

EMPRESA: VIETTEL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2017
MES: SEPTIEMBRE
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	3643	454602	0.80%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2017
Mes : SEPTIEMBRE
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	585694	585694	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	381365	454602	83.89%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2017
Mes : SEPTIEMBRE
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
BAGUA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	3	115	16	135
	N° de Atenciones Totales	1	3	117	16	137
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.29%	100.00%	98.54%
CHACHAPOYAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	1	55	7	65
	N° de Atenciones Totales	2	1	58	7	68
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	94.83%	100.00%	95.59%
JAEN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	78	34	871	73	1056
	N° de Atenciones Totales	108	64	1213	105	1490
	%TEAPIj	72.22%	53.13%	71.81%	69.52%	70.87%
CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	119	62	152	86	419
	N° de Atenciones Totales	181	115	229	133	658
	%TEAPIj	65.75%	53.91%	66.38%	64.66%	63.68%
NUEVO CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	3	18	1	25
	N° de Atenciones Totales	5	3	29	1	38
	%TEAPIj	60.00%	100.00%	62.07%	100.00%	65.79%
APURIMAC	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	98	29	1540	169	1836
	N° de Atenciones Totales	109	35	1690	183	2017
	%TEAPIj	89.91%	82.86%	91.12%	92.35%	91.03%
AREQUIPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	120	1	123
	N° de Atenciones Totales	2	1	157	1	161
	%TEAPIj	50.00%	100.00%	76.43%	100.00%	76.40%
CAYMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	28	8	170	13	219
	N° de Atenciones Totales	46	17	299	30	392
	%TEAPIj	60.87%	47.06%	56.86%	43.33%	55.87%
PAUCARPATA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	151	2	154
	N° de Atenciones Totales	1	0	180	3	184
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	83.89%	66.67%	83.70%
HUAMANGA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	118	49	882	161	1210
	N° de Atenciones Totales	213	88	1381	241	1923
	%TEAPIj	55.40%	55.68%	63.87%	66.80%	62.92%
CAJAMARCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	51	39	748	23	861
	N° de Atenciones Totales	79	57	1003	39	1178
	%TEAPIj	64.56%	68.42%	74.58%	58.97%	73.09%
CANCHIS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	30	5	1520	8	1563
	N° de Atenciones Totales	30	6	1565	8	1609
	%TEAPIj	100.00%	83.33%	97.12%	100.00%	97.14%
SANTIAGO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	115	46	2020	83	2264

	N° de Atenciones Totales	258	124	3718	151	4251
	%TEAij	44.57%	37.10%	54.33%	54.97%	53.26%
HUANCAVELICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	4	282	2	288
	N° de Atenciones Totales	0	4	294	2	300
	%TEAij	0.00%	100.00%	95.92%	100.00%	96.00%
	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	102	16	943	35	1096
HUANUCO	N° de Atenciones Totales	263	34	2219	66	2582
	%TEAij	38.78%	47.06%	42.50%	53.03%	42.45%
LEONCIO PRADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	123	384	508
	N° de Atenciones Totales	1	0	125	385	511
	%TEAij	100.00%	0.00%	98.40%	99.74%	99.41%
	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	49	34	516	93	692
HUARAZ	N° de Atenciones Totales	114	75	1185	194	1568
	%TEAij	42.98%	45.33%	43.54%	47.94%	44.13%
CHINCHA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	2	102	5	117
	N° de Atenciones Totales	24	5	127	8	164
	%TEAij	33.33%	40.00%	80.31%	62.50%	71.34%
	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	33	5	363	8	409
ICA	N° de Atenciones Totales	57	7	585	14	663
	%TEAij	57.89%	71.43%	62.05%	57.14%	61.69%
PISCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	193	0	194
	N° de Atenciones Totales	1	0	213	0	214
	%TEAij	100.00%	0.00%	90.61%	0.00%	90.65%
