

EMPRESA: VIETTEL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2018
MES: ABRIL
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	3579	518097	0.69%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2018
Mes : ABRIL
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	628012	628012	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	424124	518097	81.86%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2018
Mes : ABRIL
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.	35	24	621	37	717
	N° de Atenciones Totales	41	32	698	43	814
	%TEAPIj	85.37%	75.00%	88.97%	86.05%	88.08%
CHACHAPOYAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	1	85	4	95
	N° de Atenciones Totales	5	1	90	5	101
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	94.44%	80.00%	94.06%
JAEN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	72	43	844	47	1006
	N° de Atenciones Totales	132	79	1391	80	1682
	%TEAPIj	54.55%	54.43%	60.68%	58.75%	59.81%
CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	20	2	67	3	92
	N° de Atenciones Totales	39	5	122	7	173
	%TEAPIj	51.28%	40.00%	54.92%	42.86%	53.18%
NUEVO CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	1	97	1	101
	N° de Atenciones Totales	2	1	115	1	119
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	84.35%	100.00%	84.87%
CHIMBOTE STORE 02	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	8	19	0	27
	N° de Atenciones Totales	1	8	22	1	32
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	86.36%	0.00%	84.38%
APURIMAC	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	98	75	2285	326	2784
	N° de Atenciones Totales	123	98	2546	368	3135
	%TEAPIj	79.67%	76.53%	89.75%	88.59%	88.80%
AREQUIPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	6	275	3	288
	N° de Atenciones Totales	8	8	346	5	367
	%TEAPIj	50.00%	75.00%	79.48%	60.00%	78.47%
CAYMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	14	9	183	57	263
	N° de Atenciones Totales	62	29	575	149	815
	%TEAPIj	22.58%	31.03%	31.83%	38.26%	32.27%
PAUCARPATA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	5	175	15	208
	N° de Atenciones Totales	15	6	208	19	248
	%TEAPIj	86.67%	83.33%	84.13%	78.95%	83.87%

HUAMANGA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	155	71	673	198	1097
	N° de Atenciones Totales	322	125	1186	327	1960
	%TEAPIj	48.14%	56.80%	56.75%	60.55%	55.97%
CAJAMARCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	52	50	1042	209	1353
	N° de Atenciones Totales	75	69	1338	301	1783
	%TEAPIj	69.33%	72.46%	77.88%	69.44%	75.88%
CANCHIS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	78	48	1778	155	2059
	N° de Atenciones Totales	109	70	2246	182	2607
	%TEAPIj	71.56%	68.57%	79.16%	85.16%	78.98%
SANTIAGO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	129	40	1574	68	1811
	N° de Atenciones Totales	338	105	3114	204	3761
	%TEAPIj	38.17%	38.10%	50.55%	33.33%	48.15%
HUANCAVELICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	8	154	80	248
	N° de Atenciones Totales	7	9	178	92	286
	%TEAPIj	85.71%	88.89%	86.52%	86.96%	86.71%
HUANUCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	138	80	1623	22	1863
	N° de Atenciones Totales	207	105	2224	37	2573
	%TEAPIj	66.67%	76.19%	72.98%	59.46%	72.41%
LEONCIO PRADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	393	425	818
	N° de Atenciones Totales	0	0	402	448	850
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	97.76%	94.87%	96.24%
