

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2014
MES: ABRIL
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	4.10	282.00	1.45%
CAC AREQUIPA	0.00	260.00	0.00%
CAC ATOCONGO	1.58	282.00	0.56%
CAC AYACUCHO	0.00	196.00	0.00%
CAC BEGONIAS	4.12	196.00	2.10%
CAC BELLAVISTA	2.05	319.00	0.64%
CAC CAJAMARCA I	0.97	360.00	0.27%
CAC CAJAMARCA II	2.23	216.00	1.03%
CAC CENTRO CÍVICO	0.32	284.00	0.11%
CAC CHICLAYO II	2.25	240.00	0.94%
CAC CHIMBOTE	9.08	196.00	4.63%
CAC CHINCHA	10.53	274.00	3.84%
CAC CHORRILLOS	14.43	322.00	4.48%
CAC CUSCO	8.78	260.00	3.38%
CAC CUSCO III	8.48	240.00	3.53%
CAC GAMARRA	0.00	205.00	0.00%
CAC HUACHO	7.60	249.00	3.05%
CAC HUANCAYO	6.65	274.00	2.43%
CAC HUANUCO	1.37	274.00	0.50%
CAC HUARAZ	1.77	216.00	0.82%
CAC ICA	9.07	274.00	3.31%
CAC ILO	11.12	216.00	5.15%
CAC IQUITOS	0.00	216.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	1.37	291.00	0.47%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	4.67	205.00	2.28%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	1.23	205.00	0.60%
CAC JULIACA	0.00	196.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	1.02	319.00	0.32%
CAC LAMBRAMANI	2.58	319.00	0.81%
CAC LARCO	21.58	205.00	10.53%
CAC LUNCE	18.38	205.00	8.97%
CAC MAGDALENA	9.20	205.00	4.49%
CAC MEGAPLAZA	6.48	319.00	2.03%
CAC MINKA	0.00	249.00	0.00%
CAC PIURA	0.00	315.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.87	315.00	0.28%
CAC PLAZA LIMA NORTE	7.33	290.00	2.53%
CAC PORONGÓCHE	0.65	333.50	0.19%
CAC PRIMAVERA	0.00	296.00	0.00%
CAC PUCALLPA	1.77	216.00	0.82%
CAC PUERTO MALDONADO	0.42	232.00	0.18%
CAC SAN ANDRÉS	4.00	260.00	1.54%
CAC SAN BORJA	4.12	324.00	1.27%
CAC SAN MIGUEL	3.88	333.50	1.16%
CAC SANTA ANITA	6.72	304.50	2.21%
CAC TACNA	7.77	206.00	3.77%
CAC TARAPOTO	12.38	216.00	5.73%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	205.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	232.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.30	340.75	0.09%
CAC TUMBES	0.00	216.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 123	6.70	720.00	0.93%
Canal de Atención Telefónica 135	2.93	720.00	0.41%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	2.93	720.00	0.41%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	2.93	720.00	0.41%
TOTAL	238.72	16084.25	1.48%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2014
MES: ABRIL
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.	297	343	8,104	632	9,376
	Nº de atenciones totales	354	399	8,946	704	10,403
	% (TEAP)	83.90%	85.96%	90.59%	89.77%	90.13%
CAC AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	444	491	6,601	1,833	9,369
	Nº de atenciones totales	968	1,103	12,645	3,702	18,418
	% (TEAP)	45.87%	44.51%	52.20%	49.51%	50.87%
CAC ATOCONGO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	582	768	10,301	984	12,635
	Nº de atenciones totales	962	1,297	15,905	1,668	19,832
	% (TEAP)	60.50%	59.21%	64.77%	58.99%	63.71%
CAC AYACUCHO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	11	37	1,340	76	1,464
	Nº de atenciones totales	14	41	1,558	86	1,699
	% (TEAP)	78.57%	90.24%	86.01%	88.37%	86.17%
CAC BEGONIAS	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	344	255	5,009	563	6,171
	Nº de atenciones totales	490	405	6,890	681	8,466
	% (TEAP)	70.20%	62.96%	72.70%	82.67%	72.89%
CAC BELLAVISTA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	208	177	4,188	226	4,799
	Nº de atenciones totales	317	307	6,479	295	7,398
	% (TEAP)	65.62%	57.65%	64.64%	76.61%	64.87%
CAC CAJAMARCA I	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	295	131	5,043	476	5,945
	Nº de atenciones totales	421	195	6,381	666	7,663
