

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2014
 MES: MARZO
 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.

NOMBRE DE OFICINA	Nº DE HORAS SIN SISTEMA DE ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE HORAS DE ATENCIÓN AL MES	CSA (%)
CAC ANGAMOS	0.00	300.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.35	281.00	0.12%
CAC ATOCONGO	0.27	300.00	0.09%
CAC AYACUCHO	0.00	209.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	209.00	0.00%
CAC BELLAVISTA	0.00	341.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	372.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	230.00	0.00%
CAC CENTRO CÍVICO	0.05	290.00	0.02%
CAC CHICLAYO II	0.00	260.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.80	209.00	0.38%
CAC CHINCHA	0.00	290.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	2.48	331.00	0.75%
CAC CUSCO	0.85	281.00	0.30%
CAC CUSCO III	0.38	250.00	0.15%
CAC GAMARRA	0.00	209.00	0.00%
CAC HUACHO	0.00	264.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.62	290.00	0.21%
CAC HUANUCO	0.00	290.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	230.00	0.00%
CAC ICA	0.00	290.00	0.00%
CAC ILO	0.00	230.00	0.00%
CAC IQUITOS	19.33	230.00	8.40%
CAC JOCKEY PLAZA	0.77	305.00	0.25%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	1.70	209.00	0.81%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	2.05	209.00	0.98%
CAC JULIACA	0.00	209.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.20	341.00	0.06%
CAC LAMBRAMANI	1.27	341.00	0.37%
CAC LARCO	1.28	209.00	0.61%
CAC LUNCE	1.35	209.00	0.65%
CAC MAGDALENA	0.00	209.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.10	341.00	0.03%
CAC MINKA	0.00	264.00	0.00%
CAC PIURA	0.00	336.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	336.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	310.00	0.00%
CAC PORONGÓCHE	0.00	356.50	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	305.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	230.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.97	250.00	0.39%
CAC SAN ANDRÉS	1.48	281.00	0.53%
CAC SAN BORJA	0.00	336.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.45	356.50	0.13%
CAC SANTA ANITA	0.90	325.50	0.28%
CAC TACNA	0.17	219.50	0.08%
CAC TARAPOTO	0.88	230.00	0.38%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	209.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	228.75	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	336.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	364.25	0.00%
CAC TUMBES	0.00	230.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 123	0.00	744.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	0.00	744.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	0.00	744.00	0.00%
TOTAL	38.70	17248.00	0.22%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2014
 MES: MARZO
 INDICADOR: TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)
 OBJETIVO: Medir el porcentaje de los usuarios que esperaron menos de 15 minutos.

NOMBRE DE OFICINA		RECLAMOS	BAJAS	CONSULTAS	ALTAS	TOTAL
CAC ANGAMOS	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	185	252	7,210	736	8,383
	Nº de atenciones totales	282	375	9,998	971	11,626
	% (TEAP)	65.60%	67.20%	72.11%	75.80%	72.11%
CAC AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	460	491	5,795	2,371	9,117
	Nº de atenciones totales	1,240	1,278	12,888	5,009	20,415
	% (TEAP)	37.10%	38.42%	44.96%	47.33%	44.66%
CAC ATOCONGO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	399	550	6,802	1,141	8,892
	Nº de atenciones totales	995	1,551	16,308	2,890	21,744
	% (TEAP)	40.10%	35.46%	41.71%	39.48%	40.89%
CAC AYACUCHO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	9	43	1,104	129	1,285
	Nº de atenciones totales	11	53	1,317	150	1,531
	% (TEAP)	81.82%	81.13%	83.83%	86.00%	83.93%
CAC BEGONIAS	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	285	277	5,207	735	6,504
	Nº de atenciones totales	484	531	7,863	888	9,766
