

**Empresa :** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año :** 2020  
**Mes :** DICIEMBRE  
**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          | 12694  | 334122                         | 3.80%   |
| Canal de Atención Telefónica 930123123    | 775  | 31532                          | 2.46%   |
| Canal de Atención Telefónica 080079123    | 107  | 5289                           | 2.02%   |
| Canal de Atención Telefónica en Quechua 1 | 0  | 11                             | 0.00%   |

**Empresa :** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año :** 2020  
**Mes :** DICIEMBRE  
**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          | 374968   | 374968               | 100.00%  |
| Canal de Atención Telefónica 930123123    | 34649  | 34649                | 100.00%  |
| Canal de Atención Telefónica 080079123    | 5858   | 5858                 | 100.00%  |
| Canal de Atención Telefónica en Quechua 1 | 132  | 132                  | 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          | 305173  | 334122  | 91.34%   |
| Canal de Atención Telefónica 930123123    | 28853   | 31532   | 91.50%   |
| Canal de Atención Telefónica 080079123    | 4828  | 5289  | 91.28%   |
| Canal de Atención Telefónica en Quechua 1 | 10  | 11  | 90.91%   |

**Empresa:** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año:** 2020  
**Mes:** DICIEMBRE  
**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. | 45             | 9              | 425            | 4              | 483            |
|          | Nº de atenciones totales                    | 45             | 11             | 437            | 4              | 497            |
|          | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>81.82%</b>  | <b>97.25%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>97.18%</b>  |
| AMACD03  | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 481            | 67             | 579            | 9              | 1136           |
|          | Nº de atenciones totales                    | 482            | 69             | 585            | 10             | 1146           |
|          | <b>TeapKpi</b>                              | <b>99.79%</b>  | <b>97.10%</b>  | <b>98.97%</b>  | <b>90.00%</b>  | <b>99.13%</b>  |
| AMACD04  | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 96             | 64             | 607            | 1              | 768            |
|          | Nº de atenciones totales                    | 98             | 64             | 657            | 1              | 820            |
|          | <b>TeapKpi</b>                              | <b>97.96%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>92.39%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>93.66%</b>  |
| AMACD05  | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 321            | 21             | 225            | 2              | 569            |
|          | Nº de atenciones totales                    | 326            | 22             | 229            | 2              | 579            |
|          | <b>TeapKpi</b>                              | <b>98.47%</b>  | <b>95.45%</b>  | <b>98.25%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>98.27%</b>  |
| AMACD06  | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 75             | 16             | 552            | 6              | 649            |
|          | Nº de atenciones totales                    | 75             | 16             | 552            | 6              | 649            |
|          | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> |
| ANCCD01  | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 114            | --             | 48             | 2              | 164            |
|          | Nº de atenciones totales                    | 116            | --             | 48             | 2              | 166            |
|          | <b>TeapKpi</b>                              | <b>98.28%</b>  | <b>--</b>      | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>98.80%</b>  |
| ANCCD02  | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 434            | 40             | 572            | 30             | 1076           |
|          | Nº de atenciones totales                    | 463            | 43             | 601            | 33             | 1140           |
|          | <b>TeapKpi</b>                              | <b>93.74%</b>  | <b>93.02%</b>  | <b>95.17%</b>  | <b>90.91%</b>  | <b>94.39%</b>  |
| ANCCD04  | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 236            | 78             | 519            | 81             | 914            |
|          | Nº de atenciones totales                    | 238            | 79             | 538            | 87             | 942            |
|          | <b>TeapKpi</b>                              | <b>99.16%</b>  | <b>98.73%</b>  | <b>96.47%</b>  | <b>93.10%</b>  | <b>97.03%</b>  |
| ANCCD05  | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 687            | 97             | 658            | 111            | 1553           |
|          | Nº de atenciones totales                    | 782            | 111            | 759            | 128            | 1780           |
|          | <b>TeapKpi</b>                              | <b>87.85%</b>  | <b>87.39%</b>  | <b>86.69%</b>  | <b>86.72%</b>  | <b>87.25%</b>  |
| ANCST08  | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 83             | --             | 103            | 3              | 189            |
|          | Nº de atenciones totales                    | 84             | --             | 104            | 3              | 191            |
|          | <b>TeapKpi</b>                              | <b>98.81%</b>  | <b>--</b>      | <b>99.04%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>98.95%</b>  |

|         |   |                |                |                |                |                |
|---------|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| APUCD03 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 387            | 8              | 2129           | 54             | 2578           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 388            | 8              | 2132           | 54             | 2582           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>99.74%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>99.86%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>99.85%</b>  |
| APUCD04 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 30             | 34             | 118            | 9              | 191            |
|         | Nº de atenciones totales                    | 30             | 35             | 119            | 10             | 194            |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>97.14%</b>  | <b>99.16%</b>  | <b>90.00%</b>  | <b>98.45%</b>  |
| ARECD04 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 78             | 16             | 179            | 4              | 277            |
|         | Nº de atenciones totales                    | 90             | 18             | 197            | 6              | 311            |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>86.67%</b>  | <b>88.89%</b>  | <b>90.86%</b>  | <b>66.67%</b>  | <b>89.07%</b>  |
| ARECD12 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 42             | 9              | 759            | 3              | 813            |
|         | Nº de atenciones totales                    | 44             | 9              | 794            | 3              | 850            |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>95.45%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>95.59%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>95.65%</b>  |
| ARECD13 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 495            | 146            | 1576           | 106            | 2323           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 496            | 146            | 1578           | 106            | 2326           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>99.80%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>99.87%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>99.87%</b>  |
| ARECD14 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 47             | 3              | 209            | 15             | 274            |
|         | Nº de atenciones totales                    | 47             | 3              | 210            | 15             | 275            |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.52%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>99.64%</b>  |
| ARECD16 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 75             | 40             | 494            | 27             | 636            |
|         | Nº de atenciones totales                    | 78             | 41             | 498            | 27             | 644            |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>96.15%</b>  | <b>97.56%</b>  | <b>99.20%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>98.76%</b>  |
| ARECD17 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 14             | 1              | 422            | 1              | 438            |
|         | Nº de atenciones totales                    | 16             | 1              | 442            | 2              | 461            |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>87.50%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>95.48%</b>  | <b>50.00%</b>  | <b>95.01%</b>  |
| ARECD18 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 79             | 122            | 272            | --             | 473            |
|         | Nº de atenciones totales                    | 80             | 123            | 276            | --             | 479            |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>98.75%</b>  | <b>99.19%</b>  | <b>98.55%</b>  | --             | <b>98.75%</b>  |
| ARECD19 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 37             | --             | 137            | --             | 174            |
|         | Nº de atenciones totales                    | 37             | --             | 137            | --             | 174            |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | --             | <b>100.00%</b> | --             | <b>100.00%</b> |

|         |   |                |                |               |                |               |
|---------|---|----------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
| ARECD20 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 37             | 8              | 316           | 3              | 364           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 37             | 8              | 317           | 3              | 365           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.68%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.73%</b> |
| AREST05 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 66             | 6              | 378           | 1              | 451           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 71             | 6              | 396           | 1              | 474           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>92.96%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>95.45%</b> | <b>100.00%</b> | <b>95.15%</b> |
| AREST06 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 158            | 36             | 685           | 47             | 926           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 167            | 41             | 736           | 53             | 997           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>94.61%</b>  | <b>87.80%</b>  | <b>93.07%</b> | <b>88.68%</b>  | <b>92.88%</b> |
| AYACD02 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 386            | 57             | 1205          | 62             | 1710          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 387            | 57             | 1209          | 62             | 1715          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>99.74%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>99.67%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.71%</b> |
| AYACD03 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 710            | 160            | 575           | --             | 1445          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 721            | 166            | 590           | --             | 1477          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>98.47%</b>  | <b>96.39%</b>  | <b>97.46%</b> | --             | <b>97.83%</b> |
| AYACD04 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 146            | 87             | 531           | 31             | 795           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 149            | 87             | 539           | 31             | 806           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>97.99%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>98.52%</b> | <b>100.00%</b> | <b>98.64%</b> |
| AYACD05 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 105            | 61             | 1519          | 16             | 1701          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 106            | 62             | 1524          | 16             | 1708          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>99.06%</b>  | <b>98.39%</b>  | <b>99.67%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.59%</b> |
| CAJCD02 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 234            | 38             | 240           | 4              | 516           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 234            | 39             | 242           | 4              | 519           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>97.44%</b>  | <b>99.17%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.42%</b> |
| CAJST04 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 155            | 33             | 328           | 9              | 525           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 160            | 33             | 333           | 9              | 535           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>96.88%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>98.50%</b> | <b>100.00%</b> | <b>98.13%</b> |
| CAJST06 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 10             | 1              | 132           | --             | 143           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 10             | 1              | 134           | --             | 145           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>98.51%</b> | --             | <b>98.62%</b> |

