

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2017  
 MES: ABRIL  
 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	280.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	248.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	360.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	182.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	186.00	0.00%
CAC BRASIL	0.00	325.50	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	360.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	325.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	325.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	223.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	194.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	330.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	248.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	248.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	280.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	285.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	202.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	355.00	0.00%
CAC ILO	0.00	215.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	200.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	186.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	285.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	339.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	186.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	186.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	300.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	325.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	300.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	333.50	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	295.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	280.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	223.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	205.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	248.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	300.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	348.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	210.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	199.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	201.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	325.00	0.00%
CAC TRUJILLO 4	0.00	193.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	193.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	0.00	720.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	1.00	720.00	0.14%
Canal de Atención Telefónica 123	7.80	720.00	1.08%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	720.00	0.00%
CAV ABANCAY	0.00	182.00	0.00%
CAV ATOCONGO	0.00	315.00	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	280.00	0.00%
CAV CHACHAPOYAS	0.00	200.00	0.00%
CAV CHICLAYO BALTA	0.00	211.00	0.00%
CAV CHINCHA	0.00	280.00	0.00%
CAV GAMARRA	0.00	191.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	360.00	0.00%
CAV JULIACA	0.00	200.00	0.00%
CAV LA CULTURA	0.00	218.00	0.00%
CAV LAMBRAMANI	0.00	348.00	0.00%
CAV LINCE	0.87	191.00	0.46%
CAV MINKA	1.50	280.00	0.54%
CAV PORONGOCHÉ II	0.00	333.50	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	215.00	0.00%
CAV SANTA ANITA	0.00	319.00	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.00	294.00	0.00%
CAV TRUJILLO 3	0.00	348.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	297.50	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	210.00	0.00%
<b>Total general</b>	<b>11.17</b>	<b>20895.00</b>	<b>0.05%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2017  
 MES: ABRIL  
 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.	1,241	243	3,220	246	4,950
	Nº de atenciones totales	1,366	274	3,821	322	5,783
	% (TEAP)	90.85%	88.69%	84.27%	76.40%	85.60%
