

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2014  
 MES: AGOSTO  
 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	172.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.37	281.00	0.13%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	371.00	0.00%
CAC ATOCONGO	0.00	299.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	209.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	209.00	0.00%
CAC BELLAVISTA	0.00	339.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	370.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	335.00	0.00%
CAC CENTRO CÍVICO	0.00	287.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	335.00	0.00%
CAC CHICLAYO II	0.00	230.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	209.00	0.00%
CAC CHINCHA	0.00	290.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	329.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	281.00	0.00%
CAC CUSCO III	0.00	251.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	228.00	0.00%
CAC GAMARRA	0.00	209.00	0.00%
CAC HUACHO	1.78	264.00	0.68%
CAC HUANCAYO	0.00	290.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	280.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	230.00	0.00%
CAC ICA	0.00	290.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	290.00	0.00%
CAC ILO	0.00	230.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	230.00	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 JOCKEY PLAZA	0.00	304.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	209.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	340.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	209.00	0.00%
CAC LUNCE	0.00	209.00	0.00%
CAC MAGDALENA	0.00	209.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	339.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	263.00	0.00%
CAC PIURA	0.00	335.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	335.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	1.30	308.00	0.42%
CAC PORONGÓCHE	0.00	355.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	309.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	230.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	250.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	369.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	281.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	334.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	1.00	354.50	0.28%
CAC SANTA ANITA	0.00	324.50	0.00%
CAC TACNA	0.00	245.00	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	229.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	334.50	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	362.00	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%
<b>TOTAL</b>	<b>4.45</b>	<b>18779.50</b>	<b>0.02%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2014  
 MES: AGOSTO  
 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.	180	171	4,564	205	5,120
	Nº de atenciones totales	257	262	5,830	270	6,619
	% (TEAP)	70.04%	65.27%	78.28%	75.93%	77.35%
CAC AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	85	235	3,795	795	4,911
	Nº de atenciones totales	390	1,015	12,952	2,475	16,832
	% (TEAP)	21.79%	23.15%	29.31%	32.12%	29.18%
CAC ATOCONGO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	473	591	10,410	1,103	12,577
	Nº de atenciones totales	1,120	1,524	18,462	1,278	22,384
	% (TEAP)	42.23%	38.78%	56.39%	86.31%	56.19%
CAC AYACUCHO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	15	35	2,403	65	2,523
	Nº de atenciones totales	25	53	2,986	76	3,140
	% (TEAP)	76.00%	67.92%	80.48%	85.53%	80.35%
CAC BEGONIAS	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	506	476	7,165	730	8,877
	Nº de atenciones totales	677	626	8,829	808	10,940
	% (TEAP)	74.74%	76.04%	81.15%	90.35%	81.14%
CAC BELLAVISTA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	374	279	5,601	891	7,145
	Nº de atenciones totales	690	475	9,234	1,010	11,409
	% (TEAP)	54.20%	58.74%	60.66%	88.22%	62.63%
CAC CAJAMARCA I	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	205	98	2,885	345	3,533
	Nº de atenciones totales	372	175	4,988	541	6,076