HUARAZ	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	4	295	12	312
	N° de Atenciones Totales	24	5	489	24	542
	%TEAPIj	4.17%	80.00%	60.33%	50.00%	57.56%
CHINCHA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	4	109	3	117
	N° de Atenciones Totales	3	4	112	4	123
	%TEAPIj	33.33%	100.00%	97.32%	75.00%	95.12%
ICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	134	45	930	24	1133
	N° de Atenciones Totales	258	107	1556	42	1963
	%TEAPIj	51.94%	42.06%	59.77%	57.14%	57.72%
PISCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	39	4	687	14	744
	N° de Atenciones Totales	39	5	715	14	773
	%TEAPIj	100.00%	80.00%	96.08%	100.00%	96.25%
PICHANAKI	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	61	178	66	309
	N° de Atenciones Totales	4	65	181	70	320
	%TEAPIj	100.00%	93.85%	98.34%	94.29%	96.56%
TAMBO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	1	1693	0	1702
	N° de Atenciones Totales	30	3	3743	0	3776
	%TEAPIj	26.67%	33.33%	45.23%	0.00%	45.07%
TARMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	68	43	112
	N° de Atenciones Totales	1	1	93	44	139
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	73.12%	97.73%	80.58%
LARCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	17	76	95
	N° de Atenciones Totales	2	0	17	82	101
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	100.00%	92.68%	94.06%
Trujillo	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	84	77	865	189	1215
	N° de Atenciones Totales	252	219	2221	438	3130
	%TEAPIj	33.33%	35.16%	38.95%	43.15%	38.82%
BALTA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	205	94	1044	142	1485
	N° de Atenciones Totales	285	140	1403	176	2004
	%TEAPIj	71.93%	67.14%	74.41%	80.68%	74.10%
CHICLAYO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	94	62	793	104	1053
	N° de Atenciones Totales	261	140	1724	265	2390
	%TEAPIj	36.02%	44.29%	46.00%	39.25%	44.06%
BARRANCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	7	128	1	144
	N° de Atenciones Totales	9	7	137	1	154
	%TEAPIj	88.89%	100.00%	93.43%	100.00%	93.51%
COMAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	153	101	866	32	1152
	N° de Atenciones Totales	232	129	1167	38	1566
	%TEAPIj	65.95%	78.29%	74.21%	84.21%	73.56%
HUACHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	3	114	13	133
	N° de Atenciones Totales	3	3	117	13	136
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	97.44%	100.00%	97.79%

HUARAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	27	14	268	32	341
	N° de Atenciones Totales	38	15	355	45	453
	%TEAPIj	71.05%	93.33%	75.49%	71.11%	75.28%
LA PASCANA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	96	52	915	44	1107
	N° de Atenciones Totales	107	61	1028	47	1243
	%TEAPIj	89.72%	85.25%	89.01%	93.62%	89.06%
LOS OLIVOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	54	31	271	56	412
	N° de Atenciones Totales	331	185	1371	273	2160
	%TEAPIj	16.31%	16.76%	19.77%	20.51%	19.07%
PUENTE PIEDRA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	57	34	501	17	609
	N° de Atenciones Totales	138	88	1026	44	1296
	%TEAPIj	41.30%	38.64%	48.83%	38.64%	46.99%
SAN MARTIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	72	34	689	49	844
	N° de Atenciones Totales	102	41	830	58	1031
	%TEAPIj	70.59%	82.93%	83.01%	84.48%	81.86%
ATE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	52	82	651	113	898
	N° de Atenciones Totales	102	132	1180	174	1588
	%TEAPIj	50.98%	62.12%	55.17%	64.94%	56.55%
CHOSICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	12	91	5	109
	N° de Atenciones Totales	1	12	92	6	111
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.91%	83.33%	98.20%
HUAYCAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	5	164	58	231
	N° de Atenciones Totales	5	6	202	67	280
	%TEAPIj	80.00%	83.33%	81.19%	86.57%	82.50%
EL AGUSTINO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	81	89	756	202	1128
	N° de Atenciones Totales	143	149	1083	291	1666
	%TEAPIj	56.64%	59.73%	69.81%	69.42%	67.71%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	82	31	1840	53	2006
	N° de Atenciones Totales	185	83	3112	108	3488
	%TEAPIj	44.32%	37.35%	59.13%	49.07%	57.51%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	45	13	977	7	1042
	N° de Atenciones Totales	72	16	1280	9	1377
	%TEAPIj	62.50%	81.25%	76.33%	77.78%	75.67%
MANCHAY	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	2	174	3	183
	N° de Atenciones Totales	9	3	239	7	258
	%TEAPIj	44.44%	66.67%	72.80%	42.86%	70.93%
CAÑETE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	21	663	209	896
	N° de Atenciones Totales	4	26	793	221	1044
	%TEAPIj	75.00%	80.77%	83.61%	94.57%	85.82%
CHORRILLOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	66	32	884	78	1060
	N° de Atenciones Totales	151	64	1467	138	1820
	%TEAPIj	43.71%	50.00%	60.26%	56.52%	58.24%
LURIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	3	321	34	365
	N° de Atenciones Totales	8	4	336	37	385
	%TEAPIj	87.50%	75.00%	95.54%	91.89%	94.81%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	108	61	1728	106	2003
	N° de Atenciones Totales	177	98	2565	133	2973
	%TEAPIj	61.02%	62.24%	67.37%	79.70%	67.37%
SURCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	59	92	912	282	1345
	N° de Atenciones Totales	157	177	1845	563	2742
	%TEAPIj	37.58%	51.98%	49.43%	50.09%	49.05%
VILLA EL SALVADOR	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	26	2	665	16	709
	N° de Atenciones Totales	33	7	889	26	955
	%TEAPIj	78.79%	28.57%	74.80%	61.54%	74.24%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	33	4	635	16	688
	N° de Atenciones Totales	42	5	684	19	750
	%TEAPIj	78.57%	80.00%	92.84%	84.21%	91.73%
JESUS MARIA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	36	65	792	343	1236
	N° de Atenciones Totales	77	101	1149	466	1793
	%TEAPIj	46.75%	64.36%	68.93%	73.61%	68.93%
LIMA BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	133	55	1410	249	1847
	N° de Atenciones Totales	285	139	3050	469	3943
	%TEAPIj	46.67%	39.57%	46.23%	53.09%	46.84%

LIMA CENTRO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	113	75	878	339	1405
	N° de Atenciones Totales	166	110	1195	459	1930
	%TEAPIj	68.07%	68.18%	73.47%	73.86%	72.80%
SAN MIGUEL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	127	127	800	478	1532
	N° de Atenciones Totales	197	179	1094	680	2150
	%TEAPIj	64.47%	70.95%	73.13%	70.29%	71.26%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	7	290	11	316
	N° de Atenciones Totales	9	7	312	11	339
	%TEAPIj	88.89%	100.00%	92.95%	100.00%	93.22%
MALA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	143	56	199
	N° de Atenciones Totales	0	0	146	57	203
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	97.95%	98.25%	98.03%
Iquitos	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	109	86	1918	461	2574
	N° de Atenciones Totales	219	135	2888	665	3907
	%TEAPIj	49.77%	63.70%	66.41%	69.32%	65.88%
SAN JUAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	24	18	490	396	928
