

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2017
 MES: AGOSTO
 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	263.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	369.50	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	214.00	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	337.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	236.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	214.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	341.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	274.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	282.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	371.00	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	223.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	306.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	347.00	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	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	352.50	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	240.00	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	214.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	214.00	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	3.15	744.00	0.42%
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	241.00	0.00%
CAV CHIMBOTE	0.00	241.00	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	236.00	0.00%
CAV LA CULTURA	0.00	258.00	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	356.50	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%
Total general	3.15	22655.00	0.01%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2017
 MES: AGOSTO
 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.	1,265	577	1,903	791	4,536
	Nº de atenciones totales	1,533	748	2,434	1,023	5,738
	% (TEAP)	82.52%	77.14%	78.18%	77.32%	79.05%
CAC AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1,467	633	4,167	972	7,239
	Nº de atenciones totales	1,735	791	5,176	1,256	8,958

	% (TEAP)	84.55%	80.03%	80.51%	77.39%	80.81%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	304	55	4,563	38	4,960
	N° de atenciones totales	409	63	5,546	47	6,065
	% (TEAP)	74.33%	87.30%	82.28%	80.85%	81.78%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	826	295	817	418	2,356
	N° de atenciones totales	1,056	373	1,003	514	2,946
	% (TEAP)	78.22%	79.09%	81.46%	81.32%	79.97%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	941	53	5,259	69	6,322
	N° de atenciones totales	1,173	56	6,563	76	7,868
	% (TEAP)	80.22%	94.64%	80.13%	90.79%	80.35%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,680	382	6,084	1,062	9,208
	N° de atenciones totales	1,969	458	6,934	1,224	10,585
	% (TEAP)	85.32%	83.41%	87.74%	86.76%	86.99%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	801	226	3,403	387	4,817
	N° de atenciones totales	1,279	375	5,552	667	7,873
	% (TEAP)	62.63%	60.27%	61.29%	58.02%	61.18%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	381	80	1,913	181	2,555
	N° de atenciones totales	495	112	2,420	239	3,266
	% (TEAP)	76.97%	71.43%	79.05%	75.73%	78.23%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,392	249	3,459	737	6,837
	N° de atenciones totales	3,247	341	4,408	1,004	9,000
	% (TEAP)	73.67%	73.02%	78.47%	73.41%	75.97%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	488	86	2,547	190	3,311
	N° de atenciones totales	502	118	3,108	234	3,962
	% (TEAP)	97.21%	72.88%	81.95%	81.20%	83.57%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	376	145	1,759	304	2,584
	N° de atenciones totales	780	269	3,173	606	4,828
	% (TEAP)	48.21%	53.90%	55.44%	50.17%	53.52%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,842	502	5,700	886	8,930
	N° de atenciones totales	2,395	684	7,291	1,172	11,542
	% (TEAP)	76.91%	73.39%	78.18%	75.60%	77.37%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	365	710	8,075	342	9,492
	N° de atenciones totales	369	782	8,914	383	10,448
	% (TEAP)	98.92%	90.79%	90.59%	89.30%	90.85%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	575	842	3,104	377	4,898
	N° de atenciones totales	602	1,002	3,833	411	5,848
	% (TEAP)	95.51%	84.03%	80.98%	91.73%	83.76%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	458	248	6,231	64	7,001
	N° de atenciones totales	480	307	7,287	76	8,150
