

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2017  
 MES: FEBRERO  
 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	272.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	260.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	336.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	196.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	196.00	0.00%
CAC BRASIL	0.00	308.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	336.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	296.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	282.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	196.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	196.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.22	308.00	0.07%
CAC CUSCO	0.00	260.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	260.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	336.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	264.00	0.00%
CAC HUANCAYO	1.00	268.00	0.37%
CAC HUARAZ	0.00	196.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	332.00	0.00%
CAC ILO	0.00	216.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	216.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	196.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	276.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	308.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	196.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	196.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	280.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.83	308.00	0.27%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	304.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	304.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	280.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	322.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	276.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	264.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	236.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	214.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	308.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	260.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	280.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	336.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	220.00	0.00%
CAC TABAPOTO	0.00	216.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	196.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	304.00	0.00%
CAC TRUJILLO 4	0.00	196.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	196.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	0.00	672.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	0.00	672.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 123	11.53	672.00	1.72%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	672.00	0.00%
CAV ABANCAY	0.00	196.00	0.00%
CAV ATOCONGO	0.00	296.00	0.00%
CAV BELLAVISTA	0.00	308.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	336.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO II	0.00	264.00	0.00%
CAV CHACHAPOYAS	0.00	216.00	0.00%
CAV CHICLAYO BALTA	0.00	196.00	0.00%
CAV CHINCHA	0.00	264.00	0.00%
CAV GAMARRA	0.00	196.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	336.00	0.00%
CAV JULIACA	0.00	216.00	0.00%
CAV LA CULTURA	0.00	236.00	0.00%
CAV LAMBRAMANI	0.00	336.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	196.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	264.00	0.00%
CAV PORONGOCHÉ II	0.00	322.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	220.00	0.00%
CAV SANTA ANITA	0.00	308.00	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.00	252.00	0.00%
CAV TRUJILLO 3	0.00	336.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	280.00	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	216.00	0.00%
<b>Total general</b>	<b>13.58</b>	<b>20480.00</b>	<b>0.07%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2017  
