

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2016  
 MES: SETIEMBRE  
 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	359.50	0.00%
CAC AYACUCHO	1.02	214.00	0.48%
CAC BEGONIAS	0.00	214.00	0.00%
CAC BRASIL	0.00	332.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	361.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	327.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	327.00	0.00%
CAC CHICLAYO II	0.00	236.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	1.65	214.00	0.77%
CAC CHORRILLOS	0.00	330.00	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	360.50	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	284.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	288.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	214.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	356.00	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 JOCKEY PLAZA	0.00	296.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	327.50	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	214.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	214.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	302.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	327.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	327.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	304.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	345.50	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	345.50	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	298.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	284.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	258.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	236.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	331.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	282.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	300.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	361.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	229.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.55	236.00	0.23%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	214.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	1.93	214.00	0.90%
CAC TRUJILLO 2	0.57	327.00	0.17%
CAC TRUJILLO 4	5.87	214.00	2.74%
CAC TUMBES	0.00	214.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	0.43	720.00	0.06%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	0.00	720.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 123	4.12	720.00	0.57%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	720.00	0.00%
CAV ATOCONGO	0.00	318.00	0.00%
CAV BELLAVISTA	0.00	315.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	342.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO II	0.00	284.00	0.00%
CAV CHACHAPOYAS	0.00	234.00	0.00%
CAV CHINCHA	0.00	284.00	0.00%
CAV GAMARRA	0.00	214.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	336.00	0.00%
CAV ICA	0.00	284.00	0.00%
CAV JULIACA	0.00	236.00	0.00%
CAV LA CULTURA	0.00	258.00	0.00%
CAV LAMBRAMANI	0.00	359.50	0.00%
CAV LINCE	0.00	214.00	0.00%
CAV MAGDALENA	0.00	240.00	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 TRUJILLO 3	0.00	361.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	301.00	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	214.00	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>16.14</b>	<b>22370.00</b>	<b>0.07%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2016  
 MES: SETIEMBRE  
 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.	1,617	542	3,226	780	6,165
	N° de atenciones totales	2,159	717	4,083	1,020	7,979
	% (TEAP)	74.90%	75.59%	79.01%	76.47%	77.27%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,903	774	5,098	1,653	9,428

	N° de atenciones totales	2,178	915	6,031	1,911	11,035
	% (TEAP)	87.37%	84.59%	84.53%	86.50%	85.44%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	70	14	6,823	11	6,918
	N° de atenciones totales	74	15	7,606	13	7,708
