

EMPRESA:

AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

AÑO:

2017

MES:

NOVIEMBRE

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	360.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	214.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	196.00	0.00%
CAC BRASIL	0.00	330.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	348.00	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	221.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	204.00	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	360.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	284.00	0.00%
CAC HUÁNUCO	0.00	288.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	213.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	356.00	0.00%
CAC ILO	0.00	233.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	236.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	196.00	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	196.00	0.00%
CAC LARCO	1.00	196.00	0.51%
CAC MALL DEL SUR	0.00	300.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	325.50	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	325.00	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	256.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	228.50	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	272.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	299.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	358.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	228.00	0.00%
CAC TABAPOTO	0.00	233.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	213.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	326.00	0.00%
CAC TRUJILLO 4	0.00	213.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	213.00	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	3.67	720.00	0.51%
Canal de Atención Telefónica 135	1.00	720.00	0.14%
CAV ABANCAV	0.00	205.00	0.00%
CAV ATOCONGO	0.00	318.00	0.00%
CAV BELLAVISTA	0.00	329.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	360.00	0.00%
CAV CHACHAPOYAS	0.00	230.00	0.00%
CAV CHICLAYO BALTA	0.00	232.00	0.00%
CAV CHIMBOTE	0.00	229.00	0.00%
CAV CHINCHA	0.00	284.00	0.00%
CAV GAMARRA	0.00	205.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	358.00	0.00%
CAV JULIACA	0.00	236.00	0.00%
CAV LA CULTURA	0.00	258.00	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 MOQUEGUA	0.00	236.00	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%
Total general	5.67	22134.00	0.026%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2017
 MES: NOVIEMBRE
 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.	2,018	283	1,946	935	5,182
	N° de atenciones totales	2,337	328	2,314	1,150	6,129
	% (TEAP)	86.35%	86.28%	84.10%	81.30%	84.55%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	942	504	2,517	826	4,789
	N° de atenciones totales	1,286	718	3,634	1,158	6,796
	% (TEAP)	73.25%	70.19%	69.26%	71.33%	70.47%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	313	82	2,514	123	3,032
	N° de atenciones totales	446	157	4,201	209	5,013
	% (TEAP)	70.18%	52.23%	59.84%	58.85%	60.48%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	896	202	1,121	413	2,632
	N° de atenciones totales	1,038	229	1,351	478	3,096
	% (TEAP)	86.32%	88.21%	82.98%	86.40%	85.01%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	819	150	5,071	210	6,250
	N° de atenciones totales	885	163	5,711	246	7,005
	% (TEAP)	92.54%	92.02%	88.79%	85.37%	89.22%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,288	274	4,442	853	7,857
	N° de atenciones totales	2,551	342	5,167	1,037	9,097
	% (TEAP)	89.69%	80.12%	85.97%	82.26%	86.37%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	665	146	3,329	489	4,629
	N° de atenciones totales	903	193	4,550	683	6,329
	% (TEAP)	73.64%	75.65%	73.16%	71.60%	73.14%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	335	79	1,845	299	2,558
	N° de atenciones totales	430	117	2,359	398	3,304
