

EMPRESA: VIETTEL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2018
MES: NOVIEMBRE
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	4253	622375	0.68%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2018
Mes : NOVIEMBRE
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	674589	674589	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	513409	622375	82.49%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2018
Mes : NOVIEMBRE
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.	62	18	331	4	415
	N° de Atenciones Totales	65	22	371	5	463
	%TEAPIj	95.38%	81.82%	89.22%	80.00%	89.63%
CHACHAPOYAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	118	3	125
	N° de Atenciones Totales	6	1	134	4	145
	%TEAPIj	66.67%	0.00%	88.06%	75.00%	86.21%
JAEN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	39	33	767	49	888
	N° de Atenciones Totales	56	45	991	72	1164
	%TEAPIj	69.64%	73.33%	77.40%	68.06%	76.29%
CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	55	9	66
	N° de Atenciones Totales	2	0	65	10	77
	%TEAPIj	100.00%	-	84.62%	90.00%	85.71%
CHIMBOTE STORE 02	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	16	346	0	362
	N° de Atenciones Totales	0	16	387	0	403
	%TEAPIj	-	100.00%	89.41%	-	89.83%
NUEVO CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	54	2	56
	N° de Atenciones Totales	0	0	54	2	56
	%TEAPIj	-	-	100.00%	100.00%	100.00%
TIENDA CHIMBOTE 03	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4	0	4
	N° de Atenciones Totales	0	0	4	0	4
	%TEAPIj	-	-	100.00%	-	100.00%
APURIMAC	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	237	68	2237	127	2669
	N° de Atenciones Totales	267	77	2399	138	2881
	%TEAPIj	88.76%	88.31%	93.25%	92.03%	92.64%
AREQUIPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	28	39	830	192	1089
	N° de Atenciones Totales	49	65	1244	310	1668
	%TEAPIj	57.14%	60.00%	66.72%	61.94%	65.29%
CAYMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	36	14	281	27	358
	N° de Atenciones Totales	50	23	410	51	534
	%TEAPIj	72.00%	60.87%	68.54%	52.94%	67.04%
PAUCARPATA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	36	2	112	10	160
	N° de Atenciones Totales	45	4	140	12	201
	%TEAPIj	80.00%	50.00%	80.00%	83.33%	79.60%
HUAMANGA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	166	32	237	67	502

	N° de Atenciones Totales	240	47	343	110	740
	%TEAPIj	69.17%	68.09%	69.10%	60.91%	67.84%
VRAEM	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	91	18	55	9	173
	N° de Atenciones Totales	94	18	59	9	180
	%TEAPIj	96.81%	100.00%	93.22%	100.00%	96.11%
CAJAMARCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	2	63	2	71
	N° de Atenciones Totales	4	2	64	3	73
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.44%	66.67%	97.26%
CC QUINDE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	296	44	994	30	1364
	N° de Atenciones Totales	311	46	1049	30	1436
	%TEAPIj	95.18%	95.65%	94.76%	100.00%	94.99%
CANCHIS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	160	23	1762	84	2029
	N° de Atenciones Totales	177	27	2045	107	2356
	%TEAPIj	90.40%	85.19%	86.16%	78.50%	86.12%
EL SOL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	15	738	58	815
	N° de Atenciones Totales	4	16	752	58	830
	%TEAPIj	100.00%	93.75%	98.14%	100.00%	98.19%
QUILLABAMBA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	30	0	30
	N° de Atenciones Totales	0	0	31	0	31
	%TEAPIj	-	-	96.77%	-	96.77%
SANTIAGO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	67	127	3322	73	3589
	N° de Atenciones Totales	74	176	4020	86	4356
	%TEAPIj	90.54%	72.16%	82.64%	84.88%	82.39%
HUANCAVELICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	26	25	299	9	359
	N° de Atenciones Totales	31	32	392	9	464
	%TEAPIj	83.87%	78.13%	76.28%	100.00%	77.37%
HUANUCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	61	85	2343	160	2649
	N° de Atenciones Totales	67	94	2473	174	2808
	%TEAPIj	91.04%	90.43%	94.74%	91.95%	94.34%
LEONCIO PRADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	279	0	286	0	565
	N° de Atenciones Totales	281	0	295	0	576
	%TEAPIj	99.29%	-	96.95%	-	98.09%
HUARAZ	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	497	189	1989	200	2875
	N° de Atenciones Totales	617	230	2316	232	3395
	%TEAPIj	80.55%	82.17%	85.88%	86.21%	84.68%
CHINCHA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	2	48	3	58
	N° de Atenciones Totales	14	6	75	4	99
	%TEAPIj	35.71%	33.33%	64.00%	75.00%	58.59%
ICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	196	173	1154	160	1683
	N° de Atenciones Totales	233	208	1337	197	1975
	%TEAPIj	84.12%	83.17%	86.31%	81.22%	85.22%
NAZCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	27	0	27
	N° de Atenciones Totales	0	0	27	0	27
	%TEAPIj	-	-	100.00%	-	100.00%
PISCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	197	5	203
