

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2014
 MES: OCTUBRE
 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	301,00	0,00%
CAC AREQUIPA	0,00	282,00	0,00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0,00	372,00	0,00%
CAC ATOCONGO	0,00	300,75	0,00%
CAC AYACUCHO	0,00	223,00	0,00%
CAC BEGONIAS	0,00	214,00	0,00%
CAC BELLAVISTA	0,00	325,50	0,00%
CAC CAJAMARCA I	0,00	372,00	0,00%
CAC CAJAMARCA II	0,00	336,00	0,00%
CAC CENTRO CÍVICO	0,00	293,00	0,00%
CAC CHICLAYO I	0,00	336,00	0,00%
CAC CHICLAYO II	0,00	236,00	0,00%
CAC CHIMBOTE	0,00	214,00	0,00%
CAC CHINCHA	0,00	293,00	0,00%
CAC CHORRILLOS	0,00	333,00	0,00%
CAC CUSCO	1,02	282,00	0,36%
CAC CUSCO III	1,08	258,00	0,42%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0,00	372,00	0,00%
CAC GAMARRA	0,00	214,00	0,00%
CAC HUACHO	0,00	266,00	0,00%
CAC HUANCAYO	0,00	293,00	0,00%
CAC HUANUCO	0,00	293,00	0,00%
CAC HUARAZ	0,00	236,00	0,00%
CAC ICA EL QUINDE	0,00	294,00	0,00%
CAC ILO	0,00	236,00	0,00%
CAC IQUITOS	0,00	246,00	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	306,00	0,00%
CAC JULIACA	0,00	205,00	0,00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0,00	341,00	0,00%
CAC LARCO	0,37	214,00	0,17%
CAC LINCE	4,58	214,00	2,14%
CAC MAGDALENA	0,00	214,00	0,00%
CAC MEGAPLAZA	0,00	341,00	0,00%
CAC MINKA	0,00	266,00	0,00%
CAC PIURA	0,00	336,00	0,00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0,00	336,00	0,00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	2,37	309,00	0,77%
CAC PORONGÓCHE	0,00	356,50	0,00%
CAC PRIMAVERA	0,00	306,00	0,00%
CAC PUCALLPA	0,00	246,00	0,00%
CAC PUERTO MALDONADO	0,00	251,00	0,00%
CAC SALAVERRY	0,00	341,00	0,00%
CAC SAN ANDRÉS	1,05	282,00	0,37%
CAC SAN BORJA	0,00	336,00	0,00%
CAC SAN MIGUEL	0,00	352,00	0,00%
CAC SANTA ANITA	0,00	325,50	0,00%
CAC TACNA	0,00	262,00	0,00%
CAC TARAPOTO	0,00	246,00	0,00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0,00	214,00	0,00%
CAC TRUJILLO 1	0,88	230,00	0,38%
CAC TRUJILLO 2	0,00	336,00	0,00%
CAC TRUJILLO 3	0,00	364,25	0,00%
CAC TUMBES	0,00	236,00	0,00%
Canal de Atención Telefónica 123	15,02	744,00	2,02%
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%
TOTAL	26,37	18591,50	0,14%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2014
 MES: OCTUBRE
 INDICADOR: TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)
 OBJETIVO: Medir el porcentaje de los usuarios que esperaron menos de 15 minutos.

NOMBRE DE OFICINA		ALTAS	BAJAS	CONSULTAS	RECLAMOS	TOTAL
CAC ANGAMOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	276	311	6.852	213	7.652
	N° de atenciones totales	347	445	9.014	308	10.114
	% (TEAP)	79,54%	69,89%	76,02%	69,16%	75,66%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1.500	537	7.273	254	9.564
	N° de atenciones totales	3.268	1.228	14.736	569	19.801
	% (TEAP)	45,90%	43,73%	49,36%	44,64%	48,30%
CAC ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1.263	1.514	9.930	940	13.647
	N° de atenciones totales	1.621	1.679	17.291	1.349	21.940
	% (TEAP)	77,91%	90,17%	57,43%	69,68%	62,20%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	29	59	2.332	12	2.432
	N° de atenciones totales	41	69	2.975	17	3.102
	% (TEAP)	70,73%	85,51%	78,39%	70,59%	78,40%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	516	391	6.838	476	8.221
	N° de atenciones totales	653	635	9.782	742	11.812
	% (TEAP)	79,02%	61,57%	69,90%	64,15%	69,60%
CAC BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	587	377	6.466	536	7.966
	N° de atenciones totales	706	640	10.241	895	12.482
	% (TEAP)	83,14%	58,91%	63,14%	59,89%	63,82%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	345	105	4.418	293	5.161
	N° de atenciones totales	605	183	7.055	525	8.368
	% (TEAP)	57,02%	57,38%	62,62%	55,81%	61,68%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	158	32	1.839	57	2.086
	N° de atenciones totales	168	39	2.088	68	2.363
	% (TEAP)	94,05%	82,05%	88,07%	83,82%	88,28%
CAC CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1.690	318	6.038	232	8.278
	N° de atenciones totales	2.486	629	10.232	449	13.796
	% (TEAP)	67,98%	50,56%	59,01%	51,67%	60,00%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	178	286	5.097	286	5.847
	N° de atenciones totales	229	391	6.594	391	7.605
	% (TEAP)	77,73%	73,15%	77,30%	73,15%	76,88%
CAC CHICLAYO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	539	133	3.302	249	4.223
	N° de atenciones totales	619	153	3.662	275	4.709
	% (TEAP)	87,08%	86,93%	90,17%	90,55%	89,68%

