

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2020
Mes : OCTUBRE
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	7634	237086	3.22%
Canal de Atención Telefónica 930123123	788	34248	2.30%
Canal de Atención Telefónica 080079123	282	7468	3.78%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2020
Mes : OCTUBRE
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	296207	296207	100.00%
Canal de Atención Telefónica 930123123	42034	42034	100.00%
Canal de Atención Telefónica 080079123	9151	9151	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	227836	237086	96.10%
Canal de Atención Telefónica 930123123	32940	34248	96.18%
Canal de Atención Telefónica 080079123	7178	7468	96.12%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año: 2020
Mes: OCTUBRE
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.	88	12	477	10	587
	Nº de atenciones totales	88	12	486	10	596
	TeapKpi	100.00%	100.00%	98.15%	100.00%	98.49%
AMACD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	278	131	471	40	920
	Nº de atenciones totales	283	131	476	43	933
	TeapKpi	98.23%	100.00%	98.95%	93.02%	98.61%
AMACD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	61	44	508	12	625
	Nº de atenciones totales	62	44	510	12	628
	TeapKpi	98.39%	100.00%	99.61%	100.00%	99.52%
AMACD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	366	22	436	3	827
	Nº de atenciones totales	369	22	439	3	833
	TeapKpi	99.19%	100.00%	99.32%	100.00%	99.28%
ANCCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	118	--	49	--	167
	Nº de atenciones totales	120	--	52	--	172
	TeapKpi	98.33%	--	94.23%	--	97.09%
ANCCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	528	25	534	28	1115
	Nº de atenciones totales	571	29	588	29	1217
	TeapKpi	92.47%	86.21%	90.82%	96.55%	91.62%
ANCCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	328	54	634	61	1077
	Nº de atenciones totales	336	55	645	63	1099
	TeapKpi	97.62%	98.18%	98.29%	96.83%	98.00%
ANCCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	543	103	744	218	1608
	Nº de atenciones totales	608	111	792	228	1739
	TeapKpi	89.31%	92.79%	93.94%	95.61%	92.47%
ANCST08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	87	1	242	3	333
	Nº de atenciones totales	87	1	246	3	337
	TeapKpi	100.00%	100.00%	98.37%	100.00%	98.81%
APUCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	274	16	2544	116	2950
	Nº de atenciones totales	274	16	2550	117	2957
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.76%	99.15%	99.76%

ARECD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	96	17	154	1	268
	Nº de atenciones totales	110	20	166	1	297
	TeapKpi	87.27%	85.00%	92.77%	100.00%	90.24%
ARECD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	84	40	592	5	721
	Nº de atenciones totales	90	47	640	5	782
	TeapKpi	93.33%	85.11%	92.50%	100.00%	92.20%
ARECD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	588	205	1758	217	2768
	Nº de atenciones totales	590	208	1772	220	2790
	TeapKpi	99.66%	98.56%	99.21%	98.64%	99.21%
ARECD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	81	26	328	35	470
	Nº de atenciones totales	81	26	331	36	474
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.09%	97.22%	99.16%
ARECD15	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	74	53	243	11	381
	Nº de atenciones totales	74	53	243	11	381
	TeapKpi	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ARECD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	37	10	205	10	262
	Nº de atenciones totales	38	10	216	10	274
	TeapKpi	97.37%	100.00%	94.91%	100.00%	95.62%
ARECD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	102	12	647	15	776
	Nº de atenciones totales	105	12	676	16	809
	TeapKpi	97.14%	100.00%	95.71%	93.75%	95.92%
AREST06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	77	39	632	89	837
	Nº de atenciones totales	87	44	681	95	907
	TeapKpi	88.51%	88.64%	92.80%	93.68%	92.28%
AYACD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	520	58	1302	128	2008
	Nº de atenciones totales	528	59	1318	129	2034
	TeapKpi	98.48%	98.31%	98.79%	99.22%	98.72%
AYACD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	432	55	446	2	935
	Nº de atenciones totales	447	58	454	3	962
	TeapKpi	96.64%	94.83%	98.24%	66.67%	97.19%
AYACD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	104	89	683	48	924
	Nº de atenciones totales	108	90	688	48	934
	TeapKpi	96.30%	98.89%	99.27%	100.00%	98.93%
AYACD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	83	20	649	1	753
	Nº de atenciones totales	83	20	651	1	755
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.69%	100.00%	99.74%

CAJCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	150	44	220	14	428
	Nº de atenciones totales	156	44	231	14	445
	TeapKpi	96.15%	100.00%	95.24%	100.00%	96.18%
CAJCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	260	9	331	4	604
	Nº de atenciones totales	268	9	336	4	617
	TeapKpi	97.01%	100.00%	98.51%	100.00%	97.89%
CAJST06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	17	1	278	3	299
	Nº de atenciones totales	18	1	301	3	323
	TeapKpi	94.44%	100.00%	92.36%	100.00%	92.57%
CAJST07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	200	34	303	9	546
	Nº de atenciones totales	213	35	315	9	572
	TeapKpi	93.90%	97.14%	96.19%	100.00%	95.45%
CUSCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	187	7	264	5	463
	Nº de atenciones totales	197	7	285	5	494
	TeapKpi	94.92%	100.00%	92.63%	100.00%	93.72%
CUSCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	473	85	2024	134	2716
	Nº de atenciones totales	473	85	2027	134	2719
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.85%	100.00%	99.89%
CUSCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	426	75	2002	166	2669
	Nº de atenciones totales	440	77	2041	171	2729
	TeapKpi	96.82%	97.40%	98.09%	97.08%	97.80%
CUSCD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	15	52	1299	8	1374
	Nº de atenciones totales	15	52	1303	8	1378
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.69%	100.00%	99.71%
CUSCD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	100	12	647	32	791
	Nº de atenciones totales	101	12	651	33	797
	TeapKpi	99.01%	100.00%	99.39%	96.97%	99.25%
HUACD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	153	15	357	27	552
	Nº de atenciones totales	153	15	357	28	553
	TeapKpi	100.00%	100.00%	100.00%	96.43%	99.82%
HUACD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	268	127	1211	64	1670
	Nº de atenciones totales	270	127	1228	65	1690
	TeapKpi	99.26%	100.00%	98.62%	98.46%	98.82%
HUACD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	68	6	115	--	189
	Nº de atenciones totales	68	7	116	--	191
	TeapKpi	100.00%	85.71%	99.14%	--	98.95%

HUCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	210	6	553	33	802
	Nº de atenciones totales	212	6	558	33	809
	TeapKpi	99.06%	100.00%	99.10%	100.00%	99.13%
HUNCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	174	7	572	1	754
	Nº de atenciones totales	178	7	586	1	772
	TeapKpi	97.75%	100.00%	97.61%	100.00%	97.67%
HUNCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	269	101	2170	208	2748
	Nº de atenciones totales	291	105	2502	227	3125
	TeapKpi	92.44%	96.19%	86.73%	91.63%	87.94%
HUNCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	360	49	1401	94	1904
	Nº de atenciones totales	363	49	1403	94	1909
	TeapKpi	99.17%	100.00%	99.86%	100.00%	99.74%
HUNCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	331	8	467	1	807
	Nº de atenciones totales	331	8	468	1	808
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.79%	100.00%	99.88%
ICACD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	66	71	831	191	1159
	Nº de atenciones totales	67	72	847	195	1181
	TeapKpi	98.51%	98.61%	98.11%	97.95%	98.14%
ICACD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	34	62	306	17	419
	Nº de atenciones totales	35	62	309	18	424
	TeapKpi	97.14%	100.00%	99.03%	94.44%	98.82%
ICACD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	349	61	631	34	1075
	Nº de atenciones totales	374	64	671	37	1146
	TeapKpi	93.32%	95.31%	94.04%	91.89%	93.80%
JUNCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	28	5	1242	6	1281
	Nº de atenciones totales	29	6	1308	8	1351
	TeapKpi	96.55%	83.33%	94.95%	75.00%	94.82%
JUNCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	262	199	2391	127	2979
	Nº de atenciones totales	266	200	2411	127	3004
	TeapKpi	98.50%	99.50%	99.17%	100.00%	99.17%
JUNCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	21	3	293	--	317
	Nº de atenciones totales	21	3	315	--	339
	TeapKpi	100.00%	100.00%	93.02%	--	93.51%
JUNCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	252	16	431	18	717
	Nº de atenciones totales	252	16	434	18	720
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.31%	100.00%	99.58%

JUNCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	82	1	586	24	693
	Nº de atenciones totales	83	1	587	25	696
	TeapKpi	98.80%	100.00%	99.83%	96.00%	99.57%
JUNCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	78	51	582	12	723
	Nº de atenciones totales	93	56	638	16	803
	TeapKpi	83.87%	91.07%	91.22%	75.00%	90.04%
JUNCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	533	124	299	29	985
	Nº de atenciones totales	537	126	299	29	991
	TeapKpi	99.26%	98.41%	100.00%	100.00%	99.39%
JUNST05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	478	286	1073	97	1934
	Nº de atenciones totales	484	288	1090	98	1960
	TeapKpi	98.76%	99.31%	98.44%	98.98%	98.67%
LALCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	187	12	380	6	585
	Nº de atenciones totales	188	13	385	6	592
	TeapKpi	99.47%	92.31%	98.70%	100.00%	98.82%
LALCD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	106	19	124	--	249
	Nº de atenciones totales	107	19	126	--	252
	TeapKpi	99.07%	100.00%	98.41%	--	98.81%
LALCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	288	66	632	47	1033
	Nº de atenciones totales	303	67	656	49	1075
	TeapKpi	95.05%	98.51%	96.34%	95.92%	96.09%
LALCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	267	54	789	16	1126
	Nº de atenciones totales	269	54	805	16	1144
	TeapKpi	99.26%	100.00%	98.01%	100.00%	98.43%
LALCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	385	46	301	8	740
	Nº de atenciones totales	464	57	352	9	882
	TeapKpi	82.97%	80.70%	85.51%	88.89%	83.90%
LALCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	133	17	473	5	628
	Nº de atenciones totales	145	20	511	5	681
	TeapKpi	91.72%	85.00%	92.56%	100.00%	92.22%
LALCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	310	70	197	15	592
	Nº de atenciones totales	312	70	199	15	596
	TeapKpi	99.36%	100.00%	98.99%	100.00%	99.33%
LALCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	32	1	266	1	300
	Nº de atenciones totales	32	1	267	1	301
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.63%	100.00%	99.67%

