

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2015  
 MES: ABRIL  
 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	282.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	263.50	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	359.50	0.00%
CAC ATOCONGO	0.00	292.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	200.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	200.00	0.00%
CAC BELLAVISTA	0.00	304.50	0.00%
CAC BRASIL	0.00	330.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	360.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	315.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	315.00	0.00%
CAC CHICLAYO II	0.00	216.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	196.00	0.00%
CAC CHINCHA	0.00	274.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	3.05	322.00	0.95%
CAC CUSCO	0.00	265.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	241.00	0.00%
CAC CUSCO III	0.00	241.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC GAMARRA	0.00	200.00	0.00%
CAC HUACHO	0.00	249.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	284.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	274.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	216.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	356.00	0.00%
CAC ILO	0.00	221.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	220.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	200.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	0.00	200.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	296.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	319.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	200.00	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	318.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	200.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC PIURA	0.00	326.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	315.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	300.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	333.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	274.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	237.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	201.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	265.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	326.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	333.50	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	304.50	0.00%
CAC TACNA	0.00	245.00	0.00%
CAC TÁRAPOTO	0.00	220.00	0.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	200.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.37	200.00	0.18%
CAC TRUJILLO 2	0.28	315.00	0.09%
CAC TRUJILLO 3	0.00	340.75	0.00%
CAC TUMBES	0.00	216.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	284.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO II	0.00	284.00	0.00%
CAV ICA	0.00	284.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	196.00	0.00%
CAV MAGDALENA	0.00	196.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	255.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	196.00	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	196.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 123	0.00	720.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	720.00	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%
<b>TOTAL</b>	<b>3.70</b>	<b>19992.25</b>	<b>0.02%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2015  
 MES: ABRIL  
 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.	1,758	631	3,860	357	6,606
	Nº de atenciones totales	2,044	890	4,242	403	7,579
	% (TEAP)	86.01%	70.90%	90.99%	88.59%	87.16%
CAC AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	629	384	1,469	268	2,750
	Nº de atenciones totales	819	475	2,027	289	3,610
	% (TEAP)	76.80%	80.84%	72.47%	92.73%	76.18%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	710	157	4,585	76	5,528
	Nº de atenciones totales	1,049	230	6,506	100	7,885
	% (TEAP)	67.68%	68.26%	70.47%	76.00%	70.11%

CAC ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	467	720	13,716	271	15,174
	N° de atenciones totales	488	721	15,752	272	17,233
	% (TEAP)	95.70%	99.86%	87.07%	99.63%	88.05%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	247	103	1,824	29	2,203
	N° de atenciones totales	356	152	2,656	40	3,204
	% (TEAP)	69.38%	67.76%	68.67%	72.50%	68.76%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	223	308	7,907	590	9,028
	N° de atenciones totales	255	377	9,717	729	11,078
	% (TEAP)	87.45%	81.70%	81.37%	80.93%	81.49%
CAC BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,134	962	5,016	1,302	8,414