	% (TEAP)	94.59%	93.33%	89.71%	84.62%	89.75%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	866	281	1,502	445	3,094
	N° de atenciones totales	1,177	366	2,050	614	4,207
	% (TEAP)	73.58%	76.78%	73.27%	72.48%	73.54%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	198	168	6,945	162	7,473
	N° de atenciones totales	201	179	8,520	168	9,068
	% (TEAP)	98.51%	93.85%	81.51%	96.43%	82.41%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,425	399	5,198	1,071	8,093
	N° de atenciones totales	2,052	554	6,962	1,548	11,116
	% (TEAP)	69.44%	72.02%	74.66%	69.19%	72.80%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	578	196	4,016	528	5,318
	N° de atenciones totales	817	282	5,873	813	7,785
	% (TEAP)	70.75%	69.50%	68.38%	64.94%	68.31%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	231	68	2,384	261	2,944
	N° de atenciones totales	293	89	2,944	310	3,636
	% (TEAP)	78.84%	76.40%	80.98%	84.19%	80.97%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,140	310	5,182	763	8,395
	N° de atenciones totales	2,578	364	5,869	896	9,707
	% (TEAP)	83.01%	85.16%	88.29%	85.16%	86.48%
CAC CHICLAYO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	936	207	3,280	749	5,172
	N° de atenciones totales	961	337	4,613	1,089	7,000
	% (TEAP)	97.40%	61.42%	71.10%	68.78%	73.89%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	466	178	2,572	301	3,517
	N° de atenciones totales	826	290	4,320	456	5,892
	% (TEAP)	56.42%	61.38%	59.54%	66.01%	59.69%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	947	472	5,230	816	7,465
	N° de atenciones totales	1,583	833	9,015	1,477	12,908
	% (TEAP)	59.82%	56.66%	58.01%	55.25%	57.83%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	343	474	11,015	67	11,899
	N° de atenciones totales	348	511	11,488	70	12,417
	% (TEAP)	98.56%	92.76%	95.88%	95.71%	95.83%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	216	145	8,003	123	8,487
	N° de atenciones totales	218	167	8,960	132	9,477
	% (TEAP)	99.08%	86.83%	89.32%	93.18%	89.55%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	371	689	4,930	345	6,335
	N° de atenciones totales	383	838	5,483	401	7,105
	% (TEAP)	96.87%	82.22%	89.91%	86.03%	89.16%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,095	252	9,092	311	10,750
	N° de atenciones totales	1,198	294	10,669	360	12,521
	% (TEAP)	91.40%	85.71%	85.22%	86.39%	85.86%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	600	490	3,024	1,122	5,236
	N° de atenciones totales	823	679	4,160	1,616	7,278
	% (TEAP)	72.90%	72.16%	72.69%	69.43%	71.94%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	459	70	2,647	288	3,464
	N° de atenciones totales	773	127	4,163	499	5,562
	% (TEAP)	59.38%	55.12%	63.58%	57.72%	62.28%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	87	59	3,345	143	3,634
	N° de atenciones totales	89	67	3,989	172	4,317
	% (TEAP)	97.75%	88.06%	83.86%	83.14%	84.18%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	374	45	677	38	1,134
	N° de atenciones totales	495	56	1,005	50	1,606
	% (TEAP)	75.56%	80.36%	67.36%	76.00%	70.61%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	583	150	1,603	219	2,555
	N° de atenciones totales	800	178	2,309	272	3,559
	% (TEAP)	72.88%	84.27%	69.42%	80.51%	71.79%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	894	710	9,175	2,576	13,355
	N° de atenciones totales	962	789	9,774	2,957	14,482
	% (TEAP)	92.93%	89.99%	93.87%	87.12%	92.22%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,947	330	5,830	389	8,496
	N° de atenciones totales	2,332	396	7,468	468	10,664
	% (TEAP)	83.49%	83.33%	78.07%	83.12%	79.67%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	591	218	4,881	466	6,156
	N° de atenciones totales	806	273	6,511	615	8,205
	% (TEAP)	73.33%	79.85%	74.97%	75.77%	75.03%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	340	245	3,551	565	4,701
	N° de atenciones totales	377	283	4,159	657	5,476
