

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2017  
 MES: SETIEMBRE  
 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	271.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	360.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	209.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	209.00	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	230.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	209.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	330.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	271.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	273.00	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	209.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	356.00	0.00%
CAC ILO	0.00	239.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	230.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	209.00	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	209.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	209.00	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	345.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	296.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	284.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	251.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	230.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	273.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	300.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	360.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	235.00	0.00%
CAC TABAPOTO	0.00	230.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	209.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	326.00	0.00%
CAC TRUJILLO 4	0.00	209.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	209.00	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	1.00	720.00	0.14%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	720.00	0.00%
CAV ABANCAY	0.00	209.00	0.00%
CAV ATOCONGO	0.00	318.00	0.00%
CAV BELLAVISTA	0.00	330.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	360.00	0.00%
CAV CHACHAPOYAS	0.00	225.00	0.00%
CAV CHICLAYO BALTA	0.00	230.00	0.00%
CAV CHIMBOTE	0.00	230.00	0.00%
CAV CHINCHA	0.00	284.00	0.00%
CAV GAMARRA	0.00	209.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	360.00	0.00%
CAV JULIACA	0.00	230.00	0.00%
CAV LA CULTURA	0.00	251.00	0.00%
CAV LAMBRAMANI	0.00	360.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	209.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	284.00	0.00%
CAV MOQUEGUA	0.00	170.00	0.00%
CAV PORONGOCHÉ II	0.00	345.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	235.00	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	230.00	0.00%
<b>Total general</b>	<b>1.00</b>	<b>22135.00</b>	<b>0.005%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2017  
 MES: SETIEMBRE  
 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.	1,750	400	2,291	943	5,384
	N° de atenciones totales	2,035	493	2,766	1,098	6,392
	% (TEAP)	86.00%	81.14%	82.83%	85.88%	84.23%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,589	409	4,931	941	7,870

	N° de atenciones totales	1,803	484	5,758	1,139	9,184
	% (TEAP)	88.13%	84.50%	85.64%	82.62%	85.69%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	346	72	3,819	150	4,387
	N° de atenciones totales	443	83	4,591	176	5,293
	% (TEAP)	78.10%	86.75%	83.18%	85.23%	82.88%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	366	273	2,003	230	2,872
	N° de atenciones totales	434	335	2,393	267	3,429
	% (TEAP)	84.33%	81.49%	83.70%	86.14%	83.76%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	631	163	5,363	244	6,401
	N° de atenciones totales	718	179	6,186	267	7,350
