

**Empresa :** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año :** 2019  
**Mes :** AGOSTO  
**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	2494	299744	0.83%
Canal de Atención Telefónica 930123123	932	117939	0.79%
Canal de Atención Telefónica 080079123	174	10326	1.69%

**Empresa :** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año :** 2019  
**Mes :** AGOSTO  
**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	311874	311874	100.00%
Canal de Atención Telefónica 930123123	125724	125724	100.00%
Canal de Atención Telefónica 080079123	13179	13179	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	273462	299744	91.23%
Canal de Atención Telefónica 930123123	107828	117939	91.43%
Canal de Atención Telefónica 080079123	7134	10326	69.09%

**Empresa:** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año:** 2019  
**Mes:** AGOSTO  
**Indicador:** TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)  
**Objetivo:** Medir el porcentaje de los usuarios que esperaron menos de 15 minutos

OFICINAS		Alta	Baja	Consulta	Reclamo	TOTAL
AMACD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	38	16	60	0	114
	Nº de atenciones totales	38	17	60	0	115
	% (TEAPij)	100.00%	94.12%	100.00%	-	99.13%
AMACD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	60	7	218	1	286
	Nº de atenciones totales	61	7	228	1	297
	% (TEAPij)	98.36%	100.00%	95.61%	100.00%	96.30%
AMACD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	55	37	266	20	378
	Nº de atenciones totales	58	42	287	24	411
	% (TEAPij)	94.83%	88.10%	92.68%	83.33%	91.97%
AMACD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	26	20	166	5	217
	Nº de atenciones totales	29	21	172	6	228
	% (TEAPij)	89.66%	95.24%	96.51%	83.33%	95.18%
ANCCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	93	0	18	1	112
	Nº de atenciones totales	93	0	18	1	112
	% (TEAPij)	100.00%	-	100.00%	100.00%	100.00%
ANCCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	94	26	120	20	260
	Nº de atenciones totales	107	29	133	24	293
	% (TEAPij)	87.85%	89.66%	90.23%	83.33%	88.74%
ANCCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	10	0	135	0	145
	Nº de atenciones totales	10	0	138	0	148
	% (TEAPij)	100.00%	-	97.83%	-	97.97%
ANCCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	9	3	278	2	292
	Nº de atenciones totales	9	3	285	2	299
	% (TEAPij)	100.00%	100.00%	97.54%	100.00%	97.66%

ANCST08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	155	22	75	1	253
	Nº de atenciones totales	156	22	75	1	254
	% (TEAPIj)	99.36%	100.00%	100.00%	100.00%	99.61%
APUCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	54	16	132	2	204
	Nº de atenciones totales	55	16	143	3	217
	% (TEAPIj)	98.18%	100.00%	92.31%	66.67%	94.01%
APUCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	60	4	283	5	352
	Nº de atenciones totales	60	4	286	5	355
	% (TEAPIj)	100.00%	100.00%	98.95%	100.00%	99.15%
APUCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	555	194	1357	135	2241
	Nº de atenciones totales	621	211	1480	158	2470
	% (TEAPIj)	89.37%	91.94%	91.69%	85.44%	90.73%
ARECD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	173	34	183	18	408
	Nº de atenciones totales	355	97	353	42	847
	% (TEAPIj)	48.73%	35.05%	51.84%	42.86%	48.17%
ARECD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	12	4	31	0	47
	Nº de atenciones totales	12	4	35	0	51
	% (TEAPIj)	100.00%	100.00%	88.57%	-	92.16%
ARECD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	150	2	55	4	211
	Nº de atenciones totales	150	2	56	4	212
	% (TEAPIj)	100.00%	100.00%	98.21%	100.00%	99.53%
ARECD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	67	1	68
	Nº de atenciones totales	0	0	74	2	76
	% (TEAPIj)	-	-	90.54%	50.00%	89.47%
ARECD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	52	1	186	1	240
	Nº de atenciones totales	64	2	202	2	270
	% (TEAPIj)	81.25%	50.00%	92.08%	50.00%	88.89%
ARECD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	208	39	663	0	910
	Nº de atenciones totales	249	43	820	0	1112
	% (TEAPIj)	83.53%	90.70%	80.85%	-	81.83%

ARECD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	148	75	1672	111	2006
	Nº de atenciones totales	187	107	2237	170	2701
	% (TEAPIj)	79.14%	70.09%	74.74%	65.29%	74.27%
ARECD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	410	81	700	15	1206
	Nº de atenciones totales	419	84	714	16	1233
	% (TEAPIj)	97.85%	96.43%	98.04%	93.75%	97.81%
ARECD15	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	15	2	79	7	103
	Nº de atenciones totales	15	4	84	10	113
	% (TEAPIj)	100.00%	50.00%	94.05%	70.00%	91.15%
AYACD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	126	33	193	2	354
	Nº de atenciones totales	127	33	193	5	358
	% (TEAPIj)	99.21%	100.00%	100.00%	40.00%	98.88%
AYACD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	138	118	674	48	978
	Nº de atenciones totales	148	122	704	56	1030
	% (TEAPIj)	93.24%	96.72%	95.74%	85.71%	94.95%
AYACD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	93	8	2	0	103
	Nº de atenciones totales	94	8	3	0	105
	% (TEAPIj)	98.94%	100.00%	66.67%	-	98.10%
AYACD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	33	0	34
	Nº de atenciones totales	1	0	35	0	36
	% (TEAPIj)	100.00%	-	94.29%	-	94.44%
CAJCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	90	21	345	4	460
	Nº de atenciones totales	92	21	357	4	474
	% (TEAPIj)	97.83%	100.00%	96.64%	100.00%	97.05%
CAJCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	120	16	92	1	229
	Nº de atenciones totales	124	16	93	1	234
	% (TEAPIj)	96.77%	100.00%	98.92%	100.00%	97.86%
CAJCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	57	4	150	0	211
	Nº de atenciones totales	57	5	156	0	218
	% (TEAPIj)	100.00%	80.00%	96.15%	-	96.79%

CAJCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	149	27	190	12	378
	Nº de atenciones totales	158	30	199	14	401
	% (TEAPIj)	94.30%	90.00%	95.48%	85.71%	94.26%
CAJST07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	9	9	320	7	345
	Nº de atenciones totales	9	9	331	7	356
	% (TEAPIj)	100.00%	100.00%	96.68%	100.00%	96.91%
CUSCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	2	73	1	76
	Nº de atenciones totales	0	3	77	1	81
	% (TEAPIj)	-	66.67%	94.81%	100.00%	93.83%
CUSCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	46	34	193	36	309
	Nº de atenciones totales	47	34	199	37	317
	% (TEAPIj)	97.87%	100.00%	96.98%	97.30%	97.48%
CUSCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	81	18	146	12	257
	Nº de atenciones totales	81	18	151	13	263
	% (TEAPIj)	100.00%	100.00%	96.69%	92.31%	97.72%
CUSCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	17	9	13	1	40
	Nº de atenciones totales	21	10	15	1	47
	% (TEAPIj)	80.95%	90.00%	86.67%	100.00%	85.11%
CUSCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	2	2
	Nº de atenciones totales	0	0	0	2	2
	% (TEAPIj)	-	-	-	100.00%	100.00%
CUSCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	188	7	434	5	634
	Nº de atenciones totales	188	7	436	5	636
	% (TEAPIj)	100.00%	100.00%	99.54%	100.00%	99.69%
CUSCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	76	37	764	77	954
	Nº de atenciones totales	91	45	859	87	1082
	% (TEAPIj)	83.52%	82.22%	88.94%	88.51%	88.17%
CUSCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	97	39	791	35	962
	Nº de atenciones totales	110	42	978	45	1175
	% (TEAPIj)	88.18%	92.86%	80.88%	77.78%	81.87%

