

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2015
 MES: MAYO
 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	238.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	362.00	0.00%
CAC ATOCONGO	0.00	300.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	205.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	200.00	0.00%
CAC BELLAVISTA	0.00	325.50	0.00%
CAC BRASIL	0.00	341.00	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	220.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	200.00	0.00%
CAC CHINCHA	0.00	290.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	331.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	268.50	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	238.50	0.00%
CAC CUSCO III	0.00	243.50	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	371.50	0.00%
CAC GAMARRA	0.00	200.00	0.00%
CAC HUACHO	0.00	264.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	290.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	292.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	200.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	367.00	0.00%
CAC ILO	0.00	224.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	226.00	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	305.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	345.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	200.00	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	326.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	200.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	341.00	0.00%
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 PRIMAVERA	0.00	207.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	346.50	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	290.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	240.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	218.50	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	345.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	268.50	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	336.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	356.50	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	325.50	0.00%
CAC TACNA	0.00	217.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	226.00	0.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	200.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	200.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	336.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	364.25	0.00%
CAC TUMBES	0.00	220.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	290.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO II	0.00	290.00	0.00%
CAV ICA	0.00	290.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	200.00	0.00%
CAV MAGDALENA	0.00	200.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	264.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	200.00	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	200.00	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	0.00	20780.25	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2015
 MES: MAYO
 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.	834	146	3,971	125	5,076
	N° de atenciones totales	922	160	4,453	145	5,680
	% (TEAP)	90.46%	91.25%	89.18%	86.21%	89.37%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	280	258	554	330	1,422
	N° de atenciones totales	325	290	624	364	1,603
	% (TEAP)	86.15%	88.97%	88.78%	90.66%	88.71%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,139	422	2,771	180	4,512
	N° de atenciones totales	1,474	484	3,911	226	6,095

	% (TEAP)	77.27%	87.19%	70.85%	79.65%	74.03%
CAC ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	528	656	9,463	200	10,847
	N° de atenciones totales	630	671	12,739	202	14,242
	% (TEAP)	83.81%	97.76%	74.28%	99.01%	76.16%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	305	91	1,892	34	2,322
	N° de atenciones totales	377	128	2,458	45	3,008
	% (TEAP)	80.90%	71.09%	76.97%	75.56%	77.19%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,537	142	5,846	200	7,725
	N° de atenciones totales	1,763	190	7,783	254	9,990
	% (TEAP)	87.18%	74.74%	75.11%	78.74%	77.33%
CAC BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,564	1,084	5,178	1,384	9,210
	N° de atenciones totales	2,105	1,435	7,466	1,857	12,863
	% (TEAP)	74.30%	75.54%	69.35%	74.53%	71.60%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	738	240	4,567	477	6,022
	N° de atenciones totales	937	318	6,540	627	8,422
