

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

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	271.00	0.00%
CAC ATOCÓNGO	0.00	292.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	205.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	205.00	0.00%
CAC BELLAVISTA	0.00	341.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	372.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	337.00	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	226.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	205.00	0.00%
CAC CHINCHA	0.00	296.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	333.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	271.00	0.00%
CAC CUSCO III	0.00	247.00	0.00%
CAC GAMARRA	0.00	205.00	0.00%
CAC HUACHO	0.00	271.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	296.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	296.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	226.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	296.00	0.00%
CAC ILO	0.00	226.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	228.00	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	306.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	205.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	341.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	205.00	0.00%
CAC LINCE	0.00	205.00	0.00%
CAC MAGDALENA	0.00	205.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	343.00	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	0.00	310.00	0.00%
CAC PORONGÓCHE	0.00	356.50	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	310.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	228.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	242.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	372.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	271.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	337.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	356.50	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.02	325.50	0.01%
CAC TACNA	0.00	215.50	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	228.00	0.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	205.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	225.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	337.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	364.25	0.00%
CAC TUMBES	0.00	226.00	0.00%
CAC ICA	0.00	294.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	204.00	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%
<b>TOTAL</b>	<b>0.02</b>	<b>18463.25</b>	<b>0.00%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2014  
 MES: JULIO  
 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.	285	233	6,980	399	7,897
	Nº de atenciones totales	475	363	10,222	554	11,614
	% (TEAP)	60.00%	64.19%	68.28%	72.02%	68.00%
CAC AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	110	191	3,266	593	4,150
	Nº de atenciones totales	624	1,082	14,415	2,755	18,876
	% (TEAP)	17.63%	17.65%	22.66%	21.16%	21.99%
CAC ATOCÓNGO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	571	588	10,290	693	12,141
	Nº de atenciones totales	1,133	1,459	18,383	981	21,956
	% (TEAP)	50.40%	40.30%	55.98%	70.54%	55.30%
CAC AYACUCHO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	25	40	1,967	59	2,091
	Nº de atenciones totales	37	63	2,680	73	2,862
	% (TEAP)	67.57%	63.49%	73.15%	80.83%	73.06%
CAC BEGONIAS	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	515	424	7,060	525	8,524
	Nº de atenciones totales	691	601	9,051	593	10,935
	% (TEAP)	74.53%	70.55%	78.00%	88.68%	77.95%
CAC BELLAVISTA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	394	263	5,743	704	7,104
	Nº de atenciones totales	678	484	9,735	807	11,704
	% (TEAP)	58.11%	54.34%	58.99%	87.24%	60.70%
CAC CAJAMARCA I	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	289	173	4,066	278	4,806
	Nº de atenciones totales	554	293	6,780	520	8,147
	% (TEAP)	52.17%	59.04%	59.97%	53.46%	58.99%
CAC CAJAMARCA II	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	41	26	1,402	111	1,580
	Nº de atenciones totales	47	32	1,615	123	1,817
	% (TEAP)	87.23%	81.25%	86.81%	90.24%	86.96%
