

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2014
 MES: DICIEMBRE
 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	328.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	292.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	348.00	0.00%
CAC ATOCONGO	0.00	307.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	247.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	227.00	0.00%
CAC BELLAVISTA	0.00	337.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	382.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	354.00	0.00%
CAC CENTRO CÍVICO	0.00	293.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	354.00	0.00%
CAC CHICLAYO II	0.00	255.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	239.00	0.00%
CAC CHINCHA	0.00	290.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	340.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	303.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	81.00	0.00%
CAC CUSCO III	0.00	279.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	369.00	0.00%
CAC GAMARRA	0.00	227.00	0.00%
CAC HUACHO	0.00	276.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	300.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	293.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	255.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	294.00	0.00%
CAC ILO	0.00	266.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	263.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	210.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	0.00	210.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	329.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	242.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	334.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	233.00	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	331.50	0.00%
CAC LARCO	0.00	227.00	0.00%
CAC LINCE	0.00	242.00	0.00%
CAC MAGDALENA	0.00	222.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	342.00	0.00%
CAC PIURA	0.00	354.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	354.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	312.00	0.00%
CAC PORONGÓCHE	0.00	342.50	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	307.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	293.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	260.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	150.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	333.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	303.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	365.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	370.00	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	316.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	287.50	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	272.00	0.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	227.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.62	247.00	0.25%
CAC TRUJILLO 2	0.00	354.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	367.25	0.00%
CAC TUMBES	0.00	249.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	267.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	250.00	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.00	284.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	262.00	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	226.00	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%
TOTAL	0.62	21049.75	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2014
 MES: DICIEMBRE
 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.	493	559	3,922	344	5,318
	Nº de atenciones totales	909	939	8,396	517	10,761
	% (TEAP)	54.24%	59.53%	46.71%	66.54%	49.42%
CAC AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1,431	421	7,985	112	9,949
	Nº de atenciones totales	3,149	1,050	16,472	773	20,944
	% (TEAP)	45.44%	40.10%	48.48%	41.03%	47.50%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	504	137	4,707	158	5,506
	Nº de atenciones totales	734	188	6,486	212	7,620
	% (TEAP)	68.66%	72.87%	72.57%	74.53%	72.26%
CAC ATOCONGO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1,273	946	8,365	564	11,150
	Nº de atenciones totales	1,476	1,019	12,485	646	15,626
	% (TEAP)	86.23%	93.03%	67.00%	87.31%	71.36%
CAC AYACUCHO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	65	75	2,603	50	2,793
	Nº de atenciones totales	81	97	3,254	58	3,490
	% (TEAP)	80.25%	77.32%	79.99%	86.21%	80.03%
CAC BEGONIAS	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	554	270	5,942	377	7,143
