

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2019
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	1927	226222	0.85%
Canal de Atención Telefónica 930123123	1185	154237	0.77%
Canal de Atención Telefónica 080079123	101	6865	1.47%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2019
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	236841	236841	100.00%
Canal de Atención Telefónica 930123123	160044	160044	100.00%
Canal de Atención Telefónica 080079123	7884	7884	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	210446	226222	93.03%
Canal de Atención Telefónica 930123123	142223	154237	92.21%
Canal de Atención Telefónica 080079123	5692	6865	82.91%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año: 2019
Mes: DICIEMBRE
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
AMACD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	55	25	434	4	518
	Nº de atenciones totales	58	27	467	4	556
	TeapKpi	94.83%	92.59%	92.93%	100.00%	93.17%
AMACD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	94	42	595	11	742
	Nº de atenciones totales	97	44	634	13	788
	TeapKpi	96.91%	95.45%	93.85%	84.62%	94.16%
AMACD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	47	4	502	3	556
	Nº de atenciones totales	47	4	507	3	561
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.01%	100.00%	99.11%
AMACD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	83	56	226	2	367
	Nº de atenciones totales	83	57	228	2	370
	TeapKpi	100.00%	98.25%	99.12%	100.00%	99.19%
ANCCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	210	2	198	0	410
	Nº de atenciones totales	211	2	203	0	416
	TeapKpi	99.53%	100.00%	97.54%	0.00%	98.56%
ANCCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	140	43	780	83	1046
	Nº de atenciones totales	148	49	831	85	1113
	TeapKpi	94.59%	87.76%	93.86%	97.65%	93.98%
ANCCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	65	2	659	4	730
	Nº de atenciones totales	65	2	670	4	741
	TeapKpi	100.00%	100.00%	98.36%	100.00%	98.52%
ANCCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	542	109	873	115	1639
	Nº de atenciones totales	550	116	909	123	1698
	TeapKpi	98.55%	93.97%	96.04%	93.50%	96.53%

ANCST08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	72	3	112	3	190
	Nº de atenciones totales	74	4	114	5	197
	TeapKpi	97.30%	75.00%	98.25%	60.00%	96.45%
APUCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	122	18	2011	74	2225
	Nº de atenciones totales	129	21	2146	76	2372
	TeapKpi	94.57%	85.71%	93.71%	97.37%	93.80%
ARECD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	200	32	232	30	494
	Nº de atenciones totales	291	42	298	44	675
	TeapKpi	68.73%	76.19%	77.85%	68.18%	73.19%
ARECD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	155	22	854	2	1033
	Nº de atenciones totales	162	23	926	2	1113
	TeapKpi	95.68%	95.65%	92.22%	100.00%	92.81%
ARECD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	181	81	1572	130	1964
	Nº de atenciones totales	183	83	1593	133	1992
	TeapKpi	98.91%	97.59%	98.68%	97.74%	98.59%
ARECD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	173	147	795	70	1185
	Nº de atenciones totales	178	154	823	70	1225
	TeapKpi	97.19%	95.45%	96.60%	100.00%	96.73%
ARECD15	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	52	0	250	2	304
	Nº de atenciones totales	52	0	250	2	304
	TeapKpi	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
AREST06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	110	26	353	27	516
	Nº de atenciones totales	122	30	405	29	586
	TeapKpi	90.16%	86.67%	87.16%	93.10%	88.05%
AYACD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	235	91	1007	66	1399
	Nº de atenciones totales	278	102	1133	77	1590
	TeapKpi	84.53%	89.22%	88.88%	85.71%	87.99%
AYACD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	182	12	67	1	262
	Nº de atenciones totales	190	12	70	1	273
	TeapKpi	95.79%	100.00%	95.71%	100.00%	95.97%

AYACD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	32	24	887	9	952
	Nº de atenciones totales	33	24	904	10	971
	TeapKpi	96.97%	100.00%	98.12%	90.00%	98.04%
CAJCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	162	58	348	7	575
	Nº de atenciones totales	164	59	352	7	582
	TeapKpi	98.78%	98.31%	98.86%	100.00%	98.80%
CAJCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	86	35	445	10	576
	Nº de atenciones totales	87	36	456	10	589
	TeapKpi	98.85%	97.22%	97.59%	100.00%	97.79%
CAJST07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	63	9	94	3	169
	Nº de atenciones totales	64	10	96	5	175
	TeapKpi	98.44%	90.00%	97.92%	60.00%	96.57%
CUSCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	30	23	192	19	264
	Nº de atenciones totales	31	24	199	22	276
	TeapKpi	96.77%	95.83%	96.48%	86.36%	95.65%
CUSCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	114	6	250	1	371
	Nº de atenciones totales	117	6	252	1	376
	TeapKpi	97.44%	100.00%	99.21%	100.00%	98.67%
CUSCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	337	226	1995	101	2659
	Nº de atenciones totales	353	245	2168	114	2880
	TeapKpi	95.47%	92.24%	92.02%	88.60%	92.33%
CUSCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	105	26	1204	78	1413
	Nº de atenciones totales	114	29	1384	95	1622
	TeapKpi	92.11%	89.66%	86.99%	82.11%	87.11%
CUSCD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	174	41	861	105	1181
	Nº de atenciones totales	189	47	1023	130	1389
	TeapKpi	92.06%	87.23%	84.16%	80.77%	85.03%
HUACD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	180	14	339	8	541
	Nº de atenciones totales	182	14	342	9	547
	TeapKpi	98.90%	100.00%	99.12%	88.89%	98.90%

