

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2016
 MES: MARZO
 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	292.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	261.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	372.00	0.00%
CAC ATOCONGO	0.00	292.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	201.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	209.00	0.00%
CAC BELLAVISTA	0.00	315.00	0.00%
CAC BRASIL	0.00	341.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	372.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	326.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	326.00	0.00%
CAC CHICLAYO II	0.00	225.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	201.00	0.00%
CAC CHINCHA	0.00	280.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	341.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	271.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	271.00	0.00%
CAC CUSCO III	0.00	253.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC GAMARRA	0.00	209.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	290.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	280.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	201.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	366.00	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	209.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	296.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	337.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	209.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	209.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	326.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	335.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	310.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	345.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	345.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	306.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	274.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	242.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	221.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	271.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	310.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	345.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	214.50	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	221.00	0.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	209.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	205.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	326.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	352.50	0.00%
CAC TUMBES	0.00	201.00	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	4.80	744.00	0.65%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	294.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO II	0.00	294.00	0.00%
CAV CHACHAPOYAS	0.00	54.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	267.00	0.00%
CAV ICA	0.00	294.00	0.00%
CAV JULIACA	0.00	205.00	0.00%
CAV LAMBRAMANI	0.00	372.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	205.00	0.00%
CAV MAGDALENA	0.00	205.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	294.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	240.00	0.00%
CAV SANTA ANITA	0.00	315.00	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.00	279.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	311.50	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	205.00	0.00%
TOTAL	4.80	21421.50	0.02%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2016
 MES: MARZO
 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	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	857	415	5,716	639	7,627
	Nº de atenciones totales	954	451	6,673	713	8,791
	% (TEAP)	89.83%	92.02%	85.66%	89.62%	86.76%
CAC AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	139	503	5,741	143	6,526
	Nº de atenciones totales	162	750	8,816	187	9,915
	% (TEAP)	85.80%	67.07%	65.12%	76.47%	65.82%

CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	348	234	2,887	132	3,601
	N° de atenciones totales	419	311	3,491	173	4,394
	% (TEAP)	83.05%	75.24%	82.70%	76.30%	81.95%
CAC ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,705	526	3,955	282	6,468
	N° de atenciones totales	2,084	658	6,529	365	9,636
	% (TEAP)	81.81%	79.94%	60.58%	77.26%	67.12%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	749	71	1,903	113	2,836
	N° de atenciones totales	1,016	108	2,489	156	3,769
	% (TEAP)	73.72%	65.74%	76.46%	72.44%	75.25%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	319	218	4,932	464	5,933
	N° de atenciones totales	469	316	7,666	685	9,136
	% (TEAP)	68.02%	68.99%	64.34%	67.74%	64.94%
