

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2015
 MES: MARZO
 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	300.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	282.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	372.00	0.00%
CAC ATOCONGO	0.00	300.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	214.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	214.00	0.00%
CAC BELLAVISTA	0.00	325.50	0.00%
CAC BRASIL	0.00	242.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	372.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	336.00	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	288.50	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	331.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	282.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	258.00	0.00%
CAC CUSCO III	0.00	258.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC GAMARRA	0.00	214.00	0.00%
CAC HUACHO	0.00	264.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.33	290.00	0.11%
CAC HUANUCO	0.00	285.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	236.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	362.00	0.00%
CAC ILO	0.00	236.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	236.00	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	305.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	214.00	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	341.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	214.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.43	341.00	0.13%
CAC PIURA	0.00	336.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	336.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	310.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ	0.00	333.50	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	23.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	290.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	252.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	214.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	282.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	336.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.08	356.50	0.02%
CAC SANTA ANITA	0.00	325.50	0.00%
CAC TACNA	0.00	262.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	236.00	0.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	214.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	214.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.67	336.00	0.20%
CAC TRUJILLO 3	0.00	364.25	0.00%
CAC TUMBES	0.00	236.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	290.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO II	0.00	284.00	0.00%
CAV ICA	0.00	290.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	214.00	0.00%
CAV MAGDALENA	0.00	214.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	264.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	214.00	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.00	279.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	254.00	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	214.00	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	1.52	20930.75	0.01%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2015
 MES: MARZO
 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.	894	841	6,779	343	8,857
	N° de atenciones totales	1,142	1,128	9,909	458	12,637
	% (TEAP)	78.28%	74.56%	68.41%	74.89%	70.09%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,303	856	6,424	427	10,010
	N° de atenciones totales	3,297	1,203	9,525	526	14,551
	% (TEAP)	69.85%	71.16%	67.44%	81.18%	68.79%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	648	66	4,873	32	5,619
	N° de atenciones totales	1,047	91	7,362	40	8,540

	% (TEAP)	61.89%	72.53%	66.19%	80.00%	65.80%
CAC ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	581	690	14,202	270	15,743
	N° de atenciones totales	594	700	16,968	273	18,535
	% (TEAP)	97.81%	98.57%	83.70%	98.90%	84.94%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	252	61	1,772	38	2,123
	N° de atenciones totales	376	103	2,551	61	3,091
	% (TEAP)	67.02%	59.22%	69.46%	62.30%	68.68%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	712	238	7,955	388	9,293
	N° de atenciones totales	1,013	308	10,933	499	12,753
	% (TEAP)	70.29%	77.27%	72.76%	77.76%	72.87%
CAC BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,021	838	7,112	1,002	9,973
	N° de atenciones totales	1,414	1,168	10,433	1,394	14,409
	% (TEAP)	72.21%	71.75%	68.17%	71.88%	69.21%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	398	85	2,942	156	3,581
