

EMPRESA: VIETTEL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2016
MES: OCTUBRE
INDICADOR: CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA (CAT)
OBJETIVO: Medir el porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario.

CANAL DE ATENCIÓN	N° DE LLAMADAS NO FINALIZADAS POR EL USUARIO	N° TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	CAT (%)
Canal de Atención Telefónica 123	26314	522308	5.04%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2016
Mes : OCTUBRE
Indicador : RAPIDEZ POR ATENCIÓN EN VOZ HUMANA (AVH)
Objetivo : Medir el porcentaje de rapidez de atención por voz humana

INDICADOR AVH1	N° DE LLAMADAS CON LA OPCIÓN DE COMUNICACIÓN AL OPERADOR HUMANO SE PRESENTA DENTRO DE LOS PRIMEROS 40 SEGUNDOS	N° TOTAL DE LLAMADAS	AVH1 (%)
Canal de Atención Telefónica 123	540378	540378	100.00%

INDICADOR AVH2	N° DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS LUEGO DE MARCADA ESTA OPCIÓN	N° TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO	AVH2 (%)
Canal de Atención Telefónica 123	504651	522308	96.62%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2016
Mes : OCTUBRE
Indicador : TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)
Objetivo : Medir el porcentaje de los usuarios que esperaron menos de 15 minutos

Oficinas		Reclamo	Baja	Consulta	Alta	Total
TACNA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	8	423	3	449
	N° de Atenciones Totales	26	18	672	13	729
	%TEAPIj	57.69%	44.44%	62.95%	23.08%	61.59%
HUANUCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	85	55	802	293	1235
	N° de Atenciones Totales	116	84	1038	370	1608
	%TEAPIj	73.28%	65.48%	77.26%	79.19%	76.80%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	47	15	3084	42	3188
	N° de Atenciones Totales	52	17	3255	44	3368
	%TEAPIj	90.38%	88.24%	94.75%	95.45%	94.66%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	334	0	335
	N° de Atenciones Totales	1	0	424	0	425
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	78.77%	0.00%	78.82%
PUNO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	36	10	1328	2	1376
	N° de Atenciones Totales	44	12	1477	3	1536
	%TEAPIj	81.82%	83.33%	89.91%	66.67%	89.58%
HUAMANGA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	4	295	20	332
	N° de Atenciones Totales	18	10	445	32	505
	%TEAPIj	72.22%	40.00%	66.29%	62.50%	65.74%
SANTIAGO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	289	79	2363	283	3014
	N° de Atenciones Totales	390	106	3010	368	3874
	%TEAPIj	74.10%	74.53%	78.50%	76.90%	77.80%
CANETE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	15	141	248	404
	N° de Atenciones Totales	0	15	145	255	415
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	97.24%	97.25%	97.35%
PUENTE PIEDRA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	33	8	588	2	631
	N° de Atenciones Totales	43	12	881	4	940
	%TEAPIj	76.74%	66.67%	66.74%	50.00%	67.13%
CAJAMARCA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12	29	1297	3	1341
	N° de Atenciones Totales	15	32	1483	5	1535
	%TEAPIj	80.00%	90.63%	87.46%	60.00%	87.36%
TUMBES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	16	584	21	623
	N° de Atenciones Totales	4	30	865	36	935
	%TEAPIj	50.00%	53.33%	67.51%	58.33%	66.63%
PASCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	62	6	1017	0	1085
	N° de Atenciones Totales	75	6	1216	0	1297
	%TEAPIj	82.67%	100.00%	83.63%	0.00%	83.65%
MOQUEGUA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	700	0	703
	N° de Atenciones Totales	3	0	724	0	727
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	96.69%	0.00%	96.70%