HUACD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	162	80	2165	124	2531
	Nº de atenciones totales	175	85	2352	134	2746
	TeapKpi	92.57%	94.12%	92.05%	92.54%	92.17%
HUACD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	67	7	66	0	140
	Nº de atenciones totales	71	8	72	0	151
	TeapKpi	94.37%	87.50%	91.67%	0.00%	92.72%
HUCCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	107	0	268	32	407
	Nº de atenciones totales	108	0	270	32	410
	TeapKpi	99.07%	0.00%	99.26%	100.00%	99.27%
HUNCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	275	25	729	3	1032
	Nº de atenciones totales	277	25	733	3	1038
	TeapKpi	99.28%	100.00%	99.45%	100.00%	99.42%
HUNCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	235	124	865	137	1361
	Nº de atenciones totales	240	126	883	140	1389
	TeapKpi	97.92%	98.41%	97.96%	97.86%	97.98%
HUNCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	408	11	1254	56	1729
	Nº de atenciones totales	456	14	1398	63	1931
	TeapKpi	89.47%	78.57%	89.70%	88.89%	89.54%
HUNCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	130	2	158	1	291
	Nº de atenciones totales	131	2	162	1	296
	TeapKpi	99.24%	100.00%	97.53%	100.00%	98.31%
HUNCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	21	6	140	7	174
	Nº de atenciones totales	21	6	150	7	184
	TeapKpi	100.00%	100.00%	93.33%	100.00%	94.57%
ICACD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	57	21	73	13	164
	Nº de atenciones totales	58	21	73	13	165
	TeapKpi	98.28%	100.00%	100.00%	100.00%	99.39%
ICACD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	29	1	93	0	123
	Nº de atenciones totales	58	13	144	0	215
	TeapKpi	50.00%	7.69%	64.58%	0.00%	57.21%

ICACD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	95	72	617	173	957
	Nº de atenciones totales	115	77	703	210	1105
	TeapKpi	82.61%	93.51%	87.77%	82.38%	86.61%
ICACD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	26	11	282	69	388
	Nº de atenciones totales	34	17	345	103	499
	TeapKpi	76.47%	64.71%	81.74%	66.99%	77.76%
ICACD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	58	11	220	16	305
	Nº de atenciones totales	66	11	245	19	341
	TeapKpi	87.88%	100.00%	89.80%	84.21%	89.44%
JUNCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	102	2	251	2	357
	Nº de atenciones totales	107	2	268	2	379
	TeapKpi	95.33%	100.00%	93.66%	100.00%	94.20%
JUNCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	19	6	2605	2	2632
	Nº de atenciones totales	19	6	2647	2	2674
	TeapKpi	100.00%	100.00%	98.41%	100.00%	98.43%
JUNCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	139	2	487	2	630
	Nº de atenciones totales	143	2	496	2	643
	TeapKpi	97.20%	100.00%	98.19%	100.00%	97.98%
JUNCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	420	93	284	8	805
	Nº de atenciones totales	428	94	287	8	817
	TeapKpi	98.13%	98.94%	98.95%	100.00%	98.53%
JUNCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	135	14	835	5	989
	Nº de atenciones totales	136	14	869	5	1024
	TeapKpi	99.26%	100.00%	96.09%	100.00%	96.58%
JUNCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	159	10	246	0	415
	Nº de atenciones totales	160	10	258	0	428
	TeapKpi	99.38%	100.00%	95.35%	0.00%	96.96%
JUNCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	50	20	574	3	647
	Nº de atenciones totales	56	22	606	3	687
	TeapKpi	89.29%	90.91%	94.72%	100.00%	94.18%

