

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2014  
 MES: SEPTIEMBRE  
 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	292.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	282.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	360.00	0.00%
CAC ATOCONGO	0.60	292.00	0.21%
CAC AYACUCHO	0.00	214.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	214.00	0.00%
CAC BELLAVISTA	2.00	322.00	0.62%
CAC CAJAMARCA I	0.00	360.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	326.00	0.00%
CAC CENTRO CÍVICO	0.00	284.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	326.00	0.00%
CAC CHICLAYO II	0.00	236.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	1.42	214.00	0.66%
CAC CHINCHA	0.00	280.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	322.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	282.00	0.00%
CAC CUSCO III	0.00	258.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC GAMARRA	0.00	214.00	0.00%
CAC HUACHO	1.00	258.00	0.39%
CAC HUANCAYO	0.35	284.00	0.12%
CAC HUANUCO	0.00	284.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	236.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.82	284.00	0.29%
CAC ILO	0.00	236.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	236.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	214.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	0.00	214.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	296.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	212.50	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	329.00	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	330.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	214.00	0.00%
CAC LINCE	0.00	214.00	0.00%
CAC MAGDALENA	1.37	214.00	0.64%
CAC MEGAPLAZA	0.20	330.00	0.06%
CAC MINKA	0.00	258.00	0.00%
CAC PIURA	0.00	326.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	326.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	1.93	300.00	0.64%
CAC PORONGÓCHE	0.00	345.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	296.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	236.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	252.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	351.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	1.05	282.00	0.37%
CAC SAN BORJA	0.00	326.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.78	345.00	0.23%
CAC SANTA ANITA	1.17	315.00	0.37%
CAC TACNA	0.00	262.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	236.00	0.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	214.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	1.58	230.00	0.69%
CAC TRUJILLO 2	0.00	326.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	352.50	0.00%
CAC TUMBES	0.00	236.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 123	0.85	720.00	0.12%
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%
<b>TOTAL</b>	<b>15.12</b>	<b>18518.00</b>	<b>0.08%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2014  
 MES: SEPTIEMBRE  
 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	253	6,146	355	7,025
	Nº de atenciones totales	362	370	7,692	443	8,867
	% (TEAP)	74.86%	68.38%	79.90%	80.14%	79.23%
CAC AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	81	372	3,835	944	5,232
	Nº de atenciones totales	155	716	6,636	1,726	9,234
	% (TEAP)	51.92%	51.96%	57.79%	54.69%	56.66%
CAC ATOCONGO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	548	728	7,967	2,906	12,149
	Nº de atenciones totales	1,144	1,563	15,487	3,903	22,097
	% (TEAP)	47.90%	46.58%	51.44%	74.46%	54.98%
CAC AYACUCHO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	25	48	2,734	60	2,868
	Nº de atenciones totales	33	56	3,238	68	3,395
	% (TEAP)	78.79%	85.71%	84.43%	88.24%	84.48%
CAC BEGONIAS	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	650	447	7,542	691	9,330
	Nº de atenciones totales	792	582	9,133	753	11,260
	% (TEAP)	82.07%	76.80%	82.58%	91.77%	82.86%
CAC BELLAVISTA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	383	278	5,867	719	7,247
	Nº de atenciones totales	686	515	10,007	825	12,033
	% (TEAP)	55.83%	53.98%	58.63%	87.15%	60.23%
CAC CAJAMARCA I	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	239	120	4,130	374	4,863
	Nº de atenciones totales	411	190	6,120	599	7,320
