

EMPRESA: VIETTEL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2018
MES: JUNIO
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	5023	499142	1.01%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2018
Mes : JUNIO
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	537134	537134	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	467839	499142	93.73%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2018
Mes : JUNIO
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.	10	16	293	58	377
	N° de Atenciones Totales	12	21	312	60	405
	%TEAPIj	83.33%	76.19%	93.91%	96.67%	93.09%
CHACHAPOYAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	2	50	15	70
	N° de Atenciones Totales	3	2	57	24	86
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	87.72%	62.50%	81.40%
JAEN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	61	44	1045	9	1159
	N° de Atenciones Totales	79	49	1346	14	1488
	%TEAPIj	77.22%	89.80%	77.64%	64.29%	77.89%
CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12	1	16	2	31
	N° de Atenciones Totales	15	1	21	2	39
	%TEAPIj	80.00%	100.00%	76.19%	100.00%	79.49%
NUEVO CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	1	102	1	106
	N° de Atenciones Totales	3	2	105	1	111
	%TEAPIj	66.67%	50.00%	97.14%	100.00%	95.50%
CHIMBOTE STORE 02	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	43	0	43
	N° de Atenciones Totales	0	0	43	0	43
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
APURIMAC	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	74	66	2424	151	2715
	N° de Atenciones Totales	84	80	2700	172	3036
	%TEAPIj	88.10%	82.50%	89.78%	87.79%	89.43%
AREQUIPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	53	37	454	34	578
	N° de Atenciones Totales	65	45	520	49	679
	%TEAPIj	81.54%	82.22%	87.31%	69.39%	85.13%
CAYMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	19	24	466	91	600
	N° de Atenciones Totales	24	33	550	111	718
	%TEAPIj	79.17%	72.73%	84.73%	81.98%	83.57%
PAUCARPATA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	11	369	118	508
	N° de Atenciones Totales	10	12	401	123	546
	%TEAPIj	100.00%	91.67%	92.02%	95.93%	93.04%

HUAMANGA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	22	3	95	51	171
	N° de Atenciones Totales	23	3	97	51	174
	%TEAPIj	95.65%	100.00%	97.94%	100.00%	98.28%
CAJAMARCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12	17	354	45	428
	N° de Atenciones Totales	14	19	411	49	493
	%TEAPIj	85.71%	89.47%	86.13%	91.84%	86.82%
CANCHIS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	87	18	2061	130	2296
	N° de Atenciones Totales	108	19	2425	153	2705
	%TEAPIj	80.56%	94.74%	84.99%	84.97%	84.88%
SANTIAGO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	208	113	2649	146	3116
	N° de Atenciones Totales	332	162	3850	193	4537
	%TEAPIj	62.65%	69.75%	68.81%	75.65%	68.68%
HUANCAVELICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	269	69	339
	N° de Atenciones Totales	0	1	306	76	383
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	87.91%	90.79%	88.51%
HUANUCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	138	48	1175	17	1378
	N° de Atenciones Totales	206	65	1681	26	1978
	%TEAPIj	66.99%	73.85%	69.90%	65.38%	69.67%
LEONCIO PRADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	390	315	706
	N° de Atenciones Totales	0	1	395	319	715
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	98.73%	98.75%	98.74%
HUARAZ	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	65	80	880	132	1157
	N° de Atenciones Totales	107	118	1337	186	1748
	%TEAPIj	60.75%	67.80%	65.82%	70.97%	66.19%
CHINCHA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	2	160	0	169
