

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2015  
**MES:** ENERO  
**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	270.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	360.00	0.00%
CAC ATOCONGO	0.00	292.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	204.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	204.00	0.00%
CAC BELLAVISTA	0.00	315.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	360.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	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	224.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	204.00	0.00%
CAC CHINCHA	0.00	284.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	322.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	270.00	0.00%
CAC CUSCO III	0.00	240.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	240.00	0.00%
CAC GAMARRA	0.00	204.00	0.00%
CAC HUACHO	0.00	258.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	284.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	284.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	224.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	284.00	0.00%
CAC ILO	0.00	220.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	224.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	200.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	0.00	204.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	296.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	204.00	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	330.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	204.00	0.00%
CAC LUNCE	0.00	204.00	0.00%
CAC MAGDALENA	0.00	204.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC PIURA	0.00	326.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	326.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	300.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	345.00	0.00%
CAC PORONGÓCHE	0.00	345.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	296.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	284.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	240.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	200.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	270.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	326.00	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	315.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	245.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	224.00	0.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	204.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.83	228.00	0.36%
CAC TRUJILLO 2	0.00	326.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	352.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	224.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	258.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	209.00	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.00	270.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	250.00	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	209.00	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>0.83</b>	<b>19743.50</b>	<b>0.00%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2015  
**MES:** ENERO  
**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.	608	1,827	4,973	275	7,683
	Nº de atenciones totales	761	2,147	6,344	349	9,501
	% (TEAP)	79.89%	85.10%	78.39%	78.80%	80.02%
CAC AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1,800	662	9,965	238	12,665
	Nº de atenciones totales	3,077	1,345	17,426	384	22,232
	% (TEAP)	58.50%	49.23%	57.18%	61.98%	56.97%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	440	85	2,896	35	3,456
	Nº de atenciones totales	959	187	5,640	87	6,873
	% (TEAP)	45.88%	45.45%	51.35%	40.23%	50.28%
CAC ATOCONGO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1,085	1,145	10,341	446	13,017
	Nº de atenciones totales	1,202	1,187	12,626	473	15,488
	% (TEAP)	90.27%	96.46%	81.90%	94.29%	84.05%
CAC AYACUCHO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	54	70	2,232	47	2,403
	Nº de atenciones totales	82	121	3,105	65	3,373
	% (TEAP)	65.85%	57.85%	71.88%	72.31%	71.24%
CAC BEGONIAS	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	456	485	6,316	574	7,831
	Nº de atenciones totales	658	766	9,272	837	11,533
	% (TEAP)	69.30%	63.32%	68.12%	68.58%	67.90%
CAC BELLAVISTA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	988	1,002	7,504	896	10,390
	Nº de atenciones totales	1,232	1,292	9,561	1,178	13,263
	% (TEAP)	80.19%	77.55%	78.49%	76.06%	78.34%
CAC CAJAMARCA I	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	895	286	3,869	267	5,317
	Nº de atenciones totales	1,231	435	4,960	349	6,975
	% (TEAP)	72.71%	65.75%	78.00%	76.50%	76.23%
CAC CAJAMARCA II	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	256	87	1,847	55	2,245
	Nº de atenciones totales	287	98	2,044	61	2,490



