

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2016  
 MES: OCTUBRE  
 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	271.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	372.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	201.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	205.00	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	226.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	201.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	341.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	271.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	271.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	286.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	291.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	200.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	365.00	0.00%
CAC ILO	0.00	222.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	221.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	209.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	305.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	340.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	205.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	205.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	310.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	324.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	314.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	310.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	355.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	355.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	305.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	286.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	242.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	226.00	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	372.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	215.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	221.00	0.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	205.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	165.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	336.00	0.00%
CAC TRUJILLO 4	0.00	205.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	201.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	0.50	744.00	0.07%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	0.00	744.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 123	7.40	744.00	0.99%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
CAV ATOCONGO	0.00	282.00	0.00%
CAV BELLAVISTA	0.00	341.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	372.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO II	0.00	290.00	0.00%
CAV CHACHAPOYAS	0.00	225.00	0.00%
CAV CHINCHA	0.00	284.00	0.00%
CAV GAMARRA	0.00	205.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	372.00	0.00%
CAV ICA	0.00	290.00	0.00%
CAV JULIACA	0.00	226.00	0.00%
CAV LA CULTURA	0.00	247.00	0.00%
CAV LAMBRAMANI	0.00	372.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	209.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	290.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	235.00	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	372.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	308.00	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	205.00	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>7.90</b>	<b>22196.00</b>	<b>0.04%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2016  
 MES: OCTUBRE  
 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.	2,180	658	3,284	977	7,099
	Nº de atenciones totales	2,503	763	3,682	1,169	8,117
	% (TEAP)	87.10%	86.24%	89.19%	83.58%	87.46%
CAC AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1,812	783	5,039	1,512	9,146
	Nº de atenciones totales	2,070	913	5,774	1,740	10,497

