

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2020
Mes : ENERO
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	964	198722	0.49%
Canal de Atención Telefónica 930123123	1385	164200	0.84%
Canal de Atención Telefónica 080079123	30	7415	0.40%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2020
Mes : ENERO
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	221757	221757	100.00%
Canal de Atención Telefónica 930123123	174010	174010	100.00%
Canal de Atención Telefónica 080079123	8052	8052	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	179736	198722	90.45%
Canal de Atención Telefónica 930123123	146829	164200	89.42%
Canal de Atención Telefónica 080079123	6665	7415	89.89%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año: 2020
Mes: ENERO
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.	66	20	551	6	643
	Nº de atenciones totales	69	23	567	6	665
	TeapKpi	95.65%	86.96%	97.18%	100.00%	96.69%
AMACD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	208	62	679	24	973
	Nº de atenciones totales	218	66	710	26	1020
	TeapKpi	95.41%	93.94%	95.63%	92.31%	95.39%
AMACD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	15	14	747		776
	Nº de atenciones totales	16	14	751		781
	TeapKpi	93.75%	100.00%	99.47%		99.36%
AMACD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	96	55	407	1	559
	Nº de atenciones totales	96	56	410	1	563
	TeapKpi	100.00%	98.21%	99.27%	100.00%	99.29%
ANCCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	193	1	170		364
	Nº de atenciones totales	195	1	170		366
	TeapKpi	98.97%	100.00%	100.00%		99.45%
ANCCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	213	19	746	78	1056
	Nº de atenciones totales	228	20	791	82	1121
	TeapKpi	93.42%	95.00%	94.31%	95.12%	94.20%
ANCCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	104	10	662	5	781
	Nº de atenciones totales	104	10	677	5	796
	TeapKpi	100.00%	100.00%	97.78%	100.00%	98.12%
ANCCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	392	141	901	118	1552
	Nº de atenciones totales	403	145	939	121	1608
	TeapKpi	97.27%	97.24%	95.95%	97.52%	96.52%

ANCST08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	36	11	154	1	202
	Nº de atenciones totales	38	12	156	2	208
	TeapKpi	94.74%	91.67%	98.72%	50.00%	97.12%
APUCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	154	17	2114	50	2335
	Nº de atenciones totales	168	19	2243	57	2487
	TeapKpi	91.67%	89.47%	94.25%	87.72%	93.89%
ARECD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	197	27	317	23	564
	Nº de atenciones totales	218	30	363	25	636
	TeapKpi	90.37%	90.00%	87.33%	92.00%	88.68%
ARECD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	115	26	909	7	1057
	Nº de atenciones totales	123	26	1004	8	1161
	TeapKpi	93.50%	100.00%	90.54%	87.50%	91.04%
ARECD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	172	119	1579	197	2067
	Nº de atenciones totales	181	125	1630	201	2137
	TeapKpi	95.03%	95.20%	96.87%	98.01%	96.72%
ARECD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	184	146	839	91	1260
	Nº de atenciones totales	190	147	855	95	1287
	TeapKpi	96.84%	99.32%	98.13%	95.79%	97.90%
ARECD15	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	45	13	250	3	311
	Nº de atenciones totales	46	13	261	3	323
	TeapKpi	97.83%	100.00%	95.79%	100.00%	96.28%
AREST06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	200	46	664	43	953
	Nº de atenciones totales	212	49	699	51	1011
	TeapKpi	94.34%	93.88%	94.99%	84.31%	94.26%
AYACD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	172	76	914	80	1242
	Nº de atenciones totales	176	77	927	81	1261
	TeapKpi	97.73%	98.70%	98.60%	98.77%	98.49%
AYACD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	306	15	121	1	443
	Nº de atenciones totales	316	15	125	1	457
	TeapKpi	96.84%	100.00%	96.80%	100.00%	96.94%

AYACD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	163	35	834	20	1052
	Nº de atenciones totales	166	35	867	20	1088
	TeapKpi	98.19%	100.00%	96.19%	100.00%	96.69%
CAJCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	154	69	639	5	867
	Nº de atenciones totales	156	69	640	5	870
	TeapKpi	98.72%	100.00%	99.84%	100.00%	99.66%
CAJCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	277	90	801	26	1194
	Nº de atenciones totales	293	93	822	28	1236
	TeapKpi	94.54%	96.77%	97.45%	92.86%	96.60%
CAJST07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	92	28	115	12	247
	Nº de atenciones totales	95	28	115	12	250
	TeapKpi	96.84%	100.00%	100.00%	100.00%	98.80%
CUSCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	46	27	225	32	330
	Nº de atenciones totales	50	29	231	34	344
	TeapKpi	92.00%	93.10%	97.40%	94.12%	95.93%
CUSCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	112	3	291	1	407
	Nº de atenciones totales	113	3	298	1	415
	TeapKpi	99.12%	100.00%	97.65%	100.00%	98.07%
CUSCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	541	210	1727	212	2690
	Nº de atenciones totales	582	224	1868	235	2909
	TeapKpi	92.96%	93.75%	92.45%	90.21%	92.47%
CUSCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	173	29	1243	103	1548
	Nº de atenciones totales	185	34	1342	116	1677
	TeapKpi	93.51%	85.29%	92.62%	88.79%	92.31%
CUSCD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	66	51	1526	86	1729
	Nº de atenciones totales	67	54	1578	96	1795
	TeapKpi	98.51%	94.44%	96.70%	89.58%	96.32%
HUACD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	198	19	307	11	535
	Nº de atenciones totales	201	20	309	11	541
	TeapKpi	98.51%	95.00%	99.35%	100.00%	98.89%

