

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2016
 MES: NOVIEMBRE
 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	271.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	360.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	205.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	205.00	0.00%
CAC BRASIL	0.00	330.00	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 CHORRILLOS	0.00	330.00	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	360.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	284.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	288.00	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	226.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	196.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	296.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	308.00	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	298.50	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	345.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	296.00	0.00%
CAC PUCALLPA	1.10	284.00	0.39%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	247.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	225.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	271.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	280.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	352.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	230.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	226.00	0.00%
CAC TORRE SAN ISIDRO	0.00	107.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	138.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	326.00	0.00%
CAC TRUJILLO 4	0.00	205.00	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	12.15	720.00	1.69%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	720.00	0.00%
CAV ABANCAY	0.00	205.00	0.00%
CAV ATOCONGO	0.00	318.00	0.00%
CAV BELLAVISTA	0.00	330.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	360.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO II	0.00	284.00	0.00%
CAV CHACHAPOYAS	0.00	225.00	0.00%
CAV CHINCHA	0.00	278.00	0.00%
CAV GAMARRA	0.00	205.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	360.00	0.00%
CAV JULIACA	0.00	206.00	0.00%
CAV LA CULTURA	0.00	247.00	0.00%
CAV LAMBRAMANI	0.00	360.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	205.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	284.00	0.00%
CAV PORONGOCHÉ II	0.00	345.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	230.00	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	360.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	301.00	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	205.00	0.00%
Total general	13.25	21568.50	0.06%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2016
 MES: NOVIEMBRE
 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.	1,960	576	4,381	795	7,712
	Nº de atenciones totales	2,187	672	4,769	884	8,512
	% (TEAP)	89.62%	85.71%	91.86%	89.93%	90.60%
CAC AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	2,227	846	6,384	1,844	11,301
	Nº de atenciones totales	2,458	930	6,978	2,037	12,403

	% (TEAP)	90.60%	90.97%	91.49%	90.53%	91.12%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	102	32	6,946	38	7,118
	N° de atenciones totales	108	33	7,238	38	7,417
	% (TEAP)	94.44%	96.97%	95.97%	100.00%	95.97%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	855	230	1,427	460	2,972
	N° de atenciones totales	991	257	1,645	541	3,434
	% (TEAP)	86.28%	89.49%	86.75%	85.03%	86.55%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	399	171	7,106	226	7,902
	N° de atenciones totales	426	174	7,900	236	8,736
	% (TEAP)	93.66%	98.28%	89.95%	95.76%	90.45%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,264	464	5,848	1,155	8,731
