

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2017  
 MES: ENERO  
 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	282.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	372.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	214.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	214.00	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	158.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	44.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	214.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	341.00	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	372.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	290.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	295.00	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	214.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	305.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	341.00	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	310.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	341.00	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	310.00	0.00%
CAC PORONGOCHE I	0.00	356.50	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	305.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	290.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	258.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	236.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	282.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	310.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	371.50	0.00%
CAC TACNA	0.00	240.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	236.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.67	214.00	0.31%
CAC TRUJILLO 2	0.00	336.00	0.00%
CAC TRUJILLO 4	0.00	214.00	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	12.87	744.00	1.73%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
CAV ABANCAY	0.00	214.00	0.00%
CAV ATOCONGO	0.00	326.00	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	234.00	0.00%
CAV CHICLAYO BALTA	0.00	64.00	0.00%
CAV CHINCHA	0.00	290.00	0.00%
CAV GAMARRA	0.00	214.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	372.00	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 MINKA	0.00	290.00	0.00%
CAV PORONGOCHE II	0.00	356.50	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	372.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	308.00	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	226.00	0.00%
<b>Total general</b>	<b>13.54</b>	<b>22408.50</b>	<b>0.06%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2017  
 MES: ENERO  
 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.	1,796	271	3,157	735	5,959
	N° de atenciones totales	2,174	361	3,815	934	7,284
	% (TEAP)	82.61%	75.07%	82.75%	78.69%	81.81%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,625	712	5,686	1,225	9,248

	N° de atenciones totales	1,956	890	6,640	1,559	11,045
	% (TEAP)	83.08%	80.00%	85.63%	78.58%	83.73%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	279	58	6,018	20	6,375
	N° de atenciones totales	301	60	6,500	22	6,883
	% (TEAP)	92.69%	96.67%	92.58%	90.91%	92.62%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	942	142	1,536	320	2,940
	N° de atenciones totales	1,140	159	1,949	403	3,651
	% (TEAP)	82.63%	89.31%	78.81%	79.40%	80.53%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	604	291	8,329	337	9,561
	N° de atenciones totales	625	296	8,912	352	10,185
	% (TEAP)	96.64%	98.31%	93.46%	95.74%	93.87%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,264	527	5,558	1,050	8,399
	N° de atenciones totales	1,614	642	6,885	1,370	10,511
	% (TEAP)	78.31%	82.09%	80.73%	76.64%	79.91%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	903	266	4,365	589	6,123
