

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2015
 MES: JULIO
 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 CERRO COLORADO	0.00	372.00	0.00%
CAC ATOCONGO	0.00	277.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	205.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	202.00	0.00%
CAC BELLAVISTA	0.00	325.50	0.00%
CAC BRASIL	0.00	329.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	372.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	337.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	337.00	0.00%
CAC CHICLAYO II	0.00	226.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	3.58	205.00	1.75%
CAC CHINCHA	0.00	294.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	339.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	270.50	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	246.50	0.00%
CAC CUSCO III	0.00	246.50	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC GAMARRA	0.00	202.00	0.00%
CAC HUACHO	0.00	267.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	294.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	294.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	205.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	368.00	0.00%
CAC ILO	0.00	226.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	215.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	202.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	0.00	28.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	303.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	340.50	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	198.50	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	372.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	202.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC PIURA	0.00	44.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	337.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	310.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	304.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ	0.00	356.50	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	356.50	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	294.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	236.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	224.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	332.50	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	270.50	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	305.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	346.50	0.00%
CAC TACNA	0.00	219.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	225.00	0.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	202.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	205.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	337.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	3.60	364.25	0.99%
CAC TUMBES	0.00	226.00	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	294.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	201.00	0.00%
CAV MAGDALENA	0.00	201.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	267.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	201.00	0.00%
CAV SANTA ANITA	0.00	322.00	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.00	276.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	256.00	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	201.00	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	7.18	20583.75	0.03%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2015
 MES: JULIO
 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.	806	383	6,561	137	7,887
	N° de atenciones totales	1,032	503	8,221	184	9,940
	% (TEAP)	78.10%	76.14%	79.81%	74.46%	79.35%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,105	769	3,222	566	5,662
	N° de atenciones totales	1,446	961	4,818	691	7,916
	% (TEAP)	76.42%	80.02%	66.87%	81.91%	71.53%
CAC ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	338	576	8,391	175	9,480
	N° de atenciones totales	366	581	11,293	176	12,416

	% (TEAP)	92.35%	99.14%	74.30%	99.43%	76.35%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	201	43	1,409	37	1,690
	N° de atenciones totales	326	63	2,235	54	2,678
	% (TEAP)	61.66%	68.25%	63.04%	68.52%	63.11%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,588	217	4,325	451	6,581
	N° de atenciones totales	2,044	265	5,662	507	8,478
	% (TEAP)	77.69%	81.89%	76.39%	88.95%	77.62%
CAC BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,395	924	6,767	1,377	10,463
	N° de atenciones totales	1,837	1,273	8,854	1,831	13,795
	% (TEAP)	75.94%	72.58%	76.43%	75.20%	75.85%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	883	248	4,945	585	6,661
