

EMPRESA: VIETTEL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2018
MES: ENERO
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	3354	453595	0.74%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2018
Mes : ENERO
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	531869	531869	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	391702	453595	86.36%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2018
Mes : ENERO
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.	6	4	265	57	332
	N° de Atenciones Totales	6	4	287	57	354
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	92.33%	100.00%	93.79%
CHACHAPOYAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	3	10	5	18
	N° de Atenciones Totales	0	3	11	5	19
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	90.91%	100.00%	94.74%
JAEN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	72	39	775	42	928
	N° de Atenciones Totales	132	84	1297	80	1593
	%TEAPIj	54.55%	46.43%	59.75%	52.50%	58.25%
CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	23	21	67	6	117
	N° de Atenciones Totales	35	29	105	10	179
	%TEAPIj	65.71%	72.41%	63.81%	60.00%	65.36%
NUEVO CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	2	127	5	142
	N° de Atenciones Totales	9	3	139	5	156
	%TEAPIj	88.89%	66.67%	91.37%	100.00%	91.03%
CHIMBOTE STORE 02	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	39	0	39
	N° de Atenciones Totales	0	0	55	0	55
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	70.91%	0.00%	70.91%
APURIMAC	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	100	59	2191	177	2527
	N° de Atenciones Totales	122	70	2474	192	2858
	%TEAPIj	81.97%	84.29%	88.56%	92.19%	88.42%
AREQUIPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	1	770	4	790
	N° de Atenciones Totales	16	1	921	7	945
	%TEAPIj	93.75%	100.00%	83.60%	57.14%	83.60%
CAYMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	1	79	9	92
	N° de Atenciones Totales	24	11	234	34	303
	%TEAPIj	12.50%	9.09%	33.76%	26.47%	30.36%
PAUCARPATA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	83	6	91
	N° de Atenciones Totales	3	1	97	8	109
	%TEAPIj	66.67%	0.00%	85.57%	75.00%	83.49%

HUAMANGA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	99	69	621	271	1060
	N° de Atenciones Totales	172	131	1012	443	1758
	%TEAPIj	57.56%	52.67%	61.36%	61.17%	60.30%
CAJAMARCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	48	36	1049	20	1153
	N° de Atenciones Totales	58	47	1234	22	1361
	%TEAPIj	82.76%	76.60%	85.01%	90.91%	84.72%
CANCHIS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	58	10	2137	14	2219
	N° de Atenciones Totales	64	11	2313	16	2404
	%TEAPIj	90.63%	90.91%	92.39%	87.50%	92.30%
SANTIAGO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	178	62	1415	68	1723
	N° de Atenciones Totales	555	229	3764	227	4775
	%TEAPIj	32.07%	27.07%	37.59%	29.96%	36.08%
HUANCAVELICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	9	52	26	96
	N° de Atenciones Totales	9	10	54	27	100
	%TEAPIj	100.00%	90.00%	96.30%	96.30%	96.00%
HUANUCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	136	51	851	69	1107
	N° de Atenciones Totales	339	123	1698	178	2338
	%TEAPIj	40.12%	41.46%	50.12%	38.76%	47.35%
LEONCIO PRADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	248	360	608
	N° de Atenciones Totales	0	0	252	366	618
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	98.41%	98.36%	98.38%
HUARAZ	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	47	21	458	121	647
	N° de Atenciones Totales	79	37	728	196	1040
	%TEAPIj	59.49%	56.76%	62.91%	61.73%	62.21%
CHINCHA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	9	369	8	390
	N° de Atenciones Totales	4	9	385	8	406
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	95.84%	100.00%	96.06%
ICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	49	9	372	35	465
	N° de Atenciones Totales	186	40	985	77	1288
	%TEAPIj	26.34%	22.50%	37.77%	45.45%	36.10%
PISCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	43	8	436	4	491
	N° de Atenciones Totales	47	8	502	6	563
	%TEAPIj	91.49%	100.00%	86.85%	66.67%	87.21%
PICHANAKI	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	20	288	16	326
	N° de Atenciones Totales	2	20	319	16	357
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	90.28%	100.00%	91.32%
TAMBO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	26	2260	9	2306
	N° de Atenciones Totales	27	41	4104	17	4189
	%TEAPIj	40.74%	63.41%	55.07%	52.94%	55.05%
TARMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	69	37	107
	N° de Atenciones Totales	1	0	85	41	127
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	81.18%	90.24%	84.25%
LARCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	2	5	69	76
	N° de Atenciones Totales	0	2	13	74	89
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	38.46%	93.24%	85.39%
Trujillo	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	83	101	717	222	1123
	N° de Atenciones Totales	167	227	1414	417	2225
	%TEAPIj	49.70%	44.49%	50.71%	53.24%	50.47%
BALTA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	47	70	367	103	587
	N° de Atenciones Totales	181	207	1027	219	1634
	%TEAPIj	25.97%	33.82%	35.74%	47.03%	35.92%
CHICLAYO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	93	25	341	36	495
	N° de Atenciones Totales	446	148	1684	188	2466
	%TEAPIj	20.85%	16.89%	20.25%	19.15%	20.07%
BARRANCA	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%	-
COMAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	72	24	599	12	707
	N° de Atenciones Totales	106	27	738	18	889
	%TEAPIj	67.92%	88.89%	81.17%	66.67%	79.53%
HUACHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	2	230	2	245
	N° de Atenciones Totales	11	3	238	2	254
	%TEAPIj	100.00%	66.67%	96.64%	100.00%	96.46%

HUARAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	12	274	61	353
	N° de Atenciones Totales	8	14	324	65	411
	%TEAPIj	75.00%	85.71%	84.57%	93.85%	85.89%
LA PASCANA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	17	14	203	7	241
	N° de Atenciones Totales	18	15	208	7	248
	%TEAPIj	94.44%	93.33%	97.60%	100.00%	97.18%
LOS OLIVOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	70	49	476	85	680
	N° de Atenciones Totales	329	146	1374	252	2101
	%TEAPIj	21.28%	33.56%	34.64%	33.73%	32.37%
PUENTE PIEDRA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	114	35	499	24	672
	N° de Atenciones Totales	221	79	919	48	1267
	%TEAPIj	51.58%	44.30%	54.30%	50.00%	53.04%
SAN MARTIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	75	43	630	45	793
	N° de Atenciones Totales	104	52	777	51	984
	%TEAPIj	72.12%	82.69%	81.08%	88.24%	80.59%
ATE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	25	14	185	33	257
	N° de Atenciones Totales	36	19	245	37	337
	%TEAPIj	69.44%	73.68%	75.51%	89.19%	76.26%
CHOSICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	27	299	89	416
	N° de Atenciones Totales	2	27	300	89	418
	%TEAPIj	50.00%	100.00%	99.67%	100.00%	99.52%
HUAYCAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	40	254	55	350
	N° de Atenciones Totales	1	40	262	55	358
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	96.95%	100.00%	97.77%
EL AGUSTINO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	109	35	907	65	1116
	N° de Atenciones Totales	158	60	1379	106	1703
	%TEAPIj	68.99%	58.33%	65.77%	61.32%	65.53%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	95	29	1028	72	1224
	N° de Atenciones Totales	274	92	2560	183	3109
	%TEAPIj	34.67%	31.52%	40.16%	39.34%	39.37%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	38	17	847	46	948
	N° de Atenciones Totales	42	17	901	49	1009
	%TEAPIj	90.48%	100.00%	94.01%	93.88%	93.95%
MANCHAY	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	1	115	7	126
	N° de Atenciones Totales	5	1	123	8	137
	%TEAPIj	60.00%	100.00%	93.50%	87.50%	91.97%
CAÑETE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	30	498	311	840
	N° de Atenciones Totales	1	30	503	311	845
