

EMPRESA: VIETTEL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2016
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	21725	592436	3.67%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2016
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	691866	691866	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	532177	592436	89.83%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2016
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
TACNA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	33	17	745	8	803
	N° de Atenciones Totales	37	23	1012	13	1085
	%TEAPIj	89.19%	73.91%	73.62%	61.54%	74.01%
HUANUCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	46	23	508	112	689
	N° de Atenciones Totales	190	85	1927	364	2566
	%TEAPIj	24.21%	27.06%	26.36%	30.77%	26.85%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	81	54	3017	99	3251
	N° de Atenciones Totales	111	72	3629	123	3935
	%TEAPIj	72.97%	75.00%	83.14%	80.49%	82.62%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	0	212	0	217
	N° de Atenciones Totales	5	0	307	0	312
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	69.06%	0.00%	69.55%
PUNO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	74	10	1833	3	1920
	N° de Atenciones Totales	80	12	2037	4	2133
	%TEAPIj	92.50%	83.33%	89.99%	75.00%	90.01%
HUAMANGA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	26	32	378	33	469
	N° de Atenciones Totales	38	55	584	67	744
	%TEAPIj	68.42%	58.18%	64.73%	49.25%	63.04%
SANTIAGO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	165	91	2012	226	2494
	N° de Atenciones Totales	280	145	2915	342	3682
	%TEAPIj	58.93%	62.76%	69.02%	66.08%	67.73%
CANETE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	19	160	250	430
	N° de Atenciones Totales	1	20	166	253	440
	%TEAPIj	100.00%	95.00%	96.39%	98.81%	97.73%
PUENTE PIEDRA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	40	12	849	9	910
	N° de Atenciones Totales	76	17	1587	14	1694
	%TEAPIj	52.63%	70.59%	53.50%	64.29%	53.72%
CAJAMARCA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	19	20	1424	6	1469
	N° de Atenciones Totales	27	29	1663	9	1728
	%TEAPIj	70.37%	68.97%	85.63%	66.67%	85.01%
TUMBES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	17	683	35	739
	N° de Atenciones Totales	5	27	1069	53	1154
	%TEAPIj	80.00%	62.96%	63.89%	66.04%	64.04%
PASCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	104	6	1077	0	1187
	N° de Atenciones Totales	164	10	1636	1	1811
	%TEAPIj	63.41%	60.00%	65.83%	0.00%	65.54%
MOQUEGUA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	3	1211	2	1226
	N° de Atenciones Totales	10	3	1227	2	1242
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.70%	100.00%	98.71%

LA VICTORIA LIMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	81	26	2134	65	2306
	N° de Atenciones Totales	100	30	2703	71	2904
	%TEAPIj	81.00%	86.67%	78.95%	91.55%	79.41%
MORROPON STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	106	0	106
	N° de Atenciones Totales	0	0	115	0	115
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	92.17%	0.00%	92.17%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	30	24	1224	59	1337
	N° de Atenciones Totales	71	40	3058	97	3266
	%TEAPIj	42.25%	60.00%	40.03%	60.82%	40.94%
TARMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	27	10	530	22	589
	N° de Atenciones Totales	31	15	600	27	673
	%TEAPIj	87.10%	66.67%	88.33%	81.48%	87.52%
CHICLAYO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	67	44	1366	168	1645
	N° de Atenciones Totales	106	80	2067	251	2504
	%TEAPIj	63.21%	55.00%	66.09%	66.93%	65.69%
TAMBO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	50	77	1993	81	2201
	N° de Atenciones Totales	86	122	3072	152	3432
	%TEAPIj	58.14%	63.11%	64.88%	53.29%	64.13%
TRUJILLO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	45	34	1600	36	1715
	N° de Atenciones Totales	73	57	2443	56	2629
	%TEAPIj	61.64%	59.65%	65.49%	64.29%	65.23%
BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	165	52	2000	139	2356
	N° de Atenciones Totales	270	84	3122	268	3744
	%TEAPIj	61.11%	61.90%	64.06%	51.87%	62.93%
SAN MIGUEL STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	33	8	791	123	955
	N° de Atenciones Totales	82	18	1500	201	1801
	%TEAPIj	40.24%	44.44%	52.73%	61.19%	53.03%
JAEN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	74	1244	163	1482
	N° de Atenciones Totales	1	89	1354	180	1624
	%TEAPIj	100.00%	83.15%	91.88%	90.56%	91.26%
AREQUIPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	15	1031	0	1051
	N° de Atenciones Totales	6	25	1289	1	1321
	%TEAPIj	83.33%	60.00%	79.98%	0.00%	79.56%
CASTILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	3	179	16	201
	N° de Atenciones Totales	3	3	195	18	219