	N° de atenciones totales	1,048	320	6,231	727	8,326
	% (TEAP)	84.26%	77.50%	79.36%	80.47%	80.00%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,045	211	4,025	372	5,653
	N° de atenciones totales	1,219	240	4,595	411	6,465
	% (TEAP)	85.73%	87.92%	87.60%	90.51%	87.44%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	326	39	2,094	102	2,561
	N° de atenciones totales	386	45	2,425	113	2,969
	% (TEAP)	84.46%	86.67%	86.35%	90.27%	86.26%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	905	309	4,989	511	6,714
	N° de atenciones totales	1,053	368	5,691	587	7,699
	% (TEAP)	85.94%	83.97%	87.66%	87.05%	87.21%
CAC CHICLAYO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	480	288	2,302	554	3,624
	N° de atenciones totales	592	453	3,321	815	5,181
	% (TEAP)	81.08%	63.58%	69.32%	67.98%	69.95%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	669	263	1,541	278	2,751
	N° de atenciones totales	1,318	485	2,819	551	5,173
	% (TEAP)	50.76%	54.23%	54.66%	50.45%	53.18%
CAC CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	461	177	1,081	228	1,947
	N° de atenciones totales	518	202	1,149	266	2,135
	% (TEAP)	89.00%	87.62%	94.08%	85.71%	91.19%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,634	764	8,004	766	11,168
	N° de atenciones totales	1,887	863	8,870	825	12,445
	% (TEAP)	86.59%	88.53%	90.24%	92.85%	89.74%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,222	1,211	2,352	1,335	6,120
	N° de atenciones totales	1,620	1,572	2,711	1,758	7,661
	% (TEAP)	75.43%	77.04%	86.76%	75.94%	79.89%
CAC CUSCO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	278	204	3,110	179	3,771
	N° de atenciones totales	320	225	3,546	193	4,284
	% (TEAP)	86.88%	90.67%	87.70%	92.75%	88.03%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	258	187	762	365	1,572
	N° de atenciones totales	320	223	972	498	2,013
	% (TEAP)	80.63%	83.86%	78.40%	73.29%	78.09%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	179	135	2,049	241	2,604
	N° de atenciones totales	194	142	2,235	256	2,827
	% (TEAP)	92.27%	95.07%	91.68%	94.14%	92.11%
CAC GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	602	430	5,568	102	6,702
	N° de atenciones totales	614	464	5,995	103	7,176
	% (TEAP)	98.05%	92.67%	92.88%	99.03%	93.39%
CAC HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	362	244	3,572	191	4,369
	N° de atenciones totales	502	319	4,838	266	5,925
	% (TEAP)	72.11%	76.49%	73.83%	71.80%	73.74%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	287	780	2,486	1,712	5,265
	N° de atenciones totales	330	1,059	3,214	2,337	6,940
	% (TEAP)	86.97%	73.65%	77.35%	73.26%	75.86%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	475	266	6,374	155	7,270
	N° de atenciones totales	513	289	6,697	167	7,666
	% (TEAP)	92.59%	92.04%	95.18%	92.81%	94.83%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	690	100	2,187	319	3,296
	N° de atenciones totales	785	152	3,360	532	4,829
	% (TEAP)	87.90%	65.79%	65.09%	59.96%	68.25%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	567	106	3,313	131	4,117
	N° de atenciones totales	587	124	3,812	148	4,671
	% (TEAP)	96.59%	85.48%	86.91%	88.51%	88.14%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	91	8	376	41	516
	N° de atenciones totales	112	11	551	60	734
	% (TEAP)	81.25%	72.73%	68.24%	68.33%	70.30%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	488	122	1,847	67	2,524
	N° de atenciones totales	735	192	2,713	106	3,746
	% (TEAP)	66.39%	63.54%	68.08%	63.21%	67.38%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	805	449	4,399	605	6,258
	N° de atenciones totales	1,342	749	7,476	1,006	10,573
	% (TEAP)	59.99%	59.95%	58.84%	60.14%	59.19%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	48	37	801	58	944
	N° de atenciones totales	65	48	1,088	80	1,281
	% (TEAP)	73.85%	77.08%	73.62%	72.50%	73.69%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,580	144	6,434	131	8,289
	N° de atenciones totales	1,967	157	9,085	143	11,352
	% (TEAP)	80.33%	91.72%	70.82%	91.61%	73.02%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,182	244	6,303	361	8,090
	N° de atenciones totales	1,414	294	7,396	460	9,564
	% (TEAP)	83.59%	82.99%	85.22%	78.48%	84.59%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	198	103	3,506	86	3,893
	N° de atenciones totales	263	115	4,390	87	4,855
	% (TEAP)	75.29%	89.57%	79.86%	98.85%	80.19%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,140	623	4,919	332	7,014
	N° de atenciones totales	1,221	676	5,289	360	7,546
	% (TEAP)	93.37%	92.16%	93.00%	92.22%	92.95%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	897	514	6,406	481	8,298
