

EMPRESA: VIETTEL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2017
MES: FEBRERO
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	2784	522842	0.53%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2017
Mes : FEBRERO
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	535163	535163	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	510182	522842	97.58%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2017
Mes : FEBRERO
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
TACNA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	2	289	2	296
	N° de Atenciones Totales	4	2	345	2	353
	%TEAPIj	75.00%	100.00%	83.77%	100.00%	83.85%
HUANUCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	9	13	24
	N° de Atenciones Totales	15	5	63	54	137
	%TEAPIj	6.67%	20.00%	14.29%	24.07%	17.52%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	14	22	2673	46	2755
	N° de Atenciones Totales	26	24	3015	52	3117
	%TEAPIj	53.85%	91.67%	88.66%	88.46%	88.39%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	110	0	112
	N° de Atenciones Totales	2	0	131	0	133
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	83.97%	0.00%	84.21%
PUNO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	45	27	1174	7	1253
	N° de Atenciones Totales	66	37	1486	10	1599
	%TEAPIj	68.18%	72.97%	79.00%	70.00%	78.36%
HUAMANGA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	347	0	347
	N° de Atenciones Totales	0	0	451	0	451
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	76.94%	0.00%	76.94%
SANTIAGO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	110	33	2941	32	3116
	N° de Atenciones Totales	137	43	3912	39	4131
	%TEAPIj	80.29%	76.74%	75.18%	82.05%	75.43%
CANETE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	15	216	369	600
	N° de Atenciones Totales	0	15	219	376	610
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	98.63%	98.14%	98.36%
PUENTE PIEDRA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	72	0	75
	N° de Atenciones Totales	8	0	123	1	132
	%TEAPIj	37.50%	0.00%	58.54%	0.00%	56.82%
CAJAMARCA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	10	793	0	816
	N° de Atenciones Totales	29	18	1529	0	1576
	%TEAPIj	44.83%	55.56%	51.86%	0.00%	51.78%
TUMBES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	5	577	3	592
	N° de Atenciones Totales	9	9	1028	3	1049
	%TEAPIj	77.78%	55.56%	56.13%	100.00%	56.43%
PASCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	26	1	699	0	726
	N° de Atenciones Totales	32	1	994	0	1027
	%TEAPIj	81.25%	100.00%	70.32%	0.00%	70.69%
MOQUEGUA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	832	0	832
	N° de Atenciones Totales	0	0	851	0	851
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	97.77%	0.00%	97.77%

EL AGUSTINO LIMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	154	6	162
	N° de Atenciones Totales	2	0	170	8	180
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	90.59%	75.00%	90.00%
MORROPON STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	72	0	72
	N° de Atenciones Totales	0	0	77	0	77
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	93.51%	0.00%	93.51%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	33	8	1460	38	1539
	N° de Atenciones Totales	40	18	2122	62	2242
	%TEAPIj	82.50%	44.44%	68.80%	61.29%	68.64%
TARMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	2	157	41	203
	N° de Atenciones Totales	3	2	186	46	237
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	84.41%	89.13%	85.65%
CHICLAYO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	35	4	642	13	694
	N° de Atenciones Totales	85	15	1754	42	1896
	%TEAPIj	41.18%	26.67%	36.60%	30.95%	36.60%
TAMBO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	1	1690	1	1698
	N° de Atenciones Totales	10	2	3108	2	3122
	%TEAPIj	60.00%	50.00%	54.38%	50.00%	54.39%
TRUJILLO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	299	1	300
	N° de Atenciones Totales	0	1	305	1	307
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	98.03%	100.00%	97.72%
BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	46	18	819	72	955
	N° de Atenciones Totales	166	79	2524	226	2995
	%TEAPIj	27.71%	22.78%	32.45%	31.86%	31.89%
114 San Miguel Store	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	3	90	26	124
	N° de Atenciones Totales	11	9	182	50	252
	%TEAPIj	45.45%	33.33%	49.45%	52.00%	49.21%
JAEN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	90	43	842	152	1127
	N° de Atenciones Totales	124	60	1137	196	1517
	%TEAPIj	72.58%	71.67%	74.05%	77.55%	74.29%
AREQUIPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	0	59	0	68
	N° de Atenciones Totales	9	0	63	0	72
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	93.65%	0.00%	94.44%
CASTILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	50	4	55
	N° de Atenciones Totales	1	0	60	5	66
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	83.33%	80.00%	83.33%
JULIACA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	1	30	0	33
	N° de Atenciones Totales	2	1	41	0	44
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	73.17%	0.00%	75.00%
CANCHIS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	29	1	1005	0	1035
	N° de Atenciones Totales	31	1	1037	0	1069
	%TEAPIj	93.55%	100.00%	96.91%	0.00%	96.82%
ILO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	272	1	275
	N° de Atenciones Totales	1	1	286	1	289
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	95.10%	100.00%	95.16%
PISCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	120	0	120
	N° de Atenciones Totales	1	0	132	0	133
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	90.91%	0.00%	90.23%
SURCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	46	12	895	13	966
	N° de Atenciones Totales	79	15	1392	22	1508
	%TEAPIj	58.23%	80.00%	64.30%	59.09%	64.06%
CAYMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	16	11	92	4	123
	N° de Atenciones Totales	34	24	166	13	237
	%TEAPIj	47.06%	45.83%	55.42%	30.77%	51.90%
HUARAL STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	7	97	49	155
	N° de Atenciones Totales	3	7	144	81	235
	%TEAPIj	66.67%	100.00%	67.36%	60.49%	65.96%
IQUITOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	11	144	184	349
	N° de Atenciones Totales	89	92	1483	1999	3663
	%TEAPIj	11.24%	11.96%	9.71%	9.20%	9.53%
JESUS MARIA STORE.	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	94	35	727	526	1382
	N° de Atenciones Totales	95	35	731	530	1391
	%TEAPIj	98.95%	100.00%	99.45%	99.25%	99.35%
CHORRILLOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	36	14	664	25	739
	N° de Atenciones Totales	54	23	1020	34	1131
	%TEAPIj	66.67%	60.87%	65.10%	73.53%	65.34%
APURIMAC STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	21	8	707	56	792
	N° de Atenciones Totales	24	12	1000	82	1118
	%TEAPIj	87.50%	66.67%	70.70%	68.29%	70.84%
ASCOPE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	7	0	7
	N° de Atenciones Totales	1	0	9	0	10
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	77.78%	0.00%	70.00%

PUCALLPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	102	0	103
	N° de Atenciones Totales	1	0	108	0	109
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	94.44%	0.00%	94.50%
CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	66	32	58	71	227
	N° de Atenciones Totales	87	41	68	87	283
	%TEAPIj	75.86%	78.05%	85.29%	81.61%	80.21%
HUARAZ STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	27	10	674	19	730
	N° de Atenciones Totales	71	24	1339	32	1466
	%TEAPIj	38.03%	41.67%	50.34%	59.38%	49.80%
ICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	2	22	1	27
	N° de Atenciones Totales	3	2	25	1	31
	%TEAPIj	66.67%	100.00%	88.00%	100.00%	87.10%
LEONCIO PRADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12	1	52	330	395
	N° de Atenciones Totales	12	1	53	341	407
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.11%	96.77%	97.05%
LIMA CENTRO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	4	211	31	255
	N° de Atenciones Totales	16	12	334	50	412
	%TEAPIj	56.25%	33.33%	63.17%	62.00%	61.89%
LURIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	38	0	38
