

EMPRESA: VIETTEL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2018
MES: MAYO
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	3777	531021	0.71%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2018
Mes : MAYO
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	599578	599578	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	470271	531021	88.56%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2018
Mes : MAYO
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.	81	18	475	29	603
	N° de Atenciones Totales	85	20	524	31	660
	%TEAPIj	95.29%	90.00%	90.65%	93.55%	91.36%
CHACHAPOYAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	41	1	42	1	85
	N° de Atenciones Totales	44	1	43	2	90
	%TEAPIj	93.18%	100.00%	97.67%	50.00%	94.44%
JAEN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	65	54	895	53	1067
	N° de Atenciones Totales	88	71	1084	72	1315
	%TEAPIj	73.86%	76.06%	82.56%	73.61%	81.14%
CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	3	39	30	81
	N° de Atenciones Totales	11	4	60	46	121
	%TEAPIj	81.82%	75.00%	65.00%	65.22%	66.94%
NUEVO CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	106	2	109
	N° de Atenciones Totales	1	0	111	2	114
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	95.50%	100.00%	95.61%
CHIMBOTE STORE 02	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	4	23	3	30
	N° de Atenciones Totales	0	5	23	3	31
	%TEAPIj	0.00%	80.00%	100.00%	100.00%	96.77%
APURIMAC	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	204	95	2728	96	3123
	N° de Atenciones Totales	223	102	2874	101	3300
	%TEAPIj	91.48%	93.14%	94.92%	95.05%	94.64%
AREQUIPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	4	289	20	320
	N° de Atenciones Totales	7	4	352	22	385
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	82.10%	90.91%	83.12%
CAYMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	34	11	320	12	377
	N° de Atenciones Totales	68	19	488	24	599
	%TEAPIj	50.00%	57.89%	65.57%	50.00%	62.94%
PAUCARPATA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	16	9	290	13	328
	N° de Atenciones Totales	19	10	317	16	362
	%TEAPIj	84.21%	90.00%	91.48%	81.25%	90.61%

HUAMANGA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	110	19	339	62	530
	N° de Atenciones Totales	174	41	555	125	895
	%TEAPIj	63.22%	46.34%	61.08%	49.60%	59.22%
CAJAMARCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	66	22	520	25	633
	N° de Atenciones Totales	74	27	605	27	733
	%TEAPIj	89.19%	81.48%	85.95%	92.59%	86.36%
CANCHIS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	90	47	2206	62	2405
	N° de Atenciones Totales	132	65	2652	86	2935
	%TEAPIj	68.18%	72.31%	83.18%	72.09%	81.94%
SANTIAGO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	80	62	2960	110	3212
	N° de Atenciones Totales	113	85	4021	161	4380
	%TEAPIj	70.80%	72.94%	73.61%	68.32%	73.33%
QUILLABAMBA	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%	-
HUANCAVELICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	20	3	105	1	129
	N° de Atenciones Totales	27	4	140	1	172
	%TEAPIj	74.07%	75.00%	75.00%	100.00%	75.00%
HUANUCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	16	66	1444	118	1644
	N° de Atenciones Totales	28	90	1988	161	2267
	%TEAPIj	57.14%	73.33%	72.64%	73.29%	72.52%
LEONCIO PRADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	414	1	429	0	844
	N° de Atenciones Totales	428	1	444	0	873
	%TEAPIj	96.73%	100.00%	96.62%	0.00%	96.68%
HUARAZ	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	4	215	10	237
	N° de Atenciones Totales	14	6	288	14	322
	%TEAPIj	57.14%	66.67%	74.65%	71.43%	73.60%
