

EMPRESA: VIETTEL PERU S.A.C.
AÑO: 2018
MES: MARZO
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	2121	489985	0.43%

Empresa : VIETTEL PERU S.A.C.
Año : 2018
Mes : MARZO
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	575637	575637	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	445161	489985	90.85%

Empresa : VIETTEL PERU S.A.C.
Año : 2018
Mes : MARZO
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.	16	11	402	38	467
	N° de Atenciones Totales	19	19	435	40	513
	%TEAPIj	84.21%	57.89%	92.41%	95.00%	91.03%
CHACHAPOYAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	75	6	82
	N° de Atenciones Totales	0	2	78	6	86
	%TEAPIj	0.00%	50.00%	96.15%	100.00%	95.35%
JAEN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	53	34	882	23	992
	N° de Atenciones Totales	82	53	1205	35	1375
	%TEAPIj	64.63%	64.15%	73.20%	65.71%	72.15%
CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	33	9	116	8	166
	N° de Atenciones Totales	45	10	167	15	237
	%TEAPIj	73.33%	90.00%	69.46%	53.33%	70.04%
NUEVO CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	1	91	0	102
	N° de Atenciones Totales	12	2	103	1	118
	%TEAPIj	83.33%	50.00%	88.35%	0.00%	86.44%
CHIMBOTE STORE 02	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	60	0	60
	N° de Atenciones Totales	0	0	67	1	68
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	89.55%	0.00%	88.24%
APURIMAC	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	126	93	2089	384	2692
	N° de Atenciones Totales	132	119	2309	425	2985
	%TEAPIj	95.45%	78.15%	90.47%	90.35%	90.18%
AREQUIPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	2	212	2	218
	N° de Atenciones Totales	3	5	266	6	280
	%TEAPIj	66.67%	40.00%	79.70%	33.33%	77.86%
CAYMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	32	15	337	30	414
	N° de Atenciones Totales	116	61	984	117	1278
	%TEAPIj	27.59%	24.59%	34.25%	25.64%	32.39%
PAUCARPATA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	75	0	75
	N° de Atenciones Totales	0	0	85	0	85
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	88.24%	0.00%	88.24%