	N° de Atenciones Totales	7	2	169	0	178
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	94.67%	0.00%	94.94%
ICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	87	153	690	354	1284
	N° de Atenciones Totales	143	231	1008	475	1857
	%TEAPIj	60.84%	66.23%	68.45%	74.53%	69.14%
PISCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	3	777	1	789
	N° de Atenciones Totales	8	3	807	1	819
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	96.28%	100.00%	96.34%
PICHANAKI	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	43	101	47	195
	N° de Atenciones Totales	4	44	108	49	205
	%TEAPIj	100.00%	97.73%	93.52%	95.92%	95.12%
TAMBO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	3	2315	1	2328
	N° de Atenciones Totales	16	3	3420	1	3440
	%TEAPIj	56.25%	100.00%	67.69%	100.00%	67.67%
TARMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	3	244	44	291
	N° de Atenciones Totales	0	3	258	46	307
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	94.57%	0.956521739	94.79%
LARCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	16	23	324	99	462
	N° de Atenciones Totales	18	26	344	103	491
	%TEAPIj	88.89%	0.884615385	94.19%	96.12%	94.09%
Trujillo	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	52	56	782	79	969
	N° de Atenciones Totales	103	123	1399	146	1771
	%TEAPIj	50.49%	45.53%	55.90%	54.11%	54.71%
BALTA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	102	78	1309	94	1583
	N° de Atenciones Totales	109	90	1410	106	1715
	%TEAPIj	93.58%	86.67%	92.84%	88.68%	92.30%
CHICLAYO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	178	120	1999	168	2465
	N° de Atenciones Totales	205	135	2214	184	2738
	%TEAPIj	86.83%	88.89%	90.29%	91.30%	90.03%
BARRANCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	40	35	324	86	485
	N° de Atenciones Totales	44	40	350	92	526
	%TEAPIj	90.91%	87.50%	92.57%	93.48%	92.21%
COMAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	85	40	468	20	613
	N° de Atenciones Totales	129	66	626	28	849
	%TEAPIj	65.89%	60.61%	74.76%	71.43%	72.20%
HUACHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	2	294	8	307
	N° de Atenciones Totales	5	4	306	8	323
	%TEAPIj	60.00%	50.00%	96.08%	100.00%	95.05%

HUARAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	29	21	447	33	530
	N° de Atenciones Totales	34	25	510	35	604
	%TEAPIj	85.29%	84.00%	87.65%	94.29%	87.75%
LA PASCANA	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%	-
LOS OLIVOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	118	59	661	67	905
	N° de Atenciones Totales	268	137	1353	143	1901
	%TEAPIj	44.03%	43.07%	48.85%	46.85%	47.61%
PUENTE PIEDRA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	143	70	808	65	1086
	N° de Atenciones Totales	228	101	1161	96	1586
	%TEAPIj	62.72%	69.31%	69.60%	67.71%	68.47%
SAN MARTIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	78	36	774	64	952
	N° de Atenciones Totales	93	43	937	74	1147
	%TEAPIj	83.87%	83.72%	82.60%	86.49%	83.00%
ATE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	41	120	979	148	1288
	N° de Atenciones Totales	49	135	1082	157	1423
	%TEAPIj	83.67%	88.89%	90.48%	94.27%	90.51%
CHOSICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	18	98	12	129
	N° de Atenciones Totales	1	18	100	12	131
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.00%	100.00%	98.47%
HUAYCAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	4	637	11	659
	N° de Atenciones Totales	9	4	670	12	695
	%TEAPIj	77.78%	100.00%	95.07%	91.67%	94.82%
EL AGUSTINO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	57	82	770	134	1043
	N° de Atenciones Totales	91	140	1145	187	1563