|         |   |                |                |               |                |               |
|---------|---|----------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
| CAJST07 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 141            | 6              | 188           | 7              | 342           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 142            | 6              | 195           | 7              | 350           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>99.30%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>96.41%</b> | <b>100.00%</b> | <b>97.71%</b> |
| CUSCD08 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 93             | 9              | 621           | 1              | 724           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 95             | 9              | 632           | 1              | 737           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>97.89%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>98.26%</b> | <b>100.00%</b> | <b>98.24%</b> |
| CUSCD09 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 237            | 72             | 2773          | 65             | 3147          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 237            | 72             | 2776          | 66             | 3151          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.89%</b> | <b>98.48%</b>  | <b>99.87%</b> |
| CUSCD10 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 408            | 125            | 1711          | 48             | 2292          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 413            | 126            | 1730          | 48             | 2317          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>98.79%</b>  | <b>99.21%</b>  | <b>98.90%</b> | <b>100.00%</b> | <b>98.92%</b> |
| CUSCD12 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 49             | 22             | 732           | 20             | 823           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 49             | 22             | 737           | 20             | 828           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.32%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.40%</b> |
| CUSCD13 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 95             | 22             | 76            | 57             | 250           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 100            | 23             | 80            | 58             | 261           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>95.00%</b>  | <b>95.65%</b>  | <b>95.00%</b> | <b>98.28%</b>  | <b>95.79%</b> |
| CUSCD14 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 75             | 7              | 195           | 3              | 280           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 86             | 7              | 220           | 4              | 317           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>87.21%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>88.64%</b> | <b>75.00%</b>  | <b>88.33%</b> |
| CUSST08 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 41             | 28             | 1142          | 13             | 1224          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 42             | 28             | 1164          | 14             | 1248          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>97.62%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>98.11%</b> | <b>92.86%</b>  | <b>98.08%</b> |
| HUACD01 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 123            | 22             | 194           | 13             | 352           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 123            | 22             | 196           | 13             | 354           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>98.98%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.44%</b> |
| HUACD02 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 116            | 34             | 860           | 28             | 1038          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 123            | 35             | 908           | 29             | 1095          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>94.31%</b>  | <b>97.14%</b>  | <b>94.71%</b> | <b>96.55%</b>  | <b>94.79%</b> |

|         |   |                |                |               |                |               |
|---------|---|----------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
| HUACD03 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 53             | 7              | 15            | --             | 75            |
|         | Nº de atenciones totales                    | 56             | 7              | 16            | --             | 79            |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>94.64%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>93.75%</b> | --             | <b>94.94%</b> |
| HUCCD02 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 192            | 5              | 576           | 56             | 829           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 194            | 5              | 587           | 56             | 842           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>98.97%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>98.13%</b> | <b>100.00%</b> | <b>98.46%</b> |
| HUNCD03 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 151            | 2              | 405           | --             | 558           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 151            | 2              | 408           | --             | 561           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.26%</b> | --             | <b>99.47%</b> |
| HUNCD04 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 489            | 746            | 1765          | 349            | 3349          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 533            | 784            | 1897          | 372            | 3586          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>91.74%</b>  | <b>95.15%</b>  | <b>93.04%</b> | <b>93.82%</b>  | <b>93.39%</b> |
| HUNCD05 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 324            | 23             | 1342          | 51             | 1740          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 326            | 23             | 1344          | 51             | 1744          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>99.39%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>99.85%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.77%</b> |
| HUNCD06 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 295            | 4              | 446           | --             | 745           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 296            | 4              | 448           | --             | 748           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>99.66%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>99.55%</b> | --             | <b>99.60%</b> |
| HUNST07 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 143            | 22             | 86            | 1              | 252           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 145            | 22             | 89            | 1              | 257           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>98.62%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>96.63%</b> | <b>100.00%</b> | <b>98.05%</b> |
| ICACD09 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 35             | 58             | 400           | 86             | 579           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 35             | 59             | 405           | 86             | 585           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>98.31%</b>  | <b>98.77%</b> | <b>100.00%</b> | <b>98.97%</b> |
| ICACD10 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 13             | 59             | 502           | 2              | 576           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 13             | 63             | 529           | 2              | 607           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>93.65%</b>  | <b>94.90%</b> | <b>100.00%</b> | <b>94.89%</b> |
| ICACD11 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 240            | 39             | 337           | 9              | 625           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 247            | 39             | 347           | 9              | 642           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>97.17%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>97.12%</b> | <b>100.00%</b> | <b>97.35%</b> |

|         |   |                |                |               |                |               |
|---------|---|----------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
| ICAST05 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 2              | --             | 102           | 3              | 107           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 2              | --             | 110           | 3              | 115           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>--</b>      | <b>92.73%</b> | <b>100.00%</b> | <b>93.04%</b> |
| JUNCD01 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 89             | 15             | 1069          | 7              | 1180          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 89             | 15             | 1089          | 7              | 1200          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>98.16%</b> | <b>100.00%</b> | <b>98.33%</b> |
| JUNCD02 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 416            | 373            | 1892          | 182            | 2863          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 428            | 383            | 1931          | 185            | 2927          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>97.20%</b>  | <b>97.39%</b>  | <b>97.98%</b> | <b>98.38%</b>  | <b>97.81%</b> |
| JUNCD03 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 57             | 15             | 798           | 8              | 878           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 60             | 15             | 819           | 8              | 902           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>95.00%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>97.44%</b> | <b>100.00%</b> | <b>97.34%</b> |
| JUNCD07 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 141            | 40             | 393           | 3              | 577           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 141            | 40             | 394           | 3              | 578           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.75%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.83%</b> |
| JUNCD08 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 32             | 1              | 416           | 10             | 459           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 32             | 1              | 419           | 11             | 463           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.28%</b> | <b>90.91%</b>  | <b>99.14%</b> |
| JUNCD09 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 82             | 30             | 474           | 4              | 590           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 88             | 31             | 500           | 4              | 623           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>93.18%</b>  | <b>96.77%</b>  | <b>94.80%</b> | <b>100.00%</b> | <b>94.70%</b> |
| JUNCD10 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 477            | 97             | 252           | 5              | 831           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 478            | 99             | 253           | 5              | 835           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>99.79%</b>  | <b>97.98%</b>  | <b>99.60%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.52%</b> |
| JUNCD11 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 206            | 60             | 162           | --             | 428           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 210            | 61             | 163           | --             | 434           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>98.10%</b>  | <b>98.36%</b>  | <b>99.39%</b> | <b>--</b>      | <b>98.62%</b> |
| JUNCD12 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 8              | 1              | 266           | 1              | 276           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 9              | 1              | 268           | 1              | 279           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>88.89%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>99.25%</b> | <b>100.00%</b> | <b>98.92%</b> |