	% (TEAP)	70.07%	67.18%	79.03%	71.47%	77.58%
CAC CAJAMARCA II	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	67	27	3,000	40	3,134
	Nº de atenciones totales	95	29	3,561	48	3,733
	% (TEAP)	70.53%	93.10%	84.25%	83.33%	83.95%
CAC CENTRO CÍVICO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	137	183	4,707	2,165	7,192
	Nº de atenciones totales	239	383	10,491	2,747	13,860
	% (TEAP)	57.32%	47.78%	44.87%	78.81%	51.89%
CAC CHICLAYO II	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	78	72	3,087	91	3,328
	Nº de atenciones totales	118	142	4,973	134	5,367
	% (TEAP)	66.10%	50.70%	62.08%	67.91%	62.01%
CAC CHIMBOTE	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	91	93	2,904	373	3,461
	Nº de atenciones totales	149	155	4,138	497	4,939
	% (TEAP)	61.07%	60.00%	70.18%	75.05%	70.07%
CAC CHINCHA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	28	31	972	78	1,109
	Nº de atenciones totales	28	31	1,011	78	1,148
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	96.14%	100.00%	96.60%
CAC CHORRILLOS	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	280	368	6,726	768	8,142

	N° de atenciones totales	437	617	9,547	999	11,600
	% (TEAP)	64.07%	59.64%	70.45%	76.88%	70.19%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	2	1,726	295	2,024
	N° de atenciones totales	9	6	4,064	493	4,572
	% (TEAP)	11.11%	33.33%	42.47%	59.84%	44.27%
CAC CUSCO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	77	44	2,039	643	2,803
	N° de atenciones totales	103	60	2,633	871	3,667
	% (TEAP)	74.76%	73.33%	77.44%	73.82%	76.44%
CAC HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	7	227	4,494	596	5,324
	N° de atenciones totales	7	236	4,590	608	5,441
	% (TEAP)	100.00%	96.19%	97.91%	98.03%	97.85%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	655	403	8,116	756	9,930
	N° de atenciones totales	798	484	9,540	905	11,727
	% (TEAP)	82.08%	83.26%	85.07%	83.54%	84.68%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	145	216	4,887	546	5,794
	N° de atenciones totales	156	230	5,106	583	6,075
	% (TEAP)	92.95%	93.91%	95.71%	93.65%	95.37%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	175	104	3,127	594	4,000
	N° de atenciones totales	227	128	3,604	685	4,644
	% (TEAP)	77.09%	81.25%	86.76%	86.72%	86.13%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	225	145	4,927	163	5,460
	N° de atenciones totales	330	217	6,502	241	7,290
	% (TEAP)	68.18%	66.82%	75.78%	67.63%	74.90%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	78	48	1,155	169	1,450
	N° de atenciones totales	151	84	2,301	299	2,835
	% (TEAP)	51.66%	57.14%	50.20%	56.52%	51.15%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	59	227	2,654	268	3,208
	N° de atenciones totales	76	274	3,053	299	3,702
	% (TEAP)	77.63%	82.85%	86.93%	89.63%	86.66%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	42	108	2,451	281	2,882
	N° de atenciones totales	87	196	3,918	354	4,555
	% (TEAP)	48.28%	55.10%	62.56%	79.38%	63.27%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	496	443	5,133	857	6,929
	N° de atenciones totales	670	598	6,572	911	8,751
	% (TEAP)	74.03%	74.08%	78.10%	94.07%	79.18%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	542	546	5,276	2,252	8,616
	N° de atenciones totales	948	1,087	9,020	4,140	15,195
	% (TEAP)	57.17%	50.23%	58.49%	54.40%	56.70%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	17	77	3,457	318	3,869
	N° de atenciones totales	32	111	5,163	383	5,689
	% (TEAP)	53.13%	69.37%	66.96%	83.03%	68.01%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	147	62	4,489	255	4,953
	N° de atenciones totales	263	111	7,160	430	7,964
	% (TEAP)	55.89%	55.86%	62.70%	59.30%	62.19%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	70	62	4,644	99	4,875
