

EMPRESA: VIETTEL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2018
MES: DICIEMBRE
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	3421	562927	0.61%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2018
Mes : DICIEMBRE
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	601954	601954	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	496281	562927	88.16%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2018
Mes : DICIEMBRE
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.	58	4	239	4	305
	N° de Atenciones Totales	60	6	262	4	332
	%TEAPIj	96.67%	66.67%	91.22%	100.00%	91.87%
CHACHAPOYAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	7	83	2	102
	N° de Atenciones Totales	10	7	95	2	114
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	87.37%	100.00%	89.47%
JAEN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	120	43	781	49	993
	N° de Atenciones Totales	132	51	894	52	1129
	%TEAPIj	90.91%	84.31%	87.36%	94.23%	87.95%
CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	3	71	17	99
	N° de Atenciones Totales	9	3	78	21	111
	%TEAPIj	88.89%	100.00%	91.03%	80.95%	89.19%
CHIMBOTE STORE 02	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	100	0	100
	N° de Atenciones Totales	0	0	100	0	100
	%TEAPIj	-	-	100.00%	-	100.00%
NUEVO CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	65	1	67
	N° de Atenciones Totales	1	0	66	1	68
	%TEAPIj	100.00%	-	98.48%	100.00%	98.53%
APURIMAC	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	207	90	2039	111	2447
	N° de Atenciones Totales	251	97	2262	132	2742
	%TEAPIj	82.47%	92.78%	90.14%	84.09%	89.24%
AREQUIPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	44	38	710	167	959
	N° de Atenciones Totales	76	67	1151	329	1623
	%TEAPIj	57.89%	56.72%	61.69%	50.76%	59.09%
CAYMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	51	17	289	39	396
	N° de Atenciones Totales	111	34	508	83	736
	%TEAPIj	45.95%	50.00%	56.89%	46.99%	53.80%
PAUCARPATA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	35	6	149	10	200
	N° de Atenciones Totales	43	8	185	14	250
	%TEAPIj	81.40%	75.00%	80.54%	71.43%	80.00%
HUAMANGA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	177	13	205	29	424
	N° de Atenciones Totales	198	15	232	39	484
	%TEAPIj	89.39%	86.67%	88.36%	74.36%	87.60%
VR&FM	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	54	15	33	6	108

	N° de Atenciones Totales	55	15	36	6	112
	%TEAPIj	98.18%	100.00%	91.67%	100.00%	96.43%
CAJAMARCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	2	37	1	43
	N° de Atenciones Totales	3	2	37	1	43
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
CC QUINDE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	179	27	703	36	945
	N° de Atenciones Totales	188	28	744	38	998
	%TEAPIj	95.21%	96.43%	94.49%	94.74%	94.69%
CANCHIS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	227	24	2025	61	2337
	N° de Atenciones Totales	245	26	2195	73	2539
	%TEAPIj	92.65%	92.31%	92.26%	83.56%	92.04%
EL SOL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	12	897	26	940
	N° de Atenciones Totales	5	12	906	26	949
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	99.01%	100.00%	99.05%
SANTIAGO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	90	119	3439	137	3785
	N° de Atenciones Totales	102	131	4064	160	4457
	%TEAPIj	88.24%	90.84%	84.62%	85.63%	84.92%
HUANCAVELICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	30	11	195	2	238
	N° de Atenciones Totales	30	11	203	2	246
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	96.06%	100.00%	96.75%
HUANUCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	123	111	1539	203	1976
	N° de Atenciones Totales	139	123	1683	228	2173
	%TEAPIj	88.49%	90.24%	91.44%	89.04%	90.93%
LEONCIO PRADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	232	0	256	0	488
	N° de Atenciones Totales	241	0	262	0	503
	%TEAPIj	96.27%	-	97.71%	-	97.02%
HUARAZ	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	700	127	1709	174	2710
	N° de Atenciones Totales	826	142	1912	205	3085
	%TEAPIj	84.75%	89.44%	89.38%	84.88%	87.84%
CHINCHA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	1	40	5	48
	N° de Atenciones Totales	3	1	55	8	67
	%TEAPIj	66.67%	100.00%	72.73%	62.50%	71.64%
ICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	221	172	1178	165	1736
	N° de Atenciones Totales	249	188	1295	184	1916
	%TEAPIj	88.76%	91.49%	90.97%	89.67%	90.61%
NAZCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5	0	5
	N° de Atenciones Totales	0	0	5	0	5
	%TEAPIj	-	-	100.00%	-	100.00%
PISCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	430	2	434
	N° de Atenciones Totales	1	1	441	2	445
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	97.51%	100.00%	97.53%
TIENDA QUINDE ICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	18	3	188	0	209
	N° de Atenciones Totales	20	5	223	0	248
	%TEAPIj	90.00%	60.00%	84.30%	-	84.27%
