

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2020
Mes : JULIO
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	9103	254015	3.58%
Canal de Atención Telefónica 930123123	784	21397	3.66%
Canal de Atención Telefónica 080079123	31	4604	0.67%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2020
Mes : JULIO
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	787962	787962	100.00%
Canal de Atención Telefónica 930123123	66858	66858	100.00%
Canal de Atención Telefónica 080079123	14330	14330	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	225825	254015	88.90%
Canal de Atención Telefónica 930123123	18975	21397	88.68%
Canal de Atención Telefónica 080079123	4114	4604	89.36%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año: 2020
Mes: JULIO
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.	72	16	402	10	500
	Nº de atenciones totales	75	17	423	11	526
	TeapKpi	96.00%	94.12%	95.04%	90.91%	95.06%
AMACD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	91	16	371	17	495
	Nº de atenciones totales	106	17	434	20	577
	TeapKpi	85.85%	94.12%	85.48%	85.00%	85.79%
AMACD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	19	56	526	19	620
	Nº de atenciones totales	20	59	548	20	647
	TeapKpi	95.00%	94.92%	95.99%	95.00%	95.83%
AMACD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	872	75	744	2	1693
	Nº de atenciones totales	892	76	766	2	1736
	TeapKpi	97.76%	98.68%	97.13%	100.00%	97.52%
ANCCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	67		40	1	108
	Nº de atenciones totales	74		45	1	120
	TeapKpi	90.54%		88.89%	100.00%	90.00%
ANCCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	325	21	364	60	770
	Nº de atenciones totales	400	26	441	78	945
	TeapKpi	81.25%	80.77%	82.54%	76.92%	81.48%
ANCCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	203	6	303	13	525
	Nº de atenciones totales	207	6	306	14	533
	TeapKpi	98.07%	100.00%	99.02%	92.86%	98.50%
ANCCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	296	36	454	72	858
	Nº de atenciones totales	318	39	480	81	918
	TeapKpi	93.08%	92.31%	94.58%	88.89%	93.46%

APUCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	559	130	2756	602	4047
	Nº de atenciones totales	567	134	2805	615	4121
	TeapKpi	98.59%	97.01%	98.25%	97.89%	98.20%
ARECD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	47	7	23	6	83
	Nº de atenciones totales	56	8	29	7	100
	TeapKpi	83.93%	87.50%	79.31%	85.71%	83.00%
ARECD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	172	49	496	19	736
	Nº de atenciones totales	181	50	514	20	765
	TeapKpi	95.03%	98.00%	96.50%	95.00%	96.21%
ARECD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	224	71	1056	159	1510
	Nº de atenciones totales	236	73	1101	171	1581
	TeapKpi	94.92%	97.26%	95.91%	92.98%	95.51%
ARECD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	116	27	202	18	363
	Nº de atenciones totales	123	28	206	18	375
	TeapKpi	94.31%	96.43%	98.06%	100.00%	96.80%
ARECD15	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	48	8	104	14	174
	Nº de atenciones totales	48	8	104	14	174
	TeapKpi	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
AREST06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	48	15	296	31	390
	Nº de atenciones totales	55	18	373	40	486
	TeapKpi	87.27%	83.33%	79.36%	77.50%	80.25%
AYACD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	487	58	968	213	1726
	Nº de atenciones totales	515	63	1015	233	1826
	TeapKpi	94.56%	92.06%	95.37%	91.42%	94.52%
AYACD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	577	15	263		855
	Nº de atenciones totales	597	17	279		893
	TeapKpi	96.65%	88.24%	94.27%		95.74%
AYACD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	74	26	680	57	837
	Nº de atenciones totales	76	26	717	58	877
	TeapKpi	97.37%	100.00%	94.84%	98.28%	95.44%
CAJCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	46	7	59	0	112
	Nº de atenciones totales	48	7	61	1	117
	TeapKpi	95.83%	100.00%	96.72%	0.00%	95.73%
CAJCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	116	7	175	10	308
	Nº de atenciones totales	120	7	184	10	321
	TeapKpi	96.67%	100.00%	95.11%	100.00%	95.95%

