

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2017
 MES: OCTUBRE
 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	272.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	364.00	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	340.50	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	329.50	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	330.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	233.50	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	214.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	330.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	272.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	272.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	364.50	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	284.00	0.00%
CAC HUÁNUCO	0.00	288.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	214.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	359.50	0.00%
CAC ILO	0.00	237.50	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	296.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	347.50	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	300.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	330.50	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	330.50	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	290.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	351.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	298.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	284.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	256.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	234.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	333.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	272.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	300.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	364.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	238.00	0.00%
CAC TABAPOTO	0.00	236.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	1.58	214.00	0.74%
CAC TRUJILLO 2	0.00	330.50	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	7.95	744.00	1.07%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
CAV ABANCAV	0.00	213.00	0.00%
CAV ATOCONGO	0.00	318.00	0.00%
CAV BELLAVISTA	0.00	330.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	367.00	0.00%
CAV CHACHAPOYAS	0.00	231.00	0.00%
CAV CHICLAYO BALTA	0.00	233.50	0.00%
CAV CHIMBOTE	0.00	235.00	0.00%
CAV CHINCHA	0.00	284.00	0.00%
CAV GAMARRA	0.00	213.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	364.75	0.00%
CAV JULIACA	0.00	235.00	0.00%
CAV LA CULTURA	0.00	256.00	0.00%
CAV LAMBRAMANI	0.00	364.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	213.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	274.00	0.00%
CAV MOQUEGUA	0.00	235.00	0.00%
CAV PORONGOCHÉ II	0.00	350.50	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	239.00	0.00%
CAV SANTA ANITA	0.00	337.00	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.00	298.00	0.00%
CAV TRUJILLO 3	0.00	364.50	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	301.00	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	234.00	0.00%
Total general	9.53	22462.25	0.042%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2017
 MES: OCTUBRE
 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.	1,791	353	2,484	827	5,455
	N° de atenciones totales	2,024	429	2,831	892	6,176
	% (TEAP)	88.49%	82.28%	87.74%	92.71%	88.33%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,380	605	3,595	943	6,523

	N° de atenciones totales	1,792	839	5,017	1,290	8,938
	% (TEAP)	77.01%	72.11%	71.66%	73.10%	72.98%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	347	71	2,955	147	3,520
	N° de atenciones totales	510	136	4,256	232	5,134
