

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2016  
 MES: JUNIO  
 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	270.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	359.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	205.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	205.00	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	226.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	205.00	0.00%
CAC CHINCHA	0.00	280.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	330.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	259.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	259.00	0.00%
CAC CUSCO III	0.00	235.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC GAMARRA	0.00	205.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	284.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	284.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	205.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	356.00	0.00%
CAC ILO	0.00	226.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	216.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	205.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	295.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	205.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	205.00	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	344.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	344.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	294.50	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	284.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	247.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	226.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	259.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	296.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	340.50	0.00%
CAC TACNA	0.00	219.50	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	226.00	0.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	205.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.38	214.00	0.18%
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	1.08	720.00	0.15%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	720.00	0.00%
CAV ATOCONGO	0.00	318.00	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	234.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	258.00	0.00%
CAV ICA	0.00	284.00	0.00%
CAV JULIACA	0.00	226.00	0.00%
CAV LAMBRAMANI	0.00	360.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	214.00	0.00%
CAV MAGDALENA	0.00	230.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	284.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	240.00	0.00%
CAV SANTA ANITA	0.00	330.00	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.00	270.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	299.00	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	205.00	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>1.46</b>	<b>21349.00</b>	<b>0.01%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2016  
 MES: JUNIO  
 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 TEAP
CAC ANGAMOS	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	2,617	530	3,421	972	7,540
	Nº de atenciones totales	2,952	584	3,848	1,095	8,479
	% (TEAP)	88.65%	90.75%	88.90%	88.77%	88.93%
CAC AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1,626	859	5,359	1,011	8,855
	Nº de atenciones totales	1,865	969	6,282	1,149	10,265
	% (TEAP)	87.18%	88.65%	85.31%	87.99%	86.26%

CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	590	356	3,806	265	5,017
	N° de atenciones totales	705	467	5,161	334	6,667
	% (TEAP)	83.69%	76.23%	73.75%	79.34%	75.25%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	853	151	1,869	244	3,117
	N° de atenciones totales	919	180	2,016	272	3,387
	% (TEAP)	92.82%	83.89%	92.71%	89.71%	92.03%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	677	241	6,485	399	7,802
	N° de atenciones totales	755	267	8,054	445	9,521
	% (TEAP)	89.67%	90.26%	80.52%	89.66%	81.95%
CAC BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,224	503	8,298	1,352	11,377
	N° de atenciones totales	1,310	539	8,628	1,423	11,900
	% (TEAP)	93.44%	93.32%	96.18%	95.01%	95.61%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,204	447	5,666	1,029	8,346
	N° de atenciones totales	1,414	505	6,518	1,172	9,609
	% (TEAP)	85.15%	88.51%	86.93%	87.80%	86.86%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	734	295	4,646	523	6,198
	N° de atenciones totales	960	364	5,808	685	7,817
	% (TEAP)	76.46%	81.04%	79.99%	76.35%	79.29%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	243	46	2,573	220	3,082
	N° de atenciones totales	299	64	2,960	257	3,580
