

**EMPRESA:** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2018  
**MES:** JULIO  
**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	4837	597809	0.81%

**Empresa :** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año :** 2018  
**Mes :** JULIO  
**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	666049	666049	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	507298	597809	84.86%

**Empresa :** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año :** 2018  
**Mes :** JULIO  
**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	TEAP
BAGUA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	63	21	304	12	400
	N° de Atenciones Totales	68	29	344	15	456
	%TEAPIj	92.65%	72.41%	88.37%	80.00%	87.72%
CHACHAPOYAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	6	183	17	215
	N° de Atenciones Totales	10	6	187	17	220
	%TEAPIj	90.00%	100.00%	97.86%	100.00%	97.73%
JAEN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	23	1180	41	1250
	N° de Atenciones Totales	8	37	1552	59	1656
	%TEAPIj	75.00%	62.16%	76.03%	69.49%	75.48%
CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	3	37	15	62
	N° de Atenciones Totales	16	3	48	23	90
	%TEAPIj	43.75%	100.00%	77.08%	65.22%	68.89%
CHIMBOTE STORE 02	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	9	81	15	106
	N° de Atenciones Totales	1	10	86	16	113
	%TEAPIj	100.00%	90.00%	94.19%	93.75%	93.81%
NUEVO CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	78	3	83
	N° de Atenciones Totales	2	N.A.	93	3	98
	%TEAPIj	100.00%	N.A.	83.87%	100.00%	84.69%
APURIMAC	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	193	79	1935	57	2264
	N° de Atenciones Totales	219	90	2144	70	2523
	%TEAPIj	88.13%	87.78%	90.25%	81.43%	89.73%
AREQUIPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	26	7	149	16	198
	N° de Atenciones Totales	33	13	196	21	263
	%TEAPIj	78.79%	53.85%	76.02%	76.19%	75.29%
CAYMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	170	37	491	52	750
	N° de Atenciones Totales	209	67	712	87	1075
	%TEAPIj	81.34%	55.22%	68.96%	59.77%	69.77%
PAUCARPATA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	93	3	347	8	451
	N° de Atenciones Totales	99	3	368	9	479
	%TEAPIj	93.94%	100.00%	94.29%	88.89%	94.15%

HUAMANGA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	272	20	314	121	727
	N° de Atenciones Totales	276	21	323	124	744
	%TEAPIj	98.55%	95.24%	97.21%	97.58%	97.72%
VRAEM	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	%TEAPIj	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
CANCHIS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	33	21	401	10	465
	N° de Atenciones Totales	38	23	462	11	534
	%TEAPIj	86.84%	91.30%	86.80%	90.91%	87.08%
QUILLABAMBA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	112	42	2158	59	2371
	N° de Atenciones Totales	126	67	2616	96	2905
	%TEAPIj	88.89%	62.69%	82.49%	61.46%	81.62%
SANTIAGO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	6	265	11	282
	N° de Atenciones Totales	N.A.	6	273	11	290
	%TEAPIj	N.A.	100.00%	97.07%	100.00%	97.24%
HUANCAVELICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	55	99	3904	263	4321
	N° de Atenciones Totales	71	147	4707	329	5254
	%TEAPIj	77.46%	67.35%	82.94%	79.94%	82.24%
HUANUCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	71	0	424	5	500
	N° de Atenciones Totales	76	N.A.	474	5	555
	%TEAPIj	93.42%	N.A.	89.45%	100.00%	90.09%
LEONCIO PRADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	32	50	1303	111	1496
	N° de Atenciones Totales	53	86	2346	198	2683
	%TEAPIj	60.38%	58.14%	55.54%	56.06%	55.76%
HUARAZ	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	367	1	411	0	779
	N° de Atenciones Totales	368	1	419	N.A.	788
	%TEAPIj	99.73%	100.00%	98.09%	N.A.	98.86%
CHINCHA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	79	36	637	23	775
	N° de Atenciones Totales	110	58	970	50	1188
	%TEAPIj	71.82%	62.07%	65.67%	46.00%	65.24%
ICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	36	1	37
	N° de Atenciones Totales	N.A.	N.A.	40	1	41
	%TEAPIj	N.A.	N.A.	90.00%	100.00%	90.24%
PISCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	354	198	879	138	1569
	N° de Atenciones Totales	477	301	1198	204	2180
	%TEAPIj	74.21%	65.78%	73.37%	67.65%	71.97%
PICHANAKI	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	14	36	989	53	1092
	N° de Atenciones Totales	18	40	1127	67	1252
	%TEAPIj	77.78%	90.00%	87.76%	79.10%	87.22%
TAMBO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	3	89	0	96
	N° de Atenciones Totales	5	4	96	N.A.	105
	%TEAPIj	80.00%	75.00%	92.71%	N.A.	91.43%
TARMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	3656	1	3658
	N° de Atenciones Totales	2	2	4595	5	4604
	%TEAPIj	0.00%	0.5	79.56%	20.00%	79.45%
LARCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	14	6	117	1	138
	N° de Atenciones Totales	16	9	125	1	151
	%TEAPIj	87.50%	66.67%	93.60%	100.00%	91.39%
TRUJILLO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	20	3	109	3	135
	N° de Atenciones Totales	21	3	110	3	137
	%TEAPIj	95.24%	100.00%	99.09%	100.00%	98.54%
ARICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	66	66	589	59	780
	N° de Atenciones Totales	89	74	757	84	1004
	%TEAPIj	74.16%	89.19%	77.81%	70.24%	77.69%
BALTA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	5	1715	6	1728
	N° de Atenciones Totales	2	7	1914	10	1933
	%TEAPIj	100.00%	71.43%	89.60%	60.00%	89.39%
CHICLAYO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	9	1680	106	1808
	N° de Atenciones Totales	16	9	1816	118	1959
	%TEAPIj	81.25%	100.00%	92.51%	89.83%	92.29%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	475	122	1227	159	1983
	N° de Atenciones Totales	586	171	1560	214	2531
	%TEAPIj	81.06%	71.35%	78.65%	74.30%	78.35%

COMAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	31	1239	83	1355
	N° de Atenciones Totales	2	39	1529	100	1670
	%TEAPIj	100.00%	79.49%	81.03%	83.00%	81.14%
LA PASCANA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	21	318	47	393
	N° de Atenciones Totales	14	25	381	62	482
	%TEAPIj	50.00%	84.00%	83.46%	75.81%	81.54%
LOS OLIVOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	%TEAPIj	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
SAN MARTIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	2	0	0	2
	N° de Atenciones Totales	4	6	2	2	14
	%TEAPIj	0.00%	33.33%	0.00%	0.00%	14.29%
ATE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	21	15	1144	53	1233
	N° de Atenciones Totales	24	17	1270	62	1373
	%TEAPIj	87.50%	88.24%	90.08%	85.48%	89.80%
CHOSICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	127	150	913	49	1239
	N° de Atenciones Totales	138	156	996	50	1340
	%TEAPIj	92.03%	96.15%	91.67%	98.00%	92.46%
HUAYCAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	19	90	2	115
	N° de Atenciones Totales	4	22	92	2	120
	%TEAPIj	100.00%	86.36%	97.83%	100.00%	95.83%
HUAYCAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	1	255	8	277
	N° de Atenciones Totales	13	1	315	9	338
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	80.95%	88.89%	81.95%
MANCHAY	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	32	14	1033	54	1133
	N° de Atenciones Totales	33	15	1081	56	1185
	%TEAPIj	96.97%	93.33%	95.56%	96.43%	95.61%
CHORRILLOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	50	40	1788	112	1990
	N° de Atenciones Totales	71	52	2057	140	2320
	%TEAPIj	70.42%	76.92%	86.92%	80.00%	85.78%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	172	53	2955	145	3325
	N° de Atenciones Totales	182	55	3059	147	3443
	%TEAPIj	94.51%	96.36%	96.60%	98.64%	96.57%
SURCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	128	43	539	32	742
	N° de Atenciones Totales	468	189	1854	135	2646
	%TEAPIj	27.35%	22.75%	29.07%	23.70%	28.04%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	2	586	13	605
	N° de Atenciones Totales	4	2	623	13	642
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	94.06%	100.00%	94.24%
JESUS MARIA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	637	126	892	178	1833
	N° de Atenciones Totales	740	166	1035	210	2151
	%TEAPIj	86.08%	75.90%	86.18%	84.76%	85.22%
LIMA BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	742	162	1565	169	2638
	N° de Atenciones Totales	1013	233	2128	260	3634
	%TEAPIj	73.25%	69.53%	73.54%	65.00%	72.59%
LIMA CENTRO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	%TEAPIj	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
SAN MIGUEL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	287	60	501	89	937
	N° de Atenciones Totales	642	146	1084	240	2112
	%TEAPIj	44.70%	41.10%	46.22%	37.08%	44.37%
BARRANCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	64	17	380	46	507
	N° de Atenciones Totales	68	18	399	52	537
	%TEAPIj	94.12%	94.44%	95.24%	88.46%	94.41%
HUACHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	3	467	11	485
	N° de Atenciones Totales	4	6	508	14	532
	%TEAPIj	100.00%	50.00%	91.93%	78.57%	91.17%
HUARAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	24	10	414	14	462
	N° de Atenciones Totales	27	11	460	18	516
	%TEAPIj	88.89%	90.91%	90.00%	77.78%	89.53%
PUENTE PIEDRA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	42	38	451	47	578
	N° de Atenciones Totales	75	59	726	81	941
	%TEAPIj	56.00%	64.41%	62.12%	58.02%	61.42%