LA VICTORIA LIMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	69	38	1625	110	1842
	N° de Atenciones Totales	78	40	1775	119	2012
	%TEAPIj	88.46%	95.00%	91.55%	92.44%	91.55%
MORROPON STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	64	0	64
	N° de Atenciones Totales	0	0	65	0	65
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	98.46%	0.00%	98.46%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	31	24	1312	51	1418
	N° de Atenciones Totales	48	40	2212	72	2372
	%TEAPIj	64.58%	60.00%	59.31%	70.83%	59.78%
TARMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	50	24	399	25	498
	N° de Atenciones Totales	51	29	434	29	543
	%TEAPIj	98.04%	82.76%	91.94%	86.21%	91.71%
CHICLAYO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	92	38	1380	133	1643
	N° de Atenciones Totales	110	45	1670	157	1982
	%TEAPIj	83.64%	84.44%	82.63%	84.71%	82.90%
TAMBO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	44	82	1799	103	2028
	N° de Atenciones Totales	56	101	2075	122	2354
	%TEAPIj	78.57%	81.19%	86.70%	84.43%	86.15%
TRUJILLO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	25	33	672	39	769
	N° de Atenciones Totales	58	43	1053	51	1205
	%TEAPIj	43.10%	76.74%	63.82%	76.47%	63.82%
BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	136	43	1540	128	1847
	N° de Atenciones Totales	209	82	2401	237	2929
	%TEAPIj	65.07%	52.44%	64.14%	54.01%	63.06%
114 San Miguel Store	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	24	3	390	27	444
	N° de Atenciones Totales	45	10	583	48	686
	%TEAPIj	53.33%	30.00%	66.90%	56.25%	64.72%
JAEN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	51	1021	105	1186
	N° de Atenciones Totales	12	69	1242	133	1456
	%TEAPIj	75.00%	73.91%	82.21%	78.95%	81.46%
AREQUIPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	2	1721	9	1737
	N° de Atenciones Totales	7	3	1975	11	1996
	%TEAPIj	71.43%	66.67%	87.14%	81.82%	87.02%
CASTILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	6	209	36	254
	N° de Atenciones Totales	3	6	224	36	269
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	93.30%	100.00%	94.42%
JULIACA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	32	13	899	15	959
	N° de Atenciones Totales	33	13	912	15	973
	%TEAPIj	96.97%	100.00%	98.57%	100.00%	98.56%
CANCHIS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	37	1	983	1	1022
	N° de Atenciones Totales	42	1	1011	1	1055
	%TEAPIj	88.10%	100.00%	97.23%	100.00%	96.87%
ILO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	5	402	3	420
	N° de Atenciones Totales	10	5	435	3	453
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	92.41%	100.00%	92.72%
PISCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	185	0	186
	N° de Atenciones Totales	0	1	189	0	190
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	97.88%	0.00%	97.89%
SURCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	63	16	1487	9	1575
	N° de Atenciones Totales	82	21	1921	11	2035
	%TEAPIj	76.83%	76.19%	77.41%	81.82%	77.40%
CAYMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	33	16	995	50	1094
	N° de Atenciones Totales	41	19	1146	59	1265
	%TEAPIj	80.49%	84.21%	86.82%	84.75%	86.48%
HUARAL STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	15	147	54	220
	N° de Atenciones Totales	7	17	189	63	276
	%TEAPIj	57.14%	88.24%	77.78%	85.71%	79.71%
IQUITOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	51	50	1052	490	1643
	N° de Atenciones Totales	83	86	1488	832	2489
	%TEAPIj	61.45%	58.14%	70.70%	58.89%	66.01%
JESUS MARIA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	66	36	706	116	924
	N° de Atenciones Totales	68	39	750	126	983
	%TEAPIj	97.06%	92.31%	94.13%	92.06%	94.00%
CHORRILLOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	14	3	489	5	511
	N° de Atenciones Totales	29	3	793	6	831
	%TEAPIj	48.28%	100.00%	61.66%	83.33%	61.49%
APURIMAC STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	49	24	1514	136	1723
	N° de Atenciones Totales	55	26	1761	158	2000
	%TEAPIj	89.09%	92.31%	85.97%	86.08%	86.15%
ASCOPE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	35	0	35
	N° de Atenciones Totales	0	0	36	0	36
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	97.22%	0.00%	97.22%

PUCALLPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	222	0	222
	N° de Atenciones Totales	0	0	240	1	241
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	92.50%	0.00%	92.12%
CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	109	78	91	143	421
	N° de Atenciones Totales	146	97	109	165	517
	%TEAPIj	74.66%	80.41%	83.49%	86.67%	81.43%
HUARAZ STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	6	217	5	231
	N° de Atenciones Totales	3	6	248	7	264
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	87.50%	71.43%	87.50%
ICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	1	78	0	82
	N° de Atenciones Totales	3	1	101	1	106
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	77.23%	0.00%	77.36%
LEONCIO PRADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	135	95	230
	N° de Atenciones Totales	3	0	155	104	262
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	87.10%	91.35%	87.79%
LIMA CENTRO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	81	145	664	86	976
	N° de Atenciones Totales	115	195	890	115	1315
	%TEAPIj	70.43%	74.36%	74.61%	74.78%	74.22%
LURIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	17	39	26	82
	N° de Atenciones Totales	0	20	71	32	123
	%TEAPIj	0.00%	85.00%	54.93%	81.25%	66.67%
PAUCAPATA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	75	0	76
	N° de Atenciones Totales	1	0	82	0	83
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	91.46%	0.00%	91.57%
SAN MARTIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	60	29	813	32	934
	N° de Atenciones Totales	78	31	989	43	1141
	%TEAPIj	76.92%	93.55%	82.20%	74.42%	81.86%
VILLA EL SALVADOR STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	30	2	2201	9	2242
	N° de Atenciones Totales	35	2	2543	10	2590
	%TEAPIj	85.71%	100.00%	86.55%	90.00%	86.56%
HUANCAVELICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	340	0	342
	N° de Atenciones Totales	1	1	344	0	346
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.84%	0.00%	98.84%
JOSE LEONARDO ORTIZCENTER STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	321	0	321
	N° de Atenciones Totales	0	0	335	0	335
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	95.82%	0.00%	95.82%
MALDONADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	634	0	634
	N° de Atenciones Totales	0	0	656	0	656
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	96.65%	0.00%	96.65%
NUEVO CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12	1	115	21	149
	N° de Atenciones Totales	13	1	133	21	168
	%TEAPIj	92.31%	100.00%	86.47%	100.00%	88.69%
TARAPOTO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	3	458	4	466
	N° de Atenciones Totales	1	5	472	4	482
	%TEAPIj	100.00%	60.00%	97.03%	100.00%	96.68%
JUANJUI STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	148	5	153
	N° de Atenciones Totales	0	0	156	6	162
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	94.87%	83.33%	94.44%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	53	337	152	544
	N° de Atenciones Totales	2	53	338	152	545
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	99.70%	100.00%	99.82%
OTUZCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	56	0	56
	N° de Atenciones Totales	0	0	64	0	64
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	87.50%	0.00%	87.50%
SULLANA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	174	5	181
	N° de Atenciones Totales	2	1	200	5	208
	%TEAPIj	50.00%	100.00%	87.00%	100.00%	87.02%
COMAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	0	174	0	185
	N° de Atenciones Totales	12	0	185	0	197
	%TEAPIj	91.67%	0.00%	94.05%	0.00%	93.91%
LOS OLIVOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	55	31	1109	36	1231
	N° de Atenciones Totales	104	58	1915	55	2132
	%TEAPIj	52.88%	53.45%	57.91%	65.45%	57.74%
VENTANILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12	1	314	1	328
	N° de Atenciones Totales	17	2	398	2	419
	%TEAPIj	70.59%	50.00%	78.89%	50.00%	78.28%
TALARA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	298	0	299
	N° de Atenciones Totales	1	0	348	0	349
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	85.63%	0.00%	85.67%
CHACHAPOYAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	15	149	27	195
	N° de Atenciones Totales	5	16	169	27	217
	%TEAPIj	80.00%	93.75%	88.17%	100.00%	89.86%

MOYOBAMBA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	59	134	312	505
	N° de Atenciones Totales	0	59	135	315	509
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	99.26%	99.05%	99.21%
CHINCHA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	76	3	80
	N° de Atenciones Totales	0	1	78	4	83
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	97.44%	75.00%	96.39%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1832	1213	43354	3524	49923
	N° de Atenciones Totales	2456	1590	53329	4488	61863
	%TEAPIj	74.59%	76.29%	81.30%	78.52%	80.70%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2016
Mes : OCTUBRE
Indicador : DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)
Objetivo : Medir el porcentaje de usuarios que desistieron de realizar un trámite.

Oficinas	N° de Usuarios que Desistieron de la Atención al Mes	N° Total de Usuarios Atendidos al Mes	DAP (%)
SAN MKIGUEL STORE	64	686	9.33%
APURIMAC STORE	706	2000	35.30%
AREQUIPA STORE	150	1996	7.52%
Ascope Store	0	36	0.00%
BIG STORE	147	2929	5.02%
CAJAMARCA STORE	21	1535	1.37%
CANCHIS STORE	30	1055	2.84%
CANETE STORE	5	415	1.20%
CASTILLA STORE	42	269	15.61%
CAYMA STORE	198	1265	15.65%
CHACHAPOYAS STORE	65	217	29.95%
CHICLAYO STORE	8	1982	0.40%
CHIMBOTE STORE	50	517	9.67%
CHINCHA STORE	2	83	2.41%
CHORRILLOS STORE	119	831	14.32%
COMAS STORE	15	197	7.61%
HUAMANGA STORE	7	505	1.39%
HUANCAVELICA STORE	46	346	13.29%
HUANUCO STORE	58	1608	3.61%
HUARAL STORE	16	276	5.80%
HUARAZ STORE	6	264	2.27%
ICA STORE	7	106	6.60%
ILO STORE	29	453	6.40%
Iquitos Store	253	2489	10.16%
JAEN STORE	115	1456	7.90%
JESUS MARIA STORE	5	983	0.51%
JOSE LEONARDO ORTIZCENTER STORE	5	335	1.49%
JUANJUI STORE	0	162	0.00%
JULIACA STORE	30	973	3.08%
LA VICTORIA LIMA STORE	126	2012	6.26%
LEONCIO PRADO STORE	2	262	0.76%
LIMA CENTRO STORE	292	1315	22.21%
LOS OLIVOS STORE	439	2132	20.59%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	1	545	0.18%
LURIN STORE	14	123	11.38%
MALDONADO STORE	0	656	0.00%
MOQUEGUA STORE	18	727	2.48%
MORROPON STORE	0	65	0.00%
MOYOBAMBA STORE	5	509	0.98%
NUEVO CHIMBOTE STORE	19	168	11.31%
Otuzco Store	0	64	0.00%
PASCO STORE	144	1297	11.10%
PAUCAPATA STORE	1	83	1.20%
PISCO STORE	16	190	8.42%
PUCALLPA STORE	29	241	12.03%
PUENTE PIEDRA STORE	268	940	28.51%
PUNO STORE	15	1536	0.98%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	84	3368	2.49%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	59	2372	2.49%
SAN MARTIN STORE	34	1141	2.98%
SANTIAGO STORE	567	3874	14.64%
SULLANA STORE	7	208	3.37%
SURCO STORE	53	2035	2.60%
TACNA STORE	51	729	7.00%
TALARA STORE	57	349	16.33%
TAMBO STORE	142	2354	6.03%
TARAPOTO STORE	0	482	0.00%
TARMA STORE	8	543	1.47%
Trujillo Store	415	1205	34.44%
TUMBES STORE	176	935	18.82%
VENTANILLA STORE	67	419	15.99%
VILLA EL SALVADOR STORE	333	2590	12.86%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	23	425	5.41%
Total	5664	61863	9.16%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año: 2016
Mes: OCTUBRE
Indicador: TASA DE CAIDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN (CSA)

