

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2017
 MES: JULIO
 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	300.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	241.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	372.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	196.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	196.00	0.00%
CAC BRASIL	0.00	341.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	372.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	336.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	336.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	216.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	193.50	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	341.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	230.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	238.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	359.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	290.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	295.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	196.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	367.00	0.00%
CAC ILO	0.00	212.00	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	305.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	350.50	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	310.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	336.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	336.00	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	305.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	290.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	236.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	204.50	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	238.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	310.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	372.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	210.00	0.00%
CAC TABAPOTO	0.00	216.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.93	196.00	0.47%
CAC TRUJILLO 2	0.00	336.00	0.00%
CAC TRUJILLO 4	0.67	196.00	0.34%
CAC TUMBES	0.00	196.00	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	2.00	744.00	0.27%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
CAV ABANCAV	0.00	196.00	0.00%
CAV ATOCONGO	0.00	326.00	0.00%
CAV BELLAVISTA	0.00	341.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	367.00	0.00%
CAV CHACHAPOYAS	0.00	212.00	0.00%
CAV CHICLAYO BALTA	0.00	216.00	0.00%
CAV CHIMBOTE	0.00	216.00	0.00%
CAV CHINCHA	0.00	290.00	0.00%
CAV GAMARRA	0.00	200.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	372.00	0.00%
CAV JULIACA	0.00	216.00	0.00%
CAV LA CULTURA	0.00	214.00	0.00%
CAV LAMBRAMANI	0.00	372.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	209.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	290.00	0.00%
CAV PORONGOCHÉ II	0.00	356.50	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	230.00	0.00%
CAV SANTA ANITA	0.00	341.00	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.00	305.00	0.00%
CAV TRUJILLO 3	0.00	372.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	308.00	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	220.00	0.00%
Total general	3.60	21868.50	0.02%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2017
 MES: JULIO
 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.	1,707	739	2,217	912	5,575
	Nº de atenciones totales	1,955	921	2,685	1,150	6,711
	% (TEAP)	87.31%	80.24%	82.57%	79.30%	83.07%
CAC AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	2,081	804	4,110	946	7,941
	Nº de atenciones totales	2,338	999	5,244	1,228	9,809

	% (TEAP)	89.01%	80.48%	78.38%	77.04%	80.96%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	377	70	4,501	69	5,017
	N° de atenciones totales	486	85	5,646	83	6,300
	% (TEAP)	77.57%	82.35%	79.72%	83.13%	79.63%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	761	313	943	330	2,347
	N° de atenciones totales	894	372	1,114	390	2,770
	% (TEAP)	85.12%	84.14%	84.65%	84.62%	84.73%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	575	40	5,524	34	6,173
	N° de atenciones totales	667	44	7,189	36	7,936
	% (TEAP)	86.21%	90.91%	76.84%	94.44%	77.78%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,699	353	6,044	1,034	9,130
