

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2015  
 MES: OCTUBRE  
 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	280.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	372.00	0.00%
CAC ATOCONGO	0.00	301.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	205.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	199.00	0.00%
CAC BELLAVISTA	0.00	324.50	0.00%
CAC BRASIL	0.00	339.00	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	229.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	205.00	0.00%
CAC CHINCHA	0.00	288.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	338.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	250.00	0.00%
CAC CUSCO III	0.00	250.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC GAMARRA	0.00	199.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	290.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	290.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	205.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	364.00	0.00%
CAC ILO	0.00	223.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	224.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	199.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	305.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	338.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	199.00	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	48.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	199.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	338.50	0.00%
CAC PIURA	0.00	337.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	337.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	308.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	304.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	356.50	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	356.50	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	290.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	228.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	223.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	339.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	280.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	309.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	353.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	219.50	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	224.00	0.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	199.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	209.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	337.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	1.37	364.25	0.38%
CAC TUMBES	0.00	205.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	294.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO II	0.00	294.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	267.00	0.00%
CAV ICA	0.00	294.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	209.00	0.00%
CAV MAGDALENA	0.00	209.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	267.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	209.00	0.00%
CAV SANTA ANITA	0.00	325.50	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.00	279.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	259.00	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	209.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 123	1.28	744.00	0.17%
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%
<b>TOTAL</b>	<b>2.65</b>	<b>20590.25</b>	<b>0.01%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2015  
 MES: OCTUBRE  
 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.	767	382	6,155	203	7,507
	N° de atenciones totales	905	468	7,673	223	9,269
	% (TEAP)	84.75%	81.62%	80.22%	91.03%	80.99%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	388	515	3,954	107	4,964
	N° de atenciones totales	454	657	5,566	126	6,803
	% (TEAP)	85.46%	78.39%	71.04%	84.92%	72.97%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	719	232	5,045	103	6,099
	N° de atenciones totales	833	268	5,603	122	6,826
	% (TEAP)	86.31%	86.57%	90.04%	84.43%	89.35%

CAC ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	214	680	7,017	105	8,016
	N° de atenciones totales	222	689	10,033	105	11,049
	% (TEAP)	96.40%	98.69%	69.94%	100.00%	72.55%
CAC AYÁCUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	410	56	1,810	50	2,326
	N° de atenciones totales	504	77	2,273	68	2,922
	% (TEAP)	81.35%	72.73%	79.63%	73.53%	79.60%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	568	279	4,459	413	5,719
	N° de atenciones totales	698	372	6,613	518	8,201
	% (TEAP)	81.38%	75.00%	67.43%	79.73%	69.74%
