

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2020
Mes : AGOSTO
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	9775	247332	3.95%
Canal de Atención Telefónica 930123123	1129	28129	4.01%
Canal de Atención Telefónica 080079123	189	5363	3.52%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2020
Mes : AGOSTO
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	439069	439069	100.00%
Canal de Atención Telefónica 930123123	41716	41716	100.00%
Canal de Atención Telefónica 080079123	8957	8957	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	233022	247332	94.21%
Canal de Atención Telefónica 930123123	26752	28129	95.10%
Canal de Atención Telefónica 080079123	5073	5363	94.59%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año: 2020
Mes: AGOSTO
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.	80	9	404	5	498
	Nº de atenciones totales	81	9	426	5	521
	TeapKpi	98.77%	100.00%	94.84%	100.00%	95.59%
AMACD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	122	16	526	32	696
	Nº de atenciones totales	126	17	552	33	728
	TeapKpi	96.83%	94.12%	95.29%	96.97%	95.60%
AMACD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	31	71	604	6	712
	Nº de atenciones totales	31	71	608	6	716
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.34%	100.00%	99.44%
AMACD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	649	42	577	1	1269
	Nº de atenciones totales	654	44	580	1	1279
	TeapKpi	99.24%	95.45%	99.48%	100.00%	99.22%
ANCCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	98	2	50	1	151
	Nº de atenciones totales	99	2	51	1	153
	TeapKpi	98.99%	100.00%	98.04%	100.00%	98.69%
ANCCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	292	12	699	36	1039
	Nº de atenciones totales	308	13	746	41	1108
	TeapKpi	94.81%	92.31%	93.70%	87.80%	93.77%
ANCCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	348	23	637	16	1024
	Nº de atenciones totales	354	23	651	16	1044
	TeapKpi	98.31%	100.00%	97.85%	100.00%	98.08%
ANCCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	499	103	776	128	1506
	Nº de atenciones totales	533	105	825	139	1602
	TeapKpi	93.62%	98.10%	94.06%	92.09%	94.01%
ANCS08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	6	--	16	1	23
	Nº de atenciones totales	6	--	16	1	23
	TeapKpi	100.00%	--	100.00%	100.00%	100.00%
APUCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	167	99	2694	270	3230
	Nº de atenciones totales	167	100	2701	270	3238
	TeapKpi	100.00%	99.00%	99.74%	100.00%	99.75%

ARECD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	115	13	45	9	182
	Nº de atenciones totales	141	15	57	10	223
	TeapKpi	81.56%	86.67%	78.95%	90.00%	81.61%
ARECD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	228	55	612	21	916
	Nº de atenciones totales	236	58	638	21	953
	TeapKpi	96.61%	94.83%	95.92%	100.00%	96.12%
ARECD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	227	182	1039	268	1716
	Nº de atenciones totales	235	184	1093	284	1796
	TeapKpi	96.60%	98.91%	95.06%	94.37%	95.55%
ARECD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	174	38	331	17	560
	Nº de atenciones totales	175	38	334	18	565
	TeapKpi	99.43%	100.00%	99.10%	94.44%	99.12%
ARECD15	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	114	58	168	93	433
	Nº de atenciones totales	114	58	168	93	433
	TeapKpi	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
AREST06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	68	25	488	66	647
	Nº de atenciones totales	78	35	556	85	754
	TeapKpi	87.18%	71.43%	87.77%	77.65%	85.81%
AYACD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	600	50	1035	156	1841
	Nº de atenciones totales	622	51	1086	174	1933
	TeapKpi	96.46%	98.04%	95.30%	89.66%	95.24%
AYACD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	538	35	245	--	818
	Nº de atenciones totales	558	38	254	--	850
	TeapKpi	96.42%	92.11%	96.46%	--	96.24%
AYACD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	127	34	900	16	1077
	Nº de atenciones totales	129	34	912	16	1091
	TeapKpi	98.45%	100.00%	98.68%	100.00%	98.72%
CAJCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	54	13	106	7	180
	Nº de atenciones totales	55	13	110	7	185
	TeapKpi	98.18%	100.00%	96.36%	100.00%	97.30%
CAJCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	130	3	196	1	330
	Nº de atenciones totales	130	3	197	1	331
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.49%	100.00%	99.70%
CAJST07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	181	52	406	23	662
	Nº de atenciones totales	189	53	424	23	689
	TeapKpi	95.77%	98.11%	95.75%	100.00%	96.08%

CUSCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	408	4	403	9	824
	Nº de atenciones totales	430	5	435	9	879
	TeapKpi	94.88%	80.00%	92.64%	100.00%	93.74%
CUSCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	302	117	1613	201	2233
	Nº de atenciones totales	310	122	1640	206	2278
	TeapKpi	97.42%	95.90%	98.35%	97.57%	98.02%
CUSCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	267	48	1163	43	1521
	Nº de atenciones totales	276	49	1214	43	1582
	TeapKpi	96.74%	97.96%	95.80%	100.00%	96.14%
CUSCD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	320	204	713	204	1441
	Nº de atenciones totales	322	205	720	205	1452
	TeapKpi	99.38%	99.51%	99.03%	99.51%	99.24%
HUACD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	258	25	484	10	777
	Nº de atenciones totales	258	25	486	10	779
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.59%	100.00%	99.74%
HUACD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	441	105	1077	71	1694
	Nº de atenciones totales	454	112	1118	74	1758
	TeapKpi	97.14%	93.75%	96.33%	95.95%	96.36%
HUACD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	99	20	44	--	163
	Nº de atenciones totales	99	21	44	--	164
	TeapKpi	100.00%	95.24%	100.00%	--	99.39%
HUCCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	230	1	498	46	775
	Nº de atenciones totales	232	1	500	46	779
	TeapKpi	99.14%	100.00%	99.60%	100.00%	99.49%
HUNCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	171	1	1145	--	1317
	Nº de atenciones totales	172	1	1150	--	1323
	TeapKpi	99.42%	100.00%	99.57%	--	99.55%
HUNCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	251	24	1094	76	1445
	Nº de atenciones totales	290	27	1189	89	1595
	TeapKpi	86.55%	88.89%	92.01%	85.39%	90.60%
HUNCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	571	53	1612	197	2433
	Nº de atenciones totales	578	53	1620	198	2449
	TeapKpi	98.79%	100.00%	99.51%	99.49%	99.35%
HUNCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	376	20	574	--	970
	Nº de atenciones totales	377	20	574	--	971
	TeapKpi	99.73%	100.00%	100.00%	--	99.90%

ICACD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	95	68	788	162	1113
	Nº de atenciones totales	96	69	796	166	1127
	TeapKpi	98.96%	98.55%	98.99%	97.59%	98.76%
ICACD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	103	71	419	42	635
	Nº de atenciones totales	103	71	420	42	636
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.76%	100.00%	99.84%
ICACD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	282	21	422	46	771
	Nº de atenciones totales	308	27	464	49	848
	TeapKpi	91.56%	77.78%	90.95%	93.88%	90.92%
JUNCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	107	4	796	11	918
	Nº de atenciones totales	111	4	840	14	969
	TeapKpi	96.40%	100.00%	94.76%	78.57%	94.74%
JUNCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	159	20	3290	11	3480
	Nº de atenciones totales	159	20	3291	11	3481
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.97%	100.00%	99.97%
JUNCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	38	7	294	--	339
	Nº de atenciones totales	40	8	302	--	350
	TeapKpi	95.00%	87.50%	97.35%	--	96.86%
JUNCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	468	42	350	56	916
	Nº de atenciones totales	469	42	353	56	920
	TeapKpi	99.79%	100.00%	99.15%	100.00%	99.57%
JUNCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	104	7	439	18	568
	Nº de atenciones totales	105	7	444	18	574
	TeapKpi	99.05%	100.00%	98.87%	100.00%	98.95%
JUNCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	444	56	342	16	858
	Nº de atenciones totales	449	56	344	16	865
	TeapKpi	98.89%	100.00%	99.42%	100.00%	99.19%
JUNST05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	653	255	1209	148	2265
	Nº de atenciones totales	661	261	1230	153	2305
	TeapKpi	98.79%	97.70%	98.29%	96.73%	98.26%
LALCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	313	52	591	15	971
	Nº de atenciones totales	317	52	593	16	978
	TeapKpi	98.74%	100.00%	99.66%	93.75%	99.28%
LALCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	75	19	148	--	242
	Nº de atenciones totales	75	19	149	--	243
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.33%	--	99.59%

LALCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	24	4	1373	9	1410
	Nº de atenciones totales	24	4	1422	10	1460
	TeapKpi	100.00%	100.00%	96.55%	90.00%	96.58%
LALCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	353	85	739	24	1201
	Nº de atenciones totales	358	87	750	26	1221
	TeapKpi	98.60%	97.70%	98.53%	92.31%	98.36%
LALCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	595	45	477	12	1129
	Nº de atenciones totales	619	49	505	13	1186
	TeapKpi	96.12%	91.84%	94.46%	92.31%	95.19%
LALCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	2	1	305	--	308
	Nº de atenciones totales	2	1	335	--	338
	TeapKpi	100.00%	100.00%	91.04%	--	91.12%
LALCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	399	115	378	12	904
	Nº de atenciones totales	400	115	380	12	907
	TeapKpi	99.75%	100.00%	99.47%	100.00%	99.67%
LALCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	74	6	273	--	353
	Nº de atenciones totales	74	6	276	--	356
	TeapKpi	100.00%	100.00%	98.91%	--	99.16%
LALCD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	377	46	836	6	1265
	Nº de atenciones totales	403	53	931	8	1395
	TeapKpi	93.55%	86.79%	89.80%	75.00%	90.68%
LAMCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	672	152	814	177	1815
	Nº de atenciones totales	720	167	884	192	1963
	TeapKpi	93.33%	91.02%	92.08%	92.19%	92.46%
LAMCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	282	58	2074	87	2501
	Nº de atenciones totales	290	59	2237	90	2676
	TeapKpi	97.24%	98.31%	92.71%	96.67%	93.46%
LAMCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	414	71	909	186	1580
	Nº de atenciones totales	451	83	991	213	1738
	TeapKpi	91.80%	85.54%	91.73%	87.32%	90.91%
LAMCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	530	43	311	10	894
	Nº de atenciones totales	535	47	322	11	915
	TeapKpi	99.07%	91.49%	96.58%	90.91%	97.70%
LI1CD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	262	28	560	22	872
	Nº de atenciones totales	272	28	572	22	894
	TeapKpi	96.32%	100.00%	97.90%	100.00%	97.54%

LI1CD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	245	30	281	--	556
	Nº de atenciones totales	248	31	294	--	573
	TeapKpi	98.79%	96.77%	95.58%	--	97.03%
LI1CD20	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	396	20	2056	25	2497
	Nº de atenciones totales	437	23	2167	31	2658
	TeapKpi	90.62%	86.96%	94.88%	80.65%	93.94%
LI1CD22	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	278	24	551	--	853
	Nº de atenciones totales	282	24	556	--	862
	TeapKpi	98.58%	100.00%	99.10%	--	98.96%
LI1CD23	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	266	98	572	8	944
	Nº de atenciones totales	282	100	592	11	985
	TeapKpi	94.33%	98.00%	96.62%	72.73%	95.84%
LI1CD25	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	529	69	960	625	2183
	Nº de atenciones totales	555	73	999	666	2293
	TeapKpi	95.32%	94.52%	96.10%	93.84%	95.20%
LI1CD26	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	99	18	785	2	904
	Nº de atenciones totales	103	22	849	4	978
	TeapKpi	96.12%	81.82%	92.46%	50.00%	92.43%
LI1ST03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	316	166	1889	207	2578
	Nº de atenciones totales	335	190	2077	221	2823
	TeapKpi	94.33%	87.37%	90.95%	93.67%	91.32%
LI2CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	36	9	574	2	621
	Nº de atenciones totales	37	9	577	2	625
	TeapKpi	97.30%	100.00%	99.48%	100.00%	99.36%
LI2CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	414	104	1247	311	2076
	Nº de atenciones totales	432	108	1284	327	2151
	TeapKpi	95.83%	96.30%	97.12%	95.11%	96.51%
LI2CD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	281	105	493	73	952
	Nº de atenciones totales	311	119	515	85	1030
	TeapKpi	90.35%	88.24%	95.73%	85.88%	92.43%
LI2CD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	10	1	523	4	538
	Nº de atenciones totales	11	2	554	4	571
	TeapKpi	90.91%	50.00%	94.40%	100.00%	94.22%
LI2CD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	7	--	1424	1	1432
	Nº de atenciones totales	7	--	1465	1	1473
	TeapKpi	100.00%	--	97.20%	100.00%	97.22%

