

INDICADOR DE TASA DE CAIDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

EMPRESA: WI-NET TELECOM S.A.C.
AÑO: 2024
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	Nº DE HORAS SIN SISTEMA DE ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE HORAS DE ATENCIÓN AL MES	CSA (%)
Canal telefónico 7073000	0:00:00	744:00:00	0.00%
Centro de atención Lima	0:00:00	189:00:00	0.00%
TOTAL	0:00:00	933:00:00	0.00%

INDICADOR TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

EMPRESA: WI-NET TELECOM S.A.C.
AÑO: 2024
MES: JULIO
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.	1	49	59	0	109
	Nº de atenciones totales	1	50	61	0	112
	% (TEAPij)	100%	98%	97%	0%	97%
TOTAL	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1	49	59	0	109
	Nº de atenciones totales	1	50	61	0	112
	% (TEAPij)	100%	98%	97%	0%	97%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: WI-NET TELECOM S.A.C.
AÑO: 2024
MES: JULIO
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 ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
Centro de atención Lima	0	112	0%
TOTAL	0	112	0%

INDICADOR DE CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA

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

CANAL DE ATENCIÓN	Nº DE LLAMADAS NO FINALIZADAS POR EL USUARIO	Nº TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	CAT (%)
Canal telefónico 7073000	5,100	136,887	3.73%
TOTAL	5,100	136,887	3.73%

INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA

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

INDICADOR AVH1	Nª DE LLAMADAS CON LA OPCIÓN DE COMUNICACIÓN AL OPERADOR HUMANO SE PRESENTA DENTRO DE LOS PRIMEROS 40 SEGUNDOS	Nª TOTAL DE LLAMADAS	AVH1 (%)
Canal telefónico 7073000	236,240	272,296	86.76%
INDICADOR AVH2	Nª DE LLAMADAS CON LA OPCIÓN DE COMUNICACIÓN AL OPERADOR HUMANO SE PRESENTA DENTRO DE LOS PRIMEROS 40 SEGUNDOS	Nª TOTAL DE LLAMADAS	AVH2 (%)
Canal telefónico 7073000	120,255	136,887	87.85%