

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2016
 MES: AGOSTO
 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	301.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	282.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.53	370.00	0.14%
CAC AYACUCHO	0.00	214.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	213.00	0.00%
CAC BELLAVISTA	0.00	73.50	0.00%
CAC BRASIL	0.00	338.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	371.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	337.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	337.00	0.00%
CAC CHICLAYO II	0.00	236.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	214.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	339.50	0.00%
CAC CUSCO	0.00	282.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	282.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	371.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	293.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	287.00	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	213.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	304.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	213.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	213.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	150.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	338.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	337.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	337.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	307.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	354.50	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	354.50	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	304.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	294.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	258.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	236.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	338.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	282.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	308.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	343.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	229.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	236.00	0.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	213.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	214.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	336.00	0.00%
CAC TRUJILLO 4	0.00	212.00	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	81.73	744.00	10.99%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
CAV ATOCONGO	0.00	329.00	0.00%
CAV BELLAVISTA	0.00	252.00	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	234.00	0.00%
CAV CHINCHA	0.00	294.00	0.00%
CAV GAMARRA	0.00	214.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	267.00	0.00%
CAV ICA	0.00	294.00	0.00%
CAV JULIACA	0.00	236.00	0.00%
CAV LA CULTURA	0.00	258.00	0.00%
CAV LAMBRAMANI	0.00	372.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	214.00	0.00%
CAV MAGDALENA	0.00	240.00	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	341.00	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.00	279.00	0.00%
CAV TRUJILLO 3	0.00	364.25	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	311.50	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	214.00	0.00%
TOTAL	82.26	22484.75	0.37%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2016
 MES: AGOSTO
 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.	1,829	459	3,513	866	6,667
	N° de atenciones totales	2,251	553	4,298	1,076	8,178
	% (TEAP)	81.25%	83.00%	81.74%	80.48%	81.52%

CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,605	776	4,074	1,204	7,659
	N° de atenciones totales	1,869	904	4,825	1,385	8,983
	% (TEAP)	85.87%	85.84%	84.44%	86.93%	85.26%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	125	63	5,814	50	6,052
	N° de atenciones totales	135	69	6,447	54	6,705