	% (TEAP)	87.54%	85.76%	87.27%	86.90%	87.13%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	74	7	6,971	6	7,058
	N° de atenciones totales	83	8	7,649	6	7,746
	% (TEAP)	89.16%	87.50%	91.14%	100.00%	91.12%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	533	181	1,126	281	2,121
	N° de atenciones totales	616	214	1,367	330	2,527
	% (TEAP)	86.53%	84.58%	82.37%	85.15%	83.93%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	71	63	6,058	56	6,248
	N° de atenciones totales	72	65	8,080	59	8,276
	% (TEAP)	98.61%	96.92%	74.98%	94.92%	75.50%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,182	369	4,218	1,007	6,776
	N° de atenciones totales	1,781	591	6,051	1,612	10,035
	% (TEAP)	66.37%	62.44%	69.71%	62.47%	67.52%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	777	268	4,512	681	6,238
	N° de atenciones totales	951	335	5,561	864	7,711
	% (TEAP)	81.70%	80.00%	81.14%	78.82%	80.90%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	291	83	2,185	183	2,742
	N° de atenciones totales	371	93	2,664	259	3,387
	% (TEAP)	78.44%	89.25%	82.02%	70.66%	80.96%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,348	318	4,885	924	8,475
	N° de atenciones totales	2,692	356	5,323	1,056	9,427
	% (TEAP)	87.22%	89.33%	91.77%	87.50%	89.90%
CAC CHICLAYO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	698	244	3,122	691	4,755
	N° de atenciones totales	737	368	4,253	960	6,318
	% (TEAP)	94.71%	66.30%	73.41%	71.98%	75.26%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	600	197	2,477	436	3,710
	N° de atenciones totales	840	288	3,691	596	5,415
	% (TEAP)	71.43%	68.40%	67.11%	73.15%	68.51%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,617	611	5,179	1,007	8,414
	N° de atenciones totales	2,288	849	7,660	1,492	12,289
	% (TEAP)	70.67%	71.97%	67.61%	67.49%	68.47%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	359	794	8,736	257	10,146
	N° de atenciones totales	363	876	9,370	270	10,879
	% (TEAP)	98.90%	90.64%	93.23%	95.19%	93.26%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	303	650	5,275	28	6,256
	N° de atenciones totales	319	817	5,860	28	7,024
	% (TEAP)	94.98%	79.56%	90.02%	100.00%	89.07%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	250	127	7,561	160	8,098
	N° de atenciones totales	256	140	8,463	179	9,038
	% (TEAP)	97.66%	90.71%	89.34%	89.39%	89.60%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,094	149	8,872	202	10,317
	N° de atenciones totales	1,186	158	10,051	218	11,613
	% (TEAP)	92.24%	94.30%	88.27%	92.66%	88.84%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	684	504	3,055	1,371	5,614
	N° de atenciones totales	832	605	3,749	1,676	6,862
	% (TEAP)	82.21%	83.31%	81.49%	81.80%	81.81%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	439	81	2,534	386	3,440
	N° de atenciones totales	558	122	3,378	508	4,566
	% (TEAP)	78.67%	66.39%	75.01%	75.98%	75.34%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	61	61	3,010	81	3,213
	N° de atenciones totales	62	70	3,661	86	3,879
	% (TEAP)	98.39%	87.14%	82.22%	94.19%	82.83%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	670	30	806	28	1,534
	N° de atenciones totales	980	42	1,300	47	2,369
	% (TEAP)	68.37%	71.43%	62.00%	59.57%	64.75%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	683	80	1,715	91	2,569
	N° de atenciones totales	817	89	1,992	98	2,996
	% (TEAP)	83.60%	89.89%	86.09%	92.86%	85.75%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,168	670	7,459	2,784	12,081
	N° de atenciones totales	1,239	713	7,821	2,940	12,713
	% (TEAP)	94.27%	93.97%	95.37%	94.69%	95.03%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,683	661	4,573	646	7,563
	N° de atenciones totales	2,290	860	6,156	854	10,160
	% (TEAP)	73.49%	76.86%	74.29%	75.64%	74.44%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	758	172	3,746	522	5,198
	N° de atenciones totales	1,147	216	6,316	784	8,463
