

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2015
 MES: FEBRERO
 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	272.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	260.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	336.00	0.00%
CAC ATOCONGO	0.00	272.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	186.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.58	196.00	0.30%
CAC BELLAVISTA	0.00	294.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	328.50	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	295.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	304.00	0.00%
CAC CHICLAYO II	0.00	216.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	1.72	196.00	0.88%
CAC CHINCHA	0.00	264.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	300.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	260.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	236.00	0.00%
CAC CUSCO III	0.00	236.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	336.00	0.00%
CAC GAMARRA	0.00	196.00	0.00%
CAC HUACHO	0.00	240.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.22	264.00	0.08%
CAC HUANUCO	0.00	264.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	216.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	264.00	0.00%
CAC ILO	0.00	216.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	216.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	196.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	0.00	196.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	276.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	308.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	196.00	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.88	308.00	0.29%
CAC LARCO	0.00	196.00	0.00%
CAC LINCE	0.00	196.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	308.00	0.00%
CAC PIURA	0.00	304.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	304.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.03	280.00	0.01%
CAC PORONGOCHÉ	0.00	322.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	78.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	258.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	232.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	196.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	308.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	260.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	304.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	322.00	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	294.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	240.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	216.00	0.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	196.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	4.52	196.00	2.30%
CAC TRUJILLO 2	0.30	304.00	0.10%
CAC TRUJILLO 3	0.00	329.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	216.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	264.00	0.00%
CAV ICA	0.00	264.00	0.00%
CAV MAGDALENA	0.00	196.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	240.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	196.00	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.00	252.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	232.00	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	196.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 123	0.00	672.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	672.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	0.00	672.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	0.00	672.00	0.00%
TOTAL	8.25	18530.50	0.04%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2015
 MES: FEBRERO
 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.	655	1,580	7,198	163	9,596
	N° de atenciones totales	762	1,903	8,488	185	11,338
	% (TEAP)	85.96%	83.03%	84.80%	88.11%	84.64%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,647	845	9,888	248	12,628
	N° de atenciones totales	2,827	1,519	15,668	447	20,461
	% (TEAP)	58.26%	55.63%	63.11%	55.48%	61.72%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	554	59	3,047	13	3,673
	N° de atenciones totales	985	126	5,045	28	6,184
	% (TEAP)	56.24%	46.83%	60.40%	46.43%	59.40%
CAC ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	618	980	11,727	376	13,701

	N° de atenciones totales	630	987	13,734	383	15,734
	% (TEAP)	98.10%	99.29%	85.39%	98.17%	87.08%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	45	54	2,299	23	2,421
	N° de atenciones totales	58	63	2,877	27	3,025
	% (TEAP)	77.59%	85.71%	79.91%	85.19%	80.03%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	127	1,085	8,820	595	10,627