LALCD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	227	21	753	--	1001
	Nº de atenciones totales	235	22	793	--	1050
	TeapKpi	96.60%	95.45%	94.96%	--	95.33%
LAMCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	437	103	730	51	1321
	Nº de atenciones totales	479	108	799	58	1444
	TeapKpi	91.23%	95.37%	91.36%	87.93%	91.48%
LAMCD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	436	121	1246	138	1941
	Nº de atenciones totales	452	125	1276	142	1995
	TeapKpi	96.46%	96.80%	97.65%	97.18%	97.29%
LAMCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	254	119	743	74	1190
	Nº de atenciones totales	296	144	861	85	1386
	TeapKpi	85.81%	82.64%	86.30%	87.06%	85.86%
LAMCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	432	112	498	73	1115
	Nº de atenciones totales	441	112	512	75	1140
	TeapKpi	97.96%	100.00%	97.27%	97.33%	97.81%
LAMCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	147	72	777	20	1016
	Nº de atenciones totales	173	93	911	37	1214
	TeapKpi	84.97%	77.42%	85.29%	54.05%	83.69%
LI1CD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	287	88	751	7	1133
	Nº de atenciones totales	305	94	784	8	1191
	TeapKpi	94.10%	93.62%	95.79%	87.50%	95.13%
LI1CD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	196	48	111	24	379
	Nº de atenciones totales	211	48	120	26	405
	TeapKpi	92.89%	100.00%	92.50%	92.31%	93.58%
LI1CD20	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	585	54	1976	28	2643
	Nº de atenciones totales	633	61	2102	31	2827
	TeapKpi	92.42%	88.52%	94.01%	90.32%	93.49%
LI1CD22	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	206	33	583	--	822
	Nº de atenciones totales	206	33	583	--	822
	TeapKpi	100.00%	100.00%	100.00%	--	100.00%
LI1CD23	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	302	72	1054	16	1444
	Nº de atenciones totales	332	73	1155	19	1579
	TeapKpi	90.96%	98.63%	91.26%	84.21%	91.45%
LI1CD25	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	184	31	1490	24	1729
	Nº de atenciones totales	205	36	1574	25	1840
	TeapKpi	89.76%	86.11%	94.66%	96.00%	93.97%

LI1CD26	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	102	28	634	8	772
	Nº de atenciones totales	111	29	670	10	820
	TeapKpi	91.89%	96.55%	94.63%	80.00%	94.15%
LI1ST03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	263	164	2928	635	3990
	Nº de atenciones totales	271	185	3166	701	4323
	TeapKpi	97.05%	88.65%	92.48%	90.58%	92.30%
LI2CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	42	2	444	13	501
	Nº de atenciones totales	45	2	454	14	515
	TeapKpi	93.33%	100.00%	97.80%	92.86%	97.28%
LI2CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	99	60	565	154	878
	Nº de atenciones totales	102	61	576	155	894
	TeapKpi	97.06%	98.36%	98.09%	99.35%	98.21%
LI2CD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	247	94	930	32	1303
	Nº de atenciones totales	250	94	945	32	1321
	TeapKpi	98.80%	100.00%	98.41%	100.00%	98.64%
LI2CD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	--	--	915	1	916
	Nº de atenciones totales	--	--	921	1	922
	TeapKpi	--	--	99.35%	100.00%	99.35%
LI2CD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	3	1	1861	1	1866
	Nº de atenciones totales	3	1	1901	1	1906
	TeapKpi	100.00%	100.00%	97.90%	100.00%	97.90%
LI2CD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	148	1	130	6	285
	Nº de atenciones totales	159	1	141	7	308
	TeapKpi	93.08%	100.00%	92.20%	85.71%	92.53%
LI2CD15	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	109	20	396	7	532
	Nº de atenciones totales	116	20	411	8	555
	TeapKpi	93.97%	100.00%	96.35%	87.50%	95.86%
LI2CD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	111	106	93	12	322
	Nº de atenciones totales	116	109	99	12	336
	TeapKpi	95.69%	97.25%	93.94%	100.00%	95.83%
LI2CD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	134	21	819	15	989
	Nº de atenciones totales	140	23	844	15	1022
	TeapKpi	95.71%	91.30%	97.04%	100.00%	96.77%
LI2CD18	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	69	42	701	5	817
	Nº de atenciones totales	69	42	707	5	823
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.15%	100.00%	99.27%

