

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2017  
 MES: MAYO  
 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	278.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	372.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	205.00	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	337.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	337.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	233.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	213.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	341.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	278.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	282.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	374.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	294.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	298.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	214.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	368.00	0.00%
CAC ILO	0.00	244.00	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	306.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	358.50	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	313.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	293.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	337.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	310.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	359.50	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	306.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	294.00	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	372.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	234.00	0.00%
CAC TABAPOTO	0.00	236.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	214.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	337.00	0.00%
CAC TRUJILLO 4	0.00	213.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	219.00	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	12.28	744.00	1.65%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
CAV ABANCAV	0.00	214.00	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 CHACHAPOYAS	0.00	232.00	0.00%
CAV CHICLAYO BALTA	0.00	236.00	0.00%
CAV CHINCHA	0.00	294.00	0.00%
CAV GAMARRA	0.00	214.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	372.00	0.00%
CAV JULIACA	0.00	241.00	0.00%
CAV LA CULTURA	0.00	263.00	0.00%
CAV LAMBRAMANI	0.00	372.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	214.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	294.00	0.00%
CAV PORONGOCHÉ II	0.00	358.50	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	306.00	0.00%
CAV TRUJILLO 3	0.00	372.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	311.50	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	236.00	0.00%
<b>Total general</b>	<b>12.28</b>	<b>22374.00</b>	<b>0.05%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2017  
 MES: MAYO  
 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.	1,527	736	2,168	874	5,305
	N° de atenciones totales	1,810	943	2,749	1,225	6,727
	% (TEAP)	84.36%	78.05%	78.87%	71.35%	78.86%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,198	700	5,423	1,163	8,484
	N° de atenciones totales	1,448	939	6,469	1,497	10,353
	% (TEAP)	82.73%	74.55%	83.83%	77.69%	81.95%

CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	388	233	6,155	27	6,803
	N° de atenciones totales	404	261	6,970	29	7,664
	% (TEAP)	96.04%	89.27%	88.31%	93.10%	88.77%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,101	341	1,176	419	3,037
	N° de atenciones totales	1,187	366	1,272	458	3,283
	% (TEAP)	92.75%	93.17%	92.45%	91.48%	92.51%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	619	230	8,923	176	9,948
	N° de atenciones totales	652	243	9,808	186	10,889