CAC SAN ANDRÉS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	149	141	2,338	160	2,788
	N° de atenciones totales	273	292	4,819	366	5,750
	% (TEAP)	54.58%	48.29%	48.52%	43.72%	48.49%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	700	501	6,869	580	8,650
	N° de atenciones totales	804	613	8,028	696	10,141
	% (TEAP)	87.06%	81.73%	85.56%	83.33%	85.30%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,920	867	10,204	584	13,575
	N° de atenciones totales	2,253	1,130	13,311	740	17,434
	% (TEAP)	85.22%	76.73%	76.66%	78.92%	77.87%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	440	197	3,278	426	4,341
	N° de atenciones totales	759	307	6,448	753	8,267
	% (TEAP)	57.97%	64.17%	50.84%	56.57%	52.51%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	128	52	2,026	141	2,347
	N° de atenciones totales	183	65	2,536	179	2,963
	% (TEAP)	69.95%	80.00%	79.89%	78.77%	79.21%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	168	142	1,466	88	1,864
	N° de atenciones totales	198	168	1,678	108	2,152
	% (TEAP)	84.85%	84.52%	87.37%	81.48%	86.62%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	902	485	5,855	346	7,588
	N° de atenciones totales	1,040	531	6,455	381	8,407
	% (TEAP)	86.73%	91.34%	90.70%	90.81%	90.26%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	755	221	3,976	132	5,084
	N° de atenciones totales	975	295	4,975	183	6,428
	% (TEAP)	77.44%	74.92%	79.92%	72.13%	79.09%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,002	336	4,324	161	5,823
	N° de atenciones totales	1,177	473	5,821	220	7,691
	% (TEAP)	85.13%	71.04%	74.28%	73.18%	75.71%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	240	28	1,803	38	2,109
	N° de atenciones totales	357	56	2,903	60	3,376
	% (TEAP)	67.23%	50.00%	62.11%	63.33%	62.47%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	746	528	4,709	659	6,642
	N° de atenciones totales	1,034	791	6,952	1,042	9,819
	% (TEAP)	72.15%	66.75%	67.74%	63.24%	67.64%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	424	466	2,613	1,140	4,643
	N° de atenciones totales	647	713	3,516	1,877	6,753
	% (TEAP)	65.53%	65.36%	74.32%	60.74%	68.75%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	491	538	1,101	381	2,511
	N° de atenciones totales	550	641	1,239	417	2,847
	% (TEAP)	89.27%	83.93%	88.86%	91.37%	88.20%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	461	475	5,619	346	6,901
	N° de atenciones totales	511	531	6,136	385	7,563
	% (TEAP)	90.22%	89.45%	91.57%	89.87%	91.25%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	889	408	1,640	496	3,433
	N° de atenciones totales	1,023	504	1,969	600	4,096
	% (TEAP)	86.90%	80.95%	83.29%	82.67%	83.81%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>32,821</b>	<b>22,255</b>	<b>292,757</b>	<b>18,276</b>	<b>366,109</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>42,951</b>	<b>30,787</b>	<b>407,217</b>	<b>25,945</b>	<b>506,900</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>76.41%</b>	<b>72.29%</b>	<b>71.89%</b>	<b>70.44%</b>	<b>72.23%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2015  
MES: ENERO  
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	264	9,601	2.75%
CAC AREQUIPA	2,925	22,232	13.16%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	1,173	6,873	17.07%
CAC ATOCONGO	313	15,488	2.02%
CAC AYACUCHO	221	3,373	6.55%
CAC BEGONIAS	380	11,533	3.29%
CAC BELLAVISTA	719	13,263	5.42%
CAC CAJAMARCA I	530	6,975	7.60%
CAC CAJAMARCA II	67	2,490	2.69%
CAC CENTRO CÍVICO	655	11,434	5.73%
CAC CHICLAYO I	557	7,223	7.71%
CAC CHICLAYO II	561	5,583	10.05%
CAC CHIMBOTE	379	4,157	9.12%
CAC CHINCHA	55	1,586	3.47%
CAC CHORRILLOS	166	12,097	1.37%
CAC CUSCO	2,901	15,867	18.28%
CAC CUSCO III	338	4,404	7.67%
CAC CUSCO REAL PLAZA	1,280	9,241	13.85%
CAC CUSCO S	518	6,255	8.28%
CAC GAMARRA	25	6,385	0.39%
CAC HUACHO	131	5,676	2.31%
CAC HUANCAYO	600	5,176	11.59%
CAC HUANUCO	383	5,626	6.81%
CAC HUARAZ	360	4,860	7.41%
CAC ICA EL QUINDE	262	4,839	5.41%
CAC ILO	478	4,654	10.28%
CAC IQUITOS	262	3,789	6.91%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	219	4,978	4.40%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	770	10,418	7.39%
CAC JOCKEY PLAZA	134	13,816	0.97%
CAC JULIACA REAL PLAZA	826	9,886	8.35%
CAC LA MOLINA	28	3,995	0.70%
CAC LAMBRAMANI	664	5,331	12.46%
CAC LARCO	476	13,049	3.65%
CAC LINCE	381	6,348	6.00%
CAC MAGDALENA	243	3,575	6.80%
CAC MEGAPLAZA	2178	30,994	7.03%
CAC PIURA	419	5,199	8.06%
CAC PIURA OPEN PLAZA	604	5,538	10.91%
CAC PLAZA LIMA NORTE	1,637	21,049	7.78%
CAC SAN MIGUEL	809	15,427	5.24%
CAC PORONCOGHE	887	12,152	8.12%
CAC PRIMAVERA	319	10,950	2.91%
CAC PUCALLPA	126	3,734	3.37%
CAC PUERTO MALDONADO	94	2,848	3.30%
CAC PUNO	332	4,337	7.66%
CAC SALAVERRY	309	9,899	3.12%
CAC SAN ANDRÉS	851	5,750	14.80%
CAC SAN BORJA	477	10,141	4.70%
CAC SANTA ANITA	908	17,434	5.21%
CAC TACNA	1,214	8,267	14.68%
CAC TARAPOTO	227	2,963	7.66%
CAC TORRE SAN ISIDRO	45	2,152	2.09%
CAC TRUJILLO 1	680	8,407	8.09%
CAC TRUJILLO 2	456	6,428	7.09%

CAC TRUJILLO 3	541	7,691	7.03%
CAC TUMBES	259	3,376	7.67%
CAV MINKA	835	9,819	8.50%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	652	6,753	9.65%
CAV SANTA CLARA	115	2,847	4.04%
CAV UNICACHI	472	7,563	6.24%
CAV VILLA EL SALVADOR	179	4,096	4.37%
<b>TOTAL</b>	<b>35,969</b>	<b>506,900</b>	<b>7.10%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2015  
**MES:** ENERO  
**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	91,549	3,301,810	2.77%
Canal de Atención Telefónica 135	6,955	155,303	4.48%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	1,539	40,729	3.78%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	234	7,786	3.01%
<b>TOTAL</b>	<b>100,277</b>	<b>3,505,628</b>	<b>2.86%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2015  
**MES:** ENERO  
**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	3,578,614	3,578,614	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	162,511	162,511	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	43,065	43,065	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	8,009	8,009	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	2,918,926	3,301,810	88.40%
Canal de Atención Telefónica 135	137,594	155,303	88.60%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	36,799	40,729	90.35%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	7,145	7,786	91.77%