	% (TEAP)	92.59%	91.30%	90.18%	92.59%	90.26%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	930	268	1,335	460	2,993
	N° de atenciones totales	1,079	315	1,571	552	3,517
	% (TEAP)	86.19%	85.08%	84.98%	83.33%	85.10%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	228	156	6,177	155	6,716
	N° de atenciones totales	241	162	7,729	161	8,293
	% (TEAP)	94.61%	96.30%	79.92%	96.27%	80.98%
CAC BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	172	87	1,272	235	1,766
	N° de atenciones totales	182	93	1,347	246	1,868
	% (TEAP)	94.51%	93.55%	94.43%	95.53%	94.54%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,474	463	7,095	1,228	10,260
	N° de atenciones totales	1,591	502	7,573	1,333	10,999
	% (TEAP)	92.65%	92.23%	93.69%	92.12%	93.28%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	649	201	3,594	558	5,002
	N° de atenciones totales	988	306	5,081	822	7,197
	% (TEAP)	65.69%	65.69%	70.73%	67.88%	69.50%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	282	69	2,305	216	2,872
	N° de atenciones totales	362	91	2,821	283	3,557
	% (TEAP)	77.90%	75.82%	81.71%	76.33%	80.74%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,447	313	4,551	882	8,193
	N° de atenciones totales	2,845	362	5,067	1,033	9,307
	% (TEAP)	86.01%	86.46%	89.82%	85.38%	88.03%
CAC CHICLAYO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,070	201	1,885	586	3,742
	N° de atenciones totales	1,101	394	3,210	1,193	5,898
	% (TEAP)	97.18%	51.02%	58.72%	49.12%	63.45%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	590	154	1,896	339	2,979
	N° de atenciones totales	1,022	279	3,340	579	5,220
	% (TEAP)	57.73%	55.20%	56.77%	58.55%	57.07%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,147	457	6,116	893	8,613
	N° de atenciones totales	1,735	737	8,768	1,448	12,688
	% (TEAP)	66.11%	62.01%	69.75%	61.67%	67.88%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	313	723	9,012	58	10,106
	N° de atenciones totales	316	785	9,737	68	10,906
	% (TEAP)	99.05%	92.10%	92.55%	85.29%	92.66%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	200	288	7,349	150	7,987
	N° de atenciones totales	221	347	8,159	164	8,891
	% (TEAP)	90.50%	83.00%	90.07%	91.46%	89.83%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	278	678	4,849	130	5,935
	N° de atenciones totales	337	796	5,432	155	6,720
	% (TEAP)	82.49%	85.18%	89.27%	83.87%	88.32%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	845	539	6,777	770	8,931
	N° de atenciones totales	912	595	8,522	866	10,895
	% (TEAP)	92.65%	90.59%	79.52%	88.91%	81.97%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	815	327	2,450	1,280	4,872
	N° de atenciones totales	1,046	439	3,177	1,890	6,552
	% (TEAP)	77.92%	74.49%	77.12%	67.72%	74.36%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	436	46	2,222	307	3,011
	N° de atenciones totales	689	94	3,464	457	4,704
	% (TEAP)	63.28%	48.94%	64.15%	67.18%	64.01%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	60	33	3,711	98	3,902
	N° de atenciones totales	61	34	4,029	104	4,228
	% (TEAP)	98.36%	97.06%	92.11%	94.23%	92.29%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	679	42	864	42	1,627
	N° de atenciones totales	1,075	56	1,486	63	2,680
	% (TEAP)	63.16%	75.00%	58.14%	66.67%	60.71%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	580	97	1,372	143	2,192
	N° de atenciones totales	811	114	2,171	186	3,282
	% (TEAP)	71.52%	85.09%	63.20%	76.88%	66.79%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	861	667	7,813	2,849	12,190
	N° de atenciones totales	929	738	8,252	3,055	12,974
	% (TEAP)	92.68%	90.38%	94.68%	93.26%	93.96%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,821	246	3,814	376	6,257
	N° de atenciones totales	2,483	341	6,220	575	9,619
	% (TEAP)	73.34%	72.14%	61.32%	65.39%	65.05%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	974	315	3,329	521	5,139
	N° de atenciones totales	1,373	430	5,183	800	7,786