	% (TEAP)	95.42%	80.78%	85.51%	84.21%	85.90%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	516	157	5,014	281	5,968
	N° de atenciones totales	720	223	9,163	486	10,592
	% (TEAP)	71.67%	70.40%	54.72%	57.82%	56.34%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	831	282	2,047	638	3,798
	N° de atenciones totales	987	338	2,771	787	4,883
	% (TEAP)	84.19%	83.43%	73.87%	81.07%	77.78%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	403	42	1,536	220	2,201
	N° de atenciones totales	909	122	3,493	465	4,989
	% (TEAP)	44.33%	34.43%	43.97%	47.31%	44.12%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	252	193	3,651	466	4,562
	N° de atenciones totales	258	221	4,663	561	5,703
	% (TEAP)	97.67%	87.33%	78.30%	83.07%	79.99%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	39	37	215	21	312
	N° de atenciones totales	58	46	295	35	434
	% (TEAP)	67.24%	80.43%	72.88%	60.00%	71.89%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	513	80	1,284	124	2,001
	N° de atenciones totales	1,205	137	2,602	236	4,180
	% (TEAP)	42.57%	58.39%	49.35%	52.54%	47.87%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,142	558	6,141	2,644	10,485
	N° de atenciones totales	1,200	620	6,561	2,878	11,259
	% (TEAP)	95.17%	90.00%	93.60%	91.87%	93.13%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,188	698	6,060	396	8,342
	N° de atenciones totales	1,273	814	7,019	456	9,562
	% (TEAP)	93.32%	85.75%	86.34%	86.84%	87.24%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,130	108	4,223	345	5,806
	N° de atenciones totales	1,397	125	5,351	419	7,292
	% (TEAP)	80.89%	86.40%	78.92%	82.34%	79.62%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	666	198	2,153	308	3,325
	N° de atenciones totales	878	246	2,753	392	4,269
	% (TEAP)	75.85%	80.49%	78.21%	78.57%	77.89%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	722	829	3,721	469	5,741
	N° de atenciones totales	923	1,073	5,091	528	7,615
	% (TEAP)	78.22%	77.26%	73.09%	88.83%	75.39%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	477	413	6,245	612	7,747
	N° de atenciones totales	641	527	8,061	796	10,025
	% (TEAP)	74.41%	78.37%	77.47%	76.88%	77.28%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,771	1,454	11,822	2,245	19,292
	N° de atenciones totales	4,088	1,804	14,355	2,784	23,031
	% (TEAP)	92.25%	80.60%	82.35%	80.64%	83.77%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,051	73	3,627	213	4,964
	N° de atenciones totales	1,394	105	4,933	321	6,753
	% (TEAP)	75.39%	69.52%	73.53%	66.36%	73.51%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,116	115	2,708	382	4,321
	N° de atenciones totales	1,364	214	4,889	782	7,249
	% (TEAP)	81.82%	53.74%	55.39%	48.85%	59.61%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,175	1,019	4,271	1,745	10,210
	N° de atenciones totales	3,457	1,325	5,473	2,279	12,534
	% (TEAP)	91.84%	76.91%	78.04%	76.57%	81.46%
CAC PORONGÓCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	372	938	1,241	351	2,902
	N° de atenciones totales	472	1,253	1,612	479	3,816
	% (TEAP)	78.81%	74.86%	76.99%	73.28%	76.05%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	964	319	4,172	697	6,152
	N° de atenciones totales	1,071	360	4,735	801	6,967
	% (TEAP)	90.01%	88.61%	88.11%	87.02%	88.30%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	955	457	1,164	523	3,099
	N° de atenciones totales	1,249	602	1,522	711	4,084
	% (TEAP)	76.46%	75.91%	76.48%	73.56%	75.88%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	195	42	2,776	50	3,063
	N° de atenciones totales	294	93	3,565	107	4,059
	% (TEAP)	66.33%	45.16%	77.87%	46.73%	75.46%

CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	302	314	3,002	100	3,718
	N° de atenciones totales	327	380	3,483	115	4,305
	% (TEAP)	92.35%	82.63%	86.19%	86.96%	86.36%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,656	278	3,393	398	5,725
	N° de atenciones totales	1,944	329	4,004	494	6,771
	% (TEAP)	85.19%	84.50%	84.74%	80.57%	84.55%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	159	789	3,770	169	4,887
	N° de atenciones totales	160	824	4,007	185	5,176
	% (TEAP)	99.38%	95.75%	94.09%	91.35%	94.42%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,211	353	4,049	802	6,415
	N° de atenciones totales	1,390	392	4,613	888	7,283
	% (TEAP)	87.12%	90.05%	87.77%	90.32%	88.08%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,638	631	6,852	1,333	11,454
