

### INDICADOR DE TASA DE CAIDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

EMPRESA: WI-NET TELECOM S.A.C.  
AÑO: 2024  
MES: AGOSTO  
INDICADOR: TASA DE CAIDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN (CSA)  
OBJETIVO: Medir el porcentaje de horas en que estuvo inoperativo el sistema de atención de la empresa

OFICINAS	Nº DE HORAS SIN SISTEMA DE ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE HORAS DE ATENCIÓN	CSA (%)
Canal telefónico 7073000	0:00:00	744:00:00	0.00%
Centro de atención Lima	0:00:00	180:00:00	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>0:00:00</b>	<b>924:00:00</b>	<b>0.00%</b>

### INDICADOR TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

EMPRESA: WI-NET TELECOM S.A.C.  
AÑO: 2024  
MES: AGOSTO  
INDICADOR: TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)  
OBJETIVO: Medir el porcentaje de los usuarios que esperaron menos de 15 minutos.

OFICINAS	RECLAMOS	BAJAS	CONSULTAS	ALTAS	TOTAL	
Centro de atención Lima	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	4	44	71	3	122
	Nº de atenciones totales	4	49	79	3	135
	% (TEAPIj)	100%	90%	90%	100%	90%
TOTAL	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	4	44	71	3	122
	Nº de atenciones totales	4	49	79	3	135
	% (TEAPIj)	100%	90%	90%	100%	90%

### INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: WI-NET TELECOM S.A.C.  
AÑO: 2024  
MES: AGOSTO  
INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)  
OBJETIVO: Medir el porcentaje de usuarios que desistieron de realizar un trámite

OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDO	DAP (%)
Centro de atención Lima	0	135	0%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>135</b>	<b>0%</b>

### INDICADOR DE CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA

EMPRESA: WI-NET TELECOM S.A.C.  
AÑO: 2024  
MES: AGOSTO  
INDICADOR: CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA (CAT)  
OBJETIVO: usuario (ej. Asistente de empresa operadora finalizó la llamada).

CANAL DE ATENCIÓN	Nº DE LLAMADAS NO FINALIZADAS POR EL USUARIO	Nº TOTAL DE LLAMADAS	CAT (%)
Canal telefónico 7073000	5,042	126,724	3.98%
<b>TOTAL</b>	<b>5,042</b>	<b>126,724</b>	<b>3.98%</b>

**INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA**

EMPRESA: WI-NET TELECOM S.A.C.  
AÑO: 2024  
MES: AGOSTO  
INDICADOR: RAPIDEZ POR ATENCIÓN EN VOZ HUMANA (AVH)  
OBJETIVO: Medir el porcentaje de rapidez de atención por voz humana

INDICADOR AVH1	Nº DE LLAMADAS CON LA OPCIÓN DE COMUNICACIÓN AL OPERADOR HUMANO SE PRESENTA DENTRO DE LOS PRIMEROS 40 SEGUNDOS	Nº TOTAL DE LLAMADAS	AVH1 (%)
Canal telefónico 7073000	206,868	242,086	85.45%
INDICADOR AVH2	Nº DE LLAMADAS CON LA OPCIÓN DE COMUNICACIÓN AL OPERADOR HUMANO SE PRESENTA DENTRO DE LOS PRIMEROS 40 SEGUNDOS	Nº TOTAL DE LLAMADAS	AVH2 (%)
Canal telefónico 7073000	114,506	126,724	90.36%