	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	38	85	38	167
PICHANAKI	N° de Atenciones Totales	8	40	91	39	178
	%TEAij	75.00%	95.00%	93.41%	97.44%	93.82%
TAMBO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	36	12	1594	18	1660
	N° de Atenciones Totales	63	31	2542	37	2673
	%TEAij	57.14%	38.71%	62.71%	48.65%	62.10%
	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	152	95	248
TARMA	N° de Atenciones Totales	0	1	170	105	276
	%TEAij	0.00%	100.00%	89.41%	90.48%	89.86%
LARCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	10	0	202	220
	N° de Atenciones Totales	11	14	0	232	257
	%TEAij	72.73%	71.43%	0.00%	87.07%	85.60%
	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	58	32	560	66	716
Trujillo	N° de Atenciones Totales	207	145	2003	237	2592
	%TEAij	28.02%	22.07%	27.96%	27.85%	27.62%
BALTA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	25	3	434	9	471
	N° de Atenciones Totales	48	4	603	10	665
	%TEAij	52.08%	75.00%	71.97%	90.00%	70.83%
	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	75	32	542	128	777
CHICLAYO	N° de Atenciones Totales	115	51	820	170	1156
	%TEAij	65.22%	62.75%	66.10%	75.29%	67.21%
BARRANCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	73	17	493	33	616
	N° de Atenciones Totales	98	19	583	37	737
	%TEAij	74.49%	89.47%	84.56%	89.19%	83.58%
	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	18	3	121	2	144
COMAS	N° de Atenciones Totales	52	9	294	6	361
	%TEAij	34.62%	33.33%	41.16%	33.33%	39.89%
HUACHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	27	23	331	30	411
	N° de Atenciones Totales	31	25	355	32	443
	%TEAij	87.10%	92.00%	93.24%	93.75%	92.78%
	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	17	10	276	43	346
HUARAL	N° de Atenciones Totales	32	15	442	71	560
	%TEAij	53.13%	66.67%	62.44%	60.56%	61.79%
LA PASCANA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	1	45	20	70
	N° de Atenciones Totales	5	2	55	28	90
	%TEAij	80.00%	50.00%	81.82%	71.43%	77.78%
	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	47	17	331	38	433
LOS OLIVOS	N° de Atenciones Totales	235	103	1255	147	1740
	%TEAij	20.00%	16.50%	26.37%	25.85%	24.89%
PUENTE PIEDRA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	10	119	7	145
	N° de Atenciones Totales	41	39	419	18	517
	%TEAij	21.95%	25.64%	28.40%	38.89%	28.05%
	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	77	25	612	39	753
SAN MARTIN	N° de Atenciones Totales	88	34	706	49	877
	%TEAij	87.50%	73.53%	86.69%	79.59%	85.86%
CHOSICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	21	144	13	180
	N° de Atenciones Totales	2	25	157	14	198

	%TEAij	100.00%	84.00%	91.72%	92.86%	90.91%
EL AGUSTINO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	55	24	575	44	698
	N° de Atenciones Totales	91	50	889	69	1099
	%TEAij	60.44%	48.00%	64.68%	63.77%	63.51%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	194	69	1636	125	2024
	N° de Atenciones Totales	330	123	2593	201	3247
	%TEAij	58.79%	56.10%	63.09%	62.19%	62.33%
CAÑETE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	31	298	190	519
	N° de Atenciones Totales	1	31	312	191	535
	%TEAij	0.00%	100.00%	95.51%	99.48%	97.01%
CHORRILLOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	27	1	28
	N° de Atenciones Totales	0	1	38	2	41
	%TEAij	0.00%	0.00%	71.05%	50.00%	68.29%
LURIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	3	122	9	139
	N° de Atenciones Totales	7	3	136	14	160
	%TEAij	71.43%	100.00%	89.71%	64.29%	86.88%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	92	37	1453	37	1619
	N° de Atenciones Totales	127	53	1914	51	2145
	%TEAij	72.44%	69.81%	75.91%	72.55%	75.48%
SURCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	104	81	1004	165	1354
	N° de Atenciones Totales	142	101	1264	208	1715
	%TEAij	73.24%	80.20%	79.43%	79.33%	78.95%
VILLA EL SALVADOR	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12	4	231	12	259
	N° de Atenciones Totales	14	7	330	18	369
