

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2016  
 MES: DICIEMBRE  
 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	291.50	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	270.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	365.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	216.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	232.00	0.00%
CAC BRASIL	0.00	330.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	370.50	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	239.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	220.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	339.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	269.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	269.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	364.50	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	296.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	299.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	220.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	357.00	0.00%
CAC ILO	0.00	225.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	237.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	232.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	295.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	366.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	232.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	232.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	311.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	347.00	0.00%
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	321.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	350.50	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	314.50	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	296.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	254.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	228.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	343.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	269.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	318.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	379.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	233.00	0.00%
CAC TABAPOTO	0.00	236.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	2.27	218.00	1.04%
CAC TRUJILLO 2	0.00	336.00	0.00%
CAC TRUJILLO 4	1.65	218.00	0.76%
CAC TUMBES	0.00	220.00	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	25.40	738.00	3.44%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
CAV ABANCAV	0.00	220.00	0.00%
CAV ATOCONGO	0.00	329.00	0.00%
CAV BELLAVISTA	0.00	333.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	363.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO II	0.00	299.00	0.00%
CAV CHACHAPOYAS	0.00	231.00	0.00%
CAV CHINCHA	0.00	301.00	0.00%
CAV GAMARRA	0.00	243.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	365.00	0.00%
CAV JULIACA	0.00	226.00	0.00%
CAV LA CULTURA	0.00	262.00	0.00%
CAV LAMBRAMANI	0.00	366.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	244.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	294.00	0.00%
CAV PORONGOCHÉ II	0.00	350.50	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	267.50	0.00%
CAV SANTA ANITA	0.00	335.00	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.00	297.00	0.00%
CAV TRUJILLO 3	0.00	372.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	321.50	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	243.00	0.00%
<b>Total general</b>	<b>29.32</b>	<b>22535.00</b>	<b>0.13%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2016  
 MES: DICIEMBRE  
 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.	1,789	356	3,602	578	6,325
	N° de atenciones totales	2,098	437	4,329	731	7,595
	% (TEAP)	85.27%	81.46%	83.21%	79.07%	83.28%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,303	739	6,361	1,441	10,844