PICHANAKI	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	100	0	100
	N° de Atenciones Totales	0	0	107	0	107
	%TEAPIj	-	-	93.46%	-	93.46%
TAMBO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	25	22	3135	65	3247
	N° de Atenciones Totales	28	29	3267	79	3403
	%TEAPIj	89.29%	75.86%	95.96%	82.28%	95.42%
TARMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	6	171	10	188
	N° de Atenciones Totales	1	7	217	16	241
	%TEAPIj	100.00%	85.71%	78.80%	62.50%	78.01%
LARCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	244	70	905	86	1305
	N° de Atenciones Totales	262	78	990	98	1428
	%TEAPIj	93.13%	89.74%	91.41%	87.76%	91.39%
TRUJILLO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	75	58	822	90	1045
	N° de Atenciones Totales	138	96	1260	136	1630
	%TEAPIj	54.35%	60.42%	65.24%	66.18%	64.11%
ARICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	67	27	1065	37	1196
	N° de Atenciones Totales	76	28	1143	45	1292
	%TEAPIj	88.16%	96.43%	93.18%	82.22%	92.57%
BALTA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	66	33	892	49	1040
	N° de Atenciones Totales	70	40	1025	64	1199
	%TEAPIj	94.29%	82.50%	87.02%	76.56%	86.74%

CHICLAYO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	188	91	923	110	1312
	N° de Atenciones Totales	202	99	1024	125	1450
	%TEAPIj	93.07%	91.92%	90.14%	88.00%	90.48%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	8	847	27	883
	N° de Atenciones Totales	3	9	883	31	926
	%TEAPIj	33.33%	88.89%	95.92%	87.10%	95.36%
COMAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	18	66	1143	105	1332
	N° de Atenciones Totales	19	69	1192	114	1394
	%TEAPIj	94.74%	95.65%	95.89%	92.11%	95.55%
LOS OLIVOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	140	62	678	128	1008
	N° de Atenciones Totales	160	68	738	141	1107
	%TEAPIj	87.50%	91.18%	91.87%	90.78%	91.06%
MEGA PLAZA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	626	242	2524	554	3946
	N° de Atenciones Totales	805	303	3122	731	4961
	%TEAPIj	77.76%	79.87%	80.85%	75.79%	79.54%
SAN MARTIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	18	1004	65	1095
	N° de Atenciones Totales	19	25	1108	77	1229
	%TEAPIj	42.11%	72.00%	90.61%	84.42%	89.10%
ATE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	43	45	725	33	846
	N° de Atenciones Totales	44	46	753	34	877
	%TEAPIj	97.73%	97.83%	96.28%	97.06%	96.47%
CHOSICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	9	13	2	24
	N° de Atenciones Totales	0	10	14	2	26
	%TEAPIj	-	90.00%	92.86%	100.00%	92.31%
HUAYCAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	24	0	191	3	218
	N° de Atenciones Totales	26	0	203	3	232
	%TEAPIj	92.31%	-	94.09%	100.00%	93.97%
LA MOLINA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	3	415	5	432
	N° de Atenciones Totales	10	4	447	5	466
	%TEAPIj	90.00%	75.00%	92.84%	100.00%	92.70%
MANCHAY	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	31	19	1043	94	1187
	N° de Atenciones Totales	35	19	1118	106	1278
	%TEAPIj	88.57%	100.00%	93.29%	88.68%	92.88%
CHORRILLOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	73	39	1489	87	1688
	N° de Atenciones Totales	77	44	1596	100	1817
	%TEAPIj	94.81%	88.64%	93.30%	87.00%	92.90%
MALL DEL SUR	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	696	59	1438	99	2292
	N° de Atenciones Totales	794	77	1695	132	2698
	%TEAPIj	87.66%	76.62%	84.84%	75.00%	84.95%
PAOLA GLORIA PAYE CHURA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1	3	4
	N° de Atenciones Totales	0	0	1	3	4
	%TEAPIj	-	-	100.00%	100.00%	100.00%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	117	30	2172	104	2423
	N° de Atenciones Totales	127	32	2398	109	2666
	%TEAPIj	92.13%	93.75%	90.58%	95.41%	90.89%
SURCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	204	58	1461	110	1833
	N° de Atenciones Totales	269	86	1828	166	2349
	%TEAPIj	75.84%	67.44%	79.92%	66.27%	78.03%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	31	2	238	4	275
	N° de Atenciones Totales	32	2	252	5	291
	%TEAPIj	96.88%	100.00%	94.44%	80.00%	94.50%
JESUS MARIA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	107	86	906	85	1184
	N° de Atenciones Totales	113	89	977	93	1272
	%TEAPIj	94.69%	96.63%	92.73%	91.40%	93.08%
JR DE LA UNION	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	311	49	1418	56	1834
	N° de Atenciones Totales	326	50	1454	57	1887
	%TEAPIj	95.40%	98.00%	97.52%	98.25%	97.19%
LIMA BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	335	92	1969	257	2653
	N° de Atenciones Totales	342	99	2039	267	2747
	%TEAPIj	97.95%	92.93%	96.57%	96.25%	96.58%
SAN MIGUEL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	650	98	999	158	1905
	N° de Atenciones Totales	696	104	1061	176	2037
	%TEAPIj	93.39%	94.23%	94.16%	89.77%	93.52%
BARRANCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	149	1	251	7	408
	N° de Atenciones Totales	153	1	272	9	435

		%TEAPIj	97.39%	100.00%	92.28%	77.78%	93.79%
HUACHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	190	0	191	