HUACD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	159	72	2009	171	2411
	Nº de atenciones totales	183	83	2199	188	2653
	TeapKpi	86.89%	86.75%	91.36%	90.96%	90.88%
HUACD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	126	5	30		161
	Nº de atenciones totales	128	5	30		163
	TeapKpi	98.44%	100.00%	100.00%		98.77%
HUCCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	80	1	253	28	362
	Nº de atenciones totales	80	1	255	29	365
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.22%	96.55%	99.18%
HUNCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	262	14	768	2	1046
	Nº de atenciones totales	263	14	774	2	1053
	TeapKpi	99.62%	100.00%	99.22%	100.00%	99.34%
HUNCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	376	214	1012	174	1776
	Nº de atenciones totales	378	215	1012	175	1780
	TeapKpi	99.47%	99.53%	100.00%	99.43%	99.78%
HUNCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	389	16	1485	62	1952
	Nº de atenciones totales	410	17	1551	67	2045
	TeapKpi	94.88%	94.12%	95.74%	92.54%	95.45%
HUNCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	282	6	241	1	530
	Nº de atenciones totales	283	6	243	1	533
	TeapKpi	99.65%	100.00%	99.18%	100.00%	99.44%
HUNCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	24	86	264	1	375
	Nº de atenciones totales	24	87	279	1	391
	TeapKpi	100.00%	98.85%	94.62%	100.00%	95.91%
ICACD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	65	31	80	29	205
	Nº de atenciones totales	67	31	82	29	209
	TeapKpi	97.01%	100.00%	97.56%	100.00%	98.09%
ICACD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	102	80	725	293	1200
	Nº de atenciones totales	133	104	940	413	1590
	TeapKpi	76.69%	76.92%	77.13%	70.94%	75.47%
ICACD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	35	16	340	92	483
	Nº de atenciones totales	43	23	433	132	631
	TeapKpi	81.40%	69.57%	78.52%	69.70%	76.55%
ICACD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	72	22	357	34	485
	Nº de atenciones totales	97	29	386	36	548
	TeapKpi	74.23%	75.86%	92.49%	94.44%	88.50%

JUNCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	132	4	270	18	424
	Nº de atenciones totales	140	4	286	18	448
	TeapKpi	94.29%	100.00%	94.41%	100.00%	94.64%
JUNCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	19	1	2317	1	2338
	Nº de atenciones totales	21	2	2374	1	2398
	TeapKpi	90.48%	50.00%	97.60%	100.00%	97.50%
JUNCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	150	1	582	2	735
	Nº de atenciones totales	154	1	592	2	749
	TeapKpi	97.40%	100.00%	98.31%	100.00%	98.13%
JUNCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	448	170	370	7	995
	Nº de atenciones totales	457	171	374	7	1009
	TeapKpi	98.03%	99.42%	98.93%	100.00%	98.61%
JUNCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	145	5	793	3	946
	Nº de atenciones totales	150	5	833	3	991
	TeapKpi	96.67%	100.00%	95.20%	100.00%	95.46%
JUNCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	137	1	169	1	308
	Nº de atenciones totales	138	2	173	2	315
	TeapKpi	99.28%	50.00%	97.69%	50.00%	97.78%
JUNCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	29	8	494	3	534
	Nº de atenciones totales	32	8	533	4	577
	TeapKpi	90.63%	100.00%	92.68%	75.00%	92.55%