CUSCD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	5	9	1226	16	1256
	Nº de atenciones totales	8	13	1445	21	1487
	% (TEAPIj)	62.50%	69.23%	84.84%	76.19%	84.47%
HUACD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	156	18	363	13	550
	Nº de atenciones totales	158	18	366	13	555
	% (TEAPIj)	98.73%	100.00%	99.18%	100.00%	99.10%
HUACD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	375	119	1993	140	2627
	Nº de atenciones totales	435	134	2283	164	3016
	% (TEAPIj)	86.21%	88.81%	87.30%	85.37%	87.10%
HUACD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	9	3	91	0	103
	Nº de atenciones totales	9	3	93	0	105
	% (TEAPIj)	100.00%	100.00%	97.85%	-	98.10%
HUCCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	19	0	32	0	51
	Nº de atenciones totales	19	0	36	0	55
	% (TEAPIj)	100.00%	-	88.89%	-	92.73%
HUCCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	51	8	147	19	225
	Nº de atenciones totales	52	9	162	20	243
	% (TEAPIj)	98.08%	88.89%	90.74%	95.00%	92.59%
HUNCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	112	2	20	0	134
	Nº de atenciones totales	133	2	20	0	155
	% (TEAPIj)	84.21%	100.00%	100.00%	-	86.45%
HUNCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	321	27	756	2	1106
	Nº de atenciones totales	322	27	757	2	1108
	% (TEAPIj)	99.69%	100.00%	99.87%	100.00%	99.82%
HUNCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	449	178	959	199	1785
	Nº de atenciones totales	467	181	1025	207	1880
	% (TEAPIj)	96.15%	98.34%	93.56%	96.14%	94.95%
HUNCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	9	6	431	26	472
	Nº de atenciones totales	9	7	440	28	484
	% (TEAPIj)	100.00%	85.71%	97.95%	92.86%	97.52%

HUNCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	100	0	81	0	181
	Nº de atenciones totales	100	1	83	0	184
	% (TEAPIj)	100.00%	0.00%	97.59%	-	98.37%
HUNCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	5	0	40	0	45
	Nº de atenciones totales	6	0	64	0	70
	% (TEAPIj)	83.33%	-	62.50%	-	64.29%
HUNCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	8	2	29	2	41
	Nº de atenciones totales	9	3	38	3	53
	% (TEAPIj)	88.89%	66.67%	76.32%	66.67%	77.36%
HUNCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	50	10	161	6	227
	Nº de atenciones totales	51	13	163	6	233
	% (TEAPIj)	98.04%	76.92%	98.77%	100.00%	97.42%
ICACD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	66	1	22	0	89
	Nº de atenciones totales	71	1	24	0	96
	% (TEAPIj)	92.96%	100.00%	91.67%	-	92.71%
ICACD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	84	5	82	0	171
	Nº de atenciones totales	86	5	82	0	173
	% (TEAPIj)	97.67%	100.00%	100.00%	-	98.84%
ICACD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	10	0	58	1	69
	Nº de atenciones totales	14	0	73	2	89
	% (TEAPIj)	71.43%	-	79.45%	50.00%	77.53%
ICACD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	47	15	52	8	122
	Nº de atenciones totales	49	15	54	8	126
	% (TEAPIj)	95.92%	100.00%	96.30%	100.00%	96.83%
ICACD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	26	2	87	0	115
	Nº de atenciones totales	30	2	102	0	134
	% (TEAPIj)	86.67%	100.00%	85.29%	-	85.82%
ICACD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	51	25	141	2	219
	Nº de atenciones totales	52	26	147	2	227
	% (TEAPIj)	98.08%	96.15%	95.92%	100.00%	96.48%

ICACD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	97	51	554	119	821
	Nº de atenciones totales	114	65	682	160	1021
	% (TEAPIj)	85.09%	78.46%	81.23%	74.38%	80.41%
ICACD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	12	8	221	37	278
	Nº de atenciones totales	15	8	294	56	373
	% (TEAPIj)	80.00%	100.00%	75.17%	66.07%	74.53%
ICACD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	124	21	198	18	361
	Nº de atenciones totales	176	25	282	27	510
	% (TEAPIj)	70.45%	84.00%	70.21%	66.67%	70.78%
JUNCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	69	17	277	11	374
	Nº de atenciones totales	72	20	286	11	389
	% (TEAPIj)	95.83%	85.00%	96.85%	100.00%	96.14%
JUNCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	11	11	70	2	94
	Nº de atenciones totales	16	18	79	3	116
	% (TEAPIj)	68.75%	61.11%	88.61%	66.67%	81.03%
JUNCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	105	25	402	4	536
	Nº de atenciones totales	106	25	415	4	550
	% (TEAPIj)	99.06%	100.00%	96.87%	100.00%	97.45%
JUNCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	19	21	196	5	241
	Nº de atenciones totales	20	21	198	7	246
	% (TEAPIj)	95.00%	100.00%	98.99%	71.43%	97.97%
JUNCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	218	15	109	13	355
	Nº de atenciones totales	219	15	112	13	359
	% (TEAPIj)	99.54%	100.00%	97.32%	100.00%	98.89%
JUNCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	65	14	150	22	251
	Nº de atenciones totales	68	18	167	26	279
	% (TEAPIj)	95.59%	77.78%	89.82%	84.62%	89.96%
JUNCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	8	4	206	5	223
	Nº de atenciones totales	9	4	228	5	246
	% (TEAPIj)	88.89%	100.00%	90.35%	100.00%	90.65%



JUNCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	42	4	123	8	177
	Nº de atenciones totales	43	7	136	8	194
	% (TEAPij)	97.67%	57.14%	90.44%	100.00%	91.24%
JUNCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	17	22	372	6	417
	Nº de atenciones totales	18	22	395	7	442
	% (TEAPij)	94.44%	100.00%	94.18%	85.71%	94.34%
JUNST05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	27	11	1722	46	1806
	Nº de atenciones totales	30	14	2251	77	2372
	% (TEAPij)	90.00%	78.57%	76.50%	59.74%	76.14%
L10CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	60	5	108	6	179
	Nº de atenciones totales	63	5	128	6	202
	% (TEAPij)	95.24%	100.00%	84.38%	100.00%	88.61%
LALCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	21	5	101	5	132
	Nº de atenciones totales	26	6	106	6	144
	% (TEAPij)	80.77%	83.33%	95.28%	83.33%	91.67%
LALCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	16	8	254	1	279
	Nº de atenciones totales	16	8	263	1	288
	% (TEAPij)	100.00%	100.00%	96.58%	100.00%	96.88%
LALCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	87	13	296	0	396
	Nº de atenciones totales	88	13	301	0	402
	% (TEAPij)	98.86%	100.00%	98.34%	-	98.51%
LALCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	178	19	885	36	1118
	Nº de atenciones totales	186	20	958	37	1201
	% (TEAPij)	95.70%	95.00%	92.38%	97.30%	93.09%
LALCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	111	47	245	1	404
	Nº de atenciones totales	112	47	252	1	412
	% (TEAPij)	99.11%	100.00%	97.22%	100.00%	98.06%
LALCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	295	64	613	7	979
	Nº de atenciones totales	317	68	652	8	1045
	% (TEAPij)	93.06%	94.12%	94.02%	87.50%	93.68%

LALCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	404	45	217	11	677
	Nº de atenciones totales	481	49	242	14	786
	% (TEAPIj)	83.99%	91.84%	89.67%	78.57%	86.13%
LALCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	123	33	1675	9	1840
	Nº de atenciones totales	137	37	1816	9	1999
	% (TEAPIj)	89.78%	89.19%	92.24%	100.00%	92.05%
LALCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	109	46	602	54	811
	Nº de atenciones totales	141	58	785	76	1060
	% (TEAPIj)	77.30%	79.31%	76.69%	71.05%	76.51%
LALCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	63	21	53	1	138
	Nº de atenciones totales	69	21	61	1	152
	% (TEAPIj)	91.30%	100.00%	86.89%	100.00%	90.79%
LALST01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	64	2	352	10	428
	Nº de atenciones totales	69	3	383	10	465
	% (TEAPIj)	92.75%	66.67%	91.91%	100.00%	92.04%
LAMCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	78	40	1224	89	1431
	Nº de atenciones totales	101	45	1394	101	1641
	% (TEAPIj)	77.23%	88.89%	87.80%	88.12%	87.20%
LAMCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	370	142	3018	204	3734
	Nº de atenciones totales	423	159	3320	222	4124
	% (TEAPIj)	87.47%	89.31%	90.90%	91.89%	90.54%
LAMCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	89	72	790	75	1026
	Nº de atenciones totales	121	94	1090	102	1407
	% (TEAPIj)	73.55%	76.60%	72.48%	73.53%	72.92%
LAMST01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	8	4	79	7	98
	Nº de atenciones totales	24	23	238	31	316
	% (TEAPIj)	33.33%	17.39%	33.19%	22.58%	31.01%
LI1CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	23	2	24	1	50
	Nº de atenciones totales	26	3	26	1	56
	% (TEAPIj)	88.46%	66.67%	92.31%	100.00%	89.29%

L11CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	70	0	77	1	148
	Nº de atenciones totales	70	0	80	1	151
	% (TEAPIj)	100.00%	-	96.25%	100.00%	98.01%
L11CD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	54	7	133	5	199
	Nº de atenciones totales	72	8	167	7	254
	% (TEAPIj)	75.00%	87.50%	79.64%	71.43%	78.35%
L11CD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	78	0	33	2	113
	Nº de atenciones totales	81	0	35	2	118
	% (TEAPIj)	96.30%	-	94.29%	100.00%	95.76%
L11CD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3	0	3
	Nº de atenciones totales	0	0	3	0	3
	% (TEAPIj)	-	-	100.00%	-	100.00%
L11CD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	135	17	57	0	209
	Nº de atenciones totales	139	17	58	0	214
	% (TEAPIj)	97.12%	100.00%	98.28%	-	97.66%
L11CD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	40	1	110	2	153
	Nº de atenciones totales	45	1	125	2	173
	% (TEAPIj)	88.89%	100.00%	88.00%	100.00%	88.44%
L11CD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	83	57	100	4	244
	Nº de atenciones totales	90	60	113	5	268
	% (TEAPIj)	92.22%	95.00%	88.50%	80.00%	91.04%
L11CD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	30	4	97	0	131
	Nº de atenciones totales	33	5	110	0	148
	% (TEAPIj)	90.91%	80.00%	88.18%	-	88.51%
L11CD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	9	0	242	0	251
	Nº de atenciones totales	10	0	251	0	261
	% (TEAPIj)	90.00%	-	96.41%	-	96.17%
L11CD18	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	45	7	113	2	167
	Nº de atenciones totales	57	8	125	4	194
	% (TEAPIj)	78.95%	87.50%	90.40%	50.00%	86.08%

LI1CD19	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	106	8	122	2	238
	Nº de atenciones totales	117	8	134	3	262
	% (TEAPij)	90.60%	100.00%	91.04%	66.67%	90.84%
LI1CD20	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	466	74	1515	88	2143
	Nº de atenciones totales	587	96	1994	126	2803
	% (TEAPij)	79.39%	77.08%	75.98%	69.84%	76.45%
LI1CD21	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	107	0	138	12	257
	Nº de atenciones totales	110	0	143	13	266
	% (TEAPij)	97.27%	-	96.50%	92.31%	96.62%
LI1CD22	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	79	9	160	12	260
	Nº de atenciones totales	90	14	205	20	329
	% (TEAPij)	87.78%	64.29%	78.05%	60.00%	79.03%
LI1CD23	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	114	25	128	27	294
	Nº de atenciones totales	117	26	137	29	309
	% (TEAPij)	97.44%	96.15%	93.43%	93.10%	95.15%
LI1CD24	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	58	1	103	0	162
	Nº de atenciones totales	58	1	104	0	163
	% (TEAPij)	100.00%	100.00%	99.04%	-	99.39%
LI1ST03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	108	47	338	30	523
	Nº de atenciones totales	173	72	533	39	817
	% (TEAPij)	62.43%	65.28%	63.41%	76.92%	64.01%
LI1ST05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	47	27	515	81	670
	Nº de atenciones totales	51	33	589	97	770
	% (TEAPij)	92.16%	81.82%	87.44%	83.51%	87.01%
LI1ST14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	509	191	2821	231	3752
	Nº de atenciones totales	654	257	3609	318	4838
	% (TEAPij)	77.83%	74.32%	78.17%	72.64%	77.55%
LI2CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	151	21	621	3	796
	Nº de atenciones totales	157	21	657	3	838
	% (TEAPij)	96.18%	100.00%	94.52%	100.00%	94.99%

LI2CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	348	104	2418	75	2945
	Nº de atenciones totales	395	110	2609	82	3196
	% (TEAPIj)	88.10%	94.55%	92.68%	91.46%	92.15%
LI2CD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	39	5	104	0	148
	Nº de atenciones totales	42	6	110	0	158
	% (TEAPIj)	92.86%	83.33%	94.55%	-	93.67%
LI2CD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	42	3	412	1	458
	Nº de atenciones totales	45	3	436	1	485
	% (TEAPIj)	93.33%	100.00%	94.50%	100.00%	94.43%
LI2CD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	166	44	1151	68	1429
	Nº de atenciones totales	180	51	1265	80	1576
	% (TEAPIj)	92.22%	86.27%	90.99%	85.00%	90.67%
LI2CD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	11	2	251	0	264
	Nº de atenciones totales	12	2	261	0	275
	% (TEAPIj)	91.67%	100.00%	96.17%	-	96.00%
LI2CD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	89	14	410	5	518
	Nº de atenciones totales	98	14	451	7	570
	% (TEAPIj)	90.82%	100.00%	90.91%	71.43%	90.88%
LI2CD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	141	8	707	8	864
	Nº de atenciones totales	142	9	716	10	877
	% (TEAPIj)	99.30%	88.89%	98.74%	80.00%	98.52%
LI2CD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	27	2	120	0	149
	Nº de atenciones totales	29	2	136	0	167
	% (TEAPIj)	93.10%	100.00%	88.24%	-	89.22%
LI2CD15	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	143	51	212	17	423
	Nº de atenciones totales	148	52	221	23	444
	% (TEAPIj)	96.62%	98.08%	95.93%	73.91%	95.27%
LI2ST01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	377	124	652	81	1234
	Nº de atenciones totales	462	147	781	116	1506
	% (TEAPIj)	81.60%	84.35%	83.48%	69.83%	81.94%