	% (TEAP)	55.11%	56.00%	57.84%	63.77%	58.15%
CAC CAJAMARCA II	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	46	14	1,643	122	1,825
	Nº de atenciones totales	53	17	1,896	131	2,097
	% (TEAP)	86.79%	82.35%	86.66%	93.13%	87.03%
CAC CENTRO CÍVICO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	174	58	5,391	2,032	7,655
	Nº de atenciones totales	231	161	11,757	3,118	15,267
	% (TEAP)	75.32%	36.02%	45.85%	65.17%	50.14%
CAC CHICLAYO I	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	240	273	5,332	237	6,082
	Nº de atenciones totales	302	323	6,476	276	7,377
	% (TEAP)	79.47%	84.52%	82.33%	85.87%	82.45%
CAC CHICLAYO II	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	289	19	3,147	360	3,815

	N° de atenciones totales	337	22	3,714	411	4,484
	% (TEAP)	85.76%	86.36%	84.73%	87.59%	85.08%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	36	46	2,353	287	2,722
	N° de atenciones totales	82	107	4,337	450	4,976
	% (TEAP)	43.90%	42.99%	54.25%	63.78%	54.70%
CAC CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	144	39	2,064	205	2,452
	N° de atenciones totales	159	45	2,302	238	2,744
	% (TEAP)	90.57%	86.67%	89.66%	86.13%	89.36%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	171	80	4,238	777	5,266
	N° de atenciones totales	261	211	11,849	1,045	13,366
	% (TEAP)	65.52%	37.91%	35.77%	74.35%	39.40%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	199	141	5,366	610	6,316
	N° de atenciones totales	494	442	13,510	887	15,333
	% (TEAP)	40.28%	31.90%	39.72%	68.77%	41.19%
CAC CUSCO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	40	34	1,459	119	1,652
	N° de atenciones totales	128	98	2,919	276	3,421
	% (TEAP)	31.25%	34.69%	49.98%	43.12%	48.29%
CAC HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	12	294	5,508	647	6,461
	N° de atenciones totales	12	301	5,617	661	6,591
	% (TEAP)	100.00%	97.67%	98.06%	97.88%	98.03%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	695	359	6,860	718	8,632
	N° de atenciones totales	994	490	9,049	1,025	11,558
	% (TEAP)	69.92%	73.27%	75.81%	70.05%	74.68%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	250	285	4,666	559	5,760
	N° de atenciones totales	282	306	5,195	626	6,409
	% (TEAP)	88.65%	93.14%	89.82%	89.30%	89.87%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	390	90	2,520	518	3,518
	N° de atenciones totales	546	132	3,541	726	4,945
	% (TEAP)	71.43%	68.18%	71.17%	71.35%	71.14%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	7	5	258	342	612
	N° de atenciones totales	8	7	283	373	671
	% (TEAP)	87.50%	71.43%	91.17%	91.69%	91.21%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	52	19	1,596	66	1,733
	N° de atenciones totales	113	40	2,808	123	3,084
	% (TEAP)	46.02%	47.50%	56.84%	53.66%	56.19%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	44	122	3,045	216	3,427
	N° de atenciones totales	56	163	3,792	272	4,283
	% (TEAP)	78.57%	74.85%	80.30%	79.41%	80.01%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	73	64	2,106	219	2,462
	N° de atenciones totales	248	238	4,381	288	5,155
	% (TEAP)	29.44%	26.89%	48.07%	76.04%	47.76%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	252	214	5,009	890	6,365
	N° de atenciones totales	491	482	8,108	996	10,077
	% (TEAP)	51.32%	44.40%	61.78%	89.36%	63.16%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	692	686	9,781	1,199	12,358
	N° de atenciones totales	1,070	1,103	13,876	1,441	17,490
	% (TEAP)	64.67%	62.19%	70.49%	83.21%	70.66%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	6	104	3,924	305	4,339
	N° de atenciones totales	13	150	5,724	353	6,240
	% (TEAP)	46.15%	69.33%	68.55%	86.40%	69.54%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	221	152	6,061	321	6,755
	N° de atenciones totales	328	250	8,993	445	10,016
	% (TEAP)	67.38%	60.80%	67.40%	72.13%	67.44%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	86	113	2,706	462	3,367
	N° de atenciones totales	137	195	4,522	761	5,615
	% (TEAP)	62.77%	57.95%	59.84%	60.71%	59.96%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	787	422	8,586	1,097	10,892
	N° de atenciones totales	971	536	10,326	1,267	13,100
	% (TEAP)	81.05%	78.73%	83.15%	86.58%	83.15%
