

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2017  
 MES: JUNIO  
 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	292.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	252.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	358.50	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	214.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	214.00	0.00%
CAC BRASIL	0.00	330.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	360.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	326.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	326.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	224.75	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	204.75	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	330.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	254.50	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	260.50	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	284.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	288.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	205.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	356.00	0.00%
CAC ILO	0.00	224.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	232.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	214.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	296.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	345.00	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	300.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	326.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	326.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	300.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	344.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	296.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	280.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	236.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	216.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	260.50	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	300.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	360.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	220.00	0.00%
CAC TABAPOTO	0.00	232.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	205.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	326.00	0.00%
CAC TRUJILLO 4	0.00	204.75	0.00%
CAC TUMBES	0.00	204.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	0.00	720.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	0.00	720.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 123	2.97	720.00	0.41%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	720.00	0.00%
CAV ABANCAV	0.00	205.00	0.00%
CAV ATOCONGO	0.00	318.00	0.00%
CAV BELLAVISTA	0.00	330.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	348.00	0.00%
CAV CHACHAPOYAS	0.00	226.00	0.00%
CAV CHICLAYO BALTA	0.00	236.00	0.00%
CAV CHINCHA	0.00	284.00	0.00%
CAV GAMARRA	0.00	205.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	360.00	0.00%
CAV JULIACA	0.00	226.00	0.00%
CAV LA CULTURA	0.00	247.00	0.00%
CAV LAMBRAMANI	0.00	360.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	205.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	284.00	0.00%
CAV PORONGOCHÉ II	0.00	345.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	230.00	0.00%
CAV SANTA ANITA	0.00	330.00	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.00	296.00	0.00%
CAV TRUJILLO 3	0.00	360.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	301.00	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	226.00	0.00%
<b>Total general</b>	<b>2.97</b>	<b>21577.25</b>	<b>0.01%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2017  
 MES: JUNIO  
 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.	1,487	716	1,323	1,088	4,614
	N° de atenciones totales	1,819	1,017	1,742	1,525	6,103
