

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2015  
 MES: NOVIEMBRE  
 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	287.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	271.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	358.00	0.00%
CAC ATOCONGO	0.00	289.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	201.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	201.00	0.00%
CAC BELLAVISTA	0.00	310.00	0.00%
CAC BRASIL	0.00	326.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	358.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	324.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	324.00	0.00%
CAC CHICLAYO II	0.00	225.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.45	201.00	0.22%
CAC CHINCHA	0.00	273.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	327.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	247.00	0.00%
CAC CUSCO III	0.00	247.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	358.00	0.00%
CAC GAMARRA	0.00	201.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	275.50	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	276.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	201.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	353.00	0.00%
CAC ILO	0.00	222.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	220.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	201.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	289.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	325.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	200.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	201.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	326.00	0.00%
CAC PIURA	0.00	324.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	324.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	297.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	290.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	343.50	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	343.50	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	276.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	216.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	209.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	323.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	271.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	297.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	332.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	214.50	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	220.00	0.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	201.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	205.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.27	324.00	0.08%
CAC TRUJILLO 3	0.00	350.75	0.00%
CAC TUMBES	0.00	201.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	280.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO II	0.00	280.00	0.00%
CAV HUACHO	0.25	255.00	0.10%
CAV ICA	0.00	278.00	0.00%
CAV JULIACA	0.00	209.00	0.00%
CAV LAMBRAMANI	0.00	348.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	205.00	0.00%
CAV MAGDALENA	0.00	205.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	255.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	205.00	0.00%
CAV SANTA ANITA	0.00	313.50	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.00	269.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	292.50	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	205.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 123	0.87	714.00	0.12%
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>1.84</b>	<b>20453.75</b>	<b>0.01%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2015  
 MES: NOVIEMBRE  
 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.	666	364	6,015	209	7,254
	N° de atenciones totales	767	441	7,508	248	8,964
	% (TEAP)	86.83%	82.54%	80.11%	84.27%	80.92%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	884	1,268	4,426	286	6,864
	N° de atenciones totales	1,336	1,934	6,733	361	10,364
	% (TEAP)	66.17%	65.56%	65.74%	79.22%	66.23%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	510	208	4,814	148	5,680
	N° de atenciones totales	615	253	5,422	173	6,463

	% (TEAP)	82.93%	82.21%	88.79%	85.55%	87.88%
CAC ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	158	611	7,881	86	8,736
	N° de atenciones totales	164	619	11,500	88	12,371
	% (TEAP)	96.34%	98.71%	68.53%	97.73%	70.62%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	367	104	1,743	92	2,306
	N° de atenciones totales	511	131	2,348	122	3,112
	% (TEAP)	71.82%	79.39%	74.23%	75.41%	74.10%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	635	245	6,823	325	8,028
	N° de atenciones totales	695	288	7,664	372	9,019
