

**EMPRESA:** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2018  
**MES:** AGOSTO  
**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	5613	577883	0.97%

**Empresa :** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año :** 2018  
**Mes :** AGOSTO  
**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	697808	697808	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	419689	577883	72.63%

**Empresa :** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año :** 2018  
**Mes :** AGOSTO  
**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.	49	15	242	13	319
	N° de Atenciones Totales	52	16	260	14	342
	%TEAPIj	94.23%	93.75%	93.08%	92.86%	93.27%
CHACHAPOYAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	2	115	7	129
	N° de Atenciones Totales	5	2	126	7	140
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	91.27%	100.00%	92.14%
JAEN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12	43	1070	63	1188
	N° de Atenciones Totales	15	47	1200	76	1338
	%TEAPIj	80.00%	91.49%	89.17%	82.89%	88.79%
CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	12	78	8	109
	N° de Atenciones Totales	13	12	91	14	130
	%TEAPIj	84.62%	100.00%	85.71%	57.14%	83.85%
CHIMBOTE STORE 02	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	4	114	18	138
	N° de Atenciones Totales	3	5	129	19	156
	%TEAPIj	66.67%	80.00%	88.37%	94.74%	88.46%
NUEVO CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	83	6	92
	N° de Atenciones Totales	5	0	95	6	106
	%TEAPIj	60.00%	-	87.37%	100.00%	86.79%
APURIMAC	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	220	66	1760	81	2127
	N° de Atenciones Totales	256	74	1983	92	2405
	%TEAPIj	85.94%	89.19%	88.75%	88.04%	88.44%
AREQUIPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	3	65	1	76
	N° de Atenciones Totales	10	5	84	2	101
	%TEAPIj	70.00%	60.00%	77.38%	50.00%	75.25%
CAYMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	127	52	443	45	667
	N° de Atenciones Totales	212	107	819	102	1240
	%TEAPIj	59.91%	48.60%	54.09%	44.12%	53.79%
PAUCARPATA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	48	0	244	3	295
	N° de Atenciones Totales	50	0	272	3	325
	%TEAPIj	96.00%	-	89.71%	100.00%	90.77%
HUAMANGA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	112	15	156	50	333
	N° de Atenciones Totales	116	15	169	52	352

	%TEAPIj	96.55%	100.00%	92.31%	96.15%	94.60%
VRAEM	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1	0	1
	N° de Atenciones Totales	0	0	1	0	1
	%TEAPIj	-	-	100.00%	-	100.00%
CAJAMARCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	11	434	13	463
	N° de Atenciones Totales	5	11	497	17	530
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	87.32%	76.47%	87.36%
CANCHIS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	72	39	2291	76	2478
	N° de Atenciones Totales	88	45	2641	94	2868
	%TEAPIj	81.82%	86.67%	86.75%	80.85%	86.40%
QUILLABAMBA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	82	2	85
	N° de Atenciones Totales	0	1	82	2	85
	%TEAPIj	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
SANTIAGO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	199	214	3750	324	4487
	N° de Atenciones Totales	228	253	4440	410	5331
	%TEAPIj	87.28%	84.58%	84.46%	79.02%	84.17%
HUANCAVELICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	62	21	183	12	278
	N° de Atenciones Totales	70	21	206	17	314
	%TEAPIj	88.57%	100.00%	88.83%	70.59%	88.54%
HUANUCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	26	67	1612	148	1853