CHINCHA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	1	67	1	71
	N° de Atenciones Totales	2	1	72	1	76
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	93.06%	100.00%	93.42%
ICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	18	64	1087	112	1281
	N° de Atenciones Totales	23	97	1460	175	1755
	%TEAPIj	78.26%	65.98%	74.45%	64.00%	72.99%
PISCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	4	477	18	502
	N° de Atenciones Totales	3	4	505	20	532
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	94.46%	90.00%	94.36%
PICHANAKI	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	66	65	181	2	314
	N° de Atenciones Totales	72	70	194	2	338
	%TEAPIj	91.67%	92.86%	93.30%	100.00%	92.90%
TAMBO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3077	0	3077
	N° de Atenciones Totales	0	0	3514	0	3514
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	87.56%	0	87.56%
TARMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	55	0	152	0	207
	N° de Atenciones Totales	57	0	171	3	231
	%TEAPIj	96.49%	0	88.89%	0.00%	89.61%
LARCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	96	2	159	4	261
	N° de Atenciones Totales	100	3	192	6	301
	%TEAPIj	96.00%	66.67%	82.81%	66.67%	86.71%
Trujillo	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	257	129	1356	86	1828
	N° de Atenciones Totales	358	234	2187	161	2940
	%TEAPIj	71.79%	55.13%	62.00%	53.42%	62.18%
ARICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	2	1554	2	1565
	N° de Atenciones Totales	7	2	1598	3	1610
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	97.25%	66.67%	97.20%
BALTA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	146	107	1113	105	1471
	N° de Atenciones Totales	150	120	1211	114	1595
	%TEAPIj	97.33%	89.17%	91.91%	92.11%	92.23%
CHICLAYO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	267	132	1300	157	1856
	N° de Atenciones Totales	314	151	1591	208	2264
	%TEAPIj	85.03%	87.42%	81.71%	75.48%	81.98%
BARRANCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	74	14	377	54	519
	N° de Atenciones Totales	83	18	446	77	624
	%TEAPIj	89.16%	77.78%	84.53%	70.13%	83.17%

COMAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	17	70	956	135	1178
	N° de Atenciones Totales	32	95	1268	197	1592
	%TEAPIj	53.13%	73.68%	75.39%	68.53%	73.99%
HUACHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	1	206	0	212
	N° de Atenciones Totales	5	1	211	0	217
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	97.63%	0.00%	97.70%
HUARAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	36	14	266	13	329
	N° de Atenciones Totales	51	17	324	17	409
	%TEAPIj	70.59%	82.35%	82.10%	76.47%	80.44%
LA PASCANA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	54	34	727	59	874
	N° de Atenciones Totales	67	43	912	81	1103
	%TEAPIj	80.60%	79.07%	79.71%	72.84%	79.24%
LOS OLIVOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	112	68	690	109	979
	N° de Atenciones Totales	285	182	1573	336	2376
	%TEAPIj	39.30%	37.36%	43.87%	32.44%	41.20%
PUENTE PIEDRA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	24	31	351	48	454
	N° de Atenciones Totales	61	78	727	133	999
	%TEAPIj	39.34%	39.74%	48.28%	36.09%	45.45%
SAN MARTIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	60	39	706	65	870
	N° de Atenciones Totales	71	49	859	83	1062
	%TEAPIj	84.51%	79.59%	82.19%	78.31%	81.92%
ATE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	271	178	1081	73	1603
	N° de Atenciones Totales	292	205	1204	79	1780
	%TEAPIj	92.81%	86.83%	89.78%	92.41%	90.06%
CHOSICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	23	25	206	0	254
	N° de Atenciones Totales	24	25	211	0	260