LI3CD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	236	20	366	13	635
	Nº de atenciones totales	251	21	389	14	675
	TeapKpi	94.02%	95.24%	94.09%	92.86%	94.07%
LI3CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	89	23	501	20	633
	Nº de atenciones totales	92	23	518	21	654
	TeapKpi	96.74%	100.00%	96.72%	95.24%	96.79%
LI3CD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	62	41	192	17	312
	Nº de atenciones totales	69	43	223	19	354
	TeapKpi	89.86%	95.35%	86.10%	89.47%	88.14%
LI3CD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	103	49	886	63	1101
	Nº de atenciones totales	105	50	902	67	1124
	TeapKpi	98.10%	98.00%	98.23%	94.03%	97.95%
LI3CD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	239	25	1215	47	1526
	Nº de atenciones totales	247	27	1254	52	1580
	TeapKpi	96.76%	92.59%	96.89%	90.38%	96.58%
LI3CD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	465	80	1156	76	1777
	Nº de atenciones totales	469	81	1168	76	1794
	TeapKpi	99.15%	98.77%	98.97%	100.00%	99.05%
LI3CD18	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	304	43	1232	18	1597
	Nº de atenciones totales	322	47	1310	19	1698
	TeapKpi	94.41%	91.49%	94.05%	94.74%	94.05%
LI3CD20	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	86	7	751	--	844
	Nº de atenciones totales	86	7	763	--	856
	TeapKpi	100.00%	100.00%	98.43%	--	98.60%
LI3ST08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	28	12	35	17	92
	Nº de atenciones totales	29	12	42	19	102
	TeapKpi	96.55%	100.00%	83.33%	89.47%	90.20%
LI4CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	714	58	1050	18	1840
	Nº de atenciones totales	731	60	1068	19	1878
	TeapKpi	97.67%	96.67%	98.31%	94.74%	97.98%
LI4CD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	429	51	866	11	1357
	Nº de atenciones totales	431	51	874	11	1367
	TeapKpi	99.54%	100.00%	99.08%	100.00%	99.27%
LI4CD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	51	13	575	15	654
	Nº de atenciones totales	53	13	579	15	660
	TeapKpi	96.23%	100.00%	99.31%	100.00%	99.09%

LI4CD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	55	47	2625	24	2751
	Nº de atenciones totales	57	47	2652	25	2781
	TeapKpi	96.49%	100.00%	98.98%	96.00%	98.92%
LI4CD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	133	54	616	14	817
	Nº de atenciones totales	135	55	623	14	827
	TeapKpi	98.52%	98.18%	98.88%	100.00%	98.79%
LI4CD18	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	61	9	267	10	347
	Nº de atenciones totales	65	10	269	11	355
	TeapKpi	93.85%	90.00%	99.26%	90.91%	97.75%
LI5CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	105	21	497	3	626
	Nº de atenciones totales	105	21	497	3	626
	TeapKpi	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
LI5CD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	122	--	1204	1	1327
	Nº de atenciones totales	126	--	1212	1	1339
	TeapKpi	96.83%	--	99.34%	100.00%	99.10%
LI5CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	293	119	1287	9	1708
	Nº de atenciones totales	293	121	1292	9	1715
	TeapKpi	100.00%	98.35%	99.61%	100.00%	99.59%
LI5CD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	179	159	628	212	1178
	Nº de atenciones totales	180	160	631	213	1184
	TeapKpi	99.44%	99.38%	99.52%	99.53%	99.49%
LI6CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	247	193	439	83	962
	Nº de atenciones totales	260	213	451	85	1009
	TeapKpi	95.00%	90.61%	97.34%	97.65%	95.34%
LI7CD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	466	77	473	51	1067
	Nº de atenciones totales	504	85	516	58	1163
	TeapKpi	92.46%	90.59%	91.67%	87.93%	91.75%
LI7CD02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	16	7	791	3	817
	Nº de atenciones totales	19	7	806	4	836
	TeapKpi	84.21%	100.00%	98.14%	75.00%	97.73%
LI7CD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	209	79	761	16	1065
	Nº de atenciones totales	212	81	779	17	1089
	TeapKpi	98.58%	97.53%	97.69%	94.12%	97.80%
LI7CD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	214	8	1197	26	1445
	Nº de atenciones totales	223	8	1245	28	1504
	TeapKpi	95.96%	100.00%	96.14%	92.86%	96.08%