	% (TEAP)	66.09%	79.63%	59.31%	66.58%	61.42%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	298	130	3,508	350	4,286
	N° de atenciones totales	335	140	3,747	374	4,596
	% (TEAP)	88.96%	92.86%	93.62%	93.58%	93.26%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	879	539	3,801	866	6,085
	N° de atenciones totales	993	606	4,363	970	6,932
	% (TEAP)	88.52%	88.94%	87.12%	89.28%	87.78%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	629	246	7,817	405	9,097
	N° de atenciones totales	669	275	8,424	453	9,821
	% (TEAP)	94.02%	89.45%	92.79%	89.40%	92.63%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,428	1,052	14,292	2,095	18,867
	N° de atenciones totales	1,674	1,300	16,914	2,559	22,447
	% (TEAP)	85.30%	80.92%	84.50%	81.87%	84.05%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	837	170	4,324	630	5,961
	N° de atenciones totales	936	208	4,947	749	6,840
	% (TEAP)	89.42%	81.73%	87.41%	84.11%	87.15%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	393	169	4,681	534	5,777
	N° de atenciones totales	446	199	5,437	627	6,709
	% (TEAP)	88.12%	84.92%	86.10%	85.17%	86.11%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,276	1,260	6,433	2,215	13,184
	N° de atenciones totales	3,834	1,604	8,075	2,856	16,369
	% (TEAP)	85.45%	78.55%	79.67%	77.56%	80.54%
CAC PORONGOCHÉ I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	409	13	1,806	2	2,230
	N° de atenciones totales	592	16	3,167	3	3,778
	% (TEAP)	69.09%	81.25%	57.03%	66.67%	59.03%
CAC PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	223	173	2,669	92	3,157
	N° de atenciones totales	269	218	3,178	117	3,782
	% (TEAP)	82.90%	79.36%	83.98%	78.63%	83.47%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	483	250	5,759	390	6,882
	N° de atenciones totales	520	276	6,480	424	7,700
	% (TEAP)	92.88%	90.58%	88.87%	91.98%	89.38%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	596	131	2,338	407	3,472
	N° de atenciones totales	688	140	2,562	462	3,852
	% (TEAP)	86.63%	93.57%	91.26%	88.10%	90.13%

CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	122	51	2,674	6	2,853
	N° de atenciones totales	142	79	4,187	9	4,417
	% (TEAP)	85.92%	64.56%	63.86%	66.67%	64.59%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	201	170	3,913	120	4,404
	N° de atenciones totales	234	196	4,360	130	4,920
	% (TEAP)	85.90%	86.73%	89.75%	92.31%	89.51%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	999	436	4,050	555	6,040
	N° de atenciones totales	1,218	564	5,067	684	7,533
	% (TEAP)	82.02%	77.30%	79.93%	81.14%	80.18%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	136	97	6,417	21	6,671
	N° de atenciones totales	140	101	6,691	24	6,956
	% (TEAP)	97.14%	96.04%	95.90%	87.50%	95.90%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,176	323	4,117	611	6,227
	N° de atenciones totales	1,297	375	4,651	752	7,075
	% (TEAP)	90.67%	86.13%	88.52%	81.25%	88.01%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,324	818	7,274	1,314	11,730
	N° de atenciones totales	2,862	979	9,043	1,599	14,483
	% (TEAP)	81.20%	83.55%	80.44%	82.18%	80.99%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,072	314	2,391	917	4,694
	N° de atenciones totales	1,351	389	2,948	1,169	5,857
	% (TEAP)	79.35%	80.72%	81.11%	78.44%	80.14%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	830	262	1,852	343	3,287
	N° de atenciones totales	1,127	308	2,414	426	4,275
	% (TEAP)	73.65%	85.06%	76.72%	80.52%	76.89%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	178	45	1,497	128	1,848
	N° de atenciones totales	184	47	1,541	136	1,908
	% (TEAP)	96.74%	95.74%	97.14%	94.12%	96.86%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	887	240	4,397	349	5,873
	N° de atenciones totales	967	305	5,287	434	6,993
	% (TEAP)	91.73%	78.69%	83.17%	80.41%	83.98%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	850	175	4,324	348	5,697
	N° de atenciones totales	1,053	241	5,620	492	7,406
