

EMPRESA: VIETTEL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2019
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	1641	555673	0.30%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2019
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	574328	574328	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	515355	555673	92.74%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2019
Mes : ENERO
Indicador : TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)
Objetivo : Medir el porcentaje de los usuarios que esperaron menos de 15 minutos

Oficinas		Alta	Baja	Consulta	Reclamo	Total
BAGUA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	46	4	188	0	238
	N° de Atenciones Totales	50	5	203	0	258
	%TEAPIj	92.00%	80.00%	92.61%	-	92.25%
CHACHAPOYAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	4	114	5	134
	N° de Atenciones Totales	13	4	125	7	149
	%TEAPIj	84.62%	100.00%	91.20%	71.43%	89.93%
JAEN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	28	8	323	12	371
	N° de Atenciones Totales	48	16	444	25	533
	%TEAPIj	58.33%	50.00%	72.75%	48.00%	69.61%
CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	3	70	6	81
	N° de Atenciones Totales	3	3	83	10	99
	%TEAPIj	66.67%	100.00%	84.34%	60.00%	81.82%
CHIMBOTE STORE 02	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	15	4	20
	N° de Atenciones Totales	0	1	15	4	20
	%TEAPIj	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
NUEVO CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	73	2	75
	N° de Atenciones Totales	0	0	75	2	77
	%TEAPIj	-	-	97.33%	100.00%	97.40%
TIENDA CHIMBOTE 03	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%
APURIMAC	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	237	84	2678	131	3130
	N° de Atenciones Totales	268	89	2864	145	3366
	%TEAPIj	88.43%	94.38%	93.51%	90.34%	92.99%
AREQUIPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	57	57	756	126	996
	N° de Atenciones Totales	115	126	1531	304	2076
	%TEAPIj	49.57%	45.24%	49.38%	41.45%	47.98%
CAYMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	97	30	237	42	406
	N° de Atenciones Totales	145	66	543	123	877
	%TEAPIj	66.90%	45.45%	43.65%	34.15%	46.29%
PAUCARPATA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	40	3	176	13	232
	N° de Atenciones Totales	48	3	233	16	300
	%TEAPIj	83.33%	100.00%	75.54%	81.25%	77.33%
HUAMANGA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	167	15	352	45	579

	N° de Atenciones Totales	177	18	371	48	614
	%TEAPIj	94.35%	83.33%	94.88%	93.75%	94.30%
VRAEM	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	121	19	70	9	219
	N° de Atenciones Totales	122	20	71	9	222
	%TEAPIj	99.18%	95.00%	98.59%	100.00%	98.65%
CAJAMARCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	5	77	3	88
	N° de Atenciones Totales	3	5	80	3	91
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	96.25%	100.00%	96.70%
CC QUINDE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	74	25	1062	41	1202
	N° de Atenciones Totales	80	27	1114	45	1266
	%TEAPIj	92.50%	92.59%	95.33%	91.11%	94.94%
CANCHIS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	246	23	1581	48	1898
	N° de Atenciones Totales	279	27	1820	57	2183
	%TEAPIj	88.17%	85.19%	86.87%	84.21%	86.94%
EL SOL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	10	1463	28	1514
	N° de Atenciones Totales	13	10	1468	28	1519
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	99.66%	100.00%	99.67%
SANTIAGO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	50	171	3757	100	4078
	N° de Atenciones Totales	63	223	4998	127	5411
	%TEAPIj	79.37%	76.68%	75.17%	78.74%	75.36%
HUANCAVELICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	52	4	72	3	131
	N° de Atenciones Totales	55	4	74	3	136
	%TEAPIj	94.55%	100.00%	97.30%	100.00%	96.32%
HUANUCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	64	96	966	151	1277
	N° de Atenciones Totales	77	106	1130	186	1499
	%TEAPIj	83.12%	90.57%	85.49%	81.18%	85.19%
LEONCIO PRADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	182	1	245	0	428
	N° de Atenciones Totales	187	1	258	0	446
	%TEAPIj	97.33%	100.00%	94.96%	-	95.96%
HUARAZ	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	647	80	2170	31	2928
	N° de Atenciones Totales	741	102	2443	36	3322
	%TEAPIj	87.31%	78.43%	88.83%	86.11%	88.14%
CHINCHA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	14	0	15
	N° de Atenciones Totales	5	0	33	2	40
	%TEAPIj	20.00%	-	42.42%	0.00%	37.50%
ICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	153	150	1194	131	1628
	N° de Atenciones Totales	181	172	1363	164	1880
	%TEAPIj	84.53%	87.21%	87.60%	79.88%	86.60%
NAZCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	12	0	12
	N° de Atenciones Totales	0	0	12	0	12
	%TEAPIj	-	-	100.00%	-	100.00%
PISCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	0	331	9	350
	N° de Atenciones Totales	10	0	340	9	359
	%TEAPIj	100.00%	-	97.35%	100.00%	97.49%
TIENDA QUINDE ICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	37	5	162	10	214
	N° de Atenciones Totales	43	5	193	15	256
	%TEAPIj	86.05%	100.00%	83.94%	66.67%	83.59%
PICHANAKI	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	5	148	3	158
	N° de Atenciones Totales	3	5	166	3	177
	%TEAPIj	66.67%	100.00%	89.16%	100.00%	89.27%
TAMBO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	42	73	3508	168	3791
	N° de Atenciones Totales	55	94	4265	221	4635
	%TEAPIj	76.36%	77.66%	82.25%	76.02%	81.79%
TARMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	2	149	9	162
	N° de Atenciones Totales	2	2	170	10	184
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	87.65%	90.00%	88.04%
LARCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	481	78	779	124	1462
	N° de Atenciones Totales	584	92	931	147	1754
	%TEAPIj	82.36%	84.78%	83.67%	84.35%	83.35%
TRUJILLO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	85	27	632	35	779
	N° de Atenciones Totales	195	77	1388	104	1764
	%TEAPIj	43.59%	35.06%	45.53%	33.65%	44.16%
ARICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	20	21	817	27	885
	N° de Atenciones Totales	23	21	888	29	961
	%TEAPIj	86.96%	100.00%	92.00%	93.10%	92.09%