	% (TEAP)	58.88%	52.17%	66.23%	82.77%	66.50%
CAC BELLAVISTA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	226	230	5,991	218	6,665
	Nº de atenciones totales	365	361	9,633	337	10,696
	% (TEAP)	61.92%	63.71%	62.19%	64.69%	62.31%
CAC CAJAMARCA I	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	278	204	4,416	771	5,669
	Nº de atenciones totales	420	292	6,033	1,121	7,866
	% (TEAP)	66.19%	69.86%	73.20%	68.78%	72.07%
CAC CAJAMARCA II	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	26	23	3,679	38	3,766
	Nº de atenciones totales	27	28	4,065	43	4,163
	% (TEAP)	96.30%	82.14%	90.50%	88.37%	90.46%
CAC CENTRO CÍVICO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	21	56	1,859	1,121	3,057
	Nº de atenciones totales	76	186	7,927	1,551	9,740
	% (TEAP)	27.63%	30.11%	23.45%	72.28%	31.39%
CAC CHICLAYO II	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	100	88	2,498	327	3,013
	Nº de atenciones totales	220	221	5,224	476	6,141
	% (TEAP)	45.45%	39.82%	47.82%	68.70%	49.06%
CAC CHIMBOTE	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	131	158	3,616	488	4,393
	Nº de atenciones totales	194	209	4,561	656	5,620
	% (TEAP)	67.53%	75.60%	79.28%	74.39%	78.17%
CAC CHINCHA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	77	46	1,231	322	1,686
	Nº de atenciones totales	87	51	1,287	358	1,783
	% (TEAP)	88.51%	90.20%	95.65%	92.74%	94.56%

CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	397	390	7,093	863	8,743
	N° de atenciones totales	591	583	10,226	1,176	12,576
	% (TEAP)	67.17%	66.90%	69.36%	73.38%	69.52%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	224	140	5,146	528	6,038
	N° de atenciones totales	589	370	12,466	1,114	14,539
	% (TEAP)	38.03%	37.84%	41.28%	47.40%	41.53%
CAC CUSCO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	201	78	1,351	1,063	2,693
	N° de atenciones totales	302	105	1,908	1,492	3,807
	% (TEAP)	66.56%	74.29%	70.81%	71.25%	70.74%
CAC HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	77	269	4,120	868	5,334
	N° de atenciones totales	80	288	4,326	930	5,624
	% (TEAP)	96.25%	93.40%	95.24%	93.33%	94.84%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	654	386	7,655	762	9,457
	N° de atenciones totales	855	492	9,418	967	11,732
	% (TEAP)	76.49%	78.46%	81.28%	78.80%	80.61%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	173	241	5,268	761	6,443
	N° de atenciones totales	186	255	5,499	808	6,748
	% (TEAP)	93.01%	94.51%	95.80%	94.18%	95.48%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	200	100	3,197	671	4,168
	N° de atenciones totales	254	133	3,877	833	5,097
	% (TEAP)	78.74%	75.19%	82.46%	80.55%	81.77%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	126	199	6,602	313	7,240
	N° de atenciones totales	158	257	7,526	363	8,304
	% (TEAP)	79.75%	77.43%	87.72%	86.23%	87.19%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	98	75	1,288	308	1,769
	N° de atenciones totales	142	102	2,100	451	2,795
	% (TEAP)	69.01%	73.53%	61.33%	68.29%	63.29%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	42	124	2,547	213	2,926
	N° de atenciones totales	87	207	3,777	351	4,422
	% (TEAP)	48.28%	59.90%	67.43%	60.68%	66.17%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	36	127	2,047	369	2,579
	N° de atenciones totales	89	271	4,136	511	5,007
	% (TEAP)	40.45%	46.86%	49.49%	72.21%	51.51%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	245	303	4,961	833	6,342
	N° de atenciones totales	441	558	7,148	954	9,101
	% (TEAP)	55.56%	54.30%	69.40%	87.32%	69.68%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	607	587	4,269	2,961	8,424
	N° de atenciones totales	1,159	1,207	8,166	5,559	16,091
	% (TEAP)	52.37%	48.63%	52.28%	53.26%	52.35%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	109	108	4,601	517	5,335
	N° de atenciones totales	150	146	5,724	572	6,592
	% (TEAP)	72.67%	73.97%	80.38%	90.38%	80.93%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	91	48	4,932	264	5,335
	N° de atenciones totales	182	91	8,135	514	8,922