LI2CD15	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	123	31	411	5	570
	Nº de atenciones totales	134	37	484	6	661
	TeapKpi	91.79%	83.78%	84.92%	83.33%	86.23%
LI2CD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	66	76	88	24	254
	Nº de atenciones totales	69	80	97	26	272
	TeapKpi	95.65%	95.00%	90.72%	92.31%	93.38%
LI2CD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	188	21	700	32	941
	Nº de atenciones totales	196	22	721	34	973
	TeapKpi	95.92%	95.45%	97.09%	94.12%	96.71%
LI2CD18	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	48	9	149	5	211
	Nº de atenciones totales	52	10	154	5	221
	TeapKpi	92.31%	90.00%	96.75%	100.00%	95.48%
LI3CD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	377	20	460	39	896
	Nº de atenciones totales	385	23	468	39	915
	TeapKpi	97.92%	86.96%	98.29%	100.00%	97.92%
LI3CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	306	69	491	38	904
	Nº de atenciones totales	306	69	502	38	915
	TeapKpi	100.00%	100.00%	97.81%	100.00%	98.80%
LI3CD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	279	54	580	51	964
	Nº de atenciones totales	303	66	640	62	1071
	TeapKpi	92.08%	81.82%	90.63%	82.26%	90.01%
LI3CD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	117	58	1084	119	1378
	Nº de atenciones totales	123	59	1124	126	1432
	TeapKpi	95.12%	98.31%	96.44%	94.44%	96.23%
LI3CD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	309	34	1566	28	1937
	Nº de atenciones totales	314	34	1603	30	1981
	TeapKpi	98.41%	100.00%	97.69%	93.33%	97.78%
LI3CD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	192	33	899	18	1142
	Nº de atenciones totales	202	35	939	21	1197
	TeapKpi	95.05%	94.29%	95.74%	85.71%	95.41%
LI3CD18	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	478	88	1208	113	1887
	Nº de atenciones totales	481	88	1210	113	1892
	TeapKpi	99.38%	100.00%	99.83%	100.00%	99.74%
LI3CD20	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	153	--	704	--	857
	Nº de atenciones totales	153	--	705	--	858
	TeapKpi	100.00%	--	99.86%	--	99.88%

LI4CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	266	44	715	33	1058
	Nº de atenciones totales	272	45	735	33	1085
	TeapKpi	97.79%	97.78%	97.28%	100.00%	97.51%
LI4CD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	536	77	734	25	1372
	Nº de atenciones totales	540	77	735	25	1377
	TeapKpi	99.26%	100.00%	99.86%	100.00%	99.64%
LI4CD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	91	13	683	3	790
	Nº de atenciones totales	96	13	687	3	799
	TeapKpi	94.79%	100.00%	99.42%	100.00%	98.87%
LI4CD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	21	29	3209	10	3269
	Nº de atenciones totales	21	29	3240	10	3300
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.04%	100.00%	99.06%
LI4CD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	201	31	878	3	1113
	Nº de atenciones totales	206	31	885	3	1125
	TeapKpi	97.57%	100.00%	99.21%	100.00%	98.93%
LI4CD18	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	120	47	542	16	725
	Nº de atenciones totales	125	49	559	17	750
	TeapKpi	96.00%	95.92%	96.96%	94.12%	96.67%
LI5CD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	118	--	1076	--	1194
	Nº de atenciones totales	118	--	1077	--	1195
	TeapKpi	100.00%	--	99.91%	--	99.92%
LI5CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	287	105	674	9	1075
	Nº de atenciones totales	291	106	681	10	1088
	TeapKpi	98.63%	99.06%	98.97%	90.00%	98.81%
LI5CD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	463	369	557	308	1697
	Nº de atenciones totales	472	373	562	314	1721
	TeapKpi	98.09%	98.93%	99.11%	98.09%	98.61%
LI6CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	494	341	513	179	1527
	Nº de atenciones totales	541	417	546	203	1707
	TeapKpi	91.31%	81.77%	93.96%	88.18%	89.46%
LI7CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	411	61	480	83	1035
	Nº de atenciones totales	449	64	524	88	1125
	TeapKpi	91.54%	95.31%	91.60%	94.32%	92.00%
LI7CD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	32	13	567	1	613
	Nº de atenciones totales	37	15	614	1	667
	TeapKpi	86.49%	86.67%	92.35%	100.00%	91.90%

LI7CD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	289	153	1392	9	1843
	Nº de atenciones totales	309	156	1529	9	2003
	TeapKpi	93.53%	98.08%	91.04%	100.00%	92.01%
LI7CD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	354	13	873	65	1305
	Nº de atenciones totales	356	15	878	65	1314
	TeapKpi	99.44%	86.67%	99.43%	100.00%	99.32%
LI7CD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	357	32	1198	62	1649
	Nº de atenciones totales	363	33	1224	64	1684
	TeapKpi	98.35%	96.97%	97.88%	96.88%	97.92%
LI7CD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	379	120	1071	157	1727
	Nº de atenciones totales	411	135	1176	186	1908
	TeapKpi	92.21%	88.89%	91.07%	84.41%	90.51%
LI8CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	192	51	394	3	640
	Nº de atenciones totales	196	58	424	6	684
	TeapKpi	97.96%	87.93%	92.92%	50.00%	93.57%
LI8CD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	45	12	567	15	639
	Nº de atenciones totales	45	12	570	15	642
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.47%	100.00%	99.53%
LI8CD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	186	19	374	2	581
	Nº de atenciones totales	203	24	418	3	648
	TeapKpi	91.63%	79.17%	89.47%	66.67%	89.66%
LI8CD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	76	32	1743	70	1921
	Nº de atenciones totales	90	36	1916	84	2126
	TeapKpi	84.44%	88.89%	90.97%	83.33%	90.36%
LI8CD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	106	2	51	--	159
	Nº de atenciones totales	106	2	53	--	161
	TeapKpi	100.00%	100.00%	96.23%	--	98.76%
LI8CD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	76	21	1059	43	1199
	Nº de atenciones totales	76	24	1076	45	1221
	TeapKpi	100.00%	87.50%	98.42%	95.56%	98.20%
LI8CD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	224	54	184	31	493
	Nº de atenciones totales	228	56	200	32	516
	TeapKpi	98.25%	96.43%	92.00%	96.88%	95.54%
LORCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	193	--	395	3	591
	Nº de atenciones totales	198	--	400	4	602
	TeapKpi	97.47%	--	98.75%	75.00%	98.17%

LORCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	507	--	158	2	667
	Nº de atenciones totales	510	--	160	2	672
	TeapKpi	99.41%	--	98.75%	100.00%	99.26%
LORST01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	786	177	883	219	2065
	Nº de atenciones totales	788	177	884	220	2069
	TeapKpi	99.75%	100.00%	99.89%	99.55%	99.81%
MADCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	113	44	1073	68	1298
	Nº de atenciones totales	120	47	1133	71	1371
	TeapKpi	94.17%	93.62%	94.70%	95.77%	94.68%
MADCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	424	297	489	48	1258
	Nº de atenciones totales	424	297	489	48	1258
	TeapKpi	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PIUCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	310	25	109	--	444
	Nº de atenciones totales	318	26	116	--	460
	TeapKpi	97.48%	96.15%	93.97%	--	96.52%
PIUCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	200	4	977	68	1249
	Nº de atenciones totales	207	5	997	73	1282
	TeapKpi	96.62%	80.00%	97.99%	93.15%	97.43%
PIUCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	77	11	579	24	691
	Nº de atenciones totales	83	12	615	32	742
	TeapKpi	92.77%	91.67%	94.15%	75.00%	93.13%
PIUCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	14	1	201	3	219
	Nº de atenciones totales	16	1	213	4	234
	TeapKpi	87.50%	100.00%	94.37%	75.00%	93.59%
PIUCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	183	21	369	35	608
	Nº de atenciones totales	191	21	389	36	637
	TeapKpi	95.81%	100.00%	94.86%	97.22%	95.45%
PIUCD15	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	288	6	240	2	536
	Nº de atenciones totales	291	6	242	2	541
	TeapKpi	98.97%	100.00%	99.17%	100.00%	99.08%
PIUCD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	286	2	595	--	883
	Nº de atenciones totales	295	2	613	--	910
	TeapKpi	96.95%	100.00%	97.06%	--	97.03%
PIUCD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	206	--	125	--	331
	Nº de atenciones totales	210	--	125	--	335
	TeapKpi	98.10%	--	100.00%	--	98.81%

PIUST09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	68	8	242	18	336
	Nº de atenciones totales	72	9	261	21	363
	TeapKpi	94.44%	88.89%	92.72%	85.71%	92.56%
PIUST12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	80	3	113	1	197
	Nº de atenciones totales	81	3	124	2	210
	TeapKpi	98.77%	100.00%	91.13%	50.00%	93.81%
PUNCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	560	26	1173	55	1814
	Nº de atenciones totales	565	26	1190	57	1838
	TeapKpi	99.12%	100.00%	98.57%	96.49%	98.69%
PUNCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	546	267	1354	294	2461
	Nº de atenciones totales	548	274	1368	298	2488
	TeapKpi	99.64%	97.45%	98.98%	98.66%	98.91%
PUNCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	478	97	2073	386	3034
	Nº de atenciones totales	480	97	2094	395	3066
	TeapKpi	99.58%	100.00%	99.00%	97.72%	98.96%
PUNCD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	401	131	969	107	1608
	Nº de atenciones totales	401	131	972	107	1611
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.69%	100.00%	99.81%
PUNCD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	779	137	1129	143	2188
	Nº de atenciones totales	782	137	1138	145	2202
	TeapKpi	99.62%	100.00%	99.21%	98.62%	99.36%
SANCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	488	31	651	6	1176
	Nº de atenciones totales	488	31	653	6	1178
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.69%	100.00%	99.83%
SANCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	411	51	615	--	1077
	Nº de atenciones totales	418	51	617	--	1086
	TeapKpi	98.33%	100.00%	99.68%	--	99.17%
SANCD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	519	61	665	59	1304
	Nº de atenciones totales	548	63	690	60	1361
	TeapKpi	94.71%	96.83%	96.38%	98.33%	95.81%
SANCD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	232	61	597	16	906
	Nº de atenciones totales	251	69	642	19	981
	TeapKpi	92.43%	88.41%	92.99%	84.21%	92.35%
SANCD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	5	--	655	1	661
	Nº de atenciones totales	5	--	658	1	664
	TeapKpi	100.00%	--	99.54%	100.00%	99.55%

TACCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	44	12	971	11	1038
	Nº de atenciones totales	45	12	981	11	1049
	TeapKpi	97.78%	100.00%	98.98%	100.00%	98.95%
TACCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	29	25	445	58	557
	Nº de atenciones totales	30	27	471	62	590
	TeapKpi	96.67%	92.59%	94.48%	93.55%	94.41%
TACCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	43	3	330	3	379
	Nº de atenciones totales	48	3	338	3	392
	TeapKpi	89.58%	100.00%	97.63%	100.00%	96.68%
TACCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	165	102	588	68	923
	Nº de atenciones totales	166	103	595	69	933
	TeapKpi	99.40%	99.03%	98.82%	98.55%	98.93%
TACST01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	239	124	827	106	1296
	Nº de atenciones totales	247	130	848	111	1336
	TeapKpi	96.76%	95.38%	97.52%	95.50%	97.01%
TUMST03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	21	2	470	1	494
	Nº de atenciones totales	24	2	478	1	505
	TeapKpi	87.50%	100.00%	98.33%	100.00%	97.82%
UCACD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	382	47	1381	125	1935
	Nº de atenciones totales	382	47	1381	125	1935
	TeapKpi	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
UCAST02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	112	8	40	1	161
	Nº de atenciones totales	114	8	41	1	164
	TeapKpi	98.25%	100.00%	97.56%	100.00%	98.17%
Total general	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	35393	7393	101821	7888	152495
	Nº de atenciones totales	36515	7751	105307	8317	157890
	% (TEAPij)	96.93%	95.38%	96.69%	94.84%	96.58%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año: 2020
Mes: AGOSTO
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	0	521	0.00%
AMACD03	2	728	0.27%
AMACD04	7	716	0.98%
AMACD05	1	1279	0.08%
ANCCD01	1	153	0.65%
ANCCD02	2	1108	0.18%
ANCCD04	9	1044	0.86%
ANCCD05	23	1602	1.44%
ANCS08	5	23	21.74%
APUCD03	6	3238	0.19%
ARECD04	6	223	2.69%
ARECD12	4	953	0.42%
ARECD13	21	1796	1.17%
ARECD14	4	565	0.71%
ARECD15	0	433	0.00%
AREST06	9	754	1.19%
AYACD02	10	1933	0.52%
AYACD03	8	850	0.94%
AYACD04	3	1091	0.27%
CAJCD02	0	185	0.00%
CAJCD06	1	331	0.30%
CAJST07	17	689	2.47%
CUSCD08	4	879	0.46%
CUSCD09	16	2278	0.70%
CUSCD10	13	1582	0.82%
CUSCD11	7	1452	0.48%
HUACD01	1	779	0.13%
HUACD02	6	1758	0.34%
HUACD03	2	164	1.22%
HUCCD02	4	779	0.51%
HUNCD03	4	1323	0.30%
HUNCD04	11	1595	0.69%
HUNCD05	9	2449	0.37%
HUNCD06	11	971	1.13%
ICACD09	2	1127	0.18%
ICACD10	3	636	0.47%
ICACD11	2	848	0.24%
JUNCD01	31	969	3.20%
JUNCD02	78	3481	2.24%
JUNCD03	6	350	1.71%
JUNCD07	16	920	1.74%
JUNCD08	3	574	0.52%
JUNCD10	4	865	0.46%
JUNST05	12	2305	0.52%
LALCD01	9	978	0.92%
LALCD02	0	243	0.00%
LALCD04	15	1460	1.03%
LALCD06	9	1221	0.74%
LALCD07	7	1186	0.59%
LALCD08	8	338	2.37%