	% (TEAP)	81.75%	70.40%	75.95%	71.34%	75.60%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	909	582	5,368	945	7,804
	N° de atenciones totales	1,080	749	6,319	1,187	9,335
	% (TEAP)	84.17%	77.70%	84.95%	79.61%	83.60%

CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	396	205	5,109	51	5,761
	N° de atenciones totales	414	221	5,980	58	6,673
	% (TEAP)	95.65%	92.76%	85.43%	87.93%	86.33%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	718	384	983	338	2,423
	N° de atenciones totales	854	470	1,167	405	2,896
	% (TEAP)	84.07%	81.70%	84.23%	83.46%	83.67%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	555	73	7,605	93	8,326
	N° de atenciones totales	572	77	7,965	93	8,707
	% (TEAP)	97.03%	94.81%	95.48%	100.00%	95.62%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,467	352	6,463	1,221	9,503
	N° de atenciones totales	1,636	415	7,088	1,361	10,500
	% (TEAP)	89.67%	84.82%	91.18%	89.71%	90.50%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	892	209	4,168	502	5,771
	N° de atenciones totales	1,282	325	5,905	718	8,230
	% (TEAP)	69.58%	64.31%	70.58%	69.92%	70.12%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	285	55	1,773	126	2,239
	N° de atenciones totales	407	71	2,457	172	3,107
	% (TEAP)	70.02%	77.46%	72.16%	73.26%	72.06%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,384	362	3,970	809	7,525
	N° de atenciones totales	2,836	428	4,521	942	8,727
	% (TEAP)	84.06%	84.58%	87.81%	85.88%	86.23%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	480	102	2,558	195	3,335
	N° de atenciones totales	491	118	2,753	211	3,573
	% (TEAP)	97.76%	86.44%	92.92%	92.42%	93.34%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	390	163	1,787	372	2,712
	N° de atenciones totales	761	314	3,048	711	4,834
	% (TEAP)	51.25%	51.91%	58.63%	52.32%	56.10%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,653	551	6,518	899	9,621
	N° de atenciones totales	1,897	659	7,603	1,042	11,201
	% (TEAP)	87.14%	83.61%	85.73%	86.28%	85.89%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	359	888	7,904	304	9,455
	N° de atenciones totales	366	960	8,798	338	10,462
	% (TEAP)	98.09%	92.50%	89.84%	89.94%	90.37%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	458	1,190	3,619	280	5,547
	N° de atenciones totales	490	1,442	4,536	300	6,768
	% (TEAP)	93.47%	82.52%	79.78%	93.33%	81.96%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	405	393	5,870	58	6,726
	N° de atenciones totales	430	453	7,422	69	8,374
	% (TEAP)	94.19%	86.75%	79.09%	84.06%	80.32%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,347	671	6,808	923	9,749
	N° de atenciones totales	1,559	788	7,996	1,071	11,414
	% (TEAP)	86.40%	85.15%	85.14%	86.18%	85.41%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,169	422	3,840	778	6,209
	N° de atenciones totales	1,407	490	4,464	926	7,287
	% (TEAP)	83.08%	86.12%	86.02%	84.02%	85.21%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	651	101	2,720	377	3,849
	N° de atenciones totales	824	125	3,461	481	4,891
	% (TEAP)	79.00%	80.80%	78.59%	78.38%	78.70%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	50	118	3,457	570	4,195
	N° de atenciones totales	52	138	4,127	686	5,003
	% (TEAP)	96.15%	85.51%	83.77%	83.09%	83.85%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	94	19	1,770	25	1,908
	N° de atenciones totales	111	21	2,936	33	3,101
	% (TEAP)	84.68%	90.48%	60.29%	75.76%	61.53%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	538	51	1,156	74	1,819
	N° de atenciones totales	938	83	1,932	151	3,104
	% (TEAP)	57.36%	61.45%	59.83%	49.01%	58.60%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,412	559	6,886	2,762	11,619
	N° de atenciones totales	1,483	582	7,189	2,874	12,128
	% (TEAP)	95.21%	96.05%	95.79%	96.10%	95.80%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,259	806	6,205	909	9,179
	N° de atenciones totales	1,325	908	6,892	1,019	10,144