	%TEAij	85.71%	57.14%	70.00%	66.67%	70.19%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	2	466	7	485
	N° de Atenciones Totales	18	2	544	8	572
	%TEAij	55.56%	100.00%	85.66%	87.50%	84.79%
JESUS MARIA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	60	56	592	108	816
	N° de Atenciones Totales	79	77	759	149	1064
	%TEAij	75.95%	72.73%	78.00%	72.48%	76.69%
LIMA BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	190	98	1579	338	2205
	N° de Atenciones Totales	298	158	2257	509	3222
	%TEAij	63.76%	62.03%	69.96%	66.40%	68.44%
LIMA CENTRO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	76	55	979	206	1316
	N° de Atenciones Totales	106	71	1174	282	1633
	%TEAij	71.70%	77.46%	83.39%	73.05%	80.59%
SAN MIGUEL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	86	60	660	200	1006
	N° de Atenciones Totales	106	78	771	242	1197
	%TEAij	81.13%	76.92%	85.60%	82.64%	84.04%
Iquitos	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	92	55	447	372	966
	N° de Atenciones Totales	209	119	972	782	2082
	%TEAij	44.02%	46.22%	45.99%	47.57%	46.40%
SAN JUAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	8	116	97	228
	N° de Atenciones Totales	8	15	143	121	287
	%TEAij	87.50%	53.33%	81.12%	80.17%	79.44%
MALDONADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	34	1	116	1	152
	N° de Atenciones Totales	65	1	184	3	253
	%TEAij	52.31%	100.00%	63.04%	33.33%	60.08%
PASCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	241	1	245
	N° de Atenciones Totales	3	0	270	7	280
	%TEAij	100.00%	0.00%	89.26%	14.29%	87.50%
CASTILLA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	153	6	159
	N° de Atenciones Totales	1	0	175	6	182
	%TEAij	0.00%	0.00%	87.43%	100.00%	87.36%
MORROPON	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	52	1	54
	N° de Atenciones Totales	1	0	54	1	56
	%TEAij	100.00%	0.00%	96.30%	100.00%	96.43%
SULLANA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	1	83	25	114
	N° de Atenciones Totales	8	1	122	52	183
	%TEAij	62.50%	100.00%	68.03%	48.08%	62.30%
JULIACA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	56	31	485	24	596
	N° de Atenciones Totales	77	37	560	32	706
	%TEAij	72.73%	83.78%	86.61%	75.00%	84.42%
PUNO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	80	37	800	54	971
	N° de Atenciones Totales	117	49	1075	65	1306
	%TEAij	68.38%	75.51%	74.42%	83.08%	74.35%
JUANJUI	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	3	339	38	385
	N° de Atenciones Totales	7	4	417	49	477
	%TEAij	71.43%	75.00%	81.29%	77.55%	80.71%

MOYOBAMBA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	36	659	152	853
	N° de Atenciones Totales	8	37	743	156	944
	%TEAij	75.00%	97.30%	88.69%	97.44%	90.36%
TARAPOTO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	3	81	1	91
	N° de Atenciones Totales	9	4	114	3	130
	%TEAij	66.67%	75.00%	71.05%	33.33%	70.00%
ILO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	6	560	9	590
	N° de Atenciones Totales	26	10	1030	13	1079
	%TEAij	57.69%	60.00%	54.37%	69.23%	54.68%
MOQUEGUA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	35	52	1040	88	1215
	N° de Atenciones Totales	41	55	1106	91	1293
	%TEAij	85.37%	94.55%	94.03%	96.70%	93.97%
TACNA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	22	24	1300	17	1363
	N° de Atenciones Totales	28	34	1715	25	1802
	%TEAij	78.57%	70.59%	75.80%	68.00%	75.64%
TALARA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	12	250	8	285
	N° de Atenciones Totales	28	22	397	23	470
	%TEAij	53.57%	54.55%	62.97%	34.78%	60.64%
TUMBES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	39	18	664	37	758
	N° de Atenciones Totales	90	38	1494	82	1704
	%TEAij	43.33%	47.37%	44.44%	45.12%	44.48%
PUCALLPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2	2	4
	N° de Atenciones Totales	0	2	4	2	8
	%TEAij	0.00%	0.00%	50.00%	100.00%	50.00%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2626	1403	33733	4326	42088