	% (TEAP)	78.76%	75.47%	69.83%	76.08%	71.50%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	880	218	3,343	257	4,698
	N° de atenciones totales	1,045	266	3,909	324	5,544
	% (TEAP)	84.21%	81.95%	85.52%	79.32%	84.74%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	281	51	2,025	89	2,446
	N° de atenciones totales	333	53	2,299	98	2,783
	% (TEAP)	84.38%	96.23%	88.08%	90.82%	87.89%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	792	388	5,265	518	6,963
	N° de atenciones totales	897	442	5,893	586	7,818
	% (TEAP)	88.29%	87.78%	89.34%	88.40%	89.06%
CAC CHICLAYO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	679	479	2,905	886	4,949
	N° de atenciones totales	724	557	3,330	1,033	5,644
	% (TEAP)	93.78%	86.00%	87.24%	85.77%	87.69%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	622	278	1,552	380	2,832
	N° de atenciones totales	986	432	2,420	546	4,384
	% (TEAP)	63.08%	64.35%	64.13%	69.60%	64.60%
CAC CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	403	145	1,069	167	1,784
	N° de atenciones totales	451	167	1,154	215	1,987
	% (TEAP)	89.36%	86.83%	92.63%	77.67%	89.78%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,129	292	5,099	399	6,919
	N° de atenciones totales	1,456	360	6,788	504	9,108
	% (TEAP)	77.54%	81.11%	75.12%	79.17%	75.97%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	506	112	10,287	359	11,264
	N° de atenciones totales	662	141	13,317	438	14,558
	% (TEAP)	76.44%	79.43%	77.25%	81.96%	77.37%
CAC CUSCO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	417	402	2,235	360	3,414
	N° de atenciones totales	517	554	3,000	483	4,554
	% (TEAP)	80.66%	72.56%	74.50%	74.53%	74.97%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	541	271	4,556	542	5,910
	N° de atenciones totales	747	334	7,032	739	8,852
	% (TEAP)	72.42%	81.14%	64.79%	73.34%	66.76%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	143	687	3,094	311	4,235
	N° de atenciones totales	191	1,002	4,336	445	5,974
	% (TEAP)	74.87%	68.56%	71.36%	69.89%	70.89%
CAC GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	544	216	5,511	37	6,308
	N° de atenciones totales	552	220	5,603	39	6,414
	% (TEAP)	98.55%	98.18%	98.36%	94.87%	98.35%
CAC HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	402	206	2,657	103	3,368
	N° de atenciones totales	510	250	3,261	140	4,161
	% (TEAP)	78.82%	82.40%	81.48%	73.57%	80.94%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	443	408	4,589	1,893	7,333
	N° de atenciones totales	493	509	5,552	2,382	8,936
	% (TEAP)	89.86%	80.16%	82.65%	79.47%	82.06%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	885	551	4,659	543	6,638
	N° de atenciones totales	963	613	4,908	579	7,063
	% (TEAP)	91.90%	89.89%	94.93%	93.78%	93.98%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	459	129	2,706	365	3,659
	N° de atenciones totales	587	163	3,131	439	4,320
	% (TEAP)	78.19%	79.14%	86.43%	83.14%	84.70%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	321	142	4,088	68	4,619
	N° de atenciones totales	348	164	4,725	73	5,310
	% (TEAP)	92.24%	86.59%	86.52%	93.15%	86.99%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	388	171	1,553	86	2,198
	N° de atenciones totales	606	250	2,211	133	3,200
	% (TEAP)	64.03%	68.40%	70.24%	64.66%	68.69%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	284	100	1,753	37	2,174
	N° de atenciones totales	486	165	2,752	57	3,460
	% (TEAP)	58.44%	60.61%	63.70%	64.91%	62.83%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	517	631	921	1,447	3,516
	N° de atenciones totales	611	758	1,053	1,790	4,212
	% (TEAP)	84.62%	83.25%	87.46%	80.84%	83.48%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,122	445	5,023	467	7,057
	N° de atenciones totales	1,465	556	6,393	573	8,987
	% (TEAP)	76.59%	80.04%	78.57%	81.50%	78.52%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,569	374	5,654	496	8,093
	N° de atenciones totales	2,090	502	8,711	681	11,984
	% (TEAP)	75.07%	74.50%	64.91%	72.83%	67.53%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,346	19	5,603	223	7,191
	N° de atenciones totales	1,607	23	6,826	277	8,733
	% (TEAP)	83.76%	82.61%	82.08%	80.51%	82.34%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	275	105	3,537	129	4,046
	N° de atenciones totales	303	107	3,836	130	4,376
	% (TEAP)	90.76%	98.13%	92.21%	99.23%	92.46%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	678	340	1,857	142	3,017
	N° de atenciones totales	786	410	2,149	162	3,507
	% (TEAP)	86.26%	82.93%	86.41%	87.65%	86.03%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	755	408	6,016	703	7,882