	N° de atenciones totales	1,509	1,316	6,838	1,824	11,487
	% (TEAP)	75.15%	73.10%	73.35%	71.38%	73.25%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	569	187	5,073	377	6,206
	N° de atenciones totales	672	219	5,870	444	7,205
	% (TEAP)	84.67%	85.39%	86.42%	84.91%	86.13%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,171	238	3,477	324	5,210
	N° de atenciones totales	1,324	260	3,958	356	5,898
	% (TEAP)	88.44%	91.54%	87.85%	91.01%	88.34%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	312	45	2,004	93	2,454
	N° de atenciones totales	349	51	2,313	112	2,825
	% (TEAP)	89.40%	88.24%	86.64%	83.04%	86.87%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	747	408	4,762	650	6,567
	N° de atenciones totales	836	429	5,061	692	7,018
	% (TEAP)	89.35%	95.10%	94.09%	93.93%	93.57%
CAC CHICLAYO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	655	580	2,996	661	4,892
	N° de atenciones totales	727	696	3,584	771	5,778
	% (TEAP)	90.10%	83.33%	83.59%	85.73%	84.67%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	719	320	1,970	331	3,340
	N° de atenciones totales	1,003	406	2,632	410	4,451
	% (TEAP)	71.68%	78.82%	74.85%	80.73%	75.04%
CAC CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	313	175	1,302	202	1,992
	N° de atenciones totales	345	207	1,401	237	2,190
	% (TEAP)	90.72%	84.54%	92.93%	85.23%	90.96%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,438	317	5,135	512	7,402
	N° de atenciones totales	2,008	423	7,274	675	10,380
	% (TEAP)	71.61%	74.94%	70.59%	75.85%	71.31%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	460	93	9,337	526	10,416
	N° de atenciones totales	533	137	12,450	830	13,950
	% (TEAP)	86.30%	67.88%	75.00%	63.37%	74.67%
CAC CUSCO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	392	350	2,584	528	3,854
	N° de atenciones totales	460	411	3,058	613	4,542
	% (TEAP)	85.22%	85.16%	84.50%	86.13%	84.85%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	544	172	4,679	583	5,978
	N° de atenciones totales	739	234	6,448	795	8,216
	% (TEAP)	73.61%	73.50%	72.57%	73.33%	72.76%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	163	299	3,493	438	4,393
	N° de atenciones totales	211	388	4,448	572	5,619
	% (TEAP)	77.25%	77.06%	78.53%	76.57%	78.18%
CAC GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	461	228	5,561	13	6,263
	N° de atenciones totales	471	233	5,703	14	6,421
	% (TEAP)	97.88%	97.85%	97.51%	92.86%	97.54%
CAC HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	398	233	3,123	130	3,884
	N° de atenciones totales	470	276	3,658	158	4,562
	% (TEAP)	84.68%	84.42%	85.37%	82.28%	85.14%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	501	498	5,191	1,294	7,484
	N° de atenciones totales	579	576	6,235	1,549	8,939
	% (TEAP)	86.53%	86.46%	83.26%	83.54%	83.72%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,152	711	3,143	1,010	6,016
	N° de atenciones totales	1,278	810	3,317	1,115	6,520
	% (TEAP)	90.14%	87.78%	94.75%	90.58%	92.27%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	581	191	2,443	463	3,678
	N° de atenciones totales	684	223	2,807	562	4,276
	% (TEAP)	84.94%	85.65%	87.03%	82.38%	86.01%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	471	117	4,169	51	4,808
	N° de atenciones totales	484	128	4,530	64	5,206
	% (TEAP)	97.31%	91.41%	92.03%	79.69%	92.35%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	511	225	2,082	191	3,009
	N° de atenciones totales	608	273	2,405	229	3,515
	% (TEAP)	84.05%	82.42%	86.57%	83.41%	85.60%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	292	97	2,342	51	2,782
	N° de atenciones totales	420	143	3,172	75	3,810
	% (TEAP)	69.52%	67.83%	73.83%	68.00%	73.02%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	623	290	1,367	692	2,972
	N° de atenciones totales	810	429	2,234	849	4,322
	% (TEAP)	76.91%	67.60%	61.19%	81.51%	68.76%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,074	604	4,483	674	6,835
	N° de atenciones totales	1,427	827	6,117	819	9,190
	% (TEAP)	75.26%	73.04%	73.29%	82.30%	74.37%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,176	559	6,277	758	8,770
	N° de atenciones totales	1,497	759	8,834	1,132	12,222
	% (TEAP)	78.56%	73.65%	71.06%	66.96%	71.76%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,242	23	5,836	409	7,510
	N° de atenciones totales	1,475	29	6,952	484	8,940
	% (TEAP)	84.20%	79.31%	83.95%	84.50%	84.00%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	196	110	3,882	184	4,372
	N° de atenciones totales	212	111	4,131	189	4,643
	% (TEAP)	92.45%	99.10%	93.97%	97.35%	94.16%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	759	1,239	1,978	522	4,498
