

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2014
 MES: MAYO
 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	302.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	281.00	0.00%
CAC ATOCÓNGO	0.00	302.00	0.00%
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	0.00	294.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	337.00	0.00%
CAC CHICLAYO II	0.00	230.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	1.48	209.00	0.71%
CAC CHINCHA	0.00	294.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	333.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	281.00	0.00%
CAC CUSCO III	0.00	230.00	0.00%
CAC GAMARRA	0.00	209.00	0.00%
CAC HUACHO	0.00	267.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	294.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	294.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	230.00	0.00%
CAC ICA	0.00	294.00	0.00%
CAC ILO	0.00	230.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	230.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	306.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	209.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	0.00	209.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	209.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	341.00	0.00%
CAC LARCO	0.45	209.00	0.22%
CAC LINCE	0.00	209.00	0.00%
CAC MAGDALENA	0.57	209.00	0.27%
CAC MEGAPLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	267.00	0.00%
CAC PIURA	0.00	337.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	337.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.48	310.00	0.16%
CAC PORONGÓCHE	0.00	356.50	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	306.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	230.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	250.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	72.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	281.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	337.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	356.50	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	325.50	0.00%
CAC TACNA	0.00	230.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	230.00	0.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	209.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	250.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	364.25	0.00%
CAC TUMBES	0.00	230.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 123	30.35	744.00	4.08%
Canal de Atención Telefónica 135	11.68	744.00	1.57%
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	45.01	17339.75	0.26%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2014
 MES: MAYO
 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.	322	313	8,414	759	9,808
	Nº de atenciones totales	413	441	10,128	888	11,870
	% (TEAP)	77.97%	70.98%	83.08%	85.47%	82.63%
CAC AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	313	412	6,081	1,404	8,210
	Nº de atenciones totales	888	1,222	14,509	3,749	20,368
	% (TEAP)	35.25%	33.72%	41.91%	37.45%	40.31%
CAC ATOCÓNGO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	641	607	9,530	815	11,593
	Nº de atenciones totales	1,193	1,243	17,393	1,426	21,255
	% (TEAP)	53.73%	48.83%	54.79%	57.15%	54.54%
CAC AYACUCHO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	10	82	2,290	115	2,497
	Nº de atenciones totales	12	91	2,767	120	2,990
	% (TEAP)	83.33%	90.11%	82.76%	95.83%	83.51%
CAC BEGONIAS	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	486	341	6,059	624	7,510
	Nº de atenciones totales	672	500	8,055	694	9,921
	% (TEAP)	72.32%	68.20%	75.22%	89.91%	75.70%
CAC BELLAVISTA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	370	273	6,780	469	7,892
	Nº de atenciones totales	589	421	10,355	550	11,915
	% (TEAP)	62.82%	64.85%	65.48%	85.27%	66.24%
CAC CAJAMARCA I	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	358	190	5,472	580	6,600
	Nº de atenciones totales	440	250	6,765	763	8,318
