

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2015  
 MES: SETIEMBRE  
 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	1.22	292.00	0.42%
CAC AREQUIPA	0.00	282.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	356.00	0.00%
CAC ATOCONGO	0.00	292.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	214.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	214.00	0.00%
CAC BELLAVISTA	0.00	309.50	0.00%
CAC BRASIL	0.00	330.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	360.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	326.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	325.50	0.00%
CAC CHICLAYO II	4.70	234.50	2.00%
CAC CHIMBOTE	1.47	214.00	0.69%
CAC CHINCHA	0.00	278.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	330.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	184.00	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	360.00	0.00%
CAC GAMARRA	0.00	214.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	284.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	284.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	214.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	356.00	0.00%
CAC ILO	0.00	236.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	216.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	214.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	296.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	214.00	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	360.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	214.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC PIURA	1.72	239.00	0.72%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	326.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	300.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	296.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	345.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	345.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	278.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	258.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	236.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	282.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	300.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	345.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	229.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	236.00	0.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	214.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	1.65	214.00	0.77%
CAC TRUJILLO 2	0.15	325.00	0.05%
CAC TRUJILLO 3	1.58	351.50	0.45%
CAC TUMBES	0.00	223.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	284.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO II	0.00	284.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	258.00	0.00%
CAV ICA	0.00	284.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	214.00	0.00%
CAV MAGDALENA	0.00	214.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	258.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	214.00	0.00%
CAV SANTA ANITA	0.00	315.00	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	214.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 123	0.58	720.00	0.08%
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>13.07</b>	<b>20791.00</b>	<b>0.06%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2015  
 MES: SETIEMBRE  
 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.	911	379	7,195	210	8,695
	N° de atenciones totales	977	406	7,719	228	9,330
	% (TEAP)	93.24%	93.35%	93.21%	92.11%	93.19%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,057	866	3,912	300	6,135
	N° de atenciones totales	1,505	1,298	6,177	390	9,370
	% (TEAP)	70.23%	66.72%	63.33%	76.92%	65.47%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	853	254	4,938	111	6,156
	N° de atenciones totales	943	279	5,402	125	6,749

	% (TEAP)	90.46%	91.04%	91.41%	88.80%	91.21%
CAC ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	222	819	7,964	89	9,094
	N° de atenciones totales	227	826	9,763	91	10,907
	% (TEAP)	97.80%	99.15%	81.57%	97.80%	83.38%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	477	69	1,792	28	2,366
	N° de atenciones totales	531	74	2,082	34	2,721
	% (TEAP)	89.83%	93.24%	86.07%	82.35%	86.95%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	772	271	5,575	377	6,995
	N° de atenciones totales	915	319	7,261	446	8,941
	% (TEAP)	84.37%	84.95%	76.78%	84.53%	78.24%
CAC BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,008	708	7,149	901	9,766
	N° de atenciones totales	1,195	850	8,527	1,122	11,694
	% (TEAP)	84.35%	83.29%	83.84%	80.30%	83.51%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,146	476	5,197	839	7,658