	% (TEAP)	94.94%	94.65%	90.98%	94.62%	91.36%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,330	475	6,659	1,123	9,587
	N° de atenciones totales	1,684	599	8,035	1,395	11,713
	% (TEAP)	78.98%	79.30%	82.87%	80.50%	81.85%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	786	212	4,056	491	5,545
	N° de atenciones totales	1,243	336	6,215	795	8,589
	% (TEAP)	63.23%	63.10%	65.26%	61.76%	64.56%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	337	66	2,609	217	3,229
	N° de atenciones totales	395	95	3,239	250	3,979
	% (TEAP)	85.32%	69.47%	80.55%	86.80%	81.15%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,341	388	4,488	932	8,149
	N° de atenciones totales	2,803	464	5,116	1,112	9,495
	% (TEAP)	83.52%	83.62%	87.72%	83.81%	85.82%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	600	93	2,719	262	3,674
	N° de atenciones totales	615	98	2,776	269	3,758
	% (TEAP)	97.56%	94.90%	97.95%	97.40%	97.76%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	617	255	2,887	543	4,302
	N° de atenciones totales	832	340	4,028	705	5,905
	% (TEAP)	74.16%	75.00%	71.67%	77.02%	72.85%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,236	641	7,513	1,105	11,495
	N° de atenciones totales	2,492	715	8,373	1,231	12,811
	% (TEAP)	89.73%	89.65%	89.73%	89.76%	89.73%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	299	1,342	10,212	546	12,399
	N° de atenciones totales	303	1,368	10,517	559	12,747
	% (TEAP)	98.68%	98.10%	97.10%	97.67%	97.27%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	615	1,801	4,244	224	6,884
	N° de atenciones totales	646	2,035	5,065	237	7,983
	% (TEAP)	95.20%	88.50%	83.79%	94.51%	86.23%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	391	247	7,464	148	8,250
	N° de atenciones totales	414	275	8,720	159	9,568
	% (TEAP)	94.44%	89.82%	85.60%	93.08%	86.22%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,800	482	8,721	661	11,664
	N° de atenciones totales	2,130	521	9,528	694	12,873
	% (TEAP)	84.51%	92.51%	91.53%	95.24%	90.61%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,296	512	4,683	747	7,238
	N° de atenciones totales	1,543	586	5,508	902	8,539
	% (TEAP)	83.99%	87.37%	85.02%	82.82%	84.76%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	523	136	2,914	483	4,056
	N° de atenciones totales	726	181	3,816	642	5,365
	% (TEAP)	72.04%	75.14%	76.36%	75.23%	75.60%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	74	134	4,622	612	5,442
	N° de atenciones totales	74	153	5,263	703	6,193
	% (TEAP)	100.00%	87.58%	87.82%	87.06%	87.87%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	93	9	2,524	17	2,643
	N° de atenciones totales	101	10	3,656	18	3,785
	% (TEAP)	92.08%	90.00%	69.04%	94.44%	69.83%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	751	52	1,426	85	2,314
	N° de atenciones totales	1,182	83	2,167	138	3,570
	% (TEAP)	63.54%	62.65%	65.81%	61.59%	64.82%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,829	804	8,459	3,296	14,388
	N° de atenciones totales	1,905	863	8,790	3,482	15,040
	% (TEAP)	96.01%	93.16%	96.23%	94.66%	95.66%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,576	655	7,257	1,048	10,536
	N° de atenciones totales	1,689	728	8,019	1,146	11,582
	% (TEAP)	93.31%	89.97%	90.50%	91.45%	90.97%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,040	296	6,286	512	8,134
	N° de atenciones totales	1,166	322	7,171	589	9,248
	% (TEAP)	89.19%	91.93%	87.66%	86.93%	87.95%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	612	144	3,876	328	4,960
	N° de atenciones totales	643	157	4,089	357	5,246
	% (TEAP)	95.18%	91.72%	94.79%	91.88%	94.55%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,093	498	4,585	1,338	7,514
	N° de atenciones totales	1,350	571	5,535	1,511	8,967