	%TEAPIj	62.64%	58.57%	67.25%	71.66%	66.73%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	94	28	2280	75	2477
	N° de Atenciones Totales	137	50	3053	106	3346
	%TEAPIj	68.61%	56.00%	74.68%	70.75%	74.03%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	43	18	873	6	940
	N° de Atenciones Totales	64	21	1177	9	1271
	%TEAPIj	67.19%	85.71%	74.17%	66.67%	73.96%
MANCHAY	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	54	21	862	4	941
	N° de Atenciones Totales	55	22	912	4	993
	%TEAPIj	98.18%	95.45%	94.52%	100.00%	94.76%
CAÑETE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	17	867	133	1017
	N° de Atenciones Totales	0	17	940	138	1095
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	92.23%	96.38%	92.88%
CHORRILLOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	87	40	1159	102	1388
	N° de Atenciones Totales	125	53	1431	130	1739
	%TEAPIj	69.60%	75.47%	80.99%	78.46%	79.82%
LURIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	5	181	50	247
	N° de Atenciones Totales	13	7	206	57	283
	%TEAPIj	84.62%	71.43%	87.86%	87.72%	87.28%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	139	64	2469	189	2861
	N° de Atenciones Totales	139	64	2482	191	2876
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	99.48%	98.95%	99.48%
SURCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	43	63	798	111	1015
	N° de Atenciones Totales	121	163	1812	286	2382
	%TEAPIj	35.54%	38.65%	44.04%	38.81%	42.61%
VILLA EL SALVADOR	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	2	121	46	173
	N° de Atenciones Totales	7	3	219	58	287
	%TEAPIj	57.14%	66.67%	55.25%	79.31%	60.28%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	3	357	8	377
	N° de Atenciones Totales	10	7	392	11	420
	%TEAPIj	90.00%	42.86%	91.07%	72.73%	89.76%
JESUS MARIA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	74	125	1023	381	1603
	N° de Atenciones Totales	88	150	1156	425	1819
	%TEAPIj	84.09%	83.33%	88.49%	89.65%	88.13%
LIMA BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	135	64	1058	404	1661
	N° de Atenciones Totales	372	209	2426	1051	4058
	%TEAPIj	36.29%	30.62%	43.61%	38.44%	40.93%

LIMA CENTRO	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%	-
SAN MIGUEL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	103	104	780	596	1583
	N° de Atenciones Totales	127	123	949	743	1942
	%TEAPIj	81.10%	84.55%	82.19%	80.22%	81.51%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	54	18	729	15	816
	N° de Atenciones Totales	56	19	766	17	858
	%TEAPIj	96.43%	94.74%	95.17%	88.24%	95.10%
MALA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	115	54	170
	N° de Atenciones Totales	1	0	118	54	173
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	97.46%	100.00%	98.27%
Iquitos	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	140	111	1443	294	1988
	N° de Atenciones Totales	326	210	2828	554	3918
	%TEAPIj	42.94%	52.86%	51.03%	53.07%	50.74%
SAN JUAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	68	33	752	143	996
	N° de Atenciones Totales	71	34	782	147	1034
	%TEAPIj	95.77%	97.06%	96.16%	97.28%	96.32%
MALDONADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	68	19	462	92	641
	N° de Atenciones Totales	109	33	671	122	935
	%TEAPIj	62.39%	57.58%	68.85%	75.41%	68.56%
PASCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	33	1	75	0	109
	N° de Atenciones Totales	34	1	81	0	116
	%TEAPIj	97.06%	100.00%	92.59%	0.00%	93.97%
CASTILLA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	119	2	124
	N° de Atenciones Totales	3	0	123	2	128
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	96.75%	100.00%	96.88%
MORROPON	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	202	0	202