	N° de atenciones totales	1,255	533	5,934	933	8,655
	% (TEAP)	91.31%	89.31%	87.58%	89.92%	88.48%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	804	168	3,320	329	4,621
	N° de atenciones totales	1,020	211	4,075	415	5,721
	% (TEAP)	78.82%	79.62%	81.47%	79.28%	80.77%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	248	53	1,916	98	2,315
	N° de atenciones totales	282	58	2,090	104	2,534
	% (TEAP)	87.94%	91.38%	91.67%	94.23%	91.36%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	689	204	4,635	412	5,940
	N° de atenciones totales	810	242	5,246	484	6,782
	% (TEAP)	85.06%	84.30%	88.35%	85.12%	87.58%
CAC CHICLAYO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	332	164	2,288	454	3,238
	N° de atenciones totales	380	275	3,266	681	4,602
	% (TEAP)	87.37%	59.64%	70.06%	66.67%	70.36%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	850	367	2,463	514	4,194
	N° de atenciones totales	1,085	489	3,129	628	5,331
	% (TEAP)	78.34%	75.05%	78.72%	81.85%	78.67%
CAC CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	342	186	858	183	1,569
	N° de atenciones totales	400	219	956	214	1,789
	% (TEAP)	85.50%	84.93%	89.75%	85.51%	87.70%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,206	734	6,121	1,169	9,230
	N° de atenciones totales	1,361	812	6,853	1,327	10,353
	% (TEAP)	88.61%	90.39%	89.32%	88.09%	89.15%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	721	1,362	2,784	1,433	6,300
	N° de atenciones totales	983	1,865	3,641	1,928	8,417
	% (TEAP)	73.35%	73.03%	76.46%	74.33%	74.85%
CAC CUSCO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	218	131	2,727	133	3,209
	N° de atenciones totales	235	150	3,072	146	3,603
	% (TEAP)	92.77%	87.33%	88.77%	91.10%	89.06%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	676	325	2,992	353	4,346
	N° de atenciones totales	1,035	446	3,748	493	5,722
	% (TEAP)	65.31%	72.87%	79.83%	71.60%	75.95%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	417	401	4,419	621	5,858
	N° de atenciones totales	555	531	6,608	819	8,513
	% (TEAP)	75.14%	75.52%	66.87%	75.82%	68.81%
CAC GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	714	470	4,096	252	5,532
	N° de atenciones totales	773	512	4,329	270	5,884
	% (TEAP)	92.37%	91.80%	94.62%	93.33%	94.02%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	965	568	7,436	1,139	10,108
	N° de atenciones totales	1,054	666	8,118	1,234	11,072
	% (TEAP)	91.56%	85.29%	91.60%	92.30%	91.29%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	550	272	5,692	497	7,011
	N° de atenciones totales	592	289	5,950	528	7,359
	% (TEAP)	92.91%	94.12%	95.66%	94.13%	95.27%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	676	160	2,690	338	3,864
	N° de atenciones totales	728	196	3,331	406	4,661
	% (TEAP)	92.86%	81.63%	80.76%	83.25%	82.90%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	262	59	2,711	107	3,139
	N° de atenciones totales	267	75	3,260	134	3,736
	% (TEAP)	98.13%	78.67%	83.16%	79.85%	84.02%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	418	90	1,520	101	2,129
	N° de atenciones totales	451	98	1,656	107	2,312
	% (TEAP)	92.68%	91.84%	91.79%	94.39%	92.08%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	394	126	2,651	117	3,288
	N° de atenciones totales	438	143	2,952	129	3,662
	% (TEAP)	89.95%	88.11%	89.80%	90.70%	89.79%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,514	1,212	5,952	1,533	10,211
	N° de atenciones totales	1,772	1,416	6,488	1,774	11,450
	% (TEAP)	85.44%	85.59%	91.74%	86.41%	89.18%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,375	88	7,417	91	9,971
	N° de atenciones totales	2,696	89	9,291	104	12,180
	% (TEAP)	88.09%	98.88%	79.83%	87.50%	81.86%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	660	153	3,861	276	4,950
	N° de atenciones totales	971	206	5,510	385	7,072
	% (TEAP)	67.97%	74.27%	70.07%	71.69%	69.99%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	366	195	3,336	225	4,122
	N° de atenciones totales	401	222	3,882	236	4,741
	% (TEAP)	91.27%	87.84%	85.94%	95.34%	86.94%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	750	945	2,433	527	4,655
	N° de atenciones totales	956	1,188	3,049	632	5,825
	% (TEAP)	78.45%	79.55%	79.80%	83.39%	79.91%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	756	401	5,433	654	7,244
	N° de atenciones totales	778	456	7,069	736	9,039
	% (TEAP)	97.17%	87.94%	76.86%	88.86%	80.14%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,269	1,050	17,958	1,922	22,199
	N° de atenciones totales	1,478	1,182	20,344	2,246	25,250
	% (TEAP)	85.86%	88.83%	88.27%	85.57%	87.92%
CAC PIURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	304	99	1,945	154	2,502