LI7CD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	289	50	1143	43	1525
	Nº de atenciones totales	293	51	1157	44	1545
	TeapKpi	98.63%	98.04%	98.79%	97.73%	98.71%
LI7CD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	318	116	1067	57	1558
	Nº de atenciones totales	319	116	1073	57	1565
	TeapKpi	99.69%	100.00%	99.44%	100.00%	99.55%
LI8CD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	196	165	822	17	1200
	Nº de atenciones totales	216	170	854	18	1258
	TeapKpi	90.74%	97.06%	96.25%	94.44%	95.39%
LI8CD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	177	12	389	3	581
	Nº de atenciones totales	178	12	391	3	584
	TeapKpi	99.44%	100.00%	99.49%	100.00%	99.49%
LI8CD07	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	132	15	382	3	532
	Nº de atenciones totales	140	15	403	3	561
	TeapKpi	94.29%	100.00%	94.79%	100.00%	94.83%
LI8CD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	50	24	1105	8	1187
	Nº de atenciones totales	54	26	1166	9	1255
	TeapKpi	92.59%	92.31%	94.77%	88.89%	94.58%
LI8CD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	113	4	228	1	346
	Nº de atenciones totales	113	4	231	1	349
	TeapKpi	100.00%	100.00%	98.70%	100.00%	99.14%
LI8CD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	101	54	862	36	1053
	Nº de atenciones totales	104	55	872	36	1067
	TeapKpi	97.12%	98.18%	98.85%	100.00%	98.69%
LI8CD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	277	42	201	42	562
	Nº de atenciones totales	287	42	203	42	574
	TeapKpi	96.52%	100.00%	99.01%	100.00%	97.91%
LORCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	155	1	379	--	535
	Nº de atenciones totales	155	1	382	--	538
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.21%	--	99.44%
LORCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	429	--	273	1	703
	Nº de atenciones totales	433	--	275	1	709
	TeapKpi	99.08%	--	99.27%	100.00%	99.15%
LORST01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	66	23	147	26	262
	Nº de atenciones totales	68	23	155	27	273
	TeapKpi	97.06%	100.00%	94.84%	96.30%	95.97%

MADCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	190	195	824	50	1259
	Nº de atenciones totales	200	206	858	52	1316
	TeapKpi	95.00%	94.66%	96.04%	96.15%	95.67%
MADCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	215	184	152	21	572
	Nº de atenciones totales	221	188	160	22	591
	TeapKpi	97.29%	97.87%	95.00%	95.45%	96.79%
PIUCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	221	31	149	1	402
	Nº de atenciones totales	228	31	154	1	414
	TeapKpi	96.93%	100.00%	96.75%	100.00%	97.10%
PIUCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	69	9	2029	7	2114
	Nº de atenciones totales	70	11	2143	8	2232
	TeapKpi	98.57%	81.82%	94.68%	87.50%	94.71%
PIUCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	12	4	724	9	749
	Nº de atenciones totales	12	4	763	9	788
	TeapKpi	100.00%	100.00%	94.89%	100.00%	95.05%
PIUCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	80	14	498	10	602
	Nº de atenciones totales	98	14	559	15	686
	TeapKpi	81.63%	100.00%	89.09%	66.67%	87.76%
PIUCD09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	148	28	445	27	648
	Nº de atenciones totales	156	30	474	29	689
	TeapKpi	94.87%	93.33%	93.88%	93.10%	94.05%
PIUCD15	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	192	27	224	2	445
	Nº de atenciones totales	192	28	226	2	448
	TeapKpi	100.00%	96.43%	99.12%	100.00%	99.33%
PIUCD16	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	114	17	457	--	588
	Nº de atenciones totales	117	17	460	--	594
	TeapKpi	97.44%	100.00%	99.35%	--	98.99%
PIUCD17	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	195	7	1038	1	1241
	Nº de atenciones totales	199	7	1079	1	1286
	TeapKpi	97.99%	100.00%	96.20%	100.00%	96.50%
PIUST09	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	96	12	171	6	285
	Nº de atenciones totales	96	12	174	6	288
	TeapKpi	100.00%	100.00%	98.28%	100.00%	98.96%
PIUST12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	62	2	417	--	481
	Nº de atenciones totales	64	2	439	--	505
	TeapKpi	96.88%	100.00%	94.99%	--	95.25%

PUNCD03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	379	20	1178	28	1605
	Nº de atenciones totales	382	20	1185	28	1615
	TeapKpi	99.21%	100.00%	99.41%	100.00%	99.38%
PUNCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	521	137	1367	135	2160
	Nº de atenciones totales	542	144	1434	145	2265
	TeapKpi	96.13%	95.14%	95.33%	93.10%	95.36%
PUNCD10	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	579	220	2074	329	3202
	Nº de atenciones totales	583	224	2087	331	3225
	TeapKpi	99.31%	98.21%	99.38%	99.40%	99.29%
PUNCD11	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	564	233	1542	125	2464
	Nº de atenciones totales	565	233	1545	125	2468
	TeapKpi	99.82%	100.00%	99.81%	100.00%	99.84%
PUNCD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1266	122	817	63	2268
	Nº de atenciones totales	1267	122	817	63	2269
	TeapKpi	99.92%	100.00%	100.00%	100.00%	99.96%
SANCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	405	47	574	7	1033
	Nº de atenciones totales	405	47	578	7	1037
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.31%	100.00%	99.61%
SANCD04	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	211	4	788	3	1006
	Nº de atenciones totales	214	5	798	3	1020
	TeapKpi	98.60%	80.00%	98.75%	100.00%	98.63%
SANCD12	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	390	97	574	56	1117
	Nº de atenciones totales	395	98	577	57	1127
	TeapKpi	98.73%	98.98%	99.48%	98.25%	99.11%
SANCD13	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	158	57	241	11	467
	Nº de atenciones totales	158	58	251	11	478
	TeapKpi	100.00%	98.28%	96.02%	100.00%	97.70%
SANCD14	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1	--	694	--	695
	Nº de atenciones totales	1	--	696	--	697
	TeapKpi	100.00%	--	99.71%	--	99.71%
TACCD01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	133	29	344	66	572
	Nº de atenciones totales	133	29	344	66	572
	TeapKpi	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
TACCD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	4	8	502	20	534
	Nº de atenciones totales	5	10	524	22	561
	TeapKpi	80.00%	80.00%	95.80%	90.91%	95.19%