CAC LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	58	121	3,891	273	4,343
	N° de atenciones totales	98	211	5,577	353	6,239
	% (TEAP)	59.18%	57.35%	69.77%	77.34%	69.61%
CAC MAGDALENA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	102	76	1,943	164	2,285
	N° de atenciones totales	163	139	2,781	219	3,302
	% (TEAP)	62.58%	54.68%	69.87%	74.89%	69.20%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	771	617	11,794	2,063	15,245
	N° de atenciones totales	2,221	2,134	28,765	2,436	35,556
	% (TEAP)	34.71%	28.91%	41.00%	84.69%	42.88%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	281	188	4,918	453	5,840
	N° de atenciones totales	579	408	9,176	859	11,022
	% (TEAP)	48.53%	46.08%	53.60%	52.74%	52.98%
CAC PIURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	315	166	3,362	437	4,280
	N° de atenciones totales	348	188	3,765	524	4,825
	% (TEAP)	90.52%	88.30%	89.30%	83.40%	88.70%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	220	158	3,821	407	4,606
	N° de atenciones totales	300	221	4,955	544	6,020
	% (TEAP)	73.33%	71.49%	77.11%	74.82%	76.51%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	336	443	8,314	1,811	10,904
	N° de atenciones totales	944	1,238	17,957	2,043	22,182
	% (TEAP)	35.59%	35.78%	46.30%	88.64%	49.16%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	10	733	5,096	6	5,845
	N° de atenciones totales	22	758	13,897	6	14,683
	% (TEAP)	45.45%	96.70%	36.67%	100.00%	39.81%
CAC PORONGÓCHE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	9	5	3,359	424	3,797
	N° de atenciones totales	36	25	10,237	1,155	11,453
	% (TEAP)	25.00%	20.00%	32.81%	36.71%	33.15%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	105	125	5,624	397	6,251
	N° de atenciones totales	133	208	9,959	497	10,797
	% (TEAP)	78.95%	60.10%	56.47%	79.88%	57.90%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	216	97	3,266	409	3,988
	N° de atenciones totales	235	106	3,502	449	4,292
	% (TEAP)	91.91%	91.51%	93.26%	91.09%	92.92%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	8	5	2,538	3	2,554
	N° de atenciones totales	12	6	5,730	3	5,751
	% (TEAP)	66.67%	83.33%	44.29%	100.00%	44.41%
CAC SAN ANDRÉS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	273	149	2,899	186	3,507
	N° de atenciones totales	1,029	567	8,775	446	10,817
	% (TEAP)	26.53%	26.28%	33.04%	41.70%	32.42%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	490	432	5,653	863	7,438
	N° de atenciones totales	683	642	7,807	1,125	10,257
	% (TEAP)	71.74%	67.29%	72.41%	76.71%	72.52%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	192	291	5,674	1,491	7,648
	N° de atenciones totales	706	1,022	14,252	2,447	18,427
	% (TEAP)	27.20%	28.47%	39.81%	60.93%	41.50%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	39	17	968	71	1,095
	N° de atenciones totales	389	170	5,984	446	6,989
	% (TEAP)	10.03%	10.00%	16.18%	15.92%	15.67%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	31	16	2,419	22	2,488
	N° de atenciones totales	41	19	2,658	23	2,741
	% (TEAP)	75.61%	84.21%	91.01%	95.65%	90.77%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	70	38	1,651	143	1,902
	N° de atenciones totales	83	42	1,902	159	2,186
	% (TEAP)	84.34%	90.48%	86.80%	89.94%	87.01%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	302	401	5,014	1,297	7,014
	N° de atenciones totales	532	677	8,041	1,652	10,902

	% (TEAP)	56.77%	59.23%	62.36%	78.51%	64.34%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	163	182	4,660	625	5,630
	N° de atenciones totales	225	253	6,155	811	7,444
	% (TEAP)	72.44%	71.94%	75.71%	77.07%	75.63%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	78	140	3,252	398	3,868
	N° de atenciones totales	236	370	8,189	875	9,670
	% (TEAP)	33.05%	37.84%	39.71%	45.49%	40.00%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	61	13	1,842	95	2,011
	N° de atenciones totales	115	27	2,950	174	3,266
	% (TEAP)	53.04%	48.15%	62.44%	54.60%	61.57%
CAC GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	39	178	4,863	386	5,466
	N° de atenciones totales	40	182	4,969	396	5,587
	% (TEAP)	97.50%	97.80%	97.87%	97.47%	97.83%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	43	58	3,179	171	3,451
