

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2016
 MES: ABRIL
 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	281.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	360.00	0.00%
CAC ATOCONGO	0.00	292.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	205.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	209.00	0.00%
CAC BELLAVISTA	0.00	315.00	0.00%
CAC BRASIL	0.00	326.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	360.00	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	230.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	204.00	0.00%
CAC CHINCHA	0.00	278.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	330.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	281.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	281.00	0.00%
CAC CUSCO III	0.00	251.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC GAMARRA	0.00	209.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	280.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	280.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	209.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	354.00	0.00%
CAC ILO	0.00	222.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	225.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	209.00	0.00%
CAC ILOCKEY PLAZA	0.00	296.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	329.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	209.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	209.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	326.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	326.00	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	246.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	225.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	281.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	296.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	341.50	0.00%
CAC TACNA	0.00	220.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	225.00	0.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	209.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	1.10	209.00	0.53%
CAC TRUJILLO 2	0.00	326.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	352.50	0.00%
CAC TUMBES	0.00	205.00	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%
Canal de Atención Telefónica 123	0.00	720.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	720.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	284.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO II	0.00	284.00	0.00%
CAV CHACHAPOYAS	0.00	232.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	258.00	0.00%
CAV ICA	0.00	284.00	0.00%
CAV JULIACA	0.00	209.00	0.00%
CAV LAMBRAMANI	0.00	360.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	212.00	0.00%
CAV MAGDALENA	0.00	212.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	284.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	238.00	0.00%
CAV SANTA ANITA	0.00	328.50	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.00	270.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	300.00	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	212.00	0.00%
TOTAL	1.10	21398.50	0.01%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2016
 MES: ABRIL
 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.	822	424	5,203	600	7,049
	N° de atenciones totales	1,036	532	6,626	739	8,933
	% (TEAP)	79.34%	79.70%	78.52%	81.19%	78.91%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,168	812	2,795	441	5,216
	N° de atenciones totales	1,319	989	3,577	572	6,457
	% (TEAP)	88.55%	82.10%	78.14%	77.10%	80.78%

CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	514	434	3,120	387	4,455
	N° de atenciones totales	600	509	3,662	469	5,240