	% (TEAP)	90.19%	86.57%	85.38%	86.00%	85.85%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	877	683	4,656	921	7,137
	N° de atenciones totales	1,030	832	5,499	1,091	8,452
	% (TEAP)	85.15%	82.09%	84.67%	84.42%	84.44%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	627	252	7,333	402	8,614
	N° de atenciones totales	650	270	7,629	433	8,982
	% (TEAP)	96.46%	93.33%	96.12%	92.84%	95.90%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,317	1,182	14,842	2,181	19,522
	N° de atenciones totales	1,531	1,475	18,409	2,663	24,078
	% (TEAP)	86.02%	80.14%	80.62%	81.90%	81.08%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	430	170	5,131	514	6,245
	N° de atenciones totales	500	194	5,684	597	6,975
	% (TEAP)	86.00%	87.63%	90.27%	86.10%	89.53%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	955	243	5,302	571	7,071
	N° de atenciones totales	1,110	300	6,235	689	8,334
	% (TEAP)	86.04%	81.00%	85.04%	82.87%	84.85%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,130	1,289	5,989	2,052	12,460
	N° de atenciones totales	3,892	1,756	7,790	2,734	16,172
	% (TEAP)	80.42%	73.41%	76.88%	75.05%	77.05%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	108	56	2,235	61	2,460
	N° de atenciones totales	159	89	3,895	88	4,231
	% (TEAP)	67.92%	62.92%	57.38%	69.32%	58.14%
CAC PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	238	147	2,765	68	3,218
	N° de atenciones totales	274	176	3,285	82	3,817
	% (TEAP)	86.86%	83.52%	84.17%	82.93%	84.31%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	498	273	5,966	495	7,232
	N° de atenciones totales	530	305	6,566	541	7,942
	% (TEAP)	93.96%	89.51%	90.86%	91.50%	91.06%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	468	109	2,659	379	3,615
	N° de atenciones totales	570	129	3,150	455	4,304

	% (TEAP)	82.11%	84.50%	84.41%	83.30%	83.99%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	106	196	2,722	38	3,062
	N° de atenciones totales	144	300	4,755	51	5,250
	% (TEAP)	73.61%	65.33%	57.25%	74.51%	58.32%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	326	385	4,492	87	5,290
	N° de atenciones totales	358	434	4,867	94	5,753
	% (TEAP)	91.06%	88.71%	92.30%	92.55%	91.95%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,005	285	4,504	641	6,435
	N° de atenciones totales	1,174	345	5,441	790	7,750
	% (TEAP)	85.60%	82.61%	82.78%	81.14%	83.03%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	66	26	7,914	34	8,040
	N° de atenciones totales	69	26	8,151	34	8,280
	% (TEAP)	95.65%	100.00%	97.09%	100.00%	97.10%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	901	429	4,486	681	6,497
	N° de atenciones totales	1,001	508	5,014	820	7,343
	% (TEAP)	90.01%	84.45%	89.47%	83.05%	88.48%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,217	1,047	8,236	1,207	12,707
	N° de atenciones totales	2,800	1,349	10,369	1,494	16,012
	% (TEAP)	79.18%	77.61%	79.43%	80.79%	79.36%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,094	325	2,443	1,101	4,963
	N° de atenciones totales	1,540	451	3,227	1,440	6,658
	% (TEAP)	71.04%	72.06%	75.70%	76.46%	74.54%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	690	150	1,730	268	2,838
	N° de atenciones totales	993	171	2,564	343	4,071
	% (TEAP)	69.49%	87.72%	67.47%	78.13%	69.71%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	206	149	1,560	216	2,131
	N° de atenciones totales	242	181	1,828	258	2,509
	% (TEAP)	85.12%	82.32%	85.34%	83.72%	84.93%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,028	309	5,963	422	7,722
	N° de atenciones totales	1,113	388	7,165	501	9,167
	% (TEAP)	92.36%	79.64%	83.22%	84.23%	84.24%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	904	200	4,306	371	5,781
	N° de atenciones totales	1,093	273	5,493	508	7,367
	% (TEAP)	82.71%	73.26%	78.39%	73.03%	78.47%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	352	77	2,053	201	2,683
	N° de atenciones totales	372	80	2,142	212	2,806
	% (TEAP)	94.62%	96.25%	95.85%	94.81%	95.62%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	325	123	1,991	70	2,509