CAC BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,209	757	7,353	973	10,292
	N° de atenciones totales	1,422	868	8,845	1,171	12,306
	% (TEAP)	85.02%	87.21%	83.13%	83.09%	83.63%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	901	424	5,283	756	7,364
	N° de atenciones totales	1,079	528	6,511	955	9,073
	% (TEAP)	83.50%	80.30%	81.14%	79.16%	81.16%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	610	155	3,215	422	4,402
	N° de atenciones totales	816	223	4,382	599	6,020
	% (TEAP)	74.75%	69.51%	73.37%	70.45%	73.12%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	273	50	2,015	113	2,451
	N° de atenciones totales	333	64	2,405	142	2,944
	% (TEAP)	81.98%	78.13%	83.78%	79.58%	83.25%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	718	222	5,135	409	6,484
	N° de atenciones totales	836	266	5,838	484	7,424
	% (TEAP)	85.89%	83.46%	87.96%	84.50%	87.34%
CAC CHICLAYO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	350	185	2,414	408	3,357
	N° de atenciones totales	392	293	3,385	632	4,702
	% (TEAP)	89.29%	63.14%	71.31%	64.56%	71.40%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	736	232	1,865	267	3,100
	N° de atenciones totales	1,214	428	2,951	509	5,102
	% (TEAP)	60.63%	54.21%	63.20%	52.46%	60.76%
CAC CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	409	181	798	179	1,567
	N° de atenciones totales	489	208	891	212	1,800
	% (TEAP)	83.64%	87.02%	89.56%	84.43%	87.06%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,208	768	6,219	897	9,092
	N° de atenciones totales	1,366	886	7,513	1,066	10,831
	% (TEAP)	88.43%	86.68%	82.78%	84.15%	83.94%
CAC CUSCO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	207	88	2,600	99	2,994
	N° de atenciones totales	245	111	3,215	126	3,697
	% (TEAP)	84.49%	79.28%	80.87%	78.57%	80.98%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	916	412	4,393	540	6,261
	N° de atenciones totales	1,178	546	5,780	663	8,167
	% (TEAP)	77.76%	75.46%	76.00%	81.45%	76.66%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	414	368	5,689	624	7,095
	N° de atenciones totales	539	492	7,987	816	9,834
	% (TEAP)	76.81%	74.80%	71.23%	76.47%	72.15%
CAC GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	713	493	3,164	178	4,548
	N° de atenciones totales	798	546	3,497	194	5,035
	% (TEAP)	89.35%	90.29%	90.48%	91.75%	90.33%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	411	869	6,506	1,127	8,913
	N° de atenciones totales	478	1,001	7,251	1,281	10,011
	% (TEAP)	85.98%	86.81%	89.73%	87.98%	89.03%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,088	372	5,040	564	7,064
	N° de atenciones totales	1,182	404	5,402	632	7,620
	% (TEAP)	92.05%	92.08%	93.30%	89.24%	92.70%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	720	142	2,829	429	4,120
	N° de atenciones totales	755	181	3,419	520	4,875
	% (TEAP)	95.36%	78.45%	82.74%	82.50%	84.51%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	248	59	2,499	93	2,899
	N° de atenciones totales	263	73	3,158	111	3,605
	% (TEAP)	94.30%	80.82%	79.13%	83.78%	80.42%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	492	48	960	48	1,548
	N° de atenciones totales	701	63	1,430	74	2,268
	% (TEAP)	70.19%	76.19%	67.13%	64.86%	68.25%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	541	119	2,720	100	3,480
	N° de atenciones totales	617	142	3,171	118	4,048
	% (TEAP)	87.68%	83.80%	85.78%	84.75%	85.97%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,555	1,337	3,659	1,883	8,434
	N° de atenciones totales	1,811	1,637	4,447	2,236	10,131
	% (TEAP)	85.86%	81.67%	82.28%	84.21%	83.25%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,637	85	7,095	46	9,863
	N° de atenciones totales	3,027	89	9,101	47	12,264
	% (TEAP)	87.12%	95.51%	77.96%	97.87%	80.42%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	736	254	3,873	365	5,228
	N° de atenciones totales	1,167	373	6,123	523	8,186
	% (TEAP)	63.07%	68.10%	63.25%	69.79%	63.87%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	381	179	3,156	195	3,911
	N° de atenciones totales	433	220	3,743	238	4,634
	% (TEAP)	87.99%	81.36%	84.32%	81.93%	84.40%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	97	70	224	51	442
	N° de atenciones totales	131	96	308	67	602
	% (TEAP)	74.05%	72.92%	72.73%	76.12%	73.42%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	703	442	3,608	576	5,329
	N° de atenciones totales	931	560	5,256	757	7,504
	% (TEAP)	75.51%	78.93%	68.65%	76.09%	71.02%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,264	1,108	12,968	1,694	17,034
	N° de atenciones totales	1,601	1,415	16,214	2,175	21,405
	% (TEAP)	78.95%	78.30%	79.98%	77.89%	79.58%
CAC PIURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	515	140	3,495	245	4,395