	% (TEAP)	70.94%	73.26%	64.23%	65.13%	66.00%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	314	156	3,136	506	4,112
	N° de atenciones totales	368	182	3,583	612	4,745
	% (TEAP)	85.33%	85.71%	87.52%	82.68%	86.66%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	813	424	4,760	1,178	7,175
	N° de atenciones totales	953	495	5,473	1,345	8,266
	% (TEAP)	85.31%	85.66%	86.97%	87.58%	86.80%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	201	94	2,122	128	2,545
	N° de atenciones totales	204	96	2,143	129	2,572
	% (TEAP)	98.53%	97.92%	99.02%	99.22%	98.95%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,282	989	14,150	2,119	18,540
	N° de atenciones totales	1,489	1,242	17,360	2,652	22,743
	% (TEAP)	86.10%	79.63%	81.51%	79.90%	81.52%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	470	186	4,746	453	5,855
	N° de atenciones totales	534	213	5,456	542	6,745
	% (TEAP)	88.01%	87.32%	86.99%	83.58%	86.81%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,000	194	4,969	453	6,616
	N° de atenciones totales	1,250	271	6,106	622	8,249
	% (TEAP)	80.00%	71.59%	81.38%	72.83%	80.20%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,143	1,242	6,524	1,817	12,726
	N° de atenciones totales	3,513	1,557	7,542	2,297	14,909
	% (TEAP)	89.47%	79.77%	86.50%	79.10%	85.36%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	132	54	2,367	58	2,611
	N° de atenciones totales	179	65	4,157	72	4,473
	% (TEAP)	73.74%	83.08%	56.94%	80.56%	58.37%
CAC PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	249	148	2,258	99	2,754
	N° de atenciones totales	324	190	2,896	122	3,532
	% (TEAP)	76.85%	77.89%	77.97%	81.15%	77.97%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	470	210	5,842	530	7,052

	N° de atenciones totales	502	232	6,386	558	7,678
	% (TEAP)	93.63%	90.52%	91.48%	94.98%	91.85%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	734	126	2,090	345	3,295
	N° de atenciones totales	891	141	2,514	446	3,992
	% (TEAP)	82.38%	89.36%	83.13%	77.35%	82.54%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	57	464	2,509	51	3,081
	N° de atenciones totales	81	650	4,189	64	4,984
	% (TEAP)	70.37%	71.38%	59.89%	79.69%	61.82%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	362	487	3,206	281	4,336
	N° de atenciones totales	426	576	3,674	323	4,999
	% (TEAP)	84.98%	84.55%	87.26%	87.00%	86.74%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	910	379	4,567	483	6,339
	N° de atenciones totales	1,035	495	5,687	611	7,828
	% (TEAP)	87.92%	76.57%	80.31%	79.05%	80.98%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	91	1	6,605	11	6,708
	N° de atenciones totales	100	1	6,842	11	6,954
	% (TEAP)	91.00%	100.00%	96.54%	100.00%	96.46%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	685	365	3,692	669	5,411
	N° de atenciones totales	821	469	4,496	829	6,615
	% (TEAP)	83.43%	77.83%	82.12%	80.70%	81.80%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,440	263	4,708	478	6,889
	N° de atenciones totales	1,734	331	6,082	627	8,774
	% (TEAP)	83.04%	79.46%	77.41%	76.24%	78.52%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	975	278	2,094	853	4,200
	N° de atenciones totales	1,412	388	2,880	1,251	5,931
	% (TEAP)	69.05%	71.65%	72.71%	68.19%	70.81%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	545	107	1,445	247	2,344
	N° de atenciones totales	914	138	2,407	322	3,781
	% (TEAP)	59.63%	77.54%	60.03%	76.71%	61.99%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	163	106	1,571	142	1,982
	N° de atenciones totales	178	124	1,970	165	2,437
	% (TEAP)	91.57%	85.48%	79.75%	86.06%	81.33%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	988	270	4,792	419	6,469
	N° de atenciones totales	1,057	341	5,933	538	7,869
	% (TEAP)	93.47%	79.18%	80.77%	77.88%	82.21%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	791	226	4,453	407	5,877
	N° de atenciones totales	960	281	5,300	525	7,066
