

**Empresa :** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año :** 2020  
**Mes :** SETIEMBRE  
**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	12725	272564	4.67%
Canal de Atención Telefónica 930123123	1669	37027	4.51%
Canal de Atención Telefónica 080079123	239	8147	2.93%

**Empresa :** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año :** 2020  
**Mes :** SETIEMBRE  
**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	325866	325866	100.00%
Canal de Atención Telefónica 930123123	43372	43372	100.00%
Canal de Atención Telefónica 080079123	9577	9577	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	259164	272564	95.08%
Canal de Atención Telefónica 930123123	35310	37027	95.36%
Canal de Atención Telefónica 080079123	7728	8147	94.86%

**Empresa:** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año:** 2020  
**Mes:** SETIEMBRE  
**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.	92	25	414	8	539
	Nº de atenciones totales	93	25	421	8	547
	<b>TeapKpi</b>	<b>98.92%</b>	<b>100.00%</b>	<b>98.34%</b>	<b>100.00%</b>	<b>98.54%</b>
AMACD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	314	96	353	57	820
	Nº de atenciones totales	324	98	366	60	848
	<b>TeapKpi</b>	<b>96.91%</b>	<b>97.96%</b>	<b>96.45%</b>	<b>95.00%</b>	<b>96.70%</b>
AMACD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	32	23	459	4	518
	Nº de atenciones totales	32	23	468	4	527
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>98.08%</b>	<b>100.00%</b>	<b>98.29%</b>
AMACD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	530	24	460	3	1017
	Nº de atenciones totales	534	24	461	3	1022
	<b>TeapKpi</b>	<b>99.25%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.78%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.51%</b>
ANCCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	117	--	52	1	170
	Nº de atenciones totales	117	--	54	1	172
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>	<b>--</b>	<b>96.30%</b>	<b>100.00%</b>	<b>98.84%</b>
ANCCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	311	25	874	8	1218
	Nº de atenciones totales	339	26	907	9	1281
	<b>TeapKpi</b>	<b>91.74%</b>	<b>96.15%</b>	<b>96.36%</b>	<b>88.89%</b>	<b>95.08%</b>
ANCCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	201	34	591	55	881
	Nº de atenciones totales	206	34	605	55	900
	<b>TeapKpi</b>	<b>97.57%</b>	<b>100.00%</b>	<b>97.69%</b>	<b>100.00%</b>	<b>97.89%</b>
ANCCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	470	77	730	169	1446
	Nº de atenciones totales	495	82	772	179	1528
	<b>TeapKpi</b>	<b>94.95%</b>	<b>93.90%</b>	<b>94.56%</b>	<b>94.41%</b>	<b>94.63%</b>
ANCS08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	49	2	100	3	154
	Nº de atenciones totales	49	2	103	3	157
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>97.09%</b>	<b>100.00%</b>	<b>98.09%</b>
APUCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	213	84	2383	119	2799
	Nº de atenciones totales	213	84	2388	119	2804
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.79%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.82%</b>

ARECD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	119	18	114	6	257
	Nº de atenciones totales	137	26	131	7	301
	<b>TeapKpi</b>	<b>86.86%</b>	<b>69.23%</b>	<b>87.02%</b>	<b>85.71%</b>	<b>85.38%</b>
ARECD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	175	41	562	6	784
	Nº de atenciones totales	180	42	591	6	819
	<b>TeapKpi</b>	<b>97.22%</b>	<b>97.62%</b>	<b>95.09%</b>	<b>100.00%</b>	<b>95.73%</b>
ARECD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	458	214	1483	248	2403
	Nº de atenciones totales	476	220	1522	255	2473
	<b>TeapKpi</b>	<b>96.22%</b>	<b>97.27%</b>	<b>97.44%</b>	<b>97.25%</b>	<b>97.17%</b>
ARECD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	187	55	250	76	568
	Nº de atenciones totales	188	55	250	76	569
	<b>TeapKpi</b>	<b>99.47%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.82%</b>
ARECD15	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	222	182	530	120	1054
	Nº de atenciones totales	223	183	534	120	1060
	<b>TeapKpi</b>	<b>99.55%</b>	<b>99.45%</b>	<b>99.25%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.43%</b>
AREST06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	92	31	530	57	710
	Nº de atenciones totales	105	40	605	74	824
	<b>TeapKpi</b>	<b>87.62%</b>	<b>77.50%</b>	<b>87.60%</b>	<b>77.03%</b>	<b>86.17%</b>
AYACD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	416	54	1409	108	1987
	Nº de atenciones totales	417	54	1416	108	1995
	<b>TeapKpi</b>	<b>99.76%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.51%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.60%</b>
AYACD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	483	40	339	--	862
	Nº de atenciones totales	496	41	345	--	882
	<b>TeapKpi</b>	<b>97.38%</b>	<b>97.56%</b>	<b>98.26%</b>	<b>--</b>	<b>97.73%</b>
AYACD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	210	127	392	41	770
	Nº de atenciones totales	219	131	403	41	794
	<b>TeapKpi</b>	<b>95.89%</b>	<b>96.95%</b>	<b>97.27%</b>	<b>100.00%</b>	<b>96.98%</b>
AYACD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	95	24	413	2	534
	Nº de atenciones totales	95	24	413	2	534
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
CAJCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	93	30	82	6	211
	Nº de atenciones totales	93	30	83	6	212
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>98.80%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.53%</b>
CAJCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	165	6	322	3	496
	Nº de atenciones totales	166	6	329	4	505
	<b>TeapKpi</b>	<b>99.40%</b>	<b>100.00%</b>	<b>97.87%</b>	<b>75.00%</b>	<b>98.22%</b>