	% (TEAP)	68.04%	52.21%	69.43%	63.36%	68.56%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	505	262	1,284	472	2,523
	N° de atenciones totales	590	302	1,529	568	2,989
	% (TEAP)	85.59%	86.75%	83.98%	83.10%	84.41%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	774	219	4,869	355	6,217
	N° de atenciones totales	831	224	5,388	412	6,855
	% (TEAP)	93.14%	97.77%	90.37%	86.17%	90.69%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,438	286	4,929	967	8,620
	N° de atenciones totales	2,637	337	5,609	1,161	9,744
	% (TEAP)	92.45%	84.87%	87.88%	83.29%	88.46%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	596	154	2,965	492	4,207
	N° de atenciones totales	883	223	4,204	723	6,033
	% (TEAP)	67.50%	69.06%	70.53%	68.05%	69.73%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	529	117	2,223	260	3,129
	N° de atenciones totales	633	133	2,620	307	3,693
	% (TEAP)	83.57%	87.97%	84.85%	84.69%	84.73%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,612	219	3,739	773	7,343
	N° de atenciones totales	3,129	266	4,280	929	8,604
	% (TEAP)	83.48%	82.33%	87.36%	83.21%	85.34%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	341	60	2,308	174	2,883
	N° de atenciones totales	348	71	2,771	210	3,400
	% (TEAP)	97.99%	84.51%	83.29%	82.86%	84.79%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,144	245	2,762	618	4,769
	N° de atenciones totales	1,245	264	2,973	683	5,165
	% (TEAP)	91.89%	92.80%	92.90%	90.48%	92.33%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,732	484	6,954	1,504	10,674
	N° de atenciones totales	1,835	532	7,476	1,640	11,483
	% (TEAP)	94.39%	90.98%	93.02%	91.71%	92.95%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	356	723	7,397	496	8,972
	N° de atenciones totales	358	746	7,856	523	9,483
	% (TEAP)	99.44%	96.92%	94.16%	94.84%	94.61%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	699	624	2,393	325	4,041
	N° de atenciones totales	749	749	3,074	350	4,922
	% (TEAP)	93.32%	83.31%	77.85%	92.86%	82.10%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	435	278	3,619	979	5,311
	N° de atenciones totales	452	365	4,698	1,324	6,839
	% (TEAP)	96.24%	76.16%	77.03%	73.94%	77.66%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	428	200	3,606	281	4,515
	N° de atenciones totales	522	253	7,739	381	8,895
	% (TEAP)	81.99%	79.05%	46.60%	73.75%	50.76%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	692	191	2,188	323	3,394
	N° de atenciones totales	829	244	3,056	415	4,544
	% (TEAP)	83.47%	78.28%	71.60%	77.83%	74.69%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	508	96	2,718	404	3,726
	N° de atenciones totales	671	118	3,437	512	4,738
	% (TEAP)	75.71%	81.36%	79.08%	78.91%	78.64%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	107	56	3,703	162	4,028
	N° de atenciones totales	116	61	5,461	198	5,836
	% (TEAP)	92.24%	91.80%	67.81%	81.82%	69.02%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	452	14	1,423	61	1,950
	N° de atenciones totales	549	27	1,635	83	2,294
	% (TEAP)	82.33%	51.85%	87.03%	73.49%	85.00%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	583	52	820	87	1,542
	N° de atenciones totales	902	94	1,545	167	2,708
	% (TEAP)	64.63%	55.32%	53.07%	52.10%	56.94%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	982	408	5,628	2,505	9,523
	N° de atenciones totales	1,037	426	5,866	2,663	9,992
	% (TEAP)	94.70%	95.77%	95.94%	94.07%	95.31%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,299	494	6,060	569	8,422
	N° de atenciones totales	1,342	550	6,633	621	9,146
	% (TEAP)	96.80%	89.82%	91.36%	91.63%	92.08%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	822	188	4,184	379	5,573
	N° de atenciones totales	1,038	215	4,977	435	6,665
	% (TEAP)	79.19%	87.44%	84.07%	87.13%	83.62%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	454	120	2,226	259	3,059
