

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2015
 MES: DICIEMBRE
 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	317.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	282.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	369.00	0.00%
CAC ATOCONGO	0.00	293.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	219.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	232.00	0.00%
CAC BELLAVISTA	0.00	340.00	0.00%
CAC BRASIL	0.00	336.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	376.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	336.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	315.00	0.00%
CAC CHICLAYO II	0.00	241.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.25	219.00	0.11%
CAC CHINCHA	0.00	287.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	356.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	289.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	271.00	0.00%
CAC CUSCO III	0.00	247.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	352.00	0.00%
CAC GAMARRA	0.00	232.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	303.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	302.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	219.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	361.00	0.00%
CAC ILO	0.00	226.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	238.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	232.00	0.00%
CAC ILOKEY PLAZA	0.00	294.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	348.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	232.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	232.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	366.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	336.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	336.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	337.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	348.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	348.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	321.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	302.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	214.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	245.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	361.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	278.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	328.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	369.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	236.50	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	238.00	0.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	232.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	6.57	219.00	3.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	335.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.38	361.50	0.11%
CAC TUMBES	0.00	219.00	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%
Canal de Atención Telefónica 123	4.37	744.00	0.59%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	283.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO II	0.00	283.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	258.00	0.00%
CAV ICA	0.00	284.00	0.00%
CAV JULIACA	0.00	205.00	0.00%
CAV LAMBRAMANI	0.00	369.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	215.00	0.00%
CAV MAGDALENA	0.00	215.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	283.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	241.00	0.00%
CAV SANTA ANITA	0.00	322.00	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.00	270.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	329.50	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	211.00	0.00%
TOTAL	11.57	21970.50	0.05%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2015
 MES: DICIEMBRE
 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.	591	311	6,520	136	7,558
	N° de atenciones totales	718	397	8,539	153	9,807
	% (TEAP)	82.31%	78.34%	76.36%	88.89%	77.07%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	446	342	8,429	154	9,371
	N° de atenciones totales	648	444	12,798	190	14,080
	% (TEAP)	68.83%	77.03%	65.86%	81.05%	66.56%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	486	218	3,824	136	4,664