	N° de Atenciones Totales	0	1	209	5	215
	%TEAPIj	-	100.00%	94.26%	100.00%	94.42%
TIENDA QUINDE ICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	16	2	184	1	203
	N° de Atenciones Totales	17	3	207	1	228
	%TEAPIj	94.12%	66.67%	88.89%	100.00%	89.04%
PICHANAKI	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	123	0	123
	N° de Atenciones Totales	0	0	145	0	145
	%TEAPIj	-	-	84.83%	-	84.83%
TAMBO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	34	32	3035	71	3172
	N° de Atenciones Totales	37	36	3180	79	3332
	%TEAPIj	91.89%	88.89%	95.44%	89.87%	95.20%
TARMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	16	203	13	234
	N° de Atenciones Totales	2	20	252	19	293
	%TEAPIj	100.00%	80.00%	80.56%	68.42%	79.86%
LARCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	159	89	1028	77	1353
	N° de Atenciones Totales	182	99	1124	86	1491
	%TEAPIj	87.36%	89.90%	91.46%	89.53%	90.74%
TRUJILLO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	89	79	1169	98	1435
	N° de Atenciones Totales	126	108	1497	130	1861
	%TEAPIj	70.63%	73.15%	78.09%	75.38%	77.11%

ARICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	23	10	1683	51	1767
	N° de Atenciones Totales	23	10	1807	63	1903
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	93.14%	80.95%	92.85%
BALTA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	64	47	1098	81	1290
	N° de Atenciones Totales	75	63	1402	113	1653
	%TEAPIj	85.33%	74.60%	78.32%	71.68%	78.04%
CHICLAYO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	265	138	1202	183	1788
	N° de Atenciones Totales	325	171	1382	241	2119
	%TEAPIj	81.54%	80.70%	86.98%	75.93%	84.38%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	8	1069	48	1129
	N° de Atenciones Totales	4	9	1107	51	1171
	%TEAPIj	100.00%	88.89%	96.57%	94.12%	96.41%
COMAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	52	1239	100	1399
	N° de Atenciones Totales	13	56	1396	114	1579
	%TEAPIj	61.54%	92.86%	88.75%	87.72%	88.60%
LOS OLIVOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	101	66	622	144	933
	N° de Atenciones Totales	122	75	737	181	1115
	%TEAPIj	82.79%	88.00%	84.40%	79.56%	83.68%
MEGA PLAZA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	661	288	2305	473	3727
	N° de Atenciones Totales	885	367	3002	668	4922
	%TEAPIj	74.69%	78.47%	76.78%	70.81%	75.72%
SAN MARTIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	28	31	1115	108	1282
	N° de Atenciones Totales	36	33	1204	122	1395
	%TEAPIj	77.78%	93.94%	92.61%	88.52%	91.90%
ATE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	61	106	1053	53	1273
	N° de Atenciones Totales	64	111	1091	55	1321
	%TEAPIj	95.31%	95.50%	96.52%	96.36%	96.37%
CHOSICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	10	17	2	30
	N° de Atenciones Totales	1	10	17	2	30
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
HUAYCAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	21	0	159	0	180
	N° de Atenciones Totales	23	1	170	0	194
	%TEAPIj	91.30%	0.00%	93.53%	-	92.78%
MANCHAY	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	17	16	1061	64	1158
	N° de Atenciones Totales	18	16	1190	75	1299
	%TEAPIj	94.44%	100.00%	89.16%	85.33%	89.15%
CHORRILLOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	78	46	1425	87	1636
	N° de Atenciones Totales	88	52	1542	101	1783
	%TEAPIj	88.64%	88.46%	92.41%	86.14%	91.76%
MALL DEL SUR	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	550	62	959	62	1633
	N° de Atenciones Totales	618	74	1111	78	1881
	%TEAPIj	89.00%	83.78%	86.32%	79.49%	86.82%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	65	79	2087	158	2389
	N° de Atenciones Totales	70	97	2307	181	2655
	%TEAPIj	92.86%	81.44%	90.46%	87.29%	89.98%
SURCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	315	103	1374	126	1918
	N° de Atenciones Totales	376	130	1665	164	2335
	%TEAPIj	83.78%	79.23%	82.52%	76.83%	82.14%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	44	6	397	19	466
	N° de Atenciones Totales	47	6	409	20	482
	%TEAPIj	93.62%	100.00%	97.07%	95.00%	96.68%
JESUS MARIA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	85	64	1204	117	1470
	N° de Atenciones Totales	99	77	1401	138	1715
	%TEAPIj	85.86%	83.12%	85.94%	84.78%	85.71%
JR DE LA UNION	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	343	44	1137	29	1553
	N° de Atenciones Totales	363	45	1193	31	1632
	%TEAPIj	94.49%	97.78%	95.31%	93.55%	95.16%
LIMA BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	290	142	2139	291	2862
	N° de Atenciones Totales	298	144	2201	298	2941
	%TEAPIj	97.32%	98.61%	97.18%	97.65%	97.31%
SAN MIGUEL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	642	121	1112	143	2018
	N° de Atenciones Totales	686	128	1207	151	2172
	%TEAPIj	93.59%	94.53%	92.13%	94.70%	92.91%
BARRANCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	79	0	244	5	328
