

EMPRESA: VIETTEL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2018
MES: FEBRERO
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	2932	426290	0.69%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2018
Mes : FEBRERO
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	479343	479343	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	388872	426290	91.22%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2018
Mes : FEBRERO
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.	3	7	225	26	261
	N° de Atenciones Totales	3	8	239	26	276
	%TEAPIj	100.00%	87.50%	94.14%	100.00%	94.57%
CHACHAPOYAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	26	1	28
	N° de Atenciones Totales	1	0	28	1	30
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	92.86%	100.00%	93.33%
JAEN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	76	35	662	49	822
	N° de Atenciones Totales	120	69	1046	77	1312
	%TEAPIj	63.33%	50.72%	63.29%	63.64%	62.65%
CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	45	8	52	6	111
	N° de Atenciones Totales	58	12	70	7	147
	%TEAPIj	77.59%	66.67%	74.29%	85.71%	75.51%
NUEVO CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	0	56	4	65
	N° de Atenciones Totales	5	0	72	5	82
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	77.78%	80.00%	79.27%
CHIMBOTE STORE 02	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	75	4	80
	N° de Atenciones Totales	1	0	79	4	84
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	94.94%	100.00%	95.24%
APURIMAC	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	142	117	1754	239	2252
	N° de Atenciones Totales	153	143	1904	257	2457
	%TEAPIj	92.81%	81.82%	92.12%	93.00%	91.66%
AREQUIPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	2	315	3	333
	N° de Atenciones Totales	13	2	362	4	381
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	87.02%	75.00%	87.40%
CAYMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	5	60	12	86
	N° de Atenciones Totales	34	34	239	46	353
	%TEAPIj	26.47%	14.71%	25.10%	26.09%	24.36%
PAUCARPATA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	2	141	1	145
	N° de Atenciones Totales	1	2	164	3	170
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	85.98%	33.33%	85.29%

HUAMANGA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	107	88	615	318	1128
	N° de Atenciones Totales	189	156	1005	471	1821
	%TEAPIj	56.61%	56.41%	61.19%	67.52%	61.94%
CAJAMARCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	46	17	588	16	667
	N° de Atenciones Totales	60	19	693	18	790
	%TEAPIj	76.67%	89.47%	84.85%	88.89%	84.43%
CANCHIS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	60	10	2088	30	2188
	N° de Atenciones Totales	66	11	2217	33	2327
	%TEAPIj	90.91%	90.91%	94.18%	90.91%	94.03%
SANTIAGO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	209	60	1711	89	2069
	N° de Atenciones Totales	498	151	3674	201	4524
	%TEAPIj	41.97%	39.74%	46.57%	44.28%	45.73%
HUANCAVELICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	13	27	13	60
	N° de Atenciones Totales	9	14	32	13	68
	%TEAPIj	77.78%	92.86%	84.38%	100.00%	88.24%
HUANUCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	155	36	1125	24	1340
	N° de Atenciones Totales	228	55	1607	35	1925
	%TEAPIj	67.98%	65.45%	70.01%	68.57%	69.61%
LEONCIO PRADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	205	316	521
	N° de Atenciones Totales	0	0	211	323	534
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	97.16%	97.83%	97.57%
HUARAZ	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	21	18	456	110	605
	N° de Atenciones Totales	45	26	820	193	1084
	%TEAPIj	46.67%	69.23%	55.61%	56.99%	55.81%
CHINCHA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	4	260	5	272
	N° de Atenciones Totales	3	5	275	6	289
	%TEAPIj	100.00%	80.00%	94.55%	83.33%	94.12%
ICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	71	36	406	23	536
	N° de Atenciones Totales	212	76	918	71	1277