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	99.01%	100.00%	99.41%
CHORRILLOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	69	29	591	43	732
	N° de Atenciones Totales	133	57	1077	89	1356
	%TEAPIj	51.88%	50.88%	54.87%	48.31%	53.98%
LURIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	3	145	7	158
	N° de Atenciones Totales	4	3	151	7	165
	%TEAPIj	75.00%	100.00%	96.03%	100.00%	95.76%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	105	32	1085	142	1364
	N° de Atenciones Totales	226	71	2118	307	2722
	%TEAPIj	46.46%	45.07%	51.23%	46.25%	50.11%
SURCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	113	42	1040	168	1363
	N° de Atenciones Totales	295	120	2075	378	2868
	%TEAPIj	38.31%	35.00%	50.12%	44.44%	47.52%
VILLA EL SALVADOR	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	5	76	32	117
	N° de Atenciones Totales	6	7	136	52	201
	%TEAPIj	66.67%	71.43%	55.88%	61.54%	58.21%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	289	9	301
	N° de Atenciones Totales	3	0	312	9	324
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	92.63%	100.00%	92.90%
JESUS MARIA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	110	92	824	197	1223
	N° de Atenciones Totales	141	116	996	253	1506
	%TEAPIj	78.01%	79.31%	82.73%	77.87%	81.21%
LIMA BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	195	92	1333	580	2200
	N° de Atenciones Totales	338	156	2121	964	3579
	%TEAPIj	57.69%	58.97%	62.85%	60.17%	61.47%

LIMA CENTRO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	155	116	900	507	1678
	N° de Atenciones Totales	182	126	1049	559	1916
	%TEAPIj	85.16%	92.06%	85.80%	90.70%	87.58%
SAN MIGUEL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	115	68	771	269	1223
	N° de Atenciones Totales	164	99	980	347	1590
	%TEAPIj	70.12%	68.69%	78.67%	77.52%	76.92%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	32	2	34
	N° de Atenciones Totales	4	0	62	4	70
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	51.61%	50.00%	48.57%
MALA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	14	4	18
	N° de Atenciones Totales	0	0	15	7	22
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	93.33%	57.14%	81.82%
Iquitos	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	90	81	1314	799	2284
	N° de Atenciones Totales	151	114	2157	1314	3736
	%TEAPIj	59.60%	71.05%	60.92%	60.81%	61.13%
SAN JUAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	16	217	383	623
	N° de Atenciones Totales	8	16	230	394	648
	%TEAPIj	87.50%	100.00%	94.35%	97.21%	96.14%
MALDONADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	14	6	899	5	924
	N° de Atenciones Totales	17	6	1074	9	1106
	%TEAPIj	82.35%	100.00%	83.71%	55.56%	83.54%
PASCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	28	7	583	11	629
	N° de Atenciones Totales	33	7	636	12	688
	%TEAPIj	84.85%	100.00%	91.67%	91.67%	91.42%
CASTILLA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	4	166	4	179
	N° de Atenciones Totales	8	4	195	5	212
	%TEAPIj	62.50%	100.00%	85.13%	80.00%	84.43%
MORROPON	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	81	0	81
	N° de Atenciones Totales	0	0	108	0	108
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	75.00%	0.00%	75.00%
SULLANA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	10	197	89	302
	N° de Atenciones Totales	10	15	357	117	499
	%TEAPIj	60.00%	66.67%	55.18%	76.07%	60.52%
JULIACA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	85	56	760	39	940
	N° de Atenciones Totales	125	172	1159	95	1551
	%TEAPIj	68.00%	32.56%	65.57%	41.05%	60.61%
PUNO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	64	45	1166	28	1303
	N° de Atenciones Totales	148	84	2067	56	2355
	%TEAPIj	43.24%	53.57%	56.41%	50.00%	55.33%
JUANJUI	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	9	266	107	395
	N° de Atenciones Totales	15	10	330	121	476
	%TEAPIj	86.67%	90.00%	80.61%	88.43%	82.98%
MOYOBAMBA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12	98	697	325	1132
