

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2016
 MES: ENERO
 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	290.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	270.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	360.00	0.00%
CAC ATOCONGO	0.00	290.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	200.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	200.00	0.00%
CAC BELLAVISTA	0.00	315.00	0.00%
CAC BRASIL	0.00	330.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	360.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	325.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	325.00	0.00%
CAC CHICLAYO II	0.00	220.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	200.00	0.00%
CAC CHINCHA	0.00	280.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.17	325.50	0.05%
CAC CUSCO	0.00	249.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	270.00	0.00%
CAC CUSCO III	0.00	240.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC GAMARRA	0.00	200.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	280.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	280.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	200.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	355.00	0.00%
CAC ILO	0.00	220.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	220.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	200.00	0.00%
CAC ILOKEY PLAZA	0.00	295.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	200.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	200.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	325.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	325.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	300.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	345.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	345.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	295.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	280.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	240.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	220.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	270.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	300.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	345.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	215.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	220.00	0.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	200.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	200.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	325.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	352.50	0.00%
CAC TUMBES	0.00	200.00	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	0.00	744.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	280.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO II	0.00	280.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	255.00	0.00%
CAV ICA	0.00	280.00	0.00%
CAV JULIACA	0.00	200.00	0.00%
CAV LAMBRAMANI	0.00	360.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	200.00	0.00%
CAV MAGDALENA	0.00	200.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	280.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	225.00	0.00%
CAV SANTA ANITA	0.00	315.00	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.00	270.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	297.50	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	200.00	0.00%
TOTAL	0.17	20970.50	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2016
 MES: ENERO
 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.	523	264	6,386	182	7,355
	N° de atenciones totales	603	308	8,130	202	9,243
	% (TEAP)	86.73%	85.71%	78.55%	90.10%	79.57%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	204	147	4,395	132	4,878
	N° de atenciones totales	233	177	6,361	187	6,958
	% (TEAP)	87.55%	83.05%	69.09%	70.59%	70.11%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	499	448	3,097	151	4,195

	N° de atenciones totales	599	522	3,602	182	4,905
	% (TEAP)	83.31%	85.82%	85.98%	82.97%	85.52%
CAC ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,359	388	4,702	108	7,557
	N° de atenciones totales	2,729	410	7,303	113	10,555
	% (TEAP)	86.44%	94.63%	64.38%	95.58%	71.60%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	667	119	1,542	189	2,517
	N° de atenciones totales	899	146	2,224	231	3,500
	% (TEAP)	74.19%	81.51%	69.33%	81.82%	71.91%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	785	250	3,940	455	5,430
	N° de atenciones totales	979	349	5,961	632	7,921
	% (TEAP)	80.18%	71.63%	66.10%	71.99%	68.55%
CAC BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,044	750	6,827	1,045	9,666
	N° de atenciones totales	1,232	905	8,286	1,271	11,694