JUNST05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	450	200	1711	103	2464
	Nº de atenciones totales	482	213	1796	112	2603
	TeapKpi	93.36%	93.90%	95.27%	91.96%	94.66%
L10CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	142	26	778	9	955
	Nº de atenciones totales	148	26	811	10	995
	TeapKpi	95.95%	100.00%	95.93%	90.00%	95.98%
LALCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	370	30	248	1	649
	Nº de atenciones totales	371	30	249	1	651
	TeapKpi	99.73%	100.00%	99.60%	100.00%	99.69%
LALCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	225	31	152		408
	Nº de atenciones totales	225	31	153		409
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.35%		99.76%
LALCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	147	66	581	12	806
	Nº de atenciones totales	163	73	645	12	893
	TeapKpi	90.18%	90.41%	90.08%	100.00%	90.26%
LALCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	256	35	1434	24	1749
	Nº de atenciones totales	267	38	1503	26	1834
	TeapKpi	95.88%	92.11%	95.41%	92.31%	95.37%
LALCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	595	46	242		883
	Nº de atenciones totales	670	55	274		999
	TeapKpi	88.81%	83.64%	88.32%		88.39%
LALCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	110	14	436	18	578
	Nº de atenciones totales	122	18	525	22	687
	TeapKpi	90.16%	77.78%	83.05%	81.82%	84.13%
LALCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	505	117	329	38	989
	Nº de atenciones totales	536	121	351	38	1046
	TeapKpi	94.22%	96.69%	93.73%	100.00%	94.55%
LALCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	125	17	470	0	612
	Nº de atenciones totales	125	17	472	1	615
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.58%	0.00%	99.51%

LALST01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	46	17	335	17	415
	Nº de atenciones totales	56	21	392	20	489
	TeapKpi	82.14%	80.95%	85.46%	85.00%	84.87%
LAMCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	241	99	1276	70	1686
	Nº de atenciones totales	244	104	1314	72	1734
	TeapKpi	98.77%	95.19%	97.11%	97.22%	97.23%
LAMCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	112	54	1801	95	2062
	Nº de atenciones totales	124	63	1974	104	2265
	TeapKpi	90.32%	85.71%	91.24%	91.35%	91.04%
LAMCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	624	404	1000	291	2319
	Nº de atenciones totales	652	427	1098	303	2480
	TeapKpi	95.71%	94.61%	91.07%	96.04%	93.51%
LI1CD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	171	68	756		995
	Nº de atenciones totales	181	73	797		1051
	TeapKpi	94.48%	93.15%	94.86%		94.67%
LI1CD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	33	6	515	1	555
	Nº de atenciones totales	36	8	538	1	583
	TeapKpi	91.67%	75.00%	95.72%	100.00%	95.20%
LI1CD20	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	658	93	2496	135	3382
	Nº de atenciones totales	723	105	2717	140	3685
	TeapKpi	91.01%	88.57%	91.87%	96.43%	91.78%
LI1CD22	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	208	19	510	7	744
	Nº de atenciones totales	211	21	515	9	756
	TeapKpi	98.58%	90.48%	99.03%	77.78%	98.41%
LI1CD23	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	151	75	1309	65	1600
	Nº de atenciones totales	157	75	1352	66	1650
	TeapKpi	96.18%	100.00%	96.82%	98.48%	96.97%
LI1CD25	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	589	256	1478	127	2450
	Nº de atenciones totales	666	284	1735	163	2848
	TeapKpi	88.44%	90.14%	85.19%	77.91%	86.03%

LI1ST03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	328	278	1212	221	2039
	Nº de atenciones totales	369	316	1376	256	2317
	TeapKpi	88.89%	87.97%	88.08%	86.33%	88.00%
LI1ST05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	10	17	921	31	979
	Nº de atenciones totales	11	19	973	35	1038
	TeapKpi	90.91%	89.47%	94.66%	88.57%	94.32%
LI2CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	91	31	489	2	613
	Nº de atenciones totales	96	31	495	2	624
	TeapKpi	94.79%	100.00%	98.79%	100.00%	98.24%
LI2CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	293	93	1962	88	2436
	Nº de atenciones totales	322	106	2148	91	2667
	TeapKpi	90.99%	87.74%	91.34%	96.70%	91.34%
LI2CD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	98	65	1340	67	1570
	Nº de atenciones totales	102	66	1398	73	1639
	TeapKpi	96.08%	98.48%	95.85%	91.78%	95.79%
LI2CD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	10	2	1318	2	1332
	Nº de atenciones totales	10	2	1348	3	1363
	TeapKpi	100.00%	100.00%	97.77%	66.67%	97.73%
LI2CD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	8	5	2249	2	2264
	Nº de atenciones totales	8	5	2271	2	2286
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.03%	100.00%	99.04%
LI2CD15	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	156	49	435	2	642
	Nº de atenciones totales	159	49	441	2	651
	TeapKpi	98.11%	100.00%	98.64%	100.00%	98.62%
LI2CD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	263	72	312	27	674
	Nº de atenciones totales	276	84	341	29	730
	TeapKpi	95.29%	85.71%	91.50%	93.10%	92.33%

