

**EMPRESA:** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2018  
**MES:** Setiembre  
**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	3267	586768	0.56%

**Empresa :** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año :** 2018  
**Mes :** Setiembre  
**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	636322	636322	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	511896	586768	87.24%

**Empresa :** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año :** 2018  
**Mes :** Setiembre  
**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.	56	11	620	21	708
	N° de Atenciones Totales	57	11	670	25	763
	%TEAPIj	98.25%	100.00%	92.54%	84.00%	92.79%
CHACHAPOYAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	2	96	1	105
	N° de Atenciones Totales	6	2	98	1	107
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	97.96%	100.00%	98.13%
JAEN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	31	43	896	156	1126
	N° de Atenciones Totales	39	58	1212	201	1510
	%TEAPIj	79.49%	74.14%	73.93%	77.61%	74.57%
CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	6	52	21	85
	N° de Atenciones Totales	7	6	56	24	93
	%TEAPIj	85.71%	100.00%	92.86%	87.50%	91.40%
CHIMBOTE STORE 02	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	4	127	13	147
	N° de Atenciones Totales	3	4	129	14	150
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.45%	92.86%	98.00%
NUEVO CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	0	38	4	49
	N° de Atenciones Totales	8	0	41	6	55
	%TEAPIj	87.50%	0.00%	92.68%	66.67%	89.09%
APURIMAC	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	325	77	1851	102	2355
	N° de Atenciones Totales	359	84	2054	122	2619
	%TEAPIj	90.53%	91.67%	90.12%	83.61%	89.92%
AREQUIPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	4	134	25	171
	N° de Atenciones Totales	25	40	616	222	903
	%TEAPIj	32.00%	10.00%	21.75%	11.26%	18.94%
CAYMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	28	14	205	31	278
	N° de Atenciones Totales	79	37	493	112	721
	%TEAPIj	35.44%	37.84%	41.58%	27.68%	38.56%
PAUCARPATA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	29	1	231	1	262
	N° de Atenciones Totales	30	1	266	1	298
	%TEAPIj	96.67%	100.00%	86.84%	100.00%	87.92%
HUAMANGA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	123	2	123	47	295
	N° de Atenciones Totales	128	2	131	51	312

	%TEAPIj	96.09%	100.00%	93.89%	92.16%	94.55%
VRAEM	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	82	12	95	9	198
	N° de Atenciones Totales	83	13	96	11	203
	%TEAPIj	98.80%	92.31%	98.96%	81.82%	97.54%
CAJAMARCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	18	3	329	2	352
	N° de Atenciones Totales	19	3	342	2	366
	%TEAPIj	94.74%	100.00%	96.20%	100.00%	96.17%
CANCHIS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	112	30	2054	52	2248
	N° de Atenciones Totales	132	32	2372	67	2603
	%TEAPIj	84.85%	93.75%	86.59%	77.61%	86.36%
QUILLABAMBA	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%
SANTIAGO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	105	210	3154	220	3689
	N° de Atenciones Totales	136	271	4159	283	4849
	%TEAPIj	77.21%	77.49%	75.84%	77.74%	76.08%
HUANCAVELICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	70	9	130	7	216
	N° de Atenciones Totales	97	13	164	7	281
	%TEAPIj	72.16%	69.23%	79.27%	100.00%	76.87%
HUANUCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	50	60	1997	176	2283
	N° de Atenciones Totales	53	62	2121	186	2422
	%TEAPIj	94.34%	96.77%	94.15%	94.62%	94.26%
LEONCIO PRADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	193	0	256	1	450
	N° de Atenciones Totales	198	0	265	1	464
	%TEAPIj	97.47%	0.00%	96.60%	100.00%	96.98%
HUARAZ	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	23	5	517	9	554
	N° de Atenciones Totales	23	5	547	13	588
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	94.52%	69.23%	94.22%
CHINCHA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	46	3	51
	N° de Atenciones Totales	3	1	53	3	60
	%TEAPIj	66.67%	0.00%	86.79%	100.00%	85.00%
ICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	333	164	938	169	1604
	N° de Atenciones Totales	433	220	1272	254	2179
	%TEAPIj	76.91%	74.55%	73.74%	66.54%	73.61%
NAZCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	18	1	19
	N° de Atenciones Totales	0	0	22	1	23
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	81.82%	100.00%	82.61%
PISCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	28	1	188	4	221
	N° de Atenciones Totales	34	1	203	4	242
	%TEAPIj	82.35%	100.00%	92.61%	100.00%	91.32%
PICHANAKI	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	44	0	45
	N° de Atenciones Totales	1	0	49	0	50
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	89.80%	0.00%	90.00%
TAMBO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	45	28	852	59	984
	N° de Atenciones Totales	185	178	4603	533	5499
	%TEAPIj	24.32%	15.73%	18.51%	11.07%	17.89%
TARMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	1	71	0	76
	N° de Atenciones Totales	4	1	79	0	84
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	89.87%	0.00%	90.48%
LARCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	1	91	4	106
	N° de Atenciones Totales	10	4	96	6	116
	%TEAPIj	100.00%	25.00%	94.79%	66.67%	91.38%
TRUJILLO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	96	25	446	41	608
	N° de Atenciones Totales	128	44	596	63	831
	%TEAPIj	75.00%	56.82%	74.83%	65.08%	73.16%
ARICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	47	10	1970	39	2066
	N° de Atenciones Totales	49	11	2095	41	2196
	%TEAPIj	95.92%	90.91%	94.03%	95.12%	94.08%
BALTA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	90	19	1445	62	1616
	N° de Atenciones Totales	108	33	1754	97	1992
	%TEAPIj	83.33%	57.58%	82.38%	63.92%	81.12%
CHICLAYO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	242	123	1277	216	1858
	N° de Atenciones Totales	330	168	1720	325	2543