LI2ST03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	163	149	1017	119	1448
	Nº de atenciones totales	377	294	1873	256	2800
	% (TEAPIj)	43.24%	50.68%	54.30%	46.48%	51.71%
LI2ST11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	15	16	743	37	811
	Nº de atenciones totales	17	17	835	42	911
	% (TEAPIj)	88.24%	94.12%	88.98%	88.10%	89.02%
LI3CD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	177	37	288	9	511
	Nº de atenciones totales	182	38	292	9	521
	% (TEAPIj)	97.25%	97.37%	98.63%	100.00%	98.08%
LI3CD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	206	43	180	2	431
	Nº de atenciones totales	231	44	188	3	466
	% (TEAPIj)	89.18%	97.73%	95.74%	66.67%	92.49%
LI3CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	153	25	408	5	591
	Nº de atenciones totales	162	25	429	5	621
	% (TEAPIj)	94.44%	100.00%	95.10%	100.00%	95.17%
LI3CD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	71	8	168	1	248
	Nº de atenciones totales	71	8	171	1	251
	% (TEAPIj)	100.00%	100.00%	98.25%	100.00%	98.80%
LI3CD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	135	5	177	1	318
	Nº de atenciones totales	135	5	179	1	320
	% (TEAPIj)	100.00%	100.00%	98.88%	100.00%	99.38%
LI3CD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	155	11	158	2	326
	Nº de atenciones totales	158	11	159	2	330
	% (TEAPIj)	98.10%	100.00%	99.37%	100.00%	98.79%
LI3CD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	123	11	327	3	464
	Nº de atenciones totales	125	11	335	3	474
	% (TEAPIj)	98.40%	100.00%	97.61%	100.00%	97.89%
LI3CD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	307	47	910	25	1289
	Nº de atenciones totales	352	54	1007	28	1441
	% (TEAPIj)	87.22%	87.04%	90.37%	89.29%	89.45%

L13CD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	239	2	389	0	630
	Nº de atenciones totales	240	2	392	0	634
	% (TEAPij)	99.58%	100.00%	99.23%	-	99.37%
L13CD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	137	5	459	13	614
	Nº de atenciones totales	142	7	491	19	659
	% (TEAPij)	96.48%	71.43%	93.48%	68.42%	93.17%
L13CD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	134	73	1266	58	1531
	Nº de atenciones totales	136	77	1311	62	1586
	% (TEAPij)	98.53%	94.81%	96.57%	93.55%	96.53%
L13CD15	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	15	15	348	2	380
	Nº de atenciones totales	16	16	366	2	400
	% (TEAPij)	93.75%	93.75%	95.08%	100.00%	95.00%
L13CD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	120	38	1532	45	1735
	Nº de atenciones totales	142	40	1685	55	1922
	% (TEAPij)	84.51%	95.00%	90.92%	81.82%	90.27%
L13CD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	146	61	2322	44	2573
	Nº de atenciones totales	166	73	2683	57	2979
	% (TEAPij)	87.95%	83.56%	86.54%	77.19%	86.37%
L13CD18	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	400	90	1041	33	1564
	Nº de atenciones totales	410	95	1086	38	1629
	% (TEAPij)	97.56%	94.74%	95.86%	86.84%	96.01%
L14CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	58	19	194	10	281
	Nº de atenciones totales	68	28	238	11	345
	% (TEAPij)	85.29%	67.86%	81.51%	90.91%	81.45%
L14CD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	120	37	108	15	280
	Nº de atenciones totales	165	41	128	19	353
	% (TEAPij)	72.73%	90.24%	84.38%	78.95%	79.32%
L14CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	213	32	763	49	1057
	Nº de atenciones totales	263	41	986	69	1359
	% (TEAPij)	80.99%	78.05%	77.38%	71.01%	77.78%

L14CD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	21	6	90	3	120
	Nº de atenciones totales	22	7	98	3	130
	% (TEAPIj)	95.45%	85.71%	91.84%	100.00%	92.31%
L14CD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	52	21	107	6	186
	Nº de atenciones totales	61	31	122	6	220
	% (TEAPIj)	85.25%	67.74%	87.70%	100.00%	84.55%
L14CD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	569	80	736	37	1422
	Nº de atenciones totales	637	93	836	40	1606
	% (TEAPIj)	89.32%	86.02%	88.04%	92.50%	88.54%
L14CD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	54	68	421	14	557
	Nº de atenciones totales	75	82	543	20	720
	% (TEAPIj)	72.00%	82.93%	77.53%	70.00%	77.36%
L14CD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	530	84	2515	165	3294
	Nº de atenciones totales	583	99	2848	185	3715
	% (TEAPIj)	90.91%	84.85%	88.31%	89.19%	88.67%
L14CD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	471	55	1380	24	1930
	Nº de atenciones totales	554	64	1633	32	2283
	% (TEAPIj)	85.02%	85.94%	84.51%	75.00%	84.54%
L14CD18	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	359	54	803	20	1236
	Nº de atenciones totales	397	58	879	23	1357
	% (TEAPIj)	90.43%	93.10%	91.35%	86.96%	91.08%
L15CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	20	7	48	5	80
	Nº de atenciones totales	22	8	50	5	85
	% (TEAPIj)	90.91%	87.50%	96.00%	100.00%	94.12%
L15CD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	94	3	488	3	588
	Nº de atenciones totales	95	3	491	4	593
	% (TEAPIj)	98.95%	100.00%	99.39%	75.00%	99.16%
L15CD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	24	6	68	6	104
	Nº de atenciones totales	28	7	80	8	123
	% (TEAPIj)	85.71%	85.71%	85.00%	75.00%	84.55%



LI5CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	39	18	320	33	410
	Nº de atenciones totales	41	18	326	33	418
	% (TEAPIj)	95.12%	100.00%	98.16%	100.00%	98.09%
LI5CD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	46	3	263	8	320
	Nº de atenciones totales	46	4	270	8	328
	% (TEAPIj)	100.00%	75.00%	97.41%	100.00%	97.56%
LI6CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	69	10	688	11	778
	Nº de atenciones totales	84	11	854	16	965
	% (TEAPIj)	82.14%	90.91%	80.56%	68.75%	80.62%
LI6CD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	29	1	144	0	174
	Nº de atenciones totales	29	1	157	0	187
	% (TEAPIj)	100.00%	100.00%	91.72%	-	93.05%
LI6CD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	14	4	261	6	285
	Nº de atenciones totales	21	4	303	6	334
	% (TEAPIj)	66.67%	100.00%	86.14%	100.00%	85.33%
LI7CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	278	26	291	20	615
	Nº de atenciones totales	282	28	302	22	634
	% (TEAPIj)	98.58%	92.86%	96.36%	90.91%	97.00%
LI7CD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	42	11	280	3	336
	Nº de atenciones totales	45	11	286	3	345
	% (TEAPIj)	93.33%	100.00%	97.90%	100.00%	97.39%
LI7CD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	373	55	214	5	647
	Nº de atenciones totales	379	56	223	5	663
	% (TEAPIj)	98.42%	98.21%	95.96%	100.00%	97.59%
LI7CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	126	4	281	1	412
	Nº de atenciones totales	130	4	291	1	426
	% (TEAPIj)	96.92%	100.00%	96.56%	100.00%	96.71%
LI7CD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	133	11	124	14	282
	Nº de atenciones totales	134	14	132	15	295
	% (TEAPIj)	99.25%	78.57%	93.94%	93.33%	95.59%