	% (TEAP)	81.36%	76.00%	80.89%	76.02%	80.31%
CAC CAJAMARCA II	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	54	17	1,078	38	1,187
	Nº de atenciones totales	85	21	1,470	44	1,620
	% (TEAP)	63.53%	80.95%	73.33%	86.36%	73.27%
CAC CENTRO CÍVICO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	173	134	4,485	2,354	7,146
	Nº de atenciones totales	342	379	12,754	2,993	16,468
	% (TEAP)	50.58%	35.36%	35.17%	78.65%	43.39%
CAC CHICLAYO I	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	88	161	2,926	276	3,451
	Nº de atenciones totales	95	172	3,065	286	3,618
	% (TEAP)	92.63%	93.60%	95.46%	96.50%	95.38%
CAC CHICLAYO II	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	169	54	3,296	312	3,831
	Nº de atenciones totales	217	71	4,443	372	5,103
	% (TEAP)	77.88%	76.06%	74.18%	83.87%	75.07%
CAC CHIMBOTE	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	132	102	3,045	401	3,680
	Nº de atenciones totales	205	158	4,396	593	5,352

CAC CHINCHA	% (TEAP)	64.39%	64.56%	69.27%	67.62%	68.76%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	55	23	1,740	81	1,899
	N° de atenciones totales	56	25	1,784	83	1,948
CAC CHORRILLOS	% (TEAP)	98.21%	92.00%	97.53%	97.59%	97.48%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	288	313	6,769	729	8,099
	N° de atenciones totales	517	570	10,637	965	12,689
CAC CUSCO	% (TEAP)	55.71%	54.91%	63.64%	75.54%	63.83%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	243	155	5,068	862	6,328
	N° de atenciones totales	491	328	9,436	1,133	11,388
CAC CUSCO III	% (TEAP)	49.49%	47.26%	53.71%	76.08%	55.57%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	87	39	2,106	125	2,357
	N° de atenciones totales	147	76	3,453	207	3,883
CAC HUACHO	% (TEAP)	59.18%	51.32%	60.99%	60.39%	60.70%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	6	170	4,811	684	5,671
	N° de atenciones totales	6	175	4,977	724	5,882
CAC HUANCAYO	% (TEAP)	100.00%	97.14%	96.66%	94.48%	96.41%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	895	438	7,959	837	10,129
	N° de atenciones totales	1,125	543	9,454	1,072	12,194
CAC HUANUCO	% (TEAP)	79.56%	80.66%	84.19%	78.08%	83.07%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	200	290	5,315	517	6,322
	N° de atenciones totales	215	308	5,533	540	6,596
CAC HUARAZ	% (TEAP)	93.02%	94.16%	96.06%	95.74%	95.85%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	280	118	3,384	706	4,488
	N° de atenciones totales	343	138	3,981	809	5,271
CAC ICA	% (TEAP)	81.63%	85.51%	85.00%	87.27%	85.15%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	198	148	5,052	169	5,567
	N° de atenciones totales	372	279	7,467	257	8,375
CAC ILO	% (TEAP)	53.23%	53.05%	67.66%	65.76%	66.47%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	76	37	1,291	175	1,579
	N° de atenciones totales	150	60	2,483	338	3,031
CAC IQUITOS	% (TEAP)	50.67%	61.67%	51.99%	51.78%	52.10%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	36	161	2,700	253	3,150
	N° de atenciones totales	50	210	3,336	327	3,923
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	% (TEAP)	72.00%	76.67%	80.94%	77.37%	80.30%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	72	124	2,518	294	3,008
	N° de atenciones totales	158	307	4,524	429	5,418
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	% (TEAP)	45.57%	40.39%	55.66%	68.53%	55.52%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	288	280	4,989	1,034	6,591
	N° de atenciones totales	484	494	7,327	1,151	9,456
CAC JOCKEY PLAZA	% (TEAP)	59.50%	56.68%	68.09%	89.83%	69.70%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	602	626	8,524	1,510	11,262
	N° de atenciones totales	1,005	1,097	12,944	2,070	17,116
CAC JULIACA	% (TEAP)	59.90%	57.06%	65.85%	72.95%	65.80%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	10	116	5,059	481	5,666
	N° de atenciones totales	16	153	6,271	530	6,970
CAC JULIACA REAL PLAZA	% (TEAP)	62.50%	75.82%	80.67%	90.75%	81.29%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	110	57	3,111	195	3,473