	%TEAPIj	73.33%	73.21%	74.24%	66.46%	73.06%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	10	1515	34	1561
	N° de Atenciones Totales	2	11	1644	37	1694
	%TEAPIj	100.00%	90.91%	92.15%	91.89%	92.15%
COMAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	45	1011	87	1152
	N° de Atenciones Totales	11	46	1078	93	1228
	%TEAPIj	81.82%	97.83%	93.78%	93.55%	93.81%
LOS OLIVOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	124	68	693	135	1020
	N° de Atenciones Totales	219	119	1381	289	2008
	%TEAPIj	56.62%	57.14%	50.18%	46.71%	50.80%
MEGA PLAZA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	146	53	990	129	1318
	N° de Atenciones Totales	332	152	2633	390	3507
	%TEAPIj	43.98%	34.87%	37.60%	33.08%	37.58%
SAN MARTIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	22	11	971	51	1055
	N° de Atenciones Totales	27	14	1091	58	1190
	%TEAPIj	81.48%	78.57%	89.00%	87.93%	88.66%
ATE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	85	91	879	13	1068
	N° de Atenciones Totales	91	105	1007	14	1217
	%TEAPIj	93.41%	86.67%	87.29%	92.86%	87.76%
CHOSICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	29	36	2	67
	N° de Atenciones Totales	0	29	40	2	71
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	90.00%	100.00%	94.37%
HUAYCAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	0	193	2	210
	N° de Atenciones Totales	20	1	225	2	248
	%TEAPIj	75.00%	0.00%	85.78%	100.00%	84.68%
MANCHAY	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	45	18	1162	107	1332
	N° de Atenciones Totales	47	19	1239	112	1417
	%TEAPIj	95.74%	94.74%	93.79%	95.54%	94.00%
CHORRILLOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	75	62	1346	90	1573
	N° de Atenciones Totales	91	81	1744	120	2036
	%TEAPIj	82.42%	76.54%	77.18%	75.00%	77.26%
MALL DEL SUR	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	429	25	738	37	1229
	N° de Atenciones Totales	560	40	1078	54	1732
	%TEAPIj	76.61%	62.50%	68.46%	68.52%	70.96%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	364	124	2523	230	3241
	N° de Atenciones Totales	376	124	2616	242	3358
	%TEAPIj	96.81%	100.00%	96.44%	95.04%	96.52%
SURCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	174	63	981	79	1297
	N° de Atenciones Totales	373	146	1938	178	2635
	%TEAPIj	46.65%	43.15%	50.62%	44.38%	49.22%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	569	7	577
	N° de Atenciones Totales	1	0	620	8	629
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	91.77%	87.50%	91.73%
JESUS MARIA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	336	66	1095	173	1670
	N° de Atenciones Totales	438	77	1394	237	2146
	%TEAPIj	76.71%	85.71%	78.55%	73.00%	77.82%
JR DE LA UNION	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	458	57	1006	65	1586
	N° de Atenciones Totales	502	66	1096	68	1732
	%TEAPIj	91.24%	86.36%	91.79%	95.59%	91.57%
LIMA BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	517	123	1742	169	2551
	N° de Atenciones Totales	755	165	2690	243	3853
	%TEAPIj	68.48%	74.55%	64.76%	69.55%	66.21%
SAN MIGUEL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	593	126	959	152	1830
	N° de Atenciones Totales	763	158	1172	221	2314
	%TEAPIj	77.72%	79.75%	81.83%	68.78%	79.08%
BARRANCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	184	16	206	17	423
	N° de Atenciones Totales	193	16	221	21	451
	%TEAPIj	95.34%	100.00%	93.21%	80.95%	93.79%
HUACHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	4	481	7	496
	N° de Atenciones Totales	4	4	628	9	645
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	76.59%	77.78%	76.90%
HUARAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	9	202	13	234
	N° de Atenciones Totales	14	10	226	18	268

