

EMPRESA:

AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

AÑO:

2017

MES:

DICIEMBRE

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	300.50	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	261.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	369.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	209.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	190.00	0.00%
CAC BRASIL	0.00	344.50	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	351.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	324.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	335.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	239.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	221.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	338.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	261.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	259.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	361.50	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	290.00	0.00%
CAC HUÁNUCO	0.00	295.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	221.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	367.00	0.00%
CAC ILO	0.00	228.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	230.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	190.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	287.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	352.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	190.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	190.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	316.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	342.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	333.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	335.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	317.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	356.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	307.50	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	284.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	246.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	224.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	331.50	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	259.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	308.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	375.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	231.00	0.00%
CAC TABAPOTO	0.00	230.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	3.00	221.00	1.36%
CAC TRUJILLO 2	0.00	327.00	0.00%
CAC TRUJILLO 4	0.00	221.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	221.00	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	2.28	744.00	0.31%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
CAV ABANCAV	0.00	196.00	0.00%
CAV ATOCONGO	0.00	323.00	0.00%
CAV BELLAVISTA	0.00	335.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	365.00	0.00%
CAV CHACHAPOYAS	0.00	231.00	0.00%
CAV CHICLAYO BALTA	0.00	241.00	0.00%
CAV CHIMBOTE	0.00	242.00	0.00%
CAV CHINCHA	0.00	290.00	0.00%
CAV GAMARRA	0.00	196.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	362.00	0.00%
CAV JULIACA	0.00	230.00	0.00%
CAV LA CULTURA	0.00	235.00	0.00%
CAV LAMBRAMANI	0.00	358.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	196.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	300.00	0.00%
CAV MOQUEGUA	0.00	224.00	0.00%
CAV PORONGOCHÉ II	0.00	357.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	220.00	0.00%
CAV SANTA ANITA	0.00	343.00	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.00	311.00	0.00%
CAV TRUJILLO 3	0.00	367.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	311.00	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	216.00	0.00%
Total general	5.28	22413.50	0.024%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2017
MES: DICIEMBRE
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.	1,208	369	1,480	401	3,458
	N° de atenciones totales	1,831	529	2,403	537	5,300
	% (TEAP)	65.97%	69.75%	61.59%	74.67%	65.25%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	816	352	2,059	524	3,751
	N° de atenciones totales	1,349	629	3,715	935	6,628
	% (TEAP)	60.49%	55.96%	55.42%	56.04%	56.59%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	379	73	2,775	166	3,393
	N° de atenciones totales	564	126	5,032	280	6,002
	% (TEAP)	67.20%	57.94%	55.15%	59.29%	56.53%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,277	116	1,084	293	2,770
	N° de atenciones totales	1,444	135	1,226	335	3,140
	% (TEAP)	88.43%	85.93%	88.42%	87.46%	88.22%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,031	274	3,222	247	4,774
	N° de atenciones totales	1,232	334	4,562	308	6,436
	% (TEAP)	83.69%	82.04%	70.63%	80.19%	74.18%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,603	184	3,529	468	5,784
	N° de atenciones totales	2,618	284	5,207	803	8,912
	% (TEAP)	61.23%	64.79%	67.77%	58.28%	64.90%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	656	118	2,728	345	3,847
	N° de atenciones totales	1,135	234	4,842	585	6,796
	% (TEAP)	57.80%	50.43%	56.34%	58.97%	56.61%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	459	111	2,333	240	3,143
	N° de atenciones totales	631	149	3,086	314	4,180
	% (TEAP)	72.74%	74.50%	75.60%	76.43%	75.19%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,142	159	3,077	774	7,152
	N° de atenciones totales	3,848	206	3,772	949	8,775
	% (TEAP)	81.65%	77.18%	81.57%	81.56%	81.50%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	437	69	2,652	217	3,375
	N° de atenciones totales	443	76	3,130	257	3,906
	% (TEAP)	98.65%	90.79%	84.73%	84.44%	86.41%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,210	254	2,175	385	4,024
	N° de atenciones totales	1,535	315	2,701	470	5,021
	% (TEAP)	78.83%	80.63%	80.53%	81.91%	80.14%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,885	297	6,371	1,139	9,692
	N° de atenciones totales	2,264	374	7,543	1,400	11,581
	% (TEAP)	83.26%	79.41%	84.46%	81.36%	83.69%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	352	499	6,044	272	7,167
	N° de atenciones totales	361	609	7,758	323	9,051
	% (TEAP)	97.51%	81.94%	77.91%	84.21%	79.18%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	697	503	2,853	390	4,443
	N° de atenciones totales	749	591	3,432	434	5,206
	% (TEAP)	93.06%	85.11%	83.13%	89.86%	85.34%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	447	114	5,615	89	6,265
	N° de atenciones totales	470	153	7,062	106	7,791
	% (TEAP)	95.11%	74.51%	79.51%	83.96%	80.41%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	531	297	3,829	373	5,030
	N° de atenciones totales	724	394	6,743	505	8,366
	% (TEAP)	73.34%	75.38%	56.78%	73.86%	60.12%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,438	323	1,480	683	3,924
	N° de atenciones totales	1,951	440	2,077	921	5,389
	% (TEAP)	73.71%	73.41%	71.26%	74.16%	72.81%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	824	85	2,977	371	4,257
	N° de atenciones totales	1,055	110	3,734	471	5,370
	% (TEAP)	78.10%	77.27%	79.73%	78.77%	79.27%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	132	70	4,869	127	5,198
	N° de atenciones totales	137	74	6,185	143	6,539
	% (TEAP)	96.35%	94.59%	78.72%	88.81%	79.49%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	328	26	1,631	49	2,034
	N° de atenciones totales	424	32	2,872	83	3,411
	% (TEAP)	77.36%	81.25%	56.79%	59.04%	59.63%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	544	52	699	67	1,362
	N° de atenciones totales	1,285	115	1,702	127	3,229
	% (TEAP)	42.33%	45.22%	41.07%	52.76%	42.18%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	979	228	5,193	2,249	8,649
	N° de atenciones totales	1,035	248	5,471	2,418	9,172
	% (TEAP)	94.59%	91.94%	94.92%	93.01%	94.30%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	949	523	4,304	595	6,371
	N° de atenciones totales	1,101	708	5,984	780	8,573
	% (TEAP)	86.19%	73.87%	71.93%	76.28%	74.31%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,328	161	4,152	389	6,030
	N° de atenciones totales	1,619	201	4,954	469	7,243
	% (TEAP)	82.03%	80.10%	83.81%	82.94%	83.25%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	418	60	2,419	101	2,998
	N° de atenciones totales	669	82	3,107	154	4,012
	% (TEAP)	62.48%	73.17%	77.86%	65.58%	74.73%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	849	139	4,379	106	5,473
	N° de atenciones totales	1,008	148	6,657	111	7,924
	% (TEAP)	84.23%	93.92%	65.78%	95.50%	69.07%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	218	201	4,140	503	5,062
	N° de atenciones totales	336	318	7,348	965	8,967
	% (TEAP)	64.88%	63.21%	56.34%	52.12%	56.45%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	5,288	608	6,316	1,648	13,860
	N° de atenciones totales	6,303	812	8,399	2,232	17,746
	% (TEAP)	83.90%	74.88%	75.20%	73.84%	78.10%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,391	109	3,052	285	4,837
	N° de atenciones totales	2,045	170	4,598	445	7,258
	% (TEAP)	68.02%	64.12%	66.38%	64.04%	66.64%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,087	166	3,496	476	5,225