	N° de atenciones totales	629	286	5,151	175	6,241
	% (TEAP)	77.27%	76.22%	74.24%	77.71%	74.73%
CAC ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	145	462	7,450	68	8,125
	N° de atenciones totales	148	470	11,642	69	12,329
	% (TEAP)	97.97%	98.30%	63.99%	98.55%	65.90%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	334	64	1,750	105	2,253
	N° de atenciones totales	552	102	2,842	154	3,650
	% (TEAP)	60.51%	62.75%	61.58%	68.18%	61.73%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	698	145	6,688	177	7,708
	N° de atenciones totales	849	199	9,336	223	10,607
	% (TEAP)	82.21%	72.86%	71.64%	79.37%	72.67%
CAC BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,039	683	7,632	1,115	10,469
	N° de atenciones totales	1,343	865	9,767	1,413	13,388
	% (TEAP)	77.36%	78.96%	78.14%	78.91%	78.20%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,292	291	4,777	579	6,939
	N° de atenciones totales	2,003	434	6,913	865	10,215
	% (TEAP)	64.50%	67.05%	69.10%	66.94%	67.93%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	793	185	3,618	399	4,995
	N° de atenciones totales	981	226	4,480	512	6,199
	% (TEAP)	80.84%	81.86%	80.76%	77.93%	80.58%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	287	68	2,457	112	2,924
	N° de atenciones totales	378	81	3,058	142	3,659
	% (TEAP)	75.93%	83.95%	80.35%	78.87%	79.91%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	845	199	5,442	319	6,805
	N° de atenciones totales	1,011	248	6,485	397	8,141
	% (TEAP)	83.58%	80.24%	83.92%	80.35%	83.59%
CAC CHICLAYO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	521	167	3,189	393	4,270
	N° de atenciones totales	583	240	4,031	558	5,412
	% (TEAP)	89.37%	69.58%	79.11%	70.43%	78.90%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	487	136	1,573	122	2,318
	N° de atenciones totales	1,071	350	3,313	295	5,029
	% (TEAP)	45.47%	38.86%	47.48%	41.36%	46.09%
CAC CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	494	161	1,160	141	1,956
	N° de atenciones totales	638	213	1,432	190	2,473
	% (TEAP)	77.43%	75.59%	81.01%	74.21%	79.09%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,084	482	6,958	523	9,047
	N° de atenciones totales	1,376	616	8,978	681	11,651
	% (TEAP)	78.78%	78.25%	77.50%	76.80%	77.65%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	664	110	5,960	427	7,161
	N° de atenciones totales	912	167	8,967	783	10,829
	% (TEAP)	72.81%	65.87%	66.47%	54.53%	66.13%
CAC CUSCO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	105	40	2,672	25	2,842
	N° de atenciones totales	133	47	3,886	33	4,099
	% (TEAP)	78.95%	85.11%	68.76%	75.76%	69.33%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	669	243	2,170	331	3,413
	N° de atenciones totales	841	355	3,710	450	5,356
	% (TEAP)	79.55%	68.45%	58.49%	73.56%	63.72%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	356	282	3,857	349	4,844
	N° de atenciones totales	418	397	5,843	450	7,108
	% (TEAP)	85.17%	71.03%	66.01%	77.56%	68.15%
CAC GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	540	279	2,960	213	3,992
	N° de atenciones totales	704	399	3,620	261	4,984
	% (TEAP)	76.70%	69.92%	81.77%	81.61%	80.10%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	599	473	6,450	466	7,988
	N° de atenciones totales	709	716	8,025	683	10,133
	% (TEAP)	84.49%	66.06%	80.37%	68.23%	78.83%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,074	517	4,791	681	8,063
	N° de atenciones totales	2,156	543	4,977	717	8,393
	% (TEAP)	96.20%	95.21%	96.26%	94.98%	96.07%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	878	163	2,702	414	4,157
	N° de atenciones totales	929	241	3,696	568	5,434
	% (TEAP)	94.51%	67.63%	73.11%	72.89%	76.50%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	307	48	1,922	77	2,354
	N° de atenciones totales	326	85	3,608	145	4,164
	% (TEAP)	94.17%	56.47%	53.27%	53.10%	56.53%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	258	49	1,446	16	1,769
	N° de atenciones totales	352	63	2,230	27	2,672
	% (TEAP)	73.30%	77.78%	64.84%	59.26%	66.21%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	386	80	1,512	92	2,070
	N° de atenciones totales	555	119	2,006	142	2,822
	% (TEAP)	69.55%	67.23%	75.37%	64.79%	73.35%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	869	706	6,841	2,082	10,498
	N° de atenciones totales	1,004	783	7,418	2,471	11,676
	% (TEAP)	86.55%	90.17%	92.22%	84.26%	89.91%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,575	307	4,678	301	7,861
	N° de atenciones totales	3,473	533	9,145	462	13,613
	% (TEAP)	74.14%	57.60%	51.15%	65.15%	57.75%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,099	222	4,032	291	5,644
	N° de atenciones totales	1,776	337	6,345	480	8,938
	% (TEAP)	61.88%	65.88%	63.55%	60.63%	63.15%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	298	95	3,501	108	4,002
	N° de atenciones totales	351	113	4,537	137	5,138
	% (TEAP)	84.90%	84.07%	77.17%	78.83%	77.89%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	496	328	4,042	340	5,206
	N° de atenciones totales	755	495	6,867	471	8,588
	% (TEAP)	65.70%	66.26%	58.86%	72.19%	60.62%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,028	799	13,731	1,619	17,177
	N° de atenciones totales	1,267	954	16,638	1,942	20,801
	% (TEAP)	81.14%	83.75%	82.53%	83.37%	82.58%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	570	163	4,111	275	5,119
	N° de atenciones totales	686	186	4,761	325	5,958
	% (TEAP)	83.09%	87.63%	86.35%	84.62%	85.92%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	582	203	2,679	365	3,829
	N° de atenciones totales	1,064	378	4,225	612	6,279
	% (TEAP)	54.70%	53.70%	63.41%	59.64%	60.98%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,995	1,313	7,360	1,449	13,117
	N° de atenciones totales	3,430	1,848	9,920	2,085	17,283
	% (TEAP)	87.32%	71.05%	74.19%	69.50%	75.90%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	567	772	2,262	110	3,711
	N° de atenciones totales	839	1,155	3,525	151	5,670

