

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2016
 MES: FEBRERO
 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	282.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	271.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	348.00	0.00%
CAC ATOCONGO	0.00	282.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	201.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	203.50	0.00%
CAC BELLAVISTA	0.00	304.50	0.00%
CAC BRASIL	0.00	319.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	348.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	307.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	315.00	0.00%
CAC CHICLAYO II	0.00	226.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	201.00	0.00%
CAC CHINCHA	0.00	270.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	319.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	271.00	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	348.00	0.00%
CAC GAMARRA	0.00	205.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	270.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	270.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	201.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	342.00	0.00%
CAC ILO	0.00	222.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	221.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	205.00	0.00%
CAC ILOKEY PLAZA	0.00	285.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	315.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	202.50	0.00%
CAC LARCO	0.00	203.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	319.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	272.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	315.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	290.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	333.50	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	287.50	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	285.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	270.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	242.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	211.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	319.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	271.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	290.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	331.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	214.50	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	221.00	0.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	203.50	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	205.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	315.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	340.75	0.00%
CAC TUMBES	0.00	201.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	0.00	696.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	0.00	696.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 123	0.00	696.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	696.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	274.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO II	0.00	274.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	249.00	0.00%
CAV ICA	0.00	274.00	0.00%
CAV JULIACA	0.00	205.00	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	274.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	230.00	0.00%
CAV SANTA ANITA	0.00	304.50	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.00	261.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	290.50	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	205.00	0.00%
TOTAL	0.00	20395.25	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2016
 MES: FEBRERO
 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.	623	372	6,122	344	7,461
	N° de atenciones totales	716	439	7,762	388	9,305
	% (TEAP)	87.01%	84.74%	78.87%	88.66%	80.18%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	365	949	1,293	353	2,960
	N° de atenciones totales	409	1,368	1,487	396	3,660
	% (TEAP)	89.24%	69.37%	86.95%	89.14%	80.87%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	473	291	3,199	130	4,093

	N° de atenciones totales	622	371	4,155	169	5,317
	% (TEAP)	76.05%	78.44%	76.99%	76.92%	76.98%
CAC ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,797	489	4,554	192	7,032
	N° de atenciones totales	2,247	500	6,600	197	9,544
	% (TEAP)	79.97%	97.80%	69.00%	97.46%	73.68%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	693	75	1,721	95	2,584
	N° de atenciones totales	953	99	2,258	130	3,440
	% (TEAP)	72.72%	75.76%	76.22%	73.08%	75.12%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	448	226	2,853	436	3,963
	N° de atenciones totales	757	430	5,392	868	7,447
	% (TEAP)	59.18%	52.56%	52.91%	50.23%	53.22%