	N° de atenciones totales	3,259	817	8,044	1,671	13,791
	% (TEAP)	80.95%	77.23%	85.18%	79.77%	83.05%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,064	336	1,599	829	3,828
	N° de atenciones totales	1,548	458	2,344	1,268	5,618
	% (TEAP)	68.73%	73.36%	68.22%	65.38%	68.14%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	866	112	1,761	287	3,026
	N° de atenciones totales	1,476	126	2,916	399	4,917
	% (TEAP)	58.67%	88.89%	60.39%	71.93%	61.54%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	829	288	4,437	395	5,949
	N° de atenciones totales	886	346	6,393	509	8,134
	% (TEAP)	93.57%	83.24%	69.40%	77.60%	73.14%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	733	154	4,599	262	5,748
	N° de atenciones totales	983	207	5,932	369	7,491
	% (TEAP)	74.57%	74.40%	77.53%	71.00%	76.73%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	279	70	1,460	234	2,043
	N° de atenciones totales	305	95	1,804	301	2,505
	% (TEAP)	91.48%	73.68%	80.93%	77.74%	81.56%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	310	14	871	88	1,283
	N° de atenciones totales	897	34	2,321	249	3,501
	% (TEAP)	34.56%	41.18%	37.53%	35.34%	36.65%
CAV ABANCAY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	219	108	2,333	46	2,706
	N° de atenciones totales	225	114	2,675	48	3,062
	% (TEAP)	97.33%	94.74%	87.21%	95.83%	88.37%
CAV ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,661	770	4,714	1,410	8,555
	N° de atenciones totales	1,941	936	5,417	1,710	10,004
	% (TEAP)	85.57%	82.26%	87.02%	82.46%	85.52%
CAV BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,322	625	3,790	1,558	7,295
	N° de atenciones totales	1,508	724	4,666	1,828	8,726
	% (TEAP)	87.67%	86.33%	81.23%	85.23%	83.60%
CAV CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,734	494	4,649	934	8,811
	N° de atenciones totales	3,360	595	5,684	1,158	10,797
	% (TEAP)	81.37%	83.03%	81.79%	80.66%	81.61%
CAV CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	273	58	864	95	1,290
	N° de atenciones totales	347	71	1,079	117	1,614
	% (TEAP)	78.67%	81.69%	80.07%	81.20%	79.93%
CAV CHICLAYO BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	839	205	2,274	672	3,990
	N° de atenciones totales	1,030	251	2,835	840	4,956
	% (TEAP)	81.46%	81.67%	80.21%	80.00%	80.51%
CAV CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	248	69	1,148	135	1,600
	N° de atenciones totales	285	78	1,297	157	1,817
	% (TEAP)	87.02%	88.46%	88.51%	85.99%	88.06%
CAV CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	76	176	2,370	263	2,885
	N° de atenciones totales	87	203	2,723	305	3,318
	% (TEAP)	87.36%	86.70%	87.04%	86.23%	86.95%
CAV GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,494	539	1,529	1,226	4,788
	N° de atenciones totales	1,783	701	1,898	1,503	5,885
	% (TEAP)	83.79%	76.89%	80.56%	81.57%	81.36%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,877	474	3,108	614	6,073
	N° de atenciones totales	2,308	562	3,705	749	7,324
	% (TEAP)	81.33%	84.34%	83.89%	81.98%	82.92%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	437	245	3,122	401	4,205
	N° de atenciones totales	456	280	3,647	461	4,844
	% (TEAP)	95.83%	87.50%	85.60%	86.98%	86.81%
CAV LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	108	59	2,090	191	2,448
	N° de atenciones totales	124	68	2,477	214	2,883
	% (TEAP)	87.10%	86.76%	84.38%	89.25%	84.91%
CAV LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,612	176	2,711	459	4,958
	N° de atenciones totales	1,904	212	3,006	527	5,649
	% (TEAP)	84.66%	83.02%	90.19%	87.10%	87.77%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,019	266	2,666	593	4,544
	N° de atenciones totales	1,204	309	3,134	679	5,326
	% (TEAP)	84.63%	86.08%	85.07%	87.33%	85.32%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,920	527	4,136	1,218	7,801
	N° de atenciones totales	2,307	629	4,793	1,480	9,209
	% (TEAP)	83.22%	83.78%	86.29%	82.30%	84.71%
CAV PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	358	192	3,193	219	3,962
	N° de atenciones totales	411	235	3,739	247	4,632
	% (TEAP)	87.10%	81.70%	85.40%	88.66%	85.54%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,303	1,119	2,046	1,188	5,656
	N° de atenciones totales	1,548	1,321	2,392	1,391	6,652