	%TEAPIj	71.43%	90.00%	89.38%	72.22%	87.31%
PUENTE PIEDRA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	26	18	212	38	294
	N° de Atenciones Totales	49	32	362	96	539
	%TEAPIj	53.06%	56.25%	58.56%	39.58%	54.55%
EL AGUSTINO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	43	37	907	75	1062
	N° de Atenciones Totales	59	67	1450	121	1697
	%TEAPIj	72.88%	55.22%	62.55%	61.98%	62.58%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	52	115	2446	54	2667
	N° de Atenciones Totales	65	150	3522	81	3818
	%TEAPIj	80.00%	76.67%	69.45%	66.67%	69.85%
CAÑETE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	36	5	1002	4	1047
	N° de Atenciones Totales	42	6	1311	5	1364
	%TEAPIj	85.71%	83.33%	76.43%	80.00%	76.76%
LURIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12	15	158	7	192
	N° de Atenciones Totales	13	16	173	9	211
	%TEAPIj	92.31%	93.75%	91.33%	77.78%	91.00%
MALA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	183	0	183
	N° de Atenciones Totales	0	0	196	0	196
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	93.37%	0.00%	93.37%
VILLA EL SALVADOR	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	18	6	58	3	85
	N° de Atenciones Totales	25	8	77	7	117
	%TEAPIj	72.00%	75.00%	75.32%	42.86%	72.65%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	35	5	574	17	631
	N° de Atenciones Totales	37	5	609	22	673
	%TEAPIj	94.59%	100.00%	94.25%	77.27%	93.76%
IQUITOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	898	97	605	149	1749
	N° de Atenciones Totales	1936	230	1345	366	3877
	%TEAPIj	46.38%	42.17%	44.98%	40.71%	45.11%
SAN JUAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	265	18	347	42	672
	N° de Atenciones Totales	312	23	401	49	785
	%TEAPIj	84.94%	78.26%	86.53%	85.71%	85.61%
MALDONADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	21	10	483	65	579
	N° de Atenciones Totales	39	23	790	112	964
	%TEAPIj	53.85%	43.48%	61.14%	58.04%	60.06%
PASCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	16	22	38
	N° de Atenciones Totales	0	0	27	27	54
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	59.26%	81.48%	70.37%
CASTILLA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	23	15	498	52	588
	N° de Atenciones Totales	25	23	593	65	706
	%TEAPIj	92.00%	65.22%	83.98%	80.00%	83.29%
CENTRO DE PIURA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	2	638	9	660
	N° de Atenciones Totales	13	3	853	12	881
	%TEAPIj	84.62%	66.67%	74.79%	75.00%	74.91%
MORROPON	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	223	1	225
	N° de Atenciones Totales	0	1	241	1	243
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	92.53%	100.00%	92.59%
SULLANA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	124	33	423	11	591
	N° de Atenciones Totales	148	37	483	11	679
	%TEAPIj	83.78%	89.19%	87.58%	100.00%	87.04%
OPEN PLAZA PIURA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2	0	2
	N° de Atenciones Totales	0	0	2	0	2
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
JULIACA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	532	188	1126	304	2150
	N° de Atenciones Totales	720	269	1551	432	2972
	%TEAPIj	73.89%	69.89%	72.60%	70.37%	72.34%
PUNO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	155	130	1423	108	1816
	N° de Atenciones Totales	224	202	2079	209	2714
	%TEAPIj	69.20%	64.36%	68.45%	51.67%	66.91%
JUANJUI	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	40	2	44
	N° de Atenciones Totales	2	0	42	2	46
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	95.24%	100.00%	95.65%
MOYOBAMBA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	385	139	370	5	899
	N° de Atenciones Totales	389	142	387	5	923