	N° de atenciones totales	2,040	409	6,874	1,272	10,595
	% (TEAP)	83.28%	86.31%	87.93%	81.29%	86.17%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	719	134	3,090	318	4,261
	N° de atenciones totales	1,350	275	5,590	607	7,822
	% (TEAP)	53.26%	48.73%	55.28%	52.39%	54.47%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	404	68	1,995	148	2,615
	N° de atenciones totales	508	93	2,431	198	3,230
	% (TEAP)	79.53%	73.12%	82.06%	74.75%	80.96%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,217	302	3,587	731	6,837
	N° de atenciones totales	2,892	392	4,467	896	8,647
	% (TEAP)	76.66%	77.04%	80.30%	81.58%	79.07%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	421	85	2,234	184	2,924
	N° de atenciones totales	429	102	2,484	215	3,230
	% (TEAP)	98.14%	83.33%	89.94%	85.58%	90.53%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	574	178	1,765	307	2,824
	N° de atenciones totales	1,033	279	2,922	520	4,754
	% (TEAP)	55.57%	63.80%	60.40%	59.04%	59.40%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,838	636	6,002	975	9,451
	N° de atenciones totales	2,260	788	7,325	1,228	11,601
	% (TEAP)	81.33%	80.71%	81.94%	79.40%	81.47%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	370	956	6,794	320	8,440
	N° de atenciones totales	375	1,041	7,759	344	9,519
	% (TEAP)	98.67%	91.83%	87.56%	93.02%	88.66%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	454	1,056	3,010	231	4,751
	N° de atenciones totales	502	1,238	3,861	245	5,846
	% (TEAP)	90.44%	85.30%	77.96%	94.29%	81.27%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	445	526	5,631	94	6,696
	N° de atenciones totales	485	627	7,183	103	8,398
	% (TEAP)	91.75%	83.89%	78.39%	91.26%	79.73%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	893	374	4,821	504	6,592
	N° de atenciones totales	1,154	463	8,124	690	10,431
	% (TEAP)	77.38%	80.78%	59.34%	73.04%	63.20%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,236	310	1,972	985	4,503
	N° de atenciones totales	1,559	383	2,587	1,198	5,727
	% (TEAP)	79.28%	80.94%	76.23%	82.22%	78.63%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	679	93	2,484	354	3,610
	N° de atenciones totales	921	125	3,354	470	4,870
	% (TEAP)	73.72%	74.40%	74.06%	75.32%	74.13%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	93	81	3,981	427	4,582
	N° de atenciones totales	93	85	4,576	477	5,231
	% (TEAP)	100.00%	95.29%	87.00%	89.52%	87.59%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	76	32	353	36	497
	N° de atenciones totales	117	42	531	46	736
	% (TEAP)	64.96%	76.19%	66.48%	78.26%	67.53%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	341	38	740	48	1,167
	N° de atenciones totales	1,030	78	1,745	115	2,968
	% (TEAP)	33.11%	48.72%	42.41%	41.74%	39.32%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,143	530	6,344	2,569	10,586
	N° de atenciones totales	1,198	592	6,841	2,834	11,465
	% (TEAP)	95.41%	89.53%	92.73%	90.65%	92.33%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,196	656	5,998	440	8,290
	N° de atenciones totales	1,302	801	6,905	509	9,517
	% (TEAP)	91.86%	81.90%	86.86%	86.44%	87.11%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	853	156	4,409	383	5,801
	N° de atenciones totales	1,087	186	5,527	501	7,301
	% (TEAP)	78.47%	83.87%	79.77%	76.45%	79.45%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	634	146	2,319	263	3,362
	N° de atenciones totales	801	192	2,740	340	4,073
	% (TEAP)	79.15%	76.04%	84.64%	77.35%	82.54%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	914	850	3,241	583	5,588
	N° de atenciones totales	1,154	984	4,055	663	6,856
	% (TEAP)	79.20%	86.38%	79.93%	87.93%	81.51%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	876	388	6,619	613	8,496
	N° de atenciones totales	1,177	512	8,551	800	11,040
	% (TEAP)	74.43%	75.78%	77.41%	76.63%	76.96%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,750	1,080	11,674	1,938	16,442
	N° de atenciones totales	2,049	1,418	15,393	2,511	21,371
	% (TEAP)	85.41%	76.16%	75.84%	77.18%	76.94%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	999	85	4,119	125	5,328
	N° de atenciones totales	1,388	126	5,678	200	7,392
	% (TEAP)	71.97%	67.46%	72.54%	62.50%	72.08%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	925	145	3,729	474	5,273
	N° de atenciones totales	1,303	222	5,265	748	7,538
	% (TEAP)	70.99%	65.32%	70.83%	63.37%	69.95%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,063	1,037	4,899	2,007	11,006