LI2CD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	88	33	768	18	907
	Nº de atenciones totales	93	34	803	23	953
	TeapKpi	94.62%	97.06%	95.64%	78.26%	95.17%
LI2ST01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	221	108	818	114	1261
	Nº de atenciones totales	247	124	931	131	1433
	TeapKpi	89.47%	87.10%	87.86%	87.02%	88.00%
LI3CD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	214	40	594	19	867
	Nº de atenciones totales	215	40	603	20	878
	TeapKpi	99.53%	100.00%	98.51%	95.00%	98.75%
LI3CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	297	112	433	10	852
	Nº de atenciones totales	306	119	452	10	887
	TeapKpi	97.06%	94.12%	95.80%	100.00%	96.05%
LI3CD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	358	51	484	27	920
	Nº de atenciones totales	390	54	530	30	1004
	TeapKpi	91.79%	94.44%	91.32%	90.00%	91.63%
LI3CD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	181	61	837	54	1133
	Nº de atenciones totales	195	65	885	57	1202
	TeapKpi	92.82%	93.85%	94.58%	94.74%	94.26%
LI3CD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	127	41	1337	87	1592
	Nº de atenciones totales	135	50	1436	96	1717
	TeapKpi	94.07%	82.00%	93.11%	90.63%	92.72%
LI3CD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	136	77	1258	75	1546
	Nº de atenciones totales	157	93	1445	87	1782
	TeapKpi	86.62%	82.80%	87.06%	86.21%	86.76%
LI3CD18	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	166	35	729	30	960
	Nº de atenciones totales	174	40	754	31	999
	TeapKpi	95.40%	87.50%	96.68%	96.77%	96.10%
LI4CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	756	112	1277	43	2188
	Nº de atenciones totales	765	114	1301	44	2224
	TeapKpi	98.82%	98.25%	98.16%	97.73%	98.38%

L14CD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	36	9	108	1	154
	Nº de atenciones totales	38	10	112	1	161
	TeapKpi	94.74%	90.00%	96.43%	100.00%	95.65%
L14CD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	279	48	964	25	1316
	Nº de atenciones totales	296	54	1004	25	1379
	TeapKpi	94.26%	88.89%	96.02%	100.00%	95.43%
L14CD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	169	37	338	1	545
	Nº de atenciones totales	173	38	346	1	558
	TeapKpi	97.69%	97.37%	97.69%	100.00%	97.67%
L14CD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	406	98	2275	109	2888
	Nº de atenciones totales	409	102	2327	111	2949
	TeapKpi	99.27%	96.08%	97.77%	98.20%	97.93%
L14CD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	212	57	1136	43	1448
	Nº de atenciones totales	223	59	1214	44	1540
	TeapKpi	95.07%	96.61%	93.57%	97.73%	94.03%
L14CD18	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	141	20	557	7	725
	Nº de atenciones totales	143	20	581	8	752
	TeapKpi	98.60%	100.00%	95.87%	87.50%	96.41%
L15CD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	165	18	542	5	730
	Nº de atenciones totales	165	18	545	5	733
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.45%	100.00%	99.59%
L15CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	69	34	479	28	610
	Nº de atenciones totales	69	35	493	30	627
	TeapKpi	100.00%	97.14%	97.16%	93.33%	97.29%
L15CD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	121	47	678	7	853
	Nº de atenciones totales	128	54	731	7	920
	TeapKpi	94.53%	87.04%	92.75%	100.00%	92.72%
L16CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	234	57	432	6	729
	Nº de atenciones totales	259	64	486	6	815
	TeapKpi	90.35%	89.06%	88.89%	100.00%	89.45%

L17CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	189	67	744	27	1027
	Nº de atenciones totales	197	70	790	31	1088
	TeapKpi	95.94%	95.71%	94.18%	87.10%	94.39%
L17CD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	28	1	319		348
	Nº de atenciones totales	33	1	336		370
	TeapKpi	84.85%	100.00%	94.94%		94.05%
L17CD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	20	18	811	17	866
	Nº de atenciones totales	29	24	953	21	1027
	TeapKpi	68.97%	75.00%	85.10%	80.95%	84.32%
L17CD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	110	9	898	28	1045
	Nº de atenciones totales	133	13	1021	31	1198
	TeapKpi	82.71%	69.23%	87.95%	90.32%	87.23%
L17CD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1		1		2
	Nº de atenciones totales	1		1		2
	TeapKpi	100.00%		100.00%		100.00%
L17CD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	149	50	681	43	923
	Nº de atenciones totales	157	52	709	48	966
	TeapKpi	94.90%	96.15%	96.05%	89.58%	95.55%
L17CD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	131	100	370	54	655
	Nº de atenciones totales	155	112	453	77	797
	TeapKpi	84.52%	89.29%	81.68%	70.13%	82.18%
L18CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	82	8	197	3	290
	Nº de atenciones totales	89	10	208	3	310
	TeapKpi	92.13%	80.00%	94.71%	100.00%	93.55%
L18CD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	113	33	287		433
	Nº de atenciones totales	115	35	318		468
	TeapKpi	98.26%	94.29%	90.25%		92.52%
L18CD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	5	5	184	19	213
	Nº de atenciones totales	6	5	184	21	216
	TeapKpi	83.33%	100.00%	100.00%	90.48%	98.61%