	N° de atenciones totales	2,558	819	7,031	1,617	12,025
	% (TEAP)	90.03%	90.23%	90.47%	89.12%	90.18%

CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	142	33	6,854	34	7,063
	N° de atenciones totales	155	35	7,302	38	7,530
	% (TEAP)	91.61%	94.29%	93.86%	89.47%	93.80%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,059	157	1,492	369	3,077
	N° de atenciones totales	1,170	172	1,667	414	3,423
	% (TEAP)	90.51%	91.28%	89.50%	89.13%	89.89%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	729	153	6,564	392	7,838
	N° de atenciones totales	857	177	7,958	456	9,448
	% (TEAP)	85.06%	86.44%	82.48%	85.96%	82.96%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,516	373	4,954	885	7,728
	N° de atenciones totales	2,082	555	6,651	1,299	10,587
	% (TEAP)	72.81%	67.21%	74.49%	68.13%	73.00%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	632	189	3,444	477	4,742
	N° de atenciones totales	1,091	313	5,506	741	7,651
	% (TEAP)	57.93%	60.38%	62.55%	64.37%	61.98%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	328	87	2,765	211	3,391
	N° de atenciones totales	410	114	3,168	247	3,939
	% (TEAP)	80.00%	76.32%	87.28%	85.43%	86.09%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,842	346	4,555	771	8,514
	N° de atenciones totales	3,255	380	5,017	880	9,532
	% (TEAP)	87.31%	91.05%	90.79%	87.61%	89.32%
CAC CHICLAYO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,018	262	3,695	743	5,718
	N° de atenciones totales	1,064	338	4,548	949	6,899
	% (TEAP)	95.68%	77.51%	81.24%	78.29%	82.88%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	725	167	2,602	349	3,843
	N° de atenciones totales	1,108	257	3,846	550	5,761
	% (TEAP)	65.43%	64.98%	67.65%	63.45%	66.71%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,823	573	7,683	1,112	11,191
	N° de atenciones totales	2,272	679	8,768	1,341	13,060
	% (TEAP)	80.24%	84.39%	87.63%	82.92%	85.69%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	378	878	8,474	216	9,946
	N° de atenciones totales	383	942	9,048	229	10,602
	% (TEAP)	98.69%	93.21%	93.66%	94.32%	93.81%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	328	564	3,701	24	4,617
	N° de atenciones totales	355	734	5,015	30	6,134
	% (TEAP)	92.39%	76.84%	73.80%	80.00%	75.27%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	285	269	7,301	171	8,026
	N° de atenciones totales	306	314	8,090	179	8,889
	% (TEAP)	93.14%	85.67%	90.25%	95.53%	90.29%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,350	213	8,555	261	10,379
	N° de atenciones totales	1,481	251	9,891	306	11,929
	% (TEAP)	91.15%	84.86%	86.49%	85.29%	87.01%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,010	378	2,745	813	4,946
	N° de atenciones totales	1,576	502	3,537	1,128	6,743
	% (TEAP)	64.09%	75.30%	77.61%	72.07%	73.35%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	556	107	3,072	389	4,124
	N° de atenciones totales	810	148	4,072	495	5,525
	% (TEAP)	68.64%	72.30%	75.44%	78.59%	74.64%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	244	120	3,398	362	4,124
	N° de atenciones totales	255	153	4,486	468	5,362
	% (TEAP)	95.69%	78.43%	75.75%	77.35%	76.91%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	625	41	805	68	1,539
	N° de atenciones totales	1,413	49	1,629	94	3,185
	% (TEAP)	44.23%	83.67%	49.42%	72.34%	48.32%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	639	75	1,241	72	2,027
	N° de atenciones totales	897	92	1,690	90	2,769
	% (TEAP)	71.24%	81.52%	73.43%	80.00%	73.20%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,570	700	7,259	3,135	12,664
	N° de atenciones totales	1,646	755	7,634	3,305	13,340
	% (TEAP)	95.38%	92.72%	95.09%	94.86%	94.93%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,837	610	4,637	487	7,571
	N° de atenciones totales	2,399	870	6,731	672	10,672
	% (TEAP)	76.57%	70.11%	68.89%	72.47%	70.94%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	882	119	4,020	505	5,526