	N° de Atenciones Totales	33	79	1912	188	2212
	%TEAPIj	78.79%	84.81%	84.31%	78.72%	83.77%
LEONCIO PRADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	298	0	421	0	719
	N° de Atenciones Totales	302	0	431	0	733
	%TEAPIj	98.68%	-	97.68%	-	98.09%
HUARAZ	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	678	3	683
	N° de Atenciones Totales	2	1	688	4	695
	%TEAPIj	50.00%	100.00%	98.55%	75.00%	98.27%
CHINCHA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	41	1	44
	N° de Atenciones Totales	2	0	46	1	49
	%TEAPIj	100.00%	-	89.13%	100.00%	89.80%
ICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	287	187	919	163	1556
	N° de Atenciones Totales	364	264	1209	234	2071
	%TEAPIj	78.85%	70.83%	76.01%	69.66%	75.13%
NAZCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	1	1
	N° de Atenciones Totales	1	0	2	1	4
	%TEAPIj	0.00%	-	0.00%	100.00%	25.00%
PISCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	3	679	9	693
	N° de Atenciones Totales	2	3	734	9	748
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	92.51%	1	92.65%
PICHANAKI	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	1	54	0	59
	N° de Atenciones Totales	4	1	59	0	64
	%TEAPIj	100.00%	1	91.53%	-	92.19%
TAMBO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	10	3466	11	3490
	N° de Atenciones Totales	3	12	4429	16	4460
	%TEAPIj	100.00%	83.33%	78.26%	68.75%	78.25%
TARMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	6	68	1	88
	N° de Atenciones Totales	15	7	84	2	108
	%TEAPIj	86.67%	85.71%	80.95%	50.00%	81.48%
LARCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	23	1	103	7	134
	N° de Atenciones Totales	23	1	103	7	134
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Trujillo	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	61	46	460	42	609
	N° de Atenciones Totales	99	73	671	71	914
	%TEAPIj	61.62%	63.01%	68.55%	59.15%	66.63%
ARICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	62	25	1968	47	2102
	N° de Atenciones Totales	64	27	2167	49	2307
	%TEAPIj	96.88%	92.59%	90.82%	95.92%	91.11%
BALTA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	171	90	1600	90	1951
	N° de Atenciones Totales	192	100	1850	102	2244
	%TEAPIj	89.06%	90.00%	86.49%	88.24%	86.94%
CHICLAYO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	385	132	1277	223	2017
	N° de Atenciones Totales	445	155	1454	262	2316

	%TEAPIj	86.52%	85.16%	87.83%	85.11%	87.09%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	15	1320	66	1403
	N° de Atenciones Totales	3	17	1579	80	1679
	%TEAPIj	66.67%	88.24%	83.60%	82.50%	83.56%
COMAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	22	30	921	96	1069
	N° de Atenciones Totales	23	37	1042	112	1214
	%TEAPIj	95.65%	81.08%	88.39%	85.71%	88.06%
LOS OLIVOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	247	89	954	193	1483
	N° de Atenciones Totales	296	114	1131	254	1795
	%TEAPIj	83.45%	78.07%	84.35%	75.98%	82.62%
SAN MARTIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	20	17	869	36	942
	N° de Atenciones Totales	23	17	982	50	1072
	%TEAPIj	86.96%	100.00%	88.49%	72.00%	87.87%
ATE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	94	90	771	24	979
	N° de Atenciones Totales	104	103	849	25	1081
	%TEAPIj	90.38%	87.38%	90.81%	96.00%	90.56%
CHOSICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	25	61	0	88
	N° de Atenciones Totales	2	25	62	0	89
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.39%	-	98.88%
HUAYCAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	14	303	11	343
	N° de Atenciones Totales	15	15	341	11	382
	%TEAPIj	100.00%	93.33%	88.86%	100.00%	89.79%
MANCHAY	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	29	7	1109	62	1207
	N° de Atenciones Totales	31	8	1160	63	1262
	%TEAPIj	93.55%	87.50%	95.60%	98.41%	95.64%
CHORRILLOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	52	34	1486	91	1663
	N° de Atenciones Totales	63	39	1694	105	1901
	%TEAPIj	82.54%	87.18%	87.72%	86.67%	87.48%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	417	107	2227	239	2990
	N° de Atenciones Totales	422	110	2309	241	3082
	%TEAPIj	98.82%	97.27%	96.45%	99.17%	97.01%
SURCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	282	110	1347	80	1819
	N° de Atenciones Totales	380	168	1933	127	2608
	%TEAPIj	74.21%	65.48%	69.68%	62.99%	69.75%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	2	593	11	606
	N° de Atenciones Totales	1	2	630	11	644
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	94.13%	100.00%	94.10%
JESUS MARIA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	296	99	1012	150	1557
	N° de Atenciones Totales	410	144	1275	203	2032
	%TEAPIj	72.20%	68.75%	79.37%	73.89%	76.62%
JR DE LA UNION	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	241	35	856	30	1162
	N° de Atenciones Totales	248	37	881	33	1199
	%TEAPIj	97.18%	94.59%	97.16%	90.91%	96.91%
LIMA BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	370	128	1637	201	2336
	N° de Atenciones Totales	494	160	2112	270	3036
	%TEAPIj	74.90%	80.00%	77.51%	74.44%	76.94%
SAN MIGUEL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	598	148	936	162	1844
	N° de Atenciones Totales	719	179	1137	211	2246
	%TEAPIj	83.17%	82.68%	82.32%	76.78%	82.10%
BARRANCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	147	17	293	14	471
	N° de Atenciones Totales	151	18	317	15	501
	%TEAPIj	97.35%	94.44%	92.43%	93.33%	94.01%
HUACHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	1	352	2	362
	N° de Atenciones Totales	8	1	380	4	393
	%TEAPIj	87.50%	100.00%	92.63%	50.00%	92.11%
HUARAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	27	8	283	17	335
	N° de Atenciones Totales	30	11	331	21	393
	%TEAPIj	90.00%	72.73%	85.50%	80.95%	85.24%
PUENTE PIEDRA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	30	28	350	30	438
	N° de Atenciones Totales	42	34	443	44	563
	%TEAPIj	71.43%	82.35%	79.01%	68.18%	77.80%
EL AGUSTINO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	81	41	857	77	1056
	N° de Atenciones Totales	153	75	1234	137	1599

	%TEAPIj	52.94%	54.67%	69.45%	56.20%	66.04%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	40	188	2791	86	3105
	N° de Atenciones Totales	51	246	3480	107	3884
	%TEAPIj	78.43%	76.42%	80.20%	80.37%	79.94%
CAÑETE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	65	17	1047	1	1130
	N° de Atenciones Totales	65	17	1145	2	1229
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	91.44%	50.00%	91.94%
LURIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	23	9	200	5	237
	N° de Atenciones Totales	28	11	226	6	271
	%TEAPIj	82.14%	81.82%	88.50%	83.33%	87.45%
MALA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	63	0	92	0	155
	N° de Atenciones Totales	63	0	94	0	157
	%TEAPIj	100.00%	-	97.87%	-	98.73%
VILLA EL SALVADOR	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	52	9	112	3	176
	N° de Atenciones Totales	56	16	197	15	284
	%TEAPIj	92.86%	56.25%	56.85%	20.00%	61.97%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	33	2	558	10	603