	%TEAPIj	33.49%	47.37%	44.23%	32.39%	41.97%
PISCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	41	8	592	10	651
	N° de Atenciones Totales	44	8	620	10	682
	%TEAPIj	93.18%	100.00%	95.48%	100.00%	95.45%
PICHANAKI	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	36	165	34	237
	N° de Atenciones Totales	3	38	184	36	261
	%TEAPIj	66.67%	94.74%	89.67%	94.44%	90.80%
TAMBO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	4	2481	2	2487
	N° de Atenciones Totales	2	8	3873	2	3885
	%TEAPIj	0.00%	50.00%	64.06%	100.00%	64.02%
TARMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	46	33	81
	N° de Atenciones Totales	1	1	51	35	88
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	90.20%	94.29%	92.05%
LARCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	6	120	88	222
	N° de Atenciones Totales	8	6	126	90	230
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	95.24%	97.78%	96.52%
Trujillo	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	48	72	506	135	761
	N° de Atenciones Totales	169	190	1316	376	2051
	%TEAPIj	28.40%	37.89%	38.45%	35.90%	37.10%
BALTA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	81	92	536	109	818
	N° de Atenciones Totales	185	183	997	198	1563
	%TEAPIj	43.78%	50.27%	53.76%	55.05%	52.34%
CHICLAYO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	120	73	403	126	722
	N° de Atenciones Totales	408	233	1131	354	2126
	%TEAPIj	29.41%	31.33%	35.63%	35.59%	33.96%
BARRANCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	0	23	0	30
	N° de Atenciones Totales	9	0	31	0	40
	%TEAPIj	77.78%	0.00%	74.19%	0.00%	75.00%
COMAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	122	54	749	44	969
	N° de Atenciones Totales	159	73	947	53	1232
	%TEAPIj	76.73%	73.97%	79.09%	83.02%	78.65%
HUACHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	4	296	4	311
	N° de Atenciones Totales	10	5	305	4	324
	%TEAPIj	70.00%	80.00%	97.05%	100.00%	95.99%

HUARAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	25	11	266	52	354
	N° de Atenciones Totales	33	14	315	67	429
	%TEAPIj	75.76%	78.57%	84.44%	77.61%	82.52%
LA PASCANA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	3	163	9	183
	N° de Atenciones Totales	11	3	167	9	190
	%TEAPIj	72.73%	100.00%	97.60%	100.00%	96.32%
LOS OLIVOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	101	33	482	71	687
	N° de Atenciones Totales	271	121	1270	218	1880
	%TEAPIj	37.27%	27.27%	37.95%	32.57%	36.54%
PUENTE PIEDRA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	82	29	434	17	562
	N° de Atenciones Totales	175	58	774	36	1043
	%TEAPIj	46.86%	50.00%	56.07%	47.22%	53.88%
SAN MARTIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	58	39	595	49	741
	N° de Atenciones Totales	76	55	761	55	947
	%TEAPIj	76.32%	70.91%	78.19%	89.09%	78.25%
ATE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	33	31	222	50	336
	N° de Atenciones Totales	39	35	245	59	378
	%TEAPIj	84.62%	88.57%	90.61%	84.75%	88.89%
CHOSICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	14	128	28	171
	N° de Atenciones Totales	1	16	130	29	176
	%TEAPIj	100.00%	87.50%	98.46%	96.55%	97.16%
HUAYCAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	54	104	89	250
	N° de Atenciones Totales	3	55	108	91	257
	%TEAPIj	100.00%	98.18%	96.30%	97.80%	97.28%
EL AGUSTINO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	108	50	784	67	1009
	N° de Atenciones Totales	179	72	1192	100	1543
	%TEAPIj	60.34%	69.44%	65.77%	67.00%	65.39%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	86	30	1031	56	1203
	N° de Atenciones Totales	189	60	2404	119	2772
	%TEAPIj	45.50%	50.00%	42.89%	47.06%	43.40%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	59	15	1034	22	1130
	N° de Atenciones Totales	61	15	1064	23	1163
	%TEAPIj	96.72%	100.00%	97.18%	95.65%	97.16%
MANCHAY	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	0	112	3	120
	N° de Atenciones Totales	5	0	130	5	140
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	86.15%	60.00%	85.71%