HUAMANGA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	70	25	362	131	588
	N° de Atenciones Totales	114	43	536	201	894
	%TEAij	61.40%	58.14%	67.54%	65.17%	65.77%
CAJAMARCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	82	43	1030	127	1282
	N° de Atenciones Totales	96	45	1160	158	1459
	%TEAij	85.42%	95.56%	88.79%	80.38%	87.87%
CANCHIS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	125	17	2105	43	2290
	N° de Atenciones Totales	157	30	2534	59	2780
	%TEAij	79.62%	56.67%	83.07%	72.88%	82.37%
SANTIAGO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	178	80	2498	115	2871
	N° de Atenciones Totales	405	187	4325	198	5115
	%TEAij	43.95%	42.78%	57.76%	58.08%	56.13%
HUANCAVELICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	10	84	18	119
	N° de Atenciones Totales	9	13	105	27	154
	%TEAij	77.78%	76.92%	80.00%	66.67%	77.27%
HUANUCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	193	38	1649	14	1894
	N° de Atenciones Totales	235	44	2109	22	2410
	%TEAij	82.13%	86.36%	78.19%	63.64%	78.59%
LEONCIO PRADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	378	380	759
	N° de Atenciones Totales	0	1	403	397	801
	%TEAij	0.00%	100.00%	93.80%	95.72%	94.76%
HUARAZ	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	10	432	29	484
	N° de Atenciones Totales	31	27	916	57	1031
	%TEAij	41.94%	37.04%	47.16%	50.88%	46.94%
CHINCHA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	75	2	77
	N° de Atenciones Totales	0	0	90	3	93
	%TEAij	0.00%	0.00%	83.33%	66.67%	82.80%
ICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	110	29	667	27	833
	N° de Atenciones Totales	255	65	1310	59	1689
	%TEAij	43.14%	44.62%	50.92%	45.76%	49.32%
PISCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	35	10	705	13	763
	N° de Atenciones Totales	38	12	782	13	845
	%TEAij	92.11%	83.33%	90.15%	100.00%	90.30%
PICHANAKI	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	192	35	227
	N° de Atenciones Totales	0	0	201	38	239
	%TEAij	0.00%	0.00%	95.52%	92.11%	94.98%
TAMBO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	4	1525	6	1546
	N° de Atenciones Totales	28	9	4312	13	4362
	%TEAij	39.29%	44.44%	35.37%	46.15%	35.44%
TARMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	58	48	106
	N° de Atenciones Totales	0	0	75	48	123
	%TEAij	0.00%	0.00%	77.33%	100.00%	86.18%
LARCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	1	149	59	213
	N° de Atenciones Totales	4	1	150	62	217
	%TEAij	100.00%	100.00%	99.33%	95.16%	98.16%
Trujillo	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	51	35	686	48	820
	N° de Atenciones Totales	166	150	1978	158	2452
	%TEAij	30.72%	23.33%	34.68%	30.38%	33.44%
BALTA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	125	31	1092	21	1269
	N° de Atenciones Totales	253	53	1788	55	2149
	%TEAij	49.41%	58.49%	61.07%	38.18%	59.05%
CHICLAYO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	90	49	679	69	887
	N° de Atenciones Totales	291	155	1743	222	2411
	%TEAij	30.93%	31.61%	38.96%	31.08%	36.79%
BARRANCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	0	35	2	48
	N° de Atenciones Totales	13	0	37	3	53
	%TEAij	84.62%	0.00%	94.59%	66.67%	90.57%
COMAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	122	106	887	18	1133
	N° de Atenciones Totales	170	128	1101	20	1419
	%TEAij	71.76%	82.81%	80.56%	90.00%	79.84%
HUACHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	4	130	15	154
	N° de Atenciones Totales	6	4	136	15	161
	%TEAij	83.33%	100.00%	95.59%	100.00%	95.65%

HUARAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	33	9	313	38	393
	N° de Atenciones Totales	38	12	364	45	459
	%TEAij	86.84%	75.00%	85.99%	84.44%	85.62%
LA PASCANA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	105	45	743	87	980
	N° de Atenciones Totales	127	50	835	116	1128
	%TEAij	82.68%	90.00%	88.98%	75.00%	86.88%
LOS OLIVOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	39	30	200	31	300
	N° de Atenciones Totales	314	182	1352	214	2062
	%TEAij	12.42%	16.48%	14.79%	14.49%	14.55%
PUENTE PIEDRA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	90	48	502	27	667
	N° de Atenciones Totales	209	77	1073	55	1414
	%TEAij	43.06%	62.34%	46.78%	49.09%	47.17%
SAN MARTIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	74	42	723	44	883
	N° de Atenciones Totales	107	62	970	65	1204
	%TEAij	69.16%	67.74%	74.54%	67.69%	73.34%
ATE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	59	103	528	102	792
	N° de Atenciones Totales	71	134	621	116	942
	%TEAij	83.10%	76.87%	85.02%	87.93%	84.08%
CHOSICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	14	68	8	92
	N° de Atenciones Totales	2	14	70	8	94
	%TEAij	100.00%	100.00%	97.14%	100.00%	97.87%
HUAYCAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	41	197	104	347
	N° de Atenciones Totales	6	45	204	106	361
	%TEAij	83.33%	91.11%	96.57%	98.11%	96.12%
EL AGUSTINO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	104	89	836	111	1140
	N° de Atenciones Totales	135	129	1205	160	1629
	%TEAij	77.04%	68.99%	69.38%	69.38%	69.98%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	56	29	1269	60	1414
	N° de Atenciones Totales	220	95	3458	171	3944
	%TEAij	25.45%	30.53%	36.70%	35.09%	35.85%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	3	62	3	70
	N° de Atenciones Totales	4	11	105	3	123
	%TEAij	50.00%	27.27%	59.05%	100.00%	56.91%
MANCHAY	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	33	9	147	12	201
	N° de Atenciones Totales	37	13	190	18	258
	%TEAij	89.19%	69.23%	77.37%	66.67%	77.91%
CAÑETE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	53	411	312	776
	N° de Atenciones Totales	1	53	414	314	782
	%TEAij	0.00%	100.00%	99.28%	99.36%	99.23%
CHORRILLOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	78	35	790	88	991
	N° de Atenciones Totales	155	79	1360	213	1807
	%TEAij	50.32%	44.30%	58.09%	41.31%	54.84%
LURIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	247	7	256
	N° de Atenciones Totales	1	1	250	8	260
	%TEAij	100.00%	100.00%	98.80%	87.50%	98.46%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	133	44	1233	72	1482
	N° de Atenciones Totales	273	101	2510	194	3078
	%TEAij	48.72%	43.56%	49.12%	37.11%	48.15%
SURCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	84	75	1172	244	1575
	N° de Atenciones Totales	213	163	2204	502	3082
	%TEAij	39.44%	46.01%	53.18%	48.61%	51.10%
VILLA EL SALVADOR	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	1	219	20	251
	N° de Atenciones Totales	14	3	322	39	378
	%TEAij	78.57%	33.33%	68.01%	51.28%	66.40%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	2	357	23	384
	N° de Atenciones Totales	2	2	378	24	406
	%TEAij	100.00%	100.00%	94.44%	95.83%	94.58%
JESUS MARIA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	37	42	828	88	995
	N° de Atenciones Totales	62	62	1104	136	1364
	%TEAij	59.68%	67.74%	75.00%	64.71%	72.95%
LIMA BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	137	51	1608	310	2106
	N° de Atenciones Totales	275	114	3057	588	4034
	%TEAij	49.82%	44.74%	52.60%	52.72%	52.21%