CAC BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	922	592	6,125	968	8,607
	N° de atenciones totales	1,223	794	7,980	1,315	11,312
	% (TEAP)	75.39%	74.56%	76.75%	73.61%	76.09%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	947	376	3,377	814	5,514
	N° de atenciones totales	1,634	588	5,407	1,292	8,921
	% (TEAP)	57.96%	63.95%	62.46%	63.00%	61.81%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	504	141	2,480	265	3,390
	N° de atenciones totales	980	316	4,709	610	6,615
	% (TEAP)	51.43%	44.62%	52.67%	43.44%	51.25%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	233	63	1,599	128	2,023
	N° de atenciones totales	335	97	2,143	177	2,752
	% (TEAP)	69.55%	64.95%	74.62%	72.32%	73.51%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	890	266	3,766	458	5,380
	N° de atenciones totales	1,179	358	4,834	611	6,982
	% (TEAP)	75.49%	74.30%	77.91%	74.96%	77.06%
CAC CHICLAYO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	654	180	1,937	566	3,337
	N° de atenciones totales	749	279	2,828	961	4,817
	% (TEAP)	87.32%	64.52%	68.49%	58.90%	69.28%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	571	165	1,344	347	2,427
	N° de atenciones totales	1,304	334	2,792	832	5,262
	% (TEAP)	43.79%	49.40%	48.14%	41.71%	46.12%
CAC CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	466	330	591	267	1,654
	N° de atenciones totales	687	458	778	369	2,292
	% (TEAP)	67.83%	72.05%	75.96%	72.36%	72.16%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	834	402	5,766	618	7,620
	N° de atenciones totales	1,250	578	8,711	947	11,486
	% (TEAP)	66.72%	69.55%	66.19%	65.26%	66.34%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	697	334	7,571	633	9,235
	N° de atenciones totales	1,009	496	11,123	938	13,566
	% (TEAP)	69.08%	67.34%	68.07%	67.48%	68.07%
CAC CUSCO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	129	73	2,710	56	2,968
	N° de atenciones totales	167	87	3,951	73	4,278
	% (TEAP)	77.25%	83.91%	68.59%	76.71%	69.38%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	457	264	3,931	380	5,032
	N° de atenciones totales	683	378	6,539	656	8,256
	% (TEAP)	66.91%	69.84%	60.12%	57.93%	60.95%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	558	412	3,577	944	5,491
	N° de atenciones totales	788	603	5,444	1,434	8,269
	% (TEAP)	70.81%	68.33%	65.71%	65.83%	66.40%
CAC GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	570	273	2,961	174	3,978
	N° de atenciones totales	712	326	3,464	217	4,719
	% (TEAP)	80.06%	83.74%	85.48%	80.18%	84.30%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	625	443	6,088	638	7,794
	N° de atenciones totales	736	657	8,504	954	10,851
	% (TEAP)	84.92%	67.43%	71.59%	66.88%	71.83%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,667	458	3,791	965	6,881
	N° de atenciones totales	1,793	487	3,993	1,045	7,318
	% (TEAP)	92.97%	94.05%	94.94%	92.34%	94.03%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	648	110	1,921	421	3,100
	N° de atenciones totales	695	166	2,974	650	4,485
	% (TEAP)	93.24%	66.27%	64.59%	64.77%	69.12%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	245	62	2,179	239	2,725
	N° de atenciones totales	302	88	3,006	338	3,734
	% (TEAP)	81.13%	70.45%	72.49%	70.71%	72.98%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	276	3	2,027	17	2,323
	N° de atenciones totales	484	3	3,147	34	3,668
	% (TEAP)	57.02%	100.00%	64.41%	50.00%	63.33%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	361	95	1,466	100	2,022
	N° de atenciones totales	561	152	2,330	162	3,205
	% (TEAP)	64.35%	62.50%	62.92%	61.73%	63.09%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	348	593	6,159	1,937	9,037
	N° de atenciones totales	397	635	6,632	2,222	9,926
	% (TEAP)	87.66%	87.85%	92.87%	87.17%	91.04%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,683	127	5,796	161	7,767
	N° de atenciones totales	2,299	165	10,131	183	12,778
	% (TEAP)	73.21%	76.97%	57.21%	87.98%	60.78%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	607	222	2,308	318	3,455
	N° de atenciones totales	1,166	394	4,434	611	6,605
	% (TEAP)	52.06%	56.35%	52.05%	52.05%	52.31%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	331	187	2,018	236	2,772
	N° de atenciones totales	443	284	2,990	398	4,115
	% (TEAP)	74.72%	65.85%	67.49%	59.30%	67.36%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	564	324	3,421	702	5,011
	N° de atenciones totales	757	477	5,618	985	7,837
	% (TEAP)	74.50%	67.92%	60.89%	71.27%	63.94%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	875	692	10,838	1,773	14,178
	N° de atenciones totales	1,089	919	13,758	2,203	17,969
	% (TEAP)	80.35%	75.30%	78.78%	80.48%	78.90%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	568	205	3,704	445	4,922
	N° de atenciones totales	775	267	4,779	631	6,452