	% (TEAP)	77.91%	67.52%	78.21%	75.13%	77.42%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,555	164	3,046	812	6,577
	N° de atenciones totales	3,309	221	3,687	1,026	8,243
	% (TEAP)	77.21%	74.21%	82.61%	79.14%	79.79%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	298	58	3,038	214	3,608
	N° de atenciones totales	300	62	3,379	246	3,987
	% (TEAP)	99.33%	93.55%	89.91%	86.99%	90.49%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,090	170	2,491	481	4,232
	N° de atenciones totales	1,222	191	2,809	533	4,755
	% (TEAP)	89.20%	89.01%	88.68%	90.24%	89.00%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,915	342	7,277	1,436	10,970
	N° de atenciones totales	1,965	355	7,589	1,483	11,392
	% (TEAP)	97.46%	96.34%	95.89%	96.83%	96.30%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	329	583	6,980	419	8,311
	N° de atenciones totales	335	625	7,559	436	8,955
	% (TEAP)	98.21%	93.28%	92.34%	96.10%	92.81%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	579	527	2,606	263	3,975
	N° de atenciones totales	639	586	2,986	298	4,509
	% (TEAP)	90.61%	89.93%	87.27%	88.26%	88.16%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	468	309	5,031	394	6,202
	N° de atenciones totales	489	379	5,825	504	7,197
	% (TEAP)	95.71%	81.53%	86.37%	78.17%	86.17%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	605	317	5,550	423	6,895
	N° de atenciones totales	713	365	7,303	496	8,877
	% (TEAP)	84.85%	86.85%	76.00%	85.28%	77.67%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	731	160	2,471	381	3,743
	N° de atenciones totales	861	184	3,023	474	4,542
	% (TEAP)	84.90%	86.96%	81.74%	80.38%	82.41%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	431	90	2,888	388	3,797
	N° de atenciones totales	550	109	3,610	487	4,756
	% (TEAP)	78.36%	82.57%	80.00%	79.67%	79.84%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	134	104	5,412	139	5,789
	N° de atenciones totales	138	107	6,291	145	6,681
	% (TEAP)	97.10%	97.20%	86.03%	95.86%	86.65%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	474	11	1,706	25	2,216
	N° de atenciones totales	556	11	2,307	38	2,912
	% (TEAP)	85.25%	100.00%	73.95%	65.79%	76.10%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	943	120	1,289	160	2,512
	N° de atenciones totales	1,167	179	1,583	188	3,117
	% (TEAP)	80.81%	67.04%	81.43%	85.11%	80.59%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,064	261	5,045	2,137	8,507
	N° de atenciones totales	1,105	276	5,224	2,245	8,850
	% (TEAP)	96.29%	94.57%	96.57%	95.19%	96.12%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,092	461	5,461	685	7,699
	N° de atenciones totales	1,160	530	6,117	797	8,604
	% (TEAP)	94.14%	86.98%	89.28%	85.95%	89.48%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,269	162	3,794	519	5,744
	N° de atenciones totales	1,514	193	4,479	608	6,794
	% (TEAP)	83.82%	83.94%	84.71%	85.36%	84.55%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	512	100	2,418	207	3,237
	N° de atenciones totales	587	114	2,719	245	3,665
	% (TEAP)	87.22%	87.72%	88.93%	84.49%	88.32%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,173	223	3,507	202	5,105
	N° de atenciones totales	1,527	244	5,539	216	7,526
	% (TEAP)	76.82%	91.39%	63.31%	93.52%	67.83%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	752	248	4,749	818	6,567
	N° de atenciones totales	912	402	5,931	1,088	8,333
	% (TEAP)	82.46%	61.69%	80.07%	75.18%	78.81%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	5,364	930	9,982	2,446	18,722
	N° de atenciones totales	5,650	1,123	11,290	2,882	20,945
	% (TEAP)	94.94%	82.81%	88.41%	84.87%	89.39%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,012	74	3,230	206	4,522
	N° de atenciones totales	1,398	115	4,414	333	6,260
	% (TEAP)	72.39%	64.35%	73.18%	61.86%	72.24%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,075	152	3,181	496	4,904
	N° de atenciones totales	1,562	238	4,490	774	7,064

