

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2016  
 MES: JULIO  
 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	300.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	281.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	372.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	204.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	204.00	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	336.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	336.00	0.00%
CAC CHICLAYO II	0.00	220.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	209.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.32	341.00	0.09%
CAC CUSCO	0.00	281.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	281.00	0.00%
CAC CUSCO III	0.00	15.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	371.00	0.00%
CAC GAMARRA	0.00	204.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	290.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	293.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	199.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	367.00	0.00%
CAC ILO	0.00	230.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	224.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	200.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	305.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	204.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	204.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.22	341.00	0.06%
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	334.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	356.50	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	356.50	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	305.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	290.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	251.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	228.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	281.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	310.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	356.50	0.00%
CAC TACNA	0.00	223.50	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	223.00	0.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	204.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.48	199.00	0.24%
CAC TRUJILLO 2	0.02	336.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	199.00	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	2.30	744.00	0.31%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
CAV ATOCONGO	0.00	326.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	298.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO II	0.00	298.00	0.00%
CAV CHACHAPOYAS	0.00	216.00	0.00%
CAV CHINCHA	0.00	290.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	276.00	0.00%
CAV ICA	0.00	290.00	0.00%
CAV JULIACA	0.00	230.00	0.00%
CAV LA CULTURA	0.00	232.00	0.00%
CAV LAMBRAMANI	0.00	372.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	191.00	0.00%
CAV MAGDALENA	0.00	222.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	290.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	215.00	0.00%
CAV SANTA ANITA	0.00	341.00	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.00	279.00	0.00%
CAV TRUJILLO 3	0.08	364.25	0.02%
CAV UNICACHI	0.00	308.00	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	191.00	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>3.42</b>	<b>21862.75</b>	<b>0.02%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2016  
 MES: JULIO  
 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	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,169	413	4,301	707	7,590
	N° de atenciones totales	2,462	476	4,915	815	8,668
	% (TEAP)	88.10%	86.76%	87.51%	86.75%	87.56%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,850	781	5,224	1,203	9,058
	N° de atenciones totales	2,037	854	5,756	1,313	9,960