	%TEAPIj	98.97%	97.89%	95.61%	100.00%	97.40%
TARAPOTO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	2	2	5	10
	N° de Atenciones Totales	1	3	4	5	13
	%TEAPIj	100.00%	66.67%	50.00%	100.00%	76.92%
TACNA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	27	31	613	40	711
	N° de Atenciones Totales	41	50	1258	82	1431
	%TEAPIj	65.85%	62.00%	48.73%	48.78%	49.69%
TALARA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	25	600	7	633
	N° de Atenciones Totales	1	25	604	7	637
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	99.34%	100.00%	99.37%
TUMBES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	9	1520	26	1561
	N° de Atenciones Totales	6	10	1647	27	1690
	%TEAPIj	100.00%	90.00%	92.29%	96.30%	92.37%
PUCALLPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	0	40	6	51
	N° de Atenciones Totales	5	0	48	12	65
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	83.33%	50.00%	78.46%
APURIMAC CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	75	3	253	3	334
	N° de Atenciones Totales	81	3	260	3	347
	%TEAPIj	92.59%	100.00%	97.31%	100.00%	96.25%
APURIMAC CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	18	2	196	7	223
	N° de Atenciones Totales	20	2	214	8	244
	%TEAPIj	90.00%	100.00%	91.59%	87.50%	91.39%
AREQUIPA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5	1	6
	N° de Atenciones Totales	0	0	5	1	6
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
AYACUCHO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	36	3	187	0	226
	N° de Atenciones Totales	36	3	189	0	228
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.94%	0.00%	99.12%
CAJAMARCA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	416	31	91	3	541
	N° de Atenciones Totales	416	31	91	3	541
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
CAJAMARCA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	11	1	15
	N° de Atenciones Totales	3	0	17	1	21
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	64.71%	100.00%	71.43%
CAJAMARCA CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	80	1	83
	N° de Atenciones Totales	2	0	180	2	184
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	44.44%	50.00%	45.11%
CUSCO CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	92	4	98
	N° de Atenciones Totales	1	2	116	4	123
	%TEAPIj	100.00%	50.00%	79.31%	100.00%	79.67%
CUSCO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	13	337	46	403
	N° de Atenciones Totales	13	13	365	52	443
	%TEAPIj	53.85%	100.00%	92.33%	88.46%	90.97%
CUSCO CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	71	18	187	50	326
	N° de Atenciones Totales	77	19	192	51	339
	%TEAPIj	92.21%	94.74%	97.40%	98.04%	96.17%
CUSCO CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	2	94	2	102
	N° de Atenciones Totales	4	2	99	2	107
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	94.95%	100.00%	95.33%
HUANUCO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	2	6	0	13
	N° de Atenciones Totales	5	2	6	0	13
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
ICA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	0	89	1	97
	N° de Atenciones Totales	7	0	91	1	99
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	97.80%	100.00%	97.98%
JUNIN CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	5	68	6	89
	N° de Atenciones Totales	18	7	108	10	143
	%TEAPIj	55.56%	71.43%	62.96%	60.00%	62.24%
LA LIBERTAD CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	0	1	2
	N° de Atenciones Totales	1	0	0	1	2
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
LIMA1 CAB10	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	5	174	4	188
	N° de Atenciones Totales	5	5	188	6	204