	N° de atenciones totales	775	490	7,347	820	9,432
	% (TEAP)	97.42%	83.27%	81.88%	85.73%	83.57%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,081	1,077	10,783	1,821	14,762
	N° de atenciones totales	1,616	1,616	16,889	2,692	22,813
	% (TEAP)	66.89%	66.65%	63.85%	67.64%	64.71%
CAC PIURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	640	184	3,120	194	4,138
	N° de atenciones totales	882	242	4,006	265	5,395
	% (TEAP)	72.56%	76.03%	77.88%	73.21%	76.70%

CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	783	204	2,734	226	3,947
	N° de atenciones totales	1,113	323	3,884	340	5,660
	% (TEAP)	70.35%	63.16%	70.39%	66.47%	69.73%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,013	726	9,511	1,127	12,377
	N° de atenciones totales	1,385	1,026	13,246	1,638	17,295
	% (TEAP)	73.14%	70.76%	71.80%	68.80%	71.56%
CAC PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	754	1,652	2,893	332	5,631
	N° de atenciones totales	1,139	2,299	3,902	492	7,832
	% (TEAP)	66.20%	71.86%	74.14%	67.48%	71.90%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	493	289	3,789	262	4,833
	N° de atenciones totales	566	323	4,312	278	5,479
	% (TEAP)	87.10%	89.47%	87.87%	94.24%	88.21%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	361	196	2,105	336	2,998
	N° de atenciones totales	425	226	2,370	370	3,391
	% (TEAP)	84.94%	86.73%	88.82%	90.81%	88.41%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	131	18	2,592	30	2,771
	N° de atenciones totales	223	23	4,194	41	4,481
	% (TEAP)	58.74%	78.26%	61.80%	73.17%	61.84%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	290	236	2,389	282	3,197
	N° de atenciones totales	343	331	3,203	371	4,248
	% (TEAP)	84.55%	71.30%	74.59%	76.01%	75.26%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	578	270	6,388	464	7,700
	N° de atenciones totales	700	352	8,136	599	9,787
	% (TEAP)	82.57%	76.70%	78.52%	77.46%	78.68%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	123	153	3,059	59	3,394
	N° de atenciones totales	167	222	5,413	85	5,887
	% (TEAP)	73.65%	68.92%	56.51%	69.41%	57.65%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	319	280	5,593	396	6,588
	N° de atenciones totales	366	331	6,960	490	8,147
	% (TEAP)	87.16%	84.59%	80.36%	80.82%	80.86%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	351	254	8,203	259	9,067
	N° de atenciones totales	367	328	10,663	305	11,663
	% (TEAP)	95.64%	77.44%	76.93%	84.92%	77.74%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,068	499	5,109	597	8,273
	N° de atenciones totales	2,963	817	8,836	913	13,529
	% (TEAP)	69.79%	61.08%	57.82%	65.39%	61.15%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	701	243	1,722	360	3,026
	N° de atenciones totales	874	308	2,112	439	3,733
	% (TEAP)	80.21%	78.90%	81.53%	82.00%	81.06%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	432	57	798	191	1,478
	N° de atenciones totales	619	74	1,155	286	2,134
	% (TEAP)	69.79%	77.03%	69.09%	66.78%	69.26%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	266	136	1,411	142	1,955
	N° de atenciones totales	310	155	1,597	163	2,225
	% (TEAP)	85.81%	87.74%	88.35%	87.12%	87.87%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	710	342	4,492	194	5,738
	N° de atenciones totales	829	394	5,048	233	6,504
	% (TEAP)	85.65%	86.80%	88.99%	83.26%	88.22%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	769	203	4,274	294	5,540
	N° de atenciones totales	992	264	5,268	381	6,905
	% (TEAP)	77.52%	76.89%	81.13%	77.17%	80.23%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,239	319	4,093	253	5,904
	N° de atenciones totales	1,530	427	5,340	336	7,633
	% (TEAP)	80.98%	74.71%	76.65%	75.30%	77.35%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	454	67	2,096	31	2,648
	N° de atenciones totales	553	82	2,554	33	3,222
	% (TEAP)	82.10%	81.71%	82.07%	93.94%	82.18%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	715	269	4,777	343	6,104
	N° de atenciones totales	866	334	5,967	428	7,595
	% (TEAP)	82.56%	80.54%	80.06%	80.14%	80.37%
CAV CENTRO CÍVICO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,478	301	2,926	367	5,072
	N° de atenciones totales	1,809	382	3,477	457	6,125
	% (TEAP)	81.70%	78.80%	84.15%	80.31%	82.81%
CAV ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	255	40	2,524	25	2,844
	N° de atenciones totales	268	48	2,760	30	3,106
	% (TEAP)	95.15%	83.33%	91.45%	83.33%	91.56%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,009	297	1,218	456	2,980
	N° de atenciones totales	1,322	361	1,562	599	3,844
	% (TEAP)	76.32%	82.27%	77.98%	76.13%	77.52%