CAJST07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	233	66	417	41	757
	Nº de atenciones totales	257	68	437	42	804
	TeapKpi	90.66%	97.06%	95.42%	97.62%	94.15%
CUSCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	173	5	175	14	367
	Nº de atenciones totales	205	5	203	17	430
	TeapKpi	84.39%	100.00%	86.21%	82.35%	85.35%
CUSCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	247	142	1879	364	2632
	Nº de atenciones totales	278	161	1991	408	2838
	TeapKpi	88.85%	88.20%	94.37%	89.22%	92.74%
CUSCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	395	51	1100	108	1654
	Nº de atenciones totales	430	60	1275	141	1906
	TeapKpi	91.86%	85.00%	86.27%	76.60%	86.78%
CUSCD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	190	110	1137	320	1757
	Nº de atenciones totales	192	111	1166	324	1793
	TeapKpi	98.96%	99.10%	97.51%	98.77%	97.99%
HUACD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	233	16	321	12	582
	Nº de atenciones totales	234	16	323	12	585
	TeapKpi	99.57%	100.00%	99.38%	100.00%	99.49%
HUACD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	458	74	1148	110	1790
	Nº de atenciones totales	518	92	1356	143	2109
	TeapKpi	88.42%	80.43%	84.66%	76.92%	84.87%
HUACD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	97	15	66	2	180
	Nº de atenciones totales	98	15	66	3	182
	TeapKpi	98.98%	100.00%	100.00%	66.67%	98.90%
HUCCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	182	7	398	27	614
	Nº de atenciones totales	185	7	405	28	625
	TeapKpi	98.38%	100.00%	98.27%	96.43%	98.24%
HUNCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	275	1	1293		1569
	Nº de atenciones totales	277	1	1303		1581
	TeapKpi	99.28%	100.00%	99.23%		99.24%
HUNCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	477	34	869	14	1394
	Nº de atenciones totales	529	35	957	16	1537
	TeapKpi	90.17%	97.14%	90.80%	87.50%	90.70%
HUNCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	805	47	2032	356	3240
	Nº de atenciones totales	835	49	2113	374	3371
	TeapKpi	96.41%	95.92%	96.17%	95.19%	96.11%

HUNCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	369	23	568		960
	Nº de atenciones totales	370	23	569		962
	TeapKpi	99.73%	100.00%	99.82%		99.79%
ICACD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	78	27	517	62	684
	Nº de atenciones totales	82	30	576	70	758
	TeapKpi	95.12%	90.00%	89.76%	88.57%	90.24%
ICACD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	80	36	1063	31	1210
	Nº de atenciones totales	81	36	1066	31	1214
	TeapKpi	98.77%	100.00%	99.72%	100.00%	99.67%
ICACD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	258	7	317	26	608
	Nº de atenciones totales	333	8	423	31	795
	TeapKpi	77.48%	87.50%	74.94%	83.87%	76.48%
JUNCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	151	17	581	12	761
	Nº de atenciones totales	170	20	633	14	837
	TeapKpi	88.82%	85.00%	91.79%	85.71%	90.92%
JUNCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	323	4	1299	5	1631
	Nº de atenciones totales	334	4	1305	6	1649
	TeapKpi	96.71%	100.00%	99.54%	83.33%	98.91%
JUNCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	74		157	2	233
	Nº de atenciones totales	77		167	3	247
	TeapKpi	96.10%		94.01%	66.67%	94.33%
JUNCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	389	64	389	48	890
	Nº de atenciones totales	400	67	417	50	934
	TeapKpi	97.25%	95.52%	93.29%	96.00%	95.29%
JUNCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	109	8	812	91	1020
	Nº de atenciones totales	115	8	850	97	1070
	TeapKpi	94.78%	100.00%	95.53%	93.81%	95.33%
JUNST05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	874	210	1459	373	2916
	Nº de atenciones totales	909	221	1539	385	3054
	TeapKpi	96.15%	95.02%	94.80%	96.88%	95.48%
LALCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	207	21	280	7	515
	Nº de atenciones totales	208	21	282	7	518
	TeapKpi	99.52%	100.00%	99.29%	100.00%	99.42%
LALCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	67	9	153	1	230
	Nº de atenciones totales	70	9	164	1	244
	TeapKpi	95.71%	100.00%	93.29%	100.00%	94.26%

LALCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	7	4	753	9	773
	Nº de atenciones totales	8	4	787	11	810
	TeapKpi	87.50%	100.00%	95.68%	81.82%	95.43%
LALCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	475	38	640	44	1197
	Nº de atenciones totales	485	39	657	45	1226
	TeapKpi	97.94%	97.44%	97.41%	97.78%	97.63%
LALCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	322	10	248	7	587
	Nº de atenciones totales	417	13	392	8	830
	TeapKpi	77.22%	76.92%	63.27%	87.50%	70.72%
LALCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	292	1	295
	Nº de atenciones totales	1	2	365	1	369
	TeapKpi	100.00%	50.00%	80.00%	100.00%	79.95%
LALCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	452	66	385	32	935
	Nº de atenciones totales	600	94	518	49	1261
	TeapKpi	75.33%	70.21%	74.32%	65.31%	74.15%
LALCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	121	9	143		273
	Nº de atenciones totales	121	9	145		275
	TeapKpi	100.00%	100.00%	98.62%		99.27%
LALCD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	190	41	685	36	952
	Nº de atenciones totales	212	44	812	41	1109
	TeapKpi	89.62%	93.18%	84.36%	87.80%	85.84%
LAMCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	274	20	1204	98	1596
	Nº de atenciones totales	319	23	1452	113	1907
	TeapKpi	85.89%	86.96%	82.92%	86.73%	83.69%
LAMCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	63	4	2731	56	2854
	Nº de atenciones totales	65	4	3041	71	3181
	TeapKpi	96.92%	100.00%	89.81%	78.87%	89.72%
LAMCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	120	49	720	235	1124
	Nº de atenciones totales	151	61	1043	330	1585
	TeapKpi	79.47%	80.33%	69.03%	71.21%	70.91%
LAMCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	606	44	550	34	1234
	Nº de atenciones totales	618	45	567	35	1265
	TeapKpi	98.06%	97.78%	97.00%	97.14%	97.55%
LI1CD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	219	1	600	3	823
	Nº de atenciones totales	228	1	613	3	845
	TeapKpi	96.05%	100.00%	97.88%	100.00%	97.40%

LI1CD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	262	27	441	1	731
	Nº de atenciones totales	271	27	453	2	753
	TeapKpi	96.68%	100.00%	97.35%	50.00%	97.08%
LI1CD20	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	250	17	2191	38	2496
	Nº de atenciones totales	286	17	2398	43	2744
	TeapKpi	87.41%	100.00%	91.37%	88.37%	90.96%
LI1CD22	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	232	20	626		878
	Nº de atenciones totales	233	20	641		894
	TeapKpi	99.57%	100.00%	97.66%		98.21%
LI1CD23	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	226	27	1091	22	1366
	Nº de atenciones totales	246	30	1195	26	1497
	TeapKpi	91.87%	90.00%	91.30%	84.62%	91.25%
LI1CD25	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	260	266	962	243	1731
	Nº de atenciones totales	281	284	1019	257	1841
	TeapKpi	92.53%	93.66%	94.41%	94.55%	94.02%
LI1CD26	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	42	6	599	4	651
	Nº de atenciones totales	45	7	646	4	702
	TeapKpi	93.33%	85.71%	92.72%	100.00%	92.74%
LI1ST03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	153	73	926	79	1231
	Nº de atenciones totales	203	99	1085	106	1493
	TeapKpi	75.37%	73.74%	85.35%	74.53%	82.45%
LI2CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	87	2	389	1	479
	Nº de atenciones totales	107	3	417	1	528
	TeapKpi	81.31%	66.67%	93.29%	100.00%	90.72%
LI2CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	274	131	792	236	1433
	Nº de atenciones totales	307	141	876	248	1572
	TeapKpi	89.25%	92.91%	90.41%	95.16%	91.16%
LI2CD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	11		135		146
	Nº de atenciones totales	12		156		168
	TeapKpi	91.67%		86.54%		86.90%
LI2CD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	8		708		716
	Nº de atenciones totales	8		770		778
	TeapKpi	100.00%		91.95%		92.03%
LI2CD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1		939		940
	Nº de atenciones totales	1		995		996
	TeapKpi	100.00%		94.37%		94.38%

LI2CD15	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	82	4	291	3	380
	Nº de atenciones totales	107	5	354	7	473
	TeapKpi	76.64%	80.00%	82.20%	42.86%	80.34%
LI2CD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	33	17	72	11	133
	Nº de atenciones totales	37	18	85	14	154
	TeapKpi	89.19%	94.44%	84.71%	78.57%	86.36%
LI2CD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	118	20	260	26	424
	Nº de atenciones totales	140	25	301	29	495
	TeapKpi	84.29%	80.00%	86.38%	89.66%	85.66%
LI2CD18	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	49	6	71	3	129
	Nº de atenciones totales	54	9	74	3	140
	TeapKpi	90.74%	66.67%	95.95%	100.00%	92.14%
LI3CD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	186	28	339	8	561
	Nº de atenciones totales	193	28	346	9	576
	TeapKpi	96.37%	100.00%	97.98%	88.89%	97.40%
LI3CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	113	11	374	29	527
	Nº de atenciones totales	113	11	379	30	533
	TeapKpi	100.00%	100.00%	98.68%	96.67%	98.87%
LI3CD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	6	0	10	1	17
	Nº de atenciones totales	7	0	10	1	18
	TeapKpi	85.71%	--	100.00%	100.00%	94.44%
LI3CD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	115	49	1563	152	1879
	Nº de atenciones totales	131	51	1655	164	2001
	TeapKpi	87.79%	96.08%	94.44%	92.68%	93.90%
LI3CD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	11	2	85	0	98
	Nº de atenciones totales	13	2	95	0	110
	TeapKpi	84.62%	100.00%	89.47%	--	89.09%
LI3CD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	390	17	1718	14	2139
	Nº de atenciones totales	407	18	1821	18	2264
	TeapKpi	95.82%	94.44%	94.34%	77.78%	94.48%
LI3CD18	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	385	58	1930	84	2457
	Nº de atenciones totales	388	59	1964	87	2498
	TeapKpi	99.23%	98.31%	98.27%	96.55%	98.36%
LI3CD20	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	13	1	59		73
	Nº de atenciones totales	13	1	60		74
	TeapKpi	100.00%	100.00%	98.33%		98.65%