CAÑETE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	27	436	255	719
	N° de Atenciones Totales	1	28	449	257	735
	%TEAPIj	100.00%	96.43%	97.10%	99.22%	97.82%
CHORRILLOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	57	37	780	25	899
	N° de Atenciones Totales	97	54	1201	82	1434
	%TEAPIj	58.76%	68.52%	64.95%	30.49%	62.69%
LURIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	4	167	3	176
	N° de Atenciones Totales	4	5	169	4	182
	%TEAPIj	50.00%	80.00%	98.82%	75.00%	96.70%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	120	35	1249	93	1497
	N° de Atenciones Totales	235	76	2074	178	2563
	%TEAPIj	51.06%	46.05%	60.22%	52.25%	58.41%
SURCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	119	69	849	300	1337
	N° de Atenciones Totales	256	158	1642	530	2586
	%TEAPIj	46.48%	43.67%	51.71%	56.60%	51.70%
VILLA EL SALVADOR	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	68	23	91
	N° de Atenciones Totales	3	3	114	41	161
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	59.65%	56.10%	56.52%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	1	373	6	383
	N° de Atenciones Totales	3	1	393	6	403
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	94.91%	100.00%	95.04%
JESUS MARIA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	39	25	614	66	744
	N° de Atenciones Totales	54	37	771	97	959
	%TEAPIj	72.22%	67.57%	79.64%	68.04%	77.58%
LIMA BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	124	62	1501	199	1886
	N° de Atenciones Totales	268	109	2819	444	3640
	%TEAPIj	46.27%	56.88%	53.25%	44.82%	51.81%

LIMA CENTRO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	138	95	565	612	1410
	N° de Atenciones Totales	156	106	649	712	1623
	%TEAPIj	88.46%	89.62%	87.06%	85.96%	86.88%
SAN MIGUEL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	146	107	822	332	1407
	N° de Atenciones Totales	165	128	948	402	1643
	%TEAPIj	88.48%	83.59%	86.71%	82.59%	85.64%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	21	200	2	228
	N° de Atenciones Totales	6	24	238	2	270
	%TEAPIj	83.33%	87.50%	84.03%	100.00%	84.44%
MALA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	45	44	89
	N° de Atenciones Totales	0	0	45	44	89
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Iquitos	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	82	86	1685	431	2284
	N° de Atenciones Totales	121	123	2360	629	3233
	%TEAPIj	67.77%	69.92%	71.40%	68.52%	70.65%
SAN JUAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	14	258	367	647
	N° de Atenciones Totales	8	17	277	389	691
	%TEAPIj	100.00%	82.35%	93.14%	94.34%	93.63%
MALDONADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	33	5	751	4	793
	N° de Atenciones Totales	38	10	899	5	952
	%TEAPIj	86.84%	50.00%	83.54%	80.00%	83.30%
PASCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12	1	265	1	279
	N° de Atenciones Totales	12	1	280	1	294
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	94.64%	100.00%	94.90%
CASTILLA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	3	245	5	257
	N° de Atenciones Totales	8	5	274	9	296
	%TEAPIj	50.00%	60.00%	89.42%	55.56%	86.82%
MORROPON	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	155	0	155
	N° de Atenciones Totales	0	0	179	0	179
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	86.59%	0.00%	86.59%
SULLANA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	7	145	33	186
	N° de Atenciones Totales	5	15	245	51	316
	%TEAPIj	20.00%	46.67%	59.18%	64.71%	58.86%
JULIACA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	199	281	978	508	1966
	N° de Atenciones Totales	278	446	1200	619	2543
	%TEAPIj	71.58%	63.00%	81.50%	82.07%	77.31%
PUNO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	42	59	792	148	1041
	N° de Atenciones Totales	105	148	1431	254	1938
	%TEAPIj	40.00%	39.86%	55.35%	58.27%	53.72%
JUANJUI	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	4	199	45	251
	N° de Atenciones Totales	4	4	239	51	298