LALCD09	4	907	0.44%
LALCD10	3	356	0.84%
LALCD11	44	1395	3.15%
LAMCD05	35	1963	1.78%
LAMCD07	51	2676	1.91%
LAMCD08	28	1738	1.61%
LAMCD09	2	915	0.22%
LI1CD12	0	894	0.00%
LI1CD13	8	573	1.40%
LI1CD20	15	2658	0.56%
LI1CD22	6	862	0.70%
LI1CD23	13	985	1.32%
LI1CD25	21	2293	0.92%
LI1CD26	11	978	1.12%
LI1ST03	17	2823	0.60%
LI2CD01	5	625	0.80%
LI2CD04	44	2151	2.05%
LI2CD10	6	1030	0.58%
LI2CD12	1	571	0.18%
LI2CD13	5	1473	0.34%
LI2CD15	5	661	0.76%
LI2CD16	5	272	1.84%
LI2CD17	9	973	0.92%
LI2CD18	1	221	0.45%
LI3CD03	3	915	0.33%
LI3CD04	3	915	0.33%
LI3CD11	8	1071	0.75%
LI3CD14	10	1432	0.70%
LI3CD16	5	1981	0.25%
LI3CD17	8	1197	0.67%
LI3CD18	8	1892	0.42%
LI3CD20	5	858	0.58%
LI4CD04	6	1085	0.55%
LI4CD13	4	1377	0.29%
LI4CD14	3	799	0.38%
LI4CD16	22	3300	0.67%
LI4CD17	4	1125	0.36%
LI4CD18	3	750	0.40%
LI5CD02	5	1195	0.42%
LI5CD04	2	1088	0.18%
LI5CD05	9	1721	0.52%
LI6CD01	14	1707	0.82%
LI7CD01	35	1125	3.11%
LI7CD02	5	667	0.75%
LI7CD06	42	2003	2.10%
LI7CD08	4	1314	0.30%
LI7CD10	15	1684	0.89%
LI7CD11	92	1908	4.82%
LI8CD04	7	684	1.02%
LI8CD06	0	642	0.00%
LI8CD07	3	648	0.46%
LI8CD08	7	2126	0.33%
LI8CD09	1	161	0.62%
LI8CD10	31	1221	2.54%
LI8CD11	1	516	0.19%
LORCD01	2	602	0.33%
LORCD08	11	672	1.64%
LORST01	18	2069	0.87%
MADCD01	13	1371	0.95%
MADCD03	3	1258	0.24%
PIUCD04	4	460	0.87%
PIUCD05	7	1282	0.55%
PIUCD06	3	742	0.40%
PIUCD08	4	234	1.71%

PIUCD09	1	637	0.16%
PIUCD15	2	541	0.37%
PIUCD16	19	910	2.09%
PIUCD17	5	335	1.49%
PIUST09	1	363	0.28%
PIUST12	4	210	1.90%
PUNCD03	13	1838	0.71%
PUNCD08	8	2488	0.32%
PUNCD10	4	3066	0.13%
PUNCD11	9	1611	0.56%
PUNCD12	8	2202	0.36%
SANCD01	8	1178	0.68%
SANCD04	8	1086	0.74%
SANCD12	11	1361	0.81%
SANCD13	9	981	0.92%
SANCD14	0	664	0.00%
TACCD01	19	1049	1.81%
TACCD05	11	590	1.86%
TACCD06	2	392	0.51%
TACCD08	7	933	0.75%
TACST01	9	1336	0.67%
TUMST03	3	505	0.59%
UCACD05	14	1935	0.72%
UCAST02	5	164	3.05%
Total general	1381	157890	0.87%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año: 2020
Mes: AGOSTO
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	0.9	744	0.12%
AMACD02	0.2	279	0.07%
AMACD03	0.2	284	0.07%
AMACD04	0.2	286	0.07%
AMACD05	0.2	305	0.07%
ANCCD01	0.2	229	0.09%
ANCCD02	0.2	234	0.09%
ANCCD04	0.2	239	0.08%
ANCCD05	0.2	234	0.09%
ANCST08	0.2	45	0.44%
APUCD03	0.2	317.5	0.06%
ARECD04	0.2	234	0.09%
ARECD12	0.2	208	0.10%
ARECD13	0.2	234	0.09%
ARECD14	0.2	223	0.09%
ARECD15	0.2	234	0.09%
AREST06	0.2	209	0.10%
AYACD02	0.2	264	0.08%
AYACD03	0.2	312	0.06%
AYACD04	0.2	276	0.07%
CAJCD02	0.2	279	0.07%
CAJCD06	0.2	308	0.06%
CAJST07	0.2	270	0.07%
CUSCD08	0.2	247	0.08%
CUSCD09	0.2	260	0.08%
CUSCD10	0.2	260	0.08%
CUSCD11	0.2	260	0.08%
HUACD01	0.2	245	0.08%
HUACD02	0.2	234	0.09%
HUACD03	0.2	298	0.07%
HUCCD02	0.2	280	0.07%
HUNCD03	0.2	238	0.08%
HUNCD04	0.2	229.5	0.09%
HUNCD05	0.2	252	0.08%
HUNCD06	0.2	270	0.07%
ICACD09	0.2	234	0.09%
ICACD10	0.2	234	0.09%
ICACD11	0.2	260	0.08%
JUNCD01	0.2	260	0.08%
JUNCD02	0.2	260	0.08%
JUNCD03	0.2	260	0.08%
JUNCD07	0.2	240	0.08%
JUNCD08	0.2	240	0.08%
JUNCD10	0.2	208	0.10%
JUNST05	0.2	229.5	0.09%
LALCD01	0.2	278	0.07%
LALCD02	0.2	336	0.06%
LALCD04	0.2	274	0.07%
LALCD06	0.2	266	0.08%
LALCD07	0.2	264	0.08%
LALCD08	0.2	260	0.08%