	N° de Atenciones Totales	83	1	254	6	344

	%TEAPIj	95.18%	0.00%	96.06%	83.33%	95.35%
HUACHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	133	2	137
	N° de Atenciones Totales	1	1	177	4	183
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	75.14%	50.00%	74.86%
HUARAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	6	194	12	221
	N° de Atenciones Totales	9	7	240	14	270
	%TEAPIj	100.00%	85.71%	80.83%	85.71%	81.85%
PUENTE PIEDRA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	11	206	20	248
	N° de Atenciones Totales	19	16	273	34	342
	%TEAPIj	57.89%	68.75%	75.46%	58.82%	72.51%
EL AGUSTINO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	105	55	888	84	1132
	N° de Atenciones Totales	144	66	1067	105	1382
	%TEAPIj	72.92%	83.33%	83.22%	80.00%	81.91%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	42	127	2343	18	2530
	N° de Atenciones Totales	46	136	2616	20	2818
	%TEAPIj	91.30%	93.38%	89.56%	90.00%	89.78%
CAÑETE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	29	16	985	0	1030
	N° de Atenciones Totales	30	18	1090	0	1138
	%TEAPIj	96.67%	88.89%	90.37%	-	90.51%
LURIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	21	4	115	5	145
	N° de Atenciones Totales	22	4	128	6	160
	%TEAPIj	95.45%	100.00%	89.84%	83.33%	90.63%
MALA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	168	2	171
	N° de Atenciones Totales	1	0	171	2	174
	%TEAPIj	100.00%	-	98.25%	100.00%	98.28%
VILLA EL SALVADOR	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	43	6	252	27	328
	N° de Atenciones Totales	53	8	274	27	362
	%TEAPIj	81.13%	75.00%	91.97%	100.00%	90.61%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	8	303	11	335
	N° de Atenciones Totales	13	8	328	12	361
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	92.38%	91.67%	92.80%
IQUITOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1426	194	937	292	2849
	N° de Atenciones Totales	1806	242	1263	418	3729
	%TEAPIj	78.96%	80.17%	74.19%	69.86%	76.40%
SAN JUAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	291	33	339	35	698
	N° de Atenciones Totales	346	46	387	37	816
	%TEAPIj	84.10%	71.74%	87.60%	94.59%	85.54%
MALDONADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	32	29	676	95	832
	N° de Atenciones Totales	51	41	1015	151	1258
	%TEAPIj	62.75%	70.73%	66.60%	62.91%	66.14%
PASCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	365	41	410
	N° de Atenciones Totales	6	0	400	45	451
	%TEAPIj	66.67%	-	91.25%	91.11%	90.91%
CASTILLA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	47	13	1034	71	1165
	N° de Atenciones Totales	48	13	1059	74	1194
	%TEAPIj	97.92%	100.00%	97.64%	95.95%	97.57%
CENTRO DE PIURA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	55	7	467	16	545
	N° de Atenciones Totales	57	8	545	22	632
	%TEAPIj	96.49%	87.50%	85.69%	72.73%	86.23%
MORROPON	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	250	2	252
	N° de Atenciones Totales	0	0	301	2	303
	%TEAPIj	-	-	83.06%	100.00%	83.17%
PLAZA DEL SOL PIURA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	306	0	306
	N° de Atenciones Totales	0	0	307	0	307
	%TEAPIj	-	-	99.67%	-	99.67%
SULLANA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	90	39	1354	84	1567
	N° de Atenciones Totales	105	43	1652	101	1901
	%TEAPIj	85.71%	90.70%	81.96%	83.17%	82.43%
TIENDA OPEN PLAZA PIURA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	54	5	447	1	507
	N° de Atenciones Totales	54	5	457	1	517
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	97.81%	100.00%	98.07%
JULIACA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	178	93	696	86	1053
	N° de Atenciones Totales	189	105	762	99	1155
	%TEAPIj	94.18%	88.57%	91.34%	86.87%	91.17%
PIUNO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	19	11	391	38	459

	N° de Atenciones Totales	29	21	563	58	671
	%TEAPIj	65.52%	52.38%	69.45%	65.52%	68.41%
MOYOBAMBA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	309	73	487	17	886
	N° de Atenciones Totales	314	75	501	18	908
	%TEAPIj	98.41%	97.33%	97.21%	94.44%	97.58%
TARAPOTO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	22	3	41	2	68
	N° de Atenciones Totales	24	3	43	2	72
	%TEAPIj	91.67%	100.00%	95.35%	100.00%	94.44%
TACNA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	100	99	1621	146	1966
	N° de Atenciones Totales	120	126	2120	200	2566
	%TEAPIj	83.33%	78.57%	76.46%	73.00%	76.62%
TALARA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	11	638	6	656
	N° de Atenciones Totales	1	11	639	6	657
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	99.84%	100.00%	99.85%
TUMBES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	351	89	1852	31	2323
	N° de Atenciones Totales	356	89	1907	32	2384
	%TEAPIj	98.60%	100.00%	97.12%	96.88%	97.44%
PUCALLPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	54	8	177	32	271
	N° de Atenciones Totales	64	14	214	51	343