	N° de Atenciones Totales	1	0	209	1	211	
	%TEAPIj	100.00%	-	90.91%	0.00%	90.52%	
HUARAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	16	426	24	477	
	N° de Atenciones Totales	13	16	453	25	507	
	%TEAPIj	84.62%	100.00%	94.04%	96.00%	94.08%	
PUENTE PIEDRA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	9	168	15	201	
	N° de Atenciones Totales	11	12	190	19	232	
	%TEAPIj	81.82%	75.00%	88.42%	78.95%	86.64%	
EL AGUSTINO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	84	30	826	59	999	
	N° de Atenciones Totales	91	36	948	72	1147	
	%TEAPIj	92.31%	83.33%	87.13%	81.94%	87.10%	
SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	25	105	2288	27	2445	
	N° de Atenciones Totales	29	117	2486	30	2662	
	%TEAPIj	86.21%	89.74%	92.04%	90.00%	91.85%	
CAÑETE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	49	8	1071	6	1134	
	N° de Atenciones Totales	54	9	1221	6	1290	
	%TEAPIj	90.74%	88.89%	87.71%	100.00%	87.91%	
LURIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	26	3	86	5	120	
	N° de Atenciones Totales	26	3	100	6	135	
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	86.00%	83.33%	88.89%	
MALA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	178	0	179	
	N° de Atenciones Totales	2	0	193	0	195	
	%TEAPIj	50.00%	-	92.23%	-	91.79%	
VILLA EL SALVADOR	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	32	5	168	14	219	
	N° de Atenciones Totales	37	6	188	14	245	
	%TEAPIj	86.49%	83.33%	89.36%	100.00%	89.39%	
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	185	8	197	
	N° de Atenciones Totales	4	0	198	9	211	
	%TEAPIj	100.00%	-	93.43%	88.89%	93.36%	
IQUITOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1373	191	818	259	2641	
	N° de Atenciones Totales	1896	264	1080	358	3598	
	%TEAPIj	72.42%	72.35%	75.74%	72.35%	73.40%	
SAN JUAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	261	24	296	25	606	
	N° de Atenciones Totales	313	27	330	25	695	
	%TEAPIj	83.39%	88.89%	89.70%	100.00%	87.19%	
MALDONADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	35	29	802	105	971	
	N° de Atenciones Totales	48	31	971	133	1183	
	%TEAPIj	72.92%	93.55%	82.60%	78.95%	82.08%	
PASCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	1	46	9	60	
	N° de Atenciones Totales	4	1	50	9	64	
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	92.00%	100.00%	93.75%	
CASTILLA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	26	19	894	70	1009	
	N° de Atenciones Totales	26	19	912	72	1029	
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.03%	97.22%	98.06%	
CENTRO DE PIURA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	23	2	213	6	244	
	N° de Atenciones Totales	27	2	238	11	278	
	%TEAPIj	85.19%	100.00%	89.50%	54.55%	87.77%	
MORROPON	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	188	0	189	
	N° de Atenciones Totales	1	0	220	0	221	
	%TEAPIj	100.00%	-	85.45%	-	85.52%	
PLAZA DEL SOL PIURA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	289	0	289	
	N° de Atenciones Totales	0	0	293	0	293	
	%TEAPIj	-	-	98.63%	-	98.63%	
SULLANA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	64	31	1233	100	1428	
	N° de Atenciones Totales	85	35	1439	121	1680	
	%TEAPIj	75.29%	88.57%	85.68%	82.64%	85.00%	
TIENDA OPEN PLAZA PIURA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	62	1	367	0	430	
	N° de Atenciones Totales	64	1	374	0	439	
	%TEAPIj	96.88%	100.00%	98.13%	-	97.95%	
JULIACA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	62	45	447	77	631	
	N° de Atenciones Totales	94	61	596	113	864	
	%TEAPIj	65.96%	73.77%	75.00%	68.14%	73.03%	
MOYOBAMBA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	222	67	526	34	849	

	N° de Atenciones Totales	231	70	569	40	910
	%TEAPIj	96.10%	95.71%	92.44%	85.00%	93.30%
TARAPOTO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	4	26	11	51
	N° de Atenciones Totales	12	6	32	11	61
	%TEAPIj	83.33%	66.67%	81.25%	100.00%	83.61%
TACNA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	113	87	1471	90	1761
	N° de Atenciones Totales	132	105	1764	128	2129
	%TEAPIj	85.61%	82.86%	83.39%	70.31%	82.71%
TALARA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	7	422	4	433
	N° de Atenciones Totales	0	7	428	4	439
	%TEAPIj	-	100.00%	98.60%	100.00%	98.63%
TUMBES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	180	41	1356	18	1595
	N° de Atenciones Totales	200	47	1616	19	1882
	%TEAPIj	90.00%	87.23%	83.91%	94.74%	84.75%
PUCALLPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	48	19	248	45	360
	N° de Atenciones Totales	59	27	290	66	442
	%TEAPIj	81.36%	70.37%	85.52%	68.18%	81.45%
APURIMAC CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	88	24	177	41	330
	N° de Atenciones Totales	90	26	197	45	358
	%TEAPIj	97.78%	92.31%	89.85%	91.11%	92.18%
APURIMAC CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	35	2	247	5	289
	N° de Atenciones Totales	35	2	251	5	293
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.41%	100.00%	98.63%
