

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2020
Mes : FEBRERO
Indicador : CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA (CAT)
Objetivo : Medir el porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario.

CANAL DE ATENCIÓN	N° DE LLAMADAS NO FINALIZADAS POR EL USUARIO	N° TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	CAT (%)
Canal de Atención Telefónica 123	729	174006	0.42%
Canal de Atención Telefónica 930123123	517	165982	0.31%
Canal de Atención Telefónica 080079123	41	6658	0.62%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2020
Mes : FEBRERO
Indicador : RAPIDEZ POR ATENCIÓN EN VOZ HUMANA (AVH)
Objetivo : Medir el porcentaje de rapidez de atención por voz humana

INDICADOR AVH1	N° DE LLAMADAS CON LA OPCIÓN DE COMUNICACIÓN AL OPERADOR HUMANO SE PRESENTA DENTRO DE LOS PRIMEROS 40 SEGUNDOS	N° TOTAL DE LLAMADAS	AVH1 (%)
Canal de Atención Telefónica 123	178216	178216	100.00%
Canal de Atención Telefónica 930123123	169302	169302	100.00%
Canal de Atención Telefónica 080079123	6869	6869	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	165648	174006	95.20%
Canal de Atención Telefónica 930123123	156297	165982	94.17%
Canal de Atención Telefónica 080079123	6264	6658	94.08%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año: 2020
Mes: FEBRERO
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.	51	27	440	6	524
	Nº de atenciones totales	51	27	442	6	526
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.50%	100.00%	99.60%
AMACD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	202	42	763	80	1087
	Nº de atenciones totales	210	43	788	80	1121
	TeapKpi	96.20%	97.70%	96.80%	100.00%	97.00%
AMACD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	10	21	545	3	579
	Nº de atenciones totales	10	22	556	3	591
	TeapKpi	100.00%	95.50%	98.00%	100.00%	98.00%
AMACD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	112	50	454	1	617
	Nº de atenciones totales	113	51	459	1	624
	TeapKpi	99.10%	98.00%	98.90%	100.00%	98.90%
ANCCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	175		130		305
	Nº de atenciones totales	179		134		313
	TeapKpi	97.80%		97.00%		97.40%
ANCCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	228	26	600	61	915
	Nº de atenciones totales	230	27	620	64	941
	TeapKpi	99.10%	96.30%	96.80%	95.30%	97.20%
ANCCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	92	7	551	3	653
	Nº de atenciones totales	97	8	562	3	670
	TeapKpi	94.80%	87.50%	98.00%	100.00%	97.50%
ANCCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	469	125	715	100	1409
	Nº de atenciones totales	489	133	733	103	1458
	TeapKpi	95.90%	94.00%	97.50%	97.10%	96.60%

ANCS08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	24	9	190	3	226
	Nº de atenciones totales	25	9	199	4	237
	TeapKpi	96.00%	100.00%	95.50%	75.00%	95.40%
APUCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	19	12	2023	40	2094
	Nº de atenciones totales	21	12	2078	41	2152
	TeapKpi	90.50%	100.00%	97.40%	97.60%	97.30%
ARECD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	164	14	197	24	399
	Nº de atenciones totales	192	15	236	34	477
	TeapKpi	85.40%	93.30%	83.50%	70.60%	83.60%
ARECD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	56	28	784	12	880
	Nº de atenciones totales	66	36	896	17	1015
	TeapKpi	84.80%	77.80%	87.50%	70.60%	86.70%
ARECD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	203	102	1958	138	2401
	Nº de atenciones totales	207	102	1995	140	2444
	TeapKpi	98.10%	100.00%	98.10%	98.60%	98.20%
ARECD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	261	275	638	114	1288
	Nº de atenciones totales	268	284	653	116	1321
	TeapKpi	97.40%	96.80%	97.70%	98.30%	97.50%
ARECD15	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	89	12	377	2	480
	Nº de atenciones totales	89	12	379	2	482
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.50%	100.00%	99.60%
AREST06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	155	56	523	31	765
	Nº de atenciones totales	169	60	602	37	868
	TeapKpi	91.70%	93.30%	86.90%	83.80%	88.10%
AYACD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	464	100	1022	195	1781
	Nº de atenciones totales	470	101	1038	196	1805
	TeapKpi	98.70%	99.00%	98.50%	99.50%	98.70%
AYACD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	492	20	236	3	751
	Nº de atenciones totales	502	23	247	3	775
	TeapKpi	98.00%	87.00%	95.50%	100.00%	96.90%