L17CD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	65	25	359	17	466
	Nº de atenciones totales	81	30	434	18	563
	% (TEAPIj)	80.25%	83.33%	82.72%	94.44%	82.77%
L17CD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	210	34	543	42	829
	Nº de atenciones totales	223	38	589	47	897
	% (TEAPIj)	94.17%	89.47%	92.19%	89.36%	92.42%
L17CD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	16	4	41	1	62
	Nº de atenciones totales	17	4	43	1	65
	% (TEAPIj)	94.12%	100.00%	95.35%	100.00%	95.38%
L18CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	47	6	27	1	81
	Nº de atenciones totales	51	6	43	1	101
	% (TEAPIj)	92.16%	100.00%	62.79%	100.00%	80.20%
L18CD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	11	2	213	0	226
	Nº de atenciones totales	12	3	222	0	237
	% (TEAPIj)	91.67%	66.67%	95.95%	-	95.36%
L18CD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	6	1	194	4	205
	Nº de atenciones totales	7	2	220	4	233
	% (TEAPIj)	85.71%	50.00%	88.18%	100.00%	87.98%
L18CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	6	2	101	2	111
	Nº de atenciones totales	6	2	119	3	130
	% (TEAPIj)	100.00%	100.00%	84.87%	66.67%	85.38%
L18CD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	41	0	15	0	56
	Nº de atenciones totales	43	0	17	0	60
	% (TEAPIj)	95.35%	-	88.24%	-	93.33%
L18CD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	4	4	198	5	211
	Nº de atenciones totales	4	4	206	5	219
	% (TEAPIj)	100.00%	100.00%	96.12%	100.00%	96.35%
L18CD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	76	27	676	27	806
	Nº de atenciones totales	85	32	733	32	882
	% (TEAPIj)	89.41%	84.38%	92.22%	84.38%	91.38%

LI8CD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	203	51	520	53	827
	Nº de atenciones totales	218	57	564	57	896
	% (TEAPIj)	93.12%	89.47%	92.20%	92.98%	92.30%
LI8CD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	49	1	92	0	142
	Nº de atenciones totales	49	1	93	0	143
	% (TEAPIj)	100.00%	100.00%	98.92%	-	99.30%
LI8CD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	165	93	196	11	465
	Nº de atenciones totales	167	94	202	12	475
	% (TEAPIj)	98.80%	98.94%	97.03%	91.67%	97.89%
LI8CD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	5	2	27	0	34
	Nº de atenciones totales	9	3	42	2	56
	% (TEAPIj)	55.56%	66.67%	64.29%	0.00%	60.71%
LORCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	44	0	17	0	61
	Nº de atenciones totales	55	0	18	0	73
	% (TEAPIj)	80.00%	-	94.44%	-	83.56%
LORCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	13	0	1	0	14
	Nº de atenciones totales	13	0	1	0	14
	% (TEAPIj)	100.00%	-	100.00%	-	100.00%
LORCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	51	1	2	0	54
	Nº de atenciones totales	52	1	2	0	55
	% (TEAPIj)	98.08%	100.00%	100.00%	-	98.18%
LORST01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1423	295	1670	261	3649
	Nº de atenciones totales	1634	333	1868	305	4140
	% (TEAPIj)	87.09%	88.59%	89.40%	85.57%	88.14%
MADCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	123	31	316	19	489
	Nº de atenciones totales	130	33	336	19	518
	% (TEAPIj)	94.62%	93.94%	94.05%	100.00%	94.40%
MADCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	213	2	23	1	239
	Nº de atenciones totales	214	2	25	1	242
	% (TEAPIj)	99.53%	100.00%	92.00%	100.00%	98.76%

PIUCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	148	23	135	7	313
	Nº de atenciones totales	152	28	143	8	331
	% (TEAPIj)	97.37%	82.14%	94.41%	87.50%	94.56%
PIUCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	88	25	362	21	496
	Nº de atenciones totales	103	27	385	25	540
	% (TEAPIj)	85.44%	92.59%	94.03%	84.00%	91.85%
PIUCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	8	0	75	3	86
	Nº de atenciones totales	10	0	126	3	139
	% (TEAPIj)	80.00%	-	59.52%	100.00%	61.87%
PIUCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	23	6	356	28	413
	Nº de atenciones totales	32	12	491	38	573
	% (TEAPIj)	71.88%	50.00%	72.51%	73.68%	72.08%
PIUCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	150	0	153
	Nº de atenciones totales	5	0	224	0	229
	% (TEAPIj)	60.00%	-	66.96%	-	66.81%
PIUCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	37	0	37
	Nº de atenciones totales	0	0	38	1	39
	% (TEAPIj)	-	-	97.37%	0.00%	94.87%
PIUCD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	39	6	239	5	289
	Nº de atenciones totales	42	6	252	5	305
	% (TEAPIj)	92.86%	100.00%	94.84%	100.00%	94.75%
PIUCD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	135	14	696	32	877
	Nº de atenciones totales	150	18	787	37	992
	% (TEAPIj)	90.00%	77.78%	88.44%	86.49%	88.41%
PIUCD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	18	2	76	2	98
	Nº de atenciones totales	18	2	86	2	108
	% (TEAPIj)	100.00%	100.00%	88.37%	100.00%	90.74%
PIUST09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	30	6	373	6	415
	Nº de atenciones totales	34	6	396	9	445
	% (TEAPIj)	88.24%	100.00%	94.19%	66.67%	93.26%

PUNCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	58	7	61	2	128
	Nº de atenciones totales	58	7	61	2	128
	% (TEAPIj)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PUNCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	345	24	486	19	874
	Nº de atenciones totales	357	27	521	21	926
	% (TEAPIj)	96.64%	88.89%	93.28%	90.48%	94.38%
PUNCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	43	13	114	1	171
	Nº de atenciones totales	43	13	117	1	174
	% (TEAPIj)	100.00%	100.00%	97.44%	100.00%	98.28%
PUNCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	21	5	147	3	176
	Nº de atenciones totales	27	5	153	4	189
	% (TEAPIj)	77.78%	100.00%	96.08%	75.00%	93.12%
PUNCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	368	203	1570	81	2222
	Nº de atenciones totales	423	223	1775	92	2513
	% (TEAPIj)	87.00%	91.03%	88.45%	88.04%	88.42%
PUNCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	67	21	205	1	294
	Nº de atenciones totales	70	21	232	2	325
	% (TEAPIj)	95.71%	100.00%	88.36%	50.00%	90.46%
PUNCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1346	209	1346	211	3112
	Nº de atenciones totales	1449	230	1448	228	3355
	% (TEAPIj)	92.89%	90.87%	92.96%	92.54%	92.76%
PUNCD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	133	76	741	15	965
	Nº de atenciones totales	140	79	792	15	1026
	% (TEAPIj)	95.00%	96.20%	93.56%	100.00%	94.05%
PUNCD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	11	0	13
	Nº de atenciones totales	2	0	11	0	13
	% (TEAPIj)	100.00%	-	100.00%	-	100.00%
SANCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	228	31	505	6	770
	Nº de atenciones totales	233	32	514	6	785
	% (TEAPIj)	97.85%	96.88%	98.25%	100.00%	98.09%

SANCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	25	14	216	2	257
	Nº de atenciones totales	25	14	220	2	261
	% (TEAPIj)	100.00%	100.00%	98.18%	100.00%	98.47%
SANCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	89	8	174	3	274
	Nº de atenciones totales	89	8	176	3	276
	% (TEAPIj)	100.00%	100.00%	98.86%	100.00%	99.28%
SANCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	14	3	84	3	104
	Nº de atenciones totales	19	6	109	3	137
	% (TEAPIj)	73.68%	50.00%	77.06%	100.00%	75.91%
SANCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	157	2	160
	Nº de atenciones totales	1	1	168	2	172
	% (TEAPIj)	0.00%	100.00%	93.45%	100.00%	93.02%
SANCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	115	11	159	2	287
	Nº de atenciones totales	120	11	171	2	304
	% (TEAPIj)	95.83%	100.00%	92.98%	100.00%	94.41%
SANCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	31	24	20	0	75
	Nº de atenciones totales	31	24	21	0	76
	% (TEAPIj)	100.00%	100.00%	95.24%	-	98.68%
SANCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	162	0	165
	Nº de atenciones totales	3	0	168	0	171
	% (TEAPIj)	100.00%	-	96.43%	-	96.49%
SANCD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	13	7	91	9	120
	Nº de atenciones totales	20	9	113	11	153
	% (TEAPIj)	65.00%	77.78%	80.53%	81.82%	78.43%
SANCD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	76	17	392	5	490
	Nº de atenciones totales	77	17	400	5	499
	% (TEAPIj)	98.70%	100.00%	98.00%	100.00%	98.20%
TACCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	384	84	437	18	923
	Nº de atenciones totales	392	85	444	19	940
	% (TEAPIj)	97.96%	98.82%	98.42%	94.74%	98.19%

TACCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	51	8	429	2	490
	Nº de atenciones totales	51	8	432	3	494
	% (TEAPIj)	100.00%	100.00%	99.31%	66.67%	99.19%
TACCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	8	4	17	2	31
	Nº de atenciones totales	11	6	21	3	41
	% (TEAPIj)	72.73%	66.67%	80.95%	66.67%	75.61%
TACCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	12	8	59	2	81
	Nº de atenciones totales	14	8	60	2	84
	% (TEAPIj)	85.71%	100.00%	98.33%	100.00%	96.43%
TACCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	22	7	418	7	454
	Nº de atenciones totales	23	7	461	7	498
	% (TEAPIj)	95.65%	100.00%	90.67%	100.00%	91.16%
TACCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	31	3	352	23	409
	Nº de atenciones totales	35	3	410	24	472
	% (TEAPIj)	88.57%	100.00%	85.85%	95.83%	86.65%
TACCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	151	20	276	9	456
	Nº de atenciones totales	178	24	328	10	540
	% (TEAPIj)	84.83%	83.33%	84.15%	90.00%	84.44%
TACCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	353	93	714	46	1206
	Nº de atenciones totales	371	102	763	51	1287
	% (TEAPIj)	95.15%	91.18%	93.58%	90.20%	93.71%
TACCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	74	13	278	5	370
	Nº de atenciones totales	78	13	280	5	376
	% (TEAPIj)	94.87%	100.00%	99.29%	100.00%	98.40%
TACCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	28	1	86	0	115
	Nº de atenciones totales	29	1	86	0	116
	% (TEAPIj)	96.55%	100.00%	100.00%	-	99.14%
TACCD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	53	22	410	45	530
	Nº de atenciones totales	58	23	430	50	561
	% (TEAPIj)	91.38%	95.65%	95.35%	90.00%	94.47%
TACST01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	427	110	1045	90	1672
	Nº de atenciones totales	555	146	1358	118	2177
	% (TEAPIj)	76.94%	75.34%	76.95%	76.27%	76.80%
TUMST03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	26	13	516	24	579
	Nº de atenciones totales	28	15	574	28	645
	% (TEAPIj)	92.86%	86.67%	89.90%	85.71%	89.77%

UCACD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1003	110	647	27	1787
	Nº de atenciones totales	1065	118	683	30	1896
	% (TEAPIj)	94.18%	93.22%	94.73%	90.00%	94.25%
UCAST02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	44	3	81	2	130
	Nº de atenciones totales	45	3	83	2	133
	% (TEAPIj)	97.78%	100.00%	97.59%	100.00%	97.74%
Total general	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	27540	6127	89383	4668	127718
	Nº de atenciones totales	30705	7085	101667	5746	145203
	% (TEAPIj)	89.69%	86.48%	87.92%	81.24%	87.96%



**Empresa:** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año:** 2019  
**Mes:** AGOSTO  
**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 (%)
AMACD01	1	115	0.87%
AMACD02	0	297	0.00%
AMACD03	39	411	9.49%
AMACD04	3	228	1.32%
ANCCD01	0	112	0.00%
ANCCD02	17	293	5.80%
ANCCD04	22	148	14.86%
ANCCD05	6	299	2.01%
ANCST08	3	254	1.18%
APUCD01	5	217	2.30%
APUCD02	8	355	2.25%
APUCD03	9	2470	0.36%
ARECD04	247	847	29.16%
ARECD08	6	51	11.76%
ARECD09	0	212	0.00%
ARECD10	7	76	9.21%
ARECD11	22	270	8.15%
ARECD12	5	1112	0.45%
ARECD13	198	2701	7.33%
ARECD14	4	1233	0.32%
ARECD15	13	113	11.50%
AYACD01	0	358	0.00%
AYACD02	7	1030	0.68%
AYACD03	0	105	0.00%
AYACD04	0	36	0.00%
CAJCD02	0	474	0.00%
CAJCD03	12	234	5.13%
CAJCD05	1	218	0.46%
CAJCD06	5	401	1.25%
CAJST07	6	356	1.69%
CUSCD01	1	81	1.23%
CUSCD03	17	317	5.36%
CUSCD04	6	263	2.28%

CUSCD05	3	47	6.38%
CUSCD07	0	2	0.00%
CUSCD08	18	636	2.83%
CUSCD09	81	1082	7.49%
CUSCD10	56	1175	4.77%
CUSCD11	27	1487	1.82%
HUACD01	4	555	0.72%
HUACD02	35	3016	1.16%
HUACD03	7	105	6.67%
HUCCD01	4	55	7.27%
HUCCD02	28	243	11.52%
HUNCD01	14	155	9.03%
HUNCD03	79	1108	7.13%
HUNCD04	74	1880	3.94%
HUNCD05	134	484	27.69%
HUNCD06	4	184	2.17%
HUNCD07	43	70	61.43%
HUNCD08	9	53	16.98%
HUNCD09	7	233	3.00%
ICACD03	10	96	10.42%
ICACD04	1	173	0.58%
ICACD05	32	89	35.96%
ICACD06	3	126	2.38%
ICACD07	0	134	0.00%
ICACD08	1	227	0.44%
ICACD09	86	1021	8.42%
ICACD10	19	373	5.09%
ICACD11	5	510	0.98%
JUNCD01	6	389	1.54%
JUNCD02	35	116	30.17%
JUNCD03	22	550	4.00%
JUNCD04	30	246	12.20%
JUNCD05	2	359	0.56%
JUNCD06	76	279	27.24%
JUNCD07	12	246	4.88%
JUNCD08	12	194	6.19%
JUNCD09	37	442	8.37%
JUNST05	186	2372	7.84%
L10CD01	10	202	4.95%
LALCD01	37	144	25.69%
LALCD02	16	288	5.56%