	%TEAPIj	95.83%	100.00%	97.63%	0.00%	97.69%
HUAYCAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	38	4	272	14	328
	N° de Atenciones Totales	41	4	281	14	340
	%TEAPIj	92.68%	100.00%	96.80%	100.00%	96.47%
EL AGUSTINO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	169	102	926	58	1255
	N° de Atenciones Totales	241	150	1239	83	1713
	%TEAPIj	70.12%	68.00%	74.74%	69.88%	73.26%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	78	34	2060	68	2240
	N° de Atenciones Totales	121	56	2797	111	3085
	%TEAPIj	64.46%	60.71%	73.65%	61.26%	72.61%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	14	8	1038	51	1111
	N° de Atenciones Totales	20	10	1228	61	1319
	%TEAPIj	70.00%	80.00%	84.53%	83.61%	84.23%
MANCHAY	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	6	649	22	681
	N° de Atenciones Totales	5	7	706	26	744
	%TEAPIj	80.00%	85.71%	91.93%	84.62%	91.53%
CAÑETE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	158	29	850	1	1038
	N° de Atenciones Totales	164	30	1015	3	1212
	%TEAPIj	96.34%	96.67%	83.74%	33.33%	85.64%
CHORRILLOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	102	40	944	84	1170
	N° de Atenciones Totales	183	62	1463	150	1858
	%TEAPIj	55.74%	64.52%	64.52%	56.00%	62.97%
LURIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	26	4	256	8	294
	N° de Atenciones Totales	26	4	275	10	315
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	93.09%	80.00%	93.33%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	237	94	2283	142	2756
	N° de Atenciones Totales	238	95	2287	142	2762
	%TEAPIj	99.58%	98.95%	99.83%	100.00%	99.78%
SURCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	161	58	798	39	1056
	N° de Atenciones Totales	496	228	2113	124	2961
	%TEAPIj	32.46%	25.44%	37.77%	31.45%	35.66%
VILLA EL SALVADOR	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	43	9	638	21	711
	N° de Atenciones Totales	59	12	886	32	989
	%TEAPIj	72.88%	75.00%	72.01%	65.63%	71.89%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	17	10	547	20	594
	N° de Atenciones Totales	17	11	577	22	627
	%TEAPIj	100.00%	90.91%	94.80%	90.91%	94.74%

JESUS MARIA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	488	148	740	82	1458
	N° de Atenciones Totales	557	172	896	98	1723
	%TEAPIj	87.61%	86.05%	82.59%	83.67%	84.62%
LIMA BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	350	68	1310	143	1871
	N° de Atenciones Totales	689	151	2406	296	3542
	%TEAPIj	50.80%	45.03%	54.45%	48.31%	52.82%
LIMA CENTRO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	91	27	255	34	407
	N° de Atenciones Totales	113	36	368	60	577
	%TEAPIj	80.53%	75.00%	69.29%	56.67%	70.54%
SAN MIGUEL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	509	118	943	108	1678
	N° de Atenciones Totales	718	172	1285	171	2346
	%TEAPIj	70.89%	68.60%	73.39%	63.16%	71.53%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	23	694	70	794
	N° de Atenciones Totales	7	24	746	73	850
	%TEAPIj	100.00%	95.83%	93.03%	95.89%	93.41%
MALA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	24	1	140	1	166
	N° de Atenciones Totales	25	1	141	1	168
	%TEAPIj	96.00%	100.00%	99.29%	100.00%	98.81%
Iquitos	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	436	89	1822	118	2465
	N° de Atenciones Totales	769	165	3424	286	4644
	%TEAPIj	56.70%	53.94%	53.21%	41.26%	53.08%
SAN JUAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	429	26	616	22	1093
	N° de Atenciones Totales	451	28	636	22	1137
	%TEAPIj	95.12%	92.86%	96.86%	100.00%	96.13%
MALDONADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	82	22	608	71	783
	N° de Atenciones Totales	110	35	859	98	1102