	%TEAPIj	84.38%	57.14%	82.71%	62.75%	79.01%
APURIMAC CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	170	2	189	2	363
	N° de Atenciones Totales	180	3	194	2	379
	%TEAPIj	94.44%	66.67%	97.42%	100.00%	95.78%
APURIMAC CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	59	2	435	9	505
	N° de Atenciones Totales	60	2	439	10	511
	%TEAPIj	98.33%	100.00%	99.09%	90.00%	98.83%
AREQUIPA CAB8	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	21	1	15	0	37
	N° de Atenciones Totales	22	1	15	0	38
	%TEAPIj	95.45%	100.00%	100.00%	-	97.37%
AREQUIPA CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	4	8	0	13
	N° de Atenciones Totales	4	9	21	2	36
	%TEAPIj	25.00%	44.44%	38.10%	0.00%	36.11%
AREQUIPA CAB9	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4	1	5
	N° de Atenciones Totales	0	0	4	1	5
	%TEAPIj	-	-	100.00%	100.00%	100.00%
AREQUIPA CAB6	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	17	2	21
	N° de Atenciones Totales	2	0	23	2	27
	%TEAPIj	100.00%	-	73.91%	100.00%	77.78%
AYACUCHO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	63	2	93	0	158
	N° de Atenciones Totales	65	2	93	0	160
	%TEAPIj	96.92%	100.00%	100.00%	-	98.75%
CAJAMARCA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	282	36	107	3	428
	N° de Atenciones Totales	283	36	107	3	429
	%TEAPIj	99.65%	100.00%	100.00%	100.00%	99.77%
CAJAMARCA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5	1	6
	N° de Atenciones Totales	0	0	8	2	10
	%TEAPIj	-	-	62.50%	50.00%	60.00%
CAJAMARCA CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	2	61	0	72
	N° de Atenciones Totales	26	10	134	2	172
	%TEAPIj	34.62%	20.00%	45.52%	0.00%	41.86%
CUSCO CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	5	42	1	48
	N° de Atenciones Totales	0	5	50	1	56
	%TEAPIj	-	100.00%	84.00%	100.00%	85.71%
CUSCO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	1	165	5	177
	N° de Atenciones Totales	6	1	169	6	182
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	97.63%	83.33%	97.25%
CUSCO CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	3	46	7	64
	N° de Atenciones Totales	11	3	59	10	83
	%TEAPIj	72.73%	100.00%	77.97%	70.00%	77.11%
CUSCO CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	126	0	128
	N° de Atenciones Totales	1	1	128	0	130
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.44%	-	98.46%
HUANUCO CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	1	0	2
	N° de Atenciones Totales	0	1	1	0	2
	%TEAPIj	-	100.00%	100.00%	-	100.00%

HUANUCO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	8	0	9
	N° de Atenciones Totales	1	0	8	0	9
	%TEAPIj	100.00%	-	100.00%	-	100.00%
HUARAZ CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	2	116	7	138
	N° de Atenciones Totales	13	2	125	7	147
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	92.80%	100.00%	93.88%
ICA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	1	47	0	61
	N° de Atenciones Totales	15	1	50	0	66
	%TEAPIj	86.67%	100.00%	94.00%	-	92.42%
JUNIN CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	17	2	67	1	87
	N° de Atenciones Totales	35	3	129	2	169
	%TEAPIj	48.57%	66.67%	51.94%	50.00%	51.48%
JUNIN CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	5	4	8	28
	N° de Atenciones Totales	15	5	5	11	36
	%TEAPIj	73.33%	100.00%	80.00%	72.73%	77.78%
JUNIN CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	6	2	8
	N° de Atenciones Totales	0	0	6	2	8
	%TEAPIj	-	-	100.00%	100.00%	100.00%
LA LIBERTAD CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12	0	43	0	55
	N° de Atenciones Totales	12	0	45	0	57
	%TEAPIj	100.00%	-	95.56%	-	96.49%
LA LIBERTAD CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	30	10	77	4	121
	N° de Atenciones Totales	31	10	78	4	123
	%TEAPIj	96.77%	100.00%	98.72%	100.00%	98.37%
LA LIBERTAD CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	3	0	7
	N° de Atenciones Totales	4	0	3	0	7
	%TEAPIj	100.00%	-	100.00%	-	100.00%
LA LIBERTAD CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	38	8	268	12	326
	N° de Atenciones Totales	41	13	325	17	396
	%TEAPIj	92.68%	61.54%	82.46%	70.59%	82.32%
LAMBAYEQUE CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2	0	2
	N° de Atenciones Totales	0	0	2	0	2
	%TEAPIj	-	-	100.00%	-	100.00%
LIMA1 CAB10	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	45	30	67	1	143
	N° de Atenciones Totales	50	37	69	1	157
	%TEAPIj	90.00%	81.08%	97.10%	100.00%	91.08%
LIMA1 CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	80	0	58	0	138
	N° de Atenciones Totales	84	0	59	0	143
	%TEAPIj	95.24%	-	98.31%	-	96.50%
LIMA1 CAB12	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	82	0	86
	N° de Atenciones Totales	4	0	84	0	88
	%TEAPIj	100.00%	-	97.62%	-	97.73%
LIMA1 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	19	0	22
	N° de Atenciones Totales	3	0	19	0	22