	N° de atenciones totales	1,318	140	6,175	705	8,338
	% (TEAP)	66.92%	85.00%	65.10%	71.63%	66.27%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	434	138	3,341	369	4,282
	N° de atenciones totales	526	179	4,143	494	5,342
	% (TEAP)	82.51%	77.09%	80.64%	74.70%	80.16%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	848	574	4,106	721	6,249
	N° de atenciones totales	1,071	687	5,113	931	7,802
	% (TEAP)	79.18%	83.55%	80.31%	77.44%	80.09%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	717	362	6,860	543	8,482
	N° de atenciones totales	823	413	7,909	639	9,784
	% (TEAP)	87.12%	87.65%	86.74%	84.98%	86.69%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,798	1,008	15,239	2,060	20,105
	N° de atenciones totales	2,059	1,225	17,910	2,460	23,654
	% (TEAP)	87.32%	82.29%	85.09%	83.74%	85.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,175	193	5,034	500	6,902
	N° de atenciones totales	1,456	247	5,935	634	8,272
	% (TEAP)	80.70%	78.14%	84.82%	78.86%	83.44%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	409	126	4,629	433	5,597
	N° de atenciones totales	526	161	5,762	559	7,008
	% (TEAP)	77.76%	78.26%	80.34%	77.46%	79.87%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,792	1,214	5,832	2,207	13,045
	N° de atenciones totales	4,443	1,565	7,107	2,835	15,950
	% (TEAP)	85.35%	77.57%	82.06%	77.85%	81.79%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	489	709	3,584	246	5,028
	N° de atenciones totales	681	1,016	4,866	315	6,878
	% (TEAP)	71.81%	69.78%	73.65%	78.10%	73.10%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	793	321	5,250	598	6,962
	N° de atenciones totales	889	345	5,826	645	7,705
	% (TEAP)	89.20%	93.04%	90.11%	92.71%	90.36%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	700	127	2,134	330	3,291
	N° de atenciones totales	881	147	2,539	395	3,962
	% (TEAP)	79.46%	86.39%	84.05%	83.54%	83.06%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	61	40	2,846	13	2,960
	N° de atenciones totales	99	75	4,264	16	4,454
	% (TEAP)	61.62%	53.33%	66.74%	81.25%	66.46%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	213	486	2,146	157	3,002

	N° de atenciones totales	286	607	2,584	216	3,693
	% (TEAP)	74.48%	80.07%	83.05%	72.69%	81.29%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	925	231	3,382	404	4,942
	N° de atenciones totales	1,330	331	4,963	597	7,221
	% (TEAP)	69.55%	69.79%	68.14%	67.67%	68.44%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	23	168	5,930	105	6,226
	N° de atenciones totales	24	178	6,078	110	6,390
	% (TEAP)	95.83%	94.38%	97.56%	95.45%	97.43%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,629	280	3,289	535	5,733
	N° de atenciones totales	2,049	357	4,064	646	7,116
	% (TEAP)	79.50%	78.43%	80.93%	82.82%	80.56%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,997	716	6,169	1,156	11,038
	N° de atenciones totales	4,135	919	7,829	1,565	14,448
	% (TEAP)	72.48%	77.91%	78.80%	73.87%	76.40%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	920	471	2,093	820	4,304
	N° de atenciones totales	1,323	591	2,917	1,173	6,004
	% (TEAP)	69.54%	79.70%	71.75%	69.91%	71.69%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	803	107	1,305	160	2,375
	N° de atenciones totales	1,423	167	1,971	249	3,810
	% (TEAP)	56.43%	64.07%	66.21%	64.26%	62.34%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,040	308	7,139	485	8,972
	N° de atenciones totales	1,093	357	7,858	539	9,847
	% (TEAP)	95.15%	86.27%	90.85%	89.98%	91.11%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	910	186	4,725	322	6,143
	N° de atenciones totales	1,107	231	5,848	423	7,609
	% (TEAP)	82.20%	80.52%	80.80%	76.12%	80.73%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	359	84	1,844	193	2,480
	N° de atenciones totales	370	85	1,883	202	2,540
	% (TEAP)	97.03%	98.82%	97.93%	95.54%	97.64%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	430	108	1,720	80	2,338
