

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2017
 MES: MARZO
 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	302.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	293.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	372.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	223.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	223.00	0.00%
CAC BRASIL	0.00	341.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	372.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	337.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	326.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	246.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	214.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	341.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	293.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	293.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	294.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	298.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	196.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	368.00	0.00%
CAC ILO	0.00	250.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	246.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	223.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	306.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	223.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	223.00	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	282.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	326.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	310.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	356.50	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	306.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	294.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	269.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	246.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	293.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	310.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	372.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	250.00	0.00%
CAC TABAPOTO	0.00	246.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	214.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	305.00	0.00%
CAC TRUJILLO 4	0.00	205.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	223.00	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	15.45	744.00	2.08%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
CAV ABANCAY	0.00	223.00	0.00%
CAV ATOCONGO	0.00	329.00	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	294.00	0.00%
CAV CHACHAPOYAS	0.00	243.00	0.00%
CAV CHICLAYO BALTA	0.00	246.00	0.00%
CAV CHINCHA	0.00	294.00	0.00%
CAV GAMARRA	0.00	223.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	372.00	0.00%
CAV JULIACA	0.00	246.00	0.00%
CAV LA CULTURA	0.00	269.00	0.00%
CAV LAMBRAMANI	0.00	372.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	223.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	294.00	0.00%
CAV PORONGOCHÉ II	0.00	356.50	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	250.00	0.00%
CAV SANTA ANITA	0.00	341.00	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.23	279.00	0.08%
CAV TRUJILLO 3	0.00	348.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	311.50	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	246.00	0.00%
Total general	15.68	22764.50	0.07%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2017
 MES: MARZO
 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.	1,491	258	3,655	768	6,172
	Nº de atenciones totales	1,624	301	4,004	879	6,808
	% (TEAP)	91.81%	85.71%	91.28%	87.37%	90.66%
CAC AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1,727	782	6,580	1,604	10,693
	Nº de atenciones totales	1,955	943	7,423	1,881	12,202