	% (TEAP)	58.15%	63.16%	67.48%	62.44%	66.43%
CAC CAJAMARCA II	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	48	13	1,718	113	1,892
	Nº de atenciones totales	59	15	1,997	118	2,189
	% (TEAP)	81.36%	86.67%	86.03%	95.76%	86.43%
CAC CENTRO CÍVICO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	282	354	6,103	1,761	8,500
	Nº de atenciones totales	436	596	10,448	2,584	14,064
	% (TEAP)	64.68%	59.40%	58.41%	68.15%	60.44%
CAC CHICLAYO I	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	296	251	5,331	196	6,074
	Nº de atenciones totales	350	298	6,289	322	7,169
	% (TEAP)	84.57%	84.23%	84.77%	84.48%	84.73%
CAC CHICLAYO II	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	318	35	3,075	515	3,943
	Nº de atenciones totales	384	40	3,461	633	4,518

CAC CHIMBOTE	% (TEAP)	82.81%	87.50%	88.85%	81.36%	87.27%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	40	113	2,530	264	2,947
	N° de atenciones totales	82	208	4,224	385	4,899
CAC CHINCHA	% (TEAP)	48.78%	54.33%	59.90%	68.57%	60.16%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	107	27	2,190	130	2,454
	N° de atenciones totales	118	28	2,350	144	2,640
CAC CHORRILLOS	% (TEAP)	90.68%	96.43%	93.19%	90.28%	92.95%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	252	159	6,602	668	7,681
	N° de atenciones totales	378	326	11,115	832	12,651
CAC CUSCO	% (TEAP)	66.67%	48.77%	59.40%	80.29%	60.71%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	416	420	7,244	862	8,942
	N° de atenciones totales	778	724	13,471	961	15,934
CAC CUSCO III	% (TEAP)	53.47%	58.01%	53.77%	89.70%	56.12%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	72	51	3,083	118	3,324
	N° de atenciones totales	87	64	3,649	141	3,941
CAC HUACHO	% (TEAP)	82.76%	79.69%	84.49%	83.69%	84.34%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	7	258	5,941	571	6,777
	N° de atenciones totales	8	266	6,042	578	6,894
CAC HUANCAYO	% (TEAP)	87.50%	96.99%	98.33%	98.79%	98.30%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	378	167	5,676	527	6,748
	N° de atenciones totales	531	248	7,918	711	9,408
CAC HUANUCO	% (TEAP)	71.19%	67.34%	71.68%	74.12%	71.73%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	297	353	4,390	667	5,707
	N° de atenciones totales	349	417	5,028	785	6,579
CAC HUARAZ	% (TEAP)	85.10%	84.65%	87.31%	84.97%	86.75%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	451	130	2,996	569	4,146
	N° de atenciones totales	562	157	3,601	691	5,011
CAC ICA EL QUINDE	% (TEAP)	80.25%	82.80%	83.20%	82.34%	82.74%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	135	126	5,034	199	5,494
	N° de atenciones totales	146	133	5,316	221	5,816
CAC ILO	% (TEAP)	92.47%	94.74%	94.70%	90.05%	94.46%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	57	10	1,303	66	1,436
	N° de atenciones totales	142	30	2,860	132	3,164
CAC IQUITOS	% (TEAP)	40.14%	33.33%	45.56%	50.00%	45.39%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	34	102	2,633	324	3,093
	N° de atenciones totales	61	148	3,555	481	4,245
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	% (TEAP)	55.74%	68.92%	74.06%	67.36%	72.86%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	99	97	2,361	209	2,766
	N° de atenciones totales	211	283	5,070	332	5,896
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	% (TEAP)	46.92%	34.28%	46.57%	62.95%	46.91%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	240	204	4,605	747	5,796
	N° de atenciones totales	531	461	7,860	858	9,710
CAC JOCKEY PLAZA	% (TEAP)	45.20%	44.25%	58.59%	87.06%	59.69%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	591	618	8,520	833	10,562
	N° de atenciones totales	931	1,034	12,855	1,113	15,933
CAC JULIACA	% (TEAP)	63.48%	59.77%	66.28%	74.84%	66.29%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	8	134	4,816	263	5,221
	N° de atenciones totales	20	168	6,225	301	6,714
CAC JULIACA REAL PLAZA	% (TEAP)	40.00%	79.76%	77.37%	87.38%	77.76%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	201	223	7,633	409	8,466
	N° de atenciones totales	267	277	8,927	463	9,934
CAC LAMBRAMANI	% (TEAP)	75.28%	80.51%	85.50%	88.34%	85.22%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	81	162	2,745	356	3,344
	N° de atenciones totales	156	277	4,726	636	5,795