LI4CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	395	192	223	138	948
	Nº de atenciones totales	474	198	251	148	1071
	TeapKpi	83.33%	96.97%	88.84%	93.24%	88.52%
LI4CD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	754	63	576	104	1497
	Nº de atenciones totales	755	63	577	104	1499
	TeapKpi	99.87%	100.00%	99.83%	100.00%	99.87%
LI4CD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	175	6	352	0	533
	Nº de atenciones totales	176	6	358	0	540
	TeapKpi	99.43%	100.00%	98.32%	--	98.70%
LI4CD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	83	24	2074	33	2214
	Nº de atenciones totales	103	26	2550	40	2719
	TeapKpi	80.58%	92.31%	81.33%	82.50%	81.43%
LI4CD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	283	25	1229	9	1546
	Nº de atenciones totales	296	25	1283	9	1613
	TeapKpi	95.61%	100.00%	95.79%	100.00%	95.85%
LI4CD18	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	60	7	467	10	544
	Nº de atenciones totales	67	7	496	10	580
	TeapKpi	89.55%	100.00%	94.15%	100.00%	93.79%
LI5CD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	61	9	480	2	552
	Nº de atenciones totales	64	9	484	2	559
	TeapKpi	95.31%	100.00%	99.17%	100.00%	98.75%
LI5CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	315	65	584	7	971
	Nº de atenciones totales	324	69	610	8	1011
	TeapKpi	97.22%	94.20%	95.74%	87.50%	96.04%
LI5CD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	439	232	854	254	1779
	Nº de atenciones totales	483	235	898	275	1891
	TeapKpi	90.89%	98.72%	95.10%	92.36%	94.08%
LI6CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	70	62	323	27	482
	Nº de atenciones totales	80	75	380	33	568
	TeapKpi	87.50%	82.67%	85.00%	81.82%	84.86%
LI7CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	159	18	199	45	421
	Nº de atenciones totales	179	20	228	49	476
	TeapKpi	88.83%	90.00%	87.28%	91.84%	88.45%
LI7CD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	56	29	448	9	542
	Nº de atenciones totales	63	38	515	11	627
	TeapKpi	88.89%	76.32%	86.99%	81.82%	86.44%

LI7CD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	374	46	638	10	1068
	Nº de atenciones totales	469	56	782	16	1323
	TeapKpi	79.74%	82.14%	81.59%	62.50%	80.73%
LI7CD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	278	11	760	69	1118
	Nº de atenciones totales	296	13	810	72	1191
	TeapKpi	93.92%	84.62%	93.83%	95.83%	93.87%
LI7CD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	284	24	752	36	1096
	Nº de atenciones totales	292	24	776	36	1128
	TeapKpi	97.26%	100.00%	96.91%	100.00%	97.16%
LI7CD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	176	48	561	120	905
	Nº de atenciones totales	216	58	708	146	1128
	TeapKpi	81.48%	82.76%	79.24%	82.19%	80.23%
LI8CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	134	39	533	3	709
	Nº de atenciones totales	165	48	566	4	783
	TeapKpi	81.21%	81.25%	94.17%	75.00%	90.55%
LI8CD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	80	2	613	4	699
	Nº de atenciones totales	82	4	624	4	714
	TeapKpi	97.56%	50.00%	98.24%	100.00%	97.90%
LI8CD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	171	21	338	1	531
	Nº de atenciones totales	193	24	372	1	590
	TeapKpi	88.60%	87.50%	90.86%	100.00%	90.00%
LI8CD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	168	23	1429	34	1654
	Nº de atenciones totales	186	28	1639	38	1891
	TeapKpi	90.32%	82.14%	87.19%	89.47%	87.47%
LI8CD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	92	1	104		197
	Nº de atenciones totales	92	1	104		197
	TeapKpi	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%
LI8CD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	88	14	1570	60	1732
	Nº de atenciones totales	89	14	1611	63	1777
	TeapKpi	98.88%	100.00%	97.45%	95.24%	97.47%
LI8CD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	5	1	6		12
	Nº de atenciones totales	5	1	6		12
	TeapKpi	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%
LORCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	171		236		407
	Nº de atenciones totales	175		240		415
	TeapKpi	97.71%		98.33%		98.07%

LORCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	131	1	130		262
	Nº de atenciones totales	138	1	131		270
	TeapKpi	94.93%	100.00%	99.24%		97.04%
LORST01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1258	233	1262	432	3185
	Nº de atenciones totales	1278	236	1277	434	3225
	TeapKpi	98.44%	98.73%	98.83%	99.54%	98.76%
MADCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	347	171	716	116	1350
	Nº de atenciones totales	351	174	729	118	1372
	TeapKpi	98.86%	98.28%	98.22%	98.31%	98.40%
MADCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	312	283	476	44	1115
	Nº de atenciones totales	314	287	479	44	1124
	TeapKpi	99.36%	98.61%	99.37%	100.00%	99.20%
PIUCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	316	20	241	3	580
	Nº de atenciones totales	330	22	265	6	623
	TeapKpi	95.76%	90.91%	90.94%	50.00%	93.10%
PIUCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	235	4	877	4	1120
	Nº de atenciones totales	251	4	922	5	1182
	TeapKpi	93.63%	100.00%	95.12%	80.00%	94.75%
PIUCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	124	18	623	60	825
	Nº de atenciones totales	133	20	671	66	890
	TeapKpi	93.23%	90.00%	92.85%	90.91%	92.70%
PIUCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	10	1	98	1	110
	Nº de atenciones totales	12	2	133	1	148
	TeapKpi	83.33%	50.00%	73.68%	100.00%	74.32%
PIUCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	88	7	226	13	334
	Nº de atenciones totales	91	8	232	14	345
	TeapKpi	96.70%	87.50%	97.41%	92.86%	96.81%
PIUCD15	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	463	1	226		690
	Nº de atenciones totales	466	1	229		696
	TeapKpi	99.36%	100.00%	98.69%		99.14%
PIUCD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	371	6	912	1	1290
	Nº de atenciones totales	378	6	934	1	1319
	TeapKpi	98.15%	100.00%	97.64%	100.00%	97.80%
PIUCD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	81	2	92		175
	Nº de atenciones totales	87	3	102		192
	TeapKpi	93.10%	66.67%	90.20%		91.15%

PIUST09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	61	2	206	25	294
	Nº de atenciones totales	66	3	237	27	333
	TeapKpi	92.42%	66.67%	86.92%	92.59%	88.29%
PIUST12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	33	3	74	7	117
	Nº de atenciones totales	33	3	78	7	121
	TeapKpi	100.00%	100.00%	94.87%	100.00%	96.69%
PUNCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	546	6	1580	55	2187
	Nº de atenciones totales	570	7	1651	58	2286
	TeapKpi	95.79%	85.71%	95.70%	94.83%	95.67%
PUNCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	517	80	1961	237	2795
	Nº de atenciones totales	570	93	2166	263	3092
	TeapKpi	90.70%	86.02%	90.54%	90.11%	90.39%
PUNCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	537	176	1927	711	3351
	Nº de atenciones totales	589	189	2126	805	3709
	TeapKpi	91.17%	93.12%	90.64%	88.32%	90.35%
PUNCD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	454	124	1178	203	1959
	Nº de atenciones totales	461	129	1218	215	2023
	TeapKpi	98.48%	96.12%	96.72%	94.42%	96.84%
PUNCD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	408	33	1711	11	2163
	Nº de atenciones totales	412	33	1720	11	2176
	TeapKpi	99.03%	100.00%	99.48%	100.00%	99.40%
SANCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	551	12	747	13	1323
	Nº de atenciones totales	555	12	754	13	1334
	TeapKpi	99.28%	100.00%	99.07%	100.00%	99.18%
SANCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	536	50	443	15	1044
	Nº de atenciones totales	543	50	451	15	1059
	TeapKpi	98.71%	100.00%	98.23%	100.00%	98.58%
SANCD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	308	68	560	27	963
	Nº de atenciones totales	319	81	615	28	1043
	TeapKpi	96.55%	83.95%	91.06%	96.43%	92.33%
SANCD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	91	37	345	19	492
	Nº de atenciones totales	107	46	458	33	644
	TeapKpi	85.05%	80.43%	75.33%	57.58%	76.40%
SANCD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	47	6	665	3	721
	Nº de atenciones totales	50	8	672	3	733
	TeapKpi	94.00%	75.00%	98.96%	100.00%	98.36%

TACCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	100	19	666	48	833
	Nº de atenciones totales	106	19	676	51	852
	TeapKpi	94.34%	100.00%	98.52%	94.12%	97.77%
TACCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	21	23	414	60	518
	Nº de atenciones totales	30	29	512	85	656
	TeapKpi	70.00%	79.31%	80.86%	70.59%	78.96%
TACCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	45	9	287	12	353
	Nº de atenciones totales	55	10	314	15	394
	TeapKpi	81.82%	90.00%	91.40%	80.00%	89.59%
TACCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	111	58	378	51	598
	Nº de atenciones totales	113	60	388	51	612
	TeapKpi	98.23%	96.67%	97.42%	100.00%	97.71%
TACST01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	704	131	1256	197	2288
	Nº de atenciones totales	1012	176	1780	345	3313
	TeapKpi	69.57%	74.43%	70.56%	57.10%	69.06%
TUMST03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	24	1	391		416
	Nº de atenciones totales	24	1	403		428
	TeapKpi	100.00%	100.00%	97.02%		97.20%
UCACD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	434	49	1158	170	1811
	Nº de atenciones totales	435	49	1165	170	1819
	TeapKpi	99.77%	100.00%	99.40%	100.00%	99.56%
UCAST02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	32	8	13		53
	Nº de atenciones totales	32	8	13		53
	TeapKpi	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%
Total general	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	31527	5313	91422	8372	136634
	Nº de atenciones totales	33964	5752	98973	9326	148015
	% (TEAPij)	92.82%	92.37%	92.37%	89.77%	92.31%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año: 2020
Mes: JULIO
Indicador: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)
Objetivo: Medir el porcentaje de usuarios que desistieron de realizar un trámite.

Oficinas	N° de Usuarios que Desistieron de la Atención al Mes	N° Total de Usuarios Atendidos en el Mes	DAP (%)
AMACD02	0	526	0.00%
AMACD03	2	577	0.35%
AMACD04	3	647	0.46%
AMACD05	3	1736	0.17%
ANCCD01	0	120	0.00%
ANCCD02	2	945	0.21%
ANCCD04	11	533	2.06%
ANCCD05	9	918	0.98%
APUCD03	22	4121	0.53%
ARECD04	3	100	3.00%
ARECD12	2	765	0.26%
ARECD13	16	1581	1.01%
ARECD14	13	375	3.47%
ARECD15	0	174	0.00%
AREST06	2	486	0.41%
AYACD02	17	1826	0.93%
AYACD03	13	893	1.46%
AYACD04	1	877	0.11%
CAJCD02	0	117	0.00%
CAJCD06	3	321	0.93%
CAJST07	11	804	1.37%
CUSCD08	13	430	3.02%
CUSCD09	9	2838	0.32%
CUSCD10	30	1906	1.57%
CUSCD11	36	1793	2.01%
HUACD01	5	585	0.85%
HUACD02	3	2109	0.14%
HUACD03	4	182	2.20%
HUCCD02	5	625	0.80%
HUNCD03	36	1581	2.28%
HUNCD04	18	1537	1.17%
HUNCD05	16	3371	0.47%
HUNCD06	20	962	2.08%
ICACD09	7	758	0.92%
ICACD10	99	1214	8.15%
ICACD11	12	795	1.51%
JUNCD01	35	837	4.18%
JUNCD02	84	1649	5.09%
JUNCD03	9	247	3.64%
JUNCD07	19	934	2.03%
JUNCD08	6	1070	0.56%
JUNST05	33	3054	1.08%
LALCD01	13	518	2.51%
LALCD02	10	244	4.10%
LALCD04	5	810	0.62%
LALCD06	47	1226	3.83%
LALCD07	32	830	3.86%
LALCD08	3	369	0.81%
LALCD09	12	1261	0.95%
LALCD10	1	275	0.36%