	% (TEAP)	68.82%	63.87%	70.85%	64.08%	69.42%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	5,041	569	5,831	1,440	12,881
	N° de atenciones totales	5,288	676	6,686	1,664	14,314
	% (TEAP)	95.33%	84.17%	87.21%	86.54%	89.99%
CAC PORONGOCHO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	755	1,664	2,158	562	5,139
	N° de atenciones totales	888	2,070	2,570	698	6,226
	% (TEAP)	85.02%	80.39%	83.97%	80.52%	82.54%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,101	293	4,740	511	6,645
	N° de atenciones totales	1,137	309	4,911	533	6,890
	% (TEAP)	96.83%	94.82%	96.52%	95.87%	96.44%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,191	170	1,042	475	2,878
	N° de atenciones totales	1,994	252	1,544	759	4,549
	% (TEAP)	59.73%	67.46%	67.49%	62.58%	63.27%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	254	59	3,128	63	3,504
	N° de atenciones totales	312	69	3,524	75	3,980
	% (TEAP)	81.41%	85.51%	88.76%	84.00%	88.04%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	476	273	2,748	48	3,545
	N° de atenciones totales	490	287	2,910	51	3,738
	% (TEAP)	97.14%	95.12%	94.43%	94.12%	94.84%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,376	241	4,080	398	6,095
	N° de atenciones totales	1,518	266	4,503	441	6,728
	% (TEAP)	90.65%	90.60%	90.61%	90.25%	90.59%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	122	67	4,066	121	4,376
	N° de atenciones totales	128	73	4,531	139	4,871
	% (TEAP)	95.31%	91.78%	89.74%	87.05%	89.84%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,213	329	4,048	922	6,512
	N° de atenciones totales	1,305	355	4,264	981	6,905
	% (TEAP)	92.95%	92.68%	94.93%	93.99%	94.31%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,928	416	7,827	1,285	12,456
	N° de atenciones totales	3,259	474	8,359	1,416	13,508
	% (TEAP)	89.84%	87.76%	93.64%	90.75%	92.21%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	788	230	1,619	737	3,374
	N° de atenciones totales	1,224	333	2,351	1,134	5,042
	% (TEAP)	64.38%	69.07%	68.86%	64.99%	66.92%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	973	52	2,105	87	3,217
	N° de atenciones totales	1,349	66	3,051	116	4,582
	% (TEAP)	72.13%	78.79%	68.99%	75.00%	70.21%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	801	233	6,364	604	8,002
	N° de atenciones totales	830	251	7,118	627	8,826
	% (TEAP)	96.51%	92.83%	89.41%	96.33%	90.66%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	888	149	5,280	289	6,606
	N° de atenciones totales	969	173	5,871	326	7,339
	% (TEAP)	91.64%	86.13%	89.93%	88.65%	90.01%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	217	50	1,732	195	2,194
	N° de atenciones totales	225	51	1,795	198	2,269
	% (TEAP)	96.44%	98.04%	96.49%	98.48%	96.69%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	783	65	1,097	274	2,219
	N° de atenciones totales	1,209	100	1,585	454	3,348
	% (TEAP)	64.76%	65.00%	69.21%	60.35%	66.28%
CAV ABANCAY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	265	254	1,784	151	2,454