CAC AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	982	634	5,316	1,124	8,056
	Nº de atenciones totales	1,166	803	6,256	1,383	9,608
	% (TEAP)	84.22%	78.95%	84.97%	81.27%	83.85%

CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	337	31	5,742	22	6,132
	N° de atenciones totales	353	31	6,103	22	6,509
	% (TEAP)	95.47%	100.00%	94.08%	100.00%	94.21%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	660	343	1,210	474	2,687
	N° de atenciones totales	776	399	1,392	543	3,110
	% (TEAP)	85.05%	85.96%	86.93%	87.29%	86.40%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	992	317	6,348	415	8,072
	N° de atenciones totales	1,029	324	6,625	426	8,404
	% (TEAP)	96.40%	97.84%	95.82%	97.42%	96.05%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,419	519	6,961	1,268	10,167
	N° de atenciones totales	1,481	549	7,254	1,356	10,640
	% (TEAP)	95.81%	94.54%	95.96%	93.51%	95.55%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	793	224	3,567	549	5,133
	N° de atenciones totales	1,168	370	4,990	807	7,335
	% (TEAP)	67.89%	60.54%	71.48%	68.03%	69.98%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	356	76	2,055	201	2,688
	N° de atenciones totales	416	90	2,265	227	2,998
	% (TEAP)	85.58%	84.44%	90.73%	88.55%	89.66%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,702	380	3,729	991	7,802
	N° de atenciones totales	3,053	434	3,981	1,095	8,563
	% (TEAP)	88.50%	87.56%	93.67%	90.50%	91.11%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	682	226	2,493	588	3,989
	N° de atenciones totales	846	302	3,048	728	4,924
	% (TEAP)	80.61%	74.83%	81.79%	80.77%	81.01%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,111	593	7,206	984	10,894
	N° de atenciones totales	2,260	651	7,679	1,061	11,651
	% (TEAP)	93.41%	91.09%	93.84%	92.74%	93.50%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	391	945	7,417	597	9,350
	N° de atenciones totales	394	974	7,614	609	9,591
	% (TEAP)	99.24%	97.02%	97.41%	98.03%	97.49%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	747	728	3,907	73	5,455
	N° de atenciones totales	779	796	4,602	78	6,255
	% (TEAP)	95.89%	91.46%	84.90%	93.59%	87.21%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	452	223	6,536	233	7,444
	N° de atenciones totales	464	241	7,023	244	7,972
	% (TEAP)	97.41%	92.53%	93.07%	95.49%	93.38%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,852	535	8,020	766	11,173
	N° de atenciones totales	2,088	573	8,553	815	12,029
	% (TEAP)	88.70%	93.37%	93.77%	93.99%	92.88%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,421	636	3,447	893	6,397
	N° de atenciones totales	1,594	719	3,813	988	7,114
	% (TEAP)	89.15%	88.46%	90.40%	90.38%	89.92%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	495	146	2,684	447	3,772
	N° de atenciones totales	645	178	3,263	567	4,653
	% (TEAP)	76.74%	82.02%	82.26%	78.84%	81.07%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	256	100	3,668	502	4,526
	N° de atenciones totales	257	107	4,129	554	5,047
	% (TEAP)	99.61%	93.46%	88.84%	90.61%	89.68%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	417	37	1,986	57	2,497
	N° de atenciones totales	432	38	2,373	59	2,902
	% (TEAP)	96.53%	97.37%	83.69%	96.61%	86.04%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	634	53	1,461	113	2,261
	N° de atenciones totales	840	74	1,844	139	2,897
	% (TEAP)	75.48%	71.62%	79.23%	81.29%	78.05%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,004	597	5,947	2,975	11,523
	N° de atenciones totales	2,052	614	6,079	3,020	11,765
	% (TEAP)	97.66%	97.23%	97.83%	98.51%	97.94%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,712	720	5,804	1,042	9,278
	N° de atenciones totales	1,857	837	6,649	1,155	10,498
	% (TEAP)	92.19%	86.02%	87.29%	90.22%	88.38%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	897	241	6,229	429	7,796
	N° de atenciones totales	982	264	6,801	478	8,525