EL AGUSTINO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	124	65	696	64	949
	N° de Atenciones Totales	218	128	1193	120	1659
	%TEAPIj	56.88%	50.78%	58.34%	53.33%	57.20%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	25	157	2224	69	2475
	N° de Atenciones Totales	38	227	3718	134	4117
	%TEAPIj	65.79%	69.16%	59.82%	51.49%	60.12%
CAÑETE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	70	11	1030	7	1118
	N° de Atenciones Totales	81	11	1185	7	1284
	%TEAPIj	86.42%	100.00%	86.92%	100.00%	87.07%
LURIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	36	13	182	5	236
	N° de Atenciones Totales	40	13	199	5	257
	%TEAPIj	90.00%	100.00%	91.46%	100.00%	91.83%
MALA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	82	0	163	0	245
	N° de Atenciones Totales	86	N.A.	167	N.A.	253
	%TEAPIj	95.35%	N.A.	97.60%	N.A.	96.84%
VILLA EL SALVADOR	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	24	3	220	14	261
	N° de Atenciones Totales	41	10	406	22	479
	%TEAPIj	58.54%	30.00%	54.19%	63.64%	54.49%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	30	7	763	14	814
	N° de Atenciones Totales	32	10	851	16	909
	%TEAPIj	93.75%	70.00%	89.66%	87.50%	89.55%
IQUITOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	414	88	765	146	1413
	N° de Atenciones Totales	995	259	2416	456	4126
	%TEAPIj	41.61%	33.98%	31.66%	32.02%	34.25%
SAN JUAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	164	14	897	82	1157
	N° de Atenciones Totales	175	16	949	93	1233
	%TEAPIj	93.71%	87.50%	94.52%	88.17%	93.84%
MALDONADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	54	21	401	31	507
	N° de Atenciones Totales	81	27	624	60	792
	%TEAPIj	66.67%	77.78%	64.26%	51.67%	64.02%
PASCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	41	75	118
	N° de Atenciones Totales	2	N.A.	44	77	123
	%TEAPIj	100.00%	N.A.	93.18%	97.40%	95.93%
CASTILLA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	2	110	0	118
	N° de Atenciones Totales	6	2	115	N.A.	123
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	95.65%	N.A.	95.93%
MORROPON	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	193	0	195
	N° de Atenciones Totales	1	1	201	N.A.	203
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	96.02%	N.A.	96.06%
PAITA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	59	8	32	0	99
	N° de Atenciones Totales	70	9	42	N.A.	121
	%TEAPIj	84.29%	88.89%	76.19%	N.A.	81.82%
PIURA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	1	90	9	108
	N° de Atenciones Totales	8	5	135	10	158
	%TEAPIj	100.00%	20.00%	66.67%	90.00%	68.35%
SULLANA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	52	14	244	1	311
	N° de Atenciones Totales	57	19	272	1	349
	%TEAPIj	91.23%	73.68%	89.71%	100.00%	89.11%
JULIACA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	359	228	1257	252	2096
	N° de Atenciones Totales	463	350	1597	340	2750
	%TEAPIj	77.54%	65.14%	78.71%	74.12%	76.22%
PUNO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	99	135	1415	96	1745
	N° de Atenciones Totales	146	260	2065	168	2639
	%TEAPIj	67.81%	51.92%	68.52%	57.14%	66.12%
JUANJUI	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	1	47	10	61
	N° de Atenciones Totales	4	1	54	11	70
	%TEAPIj	75.00%	100.00%	87.04%	90.91%	87.14%
MOYOBAMBA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	210	118	638	65	1031
	N° de Atenciones Totales	227	139	805	78	1249
	%TEAPIj	92.51%	84.89%	79.25%	83.33%	82.55%
TARAPOTO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	0	19	19	43
	N° de Atenciones Totales	5	N.A.	19	22	46
	%TEAPIj	100.00%	N.A.	100.00%	86.36%	93.48%