	%TEAPIj	100.00%	-	100.00%	-	100.00%
LIMA1 CAB11	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12	22	31	0	65
	N° de Atenciones Totales	14	24	34	0	72
	%TEAPIj	85.71%	91.67%	91.18%	-	90.28%
LIMA1 CAB6	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	2	0	3
	N° de Atenciones Totales	1	0	2	0	3
	%TEAPIj	100.00%	-	100.00%	-	100.00%
LIMA1 CAB14	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	15	0	15
	N° de Atenciones Totales	0	0	28	0	28
	%TEAPIj	-	-	53.57%	-	53.57%
LIMA1 CAB13	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	106	5	181	2	294
	N° de Atenciones Totales	115	10	241	2	368
	%TEAPIj	92.17%	50.00%	75.10%	100.00%	79.89%
LIMA1 CAB8	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	38	4	26	6	74
	N° de Atenciones Totales	45	4	31	9	89
	%TEAPIj	84.44%	100.00%	83.87%	66.67%	83.15%
LIMA1 CAB9	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	0	102	0	108
	N° de Atenciones Totales	6	0	111	1	118
	%TEAPIj	100.00%	-	91.89%	0.00%	91.53%
LIMA1 CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	68	1	53	0	122
	N° de Atenciones Totales	72	1	55	0	128

	%TEAPIj	94.44%	100.00%	96.36%	-	95.31%
LIMA1 CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	17	1	60	0	78
	N° de Atenciones Totales	18	3	67	0	88
	%TEAPIj	94.44%	33.33%	89.55%	-	88.64%
LIMA1 CAB7	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	6	0	7
	N° de Atenciones Totales	0	2	6	0	8
	%TEAPIj	-	50.00%	100.00%	-	87.50%
LIMA2 CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	23	899	37	970
	N° de Atenciones Totales	12	27	1069	42	1150
	%TEAPIj	91.67%	85.19%	84.10%	88.10%	84.35%
LIMA2 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	100	14	279	2	395
	N° de Atenciones Totales	104	14	296	2	416
	%TEAPIj	96.15%	100.00%	94.26%	100.00%	94.95%
LIMA2 CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	19	3	156	3	181
	N° de Atenciones Totales	22	3	157	3	185
	%TEAPIj	86.36%	100.00%	99.36%	100.00%	97.84%
LIMA3 CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	151	25	66	5	247
	N° de Atenciones Totales	195	30	78	5	308
	%TEAPIj	77.44%	83.33%	84.62%	100.00%	80.19%
LIMA3 CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	210	28	128	10	376
	N° de Atenciones Totales	262	35	164	14	475
	%TEAPIj	80.15%	80.00%	78.05%	71.43%	79.16%
LIMA4 CAB6	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	34	5	129	8	176
	N° de Atenciones Totales	34	5	134	8	181
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	96.27%	100.00%	97.24%
LIMA4 CAB12	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5	0	5
	N° de Atenciones Totales	0	0	6	0	6
	%TEAPIj	-	-	83.33%	-	83.33%
LIMA4 CAB10	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	0	11	0	16
	N° de Atenciones Totales	6	0	13	0	19
	%TEAPIj	83.33%	-	84.62%	-	84.21%
LIMA4 CAB8	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	132	1	107	2	242
	N° de Atenciones Totales	141	3	121	2	267
	%TEAPIj	93.62%	33.33%	88.43%	100.00%	90.64%
LIMA4 CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	82	39	192	31	344
	N° de Atenciones Totales	87	41	206	32	366
	%TEAPIj	94.25%	95.12%	93.20%	96.88%	93.99%
LIMA4 CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	47	1	96	0	144
	N° de Atenciones Totales	52	1	108	0	161
	%TEAPIj	90.38%	100.00%	88.89%	-	89.44%
LIMA4 CAB9	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	21	1	35	1	58
	N° de Atenciones Totales	30	1	45	1	77
	%TEAPIj	70.00%	100.00%	77.78%	100.00%	75.32%
LIMA4 CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	60	11	284	5	360
	N° de Atenciones Totales	63	11	325	6	405
	%TEAPIj	95.24%	100.00%	87.38%	83.33%	88.89%
LIMA4 CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	0	0	2	0	2
	%TEAPIj	-	-	0.00%	-	0.00%
LIMA5 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	2	116	7	128
	N° de Atenciones Totales	4	4	138	8	154
	%TEAPIj	75.00%	50.00%	84.06%	87.50%	83.12%
LIMA6 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	67	2	69
	N° de Atenciones Totales	0	0	76	2	78
	%TEAPIj	-	-	88.16%	100.00%	88.46%
LIMA4 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	3	286	20	309
	N° de Atenciones Totales	0	5	568	55	628
	%TEAPIj	-	60.00%	50.35%	36.36%	49.20%
LIMA7 CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4	0	4
	N° de Atenciones Totales	0	0	4	0	4
	%TEAPIj	-	-	100.00%	-	100.00%
LIMA7 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	0	191	8	207
	N° de Atenciones Totales	9	0	191	8	208
	%TEAPIj	88.89%	-	100.00%	100.00%	99.52%
LIMA8 CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	14	1	177	0	192

	N° de Atenciones Totales	14	1	178	0	193
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	99.44%	-	99.48%
LIMA8 CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	1	188	2	195
	N° de Atenciones Totales	5	1	219	2	227
	%TEAPIj	80.00%	100.00%	85.84%	100.00%	85.90%