	Nº de atenciones totales	675	578	9,829	704	11,786
	% (TEAP)	82.07%	46.71%	60.45%	53.55%	60.61%
CAC BELLAVISTA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1,063	725	7,205	867	9,860
	Nº de atenciones totales	1,482	1,086	9,959	1,337	13,864
	% (TEAP)	71.73%	66.76%	72.35%	64.85%	71.12%
CAC CAJAMARCA I	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	858	326	4,278	298	5,760
	Nº de atenciones totales	1,072	383	5,498	390	7,343
	% (TEAP)	80.04%	85.12%	77.81%	76.41%	78.44%
CAC CAJAMARCA II	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	182	37	2,118	52	2,389

	N° de atenciones totales	200	40	2,406	56	2,702
	% (TEAP)	91.00%	92.50%	88.03%	92.86%	88.42%
CAC CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,157	450	5,630	231	8,468
	N° de atenciones totales	2,920	612	7,649	409	11,590
	% (TEAP)	73.87%	73.53%	73.60%	56.48%	73.06%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	344	251	5,162	288	6,045
	N° de atenciones totales	479	412	7,227	460	8,578
	% (TEAP)	71.82%	60.92%	71.43%	62.61%	70.47%
CAC CHICLAYO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	355	276	3,274	296	4,201
	N° de atenciones totales	394	316	3,753	335	4,798
	% (TEAP)	90.10%	87.34%	87.24%	88.36%	87.56%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	461	147	2,437	61	3,106
	N° de atenciones totales	656	220	3,516	92	4,484
	% (TEAP)	70.27%	66.82%	69.31%	66.30%	69.27%
CAC CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	211	41	1,208	33	1,493
	N° de atenciones totales	222	45	1,308	36	1,611
	% (TEAP)	95.05%	91.11%	92.35%	91.67%	92.68%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	425	163	5,599	157	6,344
	N° de atenciones totales	601	312	10,844	291	12,048
	% (TEAP)	70.72%	52.24%	51.63%	53.95%	52.66%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	464	221	6,525	340	7,550
	N° de atenciones totales	521	557	14,638	813	16,529
	% (TEAP)	89.06%	39.68%	44.58%	41.82%	45.68%
CAC CUSCO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	180	76	3,635	72	3,963
	N° de atenciones totales	234	92	4,394	87	4,807
	% (TEAP)	76.92%	82.61%	82.73%	82.76%	82.44%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	327	61	3,623	156	4,167
	N° de atenciones totales	587	162	7,838	348	8,935
	% (TEAP)	55.71%	37.65%	46.22%	44.83%	46.64%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	21	52	227	26	326
	N° de atenciones totales	40	93	490	52	675
	% (TEAP)	52.50%	55.91%	46.33%	50.00%	48.30%
CAC GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	439	159	5,666	1	6,265
	N° de atenciones totales	445	162	5,737	1	6,345
	% (TEAP)	98.65%	98.15%	98.76%	100.00%	98.74%
CAC HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	455	251	5,339	25	6,070
	N° de atenciones totales	497	270	5,641	29	6,437
	% (TEAP)	91.55%	92.96%	94.65%	86.21%	94.30%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	49	57	1,325	67	1,498
	N° de atenciones totales	137	192	4,562	283	5,174
	% (TEAP)	35.77%	29.69%	29.04%	23.67%	28.95%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	742	317	3,061	336	4,456
	N° de atenciones totales	959	422	3,895	403	5,679
	% (TEAP)	77.37%	75.12%	78.59%	83.37%	78.46%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	833	182	3,148	417	4,580
	N° de atenciones totales	940	202	3,712	496	5,350
	% (TEAP)	88.62%	90.10%	84.81%	84.07%	85.61%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	387	155	4,464	212	5,218
	N° de atenciones totales	414	166	4,843	230	5,653
	% (TEAP)	93.48%	93.37%	92.17%	92.17%	92.30%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	30	11	2,029	38	2,108
	N° de atenciones totales	46	14	3,546	79	3,685
	% (TEAP)	65.22%	78.57%	57.22%	48.10%	57.20%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	360	97	3,061	24	3,542
	N° de atenciones totales	503	137	3,943	31	4,614
	% (TEAP)	71.57%	70.80%	77.63%	77.42%	76.77%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	293	205	2,708	163	3,369
	N° de atenciones totales	416	339	4,529	274	5,558
	% (TEAP)	70.43%	60.47%	59.79%	59.49%	60.62%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	861	267	5,954	318	7,400
	N° de atenciones totales	1,028	438	8,342	504	10,312
	% (TEAP)	83.75%	60.96%	71.37%	63.10%	71.76%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	906	1,247	6,856	93	9,102
	N° de atenciones totales	1,327	1,591	14,473	180	17,571
	% (TEAP)	68.27%	78.38%	47.37%	51.67%	51.80%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	56	4	756	5	821
	N° de atenciones totales	77	19	1,645	20	1,761
	% (TEAP)	72.73%	21.05%	45.96%	25.00%	46.62%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	202	71	3,577	113	3,963