	N° de atenciones totales	556	142	2,635	331	3,664
	% (TEAP)	81.65%	84.51%	84.48%	78.25%	83.49%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	807	110	4,739	128	5,784
	N° de atenciones totales	981	112	6,600	131	7,824
	% (TEAP)	82.26%	98.21%	71.80%	97.71%	73.93%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,046	338	4,491	789	6,664
	N° de atenciones totales	1,127	406	5,781	954	8,268
	% (TEAP)	92.81%	83.25%	77.69%	82.70%	80.60%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	5,162	879	9,805	2,288	18,134
	N° de atenciones totales	5,491	1,118	11,679	2,865	21,153
	% (TEAP)	94.01%	78.62%	83.95%	79.86%	85.73%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,129	86	3,861	325	5,401
	N° de atenciones totales	1,397	121	4,993	454	6,965
	% (TEAP)	80.82%	71.07%	77.33%	71.59%	77.54%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	833	180	2,978	531	4,522
	N° de atenciones totales	1,277	264	4,370	844	6,755
	% (TEAP)	65.23%	68.18%	68.15%	62.91%	66.94%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4,298	645	4,967	1,430	11,340
	N° de atenciones totales	4,531	818	6,035	1,706	13,090
	% (TEAP)	94.86%	78.85%	82.30%	83.82%	86.63%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	766	1,609	2,120	793	5,288
	N° de atenciones totales	936	2,099	2,717	1,012	6,764
	% (TEAP)	81.84%	76.66%	78.03%	78.36%	78.18%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	919	279	4,462	597	6,257
	N° de atenciones totales	948	291	4,631	632	6,502
	% (TEAP)	96.94%	95.88%	96.35%	94.46%	96.23%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	933	224	1,206	463	2,826
	N° de atenciones totales	1,580	351	1,670	741	4,342
	% (TEAP)	59.05%	63.82%	72.22%	62.48%	65.09%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	297	27	2,334	34	2,692
	N° de atenciones totales	378	31	2,827	39	3,275

	% (TEAP)	78.57%	87.10%	82.56%	87.18%	82.20%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	539	234	2,419	65	3,257
	N° de atenciones totales	567	281	2,677	79	3,604
	% (TEAP)	95.06%	83.27%	90.36%	82.28%	90.37%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,596	184	4,297	383	6,460
	N° de atenciones totales	1,724	197	4,610	419	6,950
	% (TEAP)	92.58%	93.40%	93.21%	91.41%	92.95%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	94	88	4,888	44	5,114
	N° de atenciones totales	96	96	5,263	53	5,508
	% (TEAP)	97.92%	91.67%	92.87%	83.02%	92.85%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	948	305	4,384	824	6,461
	N° de atenciones totales	1,024	345	4,708	943	7,020
	% (TEAP)	92.58%	88.41%	93.12%	87.38%	92.04%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,546	433	7,727	1,514	12,220
	N° de atenciones totales	2,936	484	8,466	1,695	13,581
	% (TEAP)	86.72%	89.46%	91.27%	89.32%	89.98%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	837	230	1,526	780	3,373
	N° de atenciones totales	1,403	387	2,402	1,293	5,485
	% (TEAP)	59.66%	59.43%	63.53%	60.32%	61.49%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	547	61	1,045	74	1,727
	N° de atenciones totales	1,183	89	2,616	191	4,079
	% (TEAP)	46.24%	68.54%	39.95%	38.74%	42.34%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	991	297	7,600	655	9,543
	N° de atenciones totales	1,022	309	7,965	681	9,977
	% (TEAP)	96.97%	96.12%	95.42%	96.18%	95.65%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	882	162	5,060	289	6,393
	N° de atenciones totales	1,000	198	5,697	356	7,251
	% (TEAP)	88.20%	81.82%	88.82%	81.18%	88.17%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	244	79	1,607	215	2,145
	N° de atenciones totales	265	83	1,778	231	2,357
	% (TEAP)	92.08%	95.18%	90.38%	93.07%	91.01%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	781	128	1,081	234	2,224
	N° de atenciones totales	1,088	183	1,437	341	3,049
	% (TEAP)	71.78%	69.95%	75.23%	68.62%	72.94%