|         |   |                |                |                |                |                |
|---------|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| JUNST05 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 488            | 177            | 730            | 12             | 1407           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 490            | 177            | 732            | 12             | 1411           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>99.59%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>99.73%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>99.72%</b>  |
| LALCD01 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 146            | 24             | 129            | 6              | 305            |
|         | Nº de atenciones totales                    | 147            | 27             | 134            | 6              | 314            |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>99.32%</b>  | <b>88.89%</b>  | <b>96.27%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>97.13%</b>  |
| LALCD02 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 120            | 18             | 93             | --             | 231            |
|         | Nº de atenciones totales                    | 120            | 18             | 93             | --             | 231            |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>--</b>      | <b>100.00%</b> |
| LALCD04 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 188            | 46             | 645            | 20             | 899            |
|         | Nº de atenciones totales                    | 198            | 46             | 668            | 21             | 933            |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>94.95%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>96.56%</b>  | <b>95.24%</b>  | <b>96.36%</b>  |
| LALCD06 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 354            | 57             | 707            | 11             | 1129           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 361            | 59             | 729            | 12             | 1161           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>98.06%</b>  | <b>96.61%</b>  | <b>96.98%</b>  | <b>91.67%</b>  | <b>97.24%</b>  |
| LALCD07 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 356            | 44             | 376            | 2              | 778            |
|         | Nº de atenciones totales                    | 432            | 48             | 432            | 2              | 914            |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>82.41%</b>  | <b>91.67%</b>  | <b>87.04%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>85.12%</b>  |
| LALCD08 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 163            | 12             | 296            | 9              | 480            |
|         | Nº de atenciones totales                    | 181            | 14             | 325            | 10             | 530            |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>90.06%</b>  | <b>85.71%</b>  | <b>91.08%</b>  | <b>90.00%</b>  | <b>90.57%</b>  |
| LALCD09 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 231            | 29             | 157            | 3              | 420            |
|         | Nº de atenciones totales                    | 234            | 31             | 158            | 3              | 426            |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>98.72%</b>  | <b>93.55%</b>  | <b>99.37%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>98.59%</b>  |
| LALCD10 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 73             | --             | 129            | 1              | 203            |
|         | Nº de atenciones totales                    | 73             | --             | 130            | 1              | 204            |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>--</b>      | <b>99.23%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>99.51%</b>  |
| LALCD11 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 186            | 21             | 386            | 5              | 598            |
|         | Nº de atenciones totales                    | 192            | 21             | 408            | 5              | 626            |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>96.88%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>94.61%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>95.53%</b>  |



|         |   |                |                |               |               |               |
|---------|---|----------------|----------------|---------------|---------------|---------------|
| LALCD12 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 37             | 1              | 90            | --            | 128           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 37             | 2              | 93            | --            | 132           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>50.00%</b>  | <b>96.77%</b> | --            | <b>96.97%</b> |
| LAMCD05 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 241            | 54             | 598           | 6             | 899           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 273            | 58             | 643           | 8             | 982           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>88.28%</b>  | <b>93.10%</b>  | <b>93.00%</b> | <b>75.00%</b> | <b>91.55%</b> |
| LAMCD07 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 237            | 68             | 742           | 44            | 1091          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 245            | 73             | 782           | 46            | 1146          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>96.73%</b>  | <b>93.15%</b>  | <b>94.88%</b> | <b>95.65%</b> | <b>95.20%</b> |
| LAMCD08 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 220            | 143            | 675           | 90            | 1128          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 257            | 165            | 794           | 104           | 1320          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>85.60%</b>  | <b>86.67%</b>  | <b>85.01%</b> | <b>86.54%</b> | <b>85.45%</b> |
| LAMCD09 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 166            | 48             | 370           | 27            | 611           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 200            | 56             | 424           | 35            | 715           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>83.00%</b>  | <b>85.71%</b>  | <b>87.26%</b> | <b>77.14%</b> | <b>85.45%</b> |
| LAMCD10 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 84             | 23             | 656           | 4             | 767           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 116            | 27             | 747           | 5             | 895           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>72.41%</b>  | <b>85.19%</b>  | <b>87.82%</b> | <b>80.00%</b> | <b>85.70%</b> |
| LAMCD12 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 8              | 5              | 1190          | --            | 1203          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 10             | 5              | 1275          | --            | 1290          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>80.00%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>93.33%</b> | --            | <b>93.26%</b> |
| L11CD12 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 260            | 43             | 458           | 13            | 774           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 280            | 48             | 472           | 15            | 815           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>92.86%</b>  | <b>89.58%</b>  | <b>97.03%</b> | <b>86.67%</b> | <b>94.97%</b> |
| L11CD13 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 103            | 26             | 182           | 7             | 318           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 108            | 29             | 194           | 8             | 339           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>95.37%</b>  | <b>89.66%</b>  | <b>93.81%</b> | <b>87.50%</b> | <b>93.81%</b> |
| L11CD20 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 608            | 98             | 1327          | 47            | 2080          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 629            | 100            | 1389          | 50            | 2168          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>96.66%</b>  | <b>98.00%</b>  | <b>95.54%</b> | <b>94.00%</b> | <b>95.94%</b> |
| L11CD22 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 177            | 44             | 310           | --            | 531           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 177            | 44             | 311           | --            | 532           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.68%</b> | --            | <b>99.81%</b> |
| L11CD23 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 202            | 35             | 1217          | 21            | 1475          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 219            | 37             | 1317          | 22            | 1595          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>92.24%</b>  | <b>94.59%</b>  | <b>92.41%</b> | <b>95.45%</b> | <b>92.48%</b> |
| L11CD25 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 270            | 52             | 989           | 34            | 1345          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 284            | 54             | 1030          | 38            | 1406          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>95.07%</b>  | <b>96.30%</b>  | <b>96.02%</b> | <b>89.47%</b> | <b>95.66%</b> |

|         |   |                |                |               |                |               |
|---------|---|----------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
| LI1ST03 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 96             | 129            | 1775          | 396            | 2396          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 107            | 141            | 1862          | 420            | 2530          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>89.72%</b>  | <b>91.49%</b>  | <b>95.33%</b> | <b>94.29%</b>  | <b>94.70%</b> |
| LI1ST16 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 100            | 26             | 225           | 16             | 367           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 103            | 26             | 242           | 16             | 387           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>97.09%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>92.98%</b> | <b>100.00%</b> | <b>94.83%</b> |
| LI1ST17 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 1              | --             | 146           | --             | 147           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 1              | --             | 158           | --             | 159           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>--</b>      | <b>92.41%</b> | <b>--</b>      | <b>92.45%</b> |
| LI2CD01 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 54             | 5              | 239           | 2              | 300           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 62             | 7              | 255           | 2              | 326           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>87.10%</b>  | <b>71.43%</b>  | <b>93.73%</b> | <b>100.00%</b> | <b>92.02%</b> |
| LI2CD04 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 86             | 58             | 395           | 132            | 671           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 89             | 60             | 397           | 133            | 679           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>96.63%</b>  | <b>96.67%</b>  | <b>99.50%</b> | <b>99.25%</b>  | <b>98.82%</b> |
| LI2CD10 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 246            | 84             | 628           | 26             | 984           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 250            | 85             | 632           | 26             | 993           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>98.40%</b>  | <b>98.82%</b>  | <b>99.37%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.09%</b> |
| LI2CD12 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | --             | --             | 852           | --             | 852           |
|         | Nº de atenciones totales                    | --             | --             | 858           | --             | 858           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>--</b>      | <b>--</b>      | <b>99.30%</b> | <b>--</b>      | <b>99.30%</b> |
| LI2CD13 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | --             | --             | 1709          | --             | 1709          |
|         | Nº de atenciones totales                    | --             | --             | 1768          | --             | 1768          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>--</b>      | <b>--</b>      | <b>96.66%</b> | <b>--</b>      | <b>96.66%</b> |
| LI2CD14 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 76             | --             | 327           | 1              | 404           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 79             | --             | 334           | 1              | 414           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>96.20%</b>  | <b>--</b>      | <b>97.90%</b> | <b>100.00%</b> | <b>97.58%</b> |
| LI2CD15 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 88             | 28             | 467           | 13             | 596           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 88             | 28             | 484           | 15             | 615           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>96.49%</b> | <b>86.67%</b>  | <b>96.91%</b> |

