

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2016  
 MES: MAYO  
 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	282.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	372.00	0.00%
CAC ATOCONGO	0.00	300.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	214.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	214.00	0.00%
CAC BELLAVISTA	0.00	325.50	0.00%
CAC BRASIL	0.00	341.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	372.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	338.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	336.00	0.00%
CAC CHICLAYO II	0.00	236.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	214.00	0.00%
CAC CHINCHA	0.00	290.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.60	341.00	0.18%
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	372.00	0.00%
CAC GAMARRA	1.55	214.00	0.72%
CAC HUANCAYO	0.00	290.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	290.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	214.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	367.00	0.00%
CAC ILO	0.00	236.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	236.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	214.00	0.00%
CAC ILOCKEY PLAZA	0.00	305.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	214.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	214.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.33	341.00	0.10%
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	310.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	356.50	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	356.50	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	309.00	0.00%
CAC PUCALLPA	1.87	290.00	0.64%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	258.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	236.00	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	356.50	0.00%
CAC TACNA	0.00	224.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	236.00	0.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	214.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	1.48	214.00	0.69%
CAC TRUJILLO 2	1.92	338.00	0.57%
CAC TRUJILLO 3	0.00	364.25	0.00%
CAC TUMBES	0.00	214.00	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	5.62	744.00	0.75%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	292.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO II	0.00	292.00	0.00%
CAV CHACHAPOYAS	0.00	234.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	264.00	0.00%
CAV ICA	0.00	290.00	0.00%
CAV JULIACA	0.00	227.00	0.00%
CAV LAMBRAMANI	0.00	372.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	214.00	0.00%
CAV MAGDALENA	0.00	214.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	290.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	240.00	0.00%
CAV SANTA ANITA	0.00	341.00	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.00	279.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	308.00	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	214.00	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>13.37</b>	<b>22022.25</b>	<b>0.06%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2016  
 MES: MAYO  
 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.	2,093	543	3,490	1,210	7,336
	N° de atenciones totales	2,349	619	4,278	1,405	8,651
	% (TEAP)	89.10%	87.72%	81.58%	86.12%	84.80%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	925	746	7,665	1,260	10,596
	N° de atenciones totales	1,145	944	10,353	1,661	14,103
	% (TEAP)	80.79%	79.03%	74.04%	75.86%	75.13%

CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	494	424	3,476	277	4,671
	N° de atenciones totales	603	517	4,346	354	5,820
	% (TEAP)	81.92%	82.01%	79.98%	78.25%	80.26%
CAC ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,207	316	3,480	473	5,476