	N° de Atenciones Totales	34	2	585	10	631
	%TEAPIj	97.06%	100.00%	95.38%	100.00%	95.56%
IQUITOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	945	158	891	129	2123
	N° de Atenciones Totales	1559	267	1681	269	3776
	%TEAPIj	60.62%	59.18%	53.00%	47.96%	56.22%
SAN JUAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	198	22	826	49	1095
	N° de Atenciones Totales	206	24	849	51	1130
	%TEAPIj	96.12%	91.67%	97.29%	96.08%	96.90%
MALDONADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	84	20	551	37	692
	N° de Atenciones Totales	93	25	699	52	869
	%TEAPIj	90.32%	80.00%	78.83%	71.15%	79.63%
PASCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	1	23	14	41
	N° de Atenciones Totales	3	1	24	15	43
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	95.83%	93.33%	95.35%
CASTILLA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	45	2	172	1	220
	N° de Atenciones Totales	48	2	174	2	226
	%TEAPIj	93.75%	100.00%	98.85%	50.00%	97.35%
MORROPON	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	173	0	174
	N° de Atenciones Totales	0	1	189	0	190
	%TEAPIj	-	100.00%	91.53%	-	91.58%
PAITA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	36	8	10	0	54
	N° de Atenciones Totales	42	9	14	0	65
	%TEAPIj	85.71%	88.89%	71.43%	-	83.08%
PIURA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	8	0	9
	N° de Atenciones Totales	1	0	8	0	9
	%TEAPIj	100.00%	-	100.00%	-	100.00%
SULLANA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	176	27	201	3	407
	N° de Atenciones Totales	213	31	233	3	480
	%TEAPIj	82.63%	87.10%	86.27%	100.00%	84.79%
JULIACA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	457	233	1081	218	1989
	N° de Atenciones Totales	629	335	1452	317	2733
	%TEAPIj	72.66%	69.55%	74.45%	68.77%	72.78%
PUNO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	137	196	1572	119	2024
	N° de Atenciones Totales	155	225	1827	146	2353
	%TEAPIj	88.39%	87.11%	86.04%	81.51%	86.02%
JUANJUI	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	63	4	68
	N° de Atenciones Totales	2	1	69	5	77
	%TEAPIj	50.00%	0.00%	91.30%	80.00%	88.31%
MOYOBAMBA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	265	169	617	18	1069
	N° de Atenciones Totales	270	174	684	23	1151
	%TEAPIj	98.15%	97.13%	90.20%	78.26%	92.88%
TARAPOTO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	0	8	2	15
	N° de Atenciones Totales	5	0	8	2	15
	%TEAPIj	100.00%	-	100.00%	100.00%	100.00%
ILO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	18	6	859	4	887
	N° de Atenciones Totales	26	8	1026	5	1065

		%TEAPIj	69.23%	75.00%	83.72%	80.00%	83.29%
MOQUEGUA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	27	59	455	44	585	
	N° de Atenciones Totales	31	69	547	56	703	
	%TEAPIj	87.10%	85.51%	83.18%	78.57%	83.21%	
TACNA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	17	44	541	32	634	
	N° de Atenciones Totales	24	55	876	58	1013	
	%TEAPIj	70.83%	80.00%	61.76%	55.17%	62.59%	
TALARA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	33	562	4	599	
	N° de Atenciones Totales	0	33	568	4	605	
	%TEAPIj	-	100.00%	98.94%	100.00%	99.01%	
TUMBES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	6	1328	3	1345	
	N° de Atenciones Totales	8	6	1372	3	1389	
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	96.79%	100.00%	96.83%	
PUCALLPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	3	145	29	179	
	N° de Atenciones Totales	2	5	158	31	196	
	%TEAPIj	100.00%	60.00%	91.77%	93.55%	91.33%	