	% (TEAP)	91.34%	91.29%	91.59%	89.75%	91.45%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	741	211	2,645	466	4,063
	N° de atenciones totales	779	226	2,779	497	4,281
	% (TEAP)	95.12%	93.36%	95.18%	93.76%	94.91%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	847	421	3,927	708	5,903
	N° de atenciones totales	973	473	4,617	774	6,837
	% (TEAP)	87.05%	89.01%	85.06%	91.47%	86.34%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,042	362	7,747	735	9,886
	N° de atenciones totales	1,088	372	7,972	785	10,217
	% (TEAP)	95.77%	97.31%	97.18%	93.63%	96.76%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,751	1,627	17,354	3,000	24,732
	N° de atenciones totales	2,874	1,854	18,481	3,267	26,476
	% (TEAP)	95.72%	87.76%	93.90%	91.83%	93.41%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	797	137	3,633	694	5,261
	N° de atenciones totales	1,460	287	6,479	1,420	9,646
	% (TEAP)	54.59%	47.74%	56.07%	48.87%	54.54%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,547	1,055	8,761	2,097	15,460
	N° de atenciones totales	3,632	1,132	9,136	2,255	16,155
	% (TEAP)	97.66%	93.20%	95.90%	92.99%	95.70%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	731	934	4,225	522	6,412
	N° de atenciones totales	816	1,037	4,626	564	7,043
	% (TEAP)	89.58%	90.07%	91.33%	92.55%	91.04%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,260	347	4,600	772	6,979
	N° de atenciones totales	1,329	388	4,898	843	7,458
	% (TEAP)	94.81%	89.43%	93.92%	91.58%	93.58%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	521	145	2,348	427	3,441
	N° de atenciones totales	572	158	2,576	473	3,779
	% (TEAP)	91.08%	91.77%	91.15%	90.27%	91.06%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	91	76	3,246	23	3,436
	N° de atenciones totales	92	90	3,989	24	4,195
	% (TEAP)	98.91%	84.44%	81.37%	95.83%	81.91%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	267	210	3,001	112	3,590
	N° de atenciones totales	272	246	3,369	119	4,006
	% (TEAP)	98.16%	85.37%	89.08%	94.12%	89.62%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,522	250	4,336	499	6,607
	N° de atenciones totales	1,637	277	4,689	549	7,152
	% (TEAP)	92.97%	90.25%	92.47%	90.89%	92.38%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	77	88	4,295	305	4,765

	N° de atenciones totales	79	89	4,412	317	4,897
	% (TEAP)	97.47%	98.88%	97.35%	96.21%	97.30%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,304	415	4,090	852	6,661
	N° de atenciones totales	1,349	429	4,244	900	6,922
	% (TEAP)	96.66%	96.74%	96.37%	94.67%	96.23%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,872	1,046	8,117	2,106	14,141
	N° de atenciones totales	3,012	1,119	8,469	2,192	14,792
	% (TEAP)	95.35%	93.48%	95.84%	96.08%	95.60%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	957	465	2,402	1,114	4,938
	N° de atenciones totales	1,123	548	2,765	1,307	5,743
	% (TEAP)	85.22%	84.85%	86.87%	85.23%	85.98%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,064	64	2,015	127	3,270
	N° de atenciones totales	1,391	70	2,648	156	4,265
	% (TEAP)	76.49%	91.43%	76.10%	81.41%	76.67%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	989	241	5,272	524	7,026
	N° de atenciones totales	1,011	291	6,173	644	8,119
	% (TEAP)	97.82%	82.82%	85.40%	81.37%	86.54%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	777	179	4,289	320	5,565
	N° de atenciones totales	1,041	241	5,525	442	7,249
	% (TEAP)	74.64%	74.27%	77.63%	72.40%	76.77%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	248	38	1,524	222	2,032
	N° de atenciones totales	275	47	1,674	248	2,244
	% (TEAP)	90.18%	80.85%	91.04%	89.52%	90.55%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	189	78	1,731	19	2,017
	N° de atenciones totales	289	121	2,570	26	3,006
	% (TEAP)	65.40%	64.46%	67.35%	73.08%	67.10%
CAV ABANCAY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	31	9	2,111	4	2,155