	N° de Atenciones Totales	26	20	519	432	997
	%TEAPIj	92.31%	90.00%	94.41%	91.67%	93.08%
MALDONADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	40	24	596	3	663
	N° de Atenciones Totales	73	39	972	4	1088
	%TEAPIj	54.79%	61.54%	61.32%	75.00%	60.94%
PASCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	22	2	202	4	230
	N° de Atenciones Totales	31	3	245	5	284
	%TEAPIj	70.97%	66.67%	82.45%	80.00%	80.99%
CASTILLA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	223	2	225
	N° de Atenciones Totales	1	0	238	2	241
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	93.70%	100.00%	93.36%
MORROPON	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	245	1	246
	N° de Atenciones Totales	0	0	311	1	312
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	78.78%	100.00%	78.85%
SULLANA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	7	182	56	255
	N° de Atenciones Totales	17	7	270	65	359
	%TEAPIj	58.82%	100.00%	67.41%	86.15%	71.03%
JULIACA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	207	203	1000	395	1805
	N° de Atenciones Totales	362	317	1386	588	2653
	%TEAPIj	57.18%	64.04%	72.15%	67.18%	68.04%
PUNO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	114	79	1473	156	1822
	N° de Atenciones Totales	178	123	2166	245	2712
	%TEAPIj	64.04%	64.23%	68.01%	63.67%	67.18%
JUANJUI	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	7	190	32	237
	N° de Atenciones Totales	11	8	232	42	293
	%TEAPIj	72.73%	87.50%	81.90%	76.19%	80.89%
MOYOBAMBA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	44	67	1019	189	1319
	N° de Atenciones Totales	58	83	1216	193	1550
	%TEAPIj	75.86%	80.72%	83.80%	97.93%	85.10%
TARAPOTO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	23	1	43	6	73
	N° de Atenciones Totales	33	1	78	8	120
	%TEAPIj	69.70%	100.00%	55.13%	75.00%	60.83%
ILO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	1	104	1	108
	N° de Atenciones Totales	11	2	174	2	189
	%TEAPIj	18.18%	50.00%	59.77%	50.00%	57.14%
MOQUEGUA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	44	41	1244	57	1386
	N° de Atenciones Totales	47	42	1284	58	1431
	%TEAPIj	93.62%	97.62%	96.88%	98.28%	96.86%
TACNA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	12	537	4	563
	N° de Atenciones Totales	23	16	966	6	1011
	%TEAPIj	43.48%	75.00%	55.59%	66.67%	55.69%
TALARA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	11	326	2	342
	N° de Atenciones Totales	3	11	337	2	353
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	96.74%	100.00%	96.88%
TUMBES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	13	819	29	868
	N° de Atenciones Totales	8	13	1023	32	1076
	%TEAPIj	87.50%	100.00%	80.06%	90.63%	80.67%

ARICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	18	7	995	3	1023
	N° de Atenciones Totales	20	8	1082	3	1113
	%TEAPIj	90.00%	87.50%	91.96%	100.00%	91.91%
PUCALLPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	53	10	941	3	1007
	N° de Atenciones Totales	80	16	1166	4	1266
	%TEAPIj	66.25%	62.50%	80.70%	75.00%	79.54%
CAJAMARCA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	27	66	437	535
	N° de Atenciones Totales	5	27	66	437	535
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
CAJAMARCA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	40	3	44
	N° de Atenciones Totales	2	0	50	4	56
	%TEAPIj	50.00%	0.00%	80.00%	75.00%	78.57%
LIMA1 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	36	4	40
	N° de Atenciones Totales	0	0	40	4	44