	% (TEAP)	87.88%	91.06%	86.70%	91.39%	87.09%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,002	382	5,582	1,082	9,048
	N° de atenciones totales	2,385	441	6,370	1,283	10,479
	% (TEAP)	83.94%	86.62%	87.63%	84.33%	86.34%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	825	238	3,835	549	5,447
	N° de atenciones totales	1,159	332	5,203	754	7,448
	% (TEAP)	71.18%	71.69%	73.71%	72.81%	73.13%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	370	59	1,667	208	2,304
	N° de atenciones totales	485	90	2,222	302	3,099
	% (TEAP)	76.29%	65.56%	75.02%	68.87%	74.35%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,349	223	3,147	788	6,507
	N° de atenciones totales	3,179	285	3,968	1,055	8,487
	% (TEAP)	73.89%	78.25%	79.31%	74.69%	76.67%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	314	80	2,149	185	2,728
	N° de atenciones totales	315	109	2,717	237	3,378
	% (TEAP)	99.68%	73.39%	79.09%	78.06%	80.76%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	815	320	2,347	591	4,073
	N° de atenciones totales	1,016	416	2,840	755	5,027
	% (TEAP)	80.22%	76.92%	82.64%	78.28%	81.02%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,748	527	6,430	1,112	9,817
	N° de atenciones totales	1,942	601	7,464	1,305	11,312
	% (TEAP)	90.01%	87.69%	86.15%	85.21%	86.78%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	355	572	7,279	263	8,469
	N° de atenciones totales	358	651	8,229	291	9,529
	% (TEAP)	99.16%	87.86%	88.46%	90.38%	88.88%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	664	768	3,000	539	4,971
	N° de atenciones totales	703	878	3,695	607	5,883
	% (TEAP)	94.45%	87.47%	81.19%	88.80%	84.50%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	401	166	5,842	100	6,509
	N° de atenciones totales	416	208	6,882	119	7,625
	% (TEAP)	96.39%	79.81%	84.89%	84.03%	85.36%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	667	222	4,288	357	5,534
	N° de atenciones totales	819	286	8,346	509	9,960
	% (TEAP)	81.44%	77.62%	51.38%	70.14%	55.56%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	903	346	2,767	497	4,513
	N° de atenciones totales	1,136	427	3,572	612	5,747
	% (TEAP)	79.49%	81.03%	77.46%	81.21%	78.53%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	458	71	2,762	309	3,600
	N° de atenciones totales	678	94	3,849	449	5,070
	% (TEAP)	67.55%	75.53%	71.76%	68.82%	71.01%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	183	100	3,292	367	3,942
	N° de atenciones totales	193	125	4,864	488	5,670
	% (TEAP)	94.82%	80.00%	67.68%	75.20%	69.52%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	161	37	789	52	1,039
	N° de atenciones totales	358	42	1,551	93	2,044
	% (TEAP)	44.97%	88.10%	50.87%	55.91%	50.83%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	548	56	687	84	1,375
	N° de atenciones totales	1,035	111	1,653	187	2,986
	% (TEAP)	52.95%	50.45%	41.56%	44.92%	46.05%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	855	462	5,604	2,772	9,693
	N° de atenciones totales	898	500	6,013	2,975	10,386
	% (TEAP)	95.21%	92.40%	93.20%	93.18%	93.33%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,165	530	6,343	287	8,325
	N° de atenciones totales	1,254	597	7,150	324	9,325
	% (TEAP)	92.90%	88.78%	88.71%	88.58%	89.28%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	515	205	4,944	329	5,993
	N° de atenciones totales	581	232	5,851	388	7,052
	% (TEAP)	88.64%	88.36%	84.50%	84.79%	84.98%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	605	193	2,196	378	3,372
	N° de atenciones totales	746	222	2,542	456	3,966
	% (TEAP)	81.10%	86.94%	86.39%	82.89%	85.02%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,119	238	3,711	235	5,303
	N° de atenciones totales	1,558	252	5,813	244	7,867
	% (TEAP)	71.82%	94.44%	63.84%	96.31%	67.41%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	266	310	5,984	732	7,292