	N° de atenciones totales	32	17	2,399	6	2,454
	% (TEAP)	96.88%	52.94%	87.99%	66.67%	87.82%
CAV ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,821	689	6,835	1,408	10,753
	N° de atenciones totales	1,969	752	7,232	1,538	11,491
	% (TEAP)	92.48%	91.62%	94.51%	91.55%	93.58%
CAV BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,086	480	5,215	1,410	8,191
	N° de atenciones totales	1,219	548	5,752	1,551	9,070
	% (TEAP)	89.09%	87.59%	90.66%	90.91%	90.31%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,217	455	4,797	889	9,358
	N° de atenciones totales	3,655	502	5,368	991	10,516
	% (TEAP)	88.02%	90.64%	89.36%	89.71%	88.99%
CAV CENTRO CÍVICO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,144	347	4,501	835	7,827
	N° de atenciones totales	2,382	393	4,928	922	8,625
	% (TEAP)	90.01%	88.30%	91.34%	90.56%	90.75%
CAV CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	290	93	767	137	1,287
	N° de atenciones totales	292	94	777	140	1,303
	% (TEAP)	99.32%	98.94%	98.71%	97.86%	98.77%
CAV CHICLAYO BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	869	218	2,060	726	3,873
	N° de atenciones totales	1,141	276	2,665	960	5,042
	% (TEAP)	76.16%	78.99%	77.30%	75.63%	76.81%
CAV CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	430	349	1,380	302	2,461
	N° de atenciones totales	454	368	1,451	321	2,594
	% (TEAP)	94.71%	94.84%	95.11%	94.08%	94.87%
CAV GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,199	515	2,454	1,173	5,341
	N° de atenciones totales	1,258	534	2,590	1,238	5,620
	% (TEAP)	95.31%	96.44%	94.75%	94.75%	95.04%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,880	418	3,841	590	6,729
	N° de atenciones totales	2,092	477	4,248	680	7,497
	% (TEAP)	89.87%	87.63%	90.42%	86.76%	89.76%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	478	161	3,253	211	4,103
	N° de atenciones totales	485	166	3,304	213	4,168
	% (TEAP)	98.56%	96.99%	98.46%	99.06%	98.44%
CAV LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	161	46	1,893	216	2,316
	N° de atenciones totales	173	51	2,078	244	2,546
	% (TEAP)	93.06%	90.20%	91.10%	88.52%	90.97%
CAV LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,184	248	2,590	441	4,463
	N° de atenciones totales	1,341	271	2,854	513	4,979
	% (TEAP)	88.29%	91.51%	90.75%	85.96%	89.64%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	994	165	2,237	405	3,801
	N° de atenciones totales	1,173	183	2,560	469	4,385
	% (TEAP)	84.74%	90.16%	87.38%	86.35%	86.68%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,903	678	4,111	1,643	8,335
	N° de atenciones totales	2,081	738	4,485	1,803	9,107
	% (TEAP)	91.45%	91.87%	91.66%	91.13%	91.52%
CAV PORONGOCHO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	802	257	2,522	248	3,829
	N° de atenciones totales	871	268	2,694	260	4,093
	% (TEAP)	92.08%	95.90%	93.62%	95.38%	93.55%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,535	1,250	2,002	1,256	6,043
	N° de atenciones totales	1,771	1,507	2,314	1,503	7,095
	% (TEAP)	86.67%	82.95%	86.52%	83.57%	85.17%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,856	1,549	4,369	1,912	10,686
	N° de atenciones totales	3,114	1,851	5,095	2,284	12,344
	% (TEAP)	91.71%	83.68%	85.75%	83.71%	86.57%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,599	638	3,326	1,078	7,641
	N° de atenciones totales	2,908	693	3,638	1,195	8,434
	% (TEAP)	89.37%	92.06%	91.42%	90.21%	90.60%
CAV TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,943	152	4,062	723	6,880
	N° de atenciones totales	2,353	193	5,003	921	8,470
	% (TEAP)	82.58%	78.76%	81.19%	78.50%	81.23%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,945	508	4,264	1,087	7,804
	N° de atenciones totales	2,145	570	4,716	1,217	8,648
	% (TEAP)	90.68%	89.12%	90.42%	89.32%	90.24%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	993	467	1,774	691	3,925