	% (TEAP)	50.00%	52.75%	60.63%	51.36%	59.80%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	64	55	3,690	235	4,044
	N° de atenciones totales	118	115	6,421	412	7,066
	% (TEAP)	54.24%	47.83%	57.47%	57.04%	57.23%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	573	424	7,579	1,156	9,732
	N° de atenciones totales	777	588	9,620	1,510	12,495
	% (TEAP)	73.75%	72.11%	78.78%	76.56%	77.89%
CAC LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	189	212	4,276	323	5,000
	N° de atenciones totales	286	353	6,015	479	7,133
	% (TEAP)	66.08%	60.06%	71.09%	67.43%	70.10%
CAC MAGDALENA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	51	81	1,986	199	2,317
	N° de atenciones totales	78	131	3,130	272	3,611
	% (TEAP)	65.38%	61.83%	63.45%	73.16%	64.17%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	723	718	12,258	1,864	15,563
	N° de atenciones totales	1,965	2,135	25,705	3,418	33,223
	% (TEAP)	36.79%	33.63%	47.69%	54.53%	46.84%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	351	309	7,248	984	8,892
	N° de atenciones totales	500	445	9,598	1,364	11,907
	% (TEAP)	70.20%	69.44%	75.52%	72.14%	74.68%
CAC PIURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	303	186	2,350	606	3,445
	N° de atenciones totales	350	221	2,678	692	3,941
	% (TEAP)	86.57%	84.16%	87.75%	87.57%	87.41%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	279	221	3,983	692	5,175
	N° de atenciones totales	357	269	4,836	784	6,246
	% (TEAP)	78.15%	82.16%	82.36%	88.27%	82.85%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	481	758	11,599	1,366	14,204
	N° de atenciones totales	655	1,032	15,988	1,960	19,635
	% (TEAP)	73.44%	73.45%	72.55%	69.69%	72.34%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	17	91	3,164	83	3,355
	N° de atenciones totales	55	124	14,908	237	15,324
	% (TEAP)	30.91%	73.39%	21.22%	35.02%	21.89%
CAC PORONGÓCHE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	31	20	2,077	435	2,563
	N° de atenciones totales	132	92	5,662	1,006	6,892
	% (TEAP)	23.48%	21.74%	36.68%	43.24%	37.19%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	111	212	4,665	549	5,537
	N° de atenciones totales	233	421	7,730	659	9,043
	% (TEAP)	47.64%	50.36%	60.35%	83.31%	61.23%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	249	131	2,825	561	3,766
	N° de atenciones totales	261	135	2,904	582	3,882
	% (TEAP)	95.40%	97.04%	97.28%	96.39%	97.01%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	13	63	4,438	173	4,687
	N° de atenciones totales	15	76	5,508	198	5,797
	% (TEAP)	86.67%	82.89%	80.57%	87.37%	80.85%
CAC SAN ANDRÉS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	384	172	4,059	405	5,020
	N° de atenciones totales	990	475	9,606	973	12,044
	% (TEAP)	38.79%	36.21%	42.25%	41.62%	41.68%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	380	343	5,544	990	7,257
	N° de atenciones totales	500	476	7,277	1,306	9,559
	% (TEAP)	76.00%	72.06%	76.19%	75.80%	75.92%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	148	234	5,286	1,233	6,901
	N° de atenciones totales	552	907	13,424	1,809	16,692
	% (TEAP)	26.81%	25.80%	39.38%	68.16%	41.34%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	217	85	2,694	324	3,320
	N° de atenciones totales	485	214	5,605	738	7,042
	% (TEAP)	44.74%	39.72%	48.06%	43.90%	47.15%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	72	78	2,413	121	2,684
	N° de atenciones totales	82	93	2,774	147	3,096
	% (TEAP)	87.80%	83.87%	86.99%	82.31%	86.69%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	76	59	1,887	280	2,302
	N° de atenciones totales	85	68	2,057	304	2,514
	% (TEAP)	89.41%	86.76%	91.74%	92.11%	91.57%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	561	528	7,509	994	9,592
	N° de atenciones totales	762	739	10,078	1,300	12,879
	% (TEAP)	73.62%	71.43%	74.51%	76.46%	74.48%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	125	234	5,499	834	6,692
	N° de atenciones totales	197	328	6,923	1,040	8,488
	% (TEAP)	63.45%	71.34%	79.43%	80.19%	78.84%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	164	241	5,645	897	6,947