	N° de Atenciones Totales	4576	2379	50438	6276	63669
	%TEAij	57.39%	58.97%	66.88%	68.93%	66.10%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2017
Mes : SEPTIEMBRE
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 en el Mes	DAP (%)
APURIMAC	68	2017	3.37%
AREQUIPA	32	161	19.88%
BAGUA	9	137	6.57%
BALTA	48	665	7.22%
BARRANCA	217	737	29.44%
CAJAMARCA	287	1178	24.36%
CANCHIS	157	1609	9.76%
CAÑETE	25	535	4.67%
CASTILLA	28	182	15.38%
CAYMA	131	392	33.42%
CHACHAPOYAS	7	68	10.29%
CHICLAYO	246	1156	21.28%
CHIMBOTE	109	658	16.57%
CHINCHA	47	164	28.66%
CHORRILLOS	0	41	0.00%
CHOSICA	27	198	13.64%
COMAS	212	361	58.73%
EL AGUSTINO	96	1099	8.74%
HUACHO	77	443	17.38%
HUAMANGA	163	1923	8.48%
HUANCAVELICA	62	300	20.67%
HUANUCO	201	2582	7.78%
HUARAL	111	560	19.82%
HUARAZ	134	1568	8.55%
ICA	184	663	27.75%
ILO	230	1079	21.32%
Iquitos	477	2082	22.91%
JAEN	240	1490	16.11%
JESUS MARIA	216	1064	20.30%
JUANJUI	142	477	29.77%
JULIACA	144	706	20.40%
LA PASCANA	32	90	35.56%
LARCO	78	257	30.35%
LEONCIO PRADO	128	511	25.05%
LIMA BIG STORE	1035	3222	32.12%
LIMA CENTRO	315	1633	19.29%
LOS OLIVOS	426	1740	24.48%
LURIN	16	160	10.00%
MALDONADO	39	253	15.42%
MOQUEGUA	19	1293	1.47%
MORROPON	20	56	35.71%
MOYOBAMBA	184	944	19.49%
NUEVO CHIMBOTE	7	38	18.42%

PASCO	25	280	8.93%
PAUCARPATA	30	184	16.30%
PICHANAKI	56	178	31.46%
PISCO	9	214	4.21%
PUCALLPA	1	8	12.50%
PUENTE PIEDRA	188	517	36.36%
PUNO	158	1306	12.10%
SAN JUAN	54	287	18.82%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	881	3247	27.13%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	429	2145	20.00%
SAN MARTIN	117	877	13.34%
SAN MIGUEL	453	1197	37.84%
SANTIAGO	750	4251	17.64%
SULLANA	16	183	8.74%
SURCO	268	1715	15.63%
TACNA	179	1802	9.93%
TALARA	150	470	31.91%
TAMBO	489	2673	18.29%
TARAPOTO	41	130	31.54%
TARMA	6	276	2.17%
Trujillo	1746	2592	67.36%
TUMBES	800	1704	46.95%
VILLA EL SALVADOR	64	369	17.34%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	82	572	14.34%
Total	13418	63669	21.07%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
 Año: 2017
 Mes: SEPTIEMBRE
 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	720	0.00%
APURIMAC	0.00	260	0.00%
AREQUIPA	0.00	260	0.00%
BAGUA	0.00	280.5	0.00%
BALTA	0.00	270	0.00%
BARRANCA	0.00	270	0.00%
CAJAMARCA	0.00	280.5	0.00%
CANCHIS	0.00	260	0.00%
CAÑETE	0.00	270	0.00%
CASTILLA	0.00	280.5	0.00%
CAYMA	0.00	260	0.00%
CHACHAPOYAS	0.00	270	0.00%
CHICLAYO	0.00	270	0.00%
CHIMBOTE	0.00	270	0.00%
CHINCHA	0.00	300	0.00%
CHORRILLOS	0.00	270	0.00%
CHOSICA	0.00	321	0.00%
COMAS	0.00	270	0.00%
EL AGUSTINO	0.00	295	0.00%
HUACHO	0.00	270	0.00%
HUAMANGA	0.00	290	0.00%
HUANCAVELICA	0.00	270	0.00%
HUANUCO	0.00	249	0.00%
HUARAL	0.00	270	0.00%
HUARAZ	0.00	270	0.00%
ICA	0.00	300	0.00%
ILO	0.00	260	0.00%
Iquitos	0.00	270	0.00%
JAEN	0.00	280.5	0.00%
JESUS MARIA	0.00	290	0.00%
JUANJUI	0.00	290	0.00%
JULIACA	0.00	250	0.00%
LA PASCANA	0.00	270	0.00%
LARCO	0.00	286	0.00%
LEONCIO PRADO	0.00	270	0.00%
LIMA BIG STORE	0.00	311	0.00%
LIMA CENTRO	0.00	290	0.00%
LOS OLIVOS	0.00	270	0.00%
LURIN	0.00	270	0.00%
MALDONADO	0.00	260	0.00%
MOQUEGUA	0.00	260	0.00%
MORROPON	0.00	270	0.00%
MOYOBAMBA	0.00	290	0.00%
NUEVO CHIMBOTE	0.00	270	0.00%
PASCO	0.00	259.5	0.00%

PAUCARPATA	0.00	260	0.00%
PICHANAKI	0.00	270	0.00%
PISCO	0.00	300	0.00%
PUCALLPA	0.00	260	0.00%
PUENTE PIEDRA	0.00	270	0.00%
PUNO	0.00	250	0.00%
SAN JUAN	0.00	270	0.00%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	321	0.00%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	0.00	270	0.00%
SAN MARTIN	0.00	270	0.00%
SAN MIGUEL	0.00	290	0.00%
SANTIAGO	0.00	260	0.00%
SULLANA	0.00	270	0.00%
SURCO	0.00	270	0.00%
TACNA	0.00	260	0.00%
TALARA	0.00	270	0.00%
TAMBO	0.00	270	0.00%
TARAPOTO	0.00	290	0.00%
TARMA	0.00	280.5	0.00%
Trujillo	0.00	270.5	0.00%
TUMBES	0.00	270	0.00%
VILLA EL SALVADOR	0.00	270	0.00%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	0.00	270	0.00%
Total	0.00	19095.5	0.00%