	%TEAPIj	74.55%	62.86%	70.78%	72.45%	71.05%
PASCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	1	87	29	121
	N° de Atenciones Totales	5	1	96	30	132
	%TEAPIj	80.00%	100.00%	90.63%	96.67%	91.67%
CASTILLA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	2	235	1	242
	N° de Atenciones Totales	5	4	252	3	264
	%TEAPIj	80.00%	50.00%	93.25%	33.33%	91.67%
MORROPON	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	256	5	261
	N° de Atenciones Totales	0	0	298	6	304
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	85.91%	83.33%	85.86%
PIURA	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%	-
SULLANA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	136	6	254	3	399
	N° de Atenciones Totales	160	7	332	6	505
	%TEAPIj	85.00%	85.71%	76.51%	50.00%	79.01%
JULIACA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	359	218	1031	200	1808
	N° de Atenciones Totales	479	323	1312	258	2372
	%TEAPIj	74.95%	67.49%	78.58%	77.52%	76.22%
PUNO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	208	109	1523	128	1968
	N° de Atenciones Totales	250	141	1893	167	2451
	%TEAPIj	83.20%	77.30%	80.45%	76.65%	80.29%
JUANJUI	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	31	6	191	16	244
	N° de Atenciones Totales	46	8	217	17	288
	%TEAPIj	67.39%	75.00%	88.02%	94.12%	84.72%
MOYOBAMBA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	290	90	838	54	1272
	N° de Atenciones Totales	294	93	996	68	1451
	%TEAPIj	98.64%	96.77%	84.14%	79.41%	87.66%
TARAPOTO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	1	40	18	63
	N° de Atenciones Totales	8	2	57	28	95
	%TEAPIj	50.00%	50.00%	70.18%	64.29%	66.32%
ILO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	175	0	175
	N° de Atenciones Totales	0	0	259	0	259
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	67.57%	0.00%	67.57%
MOQUEGUA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	98	47	1267	47	1459
	N° de Atenciones Totales	100	48	1289	49	1486
	%TEAPIj	98.00%	97.92%	98.29%	95.92%	98.18%

TACNA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	28	22	908	20	978
	N° de Atenciones Totales	31	27	1092	24	1174
	%TEAPIj	90.32%	81.48%	83.15%	83.33%	83.30%
TALARA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	25	355	3	384
	N° de Atenciones Totales	1	30	364	3	398
	%TEAPIj	100.00%	83.33%	97.53%	100.00%	96.48%
TUMBES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	58	5	650	4	717
	N° de Atenciones Totales	68	5	687	4	764
	%TEAPIj	85.29%	100.00%	94.61%	100.00%	93.85%
PUCALLPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	14	9	313	57	393
	N° de Atenciones Totales	14	9	326	74	423
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	96.01%	77.03%	92.91%
CAJAMARCA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	424	21	56	4	505
	N° de Atenciones Totales	427	21	56	4	508
	%TEAPIj	99.30%	100.00%	100.00%	100.00%	99.41%
CAJAMARCA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	14	3	81	0	98
	N° de Atenciones Totales	16	3	84	1	104
	%TEAPIj	87.50%	100.00%	96.43%	0.00%	94.23%
APURIMAC CAB1	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 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	67	1	71
	N° de Atenciones Totales	3	0	69	1	73
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	97.10%	100.00%	97.26%
LIMA1 CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	41	3	90	2	136
	N° de Atenciones Totales	79	6	219	7	311
	%TEAPIj	51.90%	50.00%	41.10%	28.57%	43.73%
PUNO CAB1	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%	-
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.	1	2	75	5	83
	N° de Atenciones Totales	2	2	87	5	96