	N° de atenciones totales	417	160	2,724	91	3,392
	% (TEAP)	77.94%	76.88%	73.09%	76.92%	73.97%
CAV ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,742	902	4,914	1,280	8,838
	N° de atenciones totales	2,913	1,551	8,006	2,149	14,619
	% (TEAP)	59.80%	58.16%	61.38%	59.56%	60.46%
CAV BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,574	267	3,337	667	5,845
	N° de atenciones totales	3,168	554	6,460	1,318	11,500
	% (TEAP)	49.68%	48.19%	51.66%	50.61%	50.83%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,821	821	2,960	1,210	7,812
	N° de atenciones totales	4,040	1,148	4,156	1,685	11,029
	% (TEAP)	69.83%	71.52%	71.22%	71.81%	70.83%
CAV CENTRO CÍVICO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,436	548	4,040	1,036	8,060
	N° de atenciones totales	3,113	680	5,179	1,322	10,294
	% (TEAP)	78.25%	80.59%	78.01%	78.37%	78.30%
CAV CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	530	100	1,163	134	1,927
	N° de atenciones totales	532	100	1,167	134	1,933
	% (TEAP)	99.62%	100.00%	99.66%	100.00%	99.69%
CAV CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,108	445	1,387	406	3,346
	N° de atenciones totales	1,268	539	1,756	499	4,062
	% (TEAP)	87.38%	82.56%	78.99%	81.36%	82.37%
CAV GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,758	909	1,925	1,104	5,696
	N° de atenciones totales	1,961	1,013	2,115	1,244	6,333
	% (TEAP)	89.65%	89.73%	91.02%	88.75%	89.94%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,088	395	4,207	443	7,133
	N° de atenciones totales	2,420	453	4,821	527	8,221
	% (TEAP)	86.28%	87.20%	87.26%	84.06%	86.77%
CAV ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	692	147	2,219	576	3,634
	N° de atenciones totales	958	234	2,915	846	4,953
	% (TEAP)	72.23%	62.82%	76.12%	68.09%	73.37%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	456	168	4,118	343	5,085
	N° de atenciones totales	498	177	4,506	382	5,563
	% (TEAP)	91.57%	94.92%	91.39%	89.79%	91.41%
CAV LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	56	19	4,201	26	4,302
	N° de atenciones totales	66	21	4,462	28	4,577
	% (TEAP)	84.85%	90.48%	94.15%	92.86%	93.99%
CAV LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,081	863	2,350	1,062	6,356
	N° de atenciones totales	2,686	1,074	3,118	1,413	8,291
	% (TEAP)	77.48%	80.35%	75.37%	75.16%	76.66%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	978	224	2,263	521	3,986
	N° de atenciones totales	1,338	299	3,000	690	5,327
	% (TEAP)	73.09%	74.92%	75.43%	75.51%	74.83%
CAV MAGDALENA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	582	68	1,969	274	2,893
	N° de atenciones totales	687	86	2,354	333	3,460
	% (TEAP)	84.72%	79.07%	83.64%	82.28%	83.61%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,860	852	4,544	1,887	9,143
	N° de atenciones totales	2,211	1,040	5,546	2,209	11,006
	% (TEAP)	84.12%	81.92%	81.93%	85.42%	83.07%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,546	1,057	974	678	4,255
	N° de atenciones totales	2,525	1,979	1,853	1,334	7,691
	% (TEAP)	61.23%	53.41%	52.56%	50.82%	55.32%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,123	1,431	3,510	2,128	9,192
	N° de atenciones totales	2,901	2,031	4,937	3,089	12,958
	% (TEAP)	73.18%	70.46%	71.10%	68.89%	70.94%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,439	1,303	3,757	1,362	8,861
	N° de atenciones totales	2,687	1,444	4,135	1,485	9,751
	% (TEAP)	90.77%	90.24%	90.86%	91.72%	90.87%
CAV TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,588	595	4,605	1,058	8,846
	N° de atenciones totales	3,176	753	5,610	1,279	10,818
	% (TEAP)	81.49%	79.02%	82.09%	82.72%	81.77%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,185	404	3,439	954	6,982
	N° de atenciones totales	3,018	569	5,014	1,355	9,956
	% (TEAP)	72.40%	71.00%	68.59%	70.41%	70.13%

CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,188	812	1,462	761	4,223
	N° de atenciones totales	1,666	1,289	2,380	1,135	6,470