BALTA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	34	17	1302	66	1419
	N° de Atenciones Totales	37	18	1582	86	1723
	%TEAPIj	91.89%	94.44%	82.30%	76.74%	82.36%
CHICLAYO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	93	58	739	77	967
	N° de Atenciones Totales	98	62	786	82	1028
	%TEAPIj	94.90%	93.55%	94.02%	93.90%	94.07%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	11	615	60	692
	N° de Atenciones Totales	6	11	644	63	724
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	95.50%	95.24%	95.58%
COMAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	45	1237	80	1371
	N° de Atenciones Totales	9	47	1294	88	1438
	%TEAPIj	100.00%	95.74%	95.60%	90.91%	95.34%
LOS OLIVOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	176	71	856	115	1218
	N° de Atenciones Totales	186	75	915	126	1302
	%TEAPIj	94.62%	94.67%	93.55%	91.27%	93.55%
MEGA PLAZA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	548	266	2762	325	3901
	N° de Atenciones Totales	685	338	3463	448	4934
	%TEAPIj	80.00%	78.70%	79.76%	72.54%	79.06%
SAN MARTIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	44	18	956	73	1091
	N° de Atenciones Totales	51	19	1051	81	1202
	%TEAPIj	86.27%	94.74%	90.96%	90.12%	90.77%
ATE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	23	39	878	33	973
	N° de Atenciones Totales	24	40	922	37	1023
	%TEAPIj	95.83%	97.50%	95.23%	89.19%	95.11%
CHOSICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	1	4	1	8
	N° de Atenciones Totales	5	1	5	1	12
	%TEAPIj	40.00%	100.00%	80.00%	100.00%	66.67%
HUAYCAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	24	1	452	0	477
	N° de Atenciones Totales	25	1	496	0	522
	%TEAPIj	96.00%	100.00%	91.13%	-	91.38%
LA MOLINA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	23	6	723	9	761
	N° de Atenciones Totales	23	6	756	9	794
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	95.63%	100.00%	95.84%
MANCHAY	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	17	6	781	102	906
	N° de Atenciones Totales	23	7	946	116	1092
	%TEAPIj	73.91%	85.71%	82.56%	87.93%	82.97%
CHORRILLOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	40	26	1436	70	1572
	N° de Atenciones Totales	41	28	1557	76	1702
	%TEAPIj	97.56%	92.86%	92.23%	92.11%	92.36%
MALL DEL SUR	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	550	47	1761	61	2419
	N° de Atenciones Totales	597	52	1913	75	2637
	%TEAPIj	92.13%	90.38%	92.05%	81.33%	91.73%
PLAZA LIMA SUR L13	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	8	0	8
	N° de Atenciones Totales	0	0	8	0	8
	%TEAPIj	-	-	100.00%	-	100.00%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	89	32	2406	122	2649
	N° de Atenciones Totales	98	35	2625	133	2891
	%TEAPIj	90.82%	91.43%	91.66%	91.73%	91.63%
SURCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	110	88	1675	172	2045
	N° de Atenciones Totales	140	104	2010	222	2476
	%TEAPIj	78.57%	84.62%	83.33%	77.48%	82.59%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	30	6	161	5	202
	N° de Atenciones Totales	32	6	176	6	220
	%TEAPIj	93.75%	100.00%	91.48%	83.33%	91.82%
JESUS MARIA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	274	74	659	70	1077
	N° de Atenciones Totales	300	83	734	80	1197
	%TEAPIj	91.33%	89.16%	89.78%	87.50%	89.97%
JR DE LA UNION	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	258	55	1530	38	1881
	N° de Atenciones Totales	275	59	1591	40	1965
	%TEAPIj	93.82%	93.22%	96.17%	95.00%	95.73%
LIMA BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	165	58	2444	204	2871
	N° de Atenciones Totales	177	62	2516	211	2966
	%TEAPIj	93.22%	93.55%	97.14%	96.68%	96.80%
SAN MIGUEL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	557	110	1019	160	1846
	N° de Atenciones Totales	589	120	1076	168	1953

	%TEAPIj	94.57%	91.67%	94.70%	95.24%	94.52%
BARRANCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	130	1	259	5	395
	N° de Atenciones Totales	132	1	267	5	405
	%TEAPIj	98.48%	100.00%	97.00%	100.00%	97.53%
HUACHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	230	0	231
	N° de Atenciones Totales	1	0	277	0	278
	%TEAPIj	100.00%	-	83.03%	-	83.09%
HUARAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	37	12	508	22	579
	N° de Atenciones Totales	39	14	547	25	625
	%TEAPIj	94.87%	85.71%	92.87%	88.00%	92.64%
PUENTE PIEDRA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	39	37	356	26	458
	N° de Atenciones Totales	39	50	436	36	561
	%TEAPIj	100.00%	74.00%	81.65%	72.22%	81.64%
EL AGUSTINO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	66	46	900	89	1101
	N° de Atenciones Totales	72	51	1022	98	1243
	%TEAPIj	91.67%	90.20%	88.06%	90.82%	88.58%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	62	91	2450	62	2665
	N° de Atenciones Totales	83	105	2752	70	3010
	%TEAPIj	74.70%	86.67%	89.03%	88.57%	88.54%
CAÑETE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	39	8	1136	1	1184
	N° de Atenciones Totales	48	14	1394	3	1459
	%TEAPIj	81.25%	57.14%	81.49%	33.33%	81.15%
LURIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	0	114	2	131
	N° de Atenciones Totales	17	1	118	2	138
	%TEAPIj	88.24%	0.00%	96.61%	100.00%	94.93%
MALA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	163	0	163
	N° de Atenciones Totales	0	0	180	0	180
	%TEAPIj	-	-	90.56%	-	90.56%
VILLA EL SALVADOR	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	18	12	132	13	175
	N° de Atenciones Totales	25	14	151	13	203
	%TEAPIj	72.00%	85.71%	87.42%	100.00%	86.21%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	7	194	7	213
	N° de Atenciones Totales	6	7	217	7	237
	%TEAPIj	83.33%	100.00%	89.40%	100.00%	89.87%
IQUITOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1665	234	957	216	3072
	N° de Atenciones Totales	2352	338	1350	321	4361
	%TEAPIj	70.79%	69.23%	70.89%	67.29%	70.44%
SAN JUAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	336	32	366	37	771
	N° de Atenciones Totales	373	40	397	43	853
	%TEAPIj	90.08%	80.00%	92.19%	86.05%	90.39%
MALDONADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	31	19	403	77	530
	N° de Atenciones Totales	32	21	438	80	571
	%TEAPIj	96.88%	90.48%	92.01%	96.25%	92.82%
PASCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	59	12	74
	N° de Atenciones Totales	3	0	62	13	78
	%TEAPIj	100.00%	-	95.16%	92.31%	94.87%
CASTILLA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	22	649	43	727
	N° de Atenciones Totales	13	23	671	45	752
	%TEAPIj	100.00%	95.65%	96.72%	95.56%	96.68%
CENTRO DE PIURA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	19	8	139	9	175
	N° de Atenciones Totales	21	8	165	14	208
	%TEAPIj	90.48%	100.00%	84.24%	64.29%	84.13%
MORROPON	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	171	1	174
	N° de Atenciones Totales	2	2	212	1	217
	%TEAPIj	50.00%	50.00%	80.66%	100.00%	80.18%
PLAZA DEL SOL PIURA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	203	0	204
	N° de Atenciones Totales	1	0	205	0	206
	%TEAPIj	100.00%	-	99.02%	-	99.03%
SULLANA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	60	43	996	92	1191
	N° de Atenciones Totales	99	67	1327	114	1607
	%TEAPIj	60.61%	64.18%	75.06%	80.70%	74.11%
TIENDA OPEN PLAZA PIURA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	36	0	301	0	337
	N° de Atenciones Totales	36	0	312	1	349
	%TEAPIj	100.00%	-	96.47%	0.00%	96.56%
JULIACA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	22	34	304	45	405