	N° de atenciones totales	1,242	409	5,808	806	8,265
	% (TEAP)	72.71%	65.04%	75.15%	73.08%	74.08%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	334	96	1,900	273	2,603
	N° de atenciones totales	448	122	2,368	336	3,274
	% (TEAP)	74.55%	78.69%	80.24%	81.25%	79.51%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,337	418	4,299	928	7,982
	N° de atenciones totales	2,775	475	4,973	1,104	9,327
	% (TEAP)	84.22%	88.00%	86.45%	84.06%	85.58%
CAC CHICLAYO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	880	159	1,931	419	3,389
	N° de atenciones totales	957	254	2,661	592	4,464
	% (TEAP)	91.95%	62.60%	72.57%	70.78%	75.92%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	604	268	3,327	457	4,656
	N° de atenciones totales	846	342	4,274	565	6,027
	% (TEAP)	71.39%	78.36%	77.84%	80.88%	77.25%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,116	644	8,257	1,155	12,172
	N° de atenciones totales	2,329	723	9,022	1,287	13,361
	% (TEAP)	90.85%	89.07%	91.52%	89.74%	91.10%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	379	809	9,633	366	11,187
	N° de atenciones totales	389	830	9,984	373	11,576
	% (TEAP)	97.43%	97.47%	96.48%	98.12%	96.64%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	596	722	4,334	53	5,705
	N° de atenciones totales	630	907	5,385	61	6,983
	% (TEAP)	94.60%	79.60%	80.48%	86.89%	81.70%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	205	323	7,264	327	8,119
	N° de atenciones totales	233	357	7,976	346	8,912
	% (TEAP)	87.98%	90.48%	91.07%	94.51%	91.10%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,723	540	7,966	777	11,006
	N° de atenciones totales	1,925	590	8,872	856	12,243
	% (TEAP)	89.51%	91.53%	89.79%	90.77%	89.90%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	844	642	1,011	768	3,265
	N° de atenciones totales	1,322	998	1,654	1,261	5,235
	% (TEAP)	63.84%	64.33%	61.12%	60.90%	62.37%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	573	144	2,663	413	3,793
	N° de atenciones totales	821	207	3,659	561	5,248
	% (TEAP)	69.79%	69.57%	72.78%	73.62%	72.28%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	104	79	4,809	186	5,178
	N° de atenciones totales	106	87	5,443	218	5,854
	% (TEAP)	98.11%	90.80%	88.35%	85.32%	88.45%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	636	28	913	37	1,614
	N° de atenciones totales	1,117	35	1,486	56	2,694
	% (TEAP)	56.94%	80.00%	61.44%	66.07%	59.91%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	705	106	1,729	134	2,674
	N° de atenciones totales	824	122	1,993	154	3,093
	% (TEAP)	85.56%	86.89%	86.75%	87.01%	86.45%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,708	771	7,972	3,306	13,757
	N° de atenciones totales	1,779	803	8,303	3,434	14,319
	% (TEAP)	96.01%	96.01%	96.01%	96.27%	96.08%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,395	697	6,544	627	10,263
	N° de atenciones totales	2,640	801	7,534	706	11,681
	% (TEAP)	90.72%	87.02%	86.86%	88.81%	87.86%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	649	258	4,274	391	5,572
	N° de atenciones totales	924	330	6,763	578	8,595
	% (TEAP)	70.24%	78.18%	63.20%	67.65%	64.83%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	443	159	3,826	334	4,762
	N° de atenciones totales	504	195	4,319	399	5,417
	% (TEAP)	87.90%	81.54%	88.59%	83.71%	87.91%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,139	491	4,495	701	6,826
	N° de atenciones totales	1,257	535	4,966	760	7,518
	% (TEAP)	90.61%	91.78%	90.52%	92.24%	90.80%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	906	489	7,469	822	9,686
	N° de atenciones totales	984	520	8,048	908	10,460
	% (TEAP)	92.07%	94.04%	92.81%	90.53%	92.60%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,969	1,226	18,460	2,625	24,280