	N° de Atenciones Totales	12	104	746	329	1191
	%TEAPIj	100.00%	94.23%	93.43%	98.78%	95.05%
TARAPOTO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	35	5	117	28	185
	N° de Atenciones Totales	43	6	133	29	211
	%TEAPIj	81.40%	83.33%	87.97%	96.55%	87.68%
ILO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	4	424	6	434
	N° de Atenciones Totales	1	6	550	8	565
	%TEAPIj	0.00%	66.67%	77.09%	75.00%	76.81%
MOQUEGUA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	30	44	1071	86	1231
	N° de Atenciones Totales	32	44	1097	88	1261
	%TEAPIj	93.75%	100.00%	97.63%	97.73%	97.62%
TACNA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	33	27	1030	39	1129
	N° de Atenciones Totales	42	65	1322	56	1485
	%TEAPIj	78.57%	41.54%	77.91%	69.64%	76.03%
TALARA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	27	1	137	8	173
	N° de Atenciones Totales	34	3	182	14	233
	%TEAPIj	79.41%	33.33%	75.27%	57.14%	74.25%
TUMBES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	2	353	13	368
	N° de Atenciones Totales	0	2	411	14	427
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	85.89%	92.86%	86.18%

PUCALLPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	14	5	145	14	178
	N° de Atenciones Totales	36	11	345	28	420
	%TEAPIj	38.89%	45.45%	42.03%	50.00%	42.38%
CAJAMARCA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	6	105	234	349
	N° de Atenciones Totales	4	6	105	234	349
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
CAJAMARCA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	6	185	6	207
	N° de Atenciones Totales	14	6	205	9	234
	%TEAPIj	71.43%	100.00%	90.24%	66.67%	88.46%
LIMA1 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	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	-
LIMA1 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%	-
PUNO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	1	3	0	8
	N° de Atenciones Totales	4	1	5	0	10
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	60.00%	0.00%	80.00%
TACNA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	3	0	4
	N° de Atenciones Totales	1	0	4	0	5
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	75.00%	0.00%	80.00%
TACNA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	4	129	67	205
	N° de Atenciones Totales	5	4	133	72	214
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	96.99%	93.06%	95.79%
CAJAMARCA CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	39	33	39	113
	N° de Atenciones Totales	2	41	34	39	116
	%TEAPIj	100.00%	95.12%	97.06%	100.00%	97.41%
LIMA1 CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	20	11	34
	N° de Atenciones Totales	3	0	23	12	38
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	86.96%	91.67%	89.47%
JUNIN CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	9	340	56	409
	N° de Atenciones Totales	4	9	345	56	414
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.55%	100.00%	98.79%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3143	1994	41046	7070	53253
	N° de Atenciones Totales	6248	3609	63089	10304	83250
	%TEAPIj	50.30%	55.25%	65.06%	68.61%	63.97%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2018
Mes : ENERO
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	86	2858	3.01%
AREQUIPA	27	945	2.86%
ATE	5	337	1.48%
BAGUA	22	354	6.21%
BALTA	4	1634	0.24%
BARRANCA	0	0	-
CAJAMARCA	293	1361	21.53%
CANCHIS	194	2404	8.07%
CAÑETE	21	845	2.49%
CASTILLA	30	212	14.15%
CAYMA	113	303	37.29%
CHACHAPOYAS	0	19	0.00%
CHICLAYO	379	2466	15.37%
CHIMBOTE	11	179	6.15%
CHIMBOTE STORE 02	1	55	1.82%
CHINCHA	12	406	2.96%
CHORRILLOS	226	1356	16.67%
CHOSICA	19	418	4.55%
COMAS	60	889	6.75%
EL AGUSTINO	159	1703	9.34%
HUACHO	60	254	23.62%
HUAMANGA	239	1758	13.59%

HUANCAVELICA	18	100	18.00%
HUANUCO	571	2338	24.42%
HUARAL	48	411	11.68%
HUARAZ	94	1040	9.04%
HUAYCAN	0	358	0.00%
ICA	302	1288	23.45%
ILO	44	565	7.79%
Iquitos	474	3736	12.69%
JAEN	247	1593	15.51%
JESUS MARIA	147	1506	9.76%