	N° de atenciones totales	1,142	1,903	2,927	709	6,681
	% (TEAP)	66.46%	65.11%	67.58%	73.62%	67.33%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	785	424	6,560	877	8,646
	N° de atenciones totales	808	462	7,321	970	9,561
	% (TEAP)	97.15%	91.77%	89.61%	90.41%	90.43%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,102	1,365	13,608	2,004	18,079
	N° de atenciones totales	1,609	1,883	19,096	2,731	25,319
	% (TEAP)	68.49%	72.49%	71.26%	73.38%	71.40%
CAC PIURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	637	162	3,183	267	4,249
	N° de atenciones totales	827	223	3,896	370	5,316
	% (TEAP)	77.03%	72.65%	81.70%	72.16%	79.93%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	628	245	2,979	293	4,145

	N° de atenciones totales	913	349	4,013	433	5,708
	% (TEAP)	68.78%	70.20%	74.23%	67.67%	72.62%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,302	785	10,769	1,142	13,998
	N° de atenciones totales	1,583	1,002	13,571	1,486	17,642
	% (TEAP)	82.25%	78.34%	79.35%	76.85%	79.34%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	508	372	8,263	537	9,680
	N° de atenciones totales	525	474	10,172	640	11,811
	% (TEAP)	96.76%	78.48%	81.23%	83.91%	81.96%
CAC PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	646	584	2,611	277	4,118
	N° de atenciones totales	843	840	3,452	366	5,501
	% (TEAP)	76.63%	69.52%	75.64%	75.68%	74.86%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	360	187	2,155	318	3,020
	N° de atenciones totales	403	209	2,381	341	3,334
	% (TEAP)	89.33%	89.47%	90.51%	93.26%	90.58%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	117	6	3,109	16	3,248
	N° de atenciones totales	164	6	4,653	19	4,842
	% (TEAP)	71.34%	100.00%	66.82%	84.21%	67.08%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	288	227	3,163	282	3,960
	N° de atenciones totales	316	247	3,506	296	4,365
	% (TEAP)	91.14%	91.90%	90.22%	95.27%	90.72%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	991	364	5,108	576	7,039
	N° de atenciones totales	1,137	475	6,532	780	8,924
	% (TEAP)	87.16%	76.63%	78.20%	73.85%	78.88%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	277	316	2,904	539	4,036
	N° de atenciones totales	440	464	4,460	791	6,155
	% (TEAP)	62.95%	68.10%	65.11%	68.14%	65.57%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	726	472	5,839	543	7,580
	N° de atenciones totales	809	558	7,023	628	9,018
	% (TEAP)	89.74%	84.59%	83.14%	86.46%	84.05%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,962	565	6,268	675	9,470
	N° de atenciones totales	2,610	905	9,630	1,010	14,155
	% (TEAP)	75.17%	62.43%	65.09%	66.83%	66.90%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	936	337	2,467	701	4,441
	N° de atenciones totales	1,396	460	3,626	988	6,470
	% (TEAP)	67.05%	73.26%	68.04%	70.95%	68.64%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	257	29	1,545	177	2,008
	N° de atenciones totales	352	41	2,307	258	2,958
	% (TEAP)	73.01%	70.73%	66.97%	68.60%	67.88%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	199	142	1,140	118	1,599
	N° de atenciones totales	232	166	1,351	142	1,891
	% (TEAP)	85.78%	85.54%	84.38%	83.10%	84.56%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	691	336	4,698	208	5,933
	N° de atenciones totales	786	414	5,361	260	6,821
	% (TEAP)	87.91%	81.16%	87.63%	80.00%	86.98%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	586	208	3,750	257	4,801
	N° de atenciones totales	798	315	4,722	357	6,192
	% (TEAP)	73.43%	66.03%	79.42%	71.99%	77.54%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,222	318	4,045	251	5,836
	N° de atenciones totales	1,412	423	5,271	317	7,423
	% (TEAP)	86.54%	75.18%	76.74%	79.18%	78.62%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	377	48	1,931	38	2,394
	N° de atenciones totales	554	64	2,855	53	3,526
	% (TEAP)	68.05%	75.00%	67.64%	71.70%	67.90%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,048	241	4,490	433	6,212
	N° de atenciones totales	1,317	310	5,458	529	7,614
	% (TEAP)	79.57%	77.74%	82.26%	81.85%	81.59%
CAV CENTRO CÍVICO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,940	293	4,445	523	7,201
	N° de atenciones totales	2,374	372	5,300	650	8,696
	% (TEAP)	81.72%	78.76%	83.87%	80.46%	82.81%
CAV ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	269	86	2,479	86	2,920
	N° de atenciones totales	307	100	2,789	97	3,293
	% (TEAP)	87.62%	86.00%	88.88%	88.66%	88.67%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	940	367	1,175	351	2,833
	N° de atenciones totales	1,154	451	1,447	437	3,489
	% (TEAP)	81.46%	81.37%	81.20%	80.32%	81.20%
CAV MAGDALENA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	231	22	1,510	102	1,865
	N° de atenciones totales	302	29	2,083	131	2,545