	N° de Atenciones Totales	38	57	523	72	690
	%TEAPIj	57.89%	59.65%	58.13%	62.50%	58.70%
REAL PLAZA JULIACA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	1	41	2	47
	N° de Atenciones Totales	3	2	45	2	52
	%TEAPIj	100.00%	50.00%	91.11%	100.00%	90.38%
MOYOBAMBA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	239	72	629	23	963
	N° de Atenciones Totales	239	74	655	25	993
	%TEAPIj	100.00%	97.30%	96.03%	92.00%	96.98%
TARAPOTO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	13	42	56
	N° de Atenciones Totales	2	0	16	44	62
	%TEAPIj	50.00%	-	81.25%	95.45%	90.32%
ILO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	13	0	13
	N° de Atenciones Totales	0	0	21	0	21
	%TEAPIj	-	-	61.90%	-	61.90%
TACNA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	189	68	1300	108	1665
	N° de Atenciones Totales	235	81	1572	140	2028
	%TEAPIj	80.43%	83.95%	82.70%	77.14%	82.10%
TALARA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	6	368	9	383
	N° de Atenciones Totales	0	6	372	9	387
	%TEAPIj	-	100.00%	98.92%	100.00%	98.97%
TUMBES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	56	31	1314	8	1409
	N° de Atenciones Totales	70	42	1723	10	1845
	%TEAPIj	80.00%	73.81%	76.26%	80.00%	76.37%
PUCALLPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	101	64	247	57	469
	N° de Atenciones Totales	112	77	288	72	549
	%TEAPIj	90.18%	83.12%	85.76%	79.17%	85.43%
APURIMAC CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	69	43	208	48	368
	N° de Atenciones Totales	69	45	220	53	387
	%TEAPIj	100.00%	95.56%	94.55%	90.57%	95.09%
APURIMAC CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	14	2	181	6	203
	N° de Atenciones Totales	14	2	187	6	209
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	96.79%	100.00%	97.13%
AREQUIPA CAB8	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	6	0	8
	N° de Atenciones Totales	1	1	6	0	8
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	100.00%	-	100.00%
AREQUIPA CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	184	18	114	4	320
	N° de Atenciones Totales	284	44	190	11	529
	%TEAPIj	64.79%	40.91%	60.00%	36.36%	60.49%
AREQUIPA CAB9	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	117	11	60	0	188
	N° de Atenciones Totales	118	11	60	0	189
	%TEAPIj	99.15%	100.00%	100.00%	-	99.47%
AREQUIPA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	30	0	30
	N° de Atenciones Totales	0	0	36	0	36
	%TEAPIj	-	-	83.33%	-	83.33%
AREQUIPA CAB6	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	5	0	6
	N° de Atenciones Totales	2	0	5	0	7
	%TEAPIj	50.00%	-	100.00%	-	85.71%
AREQUIPA CAB10	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	13	0	17
	N° de Atenciones Totales	5	1	14	1	21
	%TEAPIj	80.00%	0.00%	92.86%	0.00%	80.95%
AYACUCHO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	26	1	3	1	31
	N° de Atenciones Totales	26	1	3	1	31
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
CAJAMARCA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	319	37	137	4	497
	N° de Atenciones Totales	320	37	137	4	498
	%TEAPIj	99.69%	100.00%	100.00%	100.00%	99.80%
CAJAMARCA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	26	6	218	7	257
	N° de Atenciones Totales	26	6	222	8	262
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.20%	87.50%	98.09%
CAJAMARCA CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	67	9	267	4	347
	N° de Atenciones Totales	73	9	319	4	405
	%TEAPIj	91.78%	100.00%	83.70%	100.00%	85.68%
CUSCO CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2	0	2
	N° de Atenciones Totales	0	0	3	0	3
	%TEAPIj	-	-	66.67%	-	66.67%