JUNST05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	286	89	1513	103	1991
	Nº de atenciones totales	319	100	1763	123	2305
	TeapKpi	89.66%	89.00%	85.82%	83.74%	86.38%
L10CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	144	62	296	11	513
	Nº de atenciones totales	160	64	327	13	564
	TeapKpi	90.00%	96.88%	90.52%	84.62%	90.96%
LALCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	231	13	243	0	487
	Nº de atenciones totales	233	13	244	0	490
	TeapKpi	99.14%	100.00%	99.59%	0.00%	99.39%
LALCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	161	21	221	0	403
	Nº de atenciones totales	161	21	221	0	403
	TeapKpi	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
LALCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	33	43	925	15	1016
	Nº de atenciones totales	37	47	1007	16	1107
	TeapKpi	89.19%	91.49%	91.86%	93.75%	91.78%
LALCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	400	81	1034	31	1546
	Nº de atenciones totales	434	87	1143	38	1702
	TeapKpi	92.17%	93.10%	90.46%	81.58%	90.83%
LALCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	629	52	190	2	873
	Nº de atenciones totales	719	64	221	2	1006
	TeapKpi	87.48%	81.25%	85.97%	100.00%	86.78%
LALCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	112	21	828	27	988
	Nº de atenciones totales	123	24	918	32	1097
	TeapKpi	91.06%	87.50%	90.20%	84.38%	90.06%
LALCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	207	38	518	23	786
	Nº de atenciones totales	238	46	570	26	880
	TeapKpi	86.97%	82.61%	90.88%	88.46%	89.32%
LALCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	101	8	474	0	583
	Nº de atenciones totales	101	8	479	0	588
	TeapKpi	100.00%	100.00%	98.96%	0.00%	99.15%

LALST01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	73	8	271	13	365
	Nº de atenciones totales	84	9	308	16	417
	TeapKpi	86.90%	88.89%	87.99%	81.25%	87.53%
LAMCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	222	92	1241	59	1614
	Nº de atenciones totales	234	102	1312	60	1708
	TeapKpi	94.87%	90.20%	94.59%	98.33%	94.50%
LAMCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	169	80	1511	95	1855
	Nº de atenciones totales	178	84	1617	104	1983
	TeapKpi	94.94%	95.24%	93.44%	91.35%	93.55%
LAMCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	527	215	673	177	1592
	Nº de atenciones totales	625	233	781	207	1846
	TeapKpi	84.32%	92.27%	86.17%	85.51%	86.24%
LI1CD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	154	64	285	0	503
	Nº de atenciones totales	177	74	329	0	580
	TeapKpi	87.01%	86.49%	86.63%	0.00%	86.72%
LI1CD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	86	32	284	4	406
	Nº de atenciones totales	103	42	325	4	474
	TeapKpi	83.50%	76.19%	87.38%	100.00%	85.65%
LI1CD20	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	521	142	2196	152	3011
	Nº de atenciones totales	627	164	2563	177	3531
	TeapKpi	83.09%	86.59%	85.68%	85.88%	85.27%
LI1CD22	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	111	61	422	12	606
	Nº de atenciones totales	116	62	439	12	629
	TeapKpi	95.69%	98.39%	96.13%	100.00%	96.34%
LI1CD23	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	115	56	308	46	525
	Nº de atenciones totales	120	57	315	47	539
	TeapKpi	95.83%	98.25%	97.78%	97.87%	97.40%
LI1CD25	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	253	77	829	67	1226
	Nº de atenciones totales	313	95	1024	86	1518
	TeapKpi	80.83%	81.05%	80.96%	77.91%	80.76%

LI1ST03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	284	221	628	129	1262
	Nº de atenciones totales	326	246	744	156	1472
	TeapKpi	87.12%	89.84%	84.41%	82.69%	85.73%
LI1ST05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	12	10	103	13	138
	Nº de atenciones totales	18	17	147	23	205
	TeapKpi	66.67%	58.82%	70.07%	56.52%	67.32%
LI1ST14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	130	23	415	41	609
	Nº de atenciones totales	180	54	747	77	1058
	TeapKpi	72.22%	42.59%	55.56%	53.25%	57.56%
LI2CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	74	36	384	1	495
	Nº de atenciones totales	74	36	395	1	506
	TeapKpi	100.00%	100.00%	97.22%	100.00%	97.83%
LI2CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	286	95	1850	86	2317
	Nº de atenciones totales	369	122	2368	122	2981
	TeapKpi	77.51%	77.87%	78.13%	70.49%	77.73%
LI2CD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	163	24	1198	37	1422
	Nº de atenciones totales	167	25	1252	40	1484
	TeapKpi	97.60%	96.00%	95.69%	92.50%	95.82%
LI2CD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	36	3	946	0	985
	Nº de atenciones totales	36	3	982	0	1021
	TeapKpi	100.00%	100.00%	96.33%	0.00%	96.47%
LI2CD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	13	0	419	1	433
	Nº de atenciones totales	14	0	441	1	456
	TeapKpi	92.86%	0.00%	95.01%	100.00%	94.96%
LI2CD15	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	115	36	433	12	596
	Nº de atenciones totales	116	37	448	13	614
	TeapKpi	99.14%	97.30%	96.65%	92.31%	97.07%
LI2CD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	94	33	250	9	386
	Nº de atenciones totales	112	42	287	12	453
	TeapKpi	83.93%	78.57%	87.11%	75.00%	85.21%