L8CD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	143	27	517	6	693
	Nº de atenciones totales	149	34	545	7	735
	TeapKpi	95.97%	79.41%	94.86%	85.71%	94.29%
L8CD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	15	43	1003	26	1087
	Nº de atenciones totales	15	45	1081	28	1169
	TeapKpi	100.00%	95.56%	92.78%	92.86%	92.99%
L8CD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	66	13	51	1	131
	Nº de atenciones totales	71	13	59	2	145
	TeapKpi	92.96%	100.00%	86.44%	50.00%	90.34%
L8CD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	153	15	533	6	707
	Nº de atenciones totales	154	16	540	6	716
	TeapKpi	99.35%	93.75%	98.70%	100.00%	98.74%
L8CD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	141	88	262	67	558
	Nº de atenciones totales	152	96	287	78	613
	TeapKpi	92.76%	91.67%	91.29%	85.90%	91.03%
LORCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	191	1	487	3	682
	Nº de atenciones totales	191	1	488	3	683
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.80%	100.00%	99.85%
LORCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	134	8	519	3	664
	Nº de atenciones totales	137	8	539	4	688
	TeapKpi	97.81%	100.00%	96.29%	75.00%	96.51%
LORST01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1452	287	1547	169	3455
	Nº de atenciones totales	1723	333	1829	200	4085
	TeapKpi	84.27%	86.19%	84.58%	84.50%	84.58%
MADCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	200	78	298	97	673
	Nº de atenciones totales	209	87	332	102	730
	TeapKpi	95.69%	89.66%	89.76%	95.10%	92.19%
MADCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	74	38	456	30	598
	Nº de atenciones totales	77	41	494	32	644
	TeapKpi	96.10%	92.68%	92.31%	93.75%	92.86%

PIUCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	144	19	166	6	335
	Nº de atenciones totales	150	20	196	6	372
	TeapKpi	96.00%	95.00%	84.69%	100.00%	90.05%
PIUCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	104	6	865	21	996
	Nº de atenciones totales	118	6	939	24	1087
	TeapKpi	88.14%	100.00%	92.12%	87.50%	91.63%
PIUCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	31	10	278	3	322
	Nº de atenciones totales	33	10	285	4	332
	TeapKpi	93.94%	100.00%	97.54%	75.00%	96.99%
PIUCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	27	14	708	23	772
	Nº de atenciones totales	33	16	804	26	879
	TeapKpi	81.82%	87.50%	88.06%	88.46%	87.83%
PIUCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	50	15	284	5	354
	Nº de atenciones totales	56	18	317	7	398
	TeapKpi	89.29%	83.33%	89.59%	71.43%	88.94%
PIUCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	205	1	61		267
	Nº de atenciones totales	208	1	64		273
	TeapKpi	98.56%	100.00%	95.31%		97.80%
PIUCD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	230	9	322	14	575
	Nº de atenciones totales	238	10	336	14	598
	TeapKpi	96.64%	90.00%	95.83%	100.00%	96.15%
PIUCD15	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	221	3	301	1	526
	Nº de atenciones totales	221	3	301	2	527
	TeapKpi	100.00%	100.00%	100.00%	50.00%	99.81%
PIUCD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	275	52	221	13	561
	Nº de atenciones totales	316	58	253	20	647
	TeapKpi	87.03%	89.66%	87.35%	65.00%	86.71%
PIUST09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	62	16	353	17	448
	Nº de atenciones totales	65	16	368	17	466
	TeapKpi	95.38%	100.00%	95.92%	100.00%	96.14%

PUNCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	170	4	2296	66	2536
	Nº de atenciones totales	173	4	2473	66	2716
	TeapKpi	98.27%	100.00%	92.84%	100.00%	93.37%
PUNCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	453	218	1963	198	2832
	Nº de atenciones totales	465	232	2068	212	2977
	TeapKpi	97.42%	93.97%	94.92%	93.40%	95.13%
PUNCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	183	206	2913	204	3506
	Nº de atenciones totales	189	214	3009	210	3622
	TeapKpi	96.83%	96.26%	96.81%	97.14%	96.80%
PUNCD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	600	240	1544	56	2440
	Nº de atenciones totales	654	256	1678	65	2653
	TeapKpi	91.74%	93.75%	92.01%	86.15%	91.97%
PUNCD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	432	133	1210	43	1818
	Nº de atenciones totales	434	136	1218	44	1832
	TeapKpi	99.54%	97.79%	99.34%	97.73%	99.24%
SANCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	190	36	580	21	827
	Nº de atenciones totales	198	38	602	22	860
	TeapKpi	95.96%	94.74%	96.35%	95.45%	96.16%
SANCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	258	22	369	5	654
	Nº de atenciones totales	274	23	396	5	698
	TeapKpi	94.16%	95.65%	93.18%	100.00%	93.70%
SANCD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	252	88	246	60	646
	Nº de atenciones totales	259	92	278	65	694
	TeapKpi	97.30%	95.65%	88.49%	92.31%	93.08%
SANCD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	78	39	743	36	896
	Nº de atenciones totales	85	46	799	41	971
	TeapKpi	91.76%	84.78%	92.99%	87.80%	92.28%
TACCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	265	76	635	13	989
	Nº de atenciones totales	267	76	642	14	999
	TeapKpi	99.25%	100.00%	98.91%	92.86%	99.00%

TACCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	79	47	711	61	898
	Nº de atenciones totales	85	54	783	68	990
	TeapKpi	92.94%	87.04%	90.80%	89.71%	90.71%
TACCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	79	28	523	48	678
	Nº de atenciones totales	89	32	554	51	726
	TeapKpi	88.76%	87.50%	94.40%	94.12%	93.39%
TACCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	206	129	685	31	1051
	Nº de atenciones totales	213	133	717	34	1097
	TeapKpi	96.71%	96.99%	95.54%	91.18%	95.81%
TACST01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	904	175	1324	89	2492
	Nº de atenciones totales	988	187	1448	94	2717
	TeapKpi	91.50%	93.58%	91.44%	94.68%	91.72%
TUMST03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	48	2	1128	1	1179
	Nº de atenciones totales	53	2	1166	2	1223
	TeapKpi	90.57%	100.00%	96.74%	50.00%	96.40%
UCACD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	733	42	1068	31	1874
	Nº de atenciones totales	806	47	1190	34	2077
	TeapKpi	90.94%	89.36%	89.75%	91.18%	90.23%
UCAST02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	32	3	49	9	93
	Nº de atenciones totales	36	3	59	9	107
	TeapKpi	88.89%	100.00%	83.05%	100.00%	86.92%
Total general	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	28821	8034	108841	5996	151692
	Nº de atenciones totales	30677	8642	115788	6643	161750
	% (TEAPIj)	93.95%	92.96%	94.00%	90.26%	93.78%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año: 2020
Mes: ENERO
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	3	665	0.45%
AMACD03	8	1020	0.78%
AMACD04	4	781	0.51%
AMACD05	1	563	0.18%
ANCCD01	4	366	1.09%
ANCCD02	10	1121	0.89%
ANCCD04	3	796	0.38%
ANCCD05	33	1608	2.05%
ANCST08	2	208	0.96%
APUCD03	12	2487	0.48%
ARECD04	14	636	2.20%
ARECD12	7	1161	0.60%
ARECD13	7	2137	0.33%
ARECD14	18	1287	1.40%
ARECD15	0	323	0.00%
AREST06	10	1011	0.99%
AYACD02	18	1261	1.43%
AYACD03	13	457	2.84%
AYACD04	2	1088	0.18%
CAJCD02	3	870	0.34%
CAJCD06	3	1236	0.24%
CAJST07	0	250	0.00%
CUSCD03	28	344	8.14%
CUSCD08	8	415	1.93%
CUSCD09	9	2909	0.31%
CUSCD10	21	1677	1.25%
CUSCD11	46	1795	2.56%
HUACD01	1	541	0.18%
HUACD02	5	2653	0.19%
HUACD03	1	163	0.61%
HUCCD02	8	365	2.19%
HUNCD03	11	1053	1.04%
HUNCD04	33	1780	1.85%

HUNCD05	16	2045	0.78%
HUNCD06	1	533	0.19%
HUNCD09	12	391	3.07%
ICACD06	4	209	1.91%
ICACD09	40	1590	2.52%
ICACD10	24	631	3.80%
ICACD11	7	548	1.28%
JUNCD01	8	448	1.79%
JUNCD02	38	2398	1.58%
JUNCD03	7	749	0.93%
JUNCD05	14	1009	1.39%
JUNCD07	26	991	2.62%
JUNCD08	1	315	0.32%
JUNCD09	4	577	0.69%
JUNST05	47	2603	1.81%
L10CD01	6	995	0.60%
LALCD01	8	651	1.23%
LALCD02	2	409	0.49%
LALCD04	22	893	2.46%
LALCD06	14	1834	0.76%
LALCD07	12	999	1.20%
LALCD08	35	687	5.09%
LALCD09	4	1046	0.38%
LALCD10	6	615	0.98%
LALST01	18	489	3.68%
LAMCD05	27	1734	1.56%
LAMCD07	18	2265	0.79%
LAMCD08	65	2480	2.62%
LI1CD12	3	1051	0.29%
LI1CD13	2	583	0.34%
LI1CD20	34	3685	0.92%
LI1CD22	4	756	0.53%
LI1CD23	47	1650	2.85%
LI1CD25	16	2848	0.56%
LI1ST03	46	2317	1.99%
LI1ST05	92	1038	8.86%
LI2CD01	9	624	1.44%
LI2CD04	59	2667	2.21%
LI2CD10	10	1639	0.61%
LI2CD12	11	1363	0.81%
LI2CD13	26	2286	1.14%