	N° de atenciones totales	2,136	1,369	19,903	2,902	26,310
	% (TEAP)	92.18%	89.55%	92.75%	90.45%	92.28%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	952	173	4,039	366	5,530
	N° de atenciones totales	1,278	262	5,266	545	7,351
	% (TEAP)	74.49%	66.03%	76.70%	67.16%	75.23%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	408	133	4,932	562	6,035
	N° de atenciones totales	490	168	5,787	685	7,130
	% (TEAP)	83.27%	79.17%	85.23%	82.04%	84.64%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,595	1,362	7,096	2,085	14,138
	N° de atenciones totales	3,951	1,634	7,938	2,513	16,036
	% (TEAP)	90.99%	83.35%	89.39%	82.97%	88.16%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	515	781	3,489	202	4,987
	N° de atenciones totales	692	1,091	4,619	256	6,558
	% (TEAP)	74.42%	71.59%	75.54%	78.91%	74.90%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	703	382	5,870	716	7,671
	N° de atenciones totales	757	417	6,277	768	8,219
	% (TEAP)	92.87%	91.61%	93.52%	93.23%	93.33%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	611	152	2,247	329	3,339
	N° de atenciones totales	730	179	2,549	385	3,843
	% (TEAP)	83.70%	84.92%	88.15%	85.45%	86.89%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	68	112	2,577	57	2,814
	N° de atenciones totales	106	182	4,291	67	4,646

	% (TEAP)	64.15%	61.54%	60.06%	85.07%	60.57%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	323	810	2,015	190	3,338
	N° de atenciones totales	374	918	2,308	211	3,811
	% (TEAP)	86.36%	88.24%	87.31%	90.05%	87.59%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,237	257	3,886	493	5,873
	N° de atenciones totales	1,488	320	4,759	662	7,229
	% (TEAP)	83.13%	80.31%	81.66%	74.47%	81.24%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	287	248	6,052	322	6,909
	N° de atenciones totales	290	254	6,203	331	7,078
	% (TEAP)	98.97%	97.64%	97.57%	97.28%	97.61%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,557	388	3,747	627	6,319
	N° de atenciones totales	1,757	463	4,240	767	7,227
	% (TEAP)	88.62%	83.80%	88.37%	81.75%	87.44%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,956	626	8,748	1,444	13,774
	N° de atenciones totales	3,394	712	9,652	1,679	15,437
	% (TEAP)	87.09%	87.92%	90.63%	86.00%	89.23%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	880	412	2,447	955	4,694
	N° de atenciones totales	1,200	545	3,321	1,311	6,377
	% (TEAP)	73.33%	75.60%	73.68%	72.85%	73.61%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,051	146	1,652	258	3,107
	N° de atenciones totales	1,567	179	2,361	353	4,460
	% (TEAP)	67.07%	81.56%	69.97%	73.09%	69.66%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,081	301	5,835	665	7,882
	N° de atenciones totales	1,132	348	6,809	785	9,074
	% (TEAP)	95.49%	86.49%	85.70%	84.71%	86.86%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,022	257	5,418	405	7,102
	N° de atenciones totales	1,191	305	6,283	487	8,266
	% (TEAP)	85.81%	84.26%	86.23%	83.16%	85.92%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	412	61	2,139	207	2,819
	N° de atenciones totales	418	62	2,188	209	2,877
	% (TEAP)	98.56%	98.39%	97.76%	99.04%	97.98%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	472	121	1,572	93	2,258
	N° de atenciones totales	682	198	2,514	126	3,520
	% (TEAP)	69.21%	61.11%	62.53%	73.81%	64.15%
CAV ABANCAY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	157	158	975	64	1,354
	N° de atenciones totales	164	190	1,188	77	1,619
	% (TEAP)	95.73%	83.16%	82.07%	83.12%	83.63%
CAV ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,446	839	5,553	1,393	9,231
	N° de atenciones totales	1,777	1,017	6,642	1,664	11,100
	% (TEAP)	81.37%	82.50%	83.60%	83.71%	83.16%