CAC CENTRO CÍVICO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	229	37	4,017	2,196	6,479
	Nº de atenciones totales	284	131	10,852	2,952	14,219
	% (TEAP)	80.63%	28.24%	37.02%	74.39%	45.57%
CAC CHICLAYO I	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	213	211	5,515	293	6,232
	Nº de atenciones totales	260	262	6,512	341	7,315
	% (TEAP)	81.92%	80.53%	84.69%	85.92%	84.50%
CAC CHICLAYO II	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	291	14	3,367	262	3,924
	Nº de atenciones totales	326	16	3,863	289	4,494

CAC CHIMBOTE	% (TEAP)	89.26%	87.50%	87.16%	90.66%	87.54%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	76	69	2,103	244	2,492
	N° de atenciones totales	149	170	4,171	459	4,949
CAC CHINCHA	% (TEAP)	51.01%	40.59%	50.42%	53.16%	50.35%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	93	57	1,835	178	2,163
	N° de atenciones totales	108	65	1,993	202	2,368
CAC CHORRILLOS	% (TEAP)	86.11%	87.69%	92.07%	88.12%	91.34%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	181	121	3,863	569	4,734
	N° de atenciones totales	357	370	10,755	807	12,289
CAC CUSCO	% (TEAP)	50.70%	32.70%	35.92%	70.51%	38.52%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	370	201	6,511	708	7,790
	N° de atenciones totales	951	503	14,145	903	16,502
CAC CUSCO III	% (TEAP)	38.91%	39.96%	46.03%	78.41%	47.21%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	71	40	2,102	88	2,301
	N° de atenciones totales	133	81	3,767	148	4,129
CAC HUACHO	% (TEAP)	53.38%	49.38%	55.80%	59.46%	55.73%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	25	274	5,029	849	6,177
	N° de atenciones totales	26	287	5,184	879	6,376
CAC HUANCAYO	% (TEAP)	96.15%	95.47%	97.01%	96.59%	96.88%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	720	311	6,475	829	8,335
	N° de atenciones totales	1,038	454	8,614	1,174	11,280
CAC HUANUCO	% (TEAP)	69.36%	68.50%	75.17%	70.61%	73.89%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	150	293	4,468	492	5,403
	N° de atenciones totales	168	323	4,881	557	5,929
CAC HUARAZ	% (TEAP)	89.29%	90.71%	91.54%	88.33%	91.13%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	489	100	2,853	579	4,021
	N° de atenciones totales	607	129	3,405	728	4,869
CAC ICA	% (TEAP)	80.56%	77.52%	83.79%	79.53%	82.58%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	61	30	1,551	531	2,173
	N° de atenciones totales	90	49	2,075	596	2,810
CAC ILO	% (TEAP)	67.78%	61.22%	74.75%	89.09%	77.33%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	78	24	1,668	69	1,839
	N° de atenciones totales	138	43	2,819	105	3,105
CAC IQUITOS	% (TEAP)	56.52%	55.81%	59.17%	65.71%	59.23%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	66	129	2,892	241	3,328
	N° de atenciones totales	87	179	3,761	305	4,332
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	% (TEAP)	75.86%	72.07%	76.89%	79.02%	76.82%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	113	132	2,512	209	2,966
	N° de atenciones totales	202	270	4,412	278	5,162
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	% (TEAP)	55.94%	48.89%	56.94%	75.18%	57.46%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	279	261	5,319	803	6,662
	N° de atenciones totales	585	545	8,754	904	10,788
CAC JOCKEY PLAZA	% (TEAP)	47.69%	47.89%	60.76%	88.83%	61.75%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	585	505	7,867	868	9,825
	N° de atenciones totales	1,078	1,096	13,872	1,205	17,251
CAC JULIACA	% (TEAP)	54.27%	46.08%	56.71%	72.03%	56.95%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	5	111	3,988	332	4,436
	N° de atenciones totales	12	138	4,823	364	5,337
CAC JULIACA REAL PLAZA	% (TEAP)	41.67%	80.43%	82.69%	91.21%	83.12%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	308	138	5,966	278	6,690
	N° de atenciones totales	424	229	8,898	484	10,035
CAC LAMBRAMANI	% (TEAP)	72.64%	60.26%	67.05%	57.44%	66.67%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	52	44	1,765	220	2,081
	N° de atenciones totales	99	85	3,255	439	3,878
CAC LARCO	% (TEAP)	52.53%	51.76%	54.22%	50.11%	53.66%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	736	474	8,837	952	10,999
	N° de atenciones totales	914	595	10,777	1,125	13,411