AREQUIPA CAB8	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	21	5	35	0	61
	N° de Atenciones Totales	21	5	39	1	66
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	89.74%	0.00%	92.42%
AREQUIPA CAB7	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	5	0	9
	N° de Atenciones Totales	6	1	32	0	39
	%TEAPIj	66.67%	0.00%	15.63%	-	23.08%
AREQUIPA CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	46	7	40	2	95
	N° de Atenciones Totales	64	9	54	2	129
	%TEAPIj	71.88%	77.78%	74.07%	100.00%	73.64%
AREQUIPA CAB9	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	111	4	54	3	172
	N° de Atenciones Totales	111	4	55	3	173
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.18%	100.00%	99.42%
AREQUIPA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	71	0	71
	N° de Atenciones Totales	0	0	79	0	79
	%TEAPIj	-	-	89.87%	-	89.87%
AREQUIPA CAB6	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	2	6	1	10
	N° de Atenciones Totales	1	2	6	1	10
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
AREQUIPA CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	2	0	3
	N° de Atenciones Totales	1	0	3	0	4
	%TEAPIj	100.00%	-	66.67%	-	75.00%
AREQUIPA CAB10	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1	0	1
	N° de Atenciones Totales	0	0	1	0	1
	%TEAPIj	-	-	100.00%	-	100.00%
AYACUCHO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	18	0	31	0	49
	N° de Atenciones Totales	18	0	31	0	49
	%TEAPIj	100.00%	-	100.00%	-	100.00%
CAJAMARCA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	310	28	101	6	445
	N° de Atenciones Totales	311	28	101	6	446
	%TEAPIj	99.68%	100.00%	100.00%	100.00%	99.78%
CAJAMARCA CAB2	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%
CAJAMARCA CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	0	21	1	37
	N° de Atenciones Totales	20	0	34	1	55
	%TEAPIj	75.00%	-	61.76%	100.00%	67.27%
CUSCO CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	2	13	1	16
	N° de Atenciones Totales	0	2	23	2	27
	%TEAPIj	-	100.00%	56.52%	50.00%	59.26%
CUSCO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	30	4	397	14	445
	N° de Atenciones Totales	31	4	406	14	455
	%TEAPIj	96.77%	100.00%	97.78%	100.00%	97.80%

CUSCO CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	6	47	20	75
	N° de Atenciones Totales	2	7	65	24	98
	%TEAPIj	100.00%	85.71%	72.31%	83.33%	76.53%
CUSCO CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	107	0	107
	N° de Atenciones Totales	0	0	109	0	109
	%TEAPIj	-	-	98.17%	-	98.17%
HUARAZ CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	6	90	7	118
	N° de Atenciones Totales	17	6	91	7	121
	%TEAPIj	88.24%	100.00%	98.90%	100.00%	97.52%
ICA CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	0	3	0	12
	N° de Atenciones Totales	11	0	3	0	14
	%TEAPIj	81.82%	-	100.00%	-	85.71%
ICA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	45	2	47
	N° de Atenciones Totales	0	0	47	2	49
	%TEAPIj	-	-	95.74%	100.00%	95.92%
JUNIN CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	3	145	53	209
	N° de Atenciones Totales	14	4	206	66	290
	%TEAPIj	57.14%	75.00%	70.39%	80.30%	72.07%
JUNIN CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	132	38	513	23	706
	N° de Atenciones Totales	134	38	515	23	710
	%TEAPIj	98.51%	100.00%	99.61%	100.00%	99.44%
JUNIN CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	82	15	97
	N° de Atenciones Totales	0	0	101	19	120
	%TEAPIj	-	-	81.19%	78.95%	80.83%
LA LIBERTAD CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	7	0	7
	N° de Atenciones Totales	0	0	8	0	8
	%TEAPIj	-	-	87.50%	-	87.50%
LA LIBERTAD CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	31	2	34
	N° de Atenciones Totales	1	0	32	2	35
	%TEAPIj	100.00%	-	96.88%	100.00%	97.14%
LA LIBERTAD CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	23	0	24
	N° de Atenciones Totales	2	0	23	0	25
	%TEAPIj	50.00%	-	100.00%	-	96.00%
LA LIBERTAD CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	4	0	6
	N° de Atenciones Totales	2	1	4	0	7
	%TEAPIj	50.00%	100.00%	100.00%	-	85.71%
LA LIBERTAD CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	134	21	276	20	451
	N° de Atenciones Totales	182	27	341	32	582
	%TEAPIj	73.63%	77.78%	80.94%	62.50%	77.49%
LAMBAYEQUE CAB1	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%
LIMA1 CAB10	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	0	56	0	63
	N° de Atenciones Totales	7	0	58	0	65
	%TEAPIj	100.00%	-	96.55%	-	96.92%
LIMA1 CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	35	0	41	0	76
	N° de Atenciones Totales	35	0	47	0	82
	%TEAPIj	100.00%	-	87.23%	-	92.68%
LIMA1 CAB12	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	64	0	64
	N° de Atenciones Totales	0	0	68	0	68
	%TEAPIj	-	-	94.12%	-	94.12%
LIMA1 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	5	0	6
	N° de Atenciones Totales	1	0	5	2	8
	%TEAPIj	100.00%	-	100.00%	0.00%	75.00%
LIMA1 CAB11	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	1	66	0	71