	N° de atenciones totales	465	195	10,675	330	11,665
	% (TEAP)	43.44%	36.41%	33.51%	34.24%	33.97%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	160	108	3,356	68	3,692
	N° de atenciones totales	171	121	3,723	77	4,092
	% (TEAP)	93.57%	89.26%	90.14%	88.31%	90.22%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	227	44	1,995	53	2,319
	N° de atenciones totales	402	74	3,542	71	4,089
	% (TEAP)	56.47%	59.46%	56.32%	74.65%	56.71%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	831	464	6,912	456	8,663
	N° de atenciones totales	1,114	560	10,942	699	13,315
	% (TEAP)	74.60%	82.86%	63.17%	65.24%	65.06%
CAC LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	187	174	2,893	45	3,299
	N° de atenciones totales	288	293	5,343	82	6,006
	% (TEAP)	64.93%	59.39%	54.15%	54.88%	54.93%
CAC MAGDALENA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	140	84	2,326	73	2,623
	N° de atenciones totales	213	150	3,583	116	4,062
	% (TEAP)	65.73%	56.00%	64.92%	62.93%	64.57%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,425	1,296	19,029	1,457	23,207
	N° de atenciones totales	1,838	1,748	24,215	1,887	29,688
	% (TEAP)	77.53%	74.14%	78.58%	77.21%	78.17%
CAC PIURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	404	173	3,270	165	4,012
	N° de atenciones totales	523	214	3,989	213	4,939
	% (TEAP)	77.25%	80.84%	81.98%	77.46%	81.23%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	583	230	3,704	323	4,840
	N° de atenciones totales	749	291	4,649	400	6,089
	% (TEAP)	77.84%	79.04%	79.67%	80.75%	79.49%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,384	829	13,015	787	16,015
	N° de atenciones totales	1,513	1,226	17,669	1,098	21,506
	% (TEAP)	91.47%	67.62%	73.66%	71.68%	74.47%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	37	534	7,758	153	8,482
	N° de atenciones totales	40	780	12,840	156	13,816
	% (TEAP)	92.50%	68.46%	60.42%	98.08%	61.39%
CAC PORONGÓCHE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	439	109	4,659	29	5,236
	N° de atenciones totales	720	200	10,359	79	11,358
	% (TEAP)	60.97%	54.50%	44.98%	36.71%	46.10%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	166	52	5,216	181	5,615
	N° de atenciones totales	222	94	9,618	209	10,143
	% (TEAP)	74.77%	55.32%	54.23%	86.60%	55.36%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	200	69	3,359	77	3,705
	N° de atenciones totales	232	76	3,960	91	4,359
	% (TEAP)	86.21%	90.79%	84.82%	84.62%	85.00%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	149	43	1,944	37	2,173
	N° de atenciones totales	332	70	5,865	99	6,369
	% (TEAP)	44.88%	61.43%	33.13%	37.37%	34.12%
CAC PLUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	82	32	2,042	36	2,192
	N° de atenciones totales	101	41	2,357	42	2,541

	% (TEAP)	81.19%	78.05%	86.64%	85.71%	86.27%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	585	393	4,793	515	6,286
	N° de atenciones totales	647	505	5,729	640	7,521
	% (TEAP)	90.42%	77.82%	83.66%	80.47%	83.58%
CAC SAN ANDRÉS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	340	400	4,078	583	5,401
	N° de atenciones totales	533	783	7,766	1,196	10,278
	% (TEAP)	63.79%	51.09%	52.51%	48.75%	52.55%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	703	473	5,422	486	7,084
	N° de atenciones totales	931	740	7,998	734	10,403
	% (TEAP)	75.51%	63.92%	67.79%	66.21%	68.10%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,974	537	7,812	329	10,652
	N° de atenciones totales	2,538	887	12,138	535	16,098
	% (TEAP)	77.78%	60.54%	64.36%	61.50%	66.17%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	278	83	3,382	255	3,998
	N° de atenciones totales	662	159	8,109	558	9,488
	% (TEAP)	41.99%	52.20%	41.71%	45.70%	42.14%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	91	25	1,986	69	2,171
	N° de atenciones totales	109	34	2,540	99	2,782
	% (TEAP)	83.49%	73.53%	78.19%	69.70%	78.04%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	171	72	1,334	33	1,610
	N° de atenciones totales	237	94	2,058	51	2,440
	% (TEAP)	72.15%	76.60%	64.82%	64.71%	65.98%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,061	380	5,998	288	7,727
	N° de atenciones totales	1,232	491	7,158	327	9,208
	% (TEAP)	86.12%	77.39%	83.79%	88.07%	83.92%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	736	185	3,993	117	5,031
	N° de atenciones totales	1,050	285	5,732	191	7,258
	% (TEAP)	70.10%	64.91%	69.66%	61.26%	69.32%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	717	252	3,969	116	5,054
	N° de atenciones totales	941	435	6,862	214	8,452