CAC LARCO	% (TEAP)	51.92%	58.48%	58.08%	55.97%	57.70%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	607	416	7,904	988	9,915
	N° de atenciones totales	761	538	9,797	1,215	12,311
CAC LINCE	% (TEAP)	79.76%	77.32%	80.68%	81.32%	80.54%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	43	60	3,117	156	3,376
	N° de atenciones totales	88	144	5,926	238	6,396
CAC MAGDALENA	% (TEAP)	48.86%	41.67%	52.60%	65.55%	52.78%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	114	60	1,505	124	1,803
	N° de atenciones totales	225	127	2,728	201	3,281
CAC MEGAPLAZA	% (TEAP)	50.67%	47.24%	55.17%	61.69%	54.95%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,127	1,159	13,638	1,687	17,611
	N° de atenciones totales	2,300	2,368	27,447	1,943	34,058
CAC MINKA	% (TEAP)	49.00%	48.94%	49.69%	86.82%	51.71%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	502	356	5,831	781	7,470
	N° de atenciones totales	759	535	8,427	1,145	10,866
CAC PIURA	% (TEAP)	66.14%	66.54%	69.19%	68.21%	68.75%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	196	209	3,085	452	3,942
	N° de atenciones totales	229	232	3,587	525	4,573
CAC PIURA OPEN PLAZA	% (TEAP)	85.59%	90.09%	86.01%	86.10%	86.20%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	234	246	3,347	441	4,268
	N° de atenciones totales	313	312	4,370	609	5,604
CAC PLAZA LIMA NORTE	% (TEAP)	74.76%	78.85%	76.59%	72.41%	76.16%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	478	674	10,358	1,600	13,110
	N° de atenciones totales	853	1,274	17,708	1,766	21,601
CAC SAN MIGUEL	% (TEAP)	56.04%	52.90%	58.49%	90.60%	60.69%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	11	904	8,777	2	9,694
	N° de atenciones totales	14	914	14,783	2	15,713
CAC PORONGÓCHE	% (TEAP)	78.57%	98.91%	93.77%	100.00%	61.69%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	35	35	3,560	474	4,104
	N° de atenciones totales	100	103	10,307	1,469	11,979
CAC PRIMAVERA	% (TEAP)	35.00%	33.98%	34.54%	32.27%	34.26%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	84	49	5,798	311	6,242
	N° de atenciones totales	127	104	9,997	384	10,612
CAC PUCALLPA	% (TEAP)	66.14%	47.12%	58.00%	80.99%	58.82%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	223	106	3,220	332	3,881
	N° de atenciones totales	239	115	3,546	370	4,270
CAC PUERTO MALDONADO	% (TEAP)	93.31%	92.17%	90.81%	89.73%	90.89%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	62	36	2,281	134	2,513
	N° de atenciones totales	127	72	6,111	349	6,659
CAC SAN ANDRÉS	% (TEAP)	48.82%	50.00%	37.33%	38.40%	37.74%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	481	434	5,580	501	6,996
	N° de atenciones totales	681	720	8,163	662	10,226
CAC SAN BORJA	% (TEAP)	70.63%	60.28%	68.36%	75.68%	68.41%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	583	470	6,532	860	8,445
	N° de atenciones totales	744	602	8,490	1,062	10,898
CAC SANTA ANITA	% (TEAP)	78.36%	78.07%	76.94%	80.98%	77.49%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	444	546	8,723	1,776	11,489
	N° de atenciones totales	877	1,210	15,237	2,465	19,789
CAC TACNA	% (TEAP)	50.63%	45.12%	57.25%	72.05%	58.06%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	122	74	2,640	229	3,065
	N° de atenciones totales	333	159	6,423	537	7,452
CAC TARAPOTO	% (TEAP)	36.64%	46.54%	41.10%	42.64%	41.13%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	36	41	2,467	53	2,597
	N° de atenciones totales	39	47	2,928	62	3,076
CAC TORRE SAN ISIDRO	% (TEAP)	92.31%	87.23%	84.26%	85.48%	84.43%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	80	51	1,672	141	1,944
	N° de atenciones totales	89	57	1,901	151	2,198
CAC TRUJILLO 1	% (TEAP)	89.89%	89.47%	87.95%	93.38%	88.44%
	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	319	443	6,163	1,447	8,372
	N° de atenciones totales	408	612	7,823	1,670	10,513
	% (TEAP)	78.19%	72.39%	78.78%	86.65%	79.63%

CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	200	248	4,582	713	5,743
	N° de atenciones totales	281	350	5,985	895	7,511
	% (TEAP)	71.17%	70.86%	76.56%	79.66%	76.46%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	135	190	4,428	687	5,440
	N° de atenciones totales	235	373	7,621	1,078	9,307
	% (TEAP)	57.45%	50.94%	58.10%	63.73%	58.45%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	29	20	2,011	134	2,194