	N° de atenciones totales	295	375	7,688	947	9,305
	% (TEAP)	90.17%	82.67%	77.84%	77.30%	78.37%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	5,204	1,065	8,924	2,262	17,455
	N° de atenciones totales	5,712	1,426	11,589	3,031	21,758
	% (TEAP)	91.11%	74.68%	77.00%	74.63%	80.22%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,088	83	3,716	240	5,127
	N° de atenciones totales	1,377	116	4,823	343	6,659
	% (TEAP)	79.01%	71.55%	77.05%	69.97%	76.99%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	704	137	2,286	403	3,530
	N° de atenciones totales	1,258	268	4,021	781	6,328
	% (TEAP)	55.96%	51.12%	56.85%	51.60%	55.78%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,684	726	4,240	1,739	10,389
	N° de atenciones totales	3,851	936	5,302	2,268	12,357
	% (TEAP)	95.66%	77.56%	79.97%	76.68%	84.07%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	303	571	1,508	260	2,642
	N° de atenciones totales	341	706	1,750	307	3,104
	% (TEAP)	88.86%	80.88%	86.17%	84.69%	85.12%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	968	392	4,432	730	6,522
	N° de atenciones totales	1,049	432	4,797	808	7,086
	% (TEAP)	92.28%	90.74%	92.39%	90.35%	92.04%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	884	302	854	446	2,486
	N° de atenciones totales	1,371	439	1,266	696	3,772
	% (TEAP)	64.48%	68.79%	67.46%	64.08%	65.91%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	189	7	2,143	11	2,350
	N° de atenciones totales	275	11	2,996	11	3,293

	% (TEAP)	68.73%	63.64%	71.53%	100.00%	71.36%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	440	370	3,264	88	4,162
	N° de atenciones totales	457	395	3,529	99	4,480
	% (TEAP)	96.28%	93.67%	92.49%	88.89%	92.90%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,702	231	3,660	340	5,933
	N° de atenciones totales	1,931	262	4,111	390	6,694
	% (TEAP)	88.14%	88.17%	89.03%	87.18%	88.63%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	174	399	4,621	72	5,266
	N° de atenciones totales	176	408	4,875	74	5,533
	% (TEAP)	98.86%	97.79%	94.79%	97.30%	95.17%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	989	399	5,014	783	7,185
	N° de atenciones totales	1,039	429	5,217	847	7,532
	% (TEAP)	95.19%	93.01%	96.11%	92.44%	95.39%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,812	632	7,282	1,322	12,048
	N° de atenciones totales	3,385	723	8,328	1,552	13,988
	% (TEAP)	83.07%	87.41%	87.44%	85.18%	86.13%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,091	342	1,885	992	4,310
	N° de atenciones totales	1,452	430	2,448	1,397	5,727
	% (TEAP)	75.14%	79.53%	77.00%	71.01%	75.26%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	444	47	2,063	63	2,617
	N° de atenciones totales	610	49	3,087	88	3,834
	% (TEAP)	72.79%	95.92%	66.83%	71.59%	68.26%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	927	299	6,239	662	8,127
	N° de atenciones totales	953	322	7,032	693	9,000
	% (TEAP)	97.27%	92.86%	88.72%	95.53%	90.30%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	799	143	4,540	270	5,752
	N° de atenciones totales	951	201	5,725	354	7,231
	% (TEAP)	84.02%	71.14%	79.30%	76.27%	79.55%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	233	66	1,585	186	2,070
	N° de atenciones totales	261	71	1,763	210	2,305
	% (TEAP)	89.27%	92.96%	89.90%	88.57%	89.80%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	615	88	900	144	1,747
	N° de atenciones totales	1,011	135	1,538	230	2,914
	% (TEAP)	60.83%	65.19%	58.52%	62.61%	59.95%
CAV ABANCAY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	159	100	2,078	22	2,359
	N° de atenciones totales	176	107	2,385	23	2,691
	% (TEAP)	90.34%	93.46%	87.13%	95.65%	87.66%
CAV ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,855	695	5,613	1,528	9,691