	% (TEAP)	90.82%	91.45%	90.76%	91.62%	90.94%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	528	366	3,899	320	5,113
	N° de atenciones totales	695	480	5,132	445	6,752
	% (TEAP)	75.97%	76.25%	75.97%	71.91%	75.73%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	742	242	1,103	409	2,496
	N° de atenciones totales	951	294	1,404	501	3,150
	% (TEAP)	78.02%	82.31%	78.56%	81.64%	79.24%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	401	41	6,925	73	7,440
	N° de atenciones totales	429	43	7,885	76	8,433
	% (TEAP)	93.47%	95.35%	87.82%	96.05%	88.22%
CAC BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,137	604	7,807	1,281	10,829
	N° de atenciones totales	1,216	668	8,318	1,379	11,581
	% (TEAP)	93.50%	90.42%	93.86%	92.89%	93.51%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,384	419	5,351	854	8,008
	N° de atenciones totales	1,604	497	6,258	1,108	9,467
	% (TEAP)	86.28%	84.31%	85.51%	77.08%	84.59%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	593	190	3,294	428	4,505
	N° de atenciones totales	960	332	4,895	694	6,881
	% (TEAP)	61.77%	57.23%	67.29%	61.67%	65.47%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	304	75	2,611	225	3,215
	N° de atenciones totales	359	89	2,919	265	3,632
	% (TEAP)	84.68%	84.27%	89.45%	84.91%	88.52%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,460	312	4,212	815	7,799
	N° de atenciones totales	2,892	353	4,659	939	8,843
	% (TEAP)	85.06%	88.39%	90.41%	86.79%	88.19%
CAC CHICLAYO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,182	270	1,889	744	4,085
	N° de atenciones totales	1,328	406	2,418	1,135	5,287
	% (TEAP)	89.01%	66.50%	78.12%	65.55%	77.26%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	553	151	1,790	272	2,766
	N° de atenciones totales	874	294	3,207	446	4,821
	% (TEAP)	63.27%	51.36%	55.82%	60.99%	57.37%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,273	540	7,844	988	10,645
	N° de atenciones totales	1,462	665	9,264	1,179	12,570
	% (TEAP)	87.07%	81.20%	84.67%	83.80%	84.69%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	159	401	9,134	105	9,799
	N° de atenciones totales	162	425	9,745	127	10,459
	% (TEAP)	98.15%	94.35%	93.73%	82.68%	93.69%
CAC CUSCO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4	-	173	-	177
	N° de atenciones totales	5	-	234	-	239
	% (TEAP)	80.00%	-	73.93%	-	74.06%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	248	292	6,759	163	7,462
	N° de atenciones totales	282	319	7,497	190	8,288
	% (TEAP)	87.94%	91.54%	90.16%	85.79%	90.03%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	387	690	2,491	1,449	5,017
	N° de atenciones totales	410	911	3,218	1,887	6,426
	% (TEAP)	94.39%	75.74%	77.41%	76.79%	78.07%
CAC GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	688	209	3,151	344	4,392
	N° de atenciones totales	795	239	3,944	410	5,388
	% (TEAP)	86.54%	87.45%	79.89%	83.90%	81.51%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	791	601	5,632	931	7,955
	N° de atenciones totales	911	734	6,789	1,087	9,521
	% (TEAP)	86.83%	81.88%	82.96%	85.65%	83.55%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	874	253	2,095	699	3,921
	N° de atenciones totales	1,398	425	3,454	1,142	6,419
	% (TEAP)	62.52%	59.53%	60.65%	61.21%	61.08%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	562	61	2,542	382	3,547
	N° de atenciones totales	729	71	3,078	456	4,334
	% (TEAP)	77.09%	85.92%	82.59%	83.77%	81.84%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	93	68	3,227	277	3,665
	N° de atenciones totales	94	73	3,614	307	4,088
	% (TEAP)	98.94%	93.15%	89.29%	90.23%	89.65%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	301	49	893	74	1,317
	N° de atenciones totales	834	66	1,962	135	2,997
	% (TEAP)	36.09%	74.24%	45.51%	54.81%	43.94%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	411	137	959	150	1,657
