

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2014  
 MES: NOVIEMBRE  
 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	257.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	260.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	360.00	0.00%
CAC ATOCONGO	0.00	286.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	199.50	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	192.00	0.00%
CAC BELLAVISTA	0.00	315.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	360.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	325.00	0.00%
CAC CENTRO CÍVICO	0.00	277.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	325.00	0.00%
CAC CHICLAYO II	0.00	215.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	196.00	0.00%
CAC CHINCHA	0.00	279.50	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	316.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	260.00	0.00%
CAC CUSCO III	0.00	236.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC GAMARRA	0.00	192.00	0.00%
CAC HUACHO	0.00	248.50	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	279.50	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	279.50	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	216.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	279.50	0.00%
CAC ILO	0.00	216.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	218.50	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	193.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	0.00	193.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	291.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	196.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	156.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	192.00	0.00%
CAC LUNCE	0.00	192.00	0.00%
CAC MAGDALENA	0.00	192.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	326.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	253.00	0.00%
CAC PIURA	0.00	325.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	325.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.17	297.00	0.06%
CAC PORONGÓCHE	0.00	345.00	0.00%
CAC PRIMavera	0.00	295.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	249.50	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	232.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	327.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	260.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	321.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	339.50	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	311.50	0.00%
CAC TACNA	0.00	240.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	218.50	0.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	192.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	1.47	220.00	0.67%
CAC TRUJILLO 2	0.00	325.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	340.75	0.00%
CAC TUMBES	0.00	216.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	200.00	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.00	270.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	245.00	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	200.00	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%
Canal de Atención Telefónica 123	1.95	720.00	0.27%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	720.00	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>3.58</b>	<b>18637.25</b>	<b>0.02%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2014  
 MES: NOVIEMBRE  
 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	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	388	191	4,286	118	4,983
	Nº de atenciones totales	552	326	7,455	209	8,542
	% (TEAP)	70.29%	58.59%	57.49%	56.46%	58.34%
CAC AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1,348	464	7,114	242	9,168
	Nº de atenciones totales	3,154	1,235	14,635	549	19,573
	% (TEAP)	42.74%	37.57%	48.61%	44.08%	46.84%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	561	145	4,116	143	4,965
	Nº de atenciones totales	665	177	4,942	199	5,963
	% (TEAP)	84.36%	81.92%	83.29%	71.86%	82.99%
CAC ATOCONGO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1,866	1,187	7,972	586	11,601
	Nº de atenciones totales	2,063	1,333	15,111	830	19,337
	% (TEAP)	89.97%	89.05%	52.76%	70.60%	59.99%
CAC AYACUCHO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	49	71	2,264	43	2,427
	Nº de atenciones totales	71	92	2,798	55	3,016
	% (TEAP)	69.01%	77.17%	80.91%	78.18%	80.47%