	% (TEAP)	95.02%	88.77%	90.03%	89.21%	90.49%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	738	288	5,119	398	6,543
	N° de atenciones totales	871	341	6,175	472	7,859
	% (TEAP)	84.73%	84.46%	82.90%	84.32%	83.25%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	590	110	3,551	266	4,517
	N° de atenciones totales	611	122	3,682	280	4,695
	% (TEAP)	96.56%	90.16%	96.44%	95.00%	96.21%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,260	613	3,693	340	5,906
	N° de atenciones totales	1,503	799	4,803	393	7,498
	% (TEAP)	83.83%	76.72%	76.89%	86.51%	78.77%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,014	400	6,351	731	8,496
	N° de atenciones totales	1,181	490	7,284	877	9,832
	% (TEAP)	85.86%	81.63%	87.19%	83.35%	86.41%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,936	1,185	12,403	1,858	17,382
	N° de atenciones totales	2,176	1,622	15,911	2,563	22,272
	% (TEAP)	88.97%	73.06%	77.95%	72.49%	78.04%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	848	86	3,968	247	5,149
	N° de atenciones totales	1,126	125	5,114	355	6,720
	% (TEAP)	75.31%	68.80%	77.59%	69.58%	76.62%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	682	95	3,670	478	4,925
	N° de atenciones totales	1,042	143	5,480	805	7,470
	% (TEAP)	65.45%	66.43%	66.97%	59.38%	65.93%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,339	1,140	6,145	2,003	12,627
	N° de atenciones totales	3,712	1,457	7,846	2,681	15,696
	% (TEAP)	89.95%	78.24%	78.32%	74.71%	80.45%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	724	1,689	2,912	742	6,067
	N° de atenciones totales	870	2,004	3,442	885	7,201
	% (TEAP)	83.22%	84.28%	84.60%	83.84%	84.25%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	749	327	4,824	531	6,431
	N° de atenciones totales	809	366	5,294	589	7,058
	% (TEAP)	92.58%	89.34%	91.12%	90.15%	91.12%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	609	299	1,633	501	3,042
	N° de atenciones totales	728	350	2,023	620	3,721
	% (TEAP)	83.65%	85.43%	80.72%	80.81%	81.75%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	15	25	3,277	8	3,325
	N° de atenciones totales	16	27	3,721	8	3,772
	% (TEAP)	93.75%	92.59%	88.07%	100.00%	88.15%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	404	374	3,348	77	4,203

	N° de atenciones totales	412	402	3,683	85	4,582
	% (TEAP)	98.06%	93.03%	90.90%	90.59%	91.73%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,131	278	3,262	428	5,099
	N° de atenciones totales	1,366	368	4,026	551	6,311
	% (TEAP)	82.80%	75.54%	81.02%	77.68%	80.80%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	242	500	3,676	271	4,689
	N° de atenciones totales	257	517	3,856	282	4,912
	% (TEAP)	94.16%	96.71%	95.33%	96.10%	95.46%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,374	346	3,206	586	5,512
	N° de atenciones totales	1,568	405	3,982	731	6,686
	% (TEAP)	87.63%	85.43%	80.51%	80.16%	82.44%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4,214	590	6,892	1,494	13,190
	N° de atenciones totales	4,828	751	8,185	1,918	15,682
	% (TEAP)	87.28%	78.56%	84.20%	77.89%	84.11%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,000	527	2,044	843	4,414
	N° de atenciones totales	1,285	670	2,496	1,088	5,539
	% (TEAP)	77.82%	78.66%	81.89%	77.48%	79.69%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	882	34	1,813	115	2,844
	N° de atenciones totales	1,343	45	2,695	169	4,252
	% (TEAP)	65.67%	75.56%	67.27%	68.05%	66.89%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	805	217	4,691	449	6,162
	N° de atenciones totales	839	306	6,070	628	7,843
	% (TEAP)	95.95%	70.92%	77.28%	71.50%	78.57%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	782	138	4,134	250	5,304
	N° de atenciones totales	1,000	199	5,394	332	6,925
	% (TEAP)	78.20%	69.35%	76.64%	75.30%	76.59%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	307	71	1,681	217	2,276
	N° de atenciones totales	323	77	1,830	229	2,459