APURIMAC CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	18	2	103	21	144	
	N° de Atenciones Totales	29	2	190	28	249	
	%TEAPIj	62.07%	100.00%	54.21%	75.00%	57.83%	
AREQUIPA CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	0	10	1	20	
	N° de Atenciones Totales	10	0	15	2	27	
	%TEAPIj	90.00%	-	66.67%	50.00%	74.07%	
AREQUIPA CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5	0	5	
	N° de Atenciones Totales	0	0	5	0	5	
	%TEAPIj	-	-	100.00%	-	100.00%	
AREQUIPA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	7	0	9	
	N° de Atenciones Totales	3	1	9	0	13	
	%TEAPIj	66.67%	0.00%	77.78%	-	69.23%	
AREQUIPA CAB6	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0	
	N° de Atenciones Totales	0	0	0	0	0	
	%TEAPIj	-	-	-	-	-	
AREQUIPA CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0	
	N° de Atenciones Totales	0	0	0	0	0	
	%TEAPIj	-	-	-	-	-	
AYACUCHO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	14	0	90	0	104	
	N° de Atenciones Totales	14	0	95	0	109	
	%TEAPIj	100.00%	-	94.74%	-	95.41%	
CAJAMARCA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	381	36	80	6	503	
	N° de Atenciones Totales	382	36	80	6	504	
	%TEAPIj	99.74%	100.00%	100.00%	100.00%	99.80%	
CAJAMARCA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	18	0	21	
	N° de Atenciones Totales	3	0	22	0	25	
	%TEAPIj	100.00%	-	81.82%	-	84.00%	
CAJAMARCA CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	50	0	50	
	N° de Atenciones Totales	0	0	81	1	82	
	%TEAPIj	-	-	61.73%	0.00%	60.98%	
CUSCO CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	2	78	6	88	
	N° de Atenciones Totales	3	2	89	10	104	
	%TEAPIj	66.67%	100.00%	87.64%	60.00%	84.62%	
CUSCO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	42	11	261	17	331	
	N° de Atenciones Totales	51	12	300	20	383	
	%TEAPIj	82.35%	91.67%	87.00%	85.00%	86.42%	
CUSCO CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	2	2	
	N° de Atenciones Totales	0	0	0	2	2	
	%TEAPIj	-	-	-	100.00%	100.00%	
CUSCO CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	101	1	103	
	N° de Atenciones Totales	1	0	108	2	111	
	%TEAPIj	100.00%	-	93.52%	50.00%	92.79%	
HUANUCO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1	0	1	
	N° de Atenciones Totales	0	0	5	1	6	
	%TEAPIj	-	-	20.00%	0.00%	16.67%	
JUNIN CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	21	4	192	4	221	
	N° de Atenciones Totales	31	8	230	8	277	

	%TEAPIj	67.74%	50.00%	83.48%	50.00%	79.78%
LA LIBERTAD CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3	0	3
	N° de Atenciones Totales	0	0	4	1	5
	%TEAPIj	-	-	75.00%	0.00%	60.00%
LIMA1 CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	27	11	67	0	105
	N° de Atenciones Totales	30	14	78	0	122
	%TEAPIj	90.00%	78.57%	85.90%	-	86.07%
LIMA1 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	1	25	0	29
	N° de Atenciones Totales	3	1	25	0	29
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	100.00%	-	100.00%
LIMA1 CAB6	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	10	0	10
	N° de Atenciones Totales	0	0	11	0	11
	%TEAPIj	-	-	90.91%	-	90.91%
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	-	-	-	-	-
LIMA1 CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	95	11	158	9	273
	N° de Atenciones Totales	96	12	161	10	279
	%TEAPIj	98.96%	91.67%	98.14%	90.00%	97.85%
LIMA1 CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	1	66	4	76
	N° de Atenciones Totales	6	3	85	8	102
	%TEAPIj	83.33%	33.33%	77.65%	50.00%	74.51%