	% (TEAP)	84.74%	82.87%	82.39%	82.22%	82.66%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,318	327	4,293	701	6,639
	N° de atenciones totales	2,036	486	6,095	959	9,576
	% (TEAP)	64.73%	67.28%	70.43%	73.10%	69.33%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	670	203	3,497	396	4,766
	N° de atenciones totales	982	305	4,875	554	6,716
	% (TEAP)	68.23%	66.56%	71.73%	71.48%	70.96%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	234	82	2,015	139	2,470
	N° de atenciones totales	287	103	2,378	167	2,935
	% (TEAP)	81.53%	79.61%	84.74%	83.23%	84.16%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	812	291	4,183	413	5,699
	N° de atenciones totales	1,058	395	5,424	543	7,420
	% (TEAP)	76.75%	73.67%	77.12%	76.06%	76.81%
CAC CHICLAYO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	608	210	2,452	525	3,795
	N° de atenciones totales	696	298	3,316	763	5,073
	% (TEAP)	87.36%	70.47%	73.94%	68.81%	74.81%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	514	193	1,429	211	2,347
	N° de atenciones totales	1,032	397	2,922	446	4,797
	% (TEAP)	49.81%	48.61%	48.90%	47.31%	48.93%
CAC CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	402	183	696	296	1,577
	N° de atenciones totales	549	239	931	393	2,112
	% (TEAP)	73.22%	76.57%	74.76%	75.32%	74.67%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	907	643	5,688	780	8,018
	N° de atenciones totales	1,215	841	7,378	1,045	10,479
	% (TEAP)	74.65%	76.46%	77.09%	74.64%	76.51%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,144	1,286	4,159	1,034	7,623
	N° de atenciones totales	1,658	1,795	5,476	1,258	10,187
	% (TEAP)	69.00%	71.64%	75.95%	82.19%	74.83%
CAC CUSCO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	107	123	3,436	129	3,795
	N° de atenciones totales	119	143	4,073	142	4,477
	% (TEAP)	89.92%	86.01%	84.36%	90.85%	84.77%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	391	532	5,243	465	6,631
	N° de atenciones totales	461	642	6,483	584	8,170
	% (TEAP)	84.82%	82.87%	80.87%	79.62%	81.16%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	209	225	2,987	277	3,698
	N° de atenciones totales	230	240	3,519	321	4,310
	% (TEAP)	90.87%	93.75%	84.88%	86.29%	85.80%
CAC GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	579	281	2,039	100	2,999
	N° de atenciones totales	760	411	2,615	137	3,923
	% (TEAP)	76.18%	68.37%	77.97%	72.99%	76.45%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	661	576	7,773	690	9,700
	N° de atenciones totales	733	708	9,444	856	11,741
	% (TEAP)	90.18%	81.36%	82.31%	80.61%	82.62%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,765	530	4,589	951	7,835
	N° de atenciones totales	1,852	552	4,810	1,004	8,218
	% (TEAP)	95.30%	96.01%	95.41%	94.72%	95.34%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	733	150	2,176	465	3,524
	N° de atenciones totales	776	213	3,082	640	4,711
	% (TEAP)	94.46%	70.42%	70.60%	72.66%	74.80%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	232	63	2,066	132	2,493
	N° de atenciones totales	272	91	2,785	189	3,337
	% (TEAP)	85.29%	69.23%	74.18%	69.84%	74.71%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	959	29	1,256	25	2,269
	N° de atenciones totales	1,504	38	1,695	36	3,273
	% (TEAP)	63.76%	76.32%	74.10%	69.44%	69.32%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	269	108	1,082	96	1,555
	N° de atenciones totales	392	143	1,568	122	2,225
	% (TEAP)	68.62%	75.52%	69.01%	78.69%	69.89%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	499	675	6,898	2,076	10,148
	N° de atenciones totales	589	755	7,377	2,338	11,059
	% (TEAP)	84.72%	89.40%	93.51%	88.79%	91.76%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,199	712	6,495	136	9,542
	N° de atenciones totales	2,673	1,127	9,171	167	13,138
	% (TEAP)	82.27%	63.18%	70.82%	81.44%	72.63%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	942	244	3,974	464	5,624
	N° de atenciones totales	1,382	340	5,664	663	8,049
	% (TEAP)	68.16%	71.76%	70.16%	69.98%	69.87%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	242	130	2,276	98	2,746
	N° de atenciones totales	355	178	3,258	145	3,936
	% (TEAP)	68.17%	73.03%	69.86%	67.59%	69.77%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	610	542	3,279	575	5,006
	N° de atenciones totales	865	817	5,067	858	7,607
	% (TEAP)	70.52%	66.34%	64.71%	67.02%	65.81%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	809	695	11,237	1,190	13,931
	N° de atenciones totales	1,073	942	14,836	1,547	18,398
	% (TEAP)	75.40%	73.78%	75.74%	76.92%	75.72%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	542	194	3,595	324	4,655
	N° de atenciones totales	745	253	4,537	423	5,958