|         |   |               |                |               |                |               |
|---------|---|---------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
| LI2CD16 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 155           | 79             | 174           | 44             | 452           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 156           | 80             | 179           | 45             | 460           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>99.36%</b> | <b>98.75%</b>  | <b>97.21%</b> | <b>97.78%</b>  | <b>98.26%</b> |
| LI2CD17 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 137           | 10             | 581           | 8              | 736           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 139           | 10             | 594           | 8              | 751           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>98.56%</b> | <b>100.00%</b> | <b>97.81%</b> | <b>100.00%</b> | <b>98.00%</b> |
| LI2CD18 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 32            | 86             | 710           | 8              | 836           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 33            | 87             | 720           | 8              | 848           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>96.97%</b> | <b>98.85%</b>  | <b>98.61%</b> | <b>100.00%</b> | <b>98.58%</b> |
| LI3CD03 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 133           | 9              | 448           | 4              | 594           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 140           | 9              | 474           | 4              | 627           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>95.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>94.51%</b> | <b>100.00%</b> | <b>94.74%</b> |
| LI3CD04 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 40            | 12             | 524           | 23             | 599           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 41            | 13             | 538           | 25             | 617           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>97.56%</b> | <b>92.31%</b>  | <b>97.40%</b> | <b>92.00%</b>  | <b>97.08%</b> |
| LI3CD14 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 142           | 41             | 583           | 43             | 809           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 143           | 41             | 586           | 45             | 815           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>99.30%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.49%</b> | <b>95.56%</b>  | <b>99.26%</b> |
| LI3CD16 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 219           | 12             | 754           | 12             | 997           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 222           | 13             | 761           | 12             | 1008          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>98.65%</b> | <b>92.31%</b>  | <b>99.08%</b> | <b>100.00%</b> | <b>98.91%</b> |
| LI3CD17 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 380           | 52             | 1007          | 59             | 1498          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 384           | 52             | 1015          | 60             | 1511          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>98.96%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.21%</b> | <b>98.33%</b>  | <b>99.14%</b> |
| LI3CD18 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 229           | 53             | 2033          | 11             | 2326          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 239           | 54             | 2069          | 11             | 2373          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>95.82%</b> | <b>98.15%</b>  | <b>98.26%</b> | <b>100.00%</b> | <b>98.02%</b> |
| LI3ST08 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 266           | 50             | 397           | 31             | 744           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 275           | 50             | 407           | 33             | 765           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>96.73%</b> | <b>100.00%</b> | <b>97.54%</b> | <b>93.94%</b>  | <b>97.25%</b> |

|         |   |                |                |                |                |                |
|---------|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| LI3ST14 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 107            | 10             | 188            | 6              | 311            |
|         | Nº de atenciones totales                    | 108            | 10             | 190            | 6              | 314            |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>99.07%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>98.95%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>99.04%</b>  |
| LI4CD04 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 468            | 50             | 829            | 16             | 1363           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 469            | 50             | 832            | 16             | 1367           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>99.79%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>99.64%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>99.71%</b>  |
| LI4CD14 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 39             | 3              | 309            | 2              | 353            |
|         | Nº de atenciones totales                    | 39             | 3              | 311            | 2              | 355            |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.36%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>99.44%</b>  |
| LI4CD16 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 110            | 19             | 1875           | 12             | 2016           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 110            | 19             | 1889           | 12             | 2030           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.26%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>99.31%</b>  |
| LI4CD17 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 229            | 116            | 680            | 2              | 1027           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 233            | 116            | 689            | 2              | 1040           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>98.28%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>98.69%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>98.75%</b>  |
| LI4CD18 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 152            | 82             | 366            | 8              | 608            |
|         | Nº de atenciones totales                    | 156            | 85             | 371            | 8              | 620            |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>97.44%</b>  | <b>96.47%</b>  | <b>98.65%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>98.06%</b>  |
| LI4ST08 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 555            | 69             | 168            | 18             | 810            |
|         | Nº de atenciones totales                    | 556            | 69             | 168            | 18             | 811            |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>99.82%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.88%</b>  |
| LI5CD01 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 163            | 101            | 914            | 64             | 1242           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 163            | 101            | 914            | 64             | 1242           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> |
| LI5CD02 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 75             | 6              | 965            | --             | 1046           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 79             | 6              | 980            | --             | 1065           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>94.94%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>98.47%</b>  | --             | <b>98.22%</b>  |
| LI5CD04 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 268            | 77             | 964            | 1              | 1310           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 268            | 77             | 968            | 1              | 1314           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.59%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>99.70%</b>  |

|         |   |               |                |               |                |               |
|---------|---|---------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
| LI5CD05 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 81            | 66             | 777           | 344            | 1268          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 83            | 67             | 788           | 348            | 1286          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>97.59%</b> | <b>98.51%</b>  | <b>98.60%</b> | <b>98.85%</b>  | <b>98.60%</b> |
| LI6CD01 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 195           | 154            | 295           | 68             | 712           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 209           | 166            | 313           | 72             | 760           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>93.30%</b> | <b>92.77%</b>  | <b>94.25%</b> | <b>94.44%</b>  | <b>93.68%</b> |
| LI7CD01 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 484           | 76             | 323           | 30             | 913           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 496           | 80             | 342           | 33             | 951           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>97.58%</b> | <b>95.00%</b>  | <b>94.44%</b> | <b>90.91%</b>  | <b>96.00%</b> |
| LI7CD02 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 15            | 11             | 947           | 1              | 974           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 16            | 11             | 957           | 1              | 985           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>93.75%</b> | <b>100.00%</b> | <b>98.96%</b> | <b>100.00%</b> | <b>98.88%</b> |
| LI7CD06 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 132           | 148            | 600           | 77             | 957           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 142           | 160            | 621           | 85             | 1008          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>92.96%</b> | <b>92.50%</b>  | <b>96.62%</b> | <b>90.59%</b>  | <b>94.94%</b> |
| LI7CD08 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 119           | 3              | 1210          | 11             | 1343          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 127           | 5              | 1283          | 12             | 1427          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>93.70%</b> | <b>60.00%</b>  | <b>94.31%</b> | <b>91.67%</b>  | <b>94.11%</b> |
| LI7CD10 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 180           | 34             | 812           | 35             | 1061          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 184           | 34             | 820           | 35             | 1073          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>97.83%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.02%</b> | <b>100.00%</b> | <b>98.88%</b> |
| LI7CD11 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 252           | 91             | 778           | 44             | 1165          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 254           | 93             | 787           | 44             | 1178          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>99.21%</b> | <b>97.85%</b>  | <b>98.86%</b> | <b>100.00%</b> | <b>98.90%</b> |
| LI8CD04 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 86            | 49             | 922           | 1              | 1058          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 95            | 53             | 965           | 1              | 1114          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>90.53%</b> | <b>92.45%</b>  | <b>95.54%</b> | <b>100.00%</b> | <b>94.97%</b> |
| LI8CD06 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 112           | 21             | 589           | --             | 722           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 115           | 21             | 591           | --             | 727           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>97.39%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.66%</b> | <b>--</b>      | <b>99.31%</b> |