LALCD03	0	402	0.00%
LALCD04	23	1201	1.92%
LALCD05	2	412	0.49%
LALCD06	7	1045	0.67%
LALCD07	31	786	3.94%
LALCD08	49	1999	2.45%
LALCD09	46	1060	4.34%
LALCD10	27	152	17.76%
LALST01	24	465	5.16%
LAMCD05	41	1641	2.50%
LAMCD07	80	4124	1.94%
LAMCD08	72	1407	5.12%
LAMST01	18	316	5.70%
LI1CD01	1	56	1.79%
LI1CD04	1	151	0.66%
LI1CD08	17	254	6.69%
LI1CD09	2	118	1.69%
LI1CD11	2	3	66.67%
LI1CD12	2	214	0.93%
LI1CD13	7	173	4.05%
LI1CD14	6	268	2.24%
LI1CD16	6	148	4.05%
LI1CD17	7	261	2.68%
LI1CD18	8	194	4.12%
LI1CD19	1	262	0.38%
LI1CD20	27	2803	0.96%
LI1CD21	5	266	1.88%
LI1CD22	1	329	0.30%
LI1CD23	20	309	6.47%
LI1CD24	3	163	1.84%
LI1ST03	45	817	5.51%
LI1ST05	173	770	22.47%
LI1ST14	74	4838	1.53%
LI2CD01	14	838	1.67%
LI2CD04	77	3196	2.41%
LI2CD07	1	158	0.63%
LI2CD08	8	485	1.65%
LI2CD10	1	1576	0.06%
LI2CD11	3	275	1.09%
LI2CD12	3	570	0.53%
LI2CD13	7	877	0.80%
LI2CD14	5	167	2.99%
LI2CD15	2	444	0.45%
LI2ST01	92	1506	6.11%
LI2ST03	46	2800	1.64%

LI2ST11	29	911	3.18%
LI3CD02	6	521	1.15%
LI3CD03	2	466	0.43%
LI3CD04	20	621	3.22%
LI3CD06	1	251	0.40%
LI3CD07	1	320	0.31%
LI3CD08	1	330	0.30%
LI3CD10	2	474	0.42%
LI3CD11	15	1441	1.04%
LI3CD12	1	634	0.16%
LI3CD13	11	659	1.67%
LI3CD14	6	1586	0.38%
LI3CD15	12	400	3.00%
LI3CD16	33	1922	1.72%
LI3CD17	12	2979	0.40%
LI3CD18	24	1629	1.47%
LI4CD01	18	345	5.22%
LI4CD02	32	353	9.07%
LI4CD04	43	1359	3.16%
LI4CD06	11	130	8.46%
LI4CD10	22	220	10.00%
LI4CD13	67	1606	4.17%
LI4CD14	47	720	6.53%
LI4CD16	66	3715	1.78%
LI4CD17	218	2283	9.55%
LI4CD18	20	1357	1.47%
LI5CD01	9	85	10.59%
LI5CD02	7	593	1.18%
LI5CD03	11	123	8.94%
LI5CD04	22	418	5.26%
LI5CD05	15	328	4.57%
LI6CD01	27	965	2.80%
LI6CD02	2	187	1.07%
LI6CD03	28	334	8.38%
LI7CD01	4	634	0.63%
LI7CD02	2	345	0.58%
LI7CD03	6	663	0.90%
LI7CD04	10	426	2.35%
LI7CD05	7	295	2.37%
LI7CD06	10	563	1.78%
LI7CD08	14	897	1.56%
LI7CD09	12	65	18.46%
LI8CD01	6	101	5.94%
LI8CD02	2	237	0.84%
LI8CD03	4	233	1.72%
LI8CD04	16	130	12.31%
LI8CD05	0	60	0.00%

LI8CD06	6	219	2.74%
LI8CD07	7	882	0.79%
LI8CD08	33	896	3.68%
LI8CD09	2	143	1.40%
LI8CD10	15	475	3.16%
LI8CD11	3	56	5.36%
LORCD01	22	73	30.14%
LORCD06	1	14	7.14%
LORCD07	0	55	0.00%
LORST01	70	4140	1.69%
MADCD01	15	518	2.90%
MADCD02	12	242	4.96%
PIUCD04	3	331	0.91%
PIUCD05	14	540	2.59%
PIUCD06	4	139	2.88%
PIUCD08	49	573	8.55%
PIUCD09	16	229	6.99%
PIUCD10	0	39	0.00%
PIUCD11	5	305	1.64%
PIUCD13	269	992	27.12%
PIUCD14	12	108	11.11%
PIUST09	11	445	2.47%
PUNCD01	2	128	1.56%
PUNCD03	7	926	0.76%
PUNCD04	3	174	1.72%
PUNCD07	4	189	2.12%
PUNCD08	22	2513	0.88%
PUNCD09	10	325	3.08%
PUNCD10	27	3355	0.80%
PUNCD11	1	1026	0.10%
PUNCD12	7	13	53.85%
SANCD01	10	785	1.27%
SANCD02	2	261	0.77%
SANCD04	5	276	1.81%
SANCD06	37	137	27.01%
SANCD07	12	172	6.98%
SANCD08	11	304	3.62%
SANCD09	0	76	0.00%
SANCD10	6	171	3.51%
SANCD12	13	153	8.50%
SANCD13	3	499	0.60%
TACCD01	9	940	0.96%
TACCD02	27	494	5.47%
TACCD03	0	41	0.00%
TACCD04	3	84	3.57%

TACCD05	7	498	1.41%
TACCD06	6	472	1.27%
TACCD07	4	540	0.74%
TACCD08	19	1287	1.48%
TACCD09	4	376	1.06%
TACCD10	0	116	0.00%
TACCD11	26	561	4.63%
TACST01	45	2177	2.07%
TUMST03	29	645	4.50%
UCACD05	33	1896	1.74%
UCAST02	0	133	0.00%
<b>Total general</b>	4919	145203	<b>3.39%</b>

**Empresa:** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año:** 2019  
**Mes\_** AGOSTO  
**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	00	744	0.00%
AMACD01	00	322	0.00%
AMACD02	00	274	0.00%
AMACD03	00	274	0.00%
AMACD04	00	274	0.00%
ANCCD01	00	283	0.00%
ANCCD02	00	283	0.00%
ANCCD04	00	283	0.00%
ANCCD05	00	283	0.00%
ANCST08	00	372	0.00%
APUCD01	00	325	0.00%
APUCD02	00	364	0.00%
APUCD03	00	352	0.00%
ARECD04	00	297	0.00%
ARECD08	00	297	0.00%
ARECD09	00	270	0.00%
ARECD10	00	270	0.00%
ARECD11	00	279	0.00%
ARECD12	00	270	0.00%
ARECD13	00	294	0.00%
ARECD14	00	297	0.00%
ARECD15	00	372	0.00%
AYACD01	00	309	0.00%
AYACD02	00	360	0.00%
AYACD03	00	364	0.00%
AYACD04	00	360	0.00%
CAJCD02	00	270	0.00%
CAJCD03	00	306	0.00%
CAJCD05	00	372	0.00%
CAJCD06	00	372	0.00%
CAJST07	00	372	0.00%