	N° de atenciones totales	276	273	2,040	170	2,759
	% (TEAP)	96.01%	93.04%	87.45%	88.82%	88.95%
CAV ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,639	624	5,798	1,552	9,613
	N° de atenciones totales	1,692	649	6,004	1,618	9,963
	% (TEAP)	96.87%	96.15%	96.57%	95.92%	96.49%
CAV BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,312	749	2,899	1,482	6,442
	N° de atenciones totales	1,587	872	3,461	1,779	7,699
	% (TEAP)	82.67%	85.89%	83.76%	83.31%	83.67%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,933	389	5,028	848	9,198
	N° de atenciones totales	3,477	462	5,908	1,023	10,870
	% (TEAP)	84.35%	84.20%	85.10%	82.89%	84.62%
CAV CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	266	57	1,037	108	1,468
	N° de atenciones totales	274	59	1,066	114	1,513
	% (TEAP)	97.08%	96.61%	97.28%	94.74%	97.03%
CAV CHICLAYO BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	714	138	2,581	959	4,392
	N° de atenciones totales	838	169	3,001	1,103	5,111
	% (TEAP)	85.20%	81.66%	86.00%	86.94%	85.93%
CAV CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	70	66	1,062	165	1,363
	N° de atenciones totales	89	68	1,165	186	1,508
	% (TEAP)	78.65%	97.06%	91.16%	88.71%	90.38%
CAV CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	62	119	2,193	215	2,589
	N° de atenciones totales	67	126	2,389	227	2,809
	% (TEAP)	92.54%	94.44%	91.80%	94.71%	92.17%
CAV GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,677	839	1,320	1,419	5,255
	N° de atenciones totales	1,977	972	1,524	1,671	6,144
	% (TEAP)	84.83%	86.32%	86.61%	84.92%	85.53%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,937	632	2,735	889	6,193
	N° de atenciones totales	2,159	694	3,050	992	6,895
	% (TEAP)	89.72%	91.07%	89.67%	89.62%	89.82%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	475	144	2,233	323	3,175
	N° de atenciones totales	557	175	2,730	411	3,873
	% (TEAP)	85.28%	82.29%	81.79%	78.59%	81.98%
CAV LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	129	63	2,011	222	2,425
	N° de atenciones totales	137	65	2,124	232	2,558
	% (TEAP)	94.16%	96.92%	94.68%	95.69%	94.80%
CAV LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,633	157	2,640	433	4,863
	N° de atenciones totales	1,736	160	2,759	456	5,111
	% (TEAP)	94.07%	98.13%	95.69%	94.96%	95.15%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,080	135	2,474	534	4,223
	N° de atenciones totales	1,146	149	2,688	575	4,558
	% (TEAP)	94.24%	90.60%	92.04%	92.87%	92.65%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,677	496	4,399	1,327	7,899
	N° de atenciones totales	1,876	554	4,886	1,472	8,788
	% (TEAP)	89.39%	89.53%	90.03%	90.15%	89.88%
CAV MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	231	121	598	134	1,084
	N° de atenciones totales	247	126	628	146	1,147
	% (TEAP)	93.52%	96.03%	95.22%	91.78%	94.51%
CAV PORONGOCHO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	335	119	2,976	115	3,545
	N° de atenciones totales	398	143	3,624	137	4,302
	% (TEAP)	84.17%	83.22%	82.12%	83.94%	82.40%

CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,191	1,275	1,664	1,528	5,658
	N° de atenciones totales	1,342	1,424	1,801	1,729	6,296
	% (TEAP)	88.75%	89.54%	92.39%	88.37%	89.87%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,068	1,040	3,158	1,587	7,853
	N° de atenciones totales	2,538	1,317	3,980	1,973	9,808
	% (TEAP)	81.48%	78.97%	79.35%	80.44%	80.07%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,525	984	2,093	1,240	5,842
	N° de atenciones totales	1,637	1,080	2,236	1,336	6,289
	% (TEAP)	93.16%	91.11%	93.60%	92.81%	92.89%
CAV TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,331	146	5,060	676	8,213
	N° de atenciones totales	2,423	153	5,163	694	8,433
	% (TEAP)	96.20%	95.42%	98.01%	97.41%	97.39%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,150	444	3,417	969	6,980
	N° de atenciones totales	2,583	535	4,071	1,185	8,374
	% (TEAP)	83.24%	82.99%	83.94%	81.77%	83.35%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,468	2,174	36	604	5,282
	N° de atenciones totales	2,724	2,404	36	684	5,848
	% (TEAP)	90.60%	90.43%	100.00%	88.30%	90.32%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	79,216	23,311	230,998	42,890	376,415
	N° de atenciones totales	91,440	27,290	269,348	50,426	438,504
	% (TEAP) - TOTAL	86.63%	85.42%	85.76%	85.06%	85.84%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2017
MES: NOVIEMBRE
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	144	6,129	2.35%
CAC AREQUIPA	412	6,796	6.06%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	110	5,013	2.19%
CAC AYACUCHO	76	3,096	2.45%
CAC BEGONIAS	177	7,005	2.53%
CAC BRASIL	269	9,097	2.96%
CAC CAJAMARCA I	367	6,329	5.80%
CAC CAJAMARCA II	163	3,304	4.93%
CAC CHICLAYO I	336	8,243	4.08%
CAC CHICLAYO III	49	3,987	1.23%
CAC CHIMBOTE	114	4,755	2.40%
CAC CHORRILLOS	222	11,392	1.95%
CAC CUSCO	249	8,955	2.78%
CAC CUSCO REAL PLAZA	333	7,197	4.63%
CAC CUSCO 5	156	4,509	3.46%
CAC HUANCAYO	103	8,877	1.16%
CAC HUANUCO	136	4,542	2.99%
CAC HUARAZ	261	4,756	5.49%
CAC ICA EL QUINDE	72	6,681	1.08%
CAC ILO	351	2,912	12.05%
CAC IQUITOS	26	3,117	0.83%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	249	8,850	2.81%
CAC JOCKEY PLAZA	64	8,604	0.74%
CAC JULIACA REAL PLAZA	174	6,794	2.56%
CAC LA MOLINA	92	3,665	2.51%
CAC LARCO	53	7,526	0.70%
CAC MALL DEL SUR	155	8,333	1.86%
CAC MEGAPLAZA	531	20,945	2.54%
CAC PIURA OPEN PLAZA	379	6,260	6.05%
CAC PIURA REAL PLAZA	309	7,064	4.37%
CAC PLAZA LIMA NORTE	435	14,314	3.04%
CAC PORONGOCHÉ I	602	6,226	9.67%
CAC PRIMAVERA	127	6,890	1.84%
CAC PUCALLPA	81	4,549	1.78%
CAC PUERTO MALDONADO	520	3,980	13.07%
CAC PUNO	31	3,738	0.83%
CAC SALAVERRY	198	6,728	2.94%
CAC SAN ANDRES	94	4,871	1.93%
CAC SAN BORJA	50	6,905	0.72%
CAC SAN MIGUEL	273	13,508	2.02%
CAC TACNA	736	5,042	14.60%
CAC TARAPOTO	112	4,582	2.44%
CAC TRUJILLO 1	331	8,826	3.75%
CAC TRUJILLO 2	210	7,339	2.86%
CAC TRUJILLO 4	52	2,269	2.29%
CAC TUMBES	165	3,348	4.93%
CAV ABANCAY	95	2,759	3.44%
CAV ATOCONGO	146	9,963	1.47%
CAV BELLAVISTA	219	7,699	2.84%
CAV CENTRO CÍVICO	285	10,870	2.62%
CAV CHACHAPOYAS	13	1,513	0.86%
CAV CHICLAYO BALTA	104	5,111	2.03%
CAV CHIMBOTE	27	1,508	1.79%
CAV CHINCHA	19	2,809	0.68%
CAV GAMARRA	89	6,144	1.45%
CAV HUACHO	55	6,895	0.80%
CAV JULIACA	25	3,873	0.65%
CAV LA CULTURA	50	2,558	1.95%
CAV LAMBRAMANI	77	5,111	1.51%
CAV LINCE	111	4,558	2.44%
CAV MINKA	185	8,788	2.11%
CAV MOQUEGUA	5	1,147	0.44%
CAV PORONGOCHÉ II	103	4,302	2.39%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	147	6,296	2.33%
CAV SANTA ANITA	136	9,808	1.39%
CAV SANTA CLARA	91	6,289	1.45%
CAV TRUJILLO 3	146	8,433	1.73%

CAV UNICACHI	100	8,374	1.19%
CAV VILLA EL SALVADOR	102	5,848	1.74%
TOTAL	12,479	438,504	2.85%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2017
MES: NOVIEMBRE
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	11,275	2,530,773	0.45%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	229	42,747	0.54%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	46	6,223	0.74%
TOTAL	11,550	2,579,743	0.45%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2017
MES: NOVIEMBRE
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	2,599,800	2,599,800	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	43,720	43,720	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,668	6,668	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	2,266,967	2,530,773	89.58%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	40,081	42,747	93.76%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,751	6,223	92.42%