	% (TEAP)	85.67%	85.27%	85.20%	82.52%	85.02%
CAC ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,338	460	4,333	262	6,393
	N° de atenciones totales	1,729	641	7,455	362	10,187
	% (TEAP)	77.39%	71.76%	58.12%	72.38%	62.76%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	482	73	1,788	69	2,412
	N° de atenciones totales	772	107	2,696	111	3,686
	% (TEAP)	62.44%	68.22%	66.32%	62.16%	65.44%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	260	179	5,114	332	5,885
	N° de atenciones totales	353	246	7,535	433	8,567
	% (TEAP)	73.65%	72.76%	67.87%	76.67%	68.69%
CAC BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	845	755	5,562	1,038	8,200
	N° de atenciones totales	1,147	1,067	7,717	1,528	11,459
	% (TEAP)	73.67%	70.76%	72.07%	67.93%	71.56%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	985	369	3,067	571	4,992
	N° de atenciones totales	1,519	559	4,964	951	7,993
	% (TEAP)	64.85%	66.01%	61.78%	60.04%	62.45%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	420	120	2,433	303	3,276
	N° de atenciones totales	1,025	299	5,321	689	7,334
	% (TEAP)	40.98%	40.13%	45.72%	43.98%	44.67%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	224	77	2,374	174	2,849
	N° de atenciones totales	287	101	3,033	222	3,643
	% (TEAP)	78.05%	76.24%	78.27%	78.38%	78.20%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	932	218	4,201	405	5,756
	N° de atenciones totales	1,210	322	5,428	554	7,514
	% (TEAP)	77.02%	67.70%	77.39%	73.10%	76.60%
CAC CHICLAYO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	799	241	1,822	592	3,454
	N° de atenciones totales	914	385	2,777	1,021	5,097
	% (TEAP)	87.42%	62.60%	65.61%	57.98%	67.77%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	621	254	2,229	384	3,488
	N° de atenciones totales	1,037	422	3,483	631	5,573
	% (TEAP)	59.88%	60.19%	64.00%	60.86%	62.59%
CAC CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	572	370	750	217	1,909
	N° de atenciones totales	802	501	966	284	2,553
	% (TEAP)	71.32%	73.85%	77.64%	76.41%	74.77%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	925	486	4,704	677	6,792
	N° de atenciones totales	1,366	783	8,133	1,110	11,392
	% (TEAP)	67.72%	62.07%	57.84%	60.99%	59.62%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	229	142	9,195	503	10,069
	N° de atenciones totales	250	175	11,281	590	12,296
	% (TEAP)	91.60%	81.14%	81.51%	85.25%	81.89%
CAC CUSCO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	101	103	3,989	44	4,237
	N° de atenciones totales	115	116	4,557	55	4,843
	% (TEAP)	87.83%	88.79%	87.54%	80.00%	87.49%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	628	385	5,244	436	6,693
	N° de atenciones totales	770	461	6,836	623	8,690
	% (TEAP)	81.56%	83.51%	76.71%	69.98%	77.02%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	380	496	4,215	972	6,063
	N° de atenciones totales	477	644	5,439	1,222	7,782
	% (TEAP)	79.66%	77.02%	77.50%	79.54%	77.91%
CAC GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	562	249	3,344	271	4,426
	N° de atenciones totales	644	302	4,079	317	5,342
	% (TEAP)	87.27%	82.45%	81.98%	85.49%	82.85%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	471	586	6,655	909	8,621
	N° de atenciones totales	610	800	8,788	1,208	11,406
	% (TEAP)	77.21%	73.25%	75.73%	75.25%	75.58%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,341	427	3,755	1,149	6,672
	N° de atenciones totales	1,489	485	4,248	1,305	7,527
	% (TEAP)	90.06%	88.04%	88.39%	88.05%	88.64%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	521	95	2,534	365	3,515
	N° de atenciones totales	771	138	3,610	539	5,058
	% (TEAP)	67.57%	68.84%	70.19%	67.72%	69.49%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	299	68	2,152	181	2,700
	N° de atenciones totales	393	96	3,142	284	3,915