	N° de atenciones totales	608	163	4,069	286	5,126
	% (TEAP)	84.70%	85.89%	85.89%	85.66%	85.74%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	464	241	2,582	305	3,592
	N° de atenciones totales	763	384	3,895	493	5,535
	% (TEAP)	60.81%	62.76%	66.29%	61.87%	64.90%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,868	1,257	8,867	1,672	14,664
	N° de atenciones totales	3,251	1,705	11,277	2,285	18,518
	% (TEAP)	88.22%	73.72%	78.63%	73.17%	79.19%
CAC PORONGOCHÉ I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	773	753	3,350	187	5,063
	N° de atenciones totales	933	888	3,970	225	6,016
	% (TEAP)	82.85%	84.80%	84.38%	83.11%	84.16%
CAC PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	304	279	1,848	160	2,591

	N° de atenciones totales	340	332	2,046	179	2,897
	% (TEAP)	89.41%	84.04%	90.32%	89.39%	89.44%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	219	183	7,979	307	8,688
	N° de atenciones totales	227	186	8,552	315	9,280
	% (TEAP)	96.48%	98.39%	93.30%	97.46%	93.62%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	224	116	2,490	60	2,890
	N° de atenciones totales	270	147	3,051	81	3,549
	% (TEAP)	82.96%	78.91%	81.61%	74.07%	81.43%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	64	10	2,651	20	2,745
	N° de atenciones totales	71	11	3,927	22	4,031
	% (TEAP)	90.14%	90.91%	67.51%	90.91%	68.10%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	245	191	1,640	202	2,278
	N° de atenciones totales	329	258	2,311	281	3,179
	% (TEAP)	74.47%	74.03%	70.96%	71.89%	71.66%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	980	355	6,779	484	8,598
	N° de atenciones totales	1,111	438	8,345	580	10,474
	% (TEAP)	88.21%	81.05%	81.23%	83.45%	82.09%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	371	214	5,776	428	6,789
	N° de atenciones totales	540	286	9,410	619	10,855
	% (TEAP)	68.70%	74.83%	61.38%	69.14%	62.54%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	962	525	4,555	593	6,635
	N° de atenciones totales	1,096	617	5,313	655	7,681
	% (TEAP)	87.77%	85.09%	85.73%	90.53%	86.38%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	261	495	9,228	455	10,439
	N° de atenciones totales	266	527	9,923	473	11,189
	% (TEAP)	98.12%	93.93%	93.00%	96.19%	93.30%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	861	371	2,861	833	4,926
	N° de atenciones totales	1,279	498	4,218	1,237	7,232
	% (TEAP)	67.32%	74.50%	67.83%	67.34%	68.11%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	319	78	919	106	1,422
	N° de atenciones totales	526	113	1,480	176	2,295
	% (TEAP)	60.65%	69.03%	62.09%	60.23%	61.96%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	179	117	1,438	158	1,892
	N° de atenciones totales	198	129	1,592	186	2,105
	% (TEAP)	90.40%	90.70%	90.33%	84.95%	89.88%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	810	336	5,285	278	6,709
	N° de atenciones totales	935	397	5,983	330	7,645
	% (TEAP)	86.63%	84.63%	88.33%	84.24%	87.76%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	573	288	4,322	326	5,509
	N° de atenciones totales	716	383	5,185	427	6,711
	% (TEAP)	80.03%	75.20%	83.36%	76.35%	82.09%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,406	425	4,462	373	6,666
	N° de atenciones totales	1,542	496	5,269	441	7,748
	% (TEAP)	91.18%	85.69%	84.68%	84.58%	86.04%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	312	94	1,410	123	1,939
	N° de atenciones totales	421	124	1,817	154	2,516
	% (TEAP)	74.11%	75.81%	77.60%	79.87%	77.07%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,343	279	3,329	529	5,480
	N° de atenciones totales	1,882	357	4,371	715	7,325
	% (TEAP)	71.36%	78.15%	76.16%	73.99%	74.81%
CAV CENTRO CÍVICO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,366	433	3,457	727	6,983
	N° de atenciones totales	3,014	556	4,429	916	8,915
	% (TEAP)	78.50%	77.88%	78.05%	79.37%	78.33%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,807	440	2,588	423	5,258
	N° de atenciones totales	2,048	502	2,883	484	5,917
	% (TEAP)	88.23%	87.65%	89.77%	87.40%	88.86%
CAV ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	313	122	2,721	122	3,278
	N° de atenciones totales	324	127	2,863	130	3,444
	% (TEAP)	96.60%	96.06%	95.04%	93.85%	95.18%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,491	193	2,363	457	4,504
	N° de atenciones totales	1,899	236	2,895	565	5,595
	% (TEAP)	78.52%	81.78%	81.62%	80.88%	80.50%
CAV MAGDALENA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	425	49	1,731	57	2,262
	N° de atenciones totales	481	55	2,015	68	2,619
	% (TEAP)	88.36%	89.09%	85.91%	83.82%	86.37%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,541	907	3,149	1,250	6,847