LI2CD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	108	18	372	21	519
	Nº de atenciones totales	117	21	414	25	577
	TeapKpi	92.31%	85.71%	89.86%	84.00%	89.95%
LI2ST01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	215	153	908	82	1358
	Nº de atenciones totales	246	167	1017	94	1524
	TeapKpi	87.40%	91.62%	89.28%	87.23%	89.11%
LI3CD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	563	101	577	1	1242
	Nº de atenciones totales	583	105	587	2	1277
	TeapKpi	96.57%	96.19%	98.30%	50.00%	97.26%
LI3CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	192	18	362	13	585
	Nº de atenciones totales	193	18	370	13	594
	TeapKpi	99.48%	100.00%	97.84%	100.00%	98.48%
LI3CD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	513	45	652	30	1240
	Nº de atenciones totales	534	47	693	36	1310
	TeapKpi	96.07%	95.74%	94.08%	83.33%	94.66%
LI3CD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	237	49	850	42	1178
	Nº de atenciones totales	250	56	902	45	1253
	TeapKpi	94.80%	87.50%	94.24%	93.33%	94.01%
LI3CD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	160	29	1206	42	1437
	Nº de atenciones totales	177	32	1352	53	1614
	TeapKpi	90.40%	90.63%	89.20%	79.25%	89.03%
LI3CD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	219	78	1600	72	1969
	Nº de atenciones totales	251	95	1839	92	2277
	TeapKpi	87.25%	82.11%	87.00%	78.26%	86.47%
LI3CD18	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	286	64	1028	56	1434
	Nº de atenciones totales	296	67	1068	58	1489
	TeapKpi	96.62%	95.52%	96.25%	96.55%	96.31%
LI4CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	502	104	978	19	1603
	Nº de atenciones totales	559	117	1088	26	1790
	TeapKpi	89.80%	88.89%	89.89%	73.08%	89.55%

L14CD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	10	0	81	0	91
	Nº de atenciones totales	10	0	95	1	106
	TeapKpi	100.00%	0.00%	85.26%	0.00%	85.85%
L14CD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	557	62	995	27	1641
	Nº de atenciones totales	574	67	1046	29	1716
	TeapKpi	97.04%	92.54%	95.12%	93.10%	95.63%
L14CD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	64	15	335	1	415
	Nº de atenciones totales	64	18	363	3	448
	TeapKpi	100.00%	83.33%	92.29%	33.33%	92.63%
L14CD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	476	86	2150	143	2855
	Nº de atenciones totales	492	88	2238	148	2966
	TeapKpi	96.75%	97.73%	96.07%	96.62%	96.26%
L14CD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	300	43	1219	22	1584
	Nº de atenciones totales	311	45	1274	24	1654
	TeapKpi	96.46%	95.56%	95.68%	91.67%	95.77%
L14CD18	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	131	20	560	6	717
	Nº de atenciones totales	141	20	609	7	777
	TeapKpi	92.91%	100.00%	91.95%	85.71%	92.28%
L15CD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	103	3	390	4	500
	Nº de atenciones totales	103	3	397	5	508
	TeapKpi	100.00%	100.00%	98.24%	80.00%	98.43%
L15CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	57	17	286	31	391
	Nº de atenciones totales	57	17	296	32	402
	TeapKpi	100.00%	100.00%	96.62%	96.88%	97.26%
L15CD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	44	15	437	7	503
	Nº de atenciones totales	46	17	456	7	526
	TeapKpi	95.65%	88.24%	95.83%	100.00%	95.63%
L16CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	119	10	293	4	426
	Nº de atenciones totales	153	18	377	4	552
	TeapKpi	77.78%	55.56%	77.72%	100.00%	77.17%

L17CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	130	38	484	16	668
	Nº de atenciones totales	141	41	539	17	738
	TeapKpi	92.20%	92.68%	89.80%	94.12%	90.51%
L17CD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	42	5	281	2	330
	Nº de atenciones totales	47	5	319	7	378
	TeapKpi	89.36%	100.00%	88.09%	28.57%	87.30%
L17CD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	69	48	353	57	527
	Nº de atenciones totales	74	57	425	67	623
	TeapKpi	93.24%	84.21%	83.06%	85.07%	84.59%
L17CD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	133	7	962	41	1143
	Nº de atenciones totales	152	10	1086	53	1301
	TeapKpi	87.50%	70.00%	88.58%	77.36%	87.86%
L17CD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	41	10	102	4	157
	Nº de atenciones totales	42	11	111	4	168
	TeapKpi	97.62%	90.91%	91.89%	100.00%	93.45%
L17CD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	55	17	297	18	387
	Nº de atenciones totales	63	19	338	19	439
	TeapKpi	87.30%	89.47%	87.87%	94.74%	88.15%
L17CD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	85	43	492	69	689
	Nº de atenciones totales	120	67	690	115	992
	TeapKpi	70.83%	64.18%	71.30%	60.00%	69.46%
L18CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	57	5	128	0	190
	Nº de atenciones totales	64	5	138	0	207
	TeapKpi	89.06%	100.00%	92.75%	0.00%	91.79%
L18CD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	101	20	193	1	315
	Nº de atenciones totales	109	21	208	1	339
	TeapKpi	92.66%	95.24%	92.79%	100.00%	92.92%
L18CD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	147	1	148
	Nº de atenciones totales	0	0	157	1	158
	TeapKpi	0.00%	0.00%	93.63%	100.00%	93.67%