	% (TEAP)	88.34%	82.93%	88.64%	85.27%	87.63%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	491	56	6,062	59	6,668
	N° de atenciones totales	519	57	6,477	62	7,115
	% (TEAP)	94.61%	98.25%	93.59%	95.16%	93.72%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	795	417	1,796	609	3,617
	N° de atenciones totales	908	508	2,054	713	4,183
	% (TEAP)	87.56%	82.09%	87.44%	85.41%	86.47%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	396	130	8,598	188	9,312
	N° de atenciones totales	416	137	9,811	198	10,562
	% (TEAP)	95.19%	94.89%	87.64%	94.95%	88.17%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,419	627	6,675	1,365	10,086
	N° de atenciones totales	1,597	728	7,348	1,596	11,269
	% (TEAP)	88.85%	86.13%	90.84%	85.53%	89.50%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,031	309	4,287	708	6,335
	N° de atenciones totales	1,422	465	5,816	960	8,663
	% (TEAP)	72.50%	66.45%	73.71%	73.75%	73.13%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	365	90	2,031	216	2,702
	N° de atenciones totales	481	127	2,551	292	3,451
	% (TEAP)	75.88%	70.87%	79.62%	73.97%	78.30%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,546	366	3,919	1,045	7,876
	N° de atenciones totales	2,858	404	4,226	1,151	8,639
	% (TEAP)	89.08%	90.59%	92.74%	90.79%	91.17%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	466	193	1,928	328	2,915
	N° de atenciones totales	846	362	3,334	651	5,193
	% (TEAP)	55.08%	53.31%	57.83%	50.38%	56.13%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,930	563	6,659	1,209	10,361
	N° de atenciones totales	2,219	652	7,720	1,390	11,981
	% (TEAP)	86.98%	86.35%	86.26%	86.98%	86.48%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	539	1,121	8,851	594	11,105
	N° de atenciones totales	543	1,146	9,082	609	11,380
	% (TEAP)	99.26%	97.82%	97.46%	97.54%	97.58%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	739	755	4,493	48	6,035
	N° de atenciones totales	794	859	5,523	58	7,234
	% (TEAP)	93.07%	87.89%	81.35%	82.76%	83.43%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	293	145	7,664	67	8,169
	N° de atenciones totales	300	158	8,180	73	8,711
	% (TEAP)	97.67%	91.77%	93.69%	91.78%	93.78%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,921	615	8,406	649	11,591
	N° de atenciones totales	2,088	645	9,252	676	12,661
	% (TEAP)	92.00%	95.35%	90.86%	96.01%	91.55%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,101	559	3,498	1,046	6,204
	N° de atenciones totales	1,332	628	4,190	1,215	7,365
	% (TEAP)	82.66%	89.01%	83.48%	86.09%	84.24%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	589	121	2,481	405	3,596
	N° de atenciones totales	933	162	3,410	594	5,099
	% (TEAP)	63.13%	74.69%	72.76%	68.18%	70.52%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	163	76	4,417	501	5,157
	N° de atenciones totales	164	82	4,898	579	5,723
	% (TEAP)	99.39%	92.68%	90.18%	86.53%	90.11%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	597	118	1,949	187	2,851
	N° de atenciones totales	736	134	2,586	251	3,707
	% (TEAP)	81.11%	88.06%	75.37%	74.50%	76.91%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	849	108	1,571	162	2,690
	N° de atenciones totales	1,014	119	1,772	188	3,093
	% (TEAP)	83.73%	90.76%	88.66%	86.17%	86.97%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,413	734	7,462	3,602	14,211
	N° de atenciones totales	2,459	771	7,647	3,666	14,543
	% (TEAP)	98.13%	95.20%	97.58%	98.25%	97.72%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,821	746	6,050	826	9,443
	N° de atenciones totales	1,993	925	7,430	990	11,338
	% (TEAP)	91.37%	80.65%	81.43%	83.43%	83.29%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,088	210	6,150	434	7,882
	N° de atenciones totales	1,258	227	7,140	506	9,131
	% (TEAP)	86.49%	92.51%	86.13%	85.77%	86.32%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	690	188	3,610	505	4,993