	N° de atenciones totales	105	89	6,453	138	6,785
	% (TEAP)	66.67%	69.66%	71.97%	71.74%	71.85%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	598	438	8,745	1,090	10,871
	N° de atenciones totales	672	494	9,680	1,230	12,076
	% (TEAP)	88.99%	88.66%	90.34%	88.62%	90.02%
CAC LUNCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	168	194	3,272	332	3,966
	N° de atenciones totales	299	328	4,960	461	6,048
	% (TEAP)	56.19%	59.15%	65.97%	72.02%	65.58%
CAC MAGDALENA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	57	59	1,506	118	1,740
	N° de atenciones totales	138	122	2,721	226	3,207
	% (TEAP)	41.30%	48.36%	55.35%	52.21%	54.26%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	922	951	14,798	2,412	19,083
	N° de atenciones totales	1,919	2,022	26,678	2,901	33,520
	% (TEAP)	48.05%	47.03%	55.47%	83.14%	56.93%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	402	283	6,805	687	8,177
	N° de atenciones totales	528	378	8,781	980	10,667
	% (TEAP)	76.14%	74.87%	77.50%	70.10%	76.66%
CAC PIURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	274	155	2,557	537	3,523
	N° de atenciones totales	326	176	2,925	615	4,042
	% (TEAP)	84.05%	88.07%	87.42%	87.32%	87.16%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	302	193	3,989	531	5,015
	N° de atenciones totales	376	237	4,674	585	5,872
	% (TEAP)	80.32%	81.43%	85.34%	90.77%	85.41%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	477	633	11,327	1,075	13,512
	N° de atenciones totales	671	944	16,393	1,530	19,538
	% (TEAP)	71.09%	67.06%	69.10%	70.26%	69.16%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	6	126	4,188	13	4,333
	N° de atenciones totales	17	139	13,269	19	13,444
	% (TEAP)	35.29%	90.65%	31.56%	68.42%	32.23%
CAC PORONGÓCHE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	28	13	6,089	939	7,069
	N° de atenciones totales	56	37	10,271	1,708	12,072
	% (TEAP)	50.00%	35.14%	59.28%	54.98%	58.56%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	140	235	5,153	463	5,991
	N° de atenciones totales	216	341	7,325	566	8,448
	% (TEAP)	64.81%	68.91%	70.35%	81.80%	70.92%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	289	101	2,335	372	3,097
	N° de atenciones totales	302	107	2,402	386	3,197
	% (TEAP)	95.70%	94.39%	97.21%	96.37%	96.87%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4	8	2,522	21	2,555
	N° de atenciones totales	7	18	4,123	30	4,178
	% (TEAP)	57.14%	44.44%	61.17%	70.00%	61.15%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	381	158	4,508	321	5,368
	N° de atenciones totales	933	426	9,533	658	11,550
	% (TEAP)	40.84%	37.09%	47.29%	48.78%	46.48%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	337	309	5,506	606	6,758
	N° de atenciones totales	485	424	7,039	837	8,785
	% (TEAP)	69.48%	72.88%	78.22%	72.40%	76.93%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	169	198	4,128	1,107	5,602
	N° de atenciones totales	572	812	11,507	1,785	14,676
	% (TEAP)	29.55%	24.38%	35.87%	62.02%	38.17%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	220	88	2,380	270	2,958
	N° de atenciones totales	484	226	5,399	648	6,757
	% (TEAP)	45.45%	38.94%	44.08%	41.67%	43.78%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	68	50	2,324	75	2,517
	N° de atenciones totales	77	57	2,611	91	2,836
	% (TEAP)	88.31%	87.72%	89.01%	82.42%	88.75%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	73	57	1,859	91	2,080
	N° de atenciones totales	81	68	2,181	107	2,437
	% (TEAP)	90.12%	83.82%	85.24%	85.05%	85.35%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	368	438	7,663	1,169	9,638
	N° de atenciones totales	542	687	11,017	1,400	13,646