	% (TEAP)	82.40%	80.43%	84.02%	77.52%	83.17%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	385	78	1,607	150	2,220
	N° de atenciones totales	387	79	1,618	150	2,234
	% (TEAP)	99.48%	98.73%	99.32%	100.00%	99.37%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	468	117	1,848	59	2,492
	N° de atenciones totales	601	173	2,344	76	3,194
	% (TEAP)	77.87%	67.63%	78.84%	77.63%	78.02%
CAV ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,307	903	5,222	1,294	9,726
	N° de atenciones totales	3,225	1,323	7,456	1,910	13,914
	% (TEAP)	71.53%	68.25%	70.04%	67.75%	69.90%
CAV BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,658	261	3,183	540	5,642
	N° de atenciones totales	2,676	437	4,986	855	8,954
	% (TEAP)	61.96%	59.73%	63.84%	63.16%	63.01%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,579	577	2,701	1,049	6,906
	N° de atenciones totales	3,616	789	3,694	1,486	9,585
	% (TEAP)	71.32%	73.13%	73.12%	70.59%	72.05%
CAV CENTRO CÍVICO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,288	383	3,049	793	6,513
	N° de atenciones totales	3,114	508	4,045	1,065	8,732
	% (TEAP)	73.47%	75.39%	75.38%	74.46%	74.59%
CAV CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	216	42	536	46	840
	N° de atenciones totales	216	43	540	46	845
	% (TEAP)	100.00%	97.67%	99.26%	100.00%	99.41%
CAV CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,201	429	1,118	361	3,109
	N° de atenciones totales	1,340	496	1,206	393	3,435
	% (TEAP)	89.63%	86.49%	92.70%	91.86%	90.51%
CAV GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	909	613	1,369	806	3,697
	N° de atenciones totales	1,191	834	1,854	1,072	4,951
	% (TEAP)	76.32%	73.50%	73.84%	75.19%	74.67%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,728	301	2,257	303	4,589
	N° de atenciones totales	1,997	369	2,629	396	5,391
	% (TEAP)	86.53%	81.57%	85.85%	76.52%	85.12%
CAV ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	579	205	3,291	418	4,493
	N° de atenciones totales	636	230	3,572	472	4,910
	% (TEAP)	91.04%	89.13%	92.13%	88.56%	91.51%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	481	184	3,334	255	4,254
	N° de atenciones totales	551	200	3,692	283	4,726
	% (TEAP)	87.30%	92.00%	90.30%	90.11%	90.01%
CAV LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	48	2	3,483	15	3,548
	N° de atenciones totales	61	2	3,820	17	3,900
	% (TEAP)	78.69%	100.00%	91.18%	88.24%	90.97%
CAV LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,924	660	2,262	862	5,708
	N° de atenciones totales	2,479	848	2,593	1,246	7,166
	% (TEAP)	77.61%	77.83%	87.23%	69.18%	79.65%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,127	208	2,129	478	3,942
	N° de atenciones totales	1,470	263	2,718	605	5,056
	% (TEAP)	76.67%	79.09%	78.33%	79.01%	77.97%
CAV MAGDALENA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	703	72	1,543	285	2,603
	N° de atenciones totales	828	98	1,777	347	3,050
	% (TEAP)	84.90%	73.47%	86.83%	82.13%	85.34%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,416	963	3,878	1,869	9,126
	N° de atenciones totales	2,674	1,095	4,273	2,091	10,133
	% (TEAP)	90.35%	87.95%	90.76%	89.38%	90.06%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,842	1,094	551	697	4,184
	N° de atenciones totales	2,825	1,819	929	1,237	6,810
	% (TEAP)	65.20%	60.14%	59.31%	56.35%	61.44%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,431	1,095	3,934	1,554	9,014
	N° de atenciones totales	3,155	1,474	5,132	2,043	11,804
	% (TEAP)	77.05%	74.29%	76.66%	76.06%	76.36%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,698	1,139	3,234	1,144	8,215
	N° de atenciones totales	2,987	1,288	3,520	1,282	9,077
	% (TEAP)	90.32%	88.43%	91.88%	89.24%	90.50%
CAV TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,144	636	3,526	782	7,088
	N° de atenciones totales	2,834	819	4,664	1,076	9,393

	% (TEAP)	75.65%	77.66%	75.60%	72.68%	75.46%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,835	513	2,656	990	6,994