	N° de atenciones totales	717	186	2,354	146	3,403
	% (TEAP)	59.97%	58.06%	73.07%	54.79%	68.70%
CAV ABANCAY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	85	16	1,408	22	1,531
	N° de atenciones totales	86	17	1,605	30	1,738
	% (TEAP)	98.84%	94.12%	87.73%	73.33%	88.09%
CAV ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,178	716	6,315	1,492	10,701
	N° de atenciones totales	2,595	921	7,312	1,783	12,611
	% (TEAP)	83.93%	77.74%	86.36%	83.68%	84.85%
CAV BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,419	380	4,541	1,117	7,457
	N° de atenciones totales	1,941	466	6,248	1,370	10,025
	% (TEAP)	73.11%	81.55%	72.68%	81.53%	74.38%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,309	411	3,842	764	8,326
	N° de atenciones totales	4,268	504	4,862	996	10,630
	% (TEAP)	77.53%	81.55%	79.02%	76.71%	78.33%
CAV CENTRO CÍVICO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,676	317	3,577	748	7,318
	N° de atenciones totales	3,335	403	4,488	952	9,178
	% (TEAP)	80.24%	78.66%	79.70%	78.57%	79.73%
CAV CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	312	87	569	126	1,094
	N° de atenciones totales	331	90	596	133	1,150
	% (TEAP)	94.26%	96.67%	95.47%	94.74%	95.13%
CAV CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	887	422	1,397	322	3,028
	N° de atenciones totales	962	481	1,542	365	3,350
	% (TEAP)	92.20%	87.73%	90.60%	88.22%	90.39%
CAV GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,423	472	2,123	788	4,806
	N° de atenciones totales	1,739	602	2,660	967	5,968
	% (TEAP)	81.83%	78.41%	79.81%	81.49%	80.53%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,453	566	3,814	473	7,306
	N° de atenciones totales	2,924	707	4,462	608	8,701
	% (TEAP)	83.89%	80.06%	85.48%	77.80%	83.97%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	499	197	3,307	283	4,286
	N° de atenciones totales	572	227	3,765	336	4,900
	% (TEAP)	87.24%	86.78%	87.84%	84.23%	87.47%
CAV LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	113	19	3,418	52	3,602
	N° de atenciones totales	132	20	3,661	58	3,871
	% (TEAP)	85.61%	95.00%	93.36%	89.66%	93.05%
CAV LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,571	475	1,903	684	4,633
	N° de atenciones totales	2,200	582	2,506	899	6,187
	% (TEAP)	71.41%	81.62%	75.94%	76.08%	74.88%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,511	208	2,943	396	5,058
	N° de atenciones totales	1,768	231	3,311	461	5,771
	% (TEAP)	85.46%	90.04%	88.89%	85.90%	87.65%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,089	721	5,039	1,825	10,674
	N° de atenciones totales	3,412	811	5,451	2,019	11,693
	% (TEAP)	90.53%	88.90%	92.44%	90.39%	91.29%
CAV PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	922	169	1,445	244	2,780
	N° de atenciones totales	1,414	304	2,285	419	4,422
	% (TEAP)	65.21%	55.59%	63.24%	58.23%	62.87%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,630	964	1,627	921	5,142
	N° de atenciones totales	2,286	1,480	2,334	1,443	7,543
	% (TEAP)	71.30%	65.14%	69.71%	63.83%	68.17%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,403	1,134	4,691	1,564	10,792
	N° de atenciones totales	3,947	1,564	5,932	2,107	13,550
	% (TEAP)	86.22%	72.51%	79.08%	74.23%	79.65%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,699	793	2,739	1,194	7,425
	N° de atenciones totales	3,162	952	3,150	1,391	8,655
	% (TEAP)	85.36%	83.30%	86.95%	85.84%	85.79%
CAV TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,683	300	4,572	717	8,272
	N° de atenciones totales	3,346	387	5,529	943	10,205
	% (TEAP)	80.19%	77.52%	82.69%	76.03%	81.06%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,391	392	3,604	899	7,286
	N° de atenciones totales	3,063	503	4,535	1,120	9,221
	% (TEAP)	78.06%	77.93%	79.47%	80.27%	79.02%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,131	663	1,267	734	3,795