		%TEAPIj	100.00%	100.00%	92.55%	66.67%	92.16%
LIMA1 CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	28	3	92	0	123	
	N° de Atenciones Totales	31	3	102	0	136	
	%TEAPIj	90.32%	100.00%	90.20%	0.00%	90.44%	
LIMA1 CAB12	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	35	0	37	
	N° de Atenciones Totales	2	0	35	0	37	
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	
LIMA1 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	1	36	3	42	
	N° de Atenciones Totales	2	1	36	3	42	
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
LIMA1 CAB11	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	6	0	9	
	N° de Atenciones Totales	3	0	7	0	10	
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	85.71%	0.00%	90.00%	
LIMA1 CAB6	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	46	0	46	
	N° de Atenciones Totales	0	0	50	0	50	
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	92.00%	0.00%	92.00%	
LIMA1 CAB13	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	1	4	0	9	
	N° de Atenciones Totales	4	1	4	0	9	
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	
LIMA1 CAB8	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	156	14	135	6	311	
	N° de Atenciones Totales	178	18	166	9	371	
	%TEAPIj	87.64%	77.78%	81.33%	66.67%	83.83%	
LIMA1 CAB9	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	70	0	70	
	N° de Atenciones Totales	0	0	93	0	93	
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	75.27%	0.00%	75.27%	
LIMA1 CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	125	3	86	3	217	
	N° de Atenciones Totales	125	3	90	4	222	
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	95.56%	75.00%	97.75%	
LIMA1 CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	1	38	2	46	
	N° de Atenciones Totales	5	1	44	4	54	
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	86.36%	50.00%	85.19%	
LIMA1 CAB7	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	3	43	1	56	
	N° de Atenciones Totales	12	4	56	4	76	
	%TEAPIj	75.00%	75.00%	76.79%	25.00%	73.68%	
LIMA2 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	97	31	497	23	648	
	N° de Atenciones Totales	106	32	544	35	717	
	%TEAPIj	91.51%	96.88%	91.36%	65.71%	90.38%	
LIMA3 CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4	0	4	
	N° de Atenciones Totales	0	0	5	1	6	
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	80.00%	0.00%	66.67%	
LIMA4 CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	303	47	710	84	1144	
	N° de Atenciones Totales	309	48	727	87	1171	
	%TEAPIj	98.06%	97.92%	97.66%	96.55%	97.69%	
LIMA4 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	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	
LIMA4 CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	33	4	127	6	170	
	N° de Atenciones Totales	38	4	138	6	186	
	%TEAPIj	86.84%	100.00%	92.03%	100.00%	91.40%	
LIMA4 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	16	1269	241	1536	
	N° de Atenciones Totales	11	18	1484	298	1811	
	%TEAPIj	90.91%	88.89%	85.51%	80.87%	84.82%	
LIMA8 CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	56	3	124	2	185	
	N° de Atenciones Totales	57	3	124	2	186	
	%TEAPIj	98.25%	100.00%	100.00%	100.00%	99.46%	
LIMA8 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	0	0	1	
	N° de Atenciones Totales	1	0	0	0	1	
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
PIURA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	146	3	149	
	N° de Atenciones Totales	0	0	148	3	151	
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	98.65%	100.00%	98.68%	
PIURA CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	162	9	21	0	192	
	N° de Atenciones Totales	166	9	21	0	196	

	%TEAPIj	97.59%	100.00%	100.00%	0.00%	97.96%
PUNO CAB6	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	23	11	298	10	342
	N° de Atenciones Totales	24	11	300	10	345
	%TEAPIj	95.83%	100.00%	99.33%	100.00%	99.13%
PUNO CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	230	2	232
	N° de Atenciones Totales	0	0	231	2	233
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	99.57%	100.00%	99.57%
PUNO CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	42	0	142	1	185
	N° de Atenciones Totales	42	0	146	1	189
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	97.26%	100.00%	97.88%
PUNO CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	10	0	10
	N° de Atenciones Totales	0	0	11	0	11
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	90.91%	0.00%	90.91%
PUNO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	19	6	97	0	122
	N° de Atenciones Totales	19	8	106	0	133
	%TEAPIj	100.00%	75.00%	91.51%	0.00%	91.73%
PUNO CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	2	69	7	82
	N° de Atenciones Totales	4	2	70	8	84
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.57%	87.50%	97.62%
SAN MARTIN CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	16	2	19
	N° de Atenciones Totales	1	0	17	2	20
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	94.12%	100.00%	95.00%
TACNA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	46	24	292	10	372
	N° de Atenciones Totales	46	24	294	10	374
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	99.32%	100.00%	99.47%
TACNA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	113	2	337	2	454
	N° de Atenciones Totales	115	2	345	2	464
	%TEAPIj	98.26%	100.00%	97.68%	100.00%	97.84%
TACNA CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	20	12	178	0	210
	N° de Atenciones Totales	20	12	185	0	217
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	96.22%	0.00%	96.77%
UCAYALI CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	6	0	6
	N° de Atenciones Totales	0	1	13	0	14
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	46.15%	0.00%	42.86%
<b>TOTAL</b>	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10369	3044	61179	4685	79277
	N° de Atenciones Totales	13748	4307	81950	7493	107498
	%TEAPIj	75.42%	70.68%	74.65%	62.53%	73.75%

