

**Empresa :** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año :** 2020  
**Mes :** JUNIO  
**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	10588	248885	4.25%
Canal de Atención Telefónica 930123123	113	3199	3.53%
Canal de Atención Telefónica 080079123	605	14404	4.20%

**Empresa :** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año :** 2020  
**Mes :** JUNIO  
**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	797424	797424	100.00%
Canal de Atención Telefónica 930123123	15014	15014	100.00%
Canal de Atención Telefónica 080079123	65723	65723	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	214665	248885	86.25%
Canal de Atención Telefónica 930123123	2737	3199	85.56%
Canal de Atención Telefónica 080079123	12377	14404	85.93%

**Empresa:** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año:** 2020  
**Mes:** JUNIO  
**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
AYACD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	10		44	3	57
	Nº de atenciones totales	10		48	3	61
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>		<b>91.67%</b>	<b>100.00%</b>	<b>93.44%</b>
JUNCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	2		27		29
	Nº de atenciones totales	2		28		30
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>		<b>96.43%</b>		<b>96.67%</b>
LAMCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	24	1	35	2	62
	Nº de atenciones totales	39	1	60	3	103
	<b>TeapKpi</b>	<b>61.54%</b>	<b>100.00%</b>	<b>58.33%</b>	<b>66.67%</b>	<b>60.19%</b>
LI3CD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	34	3	215	1	253
	Nº de atenciones totales	45	3	307	4	359
	<b>TeapKpi</b>	<b>75.56%</b>	<b>100.00%</b>	<b>70.03%</b>	<b>25.00%</b>	<b>70.47%</b>
LI3CD18	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	45	5	220	6	276
	Nº de atenciones totales	45	5	224	6	280
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>98.21%</b>	<b>100.00%</b>	<b>98.57%</b>
LI4CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	Nº de atenciones totales	0	0	0	0	0
	<b>TeapKpi</b>	-	-	-	-	-
LI4CD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	37	1	37	3	78
	Nº de atenciones totales	37	1	38	3	79
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>97.37%</b>	<b>100.00%</b>	<b>98.73%</b>
LI4CD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1				1
	Nº de atenciones totales	1				1
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>				<b>100.00%</b>

PUNCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	28	2	70	2	102
	Nº de atenciones totales	28	2	77	2	109
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>90.91%</b>	<b>100.00%</b>	<b>93.58%</b>
PUNCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	67	10	126	29	232
	Nº de atenciones totales	130	19	266	81	496
	<b>TeapKpi</b>	<b>51.54%</b>	<b>52.63%</b>	<b>47.37%</b>	<b>35.80%</b>	<b>46.77%</b>
PUNCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	23	25	248	60	356
	Nº de atenciones totales	26	27	285	73	411
	<b>TeapKpi</b>	<b>88.46%</b>	<b>92.59%</b>	<b>87.02%</b>	<b>82.19%</b>	<b>86.62%</b>
PUNCD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	111	24	289	27	451
	Nº de atenciones totales	133	28	320	30	511
	<b>TeapKpi</b>	<b>83.46%</b>	<b>85.71%</b>	<b>90.31%</b>	<b>90.00%</b>	<b>88.26%</b>
PUNCD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	18		32		50
	Nº de atenciones totales	18		35		53
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>		<b>91.43%</b>		<b>94.34%</b>
<b>Total general</b>	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	400	71	1343	133	1947
	Nº de atenciones totales	514	86	1688	205	2493
	<b>% (TEAPij)</b>	<b>77.82%</b>	<b>82.56%</b>	<b>79.56%</b>	<b>64.88%</b>	<b>78.10%</b>

**Empresa:** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año:** 2020  
**Mes:** JUNIO  
**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 (%)
AYACD04	2	61	3.28%
JUNCD08	1	30	3.33%
LAMCD09	9	103	8.74%
LI3CD17	37	359	10.31%
LI3CD18	1	280	0.36%
LI4CD04	0	0	--
LI4CD13	0	79	0.00%
LI4CD14	0	1	0.00%
PUNCD03	3	109	2.75%
PUNCD08	28	496	5.65%
PUNCD10	0	411	0.00%
PUNCD11	0	511	0.00%
PUNCD12	0	53	0.00%
<b>Total general</b>	<b>81</b>	<b>2493</b>	<b>1.06%</b>

**Empresa:** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año:** 2020  
**Mes:** JUNIO  
**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	0.66	720	0.09%
AYACD04	0.00	18	0.00%
JUNCD08	0.00	11	0.00%
LAMCD09	0.00	8	0.00%
LI3CD18	0.00	32	0.00%
LI3CD17	0.00	32	0.00%
LI4CD04	0.00	9	0.00%
LI4CD13	0.00	9	0.00%
LI4CD14	0.00	40	0.00%
PUNCD11	0.00	36	0.00%
PUNCD08	0.00	40	0.00%
PUNCD10	0.00	27	0.00%
PUNCD03	0.00	10	0.00%
PUNCD12	0.00	11	0.00%
<b>Total</b>	0.66	24072	0.07%