	N° de atenciones totales	1,517	919	1,822	1,007	5,265
	% (TEAP)	74.56%	72.14%	69.54%	72.89%	72.08%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>82,459</b>	<b>24,888</b>	<b>272,517</b>	<b>41,667</b>	<b>421,531</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>103,270</b>	<b>31,466</b>	<b>331,568</b>	<b>52,160</b>	<b>518,464</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>79.85%</b>	<b>79.09%</b>	<b>82.19%</b>	<b>79.88%</b>	<b>81.30%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2016  
 MES: DICIEMBRE  
 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	107	7,595	1.41%
CAC AREQUIPA	915	12,025	7.61%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	532	7,530	7.07%
CAC AYACUCHO	64	3,423	1.87%
CAC BEGONIAS	279	9,448	2.95%
CAC BRASIL	589	10,587	5.56%
CAC CAJAMARCA I	712	7,651	9.31%
CAC CAJAMARCA II	147	3,939	3.73%
CAC CHICLAYO I	354	9,532	3.71%
CAC CHICLAYO II	374	6,899	5.42%
CAC CHIMBOTE	297	5,761	5.16%
CAC CHORRILLOS	608	13,060	4.66%
CAC CUSCO	205	10,602	1.93%
CAC CUSCO REAL PLAZA	442	8,889	4.97%
CAC CUSCO 5	877	6,134	14.30%
CAC HUANCAYO	353	11,929	2.96%
CAC HUANUCO	225	6,743	3.34%
CAC HUARAZ	405	5,525	7.33%
CAC ICA EL QUINDE	145	5,362	2.70%
CAC ILO	626	3,185	19.65%
CAC IQUITOS	130	2,769	4.69%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	561	13,340	4.21%
CAC JOCKEY PLAZA	221	10,672	2.07%
CAC JULIACA REAL PLAZA	171	8,338	2.05%
CAC LA MOLINA	120	5,342	2.25%
CAC LARCO	147	7,802	1.88%
CAC MALL DEL SUR	277	9,784	2.83%
CAC MEGAPLAZA	1,108	23,654	4.68%
CAC PIURA OPEN PLAZA	705	8,272	8.52%
CAC PIURA REAL PLAZA	663	7,008	9.46%
CAC PLAZA LIMA NORTE	662	15,950	4.15%
CAC PORONGOCHÉ I	819	6,878	11.91%
CAC PRIMAVERA	250	7,705	3.24%
CAC PUCALLPA	52	3,962	1.31%
CAC PUERTO MALDONADO	351	4,454	7.88%
CAC PUNO	151	3,693	4.09%
CAC SALAVERRY	470	7,221	6.51%
CAC SAN ANDRES	133	6,390	2.08%
CAC SAN BORJA	299	7,116	4.20%
CAC SAN MIGUEL	709	14,448	4.91%
CAC TACNA	610	6,004	10.16%
CAC TARAPOTO	94	3,810	2.47%
CAC TRUJILLO 1	414	9,847	4.20%
CAC TRUJILLO 2	521	7,609	6.85%
CAC TRUJILLO 4	43	2,540	1.69%
CAC TUMBES	245	3,403	7.20%
CAV ABANCAY	126	1,738	7.25%
CAV ATOCONGO	397	12,611	3.15%
CAV BELLAVISTA	526	10,025	5.25%
CAV CENTRO CÍVICO	493	10,630	4.64%
CAV CENTRO CÍVICO II	409	9,178	4.46%
CAV CHACHAPOYAS	50	1,150	4.35%
CAV CHINCHA	106	3,350	3.16%
CAV GAMARRA	209	5,968	3.50%
CAV HUACHO	274	8,701	3.15%
CAV JULIACA	36	4,900	0.73%
CAV LA CULTURA	56	3,871	1.45%
CAV LAMBRAMANI	170	6,187	2.75%
CAV LINCE	87	5,771	1.51%
CAV MINKA	498	11,693	4.26%
CAV PORONGOCHÉ II	266	4,422	6.02%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	397	7,543	5.26%
CAV SANTA ANITA	399	13,550	2.94%
CAV SANTA CLARA	228	8,655	2.63%
CAV TRUJILLO 3	495	10,205	4.85%
CAV UNICACHI	202	9,221	2.19%
CAV VILLA EL SALVADOR	289	5,265	5.49%
<b>TOTAL</b>	<b>23,895</b>	<b>518,464</b>	<b>4.61%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2016  
 MES: DICIEMBRE  
 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	23,529	2,494,821	0.94%
Canal de Atención Telefónica 135	1,329	119,544	1.11%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	347	47,414	0.73%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	23	4,640	0.50%
<b>TOTAL</b>	<b>25,228</b>	<b>2,666,419</b>	<b>0.95%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2016  
 MES: DICIEMBRE

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	2,579,852	2,579,852	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	120,783	120,783	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	48,836	48,836	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,776	4,776	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	2,344,059	2,494,821	93.96%
Canal de Atención Telefónica 135	113,840	119,544	95.23%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	45,254	47,414	95.44%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,483	4,640	96.62%