CUSCO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	58	4	276	5	343
	N° de Atenciones Totales	59	4	287	5	355
	%TEAPIj	98.31%	100.00%	96.17%	100.00%	96.62%
CUSCO CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	2	24	7	36
	N° de Atenciones Totales	5	2	37	8	52
	%TEAPIj	60.00%	100.00%	64.86%	87.50%	69.23%
CUSCO CAB7	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	26	1	28
	N° de Atenciones Totales	1	0	27	1	29
	%TEAPIj	100.00%	-	96.30%	100.00%	96.55%
CUSCO CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	209	0	209
	N° de Atenciones Totales	0	0	212	0	212
	%TEAPIj	-	-	98.58%	-	98.58%
HUANCAVELICA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	1	57	2	63
	N° de Atenciones Totales	8	2	147	12	169
	%TEAPIj	37.50%	50.00%	38.78%	16.67%	37.28%
HUANCAVELICA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1	0	1
	N° de Atenciones Totales	1	0	6	6	13
	%TEAPIj	0.00%	-	16.67%	0.00%	7.69%
HUANUCO CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	7	0	7
	N° de Atenciones Totales	0	0	7	0	7
	%TEAPIj	-	-	100.00%	-	100.00%
HUARAZ CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	3	64	11	86
	N° de Atenciones Totales	8	3	67	11	89
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	95.52%	100.00%	96.63%
ICA CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	18	5	25
	N° de Atenciones Totales	3	0	19	5	27
	%TEAPIj	66.67%	-	94.74%	100.00%	92.59%
ICA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	34	0	36
	N° de Atenciones Totales	2	0	35	0	37
	%TEAPIj	100.00%	-	97.14%	-	97.30%
JUNIN CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	41	9	371	34	455
	N° de Atenciones Totales	66	11	534	55	666
	%TEAPIj	62.12%	81.82%	69.48%	61.82%	68.32%
JUNIN CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	206	39	177	14	436
	N° de Atenciones Totales	208	40	187	16	451
	%TEAPIj	99.04%	97.50%	94.65%	87.50%	96.67%
JUNIN CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	191	14	207
	N° de Atenciones Totales	2	0	287	16	305
	%TEAPIj	100.00%	-	66.55%	87.50%	67.87%
LA LIBERTAD CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	24	0	25
	N° de Atenciones Totales	1	0	29	0	30
	%TEAPIj	100.00%	-	82.76%	-	83.33%
LA LIBERTAD CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	39	0	42
	N° de Atenciones Totales	3	0	40	0	43
	%TEAPIj	100.00%	-	97.50%	-	97.67%
LA LIBERTAD CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	73	0	73
	N° de Atenciones Totales	0	0	86	0	86
	%TEAPIj	-	-	84.88%	-	84.88%
LA LIBERTAD CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	218	34	928	17	1197
	N° de Atenciones Totales	269	41	1040	20	1370
	%TEAPIj	81.04%	82.93%	89.23%	85.00%	87.37%
LIMA1 CAB10	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3	0	3
	N° de Atenciones Totales	0	0	3	0	3
	%TEAPIj	-	-	100.00%	-	100.00%
LIMA1 CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	28	0	28	1	57
	N° de Atenciones Totales	29	0	28	1	58
	%TEAPIj	96.55%	-	100.00%	100.00%	98.28%
LIMA1 CAB12	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	63	3	67
	N° de Atenciones Totales	2	0	63	3	68
	%TEAPIj	50.00%	-	100.00%	100.00%	98.53%
LIMA1 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	2	28	0	37
	N° de Atenciones Totales	8	2	29	1	40
	%TEAPIj	87.50%	100.00%	96.55%	0.00%	92.50%
LIMA1 CAB11	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	60	0	60
	N° de Atenciones Totales	0	0	60	0	60

	%TEAPIj	-	-	100.00%	-	100.00%
LIMA1 CAB6	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	4	98	10	123
	N° de Atenciones Totales	12	4	112	10	138
	%TEAPIj	91.67%	100.00%	87.50%	100.00%	89.13%
LIMA1 CAB14	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	48	0	50
	N° de Atenciones Totales	2	0	67	0	69
	%TEAPIj	100.00%	-	71.64%	-	72.46%
LIMA1 CAB16	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	20	0	2	0	22
	N° de Atenciones Totales	21	0	3	0	24
	%TEAPIj	95.24%	-	66.67%	-	91.67%
LIMA1 CAB13	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	0	1	0	6
	N° de Atenciones Totales	8	0	1	0	9
	%TEAPIj	62.50%	-	100.00%	-	66.67%
LIMA1 CAB8	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	23	1	26
	N° de Atenciones Totales	3	0	43	2	48
	%TEAPIj	66.67%	-	53.49%	50.00%	54.17%
LIMA1 CAB15	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	31	3	86	1	121
	N° de Atenciones Totales	34	3	93	1	131
	%TEAPIj	91.18%	100.00%	92.47%	100.00%	92.37%
LIMA1 CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	128	3	102	2	235
	N° de Atenciones Totales	128	3	102	2	235
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
LIMA1 CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	51	0	26	1	78
	N° de Atenciones Totales	51	0	33	1	85
	%TEAPIj	100.00%	-	78.79%	100.00%	91.76%
LIMA2 CAB8	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	3	18	0	27
	N° de Atenciones Totales	7	3	21	0	31
	%TEAPIj	85.71%	100.00%	85.71%	-	87.10%
LIMA2 CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	20	825	30	890
	N° de Atenciones Totales	28	27	1091	58	1204
	%TEAPIj	53.57%	74.07%	75.62%	51.72%	73.92%
LIMA2 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	60	16	174	1	251
	N° de Atenciones Totales	77	21	189	1	288
	%TEAPIj	77.92%	76.19%	92.06%	100.00%	87.15%
LIMA2 CAB7	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	53	4	87	1	145
	N° de Atenciones Totales	55	4	88	1	148
	%TEAPIj	96.36%	100.00%	98.86%	100.00%	97.97%
LIMA2 CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	33	7	88	3	131
	N° de Atenciones Totales	33	7	88	3	131
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
LIMA3 CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	28	6	13	0	47
	N° de Atenciones Totales	60	8	19	0	87
	%TEAPIj	46.67%	75.00%	68.42%	-	54.02%
LIMA3 CAB7	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	2	17	1	28
	N° de Atenciones Totales	8	2	21	1	32
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	80.95%	100.00%	87.50%
LIMA3 CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	146	33	40	0	219
	N° de Atenciones Totales	164	35	43	0	242
	%TEAPIj	89.02%	94.29%	93.02%	-	90.50%
LIMA3 CAB8	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	19	2	12	0	33
	N° de Atenciones Totales	23	2	15	0	40
	%TEAPIj	82.61%	100.00%	80.00%	-	82.50%
LIMA4 CAB6	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	2	4	0	13
	N° de Atenciones Totales	12	3	10	3	28
	%TEAPIj	58.33%	66.67%	40.00%	0.00%	46.43%
LIMA4 CAB12	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	3	0	4
	N° de Atenciones Totales	1	0	3	0	4
	%TEAPIj	100.00%	-	100.00%	-	100.00%
LIMA4 CAB0	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	2	12	1	20
	N° de Atenciones Totales	8	3	20	2	33
	%TEAPIj	62.50%	66.67%	60.00%	50.00%	60.61%
LIMA4 CAB8	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	2	1	5
	N° de Atenciones Totales	2	0	2	1	5
	%TEAPIj	100.00%	-	100.00%	100.00%	100.00%
LIMA4 CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	31	13	190	72	306