CAV ABANCAY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	105	31	2,302	25	2,463
	N° de atenciones totales	106	34	2,567	26	2,733
	% (TEAP)	99.06%	91.18%	89.68%	96.15%	90.12%
CAV ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,650	591	5,886	1,682	9,809
	N° de atenciones totales	1,721	620	6,127	1,756	10,224
	% (TEAP)	95.87%	95.32%	96.07%	95.79%	95.94%
CAV BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,266	648	3,019	1,408	6,341
	N° de atenciones totales	1,554	769	3,492	1,753	7,568
	% (TEAP)	81.47%	84.27%	86.45%	80.32%	83.79%
CAV CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,975	464	5,500	941	9,880
	N° de atenciones totales	3,432	527	6,253	1,121	11,333
	% (TEAP)	86.68%	88.05%	87.96%	83.94%	87.18%
CAV CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	396	61	1,218	107	1,782
	N° de atenciones totales	424	65	1,285	117	1,891
	% (TEAP)	93.40%	93.85%	94.79%	91.45%	94.24%
CAV CHICLAYO BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	845	128	2,767	797	4,537
	N° de atenciones totales	917	146	3,068	897	5,028
	% (TEAP)	92.15%	87.67%	90.19%	88.85%	90.23%
CAV CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	102	71	949	177	1,299
	N° de atenciones totales	108	75	997	187	1,367
	% (TEAP)	94.44%	94.67%	95.19%	94.65%	95.03%
CAV CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	65	74	1,996	219	2,354
	N° de atenciones totales	74	97	2,378	273	2,822
	% (TEAP)	87.84%	76.29%	83.94%	80.22%	83.42%
CAV GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,552	577	1,386	1,277	4,792
	N° de atenciones totales	1,849	697	1,626	1,571	5,743
	% (TEAP)	83.94%	82.78%	85.24%	81.29%	83.44%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,911	983	2,565	972	6,431
	N° de atenciones totales	2,246	1,170	2,914	1,114	7,444
	% (TEAP)	85.08%	84.02%	88.02%	87.25%	86.39%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	376	164	2,777	284	3,601
	N° de atenciones totales	456	185	3,247	338	4,226
	% (TEAP)	82.46%	88.65%	85.53%	84.02%	85.21%
CAV LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	150	120	2,147	265	2,682
	N° de atenciones totales	158	124	2,236	284	2,802
	% (TEAP)	94.94%	96.77%	96.02%	93.31%	95.72%
CAV LAMBARAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,732	153	2,726	462	5,073
	N° de atenciones totales	1,833	164	2,839	480	5,316
	% (TEAP)	94.49%	93.29%	96.02%	96.25%	95.43%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,076	196	2,187	534	3,993
	N° de atenciones totales	1,261	220	2,539	622	4,642
	% (TEAP)	85.33%	89.09%	86.14%	85.85%	86.02%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,665	410	4,250	1,181	7,506
	N° de atenciones totales	1,845	468	4,749	1,321	8,383
	% (TEAP)	90.24%	87.61%	89.49%	89.40%	89.54%
CAV MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	240	102	700	86	1,128
	N° de atenciones totales	263	117	770	95	1,245
	% (TEAP)	91.25%	87.18%	90.91%	90.53%	90.60%
CAV PORONGOCHIE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	444	182	3,965	367	4,958
	N° de atenciones totales	468	191	4,321	388	5,368
	% (TEAP)	94.87%	95.29%	91.76%	94.59%	92.36%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,406	1,388	2,118	1,199	6,111
	N° de atenciones totales	1,534	1,524	2,297	1,342	6,697
	% (TEAP)	91.66%	91.08%	92.21%	89.34%	91.25%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,297	1,226	3,473	1,681	8,677
	N° de atenciones totales	2,672	1,587	4,307	2,125	10,691
	% (TEAP)	85.97%	77.25%	80.64%	79.11%	81.16%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,387	944	1,851	1,019	5,201
	N° de atenciones totales	1,583	1,121	2,146	1,186	6,036
	% (TEAP)	87.62%	84.21%	86.25%	85.92%	86.17%
CAV TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,008	141	4,952	699	7,800
	N° de atenciones totales	2,115	157	5,148	731	8,151