	N° de Atenciones Totales	0	0	225	0	225
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	89.78%	0.00%	89.78%
SULLANA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	9	186	34	231
	N° de Atenciones Totales	5	12	262	40	319
	%TEAPIj	40.00%	75.00%	70.99%	85.00%	72.41%
JULIACA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	180	184	909	345	1618
	N° de Atenciones Totales	266	277	1226	465	2234
	%TEAPIj	67.67%	66.43%	74.14%	74.19%	72.43%
PUNO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	92	107	1307	155	1661
	N° de Atenciones Totales	141	167	1714	212	2234
	%TEAPIj	65.25%	64.07%	76.25%	73.11%	74.35%
JUANJUI	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	3	93	3	108
	N° de Atenciones Totales	9	4	101	4	118
	%TEAPIj	100.00%	75.00%	92.08%	75.00%	91.53%
MOYOBAMBA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	108	84	717	205	1114
	N° de Atenciones Totales	123	87	902	215	1327
	%TEAPIj	87.80%	96.55%	79.49%	95.35%	83.95%
TARAPOTO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	3	33	2	47
	N° de Atenciones Totales	17	3	60	2	82
	%TEAPIj	52.94%	100.00%	55.00%	100.00%	57.32%
ILO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	2	429	1	435
	N° de Atenciones Totales	3	3	548	1	555
	%TEAPIj	100.00%	66.67%	78.28%	100.00%	78.38%
MOQUEGUA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	51	55	1183	66	1355
	N° de Atenciones Totales	51	56	1195	66	1368
	%TEAPIj	100.00%	98.21%	99.00%	100.00%	99.05%
TACNA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	17	46	776	18	857
	N° de Atenciones Totales	27	57	1048	22	1154
	%TEAPIj	62.96%	80.70%	74.05%	81.82%	74.26%
TALARA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	42	374	1	422
	N° de Atenciones Totales	5	44	380	1	430
	%TEAPIj	100.00%	95.45%	98.42%	100.00%	98.14%
TUMBES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	2	415	24	446
	N° de Atenciones Totales	5	2	440	25	472
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	94.32%	96.00%	94.49%

ARICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	7	1695	4	1709
	N° de Atenciones Totales	5	7	1765	4	1781
	%TEAPIj	60.00%	100.00%	96.03%	100.00%	95.96%
PUCALLPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	48	13	674	5	740
	N° de Atenciones Totales	53	13	747	5	818
	%TEAPIj	90.57%	100.00%	90.23%	100.00%	90.46%
CAJAMARCA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	28	143	388	567
	N° de Atenciones Totales	8	28	144	388	568
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	99.31%	100.00%	99.82%
CAJAMARCA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	2	132	14	149
	N° de Atenciones Totales	1	2	139	14	156
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	94.96%	100.00%	95.51%
LIMA1 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	1	49	2	56
	N° de Atenciones Totales	4	2	53	2	61
	%TEAPIj	100.00%	50.00%	92.45%	100.00%	91.80%
LIMA1 CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	14	151	128	299
	N° de Atenciones Totales	9	14	169	140	332
	%TEAPIj	66.67%	100.00%	89.35%	91.43%	90.06%
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.	4	0	63	2	69
	N° de Atenciones Totales	4	0	79	2	85
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	79.75%	100.00%	81.18%
TACNA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	6	316	120	443
	N° de Atenciones Totales	1	7	322	121	451
	%TEAPIj	100.00%	85.71%	98.14%	99.17%	98.23%
TACNA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	10	92	108	210
	N° de Atenciones Totales	0	11	93	111	215
	%TEAPIj	0.00%	90.91%	98.92%	97.30%	97.67%
LIMA1 CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4	0	4
	N° de Atenciones Totales	0	0	4	0	4
