

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2015
 MES: AGOSTO
 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	296.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	76.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	371.00	0.00%
CAC ATOCONGO	0.00	298.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	209.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	206.00	0.00%
CAC BELLAVISTA	0.00	322.50	0.00%
CAC BRASIL	0.00	339.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	370.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	335.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	336.00	0.00%
CAC CHICLAYO II	0.00	229.50	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	209.00	0.00%
CAC CHINCHA	0.00	290.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	340.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	281.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	251.00	0.00%
CAC CUSCO III	0.00	251.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC GAMARRA	0.00	209.00	0.00%
CAC HUACHO	0.00	264.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	290.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	290.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	209.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.68	367.00	0.19%
CAC ILO	0.00	230.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	230.00	0.00%
CAC IIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	206.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	301.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	206.00	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	371.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	206.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	338.50	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	336.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	308.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	301.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	355.50	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	355.50	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	290.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	251.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	230.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	336.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	281.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	306.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	346.75	0.00%
CAC TACNA	0.00	215.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	230.00	0.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	206.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	209.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	336.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	364.25	0.00%
CAC TUMBES	0.00	229.50	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	286.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO II	0.00	286.00	0.00%
CAV ICA	0.00	290.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	205.00	0.00%
CAV MAGDALENA	0.00	205.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	261.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	205.00	0.00%
CAV SANTA ANITA	0.00	325.50	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.00	276.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	251.00	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	205.00	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	0.68	20698.50	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2015
 MES: AGOSTO
 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.	799	365	5,687	186	7,037
	N° de atenciones totales	1,010	453	7,196	229	8,888
	% (TEAP)	79.11%	80.57%	79.03%	81.22%	79.17%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	169	106	594	74	943
	N° de atenciones totales	176	130	701	82	1,089
	% (TEAP)	96.02%	81.54%	84.74%	90.24%	86.59%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	482	580	3,536	194	4,792
	N° de atenciones totales	520	618	3,894	216	5,248
	% (TEAP)	92.69%	93.85%	90.81%	89.81%	91.31%

CAC ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	218	636	7,755	86	8,695
	N° de atenciones totales	223	641	10,425	87	11,376
	% (TEAP)	97.76%	99.22%	74.39%	98.85%	76.43%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	402	54	1,552	26	2,034
	N° de atenciones totales	611	62	2,518	38	3,229
	% (TEAP)	65.79%	87.10%	61.64%	68.42%	62.99%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,129	364	4,027	412	5,932
	N° de atenciones totales	1,779	439	5,794	500	8,512