CAC LINCE	% (TEAP)	80.53%	79.66%	82.00%	84.62%	82.01%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	93	118	2,811	181	3,203
	N° de atenciones totales	176	254	5,616	316	6,362
CAC MAGDALENA	% (TEAP)	52.84%	46.46%	50.05%	57.28%	50.35%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	93	72	1,857	134	2,156
	N° de atenciones totales	130	125	2,801	177	3,233
CAC MEGAPLAZA	% (TEAP)	71.54%	57.60%	66.30%	75.71%	66.69%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	927	786	14,877	2,353	18,943
	N° de atenciones totales	2,424	2,282	29,950	2,570	37,226
CAC MINKA	% (TEAP)	38.24%	34.44%	49.67%	91.56%	50.89%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	385	279	6,348	616	7,628
	N° de atenciones totales	630	465	9,764	982	11,841
CAC PIURA	% (TEAP)	61.11%	60.00%	65.01%	62.73%	64.42%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	293	161	3,120	360	3,934
	N° de atenciones totales	320	174	3,504	411	4,409
CAC PIURA OPEN PLAZA	% (TEAP)	91.56%	92.53%	89.04%	87.59%	89.23%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	254	202	4,049	464	4,969
	N° de atenciones totales	297	249	4,757	532	5,835
CAC PLAZA LIMA NORTE	% (TEAP)	85.52%	81.12%	85.12%	87.22%	85.16%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	384	406	8,680	1,615	11,085
	N° de atenciones totales	938	1,170	18,926	1,786	22,820
CAC SAN MIGUEL	% (TEAP)	40.94%	34.70%	45.86%	90.43%	48.58%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	10	646	6,953	4	7,613
	N° de atenciones totales	18	676	15,834	5	16,533
CAC PORONGÓCHE	% (TEAP)	55.56%	95.56%	43.91%	80.00%	46.05%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	14	53	3,450	537	4,054
	N° de atenciones totales	70	149	10,560	1,444	12,223
CAC PRIMAVERA	% (TEAP)	20.00%	35.57%	32.67%	37.19%	33.17%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	34	89	4,260	209	4,592
	N° de atenciones totales	60	144	9,167	254	9,625
CAC PUCALLPA	% (TEAP)	56.67%	61.81%	46.47%	82.28%	47.71%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	173	84	3,442	315	4,014
	N° de atenciones totales	180	92	3,635	332	4,239
CAC PUERTO MALDONADO	% (TEAP)	96.11%	91.30%	94.69%	94.88%	94.69%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	6	3,788	0	3,794
	N° de atenciones totales	3	8	5,940	1	5,952
CAC SAN ANDRÉS	% (TEAP)	0.00%	75.00%	63.77%	0.00%	63.74%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	412	188	3,967	326	4,893
	N° de atenciones totales	1,154	585	9,542	735	12,016
CAC SAN BORJA	% (TEAP)	35.70%	32.14%	41.57%	44.35%	40.72%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	406	409	5,773	791	7,379
	N° de atenciones totales	568	575	7,858	964	9,965
CAC SANTA ANITA	% (TEAP)	71.48%	71.13%	73.47%	82.05%	74.05%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	248	384	6,510	1,477	8,619
	N° de atenciones totales	647	1,041	13,975	2,261	17,924
CAC TACNA	% (TEAP)	38.33%	36.89%	46.58%	65.33%	48.09%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	127	74	2,584	229	3,014
	N° de atenciones totales	391	204	6,257	558	7,410
CAC TARAPOTO	% (TEAP)	32.48%	36.27%	41.30%	41.04%	40.67%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	35	50	2,229	57	2,371
	N° de atenciones totales	42	60	2,525	67	2,694
CAC TORRE SAN ISIDRO	% (TEAP)	83.33%	83.33%	88.28%	85.07%	88.01%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	92	46	1,591	191	1,920
	N° de atenciones totales	103	62	1,880	212	2,257
CAC TRUJILLO 1	% (TEAP)	89.32%	74.19%	84.63%	90.09%	85.07%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	324	263	4,411	1,163	6,161
	N° de atenciones totales	748	690	9,568	1,508	12,514
	% (TEAP)	43.32%	38.12%	46.10%	77.12%	49.23%

CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	119	186	5,385	573	6,263
	N° de atenciones totales	143	238	6,463	680	7,524
	% (TEAP)	83.22%	78.15%	83.32%	84.26%	83.24%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	84	100	3,891	314	4,389
	N° de atenciones totales	188	217	8,967	671	10,043
	% (TEAP)	44.68%	46.08%	43.39%	46.80%	43.70%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	119	30	1,898	68	2,115
	N° de atenciones totales	179	49	2,812	104	3,144