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	90.00%	100.00%	90.91%
LIMA1 CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	7	118	29	154
	N° de Atenciones Totales	6	8	210	64	288
	%TEAPIj	0.00%	87.50%	56.19%	45.31%	53.47%
PUNO CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	0	0	0	0	0
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	-
CAJAMARCA CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	1	51	2	60
	N° de Atenciones Totales	6	1	58	2	67
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	87.93%	100.00%	89.55%
TACNA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12	9	374	244	639
	N° de Atenciones Totales	12	11	393	264	680
	%TEAPIj	100.00%	81.82%	95.17%	92.42%	93.97%
TACNA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	9	3	151	163
	N° de Atenciones Totales	0	9	4	159	172
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	75.00%	94.97%	94.77%
LIMA1 CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	0	0	0	0	0
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	-
LIMA1 CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	4	43	13	61
	N° de Atenciones Totales	2	4	51	17	74
	%TEAPIj	50.00%	100.00%	84.31%	76.47%	82.43%
AREQUIPA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	8	0	8
	N° de Atenciones Totales	0	0	12	0	12
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	66.67%	0.00%	66.67%
AREQUIPA CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3	0	3
	N° de Atenciones Totales	0	0	4	0	4
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	75.00%	0.00%	75.00%
JUNIN CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	1	177	7	190
	N° de Atenciones Totales	6	1	198	8	213
	%TEAPIj	83.33%	100.00%	89.39%	87.50%	89.20%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3619	2525	50559	7915	64618
	N° de Atenciones Totales	6668	4191	75438	11204	97501
	%TEAPIj	54.27%	60.25%	67.02%	70.64%	66.27%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2018
Mes : ABRIL
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	63	3135	2.01%
AREQUIPA	4	367	1.09%
ATE	31	1588	1.95%
BAGUA	37	814	4.55%
BALTA	37	2004	1.85%
BARRANCA	29	154	18.83%

CAJAMARCA	421	1783	23.61%
CANCHIS	156	2607	5.98%
CAÑETE	43	1044	4.12%
CASTILLA	24	241	9.96%
CAYMA	195	815	23.93%
CHACHAPOYAS	1	101	0.99%
CHICLAYO	489	2390	20.46%
CHIMBOTE	26	173	15.03%
CHIMBOTE STORE 02	3	32	9.38%
CHINCHA	11	123	8.94%
CHORRILLOS	323	1820	17.75%
CHOSICA	7	111	6.31%
COMAS	195	1566	12.45%
EL AGUSTINO	216	1666	12.97%
HUACHO	24	136	17.65%
HUAMANGA	337	1960	17.19%
HUANCAVELICA	80	286	27.97%
HUANUCO	643	2573	24.99%
HUARAL	79	453	17.44%
HUARAZ	63	542	11.62%
HUAYCAN	4	280	1.43%
ICA	785	1963	39.99%
ILO	41	189	21.69%
Iquitos	926	3907	23.70%
JAEN	330	1682	19.62%
JESUS MARIA	288	1793	16.06%
JUANJUI	80	293	27.30%
JULIACA	1628	2653	61.36%
LA PASCANA	206	1243	16.57%
LARCO	27	101	26.73%
LEONCIO PRADO	34	850	4.00%
LIMA BIG STORE	1151	3943	29.19%
LIMA CENTRO	267	1930	13.83%
LOS OLIVOS	379	2160	17.55%
LURIN	21	385	5.45%
MANCHAY	1	258	0.39%
MALA	0	203	0.00%
MALDONADO	282	1088	25.92%
MOQUEGUA	40	1431	2.80%
MORROPON	1	312	0.32%
MOYOBAMBA	92	1550	5.94%
NUEVO CHIMBOTE	6	119	5.04%
PASCO	49	284	17.25%
PAUCARPATA	18	248	7.26%
PICHANAKI	30	320	9.38%
PISCO	131	773	16.95%
PUCALLPA	1055	1266	83.33%
PUENTE PIEDRA	283	1296	21.84%
PUNO	371	2712	13.68%
SAN JUAN	69	997	6.92%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	670	3488	19.21%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	32	1377	2.32%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	587	2973	19.74%