	N° de atenciones totales	2,146	588	6,677	876	10,287
	% (TEAP)	56.24%	53.74%	52.12%	54.00%	53.23%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	549	133	1,804	147	2,633
	N° de atenciones totales	743	159	2,700	192	3,794
	% (TEAP)	73.89%	83.65%	66.81%	76.56%	69.40%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	331	282	7,390	501	8,504
	N° de atenciones totales	363	328	9,436	597	10,724
	% (TEAP)	91.18%	85.98%	78.32%	83.92%	79.30%
CAC BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,132	866	6,389	1,552	9,939
	N° de atenciones totales	1,408	1,067	8,148	1,937	12,560
	% (TEAP)	80.40%	81.16%	78.41%	80.12%	79.13%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,264	466	6,037	815	8,582
	N° de atenciones totales	1,623	603	6,999	1,039	10,264
	% (TEAP)	77.88%	77.28%	86.26%	78.44%	83.61%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	797	274	4,525	572	6,168
	N° de atenciones totales	1,155	384	6,140	823	8,502
	% (TEAP)	69.00%	71.35%	73.70%	69.50%	72.55%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	255	66	2,472	163	2,956
	N° de atenciones totales	362	84	3,201	229	3,876
	% (TEAP)	70.44%	78.57%	77.23%	71.18%	76.26%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,324	340	4,011	729	6,404
	N° de atenciones totales	1,571	420	5,122	871	7,984
	% (TEAP)	84.28%	80.95%	78.31%	83.70%	80.21%
CAC CHICLAYO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,039	327	3,192	988	5,546
	N° de atenciones totales	1,114	399	3,703	1,161	6,377
	% (TEAP)	93.27%	81.95%	86.20%	85.10%	86.97%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	634	305	1,816	433	3,188
	N° de atenciones totales	1,097	499	3,471	796	5,863
	% (TEAP)	57.79%	61.12%	52.32%	54.40%	54.37%
CAC CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	691	473	695	359	2,218
	N° de atenciones totales	915	621	871	470	2,877
	% (TEAP)	75.52%	76.17%	79.79%	76.38%	77.09%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,431	681	9,674	1,013	12,799
	N° de atenciones totales	1,687	819	11,354	1,218	15,078
	% (TEAP)	84.83%	83.15%	85.20%	83.17%	84.89%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	536	473	6,796	820	8,625
	N° de atenciones totales	626	607	8,784	1,057	11,074
	% (TEAP)	85.62%	77.92%	77.37%	77.58%	77.89%
CAC CUSCO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	192	139	4,795	52	5,178
	N° de atenciones totales	207	148	5,059	53	5,467
	% (TEAP)	92.75%	93.92%	94.78%	98.11%	94.71%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	684	325	5,945	443	7,397
	N° de atenciones totales	859	394	8,489	568	10,310
	% (TEAP)	79.63%	82.49%	70.03%	77.99%	71.75%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	215	573	3,117	980	4,885
	N° de atenciones totales	270	753	4,061	1,292	6,376
	% (TEAP)	79.63%	76.10%	76.75%	75.85%	76.62%
CAC GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	682	227	4,223	237	5,369
	N° de atenciones totales	785	266	5,095	290	6,436
	% (TEAP)	86.88%	85.34%	82.89%	81.72%	83.42%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	429	659	7,694	784	9,566
	N° de atenciones totales	485	720	9,337	853	11,395
	% (TEAP)	88.45%	91.53%	82.40%	91.91%	83.95%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,211	426	3,199	1,246	6,082
	N° de atenciones totales	1,413	537	3,985	1,613	7,548
	% (TEAP)	85.70%	79.33%	80.28%	77.25%	80.58%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	539	118	2,945	545	4,147
	N° de atenciones totales	726	149	3,697	710	5,282
	% (TEAP)	74.24%	79.19%	79.66%	76.76%	78.51%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	437	100	3,255	323	4,115
	N° de atenciones totales	457	107	3,763	379	4,706
	% (TEAP)	95.62%	93.46%	86.50%	85.22%	87.44%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	372	52	1,438	169	2,031