CUSCD01	00	48	0.00%
CUSCD03	00	297	0.00%
CUSCD04	00	297	0.00%
CUSCD05	00	351	0.00%
CUSCD07	00	297	0.00%
CUSCD08	00	324	0.00%
CUSCD09	00	316	0.00%
CUSCD10	00	316	0.00%
CUSCD11	00	292	0.00%
HUACD01	00	275	0.00%
HUACD02	00	302	0.00%
HUACD03	00	302	0.00%
HUCCD01	00	368	0.00%
HUCCD02	00	341	0.00%
HUNCD01	00	344	0.00%
HUNCD03	00	286	0.00%
HUNCD04	00	274	0.00%
HUNCD05	00	274	0.00%
HUNCD06	00	294	0.00%
HUNCD07	00	372	0.00%
HUNCD08	00	274	0.00%
HUNCD09	00	372	0.00%
ICACD03	00	341	0.00%
ICACD04	00	297	0.00%
ICACD05	00	372	0.00%
ICACD06	00	372	0.00%
ICACD07	00	312	0.00%
ICACD08	00	302	0.00%
ICACD09	00	302	0.00%
ICACD10	00	302	0.00%
ICACD11	00	302	0.00%
JUNCD01	00	270	0.00%
JUNCD02	00	372	0.00%
JUNCD03	00	124	0.00%
JUNCD04	00	270	0.00%
JUNCD05	00	274	0.00%
JUNCD06	00	270	0.00%
JUNCD07	00	274	0.00%
JUNCD08	00	274	0.00%
JUNCD09	00	341	0.00%
JUNST05	00	296	0.00%
L10CD01	00	292	0.00%
LALCD01	00	297	0.00%



LALCD02	00	372	0.00%
LALCD03	00	276	0.00%
LALCD04	00	313	0.00%
LALCD05	00	360	0.00%
LALCD06	00	372	0.00%
LALCD07	00	321	0.00%
LALCD08	00	340	0.00%
LALCD09	00	329	0.00%
LALCD10	00	329	0.00%
LALST01	00	329	0.00%
LAMCD05	00	324	0.00%
LAMCD07	00	324	0.00%
LAMCD08	00	324	0.00%
LAMST01	00	40	0.00%
LI1CD01	00	256	0.00%
LI1CD04	00	341	0.00%
LI1CD08	00	255	0.00%
LI1CD09	00	294	0.00%
LI1CD11	00	302	0.00%
LI1CD12	00	298	0.00%
LI1CD13	00	372	0.00%
LI1CD14	00	321	0.00%
LI1CD16	00	372	0.00%
LI1CD17	00	325	0.00%
LI1CD18	00	341	0.00%
LI1CD19	00	321	0.00%
LI1CD20	00	372	0.00%
LI1CD21	00	324	0.00%
LI1CD22	00	292	0.00%
LI1CD23	00	292	0.00%
LI1CD24	00	325	0.00%
LI1ST03	00	372	0.00%
LI1ST05	00	314	0.00%
LI1ST14	00	372	0.00%
LI2CD01	00	302	0.00%
LI2CD04	00	372	0.00%
LI2CD07	00	228	0.00%
LI2CD08	00	372	0.00%
LI2CD10	00	302	0.00%
LI2CD11	00	286	0.00%
LI2CD12	00	306	0.00%
LI2CD13	00	325	0.00%
LI2CD14	00	298	0.00%
LI2CD15	00	314	0.00%
LI2ST01	00	294	0.00%
LI2ST03	00	325	0.00%
LI2ST11	00	364	0.00%
LI3CD02	00	302	0.00%
LI3CD03	00	333	0.00%
LI3CD04	00	340	0.00%

LI3CD06	00	325	0.00%
LI3CD07	00	360	0.00%
LI3CD08	00	299	0.00%
LI3CD10	00	270	0.00%
LI3CD11	00	368	0.00%
LI3CD12	00	302	0.00%
LI3CD13	00	293	0.00%
LI3CD14	00	274	0.00%
LI3CD15	00	272	0.00%
LI3CD16	00	311	0.00%
LI3CD17	00	372	0.00%
LI3CD18	00	372	0.00%
LI4CD01	00	372	0.00%
LI4CD02	00	372	0.00%
LI4CD04	00	368	0.00%
LI4CD06	00	372	0.00%
LI4CD10	00	284	0.00%
LI4CD13	00	372	0.00%
LI4CD14	00	337	0.00%
LI4CD16	00	316	0.00%
LI4CD17	00	341	0.00%
LI4CD18	00	294	0.00%
LI5CD01	00	364	0.00%
LI5CD02	00	356	0.00%
LI5CD03	00	341	0.00%
LI5CD04	00	314	0.00%
LI5CD05	00	314	0.00%
LI6CD01	00	372	0.00%
LI6CD02	00	324	0.00%
LI6CD03	00	310	0.00%
LI7CD01	00	298	0.00%
LI7CD02	00	260	0.00%
LI7CD03	00	298	0.00%
LI7CD04	00	298	0.00%
LI7CD05	00	298	0.00%
LI7CD06	00	298	0.00%
LI7CD08	00	270	0.00%
LI7CD09	00	298	0.00%
LI8CD01	00	302	0.00%
LI8CD02	00	265	0.00%
LI8CD03	00	260	0.00%
LI8CD04	00	341	0.00%
LI8CD05	00	403	0.00%
LI8CD06	00	274	0.00%
LI8CD07	00	274	0.00%
LI8CD08	00	336	0.00%
LI8CD09	00	305	0.00%

LI8CD10	00	274	0.00%
LI8CD11	00	274	0.00%
LORCD01	00	314	0.00%
LORCD06	00	314	0.00%
LORCD07	00	320	0.00%
LORST01	00	274	0.00%
MADCD01	00	391	0.00%
MADCD02	00	351	0.00%
PIUCD04	00	318	0.00%
PIUCD05	00	292	0.00%
PIUCD06	00	324	0.00%
PIUCD08	00	298	0.00%
PIUCD09	00	372	0.00%
PIUCD10	00	372	0.00%
PIUCD11	00	372	0.00%
PIUCD13	00	372	0.00%
PIUCD14	00	296	0.00%
PIUST09	00	372	0.00%
PUNCD01	00	312	0.00%
PUNCD03	00	292	0.00%
PUNCD04	00	292	0.00%
PUNCD07	00	321	0.00%
PUNCD08	00	329	0.00%
PUNCD09	00	309	0.00%
PUNCD10	00	321	0.00%
PUNCD11	00	372	0.00%
PUNCD12	00	341	0.00%
SANCD01	00	340	0.00%
SANCD02	00	341	0.00%
SANCD04	00	344	0.00%
SANCD06	00	253	0.00%
SANCD07	00	344	0.00%
SANCD08	00	317	0.00%
SANCD09	00	317	0.00%
SANCD10	00	344	0.00%
SANCD12	00	321	0.00%
SANCD13	00	313	0.00%
TACCD01	00	297	0.00%
TACCD02	00	270	0.00%
TACCD03	00	242	0.00%
TACCD04	00	297	0.00%
TACCD05	00	270	0.00%
TACCD06	00	270	0.00%
TACCD07	00	301	0.00%

TACCD08	00	297	0.00%
TACCD09	00	270	0.00%
TACCD10	00	372	0.00%
TACCD11	00	270	0.00%
TACST01	00	297	0.00%
TUMST03	00	321	0.00%
UCACD05	00	286	0.00%
UCAST02	00	372	0.00%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1672176</b>	<b>0.00%</b>