	N° de atenciones totales	926	601	7,759	528	9,814
	% (TEAP)	96.87%	85.52%	82.56%	91.10%	84.55%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,648	1,116	13,541	1,719	18,024
	N° de atenciones totales	2,493	1,637	18,477	2,406	25,013
	% (TEAP)	66.11%	68.17%	73.29%	71.45%	72.06%
CAC PIURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	51	23	345	40	459
	N° de atenciones totales	62	23	378	46	509
	% (TEAP)	82.26%	100.00%	91.27%	86.96%	90.18%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,000	304	4,116	360	5,780
	N° de atenciones totales	1,377	433	5,451	529	7,790
	% (TEAP)	72.62%	70.21%	75.51%	68.05%	74.20%

CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,357	1,075	13,735	1,854	19,021
	N° de atenciones totales	2,583	1,272	15,799	2,144	21,798
	% (TEAP)	91.25%	84.51%	86.94%	86.47%	87.26%
CAC PORONGOCHÉ I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	249	256	927	89	1,521
	N° de atenciones totales	304	292	1,177	119	1,892
	% (TEAP)	81.91%	87.67%	78.76%	74.79%	80.39%
CAC PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	255	223	791	182	1,451
	N° de atenciones totales	299	264	967	235	1,765
	% (TEAP)	85.28%	84.47%	81.80%	77.45%	82.21%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	261	219	9,418	128	10,026
	N° de atenciones totales	264	229	9,696	132	10,321
	% (TEAP)	98.86%	95.63%	97.13%	96.97%	97.14%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	349	126	2,672	178	3,325
	N° de atenciones totales	394	134	2,876	189	3,593
	% (TEAP)	88.58%	94.03%	92.91%	94.18%	92.54%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	71	8	2,782	14	2,875
	N° de atenciones totales	91	8	3,570	18	3,687
	% (TEAP)	78.02%	100.00%	77.93%	77.78%	77.98%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	305	192	2,811	225	3,533
	N° de atenciones totales	364	225	3,212	266	4,067
	% (TEAP)	83.79%	85.33%	87.52%	84.59%	86.87%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	701	220	7,543	301	8,765
	N° de atenciones totales	803	274	9,246	359	10,682
	% (TEAP)	87.30%	80.29%	81.58%	83.84%	82.05%
CAC SAN ANDRÉS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	113	146	2,252	180	2,691
	N° de atenciones totales	166	214	3,230	276	3,886
	% (TEAP)	68.07%	68.22%	69.72%	65.22%	69.25%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	589	240	4,045	333	5,207
	N° de atenciones totales	1,024	424	7,288	569	9,305
	% (TEAP)	57.52%	56.60%	55.50%	58.52%	55.96%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	356	225	9,183	190	9,954
	N° de atenciones totales	376	273	11,927	226	12,802
	% (TEAP)	94.68%	82.42%	76.99%	84.07%	77.75%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	508	107	1,611	372	2,598
	N° de atenciones totales	653	124	2,003	440	3,220
	% (TEAP)	77.79%	86.29%	80.43%	84.55%	80.68%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	437	51	1,644	167	2,299
	N° de atenciones totales	569	72	2,144	215	3,000
	% (TEAP)	76.80%	70.83%	76.68%	77.67%	76.63%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	180	116	1,630	176	2,102
	N° de atenciones totales	198	143	1,841	201	2,383
	% (TEAP)	90.91%	81.12%	88.54%	87.56%	88.21%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	806	272	4,239	197	5,514
	N° de atenciones totales	941	367	5,256	257	6,821
	% (TEAP)	85.65%	74.11%	80.65%	76.65%	80.84%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,071	258	5,600	345	7,274
	N° de atenciones totales	1,238	308	6,230	400	8,176
	% (TEAP)	86.51%	83.77%	89.89%	86.25%	88.97%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,573	335	4,019	264	6,191
	N° de atenciones totales	1,734	437	4,958	338	7,467
	% (TEAP)	90.72%	76.66%	81.06%	78.11%	82.91%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	344	71	1,622	10	2,047
	N° de atenciones totales	473	91	2,225	12	2,801
	% (TEAP)	72.73%	78.02%	72.90%	83.33%	73.08%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,241	381	4,674	541	7,837
	N° de atenciones totales	2,577	445	5,350	633	9,005
	% (TEAP)	86.96%	85.62%	87.36%	85.47%	87.03%
CAV CENTRO CÍVICO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,897	318	3,998	577	6,790
	N° de atenciones totales	2,240	372	4,645	670	7,927
	% (TEAP)	84.69%	85.48%	86.07%	86.12%	85.66%
CAV ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	252	94	3,331	95	3,772
	N° de atenciones totales	271	101	3,504	100	3,976
	% (TEAP)	92.99%	93.07%	95.06%	95.00%	94.87%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,301	235	1,647	447	3,630
	N° de atenciones totales	1,801	386	2,125	610	4,922
	% (TEAP)	72.24%	60.88%	77.51%	73.28%	73.75%
CAV MAGDALENA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	279	48	2,526	51	2,904