	N° de atenciones totales	413	89	3,022	161	3,685
	% (TEAP)	96.37%	95.51%	97.35%	96.89%	97.18%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,317	256	3,905	377	5,855
	N° de atenciones totales	1,463	296	4,318	418	6,495
	% (TEAP)	90.02%	86.49%	90.44%	90.19%	90.15%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	309	59	2,095	103	2,566
	N° de atenciones totales	368	73	2,442	115	2,998
	% (TEAP)	83.97%	80.82%	85.79%	89.57%	85.59%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	840	442	4,622	734	6,638
	N° de atenciones totales	939	489	4,990	787	7,205
	% (TEAP)	89.46%	90.39%	92.63%	93.27%	92.13%
CAC CHICLAYO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	654	314	2,776	435	4,179
	N° de atenciones totales	724	419	3,653	589	5,385
	% (TEAP)	90.33%	74.94%	75.99%	73.85%	77.60%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	641	191	1,747	348	2,927
	N° de atenciones totales	886	266	2,345	488	3,985
	% (TEAP)	72.35%	71.80%	74.50%	71.31%	73.45%
CAC CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	245	142	971	152	1,510
	N° de atenciones totales	267	162	1,040	171	1,640
	% (TEAP)	91.76%	87.65%	93.37%	88.89%	92.07%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,913	457	3,537	431	6,338
	N° de atenciones totales	2,405	551	4,529	545	8,030
	% (TEAP)	79.54%	82.94%	78.10%	79.08%	78.93%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	647	172	6,995	653	8,467
	N° de atenciones totales	689	278	13,487	1,151	15,605
	% (TEAP)	93.90%	61.87%	51.86%	56.73%	54.26%
CAC CUSCO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	433	316	2,285	355	3,389
	N° de atenciones totales	575	423	3,130	468	4,596
	% (TEAP)	75.30%	74.70%	73.00%	75.85%	73.74%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	395	139	4,387	394	5,315
	N° de atenciones totales	627	215	6,932	575	8,349
	% (TEAP)	63.00%	64.65%	63.29%	68.52%	63.66%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	208	92	4,166	139	4,605
	N° de atenciones totales	269	148	5,213	201	5,831
	% (TEAP)	77.32%	62.16%	79.92%	69.15%	78.97%
CAC GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	513	184	6,019	1	6,717
	N° de atenciones totales	527	191	6,145	2	6,865
	% (TEAP)	97.34%	96.34%	97.95%	50.00%	97.84%
CAC HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	346	166	3,442	138	4,092
	N° de atenciones totales	432	214	4,308	184	5,138
	% (TEAP)	80.09%	77.57%	79.90%	75.00%	79.64%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	557	385	4,174	1,268	6,384
	N° de atenciones totales	688	497	5,391	1,709	8,285
	% (TEAP)	80.96%	77.46%	77.43%	74.20%	77.05%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	944	490	4,215	1,229	6,878
	N° de atenciones totales	1,023	533	4,434	1,348	7,338
	% (TEAP)	92.28%	91.93%	95.06%	91.17%	93.73%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	800	199	3,097	460	4,556
	N° de atenciones totales	885	228	3,506	500	5,119
	% (TEAP)	90.40%	87.28%	88.33%	92.00%	89.00%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	405	132	4,106	19	4,662
	N° de atenciones totales	434	144	4,669	24	5,271
	% (TEAP)	93.32%	91.67%	87.94%	79.17%	88.45%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	345	69	2,645	68	3,127
	N° de atenciones totales	417	90	3,028	95	3,630
	% (TEAP)	82.73%	76.67%	87.35%	71.58%	86.14%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	452	140	2,840	121	3,553
	N° de atenciones totales	543	184	3,348	149	4,224
	% (TEAP)	83.24%	76.09%	84.83%	81.21%	84.11%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	535	352	1,950	364	3,201
	N° de atenciones totales	816	554	2,898	558	4,826
	% (TEAP)	65.56%	63.54%	67.29%	65.23%	66.33%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	834	413	6,299	628	8,174
	N° de atenciones totales	1,041	504	7,577	761	9,883
	% (TEAP)	80.12%	81.94%	83.13%	82.52%	82.71%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,253	922	8,003	828	11,006
	N° de atenciones totales	1,582	1,099	11,116	1,078	14,875
	% (TEAP)	79.20%	83.89%	72.00%	76.81%	73.99%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	700	49	6,449	139	7,337
	N° de atenciones totales	934	57	8,166	189	9,346
	% (TEAP)	74.95%	85.96%	78.97%	73.54%	78.50%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	217	132	4,239	131	4,719
	N° de atenciones totales	221	134	4,455	133	4,943
	% (TEAP)	98.19%	98.51%	95.15%	98.50%	95.47%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	483	734	1,546	162	2,925
	N° de atenciones totales	1,020	1,778	3,424	314	6,536