	% (TEAP)	73.29%	76.78%	77.51%	70.52%	76.29%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	397	149	2,195	304	3,045
	N° de atenciones totales	633	271	3,448	563	4,915
	% (TEAP)	62.72%	54.98%	63.66%	54.00%	61.95%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,188	1,100	7,172	1,435	12,895
	N° de atenciones totales	3,487	1,403	8,566	1,869	15,325
	% (TEAP)	91.43%	78.40%	83.73%	76.78%	84.14%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	422	446	1,591	219	2,678
	N° de atenciones totales	737	835	4,724	400	6,696

	% (TEAP)	57.26%	53.41%	33.68%	54.75%	39.99%
CAC PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	232	231	1,783	99	2,345
	N° de atenciones totales	311	308	2,400	147	3,166
	% (TEAP)	74.60%	75.00%	74.29%	67.35%	74.07%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	165	183	3,685	147	4,180
	N° de atenciones totales	207	228	7,773	218	8,426
	% (TEAP)	79.71%	80.26%	47.41%	67.43%	49.61%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	252	135	2,076	135	2,598
	N° de atenciones totales	341	193	2,813	191	3,538
	% (TEAP)	73.90%	69.95%	73.80%	70.68%	73.43%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	332	165	3,157	62	3,716
	N° de atenciones totales	444	233	5,447	102	6,226
	% (TEAP)	74.77%	70.82%	57.96%	60.78%	59.69%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	261	184	1,007	201	1,653
	N° de atenciones totales	432	283	2,431	319	3,465
	% (TEAP)	60.42%	65.02%	41.42%	63.01%	47.71%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	837	379	4,177	404	5,797
	N° de atenciones totales	1,159	751	7,058	657	9,625
	% (TEAP)	72.22%	50.47%	59.18%	61.49%	60.23%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	651	455	5,692	908	7,706
	N° de atenciones totales	972	668	8,687	1,313	11,640
	% (TEAP)	66.98%	68.11%	65.52%	69.15%	66.20%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	839	552	3,163	648	5,202
	N° de atenciones totales	1,139	793	4,543	901	7,376
	% (TEAP)	73.66%	69.61%	69.62%	71.92%	70.53%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	607	259	6,865	232	7,963
	N° de atenciones totales	680	285	7,692	262	8,919
	% (TEAP)	89.26%	90.88%	89.25%	88.55%	89.28%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,290	222	1,941	834	4,287
	N° de atenciones totales	1,964	338	3,157	1,279	6,738
	% (TEAP)	65.68%	65.68%	61.48%	65.21%	63.62%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	505	123	1,172	198	1,998
	N° de atenciones totales	710	150	1,572	245	2,677
	% (TEAP)	71.13%	82.00%	74.55%	80.82%	74.64%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	177	119	1,686	162	2,144
	N° de atenciones totales	194	133	1,955	175	2,457
	% (TEAP)	91.24%	89.47%	86.24%	92.57%	87.26%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	630	273	3,426	199	4,528
	N° de atenciones totales	747	352	4,324	259	5,682
	% (TEAP)	84.34%	77.56%	79.23%	76.83%	79.69%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	712	189	3,510	277	4,688
	N° de atenciones totales	881	272	4,781	395	6,329
	% (TEAP)	80.82%	69.49%	73.42%	70.13%	74.07%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,322	204	2,535	236	4,297
	N° de atenciones totales	1,783	399	4,606	479	7,267
	% (TEAP)	74.14%	51.13%	55.04%	49.27%	59.13%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	355	113	1,164	67	1,699
	N° de atenciones totales	521	158	1,662	99	2,440
	% (TEAP)	68.14%	71.52%	70.04%	67.68%	69.63%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,690	313	3,376	681	7,060
	N° de atenciones totales	3,703	398	4,503	942	9,546
	% (TEAP)	72.64%	78.64%	74.97%	72.29%	73.96%
CAV CENTRO CÍVICO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,352	443	2,555	876	6,226
	N° de atenciones totales	3,663	626	3,742	1,319	9,350
	% (TEAP)	64.21%	70.77%	68.28%	66.41%	66.59%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,230	280	1,942	235	3,687
	N° de atenciones totales	1,935	436	2,759	406	5,536
	% (TEAP)	63.57%	64.22%	70.39%	57.88%	66.60%
CAV ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	306	115	2,834	292	3,547
	N° de atenciones totales	359	129	3,104	331	3,923
	% (TEAP)	85.24%	89.15%	91.30%	88.22%	90.42%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	404	162	3,705	11	4,282
	N° de atenciones totales	490	184	4,322	14	5,010
	% (TEAP)	82.45%	88.04%	85.72%	78.57%	85.47%
CAV LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,425	649	2,498	568	5,140
	N° de atenciones totales	2,316	935	4,015	747	8,013
	% (TEAP)	61.53%	69.41%	62.22%	76.04%	64.15%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,534	173	1,716	439	3,862
	N° de atenciones totales	2,449	261	2,701	679	6,090
	% (TEAP)	62.64%	66.28%	63.53%	64.65%	63.42%
CAV MAGDALENA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	591	69	1,054	194	1,908