	N° de Atenciones Totales	32	13	206	76	327
	%TEAPIj	96.88%	100.00%	92.23%	94.74%	93.58%
LIMA4 CAB11	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	4	34	1	47
	N° de Atenciones Totales	9	4	36	1	50
	%TEAPIj	88.89%	100.00%	94.44%	100.00%	94.00%
LIMA4 CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	3	15	0	25
	N° de Atenciones Totales	7	3	19	0	29
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	78.95%	-	86.21%
LIMA4 CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	1	76	3	85
	N° de Atenciones Totales	6	1	107	4	118
	%TEAPIj	83.33%	100.00%	71.03%	75.00%	72.03%
LIMA5 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12	0	46	3	61
	N° de Atenciones Totales	12	0	51	3	66
	%TEAPIj	100.00%	-	90.20%	100.00%	92.42%
LIMA6 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	28	0	28
	N° de Atenciones Totales	0	0	28	0	28
	%TEAPIj	-	-	100.00%	-	100.00%
LIMA4 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	1	89	8	103
	N° de Atenciones Totales	5	1	116	11	133
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	76.72%	72.73%	77.44%
LIMA6 CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	436	8	446
	N° de Atenciones Totales	1	1	448	8	458
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	97.32%	100.00%	97.38%
LIMA7 CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	20	1	119	16	156
	N° de Atenciones Totales	21	2	122	16	161
	%TEAPIj	95.24%	50.00%	97.54%	100.00%	96.89%
LIMA7 CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	31	9	845	10	895
	N° de Atenciones Totales	36	9	909	13	967
	%TEAPIj	86.11%	100.00%	92.96%	76.92%	92.55%
LIMA7 CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	69	2	37	0	108
	N° de Atenciones Totales	71	2	38	0	111
	%TEAPIj	97.18%	100.00%	97.37%	-	97.30%
LIMA7 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12	4	613	36	665
	N° de Atenciones Totales	12	4	617	37	670
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	99.35%	97.30%	99.25%
LIMA8 CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	238	0	242
	N° de Atenciones Totales	4	0	241	0	245
	%TEAPIj	100.00%	-	98.76%	-	98.78%
LIMA8 CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	45	2	48
	N° de Atenciones Totales	2	0	48	2	52
	%TEAPIj	50.00%	-	93.75%	100.00%	92.31%
LIMA8 CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	24	0	24
	N° de Atenciones Totales	2	0	39	0	41
	%TEAPIj	0.00%	-	61.54%	-	58.54%
LORETO CAB6	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	0	4	0	10
	N° de Atenciones Totales	6	0	4	0	10
	%TEAPIj	100.00%	-	100.00%	-	100.00%
LORETO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	18	0	3	0	21
	N° de Atenciones Totales	19	0	3	0	22
	%TEAPIj	94.74%	-	100.00%	-	95.45%
LORETO CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	16	0	0	0	16
	N° de Atenciones Totales	16	0	0	0	16
	%TEAPIj	100.00%	-	-	-	100.00%
MADRE DE DIOS CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	2	42	0	59
	N° de Atenciones Totales	15	2	44	0	61
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	95.45%	-	96.72%
PIURA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	38	0	0	0	38
	N° de Atenciones Totales	51	0	0	0	51
	%TEAPIj	74.51%	-	-	-	74.51%
PIURA CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	197	40	16	0	253
	N° de Atenciones Totales	199	43	16	0	258
	%TEAPIj	98.99%	93.02%	100.00%	-	98.06%
PUNO CAB6	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	20	0	21
	N° de Atenciones Totales	1	1	20	0	22
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	100.00%	-	95.45%

PUNO CAB8	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	98	58	1919	93	2168
	N° de Atenciones Totales	116	69	2221	120	2526
	%TEAPIj	84.48%	84.06%	86.40%	77.50%	85.83%
PUNO CAB7	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	3	58	2	68
	N° de Atenciones Totales	5	4	64	3	76
	%TEAPIj	100.00%	75.00%	90.63%	66.67%	89.47%
PUNO CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	73	0	73
	N° de Atenciones Totales	0	0	82	0	82
	%TEAPIj	-	-	89.02%	-	89.02%
PUNO CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	47	1	188	0	236
	N° de Atenciones Totales	48	1	192	0	241
	%TEAPIj	97.92%	100.00%	97.92%	-	97.93%
PUNO CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5	1	6
	N° de Atenciones Totales	0	0	5	1	6
	%TEAPIj	-	-	100.00%	100.00%	100.00%
PUNO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	3	6	2	11
	N° de Atenciones Totales	0	6	8	2	16
	%TEAPIj	-	50.00%	75.00%	100.00%	68.75%
PUNO CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	31	0	61	2	94
	N° de Atenciones Totales	31	0	63	2	96
	%TEAPIj	100.00%	-	96.83%	100.00%	97.92%
SAN MARTIN CAB6	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	6	55	3	65
	N° de Atenciones Totales	1	6	58	3	68
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	94.83%	100.00%	95.59%
SAN MARTIN CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	2	17	1	28
	N° de Atenciones Totales	10	3	23	2	38
	%TEAPIj	80.00%	66.67%	73.91%	50.00%	73.68%
SAN MARTIN CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	7	0	7
	N° de Atenciones Totales	0	0	7	0	7
	%TEAPIj	-	-	100.00%	-	100.00%
SAN MARTIN CAB9	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	71	22	27	1	121
	N° de Atenciones Totales	71	22	27	1	121
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
SAN MARTIN CAB2	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%
SAN MARTIN CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	23	10	204	3	240
	N° de Atenciones Totales	24	10	209	3	246
	%TEAPIj	95.83%	100.00%	97.61%	100.00%	97.56%
SAN MARTIN CAB7	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	37	1	38
	N° de Atenciones Totales	0	0	38	1	39
	%TEAPIj	-	-	97.37%	100.00%	97.44%
SAN MARTIN CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	44	0	17	0	61
	N° de Atenciones Totales	44	0	17	0	61
	%TEAPIj	100.00%	-	100.00%	-	100.00%
SAN MARTIN CAB8	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	8	2	10
	N° de Atenciones Totales	0	0	11	2	13
	%TEAPIj	-	-	72.73%	100.00%	76.92%
TACNA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	108	0	415	1	524
	N° de Atenciones Totales	108	0	415	1	524
	%TEAPIj	100.00%	-	100.00%	100.00%	100.00%
TACNA CAB8	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	107	58	786	33	984
	N° de Atenciones Totales	109	62	814	42	1027
	%TEAPIj	98.17%	93.55%	96.56%	78.57%	95.81%
TACNA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	8	84	1	101
	N° de Atenciones Totales	9	8	86	1	104
	%TEAPIj	88.89%	100.00%	97.67%	100.00%	97.12%
TACNA CAB9	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	40	0	41
	N° de Atenciones Totales	0	1	43	0	44
	%TEAPIj	-	100.00%	93.02%	-	93.18%
TACNA CAB7	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	55	16	234	5	310
	N° de Atenciones Totales	78	17	262	8	365
	%TEAPIj	70.51%	94.12%	89.31%	62.50%	84.93%
TACNA CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	21	1	139	0	161
	N° de Atenciones Totales	23	1	151	0	175