**Empresa :** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año :** 2018  
**Mes :** Setiembre  
**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	22	763	2.88%
CHACHAPOYAS	7	107	6.54%
JAEN	213	1510	14.11%
CHIMBOTE	9	93	9.68%
CHIMBOTE STORE 02	1	150	0.67%
NUEVO CHIMBOTE	7	55	12.73%
APURIMAC	14	2619	0.53%
AREQUIPA	180	903	19.93%
CAYMA	36	721	4.99%
PAUCARPATA	8	298	2.68%
HUAMANGA	1	312	0.32%
VRAEM	63	203	31.03%
CAJAMARCA	57	366	15.57%
CANCHIS	134	2603	5.15%
QUILLABAMBA	0	43	0.00%
SANTIAGO	402	4849	8.29%
HUANCAVELICA	43	281	15.30%
HUANUCO	85	2422	3.51%
LEONCIO PRADO	37	464	7.97%
HUARAZ	19	588	3.23%
CHINCHA	7	60	11.67%

ICA	548	2179	25.15%
NAZCA	2	23	8.70%
PISCO	5	242	2.07%
PICHANAKI	4	50	8.00%
TAMBO	2238	5499	40.70%
TARMA	1	84	1.19%
LARCO	16	116	13.79%
TRUJILLO	110	831	13.24%
ARICA	24	2196	1.09%
BALTA	23	1992	1.15%
CHICLAYO	496	2543	19.50%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	8	1694	0.47%
COMAS	67	1228	5.46%
LOS OLIVOS	21	2008	1.05%
MEGA PLAZA	549	3507	15.65%
SAN MARTIN	156	1190	13.11%
ATE	95	1217	7.81%
CHOSICA	1	71	1.41%
HUAYCAN	3	248	1.21%
MANCHAY	91	1417	6.42%
CHORRILLOS	68	2036	3.34%
MALL DEL SUR	213	1732	12.30%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	394	3358	11.73%
SURCO	276	2635	10.47%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	23	629	3.66%
JESUS MARIA	255	2146	11.88%
JR DE LA UNION	69	1732	3.98%
LIMA BIG STORE	135	3853	3.50%
SAN MIGUEL	26	2314	1.12%
BARRANCA	10	451	2.22%
HUACHO	6	645	0.93%
HUARAL	12	268	4.48%
PUENTE PIEDRA	61	539	11.32%
EL AGUSTINO	136	1697	8.01%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	60	3818	1.57%
CAÑETE	62	1364	4.55%
LURIN	3	211	1.42%
MALA	42	196	21.43%
VILLA EL SALVADOR	21	117	17.95%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	29	673	4.31%
IQUITOS	891	3877	22.98%
SAN JUAN	49	785	6.24%
MALDONADO	176	964	18.26%
PASCO	6	54	11.11%
CASTILLA	44	706	6.23%
CENTRO DE PIURA	23	881	2.61%
MORROPON	3	243	1.23%
SULLANA	131	679	19.29%
OPEN PLAZA PIURA	0	2	0.00%
JULIACA	2636	2972	88.69%
PUNO	73	2714	2.69%
JUANJUI	1	46	2.17%
MOYOBAMBA	21	923	2.28%
TARAPOTO	0	13	0.00%
TACNA	15	1431	1.05%
TALARA	87	637	13.66%
TUMBES	143	1690	8.46%
PUCALLPA	5	65	7.69%
APURIMAC CAB1	15	347	4.32%
APURIMAC CAB2	16	244	6.56%
AREQUIPA CAB1	3	6	50.00%
AYACUCHO CAB1	0	228	0.00%
CAJAMARCA CAB1	0	541	0.00%
CAJAMARCA CAB2	14	21	66.67%
CAJAMARCA CAB3	30	184	16.30%
CUSCO CAB3	33	123	26.83%
CUSCO CAB1	108	443	24.38%
CUSCO CAB4	94	339	27.73%
CUSCO CAB2	41	107	38.32%
HUANUCO CAB1	0	13	0.00%
ICA CAB2	1	99	1.01%
JUNIN CAB1	12	143	8.39%
LA LIBERTAD CAB1	1	2	50.00%
LIMA1 CAB10	57	204	27.94%
LIMA1 CAB3	2	136	1.47%
LIMA1 CAB12	26	37	70.27%
LIMA1 CAB1	0	42	0.00%
LIMA1 CAB11	1	10	10.00%
LIMA1 CAB6	22	50	44.00%
LIMA1 CAB13	4	9	44.44%
LIMA1 CAB8	181	371	48.79%
LIMA1 CAB9	11	93	11.83%
LIMA1 CAB2	34	222	15.32%
LIMA1 CAB5	0	54	0.00%