CAC BEGONIAS	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	599	291	5,933	362	7,185
	Nº de atenciones totales	683	571	9,294	632	11,180
	% (TEAP)	87.70%	50.96%	63.84%	57.28%	64.27%
CAC BELLAVISTA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	797	503	6,887	551	8,738
	Nº de atenciones totales	1,077	773	10,553	849	13,252
	% (TEAP)	74.00%	65.07%	65.26%	64.90%	65.94%
CAC CAJAMARCA I	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	561	84	4,754	309	5,708
	Nº de atenciones totales	880	158	7,242	513	8,793
	% (TEAP)	63.75%	53.16%	65.64%	60.23%	64.92%
CAC CAJAMARCA II	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	151	37	2,138	44	2,370
	Nº de atenciones totales	171	40	2,396	48	2,655
	% (TEAP)	88.30%	92.50%	89.23%	91.67%	89.27%
CAC CENTRO CÍVICO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1,508	613	5,591	236	7,948

	N° de atenciones totales	2,458	787	8,559	378	12,182
	% (TEAP)	61.35%	77.89%	65.32%	62.43%	65.24%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	204	243	5,302	319	6,068
	N° de atenciones totales	300	373	7,080	461	8,214
	% (TEAP)	68.00%	65.15%	74.89%	69.20%	73.87%
CAC CHICLAYO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	412	247	2,725	333	3,717
	N° de atenciones totales	464	295	3,233	390	4,382
	% (TEAP)	88.79%	83.73%	84.29%	85.38%	84.82%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	422	183	2,306	55	2,966
	N° de atenciones totales	654	325	3,985	102	5,066
	% (TEAP)	64.53%	56.31%	57.87%	53.92%	58.55%
CAC CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	209	36	1,545	64	1,854
	N° de atenciones totales	232	39	1,693	73	2,037
	% (TEAP)	90.09%	92.31%	91.26%	87.67%	91.02%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	696	171	4,916	185	5,968
	N° de atenciones totales	951	402	10,933	390	12,676
	% (TEAP)	73.19%	42.54%	44.96%	47.44%	47.08%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	254	243	5,500	528	6,525
	N° de atenciones totales	268	656	12,988	1,208	15,120
	% (TEAP)	94.78%	37.04%	42.35%	43.71%	43.15%
CAC CUSCO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	90	60	3,794	63	4,007
	N° de atenciones totales	94	61	3,925	64	4,144
	% (TEAP)	95.74%	98.36%	96.66%	98.44%	96.69%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	310	92	4,606	197	5,205
	N° de atenciones totales	471	147	6,931	345	7,894
	% (TEAP)	65.82%	62.59%	66.46%	57.10%	65.94%
CAC GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	437	147	5,452	14	6,050
	N° de atenciones totales	446	154	5,581	14	6,195
	% (TEAP)	97.98%	95.45%	97.69%	100.00%	97.66%
CAC HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	585	247	5,009	35	5,876
	N° de atenciones totales	598	252	5,150	36	6,036
	% (TEAP)	97.83%	98.02%	97.26%	97.22%	97.35%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	153	112	1,831	159	2,255
	N° de atenciones totales	405	318	4,127	446	5,296
	% (TEAP)	37.78%	35.22%	44.37%	35.65%	42.58%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,037	302	2,466	307	4,112
	N° de atenciones totales	1,310	425	3,283	384	5,402
	% (TEAP)	79.16%	71.06%	75.11%	79.95%	76.12%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	579	97	2,854	335	3,865
	N° de atenciones totales	750	130	3,531	436	4,847
	% (TEAP)	77.20%	74.62%	80.83%	76.83%	79.74%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	226	147	4,293	173	4,839
	N° de atenciones totales	247	163	4,638	197	5,245
	% (TEAP)	91.50%	90.18%	92.56%	87.82%	92.26%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	42	8	1,866	54	1,970
	N° de atenciones totales	69	10	3,082	83	3,244
	% (TEAP)	60.87%	80.00%	60.55%	65.06%	60.73%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	318	116	2,329	29	2,792
	N° de atenciones totales	430	161	3,044	49	3,684
	% (TEAP)	73.95%	72.05%	76.51%	59.18%	75.79%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	335	208	2,775	259	3,577
	N° de atenciones totales	468	362	4,384	412	5,626
	% (TEAP)	71.58%	57.46%	63.30%	62.86%	63.58%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	681	283	5,563	303	6,830
	N° de atenciones totales	840	476	8,168	504	9,988
	% (TEAP)	81.07%	59.45%	68.11%	60.12%	68.38%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	647	460	5,322	347	6,776
	N° de atenciones totales	1,194	1,072	13,511	994	16,771
	% (TEAP)	54.19%	42.91%	39.39%	34.91%	40.40%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	228	84	4,200	11	4,523
	N° de atenciones totales	274	129	6,037	17	6,457