	N° de atenciones totales	235	361	7,946	1,332	9,974
	% (TEAP)	69.79%	66.76%	71.04%	67.34%	70.36%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	52	50	1,744	180	2,026

	N° de atenciones totales	84	64	2,452	240	2,840
	% (TEAP)	61.90%	78.13%	71.13%	75.00%	71.34%
CAC GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	112	138	2,894	490	3,634
	N° de atenciones totales	116	142	2,940	502	3,700
	% (TEAP)	96.55%	97.18%	98.44%	97.61%	98.22%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	11,203	11,236	231,797	35,675	289,911
	N° de atenciones totales	19,536	20,205	373,321	54,309	467,371
	% (TEAP) - TOTAL	57.35%	55.61%	62.09%	65.69%	62.03%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2014
MES: MARZO
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 (%)
CAC ANGAMOS	1,533	11,626	13.19%
CAC AREQUIPA	3,677	20,415	18.01%
CAC ATOCONGO	5,267	21,744	24.22%
CAC AYACUCHO	57	1,531	3.72%
CAC BEGONIAS	1,436	9,766	14.70%
CAC BELLAVISTA	1,298	10,696	12.14%
CAC CAJAMARCA I	349	7,866	4.44%
CAC CAJAMARCA II	117	4,163	2.81%
CAC CENTRO CÍVICO	1,385	9,740	14.22%
CAC CHICLAYO II	125	6,141	2.04%
CAC CHIMBOTE	286	5,620	5.09%
CAC CHINCHA	54	1,783	3.03%
CAC CHORRILLOS	1,797	12,576	14.29%
CAC CUSCO	2,457	14,539	16.90%
CAC CUSCO III	343	3,807	9.01%
CAC HUACHO	107	5,624	1.90%
CAC HUANCAYO	2,028	11,732	17.29%
CAC HUANUCO	204	6,748	3.02%
CAC HUARAZ	542	5,097	10.63%
CAC ICA	950	8,304	11.44%
CAC ILO	759	2,795	27.16%
CAC IQUITOS	652	4,422	14.74%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	508	5,007	10.15%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	743	9,101	8.16%
CAC JOCKEY PLAZA	2,454	16,091	15.25%
CAC JULIACA	683	6,592	10.36%
CAC JULIACA REAL PLAZA	1,943	8,922	21.78%
CAC LAMBRAMANI	1,358	7,066	19.22%
CAC LARCO	1,523	12,495	12.19%
CAC LINCE	801	7,133	11.23%
CAC MAGDALENA	326	3,611	9.03%
CAC MEGAPLAZA	5,836	33,223	17.57%
CAC MINKA	1,310	11,907	11.00%
CAC PIURA	194	3,941	4.92%
CAC PIURA OPEN PLAZA	487	6,246	7.80%
CAC PLAZA LIMA NORTE	1,763	19,635	8.98%
CAC SAN MIGUEL	2,112	15,324	13.78%
CAC PORONÓGOCHE	1,761	6,892	25.55%
CAC PRIMAVERA	816	9,043	9.02%
CAC PUCALLPA	380	3,882	9.79%
CAC PUERTO MALDONADO	650	5,797	11.21%
CAC SAN ANDRÉS	2,199	12,044	18.26%
CAC SAN BORJA	1,109	9,559	11.60%
CAC SANTA ANITA	3,538	16,692	21.20%
CAC TACNA	1,488	7,042	21.13%
CAC TARAPOTO	427	3,096	13.79%
CAC TORRE SAN ISIDRO	87	2,514	3.46%
CAC TRUJILLO 1	1,100	12,879	8.54%
CAC TRUJILLO 2	767	8,488	9.04%
CAC TRUJILLO 3	890	9,874	9.01%
CAC TUMBES	202	2,840	7.11%
CAC GAMARRA	262	3,700	7.08%
TOTAL	63,140	467,371	13.51%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2014
MES: MARZO
INDICADOR: CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA (CAT)
OBJETIVO: Medir el porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario (ej. 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 de Atención Telefónica 123	781,119	2,850,833	27.40%
Canal de Atención Telefónica 135	9,498	129,078	7.36%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	5,385	39,290	13.71%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	423	5,449	7.76%
TOTAL	796,425	3,024,650	26.33%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2014
MES: MARZO
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 de Atención Telefónica 123	3,304,286	3,304,286	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	132,457	132,457	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	43,057	43,057	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	7,163	7,163	100.00%
INDICADOR AVH2	Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS LUEGO DE MARCADA ESTA OPCIÓN	Nº TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO	AVH2 (%)
Canal de Atención Telefónica 123	2,314,137	2,850,833	81.17%
Canal de Atención Telefónica 135	119,530	129,078	91.83%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	34,025	39,290	86.60%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,353	5,449	79.89%