	N° de atenciones totales	1,146	598	2,144	880	4,768
	% (TEAP)	86.65%	78.09%	82.74%	78.52%	82.32%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>76,507</b>	<b>26,628</b>	<b>274,875</b>	<b>48,018</b>	<b>426,028</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>85,447</b>	<b>30,187</b>	<b>306,543</b>	<b>54,327</b>	<b>476,504</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>89.54%</b>	<b>88.21%</b>	<b>89.67%</b>	<b>88.39%</b>	<b>89.41%</b>

EMPRESA:  
AÑO:  
MES:

AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
2017  
ABRIL

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	50	5,783	0.86%
CAC AREQUIPA	1,271	9,608	13.23%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	493	6,509	7.57%
CAC AYACUCHO	79	3,110	2.54%
CAC BEGONIAS	125	8,404	1.49%
CAC BRASIL	193	10,640	1.81%
CAC CAJAMARCA I	412	7,335	5.62%
CAC CAJAMARCA II	82	2,998	2.74%
CAC CHICLAYO I	140	8,563	1.63%
CAC CHIMBOTE	186	4,924	3.78%
CAC CHORRILLOS	338	11,651	2.90%
CAC CUSCO	222	9,591	2.31%
CAC CUSCO REAL PLAZA	258	7,972	3.24%
CAC CUSCO 5	669	6,255	10.70%
CAC HUANCAYO	315	12,029	2.62%
CAC HUANUCO	193	7,114	2.71%
CAC HUARAZ	324	4,653	6.96%
CAC ICA EL QUINDE	66	5,047	1.31%
CAC ILO	196	2,902	6.75%
CAC IQUITOS	139	2,897	4.80%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	259	11,765	2.20%
CAC JOCKEY PLAZA	107	10,498	1.02%
CAC JULIACA REAL PLAZA	137	8,525	1.61%
CAC LA MOLINA	56	4,281	1.31%
CAC LARCO	48	6,837	0.70%
CAC MALL DEL SUR	120	10,217	1.17%
CAC MEGAPLAZA	760	26,476	2.87%
CAC PIURA REAL PLAZA	985	9,646	10.21%
CAC PLAZA LIMA NORTE	305	16,155	1.89%
CAC PORONGOCHÉ I	651	7,043	9.24%
CAC PRIMAVERA	165	7,458	2.21%
CAC PUCALLPA	38	3,779	1.01%
CAC PUERTO MALDONADO	419	4,195	9.99%
CAC PUNO	55	4,006	1.37%
CAC SALAVERRY	117	7,152	1.64%
CAC SAN ANDRÉS	99	4,897	2.02%
CAC SAN BORJA	110	6,922	1.59%
CAC SAN MIGUEL	195	14,792	1.32%
CAC TACNA	480	5,743	8.36%
CAC TARAPOTO	87	4,265	2.04%
CAC TRUJILLO 1	336	8,119	4.14%
CAC TRUJILLO 2	376	7,249	5.19%
CAC TRUJILLO 4	111	2,244	4.95%
CAC TUMBES	119	3,006	3.96%
CAV ABANCAY	57	2,454	2.32%
CAV ATOCONGO	234	11,491	2.04%
CAV BELLAVISTA	265	9,070	2.92%
CAV CENTRO CÍVICO	384	10,516	3.65%
CAV CENTRO CÍVICO II	262	8,625	3.04%
CAV CHACHAPOYAS	12	1,303	0.92%
CAV CHICLAYO BALTA	223	5,042	4.42%
CAV CHINCHA	29	2,594	1.12%
CAV GAMARRA	67	5,620	1.19%
CAV HUACHO	150	7,497	2.00%
CAV JULIACA	35	4,168	0.84%
CAV LA CULTURA	79	2,546	3.10%
CAV LAMBRAMANI	134	4,979	2.69%
CAV LINCE	60	4,385	1.37%
CAV MINKA	268	9,107	2.94%
CAV PORONGOCHÉ II	59	4,093	1.44%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	171	7,095	2.41%
CAV SANTA ANITA	294	12,344	2.38%
CAV SANTA CLARA	245	8,434	2.90%
CAV TRUJILLO 3	329	8,470	3.88%
CAV UNICACHI	118	8,648	1.36%
CAV VILLA EL SALVADOR	200	4,768	4.19%
<b>TOTAL</b>	<b>15,561</b>	<b>476,504</b>	<b>3.27%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2017  
 MES: ABRIL  
 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	11,542	2,302,835	0.50%
Canal de Atención Telefónica 135	1,649	124,352	1.33%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	751	57,727	1.30%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	42	4,961	0.85%
<b>TOTAL</b>	<b>13,984</b>	<b>2,489,875</b>	<b>0.56%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2017  
 MES: ABRIL  
 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	2,474,588	2,474,588	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	126,381	126,381	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	62,210	62,210	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,169	5,169	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	1,989,441	2,302,835	86.39%
Canal de Atención Telefónica 135	118,521	124,352	95.31%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	50,378	57,727	87.27%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,684	4,961	94.42%