	% (TEAP)	80.96%	87.22%	82.84%	88.55%	83.80%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,044	360	7,334	710	9,448
	N° de atenciones totales	1,258	425	8,665	863	11,211
	% (TEAP)	82.99%	84.71%	84.64%	82.27%	84.27%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,260	1,267	15,987	2,313	21,827
	N° de atenciones totales	2,579	1,597	19,007	2,913	26,096
	% (TEAP)	87.63%	79.34%	84.11%	79.40%	83.64%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	758	89	3,694	288	4,829
	N° de atenciones totales	920	117	4,467	377	5,881
	% (TEAP)	82.39%	76.07%	82.70%	76.39%	82.11%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	666	102	4,306	662	5,736
	N° de atenciones totales	1,115	183	6,581	1,130	9,009
	% (TEAP)	59.73%	55.74%	65.43%	58.58%	63.67%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,563	1,137	7,371	2,028	14,099
	N° de atenciones totales	3,840	1,386	8,589	2,468	16,283
	% (TEAP)	92.79%	82.03%	85.82%	82.17%	86.59%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	833	1,838	3,673	892	7,236
	N° de atenciones totales	916	2,018	4,110	981	8,025
	% (TEAP)	90.94%	91.08%	89.37%	90.93%	90.17%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	603	435	4,843	774	6,655
	N° de atenciones totales	657	486	5,350	858	7,351
	% (TEAP)	91.78%	89.51%	90.52%	90.21%	90.53%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	640	176	2,575	425	3,816
	N° de atenciones totales	731	203	2,881	472	4,287
	% (TEAP)	87.55%	86.70%	89.38%	90.04%	89.01%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	33	83	4,107	2	4,225
	N° de atenciones totales	48	116	4,997	2	5,163
	% (TEAP)	68.75%	71.55%	82.19%	100.00%	81.83%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	430	247	4,547	124	5,348

	N° de atenciones totales	430	257	4,763	134	5,584
	% (TEAP)	100.00%	96.11%	95.47%	92.54%	95.77%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,920	238	3,891	469	6,518
	N° de atenciones totales	2,178	277	4,469	544	7,468
	% (TEAP)	88.15%	85.92%	87.07%	86.21%	87.28%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	302	264	5,113	189	5,868
	N° de atenciones totales	306	270	5,259	191	6,026
	% (TEAP)	98.69%	97.78%	97.22%	98.95%	97.38%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,231	387	3,744	742	6,104
	N° de atenciones totales	1,452	453	4,415	872	7,192
	% (TEAP)	84.78%	85.43%	84.80%	85.09%	84.87%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,936	627	8,423	1,674	14,660
	N° de atenciones totales	4,390	755	9,563	1,987	16,695
	% (TEAP)	89.66%	83.05%	88.08%	84.25%	87.81%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,188	525	2,408	968	5,089
	N° de atenciones totales	1,468	649	2,902	1,200	6,219
	% (TEAP)	80.93%	80.89%	82.98%	80.67%	81.83%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,067	34	2,382	89	3,572
	N° de atenciones totales	1,343	41	2,903	109	4,396
	% (TEAP)	79.45%	82.93%	82.05%	81.65%	81.26%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	842	168	4,503	381	5,894
	N° de atenciones totales	873	258	6,509	583	8,223
	% (TEAP)	96.45%	65.12%	69.18%	65.35%	71.68%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	709	168	4,807	305	5,989
	N° de atenciones totales	968	222	6,249	401	7,840
	% (TEAP)	73.24%	75.68%	76.92%	76.06%	76.39%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	264	51	1,651	166	2,132
	N° de atenciones totales	325	69	2,092	246	2,732
	% (TEAP)	81.23%	73.91%	78.92%	67.48%	78.04%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	284	131	2,074	28	2,517
	N° de atenciones totales	378	180	2,813	38	3,409
	% (TEAP)	75.13%	72.78%	73.73%	73.68%	73.83%
CAV ABANCAY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	122	39	2,585	27	2,773
	N° de atenciones totales	125	43	3,090	27	3,285