	N° de atenciones totales	1,981	763	5,942	1,645	10,331
	% (TEAP)	93.64%	91.09%	94.46%	92.89%	93.81%
CAV BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,278	800	3,449	1,512	7,039
	N° de atenciones totales	1,528	943	4,137	1,906	8,514
	% (TEAP)	83.64%	84.84%	83.37%	79.33%	82.68%
CAV CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,846	404	4,656	998	8,904
	N° de atenciones totales	3,334	483	5,451	1,161	10,429
	% (TEAP)	85.36%	83.64%	85.42%	85.96%	85.38%
CAV CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	256	31	955	68	1,310
	N° de atenciones totales	289	33	1,098	82	1,502
	% (TEAP)	88.58%	93.94%	86.98%	82.93%	87.22%
CAV CHICLAYO BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	811	179	2,382	751	4,123
	N° de atenciones totales	945	217	2,795	878	4,835
	% (TEAP)	85.82%	82.49%	85.22%	85.54%	85.27%
CAV CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	172	73	910	152	1,307
	N° de atenciones totales	197	77	998	173	1,445
	% (TEAP)	87.31%	94.81%	91.18%	87.86%	90.45%
CAV CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	135	112	2,225	247	2,719
	N° de atenciones totales	149	130	2,514	292	3,085
	% (TEAP)	90.60%	86.15%	88.50%	84.59%	88.14%
CAV GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,562	718	1,221	1,423	4,924
	N° de atenciones totales	1,785	845	1,405	1,664	5,699
	% (TEAP)	87.51%	84.97%	86.90%	85.52%	86.40%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,576	848	2,599	761	5,784
	N° de atenciones totales	1,982	1,037	3,298	950	7,267
	% (TEAP)	79.52%	81.77%	78.81%	80.11%	79.59%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	367	148	2,645	290	3,450
	N° de atenciones totales	419	185	3,165	355	4,124
	% (TEAP)	87.59%	80.00%	83.57%	81.69%	83.66%
CAV LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	193	73	2,089	237	2,592
	N° de atenciones totales	214	81	2,262	267	2,824
	% (TEAP)	90.19%	90.12%	92.35%	88.76%	91.78%
CAV LAMBARAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,882	177	2,805	419	5,283
	N° de atenciones totales	2,092	193	2,968	459	5,712
	% (TEAP)	89.96%	91.71%	94.51%	91.29%	92.49%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,087	176	2,177	492	3,932
	N° de atenciones totales	1,361	216	2,617	593	4,787
	% (TEAP)	79.87%	81.48%	83.19%	82.97%	82.14%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,893	527	4,205	1,312	7,937
	N° de atenciones totales	2,182	595	4,814	1,460	9,051
	% (TEAP)	86.76%	88.57%	87.35%	89.86%	87.69%
CAV MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	104	63	537	39	743
	N° de atenciones totales	113	81	623	41	858
	% (TEAP)	92.04%	77.78%	86.20%	95.12%	86.60%
CAV PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	325	176	3,893	264	4,658
	N° de atenciones totales	358	192	4,335	289	5,174
	% (TEAP)	90.78%	91.67%	89.80%	91.35%	90.03%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,404	1,146	2,213	1,595	6,358
	N° de atenciones totales	1,563	1,282	2,415	1,806	7,066
	% (TEAP)	89.83%	89.39%	91.64%	88.32%	89.98%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,265	1,700	3,339	2,014	9,318
	N° de atenciones totales	2,500	2,018	3,864	2,308	10,690
	% (TEAP)	90.60%	84.24%	86.41%	87.26%	87.17%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,560	978	1,972	1,019	5,529
	N° de atenciones totales	1,859	1,129	2,271	1,196	6,455
	% (TEAP)	83.92%	86.63%	86.83%	85.20%	85.65%
CAV TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,689	174	3,735	539	6,137
	N° de atenciones totales	1,968	205	4,332	637	7,142
	% (TEAP)	85.82%	84.88%	86.22%	84.62%	85.93%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,131	484	3,609	1,070	7,294
	N° de atenciones totales	2,541	579	4,231	1,273	8,624