	N° de atenciones totales	277	173	7,556	452	8,458
CAC LAMBRAMANI	% (TEAP)	39.71%	32.95%	41.17%	43.14%	41.06%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	112	99	4,358	279	4,848
	N° de atenciones totales	176	159	6,558	408	7,301
CAC LARCO	% (TEAP)	63.64%	62.26%	66.45%	68.38%	66.40%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	747	519	9,538	943	11,747
	N° de atenciones totales	813	560	10,286	1,007	12,666
CAC LINCE	% (TEAP)	91.88%	92.68%	92.73%	93.64%	92.74%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	85	106	2,484	175	2,850
	N° de atenciones totales	176	221	4,909	306	5,612
CAC MAGDALENA	% (TEAP)	48.30%	47.96%	50.60%	57.19%	50.78%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	102	87	1,775	143	2,107
	N° de atenciones totales	208	166	2,908	230	3,512
CAC MEGAPLAZA	% (TEAP)	49.04%	52.41%	61.04%	62.17%	59.99%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	902	740	13,783	2,583	18,008
	N° de atenciones totales	2,480	2,171	29,394	2,908	36,953
CAC MINKA	% (TEAP)	36.37%	34.09%	46.89%	88.82%	48.73%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	452	265	6,836	774	8,327
	N° de atenciones totales	664	365	9,368	986	11,383
CAC PIURA	% (TEAP)	68.07%	72.60%	72.97%	78.50%	73.15%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	299	151	2,961	393	3,804
	N° de atenciones totales	325	171	3,344	450	4,290
CAC PIURA OPEN PLAZA	% (TEAP)	92.00%	88.30%	88.55%	87.33%	88.67%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	365	214	4,552	506	5,637
	N° de atenciones totales	436	252	5,172	541	6,401
CAC PLAZA LIMA NORTE	% (TEAP)	83.72%	84.92%	88.01%	93.53%	88.06%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	413	519	11,418	1,084	13,434
	N° de atenciones totales	730	973	18,422	1,731	21,856
CAC SAN MIGUEL	% (TEAP)	56.58%	53.34%	61.98%	62.62%	61.47%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	280	4,838	1	5,121
	N° de atenciones totales	11	304	14,453	4	14,772
CAC PORONGÓCHE	% (TEAP)	18.18%	92.11%	33.47%	25.00%	34.67%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	55	74	4,962	1,029	6,120
	N° de atenciones totales	160	224	10,485	2,056	12,925
CAC PRIMAVERA	% (TEAP)	34.38%	33.04%	47.32%	50.05%	47.35%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	72	157	4,775	404	5,408
	N° de atenciones totales	116	291	8,654	486	9,547
CAC PUCALLPA	% (TEAP)	62.07%	53.95%	55.18%	83.13%	56.65%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	213	77	3,043	400	3,733
	N° de atenciones totales	226	84	3,197	427	3,934
CAC PUERTO MALDONADO	% (TEAP)	94.25%	91.67%	95.18%	93.68%	94.89%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	7	3,575	3	3,587
	N° de atenciones totales	2	9	6,251	3	6,265
CAC SAN ANDRÉS	% (TEAP)	100.00%	77.78%	57.19%	100.00%	57.25%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	535	178	3,656	425	4,794
	N° de atenciones totales	1,371	544	9,909	1,062	12,886
CAC SAN BORJA	% (TEAP)	39.02%	32.72%	36.90%	40.02%	37.20%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	442	333	5,931	559	7,265
	N° de atenciones totales	586	463	7,861	799	9,709
CAC SANTA ANITA	% (TEAP)	75.43%	71.92%	75.45%	69.96%	74.83%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	190	246	5,702	1,277	7,415
	N° de atenciones totales	590	902	13,973	1,988	17,453
CAC TACNA	% (TEAP)	32.20%	27.27%	40.81%	64.24%	42.49%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	98	72	2,020	208	2,398
	N° de atenciones totales	335	201	5,528	626	6,690
CAC TARAPOTO	% (TEAP)	29.25%	35.82%	36.54%	33.23%	35.84%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	61	68	2,399	95	2,623
	N° de atenciones totales	77	92	2,810	120	3,099
CAC TORRE SAN ISIDRO	% (TEAP)	79.22%	73.91%	85.37%	79.17%	84.64%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	77	53	2,025	104	2,259
	N° de atenciones totales	88	60	2,218	127	2,493
CAC TRUJILLO 1	% (TEAP)	87.50%	88.33%	91.30%	81.89%	90.61%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	424	362	6,178	1,082	8,046