ILO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	35	5	1012	1	1053
	N° de Atenciones Totales	38	8	1092	1	1139
	%TEAPIj	92.11%	62.50%	92.67%	100.00%	92.45%
MOQUEGUA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	37	54	1196	76	1363
	N° de Atenciones Totales	41	57	1235	81	1414
	%TEAPIj	90.24%	94.74%	96.84%	93.83%	96.39%
TACNA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	25	68	781	37	911
	N° de Atenciones Totales	30	89	1099	52	1270
	%TEAPIj	83.33%	76.40%	71.06%	71.15%	71.73%
TALARA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	52	558	2	612
	N° de Atenciones Totales	N.A.	52	565	2	619
	%TEAPIj	N.A.	100.00%	98.76%	100.00%	98.87%
TUMBES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	2	402	3	413
	N° de Atenciones Totales	8	2	442	3	455
	%TEAPIj	75.00%	100.00%	90.95%	100.00%	90.77%
PUCALLPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	6	306	24	340
	N° de Atenciones Totales	4	6	380	40	430
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	80.53%	60.00%	79.07%
APURIMAC CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	%TEAPIj	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
AREQUIPA CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	%TEAPIj	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
AREQUIPA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	%TEAPIj	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
AREQUIPA CAB6	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	1	1
	N° de Atenciones Totales	N.A.	N.A.	N.A.	1	1
	%TEAPIj	N.A.	N.A.	N.A.	100.00%	100.00%
AREQUIPA CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	%TEAPIj	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
CAJAMARCA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	377	21	168	6	572
	N° de Atenciones Totales	378	21	168	6	573
	%TEAPIj	99.74%	100.00%	100.00%	100.00%	99.83%
CAJAMARCA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	2	128	2	138
	N° de Atenciones Totales	6	3	142	2	153
	%TEAPIj	100.00%	66.67%	90.14%	100.00%	90.20%
CAJAMARCA CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	0	89	1	95
	N° de Atenciones Totales	10	N.A.	135	2	147
	%TEAPIj	50.00%	N.A.	65.93%	50.00%	64.63%
CUSCO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	11	43	5	61
	N° de Atenciones Totales	4	11	51	6	72
	%TEAPIj	50.00%	100.00%	84.31%	83.33%	84.72%
CUSCO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	%TEAPIj	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
JUNIN CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	55	27	320	22	424
	N° de Atenciones Totales	65	32	370	25	492
	%TEAPIj	84.62%	84.38%	86.49%	88.00%	86.18%
LIMA1 CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	16	15	43	0	74
	N° de Atenciones Totales	19	16	51	N.A.	86
	%TEAPIj	84.21%	93.75%	84.31%	N.A.	86.05%
LIMA1 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	44	0	48
	N° de Atenciones Totales	4	N.A.	45	N.A.	49
	%TEAPIj	100.00%	N.A.	97.78%	N.A.	97.96%
LIMA1 CAB6	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	2	64	5	73
	N° de Atenciones Totales	2	2	69	6	79
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	92.75%	83.33%	92.41%
LIMA1 CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	%TEAPIj	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