	N° de atenciones totales	1,488	588	6,881	1,472	10,429
	% (TEAP)	84.95%	78.91%	84.99%	78.46%	83.72%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	698	261	4,443	734	6,136
	N° de atenciones totales	842	331	5,284	880	7,337
	% (TEAP)	82.90%	78.85%	84.08%	83.41%	83.63%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	215	90	2,448	172	2,925
	N° de atenciones totales	255	107	2,721	202	3,285
	% (TEAP)	84.31%	84.11%	89.97%	85.15%	89.04%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,512	340	5,045	762	8,659
	N° de atenciones totales	2,747	371	5,327	817	9,262
	% (TEAP)	91.45%	91.64%	94.71%	93.27%	93.49%
CAC CHICLAYO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	613	226	2,905	741	4,485
	N° de atenciones totales	624	324	4,043	1,077	6,068
	% (TEAP)	98.24%	69.75%	71.85%	68.80%	73.91%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	604	198	2,675	325	3,802
	N° de atenciones totales	893	291	3,691	528	5,403
	% (TEAP)	67.64%	68.04%	72.47%	61.55%	70.37%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,706	699	7,970	1,190	11,565
	N° de atenciones totales	1,856	778	8,650	1,315	12,599
	% (TEAP)	91.92%	89.85%	92.14%	90.49%	91.79%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	404	864	7,850	234	9,352
	N° de atenciones totales	408	928	8,318	261	9,915
	% (TEAP)	99.02%	93.10%	94.37%	89.66%	94.32%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	411	647	4,410	19	5,487
	N° de atenciones totales	466	801	5,282	21	6,570
	% (TEAP)	88.20%	80.77%	83.49%	90.48%	83.52%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	355	309	7,332	237	8,233
	N° de atenciones totales	384	343	7,958	249	8,934
	% (TEAP)	92.45%	90.09%	92.13%	95.18%	92.15%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,801	277	9,504	416	11,998
	N° de atenciones totales	1,968	300	10,025	454	12,747
	% (TEAP)	91.51%	92.33%	94.80%	91.63%	94.12%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	771	467	2,829	1,101	5,168
	N° de atenciones totales	996	624	3,481	1,409	6,510
	% (TEAP)	77.41%	74.84%	81.27%	78.14%	79.39%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	510	130	3,120	427	4,187
	N° de atenciones totales	590	150	3,512	514	4,766
	% (TEAP)	86.44%	86.67%	88.84%	83.07%	87.85%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	197	127	3,981	359	4,664
	N° de atenciones totales	199	145	4,729	428	5,501
	% (TEAP)	98.99%	87.59%	84.18%	83.88%	84.78%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	943	40	1,175	51	2,209
	N° de atenciones totales	1,291	48	1,534	72	2,945
	% (TEAP)	73.04%	83.33%	76.60%	70.83%	75.01%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	753	75	1,441	137	2,406
	N° de atenciones totales	866	81	1,600	151	2,698
	% (TEAP)	86.95%	92.59%	90.06%	90.73%	89.18%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,225	626	6,627	2,911	11,389
	N° de atenciones totales	1,277	656	6,865	3,015	11,813
	% (TEAP)	95.93%	95.43%	96.53%	96.55%	96.41%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,440	514	4,815	672	7,441
	N° de atenciones totales	1,823	709	6,451	892	9,875
	% (TEAP)	78.99%	72.50%	74.64%	75.34%	75.35%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	676	116	3,680	437	4,909
	N° de atenciones totales	1,055	152	5,892	674	7,773
	% (TEAP)	64.08%	76.32%	62.46%	64.84%	63.15%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	406	104	3,261	360	4,131
	N° de atenciones totales	469	125	3,776	470	4,840
	% (TEAP)	86.57%	83.20%	86.36%	76.60%	85.35%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	728	534	4,249	804	6,315
	N° de atenciones totales	828	593	4,964	904	7,289
	% (TEAP)	87.92%	90.05%	85.60%	88.94%	86.64%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	638	316	7,308	584	8,846