	N° de atenciones totales	889	86	1,464	277	2,716
	% (TEAP)	66.48%	80.23%	71.99%	70.04%	70.25%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,548	704	2,763	1,129	6,144
	N° de atenciones totales	2,264	996	3,803	1,520	8,583
	% (TEAP)	68.37%	70.68%	72.65%	74.28%	71.58%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,778	890	911	974	4,553
	N° de atenciones totales	2,651	1,460	1,371	1,518	7,000
	% (TEAP)	67.07%	60.96%	66.45%	64.16%	65.04%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,077	1,068	4,490	1,191	9,826
	N° de atenciones totales	4,007	1,454	5,976	1,656	13,093
	% (TEAP)	76.79%	73.45%	75.13%	71.92%	75.05%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,260	665	3,338	1,089	7,352
	N° de atenciones totales	2,407	723	3,585	1,164	7,879
	% (TEAP)	93.89%	91.98%	93.11%	93.56%	93.31%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,896	352	3,794	1,086	7,128
	N° de atenciones totales	2,417	440	4,751	1,397	9,005
	% (TEAP)	78.44%	80.00%	79.86%	77.74%	79.16%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,543	503	2,663	843	5,552
	N° de atenciones totales	1,670	552	2,878	912	6,012
	% (TEAP)	92.40%	91.12%	92.53%	92.43%	92.35%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	57,437	21,661	214,829	32,495	326,422
	N° de atenciones totales	78,463	30,366	307,266	45,751	461,846
	% (TEAP) - TOTAL	73.20%	71.33%	69.92%	71.03%	70.68%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2016
MES: FEBRERO
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	86	9,305	0.92%
CAC AREQUIPA	304	3,660	8.31%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	346	5,317	6.51%
CAC ATOCONGO	89	9,544	0.93%
CAC AYACUCHO	137	3,440	3.98%
CAC BEGONIAS	906	7,447	12.17%
CAC BELLAVISTA	538	11,312	4.76%
CAC BRASIL	706	8,921	7.91%
CAC CAJAMARCA I	608	6,615	9.19%
CAC CAJAMARCA II	155	2,752	5.63%
CAC CHICLAYO I	301	6,982	4.31%
CAC CHICLAYO II	308	4,817	6.39%
CAC CHIMBOTE	671	5,262	12.75%
CAC CHINCHA	24	2,292	1.05%
CAC CHORRILLOS	585	11,486	5.09%
CAC CUSCO	921	13,566	6.79%
CAC CUSCO III	288	4,278	6.73%
CAC CUSCO REAL PLAZA	1,002	8,256	12.14%
CAC CUSCO 5	1,125	8,269	13.61%
CAC GAMARRA	141	4,719	2.99%
CAC HUANCAYO	528	10,851	4.87%
CAC HUANUCO	63	7,318	0.86%
CAC HUARAZ	332	4,485	7.40%
CAC ICA EL QUINDE	164	3,734	4.39%
CAC ILO	452	3,668	12.32%
CAC IQUITOS	177	3,205	5.52%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	336	9,926	3.39%
CAC JOCKEY PLAZA	342	12,778	2.68%
CAC JULIACA REAL PLAZA	180	6,605	2.73%
CAC LA MOLINA	81	4,115	1.97%
CAC LARCO	142	7,837	1.81%
CAC MEGAPLAZA	622	17,969	3.46%
CAC PIURA REAL PLAZA	491	6,452	7.61%
CAC PIURA OPEN PLAZA	479	4,915	9.75%
CAC PLAZA LIMA NORTE	483	15,325	3.15%
CAC PORONGOCHÉ I	1,078	6,696	16.10%
CAC PORONGOCHÉ II	322	3,166	10.17%
CAC PRIMAVERA	726	8,426	8.62%
CAC PUCALLPA	124	3,538	3.50%
CAC PUERTO MALDONADO	494	6,226	7.93%
CAC PUNO	362	3,465	10.45%
CAC SALAVERRY	595	9,625	6.18%
CAC SAN ANDRÉS	1,403	11,640	12.05%
CAC SAN BORJA	264	7,376	3.58%
CAC SAN MIGUEL	83	8,919	0.93%
CAC TACNA	1,146	6,738	17.01%
CAC TARAPOTO	60	2,677	2.24%
CAC TORRE SAN ISÍDRO	48	2,457	1.95%
CAC TRUJILLO 1	340	5,682	5.98%
CAC TRUJILLO 2	466	6,329	7.36%
CAC TRUJILLO 3	530	7,267	7.29%
CAC TUMBES	194	2,440	7.95%
CAV CENTRO CÍVICO	457	9,546	4.79%
CAV CENTRO CÍVICO II	448	9,350	4.79%
CAV HUACHO	167	5,536	3.02%
CAV ICA	94	3,923	2.40%
CAV JULIACA	49	5,010	0.98%
CAV LAMBRAMANI	413	8,013	5.15%
CAV LINCE	226	6,090	3.71%
CAV MAGDALENA	26	2,716	0.96%
CAV MINKA	332	8,583	3.87%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	166	7,000	2.37%
CAV SANTA ANITA	492	13,093	3.76%
CAV SANTA CLARA	130	7,879	1.65%
CAV UNICACHI	198	9,005	2.20%
CAV VILLA EL SALVADOR	124	6,012	2.06%
TOTAL	25,670	461,846	5.56%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2016
MES: FEBRERO
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	25,032	2,721,402	0.92%
Canal de Atención Telefónica 135	2,089	130,816	1.60%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	1,140	57,247	1.99%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	40	4,927	0.81%
TOTAL	28,301	2,914,392	0.97%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2016
MES: FEBRERO
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	2,878,781	2,878,781	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	133,263	133,263	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	61,400	61,400	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,101	5,101	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	2,198,156	2,721,402	80.77%
Canal de Atención Telefónica 135	121,458	130,816	92.85%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	51,535	57,247	90.02%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,792	4,927	97.26%