	N° de atenciones totales	837	77	2,872	345	4,131
	% (TEAP)	44.44%	67.53%	50.07%	48.99%	49.16%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	721	155	1,922	173	2,971
	N° de atenciones totales	914	203	2,631	231	3,979
	% (TEAP)	78.88%	76.35%	73.05%	74.89%	74.67%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	681	693	6,303	2,261	9,938
	N° de atenciones totales	738	785	7,093	2,809	11,425
	% (TEAP)	92.28%	88.28%	88.86%	80.49%	86.98%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,849	608	6,247	456	9,160
	N° de atenciones totales	2,286	934	8,362	535	12,117
	% (TEAP)	80.88%	65.10%	74.71%	85.23%	75.60%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,655	620	4,290	996	7,561
	N° de atenciones totales	2,339	809	6,137	1,344	10,629
	% (TEAP)	70.76%	76.64%	69.90%	74.11%	71.14%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	535	151	3,050	594	4,330
	N° de atenciones totales	635	171	3,563	690	5,059
	% (TEAP)	84.25%	88.30%	85.60%	86.09%	85.59%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	618	941	3,848	2,224	7,631
	N° de atenciones totales	666	1,143	4,194	2,607	8,610
	% (TEAP)	92.79%	82.33%	91.75%	85.31%	88.63%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,487	1,008	12,846	2,294	17,635
	N° de atenciones totales	1,742	1,282	16,433	2,860	22,317
	% (TEAP)	85.36%	78.63%	78.17%	80.21%	79.02%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,267	195	3,565	464	5,491
	N° de atenciones totales	1,509	235	4,493	593	6,830
	% (TEAP)	83.96%	82.98%	79.35%	78.25%	80.40%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	719	220	4,060	428	5,427
	N° de atenciones totales	994	324	5,392	656	7,366
	% (TEAP)	72.33%	67.90%	75.30%	65.24%	73.68%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,134	1,060	7,454	1,667	13,315
	N° de atenciones totales	3,485	1,353	8,807	2,100	15,745
	% (TEAP)	89.93%	78.34%	84.64%	79.38%	84.57%
CAC PORONGOCHO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	273	501	1,397	192	2,363

	N° de atenciones totales	348	857	2,042	299	3,546
	% (TEAP)	78.45%	58.46%	68.41%	64.21%	66.64%
CAC PORONGOCHO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	286	310	2,612	148	3,356
	N° de atenciones totales	357	425	3,265	203	4,250
	% (TEAP)	80.11%	72.94%	80.00%	72.91%	78.96%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	367	346	5,593	631	6,937
	N° de atenciones totales	394	369	6,978	663	8,404
	% (TEAP)	93.15%	93.77%	80.15%	95.17%	82.54%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	689	139	2,091	197	3,116
	N° de atenciones totales	857	189	2,721	280	4,047
	% (TEAP)	80.40%	73.54%	76.85%	70.36%	77.00%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	213	242	3,134	53	3,642
	N° de atenciones totales	298	364	5,209	79	5,950
	% (TEAP)	71.48%	66.48%	60.17%	67.09%	61.21%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	109	167	3,989	70	4,335
	N° de atenciones totales	146	209	5,041	94	5,490
	% (TEAP)	74.66%	79.90%	79.13%	74.47%	78.96%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,004	327	4,646	466	6,443
	N° de atenciones totales	1,225	418	6,753	618	9,014
	% (TEAP)	81.96%	78.23%	68.80%	75.40%	71.48%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	217	372	4,760	585	5,934
	N° de atenciones totales	262	491	5,871	700	7,324
	% (TEAP)	82.82%	75.76%	81.08%	83.57%	81.02%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	745	549	3,858	776	5,928
	N° de atenciones totales	934	668	4,841	980	7,423
	% (TEAP)	79.76%	82.19%	79.69%	79.18%	79.86%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,072	481	5,188	413	7,154
	N° de atenciones totales	1,233	613	6,569	505	8,920
	% (TEAP)	86.94%	78.47%	78.98%	81.78%	80.20%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,233	340	2,749	903	5,225
	N° de atenciones totales	1,583	393	3,623	1,099	6,698