	% (TEAP)	91.37%	85.07%	89.03%	87.37%	89.01%
CAC BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,123	786	6,757	1,015	9,681
	N° de atenciones totales	1,517	1,003	8,778	1,358	12,656
	% (TEAP)	74.03%	78.36%	76.98%	74.74%	76.49%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,105	425	4,576	737	6,843
	N° de atenciones totales	1,411	560	5,831	966	8,768
	% (TEAP)	78.31%	75.89%	78.48%	76.29%	78.05%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	516	129	2,769	351	3,765
	N° de atenciones totales	842	196	4,218	552	5,808
	% (TEAP)	61.28%	65.82%	65.65%	63.59%	64.82%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	282	67	1,978	133	2,460
	N° de atenciones totales	326	80	2,332	156	2,894
	% (TEAP)	86.50%	83.75%	84.82%	85.26%	85.00%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	690	192	4,588	399	5,869
	N° de atenciones totales	794	246	5,411	493	6,944
	% (TEAP)	86.90%	78.05%	84.79%	80.93%	84.52%
CAC CHICLAYO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	400	183	2,726	397	3,706
	N° de atenciones totales	448	268	3,439	559	4,714
	% (TEAP)	89.29%	68.28%	79.27%	71.02%	78.62%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	698	203	2,092	308	3,301
	N° de atenciones totales	1,071	319	3,022	471	4,883
	% (TEAP)	65.17%	63.64%	69.23%	65.39%	67.60%
CAC CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	345	138	850	156	1,489
	N° de atenciones totales	398	162	969	183	1,712
	% (TEAP)	86.68%	85.19%	87.72%	85.25%	86.97%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,055	588	6,645	649	8,937
	N° de atenciones totales	1,306	711	7,855	781	10,653
	% (TEAP)	80.78%	82.70%	84.60%	83.10%	83.89%
CAC CUSCO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	125	193	2,024	47	2,389
	N° de atenciones totales	140	219	2,234	52	2,645
	% (TEAP)	89.29%	88.13%	90.60%	90.38%	90.32%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	643	411	3,818	626	5,498
	N° de atenciones totales	827	543	5,269	847	7,486
	% (TEAP)	77.75%	75.69%	72.46%	73.91%	73.44%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	378	463	5,838	596	7,275
	N° de atenciones totales	452	598	8,653	751	10,454
	% (TEAP)	83.63%	77.42%	67.47%	79.36%	69.59%
CAC GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	767	465	2,957	281	4,470
	N° de atenciones totales	856	515	3,214	304	4,889
	% (TEAP)	89.60%	90.29%	92.00%	92.43%	91.43%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	501	533	6,428	928	8,390
	N° de atenciones totales	552	656	7,237	1,090	9,535
	% (TEAP)	90.76%	81.25%	88.82%	85.14%	87.99%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,944	361	3,891	665	6,861
	N° de atenciones totales	2,064	383	4,124	701	7,272
	% (TEAP)	94.19%	94.26%	94.35%	94.86%	94.35%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	578	134	2,730	446	3,888
	N° de atenciones totales	608	171	3,228	553	4,560
	% (TEAP)	95.07%	78.36%	84.57%	80.65%	85.26%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	295	57	2,259	67	2,678
	N° de atenciones totales	318	71	2,906	90	3,385
	% (TEAP)	92.77%	80.28%	77.74%	74.44%	79.11%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,075	107	606	41	1,829
	N° de atenciones totales	1,266	136	721	52	2,175
	% (TEAP)	84.91%	78.68%	84.05%	78.85%	84.09%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	430	96	2,286	111	2,923
	N° de atenciones totales	548	131	2,804	155	3,638
	% (TEAP)	78.47%	73.28%	81.53%	71.61%	80.35%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	944	1,130	5,091	2,263	9,428
	N° de atenciones totales	1,138	1,260	5,566	2,551	10,515
	% (TEAP)	82.95%	89.68%	91.47%	88.71%	89.66%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,203	271	5,652	448	8,574
	N° de atenciones totales	2,828	415	9,090	697	13,030
	% (TEAP)	77.90%	65.30%	62.18%	64.28%	65.80%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	758	202	4,202	327	5,489
	N° de atenciones totales	1,145	286	6,130	475	8,036
	% (TEAP)	66.20%	70.63%	68.55%	68.84%	68.31%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	284	124	3,362	172	3,942
	N° de atenciones totales	328	142	3,865	194	4,529
	% (TEAP)	86.59%	87.32%	86.99%	88.66%	87.04%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	711	389	4,082	312	5,494
	N° de atenciones totales	884	570	6,116	425	7,995
	% (TEAP)	80.43%	68.25%	66.74%	73.41%	68.72%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,225	1,109	12,855	1,897	17,086
	N° de atenciones totales	1,503	1,368	15,509	2,357	20,737
	% (TEAP)	81.50%	81.07%	82.89%	80.48%	82.39%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	450	161	3,751	249	4,611
	N° de atenciones totales	500	184	4,289	295	5,268
	% (TEAP)	90.00%	87.50%	87.46%	84.41%	87.53%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	420	224	2,788	326	3,758