 MES: FEBRERO  
 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.	1,483	230	3,017	642	5,372
	Nº de atenciones totales	1,681	297	3,579	826	6,383
	% (TEAP)	88.22%	77.44%	84.30%	77.72%	84.16%
CAC AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1,525	715	5,278	1,256	8,774
	Nº de atenciones totales	1,772	876	6,157	1,576	10,381

	% (TEAP)	86.06%	81.62%	85.72%	79.70%	84.52%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	293	41	5,563	21	5,918
	N° de atenciones totales	312	43	5,948	22	6,325
	% (TEAP)	93.91%	95.35%	93.53%	95.45%	93.57%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	698	179	1,532	507	2,916
	N° de atenciones totales	819	208	1,806	589	3,422
	% (TEAP)	85.23%	86.06%	84.83%	86.08%	85.21%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	287	151	7,254	248	7,940
	N° de atenciones totales	303	163	8,471	257	9,194
	% (TEAP)	94.72%	92.64%	85.63%	96.50%	86.36%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,232	487	4,902	1,099	7,720
	N° de atenciones totales	1,605	643	6,127	1,478	9,853
	% (TEAP)	76.76%	75.74%	80.01%	74.36%	78.35%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	878	304	4,523	681	6,386
	N° de atenciones totales	1,101	374	5,452	873	7,800
	% (TEAP)	79.75%	81.28%	82.96%	78.01%	81.87%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	279	49	1,769	151	2,248
	N° de atenciones totales	375	66	2,222	216	2,879
	% (TEAP)	74.40%	74.24%	79.61%	69.91%	78.08%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,103	325	3,399	880	6,707
	N° de atenciones totales	2,417	382	3,735	1,019	7,553
	% (TEAP)	87.01%	85.08%	91.00%	86.36%	88.80%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	587	203	2,356	355	3,501
	N° de atenciones totales	844	323	3,362	532	5,061
	% (TEAP)	69.55%	62.85%	70.08%	66.73%	69.18%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,681	520	6,253	1,056	9,510
	N° de atenciones totales	2,025	631	7,432	1,276	11,364
	% (TEAP)	83.01%	82.41%	84.14%	82.76%	83.69%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	429	707	8,268	142	9,546
	N° de atenciones totales	430	755	8,677	151	10,013
	% (TEAP)	99.77%	93.64%	95.29%	94.04%	95.34%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	467	470	3,791	99	4,827
	N° de atenciones totales	499	547	4,730	112	5,888
	% (TEAP)	93.59%	85.92%	80.15%	88.39%	81.98%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	355	374	5,757	187	6,673
	N° de atenciones totales	395	431	6,711	209	7,746
	% (TEAP)	89.87%	86.77%	85.78%	89.47%	86.15%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,480	512	8,087	863	10,942
	N° de atenciones totales	1,608	524	8,507	901	11,540
	% (TEAP)	92.04%	97.71%	95.06%	95.78%	94.82%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	898	519	1,538	661	3,616
	N° de atenciones totales	1,229	861	2,259	1,112	5,461
	% (TEAP)	73.07%	60.28%	68.08%	59.44%	66.21%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	624	129	3,012	424	4,189
	N° de atenciones totales	736	157	3,402	487	4,782
	% (TEAP)	84.78%	82.17%	88.54%	87.06%	87.60%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	92	52	4,232	313	4,689
	N° de atenciones totales	92	54	4,746	351	5,243
	% (TEAP)	100.00%	96.30%	89.17%	89.17%	89.43%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	791	39	1,225	39	2,094
	N° de atenciones totales	1,383	43	2,197	50	3,673
	% (TEAP)	57.19%	90.70%	55.76%	78.00%	57.01%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	634	79	1,363	114	2,190
	N° de atenciones totales	804	106	1,658	153	2,721
	% (TEAP)	78.86%	74.53%	82.21%	74.51%	80.49%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,701	620	7,019	2,782	12,122
	N° de atenciones totales	1,763	658	7,245	2,931	12,597
	% (TEAP)	96.48%	94.22%	96.88%	94.92%	96.23%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,953	727	5,637	752	9,069
	N° de atenciones totales	2,329	917	7,016	941	11,203