CAV BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,426	549	5,400	1,353	8,728
	N° de atenciones totales	1,659	647	6,543	1,574	10,423
	% (TEAP)	85.96%	84.85%	82.53%	85.96%	83.74%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,771	491	3,874	873	8,009
	N° de atenciones totales	3,530	630	4,698	1,083	9,941
	% (TEAP)	78.50%	77.94%	82.46%	80.61%	80.57%
CAV CENTRO CÍVICO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,568	448	4,081	880	7,977
	N° de atenciones totales	3,022	543	4,768	1,062	9,395
	% (TEAP)	84.98%	82.50%	85.59%	82.86%	84.91%
CAV CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	368	90	806	104	1,368
	N° de atenciones totales	378	93	839	108	1,418
	% (TEAP)	97.35%	96.77%	96.07%	96.30%	96.47%
CAV CHICLAYO BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	254	39	746	155	1,194
	N° de atenciones totales	343	57	982	201	1,583
	% (TEAP)	74.05%	68.42%	75.97%	77.11%	75.43%
CAV CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	652	390	1,680	348	3,070
	N° de atenciones totales	707	430	1,832	385	3,354
	% (TEAP)	92.22%	90.70%	91.70%	90.39%	91.53%
CAV GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,291	379	2,914	818	5,402
	N° de atenciones totales	1,572	470	3,446	976	6,464
	% (TEAP)	82.12%	80.64%	84.56%	83.81%	83.57%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,889	561	3,649	511	6,610
	N° de atenciones totales	2,393	753	4,572	664	8,382
	% (TEAP)	78.94%	74.50%	79.81%	76.96%	78.86%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	392	204	3,003	324	3,923
	N° de atenciones totales	468	238	3,561	405	4,672
	% (TEAP)	83.76%	85.71%	84.33%	80.00%	83.97%
CAV LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	86	13	3,517	35	3,651
	N° de atenciones totales	88	14	3,659	37	3,798
	% (TEAP)	97.73%	92.86%	96.12%	94.59%	96.13%
CAV LAMBARAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,307	600	1,669	727	4,303
	N° de atenciones totales	1,573	713	1,887	872	5,045
	% (TEAP)	83.09%	84.15%	88.45%	83.37%	85.29%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,276	207	2,812	523	4,818
	N° de atenciones totales	1,523	240	3,242	605	5,610
	% (TEAP)	83.78%	86.25%	86.74%	86.45%	85.88%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,038	716	3,535	1,501	7,790
	N° de atenciones totales	2,503	866	4,207	1,828	9,404
	% (TEAP)	81.42%	82.68%	84.03%	82.11%	82.84%
CAV PORONGOCHO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	883	355	2,115	316	3,669
	N° de atenciones totales	1,158	443	2,743	399	4,743
	% (TEAP)	76.25%	80.14%	77.11%	79.20%	77.36%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,460	1,121	2,371	1,146	6,098
	N° de atenciones totales	2,075	1,569	3,125	1,629	8,398
	% (TEAP)	70.36%	71.45%	75.87%	70.35%	72.61%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,589	1,705	3,867	1,818	9,979
	N° de atenciones totales	3,143	2,349	5,191	2,502	13,185
	% (TEAP)	82.37%	72.58%	74.49%	72.66%	75.68%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,482	790	2,962	1,301	7,535
	N° de atenciones totales	2,912	889	3,356	1,477	8,634
	% (TEAP)	85.23%	88.86%	88.26%	88.08%	87.27%
CAV TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,183	317	4,441	807	7,748
	N° de atenciones totales	2,631	386	5,158	958	9,133
	% (TEAP)	82.97%	82.12%	86.10%	84.24%	84.84%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,145	533	5,097	1,232	9,007
	N° de atenciones totales	2,395	592	5,648	1,385	10,020
	% (TEAP)	89.56%	90.03%	90.24%	88.95%	89.89%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,323	554	2,335	796	5,008
	N° de atenciones totales	1,550	665	2,817	940	5,972
	% (TEAP)	85.35%	83.31%	82.89%	84.68%	83.86%

TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	77,774	29,117	288,888	46,376	442,155
	N° de atenciones totales	93,059	35,450	337,564	55,874	521,947
	% (TEAP) - TOTAL	83.57%	82.14%	85.58%	83.00%	84.71%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2017  
MES: ENERO  
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	130	7,284	1.78%
CAC AREQUIPA	1,029	11,045	9.32%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	503	6,883	7.31%
CAC AYACUCHO	87	3,651	2.38%
CAC BEGONIAS	208	10,185	2.04%
CAC BRASIL	377	10,511	3.59%
CAC CAJAMARCA I	532	8,265	6.44%
CAC CAJAMARCA II	152	3,274	4.64%
CAC CHICLAYO I	314	9,327	3.37%
CAC CHICLAYO II	249	4,464	5.58%
CAC CHIMBOTE	298	6,027	4.94%
CAC CHORRILLOS	500	13,361	3.74%
CAC CUSCO	214	11,576	1.85%
CAC CUSCO REAL PLAZA	418	8,912	4.69%
CAC CUSCO 5	635	6,983	9.09%
CAC HUANCAYO	321	12,243	2.62%
CAC HUANUCO	194	5,235	3.71%
CAC HUARAZ	428	5,248	8.16%
CAC ICA EL QUINDE	107	5,854	1.83%
CAC ILO	393	2,694	14.59%
CAC IQUITOS	104	3,093	3.36%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	503	14,319	3.51%
CAC JOCKEY PLAZA	221	11,681	1.89%
CAC JULIACA REAL PLAZA	177	8,595	2.06%
CAC LA MOLINA	103	5,417	1.90%
CAC LARCO	114	7,518	1.52%
CAC MALL DEL SUR	247	10,460	2.36%
CAC MEGAPLAZA	1,140	26,310	4.33%
CAC PIURA OPEN PLAZA	654	7,351	8.90%
CAC PIURA REAL PLAZA	505	7,130	7.08%
CAC PLAZA LIMA NORTE	654	16,036	4.08%
CAC PORONGOCHÉ I	755	6,658	11.34%
CAC PRIMAVERA	278	8,219	3.38%
CAC PUCALLPA	38	3,843	0.99%
CAC PUERTO MALDONADO	330	4,646	7.10%
CAC PUNO	127	3,811	3.33%
CAC SALAVERRY	316	7,229	4.37%
CAC SAN ANDRES	109	7,078	1.54%
CAC SAN BORJA	223	7,227	3.09%
CAC SAN MIGUEL	523	15,437	3.39%
CAC TACNA	908	6,377	14.24%
CAC TARAPOTO	107	4,460	2.40%
CAC TRUJILLO 1	411	9,074	4.53%
CAC TRUJILLO 2	377	8,266	4.56%
CAC TRUJILLO 4	56	2,877	1.95%
CAC TUMBES	288	3,520	8.18%
CAV ABANCAY	59	1,619	3.64%
CAV ATOCONGO	289	11,100	2.60%
CAV BELLAVISTA	403	10,423	3.87%
CAV CENTRO CÍVICO	396	9,941	3.98%
CAV CENTRO CÍVICO II	388	9,395	4.13%
CAV CHACHAPOYAS	52	1,418	3.67%
CAV CHICLAYO BALTA	80	1,583	5.05%
CAV CHINCHA	68	3,354	2.03%
CAV GAMARRA	285	6,464	4.41%
CAV HUACHO	226	8,382	2.70%
CAV JULIACA	39	4,672	0.83%
CAV LA CULTURA	61	3,798	1.61%
CAV LAMBRAMANI	191	5,045	3.79%
CAV LINCE	79	5,610	1.41%
CAV MINKA	345	9,404	3.67%
CAV PORONGOCHÉ II	152	4,743	3.20%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	404	8,398	4.81%
CAV SANTA ANITA	344	13,185	2.61%
CAV SANTA CLARA	321	8,634	3.72%
CAV TRUJILLO 3	374	9,133	4.10%
CAV UNICACHI	192	10,020	1.92%
CAV VILLA EL SALVADOR	226	5,972	3.78%
<b>TOTAL</b>	<b>21,331</b>	<b>521,947</b>	<b>4.09%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2017  
MES: ENERO  
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	20,109	2,733,462	0.74%
Canal de Atención Telefónica 135	979	131,639	0.74%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	313	55,472	0.56%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	18	4,807	0.37%

<b>TOTAL</b>	<b>21,419</b>	<b>2,925,380</b>	<b>0.73%</b>
--------------	---------------	------------------	--------------

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2017  
**MES:** ENERO  
**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	2,989,902	2,989,902	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	132,665	132,665	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	61,557	61,557	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,883	4,883	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	2,286,054	2,733,462	83.63%
Canal de Atención Telefónica 135	126,181	131,639	95.85%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	48,386	55,472	87.23%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,673	4,807	97.21%