	% (TEAP)	66.48%	61.22%	67.50%	65.38%	67.27%
CAC GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	45	128	4,373	286	4,832
	N° de atenciones totales	46	134	4,496	294	4,970
	% (TEAP)	97.83%	95.52%	97.26%	97.28%	97.22%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	25	82	3,575	113	3,795
	N° de atenciones totales	72	174	7,194	198	7,638
	% (TEAP)	34.72%	47.13%	49.69%	57.07%	49.69%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	133	97	3,560	36	3,826
	N° de atenciones totales	163	119	4,547	43	4,872
	% (TEAP)	81.60%	81.51%	78.29%	83.72%	78.53%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	26	73	1,147	256	1,502
	N° de atenciones totales	29	77	1,277	274	1,657
	% (TEAP)	89.66%	94.81%	89.82%	93.43%	90.65%
<b>TOTAL</b>	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	<b>12,276</b>	<b>10,526</b>	<b>245,806</b>	<b>27,809</b>	<b>296,417</b>
	N° de atenciones totales	<b>21,994</b>	<b>20,410</b>	<b>422,293</b>	<b>39,028</b>	<b>503,725</b>
	% (TEAP) - TOTAL	<b>55.82%</b>	<b>51.57%</b>	<b>58.21%</b>	<b>71.25%</b>	<b>58.85%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2014  
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 (%)
CAC ANGAMOS	892	11,614	7.68%
CAC AREQUIPA	3,717	18,876	19.69%
CAC ATOCÓNDO	806	21,956	3.67%
CAC AYACUCHO	164	2,862	5.73%
CAC BEGONIAS	482	10,935	4.41%
CAC BELLAVISTA	1,417	11,704	12.11%
CAC CAJAMARCA I	756	8,147	9.28%
CAC CAJAMARCA II	104	1,817	5.72%
CAC CENTRO CÍVICO	1,249	14,219	8.78%
CAC CHICLAYO I	153	7,375	2.07%
CAC CHICLAYO II	141	4,494	3.14%
CAC CHIMBOTE	475	4,949	9.60%
CAC CHINCHA	92	2,368	3.89%
CAC CHORRILLOS	1,225	12,289	9.97%
CAC CUSCO	2,574	16,502	15.60%
CAC CUSCO III	445	4,129	10.78%
CAC HUACHO	57	6,376	0.89%
CAC HUANCAYO	1,664	11,280	14.75%
CAC HUANUCO	255	5,929	4.30%
CAC HUARAZ	309	4,869	6.35%
CAC ICA	240	2,810	8.54%
CAC ILO	627	3,105	20.19%
CAC IQUITOS	545	4,332	12.58%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	323	5,162	6.26%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	792	10,788	7.34%
CAC JOCKEY PLAZA	2,359	17,251	13.67%
CAC JULIACA	205	5,337	3.84%
CAC JULIACA REAL PLAZA	977	10,035	9.74%
CAC LAMBRAMANI	613	3,878	15.81%
CAC LARCO	1,060	13,411	7.90%
CAC LINCE	519	6,362	8.16%
CAC MAGDALENA	141	3,233	4.36%
CAC MEGAPLAZA	6,589	37,226	17.70%
CAC MINKA	1,502	11,841	12.68%
CAC PIURA	176	4,409	3.99%
CAC PIURA OPEN PLAZA	380	5,835	6.51%
CAC PLAZA LIMA NORTE	3,501	22,820	15.34%
CAC SAN MIGUEL	1,186	16,533	7.17%
CAC PORONGÓCHE	2,461	12,223	20.13%
CAC PRIMAVERA	615	9,625	6.39%
CAC PUCALLPA	115	4,239	2.71%
CAC PUERTO MALDONADO	457	5,952	7.68%
CAC SAN ANDRÉS	2,370	12,016	19.72%
CAC SAN BORJA	403	9,965	4.04%
CAC SANTA ANITA	2,231	17,924	12.45%
CAC TACNA	1,537	7,410	20.74%
CAC TARAPOTO	417	2,694	15.48%
CAC TORRE SAN ISIDRO	36	2,257	1.60%
CAC TRUJILLO 1	1,772	12,514	14.16%
CAC TRUJILLO 2	588	7,524	7.81%
CAC TRUJILLO 3	1,747	10,043	17.40%
CAC TUMBES	286	3,144	9.10%
CAC GAMARRA	118	4,970	2.37%
CAC SALAVERRY	1,332	7,638	17.44%
CAC ICA EL QUINDE	322	4,872	6.61%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	176	1,657	10.62%
<b>TOTAL</b>	<b>55,695</b>	<b>503,725</b>	<b>11.06%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2014  
MES: JULIO  
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	711,214	2,818,838	25.23%
Canal de Atención Telefónica 135	14,873	116,144	12.81%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	1,624	37,523	4.33%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	276	6,836	4.04%
<b>TOTAL</b>	<b>727,987</b>	<b>2,979,341</b>	<b>24.43%</b>

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

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	3,156,456	3,156,456	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	121,334	121,334	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	39,756	39,756	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	7,455	7,455	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	2,274,443	2,818,838	80.69%
Canal de Atención Telefónica 135	102,881	116,144	88.58%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	34,625	37,523	92.28%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,287	6,836	91.97%