

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2014
MES: JUNIO
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	290.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	271.00	0.00%
CAC ATOCONGO	0.00	290.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.70	205.00	0.34%
CAC BEGONIAS	0.00	205.00	0.00%
CAC BELLAVISTA	0.00	330.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	360.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	325.00	0.00%
CAC CENTRO CÍVICO	2.70	280.00	0.96%
CAC CHICLAYO I	0.00	325.00	0.00%
CAC CHICLAYO II	0.00	226.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	1.88	205.00	0.92%
CAC CHINCHA	1.88	280.00	0.67%
CAC CHORRILLOS	2.18	320.00	0.68%
CAC CUSCO	0.00	271.00	0.00%
CAC CUSCO III	0.00	226.00	0.00%
CAC GAMARRA	0.00	205.00	0.00%
CAC HUACHO	0.00	255.00	0.00%
CAC HUANCAYO	1.77	280.00	0.63%
CAC HUANUCO	0.00	280.00	0.00%
CAC HUARAZ	1.83	226.00	0.81%
CAC ICA	0.00	280.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	2.28	280.00	0.82%
CAC ILO	0.00	226.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	226.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	205.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	0.00	205.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	295.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	205.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.87	330.00	0.26%
CAC LARCO	2.00	205.00	0.98%
CAC LUNCE	0.00	205.00	0.00%
CAC MAGDALENA	0.00	205.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	255.00	0.00%
CAC PIURA	0.00	325.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	1.68	325.00	0.52%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	300.00	0.00%
CAC PORONGÓCHE	0.00	345.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	295.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	226.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	242.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	360.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	271.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	325.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	19.18	345.00	5.56%
CAC SANTA ANITA	0.00	315.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	230.50	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	226.00	0.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	205.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	234.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	1.58	162.00	0.98%
CAC TRUJILLO 3	0.00	352.50	0.00%
CAC TUMBES	0.00	226.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 123	0.00	720.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	720.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	0.00	720.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	0.00	720.00	0.00%
TOTAL	40.55	17627.00	0.23%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2014
MES: JUNIO
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.	271	292	7,204	626	8,493
	Nº de atenciones totales	404	412	9,330	762	10,908
	% (TEAP)	67.08%	70.87%	78.29%	82.15%	77.86%
CAC AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	272	279	4,731	900	6,262
	Nº de atenciones totales	891	1,146	14,424	2,845	19,306
	% (TEAP)	30.53%	24.35%	32.80%	34.45%	32.44%
CAC ATOCONGO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	567	692	10,536	648	12,443
	Nº de atenciones totales	993	1,373	16,942	988	20,296
	% (TEAP)	57.10%	50.40%	62.19%	65.59%	61.31%
CAC AYACUCHO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	26	54	1,922	60	2,062
	Nº de atenciones totales	36	73	2,640	74	2,823
	% (TEAP)	72.22%	73.97%	72.80%	81.08%	73.04%
CAC BEGONIAS	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	561	390	6,676	468	8,095
	Nº de atenciones totales	682	501	7,821	493	9,497
	% (TEAP)	82.26%	77.84%	85.36%	94.93%	85.24%
CAC BELLAVISTA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	374	258	6,153	454	7,239
	Nº de atenciones totales	562	402	8,911	510	10,385