AYACD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	115	14	815	22	966
	Nº de atenciones totales	116	14	827	22	979
	TeapKpi	99.10%	100.00%	98.50%	100.00%	98.70%
CAJCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	91	41	442	13	587
	Nº de atenciones totales	91	41	449	13	594
	TeapKpi	100.00%	100.00%	98.40%	100.00%	98.80%
CAJCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	323	72	970	29	1394
	Nº de atenciones totales	341	77	1025	29	1472
	TeapKpi	94.70%	93.50%	94.60%	100.00%	94.70%
CAJST07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	41	16	85		142
	Nº de atenciones totales	42	16	91		149
	TeapKpi	97.60%	100.00%	93.40%		95.30%
CUSCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	61	41	292	39	433
	Nº de atenciones totales	61	41	301	39	442
	TeapKpi	100.00%	100.00%	97.00%	100.00%	98.00%
CUSCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	172	10	546	5	733
	Nº de atenciones totales	181	10	556	5	752
	TeapKpi	95.00%	100.00%	98.20%	100.00%	97.50%
CUSCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	397	248	1882	171	2698
	Nº de atenciones totales	405	258	1970	184	2817
	TeapKpi	98.00%	96.10%	95.50%	92.90%	95.80%
CUSCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	106	29	953	45	1133
	Nº de atenciones totales	113	34	1017	51	1215
	TeapKpi	93.80%	85.30%	93.70%	88.20%	93.30%
CUSCD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	65	32	1405	113	1615
	Nº de atenciones totales	69	35	1425	115	1644
	TeapKpi	94.20%	91.40%	98.60%	98.30%	98.20%
HUACD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	219	20	371	15	625
	Nº de atenciones totales	220	20	372	16	628
	TeapKpi	99.50%	100.00%	99.70%	93.80%	99.50%

HUACD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	362	126	1758	122	2368
	Nº de atenciones totales	377	128	1807	125	2437
	TeapKpi	96.00%	98.40%	97.30%	97.60%	97.20%
HUACD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	128	24	6		158
	Nº de atenciones totales	128	24	7		159
	TeapKpi	100.00%	100.00%	85.70%		99.40%
HUCCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	143	4	383	35	565
	Nº de atenciones totales	144	4	389	35	572
	TeapKpi	99.30%	100.00%	98.50%	100.00%	98.80%
HUNCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	240	5	782	1	1028
	Nº de atenciones totales	240	5	783	1	1029
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.90%	100.00%	99.90%
HUNCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	210	60	1389	142	1801
	Nº de atenciones totales	211	61	1401	142	1815
	TeapKpi	99.50%	98.40%	99.10%	100.00%	99.20%
HUNCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	386	21	1466	59	1932
	Nº de atenciones totales	409	24	1537	61	2031
	TeapKpi	94.40%	87.50%	95.40%	96.70%	95.10%
HUNCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	279	17	304		600
	Nº de atenciones totales	280	17	305		602
	TeapKpi	99.60%	100.00%	99.70%		99.70%
HUNCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	28	37	164	13	242
	Nº de atenciones totales	37	38	170	16	261
	TeapKpi	75.70%	97.40%	96.50%	81.30%	92.70%
ICACD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	72	33	146	13	264
	Nº de atenciones totales	74	33	147	13	267
	TeapKpi	97.30%	100.00%	99.30%	100.00%	98.90%
ICACD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	74	85	811	224	1194
	Nº de atenciones totales	85	95	881	241	1302
	TeapKpi	87.10%	89.50%	92.10%	92.90%	91.70%
ICACD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	22	18	268	44	352
	Nº de atenciones totales	32	21	323	54	430
	TeapKpi	68.80%	85.70%	83.00%	81.50%	81.90%
ICACD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	78	17	289	25	409
	Nº de atenciones totales	79	18	310	25	432
	TeapKpi	98.70%	94.40%	93.20%	100.00%	94.70%

JUNCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	118	31	430	34	613
	Nº de atenciones totales	125	33	453	35	646
	TeapKpi	94.40%	93.90%	94.90%	97.10%	94.90%
JUNCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	9		3066		3075
	Nº de atenciones totales	9		3149		3158
	TeapKpi	100.00%		97.40%		97.40%
JUNCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	141	1	515	2	659
	Nº de atenciones totales	144	1	517	2	664
	TeapKpi	97.90%	100.00%	99.60%	100.00%	99.20%
JUNCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	374	164	259	16	813
	Nº de atenciones totales	382	164	263	16	825
	TeapKpi	97.90%	100.00%	98.50%	100.00%	98.50%
JUNCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	196	2	730	1	929
	Nº de atenciones totales	197	2	733	1	933
	TeapKpi	99.50%	100.00%	99.60%	100.00%	99.60%
JUNCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	112	1	142		255
	Nº de atenciones totales	112	1	143		256
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.30%		99.60%
JUNCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	40	14	380	6	440
	Nº de atenciones totales	51	25	422	6	504
	TeapKpi	78.40%	56.00%	90.00%	100.00%	87.30%