	% (TEAP)	67.90%	63.76%	69.56%	83.50%	70.63%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	168	265	6,442	910	7,785
	N° de atenciones totales	237	367	9,184	1,289	11,077
	% (TEAP)	70.89%	72.21%	70.14%	70.60%	70.28%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	84	29	1,625	118	1,856
	N° de atenciones totales	130	41	2,494	171	2,836
	% (TEAP)	64.62%	70.73%	65.16%	69.01%	65.44%
CAC GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	135	133	3,044	379	3,691
	N° de atenciones totales	138	138	3,143	396	3,815

TOTAL	% (TEAP)	97.83%	96.38%	96.85%	95.71%	96.75%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	11,268	10,804	233,322	30,033	285,427
	N° de atenciones totales	17,760	17,604	350,514	42,264	428,142
	% (TEAP) - TOTAL	63.45%	61.37%	66.57%	71.06%	66.67%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2014
MES: ABRIL
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	898	10,403	8.63%
CAC AREQUIPA	3,063	18,418	16.63%
CAC ATOCÓNGO	3,167	19,832	15.97%
CAC AYACUCHO	56	1,699	3.30%
CAC BEGONIAS	955	8,466	11.28%
CAC BELLAVISTA	851	7,398	11.50%
CAC CAJAMARCA I	396	7,663	5.17%
CAC CAJAMARCA II	104	3,733	2.79%
CAC CENTRO CÍVICO	1,420	13,860	10.25%
CAC CHICLAYO II	13	5,367	0.24%
CAC CHIMBOTE	292	4,939	5.91%
CAC CHINCHA	29	1,148	2.53%
CAC CHORRILLOS	1,404	11,600	12.10%
CAC CUSCO	822	4,572	17.98%
CAC CUSCO III	263	3,667	7.17%
CAC HUACHO	75	5,441	1.38%
CAC HUANCAYO	1,906	11,727	16.25%
CAC HUANUCO	156	6,075	2.57%
CAC HUARAZ	344	4,644	7.41%
CAC ICA	987	7,290	13.54%
CAC ILO	769	2,835	27.13%
CAC IQUITOS	310	3,702	8.37%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	439	4,555	9.64%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	493	8,751	5.63%
CAC JOCKEY PLAZA	2,269	15,195	14.93%
CAC JULIACA	644	5,689	11.32%
CAC JULIACA REAL PLAZA	1,387	7,964	17.42%
CAC LAMBRAMANI	1,132	6,785	16.68%
CAC LARCO	1,107	12,076	9.17%
CAC LINCE	650	6,048	10.75%
CAC MAGDALENA	334	3,207	10.41%
CAC MEGAPLAZA	5,102	33,520	15.22%
CAC MINKA	1,187	10,667	11.13%
CAC PIURA	181	4,042	4.48%
CAC PIURA OPEN PLAZA	373	5,872	6.35%
CAC PLAZA LIMA NORTE	1,919	19,538	9.82%
CAC SAN MIGUEL	1,382	13,444	10.28%
CAC PORONGÓCHE	2,254	12,072	18.67%
CAC PRIMAVERA	669	8,448	7.92%
CAC PUCALLPA	54	3,197	1.69%
CAC PUERTO MALDONADO	569	4,178	13.62%
CAC SAN ANDRÉS	1,937	11,550	16.77%
CAC SAN BORJA	862	8,785	9.81%
CAC SANTA ANITA	2,955	14,676	20.13%
CAC TACNA	1,426	6,757	21.10%
CAC TARAPOTO	315	2,836	11.11%
CAC TORRE SAN ISIDRO	122	2,437	5.01%
CAC TRUJILLO 1	1,368	13,646	10.02%
CAC TRUJILLO 3	1,064	11,077	9.61%
CAC TUMBES	214	2,836	7.55%
CAC GAMARRA	311	3,815	8.15%
TOTAL	50,999	428,142	11.91%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2014
MES: ABRIL
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	762,862	2,737,762	27.86%
Canal de Atención Telefónica 135	13,014	137,171	9.49%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	2,619	32,509	8.06%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	156	4,508	3.46%
TOTAL	778,651	2,911,950	26.74%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2014
MES: ABRIL
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	3,116,443	3,116,443	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	143,439	143,439	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	35,390	35,390	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,022	5,022	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	2,160,377	2,737,762	79.06%
Canal de Atención Telefónica 135	117,531	137,171	85.68%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	28,459	32,509	87.54%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	3,953	4,508	87.69%