	% (TEAP)	81.27%	71.88%	86.93%	85.60%	86.09%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,419	321	3,972	878	7,590
	N° de atenciones totales	2,861	367	4,377	1,012	8,617
	% (TEAP)	84.55%	87.47%	90.75%	86.76%	88.08%
CAC CHICLAYO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	818	304	2,947	883	4,952
	N° de atenciones totales	835	405	3,481	1,100	5,821
	% (TEAP)	97.96%	75.06%	84.66%	80.27%	85.07%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	578	217	2,028	337	3,160
	N° de atenciones totales	929	383	3,562	563	5,437
	% (TEAP)	62.22%	56.66%	56.93%	59.86%	58.12%
CAC CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	930	410	663	369	2,372
	N° de atenciones totales	1,049	468	739	418	2,674
	% (TEAP)	88.66%	87.61%	89.72%	88.28%	88.71%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,130	506	8,369	949	10,954
	N° de atenciones totales	1,367	589	9,826	1,168	12,950
	% (TEAP)	82.66%	85.91%	85.17%	81.25%	84.59%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	306	213	10,778	132	11,429
	N° de atenciones totales	347	238	11,696	146	12,427
	% (TEAP)	88.18%	89.50%	92.15%	90.41%	91.97%
CAC CUSCO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	187	25	4,341	36	4,589
	N° de atenciones totales	190	25	4,494	37	4,746
	% (TEAP)	98.42%	100.00%	96.60%	97.30%	96.69%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	525	196	6,565	260	7,546
	N° de atenciones totales	596	218	7,604	307	8,725
	% (TEAP)	88.09%	89.91%	86.34%	84.69%	86.49%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	348	570	3,781	279	4,978
	N° de atenciones totales	367	735	4,966	378	6,446
	% (TEAP)	94.82%	77.55%	76.14%	73.81%	77.23%
CAC GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	700	268	4,112	425	5,505
	N° de atenciones totales	783	295	4,534	462	6,074
	% (TEAP)	89.40%	90.85%	90.69%	91.99%	90.63%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	576	661	6,524	837	8,598
	N° de atenciones totales	665	718	7,770	943	10,096
	% (TEAP)	86.62%	92.06%	83.96%	88.76%	85.16%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,188	356	2,444	960	4,948
	N° de atenciones totales	1,508	478	3,222	1,305	6,513
	% (TEAP)	78.78%	74.48%	75.85%	73.56%	75.97%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	549	94	2,828	437	3,908
	N° de atenciones totales	715	118	3,549	526	4,908
	% (TEAP)	76.78%	79.66%	79.68%	83.08%	79.63%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	78	64	2,981	137	3,260
	N° de atenciones totales	80	69	3,564	160	3,873
	% (TEAP)	97.50%	92.75%	83.64%	85.63%	84.17%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	340	51	1,368	130	1,889
	N° de atenciones totales	705	91	2,491	246	3,533
	% (TEAP)	48.23%	56.04%	54.92%	52.85%	53.47%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	501	109	1,836	130	2,576
	N° de atenciones totales	577	131	2,144	147	2,999
	% (TEAP)	86.83%	83.21%	85.63%	88.44%	85.90%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	700	699	6,209	2,226	9,834
	N° de atenciones totales	768	763	6,527	2,465	10,523
	% (TEAP)	91.15%	91.61%	95.13%	90.30%	93.45%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,781	318	5,892	522	8,513
	N° de atenciones totales	2,025	377	7,671	615	10,688
	% (TEAP)	87.95%	84.35%	76.81%	84.88%	79.65%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,407	529	3,841	839	6,616
	N° de atenciones totales	1,927	700	5,464	1,112	9,203
	% (TEAP)	73.02%	75.57%	70.30%	75.45%	71.89%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	390	221	3,899	452	4,962
	N° de atenciones totales	401	227	4,000	458	5,086
	% (TEAP)	97.26%	97.36%	97.48%	98.69%	97.56%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	989	651	5,411	1,498	8,549
	N° de atenciones totales	1,045	707	5,803	1,591	9,146
	% (TEAP)	94.64%	92.08%	93.24%	94.15%	93.47%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,205	1,253	14,782	2,138	19,378
	N° de atenciones totales	1,378	1,472	16,862	2,521	22,233
	% (TEAP)	87.45%	85.12%	87.66%	84.81%	87.16%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	647	214	4,204	469	5,534
	N° de atenciones totales	754	252	4,731	541	6,278
	% (TEAP)	85.81%	84.92%	88.86%	86.69%	88.15%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	794	225	4,866	559	6,444
	N° de atenciones totales	892	268	5,480	652	7,292
	% (TEAP)	89.01%	83.96%	88.80%	85.74%	88.37%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,463	1,404	6,987	1,991	13,845
	N° de atenciones totales	3,650	1,601	7,486	2,247	14,984
	% (TEAP)	94.88%	87.70%	93.33%	88.61%	92.40%
CAC PORONGOCHÉ I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	494	353	1,246	250	2,343
	N° de atenciones totales	767	669	2,429	354	4,219
	% (TEAP)	64.41%	52.77%	51.30%	70.62%	55.53%
CAC PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	263	210	2,281	150	2,904