LIMA8 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	0	0	1	0	1
	%TEAPIj	-	-	0.00%	-	0.00%
LORETO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	78	1	24	1	104
	N° de Atenciones Totales	81	1	25	1	108
	%TEAPIj	96.30%	100.00%	96.00%	100.00%	96.30%
LORETO CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	21	1	1	0	23
	N° de Atenciones Totales	21	1	1	0	23
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	100.00%	-	100.00%
PIURA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	23	0	23
	N° de Atenciones Totales	0	0	25	0	25
	%TEAPIj	-	-	92.00%	-	92.00%
PIURA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	40	0	39	0	79
	N° de Atenciones Totales	76	0	51	1	128
	%TEAPIj	52.63%	-	76.47%	0.00%	61.72%
PIURA CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	136	14	58	0	208
	N° de Atenciones Totales	136	16	59	0	211
	%TEAPIj	100.00%	87.50%	98.31%	-	98.58%
PUNO CAB6	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	4	86	2	94
	N° de Atenciones Totales	2	4	87	2	95
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.85%	100.00%	98.95%
PUNO CAB7	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	2	6	3	13
	N° de Atenciones Totales	2	4	8	4	18
	%TEAPIj	100.00%	50.00%	75.00%	75.00%	72.22%
PUNO CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	191	0	193
	N° de Atenciones Totales	1	1	196	1	199
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	97.45%	0.00%	96.98%
PUNO CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	1	173	2	185
	N° de Atenciones Totales	9	1	173	2	185
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PUNO CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2	1	3
	N° de Atenciones Totales	1	0	3	1	5
	%TEAPIj	0.00%	-	66.67%	100.00%	60.00%
PUNO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	4	0	6
	N° de Atenciones Totales	1	1	6	0	8
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	66.67%	-	75.00%
PUNO CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	40	1	121	2	164
	N° de Atenciones Totales	40	1	122	2	165
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	99.18%	100.00%	99.39%
SAN MARTIN CAB6	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	3	91	2	98
	N° de Atenciones Totales	2	3	94	2	101
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	96.81%	100.00%	97.03%
SAN MARTIN CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	48	12	164	18	242
	N° de Atenciones Totales	54	12	197	20	283
	%TEAPIj	88.89%	100.00%	83.25%	90.00%	85.51%
SAN MARTIN CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	44	0	44
	N° de Atenciones Totales	0	0	67	1	68
	%TEAPIj	-	-	65.67%	0.00%	64.71%
SAN MARTIN CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	23	2	388	8	421
	N° de Atenciones Totales	23	2	396	8	429
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	97.98%	100.00%	98.14%
SAN MARTIN CAB7	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	35	2	39
	N° de Atenciones Totales	2	2	42	4	50
	%TEAPIj	50.00%	50.00%	83.33%	50.00%	78.00%
SAN MARTIN CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	1	116	2	134
	N° de Atenciones Totales	15	1	118	2	136
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.31%	100.00%	98.53%
TACNA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	17	197	1	226
	N° de Atenciones Totales	11	17	199	2	229
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.99%	50.00%	98.69%

TACNA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	118	0	705	10	833
	N° de Atenciones Totales	120	0	710	10	840
	%TEAPIj	98.33%	-	99.30%	100.00%	99.17%
TACNA CAB7	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	65	3	92	3	163
	N° de Atenciones Totales	67	3	98	4	172
	%TEAPIj	97.01%	100.00%	93.88%	75.00%	94.77%
TACNA CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	128	0	128
	N° de Atenciones Totales	0	0	147	1	148
	%TEAPIj	-	-	87.07%	0.00%	86.49%
TACNA CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	3	224	2	236
	N° de Atenciones Totales	7	3	226	2	238
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	99.12%	100.00%	99.16%
TACNA CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	2	279	5	290
	N° de Atenciones Totales	7	6	313	8	334
	%TEAPIj	57.14%	33.33%	89.14%	62.50%	86.83%
TACNA CAB6	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	781	9	790
	N° de Atenciones Totales	0	0	962	11	973
	%TEAPIj	-	-	81.19%	81.82%	81.19%
TACNA CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	9	0	10
	N° de Atenciones Totales	1	0	9	0	10
	%TEAPIj	100.00%	-	100.00%	-	100.00%
TACNA CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	1	0	3
	N° de Atenciones Totales	2	0	1	0	3
	%TEAPIj	100.00%	-	100.00%	-	100.00%
UCAYALI CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	0	10	0	18
	N° de Atenciones Totales	8	0	11	0	19
	%TEAPIj	100.00%	-	90.91%	-	94.74%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12326	3904	76852	5353	98435