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
LIMA1 CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	19	6	27
	N° de Atenciones Totales	2	1	21	8	32
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	90.48%	75.00%	84.38%
AREQUIPA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	12	1	13
	N° de Atenciones Totales	0	0	15	1	16
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	80.00%	100.00%	81.25%
LIMA1 CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	6	0	6
	N° de Atenciones Totales	0	0	7	0	7
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	85.71%	0.00%	85.71%
AREQUIPA CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	0	0	0	0	0
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	-
LIMA1 CAB6	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	2	154	1	164
	N° de Atenciones Totales	7	2	163	1	173
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	94.48%	100.00%	94.80%
LIMA2 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	5	64	66	140
	N° de Atenciones Totales	5	5	70	68	148
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	91.43%	97.06%	94.59%
AREQUIPA CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	5	1	7
	N° de Atenciones Totales	1	0	5	1	7
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
LIMA4 CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	14	14	124	93	245
	N° de Atenciones Totales	20	19	155	113	307
	%TEAPIj	70.00%	73.68%	80.00%	82.30%	79.80%
CUSCO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	33	5	172	50	260
	N° de Atenciones Totales	35	6	177	51	269
	%TEAPIj	94.29%	83.33%	97.18%	98.04%	96.65%
JUNIN CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	8	490	11	519
	N° de Atenciones Totales	11	9	526	11	557
	%TEAPIj	90.91%	88.89%	93.16%	100.00%	93.18%

TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3632	2842	55608	7478	69560
	N° de Atenciones Totales	5325	4030	71213	9763	90331
	%TEAPIj	68.21%	70.52%	78.09%	76.60%	77.01%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2018
Mes : JUNIO
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	91	3036	3.00%
AREQUIPA	6	679	0.88%
ATE	30	1423	2.11%
BAGUA	14	405	3.46%
BALTA	15	1715	0.87%
BARRANCA	71	526	13.50%
CAJAMARCA	107	493	21.70%
CANCHIS	203	2705	7.50%
CAÑETE	11	1095	1.00%
CASTILLA	1	128	0.78%
CAYMA	55	718	7.66%
CHACHAPOYAS	12	86	13.95%
CHICLAYO	421	2738	15.38%
CHIMBOTE	6	39	15.38%
CHIMBOTE STORE 02	6	43	13.95%
CHINCHA	11	178	6.18%
CHORRILLOS	135	1739	7.76%
CHOSICA	2	131	1.53%
COMAS	140	849	16.49%
EL AGUSTINO	176	1563	11.26%
HUACHO	31	323	9.60%
HUAMANGA	54	174	31.03%
HUANCAVELICA	51	383	13.32%
HUANUCO	532	1978	26.90%
HUARAL	50	604	8.28%
HUARAZ	143	1748	8.18%
HUAYCAN	3	695	0.43%
ICA	462	1857	24.88%
ILO	20	555	3.60%
Iquitos	616	3918	15.72%
JAEN	218	1488	14.65%
JESUS MARIA	120	1819	6.60%
JUANJUI	28	118	23.73%
JULIACA	1657	2234	74.17%
LA PASCANA	0	0	-
LARCO	61	491	12.42%
LEONCIO PRADO	16	715	2.24%
LIMA BIG STORE	719	4058	17.72%
LIMA CENTRO	0	0	-
LOS OLIVOS	58	1901	3.05%
LURIN	4	283	1.41%
MANCHAY	5	993	0.50%
MALA	10	173	5.78%
MALDONADO	130	935	13.90%
MOQUEGUA	61	1368	4.46%
MORROPON	2	225	0.89%
MOYOBAMBA	71	1327	5.35%
NUEVO CHIMBOTE	10	111	9.01%
PASCO	40	116	34.48%
PAUCARPATA	31	546	5.68%
PICHANAKI	12	205	5.85%
PISCO	125	819	15.26%
PUCALLPA	50	818	6.11%
PUENTE PIEDRA	189	1586	11.92%
PUNO	330	2234	14.77%
SAN JUAN	142	1034	13.73%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	322	3346	9.62%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	21	1271	1.65%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	419	2876	14.57%
SAN MARTIN	197	1147	17.18%
SAN MIGUEL	38	1942	1.96%