	%TEAPIj	75.00%	100.00%	83.26%	88.24%	84.23%
MOYOBAMBA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	31	75	791	227	1124
	N° de Atenciones Totales	38	81	923	234	1276
	%TEAPIj	81.58%	92.59%	85.70%	97.01%	88.09%
TARAPOTO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	22	3	39	8	72
	N° de Atenciones Totales	25	3	45	10	83
	%TEAPIj	88.00%	100.00%	86.67%	80.00%	86.75%
ILO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	0	390	1	402
	N° de Atenciones Totales	12	0	432	1	445
	%TEAPIj	91.67%	0.00%	90.28%	100.00%	90.34%
MOQUEGUA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	24	18	967	42	1051
	N° de Atenciones Totales	25	19	995	43	1082
	%TEAPIj	96.00%	94.74%	97.19%	97.67%	97.13%
TACNA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	46	28	1463	14	1551
	N° de Atenciones Totales	67	59	1927	26	2079
	%TEAPIj	68.66%	47.46%	75.92%	53.85%	74.60%
TALARA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	7	104	0	118
	N° de Atenciones Totales	11	8	142	0	161
	%TEAPIj	63.64%	87.50%	73.24%	0.00%	73.29%
TUMBES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	2	874	13	896
	N° de Atenciones Totales	7	3	1006	13	1029
	%TEAPIj	100.00%	66.67%	86.88%	100.00%	87.07%

PUCALLPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	83	25	1128	4	1240
	N° de Atenciones Totales	161	42	1886	8	2097
	%TEAPIj	51.55%	59.52%	59.81%	50.00%	59.13%
CAJAMARCA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	64	192	258
	N° de Atenciones Totales	1	1	64	192	258
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
CAJAMARCA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	4	157	16	178
	N° de Atenciones Totales	2	5	174	18	199
	%TEAPIj	50.00%	80.00%	90.23%	88.89%	89.45%
LIMA1 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	2	31	0	33
	N° de Atenciones Totales	0	2	34	0	36
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	91.18%	0.00%	91.67%
LIMA1 CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	8	100	66	177
	N° de Atenciones Totales	3	14	138	96	251
	%TEAPIj	100.00%	57.14%	72.46%	68.75%	70.52%
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.	5	0	32	5	42
	N° de Atenciones Totales	6	0	49	5	60
	%TEAPIj	83.33%	0.00%	65.31%	100.00%	70.00%
TACNA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	3	337	127	474
	N° de Atenciones Totales	8	3	346	133	490
	%TEAPIj	87.50%	100.00%	97.40%	95.49%	96.73%
TACNA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	23	29	109	161
	N° de Atenciones Totales	0	23	30	113	166
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	96.67%	96.46%	96.99%
LIMA1 CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1	0	1
	N° de Atenciones Totales	0	0	1	0	1
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
JUNIN CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	6	420	10	441
	N° de Atenciones Totales	7	6	448	11	472
	%TEAPIj	71.43%	100.00%	93.75%	90.91%	93.43%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3372	2265	42188	6723	54548
	N° de Atenciones Totales	5940	3799	61332	9473	80544
	%TEAPIj	56.77%	59.62%	68.79%	70.97%	67.72%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2018
Mes : FEBRERO
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	61	2457	2.48%
AREQUIPA	3	381	0.79%
ATE	10	378	2.65%
BAGUA	20	276	7.25%
BALTA	4	1563	0.26%
BARRANCA	14	40	35.00%
CAJAMARCA	133	790	16.84%
CANCHIS	213	2327	9.15%
CAÑETE	11	735	1.50%
CASTILLA	37	296	12.50%
CAYMA	128	353	36.26%
CHACHAPOYAS	0	30	0.00%
CHICLAYO	342	2126	16.09%
CHIMBOTE	11	147	7.48%
CHIMBOTE STORE 02	0	84	0.00%
CHINCHA	12	289	4.15%
CHORRILLOS	229	1434	15.97%
CHOSICA	2	176	1.14%
COMAS	194	1232	15.75%
EL AGUSTINO	148	1543	9.59%
HUACHO	86	324	26.54%
HUAMANGA	232	1821	12.74%

HUANCAVELICA	31	68	45.59%
HUANUCO	361	1925	18.75%
HUARAL	48	429	11.19%
HUARAZ	62	1084	5.72%
HUAYCAN	0	257	0.00%
ICA	337	1277	26.39%
ILO	27	445	6.07%
Iquitos	568	3233	17.57%
JAEN	176	1312	13.41%
JESUS MARIA	131	959	13.66%
JUANJUI	111	298	37.25%