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	91.79%	88.89%	91.78%
JULIACA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	93	53	1288	50	1484
	N° de Atenciones Totales	94	53	1308	51	1506
	%TEAPIj	98.94%	100.00%	98.47%	98.04%	98.54%
CANCHIS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	20	12	1883	2	1917
	N° de Atenciones Totales	21	12	1949	2	1984
	%TEAPIj	95.24%	100.00%	96.61%	100.00%	96.62%
ILO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12	5	395	2	414
	N° de Atenciones Totales	12	5	423	2	442
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	93.38%	100.00%	93.67%
PISCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	1	141	0	144
	N° de Atenciones Totales	2	1	141	0	144
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
SURCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	73	8	1916	11	2008
	N° de Atenciones Totales	115	11	2705	21	2852
	%TEAPIj	63.48%	72.73%	70.83%	52.38%	70.41%
CAYMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	2	1103	1	1107
	N° de Atenciones Totales	1	2	1449	1	1453
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	76.12%	100.00%	76.19%
HUARAL STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	8	112	28	153
	N° de Atenciones Totales	5	12	145	45	207
	%TEAPIj	100.00%	66.67%	77.24%	62.22%	73.91%
IQUITOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	29	32	837	639	1537
	N° de Atenciones Totales	58	73	1522	1264	2917
	%TEAPIj	50.00%	43.84%	54.99%	50.55%	52.69%
JESUS MARIA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	39	22	829	68	958
	N° de Atenciones Totales	72	30	1239	114	1455
	%TEAPIj	54.17%	73.33%	66.91%	59.65%	65.84%
CHORRILLOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	39	1	665	3	708
	N° de Atenciones Totales	63	2	1131	5	1201
	%TEAPIj	61.90%	50.00%	58.80%	60.00%	58.95%
APURIMAC STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	43	22	1423	108	1596
	N° de Atenciones Totales	55	24	1723	123	1925
	%TEAPIj	78.18%	91.67%	82.59%	87.80%	82.91%
ASCOPE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	101	0	101
	N° de Atenciones Totales	0	0	103	0	103
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	98.06%	0.00%	98.06%

PUCALLPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	177	0	177
	N° de Atenciones Totales	0	0	184	0	184
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	96.20%	0.00%	96.20%
CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	85	57	144	138	424
	N° de Atenciones Totales	169	96	394	256	915
	%TEAPIj	50.30%	59.38%	36.55%	53.91%	46.34%
HUARAZ STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	1	120	6	129
	N° de Atenciones Totales	3	1	144	6	154
	%TEAPIj	66.67%	100.00%	83.33%	100.00%	83.77%
ICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	90	2	95
	N° de Atenciones Totales	4	0	107	2	113
	%TEAPIj	75.00%	0.00%	84.11%	100.00%	84.07%
LEONCIO PRADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	253	141	396
	N° de Atenciones Totales	1	1	267	148	417
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	94.76%	95.27%	94.96%
LIMA CENTRO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	59	64	478	23	624
	N° de Atenciones Totales	158	240	1176	73	1647
	%TEAPIj	37.34%	26.67%	40.65%	31.51%	37.89%
LURIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	3	68	20	91
	N° de Atenciones Totales	0	4	100	28	132
	%TEAPIj	0.00%	75.00%	68.00%	71.43%	68.94%
PAUCAPATA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	145	1	146
	N° de Atenciones Totales	0	0	182	4	186
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	79.67%	25.00%	78.49%
SAN MARTIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	133	33	1162	69	1397
	N° de Atenciones Totales	182	42	1529	87	1840
	%TEAPIj	73.08%	78.57%	76.00%	79.31%	75.92%
VILLA EL SALVADOR STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	30	2	2146	8	2186
	N° de Atenciones Totales	42	6	2892	10	2950
	%TEAPIj	71.43%	33.33%	74.20%	80.00%	74.10%
HUANCAVELICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	646	0	648
	N° de Atenciones Totales	2	0	656	0	658
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	98.48%	0.00%	98.48%
JOSE LEONARDO ORTIZCENTER STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	438	0	439
	N° de Atenciones Totales	1	0	449	0	450
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	97.55%	0.00%	97.56%
MALDONADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	533	0	533
	N° de Atenciones Totales	1	0	555	0	556
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	96.04%	0.00%	95.86%
NUEVO CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	4	93	22	125
	N° de Atenciones Totales	7	5	116	27	155
	%TEAPIj	85.71%	80.00%	80.17%	81.48%	80.65%