	N° de atenciones totales	3,371	1,265	6,004	2,492	13,132
	% (TEAP)	90.86%	81.98%	81.60%	80.54%	83.81%
CAC PORONGÓCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	629	1,764	2,506	729	5,628
	N° de atenciones totales	792	2,271	3,060	880	7,003
	% (TEAP)	79.42%	77.68%	81.90%	82.84%	80.37%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	810	334	4,343	589	6,076
	N° de atenciones totales	885	393	4,927	705	6,910
	% (TEAP)	91.53%	84.99%	88.15%	83.55%	87.93%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	758	342	1,149	531	2,780
	N° de atenciones totales	1,059	490	1,501	696	3,746
	% (TEAP)	71.58%	69.80%	76.55%	76.29%	74.21%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	38	17	3,319	6	3,380
	N° de atenciones totales	39	21	3,689	7	3,756
	% (TEAP)	97.44%	80.95%	89.97%	85.71%	89.99%

	N° de atenciones totales	86,941	33,806	287,748	50,192	458,687
	%(TEAP) - TOTAL	79.97%	79.55%	78.97%	79.02%	79.21%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2017
MES: JULIO
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	6,711	2.04%
CAC AREQUIPA	296	9,809	3.02%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	262	6,300	4.16%
CAC AYACUCHO	66	2,770	2.38%
CAC BEGONIAS	167	7,936	2.10%
CAC BRASIL	391	10,595	3.69%
CAC CAJAMARCA I	811	7,822	10.37%
CAC CAJAMARCA II	149	3,230	4.61%
CAC CHICLAYO I	371	8,647	4.29%
CAC CHICLAYO III	38	3,230	1.18%
CAC CHIMBOTE	407	4,754	8.56%
CAC CHORRILLOS	456	11,601	3.93%
CAC CUSCO	621	9,519	6.52%
CAC CUSCO REAL PLAZA	930	8,398	11.07%
CAC CUSCO 5	727	5,846	12.44%
CAC HUANCAYO	385	10,431	3.69%
CAC HUANUCO	212	5,727	3.70%
CAC HUARAZ	462	4,870	9.49%
CAC ICA EL QUINDE	75	5,231	1.43%
CAC ILO	139	736	18.89%
CAC IQUITOS	359	2,968	12.10%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	417	11,465	3.64%
CAC JOCKEY PLAZA	115	9,517	1.21%
CAC JULIACA REAL PLAZA	171	7,301	2.34%
CAC LA MOLINA	109	4,073	2.68%
CAC LARCO	80	6,856	1.17%
CAC MALL DEL SUR	395	11,040	3.58%
CAC MEGAPLAZA	749	21,371	3.50%
CAC PIURA OPEN PLAZA	799	7,392	10.81%
CAC PIURA REAL PLAZA	382	7,538	5.07%
CAC PLAZA LIMA NORTE	331	13,132	2.52%
CAC PORONGOCHE I	947	7,003	13.52%
CAC PRIMAVERA	301	6,910	4.36%
CAC PUCALLPA	31	3,746	0.83%
CAC PUERTO MALDONADO	359	3,756	9.56%
CAC PUNO	63	4,349	1.45%
CAC SALAVERRY	225	6,518	3.45%
CAC SAN ANDRÉS	101	5,163	1.96%
CAC SAN BORJA	179	7,256	2.47%
CAC SAN MIGUEL	431	15,495	2.78%
CAC TACNA	717	4,999	14.34%
CAC TARAPOTO	213	3,744	5.69%
CAC TRUJILLO 1	341	7,789	4.38%
CAC TRUJILLO 2	646	6,799	9.50%
CAC TRUJILLO 4	112	2,200	5.09%
CAC TUMBES	186	2,994	6.21%
CAV ABANCAY	164	3,208	5.11%
CAV ATOCONGO	371	11,962	3.10%
CAV BELLAVISTA	391	8,739	4.47%
CAV CENTRO CÍVICO	295	10,722	2.75%
CAV CHACHAPOYAS	63	1,224	5.15%
CAV CHICLAYO BALTA	227	4,780	4.75%
CAV CHIMBOTE	27	443	6.09%
CAV CHINCHA	25	3,401	0.74%
CAV GAMARRA	90	5,580	1.61%
CAV HUACHO	157	7,838	2.00%
CAV JULIACA	46	4,368	1.05%
CAV LA CULTURA	263	2,824	9.31%
CAV LAMBRAMANI	197	5,002	3.94%
CAV LINCE	147	5,103	2.88%
CAV MINKA	310	8,695	3.57%
CAV PORONGOCHE II	197	4,969	3.96%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	184	6,427	2.86%
CAV SANTA ANITA	266	10,989	2.42%
CAV SANTA CLARA	200	6,729	2.97%
CAV TRUJILLO 3	219	7,217	3.03%
CAV UNICACHI	114	8,032	1.42%
CAV VILLA EL SALVADOR	138	4,898	2.82%
TOTAL	19,952	458,687	4.35%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2017
MES: JULIO
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	11,086	2,407,337	0.46%
Canal de Atención Telefónica 135	535	104,784	0.51%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	171	51,266	0.33%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	22	4,943	0.45%
TOTAL	11,814	2,568,330	0.46%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2017
MES: JULIO
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	2,510,685	2,510,685	100.00%
Canal de Atención Telefónica 135	109,642	109,642	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	52,752	52,752	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,249	5,249	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	2,078,504	2,407,337	86.34%
Canal de Atención Telefónica 135	95,158	104,784	90.81%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	48,523	51,266	94.65%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,649	4,943	94.05%