	% (TEAP)	94.94%	89.81%	96.19%	95.62%	95.69%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,927	468	3,603	991	6,989
	N° de atenciones totales	2,378	565	4,289	1,214	8,446
	% (TEAP)	81.03%	82.83%	84.01%	81.63%	82.75%

CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,455	1,308	195	982	4,940
	N° de atenciones totales	2,839	1,605	200	1,180	5,824
	% (TEAP)	86.47%	81.50%	97.50%	83.22%	84.82%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	76,231	23,527	232,161	44,172	376,091
	N° de atenciones totales	88,368	28,237	276,283	52,831	445,719
	% (TEAP) - TOTAL	86.27%	83.32%	84.03%	83.61%	84.38%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2017
MES: OCTUBRE
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	102	6,176	1.65%
CAC AREQUIPA	566	8,938	6.33%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	98	5,134	1.91%
CAC AYACUCHO	62	2,989	2.07%
CAC BEGONIAS	103	6,855	1.50%
CAC BRASIL	265	9,744	2.72%
CAC CAJAMARCA I	333	6,033	5.52%
CAC CAJAMARCA II	136	3,693	3.68%
CAC CHICLAYO I	211	8,604	2.45%
CAC CHICLAYO III	47	3,400	1.38%
CAC CHIMBOTE	85	5,165	1.65%
CAC CHORRILLOS	275	11,483	2.39%
CAC CUSCO	233	9,483	2.46%
CAC CUSCO REAL PLAZA	270	6,839	3.95%
CAC CUSCO 5	404	4,922	8.21%
CAC HUANCAYO	110	8,895	1.24%
CAC HUANUCO	141	4,544	3.10%
CAC HUARAZ	293	4,738	6.18%
CAC ICA EL QUINDE	69	5,836	1.18%
CAC ILO	205	2,294	8.94%
CAC IQUITOS	42	2,708	1.55%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	294	9,992	2.94%
CAC JOCKEY PLAZA	58	9,146	0.63%
CAC JULIACA REAL PLAZA	165	6,665	2.48%
CAC LA MOLINA	85	3,664	2.32%
CAC LARCO	42	7,824	0.54%
CAC MALL DEL SUR	166	8,268	2.01%
CAC MEGAPLAZA	555	21,153	2.62%
CAC PIURA OPEN PLAZA	283	6,965	4.06%
CAC PIURA REAL PLAZA	297	6,755	4.40%
CAC PLAZA LIMA NORTE	383	13,090	2.93%
CAC PORONGOCHÉ I	388	6,764	5.74%
CAC PRIMAVERA	86	6,502	1.32%
CAC PUCALLPA	153	4,342	3.52%
CAC PUERTO MALDONADO	378	3,275	11.54%
CAC PUNO	69	3,604	1.91%
CAC SALAVERRY	183	6,950	2.63%
CAC SAN ANDRÉS	163	5,508	2.96%
CAC SAN BORJA	36	7,020	0.51%
CAC SAN MIGUEL	218	13,581	1.61%
CAC TACNA	921	5,485	16.79%
CAC TARAPOTO	71	4,079	1.74%
CAC TRUJILLO 1	303	9,977	3.04%
CAC TRUJILLO 2	228	7,251	3.14%
CAC TRUJILLO 4	84	2,357	3.56%
CAC TUMBES	114	3,049	3.74%
CAV ABANCAY	82	2,733	3.00%
CAV ATOCONGO	153	10,224	1.50%
CAV BELLAVISTA	246	7,568	3.25%
CAV CENTRO CÍVICO	280	11,333	2.47%
CAV CHACHAPOYAS	41	1,891	2.17%
CAV CHICLAYO BALTA	106	5,028	2.11%
CAV CHIMBOTE	15	1,367	1.10%
CAV CHINCHA	28	2,822	0.99%
CAV GAMARRA	84	5,743	1.46%
CAV HUACHO	60	7,444	0.81%
CAV JULIACA	31	4,226	0.73%
CAV LA CULTURA	35	2,802	1.25%
CAV LAMBRAMANI	79	5,316	1.49%
CAV LINCÉ	114	4,642	2.46%
CAV MINKA	186	8,383	2.22%
CAV MOQUEGUA	79	1,245	6.35%
CAV PORONGOCHÉ II	44	5,368	0.82%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	136	6,697	2.03%
CAV SANTA ANITA	169	10,691	1.58%
CAV SANTA CLARA	99	6,036	1.64%
CAV TRUJILLO 3	164	8,151	2.01%
CAV UNICACHI	134	8,446	1.59%
CAV VILLA EL SALVADOR	108	5,824	1.85%
TOTAL	12,246	445,719	2.75%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2017
MES: OCTUBRE
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	10,914	2,598,100	0.42%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	151	44,831	0.34%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	28	5,823	0.48%
TOTAL	11,093	2,648,754	0.42%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2017
MES: OCTUBRE
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	2,679,884	2,679,884	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	46,357	46,357	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,149	6,149	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	2,249,644	2,598,100	86.59%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	41,526	44,831	92.63%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,491	5,823	94.30%