	N° de atenciones totales	303	53	2,915	62	3,333
	% (TEAP)	92.08%	90.57%	86.66%	82.26%	87.13%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,180	962	2,965	1,336	6,443
	N° de atenciones totales	1,367	1,178	3,559	1,595	7,699
	% (TEAP)	86.32%	81.66%	83.31%	83.76%	83.69%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,875	365	659	443	3,342
	N° de atenciones totales	2,070	420	709	514	3,713
	% (TEAP)	90.58%	86.90%	92.95%	86.19%	90.01%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,266	406	3,709	746	7,127
	N° de atenciones totales	3,118	792	6,106	1,343	11,359
	% (TEAP)	72.67%	51.26%	60.74%	55.55%	62.74%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,020	433	4,214	520	6,187
	N° de atenciones totales	1,048	528	4,623	611	6,810
	% (TEAP)	97.33%	82.01%	91.15%	85.11%	90.85%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,717	587	2,011	971	6,286
	N° de atenciones totales	3,266	664	2,410	1,108	7,448
	% (TEAP)	83.19%	88.40%	83.44%	87.64%	84.40%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,283	747	1,739	905	4,674
	N° de atenciones totales	1,403	803	1,859	983	5,048
	% (TEAP)	91.45%	93.03%	93.54%	92.07%	92.59%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	52,720	21,277	252,419	26,987	353,403
	N° de atenciones totales	64,772	27,020	315,067	34,432	441,291
	% (TEAP) - TOTAL	81.39%	78.75%	80.12%	78.38%	80.08%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2015
MES: JULIO
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	101	9,940	1.02%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	458	7,916	5.79%
CAC ATOCONGO	98	12,416	0.79%
CAC AYACUCHO	264	2,678	9.86%
CAC BEGONIAS	426	8,478	5.02%
CAC BELLAVISTA	760	13,795	5.51%
CAC BRASIL	395	8,326	4.74%
CAC CAJAMARCA I	235	6,465	3.63%
CAC CAJAMARCA II	118	2,969	3.97%
CAC CHICLAYO I	255	7,699	3.31%
CAC CHICLAYO II	299	5,181	5.77%
CAC CHIMBOTE	515	5,173	9.96%
CAC CHINCHA	57	2,135	2.67%
CAC CHORRILLOS	318	12,445	2.56%
CAC CUSCO	454	7,661	5.93%
CAC CUSCO III	92	4,284	2.15%
CAC CUSCO REAL PLAZA	128	2,013	6.36%
CAC CUSCO 5	142	2,827	5.02%
CAC GAMARRA	40	7,176	0.56%
CAC HUACHO	200	5,925	3.38%
CAC HUANCAYO	386	6,940	5.56%
CAC HUANUCO	126	7,666	1.64%
CAC HUARAZ	506	4,829	10.48%
CAC ICA EL QUINDE	210	4,671	4.50%
CAC ILO	79	734	10.76%
CAC IQUITOS	208	3,746	5.55%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	669	10,573	6.33%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 2	44	1,281	3.43%
CAC JOCKEY PLAZA	52	11,352	0.46%
CAC JULIACA REAL PLAZA	75	9,564	0.78%
CAC LA MOLINA	68	4,855	1.40%
CAC LAMBRAMANI	310	7,546	4.11%
CAC LARCO	92	9,814	0.94%
CAC MEGAPLAZA	1,222	25,013	4.89%
CAC PIURA	13	509	2.55%
CAC PIURA OPEN PLAZA	478	7,790	6.14%
CAC PLAZA LIMA NORTE	762	21,798	3.50%
CAC PORONGOCHÉ I	173	1,892	9.14%
CAC PORONGOCHÉ II	192	1,765	10.88%
CAC PRIMAVERA	85	10,321	0.82%
CAC PUCALLPA	66	3,593	1.84%
CAC PUERTO MALDONADO	118	3,687	3.20%
CAC PUNO	25	4,067	0.61%
CAC SALAVERRY	381	10,682	3.57%
CAC SAN ANDRÉS	317	3,886	8.16%
CAC SAN BORJA	695	9,305	7.47%
CAC SAN MIGUEL	392	12,802	3.06%
CAC TACNA	185	3,220	5.75%
CAC TARAPOTO	98	3,000	3.27%
CAC TORRE SAN ISIDRO	19	2,383	0.80%
CAC TRUJILLO 1	385	6,821	5.64%
CAC TRUJILLO 2	348	8,176	4.26%
CAC TRUJILLO 3	376	7,467	5.04%
CAC TUMBES	155	2,801	5.53%
CAV CENTRO CÍVICO	337	9,005	3.74%
CAV CENTRO CÍVICO II	196	7,927	2.47%
CAV ICA	69	3,976	1.74%
CAV LINCE	133	4,922	2.70%
CAV MAGDALENA	57	3,333	1.71%
CAV MINKA	299	7,699	3.88%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	88	3,713	2.37%
CAV SANTA ANITA	498	11,359	4.38%
CAV SANTA CLARA	161	6,810	2.36%
CAV UNICACHI	166	7,448	2.23%
CAV VILLA EL SALVADOR	45	5,048	0.89%
TOTAL	16,714	441,291	3.79%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2015
MES: JULIO
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	26,942	3,058,944	0.88%
Canal de Atención Telefónica 135	623	131,780	0.47%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	1,009	42,910	2.35%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	226	5,992	3.77%
TOTAL	28,800	3,239,626	0.89%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2015
MES: JULIO
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	3,206,709	3,206,709	100.00%

Canal de Atención Telefónica 135	136,647	136,647	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	46,110	46,110	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,116	6,116	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	2,784,894	3,058,944	91.04%
Canal de Atención Telefónica 135	118,289	131,780	89.76%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	39,254	42,910	91.48%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,757	5,992	96.08%