	% (TEAP)	80.72%	72.61%	76.94%	70.73%	76.92%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	315	85	1,957	204	2,561
	N° de atenciones totales	334	88	2,052	224	2,698
	% (TEAP)	94.31%	96.59%	95.37%	91.07%	94.92%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	263	109	1,550	74	1,996
	N° de atenciones totales	343	155	2,132	98	2,728
	% (TEAP)	76.68%	70.32%	72.70%	75.51%	73.17%
CAV ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,415	740	4,633	1,260	8,048
	N° de atenciones totales	2,019	979	6,131	1,697	10,826
	% (TEAP)	70.08%	75.59%	75.57%	74.25%	74.34%
CAV BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,180	389	5,502	1,126	9,197
	N° de atenciones totales	2,628	465	6,555	1,348	10,996
	% (TEAP)	82.95%	83.66%	83.94%	83.53%	83.64%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4,759	753	5,172	1,155	11,839
	N° de atenciones totales	5,172	842	5,536	1,263	12,813
	% (TEAP)	92.01%	89.43%	93.42%	91.45%	92.40%
CAV CENTRO CÍVICO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,803	487	3,829	899	8,018
	N° de atenciones totales	3,221	568	4,408	1,032	9,229
	% (TEAP)	87.02%	85.74%	86.86%	87.11%	86.88%
CAV CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	475	59	809	142	1,485
	N° de atenciones totales	478	59	816	143	1,496
	% (TEAP)	99.37%	100.00%	99.14%	99.30%	99.26%
CAV CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	918	454	1,250	366	2,988
	N° de atenciones totales	955	485	1,328	401	3,169
	% (TEAP)	96.13%	93.61%	94.13%	91.27%	94.29%
CAV GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,392	530	2,086	804	4,812
	N° de atenciones totales	1,568	622	2,360	950	5,500
	% (TEAP)	88.78%	85.21%	88.39%	84.63%	87.49%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,605	425	4,668	520	8,218
	N° de atenciones totales	2,848	452	5,032	567	8,899
	% (TEAP)	91.47%	94.03%	92.77%	91.71%	92.35%
CAV ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	628	123	2,281	588	3,620
	N° de atenciones totales	783	142	2,700	723	4,348
	% (TEAP)	80.20%	86.62%	84.48%	81.33%	83.26%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	407	133	3,011	325	3,876
	N° de atenciones totales	459	149	3,362	372	4,342
	% (TEAP)	88.67%	89.26%	89.56%	87.37%	89.27%
CAV LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	93	21	3,596	34	3,744
	N° de atenciones totales	102	22	3,803	36	3,963
	% (TEAP)	91.18%	95.45%	94.56%	94.44%	94.47%
CAV LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,216	670	2,844	899	6,629
	N° de atenciones totales	2,666	846	3,382	1,157	8,051
	% (TEAP)	83.12%	79.20%	84.09%	77.70%	82.34%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,210	166	2,832	475	4,683
	N° de atenciones totales	1,403	204	3,220	542	5,369
	% (TEAP)	86.24%	81.37%	87.95%	87.64%	87.22%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,500	816	4,436	1,775	9,527
	N° de atenciones totales	2,813	928	5,002	1,993	10,736
	% (TEAP)	88.87%	87.93%	88.68%	89.06%	88.74%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,823	1,058	1,415	1,118	5,414
	N° de atenciones totales	2,492	1,540	2,215	1,724	7,971
	% (TEAP)	73.15%	68.70%	63.88%	64.85%	67.92%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,228	1,415	3,878	2,061	10,582
	N° de atenciones totales	4,010	1,845	4,794	2,637	13,286
	% (TEAP)	80.50%	76.69%	80.89%	78.16%	79.65%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,404	1,254	3,193	1,343	8,194
	N° de atenciones totales	2,727	1,433	3,598	1,528	9,286
	% (TEAP)	88.16%	87.51%	88.74%	87.89%	88.24%
CAV TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,505	471	4,811	981	8,768
	N° de atenciones totales	2,972	542	5,633	1,155	10,302
	% (TEAP)	84.29%	86.90%	85.41%	84.94%	85.11%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,925	495	3,579	1,077	8,076
	N° de atenciones totales	3,521	602	4,205	1,266	9,594