	N° de atenciones totales	920	436	6,078	276	7,710
	% (TEAP)	74.02%	64.91%	66.98%	59.78%	67.44%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	130	20	2,232	35	2,417
	N° de atenciones totales	197	28	3,256	69	3,550
	% (TEAP)	65.99%	71.43%	68.55%	50.72%	68.08%
CAC GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	338	190	5,618	11	6,157
	N° de atenciones totales	347	193	5,828	11	6,379
	% (TEAP)	97.41%	98.45%	96.40%	100.00%	96.52%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	385	214	3,872	261	4,732
	N° de atenciones totales	574	443	6,084	431	7,532
	% (TEAP)	67.07%	48.31%	63.64%	60.56%	62.83%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	563	129	3,418	146	4,256
	N° de atenciones totales	634	160	3,777	166	4,737
	% (TEAP)	88.80%	80.63%	90.50%	87.95%	89.85%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	357	146	5,447	246	6,196
	N° de atenciones totales	449	171	6,450	300	7,370
	% (TEAP)	79.51%	85.38%	84.45%	82.00%	84.07%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	28,945	15,840	277,668	14,534	336,987
	N° de atenciones totales	39,467	23,849	420,924	22,550	506,790
	% (TEAP) - TOTAL	73.34%	66.42%	65.97%	64.45%	66.49%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2014
MES: OCTUBRE
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	310	10,114	3.07%
CAC AREQUIPA	2,886	19,801	14.58%
CAC ATOCONGO	201	21,940	0.92%
CAC AYACUCHO	124	3,102	4.00%
CAC BEGONIAS	486	11,812	4.11%
CAC BELLAVISTA	1,196	12,482	9.58%
CAC CAJAMARCA I	576	8,368	6.88%
CAC CAJAMARCA II	110	2,363	4.66%
CAC CENTRO CÍVICO	546	13,796	3.96%
CAC CHICLAYO I	511	7,605	6.72%
CAC CHICLAYO II	133	4,709	2.82%
CAC CHIMBOTE	687	5,408	12.70%
CAC CHINCHA	140	2,559	5.47%
CAC CHORRILLOS	443	13,532	3.27%
CAC CUSCO	2,178	16,473	13.23%
CAC CUSCO III	79	4,327	1.83%
CAC HUACHO	78	7,022	1.11%
CAC HUANCAYO	734	8,821	8.32%
CAC HUANUCO	405	6,989	5.79%
CAC HUARAZ	444	5,156	8.61%
CAC ICA EL QUINDE	144	5,584	2.58%
CAC ILO	735	3,376	21.77%
CAC IQUITOS	843	4,487	18.79%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	387	6,322	6.12%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	821	11,681	7.03%
CAC JOCKEY PLAZA	2,122	16,914	12.55%
CAC JULIACA	541	6,834	7.92%
CAC JULIACA REAL PLAZA	878	10,986	7.99%
CAC LARCO	75	12,430	0.60%
CAC LINCE	270	6,585	4.10%
CAC MAGDALENA	156	4,011	3.89%
CAC MEGAPLAZA	1,765	28,738	6.14%
CAC MINKA	1,137	10,955	10.38%
CAC PIURA	310	4,771	6.50%
CAC PIURA OPEN PLAZA	780	5,921	13.17%
CAC PLAZA LIMA NORTE	1,652	22,193	7.44%
CAC SAN MIGUEL	1,236	15,694	7.88%
CAC PORONGOCHE	2,270	12,638	17.96%
CAC PRIMAVERA	628	11,527	5.45%
CAC PUCALLPA	218	4,699	4.64%
CAC PUERTO MALDONADO	961	6,787	14.16%
CAC SAN ANDRÉS	682	9,683	7.04%
CAC SAN BORJA	601	12,432	4.83%
CAC SANTA ANITA	494	16,904	2.92%
CAC TACNA	1,321	8,293	15.93%
CAC TARAPOTO	416	3,216	12.94%
CAC TORRE SAN ISIDRO	61	2,597	2.35%
CAC TRUJILLO 1	436	9,122	4.78%
CAC TRUJILLO 2	1,016	7,753	13.10%
CAC TRUJILLO 3	633	7,710	8.21%
CAC TUMBES	339	3,550	9.55%
CAC GAMARRA	163	6,379	2.56%
CAC SALAVERRY	807	7,532	10.71%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	372	4,737	7.85%
CAC CUSCO REAL PLAZA	371	7,370	5.03%
TOTAL	37,908	506,790	7.48%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2014
MES: OCTUBRE
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	116,135	3,221,648	3.60%
Canal de Atención Telefónica 135	5,691	127,002	4.48%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	1,372	36,142	3.80%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	184	6,478	2.84%
TOTAL	123,382	3,391,270	3.64%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2014
MES: OCTUBRE
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	3,386,561	3,386,561	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	130,946	130,946	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	39,768	39,768	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	7,779	7,779	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	2,876,736	3,221,648	89.29%
Canal de Atención Telefónica 135	115,347	127,002	90.82%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	31,433	36,142	86.97%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,118	6,478	79.01%