

EMPRESA: VIETTEL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2015
MES: DICIEMBRE
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	55421	565952	9.79%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2015
Mes : DICIEMBRE
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	577920	577920	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	550321	565952	97.24%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2015
Mes : Diciembre
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.	78	19	1537	38	1672
	N° de Atenciones Totales	117	28	2510	53	2708
	%TEAPIj	66.67%	67.86%	61.24%	71.70%	61.74%
HUANUCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	5	129	0	134
	N° de Atenciones Totales	3	6	302	0	311
	%TEAPIj	0.00%	83.33%	42.72%	0.00%	43.09%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	6	20	6	32
	N° de Atenciones Totales	0	22	206	29	257
	%TEAPIj	0.00%	27.27%	9.71%	20.69%	12.45%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	150	6	157
	N° de Atenciones Totales	1	1	289	11	302
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	51.90%	54.55%	51.99%
PUNO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	1	62	3	73
	N° de Atenciones Totales	8	4	104	8	124
	%TEAPIj	87.50%	25.00%	59.62%	37.50%	58.87%
HUAMANGA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	2	68	4	75
	N° de Atenciones Totales	2	4	114	13	133
	%TEAPIj	50.00%	50.00%	59.65%	30.77%	56.39%
SANTIAGO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12	2	190	23	227
	N° de Atenciones Totales	32	6	499	59	596
	%TEAPIj	37.50%	33.33%	38.08%	38.98%	38.09%
CANETE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	159	1	160
	N° de Atenciones Totales	0	1	194	1	196
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	81.96%	100.00%	81.63%
PUENTE PIEDRA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	4	157	14	184
	N° de Atenciones Totales	13	8	226	17	264
	%TEAPIj	69.23%	50.00%	69.47%	82.35%	69.70%
CAJAMARCA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	9	1080	6	1106
	N° de Atenciones Totales	22	17	1682	13	1734
	%TEAPIj	50.00%	52.94%	64.21%	46.15%	63.78%
TUMBES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	2	504	40	552
	N° de Atenciones Totales	13	3	764	58	838
	%TEAPIj	46.15%	66.67%	65.97%	68.97%	65.87%
PASCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	38	426	21	494
	N° de Atenciones Totales	9	66	652	43	770
	%TEAPIj	100.00%	57.58%	65.34%	48.84%	64.16%

MOQUEGUA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	7	171	7	196
	N° de Atenciones Totales	14	9	212	11	246
	%TEAPIj	78.57%	77.78%	80.66%	63.64%	79.67%
LA VICTORIA LIMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	12	0	12
	N° de Atenciones Totales	2	3	102	5	112
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	11.76%	0.00%	10.71%
MORROPON STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	169	0	169
	N° de Atenciones Totales	0	0	428	0	428
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	39.49%	0.00%	39.49%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	19	3	399	27	448
	N° de Atenciones Totales	34	3	586	44	667
	%TEAPIj	55.88%	100.00%	68.09%	61.36%	67.17%
TARMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	0	88	4	101
	N° de Atenciones Totales	16	3	376	14	409
	%TEAPIj	56.25%	0.00%	23.40%	28.57%	24.69%
CHICLAYO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1	0	1
	N° de Atenciones Totales	36	0	99	5	140
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	1.01%	0.00%	0.71%
TAMBO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1	0	1
	N° de Atenciones Totales	1	1	12	2	16
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	8.33%	0.00%	6.25%
TRUJILLO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	0	76	0	84
	N° de Atenciones Totales	10	3	102	0	115
	%TEAPIj	80.00%	0.00%	74.51%	0.00%	73.04%
BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1	1	2
	N° de Atenciones Totales	12	3	106	4	125
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	0.94%	25.00%	1.60%
114 San Miguel Store	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	8	0	8
	N° de Atenciones Totales	7	2	174	40	223
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	4.60%	0.00%	3.59%
JAEN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	47	45	577	90	759
	N° de Atenciones Totales	52	45	600	96	793
	%TEAPIj	90.38%	100.00%	96.17%	93.75%	95.71%
AREQUIPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	43	0	46
	N° de Atenciones Totales	7	0	67	0	74
	%TEAPIj	42.86%	0.00%	64.18%	0.00%	62.16%
CASTILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1	1	2
	N° de Atenciones Totales	0	0	18	2	20
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	5.56%	50.00%	10.00%
JULIACA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2	0	2
	N° de Atenciones Totales	1	0	46	0	47
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	4.35%	0.00%	4.26%
CANCHIS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	0	132	0	142
	N° de Atenciones Totales	17	3	230	0	250
	%TEAPIj	58.82%	0.00%	57.39%	0.00%	56.80%
ILO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1	0	1
	N° de Atenciones Totales	0	1	37	0	38
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	2.70%	0.00%	2.63%
PISCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	0	57	1	67
	N° de Atenciones Totales	16	4	132	1	153
	%TEAPIj	56.25%	0.00%	43.18%	100.00%	43.79%
SURCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	59	0	59
	N° de Atenciones Totales	0	1	108	1	110
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	54.63%	0.00%	53.64%
CAYMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	0	82	3	91
	N° de Atenciones Totales	11	2	148	3	164
	%TEAPIj	54.55%	0.00%	55.41%	100.00%	55.49%
HUARAL STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	5	1	33	12	51
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
IQUITOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2	0	2
	N° de Atenciones Totales	2	0	95	12	109
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	2.11%	0.00%	1.83%
JESUS MARIA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	39	2	42
	N° de Atenciones Totales	2	1	152	3	158
	%TEAPIj	50.00%	0.00%	25.66%	66.67%	26.58%
CHORRILLOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1	0	1
	N° de Atenciones Totales	1	2	24	1	28
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	4.17%	0.00%	3.57%