	N° de atenciones totales	131	1,175	9,562	659	11,527
	% (TEAP)	96.95%	92.34%	92.24%	90.29%	92.19%
CAC BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,211	694	8,099	814	10,818
	N° de atenciones totales	1,387	982	10,180	1,024	13,573
	% (TEAP)	87.31%	70.67%	79.56%	79.49%	79.70%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,122	280	3,432	232	5,066
	N° de atenciones totales	1,277	324	3,887	266	5,754
	% (TEAP)	87.86%	86.42%	88.29%	87.22%	88.04%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	277	57	1,777	68	2,179
	N° de atenciones totales	320	63	1,964	77	2,424
	% (TEAP)	86.56%	90.48%	90.48%	88.31%	89.89%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	683	400	3,836	636	5,555
	N° de atenciones totales	802	496	4,480	786	6,564
	% (TEAP)	85.16%	80.65%	85.63%	80.92%	84.63%
CAC CHICLAYO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	650	333	2,782	458	4,223
	N° de atenciones totales	724	477	3,610	564	5,375
	% (TEAP)	89.78%	69.81%	77.06%	81.21%	78.57%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	517	208	1,775	148	2,648
	N° de atenciones totales	724	296	2,496	211	3,727
	% (TEAP)	71.41%	70.27%	71.11%	70.14%	71.05%
CAC CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	298	73	1,078	109	1,558
	N° de atenciones totales	328	92	1,172	135	1,727
	% (TEAP)	90.85%	79.35%	91.98%	80.74%	90.21%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	403	334	7,921	417	9,075
	N° de atenciones totales	464	403	9,864	518	11,249
	% (TEAP)	86.85%	82.88%	80.30%	80.50%	80.67%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	616	509	5,709	320	7,154
	N° de atenciones totales	975	1,077	12,416	653	15,121
	% (TEAP)	63.18%	47.26%	45.98%	49.00%	47.31%
CAC CUSCO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	259	376	2,713	207	3,555
	N° de atenciones totales	298	441	3,208	248	4,195
	% (TEAP)	86.91%	85.26%	84.57%	83.47%	84.74%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	401	234	4,493	119	5,247
	N° de atenciones totales	614	369	7,057	203	8,243
	% (TEAP)	65.31%	63.41%	63.67%	58.62%	63.65%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	87	631	2,682	530	3,930
	N° de atenciones totales	97	968	3,924	683	5,672
	% (TEAP)	89.69%	65.19%	68.35%	77.60%	69.29%
CAC GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	365	168	5,564	3	6,100
	N° de atenciones totales	377	171	5,678	3	6,229
	% (TEAP)	96.82%	98.25%	97.99%	100.00%	97.93%
CAC HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	411	237	3,764	49	4,461
	N° de atenciones totales	527	299	4,624	60	5,510
	% (TEAP)	77.99%	79.26%	81.40%	81.67%	80.96%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	633	340	3,054	692	4,719
	N° de atenciones totales	1,065	565	5,350	1,070	8,050
	% (TEAP)	59.44%	60.18%	57.08%	64.67%	58.62%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,065	358	4,408	729	6,560
	N° de atenciones totales	1,200	389	4,728	797	7,114
	% (TEAP)	88.75%	92.03%	93.23%	91.47%	92.21%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	729	217	2,655	529	4,130
	N° de atenciones totales	856	245	3,028	590	4,719
	% (TEAP)	85.16%	88.57%	87.68%	89.66%	87.52%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	251	106	3,144	10	3,511
	N° de atenciones totales	297	122	3,578	11	4,008
	% (TEAP)	84.51%	86.89%	87.87%	90.91%	87.60%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	236	61	1,552	45	1,894
	N° de atenciones totales	278	76	1,964	57	2,375
	% (TEAP)	84.89%	80.26%	79.02%	78.95%	79.75%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	373	136	2,299	86	2,894
	N° de atenciones totales	487	179	2,970	120	3,756
	% (TEAP)	76.59%	75.98%	77.41%	71.67%	77.05%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	296	436	2,535	387	3,654
	N° de atenciones totales	407	576	3,474	495	4,952
	% (TEAP)	72.73%	75.69%	72.97%	78.18%	73.79%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	424	910	6,047	1,034	8,415
	N° de atenciones totales	450	1,097	7,407	1,228	10,182
	% (TEAP)	94.22%	82.95%	81.64%	84.20%	82.65%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	934	1,564	8,956	8	11,462
	N° de atenciones totales	1,109	1,676	10,914	8	13,707
	% (TEAP)	84.22%	93.32%	82.06%	100.00%	83.62%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	137	151	7,144	21	7,453
	N° de atenciones totales	174	196	8,609	34	9,013
	% (TEAP)	78.74%	77.04%	82.98%	61.76%	82.69%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	208	134	3,555	126	4,023
	N° de atenciones totales	217	140	3,684	128	4,169
	% (TEAP)	95.85%	95.71%	96.50%	98.44%	96.50%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	339	146	1,986	7	2,478