TACCD06	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	84	28	367	7	486
	Nº de atenciones totales	91	30	378	8	507
	TeapKpi	92.31%	93.33%	97.09%	87.50%	95.86%
TACCD08	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	103	107	741	78	1029
	Nº de atenciones totales	109	110	778	78	1075
	TeapKpi	94.50%	97.27%	95.24%	100.00%	95.72%
TACST01	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	378	161	700	111	1350
	Nº de atenciones totales	383	161	714	114	1372
	TeapKpi	98.69%	100.00%	98.04%	97.37%	98.40%
TUMST03	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	7	3	801	1	812
	Nº de atenciones totales	7	3	815	1	826
	TeapKpi	100.00%	100.00%	98.28%	100.00%	98.31%
UCACD05	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	433	36	1029	34	1532
	Nº de atenciones totales	433	36	1030	34	1533
	TeapKpi	100.00%	100.00%	99.90%	100.00%	99.93%
UCAST02	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	43	6	110	--	159
	Nº de atenciones totales	44	6	110	--	160
	TeapKpi	97.73%	100.00%	100.00%	--	99.38%
Total general	Total Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	31983	7793	109626	6065	155467
	Total Nº de atenciones totales	33091	8069	113218	6331	160709
	Total TeapKpi	96.65%	96.58%	96.83%	95.80%	96.74%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año: 2020
Mes: OCTUBRE
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	596	0.17%
AMACD03	16	933	1.71%
AMACD04	1	628	0.16%
AMACD05	3	833	0.36%
ANCCD01	1	172	0.58%
ANCCD02	14	1217	1.15%
ANCCD04	2	1099	0.18%
ANCCD05	20	1739	1.15%
ANCD08	4	337	1.19%
APUCD03	8	2957	0.27%
ARECD04	3	297	1.01%
ARECD12	7	782	0.90%
ARECD13	14	2790	0.50%
ARECD14	5	474	1.05%
ARECD15	0	381	0.00%
ARECD16	9	274	3.28%
ARECD17	24	809	2.97%
AREST06	17	907	1.87%
AYACD02	18	2034	0.88%
AYACD03	10	962	1.04%
AYACD04	4	934	0.43%
AYACD05	1	755	0.13%
CAJCD02	0	445	0.00%
CAJCD06	6	617	0.97%
CAJST06	0	323	0.00%
CAJST07	12	572	2.10%
CUSCD08	1	494	0.20%
CUSCD09	5	2719	0.18%
CUSCD10	5	2729	0.18%
CUSCD11	7	1378	0.51%
CUSCD12	4	797	0.50%
HUACD01	3	553	0.54%
HUACD02	8	1690	0.47%
HUACD03	1	191	0.52%
HUCCD02	4	809	0.49%
HUNCD03	2	772	0.26%
HUNCD04	22	3125	0.70%
HUNCD05	8	1909	0.42%
HUNCD06	9	808	1.11%
ICACD09	3	1181	0.25%
ICACD10	1	424	0.24%
ICACD11	3	1146	0.26%
JUNCD01	22	1351	1.63%
JUNCD02	16	3004	0.53%
JUNCD03	8	339	2.36%
JUNCD07	28	720	3.89%
JUNCD08	13	696	1.87%
JUNCD09	25	803	3.11%
JUNCD10	5	991	0.50%
JUNST05	17	1960	0.87%