	% (TEAP)	66.55%	64.18%	69.05%	89.02%	69.71%
CAC CAJAMARCA I	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	292	192	4,251	389	5,124
	Nº de atenciones totales	499	315	6,291	680	7,785
	% (TEAP)	58.52%	60.95%	67.57%	57.21%	65.82%
CAC CAJAMARCA II	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	26	8	706	33	773
	Nº de atenciones totales	30	10	774	37	851
	% (TEAP)	86.67%	80.00%	91.21%	89.19%	90.83%
CAC CENTRO CÍVICO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	163	42	3,471	1,588	5,264
	Nº de atenciones totales	233	124	11,586	2,111	14,054
	% (TEAP)	69.96%	33.87%	29.96%	75.23%	37.46%
CAC CHICLAYO I	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	241	257	5,885	540	6,923
	Nº de atenciones totales	252	267	6,291	573	7,383
	% (TEAP)	95.63%	96.25%	93.55%	94.24%	93.77%
CAC CHICLAYO II	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	321	19	3,317	274	3,931
	Nº de atenciones totales	373	26	3,784	299	4,482
	% (TEAP)	86.06%	73.08%	87.66%	91.64%	87.71%

CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	192	152	3,021	412	3,777
	N° de atenciones totales	298	218	4,058	571	5,145
	% (TEAP)	64.43%	69.72%	74.45%	72.15%	73.41%
CAC CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	61	28	1,599	84	1,772
	N° de atenciones totales	67	32	1,683	90	1,872
	% (TEAP)	91.04%	87.50%	95.01%	93.33%	94.66%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	225	189	5,229	578	6,221
	N° de atenciones totales	425	411	9,804	774	11,414
	% (TEAP)	52.94%	45.99%	53.34%	74.68%	54.50%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	284	172	6,153	749	7,358
	N° de atenciones totales	738	457	13,028	1,056	15,279
	% (TEAP)	38.48%	37.64%	47.23%	70.93%	48.16%
CAC CUSCO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	71	27	1,948	57	2,103
	N° de atenciones totales	126	57	3,473	100	3,756
	% (TEAP)	56.35%	47.37%	56.09%	57.00%	55.99%
CAC HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	6	188	3,989	544	4,727
	N° de atenciones totales	8	201	4,203	574	4,986
	% (TEAP)	75.00%	93.53%	94.91%	94.77%	94.81%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	732	361	7,038	693	8,824
	N° de atenciones totales	951	470	8,912	875	11,208
	% (TEAP)	76.97%	76.81%	78.97%	79.20%	78.73%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	181	302	4,614	537	5,634
	N° de atenciones totales	190	327	4,824	571	5,912
	% (TEAP)	95.26%	92.35%	95.65%	94.05%	95.30%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	439	110	3,176	758	4,483
	N° de atenciones totales	508	125	3,593	841	5,067
	% (TEAP)	86.42%	88.00%	88.39%	90.13%	88.47%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	121	80	2,672	104	2,977
	N° de atenciones totales	219	153	4,621	174	5,167
	% (TEAP)	55.25%	52.29%	57.82%	59.77%	57.62%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	62	18	1,442	94	1,616
	N° de atenciones totales	118	39	2,471	137	2,765
	% (TEAP)	52.54%	46.15%	58.36%	68.61%	58.44%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	53	166	3,133	217	3,569
	N° de atenciones totales	65	200	3,577	279	4,121
	% (TEAP)	81.54%	83.00%	87.59%	77.78%	86.61%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	65	126	2,657	245	3,093
	N° de atenciones totales	142	249	4,413	351	5,155
	% (TEAP)	45.77%	50.60%	60.21%	69.80%	60.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	259	250	4,999	863	6,371
	N° de atenciones totales	474	480	7,455	902	9,311
	% (TEAP)	54.64%	52.08%	67.06%	95.68%	68.42%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	566	536	7,809	905	9,816
	N° de atenciones totales	952	1,001	12,606	1,174	15,733
	% (TEAP)	59.45%	53.55%	61.95%	77.09%	62.39%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4	112	4,917	401	5,434
	N° de atenciones totales	6	151	5,949	445	6,551
	% (TEAP)	66.67%	74.17%	82.65%	90.11%	82.95%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	167	72	3,461	146	3,846
	N° de atenciones totales	352	149	7,790	418	8,709