CAJST06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	--	--	67	--	67
	Nº de atenciones totales	--	--	73	--	73
	TeapKpi	--	--	91.78%	--	91.78%
CAJST07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	259	41	367	33	700
	Nº de atenciones totales	271	42	383	36	732
	TeapKpi	95.57%	97.62%	95.82%	91.67%	95.63%
CUSCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	412	6	455	2	875
	Nº de atenciones totales	425	7	472	2	906
	TeapKpi	96.94%	85.71%	96.40%	100.00%	96.58%
CUSCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	467	76	1549	283	2375
	Nº de atenciones totales	467	76	1551	283	2377
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.87%	100.00%	99.92%
CUSCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	260	27	1435	82	1804
	Nº de atenciones totales	264	27	1453	84	1828
	TeapKpi	98.48%	100.00%	98.76%	97.62%	98.69%
CUSCD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	28	68	1294	87	1477
	Nº de atenciones totales	29	68	1300	88	1485
	TeapKpi	96.55%	100.00%	99.54%	98.86%	99.46%
HUACD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	242	21	326	17	606
	Nº de atenciones totales	244	21	327	17	609
	TeapKpi	99.18%	100.00%	99.69%	100.00%	99.51%
HUACD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	410	113	987	63	1573
	Nº de atenciones totales	418	114	1011	64	1607
	TeapKpi	98.09%	99.12%	97.63%	98.44%	97.88%
HUACD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	95	16	113	--	224
	Nº de atenciones totales	95	16	113	--	224
	TeapKpi	100.00%	100.00%	100.00%	--	100.00%
HUCCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	188	4	535	13	740
	Nº de atenciones totales	191	4	537	13	745
	TeapKpi	98.43%	100.00%	99.63%	100.00%	99.33%
HUNCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	182	2	778	--	962
	Nº de atenciones totales	182	2	778	--	962
	TeapKpi	100.00%	100.00%	100.00%	--	100.00%
HUNCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1434	30	1662	25	3151
	Nº de atenciones totales	1566	31	1835	26	3458
	TeapKpi	91.57%	96.77%	90.57%	96.15%	91.12%

HUNCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	436	61	1512	146	2155
	Nº de atenciones totales	438	61	1527	148	2174
	<b>TeapKpi</b>	<b>99.54%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.02%</b>	<b>98.65%</b>	<b>99.13%</b>
HUNCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	326	8	500	--	834
	Nº de atenciones totales	326	8	500	--	834
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>--</b>	<b>100.00%</b>
ICACD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	117	61	818	99	1095
	Nº de atenciones totales	117	62	838	102	1119
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>	<b>98.39%</b>	<b>97.61%</b>	<b>97.06%</b>	<b>97.86%</b>
ICACD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	24	47	407	4	482
	Nº de atenciones totales	24	47	407	4	482
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
ICACD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	265	43	468	48	824
	Nº de atenciones totales	283	47	510	54	894
	<b>TeapKpi</b>	<b>93.64%</b>	<b>91.49%</b>	<b>91.76%</b>	<b>88.89%</b>	<b>92.17%</b>
JUNCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	29	--	530	--	559
	Nº de atenciones totales	31	--	539	--	570
	<b>TeapKpi</b>	<b>93.55%</b>	<b>--</b>	<b>98.33%</b>	<b>--</b>	<b>98.07%</b>
JUNCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	222	136	2723	97	3178
	Nº de atenciones totales	222	136	2724	97	3179
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.96%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.97%</b>
JUNCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	17	6	252	1	276
	Nº de atenciones totales	17	6	258	1	282
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>97.67%</b>	<b>100.00%</b>	<b>97.87%</b>
JUNCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	335	27	273	8	643
	Nº de atenciones totales	337	27	274	8	646
	<b>TeapKpi</b>	<b>99.41%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.64%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.54%</b>
JUNCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	101	9	519	25	654
	Nº de atenciones totales	101	9	528	26	664
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>98.30%</b>	<b>96.15%</b>	<b>98.49%</b>
JUNCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	653	112	353	42	1160
	Nº de atenciones totales	656	112	353	42	1163
	<b>TeapKpi</b>	<b>99.54%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.74%</b>
JUNST05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	500	253	994	98	1845
	Nº de atenciones totales	509	261	1015	103	1888
	<b>TeapKpi</b>	<b>98.23%</b>	<b>96.93%</b>	<b>97.93%</b>	<b>95.15%</b>	<b>97.72%</b>

LALCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	136	26	302	9	473
	Nº de atenciones totales	137	26	304	9	476
	<b>TeapKpi</b>	<b>99.27%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.34%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.37%</b>
LALCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	73	21	129	--	223
	Nº de atenciones totales	74	21	131	--	226
	<b>TeapKpi</b>	<b>98.65%</b>	<b>100.00%</b>	<b>98.47%</b>	<b>--</b>	<b>98.67%</b>
LALCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	152	53	788	45	1038
	Nº de atenciones totales	156	55	818	46	1075
	<b>TeapKpi</b>	<b>97.44%</b>	<b>96.36%</b>	<b>96.33%</b>	<b>97.83%</b>	<b>96.56%</b>
LALCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	284	80	551	10	925
	Nº de atenciones totales	293	83	559	10	945
	<b>TeapKpi</b>	<b>96.93%</b>	<b>96.39%</b>	<b>98.57%</b>	<b>100.00%</b>	<b>97.88%</b>
LALCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	472	57	350	16	895
	Nº de atenciones totales	517	64	399	16	996
	<b>TeapKpi</b>	<b>91.30%</b>	<b>89.06%</b>	<b>87.72%</b>	<b>100.00%</b>	<b>89.86%</b>
LALCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	65	14	597	8	684
	Nº de atenciones totales	69	16	618	8	711
	<b>TeapKpi</b>	<b>94.20%</b>	<b>87.50%</b>	<b>96.60%</b>	<b>100.00%</b>	<b>96.20%</b>
LALCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	321	76	196	18	611
	Nº de atenciones totales	324	76	197	19	616
	<b>TeapKpi</b>	<b>99.07%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.49%</b>	<b>94.74%</b>	<b>99.19%</b>
LALCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	65	1	264	--	330
	Nº de atenciones totales	65	1	264	--	330
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>--</b>	<b>100.00%</b>
LALCD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	261	22	691	1	975
	Nº de atenciones totales	275	24	745	1	1045
	<b>TeapKpi</b>	<b>94.91%</b>	<b>91.67%</b>	<b>92.75%</b>	<b>100.00%</b>	<b>93.30%</b>
LAMCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	547	159	711	98	1515
	Nº de atenciones totales	590	168	747	107	1612
	<b>TeapKpi</b>	<b>92.71%</b>	<b>94.64%</b>	<b>95.18%</b>	<b>91.59%</b>	<b>93.98%</b>
LAMCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	466	122	1312	110	2010
	Nº de atenciones totales	481	123	1345	117	2066
	<b>TeapKpi</b>	<b>96.88%</b>	<b>99.19%</b>	<b>97.55%</b>	<b>94.02%</b>	<b>97.29%</b>
LAMCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	179	53	1075	81	1388
	Nº de atenciones totales	202	63	1214	95	1574
	<b>TeapKpi</b>	<b>88.61%</b>	<b>84.13%</b>	<b>88.55%</b>	<b>85.26%</b>	<b>88.18%</b>

LAMCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	404	51	249	23	727
	Nº de atenciones totales	416	53	254	24	747
	TeapKpi	97.12%	96.23%	98.03%	95.83%	97.32%
LAMCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	169	91	564	22	846
	Nº de atenciones totales	212	101	595	24	932
	TeapKpi	79.72%	90.10%	94.79%	91.67%	90.77%
LI1CD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	338	74	1001	13	1426
	Nº de atenciones totales	348	75	1024	13	1460
	TeapKpi	97.13%	98.67%	97.75%	100.00%	97.67%
LI1CD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	171	36	154	9	370
	Nº de atenciones totales	178	37	166	9	390
	TeapKpi	96.07%	97.30%	92.77%	100.00%	94.87%
LI1CD20	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	402	22	1893	24	2341
	Nº de atenciones totales	435	26	1991	24	2476
	TeapKpi	92.41%	84.62%	95.08%	100.00%	94.55%
LI1CD22	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	183	23	638	2	846
	Nº de atenciones totales	183	24	641	2	850
	TeapKpi	100.00%	95.83%	99.53%	100.00%	99.53%
LI1CD23	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	234	59	741	17	1051
	Nº de atenciones totales	252	61	788	17	1118
	TeapKpi	92.86%	96.72%	94.04%	100.00%	94.01%
LI1CD25	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	388	24	1426	49	1887
	Nº de atenciones totales	395	26	1457	50	1928
	TeapKpi	98.23%	92.31%	97.87%	98.00%	97.87%
LI1CD26	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	84	22	744	6	856
	Nº de atenciones totales	89	22	799	6	916
	TeapKpi	94.38%	100.00%	93.12%	100.00%	93.45%
LI1ST03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	489	316	1779	488	3072
	Nº de atenciones totales	500	326	1905	520	3251
	TeapKpi	97.80%	96.93%	93.39%	93.85%	94.49%
LI2CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	11	4	504	--	519
	Nº de atenciones totales	14	4	518	--	536
	TeapKpi	78.57%	100.00%	97.30%	--	96.83%
LI2CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	265	69	567	144	1045
	Nº de atenciones totales	265	69	568	147	1049
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.82%	97.96%	99.62%

LI2CD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	219	163	747	77	1206
	Nº de atenciones totales	220	163	754	78	1215
	<b>TeapKpi</b>	<b>99.55%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.07%</b>	<b>98.72%</b>	<b>99.26%</b>
LI2CD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	--	--	934	--	934
	Nº de atenciones totales	--	--	939	--	939
	<b>TeapKpi</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>99.47%</b>	<b>--</b>	<b>99.47%</b>
LI2CD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	--	--	1518	--	1518
	Nº de atenciones totales	--	--	1537	--	1537
	<b>TeapKpi</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>98.76%</b>	<b>--</b>	<b>98.76%</b>
LI2CD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	10	--	5	1	16
	Nº de atenciones totales	10	--	8	1	19
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>	<b>--</b>	<b>62.50%</b>	<b>100.00%</b>	<b>84.21%</b>
LI2CD15	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	155	4	459	4	622
	Nº de atenciones totales	158	4	468	5	635
	<b>TeapKpi</b>	<b>98.10%</b>	<b>100.00%</b>	<b>98.08%</b>	<b>80.00%</b>	<b>97.95%</b>
LI2CD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	75	82	112	29	298
	Nº de atenciones totales	83	83	115	32	313
	<b>TeapKpi</b>	<b>90.36%</b>	<b>98.80%</b>	<b>97.39%</b>	<b>90.63%</b>	<b>95.21%</b>
LI2CD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	131	40	746	29	946
	Nº de atenciones totales	134	41	775	29	979
	<b>TeapKpi</b>	<b>97.76%</b>	<b>97.56%</b>	<b>96.26%</b>	<b>100.00%</b>	<b>96.63%</b>
LI2CD18	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	52	12	167	7	238
	Nº de atenciones totales	52	12	172	7	243
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>97.09%</b>	<b>100.00%</b>	<b>97.94%</b>
LI3CD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	246	23	523	39	831
	Nº de atenciones totales	259	24	553	43	879
	<b>TeapKpi</b>	<b>94.98%</b>	<b>95.83%</b>	<b>94.58%</b>	<b>90.70%</b>	<b>94.54%</b>
LI3CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	138	20	646	42	846
	Nº de atenciones totales	142	21	664	43	870
	<b>TeapKpi</b>	<b>97.18%</b>	<b>95.24%</b>	<b>97.29%</b>	<b>97.67%</b>	<b>97.24%</b>
LI3CD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	152	51	365	40	608
	Nº de atenciones totales	161	55	394	40	650
	<b>TeapKpi</b>	<b>94.41%</b>	<b>92.73%</b>	<b>92.64%</b>	<b>100.00%</b>	<b>93.54%</b>
LI3CD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	95	64	986	62	1207
	Nº de atenciones totales	95	65	1002	63	1225
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>	<b>98.46%</b>	<b>98.40%</b>	<b>98.41%</b>	<b>98.53%</b>