CAC BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	765	658	5,315	953	7,691
	N° de atenciones totales	1,136	993	8,123	1,433	11,685
	% (TEAP)	67.34%	66.26%	65.43%	66.50%	65.82%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	958	318	3,216	566	5,058
	N° de atenciones totales	1,750	552	5,687	1,133	9,122
	% (TEAP)	54.74%	57.61%	56.55%	49.96%	55.45%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	539	142	2,643	277	3,601
	N° de atenciones totales	1,173	313	5,222	597	7,305
	% (TEAP)	45.95%	45.37%	50.61%	46.40%	49.30%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	274	73	1,753	110	2,210
	N° de atenciones totales	408	100	2,301	159	2,968
	% (TEAP)	67.16%	73.00%	76.18%	69.18%	74.46%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	789	305	4,275	492	5,861
	N° de atenciones totales	1,018	381	5,374	629	7,402
	% (TEAP)	77.50%	80.05%	79.55%	78.22%	79.18%
CAC CHICLAYO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	577	138	1,614	428	2,757
	N° de atenciones totales	694	289	2,780	975	4,738
	% (TEAP)	83.14%	47.75%	58.06%	43.90%	58.19%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	552	271	1,958	377	3,158
	N° de atenciones totales	951	399	3,163	631	5,144
	% (TEAP)	58.04%	67.92%	61.90%	59.75%	61.39%
CAC CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	446	386	556	228	1,616
	N° de atenciones totales	680	533	738	321	2,272
	% (TEAP)	65.59%	72.42%	75.34%	71.03%	71.13%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,029	519	5,306	785	7,639
	N° de atenciones totales	1,532	726	8,644	1,123	12,025
	% (TEAP)	67.17%	71.49%	61.38%	69.90%	63.53%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	587	552	7,453	274	8,866
	N° de atenciones totales	698	628	9,540	362	11,228
	% (TEAP)	84.10%	87.90%	78.12%	75.69%	78.96%
CAC CUSCO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	155	253	3,442	97	3,947
	N° de atenciones totales	185	282	4,350	124	4,941
	% (TEAP)	83.78%	89.72%	79.13%	78.23%	79.88%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	420	498	5,166	418	6,502
	N° de atenciones totales	543	623	6,882	568	8,616
	% (TEAP)	77.35%	79.94%	75.07%	73.59%	75.46%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	545	641	3,656	1,556	6,398
	N° de atenciones totales	724	815	4,680	2,055	8,274
	% (TEAP)	75.28%	78.65%	78.12%	75.72%	77.33%
CAC GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	563	225	3,193	183	4,164
	N° de atenciones totales	716	289	4,096	230	5,331
	% (TEAP)	78.63%	77.85%	77.95%	79.57%	78.11%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	652	737	6,498	963	8,850
	N° de atenciones totales	792	985	8,835	1,365	11,977
	% (TEAP)	82.32%	74.82%	73.55%	70.55%	73.89%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,902	609	3,840	1,226	7,577
	N° de atenciones totales	1,990	644	3,985	1,290	7,909
	% (TEAP)	95.58%	94.57%	96.36%	95.04%	95.80%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	560	62	1,884	197	2,703
	N° de atenciones totales	626	158	3,667	399	4,850
	% (TEAP)	89.46%	39.24%	51.38%	49.37%	55.73%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	307	74	2,398	236	3,015
	N° de atenciones totales	385	98	3,297	329	4,109
	% (TEAP)	79.74%	75.51%	72.73%	71.73%	73.38%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	362	54	1,249	142	1,807
	N° de atenciones totales	578	108	1,894	272	2,852
	% (TEAP)	62.63%	50.00%	65.95%	52.21%	63.36%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	375	105	1,878	105	2,463
	N° de atenciones totales	532	138	2,557	131	3,358
	% (TEAP)	70.49%	76.09%	73.45%	80.15%	73.35%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	521	837	6,448	1,877	9,683
	N° de atenciones totales	594	919	7,041	2,181	10,735
	% (TEAP)	87.71%	91.08%	91.58%	86.06%	90.20%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,946	124	4,288	95	6,453
	N° de atenciones totales	2,705	141	9,712	101	12,659
	% (TEAP)	71.94%	87.94%	44.15%	94.06%	50.98%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,054	441	3,165	637	5,297
	N° de atenciones totales	1,669	633	5,288	943	8,533
	% (TEAP)	63.15%	69.67%	59.85%	67.55%	62.08%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	325	146	2,109	232	2,812
	N° de atenciones totales	503	218	3,296	386	4,403
	% (TEAP)	64.61%	66.97%	63.99%	60.10%	63.87%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	481	478	2,879	584	4,422
	N° de atenciones totales	663	611	5,634	769	7,677
	% (TEAP)	72.55%	78.23%	51.10%	75.94%	57.60%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,217	953	13,795	1,758	17,723
	N° de atenciones totales	1,447	1,208	16,886	2,227	21,768
	% (TEAP)	84.11%	78.89%	81.69%	78.94%	81.42%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	534	165	3,954	523	5,176
	N° de atenciones totales	695	218	4,927	654	6,494