JUANJUI	195	476	40.97%
JULIACA	756	1551	48.74%
LA PASCANA	30	248	12.10%
LARCO	23	89	25.84%
LEONCIO PRADO	34	618	5.50%
LIMA BIG STORE	603	3579	16.85%
LIMA CENTRO	348	1916	18.16%
LOS OLIVOS	87	2101	4.14%
LURIN	1	165	0.61%
MANCHAY	0	137	0.00%
MALA	6	22	27.27%
MALDONADO	131	1106	11.84%
MOQUEGUA	19	1261	1.51%
MORROPON	1	108	0.93%
MOYOBAMBA	59	1191	4.95%
NUEVO CHIMBOTE	7	156	4.49%
PASCO	94	688	13.66%
PAUCARPATA	37	109	33.94%
PICHANAKI	47	357	13.17%
PISCO	87	563	15.45%
PUCALLPA	257	420	61.19%
PUENTE PIEDRA	205	1267	16.18%
PUNO	720	2355	30.57%
SAN JUAN	74	648	11.42%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	816	3109	26.25%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	2	1009	0.20%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	488	2722	17.93%
SAN MARTIN	167	984	16.97%
SAN MIGUEL	383	1590	24.09%
SANTIAGO	373	4775	7.81%
SULLANA	88	499	17.64%
SURCO	638	2868	22.25%
TACNA	185	1485	12.46%
TALARA	81	233	34.76%
TAMBO	986	4189	23.54%
TARAPOTO	32	211	15.17%
TARMA	32	127	25.20%
Trujillo	427	2225	19.19%
TUMBES	148	427	34.66%
VILLA EL SALVADOR	30	201	14.93%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	15	70	21.43%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	27	324	8.33%
CAJAMARCA CAB1	0	349	0.00%
CAJAMARCA CAB2	45	234	19.23%
LIMA1 CAB1	0	0	-
LIMA1 CAB2	0	0	-
PUNO CAB1	8	10	80.00%
TACNA CAB1	22	214	10.28%
TACNA CAB2	19	116	16.38%
CAJAMARCA CAB3	5	5	100.00%
LIMA1 CAB4	36	38	94.74%
JUNIN CAB1	31	414	7.49%
Total	12811	83250	15.39%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
 Año: 2018
 Mes: ENERO
 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	744	0.00%
APURIMAC	0.00	325	0.00%
AREQUIPA	0.00	260	0.00%
ATE	0.00	292	0.00%
BAGUA	0.00	279	0.00%

BALTA	0.00	268	0.00%
BARRANCA	0.00	268	0.00%
CAJAMARCA	0.00	279	0.00%
CANCHIS	0.00	260	0.00%
CAÑETE	0.00	268	0.00%
CASTILLA	0.00	279	0.00%
CAYMA	0.00	260	0.00%
CHACHAPOYAS	0.00	268	0.00%
CHICLAYO	0.00	268	0.00%
CHIMBOTE	0.00	306	0.00%
CHIMBOTE STORE 02	0.00	268	0.00%
CHINCHA	0.00	292	0.00%
CHORRILLOS	0.00	268	0.00%
CHOSICA	0.00	314	0.00%
COMAS	0.00	268	0.00%
EL AGUSTINO	0.00	288	0.00%
HUACHO	0.00	268	0.00%
HUAMANGA	0.00	284	0.00%
HUANCAVELICA	0.00	268	0.00%
HUANUCO	0.00	246	0.00%
HUARAL	0.00	268	0.00%
HUARAZ	0.00	268	0.00%
HUAYCAN	0.00	330	0.00%
ICA	0.00	292	0.00%
ILO	0.00	260	0.00%
IQUITOS	0.00	260	0.00%
JAEN	0.00	279	0.00%
JESUS MARIA	0.00	284	0.00%
JUANJUI	0.00	284	0.00%
JULIACA	0.00	270	0.00%
LA PASCANA	0.00	268	0.00%
LARCO	0.00	286	0.00%
LEONCIO PRADO	0.00	268	0.00%
LIMA BIG STORE	0.00	306	0.00%
LIMA CENTRO	0.00	284	0.00%
LOS OLIVOS	0.00	284	0.00%
LURIN	0.00	268	0.00%
MANCHAY	0.00	284	0.00%
MALA	0.00	268	0.00%
MALDONADO	0.00	260	0.00%
MOQUEGUA	0.00	260	0.00%
MORROPON	0.00	268	0.00%
MOYOBAMBA	0.00	284	0.00%
NUEVO CHIMBOTE	0.00	306	0.00%
PASCO	0.00	257	0.00%
PAUCARPATA	0.00	286	0.00%
PICHANAKI	0.00	268	0.00%
PISCO	0.00	292	0.00%
PUCALLPA	0.00	260	0.00%
PUENTE PIEDRA	0.00	360	0.00%
PUNO	0.00	248	0.00%
SAN JUAN	0.00	268	0.00%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	314	0.00%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	0.00	288	0.00%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	0.00	268	0.00%
SAN MARTIN	0.00	268	0.00%
SAN MIGUEL	0.00	284	0.00%
SANTIAGO	0.00	260	0.00%
SULLANA	0.00	268	0.00%
SURCO	0.00	268	0.00%
TACNA	0.00	260	0.00%
TALARA	0.00	291	0.00%
TAMBO	0.00	268	0.00%
TARAPOTO	0.00	284	0.00%
TARMA	0.00	279	0.00%
TRUJILLO	0.00	271	0.00%
TUMBES	0.00	291	0.00%
VILLA EL SALVADOR	0.00	268	0.00%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	0.00	268	0.00%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	0.00	268	0.00%
CAJAMARCA CAB1	0.00	271	0.00%

CAJAMARCA CAB2	0.00	286	0.00%
LIMA1 CAB1	0.00	284	0.00%
LIMA1 CAB2	0.00	284	0.00%
PUNO CAB1	0.00	360	0.00%
TACNA CAB1	0.00	260	0.00%
TACNA CAB2	0.00	286	0.00%
CAJAMARCA CAB3	0.00	296	0.00%
LIMA1 CAB4	0.00	284	0.00%
JUNIN CAB1	0.00	299	0.00%
Total	0.00	24192	0.00%