	% (TEAP)	72.75%	76.68%	79.24%	76.60%	78.13%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	536	203	2,990	319	4,048
	N° de atenciones totales	830	321	4,327	509	5,987
	% (TEAP)	64.58%	63.24%	69.10%	62.67%	67.61%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,927	1,545	8,089	1,751	14,312
	N° de atenciones totales	3,191	1,927	9,532	2,181	16,831
	% (TEAP)	91.73%	80.18%	84.86%	80.28%	85.03%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	586	620	2,053	214	3,473
	N° de atenciones totales	959	1,049	4,618	291	6,917

	% (TEAP)	61.11%	59.10%	44.46%	73.54%	50.21%
CAC PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	407	286	2,212	150	3,055
	N° de atenciones totales	531	394	2,972	198	4,095
	% (TEAP)	76.65%	72.59%	74.43%	75.76%	74.60%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	349	329	6,227	266	7,171
	N° de atenciones totales	383	366	7,181	291	8,221
	% (TEAP)	91.12%	89.89%	86.71%	91.41%	87.23%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	208	126	2,387	112	2,833
	N° de atenciones totales	271	172	3,156	140	3,739
	% (TEAP)	76.75%	73.26%	75.63%	80.00%	75.77%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	319	146	3,633	50	4,148
	N° de atenciones totales	419	191	5,704	62	6,376
	% (TEAP)	76.13%	76.44%	63.69%	80.65%	65.06%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	191	146	3,754	140	4,231
	N° de atenciones totales	235	178	4,344	161	4,918
	% (TEAP)	81.28%	82.02%	86.42%	86.96%	86.03%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	648	221	4,833	236	5,938
	N° de atenciones totales	802	304	7,558	316	8,980
	% (TEAP)	80.80%	72.70%	63.95%	74.68%	66.12%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,381	476	3,155	538	5,550
	N° de atenciones totales	2,191	713	4,885	735	8,524
	% (TEAP)	63.03%	66.76%	64.59%	73.20%	65.11%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	995	656	3,591	816	6,058
	N° de atenciones totales	1,275	889	4,630	1,093	7,887
	% (TEAP)	78.04%	73.79%	77.56%	74.66%	76.81%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	822	289	8,694	313	10,118
	N° de atenciones totales	872	320	9,458	329	10,979
	% (TEAP)	94.27%	90.31%	91.92%	95.14%	92.16%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	911	181	3,401	721	5,214
	N° de atenciones totales	1,151	201	4,323	876	6,551
	% (TEAP)	79.15%	90.05%	78.67%	82.31%	79.59%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	611	189	1,270	233	2,303
	N° de atenciones totales	823	238	1,740	299	3,100
	% (TEAP)	74.24%	79.41%	72.99%	77.93%	74.29%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	218	214	1,337	218	1,987
	N° de atenciones totales	240	243	1,523	238	2,244
	% (TEAP)	90.83%	88.07%	87.79%	91.60%	88.55%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	590	231	3,524	202	4,547
	N° de atenciones totales	703	321	4,513	279	5,816
	% (TEAP)	83.93%	71.96%	78.09%	72.40%	78.18%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	639	176	4,059	204	5,078
	N° de atenciones totales	845	246	5,241	279	6,611
	% (TEAP)	75.62%	71.54%	77.45%	73.12%	76.81%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,463	236	2,657	208	4,564
	N° de atenciones totales	1,977	458	4,595	384	7,414
	% (TEAP)	74.00%	51.53%	57.82%	54.17%	61.56%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	273	98	982	54	1,407
	N° de atenciones totales	486	161	1,666	82	2,395
	% (TEAP)	56.17%	60.87%	58.94%	65.85%	58.75%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,828	384	4,236	517	7,965
	N° de atenciones totales	3,612	467	5,307	669	10,055
	% (TEAP)	78.29%	82.23%	79.82%	77.28%	79.21%
CAV CENTRO CÍVICO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,623	324	3,493	565	7,005
	N° de atenciones totales	3,441	425	4,487	737	9,090
	% (TEAP)	76.23%	76.24%	77.85%	76.66%	77.06%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,244	441	2,399	365	4,449
	N° de atenciones totales	1,573	548	2,921	429	5,471
	% (TEAP)	79.08%	80.47%	82.13%	85.08%	81.32%
CAV ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	303	117	2,778	228	3,426
	N° de atenciones totales	324	125	2,988	249	3,686
	% (TEAP)	93.52%	93.60%	92.97%	91.57%	92.95%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	454	130	4,636	4	5,224
	N° de atenciones totales	470	132	4,803	4	5,409
	% (TEAP)	96.60%	98.48%	96.52%	100.00%	96.58%
CAV LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,024	797	2,574	430	4,825
	N° de atenciones totales	1,599	1,232	3,810	578	7,219
	% (TEAP)	64.04%	64.69%	67.56%	74.39%	66.84%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,397	157	1,849	457	3,860
	N° de atenciones totales	2,012	220	2,537	622	5,391
	% (TEAP)	69.43%	71.36%	72.88%	73.47%	71.60%
CAV MAGDALENA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	597	89	1,477	198	2,361