LI3CD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	298	21	1338	29	1686
	Nº de atenciones totales	300	21	1358	29	1708
	<b>TeapKpi</b>	<b>99.33%</b>	<b>100.00%</b>	<b>98.53%</b>	<b>100.00%</b>	<b>98.71%</b>
LI3CD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	471	63	999	65	1598
	Nº de atenciones totales	479	63	1013	65	1620
	<b>TeapKpi</b>	<b>98.33%</b>	<b>100.00%</b>	<b>98.62%</b>	<b>100.00%</b>	<b>98.64%</b>
LI3CD18	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	284	55	1020	39	1398
	Nº de atenciones totales	307	60	1120	40	1527
	<b>TeapKpi</b>	<b>92.51%</b>	<b>91.67%</b>	<b>91.07%</b>	<b>97.50%</b>	<b>91.55%</b>
LI3CD20	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	83	14	676	1	774
	Nº de atenciones totales	83	14	679	1	777
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.56%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.61%</b>
LI4CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	622	55	903	21	1601
	Nº de atenciones totales	635	57	921	21	1634
	<b>TeapKpi</b>	<b>97.95%</b>	<b>96.49%</b>	<b>98.05%</b>	<b>100.00%</b>	<b>97.98%</b>
LI4CD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	435	35	804	13	1287
	Nº de atenciones totales	438	35	809	14	1296
	<b>TeapKpi</b>	<b>99.32%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.38%</b>	<b>92.86%</b>	<b>99.31%</b>
LI4CD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	66	7	686	2	761
	Nº de atenciones totales	67	7	688	3	765
	<b>TeapKpi</b>	<b>98.51%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.71%</b>	<b>66.67%</b>	<b>99.48%</b>
LI4CD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	31	52	2611	11	2705
	Nº de atenciones totales	32	52	2646	11	2741
	<b>TeapKpi</b>	<b>96.88%</b>	<b>100.00%</b>	<b>98.68%</b>	<b>100.00%</b>	<b>98.69%</b>
LI4CD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	118	35	659	1	813
	Nº de atenciones totales	119	36	661	1	817
	<b>TeapKpi</b>	<b>99.16%</b>	<b>97.22%</b>	<b>99.70%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.51%</b>
LI4CD18	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	93	13	501	2	609
	Nº de atenciones totales	96	13	511	2	622
	<b>TeapKpi</b>	<b>96.88%</b>	<b>100.00%</b>	<b>98.04%</b>	<b>100.00%</b>	<b>97.91%</b>
LI5CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	16	4	315	--	335
	Nº de atenciones totales	16	4	316	--	336
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.68%</b>	<b>--</b>	<b>99.70%</b>
LI5CD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	70	--	1219	--	1289
	Nº de atenciones totales	70	--	1228	--	1298
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>	<b>--</b>	<b>99.27%</b>	<b>--</b>	<b>99.31%</b>