	N° de Atenciones Totales	4	1	68	0	73
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	97.06%	-	97.26%
LIMA1 CAB6	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	5	46	4	63
	N° de Atenciones Totales	8	5	49	4	66
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	93.88%	100.00%	95.45%
LIMA1 CAB14	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	14	0	14
	N° de Atenciones Totales	1	0	19	0	20
	%TEAPIj	0.00%	-	73.68%	-	70.00%
LIMA1 CAB16	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	16	0	2	0	18
	N° de Atenciones Totales	19	0	2	0	21

	%TEAPIj	84.21%	-	100.00%	-	85.71%
LIMA1 CAB13	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	37	0	4	0	41
	N° de Atenciones Totales	41	0	6	0	47
	%TEAPIj	90.24%	-	66.67%	-	87.23%
LIMA1 CAB8	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	33	2	97	2	134
	N° de Atenciones Totales	46	3	106	2	157
	%TEAPIj	71.74%	66.67%	91.51%	100.00%	85.35%
LIMA1 CAB9	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	1	6	0	10
	N° de Atenciones Totales	5	1	7	0	13
	%TEAPIj	60.00%	100.00%	85.71%	-	76.92%
LIMA1 CAB15	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3	1	4
	N° de Atenciones Totales	0	0	3	1	4
	%TEAPIj	-	-	100.00%	100.00%	100.00%
LIMA1 CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	107	4	72	4	187
	N° de Atenciones Totales	108	4	72	4	188
	%TEAPIj	99.07%	100.00%	100.00%	100.00%	99.47%
LIMA1 CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	33	1	47	1	82
	N° de Atenciones Totales	35	1	50	2	88
	%TEAPIj	94.29%	100.00%	94.00%	50.00%	93.18%
LIMA1 CAB7	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3	1	4
	N° de Atenciones Totales	0	0	5	1	6
	%TEAPIj	-	-	60.00%	100.00%	66.67%
LIMA2 CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	22	620	14	669
	N° de Atenciones Totales	14	23	704	15	756
	%TEAPIj	92.86%	95.65%	88.07%	93.33%	88.49%
LIMA2 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	108	9	289	0	406
	N° de Atenciones Totales	121	9	312	1	443
	%TEAPIj	89.26%	100.00%	92.63%	0.00%	91.65%
LIMA2 CAB7	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	1	20	1	33
	N° de Atenciones Totales	13	1	20	1	35
	%TEAPIj	84.62%	100.00%	100.00%	100.00%	94.29%
LIMA2 CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	29	3	53	0	85
	N° de Atenciones Totales	29	3	55	1	88
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	96.36%	0.00%	96.59%
LIMA3 CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	0	0	1
	N° de Atenciones Totales	0	1	0	0	1
	%TEAPIj	-	100.00%	-	-	100.00%
LIMA3 CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	91	14	35	0	140
	N° de Atenciones Totales	129	22	51	1	203
	%TEAPIj	70.54%	63.64%	68.63%	0.00%	68.97%
LIMA3 CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	173	15	66	3	257
	N° de Atenciones Totales	190	16	76	4	286
	%TEAPIj	91.05%	93.75%	86.84%	75.00%	89.86%
LIMA4 CAB6	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	23	6	26	7	62
	N° de Atenciones Totales	25	7	28	12	72
	%TEAPIj	92.00%	85.71%	92.86%	58.33%	86.11%
LIMA4 CAB12	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5	0	5
	N° de Atenciones Totales	0	0	9	0	9
	%TEAPIj	-	-	55.56%	-	55.56%
LIMA4 CAB0	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	17	0	14	2	33
	N° de Atenciones Totales	22	3	21	2	48
	%TEAPIj	77.27%	0.00%	66.67%	100.00%	68.75%
LIMA4 CAB8	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	0	1	2
	N° de Atenciones Totales	1	0	3	2	6
	%TEAPIj	100.00%	-	0.00%	50.00%	33.33%
LIMA4 CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	46	12	130	35	223
	N° de Atenciones Totales	46	12	141	37	236
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	92.20%	94.59%	94.49%
LIMA4 CAB11	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	38	7	89	16	150
	N° de Atenciones Totales	39	7	101	16	163
	%TEAPIj	97.44%	100.00%	88.12%	100.00%	92.02%
LIMA4 CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	19	4	45	2	70
	N° de Atenciones Totales	20	6	49	2	77
	%TEAPIj	95.00%	66.67%	91.84%	100.00%	90.91%
LIMA4 CAB9	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	0	80	1	87

	N° de Atenciones Totales	7	0	82	1	90
	%TEAPIj	85.71%	-	97.56%	100.00%	96.67%
LIMA4 CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	21	4	71	1	97
	N° de Atenciones Totales	23	5	94	1	123
	%TEAPIj	91.30%	80.00%	75.53%	100.00%	78.86%
LIMA5 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	1	113	4	123
	N° de Atenciones Totales	5	1	117	4	127
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	96.58%	100.00%	96.85%
LIMA6 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	161	1	162
	N° de Atenciones Totales	0	0	182	1	183
	%TEAPIj	-	-	88.46%	100.00%	88.52%
LIMA4 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	15	346	35	401
	N° de Atenciones Totales	5	16	382	40	443
	%TEAPIj	100.00%	93.75%	90.58%	87.50%	90.52%
LIMA7 CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	60	8	247	4	319