	% (TEAP)	67.58%	66.84%	64.17%	72.85%	65.45%
CAC PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	432	227	2,211	169	3,039
	N° de atenciones totales	596	328	3,030	216	4,170
	% (TEAP)	72.48%	69.21%	72.97%	78.24%	72.88%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	272	198	6,816	207	7,493
	N° de atenciones totales	299	215	8,261	225	9,000
	% (TEAP)	90.97%	92.09%	82.51%	92.00%	83.26%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	137	70	2,165	46	2,418
	N° de atenciones totales	235	120	3,396	80	3,831
	% (TEAP)	58.30%	58.33%	63.75%	57.50%	63.12%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	96	15	3,102	20	3,233
	N° de atenciones totales	118	21	5,038	22	5,199
	% (TEAP)	81.36%	71.43%	61.57%	90.91%	62.19%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	275	159	4,297	146	4,877
	N° de atenciones totales	299	167	4,764	164	5,394
	% (TEAP)	91.97%	95.21%	90.20%	89.02%	90.42%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	581	220	5,526	248	6,575
	N° de atenciones totales	782	311	8,545	328	9,966
	% (TEAP)	74.30%	70.74%	64.67%	75.61%	65.97%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	817	205	1,664	294	2,980
	N° de atenciones totales	1,216	252	2,533	396	4,397
	% (TEAP)	67.19%	81.35%	65.69%	74.24%	67.77%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	984	780	3,992	828	6,584
	N° de atenciones totales	1,200	964	4,760	1,035	7,959
	% (TEAP)	82.00%	80.91%	83.87%	80.00%	82.72%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	199	125	8,841	134	9,299
	N° de atenciones totales	220	145	9,944	148	10,457
	% (TEAP)	90.45%	86.21%	88.91%	90.54%	88.93%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,150	395	3,130	922	5,597
	N° de atenciones totales	1,677	570	4,439	1,281	7,967
	% (TEAP)	68.57%	69.30%	70.51%	71.98%	70.25%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	492	62	1,239	95	1,888
	N° de atenciones totales	765	91	1,955	139	2,950
	% (TEAP)	64.31%	68.13%	63.38%	68.35%	64.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	249	133	1,471	168	2,021
	N° de atenciones totales	299	186	1,878	238	2,601
	% (TEAP)	83.28%	71.51%	78.33%	70.59%	77.70%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	848	191	3,340	155	4,534
	N° de atenciones totales	1,060	352	5,381	279	7,072
	% (TEAP)	80.00%	54.26%	62.07%	55.56%	64.11%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	770	180	3,913	154	5,017
	N° de atenciones totales	975	241	5,580	242	7,038
	% (TEAP)	78.97%	74.69%	70.13%	63.64%	71.28%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,569	225	3,173	188	5,155
	N° de atenciones totales	1,968	382	5,230	332	7,912
	% (TEAP)	79.73%	58.90%	60.67%	56.63%	65.15%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	364	44	982	62	1,452
	N° de atenciones totales	738	113	1,796	120	2,767
	% (TEAP)	49.32%	38.94%	54.68%	51.67%	52.48%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,221	160	2,886	396	5,663
	N° de atenciones totales	3,776	243	4,414	618	9,051
	% (TEAP)	58.82%	65.84%	65.38%	64.08%	62.57%
CAV CENTRO CÍVICO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,507	211	3,582	479	6,779
	N° de atenciones totales	3,547	275	4,867	635	9,324
	% (TEAP)	70.68%	76.73%	73.60%	75.43%	72.70%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,670	418	2,957	452	5,497
	N° de atenciones totales	2,046	521	3,501	526	6,594
	% (TEAP)	81.62%	80.23%	84.46%	85.93%	83.36%
CAV ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	325	80	2,679	215	3,299
	N° de atenciones totales	336	83	2,797	224	3,440
	% (TEAP)	96.73%	96.39%	95.78%	95.98%	95.90%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	524	31	4,468	6	5,029
	N° de atenciones totales	599	35	4,936	8	5,578
	% (TEAP)	87.48%	88.57%	90.52%	75.00%	90.16%
CAV LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	177	303	2,306	262	3,048
	N° de atenciones totales	234	412	3,329	407	4,382
	% (TEAP)	75.64%	73.54%	69.27%	64.37%	69.56%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,554	131	1,936	329	3,950
	N° de atenciones totales	2,357	191	2,834	500	5,882
	% (TEAP)	65.93%	68.59%	68.31%	65.80%	67.15%
CAV MAGDALENA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	537	57	1,826	121	2,541
	N° de atenciones totales	592	62	2,017	128	2,799
	% (TEAP)	90.71%	91.94%	90.53%	94.53%	90.78%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,624	807	3,607	1,122	7,160
	N° de atenciones totales	2,031	986	4,541	1,322	8,880