LIMA1 CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	136	12	195	4	347
	N° de Atenciones Totales	152	14	214	4	384
	%TEAPIj	89.47%	85.71%	91.12%	100.00%	90.36%
LIMA1 CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	2	28	1	34
	N° de Atenciones Totales	7	2	33	3	45
	%TEAPIj	42.86%	100.00%	84.85%	33.33%	75.56%
LIMA2 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	100	8	105	5	218
	N° de Atenciones Totales	105	8	113	5	231
	%TEAPIj	95.24%	100.00%	92.92%	100.00%	94.37%
LIMA4 CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	195	54	415	40	704
	N° de Atenciones Totales	284	74	554	65	977
	%TEAPIj	68.66%	72.97%	74.91%	61.54%	72.06%
LIMA6 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	%TEAPIj	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
LORETO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	%TEAPIj	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
LORETO CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	%TEAPIj	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
MADRE DE DIOS CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	%TEAPIj	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
COMERCIALIZADORA ANDAR SAC - TDA 2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	%TEAPIj	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
PIURA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	%TEAPIj	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
PUNO CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	7	2	11
	N° de Atenciones Totales	2	N.A.	8	2	12
	%TEAPIj	100.00%	N.A.	87.50%	100.00%	91.67%
PUNO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	%TEAPIj	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
SAN MARTIN CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	38	3	270	5	316
	N° de Atenciones Totales	40	3	276	5	324
	%TEAPIj	95.00%	100.00%	97.83%	100.00%	97.53%
TACNA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	59	14	126	0	199
	N° de Atenciones Totales	60	15	130	N.A.	205
	%TEAPIj	98.33%	93.33%	96.92%	N.A.	97.07%
TACNA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	116	10	478	6	610
	N° de Atenciones Totales	118	10	484	7	619
	%TEAPIj	98.31%	100.00%	98.76%	85.71%	98.55%
TACNA CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	14	3	249	7	273
	N° de Atenciones Totales	16	3	312	8	339
	%TEAPIj	87.50%	100.00%	79.81%	87.50%	80.53%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7977	2977	59672	3732	74358
	N° de Atenciones Totales	10710	4420	76282	5450	96862
	%TEAPIj	74.48%	67.35%	78.23%	68.48%	76.77%

**Empresa :** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año :** 2018  
**Mes :** JULIO  
**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	16	456	3.51%
CHACHAPOYAS	27	220	12.27%

JAEN	235	1656	14.19%
CHIMBOTE	23	90	25.56%
CHIMBOTE STORE 02	0	113	0.00%
NUEVO CHIMBOTE	8	98	8.16%
APURIMAC	12	2523	0.48%
AREQUIPA	18	263	6.84%
CAYMA	98	1075	9.12%
PAUCARPATA	20	479	4.18%
HUAMANGA	19	744	2.55%
VRAEM	0	N.A.	N.A.
CAJAMARCA	103	534	19.29%
CANCHIS	204	2905	7.02%
QUILLABAMBA	9	290	3.10%
SANTIAGO	432	5254	8.22%
HUANCAVELICA	87	555	15.68%
HUANUCO	605	2683	22.55%
LEONCIO PRADO	3	788	0.38%
HUARAZ	24	1188	2.02%
CHINCHA	4	41	9.76%
ICA	465	2180	21.33%
PISCO	35	1252	2.80%
PICHANAKI	16	105	15.24%
TAMBO	445	4604	9.67%
TARMA	3	151	1.99%
LARCO	40	137	29.20%
Trujillo	33	1004	3.29%
ARICA	10	1933	0.52%
BALTA	17	1959	0.87%
CHICLAYO	672	2531	26.55%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	11	1670	0.66%
COMAS	34	482	7.05%
LA PASCANA	0	N.A.	N.A.
LOS OLIVOS	2	14	14.29%
SAN MARTIN	421	1373	30.66%
ATE	31	1340	2.31%
CHOSICA	6	120	5.00%
HUAYCAN	4	338	1.18%
MANCHAY	3	1185	0.25%
CHORRILLOS	102	2320	4.40%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	363	3443	10.54%
SURCO	369	2646	13.95%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	12	642	1.87%
JESUS MARIA	299	2151	13.90%
LIMA BIG STORE	184	3634	5.06%
LIMA CENTRO	0	N.A.	N.A.
SAN MIGUEL	242	2112	11.46%
BARRANCA	25	537	4.66%
HUACHO	33	532	6.20%
HUARAL	50	516	9.69%
PUENTE PIEDRA	154	941	16.37%
EL AGUSTINO	155	1659	9.34%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	50	4117	1.21%
CAÑETE	27	1284	2.10%
LURIN	39	257	15.18%
MALA	0	253	0.00%
VILLA EL SALVADOR	156	479	32.57%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	103	909	11.33%
Iquitos	1227	4126	29.74%
SAN JUAN	15	1233	1.22%
MALDONADO	143	792	18.06%
PASCO	26	123	21.14%
CASTILLA	2	123	1.63%
MORROPON	1	203	0.49%
PAITA	1	121	0.83%
PIURA	42	158	26.58%
SULLANA	42	349	12.03%
JULIACA	2384	2750	86.69%
PUNO	801	2639	30.35%
JUANJUI	7	70	10.00%
MOYOBAMBA	43	1249	3.44%
TARAPOTO	1	46	2.17%
ILO	140	1139	12.29%
MOQUEGUA	63	1414	4.46%
TACNA	8	1270	0.63%
TALARA	12	619	1.94%
TUMBES	24	455	5.27%
PUCALLPA	23	430	5.35%
APURIMAC CAB1	0	N.A.	N.A.
AREQUIPA CAB4	0	N.A.	N.A.
AREQUIPA CAB1	0	N.A.	N.A.
AREQUIPA CAB6	0	1	0.00%
AREQUIPA CAB3	0	N.A.	N.A.
CAJAMARCA CAB1	0	573	0.00%
CAJAMARCA CAB2	57	153	37.25%