LIMA1 CAB7	20	76	26.32%
LIMA2 CAB1	20	717	2.79%
LIMA3 CAB3	2	6	33.33%
LIMA4 CAB3	1	1171	0.09%
LIMA4 CAB2	3	4	75.00%
LIMA4 CAB5	55	186	29.57%
LIMA4 CAB1	868	1811	47.93%
LIMA8 CAB2	3	186	1.61%
LIMA8 CAB1	0	1	0.00%
PIURA CAB2	3	151	1.99%
PIURA CAB3	0	196	0.00%
PUNO CAB6	5	345	1.45%
PUNO CAB3	8	233	3.43%
PUNO CAB4	8	189	4.23%
PUNO CAB2	4	11	36.36%
PUNO CAB1	6	133	4.51%
PUNO CAB5	6	84	7.14%
SAN MARTIN CAB1	1	20	5.00%
TACNA CAB2	14	374	3.74%
TACNA CAB1	11	464	2.37%
TACNA CAB3	8	217	3.69%
UCAYALI CAB2	3	14	21.43%
<b>Total</b>	<b>13763</b>	<b>107498</b>	<b>12.80%</b>

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.  
 Año: 2018  
 Mes: Setiembre  
 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	4.25	270	1.57%
CHACHAPOYAS	4.25	270	1.57%
JAEN	4.25	270	1.57%
CHIMBOTE	4.25	285	1.49%
CHIMBOTE STORE 02	4.25	285	1.49%
NUEVO CHIMBOTE	4.25	285	1.49%
APURIMAC	4.25	335	1.27%
AREQUIPA	4.25	250	1.70%
CAYMA	4.25	250	1.70%
PAUCARPATA	4.25	275	1.55%
HUAMANGA	4.25	280	1.52%
VRAEM	4.25	250	1.70%
CAJAMARCA	4.25	270	1.57%
CANCHIS	4.25	250	1.70%
QUILLABAMBA	4.25	250	1.70%
SANTIAGO	4.25	250	1.70%
HUANCAVELICA	4.25	260	1.63%
HUANUCO	4.25	260	1.63%
LEONCIO PRADO	4.25	260	1.63%
HUARAZ	4.25	275	1.55%
CHINCHA	4.25	290	1.47%
ICA	4.25	290	1.47%
NAZCA	4.25	290	1.47%
PISCO	4.25	290	1.47%
PICHANAKI	4.25	260	1.63%
TAMBO	4.25	260	1.63%
TARMA	4.25	270	1.57%
LARCO	4.25	275	1.55%
TRUJILLO	4.25	275	1.55%
ARICA	4.25	260	1.63%
BALTA	4.25	260	1.63%
CHICLAYO	4.25	260	1.63%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	4.25	275	1.55%
COMAS	4.25	280	1.52%
LOS OLIVOS	4.25	280	1.52%
MEGA PLAZA	4.25	360	1.18%
SAN MARTIN	4.25	280	1.52%
ATE	4.25	290	1.47%