	N° de atenciones totales	1,819	1,052	3,825	1,469	8,165
	% (TEAP)	84.72%	86.22%	82.33%	85.09%	83.86%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,269	881	2,442	878	5,470
	N° de atenciones totales	1,480	1,021	2,789	989	6,279
	% (TEAP)	85.74%	86.29%	87.56%	88.78%	87.12%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,537	718	5,206	1,007	9,468
	N° de atenciones totales	2,993	945	6,785	1,379	12,102
	% (TEAP)	84.76%	75.98%	76.73%	73.02%	78.24%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,079	502	3,805	685	6,071
	N° de atenciones totales	1,146	529	4,023	725	6,423
	% (TEAP)	94.15%	94.90%	94.58%	94.48%	94.52%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,304	699	2,008	1,454	7,465
	N° de atenciones totales	3,649	778	2,225	1,616	8,268
	% (TEAP)	90.55%	89.85%	90.25%	89.98%	90.29%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,373	395	2,920	480	5,168
	N° de atenciones totales	1,499	430	3,160	528	5,617
	% (TEAP)	91.59%	91.86%	92.41%	90.91%	92.01%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>54,161</b>	<b>23,649</b>	<b>251,376</b>	<b>29,401</b>	<b>358,587</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>65,076</b>	<b>28,914</b>	<b>313,880</b>	<b>36,539</b>	<b>444,409</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>83.23%</b>	<b>81.79%</b>	<b>80.09%</b>	<b>80.46%</b>	<b>80.69%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2015  
**MES:** OCTUBRE  
**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	193	9,269	2.08%
CAC AREQUIPA	550	6,803	8.08%

CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	407	6,826	5.96%
CAC ATACONGO	129	11,049	1.17%
CAC AYACUCHO	154	2,922	5.27%
CAC BEGONIAS	538	8,201	6.56%
CAC BELLAVISTA	588	12,306	4.78%
CAC BRASIL	356	9,073	3.92%
CAC CAJAMARCA I	408	6,020	6.78%
CAC CAJAMARCA II	120	2,944	4.08%
CAC CHICLAYO I	259	7,424	3.49%
CAC CHICLAYO II	317	4,702	6.74%
CAC CHIMBOTE	447	5,102	8.76%
CAC CHINCHA	31	1,800	1.72%
CAC CHORRILLOS	377	10,831	3.48%
CAC CUSCO III	177	3,697	4.79%
CAC CUSCO REAL PLAZA	525	8,167	6.43%
CAC CUSCO 5	508	9,834	5.17%
CAC GAMARRA	38	5,035	0.75%
CAC HUANCAYO	415	10,011	4.15%
CAC HUANUCO	136	7,620	1.78%
CAC HUARAZ	346	4,875	7.10%
CAC ICA EL QUINDE	197	3,605	5.46%
CAC ILO	285	2,268	12.57%
CAC IQUITOS	163	4,048	4.03%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	509	10,131	5.02%
CAC JOCKEY PLAZA	76	12,264	0.62%
CAC JULIACA REAL PLAZA	162	8,186	1.98%
CAC LA MOLINA	89	4,634	1.92%
CAC LAMBRAMANI	45	602	7.48%
CAC LARCO	89	7,504	1.19%
CAC MEGAPLAZA	861	21,405	4.02%
CAC PIURA	296	5,126	5.77%
CAC PIURA OPEN PLAZA	473	5,535	8.55%
CAC PLAZA LIMA NORTE	874	18,518	4.72%
CAC PORONGOCHO I	331	6,016	5.50%
CAC PORONGOCHO II	140	2,897	4.83%
CAC PRIMAVERA	92	9,280	0.99%
CAC PUCALLPA	182	3,549	5.13%
CAC PUERTO MALDONADO	270	4,031	6.70%
CAC PUNO	33	3,179	1.04%
CAC SALAVERRY	442	10,474	4.22%
CAC SAN ANDRES	1,309	10,855	12.06%
CAC SAN BORJA	122	7,681	1.59%
CAC SAN MIGUEL	101	11,189	0.90%
CAC TACNA	601	7,232	8.31%
CAC TARAPOTO	132	2,295	5.75%
CAC TORRE SAN ISIDRO	6	2,105	0.29%
CAC TRUJILLO 1	453	7,645	5.93%
CAC TRUJILLO 2	395	6,711	5.89%
CAC TRUJILLO 3	330	7,748	4.26%
CAC TUMBES	155	2,516	6.16%
CAV CENTRO CÍVICO	281	7,325	3.84%
CAV CENTRO CÍVICO II	220	8,915	2.47%
CAV HUACHO	117	5,917	1.98%
CAV ICA	45	3,444	1.31%
CAV LINCE	56	5,595	1.00%
CAV MAGDALENA	47	2,619	1.79%
CAV MINKA	239	8,165	2.93%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	137	6,279	2.18%
CAV SANTA ANITA	345	12,102	2.85%
CAV SANTA CLARA	156	6,423	2.43%
CAV UNICACHI	148	8,268	1.79%
CAV VILLA EL SALVADOR	97	5,617	1.73%
<b>TOTAL</b>	<b>18,120</b>	<b>444,409</b>	<b>4.08%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2015  
MES: OCTUBRE  
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	26,965	3,188,797	0.85%
Canal de Atención Telefónica 135	1,328	147,466	0.90%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	1,551	50,921	3.05%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	202	7,219	2.80%
<b>TOTAL</b>	<b>30,046</b>	<b>3,394,403</b>	<b>0.89%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2015  
MES: OCTUBRE  
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	3,296,995	3,296,995	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	151,483	151,483	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	52,510	52,510	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	8,080	8,080	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	2,943,005	3,188,797	92.29%
Canal de Atención Telefónica 135	134,323	147,466	91.09%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	48,914	50,921	96.06%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,804	7,219	94.25%