	% (TEAP)	47.35%	41.28%	45.15%	51.59%	44.75%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	941	472	7,522	783	9,718
	N° de atenciones totales	1,073	570	9,007	910	11,560
	% (TEAP)	87.70%	82.81%	83.51%	86.04%	84.07%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,505	1,256	14,477	1,887	19,125
	N° de atenciones totales	1,908	1,826	20,453	2,578	26,765
	% (TEAP)	78.88%	68.78%	70.78%	73.20%	71.46%
CAC PIURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	572	195	3,968	371	5,106
	N° de atenciones totales	716	227	4,668	442	6,053
	% (TEAP)	79.89%	85.90%	85.00%	83.94%	84.35%

CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,074	266	3,348	260	4,948
	N° de atenciones totales	1,329	361	4,122	346	6,158
	% (TEAP)	80.81%	73.68%	81.22%	75.14%	80.35%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,313	644	9,163	798	11,918
	N° de atenciones totales	1,937	1,065	15,272	1,303	19,577
	% (TEAP)	67.79%	60.47%	60.00%	61.24%	60.88%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	666	428	8,565	461	10,120
	N° de atenciones totales	779	604	11,683	616	13,682
	% (TEAP)	85.49%	70.86%	73.31%	74.84%	73.97%
CAC PORONGOCHÉ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	391	93	2,362	58	2,904
	N° de atenciones totales	628	135	4,458	84	5,305
	% (TEAP)	62.26%	68.89%	52.98%	69.05%	54.74%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	402	129	2,712	192	3,435
	N° de atenciones totales	427	135	2,839	197	3,598
	% (TEAP)	94.15%	95.56%	95.53%	97.46%	95.47%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	5	3	3,528	1	3,537
	N° de atenciones totales	7	3	4,549	1	4,560
	% (TEAP)	71.43%	100.00%	77.56%	100.00%	77.57%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	282	156	3,184	144	3,766
	N° de atenciones totales	347	185	4,048	176	4,756
	% (TEAP)	81.27%	84.32%	78.66%	81.82%	79.18%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,123	365	5,418	584	7,490
	N° de atenciones totales	1,383	495	7,206	795	9,879
	% (TEAP)	81.20%	73.74%	75.19%	73.46%	75.82%
CAC SAN ANDRÉS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	261	241	2,479	469	3,450
	N° de atenciones totales	392	374	4,106	755	5,627
	% (TEAP)	66.58%	64.44%	60.38%	62.12%	61.31%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	377	394	6,283	474	7,528
	N° de atenciones totales	418	471	7,896	548	9,333
	% (TEAP)	90.19%	83.65%	79.57%	86.50%	80.66%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,331	740	7,552	694	11,317
	N° de atenciones totales	2,850	1,050	10,724	991	15,615
	% (TEAP)	81.79%	70.48%	70.42%	70.03%	72.48%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,294	300	4,326	795	6,715
	N° de atenciones totales	1,942	386	6,342	1,154	9,824
	% (TEAP)	66.63%	77.72%	68.21%	68.89%	68.35%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	163	22	1,997	50	2,232
	N° de atenciones totales	209	25	2,479	62	2,775
	% (TEAP)	77.99%	88.00%	80.56%	80.65%	80.43%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	267	139	1,407	164	1,977
	N° de atenciones totales	310	154	1,642	200	2,306
	% (TEAP)	86.13%	90.26%	85.69%	82.00%	85.73%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	789	383	5,491	234	6,897
	N° de atenciones totales	889	430	6,088	267	7,674
	% (TEAP)	88.75%	89.07%	90.19%	87.64%	89.87%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	822	288	4,598	248	5,956
	N° de atenciones totales	948	340	5,210	292	6,790
	% (TEAP)	86.71%	84.71%	88.25%	84.93%	87.72%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,326	360	4,314	271	6,271
	N° de atenciones totales	1,480	487	5,693	359	8,019
	% (TEAP)	89.59%	73.92%	75.78%	75.49%	78.20%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	247	26	2,258	15	2,546
	N° de atenciones totales	354	39	3,097	21	3,511
	% (TEAP)	69.77%	66.67%	72.91%	71.43%	72.51%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	880	264	5,003	337	6,484
	N° de atenciones totales	1,143	337	6,859	424	8,763
	% (TEAP)	76.99%	78.34%	72.94%	79.48%	73.99%
CAV CENTRO CÍVICO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,357	243	3,038	320	4,958
	N° de atenciones totales	2,008	345	4,292	473	7,118
	% (TEAP)	67.58%	70.43%	70.78%	67.65%	69.65%
CAV ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	405	111	2,905	85	3,506
	N° de atenciones totales	422	121	3,086	90	3,719
	% (TEAP)	95.97%	91.74%	94.13%	94.44%	94.27%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	779	139	1,346	278	2,542
	N° de atenciones totales	1,240	204	2,000	414	3,858
	% (TEAP)	62.82%	68.14%	67.30%	67.15%	65.89%