	% (TEAP)	63.46%	82.92%	69.50%	82.40%	69.69%
CAC BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,129	711	6,585	1,166	9,591
	N° de atenciones totales	1,515	962	8,901	1,628	13,006
	% (TEAP)	74.52%	73.91%	73.98%	71.62%	73.74%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	832	328	4,800	592	6,552
	N° de atenciones totales	1,045	428	6,523	813	8,809
	% (TEAP)	79.62%	76.64%	73.59%	72.82%	74.38%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	677	125	2,546	258	3,606
	N° de atenciones totales	1,038	200	3,750	434	5,422
	% (TEAP)	65.22%	62.50%	67.89%	59.45%	66.51%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	291	59	2,134	91	2,575
	N° de atenciones totales	329	68	2,383	105	2,885
	% (TEAP)	88.45%	86.76%	89.55%	86.67%	89.25%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	813	226	4,950	468	6,457
	N° de atenciones totales	968	257	5,762	559	7,546
	% (TEAP)	83.99%	87.94%	85.91%	83.72%	85.57%
CAC CHICLAYO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	381	189	1,968	446	2,984
	N° de atenciones totales	490	351	3,257	837	4,935
	% (TEAP)	77.76%	53.85%	60.42%	53.29%	60.47%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	531	223	1,509	248	2,511
	N° de atenciones totales	1,130	505	2,830	507	4,972
	% (TEAP)	46.99%	44.16%	53.32%	48.92%	50.50%
CAC CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	387	152	1,069	165	1,773
	N° de atenciones totales	439	178	1,178	195	1,990
	% (TEAP)	88.15%	85.39%	90.75%	84.62%	89.10%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,285	840	5,764	786	8,675
	N° de atenciones totales	1,627	1,127	6,967	979	10,700
	% (TEAP)	78.98%	74.53%	82.73%	80.29%	81.07%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	495	669	1,939	763	3,866
	N° de atenciones totales	776	1,043	2,755	1,214	5,788
	% (TEAP)	63.79%	64.14%	70.38%	62.85%	66.79%
CAC CUSCO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	153	62	2,918	80	3,213
	N° de atenciones totales	173	67	3,380	89	3,709
	% (TEAP)	88.44%	92.54%	86.33%	89.89%	86.63%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	343	300	1,004	303	1,950
	N° de atenciones totales	528	466	1,621	454	3,069
	% (TEAP)	64.96%	64.38%	61.94%	66.74%	63.54%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	277	184	2,398	513	3,372
	N° de atenciones totales	321	214	3,270	664	4,469
	% (TEAP)	86.29%	85.98%	73.33%	77.26%	75.45%
CAC GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	644	391	4,860	75	5,970
	N° de atenciones totales	670	410	5,097	82	6,259
	% (TEAP)	96.12%	95.37%	95.35%	91.46%	95.38%
CAC HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	729	122	2,227	188	3,266
	N° de atenciones totales	1,182	189	3,583	290	5,244
	% (TEAP)	61.68%	64.55%	62.15%	64.83%	62.28%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	640	1,015	4,066	1,376	7,097
	N° de atenciones totales	744	1,412	4,947	1,896	8,999
	% (TEAP)	86.02%	71.88%	82.19%	72.57%	78.86%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	549	339	5,259	592	6,739
	N° de atenciones totales	590	363	5,698	640	7,291
	% (TEAP)	93.05%	93.39%	92.30%	92.50%	92.43%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	658	128	2,793	374	3,953
	N° de atenciones totales	701	162	3,381	449	4,693
	% (TEAP)	93.87%	79.01%	82.61%	83.30%	84.23%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	362	56	2,293	113	2,824
	N° de atenciones totales	390	74	2,981	156	3,601
	% (TEAP)	92.82%	75.68%	76.92%	72.44%	78.42%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	207	1	342	107	657
	N° de atenciones totales	217	1	372	113	703
	% (TEAP)	95.39%	100.00%	91.94%	94.69%	93.46%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	419	150	2,282	119	2,970
	N° de atenciones totales	549	187	2,843	150	3,729
	% (TEAP)	76.32%	80.21%	80.27%	79.33%	79.65%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	853	516	6,809	721	8,899
	N° de atenciones totales	1,138	696	7,845	1,040	10,719
	% (TEAP)	74.96%	74.14%	86.79%	69.33%	83.02%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,925	178	5,868	112	8,083
	N° de atenciones totales	2,446	250	8,843	123	11,662
	% (TEAP)	78.70%	71.20%	66.36%	91.06%	69.31%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	735	183	4,796	329	6,043
	N° de atenciones totales	1,017	222	6,202	450	7,891
	% (TEAP)	72.27%	82.43%	77.33%	73.11%	76.58%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	277	119	2,688	130	3,214
	N° de atenciones totales	372	175	4,083	146	4,776
	% (TEAP)	74.46%	68.00%	65.83%	89.04%	67.29%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	786	540	3,745	236	5,307
	N° de atenciones totales	885	633	4,248	264	6,030