LIMA1 CAB7	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	41	1	46
	N° de Atenciones Totales	4	1	54	1	60
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	75.93%	100.00%	76.67%
LIMA2 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	235	42	236	10	523
	N° de Atenciones Totales	238	42	244	10	534
	%TEAPIj	98.74%	100.00%	96.72%	100.00%	97.94%
LIMA4 CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	67	33	1091	62	1253
	N° de Atenciones Totales	74	36	1182	69	1361
	%TEAPIj	90.54%	91.67%	92.30%	89.86%	92.06%
LIMA4 CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2	0	2
	N° de Atenciones Totales	0	0	2	0	2
	%TEAPIj	-	-	100.00%	-	100.00%
LIMA6 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	13	689	76	783
	N° de Atenciones Totales	5	13	716	78	812
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	96.23%	97.44%	96.43%
LIMA8 CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	3	8	1	21
	N° de Atenciones Totales	10	3	8	1	22
	%TEAPIj	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	95.45%
LIMA8 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	5	1	7
	N° de Atenciones Totales	0	1	5	1	7
	%TEAPIj	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
LORETO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	0	0	0	0	0
	%TEAPIj	-	-	-	-	-
LORETO CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1	1	2
	N° de Atenciones Totales	0	0	1	1	2
	%TEAPIj	-	-	100.00%	100.00%	100.00%
MADRE DE DIOS CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	0	0	0	0	0
	%TEAPIj	-	-	-	-	-
PIURA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	60	6	66
	N° de Atenciones Totales	0	0	73	21	94
	%TEAPIj	-	-	82.19%	28.57%	70.21%
PIURA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	19	0	19
	N° de Atenciones Totales	0	0	21	1	22
	%TEAPIj	-	-	90.48%	0.00%	86.36%
PUNO CAB6	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	14	5	296	4	319
	N° de Atenciones Totales	14	5	303	4	326
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	97.69%	100.00%	97.85%
PUNO CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	53	5	59
	N° de Atenciones Totales	1	0	61	7	69

	%TEAPIj	100.00%	-	86.89%	71.43%	85.51%
PUNO CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	1	138	5	159
	N° de Atenciones Totales	15	1	139	5	160
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	99.28%	100.00%	99.38%
PUNO CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	7	2	9
	N° de Atenciones Totales	0	0	8	2	10
	%TEAPIj	-	-	87.50%	100.00%	90.00%
PUNO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	3	36	2	42
	N° de Atenciones Totales	2	3	41	2	48
	%TEAPIj	50.00%	100.00%	87.80%	100.00%	87.50%
SAN MARTIN CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	22	2	304	10	338
	N° de Atenciones Totales	22	2	312	10	346
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	97.44%	100.00%	97.69%
TACNA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	51	23	259	9	342
	N° de Atenciones Totales	53	24	260	9	346
	%TEAPIj	96.23%	95.83%	99.62%	100.00%	98.84%
TACNA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	111	2	450	4	567
	N° de Atenciones Totales	115	2	460	4	581
	%TEAPIj	96.52%	100.00%	97.83%	100.00%	97.59%
TACNA CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	11	229	3	251
	N° de Atenciones Totales	8	11	244	5	268
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	93.85%	60.00%	93.66%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9118	3543	63129	4148	79938