	N° de atenciones totales	3,684	688	3,417	1,314	9,103
	% (TEAP)	76.95%	74.56%	77.73%	75.34%	76.83%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	851	677	1,188	767	3,483
	N° de atenciones totales	1,219	1,022	1,629	1,134	5,004
	% (TEAP)	69.81%	66.24%	72.93%	67.64%	69.60%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	70,043	25,589	253,694	41,640	390,966
	N° de atenciones totales	88,345	32,911	313,093	53,807	488,156
	% (TEAP) - TOTAL	79.28%	77.75%	81.03%	77.39%	80.09%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2016
MES: AGOSTO
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	99	8,178	1.21%
CAC AREQUIPA	791	8,983	8.81%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	580	6,705	8.65%
CAC AYACUCHO	69	3,517	1.96%
CAC BEGONIAS	149	8,293	1.80%
CAC BELLAVISTA	27	1,868	1.45%
CAC BRASIL	208	10,999	1.89%
CAC CAJAMARCA I	434	7,197	6.03%
CAC CAJAMARCA II	92	3,557	2.59%
CAC CHICLAYO I	301	9,307	3.23%
CAC CHICLAYO II	353	5,898	5.99%
CAC CHIMBOTE	428	5,220	8.20%
CAC CHORRILLOS	325	12,688	2.56%
CAC CUSCO	136	10,906	1.25%
CAC CUSCO REAL PLAZA	216	8,891	2.43%
CAC CUSCO 5	103	6,720	1.53%
CAC HUANCAYO	172	10,895	1.58%
CAC HUANUCO	90	6,552	1.37%
CAC HUARAZ	433	4,704	9.20%
CAC ICA EL QUINDE	56	4,228	1.32%
CAC ILO	328	2,680	12.24%
CAC IQUITOS	103	3,282	3.14%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	347	12,974	2.67%
CAC JOCKEY PLAZA	176	9,619	1.83%
CAC JULIACA REAL PLAZA	121	7,786	1.55%
CAC LA MOLINA	52	4,745	1.10%
CAC LARCO	72	8,266	0.87%
CAC MALL DEL SUR	28	2,572	1.09%
CAC MEGAPLAZA	755	22,743	3.32%
CAC PIURA REAL PLAZA	267	6,745	3.96%
CAC PIURA OPEN PLAZA	482	8,249	5.84%
CAC PLAZA LIMA NORTE	369	14,909	2.48%
CAC PORONGOCHÉ I	392	4,473	8.76%
CAC PORONGOCHÉ II	73	3,532	2.07%
CAC PRIMAVERA	112	7,678	1.46%
CAC PUCALLPA	44	3,992	1.10%
CAC PUERTO MALDONADO	416	4,984	8.35%
CAC PUNO	116	4,999	2.32%
CAC SALAVERRY	259	7,828	3.31%
CAC SAN ANDRÉS	229	6,954	3.29%
CAC SAN BORJA	212	6,615	3.20%
CAC SAN MIGUEL	254	8,774	2.89%
CAC TACNA	1,041	5,931	17.55%
CAC TARAPOTO	104	3,781	2.75%
CAC TORRE SAN ISIDRO	19	2,437	0.78%
CAC TRUJILLO 1	359	7,869	4.56%
CAC TRUJILLO 2	416	7,066	5.89%
CAC TRUJILLO 4	13	2,234	0.58%
CAC TUMBES	44	3,194	1.38%
CAV ATOCONGO	531	13,914	3.82%
CAV BELLAVISTA	612	8,954	6.83%
CAV CENTRO CÍVICO	450	9,585	4.69%
CAV CENTRO CÍVICO II	313	8,732	3.58%
CAV CHACHAPOYAS	1	845	0.12%
CAV CHINCHA	39	3,435	1.14%
CAV GAMARRA	103	4,951	2.08%
CAV HUACHO	109	5,391	2.02%
CAV ICA	119	4,910	2.42%
CAV JULIACA	71	4,726	1.50%
CAV LA CULTURA	149	3,900	3.82%
CAV LAMBRAMANI	163	7,166	2.27%
CAV LINCE	208	5,056	4.11%
CAV MAGDALENA	32	3,050	1.05%
CAV MINKA	238	10,133	2.35%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	234	6,810	3.44%
CAV SANTA ANITA	502	11,804	4.25%
CAV SANTA CLARA	248	9,077	2.73%
CAV TRUJILLO 3	433	9,393	4.61%
CAV UNICACHI	204	9,103	2.24%
CAV VILLA EL SALVADOR	139	5,004	2.78%
TOTAL	17,163	488,156	3.52%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2016
MES: AGOSTO
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	43,331	2,972,838	1.46%
Canal de Atención Telefónica 135	1,564	139,743	1.12%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	712	60,072	1.19%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	84	5,698	1.47%
TOTAL	45,691	3,178,351	1.44%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2016
MES: AGOSTO
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	3,188,872	3,188,872	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	142,169	142,169	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	67,841	67,841	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,919	5,919	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	2,385,600	2,974,840	80.19%
Canal de Atención Telefónica 135	130,819	139,743	93.61%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	53,502	60,072	89.06%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,605	5,698	98.37%