CHOSICA	4.25	310	1.37%
HUAYCAN	4.25	295	1.44%
MANCHAY	4.25	300	1.42%
CHORRILLOS	4.25	260	1.63%
MALL DEL SUR	4.25	360	1.18%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	4.25	260	1.63%
SURCO	4.25	260	1.63%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	4.25	260	1.63%
JESUS MARIA	4.25	280	1.52%
JR DE LA UNION	4.25	330	1.29%
LIMA BIG STORE	4.25	300	1.42%
SAN MIGUEL	4.25	280	1.52%
BARRANCA	4.25	260	1.63%
HUACHO	4.25	260	1.63%
HUARAL	4.25	260	1.63%
PUENTE PIEDRA	4.25	300	1.42%
EL AGUSTINO	4.25	310	1.37%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	4.25	310	1.37%
CAÑETE	4.25	260	1.63%
LURIN	4.25	260	1.63%
MALA	4.25	260	1.63%
VILLA EL SALVADOR	4.25	260	1.63%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	4.25	270	1.57%
IQUITOS	4.25	260	1.63%
SAN JUAN	4.25	260	1.63%
MALDONADO	4.25	275	1.55%
PASCO	4.25	250	1.70%
CASTILLA	4.25	270	1.57%
CENTRO DE PIURA	4.25	260	1.63%
MORROPON	4.25	260	1.63%
SULLANA	4.25	260	1.63%
OPEN PLAZA PIURA	4.25	330	1.29%
JULIACA	4.25	305	1.39%
PUNO	4.25	305	1.39%
JUANJUI	4.25	275	1.55%
MOYOBAMBA	4.25	280	1.52%
TARAPOTO	4.25	240	1.77%
TACNA	4.25	250	1.70%
TALARA	4.25	260	1.63%
TUMBES	4.25	282	1.51%
PUCALLPA	4.25	250	1.70%
APURIMAC CAB1	4.25	310	1.37%
APURIMAC CAB2	4.25	335	1.27%
AREQUIPA CAB1	4.25	300	1.42%
AYACUCHO CAB1	4.25	275	1.55%
CAJAMARCA CAB1	4.25	290	1.47%
CAJAMARCA CAB2	4.25	262	1.62%
CAJAMARCA CAB3	4.25	285	1.49%
CUSCO CAB3	4.25	320	1.33%
CUSCO CAB1	4.25	330	1.29%
CUSCO CAB4	4.25	300	1.42%
CUSCO CAB2	4.25	237	1.79%
HUANUCO CAB1	4.25	322	1.32%
ICA CAB2	4.25	330	1.29%
JUNIN CAB1	4.25	327	1.30%
LA LIBERTAD CAB1	4.25	330	1.29%
LIMA1 CAB10	4.25	320	1.33%
LIMA1 CAB3	4.25	280	1.52%
LIMA1 CAB12	4.25	260	1.63%
LIMA1 CAB1	4.25	270	1.57%
LIMA1 CAB11	4.25	280	1.52%
LIMA1 CAB6	4.25	260	1.63%
LIMA1 CAB13	4.25	347	1.22%
LIMA1 CAB8	4.25	375	1.13%
LIMA1 CAB9	4.25	320	1.33%
LIMA1 CAB2	4.25	290	1.47%
LIMA1 CAB5	4.25	260	1.63%
LIMA1 CAB7	4.25	390	1.09%
LIMA2 CAB1	4.25	290	1.47%
LIMA3 CAB3	4.25	292	1.46%
LIMA4 CAB3	4.25	300	1.42%

LIMA4 CAB2	4.25	300	1.42%
LIMA4 CAB5	4.25	300	1.42%
LIMA4 CAB1	4.25	300	1.42%
LIMA8 CAB2	4.25	270	1.57%
LIMA8 CAB1	4.25	290	1.47%
PIURA CAB2	4.25	285	1.49%
PIURA CAB3	4.25	260	1.63%
PUNO CAB6	4.25	360	1.18%
PUNO CAB3	4.25	360	1.18%
PUNO CAB4	4.25	360	1.18%
PUNO CAB2	4.25	360	1.18%
PUNO CAB1	4.25	360	1.18%
PUNO CAB5	4.25	360	1.18%
SAN MARTIN CAB1	4.25	325	1.31%
TACNA CAB2	4.25	250	1.70%
TACNA CAB1	4.25	250	1.70%
TACNA CAB3	4.25	250	1.70%
UCAYALI CAB2	4.25	275	1.55%
<b>Total</b>	539.75	37148.00	1.45%