	% (TEAP)	88.81%	85.31%	88.16%	89.39%	88.01%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	584	369	6,140	157	7,250
	N° de atenciones totales	600	398	7,490	175	8,663
	% (TEAP)	97.33%	92.71%	81.98%	89.71%	83.69%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,211	819	12,361	1,497	15,888
	N° de atenciones totales	1,888	1,200	17,917	2,363	23,368
	% (TEAP)	64.14%	68.25%	68.99%	63.35%	67.99%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	691	281	3,112	347	4,431
	N° de atenciones totales	1,032	422	4,348	510	6,312
	% (TEAP)	66.96%	66.59%	71.57%	68.04%	70.20%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,721	1,082	9,464	1,366	14,633
	N° de atenciones totales	3,189	1,475	12,693	1,861	19,218
	% (TEAP)	85.32%	73.36%	74.56%	73.40%	76.14%
CAC PORONGOCHO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	111	85	1,113	19	1,328

	N° de atenciones totales	175	158	1,529	24	1,886
	% (TEAP)	63.43%	53.80%	72.79%	79.17%	70.41%
CAC PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	214	49	632	15	910
	N° de atenciones totales	268	49	757	20	1,094
	% (TEAP)	79.85%	100.00%	83.49%	75.00%	83.18%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	319	201	8,722	477	9,719
	N° de atenciones totales	323	204	8,987	485	9,999
	% (TEAP)	98.76%	98.53%	97.05%	98.35%	97.20%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	380	123	2,368	76	2,947
	N° de atenciones totales	431	138	2,671	92	3,332
	% (TEAP)	88.17%	89.13%	88.66%	82.61%	88.45%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	106	4	1,683	21	1,814
	N° de atenciones totales	140	6	2,702	23	2,871
	% (TEAP)	75.71%	66.67%	62.29%	91.30%	63.18%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	228	81	1,909	200	2,418
	N° de atenciones totales	274	103	2,277	238	2,892
	% (TEAP)	83.21%	78.64%	83.84%	84.03%	83.61%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	848	344	6,028	554	7,774
	N° de atenciones totales	1,014	434	7,730	690	9,868
	% (TEAP)	83.63%	79.26%	77.98%	80.29%	78.78%
CAC SAN ANDRÉS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	261	257	2,622	300	3,440
	N° de atenciones totales	372	335	4,205	424	5,336
	% (TEAP)	70.16%	76.72%	62.35%	70.75%	64.47%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,040	351	4,657	741	6,789
	N° de atenciones totales	1,260	453	5,767	942	8,422
	% (TEAP)	82.54%	77.48%	80.75%	78.66%	80.61%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	413	176	8,597	221	9,407
	N° de atenciones totales	461	207	10,970	266	11,904
	% (TEAP)	89.59%	85.02%	78.37%	83.08%	79.02%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	414	144	1,675	303	2,536
	N° de atenciones totales	546	164	2,162	376	3,248
	% (TEAP)	75.82%	87.80%	77.47%	80.59%	78.08%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	306	52	1,093	98	1,549
	N° de atenciones totales	411	70	1,557	137	2,175
	% (TEAP)	74.45%	74.29%	70.20%	71.53%	71.22%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	209	115	1,720	159	2,203
	N° de atenciones totales	218	123	1,869	169	2,379
	% (TEAP)	95.87%	93.50%	92.03%	94.08%	92.60%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	866	301	4,086	201	5,454
	N° de atenciones totales	960	445	5,389	296	7,090
	% (TEAP)	90.21%	67.64%	75.82%	67.91%	76.93%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	779	300	4,902	329	6,310
	N° de atenciones totales	973	377	5,792	383	7,525
	% (TEAP)	80.06%	79.58%	84.63%	85.90%	83.85%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,291	393	3,749	247	5,680
	N° de atenciones totales	1,413	483	4,464	289	6,649
	% (TEAP)	91.37%	81.37%	83.98%	85.47%	85.43%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	333	68	1,432	9	1,842
	N° de atenciones totales	493	99	2,046	13	2,651
	% (TEAP)	67.55%	68.69%	69.99%	69.23%	69.48%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,520	243	3,724	474	5,961
	N° de atenciones totales	1,970	295	4,614	616	7,495
	% (TEAP)	77.16%	82.37%	80.71%	76.95%	79.53%
CAV CENTRO CÍVICO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,970	373	3,723	516	6,582
	N° de atenciones totales	2,269	439	4,282	592	7,582
	% (TEAP)	86.82%	84.97%	86.95%	87.16%	86.81%
CAV ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	352	112	2,411	133	3,008
	N° de atenciones totales	448	135	2,940	183	3,706
	% (TEAP)	78.57%	82.96%	82.01%	72.68%	81.17%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,515	257	1,514	426	3,712
	N° de atenciones totales	2,233	340	2,113	616	5,302
	% (TEAP)	67.85%	75.59%	71.65%	69.16%	70.01%
CAV MAGDALENA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	303	37	2,245	81	2,666