APURIMAC STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1	1	2
	N° de Atenciones Totales	1	0	34	10	45
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	2.94%	10.00%	4.44%
ASCOPE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	0	0	5	0	5
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
PUCALLPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	0	26	0	33
	N° de Atenciones Totales	9	5	67	4	85
	%TEAPIj	77.78%	0.00%	38.81%	0.00%	38.82%
CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2	1	3
	N° de Atenciones Totales	13	1	80	9	103
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	2.50%	11.11%	2.91%
HUARAZ STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	1	84	2	90
	N° de Atenciones Totales	5	6	145	9	165
	%TEAPIj	60.00%	16.67%	57.93%	22.22%	54.55%
ICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	28	3	33
	N° de Atenciones Totales	3	1	40	3	47
	%TEAPIj	33.33%	100.00%	70.00%	100.00%	70.21%
LEONCIO PRADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	0	172	0	182
	N° de Atenciones Totales	13	0	476	0	489
	%TEAPIj	76.92%	0.00%	36.13%	0.00%	37.22%
LIMA CENTRO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	34	162	18	220
	N° de Atenciones Totales	13	83	447	53	596
	%TEAPIj	46.15%	40.96%	36.24%	33.96%	36.91%
LURIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1	0	1
	N° de Atenciones Totales	1	9	101	0	111
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	0.99%	0.00%	0.90%
PAUCAPATA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1	0	1
	N° de Atenciones Totales	4	5	27	5	41
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	3.70%	0.00%	2.44%
SAN MARTIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	27	8	298	42	375
	N° de Atenciones Totales	64	12	569	80	725
	%TEAPIj	42.19%	66.67%	52.37%	52.50%	51.72%
VILLA EL SALVADOR STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	19	395	10	432
	N° de Atenciones Totales	15	23	524	12	574
	%TEAPIj	53.33%	82.61%	75.38%	83.33%	75.26%
HUANCAVELICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5	0	5
	N° de Atenciones Totales	0	0	16	0	16
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	31.25%	0.00%	31.25%
JOSE LEONARDO ORTIZCENTER STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	59	5	68
	N° de Atenciones Totales	4	0	78	5	87
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	75.64%	100.00%	78.16%
MALDONADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	1	2	158	0	161
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
NUEVO CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	1	1
	N° de Atenciones Totales	10	31	26	6	73
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	0.00%	16.67%	1.37%
TARAPOTO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	23	5	675	265	968
	N° de Atenciones Totales	30	6	915	361	1312
	%TEAPIj	76.67%	83.33%	73.77%	73.41%	73.78%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	2	0	36	0	38
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
OTUZCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1	0	1
	N° de Atenciones Totales	0	0	252	0	252
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	0.40%	0.00%	0.40%
SULLANA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1	0	1
	N° de Atenciones Totales	17	3	33	11	64
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	3.03%	0.00%	1.56%
COMAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	84	0	84
	N° de Atenciones Totales	1	0	91	0	92
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	92.31%	0.00%	91.30%
LOS OLIVOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	1	53	4	60
	N° de Atenciones Totales	8	2	77	4	91
	%TEAPIj	25.00%	50.00%	68.83%	100.00%	65.93%
HUACHO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	3	0	5	0	8
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

VENTANILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	3	7	144	20	174
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
TALARA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	13	0	13
	N° de Atenciones Totales	0	0	17	0	17
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	76.47%	0.00%	76.47%
JUANJUI STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	1	0	112	0	113
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
MOYOBAMBA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	0	0	1
	N° de Atenciones Totales	1	0	16	8	25
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.00%
CHINCHA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	0	0	1	0	1
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	349	212	8465	650	9676
	N° de Atenciones Totales	688	449	15921	1161	18219
	%TEAPIj	50.73%	47.22%	53.17%	55.99%	53.11%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2015
Mes : Diciembre
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	223	223	100.00%
APURIMAC STORE	45	45	100.00%
AREQUIPA STORE	61	74	82.43%
ASCOPE STORE	5	5	100.00%
BIG STORE	122	125	97.60%
CAJAMARCA STORE	961	1734	55.42%
CANCHIS STORE	249	250	99.60%
CANETE STORE	50	196	25.51%
CASTILLA STORE	19	20	95.00%
CAYMA STORE	105	164	64.02%
CHICLAYO STORE	140	140	100.00%
CHIMBOTE STORE	102	103	99.03%
CHINCHA STORE	0	1	0.00%
CHORRILLOS STORE	14	28	50.00%
COMAS STORE	32	92	34.78%
HUACHO STORE	8	8	100.00%
HUAMANGA STORE	124	133	93.23%
HUANCAVELICA STORE	16	16	100.00%
HUANUCO STORE	303	311	97.43%
HUARAL STORE	51	51	100.00%
HUARAZ STORE	149	165	90.30%
ICA STORE	17	47	36.17%
ILO STORE	37	38	97.37%
Iquitos Store	108	109	99.08%
JAEN STORE	296	793	37.33%
JESUS MARIA STORE	155	158	98.10%
JOSE LEONARDO ORTIZCENTER STORE	27	87	31.03%
JUANJUI STORE	113	113	100.00%
JULIACA STORE	43	47	91.49%
LA VICTORIA LIMA STORE	65	112	58.04%
LEONCIO PRADO STORE	480	489	98.16%
LIMA CENTRO STORE	463	596	77.68%
LOS OLIVOS STORE	66	91	72.53%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	38	38	100.00%
LURIN STORE	110	111	99.10%
MALDONADO STORE	160	161	99.38%
MOQUEGUA STORE	222	246	90.24%
MORROPON STORE	202	428	47.20%
MOYOBAMBA STORE	24	25	96.00%
NUEVO CHIMBOTE STORE	71	73	97.26%
Otuzco Store	252	252	100.00%
PASCO STORE	703	770	91.30%
PAUCAPATA STORE	41	41	100.00%
PISCO STORE	138	153	90.20%
PUCALLPA STORE	69	85	81.18%
PUENTE PIEDRA STORE	178	264	67.42%
PUNO STORE	116	124	93.55%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	141	257	54.86%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	169	667	25.34%
SAN MARTIN STORE	294	725	40.55%
SANTIAGO STORE	589	596	98.83%
SULLANA STORE	64	64	100.00%
SURCO STORE	41	110	37.27%
TACNA STORE	1252	2708	46.23%

TALARA STORE	17	17	100.00%
TAMBO STORE	15	16	93.75%
TARAPOTO STORE	771	1312	58.77%
TARMA STORE	323	409	78.97%
Trujillo Store	109	115	94.78%
TUMBES STORE	384	838	45.82%
VENTANILLA STORE	173	174	99.43%
VILLA EL SALVADOR STORE	307	574	53.48%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	213	302	70.53%
Total	11835	18219	64.96%