	% (TEAP)	83.21%	65.12%	69.57%	64.71%	70.05%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	303	97	4,921	163	5,484
	N° de atenciones totales	481	229	9,468	332	10,510
	% (TEAP)	62.99%	42.36%	51.98%	49.10%	52.18%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	80	39	1,534	40	1,693
	N° de atenciones totales	91	43	1,566	41	1,741
	% (TEAP)	87.91%	90.70%	97.96%	97.56%	97.24%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	635	446	5,700	569	7,350
	N° de atenciones totales	1,054	493	9,314	911	11,772
	% (TEAP)	60.25%	90.47%	61.20%	62.46%	62.44%
CAC LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	127	108	2,461	44	2,740
	N° de atenciones totales	250	222	4,985	94	5,551
	% (TEAP)	50.80%	48.65%	49.37%	46.81%	49.36%
CAC MAGDALENA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	141	94	2,389	93	2,717
	N° de atenciones totales	184	145	3,132	147	3,608
	% (TEAP)	76.63%	64.83%	76.28%	63.27%	75.30%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,015	1,369	17,817	1,512	22,713
	N° de atenciones totales	2,419	1,889	23,649	1,991	29,948
	% (TEAP)	83.30%	72.47%	75.34%	75.94%	75.84%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	982	444	4,625	564	6,615
	N° de atenciones totales	1,602	689	7,380	870	10,541
	% (TEAP)	61.30%	64.44%	62.67%	64.83%	62.75%
CAC PIURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	434	169	3,580	172	4,355
	N° de atenciones totales	525	187	4,215	209	5,136
	% (TEAP)	82.67%	90.37%	84.93%	82.30%	84.79%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	511	252	3,769	302	4,834
	N° de atenciones totales	703	334	4,946	396	6,379
	% (TEAP)	72.69%	75.45%	76.20%	76.26%	75.78%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,749	762	13,017	644	16,172
	N° de atenciones totales	1,858	1,184	17,581	953	21,576
	% (TEAP)	94.13%	64.36%	74.04%	67.58%	74.95%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	5	628	5,984	7	6,624
	N° de atenciones totales	6	651	13,968	13	14,638
	% (TEAP)	83.33%	96.47%	42.84%	53.85%	45.25%
CAC PORONGÓCHE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	324	44	3,277	20	3,665
	N° de atenciones totales	1,051	168	12,051	131	13,401
	% (TEAP)	30.83%	26.19%	27.19%	15.27%	27.35%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	82	8	4,045	104	4,239
	N° de atenciones totales	142	30	8,986	133	9,291
	% (TEAP)	57.75%	26.67%	45.01%	78.20%	45.62%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	298	102	2,335	151	2,886
	N° de atenciones totales	334	107	2,567	162	3,170
	% (TEAP)	89.22%	95.33%	90.96%	93.21%	91.04%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	103	39	2,837	36	3,015
	N° de atenciones totales	214	78	6,077	77	6,446
	% (TEAP)	48.13%	50.00%	46.68%	46.75%	46.77%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	412	454	3,606	451	4,923
	N° de atenciones totales	612	758	6,318	756	8,404
	% (TEAP)	67.32%	59.89%	57.44%	59.66%	58.58%
CAC SAN ANDRÉS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	434	491	3,958	818	5,701
	N° de atenciones totales	687	839	6,813	1,318	9,657
	% (TEAP)	63.17%	58.52%	58.09%	62.06%	59.03%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	632	488	5,140	547	6,807
	N° de atenciones totales	956	844	8,803	883	11,486

	% (TEAP)	66.11%	57.82%	58.39%	61.95%	59.26%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,940	413	7,924	297	10,574
	N° de atenciones totales	2,637	992	13,463	674	17,766
	% (TEAP)	73.57%	41.63%	58.86%	44.07%	59.52%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	368	100	2,436	257	3,161
	N° de atenciones totales	918	230	6,108	638	7,894
	% (TEAP)	40.09%	43.48%	39.88%	40.28%	40.04%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	52	38	2,114	68	2,272
	N° de atenciones totales	65	45	2,681	94	2,885
	% (TEAP)	80.00%	84.44%	78.85%	72.34%	78.75%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	109	58	1,822	60	2,049
	N° de atenciones totales	132	73	2,249	75	2,529
	% (TEAP)	82.58%	79.45%	81.01%	80.00%	81.02%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	952	500	6,124	305	7,881
	N° de atenciones totales	1,065	567	6,872	345	8,849
	% (TEAP)	89.39%	88.18%	89.12%	88.41%	89.06%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	596	202	3,742	154	4,694
	N° de atenciones totales	867	321	5,708	239	7,135
	% (TEAP)	68.74%	62.93%	65.56%	64.44%	65.79%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	670	212	4,234	111	5,227
	N° de atenciones totales	851	372	6,870	208	8,301