	N° de atenciones totales	346	45	2,552	103	3,046
	% (TEAP)	87.57%	82.22%	87.97%	78.64%	87.52%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,554	1,193	2,767	1,443	6,957
	N° de atenciones totales	1,679	1,387	3,166	1,673	7,905
	% (TEAP)	92.56%	86.01%	87.40%	86.25%	88.01%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,181	289	934	456	2,860
	N° de atenciones totales	1,272	323	1,000	502	3,097
	% (TEAP)	92.85%	89.47%	93.40%	90.84%	92.35%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,267	390	4,093	739	7,489
	N° de atenciones totales	3,094	602	6,435	1,201	11,332
	% (TEAP)	73.27%	64.78%	63.61%	61.53%	66.09%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	896	429	2,681	362	4,368
	N° de atenciones totales	1,046	498	3,163	407	5,114
	% (TEAP)	85.66%	86.14%	84.76%	88.94%	85.41%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,094	925	947	1,108	5,074
	N° de atenciones totales	2,587	1,112	1,110	1,293	6,102
	% (TEAP)	80.94%	83.18%	85.32%	85.69%	83.15%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,245	124	2,018	635	4,022
	N° de atenciones totales	1,316	133	2,088	666	4,203
	% (TEAP)	94.60%	93.23%	96.65%	95.35%	95.69%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	47,799	19,878	225,885	25,039	318,601
	N° de atenciones totales	60,300	25,635	290,013	33,057	409,005
	% (TEAP) - TOTAL	79.27%	77.54%	77.89%	75.74%	77.90%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2015
MES: AGOSTO
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	133	8,888	1.50%
CAC AREQUIPA	90	1,089	8.26%

CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	194	5,248	3.70%
CAC ATOCONGO	70	11,376	0.62%
CAC AYACUCHO	279	3,229	8.64%
CAC BEGONIAS	293	8,512	3.44%
CAC BELLAVISTA	818	13,006	6.29%
CAC BRASIL	550	8,809	6.24%
CAC CAJAMARCA I	388	5,422	7.16%
CAC CAJAMARCA II	95	2,885	3.29%
CAC CHICLAYO I	282	7,546	3.74%
CAC CHICLAYO II	385	4,935	7.80%
CAC CHIMBOTE	531	4,972	10.68%
CAC CHINCHA	47	1,990	2.36%
CAC CHORRILLOS	320	10,700	2.99%
CAC CUSCO	490	5,788	8.47%
CAC CUSCO III	96	3,709	2.59%
CAC CUSCO REAL PLAZA	352	3,069	11.47%
CAC CUSCO 5	259	4,469	5.80%
CAC GAMARRA	44	6,259	0.70%
CAC HUACHO	255	5,244	4.86%
CAC HUANCAYO	393	8,999	4.37%
CAC HUANUCO	219	7,291	3.00%
CAC HUARAZ	305	4,693	6.50%
CAC ICA EL QUINDE	171	3,601	4.75%
CAC ILO	25	703	3.56%
CAC IQUITOS	158	3,729	4.24%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	514	10,719	4.80%
CAC JOCKEY PLAZA	75	11,662	0.64%
CAC JULIACA REAL PLAZA	48	7,891	0.61%
CAC LA MOLINA	127	4,776	2.66%
CAC LAMBRAMANI	303	6,030	5.02%
CAC LARCO	93	8,663	1.07%
CAC MEGAPLAZA	1,157	23,368	4.95%
CAC PIURA OPEN PLAZA	509	6,312	8.06%
CAC PLAZA LIMA NORTE	854	19,218	4.44%
CAC PORONGOCHÉ I	146	1,886	7.74%
CAC PORONGOCHÉ II	89	1,094	8.14%
CAC PRIMAVERA	92	9,999	0.92%
CAC PUCALLPA	79	3,332	2.37%
CAC PUERTO MALDONADO	162	2,871	5.64%
CAC PUNO	20	2,892	0.69%
CAC SALAVERRY	406	9,868	4.11%
CAC SAN ANDRÉS	497	5,336	9.31%
CAC SAN BORJA	224	8,422	2.66%
CAC SAN MIGUEL	333	11,904	2.80%
CAC TACNA	199	3,248	6.13%
CAC TARAPOTO	121	2,175	5.56%
CAC TORRE SAN ISIDRO	21	2,379	0.88%
CAC TRUJILLO 1	386	7,090	5.44%
CAC TRUJILLO 2	400	7,525	5.32%
CAC TRUJILLO 3	276	6,649	4.15%
CAC TUMBES	170	2,651	6.41%
CAV CENTRO CÍVICO	370	7,495	4.94%
CAV CENTRO CÍVICO II	213	7,582	2.81%
CAV ICA	174	3,706	4.70%
CAV LINCE	149	5,302	2.81%
CAV MAGDALENA	58	3,046	1.90%
CAV MINKA	254	7,905	3.21%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	66	3,097	2.13%
CAV SANTA ANITA	442	11,332	3.90%
CAV SANTA CLARA	184	5,114	3.60%
CAV UNICACHI	124	6,102	2.03%
CAV VILLA EL SALVADOR	54	4,203	1.28%
TOTAL	16,631	409,005	4.07%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2015
MES: AGOSTO
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	24,567	3,175,768	0.77%
Canal de Atención Telefónica 135	1,025	139,775	0.73%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	985	46,733	2.11%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	213	6,297	3.38%
TOTAL	26,790	3,368,573	0.80%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2015
MES: AGOSTO
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	3,369,569	3,369,569	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	146,792	146,792	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	49,678	49,678	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,514	6,514	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	2,817,782	3,175,768	88.73%
Canal de Atención Telefónica 135	124,547	139,775	89.11%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	42,322	46,733	90.56%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,010	6,297	95.44%