|         |   |                |                |               |                |               |
|---------|---|----------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
| LI8CD07 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 74             | 24             | 214           | 1              | 313           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 78             | 24             | 227           | 1              | 330           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>94.87%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>94.27%</b> | <b>100.00%</b> | <b>94.85%</b> |
| LI8CD08 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 126            | 39             | 891           | 27             | 1083          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 131            | 41             | 919           | 28             | 1119          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>96.18%</b>  | <b>95.12%</b>  | <b>96.95%</b> | <b>96.43%</b>  | <b>96.78%</b> |
| LI8CD09 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 82             | --             | 176           | --             | 258           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 84             | --             | 177           | --             | 261           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>97.62%</b>  | <b>--</b>      | <b>99.44%</b> | <b>--</b>      | <b>98.85%</b> |
| LI8CD10 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 67             | 7              | 719           | 21             | 814           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 68             | 7              | 722           | 21             | 818           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>98.53%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>99.58%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.51%</b> |
| LI8CD11 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 366            | 54             | 96            | 39             | 555           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 383            | 58             | 103           | 40             | 584           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>95.56%</b>  | <b>93.10%</b>  | <b>93.20%</b> | <b>97.50%</b>  | <b>95.03%</b> |
| LORCD01 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 50             | --             | 542           | --             | 592           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 50             | --             | 579           | --             | 629           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>--</b>      | <b>93.61%</b> | <b>--</b>      | <b>94.12%</b> |
| LORCD08 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 544            | 1              | 560           | --             | 1105          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 547            | 1              | 566           | --             | 1114          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>99.45%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>98.94%</b> | <b>--</b>      | <b>99.19%</b> |
| LORST01 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 166            | 48             | 249           | 31             | 494           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 167            | 48             | 258           | 32             | 505           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>99.40%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>96.51%</b> | <b>96.88%</b>  | <b>97.82%</b> |
| MADCD01 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 93             | 92             | 784           | 35             | 1004          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 103            | 100            | 817           | 40             | 1060          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>90.29%</b>  | <b>92.00%</b>  | <b>95.96%</b> | <b>87.50%</b>  | <b>94.72%</b> |
| PIUCD04 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 136            | 6              | 78            | --             | 220           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 141            | 6              | 79            | --             | 226           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>96.45%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>98.73%</b> | <b>--</b>      | <b>97.35%</b> |

|         |   |                |                |               |                |               |
|---------|---|----------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
| PIUCD05 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 83             | 8              | 2087          | 6              | 2184          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 87             | 8              | 2164          | 7              | 2266          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>95.40%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>96.44%</b> | <b>85.71%</b>  | <b>96.38%</b> |
| PIUCD06 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 88             | 18             | 607           | 9              | 722           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 88             | 19             | 611           | 9              | 727           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>94.74%</b>  | <b>99.35%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.31%</b> |
| PIUCD08 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 315            | 29             | 363           | 34             | 741           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 353            | 35             | 401           | 38             | 827           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>89.24%</b>  | <b>82.86%</b>  | <b>90.52%</b> | <b>89.47%</b>  | <b>89.60%</b> |
| PIUCD09 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 87             | 24             | 404           | 17             | 532           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 96             | 24             | 430           | 18             | 568           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>90.63%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>93.95%</b> | <b>94.44%</b>  | <b>93.66%</b> |
| PIUCD15 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 152            | 18             | 373           | 4              | 547           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 152            | 18             | 374           | 4              | 548           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.73%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.82%</b> |
| PIUCD16 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 180            | --             | 455           | --             | 635           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 181            | --             | 462           | --             | 643           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>99.45%</b>  | <b>--</b>      | <b>98.48%</b> | <b>--</b>      | <b>98.76%</b> |
| PIUCD17 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 10             | --             | 1021          | 1              | 1032          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 10             | --             | 1055          | 1              | 1066          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>--</b>      | <b>96.78%</b> | <b>100.00%</b> | <b>96.81%</b> |
| PIUCD19 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 156            | 18             | 255           | --             | 429           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 156            | 18             | 259           | --             | 433           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>98.46%</b> | <b>--</b>      | <b>99.08%</b> |
| PIUST09 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 97             | 5              | 207           | 2              | 311           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 101            | 5              | 213           | 2              | 321           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>96.04%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>97.18%</b> | <b>100.00%</b> | <b>96.88%</b> |
| PIUST12 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 77             | 4              | 241           | 1              | 323           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 90             | 5              | 255           | 1              | 351           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>85.56%</b>  | <b>80.00%</b>  | <b>94.51%</b> | <b>100.00%</b> | <b>92.02%</b> |

|         |   |                |                |               |                |               |
|---------|---|----------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
| PUNCD03 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 260            | 87             | 958           | 49             | 1354          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 263            | 88             | 964           | 49             | 1364          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>98.86%</b>  | <b>98.86%</b>  | <b>99.38%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.27%</b> |
| PUNCD08 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 286            | 192            | 2112          | 165            | 2755          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 292            | 195            | 2143          | 170            | 2800          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>97.95%</b>  | <b>98.46%</b>  | <b>98.55%</b> | <b>97.06%</b>  | <b>98.39%</b> |
| PUNCD10 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 403            | 216            | 1773          | 204            | 2596          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 404            | 217            | 1776          | 205            | 2602          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>99.75%</b>  | <b>99.54%</b>  | <b>99.83%</b> | <b>99.51%</b>  | <b>99.77%</b> |
| PUNCD11 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 452            | 124            | 1721          | 97             | 2394          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 452            | 124            | 1725          | 97             | 2398          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.77%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.83%</b> |
| PUNCD12 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 1337           | 203            | 865           | 22             | 2427          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 1338           | 207            | 869           | 22             | 2436          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>99.93%</b>  | <b>98.07%</b>  | <b>99.54%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.63%</b> |
| SANCD01 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 383            | 76             | 485           | 5              | 949           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 383            | 76             | 487           | 5              | 951           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.59%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.79%</b> |
| SANCD04 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 89             | 28             | 758           | 6              | 881           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 95             | 31             | 807           | 6              | 939           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>93.68%</b>  | <b>90.32%</b>  | <b>93.93%</b> | <b>100.00%</b> | <b>93.82%</b> |
| SANCD12 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 365            | 229            | 552           | 51             | 1197          |
|         | Nº de atenciones totales                    | 375            | 232            | 561           | 51             | 1219          |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>97.33%</b>  | <b>98.71%</b>  | <b>98.40%</b> | <b>100.00%</b> | <b>98.20%</b> |
| SANCD13 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 288            | 60             | 394           | 3              | 745           |
|         | Nº de atenciones totales                    | 288            | 60             | 395           | 3              | 746           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.75%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.87%</b> |
| SANCD14 | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | --             | 1              | 881           | --             | 882           |
|         | Nº de atenciones totales                    | --             | 1              | 884           | --             | 885           |
|         | <b>TeapKpi</b>                              | --             | <b>100.00%</b> | <b>99.66%</b> | --             | <b>99.66%</b> |