JUNST05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	361	196	1905	105	2567
	Nº de atenciones totales	385	206	2007	115	2713
	TeapKpi	93.80%	95.10%	94.90%	91.30%	94.60%
L10CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	114	18	870	7	1009
	Nº de atenciones totales	116	18	887	7	1028
	TeapKpi	98.30%	100.00%	98.10%	100.00%	98.20%
LALCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	300	42	221	12	575
	Nº de atenciones totales	301	42	221	12	576
	TeapKpi	99.70%	100.00%	100.00%	100.00%	99.80%
LALCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	163	33	207		403
	Nº de atenciones totales	163	33	207		403
	TeapKpi	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%
LALCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	162	52	588	2	804
	Nº de atenciones totales	183	55	647	2	887
	TeapKpi	88.50%	94.50%	90.90%	100.00%	90.60%
LALCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	57	32	1562	19	1670
	Nº de atenciones totales	59	34	1610	19	1722
	TeapKpi	96.60%	94.10%	97.00%	100.00%	97.00%
LALCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	483	37	227	5	752
	Nº de atenciones totales	560	48	266	5	879
	TeapKpi	86.30%	77.10%	85.30%	100.00%	85.60%
LALCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	53	12	179	13	257
	Nº de atenciones totales	59	14	223	15	311
	TeapKpi	89.80%	85.70%	80.30%	86.70%	82.60%
LALCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	225	72	438	31	766
	Nº de atenciones totales	250	77	485	33	845
	TeapKpi	90.00%	93.50%	90.30%	93.90%	90.70%
LALCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	113	34	329	1	477
	Nº de atenciones totales	113	34	331	1	479
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.40%	100.00%	99.60%

LALCD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	22	8	395	3	428
	Nº de atenciones totales	25	8	433	3	469
	TeapKpi	88.00%	100.00%	91.20%	100.00%	91.30%
LAMCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	117	73	1132	56	1378
	Nº de atenciones totales	118	74	1168	61	1421
	TeapKpi	99.20%	98.60%	96.90%	91.80%	97.00%
LAMCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	79	19	1421	61	1580
	Nº de atenciones totales	85	23	1602	70	1780
	TeapKpi	92.90%	82.60%	88.70%	87.10%	88.80%
LAMCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	445	258	657	135	1495
	Nº de atenciones totales	479	269	742	154	1644
	TeapKpi	92.90%	95.90%	88.50%	87.70%	90.90%
LI1CD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	57	6	902		965
	Nº de atenciones totales	61	6	955		1022
	TeapKpi	93.40%	100.00%	94.50%		94.40%
LI1CD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	50	16	733	1	800
	Nº de atenciones totales	55	17	773	1	846
	TeapKpi	90.90%	94.10%	94.80%	100.00%	94.60%
LI1CD20	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	604	135	2915	169	3823
	Nº de atenciones totales	644	144	3049	176	4013
	TeapKpi	93.80%	93.80%	95.60%	96.00%	95.30%
LI1CD22	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	180	11	504	1	696
	Nº de atenciones totales	184	14	514	1	713
	TeapKpi	97.80%	78.60%	98.10%	100.00%	97.60%
LI1CD23	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	41	101	1298	49	1489
	Nº de atenciones totales	43	104	1333	55	1535
	TeapKpi	95.30%	97.10%	97.40%	89.10%	97.00%
LI1CD25	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	610	215	2201	167	3193
	Nº de atenciones totales	669	231	2455	184	3539
	TeapKpi	91.20%	93.10%	89.70%	90.80%	90.20%

LI1CD26	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	14	10	520	5	549
	Nº de atenciones totales	14	10	541	5	570
	TeapKpi	100.00%	100.00%	96.10%	100.00%	96.30%
LI1ST03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	333	316	792	243	1684
	Nº de atenciones totales	376	355	920	283	1934
	TeapKpi	88.60%	89.00%	86.10%	85.90%	87.10%
LI2CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	93	95	470		658
	Nº de atenciones totales	95	95	477		667
	TeapKpi	97.90%	100.00%	98.50%		98.70%
LI2CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	299	96	1605	72	2072
	Nº de atenciones totales	349	114	1859	85	2407
	TeapKpi	85.70%	84.20%	86.30%	84.70%	86.10%
LI2CD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	83	31	807	31	952
	Nº de atenciones totales	86	32	838	33	989
	TeapKpi	96.50%	96.90%	96.30%	93.90%	96.30%
LI2CD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	5	1	865	1	872
	Nº de atenciones totales	5	1	912	1	919
	TeapKpi	100.00%	100.00%	94.80%	100.00%	94.90%
LI2CD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.		1	1974	2	1977
	Nº de atenciones totales		1	2015	2	2018
	TeapKpi		100.00%	98.00%	100.00%	98.00%
LI2CD15	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	76	40	271	6	393
	Nº de atenciones totales	77	40	275	6	398
	TeapKpi	98.70%	100.00%	98.50%	100.00%	98.70%
LI2CD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	182	68	241	43	534
	Nº de atenciones totales	194	69	254	47	564
	TeapKpi	93.80%	98.60%	94.90%	91.50%	94.70%