LIMA CENTRO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	120	104	604	494	1322
	N° de Atenciones Totales	163	137	828	707	1835
	%TEAPIj	73.62%	75.91%	72.95%	69.87%	72.04%
SAN MIGUEL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	139	106	870	493	1608
	N° de Atenciones Totales	183	140	1053	610	1986
	%TEAPIj	75.96%	75.71%	82.62%	80.82%	80.97%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	4	144	7	160
	N° de Atenciones Totales	22	5	212	7	246
	%TEAPIj	22.73%	80.00%	67.92%	100.00%	65.04%
MALA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	101	27	128
	N° de Atenciones Totales	0	0	102	30	132
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	99.02%	90.00%	96.97%
Iquitos	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	78	82	2155	475	2790
	N° de Atenciones Totales	113	113	3053	685	3964
	%TEAPIj	69.03%	72.57%	70.59%	69.34%	70.38%
SAN JUAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	25	23	456	421	925
	N° de Atenciones Totales	29	25	475	438	967
	%TEAPIj	86.21%	92.00%	96.00%	96.12%	95.66%
MALDONADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	23	14	722	1	760
	N° de Atenciones Totales	37	18	944	2	1001
	%TEAPIj	62.16%	77.78%	76.48%	50.00%	75.92%
PASCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	2	228	4	245
	N° de Atenciones Totales	11	2	248	4	265
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	91.94%	100.00%	92.45%
CASTILLA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	2	287	5	296
	N° de Atenciones Totales	3	3	320	5	331
	%TEAPIj	66.67%	66.67%	89.69%	100.00%	89.43%
MORROPON	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	258	0	258
	N° de Atenciones Totales	0	0	356	0	356
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	72.47%	0.00%	72.47%
SULLANA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	3	143	12	161
	N° de Atenciones Totales	11	5	298	17	331
	%TEAPIj	27.27%	60.00%	47.99%	70.59%	48.64%
JULIACA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	206	222	869	466	1763
	N° de Atenciones Totales	305	387	1275	744	2711
	%TEAPIj	67.54%	57.36%	68.16%	62.63%	65.03%
PUNO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	90	63	1095	169	1417
	N° de Atenciones Totales	175	132	2062	274	2643
	%TEAPIj	51.43%	47.73%	53.10%	61.68%	53.61%
JUANJUI	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	3	189	29	225
	N° de Atenciones Totales	5	3	241	31	280
	%TEAPIj	80.00%	100.00%	78.42%	93.55%	80.36%
MOYOBAMBA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	65	47	1682	63	1857
	N° de Atenciones Totales	79	52	1827	67	2025
	%TEAPIj	82.28%	90.38%	92.06%	94.03%	91.70%
TARAPOTO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	16	7	143	7	173
	N° de Atenciones Totales	24	10	224	21	279
	%TEAPIj	66.67%	70.00%	63.84%	33.33%	62.01%
ILO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	2	148	2	154
	N° de Atenciones Totales	2	3	232	6	243
	%TEAPIj	100.00%	66.67%	63.79%	33.33%	63.37%
MOQUEGUA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	34	42	1285	73	1434
	N° de Atenciones Totales	35	44	1316	78	1473
	%TEAPIj	97.14%	95.45%	97.64%	93.59%	97.35%
TACNA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	23	21	1306	6	1356
	N° de Atenciones Totales	25	31	1759	8	1823
	%TEAPIj	92.00%	67.74%	74.25%	75.00%	74.38%
TALARA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	5	235	8	251
	N° de Atenciones Totales	4	5	245	8	262
	%TEAPIj	75.00%	100.00%	95.92%	100.00%	95.80%
TUMBES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	1	669	13	693
	N° de Atenciones Totales	15	2	964	15	996
	%TEAPIj	66.67%	50.00%	69.40%	86.67%	69.58%

PUCALLPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	87	30	2041	6	2164
	N° de Atenciones Totales	166	49	2857	11	3083
	%TEAij	52.41%	61.22%	71.44%	54.55%	70.19%
CAJAMARCA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	9	85	319	417
	N° de Atenciones Totales	4	9	85	319	417
	%TEAij	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
CAJAMARCA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	2	111	17	133
	N° de Atenciones Totales	3	2	129	17	151
	%TEAij	100.00%	100.00%	86.05%	100.00%	88.08%
LIMA1 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	45	0	46
	N° de Atenciones Totales	2	0	45	0	47
	%TEAij	50.00%	0.00%	100.00%	0.00%	97.87%
LIMA1 CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	3	65	42	110
	N° de Atenciones Totales	4	7	114	75	200
	%TEAij	0.00%	42.86%	57.02%	56.00%	55.00%
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
	%TEAij	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
CAJAMARCA CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	1	83	3	92
	N° de Atenciones Totales	9	1	96	6	112
	%TEAij	55.56%	100.00%	86.46%	50.00%	82.14%
TACNA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	9	323	174	513
	N° de Atenciones Totales	7	10	340	185	542
	%TEAij	100.00%	90.00%	95.00%	94.05%	94.65%
TACNA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	21	33	123	177
	N° de Atenciones Totales	0	22	35	126	183
	%TEAij	0.00%	95.45%	94.29%	97.62%	96.72%
LIMA1 CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5	5	10
	N° de Atenciones Totales	0	0	5	5	10
	%TEAij	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
JUNIN CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	0	0	8	0	8
	%TEAij	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3555	2253	48590	6966	61364
	N° de Atenciones Totales	6382	3857	75284	10070	95593
	%TEAij	55.70%	58.41%	64.54%	69.18%	64.19%