	N° de atenciones totales	774	206	3,817	549	5,346
	% (TEAP)	89.15%	91.26%	94.58%	91.99%	93.40%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	993	510	5,739	451	7,693
	N° de atenciones totales	1,055	552	6,345	483	8,435
	% (TEAP)	94.12%	92.39%	90.45%	93.37%	91.20%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	922	553	8,399	1,113	10,987
	N° de atenciones totales	953	572	8,612	1,137	11,274
	% (TEAP)	96.75%	96.68%	97.53%	97.89%	97.45%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,166	1,430	18,739	3,394	25,729
	N° de atenciones totales	2,288	1,577	19,978	3,763	27,606
	% (TEAP)	94.67%	90.68%	93.80%	90.19%	93.20%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	766	94	3,472	372	4,704
	N° de atenciones totales	955	118	4,214	487	5,774
	% (TEAP)	80.21%	79.66%	82.39%	76.39%	81.47%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	386	145	4,341	854	5,726
	N° de atenciones totales	475	189	5,484	1,141	7,289
	% (TEAP)	81.26%	76.72%	79.16%	74.85%	78.56%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,153	1,074	9,077	2,252	15,556
	N° de atenciones totales	3,251	1,177	9,608	2,481	16,517
	% (TEAP)	96.99%	91.25%	94.47%	90.77%	94.18%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	632	700	4,960	363	6,655
	N° de atenciones totales	695	762	5,558	394	7,409
	% (TEAP)	90.94%	91.86%	89.24%	92.13%	89.82%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,085	361	4,929	858	7,233
	N° de atenciones totales	1,135	410	5,327	945	7,817
	% (TEAP)	95.59%	88.05%	92.53%	90.79%	92.53%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	536	162	2,575	477	3,750
	N° de atenciones totales	626	192	2,899	546	4,263
	% (TEAP)	85.62%	84.38%	88.82%	87.36%	87.97%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	301	368	4,967	65	5,701
	N° de atenciones totales	350	443	6,068	78	6,939
	% (TEAP)	86.00%	83.07%	81.86%	83.33%	82.16%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	307	179	3,933	123	4,542
	N° de atenciones totales	316	197	4,332	150	4,995
	% (TEAP)	97.15%	90.86%	90.79%	82.00%	90.93%

CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,355	342	4,224	658	6,579
	N° de atenciones totales	1,543	391	4,893	769	7,596
	% (TEAP)	87.82%	87.47%	86.33%	85.57%	86.61%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	70	618	5,714	188	6,590
	N° de atenciones totales	71	626	5,845	190	6,732
	% (TEAP)	98.59%	98.72%	97.76%	98.95%	97.89%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,001	342	3,958	789	6,090
	N° de atenciones totales	1,078	369	4,271	877	6,595
	% (TEAP)	92.86%	92.68%	92.67%	89.97%	92.34%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,678	931	8,468	1,882	13,959
	N° de atenciones totales	2,913	1,024	9,272	2,083	15,292
	% (TEAP)	91.93%	90.92%	91.33%	90.35%	91.28%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,032	459	2,819	1,310	5,620
	N° de atenciones totales	1,256	531	3,397	1,600	6,784
	% (TEAP)	82.17%	86.44%	82.98%	81.88%	82.84%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,276	69	2,154	191	3,690
	N° de atenciones totales	1,754	98	3,017	260	5,129
	% (TEAP)	72.75%	70.41%	71.40%	73.46%	71.94%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	816	320	5,302	723	7,161
	N° de atenciones totales	842	362	5,851	824	7,879
	% (TEAP)	96.91%	88.40%	90.62%	87.74%	90.89%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	793	153	3,880	347	5,173
	N° de atenciones totales	952	212	4,975	484	6,623
	% (TEAP)	83.30%	72.17%	77.99%	71.69%	78.11%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	264	42	1,803	217	2,326
	N° de atenciones totales	280	45	1,882	221	2,428
	% (TEAP)	94.29%	93.33%	95.80%	98.19%	95.80%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	334	117	1,771	70	2,292
	N° de atenciones totales	462	168	2,455	92	3,177