	% (TEAP)	76.20%	57.93%	57.84%	54.21%	59.80%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	230	49	2,283	48	2,610
	N° de atenciones totales	325	78	3,276	79	3,758
	% (TEAP)	70.77%	62.82%	69.69%	60.76%	69.45%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,010	773	3,314	727	5,824
	N° de atenciones totales	1,441	1,008	4,207	982	7,638
	% (TEAP)	70.09%	76.69%	78.77%	74.03%	76.25%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	180	314	2,901	525	3,920
	N° de atenciones totales	299	709	4,731	959	6,698
	% (TEAP)	60.20%	44.29%	61.32%	54.74%	58.52%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	558	628	2,074	490	3,750
	N° de atenciones totales	639	730	2,352	580	4,301
	% (TEAP)	87.32%	86.03%	88.18%	84.48%	87.19%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	604	391	5,992	276	7,263
	N° de atenciones totales	652	455	6,374	304	7,785
	% (TEAP)	92.64%	85.93%	94.01%	90.79%	93.29%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	739	621	1,935	601	3,896
	N° de atenciones totales	849	720	2,251	687	4,507
	% (TEAP)	87.04%	86.25%	85.96%	87.48%	86.44%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	33,372	18,076	275,133	15,692	342,273
	N° de atenciones totales	45,229	26,399	423,923	23,431	518,982
	% (TEAP) - TOTAL	73.78%	68.47%	64.90%	66.97%	65.95%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2014
MES: DICIEMBRE
INDICADOR: DESECCIÓN 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	1,433	10,761	13.32%
CAC AREQUIPA	3,110	20,944	14.85%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	936	7,620	12.28%
CAC ATOCONGO	142	15,626	0.91%
CAC AYACUCHO	130	3,490	3.72%
CAC BEGONIAS	263	11,786	2.23%
CAC BELLAVISTA	931	13,864	6.72%
CAC CAJAMARCA I	396	7,343	5.39%
CAC CAJAMARCA II	112	2,702	4.15%
CAC CENTRO CÍVICO	509	11,590	4.39%
CAC CHICLAYO I	581	8,578	6.77%
CAC CHICLAYO II	169	4,798	3.52%
CAC CHIMBOTE	314	4,484	7.00%
CAC CHIRIQUA	64	1,611	3.97%
CAC CHORRILLOS	729	12,048	6.05%
CAC CUSCO	3,060	16,529	18.51%
CAC CUSCO III	125	4,807	2.60%
CAC CUSCO REAL PLAZA	1,748	8,935	19.56%
CAC CUSCO S	74	675	10.96%
CAC GAMARRA	29	6,345	0.46%
CAC HUACHO	147	6,437	2.28%
CAC HUANCAYO	402	5,174	7.77%
CAC HUANUCO	278	5,679	4.90%
CAC HUARAZ	412	5,350	7.70%
CAC ICA EL QUINDE	222	5,653	3.93%
CAC ILO	386	3,685	10.47%
CAC IQUITOS	324	4,614	7.02%
CAC IRÓN DE LA UNIÓN 1	295	5,558	5.31%
CAC IRÓN DE LA UNIÓN 2	740	10,312	7.18%
CAC Jockey PLAZA	105	17,571	0.60%
CAC JULIACA	159	1,761	8.52%
CAC JULIACA REAL PLAZA	1,854	11,665	15.89%
CAC LA MOLINA	29	4,092	0.71%
CAC LAMBRAJANI	508	4,089	12.42%
CAC LARCO	612	13,315	4.60%
CAC LINCE	214	6,006	3.56%
CAC MAGDALENA	157	4,062	3.87%
CAC MEGAPLAZA	1,666	29,688	5.61%
CAC PIURA	294	4,939	5.95%
CAC PIURA OPEN PLAZA	517	6,089	8.49%
CAC PLAZA LIMA NORTE	1,846	21,506	8.58%
CAC SAN MIGUEL	515	13,816	3.73%
CAC PORONGOCHE	1,574	11,358	13.86%
CAC PRIMAVERA	488	10,143	4.81%
CAC PUCALLPA	175	4,359	4.01%
CAC PUERTO MALDONADO	906	6,369	14.23%
CAC PUNO	164	2,541	6.45%
CAC SALAVERRY	185	7,521	2.46%
CAC SAN ANDRÉS	1,194	10,278	11.62%
CAC SAN BORJA	667	10,403	6.41%
CAC SANTA ANITA	1,018	16,098	6.32%

CAC TACNA	1,709	9,488	18.01%
CAC TARAPOTO	139	2,782	5.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	70	2,440	2.87%
CAC TRUJILLO 1	681	9,208	7.40%
CAC TRUJILLO 2	761	7,258	10.48%
CAC TRUJILLO 3	838	8,452	9.91%
CAC TUMBES	236	3,758	6.28%
CAV MINKA	327	7,638	4.28%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	792	6,698	11.82%
CAV SANTA CLARA	157	4,301	3.65%
CAV UNICACHI	535	7,785	6.87%
CAV VILLA EL SALVADOR	157	4,507	3.48%
TOTAL	39,301	518,982	7.57%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2014
MES: DICIEMBRE
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	110,110	3,188,786	3.45%
Canal de Atención Telefónica 135	6,214	152,903	4.06%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	1,105	35,759	3.09%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	131	5,177	2.53%
TOTAL	117,560	3,382,625	3.48%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2014
MES: DICIEMBRE
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	3,293,620	3,293,620	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	160,220	160,220	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	38,004	38,004	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,330	5,330	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	2,996,112	3,188,786	93.96%
Canal de Atención Telefónica 135	132,696	152,903	86.78%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	33,020	35,759	92.34%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,945	5,177	95.52%