	% (TEAP)	76.08%	70.83%	68.49%	63.73%	68.97%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	286	15	1,271	98	1,670
	N° de atenciones totales	486	30	1,995	163	2,674
	% (TEAP)	58.85%	50.00%	63.71%	60.12%	62.45%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	391	71	1,671	57	2,190
	N° de atenciones totales	760	131	2,787	105	3,783
	% (TEAP)	51.45%	54.20%	59.96%	54.29%	57.89%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	478	764	6,362	2,735	10,339
	N° de atenciones totales	531	838	6,938	3,006	11,313
	% (TEAP)	90.02%	91.17%	91.70%	90.98%	91.39%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,752	69	4,083	53	5,957
	N° de atenciones totales	2,475	73	9,299	57	11,904
	% (TEAP)	70.79%	94.52%	43.91%	92.98%	50.04%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,119	564	3,248	805	5,736
	N° de atenciones totales	1,611	817	4,995	1,173	8,596
	% (TEAP)	69.46%	69.03%	65.03%	68.63%	66.73%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	482	129	1,849	242	2,702
	N° de atenciones totales	680	177	2,875	350	4,082
	% (TEAP)	70.88%	72.88%	64.31%	69.14%	66.19%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	407	1,587	2,084	1,032	5,110
	N° de atenciones totales	527	2,007	3,297	1,247	7,078
	% (TEAP)	77.23%	79.07%	63.21%	82.76%	72.20%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,055	871	14,407	1,839	18,172
	N° de atenciones totales	1,220	1,061	16,785	2,233	21,299
	% (TEAP)	86.48%	82.09%	85.83%	82.36%	85.32%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	616	158	3,971	531	5,276
	N° de atenciones totales	761	190	4,711	659	6,321
	% (TEAP)	80.95%	83.16%	84.29%	80.58%	83.47%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	642	208	3,787	421	5,058
	N° de atenciones totales	833	287	4,944	561	6,625
	% (TEAP)	77.07%	72.47%	76.60%	75.04%	76.35%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,059	1,112	6,657	1,355	12,183
	N° de atenciones totales	3,567	1,450	8,161	1,805	14,983
	% (TEAP)	85.76%	76.69%	81.57%	75.07%	81.31%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	144	108	2,667	85	3,004

	N° de atenciones totales	170	136	3,540	104	3,950
	% (TEAP)	84.71%	79.41%	75.34%	81.73%	76.05%
CAC PORONGOCHO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	276	786	1,920	175	3,157
	N° de atenciones totales	360	1,019	2,508	221	4,108
	% (TEAP)	76.67%	77.13%	76.56%	79.19%	76.85%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	256	367	4,101	195	4,919
	N° de atenciones totales	322	435	5,981	244	6,982
	% (TEAP)	79.50%	84.37%	68.57%	79.92%	70.45%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	538	133	2,056	118	2,845
	N° de atenciones totales	680	168	2,681	156	3,685
	% (TEAP)	79.12%	79.17%	76.69%	75.64%	77.20%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	168	70	2,460	28	2,726
	N° de atenciones totales	216	112	5,122	40	5,490
	% (TEAP)	77.78%	62.50%	48.03%	70.00%	49.65%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	196	67	1,277	153	1,693
	N° de atenciones totales	274	100	1,706	251	2,331
	% (TEAP)	71.53%	67.00%	74.85%	60.96%	72.63%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,068	391	3,336	300	5,095
	N° de atenciones totales	1,510	630	6,588	445	9,173
	% (TEAP)	70.73%	62.06%	50.64%	67.42%	55.54%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	144	111	4,881	139	5,275
	N° de atenciones totales	149	111	7,316	147	7,723
	% (TEAP)	96.64%	100.00%	66.72%	94.56%	68.30%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	794	586	3,882	786	6,048
	N° de atenciones totales	956	678	4,621	981	7,236
	% (TEAP)	83.05%	86.43%	84.01%	80.12%	83.58%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	896	338	5,530	365	7,129
	N° de atenciones totales	1,123	404	6,874	490	8,891