CAJAMARCA CAB3	63	147	42.86%
CUSCO CAB1	33	72	45.83%
CUSCO CAB2	0	N.A.	N.A.
JUNIO CAB1	24	492	4.88%
LIMA CAB3	8	86	9.30%
LIMA CAB1	1	49	2.04%
LIMA CAB6	0	79	0.00%
LIMA CAB4	0	N.A.	N.A.
LIMA CAB2	187	384	48.70%
LIMA CAB5	1	45	2.22%
LIMA2 CAB1	5	231	2.16%
LIMA4 CAB3	205	977	20.98%
LIMA6 CAB1	0	N.A.	N.A.
LORETO CAB1	0	N.A.	N.A.
LORETO CAB2	0	N.A.	N.A.
MADRE DE DIOS CAB1	0	N.A.	N.A.
PIURA CAB2	0	N.A.	N.A.
PIURA CAB1	0	N.A.	N.A.
PUNO CAB2	6	12	50.00%
PUNO CAB1	0	N.A.	N.A.
SAN MARTIN CAB1	51	324	15.74%
TACNA CAB2	11	205	5.37%
TACNA CAB1	55	619	8.89%
TACNA CAB3	99	339	29.20%
<b>Total</b>	<b>12369</b>	<b>96862</b>	<b>12.77%</b>

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.  
 Año: 2018  
 Mes: JULIO  
 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%
BAGUA	0.00	285	0.00%
CHACHAPOYAS	0.00	274	0.00%
JAEN	0.00	285	0.00%
CHIMBOTE	0.00	314	0.00%
CHIMBOTE STORE 02	0.00	314	0.00%
NUEVO CHIMBOTE	0.00	314	0.00%
APURIMAC	0.00	290	0.00%
AREQUIPA	0.00	380	0.00%
CAYMA	0.00	280	0.00%
PAUCARPATA	0.00	311	0.00%
HUAMANGA	0.00	290	0.00%
VRAEM	0.00	300	0.00%
CAJAMARCA	0.00	285	0.00%
CANCHIS	0.00	260	0.00%
QUILLABAMBA	0.00	260	0.00%
SANTIAGO	0.00	260	0.00%
HUANCAVELICA	0.00	274	0.00%
HUANUCO	0.00	274	0.00%
LEONCIO PRADO	0.00	274	0.00%
HUARAZ	0.00	273	0.00%
CHINCHA	0.00	300	0.00%
ICA	0.00	300	0.00%
PISCO	0.00	300	0.00%
PICHANAKI	0.00	290	0.00%
TAMBO	0.00	274	0.00%
TARMA	0.00	274	0.00%
LARCO	0.00	286	0.00%
Trujillo	0.00	286	0.00%
ARICA	0.00	274	0.00%
BALTA	0.00	274	0.00%
CHICLAYO	0.00	274	0.00%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	0.00	260	0.00%
COMAS	0.00	274	0.00%
LA PASCANA	0.00	274	0.00%
LOS OLIVOS	0.00	292	0.00%
SAN MARTIN	0.00	274	0.00%