LALCD01	3	592	0.51%
LALCD02	3	252	1.19%
LALCD04	0	1075	0.00%
LALCD06	3	1144	0.26%
LALCD07	8	882	0.91%
LALCD08	5	681	0.73%
LALCD09	1	596	0.17%
LALCD10	1	301	0.33%
LALCD11	4	1050	0.38%
LAMCD05	22	1444	1.52%
LAMCD07	18	1995	0.90%
LAMCD08	11	1386	0.79%
LAMCD09	7	1140	0.61%
LAMCD10	22	1214	1.81%
LI1CD12	47	1191	3.95%
LI1CD13	4	405	0.99%
LI1CD20	22	2827	0.78%
LI1CD22	6	822	0.73%
LI1CD23	11	1579	0.70%
LI1CD25	7	1840	0.38%
LI1CD26	3	820	0.37%
LI1ST03	47	4323	1.09%
LI2CD01	2	515	0.39%
LI2CD04	11	894	1.23%
LI2CD10	5	1321	0.38%
LI2CD12	1	922	0.11%
LI2CD13	5	1906	0.26%
LI2CD14	14	308	4.55%
LI2CD15	3	555	0.54%
LI2CD16	1	336	0.30%
LI2CD17	1	1022	0.10%
LI2CD18	2	823	0.24%
LI3CD03	4	675	0.59%
LI3CD04	0	654	0.00%
LI3CD11	0	354	0.00%
LI3CD14	3	1124	0.27%
LI3CD16	5	1580	0.32%
LI3CD17	3	1794	0.17%
LI3CD18	16	1698	0.94%
LI3CD20	1	856	0.12%
LI3ST08	3	102	2.94%
LI4CD04	5	1878	0.27%
LI4CD13	7	1367	0.51%
LI4CD14	4	660	0.61%
LI4CD16	6	2781	0.22%
LI4CD17	3	827	0.36%
LI4CD18	0	355	0.00%
LI5CD01	2	626	0.32%
LI5CD02	3	1339	0.22%
LI5CD04	3	1715	0.17%
LI5CD05	2	1184	0.17%
LI6CD01	4	1009	0.40%
LI7CD01	5	1163	0.43%
LI7CD02	8	836	0.96%
LI7CD06	6	1089	0.55%
LI7CD08	8	1504	0.53%
LI7CD10	17	1545	1.10%
LI7CD11	8	1565	0.51%
LI8CD04	6	1258	0.48%
LI8CD06	3	584	0.51%
LI8CD07	2	561	0.36%
LI8CD08	5	1255	0.40%
LI8CD09	0	349	0.00%
LI8CD10	7	1067	0.66%

LI8CD11	2	574	0.35%
LORCD01	0	538	0.00%
LORCD08	7	709	0.99%
LORST01	3	273	1.10%
MADCD01	14	1316	1.06%
MADCD03	2	591	0.34%
PIUCD04	3	414	0.72%
PIUCD05	7	2232	0.31%
PIUCD06	3	788	0.38%
PIUCD08	9	686	1.31%
PIUCD09	3	689	0.44%
PIUCD15	1	448	0.22%
PIUCD16	4	594	0.67%
PIUCD17	13	1286	1.01%
PIUST09	0	288	0.00%
PIUST12	6	505	1.19%
PUNCD03	16	1615	0.99%
PUNCD08	3	2265	0.13%
PUNCD10	4	3225	0.12%
PUNCD11	15	2468	0.61%
PUNCD12	8	2269	0.35%
SANCD01	5	1037	0.48%
SANCD04	2	1020	0.20%
SANCD12	4	1127	0.35%
SANCD13	0	478	0.00%
SANCD14	0	697	0.00%
TACCD01	5	572	0.87%
TACCD05	3	561	0.53%
TACCD06	0	507	0.00%
TACCD08	0	1075	0.00%
TACST01	2	1372	0.15%
TUMST03	1	826	0.12%
UCACD05	5	1533	0.33%
UCAST02	2	160	1.25%
Total general	1021	160709	0.64%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año: 2020
Mes: OCTUBRE
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	8.18	744	1.10%
AMACD02	20.03	270	7.42%
AMACD03	20.03	315	6.36%
AMACD04	20.03	265	7.56%
AMACD05	20.03	340	5.89%
ANCCD01	20.03	297	6.74%
ANCCD02	20.03	297	6.74%
ANCCD04	20.03	324	6.18%
ANCCD05	20.03	329	6.09%
ANCST08	20.03	372	5.38%
APUCD03	20.03	324	6.18%
ARECD04	20.03	270	7.42%
ARECD12	20.03	243	8.24%
ARECD13	20.03	324	6.18%
ARECD14	20.03	229.5	8.73%
ARECD15	20.03	341	5.87%
ARECD16	20.03	297	6.74%
ARECD17	20.03	270	7.42%
AREST06	20.03	341	5.87%
AYACD02	20.03	297	6.74%
AYACD03	20.03	297	6.74%
AYACD04	20.03	270	7.42%
AYACD05	20.03	297	6.74%
CAJCD02	20.03	270	7.42%
CAJCD06	20.03	372	5.38%
CAJST06	20.03	372	5.38%
CAJST07	20.03	368	5.44%
CUSCD08	20.03	270	7.42%
CUSCD09	20.03	270	7.42%
CUSCD10	20.03	270	7.42%
CUSCD11	20.03	270	7.42%
CUSCD12	20.03	270	7.42%
HUACD01	20.03	255	7.85%
HUACD02	20.03	308	6.50%
HUACD03	20.03	341	5.87%
HUCCD02	20.03	297	6.74%
HUNCD03	20.03	297	6.74%
HUNCD04	20.03	282	7.10%
HUNCD05	20.03	296	6.77%
HUNCD06	20.03	334.5	5.99%
ICACD09	20.03	298	6.72%
ICACD10	20.03	298	6.72%
ICACD11	20.03	298	6.72%
JUNCD01	20.03	270	7.42%
JUNCD02	20.03	372	5.38%
JUNCD03	20.03	310.5	6.45%
JUNCD07	20.03	297	6.74%
JUNCD08	20.03	297	6.74%
JUNCD09	20.03	297	6.74%
JUNCD10	20.03	270	7.42%
JUNST05	20.03	274	7.31%