	N° de atenciones totales	336	112	2,126	171	2,745
	% (TEAP)	90.48%	88.39%	91.49%	90.06%	91.15%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	549	275	3,276	277	4,377
	N° de atenciones totales	844	403	4,573	440	6,260
	% (TEAP)	65.05%	68.24%	71.64%	62.95%	69.92%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,253	1,173	10,719	1,753	16,898
	N° de atenciones totales	3,520	1,433	12,582	2,126	19,661
	% (TEAP)	92.41%	81.86%	85.19%	82.46%	85.95%

CAC PORONGOCHI I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	362	315	1,765	94	2,536
	N° de atenciones totales	559	514	2,677	116	3,866
	% (TEAP)	64.76%	61.28%	65.93%	81.03%	65.60%
CAC PORONGOCHI II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	184	47	642	75	948
	N° de atenciones totales	192	47	678	77	994
	% (TEAP)	95.83%	100.00%	94.69%	97.40%	95.37%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	270	170	9,033	304	9,777
	N° de atenciones totales	281	178	9,692	318	10,469
	% (TEAP)	96.09%	95.51%	93.20%	95.60%	93.39%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	267	116	2,660	75	3,118
	N° de atenciones totales	287	130	2,862	79	3,358
	% (TEAP)	93.03%	89.23%	92.94%	94.94%	92.85%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	86	4	2,057	22	2,169
	N° de atenciones totales	116	5	3,190	28	3,339
	% (TEAP)	74.14%	80.00%	64.48%	78.57%	64.96%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	271	196	2,686	233	3,386
	N° de atenciones totales	324	253	3,251	289	4,117
	% (TEAP)	83.64%	77.47%	82.62%	80.62%	82.24%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	875	362	6,773	562	8,572
	N° de atenciones totales	996	423	8,291	651	10,361
	% (TEAP)	87.85%	85.58%	81.69%	86.33%	82.73%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	233	278	4,245	291	5,047
	N° de atenciones totales	321	341	6,512	382	7,556
	% (TEAP)	72.59%	81.52%	65.19%	76.18%	66.79%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,131	499	5,038	659	7,327
	N° de atenciones totales	1,265	576	5,610	726	8,177
	% (TEAP)	89.41%	86.63%	89.80%	90.77%	89.60%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	318	329	9,070	442	10,159
	N° de atenciones totales	338	347	9,812	456	10,953
	% (TEAP)	94.08%	94.81%	92.44%	96.93%	92.75%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	598	226	2,484	441	3,749
	N° de atenciones totales	857	287	3,505	592	5,241
	% (TEAP)	69.78%	78.75%	70.87%	74.49%	71.53%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	363	123	820	107	1,413
	N° de atenciones totales	504	162	1,183	137	1,986
	% (TEAP)	72.02%	75.93%	69.32%	78.10%	71.15%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	188	111	1,747	170	2,216
	N° de atenciones totales	193	116	1,792	178	2,279
	% (TEAP)	97.41%	95.69%	97.49%	95.51%	97.24%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	925	313	4,386	193	5,817
	N° de atenciones totales	1,048	416	5,324	257	7,045
	% (TEAP)	88.26%	75.24%	82.38%	75.10%	82.57%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	735	286	4,673	295	5,989
	N° de atenciones totales	860	329	5,356	342	6,887
	% (TEAP)	85.47%	86.93%	87.25%	86.26%	86.96%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,473	399	4,008	319	6,199
	N° de atenciones totales	1,600	473	4,570	379	7,022
	% (TEAP)	92.06%	84.36%	87.70%	84.17%	88.28%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	351	72	1,281	104	1,808
	N° de atenciones totales	468	91	1,729	129	2,417
	% (TEAP)	75.00%	79.12%	74.09%	80.62%	74.80%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,316	269	3,366	476	5,427
	N° de atenciones totales	1,787	344	4,427	651	7,209
	% (TEAP)	73.64%	78.20%	76.03%	73.12%	75.28%
CAV CENTRO CÍVICO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,686	423	3,111	514	5,734
	N° de atenciones totales	2,452	573	4,270	749	8,044
	% (TEAP)	68.76%	73.82%	72.86%	68.62%	71.28%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,367	304	2,434	405	4,510
	N° de atenciones totales	1,800	406	3,033	535	5,774
	% (TEAP)	75.94%	74.88%	80.25%	75.70%	78.11%
CAV ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	340	103	2,116	134	2,693
	N° de atenciones totales	361	106	2,206	145	2,818
	% (TEAP)	94.18%	97.17%	95.92%	92.41%	95.56%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,574	231	2,262	483	4,550
	N° de atenciones totales	1,780	266	2,539	578	5,163
	% (TEAP)	88.43%	86.84%	89.09%	83.56%	88.13%
CAV MAGDALENA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	285	25	1,928	32	2,270
	N° de atenciones totales	321	28	2,117	39	2,505
	% (TEAP)	88.79%	89.29%	91.07%	82.05%	90.62%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,486	1,088	2,730	1,260	6,564
	N° de atenciones totales	1,730	1,344	3,259	1,477	7,810