	% (TEAP)	84.17%	84.71%	85.54%	85.41%	85.03%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,663	1,544	3,058	1,954	8,219
	N° de atenciones totales	1,914	1,949	3,783	2,444	10,090
	% (TEAP)	86.89%	79.22%	80.84%	79.95%	81.46%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,614	590	2,056	973	5,233
	N° de atenciones totales	2,120	754	2,546	1,245	6,665
	% (TEAP)	76.13%	78.25%	80.75%	78.15%	78.51%
CAV TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,525	154	3,779	549	6,007
	N° de atenciones totales	1,841	205	4,498	689	7,233
	% (TEAP)	82.84%	75.12%	84.02%	79.68%	83.05%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,925	685	3,023	1,156	6,789
	N° de atenciones totales	2,388	861	3,653	1,465	8,367
	% (TEAP)	80.61%	79.56%	82.75%	78.91%	81.14%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,746	954	1,258	1,253	5,211
	N° de atenciones totales	2,232	1,253	1,432	1,521	6,438
	% (TEAP)	78.23%	76.14%	87.85%	82.38%	80.94%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	69,659	26,463	228,765	41,552	366,439

	N° de atenciones totales	86,360	33,046	289,489	52,461	461,356
	%(TEAP) - TOTAL	80.66%	80.08%	79.02%	79.21%	79.43%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2017
MES: AGOSTO
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	96	5,738	1.67%
CAC AREQUIPA	269	8,958	3.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	176	6,065	2.90%
CAC AYACUCHO	104	2,946	3.53%
CAC BEGONIAS	140	7,868	1.78%
CAC BRASIL	307	10,585	2.90%
CAC CAJAMARCA I	578	7,873	7.34%
CAC CAJAMARCA II	153	3,266	4.68%
CAC CHICLAYO I	309	9,000	3.43%
CAC CHICLAYO III	80	3,962	2.02%
CAC CHIMBOTE	368	4,828	7.62%
CAC CHORRILLOS	454	11,542	3.93%
CAC CUSCO	379	10,448	3.63%
CAC CUSCO REAL PLAZA	382	8,150	4.69%
CAC CUSCO 5	379	5,848	6.48%
CAC HUANCAYO	578	10,592	5.46%
CAC HUANUCO	167	4,883	3.42%
CAC HUARAZ	817	4,989	16.38%
CAC ICA EL QUINDE	102	5,703	1.79%
CAC ILO	73	434	16.82%
CAC IQUITOS	370	4,180	8.85%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	343	11,259	3.05%
CAC JOCKEY PLAZA	68	9,562	0.71%
CAC JULIACA REAL PLAZA	139	7,292	1.91%
CAC LA MOLINA	78	4,269	1.83%
CAC LARCO	48	7,615	0.63%
CAC MALL DEL SUR	209	10,025	2.08%
CAC MEGAPLAZA	704	23,031	3.06%
CAC PIURA OPEN PLAZA	483	6,753	7.15%
CAC PIURA REAL PLAZA	544	7,249	7.50%
CAC PLAZA LIMA NORTE	297	12,534	2.37%
CAC PORONGOCHÉ I	592	3,816	15.51%
CAC PRIMAVERA	154	6,967	2.21%
CAC PUCALLPA	38	4,084	0.93%
CAC PUERTO MALDONADO	320	4,059	7.88%
CAC PUNO	83	4,305	1.93%
CAC SALAVERRY	174	6,771	2.57%
CAC SAN ANDRÉS	94	5,176	1.82%
CAC SAN BORJA	108	7,283	1.48%
CAC SAN MIGUEL	336	13,791	2.44%
CAC TACNA	1,203	5,618	21.41%
CAC TARAPOTO	123	4,917	2.50%
CAC TRUJILLO 1	406	8,134	4.99%
CAC TRUJILLO 2	388	7,491	5.18%
CAC TRUJILLO 4	147	2,505	5.87%
CAC TUMBES	250	3,501	7.14%
CAV ABANCAY	101	3,062	3.30%
CAV ATOCONGO	155	10,004	1.55%
CAV BELLAVISTA	293	8,726	3.36%
CAV CENTRO CÍVICO	251	10,797	2.32%
CAV CHACHAPOYAS	83	1,614	5.14%
CAV CHICLAYO BALTA	221	4,956	4.46%
CAV CHIMBOTE	54	1,817	2.97%
CAV CHINCHA	25	3,318	0.75%
CAV GAMARRA	79	5,885	1.34%
CAV HUACHO	91	7,324	1.24%
CAV JULIACA	41	4,844	0.85%
CAV LA CULTURA	130	2,883	4.51%
CAV LAMBRAMANI	135	5,649	2.39%
CAV LINCE	104	5,326	1.95%
CAV MINKA	286	9,209	3.11%
CAV PORONGOCHÉ II	142	4,632	3.07%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	117	6,652	1.76%
CAV SANTA ANITA	164	10,090	1.63%
CAV SANTA CLARA	123	6,665	1.85%
CAV TRUJILLO 3	272	7,233	3.76%
CAV UNICACHI	96	8,367	1.15%
CAV VILLA EL SALVADOR	108	6,438	1.68%
TOTAL	16,681	461,356	3.62%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2017
MES: AGOSTO
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	11,053	2,603,198	0.42%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	156	54,579	0.29%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	27	5,425	0.50%
TOTAL	11,236	2,663,202	0.42%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2017
MES: AGOSTO
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	2,749,015	2,749,015	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	57,171	57,171	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,709	5,709	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	2,175,803	2,603,198	83.58%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	49,745	54,579	91.14%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,159	5,425	95.10%