	% (TEAP)	47.44%	48.32%	44.43%	34.93%	44.16%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	130	84	4,043	301	4,558
	N° de atenciones totales	197	144	6,152	482	6,975
	% (TEAP)	65.99%	58.33%	65.72%	62.45%	65.35%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	754	428	9,093	759	11,034
	N° de atenciones totales	810	457	9,765	825	11,857
	% (TEAP)	93.09%	93.65%	93.12%	92.00%	93.06%
CAC LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	66	101	2,143	155	2,465
	N° de atenciones totales	199	274	4,986	281	5,740
	% (TEAP)	33.17%	36.86%	42.98%	55.16%	42.94%
CAC MAGDALENA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	130	54	1,806	131	2,121
	N° de atenciones totales	209	121	2,772	192	3,294
	% (TEAP)	62.20%	44.63%	65.15%	68.23%	64.39%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	901	628	12,495	2,091	16,115
	N° de atenciones totales	2,447	2,016	25,898	2,292	32,653
	% (TEAP)	36.82%	31.15%	48.25%	91.23%	49.35%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	402	303	7,121	639	8,465
	N° de atenciones totales	559	436	9,103	811	10,909
	% (TEAP)	71.91%	69.50%	78.23%	78.79%	77.60%
CAC PIURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	325	211	3,024	308	3,868
	N° de atenciones totales	349	232	3,304	352	4,237
	% (TEAP)	93.12%	90.95%	91.53%	87.50%	91.29%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	264	140	3,382	524	4,310
	N° de atenciones totales	307	176	3,990	595	5,068
	% (TEAP)	85.99%	79.55%	84.76%	88.07%	85.04%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	348	432	8,551	883	10,214
	N° de atenciones totales	753	1,004	17,629	1,447	20,833
	% (TEAP)	46.22%	43.03%	48.51%	61.02%	49.03%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	23	363	6,204	9	6,599
	N° de atenciones totales	33	378	13,832	11	14,254
	% (TEAP)	69.70%	96.03%	44.85%	81.82%	46.30%
CAC PORONGÓCHE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	23	92	4,491	708	5,314
	N° de atenciones totales	97	264	9,688	1,623	11,672
	% (TEAP)	23.71%	34.85%	46.36%	43.62%	45.53%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	76	161	5,077	350	5,664
	N° de atenciones totales	112	252	7,844	431	8,639
	% (TEAP)	67.86%	63.89%	64.72%	81.21%	65.56%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	197	78	3,238	290	3,803
	N° de atenciones totales	209	86	3,472	308	4,075
	% (TEAP)	94.26%	90.70%	93.26%	94.16%	93.33%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	5	3,561	1	3,570
	N° de atenciones totales	7	5	5,689	2	5,703
	% (TEAP)	42.86%	100.00%	62.59%	50.00%	62.60%
CAC SAN ANDRÉS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	802	160	3,659	255	4,876
	N° de atenciones totales	1,965	509	8,884	457	11,815
	% (TEAP)	40.81%	31.43%	41.19%	55.80%	41.27%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	320	301	5,778	597	6,996
	N° de atenciones totales	398	407	7,121	761	8,687
	% (TEAP)	80.40%	73.96%	81.14%	78.45%	80.53%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	189	271	5,171	1,290	6,921
	N° de atenciones totales	633	1,018	12,490	1,886	16,027
	% (TEAP)	29.86%	26.62%	41.40%	68.40%	43.18%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	132	98	3,383	294	3,907
	N° de atenciones totales	311	223	6,115	587	7,236
	% (TEAP)	42.44%	43.95%	55.32%	50.09%	53.99%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	59	50	2,134	64	2,307
	N° de atenciones totales	75	62	2,563	76	2,776
	% (TEAP)	78.67%	80.65%	83.26%	84.21%	83.11%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	104	65	1,727	137	2,033
	N° de atenciones totales	114	78	1,947	143	2,282
	% (TEAP)	91.23%	83.33%	88.70%	95.80%	89.09%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	388	394	6,144	1,149	8,075
	N° de atenciones totales	667	702	10,236	1,413	13,018
	% (TEAP)	58.17%	56.13%	60.02%	81.32%	62.03%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	24	22	627	71	744

	N° de atenciones totales	28	28	751	90	897
	% (TEAP)	85.71%	78.57%	83.49%	78.89%	82.94%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	167	185	5,268	501	6,121