	N° de atenciones totales	64	35	2,929	203	3,231
	% (TEAP)	45.31%	57.14%	68.66%	66.01%	67.90%
CAC GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	14	175	5,709	327	6,225
	N° de atenciones totales	16	179	5,884	335	6,414
	% (TEAP)	87.50%	97.77%	97.03%	97.61%	97.05%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	139	112	2,864	238	3,353
	N° de atenciones totales	280	254	5,796	476	6,806
	% (TEAP)	49.64%	44.09%	49.41%	50.00%	49.27%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	111	136	3,666	349	4,262
	N° de atenciones totales	124	146	3,918	372	4,560
	% (TEAP)	89.52%	93.15%	93.57%	93.82%	93.46%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	238	114	4,913	338	5,603
	N° de atenciones totales	267	131	5,368	380	6,146
	% (TEAP)	89.14%	87.02%	91.52%	88.95%	91.16%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>13,255</b>	<b>13,617</b>	<b>269,121</b>	<b>31,691</b>	<b>327,684</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>20,744</b>	<b>21,903</b>	<b>408,500</b>	<b>42,213</b>	<b>493,360</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>63.90%</b>	<b>62.17%</b>	<b>65.88%</b>	<b>75.07%</b>	<b>66.42%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2014  
MES: SEPTIEMBRE  
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	433	8,867	4.88%
CAC AREQUIPA	1,237	9,234	13.40%
CAC ATOCINGO	557	22,097	2.52%
CAC AYACUCHO	145	3,395	4.27%
CAC BEGONIAS	383	11,260	3.40%
CAC BELLAVISTA	1,275	12,033	10.60%
CAC CAJAMARCA I	451	7,320	6.16%
CAC CAJAMARCA II	107	2,189	4.89%
CAC CENTRO CÍVICO	835	14,064	5.94%
CAC CHICLAYO I	270	7,169	3.77%
CAC CHICLAYO II	178	4,518	3.94%
CAC CHIMBOTE	424	4,899	8.65%
CAC CHINCHA	117	2,640	4.43%
CAC CHORRILLOS	399	12,651	3.15%
CAC CUSCO	1,973	15,934	12.38%
CAC CUSCO III	137	3,941	3.48%
CAC HUACHO	73	6,894	1.06%
CAC HUANCAYO	1,380	9,408	14.67%
CAC HUANUCO	321	6,579	4.88%
CAC HUARAZ	319	5,011	6.37%
CAC ICA EL QUINDE	182	5,816	3.13%
CAC ILO	811	3,164	25.63%
CAC IQUITOS	692	4,245	16.30%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	415	5,896	7.04%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	919	9,710	9.46%
CAC JOCKEY PLAZA	1,345	15,933	8.44%
CAC JULIACA	381	6,714	5.67%
CAC JULIACA REAL PLAZA	462	9,934	4.65%
CAC LAMBRAMANI	659	5,795	11.37%
CAC LARCO	655	12,311	5.32%
CAC LINCE	260	6,396	4.07%
CAC MAGDALENA	229	3,281	6.98%
CAC MEGAPLAZA	4,811	34,058	14.13%
CAC MINCA	1,081	10,866	9.95%
CAC PIURA	187	4,573	4.09%
CAC PIURA OPEN PLAZA	483	5,604	8.62%
CAC PLAZA LIMA NORTE	2,384	21,601	11.04%
CAC SAN MIGUEL	897	15,713	5.71%
CAC PORONGÓCHE	2,280	11,979	19.03%
CAC PRIMAVERA	579	10,612	5.46%
CAC PUCALLPA	205	4,270	4.80%
CAC PUERTO MALDONADO	912	6,659	13.70%
CAC SAN ANDRÉS	868	10,226	8.49%
CAC SAN BORJA	591	10,898	5.42%
CAC SANTA ANITA	1,978	19,789	10.00%
CAC TACNA	1,093	7,452	14.67%
CAC TARAPOTO	488	3,076	15.86%
CAC TORRE SAN ISIDRO	14	2,198	2.00%
CAC TRUJILLO 1	864	10,513	8.22%
CAC TRUJILLO 2	674	7,511	8.97%
CAC TRUJILLO 3	1,095	9,307	11.77%
CAC TUMBES	267	3,231	8.26%
CAC GAMARRA	189	6,414	2.95%
CAC SALAVERRY	1,040	6,806	15.28%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	329	4,560	7.21%
CAC CUSCO REAL PLAZA	221	6,146	3.60%
<b>TOTAL</b>	<b>41,584</b>	<b>493,360</b>	<b>8.43%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2014  
MES: SEPTIEMBRE  
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	108,616	2,932,482	3.70%
Canal de Atención Telefónica 135	8,138	151,974	5.35%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	1,472	34,589	4.26%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	159	5,044	3.15%
<b>TOTAL</b>	<b>118,385</b>	<b>3,124,089</b>	<b>3.79%</b>

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

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	3,174,613	3,174,613	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	170,725	170,725	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	37,934	37,934	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,933	5,933	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	2,455,631	2,932,482	83.74%
Canal de Atención Telefónica 135	119,196	151,974	78.43%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	30,325	34,589	87.67%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,246	5,044	84.18%