	N° de atenciones totales	670	323	7,530	605	9,128
	% (TEAP)	95.22%	97.83%	97.05%	96.53%	96.91%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,722	1,120	16,477	2,405	21,724
	N° de atenciones totales	1,887	1,270	18,151	2,656	23,964
	% (TEAP)	91.26%	88.19%	90.78%	90.55%	90.65%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	940	256	4,511	564	6,271
	N° de atenciones totales	1,046	290	4,971	644	6,951
	% (TEAP)	89.87%	88.28%	90.75%	87.58%	90.22%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	489	159	4,258	537	5,443
	N° de atenciones totales	584	195	4,986	621	6,386
	% (TEAP)	83.73%	81.54%	85.40%	86.47%	85.23%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,775	1,403	7,811	2,727	15,716
	N° de atenciones totales	3,975	1,544	8,578	3,079	17,176
	% (TEAP)	94.97%	90.87%	91.06%	88.57%	91.50%
CAC PORONGÓCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	411	535	4,454	268	5,668
	N° de atenciones totales	501	644	5,404	326	6,875
	% (TEAP)	82.04%	83.07%	82.42%	82.21%	82.44%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	581	396	5,437	565	6,979
	N° de atenciones totales	623	425	5,935	623	7,606
	% (TEAP)	93.26%	93.18%	91.61%	90.69%	91.76%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	576	96	2,232	234	3,138
	N° de atenciones totales	652	103	2,443	255	3,453
	% (TEAP)	88.34%	93.20%	91.36%	91.76%	90.88%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	60	49	3,033	23	3,165
	N° de atenciones totales	72	74	4,162	26	4,334
	% (TEAP)	83.33%	66.22%	72.87%	88.46%	73.03%

CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	71	187	2,930	39	3,227
	N° de atenciones totales	87	243	3,604	58	3,992
	% (TEAP)	81.61%	76.95%	81.30%	67.24%	80.84%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	840	307	3,856	542	5,545
	N° de atenciones totales	1,029	386	5,149	722	7,286
	% (TEAP)	81.63%	79.53%	74.89%	75.07%	76.10%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	42	27	6,081	40	6,190
	N° de atenciones totales	44	27	6,235	41	6,347
	% (TEAP)	95.45%	100.00%	97.53%	97.56%	97.53%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,187	311	3,791	654	5,943
	N° de atenciones totales	1,342	369	4,285	767	6,763
	% (TEAP)	88.45%	84.28%	88.47%	85.27%	87.88%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,032	835	7,374	1,475	12,716
	N° de atenciones totales	3,560	971	8,222	1,717	14,470
	% (TEAP)	85.17%	85.99%	89.69%	85.91%	87.88%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	970	257	2,607	960	4,794
	N° de atenciones totales	1,276	323	3,263	1,243	6,105
	% (TEAP)	76.02%	79.57%	79.90%	77.23%	78.53%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	867	117	1,941	213	3,138
	N° de atenciones totales	1,309	156	2,796	263	4,524
	% (TEAP)	66.23%	75.00%	69.42%	80.99%	69.36%
CAC TORRE SAN ISIDRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	77	17	729	52	875
	N° de atenciones totales	77	17	741	53	888
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	98.38%	98.11%	98.54%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	555	189	4,083	375	5,202
	N° de atenciones totales	620	215	4,455	413	5,703
	% (TEAP)	89.52%	87.91%	91.65%	90.80%	91.22%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	910	223	5,275	432	6,840
	N° de atenciones totales	1,068	271	6,055	496	7,890
	% (TEAP)	85.21%	82.29%	87.12%	87.10%	86.69%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	390	105	2,432	316	3,243
	N° de atenciones totales	405	108	2,508	325	3,346
	% (TEAP)	96.30%	97.22%	96.97%	97.23%	96.92%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	276	124	1,996	59	2,455
	N° de atenciones totales	364	159	2,490	72	3,085
	% (TEAP)	75.82%	77.99%	80.16%	81.94%	79.58%