|                      |   |                |                |                |                |                |
|----------------------|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| TACCD01              | Nº de atenciones con espera menor a 15 min.       | 182            | 171            | 544            | 169            | 1066           |
|                      | Nº de atenciones totales                          | 182            | 171            | 549            | 169            | 1071           |
|                      | <b>TeapKpi</b>                                    | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>99.09%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>99.53%</b>  |
| TACCD05              | Nº de atenciones con espera menor a 15 min.       | 113            | 118            | 366            | 86             | 683            |
|                      | Nº de atenciones totales                          | 118            | 124            | 394            | 91             | 727            |
|                      | <b>TeapKpi</b>                                    | <b>95.76%</b>  | <b>95.16%</b>  | <b>92.89%</b>  | <b>94.51%</b>  | <b>93.95%</b>  |
| TACCD06              | Nº de atenciones con espera menor a 15 min.       | 43             | 15             | 279            | 9              | 346            |
|                      | Nº de atenciones totales                          | 45             | 18             | 287            | 9              | 359            |
|                      | <b>TeapKpi</b>                                    | <b>95.56%</b>  | <b>83.33%</b>  | <b>97.21%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>96.38%</b>  |
| TACCD08              | Nº de atenciones con espera menor a 15 min.       | 123            | 113            | 384            | 72             | 692            |
|                      | Nº de atenciones totales                          | 128            | 115            | 395            | 73             | 711            |
|                      | <b>TeapKpi</b>                                    | <b>96.09%</b>  | <b>98.26%</b>  | <b>97.22%</b>  | <b>98.63%</b>  | <b>97.33%</b>  |
| TACST01              | Nº de atenciones con espera menor a 15 min.       | 226            | 99             | 576            | 57             | 958            |
|                      | Nº de atenciones totales                          | 226            | 101            | 581            | 57             | 965            |
|                      | <b>TeapKpi</b>                                    | <b>100.00%</b> | <b>98.02%</b>  | <b>99.14%</b>  | <b>100.00%</b> | <b>99.27%</b>  |
| TUMST03              | Nº de atenciones con espera menor a 15 min.       | 25             | --             | 1047           | --             | 1072           |
|                      | Nº de atenciones totales                          | 25             | --             | 1065           | --             | 1090           |
|                      | <b>TeapKpi</b>                                    | <b>100.00%</b> | <b>--</b>      | <b>98.31%</b>  | <b>--</b>      | <b>98.35%</b>  |
| UCACD05              | Nº de atenciones con espera menor a 15 min.       | 412            | 31             | 825            | 20             | 1288           |
|                      | Nº de atenciones totales                          | 412            | 31             | 825            | 20             | 1288           |
|                      | <b>TeapKpi</b>                                    | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> |
| UCACD06              | Nº de atenciones con espera menor a 15 min.       | 33             | 2              | 49             | --             | 84             |
|                      | Nº de atenciones totales                          | 33             | 2              | 49             | --             | 84             |
|                      | <b>TeapKpi</b>                                    | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>--</b>      | <b>100.00%</b> |
| UCAST02              | Nº de atenciones con espera menor a 15 min.       | 69             | --             | 54             | 2              | 125            |
|                      | Nº de atenciones totales                          | 69             | --             | 54             | 2              | 125            |
|                      | <b>TeapKpi</b>                                    | <b>100.00%</b> | <b>--</b>      | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> |
| <b>Total general</b> | Total Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 29944          | 8350           | 102564         | 4849           | 145707         |
|                      | Total Nº de atenciones totales                    | 30910          | 8634           | 105440         | 5040           | 150024         |
|                      | <b>Total TeapKpi</b>                              | <b>96.87%</b>  | <b>96.71%</b>  | <b>97.27%</b>  | <b>96.21%</b>  | <b>97.12%</b>  |

**Empresa:** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año:** 2020  
**Mes:** DICIEMBRE  
**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  | 1  | 497                                      | 0.20%   |
| AMACD03  | 3  | 1146                                     | 0.26%   |
| AMACD04  | 13   | 820                                      | 1.59%   |
| AMACD05  | 1  | 579                                      | 0.17%   |
| AMACD06  | 1  | 649                                      | 0.15%   |
| ANCCD01  | 2  | 166                                      | 1.20%   |
| ANCCD02  | 5  | 1140                                     | 0.44%   |
| ANCCD04  | 8  | 942                                      | 0.85%   |
| ANCCD05  | 40   | 1780                                     | 2.25%   |
| ANCS08   | 0  | 191                                      | 0.00%   |
| APUCD03  | 3  | 2582                                     | 0.12%   |
| APUCD04  | 3  | 194                                      | 1.55%   |
| ARECD04  | 1  | 311                                      | 0.32%   |
| ARECD12  | 3  | 850                                      | 0.35%   |
| ARECD13  | 11   | 2326                                     | 0.47%   |
| ARECD14  | 0  | 275                                      | 0.00%   |
| ARECD16  | 11   | 644                                      | 1.71%   |
| ARECD17  | 5  | 461                                      | 1.08%   |
| ARECD18  | 2  | 479                                      | 0.42%   |
| ARECD19  | 1  | 174                                      | 0.57%   |
| ARECD20  | 14   | 365                                      | 3.84%   |
| AREST05  | 3  | 474                                      | 0.63%   |
| AREST06  | 4  | 997                                      | 0.40%   |
| AYACD02  | 22   | 1715                                     | 1.28%   |
| AYACD03  | 10   | 1477                                     | 0.68%   |
| AYACD04  | 6  | 806                                      | 0.74%   |
| AYACD05  | 6  | 1708                                     | 0.35%   |
| CAJCD02  | 0  | 519                                      | 0.00%   |
| CAJST04  | 8  | 535                                      | 1.50%   |
| CAJST06  | 1  | 145                                      | 0.69%   |
| CAJST07  | 6  | 350                                      | 1.71%   |
| CUSCD08  | 2  | 737                                      | 0.27%   |
| CUSCD09  | 25   | 3151                                     | 0.79%   |
| CUSCD10  | 7  | 2317                                     | 0.30%   |
| CUSCD12  | 1  | 828                                      | 0.12%   |
| CUSCD13  | 2  | 261                                      | 0.77%   |
| CUSCD14  | 1  | 317                                      | 0.32%   |
| CUSST08  | 6  | 1248                                     | 0.48%   |
| HUACD01  | 0  | 354                                      | 0.00%   |
| HUACD02  | 12   | 1095                                     | 1.10%   |
| HUACD03  | 0  | 79                                       | 0.00%   |
| HUCCD02  | 14   | 842                                      | 1.66%   |
| HUNCD03  | 3  | 561                                      | 0.53%   |
| HUNCD04  | 25   | 3586                                     | 0.70%   |
| HUNCD05  | 8  | 1744                                     | 0.46%   |
| HUNCD06  | 12   | 748                                      | 1.60%   |
| HUNST07  | 1  | 257                                      | 0.39%   |
| ICACD09  | 0  | 585                                      | 0.00%   |
| ICACD10  | 2  | 607                                      | 0.33%   |
| ICACD11  | 16   | 642                                      | 2.49%   |
| ICAST05  | 2  | 115                                      | 1.74%   |
| JUNCD01  | 8  | 1200                                     | 0.67%   |
| JUNCD02  | 26   | 2927                                     | 0.89%   |
| JUNCD03  | 3  | 902                                      | 0.33%   |
| JUNCD07  | 0  | 578                                      | 0.00%   |

|         |    |      |       |
|---------|----|------|-------|
| JUNCD08 | 2  | 463  | 0.43% |
| JUNCD09 | 3  | 623  | 0.48% |
| JUNCD10 | 2  | 835  | 0.24% |
| JUNCD11 | 8  | 434  | 1.84% |
| JUNCD12 | 10 | 279  | 3.58% |
| JUNST05 | 13 | 1411 | 0.92% |
| LALCD01 | 1  | 314  | 0.32% |
| LALCD02 | 0  | 231  | 0.00% |
| LALCD04 | 5  | 933  | 0.54% |
| LALCD06 | 3  | 1161 | 0.26% |
| LALCD07 | 6  | 914  | 0.66% |
| LALCD08 | 15 | 530  | 2.83% |
| LALCD09 | 0  | 426  | 0.00% |
| LALCD10 | 1  | 204  | 0.49% |
| LALCD11 | 5  | 626  | 0.80% |
| LALCD12 | 1  | 132  | 0.76% |
| LAMCD05 | 6  | 982  | 0.61% |
| LAMCD07 | 4  | 1146 | 0.35% |
| LAMCD08 | 8  | 1320 | 0.61% |
| LAMCD09 | 24 | 715  | 3.36% |
| LAMCD10 | 4  | 895  | 0.45% |
| LAMCD12 | 13 | 1290 | 1.01% |
| LI1CD12 | 2  | 815  | 0.25% |
| LI1CD13 | 6  | 339  | 1.77% |
| LI1CD20 | 21 | 2168 | 0.97% |
| LI1CD22 | 2  | 532  | 0.38% |
| LI1CD23 | 17 | 1595 | 1.07% |
| LI1CD25 | 6  | 1406 | 0.43% |
| LI1ST03 | 29 | 2530 | 1.15% |
| LI1ST16 | 2  | 387  | 0.52% |
| LI1ST17 | 3  | 159  | 1.89% |
| LI2CD01 | 3  | 326  | 0.92% |
| LI2CD04 | 7  | 679  | 1.03% |
| LI2CD10 | 11 | 993  | 1.11% |
| LI2CD12 | 0  | 858  | 0.00% |
| LI2CD13 | 2  | 1768 | 0.11% |
| LI2CD14 | 19 | 414  | 4.59% |
| LI2CD15 | 2  | 615  | 0.33% |
| LI2CD16 | 2  | 460  | 0.43% |
| LI2CD17 | 5  | 751  | 0.67% |
| LI2CD18 | 2  | 848  | 0.24% |
| LI3CD03 | 6  | 627  | 0.96% |
| LI3CD04 | 0  | 617  | 0.00% |
| LI3CD14 | 4  | 815  | 0.49% |
| LI3CD16 | 0  | 1008 | 0.00% |
| LI3CD17 | 16 | 1511 | 1.06% |
| LI3CD18 | 8  | 2373 | 0.34% |
| LI3ST08 | 3  | 765  | 0.39% |
| LI3ST14 | 7  | 314  | 2.23% |
| LI4CD04 | 8  | 1367 | 0.59% |
| LI4CD14 | 0  | 355  | 0.00% |
| LI4CD16 | 2  | 2030 | 0.10% |
| LI4CD17 | 3  | 1040 | 0.29% |
| LI4CD18 | 6  | 620  | 0.97% |
| LI4ST08 | 1  | 811  | 0.12% |
| LI5CD01 | 4  | 1242 | 0.32% |
| LI5CD02 | 6  | 1065 | 0.56% |
| LI5CD04 | 3  | 1314 | 0.23% |
| LI5CD05 | 1  | 1286 | 0.08% |
| LI6CD01 | 3  | 760  | 0.39% |
| LI7CD01 | 4  | 951  | 0.42% |
| LI7CD02 | 2  | 985  | 0.20% |
| LI7CD06 | 3  | 1008 | 0.30% |
| LI7CD08 | 5  | 1427 | 0.35% |
| LI7CD10 | 8  | 1073 | 0.75% |
| LI7CD11 | 4  | 1178 | 0.34% |
| LI8CD04 | 7  | 1114 | 0.63% |
| LI8CD06 | 1  | 727  | 0.14% |
| LI8CD07 | 1  | 330  | 0.30% |