TARAPOTO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	2	507	3	513
	N° de Atenciones Totales	1	2	512	3	518
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	99.02%	100.00%	99.03%
JUANJUI STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	146	4	150
	N° de Atenciones Totales	1	0	175	4	180
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	83.43%	100.00%	83.33%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	41	518	70	640
	N° de Atenciones Totales	11	41	538	71	661
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	96.28%	98.59%	96.82%
OTUZCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	58	0	58
	N° de Atenciones Totales	0	0	74	0	74
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	78.38%	0.00%	78.38%
SULLANA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	103	5	108
	N° de Atenciones Totales	0	0	110	5	115
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	93.64%	100.00%	93.91%
COMAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	0	259	3	275
	N° de Atenciones Totales	17	0	308	4	329
	%TEAPIj	76.47%	0.00%	84.09%	75.00%	83.59%
LOS OLIVOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	91	29	1207	21	1348
	N° de Atenciones Totales	190	72	2318	70	2650
	%TEAPIj	47.89%	40.28%	52.07%	30.00%	50.87%
VENTANILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	43	10	627	4	684
	N° de Atenciones Totales	53	11	798	4	866
	%TEAPIj	81.13%	90.91%	78.57%	100.00%	78.98%
TALARA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	333	0	336
	N° de Atenciones Totales	3	0	418	1	422
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	79.67%	0.00%	79.62%
CHACHAPOYAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	12	125	23	161
	N° de Atenciones Totales	1	13	129	24	167
	%TEAPIj	100.00%	92.31%	96.90%	95.83%	96.41%

MOYOBAMBA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	70	95	289	455
	N° de Atenciones Totales	1	70	96	294	461
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.96%	98.30%	98.70%
CHINCHA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	168	2	171
	N° de Atenciones Totales	0	1	169	2	172
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	99.41%	100.00%	99.42%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1957	1167	49639	3421	56184
	N° de Atenciones Totales	3199	1891	69511	5318	79919
	%TEAPIj	61.18%	61.71%	71.41%	64.33%	70.30%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2016
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 al Mes	DAP (%)
SAN MIGUEL STORE	326	1801	18.10%
APURIMAC STORE	605	1925	31.43%
AREQUIPA STORE	253	1321	19.15%
ASCOPE STORE	1	103	0.97%
BIG STORE	856	3744	22.86%
CAJAMARCA STORE	180	1728	10.42%
CANCHIS STORE	41	1984	2.07%
CANETE STORE	9	440	2.05%
CASTILLA STORE	39	219	17.81%
CAYMA STORE	227	1453	15.62%
CHACHAPOYAS STORE	21	167	12.57%
CHICLAYO STORE	14	2504	0.56%
CHIMBOTE STORE	57	915	6.23%
CHINCHA STORE	13	172	7.56%
CHORRILLOS STORE	140	1201	11.66%
COMAS STORE	25	329	7.60%
HUAMANGA STORE	50	744	6.72%
HUANCAVELICA STORE	110	658	16.72%
HUANUCO STORE	726	2566	28.29%
HUARAL STORE	1	207	0.48%
HUARAZ STORE	6	154	3.90%
ICA STORE	1	113	0.88%
ILO STORE	16	442	3.62%
Iquitos Store	262	2917	8.98%
JAEN STORE	102	1624	6.28%
JESUS MARIA STORE	4	1455	0.27%
JOSE LEONARDO ORTIZCENTER STORE	6	450	1.33%
JUANJUI STORE	2	180	1.11%
JULIACA STORE	21	1506	1.39%
LA VICTORIA LIMA STORE	421	2904	14.50%
LEONCIO PRADO STORE	3	417	0.72%
LIMA CENTRO STORE	811	1647	49.24%
LOS OLIVOS STORE	574	2650	21.66%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	4	661	0.61%
LURIN STORE	15	132	11.36%
MALDONADO STORE	1	556	0.18%
MOQUEGUA STORE	8	1242	0.64%
MORROPON STORE	0	115	0.00%
MOYOBAMBA STORE	4	461	0.87%
NUEVO CHIMBOTE STORE	15	155	9.68%
Otuzco Store	0	74	0.00%
PASCO STORE	221	1811	12.20%
PAUCAPATA STORE	18	186	9.68%
PISCO STORE	0	144	0.00%
PUCALLPA STORE	8	184	4.35%
PUENTE PIEDRA STORE	397	1694	23.44%
PUNO STORE	11	2133	0.52%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	111	3935	2.82%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	94	3266	2.88%
SAN MARTIN STORE	36	1840	1.96%
SANTIAGO STORE	651	3682	17.68%
SULLANA STORE	2	115	1.74%
SURCO STORE	105	2852	3.68%
TACNA STORE	88	1085	8.11%
TALARA STORE	94	422	22.27%
TAMBO STORE	437	3432	12.73%
TARAPOTO STORE	7	518	1.35%
TARMA STORE	4	673	0.59%
Trujillo Store	1345	2629	51.16%
TUMBES STORE	193	1154	16.72%
VENTANILLA STORE	136	866	15.70%
VILLA EL SALVADOR STORE	634	2950	21.49%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	22	312	7.05%
Total	10584	79919	13.24%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año: 2016
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	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%
Calleria store	0.00	258	0.00%
Total	0.00	17427	0.00%