LALCD11	43	1109	3.88%
LAMCD05	73	1907	3.83%
LAMCD07	72	3181	2.26%
LAMCD08	20	1585	1.26%
LAMCD09	6	1265	0.47%
LI1CD12	5	845	0.59%
LI1CD13	16	753	2.12%
LI1CD20	24	2744	0.87%
LI1CD22	12	894	1.34%
LI1CD23	4	1497	0.27%
LI1CD25	9	1841	0.49%
LI1CD26	28	702	3.99%
LI1ST03	22	1493	1.47%
LI2CD01	10	528	1.89%
LI2CD04	50	1572	3.18%
LI2CD10	3	168	1.79%
LI2CD12	14	778	1.80%
LI2CD13	6	996	0.60%
LI2CD15	4	473	0.85%
LI2CD16	17	154	11.04%
LI2CD17	7	495	1.41%
LI2CD18	2	140	1.43%
LI3CD03	5	576	0.87%
LI3CD04	0	533	0.00%
LI3CD11	0	18	0.00%
LI3CD14	21	2001	1.05%
LI3CD16	0	110	0.00%
LI3CD17	17	2264	0.75%
LI3CD18	11	2498	0.44%
LI3CD20	5	74	6.76%
LI4CD04	5	1071	0.47%
LI4CD13	1	1499	0.07%
LI4CD14	5	540	0.93%
LI4CD16	10	2719	0.37%
LI4CD17	45	1613	2.79%
LI4CD18	12	580	2.07%
LI5CD02	4	559	0.72%
LI5CD04	8	1011	0.79%
LI5CD05	47	1891	2.49%
LI6CD01	9	568	1.58%
LI7CD01	52	476	10.92%
LI7CD02	12	627	1.91%
LI7CD06	31	1323	2.34%
LI7CD08	2	1191	0.17%
LI7CD10	23	1128	2.04%
LI7CD11	123	1128	10.90%
LI8CD04	39	783	4.98%
LI8CD06	1	714	0.14%
LI8CD07	1	590	0.17%
LI8CD08	0	1891	0.00%
LI8CD09	1	197	0.51%
LI8CD10	60	1777	3.38%
LI8CD11	0	12	0.00%
LORCD01	9	415	2.17%
LORCD08	11	270	4.07%
LORST01	40	3225	1.24%
MADCD01	13	1372	0.95%
MADCD03	120	1124	10.68%
PIUCD04	12	623	1.93%
PIUCD05	59	1182	4.99%
PIUCD06	11	890	1.24%
PIUCD08	2	148	1.35%
PIUCD09	1	345	0.29%
PIUCD15	2	696	0.29%

PIUCD16	39	1319	2.96%
PIUCD17	7	192	3.65%
PIUST09	6	333	1.80%
PIUST12	3	121	2.48%
PUNCD03	23	2286	1.01%
PUNCD08	33	3092	1.07%
PUNCD10	6	3709	0.16%
PUNCD11	4	2023	0.20%
PUNCD12	5	2176	0.23%
SANCD01	17	1334	1.27%
SANCD04	9	1059	0.85%
SANCD12	10	1043	0.96%
SANCD13	28	644	4.35%
SANCD14	10	733	1.36%
TACCD01	4	852	0.47%
TACCD05	1	656	0.15%
TACCD06	4	394	1.02%
TACCD08	8	612	1.31%
TACST01	8	3313	0.24%
TUMST03	2	428	0.47%
UCACD05	27	1819	1.48%
UCAST02	4	53	7.55%
Total general	2290	148015	1.55%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año: 2020
Mes: JULIO
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	1.40	744	0.19%
AMACD02	2.42	288	0.84%
AMACD03	2.42	289	0.84%
AMACD04	2.42	307	0.79%
AMACD05	2.42	305	0.79%
ANCCD01	2.42	230	1.05%
ANCCD02	2.42	234	1.03%
ANCCD04	2.42	234	1.03%
ANCCD05	2.42	234	1.03%
APUCD03	2.42	317	0.76%
ARECD04	2.42	234	1.03%
ARECD12	2.42	208	1.16%
ARECD13	2.42	234	1.03%
ARECD14	2.42	220	1.10%
ARECD15	2.42	234	1.03%
AREST06	2.42	214	1.13%
AYACD02	2.42	342	0.71%
AYACD03	2.42	342	0.71%
AYACD04	2.42	300	0.81%
CAJCD02	2.42	279	0.87%
CAJCD06	2.42	341	0.71%
CAJST07	2.42	270	0.89%
CUSCD08	2.42	291	0.83%
CUSCD09	2.42	260	0.93%
CUSCD10	2.42	260	0.93%
CUSCD11	2.42	260	0.93%
HUACD01	2.42	248	0.97%
HUACD02	2.42	234	1.03%
HUACD03	2.42	316	0.76%
HUCCD02	2.42	305	0.79%
HUNCD03	2.42	238	1.02%
HUNCD04	2.42	233	1.04%
HUNCD05	2.42	274	0.88%
HUNCD06	2.42	270	0.89%
ICACD09	2.42	234	1.03%
ICACD10	2.42	234	1.03%
ICACD11	2.42	260	0.93%
JUNCD01	2.42	260	0.93%
JUNCD02	2.42	260	0.93%
JUNCD03	2.42	260	0.93%
JUNCD07	2.42	244	0.99%
JUNCD08	2.42	244	0.99%
JUNST05	2.42	233	1.04%
LALCD01	2.42	305	0.79%
LALCD02	2.42	372	0.65%
LALCD04	2.42	295	0.82%
LALCD06	2.42	294.5	0.82%
LALCD07	2.42	276	0.88%
LALCD08	2.42	260	0.93%
LALCD09	2.42	306	0.79%
LALCD10	2.42	202.5	1.19%