	% (TEAP)	76.83%	75.69%	80.25%	79.97%	79.70%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	425	153	3,189	293	4,060
	N° de atenciones totales	607	241	4,642	459	5,949
	% (TEAP)	70.02%	63.49%	68.70%	63.83%	68.25%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,895	1,130	5,768	1,592	11,385
	N° de atenciones totales	3,428	1,664	7,775	2,313	15,180
	% (TEAP)	84.45%	67.91%	74.19%	68.83%	75.00%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	82	109	1,607	68	1,866

	N° de atenciones totales	89	132	2,299	81	2,601
	% (TEAP)	92.13%	82.58%	69.90%	83.95%	71.74%
CAC PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	250	877	1,782	118	3,027
	N° de atenciones totales	309	1,055	2,125	143	3,632
	% (TEAP)	80.91%	83.13%	83.86%	82.52%	83.34%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	180	353	5,238	238	6,009
	N° de atenciones totales	213	431	7,593	285	8,522
	% (TEAP)	84.51%	81.90%	68.98%	83.51%	70.51%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	221	99	2,011	50	2,381
	N° de atenciones totales	302	143	2,623	76	3,144
	% (TEAP)	73.18%	69.23%	76.67%	65.79%	75.73%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	374	84	2,301	40	2,799
	N° de atenciones totales	476	142	4,475	46	5,139
	% (TEAP)	78.57%	59.15%	51.42%	86.96%	54.47%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	166	71	1,102	121	1,460
	N° de atenciones totales	231	102	1,382	164	1,879
	% (TEAP)	71.86%	69.61%	79.74%	73.78%	77.70%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,010	449	4,450	243	6,152
	N° de atenciones totales	1,325	771	7,661	379	10,136
	% (TEAP)	76.23%	58.24%	58.09%	64.12%	60.69%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	421	227	5,572	413	6,633
	N° de atenciones totales	528	281	7,529	540	8,878
	% (TEAP)	79.73%	80.78%	74.01%	76.48%	74.71%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	650	456	4,432	717	6,255
	N° de atenciones totales	773	581	5,551	895	7,800
	% (TEAP)	84.09%	78.49%	79.84%	80.11%	80.19%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	570	129	6,784	198	7,681
	N° de atenciones totales	628	148	8,173	235	9,184
	% (TEAP)	90.76%	87.16%	83.01%	84.26%	83.63%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,156	214	2,905	905	5,180
	N° de atenciones totales	1,473	248	3,602	1,121	6,444
	% (TEAP)	78.48%	86.29%	80.65%	80.73%	80.38%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	445	98	1,577	146	2,266
	N° de atenciones totales	626	124	2,208	219	3,177
	% (TEAP)	71.09%	79.03%	71.42%	66.67%	71.33%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	183	134	1,388	164	1,869
	N° de atenciones totales	229	154	2,090	207	2,680
	% (TEAP)	79.91%	87.01%	66.41%	79.23%	69.74%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	607	278	4,262	379	5,526
	N° de atenciones totales	701	354	4,924	467	6,446
	% (TEAP)	86.59%	78.53%	86.56%	81.16%	85.73%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	643	209	3,838	284	4,974
	N° de atenciones totales	842	297	5,146	399	6,684
	% (TEAP)	76.37%	70.37%	74.58%	71.18%	74.42%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	714	254	3,219	276	4,463
	N° de atenciones totales	1,222	473	5,986	536	8,217
	% (TEAP)	58.43%	53.70%	53.78%	51.49%	54.31%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	383	118	1,181	78	1,760
	N° de atenciones totales	598	182	1,831	122	2,733
	% (TEAP)	64.05%	64.84%	64.50%	63.93%	64.40%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,429	390	3,938	1,048	7,805
	N° de atenciones totales	3,293	484	5,106	1,332	10,215
	% (TEAP)	73.76%	80.58%	77.12%	78.68%	76.41%
CAV CENTRO CÍVICO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,143	653	3,161	945	7,902
	N° de atenciones totales	3,887	799	3,894	1,155	9,735
	% (TEAP)	80.86%	81.73%	81.18%	81.82%	81.17%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,608	550	1,383	390	3,931
	N° de atenciones totales	2,334	868	1,948	600	5,750
	% (TEAP)	68.89%	63.36%	71.00%	65.00%	68.37%
CAV ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	328	136	2,386	281	3,131
	N° de atenciones totales	410	158	2,909	339	3,816
	% (TEAP)	80.00%	86.08%	82.02%	82.89%	82.05%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	566	140	3,247	9	3,962
	N° de atenciones totales	671	166	3,839	13	4,689
	% (TEAP)	84.35%	84.34%	84.58%	69.23%	84.50%
CAV LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,672	886	1,885	796	5,239
	N° de atenciones totales	2,615	1,304	3,364	1,282	8,565
	% (TEAP)	63.94%	67.94%	56.03%	62.09%	61.17%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,222	179	1,655	464	3,520
	N° de atenciones totales	1,904	246	2,425	662	5,237
	% (TEAP)	64.18%	72.76%	68.25%	70.09%	67.21%
CAV MAGDALENA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	607	90	1,253	285	2,235