	% (TEAP)	72.29%	69.64%	72.14%	76.09%	72.14%
CAV ABANCAV	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	35	80	1,381	43	1,539
	N° de atenciones totales	39	92	1,559	46	1,736
	% (TEAP)	89.74%	86.96%	88.58%	93.48%	88.65%
CAV ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,929	716	7,028	1,597	11,270
	N° de atenciones totales	2,089	791	7,551	1,744	12,175
	% (TEAP)	92.34%	90.52%	93.07%	91.57%	92.57%
CAV BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,047	684	5,046	1,722	8,499
	N° de atenciones totales	1,199	807	5,777	1,903	9,686
	% (TEAP)	87.32%	84.76%	87.35%	90.49%	87.75%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,136	527	4,555	1,065	9,283
	N° de atenciones totales	3,661	608	5,273	1,237	10,779
	% (TEAP)	85.66%	86.68%	86.38%	86.10%	86.12%
CAV CENTRO CÍVICO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,424	431	4,368	1,005	8,228
	N° de atenciones totales	2,794	503	4,976	1,168	9,441
	% (TEAP)	86.76%	85.69%	87.78%	86.04%	87.15%
CAV CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	526	123	895	217	1,761
	N° de atenciones totales	532	123	902	221	1,778
	% (TEAP)	98.87%	100.00%	99.22%	98.19%	99.04%
CAV CHICLAYO BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,020	458	4,844	1,548	8,870
	N° de atenciones totales	2,666	688	6,410	2,140	11,904
	% (TEAP)	75.77%	66.57%	75.57%	72.34%	74.51%
CAV CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	353	283	2,038	280	2,954
	N° de atenciones totales	379	307	2,168	303	3,157
	% (TEAP)	93.14%	92.18%	94.00%	92.41%	93.57%
CAV GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,524	292	3,453	1,017	6,286
	N° de atenciones totales	1,647	313	3,714	1,109	6,783
	% (TEAP)	92.53%	93.29%	92.97%	91.70%	92.67%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,784	397	3,819	613	6,613
	N° de atenciones totales	2,091	481	4,506	740	7,818
	% (TEAP)	85.32%	82.54%	84.75%	82.84%	84.59%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	610	207	4,003	332	5,152
	N° de atenciones totales	649	222	4,266	354	5,491
	% (TEAP)	93.99%	93.24%	93.83%	93.79%	93.83%
CAV LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	147	46	2,675	199	3,067
	N° de atenciones totales	166	50	2,900	230	3,346
	% (TEAP)	88.55%	92.00%	92.24%	86.52%	91.66%
CAV LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,978	654	5,290	1,354	10,276
	N° de atenciones totales	3,374	734	5,704	1,502	11,314
	% (TEAP)	88.26%	89.10%	92.74%	90.15%	90.83%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,279	256	2,903	626	5,064
	N° de atenciones totales	1,489	281	3,277	703	5,750
	% (TEAP)	85.90%	91.10%	88.59%	89.05%	88.07%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,308	833	4,725	2,017	9,883
	N° de atenciones totales	2,431	886	4,958	2,122	10,397
	% (TEAP)	94.94%	94.02%	95.30%	95.05%	95.06%
CAV PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,082	546	4,382	876	7,886
	N° de atenciones totales	2,444	614	4,926	962	8,946
	% (TEAP)	85.19%	88.93%	88.96%	91.06%	88.15%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,665	1,539	2,463	1,554	7,221
	N° de atenciones totales	1,900	1,812	2,773	1,822	8,307
	% (TEAP)	87.63%	84.93%	88.82%	85.29%	86.93%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,430	1,627	4,472	2,171	10,700
	N° de atenciones totales	2,653	1,920	5,055	2,538	12,166
	% (TEAP)	91.59%	84.74%	88.47%	85.54%	87.95%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,466	874	3,230	1,405	7,975
	N° de atenciones totales	2,679	940	3,472	1,493	8,584
	% (TEAP)	92.05%	92.98%	93.03%	94.11%	92.91%
CAV TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,696	139	3,738	737	6,310
	N° de atenciones totales	2,061	169	4,485	890	7,605
	% (TEAP)	82.29%	82.25%	83.34%	82.81%	82.97%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,961	512	3,996	1,278	7,747
	N° de atenciones totales	2,378	624	4,680	1,552	9,234