	%TEAPIj	50.00%	100.00%	86.21%	100.00%	86.46%
TACNA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	165	8	271	3	447
	N° de Atenciones Totales	171	8	289	3	471
	%TEAPIj	96.49%	100.00%	93.77%	100.00%	94.90%
TACNA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	108	15	13	0	136
	N° de Atenciones Totales	112	15	13	0	140
	%TEAPIj	96.43%	100.00%	100.00%	0.00%	97.14%
LIMA1 CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	3	0	5
	N° de Atenciones Totales	2	0	3	0	5
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
LIMA1 CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	40	3	23	0	66
	N° de Atenciones Totales	43	3	28	0	74
	%TEAPIj	93.02%	100.00%	82.14%	0.00%	89.19%
LIMA4 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%	-
LIMA6 CAB1	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%	-
LIMA8 CAB1	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%	-
AREQUIPA CAB1	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%	-
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%	-

PIURA CAB1	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%	-
PIURA 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%	-
CUSCO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	48	16	245	29	338
	N° de Atenciones Totales	49	17	259	29	354
	%TEAPIj	97.96%	94.12%	94.59%	100.00%	95.48%
CUSCO 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%	-
JUNIN CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	28	14	515	6	563
	N° de Atenciones Totales	31	15	526	6	578
	%TEAPIj	90.32%	93.33%	97.91%	100.00%	97.40%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8427	2949	57465	3502	72343
	N° de Atenciones Totales	11039	4191	73730	5266	94226
	%TEAPIj	76.34%	70.37%	77.94%	66.50%	76.78%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2018
Mes : MAYO
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	32	660	4.85%
CHACHAPOYAS	6	90	6.67%
JAEN	222	1315	16.88%
CHIMBOTE	18	121	14.88%
NUEVO CHIMBOTE	6	114	5.26%
CHIMBOTE STORE 02	3	31	9.68%
APURIMAC	44	3300	1.33%
AREQUIPA	25	385	6.49%
CAYMA	102	599	17.03%
PAUCARPATA	23	362	6.35%
HUAMANGA	406	895	45.36%
CAJAMARCA	196	733	26.74%
CANCHIS	117	2935	3.99%
SANTIAGO	561	4380	12.81%
QUILLABAMBA	0	0	-
HUANCAVELICA	51	172	29.65%
HUANUCO	616	2267	27.17%
LEONCIO PRADO	25	873	2.86%
HUARAZ	23	322	7.14%
CHINCHA	10	76	13.16%
ICA	729	1755	41.54%
PISCO	111	532	20.86%
PICHANAKI	54	338	15.98%
TAMBO	397	3514	11.30%
TARMA	29	231	12.55%
LARCO	82	301	27.24%
Trujillo	585	2940	19.90%
ARICA	57	1610	3.54%
BALTA	34	1595	2.13%
CHICLAYO	520	2264	22.97%
BARRANCA	165	624	26.44%
COMAS	410	1592	25.75%
HUACHO	66	217	30.41%
HUARAL	67	409	16.38%
LA PASCANA	46	1103	4.17%
LOS OLIVOS	119	2376	5.01%
PUENTE PIEDRA	189	999	18.92%
SAN MARTIN	302	1062	28.44%
ATE	48	1780	2.70%
CHOSICA	3	260	1.15%
HUAYCAN	1	340	0.29%
EL AGUSTINO	244	1713	14.24%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	741	3085	24.02%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	12	1319	0.91%
MANCHAY	2	744	0.27%
CAÑETE	31	1212	2.56%

CHORRILLOS	260	1858	13.99%
LURIN	8	315	2.54%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	498	2762	18.03%
SURCO	605	2961	20.43%
VILLA EL SALVADOR	396	989	40.04%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	21	627	3.35%
JESUS MARIA	189	1723	10.97%
LIMA BIG STORE	897	3542	25.32%
LIMA CENTRO	78	577	13.52%
SAN MIGUEL	63	2346	2.69%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	106	850	12.47%
MALA	0	168	0.00%
Iquitos	1199	4644	25.82%
SAN JUAN	151	1137	13.28%
MALDONADO	198	1102	17.97%
PASCO	40	132	30.30%
CASTILLA	23	264	8.71%
MORROPON	5	304	1.64%