	N° de atenciones totales	115	151	6,763	311	7,340
	% (TEAP)	37.39%	38.41%	47.01%	54.98%	47.02%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	140	127	5,276	50	5,593
	N° de atenciones totales	165	148	6,326	59	6,698
	% (TEAP)	84.85%	85.81%	83.40%	84.75%	83.50%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	124	146	2,747	394	3,411
	N° de atenciones totales	133	154	2,977	425	3,689
	% (TEAP)	93.23%	94.81%	92.27%	92.71%	92.46%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	77	67	3,435	153	3,732
	N° de atenciones totales	84	76	3,686	184	4,030
	% (TEAP)	91.67%	88.16%	93.19%	83.15%	92.61%
<b>TOTAL</b>	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	<b>11,301</b>	<b>10,508</b>	<b>241,901</b>	<b>29,634</b>	<b>293,344</b>
	N° de atenciones totales	<b>20,514</b>	<b>20,091</b>	<b>415,991</b>	<b>41,268</b>	<b>497,864</b>
	% (TEAP) - TOTAL	<b>55.09%</b>	<b>52.30%</b>	<b>58.15%</b>	<b>71.81%</b>	<b>58.92%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2014  
MES: AGOSTO  
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	419	6,619	6.33%
CAC AREQUIPA	3,208	16,832	19.06%
CAC ATOCINGO	627	22,384	2.80%
CAC AYACUCHO	138	3,140	4.39%
CAC BEGONIAS	382	10,940	3.49%
CAC BELLAVISTA	1,277	11,409	11.19%
CAC CAJAMARCA I	643	6,076	10.58%
CAC CAJAMARCA II	114	2,097	5.44%
CAC CENTRO CÍVICO	1,153	15,267	7.55%
CAC CHICLAYO I	273	7,377	3.70%
CAC CHICLAYO II	166	4,484	3.70%
CAC CHIMBOTE	504	4,976	10.13%
CAC CHINCHA	114	2,744	4.15%
CAC CHORRILLOS	1,197	13,366	8.96%
CAC CUSCO	2,515	15,333	16.40%
CAC CUSCO III	530	3,421	15.49%
CAC HUACHO	56	6,591	0.85%
CAC HUANCAYO	1,705	11,558	14.75%
CAC HUANUCO	279	6,409	4.35%
CAC HUARAZ	510	4,945	10.31%
CAC ICA	58	671	8.64%
CAC ILO	687	3,084	22.28%
CAC IQUITOS	471	4,283	11.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	333	5,155	6.46%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	779	10,077	7.73%
CAC JOCKEY PLAZA	1,456	17,490	8.32%
CAC JULIACA	404	6,240	6.47%
CAC JULIACA REAL PLAZA	879	10,016	8.78%
CAC LAMBRAMANI	762	5,615	13.57%
CAC LARCO	894	13,100	6.82%
CAC LINCE	253	6,239	4.06%
CAC MAGDALENA	128	3,302	3.88%
CAC MEGAPLAZA	6,868	35,556	19.32%
CAC MINCA	1,675	11,022	15.20%
CAC PIURA	236	4,825	4.89%
CAC PIURA OPEN PLAZA	535	6,020	8.89%
CAC PLAZA LIMA NORTE	3,427	22,182	15.45%
CAC SAN MIGUEL	1,181	14,683	8.04%
CAC PORONGOCHE	2,388	11,453	20.85%
CAC PRIMAVERA	660	10,797	6.11%
CAC PUCALLPA	130	4,292	3.03%
CAC PUERTO MALDONADO	629	5,751	10.94%
CAC SAN ANDRÉS	2,443	10,817	22.58%
CAC SAN BORJA	633	10,257	6.17%
CAC SANTA ANITA	2,376	18,427	12.89%
CAC TACNA	2,234	6,989	31.96%
CAC TARAPOTO	410	2,741	14.96%
CAC TORRE SAN ISIDRO	53	2,186	2.42%
CAC TRUJILLO 1	1,202	10,902	11.03%
CAC TRUJILLO 2	719	7,444	9.66%
CAC TRUJILLO 3	1,824	9,670	18.86%
CAC TUMBES	298	3,256	9.12%
CAC GAMARRA	134	5,587	2.40%
CAC SALAVERRY	1,228	7,340	16.73%
CAC ICA EL QUINDE	377	6,698	5.63%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	267	3,689	7.24%
CAC CUSCO REAL PLAZA	119	4,030	2.95%
<b>TOTAL</b>	<b>54,960</b>	<b>497,864</b>	<b>11.04%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2014  
MES: AGOSTO  
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	325,629	2,894,179	11.25%
Canal de Atención Telefónica 135	15,309	141,511	10.82%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	1,694	35,940	4.71%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	314	8,046	3.90%
<b>TOTAL</b>	<b>342,946</b>	<b>3,079,676</b>	<b>11.14%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2014  
**MES:** AGOSTO  
**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	3,150,355	3,150,355	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	146,310	146,310	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	39,702	39,702	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	9,823	9,823	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	2,391,605	2,894,179	82.64%
Canal de Atención Telefónica 135	124,727	141,511	88.14%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	32,054	35,940	89.19%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,920	8,046	86.01%