	% (TEAP)	95.05%	92.21%	91.86%	94.76%	92.56%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	372	70	1,212	52	1,706
	N° de atenciones totales	685	137	2,081	107	3,010
	% (TEAP)	54.31%	51.09%	58.24%	48.60%	56.68%
CAV ABANCAY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	83	33	1,774	12	1,902
	N° de atenciones totales	87	35	2,418	13	2,553
	% (TEAP)	95.40%	94.29%	73.37%	92.31%	74.50%
CAV ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,208	561	5,335	1,122	8,226
	N° de atenciones totales	1,686	799	7,124	1,534	11,143
	% (TEAP)	71.65%	70.21%	74.89%	73.14%	73.82%
CAV BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	918	519	4,998	1,339	7,774
	N° de atenciones totales	1,071	577	5,726	1,489	8,863
	% (TEAP)	85.71%	89.95%	87.29%	89.93%	87.71%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,414	465	5,209	842	8,930
	N° de atenciones totales	2,948	542	6,124	1,005	10,619
	% (TEAP)	81.89%	85.79%	85.06%	83.78%	84.09%
CAV CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	285	103	733	92	1,213
	N° de atenciones totales	302	110	765	97	1,274
	% (TEAP)	94.37%	93.64%	95.82%	94.85%	95.21%
CAV CHICLAYO BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	864	194	1,975	632	3,665
	N° de atenciones totales	1,119	275	2,587	830	4,811
	% (TEAP)	77.21%	70.55%	76.34%	76.14%	76.18%
CAV CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	215	377	1,683	232	2,507
	N° de atenciones totales	250	442	1,978	271	2,941
	% (TEAP)	86.00%	85.29%	85.09%	85.61%	85.24%
CAV GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,268	441	1,673	980	4,362
	N° de atenciones totales	1,511	544	2,013	1,228	5,296
	% (TEAP)	83.92%	81.07%	83.11%	79.80%	82.36%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,752	454	3,223	539	5,968
	N° de atenciones totales	2,251	582	4,202	716	7,751
	% (TEAP)	77.83%	78.01%	76.70%	75.28%	77.00%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	431	140	2,572	227	3,370
	N° de atenciones totales	487	177	3,355	294	4,313
	% (TEAP)	88.50%	79.10%	76.66%	77.21%	78.14%
CAV LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	151	126	2,007	225	2,509
	N° de atenciones totales	181	159	2,312	266	2,918
	% (TEAP)	83.43%	79.25%	86.81%	84.59%	85.98%
CAV LAMBARAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,164	227	2,030	1,169	4,590
	N° de atenciones totales	1,326	264	2,248	1,307	5,145
	% (TEAP)	87.78%	85.98%	90.30%	89.44%	89.21%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	960	173	2,770	476	4,379
	N° de atenciones totales	1,111	191	3,160	540	5,002
	% (TEAP)	86.41%	90.58%	87.66%	88.15%	87.54%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,541	480	3,674	1,192	6,887
	N° de atenciones totales	1,945	590	4,467	1,446	8,448
	% (TEAP)	79.23%	81.36%	82.25%	82.43%	81.52%
CAV PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	653	280	3,172	255	4,360
	N° de atenciones totales	721	315	3,538	284	4,858
	% (TEAP)	90.57%	88.89%	89.66%	89.79%	89.75%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,281	1,136	2,183	1,338	5,938
	N° de atenciones totales	1,605	1,507	2,627	1,742	7,481
	% (TEAP)	79.81%	75.38%	83.10%	76.81%	79.37%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,169	1,736	3,111	1,845	8,861
	N° de atenciones totales	2,553	2,138	3,887	2,347	10,925
	% (TEAP)	84.96%	81.20%	80.04%	78.61%	81.11%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,025	619	2,419	979	6,042
	N° de atenciones totales	2,521	775	2,953	1,206	7,455
	% (TEAP)	80.33%	79.87%	81.92%	81.18%	81.05%
CAV TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,438	179	3,423	578	5,618
	N° de atenciones totales	1,807	244	4,502	756	7,309
	% (TEAP)	79.58%	73.36%	76.03%	76.46%	76.86%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,859	513	3,890	1,057	7,319
	N° de atenciones totales	2,206	616	4,689	1,256	8,767
	% (TEAP)	84.27%	83.28%	82.96%	84.16%	83.48%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	958	309	1,893	469	3,629