	%TEAPIj	91.30%	100.00%	92.05%	-	92.00%
TACNA CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	6	362	2	373
	N° de Atenciones Totales	3	6	369	2	380
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.10%	100.00%	98.16%
TACNA CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	2	388	0	391
	N° de Atenciones Totales	1	2	465	0	468
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	83.44%	-	83.55%
TACNA CAB6	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	3	129	5	137
	N° de Atenciones Totales	1	4	169	6	180
	%TEAPIj	0.00%	75.00%	76.33%	83.33%	76.11%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12403	3498	77318	4725	97944
	N° de Atenciones Totales	14661	4288	90083	6000	115032
	%TEAPIj	84.60%	81.58%	85.83%	78.75%	85.15%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2019
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 (%)
BAGUA	2	258	0.78%
CHACHAPOYAS	23	149	15.44%
JAEN	124	533	23.26%
CHIMBOTE	17	99	17.17%
CHIMBOTE STORE 02	3	20	15.00%
NUEVO CHIMBOTE	1	77	1.30%
TIENDA CHIMBOTE 03	0	2	0.00%
APURIMAC	12	3366	0.36%
AREQUIPA	299	2076	14.40%
CAYMA	137	877	15.62%
PAUCARPATA	2	300	0.67%
HUAMANGA	9	614	1.47%
VRAEM	20	222	9.01%
CAJAMARCA	17	91	18.68%
CC QUINDE	6	1266	0.47%
CANCHIS	182	2183	8.34%
EL SOL	39	1519	2.57%
SANTIAGO	205	5411	3.79%
HUANCAVELICA	1	136	0.74%
HUANUCO	130	1499	8.67%
LEONCIO PRADO	4	446	0.90%
HUARAZ	33	3322	0.99%
CHINCHA	3	40	7.50%
ICA	321	1880	17.07%
NAZCA	0	12	0.00%
PISCO	5	359	1.39%
TIENDA QUINDE ICA	1	256	0.39%
PICHANAKI	43	177	24.29%
TAMBO	641	4635	13.83%
TARMA	17	184	9.24%
LARCO	124	1754	7.07%
TRUJILLO	232	1764	13.15%
ARICA	13	961	1.35%
BALTA	19	1723	1.10%
CHICLAYO	59	1028	5.74%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	5	724	0.69%
COMAS	13	1438	0.90%
LOS OLIVOS	56	1302	4.30%
MEGA PLAZA	604	4934	12.24%
SAN MARTIN	8	1202	0.67%
ATE	70	1023	6.84%
CHOSICA	0	12	0.00%
HUAYCAN	6	522	1.15%
LA MOLINA	30	794	3.78%
MANCHAY	12	1092	1.10%
CHORRILLOS	127	1702	7.46%
MALL DEL SUR	528	2637	20.02%
PLAZA LIMA SUR LI3	1	8	12.50%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	250	2891	8.65%
SURCO	56	2476	2.26%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	2	220	0.91%
JESUS MARIA	38	1197	3.17%
JR DE LA UNION	48	1965	2.44%
LIMA BIG STORE	87	2966	2.93%

SAN MIGUEL	29	1953	1.48%
BARRANCA	4	405	0.99%
HUACHO	2	278	0.72%
HUARAL	51	625	8.16%
PUENTE PIEDRA	12	561	2.14%
EL AGUSTINO	9	1243	0.72%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	45	3010	1.50%
CAÑETE	69	1459	4.73%
LURIN	3	138	2.17%
MALA	20	180	11.11%
VILLA EL SALVADOR	25	203	12.32%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	21	237	8.86%
IQUITOS	77	4361	1.77%
SAN JUAN	6	853	0.70%
MALDONADO	3	571	0.53%
PASCO	16	78	20.51%
CASTILLA	26	752	3.46%
CENTRO DE PIURA	1	208	0.48%
MORROPON	2	217	0.92%
PLAZA DEL SOL PIURA	2	206	0.97%
SULLANA	13	1607	0.81%
TIENDA OPEN PLAZA PIURA	1	349	0.29%
JULIACA	12	690	1.74%
REAL PLAZA JULIACA	9	52	17.31%
MOYOBAMBA	14	993	1.41%
TARAPOTO	9	62	14.52%
ILO	2	21	9.52%
TACNA	5	2028	0.25%
TALARA	3	387	0.78%
TUMBES	130	1845	7.05%
PUCALLPA	38	549	6.92%
APURIMAC CAB1	81	387	20.93%
APURIMAC CAB2	4	209	1.91%
AREQUIPA CAB8	1	8	12.50%
AREQUIPA CAB4	249	529	47.07%
AREQUIPA CAB9	4	189	2.12%
AREQUIPA CAB1	6	36	16.67%
AREQUIPA CAB6	4	7	57.14%
AREQUIPA CAB10	0	21	0.00%
AYACUCHO CAB1	1	31	3.23%
CAJAMARCA CAB1	1	498	0.20%
CAJAMARCA CAB2	44	262	16.79%
CAJAMARCA CAB3	122	405	30.12%
CUSCO CAB5	0	3	0.00%
CUSCO CAB1	191	355	53.80%
CUSCO CAB4	5	52	9.62%
CUSCO CAB7	24	29	82.76%
CUSCO CAB2	9	212	4.25%
HUANCAVELICA CAB2	136	169	80.47%
HUANCAVELICA CAB1	12	13	92.31%
HUANUCO CAB3	6	7	85.71%
HUARAZ CAB1	1	89	1.12%
ICA CAB3	20	27	74.07%
ICA CAB2	0	37	0.00%
JUNIN CAB1	42	666	6.31%
JUNIN CAB2	104	451	23.06%
JUNIN CAB3	217	305	71.15%
LA LIBERTAD CAB2	2	30	6.67%
LA LIBERTAD CAB5	0	43	0.00%
LA LIBERTAD CAB3	70	86	81.40%
LA LIBERTAD CAB4	339	1370	24.74%
LIMA1 CAB10	1	3	33.33%
LIMA1 CAB3	13	58	22.41%
LIMA1 CAB12	26	68	38.24%
LIMA1 CAB1	9	40	22.50%
LIMA1 CAB11	1	60	1.67%
LIMA1 CAB6	56	138	40.58%
LIMA1 CAB14	6	69	8.70%
LIMA1 CAB16	19	24	79.17%
LIMA1 CAB13	4	9	44.44%
LIMA1 CAB8	26	48	54.17%
LIMA1 CAB15	28	131	21.37%
LIMA1 CAB2	0	235	0.00%
LIMA1 CAB5	1	85	1.18%
LIMA2 CAB8	6	31	19.35%
LIMA2 CAB4	18	1204	1.50%
LIMA2 CAB1	17	288	5.90%
LIMA2 CAB7	2	148	1.35%
LIMA2 CAB5	1	131	0.76%
LIMA3 CAB4	27	87	31.03%
LIMA3 CAB7	7	32	21.88%
LIMA3 CAB3	24	242	9.92%
LIMA3 CAB8	10	40	25.00%
LIMA4 CAB6	12	28	42.86%
LIMA4 CAB12	1	4	25.00%
LIMA4 CAB0	16	33	48.48%
LIMA4 CAB8	5	5	100.00%