	% (TEAP)	83.86%	79.28%	80.34%	79.91%	80.95%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,320	484	3,089	753	5,646
	N° de atenciones totales	1,598	544	4,426	911	7,479
	% (TEAP)	82.60%	88.97%	69.79%	82.66%	75.49%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	274	173	1,965	322	2,734
	N° de atenciones totales	424	235	2,934	487	4,080
	% (TEAP)	64.62%	73.62%	66.97%	66.12%	67.01%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	874	456	3,832	632	5,794
	N° de atenciones totales	1,009	516	4,522	726	6,773
	% (TEAP)	86.62%	88.37%	84.74%	87.05%	85.55%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	857	477	7,555	783	9,672
	N° de atenciones totales	911	517	7,907	841	10,176
	% (TEAP)	94.07%	92.26%	95.55%	93.10%	95.05%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,677	1,105	16,065	2,370	21,217
	N° de atenciones totales	1,812	1,267	17,488	2,702	23,269
	% (TEAP)	92.55%	87.21%	91.86%	87.71%	91.18%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	872	103	3,731	350	5,056
	N° de atenciones totales	1,104	143	4,751	474	6,472
	% (TEAP)	78.99%	72.03%	78.53%	73.84%	78.12%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	421	119	4,121	541	5,202
	N° de atenciones totales	540	154	5,064	718	6,476
	% (TEAP)	77.96%	77.27%	81.38%	75.35%	80.33%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,103	1,251	6,678	1,852	12,884
	N° de atenciones totales	3,382	1,547	7,703	2,317	14,949
	% (TEAP)	91.75%	80.87%	86.69%	79.93%	86.19%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	845	1,022	2,464	884	5,215
	N° de atenciones totales	973	1,227	3,060	997	6,257
	% (TEAP)	86.84%	83.29%	80.52%	88.67%	83.35%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	683	456	5,131	816	7,086
	N° de atenciones totales	717	489	5,439	863	7,508
	% (TEAP)	95.26%	93.25%	94.34%	94.55%	94.38%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	445	161	2,110	422	3,138
	N° de atenciones totales	514	194	2,426	491	3,625
	% (TEAP)	86.58%	82.99%	86.97%	85.95%	86.57%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	376	105	2,172	127	2,780
	N° de atenciones totales	466	163	3,801	168	4,598
	% (TEAP)	80.69%	64.42%	57.14%	75.60%	60.46%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	294	333	2,239	290	3,156
	N° de atenciones totales	316	376	2,597	359	3,648
	% (TEAP)	93.04%	88.56%	86.21%	80.78%	86.51%

CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,124	282	3,636	430	5,472
	N° de atenciones totales	1,273	353	4,249	517	6,392
	% (TEAP)	88.30%	79.89%	85.57%	83.17%	85.61%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	60	378	4,597	187	5,222
	N° de atenciones totales	65	390	4,753	189	5,397
	% (TEAP)	92.31%	96.92%	96.72%	98.94%	96.76%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,034	324	2,900	647	4,905
	N° de atenciones totales	1,239	384	3,679	779	6,081
	% (TEAP)	83.45%	84.38%	78.83%	83.06%	80.66%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,044	611	7,676	1,677	12,008
	N° de atenciones totales	2,297	671	8,322	1,820	13,110
	% (TEAP)	88.99%	91.06%	92.24%	92.14%	91.59%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	876	465	2,260	940	4,541
	N° de atenciones totales	1,133	565	2,890	1,218	5,806
	% (TEAP)	77.32%	82.30%	78.20%	77.18%	78.21%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	839	79	1,804	230	2,952
	N° de atenciones totales	1,240	92	2,569	286	4,187
	% (TEAP)	67.66%	85.87%	70.22%	80.42%	70.50%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	824	311	4,231	518	5,884
	N° de atenciones totales	870	382	5,390	662	7,304
	% (TEAP)	94.71%	81.41%	78.50%	78.25%	80.56%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	854	208	4,776	308	6,146
	N° de atenciones totales	997	251	5,509	388	7,145
	% (TEAP)	85.66%	82.87%	86.69%	79.38%	86.02%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	296	41	2,124	222	2,683
	N° de atenciones totales	301	45	2,215	233	2,794
	% (TEAP)	98.34%	91.11%	95.89%	95.28%	96.03%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	278	95	1,583	34	1,990