LI5CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	264	88	754	1	1107
	Nº de atenciones totales	266	88	762	1	1117
	<b>TeapKpi</b>	<b>99.25%</b>	<b>100.00%</b>	<b>98.95%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.10%</b>
LI5CD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	293	278	522	203	1296
	Nº de atenciones totales	296	278	532	204	1310
	<b>TeapKpi</b>	<b>98.99%</b>	<b>100.00%</b>	<b>98.12%</b>	<b>99.51%</b>	<b>98.93%</b>
LI6CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	320	248	340	130	1038
	Nº de atenciones totales	339	279	354	137	1109
	<b>TeapKpi</b>	<b>94.40%</b>	<b>88.89%</b>	<b>96.05%</b>	<b>94.89%</b>	<b>93.60%</b>
LI7CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	492	78	639	82	1291
	Nº de atenciones totales	529	88	676	91	1384
	<b>TeapKpi</b>	<b>93.01%</b>	<b>88.64%</b>	<b>94.53%</b>	<b>90.11%</b>	<b>93.28%</b>
LI7CD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	9	3	675	--	687
	Nº de atenciones totales	9	4	688	--	701
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>	<b>75.00%</b>	<b>98.11%</b>	<b>--</b>	<b>98.00%</b>
LI7CD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	192	54	998	2	1246
	Nº de atenciones totales	193	59	1021	2	1275
	<b>TeapKpi</b>	<b>99.48%</b>	<b>91.53%</b>	<b>97.75%</b>	<b>100.00%</b>	<b>97.73%</b>
LI7CD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	265	8	1139	37	1449
	Nº de atenciones totales	270	8	1164	39	1481
	<b>TeapKpi</b>	<b>98.15%</b>	<b>100.00%</b>	<b>97.85%</b>	<b>94.87%</b>	<b>97.84%</b>
LI7CD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	333	59	1161	42	1595
	Nº de atenciones totales	334	59	1169	42	1604
	<b>TeapKpi</b>	<b>99.70%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.32%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.44%</b>
LI7CD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	337	97	741	84	1259
	Nº de atenciones totales	343	97	763	84	1287
	<b>TeapKpi</b>	<b>98.25%</b>	<b>100.00%</b>	<b>97.12%</b>	<b>100.00%</b>	<b>97.82%</b>
LI8CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	159	70	397	1	627
	Nº de atenciones totales	164	76	420	1	661
	<b>TeapKpi</b>	<b>96.95%</b>	<b>92.11%</b>	<b>94.52%</b>	<b>100.00%</b>	<b>94.86%</b>
LI8CD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	108	8	501	6	623
	Nº de atenciones totales	108	8	505	7	628
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.21%</b>	<b>85.71%</b>	<b>99.20%</b>
LI8CD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	152	18	277	5	452
	Nº de atenciones totales	167	22	314	5	508
	<b>TeapKpi</b>	<b>91.02%</b>	<b>81.82%</b>	<b>88.22%</b>	<b>100.00%</b>	<b>88.98%</b>

LI8CD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	45	21	1407	24	1497
	Nº de atenciones totales	49	23	1503	27	1602
	<b>TeapKpi</b>	<b>91.84%</b>	<b>91.30%</b>	<b>93.61%</b>	<b>88.89%</b>	<b>93.45%</b>
LI8CD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	73	1	26	2	102
	Nº de atenciones totales	74	1	27	2	104
	<b>TeapKpi</b>	<b>98.65%</b>	<b>100.00%</b>	<b>96.30%</b>	<b>100.00%</b>	<b>98.08%</b>
LI8CD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	68	27	896	79	1070
	Nº de atenciones totales	68	28	910	80	1086
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>	<b>96.43%</b>	<b>98.46%</b>	<b>98.75%</b>	<b>98.53%</b>
LI8CD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	363	46	253	43	705
	Nº de atenciones totales	367	46	263	46	722
	<b>TeapKpi</b>	<b>98.91%</b>	<b>100.00%</b>	<b>96.20%</b>	<b>93.48%</b>	<b>97.65%</b>
LORCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	177	--	392	--	569
	Nº de atenciones totales	179	--	397	--	576
	<b>TeapKpi</b>	<b>98.88%</b>	<b>--</b>	<b>98.74%</b>	<b>--</b>	<b>98.78%</b>
LORCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	425	1	290	1	717
	Nº de atenciones totales	429	1	292	1	723
	<b>TeapKpi</b>	<b>99.07%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.32%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.17%</b>
LORST01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	242	74	486	73	875
	Nº de atenciones totales	249	75	498	74	896
	<b>TeapKpi</b>	<b>97.19%</b>	<b>98.67%</b>	<b>97.59%</b>	<b>98.65%</b>	<b>97.66%</b>
MADCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	136	81	993	14	1224
	Nº de atenciones totales	141	82	1022	15	1260
	<b>TeapKpi</b>	<b>96.45%</b>	<b>98.78%</b>	<b>97.16%</b>	<b>93.33%</b>	<b>97.14%</b>
MADCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	206	129	214	27	576
	Nº de atenciones totales	210	130	216	27	583
	<b>TeapKpi</b>	<b>98.10%</b>	<b>99.23%</b>	<b>99.07%</b>	<b>100.00%</b>	<b>98.80%</b>
PIUCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	259	26	135	1	421
	Nº de atenciones totales	271	27	140	1	439
	<b>TeapKpi</b>	<b>95.57%</b>	<b>96.30%</b>	<b>96.43%</b>	<b>100.00%</b>	<b>95.90%</b>
PIUCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	53	10	1652	15	1730
	Nº de atenciones totales	56	10	1726	16	1808
	<b>TeapKpi</b>	<b>94.64%</b>	<b>100.00%</b>	<b>95.71%</b>	<b>93.75%</b>	<b>95.69%</b>
PIUCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	27	6	418	14	465
	Nº de atenciones totales	28	9	442	15	494
	<b>TeapKpi</b>	<b>96.43%</b>	<b>66.67%</b>	<b>94.57%</b>	<b>93.33%</b>	<b>94.13%</b>

PIUCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	33	10	389	23	455
	Nº de atenciones totales	37	11	435	25	508
	<b>TeapKpi</b>	<b>89.19%</b>	<b>90.91%</b>	<b>89.43%</b>	<b>92.00%</b>	<b>89.57%</b>
PIUCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	124	14	327	17	482
	Nº de atenciones totales	133	15	352	18	518
	<b>TeapKpi</b>	<b>93.23%</b>	<b>93.33%</b>	<b>92.90%</b>	<b>94.44%</b>	<b>93.05%</b>
PIUCD15	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	216	23	261	3	503
	Nº de atenciones totales	216	24	261	3	504
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>	<b>95.83%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.80%</b>
PIUCD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	220	26	649	--	895
	Nº de atenciones totales	221	27	660	--	908
	<b>TeapKpi</b>	<b>99.55%</b>	<b>96.30%</b>	<b>98.33%</b>	<b>--</b>	<b>98.57%</b>
PIUCD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	237	51	586	8	882
	Nº de atenciones totales	238	52	586	8	884
	<b>TeapKpi</b>	<b>99.58%</b>	<b>98.08%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.77%</b>
PIUST09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	60	10	175	6	251
	Nº de atenciones totales	62	12	184	6	264
	<b>TeapKpi</b>	<b>96.77%</b>	<b>83.33%</b>	<b>95.11%</b>	<b>100.00%</b>	<b>95.08%</b>
PIUST12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	101	6	317	2	426
	Nº de atenciones totales	105	6	326	2	439
	<b>TeapKpi</b>	<b>96.19%</b>	<b>100.00%</b>	<b>97.24%</b>	<b>100.00%</b>	<b>97.04%</b>
PUNCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	408	17	1050	56	1531
	Nº de atenciones totales	409	17	1056	56	1538
	<b>TeapKpi</b>	<b>99.76%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.43%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.54%</b>
PUNCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	454	154	1487	214	2309
	Nº de atenciones totales	462	158	1517	218	2355
	<b>TeapKpi</b>	<b>98.27%</b>	<b>97.47%</b>	<b>98.02%</b>	<b>98.17%</b>	<b>98.05%</b>
PUNCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	425	152	2115	322	3014
	Nº de atenciones totales	427	153	2133	329	3042
	<b>TeapKpi</b>	<b>99.53%</b>	<b>99.35%</b>	<b>99.16%</b>	<b>97.87%</b>	<b>99.08%</b>
PUNCD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	606	195	1180	121	2102
	Nº de atenciones totales	606	195	1183	121	2105
	<b>TeapKpi</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.75%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.86%</b>
PUNCD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	995	211	789	102	2097
	Nº de atenciones totales	999	213	795	102	2109
	<b>TeapKpi</b>	<b>99.60%</b>	<b>99.06%</b>	<b>99.25%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.43%</b>

SANCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	356	45	657	1	1059
	Nº de atenciones totales	356	45	661	1	1063
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.39%	100.00%	99.62%
SANCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	360	30	750	--	1140
	Nº de atenciones totales	361	30	758	--	1149
	TeapKpi	99.72%	100.00%	98.94%	--	99.22%
SANCD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	480	70	580	35	1165
	Nº de atenciones totales	486	70	583	37	1176
	TeapKpi	98.77%	100.00%	99.49%	94.59%	99.06%
SANCD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	198	35	623	12	868
	Nº de atenciones totales	198	35	637	12	882
	TeapKpi	100.00%	100.00%	97.80%	100.00%	98.41%
SANCD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	2	--	753	--	755
	Nº de atenciones totales	2	--	753	--	755
	TeapKpi	100.00%	--	100.00%	--	100.00%
TACCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	3	1	931	2	937
	Nº de atenciones totales	3	1	940	2	946
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.04%	100.00%	99.05%
TACCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	10	13	490	14	527
	Nº de atenciones totales	13	14	515	17	559
	TeapKpi	76.92%	92.86%	95.15%	82.35%	94.28%
TACCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	44	6	267	14	331
	Nº de atenciones totales	45	6	269	14	334
	TeapKpi	97.78%	100.00%	99.26%	100.00%	99.10%
TACCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	146	104	716	64	1030
	Nº de atenciones totales	151	106	736	64	1057
	TeapKpi	96.69%	98.11%	97.28%	100.00%	97.45%
TACST01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	238	108	572	63	981
	Nº de atenciones totales	246	110	586	68	1010
	TeapKpi	96.75%	98.18%	97.61%	92.65%	97.13%
TUMST03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	8	3	521	--	532
	Nº de atenciones totales	8	3	535	--	546
	TeapKpi	100.00%	100.00%	97.38%	--	97.44%
UCACD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	370	39	1046	82	1537
	Nº de atenciones totales	370	39	1048	82	1539
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.81%	100.00%	99.87%

UCAST02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	67	9	94	--	170
	Nº de atenciones totales	67	9	94	--	170
	TeapKpi	100.00%	100.00%	100.00%	--	100.00%
Total general	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	33224	7430	100555	6027	147236
	Nº de atenciones totales	34196	7657	103258	6232	151343
	% (TEAPij)	97.16%	97.04%	97.38%	96.71%	97.29%

**Empresa:** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año:** 2020  
**Mes:** SETIEMBRE  
**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	547	0.00%
AMACD03	2	848	0.24%
AMACD04	1	527	0.19%
AMACD05	1	1022	0.10%
ANCCD01	2	172	1.16%
ANCCD02	6	1281	0.47%
ANCCD04	14	900	1.56%
ANCCD05	11	1528	0.72%
ANCS08	11	157	7.01%
APUCD03	7	2804	0.25%
ARECD04	6	301	1.99%
ARECD12	3	819	0.37%
ARECD13	14	2473	0.57%
ARECD14	3	569	0.53%
ARECD15	1	1060	0.09%
AREST06	12	824	1.46%
AYACD02	15	1995	0.75%
AYACD03	3	882	0.34%
AYACD04	2	794	0.25%
AYACD05	2	534	0.37%
CAJCD02	0	212	0.00%
CAJCD06	3	505	0.59%
CAJST06	0	73	0.00%
CAJST07	10	732	1.37%
CUSCD08	5	906	0.55%
CUSCD09	9	2377	0.38%
CUSCD10	14	1828	0.77%
CUSCD11	11	1485	0.74%
HUACD01	2	609	0.33%
HUACD02	8	1607	0.50%
HUACD03	1	224	0.45%
HUCCD02	1	745	0.13%
HUNCD03	8	962	0.83%
HUNCD04	26	3458	0.75%
HUNCD05	12	2174	0.55%
HUNCD06	3	834	0.36%
ICACD09	6	1119	0.54%
ICACD10	0	482	0.00%
ICACD11	9	894	1.01%
JUNCD01	2	570	0.35%
JUNCD02	42	3179	1.32%
JUNCD03	4	282	1.42%
JUNCD07	11	646	1.70%
JUNCD08	8	664	1.20%
JUNCD10	3	1163	0.26%
JUNST05	7	1888	0.37%
LALCD01	0	476	0.00%
LALCD02	1	226	0.44%
LALCD04	8	1075	0.74%
LALCD06	7	945	0.74%