CAV ABANCAI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	83	35	865	11	994
	N° de atenciones totales	88	38	925	12	1,063
	% (TEAP)	94.32%	92.11%	93.51%	91.67%	93.51%
CAV ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,899	873	6,750	1,701	11,223
	N° de atenciones totales	2,129	995	7,484	1,875	12,483
	% (TEAP)	89.20%	87.74%	90.19%	90.72%	89.91%
CAV BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,571	355	4,975	1,148	8,049
	N° de atenciones totales	1,848	430	6,177	1,353	9,808
	% (TEAP)	85.01%	82.56%	80.54%	84.85%	82.07%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,848	623	5,032	1,063	10,566
	N° de atenciones totales	4,449	710	5,690	1,202	12,051
	% (TEAP)	86.49%	87.75%	88.44%	88.44%	87.68%
CAV CENTRO CÍVICO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,423	390	3,573	831	7,217
	N° de atenciones totales	2,834	448	4,115	959	8,356
	% (TEAP)	85.50%	87.05%	86.83%	86.65%	86.37%
CAV CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	378	89	831	125	1,423
	N° de atenciones totales	382	89	835	125	1,431
	% (TEAP)	98.95%	100.00%	99.52%	100.00%	99.44%
CAV CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	741	467	1,240	376	2,824
	N° de atenciones totales	759	500	1,277	392	2,928
	% (TEAP)	97.63%	93.40%	97.10%	95.92%	96.45%
CAV GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,323	448	2,019	926	4,716
	N° de atenciones totales	1,521	518	2,271	1,090	5,400
	% (TEAP)	86.98%	86.49%	88.90%	84.95%	87.33%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,241	571	4,540	602	7,954
	N° de atenciones totales	2,429	628	4,873	664	8,594
	% (TEAP)	92.26%	90.92%	93.17%	90.66%	92.55%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	469	180	3,191	264	4,104
	N° de atenciones totales	498	198	3,420	298	4,414
	% (TEAP)	94.18%	90.91%	93.30%	88.59%	92.98%
CAV LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	112	46	3,315	57	3,530
	N° de atenciones totales	114	49	3,604	61	3,828
	% (TEAP)	98.25%	93.88%	91.98%	93.44%	92.22%
CAV LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,619	426	2,498	610	5,153
	N° de atenciones totales	1,952	522	2,938	731	6,143
	% (TEAP)	82.94%	81.61%	85.02%	83.45%	83.88%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	971	126	2,570	428	4,095
	N° de atenciones totales	1,196	153	3,050	528	4,927
	% (TEAP)	81.19%	82.35%	84.26%	81.06%	83.11%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,581	858	4,827	1,909	10,175
	N° de atenciones totales	2,745	909	5,087	2,030	10,771
	% (TEAP)	94.03%	94.39%	94.89%	94.04%	94.47%
CAV PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	740	131	1,808	139	2,818
	N° de atenciones totales	984	191	2,576	187	3,938
	% (TEAP)	75.20%	68.59%	70.19%	74.33%	71.56%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,629	1,246	1,699	1,219	5,793
	N° de atenciones totales	2,041	1,681	2,285	1,678	7,685
	% (TEAP)	79.81%	74.12%	74.35%	72.65%	75.38%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,208	1,298	4,691	1,904	11,101
	N° de atenciones totales	3,542	1,664	5,556	2,431	13,193
	% (TEAP)	90.57%	78.00%	84.43%	78.32%	84.14%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,535	716	3,104	1,266	7,621
	N° de atenciones totales	2,805	809	3,420	1,410	8,444
	% (TEAP)	90.37%	88.50%	90.76%	89.79%	90.25%
CAV TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,536	401	4,891	956	8,784
	N° de atenciones totales	3,043	470	5,744	1,175	10,432
	% (TEAP)	83.34%	85.32%	85.15%	81.36%	84.20%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,862	560	4,246	1,145	8,813
	N° de atenciones totales	3,179	620	4,696	1,309	9,804
	% (TEAP)	90.03%	90.32%	90.42%	87.47%	89.89%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,374	807	1,650	825	4,656