LIMA4 CAB3	6	327	1.83%
LIMA4 CAB11	0	50	0.00%
LIMA4 CAB2	10	29	34.48%
LIMA4 CAB5	89	118	75.42%
LIMA5 CAB1	5	66	7.58%
LIMA6 CAB1	4	28	14.29%
LIMA4 CAB1	49	133	36.84%
LIMA6 CAB2	75	458	16.38%
LIMA7 CAB4	10	161	6.21%
LIMA7 CAB2	8	967	0.83%
LIMA7 CAB3	1	111	0.90%
LIMA7 CAB1	67	670	10.00%
LIMA8 CAB2	17	245	6.94%
LIMA8 CAB4	8	52	15.38%
LIMA8 CAB3	27	41	65.85%
LORETO CAB6	1	10	10.00%
LORETO CAB1	2	22	9.09%
LORETO CAB5	1	16	6.25%
MADRE DE DIOS CAB1	3	61	4.92%
PIURA CAB1	50	51	98.04%
PIURA CAB3	0	258	0.00%
PUNO CAB6	0	22	0.00%
PUNO CAB8	9	2526	0.36%
PUNO CAB7	5	76	6.58%
PUNO CAB3	1	82	1.22%
PUNO CAB4	0	241	0.00%
PUNO CAB2	6	6	100.00%
PUNO CAB1	0	16	0.00%
PUNO CAB5	3	96	3.13%
SAN MARTIN CAB6	18	68	26.47%
SAN MARTIN CAB3	2	38	5.26%
SAN MARTIN CAB5	3	7	42.86%
SAN MARTIN CAB9	0	121	0.00%
SAN MARTIN CAB2	0	1	0.00%
SAN MARTIN CAB1	1	246	0.41%
SAN MARTIN CAB7	0	39	0.00%
SAN MARTIN CAB4	0	61	0.00%
SAN MARTIN CAB8	2	13	15.38%
TACNA CAB1	11	524	2.10%
TACNA CAB8	57	1027	5.55%
TACNA CAB2	9	104	8.65%
TACNA CAB9	4	44	9.09%
TACNA CAB7	15	365	4.11%
TACNA CAB4	8	175	4.57%
TACNA CAB3	14	380	3.68%
TACNA CAB5	7	468	1.50%
TACNA CAB6	8	180	4.44%
Total	7991	115032	6.95%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
 Año: 2019
 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	744	0.00%
BAGUA	0.23	279	0.08%
CHACHAPOYAS	0.23	279	0.08%
JAEN	0.23	279	0.08%
CHIMBOTE	0.23	300	0.08%
CHIMBOTE STORE 02	0.23	300	0.08%
NUEVO CHIMBOTE	0.23	300	0.08%
TIENDA CHIMBOTE 03	0.23	300	0.08%
APURIMAC	0.23	340	0.07%
AREQUIPA	0.23	260	0.09%
CAYMA	0.23	260	0.09%
PAUCARPATA	0.23	286	0.08%
HUAMANGA	0.23	284	0.08%
VRAEM	0.23	260	0.09%
CAJAMARCA	0.23	279	0.08%
CC QUINDE	0.23	372	0.06%
CANCHIS	0.23	260	0.09%
EL SOL	0.23	260	0.09%
SANTIAGO	0.23	260	0.09%

HUANCAVELICA	0.23	268	0.09%
HUANUCO	0.23	268	0.09%
LEONCIO PRADO	0.23	268	0.09%
HUARAZ	0.23	283	0.08%
CHINCHA	0.23	292	0.08%
ICA	0.23	292	0.08%
NAZCA	0.23	292	0.08%
PISCO	0.23	292	0.08%
TIENDA QUINDE ICA	0.23	372	0.06%
PICHANAKI	0.23	268	0.09%
TAMBO	0.23	268	0.09%
TARMA	0.23	279	0.08%
LARCO	0.23	286	0.08%
TRUJILLO	0.23	286	0.08%
ARICA	0.23	268	0.09%
BALTA	0.23	268	0.09%
CHICLAYO	0.23	268	0.09%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	0.23	286	0.08%
COMAS	0.23	284	0.08%
LOS OLIVOS	0.23	284	0.08%
MEGA PLAZA	0.23	360	0.06%
SAN MARTIN	0.23	284	0.08%
ATE	0.23	292	0.08%
CHOSICA	0.23	314	0.07%
HUAYCAN	0.23	296	0.08%
LA MOLINA	0.23	352	0.07%
MANCHAY	0.23	306	0.08%
CHORRILLOS	0.23	268	0.09%
MALL DEL SUR	0.23	360	0.06%
PLAZA LIMA SUR LI3	0.23	372	0.06%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	0.23	268	0.09%
SURCO	0.23	268	0.09%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	0.23	268	0.09%
JESUS MARIA	0.23	284	0.08%
JR DE LA UNION	0.23	330	0.07%
LIMA BIG STORE	0.23	306	0.08%
SAN MIGUEL	0.23	284	0.08%
BARRANCA	0.23	268	0.09%
HUACHO	0.23	268	0.09%
HUARAL	0.23	268	0.09%
PUENTE PIEDRA	0.23	312	0.07%
EL AGUSTINO	0.23	314	0.07%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.23	314	0.07%
CAÑETE	0.23	268	0.09%
LURIN	0.23	268	0.09%
MALA	0.23	268	0.09%
VILLA EL SALVADOR	0.23	268	0.09%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	0.23	279	0.08%
IQUITOS	0.23	268	0.09%
SAN JUAN	0.23	268	0.09%
MALDONADO	0.23	286	0.08%
PASCO	0.23	257	0.09%
CASTILLA	0.23	279	0.08%
CENTRO DE PIURA	0.23	271	0.08%
MORROPON	0.23	268	0.09%
PLAZA DEL SOL PIURA	0.23	372	0.06%
SULLANA	0.23	268	0.09%
TIENDA OPEN PLAZA PIURA	0.23	372	0.06%
JULIACA	0.23	310	0.07%
REAL PLAZA JULIACA	0.23	360	0.06%
MOYOBAMBA	0.23	284	0.08%
TARAPOTO	0.23	252	0.09%
ILO	0.23	260	0.09%
TACNA	0.23	260	0.09%
TALARA	0.23	268	0.09%
TUMBES	0.23	286	0.08%
PUCALLPA	0.23	260	0.09%
APURIMAC CAB1	0.23	314	0.07%
APURIMAC CAB2	0.23	340	0.07%
AREQUIPA CAB8	0.23	286	0.08%
AREQUIPA CAB4	0.23	286	0.08%
AREQUIPA CAB9	0.23	283	0.08%
AREQUIPA CAB1	0.23	312	0.07%