	N° de Atenciones Totales	14244	4654	87857	6713	113468
	%TEAPIj	86.53%	83.88%	87.47%	79.74%	86.75%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2018
Mes : NOVIEMBRE
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	4	463	0.86%
CHACHAPOYAS	9	145	6.21%
JAEN	283	1164	24.31%
CHIMBOTE	4	77	5.19%
CHIMBOTE STORE 02	32	403	7.94%
NUEVO CHIMBOTE	0	56	0.00%
TIENDA CHIMBOTE 03	1	4	25.00%
APURIMAC	15	2881	0.52%
AREQUIPA	170	1668	10.19%
CAYMA	70	534	13.11%
PAUCARPATA	7	201	3.48%
HUAMANGA	5	740	0.68%
VRAEM	24	180	13.33%
CAJAMARCA	14	73	19.18%
CC QUINDE	17	1436	1.18%
CANCHIS	159	2356	6.75%
EL SOL	15	830	1.81%
QUILLABAMBA	0	31	0.00%
SANTIAGO	219	4356	5.03%
HUANCAVELICA	56	464	12.07%
HUANUCO	76	2808	2.71%
LEONCIO PRADO	8	576	1.39%
HUARAZ	17	3395	0.50%
CHINCHA	30	99	30.30%
ICA	285	1975	14.43%
NAZCA	3	27	11.11%
PISCO	3	215	1.40%
TIENDA QUINDE ICA	3	228	1.32%
PICHANAKI	35	145	24.14%
TAMBO	654	3332	19.63%
TARMA	3	293	1.02%

LARCO	38	1491	2.55%
TRUJILLO	171	1861	9.19%
ARICA	20	1903	1.05%
BALTA	33	1653	2.00%
CHICLAYO	132	2119	6.23%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	16	1171	1.37%
COMAS	37	1579	2.34%
LOS OLIVOS	21	1115	1.88%
MEGA PLAZA	715	4922	14.53%
SAN MARTIN	4	1395	0.29%
ATE	41	1321	3.10%
CHOSICA	2	30	6.67%
HUAYCAN	0	194	0.00%
MANCHAY	2	1299	0.15%
CHORRILLOS	92	1783	5.16%
MALL DEL SUR	482	1881	25.62%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	195	2655	7.34%
SURCO	329	2335	14.09%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	7	482	1.45%
JESUS MARIA	80	1715	4.66%
JR DE LA UNION	62	1632	3.80%
LIMA BIG STORE	66	2941	2.24%
SAN MIGUEL	8	2172	0.37%
BARRANCA	25	344	7.27%
HUACHO	2	183	1.09%
HUARAL	45	270	16.67%
PUENTE PIEDRA	12	342	3.51%
EL AGUSTINO	8	1382	0.58%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	45	2818	1.60%
CAÑETE	21	1138	1.85%
LURIN	3	160	1.88%
MALA	6	174	3.45%
VILLA EL SALVADOR	18	362	4.97%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	18	361	4.99%
IQUITOS	173	3729	4.64%
SAN JUAN	12	816	1.47%
MALDONADO	183	1258	14.55%
PASCO	73	451	16.19%
CASTILLA	95	1194	7.96%
CENTRO DE PIURA	5	632	0.79%
MORROPON	3	303	0.99%
PLAZA DEL SOL PIURA	0	307	0.00%
SULLANA	231	1901	12.15%
TIENDA OPEN PLAZA PIURA	2	517	0.39%
JULIACA	702	1155	60.78%
PUNO	3	671	0.45%
MOYOBAMBA	14	908	1.54%
TARAPOTO	7	72	9.72%
TACNA	22	2566	0.86%
TALARA	19	657	2.89%
TUMBES	125	2384	5.24%
PUCALLPA	17	343	4.96%
APURIMAC CAB1	13	379	3.43%
APURIMAC CAB2	3	511	0.59%
AREQUIPA CAB8	2	38	5.26%
AREQUIPA CAB4	11	36	30.56%
AREQUIPA CAB9	2	5	40.00%
AREQUIPA CAB6	12	27	44.44%
AYACUCHO CAB1	0	160	0.00%
CAJAMARCA CAB1	0	429	0.00%
CAJAMARCA CAB2	3	10	30.00%
CAJAMARCA CAB3	99	172	57.56%
CUSCO CAB3	6	56	10.71%
CUSCO CAB1	76	182	41.76%
CUSCO CAB4	6	83	7.23%
CUSCO CAB2	22	130	16.92%
HUANUCO CAB2	0	2	0.00%
HUANUCO CAB1	2	9	22.22%
HUARAZ CAB1	7	147	4.76%
ICA CAB2	0	66	0.00%
JUNIN CAB1	34	169	20.12%
JUNIN CAB2	31	36	86.11%
JUNIN CAB3	6	8	75.00%
LA LIBERTAD CAB2	9	57	15.79%
LA LIBERTAD CAB3	2	123	1.63%
LA LIBERTAD CAB1	5	7	71.43%
LA LIBERTAD CAB4	103	396	26.01%
LAMBAYEQUE CAB2	2	2	100.00%
LIMA1 CAB10	35	157	22.29%
LIMA1 CAB3	74	143	51.75%
LIMA1 CAB12	29	88	32.95%
LIMA1 CAB1	0	22	0.00%
LIMA1 CAB11	9	72	12.50%
LIMA1 CAB6	0	3	0.00%
LIMA1 CAB14	7	28	25.00%
LIMA1 CAB13	316	368	85.87%
LIMA1 CAB8	38	89	42.70%

LIMA1 CAB9	7	118	5.93%
LIMA1 CAB2	18	128	14.06%
LIMA1 CAB5	0	88	0.00%
LIMA1 CAB7	0	8	0.00%
LIMA2 CAB4	17	1150	1.48%
LIMA2 CAB1	23	416	5.53%
LIMA2 CAB5	0	185	0.00%
LIMA3 CAB4	81	308	26.30%
LIMA3 CAB3	9	475	1.89%
LIMA4 CAB6	38	181	20.99%
LIMA4 CAB12	6	6	100.00%
LIMA4 CAB10	10	19	52.63%
LIMA4 CAB8	65	267	24.34%
LIMA4 CAB3	5	366	1.37%
LIMA4 CAB2	39	161	24.22%
LIMA4 CAB9	52	77	67.53%
LIMA4 CAB5	162	405	40.00%
LIMA4 CAB4	2	2	100.00%
LIMA5 CAB1	34	154	22.08%
LIMA6 CAB1	10	78	12.82%
LIMA4 CAB1	376	628	59.87%
LIMA7 CAB2	3	4	75.00%
LIMA7 CAB1	0	208	0.00%
LIMA8 CAB2	28	193	14.51%
LIMA8 CAB3	69	227	30.40%
LIMA8 CAB1	1	1	100.00%
LORETO CAB1	29	108	26.85%
LORETO CAB5	5	23	21.74%
PIURA CAB2	0	25	0.00%
PIURA CAB1	104	128	81.25%
PIURA CAB3	0	211	0.00%
PUNO CAB6	3	95	3.16%
PUNO CAB7	13	18	72.22%
PUNO CAB3	12	199	6.03%
PUNO CAB4	1	185	0.54%
PUNO CAB2	4	5	80.00%
PUNO CAB1	0	8	0.00%
PUNO CAB5	2	165	1.21%
SAN MARTIN CAB6	33	101	32.67%
SAN MARTIN CAB3	27	283	9.54%
SAN MARTIN CAB5	22	68	32.35%
SAN MARTIN CAB1	4	429	0.93%
SAN MARTIN CAB7	18	50	36.00%
SAN MARTIN CAB4	3	136	2.21%
TACNA CAB2	13	229	5.68%
TACNA CAB1	22	840	2.62%
TACNA CAB7	18	172	10.47%
TACNA CAB4	5	148	3.38%
TACNA CAB3	7	238	2.94%
TACNA CAB5	5	334	1.50%
TACNA CAB6	89	973	9.15%
TACNA CAB3	10	10	100.00%
TACNA CAB4	0	3	0.00%
UCAYALI CAB2	4	19	21.05%
Total	9135	113468	8.05%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
 Año: 2018
 Mes: NOVIEMBRE
 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	744	0.00%