	N° de atenciones totales	625	284	3,626	16	4,551
	% (TEAP)	54.24%	51.41%	54.77%	43.75%	54.45%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	870	338	7,417	673	9,298
	N° de atenciones totales	917	467	9,906	877	12,167
	% (TEAP)	94.87%	72.38%	74.87%	76.74%	76.42%
CAC LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	123	86	4,388	102	4,699
	N° de atenciones totales	164	122	6,131	146	6,563
	% (TEAP)	75.00%	70.49%	71.57%	69.86%	71.60%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,725	1,700	19,985	1,987	25,397
	N° de atenciones totales	1,886	2,147	23,373	2,380	29,786
	% (TEAP)	91.46%	79.18%	85.50%	83.49%	85.26%
CAC PIURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	496	186	3,379	295	4,356
	N° de atenciones totales	626	242	4,156	366	5,390
	% (TEAP)	79.23%	76.86%	81.30%	80.60%	80.82%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	658	256	3,133	222	4,269
	N° de atenciones totales	794	306	3,685	257	5,042

	% (TEAP)	82.87%	83.66%	85.02%	86.38%	84.67%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,402	858	12,806	936	16,002
	N° de atenciones totales	1,684	1,155	16,308	1,214	20,361
	% (TEAP)	83.25%	74.29%	78.53%	77.10%	78.59%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	444	321	10,504	379	11,648
	N° de atenciones totales	521	452	13,932	500	15,405
	% (TEAP)	85.22%	71.02%	75.39%	75.80%	75.61%
CAC PORONGOCHÉ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	169	104	3,207	23	3,503
	N° de atenciones totales	340	159	6,798	35	7,332
	% (TEAP)	49.71%	65.41%	47.18%	65.71%	47.78%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	9	16	2,213	12	2,250
	N° de atenciones totales	10	17	2,662	13	2,702
	% (TEAP)	90.00%	94.12%	83.13%	92.31%	83.27%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	448	166	1,829	106	2,549
	N° de atenciones totales	558	190	2,195	136	3,079
	% (TEAP)	80.29%	87.37%	83.33%	77.94%	82.79%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	10	8	2,490	12	2,520
	N° de atenciones totales	15	10	3,814	17	3,856
	% (TEAP)	66.67%	80.00%	65.29%	70.59%	65.35%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	139	122	2,692	41	2,994
	N° de atenciones totales	208	187	3,473	74	3,942
	% (TEAP)	66.83%	65.24%	77.51%	55.41%	75.95%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,289	570	4,226	733	7,818
	N° de atenciones totales	2,615	702	5,168	949	9,434
	% (TEAP)	87.53%	81.20%	81.77%	77.24%	82.87%
CAC SAN ANDRÉS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	201	285	2,744	99	3,329
	N° de atenciones totales	370	498	4,767	208	5,843
	% (TEAP)	54.32%	57.23%	57.56%	47.60%	56.97%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	519	688	5,958	674	7,839
	N° de atenciones totales	591	817	7,164	783	9,355
	% (TEAP)	87.82%	84.21%	83.17%	86.08%	83.79%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,129	849	8,885	757	12,620
	N° de atenciones totales	2,331	1,195	11,662	1,030	16,218
	% (TEAP)	91.33%	71.05%	76.19%	73.50%	77.81%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	924	222	3,726	252	5,124
	N° de atenciones totales	1,555	346	6,410	408	8,719
	% (TEAP)	59.42%	64.16%	58.13%	61.76%	58.77%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	55	25	1,197	35	1,312
	N° de atenciones totales	76	32	1,594	49	1,751
	% (TEAP)	72.37%	78.13%	75.09%	71.43%	74.93%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	206	120	1,524	97	1,947
	N° de atenciones totales	234	146	1,741	125	2,246
	% (TEAP)	88.03%	82.19%	87.54%	77.60%	86.69%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	916	358	5,663	271	7,208
	N° de atenciones totales	1,040	400	6,089	287	7,816
	% (TEAP)	88.08%	89.50%	93.00%	94.43%	92.22%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	801	229	4,293	183	5,506
	N° de atenciones totales	920	274	4,764	216	6,174
	% (TEAP)	87.07%	83.58%	90.11%	84.72%	89.18%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,192	375	4,629	250	6,446
	N° de atenciones totales	1,308	466	5,303	282	7,359
	% (TEAP)	91.13%	80.47%	87.29%	88.65%	87.59%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	197	26	1,697	7	1,927
	N° de atenciones totales	285	41	2,484	10	2,820
	% (TEAP)	69.12%	63.41%	68.32%	70.00%	68.33%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	440	380	4,273	426	5,519
	N° de atenciones totales	706	623	6,637	735	8,701
	% (TEAP)	62.32%	61.00%	64.38%	57.96%	63.43%
CAV ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	241	61	2,517	31	2,850
	N° de atenciones totales	272	64	2,770	34	3,140
	% (TEAP)	88.60%	95.31%	90.87%	91.18%	90.76%
CAV MAGDALENA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	60	102	672	91	925