	% (TEAP)	83.07%	82.23%	85.11%	85.07%	84.18%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,361	852	1,159	745	4,117
	N° de atenciones totales	1,822	1,194	1,411	984	5,411
	% (TEAP)	74.70%	71.36%	82.14%	75.71%	76.09%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>76,986</b>	<b>26,330</b>	<b>275,223</b>	<b>44,986</b>	<b>423,525</b>

	N° de atenciones totales	91,920	32,279	328,650	55,120	507,969
	%(TEAP) - TOTAL	83.75%	81.57%	83.74%	81.61%	83.38%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2016  
MES: OCTUBRE  
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	146	8,117	1.80%
CAC AREQUIPA	1,038	10,497	9.89%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	732	7,746	9.45%
CAC AYACUCHO	66	2,527	2.61%
CAC BEGONIAS	149	8,276	1.80%
CAC BRASIL	465	10,035	4.63%
CAC CAJAMARCA I	401	7,711	5.20%
CAC CAJAMARCA II	133	3,387	3.93%
CAC CHICLAYO I	297	9,427	3.15%
CAC CHICLAYO II	509	6,318	8.06%
CAC CHIMBOTE	339	5,415	6.26%
CAC CHORRILLOS	650	12,289	5.29%
CAC CUSCO	231	10,879	2.12%
CAC CUSCO REAL PLAZA	313	9,038	3.46%
CAC CUSCO 5	196	7,024	2.79%
CAC HUANCAYO	274	11,613	2.36%
CAC HUANUCO	158	6,862	2.30%
CAC HUARAZ	356	4,566	7.80%
CAC ICA EL QUINDE	86	3,879	2.22%
CAC ILO	350	2,369	14.77%
CAC IQUITOS	58	2,996	1.94%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	450	12,713	3.54%
CAC JOCKEY PLAZA	124	10,160	1.22%
CAC JULIACA REAL PLAZA	224	8,463	2.65%
CAC LA MOLINA	96	4,596	2.09%
CAC LARCO	96	6,932	1.38%
CAC MALL DEL SUR	178	9,821	1.81%
CAC MEGAPLAZA	808	22,447	3.60%
CAC PIURA OPEN PLAZA	343	6,840	5.01%
CAC PIURA REAL PLAZA	337	6,709	5.02%
CAC PLAZA LIMA NORTE	558	16,369	3.41%
CAC PORONGOCHÉ I	274	3,778	7.25%
CAC PORONGOCHÉ II	80	3,782	2.12%
CAC PRIMAVERA	180	7,700	2.34%
CAC PUCALLPA	49	3,852	1.27%
CAC PUERTO MALDONADO	331	4,417	7.49%
CAC PUNO	102	4,920	2.07%
CAC SALAVERRY	298	7,533	3.96%
CAC SAN ANDRES	258	6,956	3.71%
CAC SAN BORJA	175	7,075	2.47%
CAC SAN MIGUEL	399	14,483	2.75%
CAC TACNA	737	5,857	12.58%
CAC TARAPOTO	69	4,275	1.61%
CAC TORRE SAN ISIDRO	45	1,908	2.36%
CAC TRUJILLO 1	381	6,993	5.45%
CAC TRUJILLO 2	513	7,406	6.93%
CAC TRUJILLO 4	69	2,698	2.56%
CAC TUMBES	91	2,728	3.34%
CAV ATOCONGO	409	10,826	3.78%
CAV BELLAVISTA	490	10,996	4.46%
CAV CENTRO CÍVICO	516	12,813	4.03%
CAV CENTRO CÍVICO II	332	9,229	3.60%
CAV CHACHAPOYAS	10	1,496	0.67%
CAV CHINCHA	62	3,169	1.96%
CAV GAMARRA	97	5,500	1.76%
CAV HUACHO	359	8,899	4.03%
CAV ICA	153	4,348	3.52%
CAV JULIACA	41	4,342	0.94%
CAV LA CULTURA	98	3,963	2.47%
CAV LAMBRAMANI	229	8,051	2.84%
CAV LINCE	249	5,369	4.64%
CAV MINKA	288	10,736	2.68%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	338	7,971	4.24%
CAV SANTA ANITA	577	13,286	4.34%
CAV SANTA CLARA	282	9,286	3.04%
CAV TRUJILLO 3	299	10,302	2.90%
CAV UNICACHI	276	9,594	2.88%
CAV VILLA EL SALVADOR	222	5,411	4.10%
<b>TOTAL</b>	<b>19,539</b>	<b>507,969</b>	<b>3.85%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2016  
MES: OCTUBRE  
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	31,177	2,585,847	1.21%
Canal de Atención Telefónica 135	742	120,791	0.61%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	382	52,838	0.72%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	27	5,065	0.53%
<b>TOTAL</b>	<b>32,328</b>	<b>2,764,541</b>	<b>1.17%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2016  
**MES:** OCTUBRE  
**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	2,675,690	2,675,690	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	121,633	121,633	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	60,094	60,094	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,403	5,403	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	2,377,865	2,585,847	91.96%
Canal de Atención Telefónica 135	117,101	120,791	96.95%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	46,547	52,838	88.09%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,959	5,065	97.91%