	% (TEAP)	79.79%	83.66%	80.45%	74.49%	80.18%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,151	221	2,805	990	5,167
	N° de atenciones totales	1,502	263	3,548	1,188	6,501
	% (TEAP)	76.63%	84.03%	79.06%	83.33%	79.48%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	387	68	1,500	114	2,069
	N° de atenciones totales	611	91	2,264	161	3,127
	% (TEAP)	63.34%	74.73%	66.25%	70.81%	66.17%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	178	173	1,344	110	1,805
	N° de atenciones totales	260	214	2,182	160	2,816
	% (TEAP)	68.46%	80.84%	61.59%	68.75%	64.10%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	942	368	6,346	504	8,160
	N° de atenciones totales	1,027	400	6,766	556	8,749
	% (TEAP)	91.72%	92.00%	93.79%	90.65%	93.27%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	671	155	3,176	226	4,228
	N° de atenciones totales	945	267	5,339	409	6,960
	% (TEAP)	71.01%	58.05%	59.49%	55.26%	60.75%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,724	327	4,601	355	7,007
	N° de atenciones totales	2,074	456	6,229	474	9,233
	% (TEAP)	83.12%	71.71%	73.86%	74.89%	75.89%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	586	136	1,594	276	2,592
	N° de atenciones totales	726	170	1,930	333	3,159
	% (TEAP)	80.72%	80.00%	82.59%	82.88%	82.05%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,678	443	3,930	1,220	8,271
	N° de atenciones totales	3,370	566	5,075	1,588	10,599
	% (TEAP)	79.47%	78.27%	77.44%	76.83%	78.04%
CAV CENTRO CÍVICO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,817	426	3,010	884	7,137
	N° de atenciones totales	3,878	568	3,959	1,192	9,597
	% (TEAP)	72.64%	75.00%	76.03%	74.16%	74.37%
CAV CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	335	70	630	96	1,131
	N° de atenciones totales	351	71	637	98	1,157
	% (TEAP)	95.44%	98.59%	98.90%	97.96%	97.75%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,810	644	1,536	525	4,515
	N° de atenciones totales	2,327	860	2,006	698	5,891
	% (TEAP)	77.78%	74.88%	76.57%	75.21%	76.64%
CAV ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	396	102	2,785	218	3,501
	N° de atenciones totales	426	107	3,049	244	3,826
	% (TEAP)	92.96%	95.33%	91.34%	89.34%	91.51%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	425	90	3,079	7	3,601
	N° de atenciones totales	512	103	3,694	9	4,318
	% (TEAP)	83.01%	87.38%	83.35%	77.78%	83.40%
CAV LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,479	757	2,104	710	5,050
	N° de atenciones totales	2,334	1,183	3,303	1,037	7,857
	% (TEAP)	63.37%	63.99%	63.70%	68.47%	64.27%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,322	206	1,760	522	3,810
	N° de atenciones totales	1,816	268	2,419	690	5,193
	% (TEAP)	72.80%	76.87%	72.76%	75.65%	73.37%
CAV MAGDALENA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	499	68	1,099	224	1,890
	N° de atenciones totales	759	117	1,665	367	2,908
	% (TEAP)	65.74%	58.12%	66.01%	61.04%	64.99%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,226	1,017	3,927	1,642	8,812
	N° de atenciones totales	2,685	1,205	4,793	1,960	10,643
	% (TEAP)	82.91%	84.40%	81.93%	83.78%	82.80%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,577	441	1,527	815	4,360
	N° de atenciones totales	2,278	638	2,151	1,194	6,261
	% (TEAP)	69.23%	69.12%	70.99%	68.26%	69.64%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,171	1,099	3,398	1,420	9,088
	N° de atenciones totales	4,276	1,450	4,401	1,855	11,982
	% (TEAP)	74.16%	75.79%	77.21%	76.55%	75.85%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,626	821	3,782	1,230	8,459
	N° de atenciones totales	2,926	891	4,088	1,361	9,266
	% (TEAP)	89.75%	92.14%	92.51%	90.37%	91.29%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,053	297	2,826	654	5,830
	N° de atenciones totales	3,116	549	4,148	976	8,789