	% (TEAP)	77.89%	86.51%	75.88%	82.17%	78.01%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	619	117	1,460	347	2,543
	N° de atenciones totales	939	158	2,283	475	3,855
	% (TEAP)	65.92%	74.05%	63.95%	73.05%	65.97%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	209	100	2,337	137	2,783
	N° de atenciones totales	223	106	2,835	147	3,311
	% (TEAP)	93.72%	94.34%	82.43%	93.20%	84.05%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,023	342	7,250	508	9,123
	N° de atenciones totales	1,109	380	7,837	548	9,874
	% (TEAP)	92.25%	90.00%	92.51%	92.70%	92.39%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	747	195	4,192	407	5,541
	N° de atenciones totales	970	317	5,862	596	7,745
	% (TEAP)	77.01%	61.51%	71.51%	68.29%	71.54%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,015	282	3,993	438	6,728
	N° de atenciones totales	2,557	443	6,267	682	9,949
	% (TEAP)	78.80%	63.66%	63.71%	64.22%	67.62%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	763	101	1,502	127	2,493
	N° de atenciones totales	1,031	145	2,068	193	3,437
	% (TEAP)	74.01%	69.66%	72.63%	65.80%	72.53%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,320	526	3,254	1,020	8,120
	N° de atenciones totales	4,456	658	4,187	1,300	10,601
	% (TEAP)	74.51%	79.94%	77.72%	78.46%	76.60%
CAV CENTRO CÍVICO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,186	365	3,086	793	7,430
	N° de atenciones totales	4,195	460	4,018	996	9,669
	% (TEAP)	75.95%	79.35%	76.80%	79.62%	76.84%
CAV CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	584	86	1,060	154	1,884
	N° de atenciones totales	596	87	1,091	158	1,932
	% (TEAP)	97.99%	98.85%	97.16%	97.47%	97.52%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,800	549	1,840	545	4,734
	N° de atenciones totales	2,271	730	2,259	676	5,936
	% (TEAP)	79.26%	75.21%	81.45%	80.62%	79.75%
CAV ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	354	115	2,927	332	3,728
	N° de atenciones totales	390	121	3,135	370	4,016
	% (TEAP)	90.77%	95.04%	93.37%	89.73%	92.83%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	434	100	2,839	38	3,411
	N° de atenciones totales	586	135	3,772	58	4,551
	% (TEAP)	74.06%	74.07%	75.27%	65.52%	74.95%
CAV LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,898	943	1,963	803	5,607
	N° de atenciones totales	2,486	1,189	2,519	1,010	7,204
	% (TEAP)	76.35%	79.31%	77.93%	79.50%	77.83%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,664	182	2,404	481	4,731
	N° de atenciones totales	1,966	204	2,784	570	5,524
	% (TEAP)	84.64%	89.22%	86.35%	84.39%	85.64%
CAV MAGDALENA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	745	82	1,363	319	2,509
	N° de atenciones totales	986	103	1,680	420	3,189
	% (TEAP)	75.56%	79.61%	81.13%	75.95%	78.68%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,356	972	4,062	1,788	9,178
	N° de atenciones totales	2,841	1,177	4,915	2,114	11,047
	% (TEAP)	82.93%	82.58%	82.64%	84.58%	83.08%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,158	1,549	855	686	5,248
	N° de atenciones totales	3,350	2,504	1,177	1,027	8,058
	% (TEAP)	64.42%	61.86%	72.64%	66.80%	65.13%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,811	1,078	3,292	1,941	9,122
	N° de atenciones totales	3,550	1,405	4,197	2,426	11,578
	% (TEAP)	79.18%	76.73%	78.44%	80.01%	78.79%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,819	943	3,122	1,378	8,262
	N° de atenciones totales	3,262	1,123	3,609	1,611	9,605
	% (TEAP)	86.42%	83.97%	86.51%	85.54%	86.02%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,335	698	2,457	851	6,341
	N° de atenciones totales	3,203	957	3,262	1,153	8,575
	% (TEAP)	72.90%	72.94%	75.32%	73.81%	73.95%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,381	589	2,394	913	5,277
	N° de atenciones totales	1,533	675	2,632	1,022	5,862