	N° de Atenciones Totales	63	8	260	5	336
	%TEAPIj	95.24%	100.00%	95.00%	80.00%	94.94%
LIMA7 CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	19	1	66	0	86
	N° de Atenciones Totales	19	1	66	0	86
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	100.00%	-	100.00%
LIMA7 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	14	275	27	323
	N° de Atenciones Totales	7	14	278	27	326
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.92%	100.00%	99.08%
LIMA8 CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	224	1	226
	N° de Atenciones Totales	1	0	226	1	228
	%TEAPIj	100.00%	-	99.12%	100.00%	99.12%
LIMA8 CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	104	0	105
	N° de Atenciones Totales	1	0	132	2	135
	%TEAPIj	100.00%	-	78.79%	0.00%	77.78%
LIMA8 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	3	2	7
	N° de Atenciones Totales	2	0	5	4	11
	%TEAPIj	100.00%	-	60.00%	50.00%	63.64%
LORETO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	0	0	0	5
	N° de Atenciones Totales	5	0	0	0	5
	%TEAPIj	100.00%	-	-	-	100.00%
LORETO CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	0	1	0	11
	N° de Atenciones Totales	10	0	1	0	11
	%TEAPIj	100.00%	-	100.00%	-	100.00%
MADRE DE DIOS CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1	0	1
	N° de Atenciones Totales	0	0	7	0	7
	%TEAPIj	-	-	14.29%	-	14.29%
PIURA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1	0	1
	N° de Atenciones Totales	0	0	1	0	1
	%TEAPIj	-	-	100.00%	-	100.00%
PIURA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	48	0	3	0	51
	N° de Atenciones Totales	79	0	15	0	94
	%TEAPIj	60.76%	-	20.00%	-	54.26%
PIURA CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	157	27	30	0	214
	N° de Atenciones Totales	164	27	33	0	224
	%TEAPIj	95.73%	100.00%	90.91%	-	95.54%
PUNO CAB6	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	3	31	0	37
	N° de Atenciones Totales	3	3	32	0	38
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	96.88%	-	97.37%
PUNO CAB8	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	84	45	747	55	931
	N° de Atenciones Totales	90	51	838	63	1042
	%TEAPIj	93.33%	88.24%	89.14%	87.30%	89.35%
PUNO CAB7	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	2	57	4	72
	N° de Atenciones Totales	10	2	77	5	94
	%TEAPIj	90.00%	100.00%	74.03%	80.00%	76.60%
PUNO CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	116	0	117
	N° de Atenciones Totales	1	0	122	0	123
	%TEAPIj	100.00%	-	95.08%	-	95.12%
PUNO CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	0	169	0	179
	N° de Atenciones Totales	10	0	170	0	180
	%TEAPIj	100.00%	-	99.41%	-	99.44%

PUNO CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5	1	6
	N° de Atenciones Totales	0	0	5	1	6
	%TEAPIj	-	-	100.00%	100.00%	100.00%
PUNO CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	6	0	7
	N° de Atenciones Totales	1	0	8	0	9
	%TEAPIj	100.00%	-	75.00%	-	77.78%
PUNO CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	32	1	26	0	59
	N° de Atenciones Totales	32	1	27	0	60
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	96.30%	-	98.33%
SAN MARTIN CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3	1	4
	N° de Atenciones Totales	0	1	6	3	10
	%TEAPIj	-	0.00%	50.00%	33.33%	40.00%
SAN MARTIN CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	8	0	8
	N° de Atenciones Totales	0	0	16	0	16
	%TEAPIj	-	-	50.00%	-	50.00%
SAN MARTIN CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1	0	1
	N° de Atenciones Totales	0	0	1	0	1
	%TEAPIj	-	-	100.00%	-	100.00%
SAN MARTIN CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	22	9	122	3	156
	N° de Atenciones Totales	23	9	124	3	159
	%TEAPIj	95.65%	100.00%	98.39%	100.00%	98.11%
SAN MARTIN CAB7	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	54	1	55
	N° de Atenciones Totales	0	0	55	1	56
	%TEAPIj	-	-	98.18%	100.00%	98.21%
SAN MARTIN CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	60	0	57	2	119
	N° de Atenciones Totales	60	0	57	2	119
	%TEAPIj	100.00%	-	100.00%	100.00%	100.00%
SAN MARTIN CAB8	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	115	1	116
	N° de Atenciones Totales	0	0	119	1	120
	%TEAPIj	-	-	96.64%	100.00%	96.67%
TACNA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	41	0	603	0	644
	N° de Atenciones Totales	41	0	614	0	655
	%TEAPIj	100.00%	-	98.21%	-	98.32%
TACNA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	7	95	1	114
	N° de Atenciones Totales	11	7	97	1	116
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	97.94%	100.00%	98.28%
TACNA CAB7	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	79	3	137	4	223
	N° de Atenciones Totales	92	4	153	5	254
	%TEAPIj	85.87%	75.00%	89.54%	80.00%	87.80%
TACNA CAB4	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	16	1	94	0	111
	N° de Atenciones Totales	19	1	107	0	127
	%TEAPIj	84.21%	100.00%	87.85%	-	87.40%
TACNA CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	172	0	173
	N° de Atenciones Totales	1	0	189	0	190