	N° de atenciones totales	516	171	1,259	191	2,137
	% (TEAP)	79.65%	80.12%	76.17%	78.53%	77.54%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	764	706	5,918	1,983	9,371
	N° de atenciones totales	884	769	6,353	2,349	10,355
	% (TEAP)	86.43%	91.81%	93.15%	84.42%	90.50%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,820	258	5,462	566	8,106
	N° de atenciones totales	2,057	298	6,700	693	9,748
	% (TEAP)	88.48%	86.58%	81.52%	81.67%	83.16%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,233	544	3,583	824	6,184
	N° de atenciones totales	1,709	681	5,269	1,084	8,743
	% (TEAP)	72.15%	79.88%	68.00%	76.01%	70.73%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	307	119	3,905	301	4,632
	N° de atenciones totales	328	129	4,174	337	4,968
	% (TEAP)	93.60%	92.25%	93.56%	89.32%	93.24%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	828	510	4,721	1,188	7,247
	N° de atenciones totales	873	551	5,062	1,266	7,752
	% (TEAP)	94.85%	92.56%	93.26%	93.84%	93.49%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,164	933	12,864	1,982	16,943
	N° de atenciones totales	1,375	1,243	16,008	2,590	21,216
	% (TEAP)	84.65%	75.06%	80.36%	76.53%	79.86%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	605	216	4,302	391	5,514
	N° de atenciones totales	700	242	4,857	477	6,276
	% (TEAP)	86.43%	89.26%	88.57%	81.97%	87.86%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	830	181	4,943	431	6,385
	N° de atenciones totales	1,018	234	5,827	547	7,626
	% (TEAP)	81.53%	77.35%	84.83%	78.79%	83.73%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,407	1,023	6,575	1,717	12,722
	N° de atenciones totales	3,798	1,234	7,511	2,145	14,688
	% (TEAP)	89.71%	82.90%	87.54%	80.05%	86.61%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	666	53	2,355	75	3,149
	N° de atenciones totales	1,154	66	4,802	98	6,120
	% (TEAP)	57.71%	80.30%	49.04%	76.53%	51.45%
CAC PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	336	206	2,259	173	2,974
	N° de atenciones totales	436	256	2,850	212	3,754
	% (TEAP)	77.06%	80.47%	79.26%	81.60%	79.22%

CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	566	298	6,239	518	7,621
	N° de atenciones totales	580	314	6,741	553	8,188
	% (TEAP)	97.59%	94.90%	92.55%	93.67%	93.08%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	683	123	1,925	362	3,093
	N° de atenciones totales	765	138	2,163	414	3,480
	% (TEAP)	89.28%	89.13%	89.00%	87.44%	88.88%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	137	178	3,067	26	3,408
	N° de atenciones totales	176	254	4,302	36	4,768
	% (TEAP)	77.84%	70.08%	71.29%	72.22%	71.48%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	742	223	2,855	118	3,938
	N° de atenciones totales	866	243	3,349	135	4,593
	% (TEAP)	85.68%	91.77%	85.25%	87.41%	85.74%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,018	342	4,282	541	6,183
	N° de atenciones totales	1,229	443	5,412	712	7,796
	% (TEAP)	82.83%	77.20%	79.12%	75.98%	79.31%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	74	236	6,106	58	6,474
	N° de atenciones totales	77	242	6,340	59	6,718
	% (TEAP)	96.10%	97.52%	96.31%	98.31%	96.37%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	784	289	4,147	577	5,797
	N° de atenciones totales	898	348	4,719	720	6,685
	% (TEAP)	87.31%	83.05%	87.88%	80.14%	86.72%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,790	373	4,808	538	7,509
	N° de atenciones totales	2,062	455	5,644	660	8,821
	% (TEAP)	86.81%	81.98%	85.19%	81.52%	85.13%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,020	267	1,789	796	3,872
	N° de atenciones totales	1,425	360	2,414	1,076	5,275
	% (TEAP)	71.58%	74.17%	74.11%	73.98%	73.40%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	460	81	1,277	276	2,094
	N° de atenciones totales	774	116	2,053	433	3,376
	% (TEAP)	59.43%	69.83%	62.20%	63.74%	62.03%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	150	85	1,571	119	1,925