PIURA	0	0	-
SULLANA	60	505	11.88%
JULIACA	1723	2372	72.64%
PUNO	601	2451	24.52%
JUANJU	48	288	16.67%
MOYOBAMBA	23	1451	1.59%
TARAPOTO	29	95	30.53%
ILO	54	259	20.85%
MOQUEGUA	80	1486	5.38%
TACNA	180	1174	15.33%
TALARA	244	398	61.31%
TUMBES	179	764	23.43%
PUCALLPA	84	423	19.86%
CAJAMARCA CAB1	2	508	0.39%
CAJAMARCA CAB2	37	104	35.58%
APURIMAC CAB1	0	0	-
LIMA1 CAB1	2	73	2.74%
LIMA1 CAB2	291	311	93.57%
PUNO CAB1	0	0	-
PUNO CAB2	0	0	-
CAJAMARCA CAB3	34	96	35.42%
TACNA CAB1	64	471	13.59%
TACNA CAB2	11	140	7.86%
LIMA1 CAB4	5	5	100.00%
LIMA1 CAB3	7	74	9.46%
LIMA4 CAB2	0	0	-
LIMA6 CAB1	0	0	-
LIMA8 CAB1	0	0	-
AREQUIPA CAB1	0	0	-
AREQUIPA CAB4	0	0	-
PIURA CAB1	0	0	-
PIURA CAB2	0	0	-
CUSCO CAB1	112	354	31.64%
CUSCO CAB2	0	0	-
JUNIN CAB1	16	578	2.77%
Total	16153	94226	17.14%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
 Año: 2018
 Mes: MAYO
 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	290	0.00%
CHACHAPOYAS	0.00	278	0.00%
JAEN	0.00	290	0.00%
CHIMBOTE	0.00	317	0.00%
NUEVO CHIMBOTE	0.00	317	0.00%
CHIMBOTE STORE 02	0.00	317	0.00%
APURIMAC	0.00	294	0.00%
AREQUIPA	0.00	270	0.00%
CAYMA	0.00	270	0.00%
PAUCARPATA	0.00	297	0.00%
HUAMANGA	0.00	294	0.00%
CAJAMARCA	0.00	290	0.00%

CANCHIS	0.00	270	0.00%
SANTIAGO	0.00	270	0.00%
QUILLABAMBA	0.00	270	0.00%
HUANCAVELICA	0.00	278	0.00%
HUANUCO	0.00	278	0.00%
LEONCIO PRADO	0.00	278	0.00%
HUARAZ	0.00	278	0.00%
CHINCHA	0.00	302	0.00%
ICA	0.00	349	0.00%
PISCO	0.00	302	0.00%
PICHANAKI	0.00	294	0.00%
TAMBO	0.00	278	0.00%
TARMA	0.00	278	0.00%
LARCO	0.00	297	0.00%
Trujillo	0.00	297	0.00%
ARICA	0.00	278	0.00%
BALTA	0.00	278	0.00%
CHICLAYO	0.00	278	0.00%
BARRANCA	0.00	278	0.00%
COMAS	0.00	278	0.00%
HUACHO	0.00	278	0.00%
HUARAL	0.00	278	0.00%
LA PASCANA	0.00	278	0.00%
LOS OLIVOS	0.00	294	0.00%
PUENTE PIEDRA	0.00	257	0.00%
SAN MARTIN	0.00	278	0.00%
ATE	0.00	302	0.00%
CHOSICA	0.00	325	0.00%
HUAYCAN	0.00	306	0.00%
EL AGUSTINO	0.00	298	0.00%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	298	0.00%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	0.00	270	0.00%
MANCHAY	0.00	248	0.00%
CAÑETE	0.00	278	0.00%
CHORRILLOS	0.00	278	0.00%
LURIN	0.00	278	0.00%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	0.00	278	0.00%
SURCO	0.00	278	0.00%
VILLA EL SALVADOR	0.00	278	0.00%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	0.00	278	0.00%
JESUS MARIA	0.00	294	0.00%
LIMA BIG STORE	0.00	321	0.00%
LIMA CENTRO	0.00	294	0.00%
SAN MIGUEL	0.00	294	0.00%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	0.00	278	0.00%
MALA	0.00	278	0.00%
Iqitos	0.00	278	0.00%
SAN JUAN	0.00	278	0.00%
MALDONADO	0.00	278	0.00%
PASCO	0.00	267	0.00%
CASTILLA	0.00	290	0.00%
MORROPON	0.00	278	0.00%
PIURA	0.00	294	0.00%
SULLANA	0.00	378	0.00%
JULIACA	0.00	333	0.00%
PUNO	0.00	333	0.00%
JUANJUI	0.00	290	0.00%
MOYOBAMBA	0.00	290	0.00%
TARAPOTO	0.00	317	0.00%
ILO	0.00	270	0.00%
MOQUEGUA	0.00	270	0.00%
TACNA	0.00	270	0.00%
TALARA	0.00	290	0.00%
TUMBES	0.00	290	0.00%
PUCALLPA	0.00	294	0.00%
CAJAMARCA CAB1	0.00	329	0.00%
CAJAMARCA CAB2	0.00	297	0.00%
APURIMAC CAB1	0.00	351	0.00%
LIMA1 CAB1	0.00	294	0.00%
LIMA1 CAB2	0.00	294	0.00%
PUNO CAB1	0.00	264	0.00%

PUNO CAB2	0.00	372	0.00%
CAJAMARCA CAB3	0.00	307	0.00%
TACNA CAB1	0.00	270	0.00%
TACNA CAB2	0.00	297	0.00%
LIMA1 CAB4	0.00	294	0.00%
LIMA1 CAB3	0.00	294	0.00%
LIMA4 CAB2	0.00	294	0.00%
LIMA6 CAB1	0.00	372	0.00%
LIMA8 CAB1	0.00	278	0.00%
AREQUIPA CAB1	0.00	270	0.00%
AREQUIPA CAB4	0.00	270	0.00%
PIURA CAB1	0.00	323	0.00%
PIURA CAB2	0.00	286	0.00%
CUSCO CAB1	0.00	324	0.00%
CUSCO CAB2	0.00	324	0.00%
JUNIN CAB1	0.00	297	0.00%
Total	0.00	29681	0.00%