	% (TEAP)	97.60%	90.70%	83.66%	100.00%	84.41%
CAV ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,489	591	6,974	1,270	10,324
	N° de atenciones totales	1,955	791	8,856	1,593	13,195
	% (TEAP)	76.16%	74.72%	78.75%	79.72%	78.24%
CAV BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,100	551	5,716	1,454	8,821
	N° de atenciones totales	1,239	605	6,236	1,590	9,670
	% (TEAP)	88.78%	91.07%	91.66%	91.45%	91.22%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,590	450	5,430	1,043	9,513
	N° de atenciones totales	3,229	555	6,811	1,292	11,887
	% (TEAP)	80.21%	81.08%	79.72%	80.73%	80.03%
CAV CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	340	143	852	137	1,472
	N° de atenciones totales	348	148	862	143	1,501
	% (TEAP)	97.70%	96.62%	98.84%	95.80%	98.07%
CAV CHICLAYO BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	989	216	2,359	835	4,399
	N° de atenciones totales	1,254	291	3,156	1,090	5,791
	% (TEAP)	78.87%	74.23%	74.75%	76.61%	75.96%
CAV CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	471	468	1,928	342	3,209
	N° de atenciones totales	492	501	2,035	361	3,389
	% (TEAP)	95.73%	93.41%	94.74%	94.74%	94.69%
CAV GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,199	457	1,962	963	4,581
	N° de atenciones totales	1,525	592	2,655	1,258	6,030
	% (TEAP)	78.62%	77.20%	73.90%	76.55%	75.97%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,129	471	3,710	635	6,945
	N° de atenciones totales	2,434	548	4,320	731	8,033
	% (TEAP)	87.47%	85.95%	85.88%	86.87%	86.46%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	569	122	3,674	242	4,607
	N° de atenciones totales	611	129	3,985	257	4,982
	% (TEAP)	93.13%	94.57%	92.20%	94.16%	92.47%
CAV LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	158	121	2,503	170	2,952
	N° de atenciones totales	191	142	2,892	199	3,424
	% (TEAP)	82.72%	85.21%	86.55%	85.43%	86.21%
CAV LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,128	241	2,825	751	4,945
	N° de atenciones totales	1,360	281	3,168	905	5,714
	% (TEAP)	82.94%	85.77%	89.17%	82.98%	86.54%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,095	192	3,434	507	5,228
	N° de atenciones totales	1,286	224	3,899	588	5,997
	% (TEAP)	85.15%	85.71%	88.07%	86.22%	87.18%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,990	501	4,595	1,400	8,486
	N° de atenciones totales	2,297	594	5,173	1,592	9,656
	% (TEAP)	86.63%	84.34%	88.83%	87.94%	87.88%
CAV PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	695	308	3,340	217	4,560
	N° de atenciones totales	791	327	3,675	244	5,037
	% (TEAP)	87.86%	94.19%	90.88%	88.93%	90.53%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,546	1,019	2,558	1,062	6,185
	N° de atenciones totales	1,966	1,437	3,117	1,361	7,881
	% (TEAP)	78.64%	70.91%	82.07%	78.03%	78.48%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,439	1,568	4,206	1,823	10,036
	N° de atenciones totales	3,012	2,011	5,351	2,281	12,655
	% (TEAP)	80.98%	77.97%	78.60%	79.92%	79.30%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,959	637	2,973	915	6,484
	N° de atenciones totales	2,642	854	3,810	1,199	8,505
	% (TEAP)	74.15%	74.59%	78.03%	76.31%	76.24%
CAV TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,485	163	3,463	626	5,737
	N° de atenciones totales	2,087	239	4,949	902	8,177
	% (TEAP)	71.15%	68.20%	69.97%	69.40%	70.16%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,067	537	4,512	1,092	8,208
	N° de atenciones totales	2,479	653	5,347	1,326	9,805
	% (TEAP)	83.38%	82.24%	84.38%	82.35%	83.71%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,066	365	2,069	632	4,132
	N° de atenciones totales	1,426	519	3,131	892	5,968