LI2CD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	63	6	479	8	556
	Nº de atenciones totales	64	6	495	9	574
	TeapKpi	98.40%	100.00%	96.80%	88.90%	96.90%
LI2CD18	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	26	6	295	8	335
	Nº de atenciones totales	30	6	309	8	353
	TeapKpi	86.70%	100.00%	95.50%	100.00%	94.90%
LI2ST01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	267	125	988	113	1493
	Nº de atenciones totales	286	131	1053	123	1593
	TeapKpi	93.40%	95.40%	93.80%	91.90%	93.70%
LI3CD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	128	14	539	9	690
	Nº de atenciones totales	129	14	544	9	696
	TeapKpi	99.20%	100.00%	99.10%	100.00%	99.10%
LI3CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	233	134	351	12	730
	Nº de atenciones totales	236	134	359	12	741
	TeapKpi	98.70%	100.00%	97.80%	100.00%	98.50%
LI3CD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	756	80	1214	58	2108
	Nº de atenciones totales	785	83	1238	60	2166
	TeapKpi	96.30%	96.40%	98.10%	96.70%	97.30%
LI3CD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	186	57	905	63	1211
	Nº de atenciones totales	192	65	977	63	1297
	TeapKpi	96.90%	87.70%	92.60%	100.00%	93.40%
LI3CD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	118	41	1315	50	1524
	Nº de atenciones totales	131	48	1536	65	1780
	TeapKpi	90.10%	85.40%	85.60%	76.90%	85.60%
LI3CD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	246	68	1922	55	2291
	Nº de atenciones totales	270	78	2127	66	2541
	TeapKpi	91.10%	87.20%	90.40%	83.30%	90.20%
LI3CD18	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	205	74	968	47	1294
	Nº de atenciones totales	211	76	993	49	1329
	TeapKpi	97.20%	97.40%	97.50%	95.90%	97.40%

LI4CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	730	73	1262	46	2111
	Nº de atenciones totales	787	81	1360	53	2281
	TeapKpi	92.80%	90.10%	92.80%	86.80%	92.50%
LI4CD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	15	3	98		116
	Nº de atenciones totales	15	3	98		116
	TeapKpi	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%
LI4CD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	524	111	835	72	1542
	Nº de atenciones totales	539	113	869	75	1596
	TeapKpi	97.20%	98.20%	96.10%	96.00%	96.60%
LI4CD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	97	20	344	10	471
	Nº de atenciones totales	102	21	376	11	510
	TeapKpi	95.10%	95.20%	91.50%	90.90%	92.40%
LI4CD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	326	101	2159	116	2702
	Nº de atenciones totales	334	103	2213	120	2770
	TeapKpi	97.60%	98.10%	97.60%	96.70%	97.50%
LI4CD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	242	55	1362	21	1680
	Nº de atenciones totales	246	57	1413	22	1738
	TeapKpi	98.40%	96.50%	96.40%	95.50%	96.70%
LI4CD18	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	117	33	484	7	641
	Nº de atenciones totales	125	35	510	7	677
	TeapKpi	93.60%	94.30%	94.90%	100.00%	94.70%
LI5CD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	64	22	772	5	863
	Nº de atenciones totales	66	22	786	8	882
	TeapKpi	97.00%	100.00%	98.20%	62.50%	97.80%
LI5CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	88	48	527	33	696
	Nº de atenciones totales	90	49	537	34	710
	TeapKpi	97.80%	98.00%	98.10%	97.10%	98.00%
LI5CD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	29	43	1447	5	1524
	Nº de atenciones totales	29	44	1512	5	1590
	TeapKpi	100.00%	97.70%	95.70%	100.00%	95.80%

LI6CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	312	55	602	1	970
	Nº de atenciones totales	349	64	661	1	1075
	TeapKpi	89.40%	85.90%	91.10%	100.00%	90.20%
LI7CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	135	71	803	15	1024
	Nº de atenciones totales	143	74	838	15	1070
	TeapKpi	94.40%	95.90%	95.80%	100.00%	95.70%
LI7CD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	72	2	438	1	513
	Nº de atenciones totales	73	2	461	1	537
	TeapKpi	98.60%	100.00%	95.00%	100.00%	95.50%
LI7CD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	4	1	2718	3	2726
	Nº de atenciones totales	5	1	2799	5	2810
	TeapKpi	80.00%	100.00%	97.10%	60.00%	97.00%
LI7CD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	154	6	833	41	1034
	Nº de atenciones totales	173	8	895	47	1123
	TeapKpi	89.00%	75.00%	93.10%	87.20%	92.10%
LI7CD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	135	33	785	42	995
	Nº de atenciones totales	145	35	837	49	1066
	TeapKpi	93.10%	94.30%	93.80%	85.70%	93.30%
LI7CD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	266	92	345	17	720
	Nº de atenciones totales	288	107	408	26	829
	TeapKpi	92.40%	86.00%	84.60%	65.40%	86.90%
LI8CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	119	39	559	2	719
	Nº de atenciones totales	121	40	577	2	740
	TeapKpi	98.30%	97.50%	96.90%	100.00%	97.20%
LI8CD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	103	21	391	1	516
	Nº de atenciones totales	110	21	419	1	551
	TeapKpi	93.60%	100.00%	93.30%	100.00%	93.60%
LI8CD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	281	19	309	2	611
	Nº de atenciones totales	281	19	309	2	611
	TeapKpi	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