|                      |            |               |              |
|----------------------|------------|---------------|--------------|
| LI8CD08              | 5          | 1119          | 0.45%        |
| LI8CD09              | 0          | 261           | 0.00%        |
| LI8CD10              | 7          | 818           | 0.86%        |
| LI8CD11              | 2          | 584           | 0.34%        |
| LORCD01              | 3          | 629           | 0.48%        |
| LORCD08              | 17         | 1114          | 1.53%        |
| LORST01              | 6          | 505           | 1.19%        |
| MADCD01              | 7          | 1060          | 0.66%        |
| PIUCD04              | 1          | 226           | 0.44%        |
| PIUCD05              | 8          | 2266          | 0.35%        |
| PIUCD06              | 1          | 727           | 0.14%        |
| PIUCD08              | 2          | 827           | 0.24%        |
| PIUCD09              | 2          | 568           | 0.35%        |
| PIUCD15              | 3          | 548           | 0.55%        |
| PIUCD16              | 2          | 643           | 0.31%        |
| PIUCD17              | 12         | 1066          | 1.13%        |
| PIUCD19              | 4          | 433           | 0.92%        |
| PIUST09              | 4          | 321           | 1.25%        |
| PIUST12              | 10         | 351           | 2.85%        |
| PUNCD03              | 12         | 1364          | 0.88%        |
| PUNCD08              | 7          | 2800          | 0.25%        |
| PUNCD10              | 2          | 2602          | 0.08%        |
| PUNCD11              | 3          | 2398          | 0.13%        |
| PUNCD12              | 39         | 2436          | 1.60%        |
| SANCD01              | 3          | 951           | 0.32%        |
| SANCD04              | 6          | 939           | 0.64%        |
| SANCD12              | 7          | 1219          | 0.57%        |
| SANCD13              | 0          | 746           | 0.00%        |
| SANCD14              | 0          | 885           | 0.00%        |
| TACCD01              | 3          | 1071          | 0.28%        |
| TACCD05              | 3          | 727           | 0.41%        |
| TACCD06              | 1          | 359           | 0.28%        |
| TACCD08              | 3          | 711           | 0.42%        |
| TACST01              | 0          | 965           | 0.00%        |
| TUMST03              | 3          | 1090          | 0.28%        |
| UCACD05              | 6          | 1288          | 0.47%        |
| UCACD06              | 2          | 84            | 2.38%        |
| UCAST02              | 0          | 125           | 0.00%        |
| <b>Total general</b> | <b>957</b> | <b>150024</b> | <b>0.64%</b> |

**Empresa:** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año:** 2020  
**Mes\_** DICIEMBRE  
**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       | 0.08                                       | 744                                  | 0.01% |
| 930123123 | 0.08                                       | 744                                  | 0.01% |
| 080079123 | 0.08                                       | 744                                  | 0.01% |
| 129       | 0.08                                       | 558                                  | 0.01% |
| AMACD02   | 10.07                                      | 268                                  | 3.76% |
| AMACD03   | 10.07                                      | 315                                  | 3.20% |
| AMACD04   | 11.43                                      | 350                                  | 3.27% |
| AMACD05   | 10.07                                      | 324                                  | 3.11% |
| AMACD06   | 10.07                                      | 268                                  | 3.76% |
| ANCCD01   | 10.07                                      | 291                                  | 3.46% |
| ANCCD02   | 10.07                                      | 297                                  | 3.39% |
| ANCCD04   | 10.07                                      | 324                                  | 3.11% |
| ANCCD05   | 10.07                                      | 329                                  | 3.06% |
| ANCS08    | 10.07                                      | 372                                  | 2.71% |
| APUCD03   | 10.93                                      | 282                                  | 3.88% |
| APUCD04   | 10.07                                      | 250                                  | 4.03% |
| ARECD04   | 9.07                                       | 250                                  | 3.63% |
| ARECD12   | 9.07                                       | 225                                  | 4.03% |
| ARECD13   | 11.43                                      | 312                                  | 3.66% |
| ARECD14   | 9.07                                       | 212.5                                | 4.27% |
| ARECD16   | 10.07                                      | 275                                  | 3.66% |
| ARECD17   | 9.07                                       | 250                                  | 3.63% |
| ARECD18   | 10.07                                      | 306                                  | 3.29% |
| ARECD19   | 10.07                                      | 299                                  | 3.37% |
| ARECD20   | 8.43                                       | 241                                  | 3.50% |
| AREST05   | 9.07                                       | 341                                  | 2.66% |
| AREST06   | 9.07                                       | 341                                  | 2.66% |
| AYACD02   | 11.43                                      | 348                                  | 3.29% |
| AYACD03   | 10.93                                      | 300                                  | 3.64% |
| AYACD04   | 10.07                                      | 323                                  | 3.12% |
| AYACD05   | 11.43                                      | 320                                  | 3.57% |
| CAJCD02   | 10.07                                      | 262                                  | 3.84% |
| CAJST04   | 10.07                                      | 372                                  | 2.71% |
| CAJST06   | 10.07                                      | 372                                  | 2.71% |
| CAJST07   | 10.07                                      | 371                                  | 2.71% |
| CUSCD08   | 10.07                                      | 260                                  | 3.87% |
| CUSCD09   | 10.07                                      | 250                                  | 4.03% |
| CUSCD10   | 10.07                                      | 250                                  | 4.03% |
| CUSCD12   | 10.07                                      | 250                                  | 4.03% |
| CUSCD13   | 11.43                                      | 324                                  | 3.53% |
| CUSCD14   | 10.07                                      | 250                                  | 4.03% |
| CUSST08   | 10.07                                      | 270                                  | 3.73% |
| HUACD01   | 7.20                                       | 252                                  | 2.86% |
| HUACD02   | 9.07                                       | 304.5                                | 2.98% |
| HUACD03   | 10.07                                      | 320                                  | 3.15% |
| HUCCD02   | 10.07                                      | 295                                  | 3.41% |
| HUNCD03   | 10.07                                      | 299                                  | 3.37% |
| HUNCD04   | 7.70                                       | 280.5                                | 2.75% |
| HUNCD05   | 6.20                                       | 291                                  | 2.13% |
| HUNCD06   | 10.93                                      | 311.5                                | 3.51% |
| HUNST07   | 10.07                                      | 366                                  | 2.75% |
| ICACD09   | 9.07                                       | 292                                  | 3.11% |
| ICACD10   | 9.07                                       | 292                                  | 3.11% |
| ICACD11   | 9.07                                       | 292                                  | 3.11% |
| ICAST05   | 9.07                                       | 372                                  | 2.44% |
| JUNCD01   | 10.07                                      | 270                                  | 3.73% |