CAV MAGDALENA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	301	39	941	42	1,323
	N° de atenciones totales	389	53	1,292	61	1,795
	% (TEAP)	77.38%	73.58%	72.83%	68.85%	73.70%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	573	447	3,111	806	4,937
	N° de atenciones totales	822	747	5,076	1,250	7,895
	% (TEAP)	69.71%	59.84%	61.29%	64.48%	62.53%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	307	197	997	190	1,691
	N° de atenciones totales	397	287	1,239	261	2,184
	% (TEAP)	77.33%	68.64%	80.47%	72.80%	77.43%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,011	407	2,202	437	4,057
	N° de atenciones totales	1,081	426	2,301	452	4,260
	% (TEAP)	93.52%	95.54%	95.70%	96.68%	95.23%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	849	268	3,006	358	4,481
	N° de atenciones totales	1,014	314	3,591	424	5,343
	% (TEAP)	83.73%	85.35%	83.71%	84.43%	83.87%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,477	901	1,494	836	4,708
	N° de atenciones totales	1,647	1,023	1,634	927	5,231
	% (TEAP)	89.68%	88.07%	91.43%	90.18%	90.00%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	46,885	20,538	277,564	24,975	369,962
	N° de atenciones totales	59,560	27,536	368,199	32,837	488,132
	% (TEAP) - TOTAL	78.72%	74.59%	75.38%	76.06%	75.79%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2015
MES: MARZO
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	207	12,637	1.64%

CAC AREQUIPA	1,456	14,551	10.01%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	947	8,540	11.09%
CAC ATOCONGO	140	18,535	0.76%
CAC AYACUCHO	194	3,091	6.28%
CAC BEGONIAS	177	12,753	1.39%
CAC BELLAVISTA	893	14,409	6.20%
CAC BRASIL	49	3,685	1.33%
CAC CAJAMARCA I	182	6,495	2.80%
CAC CAJAMARCA II	116	2,998	3.87%
CAC CHICLAYO I	181	7,205	2.51%
CAC CHICLAYO II	198	5,385	3.68%
CAC CHIMBOTE	246	3,985	6.17%
CAC CHINCHA	37	1,640	2.26%
CAC CHORRILLOS	138	8,030	1.72%
CAC CUSCO	1,810	15,605	11.60%
CAC CUSCO III	220	4,596	4.79%
CAC CUSCO REAL PLAZA	1,150	8,349	13.77%
CAC CUSCO 5	255	5,831	4.37%
CAC GAMARRA	31	6,865	0.45%
CAC HUACHO	182	5,138	3.54%
CAC HUANCAYO	475	8,285	5.73%
CAC HUANUCO	121	7,338	1.65%
CAC HUARAZ	223	5,119	4.36%
CAC ICA EL QUINDE	277	5,271	5.26%
CAC ILO	92	3,630	2.53%
CAC IQUITOS	210	4,224	4.97%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	100	4,826	2.07%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	184	9,883	1.86%
CAC JOCKEY PLAZA	92	14,875	0.62%
CAC JULIACA REAL PLAZA	426	9,346	4.56%
CAC LA MOLINA	53	4,943	1.07%
CAC LAMBRAMANI	1,650	6,536	25.24%
CAC LARCO	90	11,560	0.78%
CAC MEGAPLAZA	1,609	26,765	6.01%
CAC PIURA	368	6,053	6.08%
CAC PIURA OPEN PLAZA	233	6,158	3.78%
CAC PLAZA LIMA NORTE	1,215	19,577	6.21%
CAC SAN MIGUEL	495	13,682	3.62%
CAC PORONGOCHÉ	621	5,305	11.71%
CAC PUCALLPA	49	3,598	1.36%
CAC PUERTO MALDONADO	202	4,560	4.43%
CAC PUNO	264	4,756	5.55%
CAC SALAVERRY	426	9,879	4.31%
CAC SAN ANDRES	517	5,627	9.19%
CAC SAN BORJA	332	9,333	3.56%
CAC SANTA ANITA	556	15,615	3.56%
CAC TACNA	624	9,824	6.35%
CAC TARAPOTO	86	2,775	3.10%
CAC TORRE SAN ISIDRO	44	2,306	1.91%
CAC TRUJILLO 1	385	7,674	5.02%
CAC TRUJILLO 2	317	6,790	4.67%
CAC TRUJILLO 3	446	8,019	5.56%
CAC TUMBES	208	3,511	5.92%
CAV CENTRO CÍVICO	536	8,763	6.12%
CAV CENTRO CÍVICO II	532	7,118	7.47%
CAV ICA	85	3,719	2.29%
CAV LINCE	187	3,858	4.85%
CAV MAGDALENA	284	1,795	15.82%
CAV MINKA	842	7,895	10.66%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	137	2,184	6.27%
CAV SANTA CLARA	133	4,260	3.12%
CAV UNICACHI	293	5,343	5.48%
CAV VILLA EL SALVADOR	176	5,231	3.36%
TOTAL	25,004	488,132	5.12%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2015
MES: MARZO
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	65,732	3,480,929	1.89%
Canal de Atención Telefónica 135	6,195	143,078	4.33%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	2,265	62,173	3.64%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	297	8,292	3.58%
TOTAL	74,489	3,694,472	2.02%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2015
MES: MARZO
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	3,647,156	3,647,156	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	143,389	143,389	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	68,392	68,392	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	8,611	8,611	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	3,164,956	3,480,929	90.92%
Canal de Atención Telefónica 135	141,225	143,078	98.70%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	53,598	62,173	86.21%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	7,899	8,292	95.26%