	N° de atenciones totales	80	191	1,142	168	1,581
	% (TEAP)	75.00%	53.40%	58.84%	54.17%	58.51%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	807	564	3,518	683	5,572
	N° de atenciones totales	1,260	1,005	5,681	1,235	9,181
	% (TEAP)	64.05%	56.12%	61.93%	55.30%	60.69%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	447	563	2,180	565	3,755
	N° de atenciones totales	695	1,014	3,330	1,064	6,103
	% (TEAP)	64.32%	55.52%	65.47%	53.10%	61.53%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	601	550	1,846	488	3,485
	N° de atenciones totales	664	619	2,071	540	3,894
	% (TEAP)	90.51%	88.85%	89.14%	90.37%	89.50%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	188	211	2,921	117	3,437
	N° de atenciones totales	226	241	3,276	143	3,886
	% (TEAP)	83.19%	87.55%	89.16%	81.82%	88.45%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,083	472	2,729	522	4,806
	N° de atenciones totales	1,196	493	2,942	572	5,203
	% (TEAP)	90.55%	95.74%	92.76%	91.26%	92.37%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	36,360	24,507	285,180	20,271	366,318
	N° de atenciones totales	45,619	32,397	370,694	26,567	475,277
	% (TEAP) - TOTAL	79.70%	75.65%	76.93%	76.30%	77.07%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2015
MES: FEBRERO
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	202	11,338	1.78%
CAC AREQUIPA	2,614	20,461	12.78%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	902	6,184	14.59%
CAC ATOCONGO	171	15,734	1.09%
CAC AYACUCHO	162	3,025	5.36%
CAC BEGONIAS	333	11,527	2.89%

CAC BELLAVISTA	677	13,573	4.99%
CAC CAJAMARCA I	288	5,754	5.01%
CAC CAJAMARCA II	63	2,424	2.60%
CAC CHICLAYO I	271	6,564	4.13%
CAC CHICLAYO II	251	5,375	4.67%
CAC CHIMBOTE	257	3,727	6.90%
CAC CHINCHA	55	1,727	3.18%
CAC CHORRILLOS	200	11,249	1.78%
CAC CUSCO	1,886	15,121	12.47%
CAC CUSCO III	160	4,195	3.81%
CAC CUSCO REAL PLAZA	1,135	8,243	13.77%
CAC CUSCO 5	277	5,672	4.88%
CAC GAMARRA	37	6,229	0.59%
CAC HUACHO	150	5,510	2.72%
CAC HUANCAYO	773	8,050	9.60%
CAC HUANUCO	145	7,114	2.04%
CAC HUARAZ	279	4,719	5.91%
CAC ICA EL QUINDE	209	4,008	5.21%
CAC ILO	151	2,375	6.36%
CAC IQUITOS	224	3,756	5.96%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	91	4,952	1.84%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	402	10,182	3.95%
CAC JOCKEY PLAZA	122	13,707	0.89%
CAC JULIACA REAL PLAZA	301	9,013	3.34%
CAC LA MOLINA	21	4,169	0.50%
CAC LAMBRAMANI	480	4,551	10.55%
CAC LARCO	194	12,167	1.59%
CAC LINCE	151	6,563	2.30%
CAC MEGAPLAZA	1,527	29,786	5.13%
CAC PIURA	343	5,390	6.36%
CAC PIURA OPEN PLAZA	169	5,042	3.35%
CAC PLAZA LIMA NORTE	1,056	20,361	5.19%
CAC SAN MIGUEL	694	15,405	4.51%
CAC PORONGOCHÉ	932	7,332	12.71%
CAC PRIMAVERA	73	2,702	2.70%
CAC PUCALLPA	120	3,079	3.90%
CAC PUERTO MALDONADO	103	3,856	2.67%
CAC PUNO	257	3,942	6.52%
CAC SALAVERRY	399	9,434	4.23%
CAC SAN ANDRÉS	616	5,843	10.54%
CAC SAN BORJA	406	9,355	4.34%
CAC SANTA ANITA	620	16,218	3.82%
CAC TACNA	1,090	8,719	12.50%
CAC TARAPOTO	70	1,751	4.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	43	2,246	1.91%
CAC TRUJILLO 1	425	7,816	5.44%
CAC TRUJILLO 2	256	6,174	4.15%
CAC TRUJILLO 3	380	7,359	5.16%
CAC TUMBES	163	2,820	5.78%
CAV CENTRO CÍVICO	684	8,701	7.86%
CAV ICA	155	3,140	4.94%
CAV MAGDALENA	114	1,581	7.21%
CAV MINKA	979	9,181	10.66%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	562	6,103	9.21%
CAV SANTA CLARA	136	3,894	3.49%
CAV UNICACHI	245	3,886	6.30%
CAV VILLA EL SALVADOR	299	5,203	5.75%
TOTAL	26,550	475,277	5.59%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2015
MES: FEBRERO
INDICADOR: CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA (CAT)
OBJETIVO: Medir el porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario (e). 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	55,509	3,270,083	1.70%
Canal de Atención Telefónica 135	4,562	132,064	3.45%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	1,558	51,711	3.01%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	189	7,726	2.45%
TOTAL	61,818	3,461,584	1.79%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2015
MES: FEBRERO
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	3,503,105	3,503,105	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	134,547	134,547	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	60,180	60,180	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	8,497	8,497	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	2,924,167	3,270,083	89.42%
Canal de Atención Telefónica 135	123,343	132,064	93.40%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	43,981	51,711	85.05%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,864	7,726	88.84%