Empresa : VIETTEL PERU S.A.C.
Año : 2018
Mes : MARZO
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	77	2985	2.58%
AREQUIPA	3	280	1.07%
ATE	35	942	3.72%
BAGUA	38	513	7.41%
BALTA	85	2149	3.96%
BARRANCA	22	53	41.51%
CAJAMARCA	278	1459	19.05%
CANCHIS	130	2780	4.68%
CANETE	4	782	0.51%
CASTILLA	27	331	8.16%
CAYMA	421	1278	32.94%
CHACHAPOYAS	1	86	1.16%
CHICLAYO	424	2411	17.59%
CHIMBOTE	27	237	11.39%
CHIMBOTE STORE 02	6	68	8.82%
CHINCHA	15	93	16.13%
CHORRILLOS	352	1807	19.48%
CHOSICA	5	94	5.32%
COMAS	153	1419	10.78%
EL AGUSTINO	195	1629	11.97%
HUACHO	32	161	19.88%
HUAMANGA	136	894	15.21%

HUANCVELICA	72	154	46.75%
HUANUCO	517	2410	21.45%
HUARAL	71	459	15.47%
HUARAZ	98	1031	9.51%
HUAYCAN	1	361	0.28%
ICA	726	1689	42.98%
ILO	42	243	17.28%
Iquitos	895	3964	22.58%
JAEN	191	1375	13.89%
JESUS MARIA	297	1364	21.77%
JUANJUI	66	280	23.57%
JULIACA	1535	2711	56.62%
LA PASCANA	225	1128	19.95%
LARCO	61	217	28.11%
LEONCIO PRADO	28	801	3.50%
LIMA BIG STORE	1200	4034	29.75%
LIMA CENTRO	555	1835	30.25%
LOS OLIVOS	468	2062	22.70%
LURIN	9	260	3.46%
MANCHAY	0	258	0.00%
MALA	1	132	0.76%
MALDONADO	208	1001	20.78%
MOQUEGUA	46	1473	3.12%
MORROPON	4	356	1.12%
MOYOBAMBA	80	2025	3.95%
NUEVO CHIMBOTE	16	118	13.56%
PASCO	55	265	20.75%
PAUCARPATA	22	85	25.88%
PICHANAKI	27	239	11.30%
PISCO	137	845	16.21%
PUCALLPA	2927	3083	94.94%
PUENTE PIEDRA	379	1414	26.80%
PUNO	295	2643	11.16%
SAN JUAN	64	967	6.62%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	808	3944	20.49%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	7	123	5.69%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	646	3078	20.99%
SAN MARTIN	206	1204	17.11%
SAN MIGUEL	709	1986	35.70%
SANTIAGO	391	5115	7.64%
SULLANA	86	331	25.98%
SURCO	595	3082	19.31%
TACNA	123	1823	6.75%
TALARA	168	262	64.12%
TAMBO	1461	4362	33.49%
TARAPOTO	54	279	19.35%
TARMA	19	123	15.45%
Trujillo	898	2452	36.62%
TUMBES	335	996	33.63%
VILLA EL SALVADOR	56	378	14.81%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	45	246	18.29%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	30	406	7.39%
CAJAMARCA CAB1	0	417	0.00%
CAJAMARCA CAB2	18	151	11.92%
LIMA1 CAB1	14	47	29.79%
LIMA1 CAB2	193	200	96.50%
PUNO CAB2	0	0	0.00%
TACNA CAB1	54	542	9.96%
TACNA CAB2	48	183	26.23%
CAJAMARCA CAB3	40	112	35.71%
LIMA1 CAB4	10	10	100.00%
JUNIN CAB1	15	228	6.58%
Total	20813	95813	21.72%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
 Año: 2018
 Mes: MARZO
 Indicador: TASA DE CAIDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN (CSA)
 Objetivo: Medir el porcentaje de horas en que estuvo inoperativo el sistema de atención de la empresa.