LI2CD15	5	651	0.77%
LI2CD16	19	730	2.60%
LI2CD17	5	953	0.52%
LI2ST01	33	1433	2.30%
LI3CD03	12	878	1.37%
LI3CD04	3	887	0.34%
LI3CD11	19	1004	1.89%
LI3CD14	2	1202	0.17%
LI3CD16	13	1717	0.76%
LI3CD17	3	1782	0.17%
LI3CD18	10	999	1.00%
LI4CD04	24	2224	1.08%
LI4CD06	0	161	0.00%
LI4CD13	24	1379	1.74%
LI4CD14	2	558	0.36%
LI4CD16	75	2949	2.54%
LI4CD17	13	1540	0.84%
LI4CD18	7	752	0.93%
LI5CD02	6	733	0.82%
LI5CD04	5	627	0.80%
LI5CD05	24	920	2.61%
LI6CD01	27	815	3.31%
LI7CD01	10	1088	0.92%
LI7CD02	5	370	1.35%
LI7CD06	35	1027	3.41%
LI7CD08	7	1198	0.58%
LI7CD09	0	2	0.00%
LI7CD10	4	966	0.41%
LI7CD11	14	797	1.76%
LI8CD04	0	310	0.00%
LI8CD05	2	468	0.43%
LI8CD06	0	216	0.00%
LI8CD07	5	735	0.68%
LI8CD08	5	1169	0.43%
LI8CD09	0	145	0.00%
LI8CD10	22	716	3.07%
LI8CD11	11	613	1.79%
LORCD01	7	683	1.02%
LORCD08	6	688	0.87%
LORST01	34	4085	0.83%
MADCD01	22	730	3.01%
MADCD03	7	644	1.09%
PIUCD04	4	372	1.08%
PIUCD05	4	1087	0.37%
PIUCD06	0	332	0.00%

PIUCD08	19	879	2.16%
PIUCD09	4	398	1.01%
PIUCD10	0	273	0.00%
PIUCD11	2	598	0.33%
PIUCD15	9	527	1.71%
PIUCD16	11	647	1.70%
PIUST09	0	466	0.00%
PUNCD03	20	2716	0.74%
PUNCD08	16	2977	0.54%
PUNCD10	10	3622	0.28%
PUNCD11	4	2653	0.15%
PUNCD12	14	1832	0.76%
SANCD01	13	860	1.51%
SANCD04	14	698	2.01%
SANCD12	4	694	0.58%
SANCD13	23	971	2.37%
TACCD01	7	999	0.70%
TACCD05	9	990	0.91%
TACCD06	7	726	0.96%
TACCD08	6	1097	0.55%
TACST01	4	2717	0.15%
TUMST03	3	1223	0.25%
UCACD05	39	2077	1.88%
UCAST02	10	107	9.35%
Total general	1974	161750	1.22%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año: 2019
Mes_ ENERO
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	6.35	744	0.85%
AMACD02	3.58	288	29.86%
AMACD04	3.58	306	28.10%
AMACD03	3.58	339	25.33%
ANCCD05	3.58	326	26.38%
ANCCD02	3.58	292	29.45%
ANCST08	3.58	372	23.12%
HUACD03	3.58	316	27.22%
ANCCD04	3.58	318	27.04%
ANCCD01	3.58	295	29.15%
APUCD03	3.58	328	26.22%
ARECD13	3.58	268	32.09%
ARECD14	3.58	286	30.07%
ARECD12	3.58	260	33.08%
ARECD04	3.58	286	30.07%
ARECD15	3.58	372	23.12%
AREST06	3.58	356	24.12%
AYACD02	3.58	342	25.15%
AYACD04	3.58	344	25.00%
AYACD03	3.58	359	23.92%
CAJCD06	3.58	372	23.12%
CAJCD02	3.58	279	30.82%
CAJST07	3.58	372	23.12%
CUSCD10	3.58	291	29.55%
CUSCD11	3.58	291	29.55%
CUSCD08	3.58	280	30.71%
CUSCD09	3.58	291	29.55%
CUSCD03	3.58	291	29.55%
HUACD02	3.58	305	28.15%
HUACD01	3.58	270	31.85%
HUNCD05	3.58	270	31.85%