	N° de atenciones totales	806	785	11,461	1,363	14,415
CAC TRUJILLO 3	% (TEAP)	52.61%	46.11%	53.90%	79.38%	55.82%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	144	304	7,089	669	8,106
	N° de atenciones totales	242	316	10,472	1,012	12,042
	% (TEAP)	59.50%	64.56%	67.69%	66.11%	67.31%

CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	83	30	2,083	173	2,369
	N° de atenciones totales	108	41	2,561	213	2,923
		% (TEAP)	73.17%	81.34%	81.22%	81.05%
CAC GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	127	94	3,967	362	4,550
	N° de atenciones totales	133	96	4,054	369	4,652
		% (TEAP)	97.92%	97.85%	98.10%	97.81%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	22	35	1,032	9	1,098
	N° de atenciones totales	28	52	1,383	24	1,487
		% (TEAP)	67.31%	74.62%	37.50%	73.84%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	12,586	10,751	250,832	30,479	304,648
	N° de atenciones totales	21,450	19,407	402,894	42,811	486,562
	% (TEAP) - TOTAL	58.68%	55.40%	62.26%	71.19%	62.61%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2014
MES: MAYO
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	837	11,870	7.05%
CAC AREQUIPA	3,021	20,368	14.83%
CAC ATOCONGO	2,231	21,255	10.50%
CAC AYACUCHO	91	2,990	3.04%
CAC BEGONIAS	800	9,921	8.06%
CAC BELLAVISTA	1,368	11,915	11.48%
CAC CAJAMARCA I	376	8,218	4.58%
CAC CAJAMARCA II	87	1,620	5.37%
CAC CENTRO CÍVICO	1,533	16,468	9.31%
CAC CHICLAYO I	58	3,618	1.60%
CAC CHICLAYO II	90	5,103	1.76%
CAC CHIMBOTE	347	5,352	6.48%
CAC CHINCHA	42	1,948	2.16%
CAC CHORRILLOS	1,613	12,689	12.71%
CAC CUSCO	1,598	11,388	14.03%
CAC CUSCO III	380	3,883	9.79%
CAC HUACHO	63	5,882	1.07%
CAC HUANCAYO	1,784	12,194	14.63%
CAC HUANUCO	169	6,596	2.56%
CAC HUARAZ	437	5,271	8.29%
CAC ICA	1,023	8,375	12.21%
CAC ILO	797	3,031	26.29%
CAC IQUITOS	366	3,923	9.33%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	350	5,418	6.46%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	533	9,456	5.64%
CAC JOCKEY PLAZA	2,143	17,116	12.52%
CAC JULIACA	431	6,970	6.18%
CAC JULIACA REAL PLAZA	1,337	8,458	15.81%
CAC LAMBRAMANI	1,141	7,301	15.63%
CAC LARCO	802	12,666	6.33%
CAC LINCE	608	5,612	10.83%
CAC MAGDALENA	247	3,512	7.03%
CAC MEGAPLAZA	6,899	36,953	18.67%
CAC MINKA	1,080	11,383	9.49%
CAC PIURA	192	4,290	4.48%
CAC PIURA OPEN PLAZA	166	6,401	2.59%
CAC PLAZA LIMA NORTE	2,501	21,856	11.44%
CAC SAN MIGUEL	1,312	14,772	8.88%
CAC PORONÓGOCHE	2,065	12,925	15.98%
CAC PRIMAVERA	629	9,547	6.59%
CAC PUCALLPA	46	3,934	1.17%
CAC PUERTO MALDONADO	612	6,265	9.77%
CAC SAN ANDRÉS	2,556	12,886	19.84%
CAC SAN BORJA	602	9,709	6.20%
CAC SANTA ANITA	2,786	17,453	15.96%
CAC TACNA	1,444	6,690	21.58%
CAC TARAPOTO	381	3,099	12.29%
CAC TORRE SAN ISIDRO	82	2,493	3.29%
CAC TRUJILLO 1	1,966	14,415	13.64%
CAC TRUJILLO 3	1,305	12,042	10.84%
CAC TUMBES	177	2,923	6.06%
CAC GAMARRA	302	4,652	6.49%
CAC SALAVERRY	180	1,487	12.10%
TOTAL	53,986	486,562	11.10%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2014
MES: MAYO
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	745,535	2,867,090	26.00%
Canal de Atención Telefónica 135	20,137	120,923	16.65%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	2,217	42,234	5.25%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	287	5,488	5.23%
TOTAL	768,176	3,035,735	25.30%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2014
MES: MAYO
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	3,212,728	3,212,728	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	123,199	123,199	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	44,402	44,402	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,861	5,861	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	2,298,979	2,867,090	80.19%
Canal de Atención Telefónica 135	112,094	120,923	92.70%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	39,322	42,234	93.11%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,173	5,488	94.26%