LALCD11	2.42	260	0.93%
LAMCD05	2.42	310	0.78%
LAMCD07	2.42	285	0.85%
LAMCD08	2.42	260	0.93%
LAMCD09	2.42	208	1.16%
LI1CD12	2.42	331	0.73%
LI1CD13	2.42	356.5	0.68%
LI1CD20	2.42	279	0.87%
LI1CD22	2.42	316	0.76%
LI1CD23	2.42	321	0.75%
LI1CD25	2.42	279	0.87%
LI1CD26	2.42	208	1.16%
LI1ST03	2.42	295	0.82%
LI2CD01	2.42	279	0.87%
LI2CD04	2.42	279	0.87%
LI2CD10	2.42	260	0.93%
LI2CD12	2.42	279	0.87%
LI2CD13	2.42	279	0.87%
LI2CD15	2.42	260	0.93%
LI2CD16	2.42	331	0.73%
LI2CD17	2.42	279	0.87%
LI2CD18	2.42	331	0.73%
LI3CD03	2.42	270	0.89%
LI3CD04	2.42	270	0.89%
LI3CD11	2.42	300	0.81%
LI3CD14	2.42	244	0.99%
LI3CD16	2.42	287	0.84%
LI3CD17	2.42	208	1.16%
LI3CD18	2.42	208	1.16%
LI3CD20	2.42	279	0.87%
LI4CD04	2.42	234	1.03%
LI4CD13	2.42	234	1.03%
LI4CD14	2.42	260	0.93%
LI4CD16	2.42	288	0.84%
LI4CD17	2.42	296	0.82%
LI4CD18	2.42	284	0.85%
LI5CD02	2.42	250	0.97%
LI5CD04	2.42	331	0.73%
LI5CD05	2.42	295	0.82%
LI6CD01	2.42	341	0.71%
LI7CD01	2.42	273	0.88%
LI7CD02	2.42	260	0.93%
LI7CD06	2.42	279	0.87%
LI7CD08	2.42	268	0.90%
LI7CD10	2.42	279	0.87%
LI7CD11	2.42	321	0.75%
LI8CD04	2.42	310	0.78%
LI8CD06	2.42	252	0.96%
LI8CD07	2.42	274	0.88%
LI8CD08	2.42	287	0.84%
LI8CD09	2.42	318.5	0.76%
LI8CD10	2.42	305	0.79%
LI8CD11	2.42	274	0.88%
LORCD01	2.42	276	0.88%
LORCD08	2.42	276	0.88%
LORST01	2.42	323	0.75%
MADCD01	2.42	273	0.88%
MADCD03	2.42	273	0.88%
PIUCD04	2.42	298.5	0.81%
PIUCD05	2.42	264	0.92%
PIUCD06	2.42	287	0.84%
PIUCD08	2.42	310.5	0.78%
PIUCD09	2.42	279	0.87%
PIUCD15	2.42	247	0.98%

PIUCD16	2.42	280.5	0.86%
PIUCD17	2.42	253	0.95%
PIUST09	2.42	310	0.78%
PIUST12	2.42	323.5	0.75%
PUNCD03	2.42	260	0.93%
PUNCD08	2.42	260	0.93%
PUNCD10	2.42	234	1.03%
PUNCD11	2.42	234	1.03%
PUNCD12	2.42	286	0.84%
SANCD01	2.42	286	0.84%
SANCD04	2.42	286	0.84%
SANCD12	2.42	286	0.84%
SANCD13	2.42	286	0.84%
SANCD14	2.42	286	0.84%
TACCD01	2.42	260	0.93%
TACCD05	2.42	270	0.89%
TACCD06	2.42	270	0.89%
TACCD08	2.42	270	0.89%
TACST01	2.42	297	0.81%
TUMST03	2.42	326	0.74%
UCACD05	2.42	254	0.95%
UCAST02	2.42	341	0.71%
Total	329.98	38259.5	0.86%