HUNCD03	3.58	280	30.71%
HUNCD04	3.58	270	31.85%
HUNCD06	3.58	295	29.15%
HUNCD09	3.58	372	23.12%
ICACD09	3.58	300	28.67%
ICACD10	3.58	300	28.67%
ICACD11	3.58	300	28.67%
ICACD06	3.58	372	23.12%
HUCCD02	3.58	336	25.60%
JUNST05	3.58	280	30.66%
JUNCD03	3.58	354	24.29%
JUNCD07	3.58	280	30.66%
JUNCD05	3.58	320	26.83%
JUNCD08	3.58	270	31.85%
JUNCD01	3.58	260	33.08%
JUNCD02	3.58	372	23.12%
JUNCD09	3.58	280	30.66%
LALCD08	3.58	306	28.10%
LALCD04	3.58	306	28.10%
LALCD09	3.58	326	26.38%
LALCD06	3.58	356	24.12%
LALCD07	3.58	314	27.39%
LALST01	3.58	266	32.33%
LALCD01	3.58	292	29.45%
LALCD02	3.58	364	23.63%
LAMCD07	3.58	319	26.96%
LAMCD05	3.58	319	26.96%
LAMCD08	3.58	286	30.07%
LI1CD23	3.58	321	26.79%
LI1CD25	3.58	372	23.12%
LI1CD20	3.58	372	23.12%
LI1CD22	3.58	280	30.71%
LI1CD13	3.58	372	23.09%
LI1CD12	3.58	300	28.67%
L10CD01	3.58	285	30.18%
LI2CD10	3.58	300	28.67%
LI2CD12	3.58	300	28.67%
LI2CD16	3.58	362	23.76%
LI2CD13	3.58	300	28.67%
LI2CD04	3.58	372	23.12%
LI2CD01	3.58	300	28.67%
LI2CD15	3.58	300	28.67%
LI3CD14	3.58	270	31.85%

LI3CD18	3.58	372	23.12%
LI3CD11	3.58	362	23.76%
LI3CD17	3.58	372	23.12%
LI3CD16	3.58	321	26.79%
LI2ST01	3.58	290	29.66%
LI4CD16	3.58	323	26.63%
LI4CD17	3.58	341	25.22%
LI4CD18	3.58	290	29.66%
LI4CD13	3.58	372	23.12%
LI4CD06	3.58	372	23.12%
LI5CD05	3.58	333	25.83%
LI1ST05	3.58	322	26.71%
LI5CD02	3.58	352	24.43%
LI5CD04	3.58	333	25.83%
LI6CD01	3.58	372	23.12%
LI1ST03	3.58	372	23.12%
LI7CD06	3.58	295	29.15%
LI7CD11	3.58	321	26.79%
LI7CD08	3.58	268	32.09%
LI7CD01	3.58	295	29.15%
LI2CD18	3.58	341	25.22%
LI7CD02	3.58	258	33.33%
LI7CD10	3.58	300	28.67%
LI8CD07	3.58	270	31.85%
LI8CD08	3.58	336	25.60%
LI8CD10	3.58	300	28.67%
LI3CD04	3.58	344	25.00%
LI8CD06	3.58	264	32.58%
LI8CD09	3.58	316	27.22%
LI8CD05	3.58	403	21.34%
LI8CD11	3.58	270	31.85%
LI8CD04	3.58	341	25.22%
LI4CD04	3.58	367	23.43%
LI4CD14	3.58	336	25.60%
LORST01	3.58	321	26.79%
LORCD01	3.58	324	26.50%
MADCD01	3.58	375	22.93%
PIUCD16	3.58	323	26.58%
PIUCD05	3.58	344	24.96%
PIUCD09	3.58	372	23.12%
PIUST09	3.58	372	23.12%
TUMST03	3.58	372	23.12%
PIUCD08	3.58	323	26.58%
PIUCD10	3.58	349	24.61%
PIUCD04	3.58	327	26.30%
PIUCD06	3.58	289	29.71%
PIUCD11	3.58	347	24.78%
PUNCD10	3.58	320	26.88%
PUNCD08	3.58	337	25.52%
PUNCD11	3.58	372	23.12%

PUNCD03	3.58	289	29.76%
SANCD04	3.58	337	25.52%
SANCD12	3.58	306	28.10%
SANCD01	3.58	332	25.90%
SANCD13	3.58	306	28.10%
TACCD06	3.58	260	33.08%
TACST01	3.58	297	28.96%
TACCD01	3.58	260	33.08%
TACCD08	3.58	260	33.08%
TACCD05	3.58	260	33.08%
UCACD05	3.58	280	30.71%
UCAST02	3.58	372	23.12%
LI3CD03	3.58	344	25.00%
LALCD10	3.58	356	24.12%
PUNCD12	3.58	341	25.22%
PIUCD15	3.58	292	29.45%
MADCD03	3.58	375	22.93%
LI2CD17	3.58	372	23.12%
AMACD05	3.58	325	26.46%
LORCD08	3.58	337	25.52%
Total	518.77	63622	19.57%