	% (TEAP)	74.75%	70.33%	66.08%	70.85%	69.24%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>74,271</b>	<b>28,969</b>	<b>301,150</b>	<b>46,749</b>	<b>451,139</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>88,361</b>	<b>34,698</b>	<b>355,996</b>	<b>56,489</b>	<b>535,544</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>84.05%</b>	<b>83.49%</b>	<b>84.59%</b>	<b>82.76%</b>	<b>84.24%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2017  
 MES: MAYO  
 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	108	6,727	1.61%
CAC AREQUIPA	1,775	10,353	17.14%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	1,042	7,664	13.60%
CAC AYACUCHO	53	3,283	1.61%
CAC BEGONIAS	145	10,889	1.33%
CAC BRASIL	320	11,713	2.73%
CAC CAJAMARCA I	558	8,589	6.50%
CAC CAJAMARCA II	177	3,979	4.45%
CAC CHICLAYO I	264	9,495	2.78%
CAC CHICLAYO III	59	3,758	1.57%
CAC CHIMBOTE	330	5,905	5.59%
CAC CHORRILLOS	375	12,811	2.93%
CAC CUSCO	333	12,747	2.61%
CAC CUSCO REAL PLAZA	883	9,568	9.23%
CAC CUSCO 5	843	7,983	10.56%
CAC HUANCAYO	367	12,873	2.85%
CAC HUANUCO	375	8,539	4.39%
CAC HUARAZ	431	5,365	8.03%
CAC ICA EL QUINDE	94	6,193	1.52%
CAC ILO	421	3,785	11.12%
CAC IQUITOS	249	3,570	6.97%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	525	15,040	3.49%
CAC JOCKEY PLAZA	174	11,582	1.50%
CAC JULIACA REAL PLAZA	175	9,248	1.89%
CAC LA MOLINA	90	5,246	1.72%
CAC LARCO	63	8,967	0.70%
CAC MALL DEL SUR	184	11,211	1.64%
CAC MEGAPLAZA	910	26,096	3.49%
CAC PIURA OPEN PLAZA	436	5,881	7.41%
CAC PIURA REAL PLAZA	859	9,009	9.53%
CAC PLAZA LIMA NORTE	401	16,283	2.46%
CAC PORONGOCHÉ I	833	8,025	10.38%
CAC PRIMAVERA	206	7,351	2.80%
CAC PUCALLPA	44	4,287	1.03%
CAC PUERTO MALDONADO	459	5,163	8.89%
CAC PUNO	63	5,584	1.13%
CAC SALAVERRY	188	7,468	2.52%
CAC SAN ANDRES	106	6,026	1.76%
CAC SAN BORJA	171	7,192	2.38%
CAC SAN MIGUEL	314	16,695	1.88%
CAC TACNA	671	6,219	10.79%
CAC TARAPOTO	92	4,396	2.09%
CAC TRUJILLO 1	406	8,223	4.94%
CAC TRUJILLO 2	410	7,840	5.23%
CAC TRUJILLO 4	174	2,732	6.37%
CAC TUMBES	127	3,409	3.73%
CAV ABANCAY	65	3,285	1.98%
CAV ATOCONGO	451	13,195	3.42%
CAV BELLAVISTA	300	9,670	3.10%
CAV CENTRO CÍVICO	346	11,887	2.91%
CAV CHACHAPOYAS	13	1,501	0.87%
CAV CHICLAYO BALTA	325	5,791	5.61%
CAV CHINCHA	46	3,389	1.36%
CAV GAMARRA	51	6,030	0.85%
CAV HUACHO	211	8,033	2.63%
CAV JULIACA	44	4,982	0.88%
CAV LA CULTURA	241	3,424	7.04%
CAV LAMBRAMANI	192	5,714	3.36%
CAV LINCE	156	5,997	2.60%
CAV MINKA	370	9,656	3.83%
CAV PORONGOCHÉ II	133	5,037	2.64%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	194	7,881	2.46%
CAV SANTA ANITA	363	12,655	2.87%
CAV SANTA CLARA	324	8,505	3.81%
CAV TRUJILLO 3	390	8,177	4.77%
CAV UNICACHI	154	9,805	1.57%
CAV VILLA EL SALVADOR	286	5,968	4.79%
<b>TOTAL</b>	<b>21,938</b>	<b>535,544</b>	<b>4.10%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2017  
 MES: MAYO  
 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	17,882	2,436,795	0.73%
Canal de Atención Telefónica 135	1,631	140,396	1.16%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	546	61,246	0.89%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	19	4,942	0.38%
<b>TOTAL</b>	<b>20,078</b>	<b>2,643,379</b>	<b>0.76%</b>

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

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	2,565,299	2,565,299	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	142,670	142,670	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	65,184	65,184	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,013	5,013	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	2,109,501	2,436,795	86.57%
Canal de Atención Telefónica 135	128,448	140,396	91.49%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	53,286	61,246	87.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,778	4,942	96.68%