	N° de atenciones totales	876	135	1,656	369	3,036
	% (TEAP)	69.29%	66.67%	75.66%	77.24%	73.62%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,775	774	3,619	1,469	7,637
	N° de atenciones totales	2,254	1,025	4,529	1,846	9,654
	% (TEAP)	78.75%	75.51%	79.91%	79.58%	79.11%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,445	585	1,320	793	4,143
	N° de atenciones totales	2,601	1,051	2,045	1,442	7,139
	% (TEAP)	55.56%	55.66%	64.55%	54.99%	58.03%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,954	1,141	3,814	1,478	9,387
	N° de atenciones totales	4,077	1,588	5,189	2,031	12,885
	% (TEAP)	72.46%	71.85%	73.50%	72.77%	72.85%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,235	817	3,175	1,155	7,382
	N° de atenciones totales	2,473	901	3,537	1,283	8,194
	% (TEAP)	90.38%	90.68%	89.77%	90.02%	90.09%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,267	418	3,687	944	7,316
	N° de atenciones totales	2,829	527	4,581	1,193	9,130
	% (TEAP)	80.13%	79.32%	80.48%	79.13%	80.13%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,147	483	1,997	746	4,373
	N° de atenciones totales	1,313	571	2,291	878	5,053
	% (TEAP)	87.36%	84.59%	87.17%	84.97%	86.54%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	57,325	24,415	228,191	34,218	344,149
	N° de atenciones totales	76,628	32,942	319,191	46,778	475,539
	% (TEAP) - TOTAL	74.81%	74.12%	71.49%	73.15%	72.37%

EMPRESA:
AÑO:
MES:

AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
2016
MARZO

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	106	8,791	1.21%
CAC AREQUIPA	1,177	9,915	11.87%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	254	4,394	5.78%
CAC ATOCONGO	171	9,636	1.77%
CAC AYACUCHO	188	3,769	4.99%
CAC BEGONIAS	1,577	9,136	17.26%
CAC BELLAVISTA	698	11,685	5.97%
CAC BRASIL	735	9,122	8.06%
CAC CAJAMARCA I	748	7,305	10.24%
CAC CAJAMARCA II	190	2,968	6.40%
CAC CHICLAYO I	284	7,402	3.84%
CAC CHICLAYO II	373	4,738	7.87%
CAC CHIMBOTE	448	5,144	8.71%
CAC CHINCHA	20	2,272	0.88%
CAC CHORRILLOS	628	12,025	5.22%
CAC CUSCO	694	11,228	6.18%
CAC CUSCO III	228	4,941	4.61%
CAC CUSCO REAL PLAZA	566	8,616	6.57%
CAC CUSCO 5	1,049	8,274	12.68%
CAC GAMARRA	168	5,331	3.15%
CAC HUANCAYO	637	11,977	5.32%
CAC HUANUCO	67	7,909	0.85%
CAC HUARAZ	639	4,850	13.18%
CAC ICA EL QUINDE	213	4,109	5.18%
CAC ILO	418	2,852	14.66%
CAC IQUITOS	61	3,358	1.82%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	355	10,735	3.31%
CAC JOCKEY PLAZA	413	12,659	3.26%
CAC JULIACA REAL PLAZA	172	8,533	2.02%
CAC LA MOLINA	102	4,403	2.32%
CAC LARCO	183	7,677	2.38%
CAC MEGAPLAZA	766	21,768	3.52%
CAC PIURA REAL PLAZA	408	6,494	6.28%
CAC PIURA OPEN PLAZA	525	5,949	8.83%
CAC PLAZA LIMA NORTE	580	15,180	3.82%
CAC PORONGOCHO I	238	2,601	9.15%
CAC PORONGOCHO II	298	3,632	8.20%
CAC PRIMAVERA	483	8,522	5.67%
CAC PUCALLPA	111	3,144	3.53%
CAC PUERTO MALDONADO	424	5,139	8.25%
CAC PUNO	90	1,879	4.79%
CAC SALAVERRY	673	10,136	6.64%
CAC SAN ANDRES	916	8,878	10.32%
CAC SAN BORJA	258	7,800	3.31%
CAC SAN MIGUEL	85	9,184	0.93%
CAC TACNA	820	6,444	12.73%
CAC TARAPOTO	59	3,177	1.86%
CAC TORRE SAN ISIDRO	72	2,680	2.69%
CAC TRUJILLO 1	332	6,446	5.15%
CAC TRUJILLO 2	523	6,684	7.82%
CAC TRUJILLO 3	661	8,217	8.04%
CAC TUMBES	204	2,733	7.46%
CAV CENTRO CÍVICO	456	10,215	4.46%
CAV CENTRO CÍVICO II	327	9,735	3.36%
CAV HUACHO	149	5,750	2.59%
CAV ICA	151	3,816	3.96%
CAV JULIACA	39	4,689	0.83%
CAV LAMBRAMANI	231	8,565	2.70%
CAV LINCE	225	5,237	4.30%
CAV MAGDALENA	41	3,036	1.35%
CAV MINKA	233	9,654	2.41%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	266	7,139	3.73%
CAV SANTA ANITA	436	12,885	3.38%
CAV SANTA CLARA	148	8,194	1.81%
CAV UNICACHI	199	9,130	2.18%
CAV VILLA EL SALVADOR	101	5,053	2.00%
TOTAL	25,090	475,539	5.28%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2016
 MES: MARZO
 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	27,358	2,757,183	0.99%
Canal de Atención Telefónica 135	3,207	141,687	2.26%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	470	58,298	0.81%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	39	5,059	0.77%
TOTAL	31,074	2,962,227	1.05%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2016
 MES: MARZO
 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	2,932,785	2,932,785	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	145,385	145,385	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	62,501	62,501	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,632	5,632	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	2,353,338	2,757,183	85.35%
Canal de Atención Telefónica 135	126,488	141,687	89.27%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	53,146	58,298	91.16%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,770	5,059	94.29%