	N° de atenciones totales	685	347	4,147	515	5,694
	% (TEAP)	61.31%	64.55%	67.23%	63.30%	66.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,886	1,373	7,382	1,672	13,313
	N° de atenciones totales	3,242	1,885	9,769	2,270	17,166
	% (TEAP)	89.02%	72.84%	75.57%	73.66%	77.55%
CAC PORONGOCHO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	728	1,196	3,396	367	5,687
	N° de atenciones totales	868	1,622	4,338	442	7,270
	% (TEAP)	83.87%	73.74%	78.28%	83.03%	78.23%
CAC PORONGOCHO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	298	263	2,246	154	2,961
	N° de atenciones totales	341	321	2,725	184	3,571
	% (TEAP)	87.39%	81.93%	82.42%	83.70%	82.92%

CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	230	232	7,048	316	7,826
	N° de atenciones totales	249	242	8,044	337	8,872
	% (TEAP)	92.37%	95.87%	87.62%	93.77%	88.21%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	137	92	2,271	75	2,575
	N° de atenciones totales	195	120	2,896	97	3,308
	% (TEAP)	70.26%	76.67%	78.42%	77.32%	77.84%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	22	10	1,696	11	1,739
	N° de atenciones totales	25	10	2,883	13	2,931
	% (TEAP)	88.00%	100.00%	58.83%	84.62%	59.33%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	232	181	2,385	180	2,978
	N° de atenciones totales	299	248	3,033	228	3,808
	% (TEAP)	77.59%	72.98%	78.64%	78.95%	78.20%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	751	478	5,544	302	7,075
	N° de atenciones totales	885	604	7,680	392	9,561
	% (TEAP)	84.86%	79.14%	72.19%	77.04%	74.00%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,703	1,117	2,447	1,301	6,568
	N° de atenciones totales	2,458	1,545	3,086	1,851	8,940
	% (TEAP)	69.28%	72.30%	79.29%	70.29%	73.47%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,143	877	3,296	819	6,135
	N° de atenciones totales	1,376	1,045	4,013	987	7,421
	% (TEAP)	83.07%	83.92%	82.13%	82.98%	82.67%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	203	315	7,386	271	8,175
	N° de atenciones totales	225	345	8,531	307	9,408
	% (TEAP)	90.22%	91.30%	86.58%	88.27%	86.89%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,152	472	3,278	1,161	6,063
	N° de atenciones totales	1,719	656	4,880	1,760	9,015
	% (TEAP)	67.02%	71.95%	67.17%	65.97%	67.25%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	398	58	1,046	101	1,603
	N° de atenciones totales	612	85	1,624	151	2,472
	% (TEAP)	65.03%	68.24%	64.41%	66.89%	64.85%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	219	180	1,432	313	2,144
	N° de atenciones totales	237	197	1,597	340	2,371
	% (TEAP)	92.41%	91.37%	89.67%	92.06%	90.43%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	838	234	3,909	195	5,176
	N° de atenciones totales	948	362	5,377	300	6,987
	% (TEAP)	88.40%	64.64%	72.70%	65.00%	74.08%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	602	189	4,184	237	5,212
	N° de atenciones totales	741	262	5,196	305	6,504
	% (TEAP)	81.24%	72.14%	80.52%	77.70%	80.14%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,374	265	3,755	284	5,678
	N° de atenciones totales	1,574	396	5,065	388	7,423
	% (TEAP)	87.29%	66.92%	74.14%	73.20%	76.49%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	460	88	1,438	103	2,089
	N° de atenciones totales	588	122	1,801	139	2,650
	% (TEAP)	78.23%	72.13%	79.84%	74.10%	78.83%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,191	182	2,869	334	4,576
	N° de atenciones totales	2,132	272	4,288	554	7,246
	% (TEAP)	55.86%	66.91%	66.91%	60.29%	63.15%
CAV CENTRO CÍVICO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,385	476	3,517	765	7,143
	N° de atenciones totales	2,834	555	4,308	932	8,629
	% (TEAP)	84.16%	85.77%	81.64%	82.08%	82.78%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,351	351	3,026	297	5,025
	N° de atenciones totales	1,559	410	3,495	355	5,819
	% (TEAP)	86.66%	85.61%	86.58%	83.66%	86.36%
CAV ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	337	118	2,352	188	2,995
	N° de atenciones totales	356	121	2,455	195	3,127
	% (TEAP)	94.66%	97.52%	95.80%	96.41%	95.78%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	340	91	4,797	45	5,273
	N° de atenciones totales	359	95	4,959	46	5,459
	% (TEAP)	94.71%	95.79%	96.73%	97.83%	96.59%
CAV LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	280	122	3,462	39	3,903
	N° de atenciones totales	378	165	5,011	52	5,606
	% (TEAP)	74.07%	73.94%	69.09%	75.00%	69.62%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,449	197	2,213	449	4,308
	N° de atenciones totales	1,819	251	2,746	579	5,395
	% (TEAP)	79.66%	78.49%	80.59%	77.55%	79.85%
CAV MAGDALENA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	475	57	1,578	88	2,198
	N° de atenciones totales	558	68	1,770	105	2,501