AREQUIPA CAB6	0.23	260	0.09%
AREQUIPA CAB10	0.23	260	0.09%
AYACUCHO CAB1	0.23	286	0.08%
CAJAMARCA CAB1	0.23	298	0.08%
CAJAMARCA CAB2	0.23	273	0.08%
CAJAMARCA CAB3	0.23	285	0.08%
CUSCO CAB5	0.23	367	0.06%
CUSCO CAB1	0.23	330	0.07%
CUSCO CAB4	0.23	312	0.07%
CUSCO CAB7	0.23	330	0.07%
CUSCO CAB2	0.23	247	0.09%
HUANCAVELICA CAB2	0.23	322	0.07%
HUANCAVELICA CAB1	0.23	322	0.07%
HUANUCO CAB3	0.23	300	0.08%
HUARAZ CAB1	0.23	268	0.09%
ICA CAB3	0.23	329	0.07%
ICA CAB2	0.23	330	0.07%
JUNIN CAB1	0.23	331	0.07%
JUNIN CAB2	0.23	331	0.07%
JUNIN CAB3	0.23	331	0.07%
LA LIBERTAD CAB2	0.23	344	0.07%
LA LIBERTAD CAB5	0.23	344	0.07%
LA LIBERTAD CAB3	0.23	257	0.09%
LA LIBERTAD CAB4	0.23	286	0.08%
LIMA1 CAB10	0.23	322	0.07%
LIMA1 CAB3	0.23	284	0.08%
LIMA1 CAB12	0.23	268	0.09%
LIMA1 CAB1	0.23	270	0.09%
LIMA1 CAB11	0.23	284	0.08%
LIMA1 CAB6	0.23	268	0.09%
LIMA1 CAB14	0.23	268	0.09%
LIMA1 CAB16	0.23	268	0.09%
LIMA1 CAB13	0.23	347	0.07%
LIMA1 CAB8	0.23	375	0.06%
LIMA1 CAB15	0.23	268	0.09%
LIMA1 CAB2	0.23	292	0.08%
LIMA1 CAB5	0.23	268	0.09%
LIMA2 CAB8	0.23	360	0.06%
LIMA2 CAB4	0.23	360	0.06%
LIMA2 CAB1	0.23	292	0.08%
LIMA2 CAB7	0.23	292	0.08%
LIMA2 CAB5	0.23	292	0.08%
LIMA3 CAB4	0.23	292	0.08%
LIMA3 CAB7	0.23	292	0.08%
LIMA3 CAB3	0.23	297	0.08%
LIMA3 CAB8	0.23	260	0.09%
LIMA4 CAB6	0.23	300	0.08%
LIMA4 CAB12	0.23	300	0.08%
LIMA4 CAB0	0.23	300	0.08%
LIMA4 CAB8	0.23	300	0.08%
LIMA4 CAB3	0.23	300	0.08%
LIMA4 CAB11	0.23	300	0.08%
LIMA4 CAB2	0.23	300	0.08%
LIMA4 CAB5	0.23	300	0.08%
LIMA5 CAB1	0.23	292	0.08%
LIMA6 CAB1	0.23	292	0.08%
LIMA4 CAB1	0.23	312	0.07%
LIMA6 CAB2	0.23	360	0.06%
LIMA7 CAB4	0.23	288	0.08%
LIMA7 CAB2	0.23	288	0.08%
LIMA7 CAB3	0.23	288	0.08%
LIMA7 CAB1	0.23	288	0.08%
LIMA8 CAB2	0.23	279	0.08%
LIMA8 CAB4	0.23	330	0.07%
LIMA8 CAB3	0.23	330	0.07%
LORETO CAB6	0.23	319	0.07%
LORETO CAB1	0.23	299	0.08%
LORETO CAB5	0.23	299	0.08%
MADRE DE DIOS CAB1	0.23	327	0.07%
PIURA CAB1	0.23	290	0.08%
PIURA CAB3	0.23	268	0.09%
PUNO CAB6	0.23	360	0.06%
PUNO CAB8	0.23	360	0.06%

PUNO CAB7	0.23	360	0.06%
PUNO CAB3	0.23	360	0.06%
PUNO CAB4	0.23	360	0.06%
PUNO CAB2	0.23	360	0.06%
PUNO CAB1	0.23	360	0.06%
PUNO CAB5	0.23	360	0.06%
SAN MARTIN CAB6	0.23	292	0.08%
SAN MARTIN CAB3	0.23	292	0.08%
SAN MARTIN CAB5	0.23	292	0.08%
SAN MARTIN CAB9	0.23	292	0.08%
SAN MARTIN CAB2	0.23	292	0.08%
SAN MARTIN CAB1	0.23	332	0.07%
SAN MARTIN CAB7	0.23	292	0.08%
SAN MARTIN CAB4	0.23	292	0.08%
SAN MARTIN CAB8	0.23	292	0.08%
TACNA CAB1	0.23	260	0.09%
TACNA CAB8	0.23	330	0.07%
TACNA CAB2	0.23	260	0.09%
TACNA CAB9	0.23	360	0.06%
TACNA CAB7	0.23	360	0.06%
TACNA CAB4	0.23	360	0.06%
TACNA CAB3	0.23	260	0.09%
TACNA CAB5	0.23	260	0.09%
TACNA CAB6	0.23	260	0.09%
Total	43.24	56820.00	0.08%