L18CD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	131	18	407	9	565
	Nº de atenciones totales	141	20	444	12	617
	TeapKpi	92.91%	90.00%	91.67%	75.00%	91.57%
L18CD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	43	33	659	16	751
	Nº de atenciones totales	54	38	754	21	867
	TeapKpi	79.63%	86.84%	87.40%	76.19%	86.62%
L18CD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	38	18	37	0	93
	Nº de atenciones totales	42	18	42	0	102
	TeapKpi	90.48%	100.00%	88.10%	0.00%	91.18%
L18CD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	82	15	553	13	663
	Nº de atenciones totales	86	15	570	13	684
	TeapKpi	95.35%	100.00%	97.02%	100.00%	96.93%
L18CD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	14	11	58	11	94
	Nº de atenciones totales	20	12	97	14	143
	TeapKpi	70.00%	91.67%	59.79%	78.57%	65.73%
LORCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	72	0	41	1	114
	Nº de atenciones totales	72	0	44	1	117
	TeapKpi	100.00%	0.00%	93.18%	100.00%	97.44%
LORCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	13	3	25	3	44
	Nº de atenciones totales	13	3	25	3	44
	TeapKpi	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
LORST01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1373	234	1382	105	3094
	Nº de atenciones totales	2032	325	1895	155	4407
	TeapKpi	67.57%	72.00%	72.93%	67.74%	70.21%
MADCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	12	8	47	8	75
	Nº de atenciones totales	14	11	55	9	89
	TeapKpi	85.71%	72.73%	85.45%	88.89%	84.27%
MADCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	90	52	724	46	912
	Nº de atenciones totales	109	58	874	62	1103
	TeapKpi	82.57%	89.66%	82.84%	74.19%	82.68%

PIUCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	109	11	181	5	306
	Nº de atenciones totales	124	11	199	7	341
	TeapKpi	87.90%	100.00%	90.95%	71.43%	89.74%
PIUCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	206	21	565	6	798
	Nº de atenciones totales	225	26	595	8	854
	TeapKpi	91.56%	80.77%	94.96%	75.00%	93.44%
PIUCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	27	18	322	8	375
	Nº de atenciones totales	29	18	357	8	412
	TeapKpi	93.10%	100.00%	90.20%	100.00%	91.02%
PIUCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	19	6	588	29	642
	Nº de atenciones totales	22	6	622	30	680
	TeapKpi	86.36%	100.00%	94.53%	96.67%	94.41%
PIUCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	23	8	251	9	291
	Nº de atenciones totales	32	10	291	13	346
	TeapKpi	71.88%	80.00%	86.25%	69.23%	84.10%
PIUCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	179	0	79	0	258
	Nº de atenciones totales	195	0	86	0	281
	TeapKpi	91.79%	0.00%	91.86%	0.00%	91.81%
PIUCD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	76	10	137	6	229
	Nº de atenciones totales	80	12	147	9	248
	TeapKpi	95.00%	83.33%	93.20%	66.67%	92.34%
PIUCD15	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	182	5	244	0	431
	Nº de atenciones totales	183	6	246	0	435
	TeapKpi	99.45%	83.33%	99.19%	0.00%	99.08%
PIUCD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	229	39	123	14	405
	Nº de atenciones totales	267	46	131	16	460
	TeapKpi	85.77%	84.78%	93.89%	87.50%	88.04%
PIUST09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	54	7	335	15	411
	Nº de atenciones totales	55	7	344	15	421
	TeapKpi	98.18%	100.00%	97.38%	100.00%	97.62%

PUNCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	133	20	1490	27	1670
	Nº de atenciones totales	147	21	1598	30	1796
	TeapKpi	90.48%	95.24%	93.24%	90.00%	92.98%
PUNCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	283	169	2000	138	2590
	Nº de atenciones totales	315	192	2268	163	2938
	TeapKpi	89.84%	88.02%	88.18%	84.66%	88.16%
PUNCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	345	186	2700	189	3420
	Nº de atenciones totales	350	187	2757	193	3487
	TeapKpi	98.57%	99.47%	97.93%	97.93%	98.08%
PUNCD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	422	176	1412	43	2053
	Nº de atenciones totales	432	176	1431	44	2083
	TeapKpi	97.69%	100.00%	98.67%	97.73%	98.56%
PUNCD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	321	213	947	109	1590
	Nº de atenciones totales	323	219	959	111	1612
	TeapKpi	99.38%	97.26%	98.75%	98.20%	98.64%
SANCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	94	12	762	18	886
	Nº de atenciones totales	95	14	790	19	918
	TeapKpi	98.95%	85.71%	96.46%	94.74%	96.51%
SANCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	191	24	386	14	615
	Nº de atenciones totales	203	25	407	16	651
	TeapKpi	94.09%	96.00%	94.84%	87.50%	94.47%
SANCD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	120	53	435	59	667
	Nº de atenciones totales	134	56	480	70	740
	TeapKpi	89.55%	94.64%	90.63%	84.29%	90.14%
SANCD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	117	29	594	18	758
	Nº de atenciones totales	120	31	629	20	800
	TeapKpi	97.50%	93.55%	94.44%	90.00%	94.75%
TACCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	229	66	609	11	915
	Nº de atenciones totales	232	66	622	12	932
	TeapKpi	98.71%	100.00%	97.91%	91.67%	98.18%

TACCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	64	40	640	55	799
	Nº de atenciones totales	69	42	699	65	875
	TeapKpi	92.75%	95.24%	91.56%	84.62%	91.31%
TACCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	70	20	428	34	552
	Nº de atenciones totales	76	21	471	38	606
	TeapKpi	92.11%	95.24%	90.87%	89.47%	91.09%
TACCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	154	99	746	42	1041
	Nº de atenciones totales	166	101	784	44	1095
	TeapKpi	92.77%	98.02%	95.15%	95.45%	95.07%
TACST01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	601	125	1354	110	2190
	Nº de atenciones totales	678	148	1514	137	2477
	TeapKpi	88.64%	84.46%	89.43%	80.29%	88.41%
TUMST03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	25	4	563	1	593
	Nº de atenciones totales	26	4	597	1	628
	TeapKpi	96.15%	100.00%	94.30%	100.00%	94.43%
UCACD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	588	40	1310	13	1951
	Nº de atenciones totales	616	41	1380	13	2050
	TeapKpi	95.45%	97.56%	94.93%	100.00%	95.17%
UCAST02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	28	4	73	22	127
	Nº de atenciones totales	30	4	78	23	135
	TeapKpi	93.33%	100.00%	93.59%	95.65%	94.07%
Total general	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	24763	6351	93160	4826	129100
	Nº de atenciones totales	27401	7043	101835	5614	141893
	% (TEAPij)	90.37%	90.17%	91.48%	85.96%	90.98%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año: 2019
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 (%)
AMACD02	1	556	0.18%
AMACD03	12	788	1.52%
AMACD04	8	561	1.43%
AMACD05	2	370	0.54%
ANCCD01	6	416	1.44%
ANCCD02	5	1113	0.45%
ANCCD04	4	741	0.54%
ANCCD05	16	1698	0.94%
ANCST08	6	197	3.05%
HUACD01	1	547	0.18%
HUACD02	19	2746	0.69%
ARECD04	29	675	4.30%
ARECD12	8	1113	0.72%
ARECD13	15	1992	0.75%
ARECD14	5	1225	0.41%
ARECD15	0	304	0.00%
AREST06	25	586	4.27%
AYACD02	11	1590	0.69%
AYACD03	3	273	1.10%
AYACD04	3	971	0.31%
CAJCD02	1	582	0.17%
CAJCD06	2	589	0.34%
CAJST07	1	175	0.57%
APUCD03	10	2372	0.42%
CUSCD03	4	276	1.45%
CUSCD08	12	376	3.19%
CUSCD09	59	2880	2.05%
CUSCD10	53	1622	3.27%
CUSCD11	16	1389	1.15%
HUNCD03	13	1038	1.25%
HUNCD04	78	1389	5.62%
HUNCD05	34	1931	1.76%
HUNCD06	1	296	0.34%

HUNCD09	47	184	25.54%
ICACD06	0	165	0.00%
ICACD08	7	215	3.26%
ICACD09	10	1105	0.90%
ICACD10	29	499	5.81%
ICACD11	19	341	5.57%
HUCCD02	5	410	1.22%
JUNCD01	6	379	1.58%
JUNCD02	39	2674	1.46%
JUNCD03	11	643	1.71%
JUNCD05	15	817	1.84%
JUNCD07	11	1024	1.07%
JUNCD08	4	428	0.93%
JUNCD09	7	687	1.02%
JUNST05	69	2305	2.99%
HUACD03	3	151	1.99%
LALCD01	6	490	1.22%
LALCD02	4	403	0.99%
LALCD04	28	1107	2.53%
LALCD06	11	1702	0.65%
LALCD07	13	1006	1.29%
LALCD08	33	1097	3.01%
LALCD09	12	880	1.36%
LALCD10	10	588	1.70%
LALST01	6	417	1.44%
LAMCD05	8	1708	0.47%
LAMCD07	9	1983	0.45%
LAMCD08	28	1846	1.52%
L10CD01	10	564	1.77%
LI1CD12	7	580	1.21%
LI1CD13	10	474	2.11%
LI1CD20	10	3531	0.28%
LI1CD22	6	629	0.95%
LI1CD23	11	539	2.04%
LI1CD25	7	1518	0.46%
LI1ST03	24	1472	1.63%
LI1ST14	47	1058	4.44%
LI6CD01	4	552	0.72%
LI2CD01	10	506	1.98%
LI2CD04	125	2981	4.19%
LI2CD10	4	1484	0.27%