LALCD07	9	996	0.90%
LALCD08	3	711	0.42%
LALCD09	1	616	0.16%
LALCD10	0	330	0.00%
LALCD11	7	1045	0.67%
LAMCD05	12	1612	0.74%
LAMCD07	20	2066	0.97%
LAMCD08	4	1574	0.25%
LAMCD09	4	747	0.54%
LAMCD10	22	932	2.36%
LI1CD12	9	1460	0.62%
LI1CD13	6	390	1.54%
LI1CD20	29	2476	1.17%
LI1CD22	3	850	0.35%
LI1CD23	4	1118	0.36%
LI1CD25	14	1928	0.73%
LI1CD26	1	916	0.11%
LI1ST03	14	3251	0.43%
LI2CD01	2	536	0.37%
LI2CD04	12	1049	1.14%
LI2CD10	55	1215	4.53%
LI2CD12	4	939	0.43%
LI2CD13	2	1537	0.13%
LI2CD14	0	19	0.00%
LI2CD15	3	635	0.47%
LI2CD16	2	313	0.64%
LI2CD17	7	979	0.72%
LI2CD18	2	243	0.82%
LI3CD03	5	879	0.57%
LI3CD04	3	870	0.34%
LI3CD11	9	650	1.38%
LI3CD14	8	1225	0.65%
LI3CD16	8	1708	0.47%
LI3CD17	7	1620	0.43%
LI3CD18	7	1527	0.46%
LI3CD20	6	777	0.77%
LI4CD04	5	1634	0.31%
LI4CD13	4	1296	0.31%
LI4CD14	2	765	0.26%
LI4CD16	10	2741	0.36%
LI4CD17	2	817	0.24%
LI4CD18	1	622	0.16%
LI5CD01	0	336	0.00%
LI5CD02	8	1298	0.62%
LI5CD04	3	1117	0.27%
LI5CD05	9	1310	0.69%
LI6CD01	4	1109	0.36%
LI7CD01	3	1384	0.22%
LI7CD02	6	701	0.86%
LI7CD06	19	1275	1.49%
LI7CD08	5	1481	0.34%
LI7CD10	15	1604	0.94%
LI7CD11	26	1287	2.02%
LI8CD04	1	661	0.15%
LI8CD06	0	628	0.00%
LI8CD07	1	508	0.20%
LI8CD08	3	1602	0.19%
LI8CD09	0	104	0.00%
LI8CD10	23	1086	2.12%
LI8CD11	6	722	0.83%
LORCD01	4	576	0.69%
LORCD08	6	723	0.83%
LORST01	5	896	0.56%
MADCD01	23	1260	1.83%



MADCD03	4	583	0.69%
PIUCD04	1	439	0.23%
PIUCD05	8	1808	0.44%
PIUCD06	0	494	0.00%
PIUCD08	9	508	1.77%
PIUCD09	1	518	0.19%
PIUCD15	2	504	0.40%
PIUCD16	10	908	1.10%
PIUCD17	30	884	3.39%
PIUST09	1	264	0.38%
PIUST12	3	439	0.68%
PUNCD03	14	1538	0.91%
PUNCD08	8	2355	0.34%
PUNCD10	7	3042	0.23%
PUNCD11	10	2105	0.48%
PUNCD12	13	2109	0.62%
SANCD01	8	1063	0.75%
SANCD04	6	1149	0.52%
SANCD12	7	1176	0.60%
SANCD13	4	882	0.45%
SANCD14	1	755	0.13%
TACCD01	8	946	0.85%
TACCD05	7	559	1.25%
TACCD06	7	334	2.10%
TACCD08	4	1057	0.38%
TACST01	2	1010	0.20%
TUMST03	1	546	0.18%
UCACD05	4	1539	0.26%
UCAST02	0	170	0.00%
<b>Total general</b>	<b>1015</b>	<b>151343</b>	<b>0.67%</b>