	% (TEAP)	82.46%	82.05%	85.38%	82.35%	83.90%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	904	588	2,559	886	4,937
	N° de atenciones totales	1,052	673	2,903	1,036	5,664
	% (TEAP)	85.93%	87.37%	88.15%	85.52%	87.16%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	81,630	30,068	311,879	56,364	479,941
	N° de atenciones totales	92,856	34,399	352,209	64,547	544,011
	% (TEAP) - TOTAL	87.91%	87.41%	88.55%	87.32%	88.22%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2017
 MES: MARZO
 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	84	6,808	1.23%
CAC AREQUIPA	1,260	12,202	10.33%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	712	7,115	10.01%
CAC AYACUCHO	61	4,183	1.46%
CAC BEGONIAS	195	10,562	1.85%
CAC BRASIL	225	11,269	2.00%
CAC CAJAMARCA I	422	8,663	4.87%
CAC CAJAMARCA II	151	3,451	4.38%
CAC CHICLAYO I	160	8,639	1.85%
CAC CHIMBOTE	337	5,193	6.49%
CAC CHORRILLOS	365	11,981	3.05%
CAC CUSCO	234	11,380	2.06%
CAC CUSCO REAL PLAZA	274	8,711	3.15%
CAC CUSCO 5	922	7,234	12.75%
CAC HUANCAYO	281	12,661	2.22%
CAC HUANUCO	207	7,365	2.81%
CAC HUARAZ	414	5,099	8.12%
CAC ICA EL QUINDE	75	5,723	1.31%
CAC ILO	376	3,707	10.14%
CAC IQUITOS	100	3,093	3.23%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	334	14,543	2.30%
CAC JOCKEY PLAZA	83	11,338	0.73%
CAC JULIACA REAL PLAZA	140	9,131	1.53%
CAC LA MOLINA	86	5,346	1.61%
CAC LARCO	55	8,435	0.65%
CAC MALL DEL SUR	117	11,274	1.04%
CAC MEGAPLAZA	899	27,606	3.26%
CAC PIURA OPEN PLAZA	348	5,774	6.03%
CAC PIURA REAL PLAZA	398	7,289	5.46%
CAC PLAZA LIMA NORTE	357	16,517	2.16%
CAC PORONGOCHÉ I	632	7,409	8.53%
CAC PRIMAVERA	163	7,817	2.09%
CAC PUCALLPA	31	4,263	0.73%
CAC PUERTO MALDONADO	605	6,939	8.72%
CAC PUNO	98	4,995	1.96%
CAC SALAVERRY	161	7,596	2.12%
CAC SAN ANDRES	175	6,732	2.60%
CAC SAN BORJA	138	6,595	2.09%
CAC SAN MIGUEL	170	15,292	1.11%
CAC TACNA	661	6,784	9.74%
CAC TARAPOTO	108	5,129	2.11%
CAC TRUJILLO 1	247	7,879	3.13%
CAC TRUJILLO 2	374	6,623	5.65%
CAC TRUJILLO 4	76	2,428	3.13%
CAC TUMBES	118	3,177	3.71%
CAV ABANCAY	49	1,736	2.82%
CAV ATOCONGO	285	12,175	2.34%
CAV BELLAVISTA	290	9,686	2.99%
CAV CENTRO CÍVICO	399	10,779	3.70%
CAV CENTRO CÍVICO II	332	9,441	3.52%
CAV CHACHAPOYAS	14	1,778	0.79%
CAV CHICLAYO BALTA	288	11,904	2.42%
CAV CHINCHA	35	3,157	1.11%
CAV GAMARRA	125	6,783	1.84%
CAV HUACHO	200	7,818	2.56%
CAV JULIACA	68	5,491	1.24%
CAV LA CULTURA	85	3,346	2.54%
CAV LAMBRAMANI	218	11,314	1.93%
CAV LINCE	74	5,750	1.29%
CAV MINKA	262	10,397	2.52%
CAV PORONGOCHÉ II	172	8,946	1.92%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	250	8,307	3.01%
CAV SANTA ANITA	204	12,166	1.68%
CAV SANTA CLARA	221	8,584	2.57%
CAV TRUJILLO 3	297	7,605	3.91%
CAV UNICACHI	148	9,234	1.60%
CAV VILLA EL SALVADOR	212	5,664	3.74%
TOTAL	17,657	544,011	3.25%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2017
 MES: MARZO
 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	15,551	2,612,094	0.60%
Canal de Atención Telefónica 135	1,463	143,036	1.02%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	804	68,904	1.17%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	55	7,225	0.76%
TOTAL	17,873	2,831,259	0.63%

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

MES: MARZO
 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	2,984,479	2,984,479	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	145,234	145,234	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	75,278	75,278	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	7,789	7,789	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	1,701,540	2,612,094	65.14%
Canal de Atención Telefónica 135	132,678	143,036	92.76%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	58,232	68,904	84.51%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,655	7,225	92.11%