ATE	0.00	300	0.00%
CHOSICA	0.00	321	0.00%
HUAYCAN	0.00	305	0.00%
MANCHAY	0.00	408	0.00%
CHORRILLOS	0.00	274	0.00%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	0.00	274	0.00%
SURCO	0.00	274	0.00%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	0.00	274	0.00%
JESUS MARIA	0.00	290	0.00%
LIMA BIG STORE	0.00	316	0.00%
LIMA CENTRO	290.00	279	103.94%
SAN MIGUEL	290.00	303	95.71%
BARRANCA	0.00	274	0.00%
HUACHO	0.00	274	0.00%
HUARAL	0.00	274	0.00%
PUENTE PIEDRA	0.00	356	0.00%
EL AGUSTINO	0.00	295	0.00%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	295	0.00%
CAÑETE	0.00	274	0.00%
LURIN	0.00	274	0.00%
MALA	0.00	274	0.00%
VILLA EL SALVADOR	0.00	274	0.00%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	0.00	274	0.00%
Iquitos	0.00	274	0.00%
SAN JUAN	0.00	274	0.00%
MALDONADO	0.00	260	0.00%
PASCO	0.00	263	0.00%
CASTILLA	0.00	285	0.00%
MORROPON	0.00	274	0.00%
PAITA	0.00	274	0.00%
PIURA	0.00	290	0.00%
SULLANA	0.00	274	0.00%
JULIACA	0.00	264	0.00%
PUNO	0.00	331	0.00%
JUANJUI	0.00	286	0.00%
MOYOBAMBA	0.00	286	0.00%
TARAPOTO	0.00	311	0.00%
ILO	0.00	260	0.00%
MOQUEGUA	0.00	260	0.00%
TACNA	0.00	260	0.00%
TALARA	0.00	287.5	0.00%
TUMBES	0.00	287.5	0.00%
PUCALLPA	0.00	290	0.00%
APURIMAC CAB1	0.00	338	0.00%
AREQUIPA CAB4	0.00	260	0.00%
AREQUIPA CAB1	0.00	260	0.00%
AREQUIPA CAB6	0.00	372	0.00%
AREQUIPA CAB3	0.00	337	0.00%
CAJAMARCA CAB1	0.00	321.5	0.00%
CAJAMARCA CAB2	0.00	286	0.00%
CAJAMARCA CAB3	0.00	303.5	0.00%
CUSCO CAB1	0.00	312	0.00%
CUSCO CAB2	0.00	312	0.00%
JUNIO CAB1	0.00	286	0.00%
LIMA1 CAB3	0.00	292	0.00%
LIMA1 CAB1	0.00	292	0.00%
LIMA1 CAB6	0.00	292	0.00%
LIMA1 CAB4	0.00	292	0.00%
LIMA1 CAB2	0.00	292	0.00%
LIMA1 CAB5	0.00	292	0.00%
LIMA2 CAB1	0.00	372	0.00%
LIMA4 CAB3	0.00	290	0.00%
LIMA6 CAB1	0.00	372	0.00%
LORETO CAB1	0.00	286	0.00%
LORETO CAB2	0.00	334	0.00%
MADRE DE DIOS CAB1	0.00	260	0.00%
PIURA CAB2	0.00	314	0.00%
PIURA CAB1	0.00	280	0.00%
PUNO CAB2	0.00	372	0.00%
PUNO CAB1	0.00	372	0.00%
SAN MARTIN CAB1	0.00	372	0.00%

TACNA CAB2	0.00	286	0.00%
TACNA CAB1	0.00	260	0.00%
TACNA CAB3	0.00	372	0.00%
<b>Total</b>	<b>580.00</b>	<b>33076</b>	<b>1.75%</b>