	% (TEAP)	90.08%	87.26%	90.96%	89.33%	90.02%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>71,558</b>	<b>28,673</b>	<b>260,777</b>	<b>46,088</b>	<b>407,096</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>90,391</b>	<b>37,121</b>	<b>334,348</b>	<b>58,286</b>	<b>520,146</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>79.16%</b>	<b>77.24%</b>	<b>78.00%</b>	<b>79.07%</b>	<b>78.27%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2016  
 MES: MAYO  
 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	90	8,651	1.04%
CAC AREQUIPA	1,342	14,103	9.52%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	211	5,820	3.63%
CAC ATOCONGO	709	10,287	6.89%
CAC AYACUCHO	78	3,794	2.06%
CAC BEGONIAS	553	10,724	5.16%
CAC BELLAVISTA	164	12,560	1.31%
CAC BRASIL	323	10,264	3.15%
CAC CAJAMARCA I	605	8,502	7.12%
CAC CAJAMARCA II	176	3,876	4.54%
CAC CHICLAYO I	302	7,984	3.78%
CAC CHICLAYO II	206	6,377	3.23%
CAC CHIMBOTE	538	5,863	9.18%
CAC CHINCHA	41	2,877	1.43%
CAC CHORRILLOS	361	15,078	2.39%
CAC CUSCO	311	11,074	2.81%
CAC CUSCO III	116	5,467	2.12%
CAC CUSCO REAL PLAZA	592	10,310	5.74%
CAC CUSCO 5	104	6,376	1.63%
CAC GAMARRA	109	6,436	1.69%
CAC HUANCAYO	207	11,395	1.82%
CAC HUANUCO	263	7,548	3.48%
CAC HUARAZ	344	5,282	6.51%
CAC ICA EL QUINDE	52	4,706	1.10%
CAC ILO	646	4,131	15.64%
CAC IQUITOS	91	3,979	2.29%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	356	11,425	3.12%
CAC JOCKEY PLAZA	552	12,117	4.56%
CAC JULIACA REAL PLAZA	162	10,629	1.52%
CAC LA MOLINA	80	5,059	1.58%
CAC LARCO	91	8,610	1.06%
CAC MEGAPLAZA	705	22,317	3.16%
CAC PIURA REAL PLAZA	380	6,830	5.56%
CAC PIURA OPEN PLAZA	462	7,366	6.27%
CAC PLAZA LIMA NORTE	400	15,745	2.54%
CAC PORONGOCHÉ I	179	3,546	5.05%
CAC PORONGOCHÉ II	63	4,250	1.48%
CAC PRIMAVERA	176	8,404	2.09%
CAC PUCALLPA	65	4,047	1.61%
CAC PUERTO MALDONADO	540	5,950	9.08%
CAC PUNO	163	5,490	2.97%
CAC SALAVERRY	343	9,014	3.81%
CAC SAN ANDRES	598	7,324	8.16%
CAC SAN BORJA	290	7,423	3.91%
CAC SAN MIGUEL	104	8,920	1.17%
CAC TACNA	960	6,698	14.33%
CAC TARAPOTO	147	3,855	3.81%
CAC TORRE SAN ISIDRO	41	3,311	1.24%
CAC TRUJILLO 1	381	9,874	3.86%
CAC TRUJILLO 2	737	7,745	9.52%
CAC TRUJILLO 3	662	9,949	6.65%
CAC TUMBES	131	3,437	3.81%
CAV CENTRO CÍVICO	459	10,601	4.33%
CAV CENTRO CÍVICO II	337	9,669	3.49%
CAV CHACHAPOYAS	11	1,932	0.57%
CAV HUACHO	102	5,936	1.72%
CAV ICA	107	4,016	2.66%
CAV JULIACA	203	4,551	4.46%
CAV LAMBRAMANI	150	7,204	2.08%
CAV LINCE	132	5,524	2.39%
CAV MAGDALENA	37	3,189	1.16%
CAV MINKA	228	11,047	2.06%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	256	8,058	3.18%
CAV SANTA ANITA	296	11,578	2.56%
CAV SANTA CLARA	388	9,605	4.04%
CAV UNICACHI	282	8,575	3.29%
CAV VILLA EL SALVADOR	137	5,862	2.34%
<b>TOTAL</b>	<b>20,427</b>	<b>520,146</b>	<b>3.93%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2016  
 MES: MAYO  
 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	25,050	2,708,598	0.92%
Canal de Atención Telefónica 135	1,528	135,766	1.13%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	955	59,337	1.61%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	134	5,520	2.43%
<b>TOTAL</b>	<b>27,667</b>	<b>2,909,221</b>	<b>0.95%</b>

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

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	2,824,094	2,824,094	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	136,867	136,867	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	68,899	68,899	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,154	6,154	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	2,324,608	2,708,598	85.82%
Canal de Atención Telefónica 135	127,702	135,766	94.06%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	50,937	59,337	85.84%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,269	5,520	95.45%