**Empresa:** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año:** 2020  
**Mes:** SETIEMBRE  
**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	0.93	720	0.13%
AYACD02	2.05	312	0.66%
AYACD04	2.05	270	0.76%
AYACD05	2.05	297	0.69%
JUNCD08	2.05	254	0.81%
JUNCD07	2.05	254	0.81%
LAMCD09	2.05	216	0.95%
LAMCD10	2.05	180	1.14%
LI3CD18	2.05	263	0.78%
LI3CD17	2.05	286	0.72%
LI4CD04	2.05	259	0.79%
LI4CD13	2.05	259	0.79%
LI4CD14	2.05	278	0.74%
PUNCD11	2.05	243	0.84%
PUNCD08	2.05	216	0.95%
PUNCD10	2.05	243	0.84%
PUNCD03	2.05	243	0.84%
PUNCD12	2.05	216	0.95%
JUNST05	2.05	231	0.89%
JUNCD03	2.05	256.5	0.80%
PIUCD15	2.05	274.5	0.75%
PIUCD04	2.05	310.5	0.66%
PIUCD05	2.05	288	0.71%
LORST01	2.05	310	0.66%
LORCD01	2.05	266	0.77%
LORCD08	2.05	266	0.77%
CAJCD06	2.05	297	0.69%
CAJCD02	2.05	283.5	0.72%
HUCCD02	2.05	270	0.76%
HUNCD05	2.05	254	0.81%
CUSCD11	2.05	270	0.76%
CUSCD09	2.05	270	0.76%
LAMCD05	2.05	270	0.76%
LAMCD08	2.05	270	0.76%
LI1CD13	2.05	310.5	0.66%
LI4CD16	2.05	282	0.73%
LI4CD17	2.05	285	0.72%
LI4CD18	2.05	276	0.74%
LI8CD04	2.05	290	0.71%
LI8CD10	2.05	286	0.72%
LI8CD08	2.05	273.5	0.75%
LI3CD11	2.05	280	0.73%
LI8CD06	2.05	270	0.76%
SANCD04	2.05	319	0.64%
SANCD12	2.05	292	0.70%
SANCD01	2.05	303	0.68%
SANCD13	2.05	307	0.67%
SANCD14	2.05	317	0.65%
PIUCD08	2.05	283.5	0.72%
LI3CD16	2.05	270.5	0.76%
APUCD03	2.05	324	0.63%

CUSCD10	2.05	270	0.76%
AMACD05	2.05	318.5	0.64%
LI2CD04	2.05	243	0.84%
UCACD05	2.05	243	0.84%
ICACD09	2.05	243	0.84%
LI3CD20	2.05	263	0.78%
LALCD11	2.05	249	0.82%
LI3CD14	2.05	239	0.86%
CAJST06	2.05	60	3.42%
CAJST07	2.05	270	0.76%
AYACD03	2.05	312	0.66%
PIUCD06	2.05	273.5	0.75%
TUMST03	2.05	304.5	0.67%
TACST01	2.05	270	0.76%
ARECD13	2.05	243	0.84%
CUSCD08	2.05	198	1.04%
HUNCD04	2.05	242.5	0.85%
LALCD09	2.05	255	0.80%
LALCD10	2.05	270	0.76%
PIUST09	2.05	304	0.67%
HUACD02	2.05	243	0.84%
MADCD01	2.05	283.5	0.72%
AMACD02	2.05	283.5	0.72%
ANCCD05	2.05	243	0.84%
ANCCD02	2.05	243	0.84%
HUACD03	2.05	255	0.80%
ANCCD04	2.05	270	0.76%
ARECD14	2.05	228	0.90%
ARECD12	2.05	216	0.95%
HUNCD03	2.05	243	0.84%
HUNCD06	2.05	270	0.76%
ICACD11	2.05	270	0.76%
JUNCD01	2.05	270	0.76%
LALCD08	2.05	255	0.80%
LALCD04	2.05	255	0.80%
LALCD06	2.05	267	0.77%
LALCD07	2.05	279	0.73%
LALCD01	2.05	276	0.74%
LAMCD07	2.05	256.5	0.80%
LI1CD20	2.05	243	0.84%
LI1CD22	2.05	297	0.69%
LI2CD12	2.05	243	0.84%
LI2CD16	2.05	270	0.76%
LI2CD13	2.05	243	0.84%
LI2CD01	2.05	243	0.84%
LI5CD05	2.05	270	0.76%
LI5CD01	2.05	120	1.71%
LI5CD02	2.05	243	0.84%
LI5CD04	2.05	270	0.76%
LI1ST03	2.05	270	0.76%
LI7CD06	2.05	243	0.84%
LI7CD01	2.05	283.5	0.72%
LI2CD18	2.05	297	0.69%
LI7CD10	2.05	243	0.84%
LI2CD14	2.05	108	1.90%
LI8CD07	2.05	254	0.81%
LI3CD04	2.05	270	0.76%
LI8CD09	2.05	304	0.67%
LI8CD11	2.05	266	0.77%
PIUCD16	2.05	296.5	0.69%
TACCD06	2.05	243	0.84%
TACCD05	2.05	243	0.84%
LI3CD03	2.05	270	0.76%
MADCD03	2.05	283.5	0.72%

PIUST12	2.05	312	0.66%
HUACD01	2.05	258	0.79%
ANCCD01	2.05	239	0.86%
ARECD15	2.05	243	0.84%
JUNCD02	2.05	270	0.76%
LI7CD02	2.05	262	0.78%
LI7CD08	2.05	270	0.76%
LI2CD10	2.05	270	0.76%
LI1CD25	2.05	243	0.84%
LI1CD26	2.05	216	0.95%
AMACD03	2.05	270	0.76%
ICACD10	2.05	243	0.84%
LI2CD17	2.05	243	0.84%
LI1CD23	2.05	297	0.69%
AMACD04	2.05	266	0.77%
LI2CD15	2.05	270	0.76%
TACCD01	2.05	243	0.84%
LI7CD11	2.05	297	0.69%
UCAST02	2.05	297	0.69%
AREST06	2.05	223	0.92%
LI6CD01	2.05	297	0.69%
LI1CD12	2.05	297	0.69%
TACCD08	2.05	243	0.84%
PIUCD17	2.05	250.5	0.82%
ARECD04	2.05	243	0.84%
LALCD02	2.05	265.5	0.77%
PIUCD09	2.05	303	0.68%
JUNCD10	2.05	256.5	0.80%
ANCST08	2.05	243	0.84%
<b>Total</b>	294.1	38289.5	0.77%