	N° de atenciones totales	743	108	1,733	241	2,825
	% (TEAP)	80.35%	82.41%	85.23%	82.16%	83.58%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,800	836	3,695	1,159	7,490
	N° de atenciones totales	2,197	997	4,452	1,349	8,995
	% (TEAP)	81.93%	83.85%	83.00%	85.92%	83.27%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,097	851	1,385	1,074	5,407
	N° de atenciones totales	2,560	1,047	1,726	1,287	6,620
	% (TEAP)	81.91%	81.28%	80.24%	83.45%	81.68%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,541	1,125	4,966	1,215	10,847
	N° de atenciones totales	4,539	1,462	6,251	1,517	13,769
	% (TEAP)	78.01%	76.95%	79.44%	80.09%	78.78%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,622	603	2,386	891	6,502
	N° de atenciones totales	2,993	719	2,701	989	7,402
	% (TEAP)	87.60%	83.87%	88.34%	90.09%	87.84%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,428	377	3,484	1,092	7,381
	N° de atenciones totales	2,844	427	3,947	1,231	8,449
	% (TEAP)	85.37%	88.29%	88.27%	88.71%	87.36%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,033	319	2,923	453	4,728
	N° de atenciones totales	1,146	345	3,286	487	5,264
	% (TEAP)	90.14%	92.46%	88.95%	93.02%	89.82%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	62,503	24,511	240,831	30,343	358,188
	N° de atenciones totales	79,805	32,215	313,561	38,250	463,831
	% (TEAP) - TOTAL	78.32%	76.09%	76.81%	79.33%	77.22%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2016
MES: ENERO
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	134	9,243	1.45%
CAC AREQUIPA	436	6,958	6.27%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	239	4,905	4.87%
CAC ATOCONGO	87	10,555	0.82%
CAC AYACUCHO	145	3,500	4.14%
CAC BEGONIAS	659	7,921	8.32%
CAC BELLAVISTA	437	11,694	3.74%
CAC BRASIL	559	9,576	5.84%
CAC CAJAMARCA I	406	6,716	6.05%
CAC CAJAMARCA II	147	2,935	5.01%
CAC CHICLAYO I	369	7,420	4.97%
CAC CHICLAYO II	269	5,073	5.30%
CAC CHIMBOTE	572	4,797	11.92%
CAC CHINCHA	33	2,112	1.56%
CAC CHORRILLOS	348	10,479	3.32%
CAC CUSCO	646	10,187	6.34%
CAC CUSCO III	248	4,477	5.54%
CAC CUSCO REAL PLAZA	522	8,170	6.39%
CAC CUSCO 5	298	4,310	6.91%
CAC GAMARRA	109	3,923	2.78%
CAC HUANCAYO	542	11,741	4.62%
CAC HUANUCO	123	8,218	1.50%
CAC HUARAZ	302	4,711	6.41%
CAC ICA EL QUINDE	146	3,337	4.38%
CAC ILO	346	3,273	10.57%
CAC IQUITOS	117	2,225	5.26%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	382	11,059	3.45%
CAC JOCKEY PLAZA	228	13,138	1.74%
CAC JULIACA REAL PLAZA	156	8,049	1.94%
CAC LA MOLINA	92	3,936	2.34%
CAC LARCO	123	7,607	1.62%
CAC MEGAPLAZA	740	18,398	4.02%
CAC PIURA REAL PLAZA	403	5,958	6.76%
CAC PIURA OPEN PLAZA	456	5,987	7.62%
CAC PLAZA LIMA NORTE	543	16,831	3.23%
CAC PORONGOCHÉ I	786	6,917	11.36%
CAC PORONGOCHÉ II	349	4,095	8.52%
CAC PRIMAVERA	152	8,221	1.85%
CAC PUCALLPA	160	3,739	4.28%
CAC PUERTO MALDONADO	334	6,376	5.24%
CAC PUNO	192	4,918	3.90%
CAC SALAVERRY	458	8,980	5.10%
CAC SAN ANDRÉS	1,334	8,524	15.65%
CAC SAN BORJA	236	7,887	2.99%
CAC SAN MIGUEL	105	10,979	0.96%
CAC TACNA	908	6,551	13.86%
CAC TARAPOTO	80	3,100	2.58%
CAC TORRE SAN ISÍDRO	41	2,244	1.83%
CAC TRUJILLO 1	335	5,816	5.76%
CAC TRUJILLO 2	499	6,611	7.55%
CAC TRUJILLO 3	500	7,414	6.74%
CAC TUMBES	208	2,395	8.68%
CAV CENTRO CÍVICO	468	10,055	4.65%
CAV CENTRO CÍVICO II	300	9,090	3.30%
CAV HUACHO	71	5,471	1.30%
CAV ICA	67	3,686	1.82%
CAV JULIACA	54	5,409	1.00%
CAV LAMBRAMANI	700	7,219	9.70%
CAV LINCE	109	5,391	2.02%
CAV MAGDALENA	48	2,825	1.70%
CAV MINKA	346	8,995	3.85%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	72	6,620	1.09%
CAV SANTA ANITA	450	13,769	3.27%
CAV SANTA CLARA	127	7,402	1.72%
CAV UNICACHI	199	8,449	2.36%
CAV VILLA EL SALVADOR	101	5,264	1.92%
TOTAL	21,151	463,831	4.56%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2016
 MES: ENERO
 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	29,530	2,896,592	1.02%
Canal de Atención Telefónica 135	1,584	134,995	1.17%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	793	46,978	1.69%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	68	4,663	1.46%
TOTAL	31,975	3,083,228	1.04%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2016
 MES: ENERO
 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	2,974,953	2,974,953	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	137,484	137,484	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	49,021	49,021	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,822	4,822	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	2,666,438	2,896,592	92.05%
Canal de Atención Telefónica 135	126,544	134,995	93.74%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	44,254	46,978	94.20%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,523	4,663	97.00%