LI8CD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	169	29	582	29	809
	Nº de atenciones totales	178	32	655	36	901
	TeapKpi	94.90%	90.60%	88.90%	80.60%	89.80%
LI8CD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	14	48	974	31	1067
	Nº de atenciones totales	16	54	1073	38	1181
	TeapKpi	87.50%	88.90%	90.80%	81.60%	90.30%
LI8CD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	78	6	80	1	165
	Nº de atenciones totales	78	6	81	2	167
	TeapKpi	100.00%	100.00%	98.80%	50.00%	98.80%
LI8CD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	123	22	669	12	826
	Nº de atenciones totales	123	22	676	12	833
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.00%	100.00%	99.20%
LI8CD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	303	138	504	135	1080
	Nº de atenciones totales	311	141	517	141	1110
	TeapKpi	97.40%	97.90%	97.50%	95.70%	97.30%
LORCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	134		376		510
	Nº de atenciones totales	136		391		527
	TeapKpi	98.50%		96.20%		96.80%
LORCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	29	6	612	1	648
	Nº de atenciones totales	31	6	626	1	664
	TeapKpi	93.50%	100.00%	97.80%	100.00%	97.60%
LORST01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1114	225	1434	144	2917
	Nº de atenciones totales	1304	263	1624	173	3364
	TeapKpi	85.40%	85.60%	88.30%	83.20%	86.70%
MADCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	318	163	589	182	1252
	Nº de atenciones totales	325	166	613	189	1293
	TeapKpi	97.80%	98.20%	96.10%	96.30%	96.80%
MADCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	173	170	869	86	1298
	Nº de atenciones totales	179	177	895	89	1340
	TeapKpi	96.60%	96.00%	97.10%	96.60%	96.90%

PIUCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	127	10	102	10	249
	Nº de atenciones totales	132	13	116	12	273
	TeapKpi	96.20%	76.90%	87.90%	83.30%	91.20%
PIUCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	130	13	706	13	862
	Nº de atenciones totales	154	15	805	15	989
	TeapKpi	84.40%	86.70%	87.70%	86.70%	87.20%
PIUCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	15	7	354	5	381
	Nº de atenciones totales	15	7	359	5	386
	TeapKpi	100.00%	100.00%	98.60%	100.00%	98.70%
PIUCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	51	5	443	9	508
	Nº de atenciones totales	55	5	472	9	541
	TeapKpi	92.70%	100.00%	93.90%	100.00%	93.90%
PIUCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	45	3	658	12	718
	Nº de atenciones totales	53	6	705	14	778
	TeapKpi	84.90%	50.00%	93.30%	85.70%	92.30%
PIUCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	80		133		213
	Nº de atenciones totales	88		140		228
	TeapKpi	90.90%		95.00%		93.40%
PIUCD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	176	40	298	12	526
	Nº de atenciones totales	187	41	310	13	551
	TeapKpi	94.10%	97.60%	96.10%	92.30%	95.50%
PIUCD15	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	171		266	2	439
	Nº de atenciones totales	173		269	3	445
	TeapKpi	98.80%		98.90%	66.70%	98.70%
PIUCD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	237	24	284	10	555
	Nº de atenciones totales	278	30	321	10	639
	TeapKpi	85.30%	80.00%	88.50%	100.00%	86.90%
PIUST09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	149	11	315	6	481
	Nº de atenciones totales	153	12	329	7	501
	TeapKpi	97.40%	91.70%	95.70%	85.70%	96.00%

PUNCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	703	14	1799	77	2593
	Nº de atenciones totales	710	14	1841	79	2644
	TeapKpi	99.00%	100.00%	97.70%	97.50%	98.10%
PUNCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	328	124	1471	149	2072
	Nº de atenciones totales	332	132	1518	154	2136
	TeapKpi	98.80%	93.90%	96.90%	96.80%	97.00%
PUNCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	213	210	2558	184	3165
	Nº de atenciones totales	221	211	2618	190	3240
	TeapKpi	96.40%	99.50%	97.70%	96.80%	97.70%
PUNCD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	503	282	1654	91	2530
	Nº de atenciones totales	520	288	1718	98	2624
	TeapKpi	96.70%	97.90%	96.30%	92.90%	96.40%
PUNCD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	496	52	1103	17	1668
	Nº de atenciones totales	496	53	1103	17	1669
	TeapKpi	100.00%	98.10%	100.00%	100.00%	99.90%
SANCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	180	32	563	14	789
	Nº de atenciones totales	182	32	576	15	805
	TeapKpi	98.90%	100.00%	97.70%	93.30%	98.00%
SANCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	218	34	243	3	498
	Nº de atenciones totales	226	34	255	3	518
	TeapKpi	96.50%	100.00%	95.30%	100.00%	96.10%
SANCD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	255	88	379	96	818
	Nº de atenciones totales	268	93	398	102	861
	TeapKpi	95.10%	94.60%	95.20%	94.10%	95.00%
SANCD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	62	44	925	38	1069
	Nº de atenciones totales	65	52	1012	46	1175
	TeapKpi	95.40%	84.60%	91.40%	82.60%	91.00%
SANCD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	23	11	573		607
	Nº de atenciones totales	23	11	577		611
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.30%		99.30%

TACCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	66	17	855	18	956
	Nº de atenciones totales	66	17	855	18	956
	TeapKpi	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
TACCD05	Nº de atenciones con espera menor	69	58	781	76	984
	Nº de atenciones totales	73	58	814	81	1026
	TeapKpi	94.50%	100.00%	95.90%	93.80%	95.90%
TACCD06	Nº de atenciones con espera menor	72	37	498	34	641
	Nº de atenciones totales	78	39	542	41	700
	TeapKpi	92.30%	94.90%	91.90%	82.90%	91.60%
TACCD08	Nº de atenciones con espera menor	196	127	621	36	980
	Nº de atenciones totales	205	131	656	36	1028
	TeapKpi	95.60%	96.90%	94.70%	100.00%	95.30%
TACST01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	914	145	1274	74	2407
	Nº de atenciones totales	1026	163	1423	90	2702
	TeapKpi	89.10%	89.00%	89.50%	82.20%	89.10%
TUMST03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	60	1	1190		1251
	Nº de atenciones totales	60	1	1232		1293
	TeapKpi	100.00%	100.00%	96.60%		96.80%
UCACD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	742	58	981	58	1839
	Nº de atenciones totales	748	59	998	60	1865
	TeapKpi	99.20%	98.30%	98.30%	96.70%	98.60%
UCAST02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	77	19	46	2	144
	Nº de atenciones totales	78	21	52	2	153
	TeapKpi	98.70%	90.50%	88.50%	100.00%	94.10%
Total general	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	28043	7863	113235	5775	154916
	Nº de atenciones totales	29592	8318	119063	6222	163195
	%(TEAPij)	94.80%	94.50%	95.10%	92.80%	94.90%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año: 2020
Mes: FEBRERO
Indicador: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)
Objetivo: Medir el porcentaje de usuarios que desistieron de realizar un trámite.

Oficinas	N° de Usuarios que Desistieron de la Atención al Mes	N° Total de Usuarios Atendidos en el Mes	DAP (%)
AMACD02	1	526	0.20%
AMACD03	3	1121	0.30%
AMACD04	6	591	1.00%
AMACD05	0	624	0.00%
ANCCD01	3	313	1.00%
ANCCD02	6	941	0.60%
ANCCD04	5	670	0.70%
ANCCD05	19	1458	1.30%
ANCST08	1	237	0.40%
APUCD03	4	2152	0.20%
ARECD04	14	477	2.90%
ARECD12	8	1015	0.80%
ARECD13	15	2444	0.60%
ARECD14	11	1321	0.80%
ARECD15	5	482	1.00%
AREST06	11	868	1.30%
AYACD02	5	1805	0.30%
AYACD03	1	775	0.10%
AYACD04	4	979	0.40%
CAJCD02	9	594	1.50%
CAJCD06	10	1472	0.70%
CAJST07	3	149	2.00%
CUSCD03	15	442	3.40%
CUSCD08	8	752	1.10%
CUSCD09	11	2817	0.40%
CUSCD10	12	1215	1.00%
CUSCD11	21	1644	1.30%
HUACD01	0	628	0.00%
HUACD02	2	2437	0.10%
HUACD03	1	159	0.60%
HUCCD02	4	572	0.70%
HUNCD03	4	1029	0.40%
HUNCD04	13	1815	0.70%

HUNCD05	10	2031	0.50%
HUNCD06	2	602	0.30%
HUNCD09	3	261	1.10%
ICACD06	4	267	1.50%
ICACD09	0	1302	0.00%
ICACD10	12	430	2.80%
ICACD11	7	432	1.60%
JUNCD01	4	646	0.60%
JUNCD02	54	3158	1.70%
JUNCD03	7	664	1.10%
JUNCD05	17	825	2.10%
JUNCD07	8	933	0.90%
JUNCD08	2	256	0.80%
JUNCD09	4	504	0.80%
JUNST05	54	2713	2.00%
L10CD01	3	1028	0.30%
LALCD01	0	576	0.00%
LALCD02	3	403	0.70%
LALCD04	14	887	1.60%
LALCD06	33	1722	1.90%
LALCD07	8	879	0.90%
LALCD08	8	311	2.60%
LALCD09	3	845	0.40%
LALCD10	1	479	0.20%
LALCD11	21	469	4.50%
LAMCD05	6	1421	0.40%
LAMCD07	30	1780	1.70%
LAMCD08	26	1644	1.60%
LI1CD12	5	1022	0.50%
LI1CD13	30	846	3.50%
LI1CD20	60	4013	1.50%
LI1CD22	15	713	2.10%
LI1CD23	28	1535	1.80%
LI1CD25	14	3539	0.40%
LI1CD26	5	570	0.90%
LI1ST03	25	1934	1.30%
LI2CD01	2	667	0.30%
LI2CD04	79	2407	3.30%
LI2CD10	8	989	0.80%
LI2CD12	9	919	1.00%
LI2CD13	8	2018	0.40%