	% (TEAP)	65.89%	54.10%	68.13%	67.01%	66.33%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,262	470	2,702	776	5,210
	N° de atenciones totales	1,375	510	2,936	844	5,665
	% (TEAP)	91.78%	92.16%	92.03%	91.94%	91.97%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	60,521	24,727	231,539	36,312	353,099
	N° de atenciones totales	79,420	32,481	315,659	47,651	475,211
	% (TEAP) - TOTAL	76.20%	76.13%	73.35%	76.20%	74.30%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2016
 MES: ABRIL
 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	115	8,933	1.29%
CAC AREQUIPA	422	6,457	6.54%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	263	5,240	5.02%
CAC ATOCONGO	293	10,187	2.88%
CAC AYACUCHO	210	3,686	5.70%
CAC BEGONIAS	1,323	8,567	15.44%
CAC BELLAVISTA	402	11,459	3.51%
CAC BRASIL	520	7,993	6.51%
CAC CAJAMARCA I	898	7,334	12.24%
CAC CAJAMARCA II	208	3,643	5.71%
CAC CHICLAYO I	322	7,514	4.29%
CAC CHICLAYO II	278	5,097	5.45%
CAC CHIMBOTE	434	5,573	7.79%
CAC CHINCHA	14	2,553	0.55%
CAC CHORRILLOS	592	11,392	5.20%
CAC CUSCO	352	12,296	2.86%
CAC CUSCO III	135	4,843	2.79%
CAC CUSCO REAL PLAZA	314	8,690	3.61%
CAC CUSCO 5	543	7,782	6.98%
CAC GAMARRA	154	5,342	2.88%
CAC HUANCAYO	312	11,406	2.74%
CAC HUANOUCO	113	7,527	1.50%
CAC HUARAZ	466	5,058	9.21%
CAC ICA EL QUINDE	246	3,915	6.28%
CAC ILO	364	2,674	13.61%
CAC IQUITOS	79	3,783	2.09%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	338	11,313	2.99%
CAC JOCKEY PLAZA	642	11,904	5.39%
CAC JULIACA REAL PLAZA	131	8,596	1.52%
CAC LA MOLINA	65	4,082	1.59%
CAC LARCO	115	7,078	1.62%
CAC MEGAPLAZA	717	21,299	3.37%
CAC PIURA REAL PLAZA	298	6,321	4.71%
CAC PIURA OPEN PLAZA	484	6,625	7.31%
CAC PLAZA LIMA NORTE	436	14,983	2.91%
CAC PORONGOCHÉ I	258	3,950	6.53%
CAC PORONGOCHÉ II	198	4,108	4.82%
CAC PRIMAVERA	252	6,982	3.61%
CAC PUCALLPA	168	3,685	4.56%
CAC PUERTO MALDONADO	535	5,490	9.74%
CAC PUNO	140	2,331	6.01%
CAC SALAVERRY	561	9,173	6.12%
CAC SAN ANDRÉS	1,095	7,723	14.18%
CAC SAN BORJA	304	7,236	4.20%
CAC SAN MIGUEL	66	8,891	0.74%
CAC TACNA	891	6,501	13.71%
CAC TARAPOTO	91	3,127	2.91%
CAC TORRE SAN ISIDRO	71	2,816	2.52%
CAC TRUJILLO 1	342	8,749	3.91%
CAC TRUJILLO 2	731	6,960	10.50%
CAC TRUJILLO 3	470	9,233	5.09%
CAC TUMBES	173	3,159	5.48%
CAV CENTRO CÍVICO	496	10,599	4.68%
CAV CENTRO CÍVICO II	361	9,597	3.76%
CAV CHACHAPOYAS	13	1,157	1.12%
CAV HUACHO	119	5,891	2.02%
CAV ICA	107	3,826	2.80%
CAV JULIACA	23	4,318	0.53%
CAV LAMBRAMANI	155	7,857	1.97%
CAV LINCE	159	5,193	3.06%
CAV MAGDALENA	42	2,908	1.44%
CAV MINKA	246	10,643	2.31%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	220	6,261	3.51%
CAV SANTA ANITA	348	11,982	2.90%
CAV SANTA CLARA	169	9,266	1.82%
CAV UNICACHI	252	8,789	2.87%
CAV VILLA EL SALVADOR	97	5,665	1.71%
TOTAL	21,751	475,211	4.58%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2016
 MES: ABRIL
 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	38,814	2,648,919	1.47%
Canal de Atención Telefónica 135	1,191	138,331	0.86%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	524	59,801	0.88%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	74	4,635	1.60%
TOTAL	40,603	2,851,686	1.42%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2016
 MES: ABRIL

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	2,870,079	2,870,079	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	142,223	142,223	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	65,501	65,501	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,914	4,914	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	2,120,422	2,648,919	80.05%
Canal de Atención Telefónica 135	122,754	138,331	88.74%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	53,579	59,801	89.60%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,509	4,635	97.28%