	N° de atenciones totales	174	92	1,810	128	2,204
	% (TEAP)	86.21%	92.39%	86.80%	92.97%	87.34%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	996	331	6,732	414	8,473
	N° de atenciones totales	1,055	370	7,183	440	9,048
	% (TEAP)	94.41%	89.46%	93.72%	94.09%	93.65%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	867	217	4,922	438	6,444
	N° de atenciones totales	998	247	5,561	511	7,317
	% (TEAP)	86.87%	87.85%	88.51%	85.71%	88.07%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	514	78	1,005	115	1,712
	N° de atenciones totales	841	123	1,495	184	2,643
	% (TEAP)	61.12%	63.41%	67.22%	62.50%	64.77%
CAV ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,476	848	4,566	1,038	8,928
	N° de atenciones totales	3,672	1,358	6,728	1,559	13,317
	% (TEAP)	67.43%	62.44%	67.87%	66.58%	67.04%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,083	533	2,185	945	6,746
	N° de atenciones totales	4,293	706	2,856	1,260	9,115
	% (TEAP)	71.81%	75.50%	76.51%	75.00%	74.01%
CAV CENTRO CÍVICO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,594	320	2,954	736	6,604
	N° de atenciones totales	3,399	435	3,740	946	8,520
	% (TEAP)	76.32%	73.56%	78.98%	77.80%	77.51%
CAV CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	209	31	459	59	758
	N° de atenciones totales	212	32	471	60	775
	% (TEAP)	98.58%	96.88%	97.45%	98.33%	97.81%
CAV CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,275	426	664	319	2,684
	N° de atenciones totales	1,415	487	726	351	2,979
	% (TEAP)	90.11%	87.47%	91.46%	90.88%	90.10%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,837	294	1,799	483	4,413
	N° de atenciones totales	2,109	334	2,052	524	5,019
	% (TEAP)	87.10%	88.02%	87.67%	92.18%	87.93%
CAV ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	513	186	2,940	433	4,072
	N° de atenciones totales	583	212	3,301	513	4,609
	% (TEAP)	87.99%	87.74%	89.06%	84.41%	88.35%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	594	189	2,833	261	3,877
	N° de atenciones totales	686	213	3,275	313	4,487
	% (TEAP)	86.59%	88.73%	86.50%	83.39%	86.41%
CAV LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	14	8	2,678	16	2,716
	N° de atenciones totales	19	13	3,200	27	3,259
	% (TEAP)	73.68%	61.54%	83.69%	59.26%	83.34%
CAV LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,043	1,034	2,688	1,116	6,881
	N° de atenciones totales	2,473	1,264	3,340	1,482	8,559
	% (TEAP)	82.61%	81.80%	80.48%	75.30%	80.39%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,349	188	1,932	430	3,899
	N° de atenciones totales	1,672	235	2,377	543	4,827
	% (TEAP)	80.68%	80.00%	81.28%	79.19%	80.77%
CAV MAGDALENA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	623	55	1,368	227	2,273
	N° de atenciones totales	688	61	1,496	257	2,502
	% (TEAP)	90.55%	90.16%	91.44%	88.33%	90.85%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,174	867	3,341	1,680	8,062
	N° de atenciones totales	2,483	997	3,824	1,927	9,231
	% (TEAP)	87.56%	86.96%	87.37%	87.18%	87.34%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,534	838	587	648	3,607
	N° de atenciones totales	2,232	1,354	920	1,030	5,536
	% (TEAP)	68.73%	61.89%	63.80%	62.91%	65.16%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,356	1,184	2,924	1,517	7,981
	N° de atenciones totales	3,188	1,635	3,860	2,115	10,798
	% (TEAP)	73.90%	72.42%	75.75%	71.73%	73.91%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,146	706	2,971	1,158	7,981
	N° de atenciones totales	3,487	796	3,186	1,273	8,742
	% (TEAP)	90.22%	88.69%	93.25%	90.97%	91.29%
CAV TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,119	408	3,506	529	6,562
	N° de atenciones totales	2,897	530	4,599	680	8,706
	% (TEAP)	73.14%	76.98%	76.23%	77.79%	75.37%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,799	647	2,382	857	6,685
	N° de atenciones totales	3,507	843	2,994	1,135	8,479