|         |       |       |       |
|---------|-------|-------|-------|
| JUNCD02 | 10.07 | 372   | 2.71% |
| JUNCD03 | 9.57  | 309.5 | 3.09% |
| JUNCD07 | 10.07 | 287   | 3.51% |
| JUNCD08 | 10.07 | 287   | 3.51% |
| JUNCD09 | 10.07 | 275   | 3.66% |
| JUNCD10 | 10.07 | 250   | 4.03% |
| JUNCD11 | 10.07 | 344   | 2.93% |
| JUNCD12 | 10.07 | 340   | 2.96% |
| JUNST05 | 6.20  | 258   | 2.40% |
| LALCD01 | 10.07 | 308   | 3.27% |
| LALCD02 | 10.07 | 297   | 3.39% |
| LALCD04 | 10.07 | 292   | 3.45% |
| LALCD06 | 9.57  | 358   | 2.67% |
| LALCD07 | 10.93 | 331.5 | 3.30% |
| LALCD08 | 10.07 | 275   | 3.66% |
| LALCD09 | 10.07 | 323   | 3.12% |
| LALCD10 | 10.07 | 270   | 3.73% |
| LALCD11 | 10.07 | 260   | 3.87% |
| LALCD12 | 0.17  | 80    | 0.21% |
| LAMCD05 | 10.07 | 290   | 3.47% |
| LAMCD07 | 10.07 | 315   | 3.20% |
| LAMCD08 | 10.07 | 262   | 3.84% |
| LAMCD09 | 10.07 | 323   | 3.12% |
| LAMCD10 | 10.07 | 303   | 3.32% |
| LAMCD12 | 9.07  | 341   | 2.66% |
| LI1CD12 | 10.07 | 329   | 3.06% |
| LI1CD13 | 11.43 | 372   | 3.07% |
| LI1CD20 | 9.07  | 341   | 2.66% |
| LI1CD22 | 10.07 | 311   | 3.24% |
| LI1CD23 | 10.07 | 317   | 3.18% |
| LI1CD25 | 9.07  | 341   | 2.66% |
| LI1ST03 | 10.07 | 292   | 3.45% |
| LI1ST16 | 10.07 | 341   | 2.95% |
| LI1ST17 | 5.62  | 224   | 2.51% |
| LI2CD01 | 10.07 | 317   | 3.18% |
| LI2CD04 | 9.07  | 341   | 2.66% |
| LI2CD10 | 10.07 | 270   | 3.73% |
| LI2CD12 | 10.07 | 317   | 3.18% |
| LI2CD13 | 10.07 | 317   | 3.18% |
| LI2CD14 | 9.07  | 250   | 3.63% |
| LI2CD15 | 10.07 | 298   | 3.38% |
| LI2CD16 | 10.07 | 286   | 3.52% |
| LI2CD17 | 9.07  | 341   | 2.66% |
| LI2CD18 | 10.07 | 329   | 3.06% |
| LI3CD03 | 10.07 | 302   | 3.33% |
| LI3CD04 | 10.07 | 302   | 3.33% |
| LI3CD14 | 8.20  | 233   | 3.52% |
| LI3CD16 | 9.70  | 247.5 | 3.92% |
| LI3CD17 | 9.07  | 364   | 2.49% |
| LI3CD18 | 9.07  | 341   | 2.66% |
| LI3ST08 | 9.07  | 237   | 3.83% |
| LI3ST14 | 9.07  | 310   | 2.92% |
| LI4CD04 | 9.07  | 310   | 2.92% |
| LI4CD14 | 9.07  | 298   | 3.04% |
| LI4CD16 | 9.07  | 313   | 2.90% |
| LI4CD17 | 9.07  | 329   | 2.76% |
| LI4CD18 | 9.07  | 286   | 3.17% |
| LI4ST08 | 9.07  | 341   | 2.66% |
| LI5CD01 | 10.07 | 329   | 3.06% |
| LI5CD02 | 9.20  | 225   | 4.09% |
| LI5CD04 | 10.07 | 329   | 3.06% |
| LI5CD05 | 10.07 | 329   | 3.06% |
| LI6CD01 | 10.07 | 366   | 2.75% |
| LI7CD01 | 9.07  | 250   | 3.63% |
| LI7CD02 | 10.07 | 266   | 3.78% |
| LI7CD06 | 10.07 | 292   | 3.45% |
| LI7CD08 | 10.07 | 266   | 3.78% |
| LI7CD10 | 10.07 | 341   | 2.95% |
| LI7CD11 | 10.07 | 325   | 3.10% |

|              |               |                |              |
|--------------|---------------|----------------|--------------|
| LI8CD04      | 9.07          | 310            | 2.92%        |
| LI8CD06      | 7.20          | 254            | 2.83%        |
| LI8CD07      | 6.57          | 256.5          | 2.56%        |
| LI8CD08      | 9.70          | 237.5          | 4.08%        |
| LI8CD09      | 8.70          | 299            | 2.91%        |
| LI8CD10      | 10.07         | 298            | 3.38%        |
| LI8CD11      | 6.20          | 270            | 2.30%        |
| LORCD01      | 11.43         | 330            | 3.46%        |
| LORCD08      | 11.43         | 330            | 3.46%        |
| LORST01      | 9.07          | 326.5          | 2.78%        |
| MADCD01      | 11.18         | 370            | 3.02%        |
| PIUCD04      | 10.93         | 345            | 3.17%        |
| PIUCD05      | 10.93         | 320.5          | 3.41%        |
| PIUCD06      | 8.57          | 252.5          | 3.39%        |
| PIUCD08      | 10.93         | 302.5          | 3.61%        |
| PIUCD09      | 9.07          | 337            | 2.69%        |
| PIUCD15      | 10.07         | 275            | 3.66%        |
| PIUCD16      | 10.93         | 320.5          | 3.41%        |
| PIUCD17      | 10.07         | 286            | 3.52%        |
| PIUCD19      | 10.07         | 262.5          | 3.83%        |
| PIUST09      | 9.07          | 351            | 2.58%        |
| PIUST12      | 10.93         | 332.5          | 3.29%        |
| PUNCD03      | 11.43         | 324            | 3.53%        |
| PUNCD08      | 10.07         | 297            | 3.39%        |
| PUNCD10      | 10.93         | 283.5          | 3.86%        |
| PUNCD11      | 10.07         | 324            | 3.11%        |
| PUNCD12      | 10.07         | 297            | 3.39%        |
| SANCD01      | 10.93         | 327            | 3.34%        |
| SANCD04      | 11.43         | 330            | 3.46%        |
| SANCD12      | 11.43         | 305            | 3.75%        |
| SANCD13      | 11.43         | 305            | 3.75%        |
| SANCD14      | 11.43         | 335            | 3.41%        |
| TACCD01      | 9.20          | 246            | 3.74%        |
| TACCD05      | 10.07         | 250            | 4.03%        |
| TACCD06      | 10.07         | 250            | 4.03%        |
| TACCD08      | 9.20          | 246            | 3.74%        |
| TACST01      | 10.07         | 297            | 3.39%        |
| TUMST03      | 10.93         | 372            | 2.94%        |
| UCACD05      | 10.07         | 283            | 3.56%        |
| UCACD06      | 10.07         | 256            | 3.93%        |
| UCAST02      | 10.07         | 372            | 2.71%        |
| <b>Total</b> | <b>1580.2</b> | <b>51454.5</b> | <b>3.07%</b> |