

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
	TeapKpi	100.00%		91.67%	100.00%	93.44%
JUNCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	2		27		29
	Nº de atenciones totales	2		28		30
	TeapKpi	100.00%		96.43%		96.67%
LAMCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	24	1	35	2	62
	Nº de atenciones totales	39	1	60	3	103
	TeapKpi	61.54%	100.00%	58.33%	66.67%	60.19%
LI3CD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	34	3	215	1	253
	Nº de atenciones totales	45	3	307	4	359
	TeapKpi	75.56%	100.00%	70.03%	25.00%	70.47%
LI3CD18	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	45	5	220	6	276
	Nº de atenciones totales	45	5	224	6	280
	TeapKpi	100.00%	100.00%	98.21%	100.00%	98.57%
LI4CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	Nº de atenciones totales	0	0	0	0	0
	TeapKpi	-	-	-	-	-
LI4CD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	37	1	37	3	78
	Nº de atenciones totales	37	1	38	3	79
	TeapKpi	100.00%	100.00%	97.37%	100.00%	98.73%
LI4CD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1				1
	Nº de atenciones totales	1				1
	TeapKpi	100.00%				100.00%

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

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%
Total general	81	2493	1.06%

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%
Total	0.66	24072	0.07%