	N° de atenciones totales	337	276	3,026	185	3,824
	% (TEAP)	78.04%	76.09%	75.38%	81.08%	75.94%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	432	329	6,510	496	7,767
	N° de atenciones totales	453	351	7,028	520	8,352
	% (TEAP)	95.36%	93.73%	92.63%	95.38%	93.00%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	861	161	1,862	264	3,148
	N° de atenciones totales	999	179	2,153	314	3,645
	% (TEAP)	86.19%	89.94%	86.48%	84.08%	86.36%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	70	275	3,049	10	3,404
	N° de atenciones totales	98	433	4,127	15	4,673
	% (TEAP)	71.43%	63.51%	73.88%	66.67%	72.84%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	626	167	3,026	290	4,109
	N° de atenciones totales	767	200	3,968	371	5,306
	% (TEAP)	81.62%	83.50%	76.26%	78.17%	77.44%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	915	279	4,209	521	5,924
	N° de atenciones totales	1,074	338	5,683	674	7,769
	% (TEAP)	85.20%	82.54%	74.06%	77.30%	76.25%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	602	253	4,951	192	5,998
	N° de atenciones totales	626	272	5,455	208	6,561
	% (TEAP)	96.17%	93.01%	90.76%	92.31%	91.42%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	701	420	3,788	678	5,587
	N° de atenciones totales	841	514	4,375	839	6,569
	% (TEAP)	83.35%	81.71%	86.58%	80.81%	85.05%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,293	315	5,107	657	7,372
	N° de atenciones totales	1,435	366	6,105	784	8,690
	% (TEAP)	90.10%	86.07%	83.65%	83.80%	84.83%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,015	240	2,626	921	4,802
	N° de atenciones totales	1,218	282	3,256	1,078	5,834
	% (TEAP)	83.33%	85.11%	80.65%	85.44%	82.31%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	439	169	1,052	248	1,908
	N° de atenciones totales	661	222	1,613	357	2,853
	% (TEAP)	66.41%	76.13%	65.22%	69.47%	66.88%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	185	99	1,791	126	2,201
	N° de atenciones totales	199	114	1,959	135	2,407
	% (TEAP)	92.96%	86.84%	91.42%	93.33%	91.44%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,045	287	6,757	502	8,591
	N° de atenciones totales	1,124	314	7,318	571	9,327
	% (TEAP)	92.97%	91.40%	92.33%	87.92%	92.11%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	794	211	3,696	361	5,062
	N° de atenciones totales	967	317	5,000	508	6,792
	% (TEAP)	82.11%	66.56%	73.92%	71.06%	74.53%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,402	287	3,359	404	5,452
	N° de atenciones totales	1,973	450	5,292	655	8,370
	% (TEAP)	71.06%	63.78%	63.47%	61.68%	65.14%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	444	99	1,309	96	1,948
	N° de atenciones totales	662	126	1,787	128	2,703
	% (TEAP)	67.07%	78.57%	73.25%	75.00%	72.07%
CAV ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,373	1,012	4,944	1,299	9,628
	N° de atenciones totales	3,318	1,325	6,128	1,712	12,483
	% (TEAP)	71.52%	76.38%	80.68%	75.88%	77.13%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,598	832	2,994	1,138	7,562
	N° de atenciones totales	3,136	976	3,611	1,338	9,061
	% (TEAP)	82.84%	85.25%	82.91%	85.05%	83.46%
CAV CENTRO CÍVICO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,667	424	2,753	868	6,712
	N° de atenciones totales	3,212	498	3,321	1,064	8,095
	% (TEAP)	83.03%	85.14%	82.90%	81.58%	82.92%
CAV CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	546	95	875	116	1,632
	N° de atenciones totales	566	98	901	122	1,687
	% (TEAP)	96.47%	96.94%	97.11%	95.08%	96.74%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,736	407	2,255	389	4,787
	N° de atenciones totales	2,012	468	2,566	440	5,486
	% (TEAP)	86.28%	86.97%	87.88%	88.41%	87.26%
CAV ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	396	159	3,118	353	4,026
	N° de atenciones totales	419	165	3,343	385	4,312
	% (TEAP)	94.51%	96.36%	93.27%	91.69%	93.37%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	623	165	2,798	181	3,767
	N° de atenciones totales	747	204	3,348	210	4,509
	% (TEAP)	83.40%	80.88%	83.57%	86.19%	83.54%
CAV LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,151	1,084	2,310	1,011	6,556
	N° de atenciones totales	2,710	1,301	3,022	1,252	8,285
	% (TEAP)	79.37%	83.32%	76.44%	80.75%	79.13%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,279	205	2,117	516	4,117
	N° de atenciones totales	1,511	246	2,477	593	4,827
	% (TEAP)	84.65%	83.33%	85.47%	87.02%	85.29%
CAV MAGDALENA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	623	83	1,123	297	2,126
	N° de atenciones totales	795	108	1,370	396	2,669
	% (TEAP)	78.36%	76.85%	81.97%	75.00%	79.66%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,065	981	3,584	1,607	8,237
	N° de atenciones totales	2,358	1,130	4,113	1,867	9,468