LI2CD12	7	1021	0.69%
LI2CD13	6	456	1.32%
LI2CD15	7	614	1.14%
LI2CD16	21	453	4.64%
LI2CD17	6	577	1.04%
LI7CD01	5	738	0.68%
LI7CD02	1	378	0.26%
LI7CD06	10	623	1.61%
LI7CD08	13	1301	1.00%
LI7CD09	7	168	4.17%
LI7CD10	5	439	1.14%
LI7CD11	28	992	2.82%
LI3CD03	26	1277	2.04%
LI3CD11	39	1310	2.98%
LI3CD14	6	1253	0.48%
LI3CD16	31	1614	1.92%
LI3CD17	9	2277	0.40%
LI3CD18	7	1489	0.47%
LI2ST01	55	1524	3.61%
LI4CD04	11	1790	0.61%
LI4CD06	4	106	3.77%
LI4CD13	6	1716	0.35%
LI4CD14	11	448	2.46%
LI4CD16	47	2966	1.58%
LI4CD17	14	1654	0.85%
LI4CD18	11	777	1.42%
LI1ST05	18	205	8.78%
LI5CD02	7	508	1.38%
LI5CD04	9	402	2.24%
LI5CD05	25	526	4.75%
LI3CD04	4	594	0.67%
LI8CD04	2	207	0.97%
LI8CD05	5	339	1.47%
LI8CD06	4	158	2.53%
LI8CD07	4	617	0.65%
LI8CD08	18	867	2.08%
LI8CD09	4	102	3.92%
LI8CD10	38	684	5.56%
LI8CD11	2	143	1.40%
LORCD01	14	117	11.97%
LORCD08	7	44	15.91%
LORST01	25	4407	0.57%
PIUCD04	5	341	1.47%
PIUCD05	13	854	1.52%
PIUCD06	0	412	0.00%

PIUCD08	4	680	0.59%
PIUCD09	0	346	0.00%
PIUCD10	0	281	0.00%
PIUCD11	0	248	0.00%
PIUCD15	6	435	1.38%
PIUCD16	14	460	3.04%
PIUST09	1	421	0.24%
TUMST03	3	628	0.48%
MADCD01	12	89	13.48%
MADCD03	26	1103	2.36%
PUNCD03	20	1796	1.11%
PUNCD08	9	2938	0.31%
PUNCD10	7	3487	0.20%
PUNCD11	2	2083	0.10%
PUNCD12	61	1612	3.78%
SANCD01	12	918	1.31%
SANCD04	18	651	2.76%
SANCD12	11	740	1.49%
SANCD13	5	800	0.63%
TACCD01	11	932	1.18%
TACCD05	5	875	0.57%
TACCD06	7	606	1.16%
TACCD08	4	1095	0.37%
TACST01	9	2477	0.36%
UCACD05	54	2050	2.63%
UCAST02	4	135	2.96%
Total general	2090	141893	1.47%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año: 2019
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	0.42	744	0.06%
AMACD02	4.68	275	1.70%
AMACD03	4.68	342	1.37%
AMACD04	4.68	307	1.52%
AMACD05	4.68	337	1.39%
ANCCD01	4.68	286	1.64%
ANCCD02	4.68	286	1.64%
ANCCD04	4.68	312	1.50%
ANCCD05	4.68	326	1.44%
ANCST08	4.68	372	1.26%
HUACD01	4.68	273	1.71%
HUACD02	4.68	299	1.57%
ARECD04	4.68	286	1.64%
ARECD12	4.68	260	1.80%
ARECD13	4.68	260	1.80%
ARECD14	4.68	286	1.64%
ARECD15	4.68	372	1.26%
AREST06	4.68	372	1.26%
AYACD02	4.68	342	1.37%
AYACD03	4.68	362	1.29%
AYACD04	4.68	331	1.41%
CAJCD02	4.68	260	1.80%
CAJCD06	4.68	372	1.26%
CAJST07	4.68	372	1.26%
APUCD03	4.68	332	1.41%
CUSCD03	4.68	286	1.64%
CUSCD08	4.68	297	1.58%
CUSCD09	4.68	286	1.64%
CUSCD10	4.68	286	1.64%
CUSCD11	4.68	286	1.64%
HUNCD03	4.68	280	1.67%