CAV MAGDALENA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	396	32	2,865	155	3,448
	N° de atenciones totales	508	36	3,442	178	4,164
	% (TEAP)	77.95%	88.89%	83.24%	87.08%	82.80%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	706	317	3,180	538	4,741
	N° de atenciones totales	1,092	587	6,192	755	8,626
	% (TEAP)	64.65%	54.00%	51.36%	71.26%	54.96%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	470	496	1,214	380	2,560
	N° de atenciones totales	665	703	1,507	542	3,417
	% (TEAP)	70.68%	70.55%	80.56%	70.11%	74.92%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	261	77	627	100	1,065
	N° de atenciones totales	288	86	647	103	1,124
	% (TEAP)	90.63%	89.53%	96.91%	97.09%	94.75%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,531	705	2,632	610	5,478
	N° de atenciones totales	1,908	783	3,060	742	6,493
	% (TEAP)	80.24%	90.04%	86.01%	82.21%	84.37%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	841	662	1,635	864	4,002
	N° de atenciones totales	954	777	1,808	1,013	4,552
	% (TEAP)	88.16%	85.20%	90.43%	85.29%	87.92%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	44,524	21,208	242,551	25,625	333,908
	N° de atenciones totales	56,366	27,424	317,420	33,003	434,213
	% (TEAP) - TOTAL	78.99%	77.33%	76.41%	77.64%	76.90%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2015
MES: MAYO
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	43	5,680	0.76%
CAC AREQUIPA	121	1,603	7.55%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	448	6,095	7.35%
CAC ATOCONGO	80	14,242	0.56%
CAC AYACUCHO	177	3,008	5.88%
CAC BEGONIAS	495	9,990	4.95%
CAC BELLAVISTA	657	12,863	5.11%
CAC BRASIL	503	8,422	5.97%
CAC CAJAMARCA I	206	5,544	3.72%
CAC CAJAMARCA II	75	2,783	2.69%
CAC CHICLAYO I	230	7,818	2.94%
CAC CHICLAYO II	91	5,644	1.61%
CAC CHIMBOTE	306	4,384	6.98%
CAC CHINCHA	70	1,987	3.52%
CAC CHORRILLOS	210	9,108	2.31%
CAC CUSCO	731	14,558	5.02%
CAC CUSCO III	262	4,554	5.75%
CAC CUSCO REAL PLAZA	1,014	8,852	11.46%
CAC CUSCO 5	530	5,974	8.87%
CAC GAMARRA	35	6,414	0.55%
CAC HUACHO	78	4,161	1.87%
CAC HUANCAYO	433	8,936	4.85%
CAC HUANUCO	130	7,063	1.84%
CAC HUARAZ	226	4,320	5.23%
CAC ICA EL QUINDE	308	5,310	5.80%
CAC ILO	288	3,200	9.00%
CAC IQUITOS	258	3,460	7.46%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	71	4,212	1.69%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	399	8,987	4.44%
CAC JOCKEY PLAZA	53	11,984	0.44%
CAC JULIACA REAL PLAZA	133	8,733	1.52%
CAC LA MOLINA	29	4,376	0.66%
CAC LAMBRAMANI	155	3,507	4.42%
CAC LARCO	79	9,432	0.84%
CAC MEGAPLAZA	1,161	22,813	5.09%
CAC PIURA	367	5,395	6.80%
CAC PIURA OPEN PLAZA	355	5,660	6.27%
CAC PLAZA LIMA NORTE	721	17,295	4.17%
CAC PORONGOCHÉ II	687	7,832	8.77%
CAC PRIMAVERA	66	5,479	1.20%
CAC PUCALLPA	96	3,391	2.83%
CAC PUERTO MALDONADO	374	4,481	8.35%
CAC PUNO	36	4,248	0.85%
CAC SALAVERRY	404	9,787	4.13%
CAC SAN ANDRES	780	5,887	13.25%
CAC SAN BORJA	262	8,147	3.22%
CAC SAN MIGUEL	389	11,663	3.34%
CAC SANTA ANITA	616	13,529	4.55%
CAC TACNA	241	3,733	6.46%
CAC TARAPOTO	65	2,134	3.05%
CAC TORRE SAN ISIDRO	11	2,225	0.49%
CAC TRUJILLO 1	358	6,504	5.50%
CAC TRUJILLO 2	404	6,905	5.85%
CAC TRUJILLO 3	444	7,633	5.82%
CAC TUMBES	150	3,222	4.66%
CAV CENTRO CÍVICO	373	7,595	4.91%
CAV CENTRO CÍVICO II	216	6,125	3.53%
CAV ICA	115	3,106	3.70%
CAV LINCE	76	3,844	1.98%
CAV MAGDALENA	177	4,164	4.25%
CAV MINKA	455	8,626	5.27%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	100	3,417	2.93%
CAV SANTA CLARA	34	1,124	3.02%
CAV UNICACHI	213	6,493	3.28%
CAV VILLA EL SALVADOR	119	4,552	2.61%
TOTAL	18,789	434,213	4.33%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2015
MES: MAYO
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	42,154	3,347,138	1.26%
Canal de Atención Telefónica 135	4,622	132,581	3.49%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	2,109	41,482	5.08%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	304	6,698	4.54%
TOTAL	49,189	3,527,899	1.39%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2015
MES: MAYO
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	3,476,989	3,476,989	100.00%

Canal de Atención Telefónica 135	134,116	134,116	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	45,057	45,057	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,970	6,970	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	3,075,919	3,347,138	91.90%
Canal de Atención Telefónica 135	126,174	132,581	95.17%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	36,842	41,482	88.81%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,328	6,698	94.48%