	N° de atenciones totales	1,313	490	2,589	684	5,076
	% (TEAP)	72.96%	63.06%	73.12%	68.57%	71.49%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>67,012</b>	<b>27,439</b>	<b>251,112</b>	<b>42,184</b>	<b>387,747</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>80,586</b>	<b>33,949</b>	<b>304,638</b>	<b>52,332</b>	<b>471,505</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>83.16%</b>	<b>80.82%</b>	<b>82.43%</b>	<b>80.61%</b>	<b>82.24%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2017  
 MES: JUNIO  
 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	137	6,103	2.24%
CAC AREQUIPA	1,412	9,335	15.13%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	906	6,673	13.58%
CAC AYACUCHO	57	2,896	1.97%
CAC BEGONIAS	209	8,707	2.40%
CAC BRASIL	301	10,500	2.87%
CAC CAJAMARCA I	701	8,230	8.52%
CAC CAJAMARCA II	212	3,107	6.82%
CAC CHICLAYO I	285	8,727	3.27%
CAC CHICLAYO III	91	3,573	2.55%
CAC CHIMBOTE	389	4,834	8.05%
CAC CHORRILLOS	441	11,201	3.94%
CAC CUSCO	482	10,462	4.61%
CAC CUSCO REAL PLAZA	1,044	8,374	12.47%
CAC CUSCO 5	875	6,768	12.93%
CAC HUANCAYO	377	11,414	3.30%
CAC HUANUCO	315	7,287	4.32%
CAC HUARAZ	430	4,891	8.79%
CAC ICA EL QUINDE	98	5,003	1.96%
CAC ILO	422	3,101	13.61%
CAC IQUITOS	268	3,104	8.63%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	404	12,128	3.33%
CAC JOCKEY PLAZA	188	10,144	1.85%
CAC JULIACA REAL PLAZA	154	7,859	1.96%
CAC LA MOLINA	122	4,695	2.60%
CAC LARCO	83	7,498	1.11%
CAC MALL DEL SUR	363	9,832	3.69%
CAC MEGAPLAZA	998	22,272	4.48%
CAC PIURA OPEN PLAZA	725	6,720	10.79%
CAC PIURA REAL PLAZA	705	7,470	9.44%
CAC PLAZA LIMA NORTE	491	15,696	3.13%
CAC PORONGOCHÉ I	896	7,201	12.44%
CAC PRIMAVERA	199	7,058	2.82%
CAC PUCALLPA	53	3,721	1.42%
CAC PUERTO MALDONADO	397	3,772	10.52%
CAC PUNO	73	4,582	1.59%
CAC SALAVERRY	208	6,311	3.30%
CAC SAN ANDRES	88	4,912	1.79%
CAC SAN BORJA	241	6,686	3.60%
CAC SAN MIGUEL	341	15,682	2.17%
CAC TACNA	662	5,539	11.95%
CAC TARAPOTO	73	4,252	1.72%
CAC TRUJILLO 1	462	7,843	5.89%
CAC TRUJILLO 2	410	6,925	5.92%
CAC TRUJILLO 4	111	2,459	4.51%
CAC TUMBES	223	3,010	7.41%
CAV ABANCAY	230	2,553	9.01%
CAV ATOCONGO	390	11,143	3.50%
CAV BELLAVISTA	328	8,863	3.70%
CAV CENTRO CÍVICO	273	10,619	2.57%
CAV CHACHAPOYAS	53	1,274	4.16%
CAV CHICLAYO BALTA	337	4,811	7.00%
CAV CHINCHA	68	2,941	2.31%
CAV GAMARRA	98	5,296	1.85%
CAV HUACHO	268	7,751	3.46%
CAV JULIACA	52	4,313	1.21%
CAV LA CULTURA	224	2,918	7.68%
CAV LAMBRAMANI	166	5,145	3.23%
CAV LINCE	217	5,002	4.34%
CAV MINKA	356	8,448	4.21%
CAV PORONGOCHÉ II	202	4,858	4.16%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	204	7,481	2.73%
CAV SANTA ANITA	260	10,925	2.38%
CAV SANTA CLARA	248	7,455	3.33%
CAV TRUJILLO 3	404	7,309	5.53%
CAV UNICACHI	145	8,767	1.65%
CAV VILLA EL SALVADOR	289	5,076	5.69%
<b>TOTAL</b>	<b>22,934</b>	<b>471,505</b>	<b>4.86%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2017  
 MES: JUNIO  
 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	12,078	2,448,260	0.49%
Canal de Atención Telefónica 135	778	128,791	0.60%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	254	57,276	0.44%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	19	4,587	0.41%
<b>TOTAL</b>	<b>13,129</b>	<b>2,638,914</b>	<b>0.50%</b>

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

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	2,553,790	2,553,790	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	131,071	131,071	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	60,903	60,903	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,681	4,681	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	2,106,951	2,448,260	86.06%
Canal de Atención Telefónica 135	121,120	128,791	94.04%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	50,845	57,276	88.77%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,392	4,587	95.75%