	N° de Atenciones Totales	0	0	43	0	43
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	88.37%	0.00%	88.37%
PAUCAPATA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	63	2	65
	N° de Atenciones Totales	0	0	75	2	77
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	84.00%	100.00%	84.42%
SAN MARTIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	32	14	458	11	515
	N° de Atenciones Totales	53	19	727	32	831
	%TEAPIj	60.38%	73.68%	63.00%	34.38%	61.97%
VILLA EL SALVADOR STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	3	1344	5	1365
	N° de Atenciones Totales	15	4	1629	5	1653
	%TEAPIj	86.67%	75.00%	82.50%	100.00%	82.58%
HUANCAVELICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	126	0	126
	N° de Atenciones Totales	0	0	135	0	135
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	93.33%	0.00%	93.33%
JOSE LEONARDO ORTIZCENTER STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	192	0	192
	N° de Atenciones Totales	0	0	201	0	201
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	95.52%	0.00%	95.52%
MALDONADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	320	0	320
	N° de Atenciones Totales	0	0	326	0	326
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	98.16%	0.00%	98.16%
NUEVO CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	3	98	8	116
	N° de Atenciones Totales	9	3	111	9	132
	%TEAPIj	77.78%	100.00%	88.29%	88.89%	87.88%
TARAPOTO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	572	1	574
	N° de Atenciones Totales	1	1	628	1	631
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	91.08%	100.00%	90.97%
JUANJUI STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	118	0	118
	N° de Atenciones Totales	0	0	217	0	217
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	54.38%	0.00%	54.38%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	23	156	9	188
	N° de Atenciones Totales	0	23	168	9	200
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	92.86%	100.00%	94.00%
OTUZCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	51	0	51
	N° de Atenciones Totales	0	0	57	0	57
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	89.47%	0.00%	89.47%
SULLANA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	12	97	139	249
	N° de Atenciones Totales	1	19	140	248	408
	%TEAPIj	100.00%	63.16%	69.29%	56.05%	61.03%
COMAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	14	1	15
	N° de Atenciones Totales	0	0	24	1	25
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	58.33%	100.00%	60.00%
LOS OLIVOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	29	16	454	16	515
	N° de Atenciones Totales	49	41	719	28	837
	%TEAPIj	59.18%	39.02%	63.14%	57.14%	61.53%
VENTANILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	3	54	36	94
	N° de Atenciones Totales	1	3	69	38	111
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	78.26%	94.74%	84.68%
TALARA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	139	1	141
	N° de Atenciones Totales	1	0	221	1	223
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	62.90%	100.00%	63.23%
CHACHAPOYAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	12	220	33	270
	N° de Atenciones Totales	5	12	224	33	274
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.21%	100.00%	98.54%

MOYOBAMBA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	33	152	452	638
	N° de Atenciones Totales	1	34	153	459	647
	%TEAPIj	100.00%	97.06%	99.35%	98.47%	98.61%
CHINCHA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	34	0	34
	N° de Atenciones Totales	0	0	35	0	35
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	97.14%	0.00%	97.14%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	918	465	27645	2850	31878
	N° de Atenciones Totales	1519	790	41105	5314	48728
	%TEAPIj	60.43%	58.86%	67.25%	53.63%	65.42%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2017
Mes : FEBRERO
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 (%)
SAN MIGUEL STORE	31	252	12.30%
APURIMAC STORE	246	1118	22.00%
AREQUIPA STORE	20	72	27.78%
ASCOPE STORE	0	10	0.00%
