

**Empresa :** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año :** 2020  
**Mes :** ABRIL  
**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	7092	194231	3.65%
Canal de Atención Telefónica 930123123	936	32745	2.86%
Canal de Atención Telefónica 080079123	109	6560	1.66%

**Empresa :** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año :** 2020  
**Mes :** ABRIL  
**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	408253	408253	100.00%
Canal de Atención Telefónica 930123123	87828	87828	100.00%
Canal de Atención Telefónica 080079123	18199	18199	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	160788	194231	82.78%
Canal de Atención Telefónica 930123123	28550	32745	87.19%
Canal de Atención Telefónica 080079123	5695	6560	86.81%

**Empresa:** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año:** 2020  
**Mes\_** ABRIL  
**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	0.33	744	0.04%

En mérito a la declaratoria de emergencia nacional y al consiguiente aislamiento social obligatorio, dictado por el Gobierno Central; tenemos que, respecto a los indicadores del mes de abril se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Las atenciones presenciales en nuestros de atención a nivel nacional se mantuvieron suspendidas durante dicho periodo, por tal motivo, no contamos con información que permita el cálculo de los Indicadores de Calidad de Atención Presencial.