	% (TEAP)	78.73%	56.99%	61.63%	53.37%	62.97%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	161	36	2,021	43	2,261
	N° de atenciones totales	248	51	2,955	61	3,315
	% (TEAP)	64.92%	70.59%	68.39%	70.49%	68.21%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	139	173	3,353	226	3,891
	N° de atenciones totales	253	356	5,753	382	6,744
	% (TEAP)	54.94%	48.60%	58.28%	59.16%	57.70%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	666	636	2,541	399	4,242
	N° de atenciones totales	810	851	2,939	500	5,100
	% (TEAP)	82.22%	74.74%	86.46%	79.80%	83.18%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	336	284	4,606	185	5,411
	N° de atenciones totales	456	433	6,175	311	7,375
	% (TEAP)	73.68%	65.59%	74.59%	59.49%	73.37%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	686	563	1,901	740	3,890
	N° de atenciones totales	759	617	2,058	803	4,237
	% (TEAP)	90.38%	91.25%	92.37%	92.15%	91.81%
<b>TOTAL</b>	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	<b>31,625</b>	<b>16,321</b>	<b>259,522</b>	<b>15,486</b>	<b>322,954</b>
	N° de atenciones totales	<b>44,469</b>	<b>25,240</b>	<b>413,899</b>	<b>24,614</b>	<b>508,222</b>
	% (TEAP) - TOTAL	<b>71.12%</b>	<b>64.66%</b>	<b>62.70%</b>	<b>62.92%</b>	<b>63.55%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2014  
MES: NOVIEMBRE  
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	716	8,542	8.38%
CAC AREQUIPA	2,703	19,573	13.81%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	515	5,983	8.61%
CAC ATOCONGO	136	19,337	0.70%
CAC AYACUCHO	122	3,016	4.05%
CAC BEGONIAS	344	11,180	3.08%
CAC BELLAVISTA	1,075	13,252	8.11%
CAC CAJAMARCA I	600	8,793	6.82%
CAC CAJAMARCA II	122	2,655	4.60%
CAC CENTRO CÍVICO	332	12,182	2.73%
CAC CHICLAYO I	560	8,214	6.82%
CAC CHICLAYO II	150	4,382	3.42%
CAC CHIMBOTE	491	5,066	9.69%
CAC CHINCHA	99	2,037	4.86%
CAC CHORRILLOS	923	12,676	7.28%
CAC CUSCO	2,403	15,120	15.89%
CAC CUSCO III	34	4,144	0.82%
CAC CUSCO REAL PLAZA	883	7,894	11.19%
CAC GAMARRA	96	6,195	1.55%
CAC HUACHO	62	6,036	1.03%
CAC HUANCAYO	286	5,296	5.40%
CAC HUANUCO	323	5,402	5.98%
CAC HUARAZ	423	4,847	8.73%
CAC ICA EL QUINDE	217	5,245	4.14%
CAC ILO	308	3,244	9.49%
CAC IQUITOS	411	3,684	11.16%
CAC IRÓN DE LA UNIÓN 1	306	5,626	5.44%
CAC IRÓN DE LA UNIÓN 2	838	9,988	8.39%
CAC JOCKEY PLAZA	1,192	16,771	7.11%
CAC JULIACA	512	6,457	7.93%
CAC JULIACA REAL PLAZA	1,184	10,510	11.27%
CAC LA MOLINA	16	1,741	0.92%
CAC LARCO	252	11,772	2.14%
CAC LINCÉ	165	5,551	2.97%
CAC MAGDALENA	101	3,608	2.80%
CAC MEGAPLAZA	1,426	29,948	4.76%
CAC MINCA	954	10,541	9.05%
CAC PIURA	277	5,136	5.39%
CAC PIURA OPEN PLAZA	715	6,379	11.21%
CAC PLAZA LIMA NORTE	1,210	21,576	5.61%
CAC SAN MIGUEL	985	14,638	6.73%
CAC PORONCOCHE	2,847	13,401	21.24%
CAC PRIMAVERA	442	9,291	4.76%
CAC PUCALLPA	117	3,170	3.69%
CAC PUERTO MALDONADO	736	6,446	11.42%
CAC SALAVERRI	774	8,404	9.21%
CAC SAN ANDRÉS	708	9,657	7.33%
CAC SAN BORJA	850	11,486	7.40%
CAC SANTA ANITA	1,003	17,766	5.65%
CAC TACNA	1,246	7,894	15.78%
CAC TARAPOTO	370	2,885	12.83%
CAC TORRE SAN ISIDRO	67	2,529	2.65%
CAC TRUJILLO 1	450	8,849	5.09%
CAC TRUJILLO 2	797	7,135	11.17%
CAC TRUJILLO 3	783	8,301	9.43%
CAC TUMBES	322	3,315	9.71%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	935	6,744	13.86%
CAV SANTA CLARA	188	5,100	3.69%
CAV UNICACHI	702	7,375	9.52%
CAV VILLA EL SALVADOR	118	4,237	2.78%
<b>TOTAL</b>	<b>37,922</b>	<b>508,222</b>	<b>7.46%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2014  
**MES:** NOVIEMBRE  
**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	109,580	3,055,755	3.59%
Canal de Atención Telefónica 135	5,845	134,870	4.33%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	1,783	49,158	3.63%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	175	6,273	2.79%
<b>TOTAL</b>	<b>117,383</b>	<b>3,246,056</b>	<b>3.62%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2014  
**MES:** NOVIEMBRE  
**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	3,284,947	3,284,947	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	140,633	140,633	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	62,962	62,962	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,537	6,537	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	2,626,858	3,055,755	85.96%
Canal de Atención Telefónica 135	117,799	134,870	87.34%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	38,405	49,158	78.13%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,923	6,273	94.42%