	N° de atenciones totales	388	155	2,376	47	2,966
	% (TEAP)	71.65%	61.29%	66.62%	72.34%	67.09%
CAV ABANCAV	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	49	102	1,081	27	1,259
	N° de atenciones totales	53	126	1,214	37	1,430
	% (TEAP)	92.45%	80.95%	89.04%	72.97%	88.04%
CAV ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,416	733	5,586	1,404	9,139
	N° de atenciones totales	1,676	877	6,522	1,666	10,741
	% (TEAP)	84.49%	83.58%	85.65%	84.27%	85.09%
CAV BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	989	387	4,480	1,174	7,030
	N° de atenciones totales	1,245	488	5,737	1,462	8,932
	% (TEAP)	79.44%	79.30%	78.09%	80.30%	78.71%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,304	374	3,400	757	6,835
	N° de atenciones totales	2,911	455	4,177	961	8,504
	% (TEAP)	79.15%	82.20%	81.40%	78.77%	80.37%
CAV CENTRO CÍVICO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,151	388	3,771	802	7,112
	N° de atenciones totales	2,642	479	4,494	1,041	8,656
	% (TEAP)	81.42%	81.00%	83.91%	77.04%	82.16%
CAV CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	356	113	676	126	1,271
	N° de atenciones totales	373	115	696	126	1,310
	% (TEAP)	95.44%	98.26%	97.13%	100.00%	97.02%
CAV CHICLAYO BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	846	160	2,086	463	3,555
	N° de atenciones totales	1,190	257	2,720	685	4,852
	% (TEAP)	71.09%	62.26%	76.69%	67.59%	73.27%
CAV CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	564	362	1,466	264	2,656
	N° de atenciones totales	614	398	1,604	292	2,908
	% (TEAP)	91.86%	90.95%	91.40%	90.41%	91.33%
CAV GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,153	222	2,562	687	4,624
	N° de atenciones totales	1,394	274	3,050	824	5,542
	% (TEAP)	82.71%	81.02%	84.00%	83.37%	83.44%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,773	464	3,673	578	6,488
	N° de atenciones totales	2,085	554	4,182	670	7,491
	% (TEAP)	85.04%	83.75%	87.83%	86.27%	86.61%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	362	143	2,684	308	3,497
	N° de atenciones totales	389	154	3,035	355	3,933
	% (TEAP)	93.06%	92.86%	88.43%	86.76%	88.91%
CAV LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	107	41	2,461	119	2,728
	N° de atenciones totales	118	47	2,600	134	2,899
	% (TEAP)	90.68%	87.23%	94.65%	88.81%	94.10%
CAV LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,075	291	1,824	553	3,743
	N° de atenciones totales	1,228	310	2,044	679	4,261
	% (TEAP)	87.54%	93.87%	89.24%	81.44%	87.84%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	995	242	2,152	562	3,951
	N° de atenciones totales	1,297	299	2,745	710	5,051
	% (TEAP)	76.72%	80.94%	78.40%	79.15%	78.22%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,648	609	3,021	1,315	6,593
	N° de atenciones totales	2,110	750	3,749	1,675	8,284
	% (TEAP)	78.10%	81.20%	80.58%	78.51%	79.59%
CAV PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	878	321	1,880	277	3,356
	N° de atenciones totales	1,115	375	2,276	327	4,093
	% (TEAP)	78.74%	85.60%	82.60%	84.71%	81.99%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,292	1,055	1,816	1,167	5,330
	N° de atenciones totales	1,731	1,496	2,308	1,623	7,158
	% (TEAP)	74.64%	70.52%	78.68%	71.90%	74.46%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,190	1,356	3,532	1,820	8,898
	N° de atenciones totales	2,694	1,717	4,247	2,323	10,981
	% (TEAP)	81.29%	78.97%	83.16%	78.35%	81.03%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,360	748	2,874	1,274	7,256
	N° de atenciones totales	2,637	831	3,115	1,418	8,001
	% (TEAP)	89.50%	90.01%	92.26%	89.84%	90.69%
CAV TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,038	186	4,068	770	7,062
	N° de atenciones totales	2,488	243	4,802	962	8,495
	% (TEAP)	81.91%	76.54%	84.71%	80.04%	83.13%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,863	548	3,897	1,187	7,495
	N° de atenciones totales	2,153	639	4,488	1,393	8,673