Objetivo:

Medir el porcentaje de horas en que estuvo inoperativo el sistema de atención de la empresa.

Oficinas	N° de horas sin sistema de atención al mes	N° total de horas de atención al mes	CSA%
123	0.00	270	0.00%
Chachapoyas store	0.00	270	0.00%
Chimbote store	0.00	270	0.00%
Nuevo Chimbote store	0.00	270	0.00%
Huaraz store	0.00	260	0.00%
Abancay store	0.00	260	0.00%
Paucarpata store	0.00	260	0.00%
Arequipa store	0.00	260	0.00%
Cayma store	0.00	290	0.00%
Ayacucho store	0.00	280	0.00%
Cajamarca store	0.00	280	0.00%
Jaén store	0.00	260	0.00%
Santiago store	0.00	260	0.00%
Sicuani store	0.00	270	0.00%
Huancavelica store	0.00	249	0.00%
Huánuco store	0.00	270	0.00%
Rupa Rupa store	0.00	372	0.00%
Ica store	0.00	280	0.00%
Pisco store	0.00	280	0.00%
Chincha Alta store	0.00	280	0.00%
Tarma store	0.00	270	0.00%
El Tambo store	0.00	270	0.00%
Otuzco store	0.00	270	0.00%
Trujillo store	0.00	270	0.00%
Casa Grande store	0.00	249	0.00%
José Leonardo Ortiz store	0.00	270	0.00%
Chiclayo store	0.00	270	0.00%
Huaral store	0.00	270	0.00%
Comas store	0.00	270	0.00%
Puente Piedra store	0.00	270	0.00%
San Martin store	0.00	270	0.00%
Los Olivos store	0.00	295	0.00%
San Juan Lurigancho store	0.00	295	0.00%
Chosica store	0.00	295	0.00%
Jesús María store	0.00	295	0.00%
La Victoria store	0.00	270	0.00%
Villa el salvador store	0.00	270	0.00%
Lurín store	0.00	270	0.00%
Villa María del Triunfo store	0.00	270	0.00%
Chorrillos store	0.00	270	0.00%
Surco store	0.00	270	0.00%
San Juan de Miraflores store	0.00	270	0.00%
Imperial store	0.00	270	0.00%
Ventanilla store	0.00	270	0.00%
San Miguel store	0.00	290	0.00%
Lima store	0.00	311	0.00%
Bigstore store	0.00	270	0.00%
Maynas store	0.00	260	0.00%
Tambopata store	0.00	260	0.00%
Ilo store	0.00	260	0.00%
Moquegua store	0.00	259	0.00%
Chaupimarca store	0.00	280	0.00%
Castilla store	0.00	270	0.00%
Sullana store	0.00	259	0.00%
Pariñas store	0.00	270	0.00%
Chulucanas store	0.00	250	0.00%
Puno store	0.00	250	0.00%
Juliaca store	0.00	290	0.00%
Tarapoto store	0.00	290	0.00%
Moyobamba store	0.00	260	0.00%
Juanjui store	0.00	260	0.00%
Tacna store	0.00	270	0.00%
Tumbes store	0.00	260	0.00%
Pucallpa Store	0.00	258	0.00%
Total	0.00	17427	0.00%