	% (TEAP)	71.31%	62.99%	61.43%	67.05%	65.27%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	69,976	27,921	291,851	45,083	434,831
	N° de atenciones totales	89,897	36,825	363,396	59,049	549,167
	% (TEAP) - TOTAL	77.84%	75.82%	80.31%	76.35%	79.18%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2016  
MES: SETIEMBRE  
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	76	7,979	0.95%
CAC AREQUIPA	1,017	11,035	9.22%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	940	7,708	12.20%
CAC AYACUCHO	119	4,207	2.83%
CAC BEGONIAS	105	9,068	1.16%
CAC BRASIL	400	11,116	3.60%
CAC CAJAMARCA I	437	7,785	5.61%
CAC CAJAMARCA II	103	3,636	2.83%
CAC CHICLAYO I	223	9,707	2.30%
CAC CHICLAYO II	320	7,000	4.57%
CAC CHIMBOTE	459	5,892	7.79%
CAC CHORRILLOS	482	12,908	3.73%
CAC CUSCO	171	12,417	1.38%
CAC CUSCO REAL PLAZA	329	9,477	3.47%
CAC CUSCO 5	90	7,105	1.27%
CAC HUANCAYO	219	12,521	1.75%
CAC HUANUCO	137	7,278	1.88%
CAC HUARAZ	552	5,562	9.92%
CAC ICA EL QUINDE	62	4,317	1.44%
CAC ILO	178	1,606	11.08%
CAC IQUITOS	113	3,559	3.18%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	420	14,482	2.90%
CAC JOCKEY PLAZA	142	10,664	1.33%
CAC JULIACA REAL PLAZA	119	8,205	1.45%
CAC LA MOLINA	42	5,476	0.77%
CAC LARCO	55	8,452	0.65%
CAC MALL DEL SUR	80	8,982	0.89%
CAC MEGAPLAZA	736	24,078	3.06%
CAC PIURA REAL PLAZA	229	6,975	3.28%
CAC PIURA OPEN PLAZA	347	8,334	4.16%
CAC PLAZA LIMA NORTE	441	16,172	2.73%
CAC PORONGOCHÉ I	314	4,231	7.42%
CAC PORONGOCHÉ II	40	3,817	1.05%
CAC PRIMAVERA	115	7,942	1.45%
CAC PUCALLPA	43	4,304	1.00%
CAC PUERTO MALDONADO	420	5,250	8.00%
CAC PUNO	46	5,753	0.80%
CAC SALAVERRY	218	7,750	2.81%
CAC SAN ANDRÉS	221	8,280	2.67%
CAC SAN BORJA	155	7,343	2.11%
CAC SAN MIGUEL	392	16,012	2.45%
CAC TACNA	1,121	6,658	16.84%
CAC TARAPOTO	75	4,071	1.84%
CAC TORRE SAN ISIDRO	24	2,509	0.96%
CAC TRUJILLO 1	397	9,167	4.33%
CAC TRUJILLO 2	429	7,367	5.82%
CAC TRUJILLO 4	37	2,806	1.32%
CAC TUMBES	42	3,392	1.24%
CAV ATOCONGO	575	14,619	3.93%
CAV BELLAVISTA	909	11,500	7.90%
CAV CENTRO CÍVICO	496	11,029	4.50%
CAV CENTRO CÍVICO II	319	10,294	3.10%
CAV CHACHAPOYAS	4	1,933	0.21%
CAV CHINCHA	43	4,062	1.06%
CAV GAMARRA	101	6,333	1.59%
CAV HUACHO	307	8,221	3.73%
CAV ICA	168	4,953	3.39%
CAV JULIACA	53	5,563	0.95%
CAV LA CULTURA	182	4,577	3.98%
CAV LAMBRAMANI	221	8,291	2.67%
CAV LINCE	219	5,327	4.11%
CAV MAGDALENA	46	3,460	1.33%
CAV MINKA	251	11,006	2.28%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	219	7,691	2.85%
CAV SANTA ANITA	486	12,958	3.75%
CAV SANTA CLARA	177	9,751	1.82%
CAV TRUJILLO 3	272	10,818	2.51%
CAV UNICACHI	180	9,956	1.81%
CAV VILLA EL SALVADOR	209	6,470	3.23%
<b>TOTAL</b>	<b>18,669</b>	<b>549,167</b>	<b>3.40%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2016  
MES: SETIEMBRE  
INDICADOR: CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA (CAT)  
OBJETIVO: Medir el porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario (e). 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	42,029	2,852,687	1.47%
Canal de Atención Telefónica 135	1,369	140,254	0.98%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	669	59,150	1.13%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	68	5,143	1.32%
<b>TOTAL</b>	<b>44,135</b>	<b>3,057,234</b>	<b>1.44%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2016  
**MES:** SETIEMBRE  
**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	3,047,410	3,047,410	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	145,546	145,546	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	71,346	71,346	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,399	5,399	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	2,297,564	2,852,687	80.54%
Canal de Atención Telefónica 135	126,418	140,254	90.14%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	48,980	59,150	82.81%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,019	5,143	97.59%