	% (TEAP)	85.90%	80.95%	83.77%	85.31%	84.05%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,684	795	3,039	1,270	6,788
	N° de atenciones totales	1,862	896	3,236	1,448	7,442
	% (TEAP)	90.44%	88.73%	93.91%	87.71%	91.21%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,517	575	4,939	1,051	9,082
	N° de atenciones totales	2,989	729	6,446	1,324	11,488
	% (TEAP)	84.21%	78.88%	76.62%	79.38%	79.06%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,176	682	3,098	648	5,604
	N° de atenciones totales	1,280	753	3,354	708	6,095
	% (TEAP)	91.88%	90.57%	92.37%	91.53%	91.94%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,314	636	2,004	1,110	6,064
	N° de atenciones totales	2,575	715	2,194	1,225	6,709
	% (TEAP)	89.86%	88.95%	91.34%	90.61%	90.39%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,263	527	2,718	542	5,050
	N° de atenciones totales	1,326	551	2,830	565	5,272
	% (TEAP)	95.25%	95.64%	96.04%	95.93%	95.79%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	54,362	24,777	264,484	30,828	374,451
	N° de atenciones totales	64,221	29,968	316,004	36,846	447,039
	% (TEAP) - TOTAL	84.65%	82.68%	83.70%	83.67%	83.76%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2015  
 MES: SETIEMBRE  
 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	159	9,330	1.70%
CAC AREQUIPA	878	9,370	9.37%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	355	6,749	5.26%
CAC ATOCONGO	107	10,907	0.98%
CAC AYACUCHO	93	2,721	3.42%
CAC BEGONIAS	282	8,941	3.15%
CAC BELLAVISTA	516	11,694	4.41%
CAC BRASIL	298	8,655	3.44%
CAC CAJAMARCA I	316	5,721	5.52%
CAC CAJAMARCA II	71	2,534	2.80%
CAC CHICLAYO I	245	6,782	3.61%
CAC CHICLAYO II	269	4,602	5.85%
CAC CHIMBOTE	290	5,331	5.44%
CAC CHINCHA	32	1,789	1.79%
CAC CHORRILLOS	366	10,353	3.54%
CAC CUSCO	526	8,417	6.25%
CAC CUSCO III	116	3,603	3.22%
CAC CUSCO REAL PLAZA	498	5,722	8.70%
CAC CUSCO 5	464	8,513	5.45%
CAC GAMARRA	37	5,884	0.63%
CAC HUANCAYO	404	11,072	3.65%
CAC HUANUCO	155	7,359	2.11%
CAC HUARAZ	354	4,661	7.59%
CAC ICA EL QUINDE	171	3,736	4.58%
CAC ILO	97	2,312	4.20%
CAC IQUITOS	106	3,662	2.89%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	531	11,450	4.64%
CAC JOCKEY PLAZA	70	12,180	0.57%
CAC JULIACA REAL PLAZA	60	7,072	0.85%
CAC LA MOLINA	82	4,741	1.73%
CAC LAMBRAMANI	328	5,825	5.63%
CAC LARCO	56	9,039	0.62%
CAC MEGAPLAZA	1,007	25,250	3.99%
CAC PIURA	136	2,745	4.95%
CAC PIURA OPEN PLAZA	449	6,260	7.17%
CAC PLAZA LIMA NORTE	771	19,661	3.92%
CAC PORONGOCHÉ I	366	3,866	9.47%
CAC PORONGOCHÉ II	14	994	1.41%
CAC PRIMAVERA	110	10,469	1.05%
CAC PUCALLPA	85	3,358	2.53%
CAC PUERTO MALDONADO	162	3,339	4.85%
CAC PUNO	30	4,117	0.73%
CAC SALAVERRY	475	10,361	4.58%
CAC SAN ANDRES	607	7,556	8.03%
CAC SAN BORJA	174	8,177	2.13%
CAC SAN MIGUEL	115	10,953	1.05%
CAC TACNA	392	5,241	7.48%
CAC TARAPOTO	111	1,986	5.59%
CAC TORRE SAN ISIDRO	8	2,279	0.35%
CAC TRUJILLO 1	401	7,045	5.69%
CAC TRUJILLO 2	332	6,887	4.82%
CAC TRUJILLO 3	282	7,022	4.02%
CAC TUMBES	171	2,417	7.07%
CAV CENTRO CÍVICO	313	7,209	4.34%
CAV CENTRO CÍVICO II	247	8,044	3.07%
CAV HUACHO	209	5,774	3.62%
CAV ICA	42	2,818	1.49%
CAV LINCE	97	5,163	1.88%
CAV MAGDALENA	43	2,505	1.72%
CAV MINKA	287	7,810	3.67%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	166	7,442	2.23%
CAV SANTA ANITA	333	11,488	2.90%
CAV SANTA CLARA	145	6,095	2.38%
CAV UNICACHI	127	6,709	1.89%
CAV VILLA EL SALVADOR	75	5,272	1.42%
<b>TOTAL</b>	<b>16,614</b>	<b>447,039</b>	<b>3.72%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2015  
MES: SETIEMBRE  
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	25,638	3,083,367	0.83%
Canal de Atención Telefónica 135	1,043	139,326	0.75%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	1,204	45,421	2.65%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	315	6,810	4.63%
<b>TOTAL</b>	<b>28,200</b>	<b>3,274,924</b>	<b>0.86%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2015  
MES: SETIEMBRE  
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	3,152,141	3,152,141	100.00%

Canal de Atención Telefónica 135	140,361	140,361	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	46,518	46,518	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,964	6,964	100.00%
<b>INDICADOR AVH2</b>	<b>Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS LUEGO DE MARCADA ESTA OPCIÓN</b>	<b>Nº TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO</b>	<b>AVH2 (%)</b>
Canal de Atención Telefónica 123	2,908,243	3,083,367	94.32%
Canal de Atención Telefónica 135	134,075	139,326	96.23%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	43,295	45,421	95.32%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,585	6,810	96.70%