Oficinas	N° de horas sin sistema de atención al mes	N° total de horas de atención al mes	CSA%
123	0.00	744	0.00%
APURIMAC	0.00	294	0.00%
AREQUIPA	0.00	270	0.00%
ATE	0.00	240	0.00%
BAGUA	0.00	285	0.00%

BALTA	0.00	274	0.00%
BARRANCA	0.00	274	0.00%
CAJAMARCA	0.00	285	0.00%
CANCHIS	0.00	270	0.00%
CAÑETE	0.00	286	0.00%
CASTILLA	0.00	285	0.00%
CAYMA	0.00	260	0.00%
CHACHAPOYAS	0.00	274	0.00%
CHICLAYO	0.00	274	0.00%
CHIMBOTE	0.00	314	0.00%
CHIMBOTE STORE 02	0.00	314	0.00%
CHINCHA	0.00	302	0.00%
CHORRILLOS	0.00	274	0.00%
CHOSICA	0.00	325	0.00%
COMAS	0.00	274	0.00%
EL AGUSTINO	0.00	298	0.00%
HUACHO	0.00	274	0.00%
HUAMANGA	0.00	294	0.00%
HUANCAVELICA	0.00	274	0.00%
HUANUCO	0.00	274	0.00%
HUARAL	0.00	274	0.00%
HUARAZ	0.00	275	0.00%
HUAYCAN	0.00	306	0.00%
ICA	0.00	302	0.00%
ILO	0.00	270	0.00%
IQUITOS	0.00	292	0.00%
JAEN	0.00	285	0.00%
JESUS MARIA	0.00	294	0.00%
JUANJUI	0.00	289	0.00%
JULIACA	0.00	333	0.00%
LA PASCANA	0.00	274	0.00%
LARCO	0.00	297	0.00%
LEONCIO PRADO	0.00	274	0.00%
LIMA BIG STORE	0.00	321	0.00%
LIMA CENTRO	0.00	294	0.00%
LOS OLIVOS	0.00	302	0.00%
LURIN	0.00	274	0.00%
MANCHAY	0.00	248	0.00%
MALA	0.00	274	0.00%
MALDONADO	0.00	270	0.00%
MOQUEGUA	0.00	270	0.00%
MORROPON	0.00	274	0.00%
MOYOBAMBA	0.00	294	0.00%
NUEVO CHIMBOTE	0.00	314	0.00%
PASCO	0.00	263	0.00%
PAUCARPATA	0.00	297	0.00%
PICHANAKI	0.00	294	0.00%
PISCO	0.00	302	0.00%
PUCALLPA	0.00	294	0.00%
PUENTE PIEDRA	0.00	356	0.00%
PUNO	0.00	333	0.00%
SAN JUAN	0.00	292	0.00%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	270	0.00%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	0.00	270	0.00%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	0.00	294	0.00%
SAN MARTIN	0.00	274	0.00%
SAN MIGUEL	0.00	294	0.00%
SANTIAGO	0.00	270	0.00%
SULLANA	0.00	274	0.00%
SURCO	0.00	274	0.00%
TACNA	0.00	270	0.00%
TALARA	0.00	296	0.00%
TAMBO	0.00	274	0.00%
TARAPOTO	0.00	321	0.00%
TARMA	0.00	274	0.00%
TRUJILLO	0.00	297	0.00%
TUMBES	0.00	287	0.00%
VILLA EL SALVADOR	0.00	274	0.00%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	0.00	274	0.00%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	0.00	274	0.00%
CAJAMARCA CAB1	0.00	336	0.00%

CAJAMARCA CAB2	0.00	297	0.00%
LIMA1 CAB1	0.00	292	0.00%
LIMA1 CAB2	0.00	292	0.00%
PUNO CAB2	0.00	372	0.00%
TACNA CAB1	0.00	297	0.00%
TACNA CAB2	0.00	270	0.00%
CAJAMARCA CAB3	0.00	274	0.00%
LIMA1 CAB4	0.00	292	0.00%
JUNIN CAB1	0.00	297	0.00%
Total	0.00	24943	0.00%