SAN MARTIN	219	1031	21.24%
SAN MIGUEL	471	2150	21.91%
SANTIAGO	439	3761	11.67%
SULLANA	60	359	16.71%
SURCO	493	2742	17.98%
TACNA	90	1011	8.90%
TALARA	284	353	80.45%
TAMBO	1154	3776	30.56%
TARAPOTO	25	120	20.83%
TARMA	20	139	14.39%
Trujillo	1229	3130	39.27%
TUMBES	378	1076	35.13%
VILLA EL SALVADOR	297	955	31.10%
ARICA	63	1113	5.66%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	57	339	16.81%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	77	750	10.27%
CAJAMARCA CAB1	0	535	0.00%
CAJAMARCA CAB2	14	56	25.00%
LIMA1 CAB1	13	44	29.55%
LIMA1 CAB2	269	288	93.40%
PUNO CAB2	0	0	-
TACNA CAB1	120	680	17.65%
TACNA CAB2	30	172	17.44%
CAJAMARCA CAB3	34	67	50.75%
AREQUIPA CAB1	9	12	75.00%
LIMA1 CAB3	17	74	22.97%
AREQUIPA CAB4	2	4	50.00%
JUNIN CAB1	9	213	4.23%
LIMA1 CAB4	0	0	-
Total	19294	97501	19.79%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
 Año: 2018
 Mes: ABRIL
 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	280	0.00%
AREQUIPA	0.00	270	0.00%
ATE	0.00	290	0.00%
BAGUA	0.00	274.5	0.00%
BALTA	0.00	264	0.00%
BARRANCA	0.00	264	0.00%
CAJAMARCA	0.00	274.5	0.00%
CANCHIS	0.00	250	0.00%
CAÑETE	0.00	264	0.00%
CASTILLA	0.00	274.5	0.00%
CAYMA	0.00	270	0.00%
CHACHAPOYAS	0.00	264	0.00%
CHICLAYO	0.00	264	0.00%
CHIMBOTE	0.00	303	0.00%
CHIMBOTE STORE 02	0.00	303	0.00%
CHINCHA	0.00	290	0.00%
CHORRILLOS	0.00	264	0.00%
CHOSICA	0.00	310	0.00%
COMAS	0.00	264	0.00%
EL AGUSTINO	0.00	285	0.00%
HUACHO	0.00	264	0.00%
HUAMANGA	0.00	280	0.00%
HUANCAVELICA	0.00	264	0.00%
HUANUCO	0.00	264	0.00%
HUARAL	0.00	264	0.00%
HUARAZ	0.00	263	0.00%
HUAYCAN	0.00	295	0.00%
ICA	0.00	290	0.00%
ILO	0.00	250	0.00%
Iquitos	0.00	264	0.00%
JAEN	0.00	274.5	0.00%
JESUS MARIA	0.00	280	0.00%
JUANJUI	0.00	276	0.00%
JULIACA	0.00	320	0.00%
LA PASCANA	0.00	264	0.00%
LARCO	0.00	275	0.00%
LEONCIO PRADO	0.00	264	0.00%
LIMA BIG STORE	0.00	305	0.00%
LIMA CENTRO	0.00	280	0.00%
LOS OLIVOS	0.00	282	0.00%
LURIN	0.00	264	0.00%
MANCHAY	0.00	240	0.00%
MALA	0.00	264	0.00%
MALDONADO	0.00	250	0.00%
MOQUEGUA	0.00	250	0.00%
MORROPON	0.00	264	0.00%
MOYOBAMBA	0.00	280	0.00%
NUEVO CHIMBOTE	0.00	303	0.00%
PASCO	0.00	253.5	0.00%
PAUCARPATA	0.00	300	0.00%
PICHANAKI	0.00	280	0.00%
PISCO	0.00	290	0.00%
PUCALLPA	0.00	280	0.00%
PUENTE PIEDRA	0.00	345	0.00%
PUNO	0.00	320	0.00%
SAN JUAN	0.00	264	0.00%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	285	0.00%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	0.00	250	0.00%

SAN JUAN DE MIRAFLORES	0.00	264	0.00%
SAN MARTIN	0.00	264	0.00%
SAN MIGUEL	0.00	280	0.00%
SANTIAGO	0.00	250	0.00%
SULLANA	0.00	264	0.00%
SURCO	0.00	264	0.00%
TACNA	0.00	250	0.00%
TALARA	0.00	277.5	0.00%
TAMBO	0.00	264	0.00%
TARAPOTO	0.00	300	0.00%
TARMA	0.00	264	0.00%
Trujillo	0.00	275	0.00%
TUMBES	0.00	277	0.00%
VILLA EL SALVADOR	0.00	264	0.00%
ARICA	0.00	264	0.00%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	0.00	264	0.00%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	0.00	264	0.00%
CAJAMARCA CAB1	0.00	310	0.00%
CAJAMARCA CAB2	0.00	275	0.00%
LIMA1 CAB1	0.00	282	0.00%
LIMA1 CAB2	0.00	324	0.00%
PUNO CAB2	0.00	360	0.00%
TACNA CAB1	0.00	250	0.00%
TACNA CAB2	0.00	275	0.00%
CAJAMARCA CAB3	0.00	275	0.00%
AREQUIPA CAB1	0.00	250	0.00%
LIMA1 CAB3	0.00	282	0.00%
AREQUIPA CAB4	0.00	276	0.00%
JUNIN CAB1	0.00	250	0.00%
LIMA1 CAB4	0.00	282	0.00%
Total	0.00	24984	0.00%