	% (TEAP)	85.13%	83.82%	89.15%	83.81%	87.88%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,081	599	3,718	963	6,361
	N° de atenciones totales	1,307	697	4,600	1,149	7,753
	% (TEAP)	82.71%	85.94%	80.83%	83.81%	82.05%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,342	1,048	1,162	1,208	5,760
	N° de atenciones totales	2,660	1,185	1,293	1,394	6,532
	% (TEAP)	88.05%	88.44%	89.87%	86.66%	88.18%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,249	778	4,176	1,214	8,417
	N° de atenciones totales	2,888	1,123	6,119	1,770	11,900
	% (TEAP)	77.87%	69.28%	68.25%	68.59%	70.73%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,637	911	1,979	1,095	5,622
	N° de atenciones totales	1,829	985	2,189	1,210	6,213
	% (TEAP)	89.50%	92.49%	90.41%	90.50%	90.49%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,381	513	2,333	1,159	6,386
	N° de atenciones totales	2,544	561	2,471	1,261	6,837
	% (TEAP)	93.59%	91.44%	94.42%	91.91%	93.40%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	600	268	2,400	392	3,660
	N° de atenciones totales	751	360	3,099	511	4,721
	% (TEAP)	79.89%	74.44%	77.44%	76.71%	77.53%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	54,639	25,272	243,024	31,191	354,126
	N° de atenciones totales	67,399	32,121	309,473	39,591	448,584
	% (TEAP) - TOTAL	81.07%	78.68%	78.53%	78.78%	78.94%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2015  
 MES: NOVIEMBRE  
 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	185	8,964	2.06%
CAC AREQUIPA	1,173	10,364	11.32%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	374	6,463	5.79%
CAC ATOCONGO	111	12,371	0.90%
CAC AYACUCHO	218	3,112	7.01%
CAC BEGONIAS	517	9,019	5.73%
CAC BELLAVISTA	759	12,656	6.00%
CAC BRASIL	397	8,768	4.53%
CAC CAJAMARCA I	575	5,808	9.90%
CAC CAJAMARCA II	137	2,894	4.73%
CAC CHICLAYO I	256	6,944	3.69%
CAC CHICLAYO II	294	4,714	6.24%
CAC CHIMBOTE	427	4,883	8.74%
CAC CHINCHA	22	1,712	1.29%
CAC CHORRILLOS	316	10,653	2.97%
CAC CUSCO III	86	2,645	3.25%
CAC CUSCO REAL PLAZA	583	7,486	7.79%
CAC CUSCO 5	647	10,454	6.19%
CAC GAMARRA	51	4,889	1.04%
CAC HUANCAYO	456	9,535	4.78%
CAC HUANUCO	147	7,272	2.02%
CAC HUARAZ	279	4,560	6.12%
CAC ICA EL QUINDE	230	3,385	6.79%
CAC ILO	170	2,175	7.82%
CAC IQUITOS	176	3,638	4.84%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN I	541	10,515	5.15%
CAC JOCKEY PLAZA	241	13,030	1.85%
CAC JULIACA REAL PLAZA	200	8,036	2.49%
CAC LA MOLINA	98	4,529	2.16%
CAC LARCO	164	7,995	2.05%
CAC MEGAPLAZA	734	20,737	3.54%
CAC PIURA REAL PLAZA	278	5,268	5.28%
CAC PIURA OPEN PLAZA	549	5,694	9.64%
CAC PLAZA LIMA NORTE	767	17,166	4.47%
CAC PORONGOCHE I	451	7,270	6.20%
CAC PORONGOCHE II	237	3,571	6.64%
CAC PRIMAVERA	124	8,872	1.40%
CAC PUCALLPA	172	3,308	5.20%
CAC PUERTO MALDONADO	221	2,931	7.54%
CAC PUNO	141	3,808	3.70%
CAC SALAVERRY	495	9,561	5.18%
CAC SAN ANDRES	703	8,940	7.86%
CAC SAN BORJA	230	7,421	3.10%
CAC SAN MIGUEL	84	9,408	0.89%
CAC TACNA	857	9,015	9.51%
CAC TARAPOTO	153	2,472	6.19%
CAC TORRE SAN ISIDRO	16	2,371	0.67%
CAC TRUJILLO 1	460	6,987	6.58%
CAC TRUJILLO 2	454	6,504	6.98%
CAC TRUJILLO 3	435	7,423	5.86%
CAC TUMBES	149	2,650	5.62%
CAV CENTRO CÍVICO	409	7,246	5.64%
CAV CENTRO CÍVICO II	188	8,629	2.18%
CAV HUACHO	117	5,819	2.01%
CAV ICA	55	3,127	1.76%
CAV JULIACA	151	5,459	2.77%
CAV LAMBRAMANI	565	5,606	10.08%
CAV LINCE	120	5,395	2.22%
CAV MAGDALENA	53	2,501	2.12%
CAV MINKA	154	7,753	1.99%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	142	6,532	2.17%
CAV SANTA ANITA	347	11,900	2.92%
CAV SANTA CLARA	116	6,213	1.87%
CAV UNICACHI	126	6,837	1.84%
CAV VILLA EL SALVADOR	103	4,721	2.18%
<b>TOTAL</b>	<b>20,186</b>	<b>448,584</b>	<b>4.50%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2015  
MES: NOVIEMBRE  
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	24,672	2,900,410	0.85%
Canal de Atención Telefónica 135	1,658	142,158	1.17%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	1,299	45,992	2.82%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	165	5,504	3.00%
<b>TOTAL</b>	<b>27,794</b>	<b>3,094,064</b>	<b>0.90%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2015  
MES: NOVIEMBRE  
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	2,967,629	2,967,629	100.00%

Canal de Atención Telefónica 135	148,001	148,001	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	48,342	48,342	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,823	5,823	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	2,740,199	2,900,410	94.48%
Canal de Atención Telefónica 135	128,844	142,158	90.63%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	43,516	45,992	94.62%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,313	5,504	96.53%