LALCD01	20.03	297	6.74%
LALCD02	20.03	297	6.74%
LALCD04	20.03	297	6.74%
LALCD06	20.03	348	5.76%
LALCD07	20.03	354.5	5.65%
LALCD08	20.03	297	6.74%
LALCD09	20.03	341	5.87%
LALCD10	20.03	270	7.42%
LALCD11	20.03	270	7.42%
LAMCD05	20.03	298	6.72%
LAMCD07	20.03	324	6.18%
LAMCD08	20.03	270	7.42%
LAMCD09	20.03	332	6.03%
LAMCD10	20.03	312	6.42%
LI1CD12	20.03	333	6.02%
LI1CD13	20.03	372	5.38%
LI1CD20	20.03	341	5.87%
LI1CD22	20.03	321	6.24%
LI1CD23	20.03	325	6.16%
LI1CD25	20.03	341	5.87%
LI1CD26	20.03	216	9.27%
LI1ST03	20.03	302	6.63%
LI2CD01	20.03	275	7.28%
LI2CD04	20.03	341	5.87%
LI2CD10	20.03	265	7.56%
LI2CD12	20.03	306	6.55%
LI2CD13	20.03	279	7.18%
LI2CD14	20.03	270	7.42%
LI2CD15	20.03	243	8.24%
LI2CD16	20.03	306	6.55%
LI2CD17	20.03	341	5.87%
LI2CD18	20.03	333	6.02%
LI3CD03	20.03	302	6.63%
LI3CD04	20.03	302	6.63%
LI3CD11	20.03	270	7.42%
LI3CD14	20.03	238	8.42%
LI3CD16	20.03	298	6.72%
LI3CD17	20.03	341	5.87%
LI3CD18	20.03	341	5.87%
LI3CD20	20.03	314	6.38%
LI3ST08	20.03	270	7.42%
LI4CD04	20.03	310	6.46%
LI4CD13	20.03	341	5.87%
LI4CD14	20.03	302	6.63%
LI4CD16	20.03	320	6.26%
LI4CD17	20.03	333	6.02%
LI4CD18	20.03	294	6.81%
LI5CD01	20.03	333	6.02%
LI5CD02	20.03	243	8.24%
LI5CD04	20.03	333	6.02%
LI5CD05	20.03	333	6.02%
LI6CD01	20.03	368	5.44%
LI7CD01	20.03	270	7.42%
LI7CD02	20.03	270	7.42%
LI7CD06	20.03	279	7.18%
LI7CD08	20.03	270	7.42%
LI7CD10	20.03	341	5.87%
LI7CD11	20.03	325	6.16%
LI8CD04	20.03	310	6.46%
LI8CD06	20.03	260	7.70%
LI8CD07	20.03	261	7.67%
LI8CD08	20.03	256.5	7.81%
LI8CD09	20.03	318.5	6.29%
LI8CD10	20.03	302	6.63%

LI8CD11	20.03	274	7.31%
LORCD01	20.03	344	5.82%
LORCD08	20.03	344	5.82%
LORST01	20.03	329.5	6.08%
MADCD01	20.03	370	5.41%
MADCD03	20.03	330	6.07%
PIUCD04	20.03	354	5.66%
PIUCD05	20.03	303	6.61%
PIUCD06	20.03	271	7.39%
PIUCD08	20.03	283.5	7.07%
PIUCD09	20.03	372	5.38%
PIUCD15	20.03	283.5	7.07%
PIUCD16	20.03	309.5	6.47%
PIUCD17	20.03	270	7.42%
PIUST09	20.03	341	5.87%
PIUST12	20.03	327	6.13%
PUNCD03	20.03	324	6.18%
PUNCD08	20.03	297	6.74%
PUNCD10	20.03	283.5	7.07%
PUNCD11	20.03	324	6.18%
PUNCD12	20.03	297	6.74%
SANCD01	20.03	342	5.86%
SANCD04	20.03	344	5.82%
SANCD12	20.03	317	6.32%
SANCD13	20.03	317	6.32%
SANCD14	20.03	337	5.94%
TACCD01	20.03	265	7.56%
TACCD05	20.03	270	7.42%
TACCD06	20.03	270	7.42%
TACCD08	20.03	265	7.56%
TACST01	20.03	297	6.74%
TUMST03	20.03	325.5	6.15%
UCACD05	20.03	297	6.74%
UCAST02	20.03	372	5.38%
Total	2972.6	45894.0	6.48%