	% (TEAP)	79.96%	81.85%	79.43%	84.87%	80.63%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,566	1,064	1,701	1,298	6,629
	N° de atenciones totales	2,840	1,208	1,834	1,482	7,364
	% (TEAP)	90.35%	88.08%	92.75%	87.58%	90.02%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,347	877	5,293	958	10,475
	N° de atenciones totales	4,395	1,077	6,902	1,205	13,579
	% (TEAP)	76.15%	81.43%	76.69%	79.50%	77.14%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,448	440	2,544	584	5,016
	N° de atenciones totales	1,730	549	2,899	708	5,886
	% (TEAP)	83.70%	80.15%	87.75%	82.49%	85.22%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,069	486	3,730	644	6,929
	N° de atenciones totales	2,232	533	4,010	690	7,465
	% (TEAP)	92.70%	91.18%	93.02%	93.33%	92.82%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	688	194	3,638	275	4,795
	N° de atenciones totales	777	215	4,179	310	5,481
	% (TEAP)	88.55%	90.23%	87.05%	88.71%	87.48%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	57,949	19,594	260,161	25,487	363,191
	N° de atenciones totales	75,547	25,933	352,304	33,420	487,204
	% (TEAP) - TOTAL	76.71%	75.56%	73.85%	76.26%	74.55%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2015
MES: DICIEMBRE
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	150	9,807	1.53%
CAC AREQUIPA	1,333	14,080	9.47%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	459	6,241	7.35%
CAC ATOCONGO	126	12,329	1.02%
CAC AYACUCHO	227	3,650	6.22%
CAC BEGONIAS	704	10,607	6.64%
CAC BELLAVISTA	724	13,388	5.41%
CAC BRASIL	588	10,215	5.76%
CAC CAJAMARCA I	386	6,199	6.23%
CAC CAJAMARCA II	217	3,659	5.93%
CAC CHICLAYO I	359	8,141	4.41%
CAC CHICLAYO II	301	5,412	5.56%
CAC CHIMBOTE	611	5,029	12.15%
CAC CHINCHA	44	2,473	1.78%
CAC CHORRILLOS	491	11,651	4.21%
CAC CUSCO	896	10,829	8.27%
CAC CUSCO III	341	4,099	8.32%
CAC CUSCO REAL PLAZA	691	5,356	12.90%
CAC CUSCO 5	524	7,108	7.37%
CAC GAMARRA	104	4,984	2.09%
CAC HUANCAYO	461	10,133	4.55%
CAC HUANUCO	125	8,393	1.49%
CAC HUARAZ	420	5,434	7.73%
CAC ICA EL QUINDE	431	4,164	10.35%
CAC ILO	345	2,672	12.91%
CAC IQUITOS	191	2,822	6.77%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	537	11,676	4.60%
CAC JOCKEY PLAZA	231	13,613	1.70%
CAC JULIACA REAL PLAZA	319	8,938	3.57%
CAC LA MOLINA	153	5,138	2.98%
CAC LARCO	141	8,588	1.64%
CAC MEGAPLAZA	771	20,801	3.71%
CAC PIURA REAL PLAZA	319	5,958	5.35%
CAC PIURA OPEN PLAZA	709	6,279	11.29%
CAC PLAZA LIMA NORTE	727	17,283	4.21%
CAC PORONGOCHÉ I	500	5,670	8.82%
CAC PORONGOCHÉ II	427	4,170	10.24%
CAC PRIMAVERA	128	9,000	1.42%
CAC PUCALLPA	290	3,831	7.57%
CAC PUERTO MALDONADO	335	5,199	6.44%
CAC PUNO	97	5,394	1.80%
CAC SALAVERRY	659	9,966	6.61%
CAC SAN ANDRÉS	719	4,397	16.35%
CAC SAN BORJA	206	7,959	2.59%
CAC SAN MIGUEL	96	10,457	0.92%
CAC TACNA	856	7,967	10.74%
CAC TARAPOTO	86	2,950	2.92%
CAC TORRE SAN ISÍDRO	66	2,601	2.54%
CAC TRUJILLO 1	664	7,072	9.39%
CAC TRUJILLO 2	616	7,038	8.75%
CAC TRUJILLO 3	531	7,912	6.71%
CAC TUMBES	281	2,767	10.16%
CAV CENTRO CÍVICO	570	9,051	6.30%
CAV CENTRO CÍVICO II	216	9,324	2.32%
CAV HUACHO	129	6,594	1.96%
CAV ICA	51	3,440	1.48%
CAV JULIACA	74	5,578	1.33%
CAV LAMBRAMANI	408	4,382	9.31%
CAV LINCE	208	5,882	3.54%
CAV MAGDALENA	51	2,799	1.82%
CAV MINKA	199	8,880	2.24%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	134	7,364	1.82%
CAV SANTA ANITA	433	13,579	3.19%
CAV SANTA CLARA	109	5,886	1.85%
CAV UNICACHI	142	7,465	1.90%
CAV VILLA EL SALVADOR	128	5,481	2.34%
TOTAL	24,565	487,204	5.04%

EMPRESA:

AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

AÑO:

2015

MES:

DICIEMBRE

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	27,938	2,979,514	0.94%
Canal de Atención Telefónica 135	1,807	144,650	1.25%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	2,375	59,250	4.01%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	211	5,141	4.10%
TOTAL	32,331	3,188,555	1.01%

EMPRESA:

AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

AÑO:

2015

MES:

DICIEMBRE

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	3,050,763	3,050,763	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	148,357	148,357	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	62,322	62,322	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,565	5,565	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	2,792,209	2,979,514	93.71%
Canal de Atención Telefónica 135	132,890	144,650	91.87%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	55,004	59,250	92.83%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,902	5,141	95.35%