LI2CD15	2	398	0.50%
LI2CD16	7	564	1.20%
LI2CD17	2	574	0.30%
LI2CD18	4	353	1.10%
LI2ST01	56	1593	3.50%
LI3CD03	5	696	0.70%
LI3CD04	4	741	0.50%
LI3CD11	11	2166	0.50%
LI3CD14	4	1297	0.30%
LI3CD16	7	1780	0.40%
LI3CD17	23	2541	0.90%
LI3CD18	11	1329	0.80%
LI4CD04	21	2281	0.90%
LI4CD06	1	116	0.90%
LI4CD13	13	1596	0.80%
LI4CD14	2	510	0.40%
LI4CD16	66	2770	2.40%
LI4CD17	19	1738	1.10%
LI4CD18	6	677	0.90%
LI5CD02	11	882	1.20%
LI5CD04	2	710	0.30%
LI5CD05	27	1590	1.70%
LI6CD01	24	1075	2.20%
LI7CD01	2	1070	0.20%
LI7CD02	5	537	0.90%
LI7CD06	70	2810	2.50%
LI7CD08	9	1123	0.80%
LI7CD10	5	1066	0.50%
LI7CD11	31	829	3.70%
LI8CD04	5	740	0.70%
LI8CD05	12	551	2.20%
LI8CD06	3	611	0.50%
LI8CD07	2	901	0.20%
LI8CD08	13	1181	1.10%
LI8CD09	3	167	1.80%
LI8CD10	3	833	0.40%
LI8CD11	10	1110	0.90%
LORCD01	2	527	0.40%
LORCD08	5	664	0.80%
LORST01	27	3364	0.80%
MADCD01	6	1293	0.50%
MADCD03	4	1340	0.30%
PIUCD04	1	273	0.40%
PIUCD05	2	989	0.20%
PIUCD06	0	386	0.00%

PIUCD08	6	541	1.10%
PIUCD09	22	778	2.80%
PIUCD10	0	228	0.00%
PIUCD11	0	551	0.00%
PIUCD15	1	445	0.20%
PIUCD16	2	639	0.30%
PIUST09	2	501	0.40%
PUNCD03	37	2644	1.40%
PUNCD08	13	2136	0.60%
PUNCD10	3	3240	0.10%
PUNCD11	8	2624	0.30%
PUNCD12	7	1669	0.40%
SANCD01	9	805	1.10%
SANCD04	6	518	1.20%
SANCD12	5	861	0.60%
SANCD13	16	1175	1.40%
SANCD14	11	611	1.80%
TACCD01	4	956	0.40%
TACCD05	2	1026	0.20%
TACCD06	6	700	0.90%
TACCD08	2	1028	0.20%
TACST01	5	2702	0.20%
TUMST03	3	1293	0.20%
UCACD05	45	1865	2.40%
UCAST02	6	153	3.90%
Total general	1638	163195	1.00%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año: 2020
Mes_ FEBRERO
Indicador: TASA DE CAIDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN (CSA)
Objetivo: Medir el porcentaje de horas en que estuvo inoperativo el sistema de atención de la empresa

Oficinas	N° de horas sin sistema de atención al mes	N° total de horas de atención al mes	CSA%
123	1.95	744	0.26%
AMACD02	1.03	275	0.37%
AMACD04	1.03	290	0.36%
AMACD03	1.03	322	0.32%
ANCCD05	1.03	307	0.34%
ANCCD02	1.03	275	0.37%
ANCS08	1.03	348	0.30%
HUACD03	1.03	299	0.34%
ANCCD04	1.03	300	0.34%
ANCCD01	1.03	275	0.37%
APUCD03	1.03	316	0.33%
ARECD13	1.03	250	0.41%
ARECD14	1.03	275	0.37%
ARECD12	1.03	250	0.41%
ARECD04	1.03	275	0.37%
ARECD15	1.03	348	0.30%
AREST06	1.03	334	0.31%
AYACD02	1.03	324	0.32%
AYACD04	1.03	324	0.32%
AYACD03	1.03	338	0.30%
CAJCD06	1.03	348	0.30%
CAJCD02	1.03	263	0.39%
CAJST07	1.03	348	0.30%
CUSCD10	1.03	275	0.37%
CUSCD11	1.03	275	0.37%
CUSCD08	1.03	264	0.39%
CUSCD09	1.03	275	0.37%
CUSCD03	1.03	275	0.37%
HUACD02	1.03	288	0.36%
HUACD01	1.03	255	0.40%
HUNCD05	1.03	254	0.41%