BIG STORE	1667	2995	55.66%
CAJAMARCA STORE	152	1576	9.64%
CANCHIS STORE	26	1069	2.43%
CANETE STORE	6	610	0.98%
CASTILLA STORE	11	66	16.67%
CAYMA STORE	50	237	21.10%
CHACHAPOYAS STORE	31	274	11.31%
CHICLAYO STORE	8	1896	0.42%
CHIMBOTE STORE	55	283	19.43%
CHINCHA STORE	0	35	0.00%
CHORRILLOS STORE	393	1131	34.75%
COMAS STORE	1	25	4.00%
HUAMANGA STORE	1	451	0.22%
HUANCAVELICA STORE	24	135	17.78%
HUANUCO STORE	1	137	0.73%
HUARAL STORE	87	235	37.02%
HUARAZ STORE	65	1466	4.43%
ICA STORE	0	31	0.00%
ILO STORE	24	289	8.30%
IQUITOS STORE	1147	3663	31.31%
JAEN STORE	143	1517	9.43%
JESUS MARIA STORE	2	1391	0.14%
JOSE LEONARDO ORTIZCENTER STORE	1	201	0.50%
JUANJUI STORE	1	217	0.46%
JULIACA STORE	3	44	6.82%
EL AGUSTINO LIMA STORE	24	180	13.33%
LEONCIO PRADO STORE	1	407	0.25%
LIMA CENTRO STORE	68	412	16.50%
LOS OLIVOS STORE	175	837	20.91%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	2	200	1.00%
LURIN STORE	0	43	0.00%
MALDONADO STORE	6	326	1.84%
MOQUEGUA STORE	0	851	0.00%
MORROPON STORE	1	77	1.30%
MOYOBAMBA STORE	27	647	4.17%
NUEVO CHIMBOTE STORE	8	132	6.06%
OTUZCO STORE	0	57	0.00%
PASCO STORE	73	1027	7.11%
PAUCAPATA STORE	8	77	10.39%
PISCO STORE	2	133	1.50%
PUCALLPA STORE	7	109	6.42%
PUENTE PIEDRA STORE	52	132	39.39%
PUNO STORE	8	1599	0.50%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	97	3117	3.11%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	43	2242	1.92%
SAN MARTIN STORE	145	831	17.45%
SANTIAGO STORE	261	4131	6.32%
SULLANA STORE	0	408	0.00%
SURCO STORE	354	1508	23.47%
TACNA STORE	21	353	5.95%
TALARA STORE	21	223	9.42%
TAMBO STORE	778	3122	24.92%
TARAPOTO STORE	1	631	0.16%
TARMA STORE	20	237	8.44%
TRUJILLO STORE	125	307	40.72%
TUMBES STORE	306	1049	29.17%
VENTANILLA STORE	12	111	10.81%
VILLA EL SALVADOR STORE	111	1653	6.72%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	2	133	1.50%
Total	6955	48728	14.27%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año: 2017
Mes: FEBRERO
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	270	0.00%
Chachapoyas store	0.00	270	0.00%
Chimbote store	0.00	270	0.00%
Nuevo Chimbote store	0.00	270	0.00%
Huaraz store	0.00	260	0.00%
Abancay store	0.00	260	0.00%
Paucarpata store	0.00	260	0.00%
Arequipa store	0.00	260	0.00%
Cayma store	0.00	290	0.00%
Ayacucho store	0.00	280	0.00%
Cajamarca store	0.00	280	0.00%
Jaén store	0.00	260	0.00%
Santiago store	0.00	260	0.00%
Sicuani store	0.00	270	0.00%
Huancavelica store	0.00	249	0.00%
Huánuco store	0.00	270	0.00%
Rupa Rupa store	0.00	372	0.00%
Ica store	0.00	280	0.00%
Pisco store	0.00	280	0.00%
Chincha Alta store	0.00	280	0.00%
Tarma store	0.00	270	0.00%
El Tambo store	0.00	270	0.00%
Otuzco store	0.00	270	0.00%
Trujillo store	0.00	270	0.00%
Casa Grande store	0.00	249	0.00%
José Leonardo Ortiz store	0.00	270	0.00%
Chiclayo store	0.00	270	0.00%
Huaral store	0.00	270	0.00%
Comas store	0.00	270	0.00%
Puente Piedra store	0.00	270	0.00%
San Martin store	0.00	270	0.00%
Los Olivos store	0.00	295	0.00%
San Juan Lurigancho store	0.00	295	0.00%
Chosica store	0.00	295	0.00%
Jesús María store	0.00	295	0.00%
La Victoria store	0.00	270	0.00%
Villa el salvador store	0.00	270	0.00%
Lurín store	0.00	270	0.00%
Villa María del Triunfo store	0.00	270	0.00%
Chorrillos store	0.00	270	0.00%
Surco store	0.00	270	0.00%
San Juan de Miraflores store	0.00	270	0.00%
Imperial store	0.00	270	0.00%
Ventanilla store	0.00	270	0.00%
San Miguel store	0.00	290	0.00%
Lima store	0.00	311	0.00%
Bigstore store	0.00	270	0.00%
Maynas store	0.00	260	0.00%
Tambopata store	0.00	260	0.00%
Ilo store	0.00	260	0.00%
Moquegua store	0.00	259	0.00%
Chaupimarca store	0.00	280	0.00%
Castilla store	0.00	270	0.00%
Sullana store	0.00	259	0.00%
Pariñas store	0.00	270	0.00%
Chulucanas store	0.00	250	0.00%
Puno store	0.00	250	0.00%
Juliaca store	0.00	290	0.00%
Tarapoto store	0.00	290	0.00%
Moyobamba store	0.00	260	0.00%
Juanjui store	0.00	260	0.00%
Tacna store	0.00	270	0.00%
Tumbes store	0.00	260	0.00%
Pucallpa Store	0.00	258	0.00%
Total	0.00	17427	0.00%