BAGUA	2.15	279	0.77%
CHACHAPOYAS	2.15	279	0.77%
JAEN	2.15	279	0.77%
CHIMBOTE	2.15	300	0.72%
CHIMBOTE STORE 02	2.15	300	0.72%
NUEVO CHIMBOTE	2.15	300	0.72%
TIENDA CHIMBOTE 03	2.15	300	0.72%
APURIMAC	2.15	340	0.63%
AREQUIPA	2.15	260	0.83%
CAYMA	2.15	260	0.83%
PAUCARPATA	2.15	286	0.75%
HUAMANGA	2.15	284	0.76%

VRAEM	2.15	260	0.83%
CAJAMARCA	2.15	279	0.77%
CC QUINDE	2.15	360	0.60%
CANCHIS	2.15	260	0.83%
EL SOL	2.15	260	0.83%
QUILLABAMBA	2.15	260	0.83%
SANTIAGO	2.15	260	0.83%
HUANCAVELICA	2.15	268	0.80%
HUANUCO	2.15	268	0.80%
LEONCIO PRADO	2.15	268	0.80%
HUARAZ	2.15	283	0.76%
CHINCHA	2.15	292	0.74%
ICA	2.15	292	0.74%
NAZCA	2.15	292	0.74%
PISCO	2.15	292	0.74%
TIENDA QUINDE ICA	2.15	360	0.60%
PICHANAKI	2.15	268	0.80%
TAMBO	2.15	268	0.80%
TARMA	2.15	279	0.77%
LARCO	2.15	286	0.75%
TRUJILLO	2.15	286	0.75%
ARICA	2.15	268	0.80%
BALTA	2.15	268	0.80%
CHICLAYO	2.15	268	0.80%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	2.15	286	0.75%
COMAS	2.15	284	0.76%
LOS OLIVOS	2.15	284	0.76%
MEGA PLAZA	2.15	360	0.60%
SAN MARTIN	2.15	284	0.76%
ATE	2.15	292	0.74%
CHOSICA	2.15	314	0.68%
HUAYCAN	2.15	296	0.73%
MANCHAY	2.15	306	0.70%
CHORRILLOS	2.15	268	0.80%
MALL DEL SUR	2.15	360	0.60%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	2.15	268	0.80%
SURCO	2.15	268	0.80%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	2.15	268	0.80%
JESUS MARIA	2.15	284	0.76%
JR DE LA UNION	2.15	330	0.65%
LIMA BIG STORE	2.15	306	0.70%
SAN MIGUEL	2.15	284	0.76%
BARRANCA	2.15	268	0.80%
HUACHO	2.15	268	0.80%
HUARAL	2.15	268	0.80%
PUENTE PIEDRA	2.15	312	0.69%
EL AGUSTINO	2.15	314	0.68%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	2.15	314	0.68%
CAÑETE	2.15	268	0.80%
LURIN	2.15	268	0.80%
MALA	2.15	268	0.80%
VILLA EL SALVADOR	2.15	268	0.80%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	2.15	279	0.77%
IQUITOS	2.15	268	0.80%
SAN JUAN	2.15	268	0.80%
MALDONADO	2.15	286	0.75%
PASCO	2.15	257	0.84%
CASTILLA	2.15	279	0.77%
CENTRO DE PIURA	2.15	271	0.79%
MORROPON	2.15	268	0.80%
PLAZA DEL SOL PIURA	2.15	330	0.65%
SULLANA	2.15	268	0.80%
TIENDA OPEN PLAZA PIURA	2.15	330	0.65%
JULIACA	2.15	310	0.69%
PUNO	2.15	310	0.69%
MOYOBAMBA	2.15	284	0.76%
TARAPOTO	2.15	252	0.85%
TACNA	2.15	260	0.83%
TALARA	2.15	268	0.80%
TUMBES	2.15	286	0.75%
PUCALLPA	2.15	260	0.83%
APURIMAC CAB1	2.15	314	0.68%
APURIMAC CAB2	2.15	340	0.63%

AREQUIPA CAB8	2.15	299	0.72%
AREQUIPA CAB4	2.15	286	0.75%
AREQUIPA CAB9	2.15	273	0.79%
AREQUIPA CAB6	2.15	260	0.83%
AYACUCHO CAB1	2.15	286	0.75%
CAJAMARCA CAB1	2.15	298	0.72%
CAJAMARCA CAB2	2.15	273	0.79%
CAJAMARCA CAB3	2.15	285	0.75%
CUSCO CAB3	2.15	322	0.67%
CUSCO CAB1	2.15	330	0.65%
CUSCO CAB4	2.15	312	0.69%
CUSCO CAB2	2.15	247	0.87%
HUANUCO CAB2	2.15	337	0.64%
HUANUCO CAB1	2.15	330	0.65%
HUARAZ CAB1	2.15	268	0.80%
ICA CAB2	2.15	330	0.65%
JUNIN CAB1	2.15	331	0.65%
JUNIN CAB2	2.15	331	0.65%
JUNIN CAB3	2.15	331	0.65%
LA LIBERTAD CAB2	2.15	344	0.63%
LA LIBERTAD CAB3	2.15	257	0.84%
LA LIBERTAD CAB1	2.15	330	0.65%
LA LIBERTAD CAB4	2.15	286	0.75%
LAMBAYEQUE CAB2	2.15	286	0.75%
LIMA1 CAB10	2.15	322	0.67%
LIMA1 CAB3	2.15	284	0.76%
LIMA1 CAB12	2.15	268	0.80%
LIMA1 CAB1	2.15	270	0.80%
LIMA1 CAB11	2.15	284	0.76%
LIMA1 CAB6	2.15	268	0.80%
LIMA1 CAB14	2.15	268	0.80%
LIMA1 CAB13	2.15	347	0.62%
LIMA1 CAB8	2.15	375	0.57%
LIMA1 CAB9	2.15	322	0.67%
LIMA1 CAB2	2.15	292	0.74%
LIMA1 CAB5	2.15	268	0.80%
LIMA1 CAB7	2.15	390	0.55%
LIMA2 CAB4	2.15	360	0.60%
LIMA2 CAB1	2.15	292	0.74%
LIMA2 CAB5	2.15	292	0.74%
LIMA3 CAB4	2.15	315	0.68%
LIMA3 CAB3	2.15	297	0.72%
LIMA4 CAB6	2.15	297	0.72%
LIMA4 CAB12	2.15	297	0.72%
LIMA4 CAB10	2.15	297	0.72%
LIMA4 CAB8	2.15	297	0.72%
LIMA4 CAB3	2.15	300	0.72%
LIMA4 CAB2	2.15	300	0.72%
LIMA4 CAB9	2.15	300	0.72%
LIMA4 CAB5	2.15	300	0.72%
LIMA4 CAB4	2.15	300	0.72%
LIMA5 CAB1	2.15	300	0.72%
LIMA6 CAB1	2.15	300	0.72%
LIMA4 CAB1	2.15	300	0.72%
LIMA7 CAB2	2.15	312	0.69%
LIMA7 CAB1	2.15	288	0.75%
LIMA8 CAB2	2.15	279	0.77%
LIMA8 CAB3	2.15	279	0.77%
LIMA8 CAB1	2.15	292	0.74%
LORETO CAB1	2.15	299	0.72%
LORETO CAB5	2.15	302	0.71%
PIURA CAB2	2.15	288	0.75%
PIURA CAB1	2.15	195	1.10%
PIURA CAB3	2.15	268	0.80%
PUNO CAB6	2.15	360	0.60%
PUNO CAB7	2.15	360	0.60%
PUNO CAB3	2.15	360	0.60%
PUNO CAB4	2.15	360	0.60%
PUNO CAB2	2.15	360	0.60%
PUNO CAB1	2.15	360	0.60%
PUNO CAB5	2.15	360	0.60%
SAN MARTIN CAB6	2.15	332	0.65%
SAN MARTIN CAB3	2.15	332	0.65%

SAN MARTIN CAB5	2.15	332	0.65%
SAN MARTIN CAB1	2.15	332	0.65%
SAN MARTIN CAB7	2.15	332	0.65%
SAN MARTIN CAB4	2.15	332	0.65%
TACNA CAB2	2.15	260	0.83%
TACNA CAB1	2.15	260	0.83%
TACNA CAB7	2.15	260	0.83%
TACNA CAB4	2.15	260	0.83%
TACNA CAB3	2.15	260	0.83%
TACNA CAB5	2.15	260	0.83%
TACNA CAB6	2.15	260	0.83%
TACNA CAB3	2.15	260	0.83%
TACNA CAB4	2.15	260	0.83%
UCAYALI CAB2	2.15	286	0.75%
Total	369.80	51376.00	0.72%