	N° de Atenciones Totales	11134	4449	74668	5402	95653
	%TEAPIj	81.89%	79.64%	84.55%	76.79%	83.57%

**Empresa :** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año :** 2018  
**Mes :** AGOSTO  
**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 (%)
BAGUA	9	342	2.63%
CHACHAPOYAS	31	140	22.14%
JAEN	134	1338	10.01%
CHIMBOTE	11	130	8.46%
CHIMBOTE STORE 02	3	156	1.92%
NUEVO CHIMBOTE	8	106	7.55%
APURIMAC	14	2405	0.58%
AREQUIPA	14	101	13.86%
CAYMA	53	1240	4.27%
PAUCARPATA	20	325	6.15%
HUAMANGA	5	352	1.42%
VRAEM	0	1	0.00%
CAJAMARCA	113	530	21.32%
CANCHIS	268	2868	9.34%
QUILLABAMBA	2	85	2.35%
SANTIAGO	317	5331	5.95%
HUANCAVELICA	26	314	8.28%
HUANUCO	206	2212	9.31%
LEONCIO PRADO	2	733	0.27%
HUARAZ	11	695	1.58%
CHINCHA	2	49	4.08%
ICA	745	2071	35.97%
NAZCA	3	4	75.00%
PISCO	39	748	5.21%
PICHANAKI	1	64	1.56%
TAMBO	558	4460	12.51%
TARMA	2	108	1.85%
LARCO	26	134	19.40%
Trujillo	13	914	1.42%
ARICA	8	2307	0.35%
BALTA	17	2244	0.76%
CHICLAYO	434	2316	18.74%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	10	1679	0.60%
COMAS	56	1214	4.61%
LOS OLIVOS	10	1795	0.56%
SAN MARTIN	194	1072	18.10%
ATE	25	1081	2.31%

CHOSICA	1	89	1.12%
HUAYCAN	4	382	1.05%
MANCHAY	31	1262	2.46%
CHORRILLOS	60	1901	3.16%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	282	3082	9.15%
SURCO	303	2608	11.62%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	18	644	2.80%
JESUS MARIA	427	2032	21.01%
JR DE LA UNION	35	1199	2.92%
LIMA BIG STORE	104	3036	3.43%
SAN MIGUEL	114	2246	5.08%
BARRANCA	18	501	3.59%
HUACHO	5	393	1.27%
HUARAL	22	393	5.60%
PUENTE PIEDRA	71	563	12.61%
EL AGUSTINO	165	1599	10.32%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	21	3884	0.54%
CAÑETE	24	1229	1.95%
LURIN	9	271	3.32%
MALA	5	157	3.18%
VILLA EL SALVADOR	91	284	32.04%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	16	631	2.54%
IQUITOS	840	3776	22.25%
SAN JUAN	69	1130	6.11%
MALDONADO	107	869	12.31%
PASCO	9	43	20.93%
CASTILLA	3	226	1.33%
MORROPON	4	190	2.11%
PAITA	1	65	1.54%
PIURA	1	9	11.11%
SULLANA	66	480	13.75%
JULIACA	2337	2733	85.51%
PUNO	372	2353	15.81%
JUANJUI	1	77	1.30%
MOYOBAMBA	25	1151	2.17%
TARAPOTO	2	15	13.33%
ILO	198	1065	18.59%
MOQUEGUA	24	703	3.41%
TACNA	11	1013	1.09%
TALARA	89	605	14.71%
TUMBES	41	1389	2.95%
PUCALLPA	8	196	4.08%
APURIMAC CAB1	130	249	52.21%
AREQUIPA CAB4	19	27	70.37%
AREQUIPA CAB5	5	5	100.00%
AREQUIPA CAB1	2	13	15.38%
AREQUIPA CAB6	0	0	-
AREQUIPA CAB3	0	0	-
AYACUCHO CAB1	1	109	0.92%
CAJAMARCA CAB1	1	504	0.20%
CAJAMARCA CAB2	12	25	48.00%
CAJAMARCA CAB3	32	82	39.02%
CUSCO CAB3	34	104	32.69%
CUSCO CAB1	109	383	28.46%
CUSCO CAB4	2	2	100.00%
CUSCO CAB2	48	111	43.24%
HUANUCO CAB1	4	6	66.67%
JUNIN CAB1	9	277	3.25%
LA LIBERTAD CAB1	5	5	100.00%
LIMA1 CAB3	14	122	11.48%
LIMA1 CAB1	0	29	0.00%
LIMA1 CAB6	2	11	18.18%
LIMA1 CAB4	0	0	-
LIMA1 CAB2	58	279	20.79%
LIMA1 CAB5	2	102	1.96%
LIMA1 CAB7	18	60	30.00%
LIMA2 CAB1	8	534	1.50%
LIMA4 CAB3	77	1361	5.66%
LIMA4 CAB2	2	2	100.00%
LIMA6 CAB1	387	812	47.66%
LIMA8 CAB2	0	22	0.00%
LIMA8 CAB1	2	7	28.57%
LORETO CAB1	0	0	-
LORETO CAB2	2	2	100.00%
MADRE DE DIOS CAB1	0	0	-
PIURA CAB2	28	94	29.79%
PIURA CAB1	19	22	86.36%
PUNO CAB6	31	326	9.51%
PUNO CAB3	14	69	20.29%
PUNO CAB4	24	160	15.00%
PUNO CAB2	8	10	80.00%
PUNO CAB1	1	48	2.08%
SAN MARTIN CAB1	59	346	17.05%
TACNA CAB2	14	346	4.05%



TACNA CAB1	18	581	3.10%
TACNA CAB3	16	268	5.97%
<b>Total</b>	<b>10641</b>	<b>95653</b>	<b>11.17%</b>

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.  