	% (TEAP)	76.49%	75.86%	72.49%	77.86%	73.28%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	636	623	4,618	852	6,729
	N° de atenciones totales	738	808	6,258	1,042	8,846
	% (TEAP)	86.18%	77.10%	73.79%	81.77%	76.07%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	101	104	666	62	933
	N° de atenciones totales	127	155	755	74	1,111
	% (TEAP)	79.53%	67.10%	88.21%	83.78%	83.98%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	427	133	1,537	128	2,225
	N° de atenciones totales	449	137	1,598	132	2,316
	% (TEAP)	95.10%	97.08%	96.18%	96.97%	96.07%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,657	512	3,690	911	6,770
	N° de atenciones totales	1,891	584	4,104	1,053	7,632
	% (TEAP)	87.63%	87.67%	89.91%	86.51%	88.71%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,075	862	1,359	842	4,138
	N° de atenciones totales	1,214	1,001	1,451	957	4,623
	% (TEAP)	88.55%	86.11%	93.66%	87.98%	89.51%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>45,009</b>	<b>22,309</b>	<b>259,130</b>	<b>28,946</b>	<b>355,394</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>55,674</b>	<b>28,669</b>	<b>325,699</b>	<b>36,450</b>	<b>446,492</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>80.84%</b>	<b>77.82%</b>	<b>79.56%</b>	<b>79.41%</b>	<b>79.60%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2015  
MES: ABRIL  
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	71	7,579	0.94%
CAC AREQUIPA	309	3,610	8.56%

CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	602	7,885	7.63%
CAC ATOCONGO	92	17,233	0.53%
CAC AYACUCHO	199	3,204	6.21%
CAC BEGONIAS	180	11,078	1.62%
CAC BELLAVISTA	475	11,487	4.14%
CAC BRASIL	237	7,205	3.29%
CAC CAJAMARCA I	141	5,898	2.39%
CAC CAJAMARCA II	106	2,825	3.75%
CAC CHICLAYO I	150	7,018	2.14%
CAC CHICLAYO II	113	5,778	1.96%
CAC CHIMBOTE	260	4,451	5.84%
CAC CHINCHA	68	2,190	3.11%
CAC CHORRILLOS	180	10,380	1.73%
CAC CUSCO	1,030	13,950	7.38%
CAC CUSCO III	166	4,542	3.65%
CAC CUSCO REAL PLAZA	690	8,216	8.40%
CAC CUSCO 5	320	5,619	5.69%
CAC GAMARRA	30	6,421	0.47%
CAC HUACHO	86	4,562	1.89%
CAC HUANCAYO	418	8,939	4.68%
CAC HUANUCO	103	6,520	1.58%
CAC HUARAZ	228	4,276	5.33%
CAC ICA EL QUINDE	203	5,206	3.90%
CAC ILO	59	3,515	1.68%
CAC IQUITOS	230	3,810	6.04%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	101	4,322	2.34%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	421	9,190	4.58%
CAC JOCKEY PLAZA	48	12,222	0.39%
CAC JULIACA REAL PLAZA	135	8,940	1.51%
CAC LA MOLINA	44	4,643	0.95%
CAC LAMBRAMANI	895	6,681	13.40%
CAC LARCO	47	9,561	0.49%
CAC MEGAPLAZA	1,165	25,319	4.60%
CAC PIURA	311	5,316	5.85%
CAC PIURA OPEN PLAZA	312	5,708	5.47%
CAC PLAZA LIMA NORTE	582	17,642	3.30%
CAC SAN MIGUEL	332	11,811	2.81%
CAC PORONGOCHE II	418	5,501	7.60%
CAC PUCALLPA	84	3,334	2.52%
CAC PUERTO MALDONADO	589	4,842	12.16%
CAC PUNO	75	4,365	1.72%
CAC SALAVERRY	358	8,924	4.01%
CAC SAN ANDRES	466	6,155	7.57%
CAC SAN BORJA	256	9,018	2.84%
CAC SANTA ANITA	496	14,155	3.50%
CAC TACNA	422	6,470	6.52%
CAC TARAPOTO	75	2,958	2.54%
CAC TORRE SAN ISIDRO	18	1,891	0.95%
CAC TRUJILLO 1	286	6,821	4.19%
CAC TRUJILLO 2	406	6,192	6.56%
CAC TRUJILLO 3	410	7,423	5.52%
CAC TUMBES	202	3,526	5.73%
CAV CENTRO CÍVICO	370	7,614	4.86%
CAV CENTRO CÍVICO II	440	8,696	5.06%
CAV ICA	131	3,293	3.98%
CAV LINCE	71	3,489	2.03%
CAV MAGDALENA	212	2,545	8.33%
CAV MINKA	265	8,846	3.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	32	1,111	2.88%
CAV SANTA CLARA	84	2,316	3.63%
CAV UNICACHI	304	7,632	3.98%
CAV VILLA EL SALVADOR	169	4,623	3.66%
<b>TOTAL</b>	<b>17,778</b>	<b>446,492</b>	<b>3.98%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2015  
MES: ABRIL  
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	49,011	3,285,230	1.49%
Canal de Atención Telefónica 135	5,541	137,214	4.04%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	2,057	43,052	4.78%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	272	6,299	4.32%
<b>TOTAL</b>	<b>56,881</b>	<b>3,471,795</b>	<b>1.64%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2015  
MES: ABRIL  
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	3,425,865	3,425,865	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	138,076	138,076	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	46,539	46,539	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,426	6,426	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	2,971,474	3,285,230	90.45%
Canal de Atención Telefónica 135	133,187	137,214	97.07%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	38,238	43,052	88.82%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,106	6,299	96.94%