	% (TEAP)	83.86%	83.59%	85.30%	84.05%	84.58%

CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,911	744	689	1,336	5,680
	N° de atenciones totales	3,286	873	706	1,546	6,411
	% (TEAP)	88.59%	85.22%	97.59%	86.42%	88.60%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	73,681	24,247	232,204	43,425	373,557
	N° de atenciones totales	87,224	28,871	282,999	52,510	451,604
	% (TEAP) - TOTAL	84.47%	83.98%	82.05%	82.70%	82.72%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2017  
MES: SETIEMBRE  
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	106	6,392	1.66%
CAC AREQUIPA	235	9,184	2.56%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	142	5,293	2.68%
CAC AYACUCHO	46	3,429	1.34%
CAC BEGONIAS	117	7,350	1.59%
CAC BRASIL	254	10,479	2.42%
CAC CAJAMARCA I	377	7,448	5.06%
CAC CAJAMARCA II	147	3,099	4.74%
CAC CHICLAYO I	259	8,487	3.05%
CAC CHICLAYO III	55	3,378	1.63%
CAC CHIMBOTE	164	5,027	3.26%
CAC CHORRILLOS	292	11,312	2.58%
CAC CUSCO	326	9,529	3.42%
CAC CUSCO REAL PLAZA	301	7,625	3.95%
CAC CUSCO 5	547	5,883	9.30%
CAC HUANCAYO	123	9,960	1.23%
CAC HUANUCO	190	5,747	3.31%
CAC HUARAZ	395	5,070	7.79%
CAC ICA EL QUINDE	77	5,670	1.36%
CAC ILO	349	2,044	17.07%
CAC IQUITOS	127	2,986	4.25%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	322	10,386	3.10%
CAC JOCKEY PLAZA	72	9,325	0.77%
CAC JULIACA REAL PLAZA	153	7,052	2.17%
CAC LA MOLINA	66	3,966	1.66%
CAC LARCO	45	7,867	0.57%
CAC MALL DEL SUR	153	9,305	1.64%
CAC MEGAPLAZA	615	21,758	2.83%
CAC PIURA OPEN PLAZA	275	6,659	4.13%
CAC PIURA REAL PLAZA	503	6,328	7.95%
CAC PLAZA LIMA NORTE	287	12,357	2.32%
CAC PORONGOCHÉ I	174	3,104	5.61%
CAC PRIMAVERA	117	7,086	1.65%
CAC PUCALLPA	54	3,772	1.43%
CAC PUERTO MALDONADO	370	3,293	11.24%
CAC PUNO	60	4,480	1.34%
CAC SALAVERRY	152	6,694	2.27%
CAC SAN ANDRÉS	105	5,533	1.90%
CAC SAN BORJA	52	7,532	0.69%
CAC SAN MIGUEL	242	13,988	1.73%
CAC TACNA	888	5,727	15.51%
CAC TARAPOTO	109	3,834	2.84%
CAC TRUJILLO 1	312	9,000	3.47%
CAC TRUJILLO 2	342	7,231	4.73%
CAC TRUJILLO 4	70	2,305	3.04%
CAC TUMBES	149	2,914	5.11%
CAV ABANCAY	110	2,691	4.09%
CAV ATOCONGO	189	10,331	1.83%
CAV BELLAVISTA	302	8,514	3.55%
CAV CENTRO CÍVICO	252	10,429	2.42%
CAV CHACHAPOYAS	44	1,502	2.93%
CAV CHICLAYO BALTA	136	4,835	2.81%
CAV CHIMBOTE	27	1,445	1.87%
CAV CHINCHA	30	3,085	0.97%
CAV GAMARRA	84	5,699	1.47%
CAV HUACHO	74	7,267	1.02%
CAV JULIACA	34	4,124	0.82%
CAV LA CULTURA	46	2,824	1.63%
CAV LAMBRAMANI	117	5,712	2.05%
CAV LINCÉ	132	4,787	2.76%
CAV MINKA	218	9,051	2.41%
CAV MOQUEGUA	112	858	13.05%
CAV PORONGOCHÉ II	45	5,174	0.87%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	134	7,066	1.90%
CAV SANTA ANITA	118	10,690	1.10%
CAV SANTA CLARA	127	6,455	1.97%
CAV TRUJILLO 3	224	7,142	3.14%
CAV UNICACHI	110	8,624	1.28%
CAV VILLA EL SALVADOR	85	6,411	1.33%
<b>TOTAL</b>	<b>13,066</b>	<b>451,604</b>	<b>2.89%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2017  
**MES:** SETIEMBRE  
**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	10,963	2,522,227	0.43%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	132	48,899	0.27%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	11	5,837	0.19%
<b>TOTAL</b>	<b>11,106</b>	<b>2,576,963</b>	<b>0.43%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2017  
**MES:** SETIEMBRE  
**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	2,608,474	2,608,474	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	50,460	50,460	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,245	6,245	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	2,248,929	2,522,227	89.16%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	44,836	48,899	91.69%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,514	5,837	94.47%