HUNCD04	4.68	274	1.71%
HUNCD05	4.68	274	1.71%
HUNCD06	4.68	295	1.59%
HUNCD09	4.68	372	1.26%
ICACD06	4.68	372	1.26%
ICACD08	4.68	300	1.56%
ICACD09	4.68	300	1.56%
ICACD10	4.68	300	1.56%
ICACD11	4.68	300	1.56%
HUCCD02	4.68	341	1.37%
JUNCD01	4.68	260	1.80%
JUNCD02	4.68	372	1.26%
JUNCD03	4.68	367	1.28%
JUNCD05	4.68	310	1.51%
JUNCD07	4.68	274	1.71%
JUNCD08	4.68	274	1.71%
JUNCD09	4.68	296	1.58%
JUNST05	4.68	296	1.58%
HUACD03	4.68	316	1.48%
LALCD01	4.68	286	1.64%
LALCD02	4.68	362	1.29%
LALCD04	4.68	306	1.53%
LALCD06	4.68	372	1.26%
LALCD07	4.68	316	1.48%
LALCD08	4.68	306	1.53%
LALCD09	4.68	326	1.44%
LALCD10	4.68	372	1.26%
LALST01	4.68	260	1.80%
LAMCD05	4.68	322	1.45%
LAMCD07	4.68	322	1.45%
LAMCD08	4.68	282	1.66%
L10CD01	4.68	287	1.63%
LI1CD12	4.68	300	1.56%
LI1CD13	4.68	372	1.26%
LI1CD20	4.68	372	1.26%
LI1CD22	4.68	282	1.66%
LI1CD23	4.68	321	1.46%
LI1CD25	4.68	372	1.26%
LI1ST03	4.68	372	1.26%
LI1ST14	4.68	372	1.26%
LI6CD01	4.68	372	1.26%
LI2CD01	4.68	300	1.56%
LI2CD04	4.68	372	1.26%

LI2CD10	4.68	300	1.56%
LI2CD12	4.68	300	1.56%
LI2CD13	4.68	300	1.56%
LI2CD15	4.68	300	1.56%
LI2CD16	4.68	362	1.29%
LI2CD17	4.68	372	1.26%
LI7CD01	4.68	295	1.59%
LI7CD02	4.68	252	1.86%
LI7CD06	4.68	295	1.59%
LI7CD08	4.68	260	1.80%
LI7CD09	4.68	341	1.37%
LI7CD10	4.68	300	1.56%
LI7CD11	4.68	321	1.46%
LI3CD03	4.68	331	1.41%
LI3CD11	4.68	362	1.29%
LI3CD14	4.68	274	1.71%
LI3CD16	4.68	321	1.46%
LI3CD17	4.68	372	1.26%
LI3CD18	4.68	372	1.26%
LI2ST01	4.68	290	1.61%
LI4CD04	4.68	367	1.28%
LI4CD06	4.68	372	1.26%
LI4CD13	4.68	372	1.26%
LI4CD14	4.68	336	1.39%
LI4CD16	4.68	317	1.48%
LI4CD17	4.68	341	1.37%
LI4CD18	4.68	290	1.61%
LI1ST05	4.68	322	1.45%
LI5CD02	4.68	352	1.33%
LI5CD04	4.68	331	1.41%
LI5CD05	4.68	331	1.41%
LI3CD04	4.68	331	1.41%
LI8CD04	4.68	341	1.37%
LI8CD05	4.68	403	1.16%
LI8CD06	4.68	274	1.71%
LI8CD07	4.68	274	1.71%
LI8CD08	4.68	336	1.39%
LI8CD09	4.68	323	1.45%
LI8CD10	4.68	300	1.56%
LI8CD11	4.68	274	1.71%
LORCD01	4.68	328	1.43%
LORCD08	4.68	337	1.39%
LORST01	4.68	323	1.45%
PIUCD04	4.68	336	1.39%
PIUCD05	4.68	348	1.34%
PIUCD06	4.68	296	1.58%
PIUCD08	4.68	326	1.44%
PIUCD09	4.68	372	1.26%
PIUCD10	4.68	352	1.33%
PIUCD11	4.68	354	1.32%

PIUCD15	4.68	286	1.64%
PIUCD16	4.68	336	1.39%
PIUST09	4.68	372	1.26%
TUMST03	4.68	372	1.26%
MADCD01	4.68	388	1.21%
MADCD03	4.68	388	1.21%
PUNCD03	4.68	282	1.66%
PUNCD08	4.68	336	1.39%
PUNCD10	4.68	316	1.48%
PUNCD11	4.68	372	1.26%
PUNCD12	4.68	341	1.37%
SANCD01	4.68	332	1.41%
SANCD04	4.68	337	1.39%
SANCD12	4.68	306	1.53%
SANCD13	4.68	306	1.53%
TACCD01	4.68	260	1.80%
TACCD05	4.68	260	1.80%
TACCD06	4.68	260	1.80%
TACCD08	4.68	260	1.80%
TACST01	4.68	286	1.64%
UCACD05	4.68	280	1.67%
UCAST02	4.68	372	1.26%
Total	679.02	47233.00	1.44%