	N° de atenciones totales	268	310	8,948	840	10,366
	% (TEAP)	62.31%	59.68%	58.87%	59.64%	59.05%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	86	36	1,967	100	2,189
	N° de atenciones totales	133	57	2,693	125	3,008
	% (TEAP)	64.66%	63.16%	73.04%	80.00%	72.77%
CAC GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	133	140	4,179	323	4,775
	N° de atenciones totales	136	143	4,221	324	4,824
	% (TEAP)	97.79%	97.90%	99.00%	99.69%	98.98%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	128	119	3,927	233	4,407
	N° de atenciones totales	167	171	5,702	341	6,381
	% (TEAP)	76.65%	69.59%	68.87%	68.33%	69.06%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	53	35	1,932	38	2,058
	N° de atenciones totales	64	40	2,267	43	2,414
	% (TEAP)	82.81%	87.50%	85.22%	88.37%	85.25%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	12,829	10,328	242,934	25,648	291,739
	N° de atenciones totales	21,841	18,962	389,316	35,442	465,561
	% (TEAP) - TOTAL	58.74%	54.47%	62.40%	72.37%	62.66%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2014
MES: JUNIO
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	686	10,908	6.29%
CAC AREQUIPA	2,600	19,306	13.47%
CAC ATOCONGO	1,388	20,296	6.84%
CAC AYACUCHO	139	2,823	4.92%
CAC BEGONIAS	254	9,497	2.67%
CAC BELLAVISTA	1,060	10,385	10.21%
CAC CAJAMARCA I	473	7,785	6.08%
CAC CAJAMARCA II	27	851	3.17%
CAC CENTRO CÍVICO	1,359	14,054	9.67%
CAC CHICLAYO I	97	7,383	1.31%
CAC CHICLAYO II	143	4,482	3.19%
CAC CHIMBOTE	252	5,145	4.90%
CAC CHINCHA	48	1,872	2.56%
CAC CHORRILLOS	1,149	11,414	10.07%
CAC CUSCO	2,080	15,279	13.61%
CAC CUSCO III	381	3,756	10.14%
CAC HUACHO	69	4,986	1.38%
CAC HUANCAYO	1,728	11,208	15.42%
CAC HUANUCO	141	5,912	2.38%
CAC HUARAZ	272	5,067	5.37%
CAC ICA	703	5,167	13.61%
CAC ILO	585	2,765	21.16%
CAC IQUITOS	411	4,121	9.97%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	346	5,155	6.71%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	557	9,311	5.98%
CAC JOCKEY PLAZA	2,216	15,733	14.09%
CAC JULIACA	231	6,551	3.53%
CAC JULIACA REAL PLAZA	1,175	8,709	13.49%
CAC LAMBRAMANI	1,171	6,975	16.79%
CAC LARCO	582	11,857	4.91%
CAC LINCE	511	5,740	8.90%
CAC MAGDALENA	167	3,294	5.07%
CAC MEGAPLAZA	5,854	32,653	17.93%
CAC MINKA	979	10,909	8.97%
CAC PIURA	153	4,237	3.61%
CAC PIURA OPEN PLAZA	196	5,068	3.87%
CAC PLAZA LIMA NORTE	3,309	20,833	15.88%
CAC SAN MIGUEL	991	14,254	6.95%
CAC PORONGÓCHE	1,767	11,672	15.14%
CAC PRIMAVERA	481	8,639	5.57%
CAC PUCALLPA	97	4,075	2.38%
CAC PUERTO MALDONADO	469	5,703	8.22%
CAC SAN ANDRÉS	2,151	11,815	18.21%
CAC SAN BORJA	175	8,687	2.01%
CAC SANTA ANITA	2,207	16,027	13.77%
CAC TACNA	1,132	7,236	15.64%
CAC TARAPOTO	348	2,776	12.54%
CAC TORRE SAN ISIDRO	60	2,282	2.63%
CAC TRUJILLO 1	1,536	13,018	11.80%
CAC TRUJILLO 2	68	897	7.58%
CAC TRUJILLO 3	1,262	10,366	13.17%
CAC TUMBES	190	3,008	6.32%
CAC GAMARRA	147	4,824	3.05%
CAC SALAVERRY	768	6,381	12.04%
CAC ICA EL QUINDE	157	2,414	6.50%
TOTAL	47,498	465,561	10.20%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2014
MES: JUNIO
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	702,212	2,714,433	25.87%
Canal de Atención Telefónica 135	15,338	115,420	13.29%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	1,658	34,892	4.75%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	230	5,438	4.23%
TOTAL	719,438	2,870,183	25.07%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2014
MES: JUNIO
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	3,173,198	3,173,198	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	119,263	119,263	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	35,956	35,956	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,839	5,839	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	2,062,323	2,714,433	75.98%
Canal de Atención Telefónica 135	106,567	115,420	92.33%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	33,042	34,892	94.70%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,997	5,438	91.89%