HUNCD03	1.03	266	0.39%
HUNCD04	1.03	254	0.41%
HUNCD06	1.03	278	0.37%
HUNCD09	1.03	348	0.30%
ICACD09	1.03	282	0.37%
ICACD10	1.03	282	0.37%
ICACD11	1.03	282	0.37%
ICACD06	1.03	348	0.30%
HUCCD02	1.03	319	0.32%
JUNST05	1.03	264	0.39%
JUNCD03	1.03	332	0.31%
JUNCD07	1.03	264	0.39%
JUNCD05	1.03	300	0.34%
JUNCD08	1.03	254	0.41%
JUNCD01	1.03	250	0.41%
JUNCD02	1.03	348	0.30%
JUNCD09	1.03	264	0.39%
LALCD08	1.03	291	0.35%
LALCD04	1.03	291	0.35%
LALCD09	1.03	307	0.34%
LALCD06	1.03	334	0.31%
LALCD07	1.03	299	0.34%
LALCD11	1.03	250	0.41%
LALCD01	1.03	275	0.37%
LALCD02	1.03	340	0.30%
LAMCD07	1.03	302	0.34%
LAMCD05	1.03	302	0.34%
LAMCD08	1.03	270	0.38%
LI1CD23	1.03	303	0.34%
LI1CD25	1.03	348	0.30%
LI1CD20	1.03	348	0.30%
LI1CD22	1.03	264	0.39%
LI1CD13	1.03	348	0.30%
LI1CD12	1.03	282	0.37%
LI10CD01	1.03	268	0.38%
LI2CD10	1.03	282	0.37%
LI2CD12	1.03	282	0.37%
LI2CD16	1.03	340	0.30%
LI2CD13	1.03	282	0.37%
LI2CD04	1.03	348	0.30%
LI2CD01	1.03	282	0.37%
LI2CD15	1.03	282	0.37%
LI3CD14	1.03	254	0.41%

LI3CD18	1.03	348	0.30%
LI3CD11	1.03	340	0.30%
LI3CD17	1.03	348	0.30%
LI3CD16	1.03	303	0.34%
LI2ST01	1.03	274	0.38%
LI4CD16	1.03	302	0.34%
LI4CD17	1.03	319	0.32%
LI4CD18	1.03	274	0.38%
LI4CD13	1.03	348	0.30%
LI4CD06	1.03	348	0.30%
LI5CD05	1.03	311	0.33%
LI1CD26	1.03	302	0.34%
LI5CD02	1.03	332	0.31%
LI5CD04	1.03	311	0.33%
LI6CD01	1.03	348	0.30%
LI1ST03	1.03	348	0.30%
LI7CD06	1.03	278	0.37%
LI7CD11	1.03	303	0.34%
LI7CD08	1.03	250	0.41%
LI7CD01	1.03	278	0.37%
LI2CD18	1.03	319	0.32%
LI7CD02	1.03	240	0.43%
LI7CD10	1.03	282	0.37%
LI8CD07	1.03	254	0.41%
LI8CD08	1.03	315	0.33%
LI8CD10	1.03	282	0.37%
LI3CD04	1.03	324	0.32%
LI8CD06	1.03	254	0.41%
LI8CD09	1.03	297	0.35%
LI8CD05	1.03	377	0.27%
LI8CD11	1.03	254	0.41%
LI8CD04	1.03	319	0.32%
LI4CD04	1.03	344	0.30%
LI4CD14	1.03	315	0.33%
LORST01	1.03	301	0.34%
LORCD01	1.03	309	0.33%
MADCD01	1.03	353	0.29%
PIUCD16	1.03	305	0.34%
PIUCD05	1.03	325	0.32%
PIUCD09	1.03	348	0.30%
PIUST09	1.03	348	0.30%
TUMST03	1.03	348	0.30%
PIUCD08	1.03	305	0.34%
PIUCD10	1.03	330	0.31%
PIUCD04	1.03	308	0.33%
PIUCD06	1.03	278	0.37%
PIUCD11	1.03	326	0.32%
PUNCD10	1.03	299	0.34%
PUNCD08	1.03	315	0.33%
PUNCD11	1.03	348	0.30%

PUNCD03	1.03	270	0.38%
SANCD04	1.03	320	0.32%
SANCD12	1.03	291	0.35%
SANCD01	1.03	316	0.33%
SANCD13	1.03	291	0.35%
SANCD14	1.03	334	0.31%
TACCD06	1.03	250	0.41%
TACST01	1.03	275	0.37%
TACCD01	1.03	250	0.41%
TACCD08	1.03	250	0.41%
TACCD05	1.03	250	0.41%
UCACD05	1.03	266	0.39%
UCAST02	1.03	348	0.30%
LI3CD03	1.03	324	0.32%
LALCD10	1.03	334	0.31%
PUNCD12	1.03	319	0.32%
PIUCD15	1.03	275	0.37%
MADCD03	1.03	353	0.29%
LI2CD17	1.03	348	0.30%
AMACD05	1.03	308	0.33%
LORCD08	1.03	320	0.32%
Total	149.24	7680	46.64%