	% (TEAP)	87.57%	86.81%	87.14%	86.07%	87.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,920	1,018	760	740	4,438
	N° de atenciones totales	3,069	1,757	1,143	1,084	7,053
	% (TEAP)	62.56%	57.94%	66.49%	68.27%	62.92%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,637	1,078	2,928	1,597	8,240
	N° de atenciones totales	3,418	1,452	3,723	2,048	10,641
	% (TEAP)	77.15%	74.24%	78.65%	77.98%	77.44%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,894	1,176	2,227	1,515	7,812
	N° de atenciones totales	3,325	1,345	2,577	1,741	8,988
	% (TEAP)	87.04%	87.43%	86.42%	87.02%	86.92%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,476	544	3,172	859	7,051
	N° de atenciones totales	3,173	737	4,020	1,149	9,079
	% (TEAP)	78.03%	73.81%	78.91%	74.76%	77.66%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,051	611	2,405	872	4,939
	N° de atenciones totales	1,134	670	2,586	955	5,345
	% (TEAP)	92.68%	91.19%	93.00%	91.31%	92.40%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>71,933</b>	<b>27,335</b>	<b>260,733</b>	<b>43,412</b>	<b>403,413</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>86,697</b>	<b>33,537</b>	<b>310,141</b>	<b>52,004</b>	<b>482,379</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>82.97%</b>	<b>81.51%</b>	<b>84.07%</b>	<b>83.48%</b>	<b>83.63%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2016  
 MES: JUNIO  
 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	98	8,479	1.16%
CAC AREQUIPA	934	10,265	9.10%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	421	6,667	6.31%
CAC AYACUCHO	44	3,387	1.30%
CAC BEGONIAS	140	9,521	1.47%
CAC BELLAVISTA	112	11,900	0.94%
CAC BRASIL	236	9,609	2.46%
CAC CAJAMARCA I	428	7,817	5.48%
CAC CAJAMARCA II	116	3,580	3.24%
CAC CHICLAYO I	230	8,617	2.67%
CAC CHICLAYO II	197	5,821	3.38%
CAC CHIMBOTE	461	5,437	8.48%
CAC CHINCHA	41	2,674	1.53%
CAC CHORRILLOS	239	12,950	1.85%
CAC CUSCO	128	12,427	1.03%
CAC CUSCO III	74	4,746	1.56%
CAC CUSCO REAL PLAZA	281	8,725	3.22%
CAC CUSCO 5	156	6,446	2.42%
CAC GAMARRA	105	6,074	1.73%
CAC HUANCAYO	204	10,096	2.02%
CAC HUANUCO	271	6,513	4.16%
CAC HUARAZ	315	4,908	6.42%
CAC ICA EL QUINDE	67	3,873	1.73%
CAC ILO	488	3,533	13.81%
CAC IQUITOS	41	2,999	1.37%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	314	10,523	2.98%
CAC JOCKEY PLAZA	129	10,688	1.21%
CAC JULIACA REAL PLAZA	183	9,203	1.99%
CAC LA MOLINA	54	5,086	1.06%
CAC LARCO	54	9,146	0.59%
CAC MEGAPLAZA	758	22,233	3.41%
CAC PIURA REAL PLAZA	222	6,278	3.54%
CAC PIURA OPEN PLAZA	255	7,292	3.50%
CAC PLAZA LIMA NORTE	371	14,984	2.48%
CAC PORONGOCHE I	384	4,219	9.10%
CAC PORONGOCHE II	43	3,824	1.12%
CAC PRIMAVERA	121	8,352	1.45%
CAC PUCALLPA	29	3,645	0.80%
CAC PUERTO MALDONADO	305	4,673	6.53%
CAC PUNO	233	5,306	4.39%
CAC SALAVERRY	261	7,769	3.36%
CAC SAN ANDRÉS	276	6,561	4.21%
CAC SAN BORJA	195	6,569	2.97%
CAC SAN MIGUEL	114	8,690	1.31%
CAC TACNA	483	5,834	8.28%
CAC TARAPOTO	98	2,853	3.43%
CAC TORRE SAN ISIDRO	25	2,407	1.04%
CAC TRUJILLO 1	380	9,327	4.07%
CAC TRUJILLO 2	493	6,792	7.26%
CAC TRUJILLO 3	557	8,370	6.65%
CAC TUMBES	36	2,703	1.33%
CAV ATOCONGO	555	12,483	4.45%
CAV CENTRO CÍVICO	368	9,061	4.06%
CAV CENTRO CÍVICO II	262	8,095	3.24%
CAV CHACHAPOYAS	8	1,687	0.47%
CAV HUACHO	160	5,486	2.92%
CAV ICA	111	4,312	2.57%
CAV JULIACA	90	4,509	2.00%
CAV LAMBRAMANI	144	8,285	1.74%
CAV LINCE	130	4,827	2.69%
CAV MAGDALENA	39	2,669	1.46%
CAV MINKA	204	9,468	2.15%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	244	7,053	3.46%
CAV SANTA ANITA	371	10,641	3.49%
CAV SANTA CLARA	343	8,988	3.82%
CAV UNICACHI	343	9,079	3.78%
CAV VILLA EL SALVADOR	125	5,345	2.34%
<b>TOTAL</b>	<b>15,697</b>	<b>482,379</b>	<b>3.25%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2016  
 MES: JUNIO  
 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	21,573	2,680,941	0.80%
Canal de Atención Telefónica 135	1,249	120,984	1.03%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	405	59,025	0.69%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	87	5,789	1.50%
<b>TOTAL</b>	<b>23,314</b>	<b>2,866,739</b>	<b>0.81%</b>

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

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	2,762,041	2,762,041	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	121,544	121,544	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	63,514	63,514	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,048	6,048	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	2,360,711	2,680,941	88.06%
Canal de Atención Telefónica 135	118,347	120,984	97.82%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	54,456	59,025	92.26%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,701	5,789	98.48%