	%TEAPIj	100.00%	-	91.01%	-	91.05%
TACNA CAB5	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	10	364	9	389
	N° de Atenciones Totales	16	12	471	17	516
	%TEAPIj	37.50%	83.33%	77.28%	52.94%	75.39%
TACNA CAB6	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	2	158	56	216
	N° de Atenciones Totales	0	3	258	74	335
	%TEAPIj	-	66.67%	61.24%	75.68%	64.48%
UCAYALI CAB3	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	10	0	11
	N° de Atenciones Totales	1	0	10	0	11
	%TEAPIj	100.00%	-	100.00%	-	100.00%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12121	3297	70948	5215	91581
	N° de Atenciones Totales	14120	3846	79905	6453	104324
	%TEAPIj	85.84%	85.73%	88.79%	80.82%	87.79%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2018
Mes : DICIEMBRE
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	0	332	0.00%
CHACHAPOYAS	6	114	5.26%
JAEN	169	1129	14.97%
CHIMBOTE	27	111	24.32%
CHIMBOTE STORE 02	2	100	2.00%
NUEVO CHIMBOTE	1	68	1.47%
APURIMAC	11	2742	0.40%
AREQUIPA	181	1623	11.15%
CAYMA	95	736	12.91%
PAUCARPATA	18	250	7.20%
HUAMANGA	1	484	0.21%
VRAEM	15	112	13.39%
CAJAMARCA	1	43	2.33%
CC QUINDE	7	998	0.70%
CANCHIS	271	2539	10.67%
EL SOL	23	949	2.42%
SANTIAGO	214	4457	4.80%
HUANCAVELICA	3	246	1.22%
HUANUCO	116	2173	5.34%
LEONCIO PRADO	10	503	1.99%
HUARAZ	21	3085	0.68%
CHINCHA	9	67	13.43%
ICA	271	1916	14.14%
NAZCA	0	5	0.00%
PISCO	4	445	0.90%
TIENDA QUINDE ICA	0	248	0.00%
PICHANAKI	16	107	14.95%
TAMBO	855	3403	25.12%
TARMA	14	241	5.81%
LARCO	89	1428	6.23%
TRUJILLO	134	1630	8.22%
ARICA	8	1292	0.62%
BALTA	18	1199	1.50%
CHICLAYO	107	1450	7.38%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	16	926	1.73%
COMAS	39	1394	2.80%
LOS OLIVOS	52	1107	4.70%
MEGA PLAZA	765	4961	15.42%
SAN MARTIN	10	1229	0.81%
ATE	21	877	2.39%
CHOSICA	4	26	15.38%
HUAYCAN	3	232	1.29%
LA MOLINA	19	466	4.08%
MANCHAY	1	1278	0.08%
CHORRILLOS	120	1817	6.60%
MALL DEL SUR	592	2698	21.94%
PAOLA GLORIA PAYE CHURA	0	4	0.00%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	250	2666	9.38%
SURCO	264	2349	11.24%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	5	291	1.72%
JESUS MARIA	24	1272	1.89%
JR DE LA UNION	31	1887	1.64%
LIMA BIG STORE	66	2747	2.40%
SAN MIGUEL	23	2037	1.13%
BARRANCA	3	435	0.69%
HUACHO	0	211	0.00%
HUARAL	87	507	17.16%
PUENTE PIEDRA	7	232	3.02%
EL AGUSTINO	6	1147	0.52%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	38	2662	1.43%
CAÑETE	57	1290	4.42%
LURIN	9	135	6.67%
MALA	22	195	11.28%
VILLA EL SALVADOR	30	245	12.24%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	3	211	1.42%
IQUITOS	126	3598	3.50%
SAN JUAN	13	695	1.87%
MALDONADO	156	1183	13.19%
PASCO	19	64	29.69%
CASTILLA	40	1029	3.89%
CENTRO DE PIURA	3	278	1.08%
MORROPON	4	221	1.81%
PLAZA DEL SOL PIURA	1	293	0.34%
SULLANA	106	1680	6.31%
TIENDA OPEN PLAZA PIURA	4	439	0.91%
JULIACA	46	864	5.32%
MOYOBAMBA	30	910	3.30%
TARAPOTO	9	61	14.75%
TACNA	5	2129	0.23%
TALARA	3	439	0.68%
TUMBES	87	1882	4.62%
PUCALLPA	35	442	7.92%

APURIMAC CAB1	54	358	15.08%
APURIMAC CAB2	3	293	1.02%
AREQUIPA CAB8	1	66	1.52%
AREQUIPA CAB7	24	39	61.54%
AREQUIPA CAB4	40	129	31.01%
AREQUIPA CAB9	29	173	16.76%
AREQUIPA CAB1	30	79	37.97%
AREQUIPA CAB6	8	10	80.00%
AREQUIPA CAB3	1	4	25.00%
AREQUIPA CAB10	0	1	0.00%
AYACUCHO CAB1	0	49	0.00%
CAJAMARCA CAB1	6	446	1.35%
CAJAMARCA CAB2	1	6	16.67%
CAJAMARCA CAB3	29	55	52.73%
CUSCO CAB3	4	27	14.81%
CUSCO CAB1	265	455	58.24%
CUSCO CAB4	8	98	8.16%
CUSCO CAB2	6	109	5.50%
HUARAZ CAB1	1	121	0.83%
ICA CAB3	2	14	14.29%
ICA CAB2	0	49	0.00%
JUNIN CAB1	8	290	2.76%
JUNIN CAB2	190	710	26.76%
JUNIN CAB3	52	120	43.33%
LA LIBERTAD CAB2	2	8	25.00%
LA LIBERTAD CAB5	9	35	25.71%
LA LIBERTAD CAB3	10	25	40.00%
LA LIBERTAD CAB1	5	7	71.43%
LA LIBERTAD CAB4	185	582	31.79%
LAMBAYEQUE CAB1	4	4	100.00%
LIMA1 CAB10	10	65	15.38%
LIMA1 CAB3	42	82	51.22%
LIMA1 CAB12	13	68	19.12%
LIMA1 CAB1	1	8	12.50%
LIMA1 CAB11	3	73	4.11%
LIMA1 CAB6	30	66	45.45%
LIMA1 CAB14	2	20	10.00%
LIMA1 CAB16	14	21	66.67%
LIMA1 CAB13	35	47	74.47%
LIMA1 CAB8	30	157	19.11%
LIMA1 CAB9	1	13	7.69%
LIMA1 CAB15	0	4	0.00%
LIMA1 CAB2	0	188	0.00%
LIMA1 CAB5	0	88	0.00%
LIMA1 CAB7	0	6	0.00%
LIMA2 CAB4	5	756	0.66%
LIMA2 CAB1	31	443	7.00%
LIMA2 CAB7	4	35	11.43%
LIMA2 CAB5	0	88	0.00%
LIMA3 CAB5	0	1	0.00%
LIMA3 CAB4	91	203	44.83%
LIMA3 CAB3	0	286	0.00%
LIMA4 CAB6	21	72	29.17%
LIMA4 CAB12	7	9	77.78%
LIMA4 CAB0	11	48	22.92%
LIMA4 CAB8	6	6	100.00%
LIMA4 CAB3	7	236	2.97%
LIMA4 CAB11	40	163	24.54%
LIMA4 CAB2	21	77	27.27%
LIMA4 CAB9	87	90	96.67%
LIMA4 CAB5	54	123	43.90%
LIMA5 CAB1	4	127	3.15%
LIMA6 CAB1	37	183	20.22%
LIMA4 CAB1	139	443	31.38%
LIMA7 CAB2	14	336	4.17%
LIMA7 CAB3	0	86	0.00%
LIMA7 CAB1	16	326	4.91%
LIMA8 CAB2	31	228	13.60%
LIMA8 CAB3	25	135	18.52%
LIMA8 CAB1	8	11	72.73%
LORETO CAB1	1	5	20.00%
LORETO CAB5	2	11	18.18%
MADRE DE DIOS CAB1	7	7	100.00%
PIURA CAB2	0	1	0.00%
PIURA CAB1	91	94	96.81%
PIURA CAB3	0	224	0.00%
PUNO CAB6	0	38	0.00%