LALCD09	0.2	294	0.07%
LALCD10	0.2	195	0.10%
LALCD11	0.2	260	0.08%
LAMCD05	0.2	280	0.07%
LAMCD07	0.2	261	0.08%
LAMCD08	0.2	260	0.08%
LAMCD09	0.2	208	0.10%
LI1CD12	0.2	304	0.07%
LI1CD13	0.2	322	0.06%
LI1CD20	0.2	252	0.08%
LI1CD22	0.2	298	0.07%
LI1CD23	0.2	300	0.07%
LI1CD25	0.2	252	0.08%
LI1CD26	0.2	208	0.10%
LI1ST03	0.2	274	0.07%
LI2CD01	0.2	252	0.08%
LI2CD04	0.2	252	0.08%
LI2CD10	0.2	260	0.08%
LI2CD12	0.2	252	0.08%
LI2CD13	0.2	252	0.08%
LI2CD15	0.2	260	0.08%
LI2CD16	0.2	304	0.07%
LI2CD17	0.2	252	0.08%
LI2CD18	0.2	304	0.07%
LI3CD03	0.2	270	0.07%
LI3CD04	0.2	270	0.07%
LI3CD11	0.2	268	0.07%
LI3CD14	0.2	237	0.08%
LI3CD16	0.2	255	0.08%
LI3CD17	0.2	249	0.08%
LI3CD18	0.2	238	0.08%
LI3CD20	0.2	252	0.08%
LI4CD04	0.2	234	0.09%
LI4CD13	0.2	234	0.09%
LI4CD14	0.2	260	0.08%
LI4CD16	0.2	267	0.07%
LI4CD17	0.2	269	0.07%
LI4CD18	0.2	266	0.08%
LI5CD02	0.2	238	0.08%
LI5CD04	0.2	299	0.07%
LI5CD05	0.2	290	0.07%
LI6CD01	0.2	264	0.08%
LI7CD01	0.2	273	0.07%
LI7CD02	0.2	258	0.08%
LI7CD06	0.2	252	0.08%
LI7CD08	0.2	268	0.07%
LI7CD10	0.2	252	0.08%
LI7CD11	0.2	300	0.07%
LI8CD04	0.2	280	0.07%
LI8CD06	0.2	258	0.08%
LI8CD07	0.2	252	0.08%
LI8CD08	0.2	255	0.08%
LI8CD09	0.2	282	0.07%
LI8CD10	0.2	278	0.07%
LI8CD11	0.2	252	0.08%
LORCD01	0.2	263	0.08%
LORCD08	0.2	263	0.08%
LORST01	0.2	294	0.07%
MADCD01	0.2	273	0.07%
MADCD03	0.2	273	0.07%
PIUCD04	0.2	273	0.07%
PIUCD05	0.2	265	0.08%
PIUCD06	0.2	260.5	0.08%
PIUCD08	0.2	288	0.07%

PIUCD09	0.2	252	0.08%
PIUCD15	0.2	247	0.08%
PIUCD16	0.2	280.5	0.07%
PIUCD17	0.2	253	0.08%
PIUST09	0.2	280	0.07%
PIUST12	0.2	301	0.07%
PUNCD03	0.2	255	0.08%
PUNCD08	0.2	250	0.08%
PUNCD10	0.2	234	0.09%
PUNCD11	0.2	234	0.09%
PUNCD12	0.2	271	0.07%
SANCD01	0.2	286	0.07%
SANCD04	0.2	286	0.07%
SANCD12	0.2	286	0.07%
SANCD13	0.2	286	0.07%
SANCD14	0.2	286	0.07%
TACCD01	0.2	239	0.08%
TACCD05	0.2	239	0.08%
TACCD06	0.2	239	0.08%
TACCD08	0.2	239	0.08%
TACST01	0.2	265	0.08%
TUMST03	0.2	294	0.07%
UCACD05	0.2	242	0.08%
UCAST02	0.2	308	0.06%
Total	28.5	2061.5	1.38%