	% (TEAP)	86.53%	85.76%	86.83%	85.21%	86.42%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,121	400	2,258	819	4,598
	N° de atenciones totales	1,345	466	2,633	972	5,416
	% (TEAP)	83.35%	85.84%	85.76%	84.26%	84.90%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>68,270</b>	<b>25,716</b>	<b>253,762</b>	<b>45,060</b>	<b>392,808</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>81,579</b>	<b>31,069</b>	<b>297,947</b>	<b>54,590</b>	<b>465,185</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>83.69%</b>	<b>82.77%</b>	<b>85.17%</b>	<b>82.54%</b>	<b>84.44%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2017  
 MES: FEBRERO  
 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	88	6,383	1.38%
CAC AREQUIPA	1,157	10,381	11.15%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	545	6,325	8.62%
CAC AYACUCHO	82	3,422	2.40%
CAC BEGONIAS	234	9,194	2.55%
CAC BRASIL	412	9,853	4.18%
CAC CAJAMARCA I	359	7,800	4.60%
CAC CAJAMARCA II	163	2,879	5.66%
CAC CHICLAYO I	238	7,553	3.15%
CAC CHIMBOTE	296	5,061	5.85%
CAC CHORRILLOS	460	11,364	4.05%
CAC CUSCO	228	10,013	2.28%
CAC CUSCO REAL PLAZA	398	7,746	5.14%
CAC CUSCO 5	685	5,888	11.63%
CAC HUANCAYO	283	11,540	2.45%
CAC HUANUCO	205	5,461	3.75%
CAC HUARAZ	253	4,782	5.29%
CAC ICA EL QUINDE	93	5,243	1.77%
CAC ILO	533	3,673	14.51%
CAC IQUITOS	107	2,721	3.93%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	421	12,597	3.34%
CAC JOCKEY PLAZA	233	11,203	2.08%
CAC JULIACA REAL PLAZA	164	7,479	2.19%
CAC LA MOLINA	128	4,080	3.14%
CAC LARCO	102	6,773	1.51%
CAC MALL DEL SUR	271	10,176	2.66%
CAC MEGAPLAZA	986	23,269	4.24%
CAC PIURA OPEN PLAZA	555	6,472	8.58%
CAC PIURA REAL PLAZA	512	6,476	7.91%
CAC PLAZA LIMA NORTE	538	14,949	3.60%
CAC PORONGOCHÉ I	626	6,257	10.00%
CAC PRIMAVERA	203	7,508	2.70%
CAC PUCALLPA	34	3,625	0.94%
CAC PUERTO MALDONADO	344	4,598	7.48%
CAC PUNO	75	3,648	2.06%
CAC SALAVERRY	205	6,392	3.21%
CAC SAN ANDRÉS	126	5,397	2.33%
CAC SAN BORJA	267	6,081	4.39%
CAC SAN MIGUEL	321	13,110	2.45%
CAC TACNA	686	5,806	11.82%
CAC TARAPOTO	69	4,187	1.65%
CAC TRUJILLO 1	348	7,304	4.76%
CAC TRUJILLO 2	349	7,145	4.88%
CAC TRUJILLO 4	97	2,794	3.47%
CAC TUMBES	149	2,966	5.02%
CAV ABANCAY	51	1,430	3.57%
CAV ATOCONGO	372	10,741	3.46%
CAV BELLAVISTA	412	8,932	4.61%
CAV CENTRO CÍVICO	323	8,504	3.80%
CAV CENTRO CÍVICO II	353	8,656	4.08%
CAV CHACHAPOYAS	36	1,310	2.75%
CAV CHICLAYO BALTA	208	4,852	4.29%
CAV CHINCHA	77	2,908	2.65%
CAV GAMARRA	264	5,542	4.76%
CAV HUACHO	212	7,491	2.83%
CAV JULIACA	24	3,933	0.61%
CAV LA CULTURA	75	2,899	2.59%
CAV LAMBRAMANI	157	4,261	3.68%
CAV LINCE	70	5,051	1.39%
CAV MINKA	367	8,284	4.43%
CAV PORONGOCHÉ II	139	4,093	3.40%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	286	7,158	4.00%
CAV SANTA ANITA	269	10,981	2.45%
CAV SANTA CLARA	251	8,001	3.14%
CAV TRUJILLO 3	362	8,495	4.26%
CAV UNICACHI	139	8,673	1.60%
CAV VILLA EL SALVADOR	196	5,416	3.62%
<b>TOTAL</b>	<b>19,271</b>	<b>465,185</b>	<b>4.14%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2017  
 MES: FEBRERO  
 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	16,119	2,516,545	0.64%
Canal de Atención Telefónica 135	2,405	138,475	1.74%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	456	61,848	0.74%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	26	5,129	0.51%
<b>TOTAL</b>	<b>19,006</b>	<b>2,721,997</b>	<b>0.70%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2017

MES: FEBRERO  
 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	2,805,655	2,805,655	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	139,262	139,262	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	70,285	70,285	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,332	5,332	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	1,917,548	2,516,545	76.20%
Canal de Atención Telefónica 135	133,000	138,475	96.05%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	50,197	61,848	81.16%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,877	5,129	95.09%