 Año: 2018  
 Mes: AGOSTO  
 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	744	0.00%
BAGUA	7.35	289	2.54%
CHACHAPOYAS	7.35	278	2.64%
JAEN	7.35	289	2.54%
CHIMBOTE	7.35	317	2.32%
CHIMBOTE STORE 02	7.35	317	2.32%
NUEVO CHIMBOTE	7.35	317	2.32%
APURIMAC	7.35	294	2.50%
AREQUIPA	7.35	286	2.57%
CAYMA	7.35	286	2.57%
PAUCARPATA	7.35	317	2.32%
HUAMANGA	7.35	294	2.50%
VRAEM	7.35	302	2.43%
CAJAMARCA	7.35	289	2.54%
CANCHIS	7.35	270	2.72%
QUILLABAMBA	7.35	270	2.72%
SANTIAGO	7.35	270	2.72%
HUANCAVELICA	7.35	278	2.64%
HUANUCO	7.35	278	2.64%
LEONCIO PRADO	7.35	278	2.64%
HUARAZ	7.35	278	2.64%
CHINCHA	7.35	302	2.43%
ICA	7.35	302	2.43%
NAZCA	7.35	302	2.43%
PISCO	7.35	302	2.43%
PICHANAKI	7.35	294	2.50%
TAMBO	7.35	278	2.64%
TARMA	7.35	278	2.64%
LARCO	7.35	297	2.47%
Trujillo	7.35	297	2.47%
ARICA	7.35	278	2.64%
BALTA	7.35	278	2.64%
CHICLAYO	7.35	278	2.64%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	7.35	270	2.72%
COMAS	7.35	278	2.64%
LOS OLIVOS	7.35	294	2.50%
SAN MARTIN	7.35	278	2.64%
ATE	7.35	302	2.43%
CHOSICA	7.35	325	2.26%
HUAYCAN	7.35	306	2.40%
MANCHAY	7.35	248	2.96%
CHORRILLOS	7.35	278	2.64%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	7.35	278	2.64%
SURCO	7.35	278	2.64%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	7.35	278	2.64%
JESUS MARIA	7.35	294	2.50%
JR DE LA UNION	7.35	310	2.37%
LIMA BIG STORE	7.35	321	2.29%
SAN MIGUEL	7.35	294	2.50%
BARRANCA	7.35	278	2.64%
HUACHO	7.35	278	2.64%
HUARAL	7.35	278	2.64%
PUENTE PIEDRA	7.35	356	2.06%
EL AGUSTINO	7.35	298	2.47%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	7.35	298	2.47%

CAÑETE	7.35	278	2.64%
LURIN	7.35	278	2.64%
MALA	7.35	278	2.64%
VILLA EL SALVADOR	7.35	278	2.64%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	7.35	278	2.64%
IQUITOS	7.35	278	2.64%
SAN JUAN	7.35	278	2.64%
MALDONADO	7.35	270	2.72%
PASCO	7.35	266	2.76%
CASTILLA	7.35	289	2.54%
MORROPON	7.35	278	2.64%
PAITA	7.35	278	2.64%
PIURA	7.35	294	2.50%
SULLANA	7.35	278	2.64%
JULIACA	7.35	333	2.21%
PUNO	7.35	333	2.21%
JUANJUI	7.35	290	2.53%
MOYOBAMBA	7.35	290	2.53%
TARAPOTO	7.35	317	2.32%
ILO	7.35	270	2.72%
MOQUEGUA	7.35	270	2.72%
TACNA	7.35	290	2.53%
TALARA	7.35	290	2.53%
TUMBES	7.35	290	2.53%
PUCALLPA	7.35	294	2.50%
APURIMAC CAB1	7.35	351	2.09%
AREQUIPA CAB4	7.35	270	2.72%
AREQUIPA CAB5	7.35	372	1.98%
AREQUIPA CAB1	7.35	270	2.72%
AREQUIPA CAB6	7.35	344	2.14%
AREQUIPA CAB3	7.35	344	2.14%
AYACUCHO CAB1	7.35	293	2.51%
CAJAMARCA CAB1	7.35	328	2.24%
CAJAMARCA CAB2	7.35	297	2.47%
CAJAMARCA CAB3	7.35	307	2.39%
CUSCO CAB3	7.35	372	1.98%
CUSCO CAB1	7.35	324	2.27%
CUSCO CAB4	7.35	324	2.27%
CUSCO CAB2	7.35	324	2.27%
HUANUCO CAB1	7.35	310	2.37%
JUNIN CAB1	7.35	297	2.47%
LA LIBERTAD CAB1	7.35	372	1.98%
LIMA1 CAB3	7.35	294	2.50%
LIMA1 CAB1	7.35	294	2.50%
LIMA1 CAB6	7.35	294	2.50%
LIMA1 CAB4	7.35	294	2.50%
LIMA1 CAB2	7.35	294	2.50%
LIMA1 CAB5	7.35	294	2.50%
LIMA1 CAB7	7.35	294	2.50%
LIMA2 CAB1	7.35	372	1.98%
LIMA4 CAB3	7.35	294	2.50%
LIMA4 CAB2	7.35	294	2.50%
LIMA6 CAB1	7.35	372	1.98%
LIMA8 CAB2	7.35	372	1.98%
LIMA8 CAB1	7.35	278	2.64%
LORETO CAB1	7.35	297	2.47%
LORETO CAB2	7.35	338	2.17%
MADRE DE DIOS CAB1	7.35	243	3.02%
PIURA CAB2	7.35	286	2.57%
PIURA CAB1	7.35	322	2.28%
PUNO CAB6	7.35	372	1.98%
PUNO CAB3	7.35	372	1.98%
PUNO CAB4	7.35	372	1.98%
PUNO CAB2	7.35	372	1.98%
PUNO CAB1	7.35	372	1.98%
SAN MARTIN CAB1	7.35	372	1.98%
TACNA CAB2	7.35	297	2.47%
TACNA CAB1	7.35	270	2.72%
TACNA CAB3	7.35	372	1.98%
<b>Total</b>	7.35	37807.00	0.02%