JULIACA	1163	2543	45.73%
LA PASCANA	54	190	28.42%
LARCO	71	230	30.87%
LEONCIO PRADO	32	534	5.99%
LIMA BIG STORE	827	3640	22.72%
LIMA CENTRO	354	1623	21.81%
LOS OLIVOS	144	1880	7.66%
LURIN	2	182	1.10%
MANCHAY	0	140	0.00%
MALA	0	89	0.00%
MALDONADO	135	952	14.18%
MOQUEGUA	24	1082	2.22%
MORROPON	5	179	2.79%
MOYOBAMBA	91	1276	7.13%
NUEVO CHIMBOTE	11	82	13.41%
PASCO	36	294	12.24%
PAUCARPATA	68	170	40.00%
PICHANAKI	27	261	10.34%
PISCO	118	682	17.30%
PUCALLPA	1839	2097	87.70%
PUENTE PIEDRA	200	1043	19.18%
PUNO	315	1938	16.25%
SAN JUAN	24	691	3.47%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	638	2772	23.02%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	7	1163	0.60%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	449	2563	17.52%
SAN MARTIN	167	947	17.63%
SAN MIGUEL	546	1643	33.23%
SANTIAGO	342	4524	7.56%
SULLANA	52	316	16.46%
SURCO	476	2586	18.41%
TACNA	55	2079	2.65%
TALARA	28	161	17.39%
TAMBO	791	3885	20.36%
TARAPOTO	17	83	20.48%
TARMA	9	88	10.23%
Trujillo	696	2051	33.93%
TUMBES	398	1029	38.68%
VILLA EL SALVADOR	8	161	4.97%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	95	270	35.19%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	33	403	8.19%
CAJAMARCA CAB1	0	258	0.00%
CAJAMARCA CAB2	39	199	19.60%
LIMA1 CAB1	7	36	19.44%
LIMA1 CAB2	195	251	77.69%
PUNO CAB2	0	0	-
TACNA CAB1	32	490	6.53%
TACNA CAB2	31	166	18.67%
CAJAMARCA CAB3	36	60	60.00%
LIMA1 CAB4	1	1	100.00%
JUNIN CAB1	11	472	2.33%
Total	14441	80544	17.93%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
 Año: 2018
 Mes: FEBRERO
 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	672	0.00%
APURIMAC	0.00	240	0.00%
AREQUIPA	0.00	240	0.00%
ATE	0.00	272	0.00%
BAGUA	0.00	258	0.00%

BALTA	0.00	248	0.00%
BARRANCA	0.00	248	0.00%
CAJAMARCA	0.00	258	0.00%
CANCHIS	0.00	240	0.00%
CAÑETE	0.00	248	0.00%
CASTILLA	0.00	258	0.00%
CAYMA	0.00	240	0.00%
CHACHAPOYAS	0.00	248	0.00%
CHICLAYO	0.00	248	0.00%
CHIMBOTE	0.00	248	0.00%
CHIMBOTE STORE 02	0.00	248	0.00%
CHINCHA	0.00	272	0.00%
CHORRILLOS	0.00	248	0.00%
CHOSICA	0.00	292	0.00%
COMAS	0.00	248	0.00%
EL AGUSTINO	0.00	268	0.00%
HUACHO	0.00	248	0.00%
HUAMANGA	0.00	264	0.00%
HUANCVELICA	0.00	248	0.00%
HUANUCO	0.00	228	0.00%
HUARAL	0.00	248	0.00%
HUARAZ	0.00	248	0.00%
HUAYCAN	0.00	308	0.00%
ICA	0.00	272	0.00%
ILO	0.00	240	0.00%
IQUITOS	0.00	248	0.00%
JAEN	0.00	258	0.00%
JESUS MARIA	0.00	264	0.00%
JUANJUI	0.00	254	0.00%
JULIACA	0.00	248	0.00%
LA PASCANA	0.00	248	0.00%
LARCO	0.00	264	0.00%
LEONCIO PRADO	0.00	248	0.00%
LIMA BIG STORE	0.00	284	0.00%
LIMA CENTRO	0.00	264	0.00%
LOS OLIVOS	0.00	248	0.00%
LURIN	0.00	248	0.00%
MANCHAY	0.00	264	0.00%
MALA	0.00	248	0.00%
MALDONADO	0.00	240	0.00%
MOQUEGUA	0.00	240	0.00%
MORROPON	0.00	248	0.00%
MOYOBAMBA	0.00	264	0.00%
NUEVO CHIMBOTE	0.00	284	0.00%
PASCO	0.00	238	0.00%
PAUCARPATA	0.00	264	0.00%
PICHANAKI	0.00	248	0.00%
PISCO	0.00	272	0.00%
PUCALLPA	0.00	240	0.00%
PUENTE PIEDRA	0.00	336	0.00%
PUNO	0.00	248	0.00%
SAN JUAN	0.00	248	0.00%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	292	0.00%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	0.00	268	0.00%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	0.00	248	0.00%
SAN MARTIN	0.00	248	0.00%
SAN MIGUEL	0.00	264	0.00%
SANTIAGO	0.00	240	0.00%
SULLANA	0.00	248	0.00%
SURCO	0.00	248	0.00%
TACNA	0.00	240	0.00%
TALARA	0.00	258	0.00%
TAMBO	0.00	248	0.00%
TARAPOTO	0.00	284	0.00%
TARMA	0.00	258	0.00%
TRUJILLO	0.00	250	0.00%
TUMBES	0.00	248	0.00%
VILLA EL SALVADOR	0.00	248	0.00%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	0.00	248	0.00%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	0.00	248	0.00%
CAJAMARCA CAB1	0.00	248	0.00%

CAJAMARCA CAB2	0.00	264	0.00%
LIMA1 CAB1	0.00	264	0.00%
LIMA1 CAB2	0.00	264	0.00%
PUNO CAB2	0.00	324	0.00%
TACNA CAB1	0.00	240	0.00%
TACNA CAB2	0.00	264	0.00%
CAJAMARCA CAB3	0.00	274	0.00%
LIMA1 CAB4	0.00	264	0.00%
JUNIN CAB1	0.00	276	0.00%
Total	0.00	22272	0.00%