SANTIAGO	563	4537	12.41%
SULLANA	42	319	13.17%
SURCO	259	2382	10.87%
TACNA	41	1154	3.55%
TALARA	16	430	3.72%

TAMBO	540	3440	15.70%
TARAPOTO	19	82	23.17%
TARMA	41	307	13.36%
Trujillo	63	1771	3.56%
TUMBES	16	472	3.39%
VILLA EL SALVADOR	69	287	24.04%
ARICA	17	1781	0.95%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	75	858	8.74%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	12	420	2.86%
CAJAMARCA CAB1	1	568	0.18%
CAJAMARCA CAB2	50	156	32.05%
LIMA1 CAB1	2	61	3.28%
LIMA1 CAB2	176	332	53.01%
PUNO CAB2	0	0	-
TACNA CAB1	28	451	6.21%
TACNA CAB2	7	215	3.26%
CAJAMARCA CAB3	34	85	40.00%
AREQUIPA CAB1	9	16	56.25%
LIMA1 CAB3	5	32	15.63%
AREQUIPA CAB4	0	0	-
LIMA1 CAB5	2	7	28.57%
JUNIN CAB1	12	557	2.15%
LIMA1 CAB6	13	173	7.51%
LIMA4 CAB3	25	307	8.14%
AREQUIPA CAB3	2	7	28.57%
LIMA2 CAB1	11	148	7.43%
CUSCO CAB1	112	269	41.64%
LIMA1 CAB4	4	4	100.00%
Total	10827	90331	11.99%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
 Año: 2018
 Mes: JUNIO
 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	720	0.00%
APURIMAC	0.00	284	0.00%
AREQUIPA	0.00	276	0.00%
ATE	0.00	292	0.00%
BAGUA	0.00	274.5	0.00%
BALTA	0.00	264	0.00%
BARRANCA	0.00	264	0.00%
CAJAMARCA	0.00	274.5	0.00%
CANCHIS	0.00	260	0.00%
CAÑETE	0.00	264	0.00%
CASTILLA	0.00	274.5	0.00%
CAYMA	0.00	276	0.00%
CHACHAPOYAS	0.00	264	0.00%
CHICLAYO	0.00	264	0.00%
CHIMBOTE	0.00	303	0.00%
CHIMBOTE STORE 02	0.00	303	0.00%
CHINCHA	0.00	292	0.00%
CHORRILLOS	0.00	264	0.00%
CHOSICA	0.00	314	0.00%
COMAS	0.00	264	0.00%
EL AGUSTINO	0.00	288	0.00%
HUACHO	0.00	264	0.00%
HUAMANGA	0.00	284	0.00%
HUANCAVELICA	0.00	264	0.00%
HUANUCO	0.00	264	0.00%
HUARAL	0.00	264	0.00%
HUARAZ	0.00	265	0.00%
HUAYCAN	0.00	296	0.00%
ICA	0.00	292	0.00%
ILO	0.00	260	0.00%
Iquitos	0.00	264	0.00%
JAEN	0.00	274.5	0.00%
JESUS MARIA	0.00	284	0.00%
JUANJUI	0.00	279	0.00%

JULIACA	0.00	322	0.00%
LA PASCANA	0.00	264	0.00%
LARCO	0.00	286	0.00%
LEONCIO PRADO	0.00	264	0.00%
LIMA BIG STORE	0.00	310	0.00%
LIMA CENTRO	0.00	284	0.00%
LOS OLIVOS	0.00	282	0.00%
LURIN	0.00	264	0.00%
MANCHAY	0.00	240	0.00%
MALA	0.00	264	0.00%
MALDONADO	0.00	260	0.00%
MOQUEGUA	0.00	260	0.00%
MORROPON	0.00	264	0.00%
MOYOBAMBA	0.00	279	0.00%
NUEVO CHIMBOTE	0.00	303	0.00%
PASCO	0.00	253.5	0.00%
PAUCARPATA	0.00	306	0.00%
PICHANAKI	0.00	284	0.00%
PISCO	0.00	292	0.00%
PUCALLPA	0.00	284	0.00%
PUENTE PIEDRA	0.00	345	0.00%
PUNO	0.00	322	0.00%
SAN JUAN	0.00	264	0.00%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	288	0.00%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	0.00	260	0.00%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	0.00	264	0.00%
SAN MARTIN	0.00	264	0.00%
SAN MIGUEL	0.00	284	0.00%
SANTIAGO	0.00	260	0.00%
SULLANA	0.00	264	0.00%
SURCO	0.00	264	0.00%
TACNA	0.00	260	0.00%
TALARA	0.00	277.5	0.00%
TAMBO	0.00	264	0.00%
TARAPOTO	0.00	306	0.00%
TARMA	0.00	264	0.00%
Trujillo	0.00	286	0.00%
TUMBES	0.00	277.5	0.00%
VILLA EL SALVADOR	0.00	264	0.00%
ARICA	0.00	264	0.00%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	0.00	264	0.00%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	0.00	264	0.00%
CAJAMARCA CAB1	0.00	317	0.00%
CAJAMARCA CAB2	0.00	286	0.00%
LIMA1 CAB1	0.00	282	0.00%
LIMA1 CAB2	0.00	282	0.00%
PUNO CAB2	0.00	360	0.00%
TACNA CAB1	0.00	260	0.00%
TACNA CAB2	0.00	286	0.00%
CAJAMARCA CAB3	0.00	291	0.00%
AREQUIPA CAB1	0.00	260	0.00%
LIMA1 CAB3	0.00	282	0.00%
AREQUIPA CAB4	0.00	260	0.00%
LIMA1 CAB5	0.00	282	0.00%
JUNIN CAB1	0.00	296	0.00%
LIMA1 CAB6	0.00	282	0.00%
LIMA4 CAB3	0.00	284	0.00%
AREQUIPA CAB3	0.00	322	0.00%
LIMA2 CAB1	0.00	360	0.00%
CUSCO CAB1	0.00	312	0.00%
LIMA1 CAB4	0.00	282	0.00%
Total	0.00	27055.5	0.00%