PUNO CAB8	4	1042	0.38%
PUNO CAB7	10	94	10.64%
PUNO CAB3	2	123	1.63%
PUNO CAB4	0	180	0.00%
PUNO CAB2	6	6	100.00%
PUNO CAB1	0	9	0.00%
PUNO CAB5	0	60	0.00%
SAN MARTIN CAB3	0	10	0.00%
SAN MARTIN CAB5	14	16	87.50%
SAN MARTIN CAB2	0	1	0.00%

SAN MARTIN CAB1	4	159	2.52%
SAN MARTIN CAB7	1	56	1.79%
SAN MARTIN CAB4	0	119	0.00%
SAN MARTIN CAB8	6	120	5.00%
TACNA CAB1	11	655	1.68%
TACNA CAB2	9	116	7.76%
TACNA CAB7	7	254	2.76%
TACNA CAB4	12	127	9.45%
TACNA CAB3	21	190	11.05%
TACNA CAB5	4	516	0.78%
TACNA CAB6	39	335	11.64%
UCAYALI CAB3	6	11	54.55%
Total	8045	104324	7.71%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
 Año: 2018
 Mes: DICIEMBRE
 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	1	744	0.13%
BAGUA	1	279	0.36%
CHACHAPOYAS	1	279	0.36%
JAEN	1	279	0.36%
CHIMBOTE	1	300	0.33%
CHIMBOTE STORE 02	1	300	0.33%
NUEVO CHIMBOTE	1	300	0.33%
TIENDA CHIMBOTE 03	1	300	0.33%
APURIMAC	1	340	0.29%
AREQUIPA	1	260	0.38%
CAYMA	1	260	0.38%
PAUCARPATA	1	286	0.35%
HUAMANGA	1	284	0.35%
VRAEM	1	260	0.38%
CAJAMARCA	1	279	0.36%
CC QUINDE	1	360	0.28%
CANCHIS	1	260	0.38%
EL SOL	1	260	0.38%
QUILLABAMBA	1	260	0.38%
SANTIAGO	1	260	0.38%
HUANCAVELICA	1	268	0.37%
HUANUCO	1	268	0.37%
LEONCIO PRADO	1	268	0.37%
HUARAZ	1	283	0.35%
CHINCHA	1	292	0.34%
ICA	1	292	0.34%
NAZCA	1	292	0.34%
PISCO	1	292	0.34%
TIENDA QUINDE ICA	1	360	0.28%
PICHANAKI	1	268	0.37%
TAMBO	1	268	0.37%
TARMA	1	279	0.36%
LARCO	1	286	0.35%
TRUJILLO	1	286	0.35%
ARICA	1	268	0.37%
BALTA	1	268	0.37%
CHICLAYO	1	268	0.37%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	1	286	0.35%
COMAS	1	284	0.35%
LOS OLIVOS	1	284	0.35%
MEGA PLAZA	1	360	0.28%
SAN MARTIN	1	284	0.35%
ATE	1	292	0.34%
CHOSICA	1	314	0.32%
HUAYCAN	1	296	0.34%
MANCHAY	1	306	0.33%
CHORRILLOS	1	268	0.37%
MALL DEL SUR	1	360	0.28%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	1	268	0.37%

SURCO	1	268	0.37%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	1	268	0.37%
JESUS MARIA	1	284	0.35%
JR DE LA UNION	1	330	0.30%
LIMA BIG STORE	1	306	0.33%
SAN MIGUEL	1	284	0.35%
BARRANCA	1	268	0.37%
HUACHO	1	268	0.37%
HUARAL	1	268	0.37%
PUENTE PIEDRA	1	312	0.32%
EL AGUSTINO	1	314	0.32%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	1	314	0.32%
CAÑETE	1	268	0.37%
LURIN	1	268	0.37%
MALA	1	268	0.37%
VILLA EL SALVADOR	1	268	0.37%
VILLA EL SALVADOR 2 STORE	1	279	0.36%
IQUITOS	1	268	0.37%
SAN JUAN	1	268	0.37%
MALDONADO	1	286	0.35%
PASCO	1	257	0.39%
CASTILLA	1	279	0.36%
CENTRO DE PIURA	1	271	0.37%
MORROPON	1	268	0.37%
PLAZA DEL SOL PIURA	1	330	0.30%
SULLANA	1	268	0.37%
TIENDA OPEN PLAZA PIURA	1	330	0.30%
JULIACA	1	310	0.32%
PUNO	1	310	0.32%
MOYOBAMBA	1	284	0.35%
TARAPOTO	1	252	0.40%
TACNA	1	260	0.38%
TALARA	1	268	0.37%
TUMBES	1	286	0.35%
PUCALLPA	1	260	0.38%
APURIMAC CAB1	1	314	0.32%
APURIMAC CAB2	1	340	0.29%
AREQUIPA CAB8	1	299	0.33%
AREQUIPA CAB4	1	286	0.35%
AREQUIPA CAB9	1	273	0.37%
AREQUIPA CAB6	1	260	0.38%
AYACUCHO CAB1	1	286	0.35%
CAJAMARCA CAB1	1	298	0.34%
CAJAMARCA CAB2	1	273	0.37%
CAJAMARCA CAB3	1	285	0.35%
CUSCO CAB3	1	322	0.31%
CUSCO CAB1	1	330	0.30%
CUSCO CAB4	1	312	0.32%
CUSCO CAB2	1	247	0.40%
HUANUCO CAB2	1	337	0.30%
HUANUCO CAB1	1	330	0.30%
HUARAZ CAB1	1	268	0.37%
ICA CAB2	1	330	0.30%
JUNIN CAB1	1	331	0.30%
JUNIN CAB2	1	331	0.30%
JUNIN CAB3	1	331	0.30%
LA LIBERTAD CAB2	1	344	0.29%
LA LIBERTAD CAB3	1	257	0.39%
LA LIBERTAD CAB1	1	330	0.30%
LA LIBERTAD CAB4	1	286	0.35%
LAMBAYEQUE CAB2	1	286	0.35%
LIMA1 CAB10	1	322	0.31%
LIMA1 CAB3	1	284	0.35%
LIMA1 CAB12	1	268	0.37%
LIMA1 CAB1	1	270	0.37%
LIMA1 CAB11	1	284	0.35%
LIMA1 CAB6	1	268	0.37%
LIMA1 CAB14	1	268	0.37%
LIMA1 CAB13	1	347	0.29%
LIMA1 CAB8	1	375	0.27%
LIMA1 CAB9	1	322	0.31%
LIMA1 CAB2	1	292	0.34%
LIMA1 CAB5	1	268	0.37%

LIMA1 CAB7	1	390	0.26%
LIMA2 CAB4	1	360	0.28%
LIMA2 CAB1	1	292	0.34%
LIMA2 CAB5	1	292	0.34%
LIMA3 CAB4	1	315	0.32%
LIMA3 CAB3	1	297	0.34%
LIMA4 CAB6	1	297	0.34%
LIMA4 CAB12	1	297	0.34%
LIMA4 CAB10	1	297	0.34%
LIMA4 CAB8	1	297	0.34%
LIMA4 CAB3	1	300	0.33%
LIMA4 CAB2	1	300	0.33%
LIMA4 CAB9	1	300	0.33%
LIMA4 CAB5	1	300	0.33%
LIMA4 CAB4	1	300	0.33%
LIMA5 CAB1	1	300	0.33%
LIMA6 CAB1	1	300	0.33%
LIMA4 CAB1	1	300	0.33%
LIMA7 CAB2	1	312	0.32%
LIMA7 CAB1	1	288	0.35%
LIMA8 CAB2	1	279	0.36%
LIMA8 CAB3	1	279	0.36%
LIMA8 CAB1	1	292	0.34%
LORETO CAB1	1	299	0.33%
LORETO CAB5	1	302	0.33%
PIURA CAB2	1	288	0.35%
PIURA CAB1	1	195	0.51%
PIURA CAB3	1	268	0.37%
PUNO CAB6	1	360	0.28%
PUNO CAB7	1	360	0.28%
PUNO CAB3	1	360	0.28%
PUNO CAB4	1	360	0.28%
PUNO CAB2	1	360	0.28%
PUNO CAB1	1	360	0.28%
PUNO CAB5	1	360	0.28%
SAN MARTIN CAB6	1	332	0.30%
SAN MARTIN CAB3	1	332	0.30%
SAN MARTIN CAB5	1	332	0.30%
SAN MARTIN CAB1	1	332	0.30%
SAN MARTIN CAB7	1	332	0.30%
SAN MARTIN CAB4	1	332	0.30%
TACNA CAB2	1	260	0.38%
TACNA CAB1	1	260	0.38%
TACNA CAB7	1	260	0.38%
TACNA CAB4	1	260	0.38%
TACNA CAB3	1	260	0.38%
TACNA CAB5	1	260	0.38%
TACNA CAB6	1	260	0.38%
TACNA CAB3	1	260	0.38%
TACNA CAB4	1	260	0.38%
Total	172.00	51090.00	0.34%