	N° de atenciones totales	1,595	990	1,908	990	5,483
	% (TEAP)	86.14%	81.52%	86.48%	83.33%	84.92%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	77,327	26,638	288,783	47,176	439,924

	N° de atenciones totales	88,819	31,236	329,408	55,046	504,509
	% (TEAP) - TOTAL	87.06%	85.28%	87.67%	85.70%	87.20%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2016
MES: NOVIEMBRE
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	92	8,512	1.08%
CAC AREQUIPA	854	12,403	6.89%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	369	7,417	4.98%
CAC AYACUCHO	65	3,434	1.89%
CAC BEGONIAS	151	8,736	1.73%
CAC BRASIL	381	10,429	3.65%
CAC CAJAMARCA I	321	7,337	4.38%
CAC CAJAMARCA II	82	3,285	2.50%
CAC CHICLAYO I	206	9,262	2.22%
CAC CHICLAYO II	356	6,068	5.87%
CAC CHIMBOTE	316	5,403	5.85%
CAC CHORRILLOS	311	12,599	2.47%
CAC CUSCO	130	9,915	1.31%
CAC CUSCO REAL PLAZA	474	8,934	5.31%
CAC CUSCO 5	427	6,570	6.50%
CAC HUANCAYO	336	12,747	2.64%
CAC HUANUCO	182	6,510	2.80%
CAC HUARAZ	198	4,766	4.15%
CAC ICA EL QUINDE	92	5,501	1.67%
CAC ILO	312	2,945	10.59%
CAC IQUITOS	43	2,698	1.59%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	306	11,813	2.59%
CAC JOCKEY PLAZA	131	9,875	1.33%
CAC JULIACA REAL PLAZA	176	7,773	2.26%
CAC LA MOLINA	98	4,840	2.02%
CAC LARCO	52	7,289	0.71%
CAC MALL DEL SUR	143	9,128	1.57%
CAC MEGAPLAZA	750	23,964	3.13%
CAC PIURA OPEN PLAZA	258	6,951	3.71%
CAC PIURA REAL PLAZA	312	6,386	4.89%
CAC PLAZA LIMA NORTE	403	17,176	2.35%
CAC PORONGOCHO I	533	6,875	7.75%
CAC PRIMAVERA	182	7,606	2.39%
CAC PUCALLPA	29	3,453	0.84%
CAC PUERTO MALDONADO	413	4,334	9.53%
CAC PUNO	182	3,992	4.56%
CAC SALAVERRY	351	7,286	4.82%
CAC SAN ANDRÉS	177	6,347	2.79%
CAC SAN BORJA	179	6,763	2.65%
CAC SAN MIGUEL	340	14,470	2.35%
CAC TACNA	619	6,105	10.14%
CAC TARAPOTO	166	4,524	3.67%
CAC TORRE SAN ISIDRO	12	888	1.35%
CAC TRUJILLO 1	220	5,703	3.86%
CAC TRUJILLO 2	394	7,890	4.99%
CAC TRUJILLO 4	66	3,346	1.97%
CAC TUMBES	123	3,085	3.99%
CAV ABANCAY	60	1,063	5.64%
CAV ATOCONGO	273	12,483	2.19%
CAV BELLAVISTA	424	9,808	4.32%
CAV CENTRO CÍVICO	511	12,051	4.24%
CAV CENTRO CÍVICO II	294	8,356	3.52%
CAV CHACHAPOYAS	7	1,431	0.49%
CAV CHINCHA	21	2,928	0.72%
CAV GAMARRA	62	5,400	1.15%
CAV HUACHO	226	8,594	2.63%
CAV JULIACA	25	4,414	0.57%
CAV LA CULTURA	68	3,828	1.78%
CAV LAMBRAMANI	106	6,143	1.73%
CAV LINCE	203	4,927	4.12%
CAV MINKA	243	10,771	2.26%
CAV PORONGOCHO II	251	3,938	6.37%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	287	7,685	3.73%
CAV SANTA ANITA	479	13,193	3.63%
CAV SANTA CLARA	203	8,444	2.40%
CAV TRUJILLO 3	239	10,432	2.29%
CAV UNICACHI	215	9,804	2.19%
CAV VILLA EL SALVADOR	157	5,483	2.86%
TOTAL	16,667	504,509	3.30%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2016
MES: NOVIEMBRE
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	26,783	2,542,448	1.05%
Canal de Atención Telefónica 135	962	112,991	0.85%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	398	48,488	0.82%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	20	4,404	0.45%
TOTAL	28,163	2,708,331	1.04%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2016
MES: NOVIEMBRE
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	2,632,651	2,632,651	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	113,552	113,552	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	52,048	52,048	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,528	4,528	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	2,342,459	2,542,448	92.13%
Canal de Atención Telefónica 135	109,628	112,991	97.02%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	44,124	48,488	91.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,298	4,404	97.59%