	% (TEAP)	79.81%	76.75%	79.56%	75.51%	78.84%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,228	493	1,586	771	4,078
	N° de atenciones totales	1,447	634	1,948	945	4,974
	% (TEAP)	84.87%	77.76%	81.42%	81.59%	81.99%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>72,821</b>	<b>24,290</b>	<b>245,281</b>	<b>40,643</b>	<b>383,035</b>

	N° de atenciones totales	90,119	30,472	295,316	51,026	466,933
	%(TEAP) - TOTAL	80.81%	79.71%	83.06%	79.65%	82.03%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2016  
MES: JULIO  
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	94	8,668	1.08%
CAC AREQUIPA	581	9,960	5.83%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	443	6,752	6.56%
CAC AYACUCHO	45	3,150	1.43%
CAC BEGONIAS	120	8,433	1.42%
CAC BELLAVISTA	125	11,581	1.08%
CAC BRASIL	251	9,467	2.65%
CAC CAJAMARCA I	480	6,881	6.98%
CAC CAJAMARCA II	79	3,632	2.18%
CAC CHICLAYO I	277	8,843	3.13%
CAC CHICLAYO II	264	5,287	4.99%
CAC CHIMBOTE	398	4,821	8.26%
CAC CHORRILLOS	214	12,570	1.70%
CAC CUSCO	91	10,459	0.87%
CAC CUSCO III	10	239	4.18%
CAC CUSCO REAL PLAZA	174	8,288	2.10%
CAC CUSCO 5	280	6,426	4.36%
CAC GAMARRA	76	5,388	1.41%
CAC HUANCAYO	157	9,521	1.65%
CAC HUANUCO	311	6,419	4.84%
CAC HUARAZ	247	4,334	5.70%
CAC ICA EL QUINDE	75	4,088	1.83%
CAC ILO	485	2,997	16.18%
CAC IQUITOS	37	2,137	1.73%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN I	380	10,355	3.67%
CAC JOCKEY PLAZA	114	9,748	1.17%
CAC JULIACA REAL PLAZA	146	8,743	1.67%
CAC LA MOLINA	60	4,968	1.21%
CAC LARCO	58	7,752	0.75%
CAC MEGAPLAZA	701	21,216	3.30%
CAC PIURA REAL PLAZA	235	6,276	3.74%
CAC PIURA OPEN PLAZA	369	7,626	4.84%
CAC PLAZA LIMA NORTE	367	14,688	2.50%
CAC PORONGOCHO I	556	6,120	9.08%
CAC PORONGOCHO II	52	3,754	1.39%
CAC PRIMAVERA	126	8,188	1.54%
CAC PUCALLPA	40	3,480	1.15%
CAC PUERTO MALDONADO	361	4,768	7.57%
CAC PUNO	88	4,593	1.92%
CAC SALAVERRY	292	7,796	3.75%
CAC SAN ANDRÉS	215	6,718	3.20%
CAC SAN BORJA	159	6,685	2.38%
CAC SAN MIGUEL	107	8,821	1.21%
CAC TACNA	679	5,275	12.87%
CAC TARAPOTO	125	3,376	3.70%
CAC TORRE SAN ISIDRO	21	2,204	0.95%
CAC TRUJILLO 1	404	9,048	4.47%
CAC TRUJILLO 2	355	7,317	4.85%
CAC TUMBES	39	2,643	1.48%
CAV ATOCONGO	435	13,317	3.27%
CAV CENTRO CÍVICO	478	9,115	5.24%
CAV CENTRO CÍVICO II	330	8,520	3.87%
CAV CHACHAPOYAS	1	775	0.13%
CAV CHINCHA	38	2,979	1.28%
CAV HUACHO	110	5,019	2.19%
CAV ICA	138	4,609	2.99%
CAV JULIACA	75	4,487	1.67%
CAV LA CULTURA	218	3,259	6.69%
CAV LAMBRAMANI	149	8,559	1.74%
CAV LINCE	219	4,827	4.54%
CAV MAGDALENA	42	2,502	1.68%
CAV MINKA	243	9,231	2.63%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	287	5,536	5.18%
CAV SANTA ANITA	389	10,798	3.60%
CAV SANTA CLARA	272	8,742	3.11%
CAV TRUJILLO 3	412	8,706	4.73%
CAV UNICACHI	238	8,479	2.81%
CAV VILLA EL SALVADOR	113	4,974	2.27%
<b>TOTAL</b>	<b>15,550</b>	<b>466,933</b>	<b>3.33%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2016  
MES: JULIO  
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	26,371	2,755,856	0.96%
Canal de Atención Telefónica 135	1,237	121,520	1.02%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	312	58,620	0.53%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	81	5,582	1.45%
<b>TOTAL</b>	<b>28,001</b>	<b>2,941,578</b>	<b>0.95%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2016  
**MES:** JULIO  
**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	2,904,659	2,904,659	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	122,222	122,222	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	63,952	63,952	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,872	5,872	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	2,345,039	2,755,856	85.09%
Canal de Atención Telefónica 135	118,198	121,520	97.27%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	53,156	58,620	90.68%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,338	5,582	95.63%