	N° de atenciones totales	1,683	254	5,288	764	7,989
	% (TEAP)	64.59%	65.35%	66.11%	62.30%	65.40%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4,642	375	4,212	946	10,175
	N° de atenciones totales	5,434	499	5,614	1,237	12,784
	% (TEAP)	85.43%	75.15%	75.03%	76.48%	79.59%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	994	2,187	2,526	516	6,223
	N° de atenciones totales	1,138	2,619	2,949	614	7,320
	% (TEAP)	87.35%	83.51%	85.66%	84.04%	85.01%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,743	274	4,264	403	6,684
	N° de atenciones totales	1,943	305	4,603	443	7,294
	% (TEAP)	89.71%	89.84%	92.64%	90.97%	91.64%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,174	126	705	344	2,349
	N° de atenciones totales	2,627	253	1,446	621	4,947
	% (TEAP)	44.69%	49.80%	48.76%	55.39%	47.48%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	35	7	1,993	20	2,055
	N° de atenciones totales	65	10	3,272	33	3,380
	% (TEAP)	53.85%	70.00%	60.91%	60.61%	60.80%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	572	222	2,387	134	3,315
	N° de atenciones totales	666	262	2,841	154	3,923
	% (TEAP)	85.89%	84.73%	84.02%	87.01%	84.50%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,573	211	3,317	406	5,507
	N° de atenciones totales	1,900	251	3,843	477	6,471
	% (TEAP)	82.79%	84.06%	86.31%	85.12%	85.10%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	117	68	4,102	138	4,425
	N° de atenciones totales	121	72	4,610	145	4,948
	% (TEAP)	96.69%	94.44%	88.98%	95.17%	89.43%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,161	235	3,415	632	5,443
	N° de atenciones totales	1,366	263	4,107	729	6,465
	% (TEAP)	84.99%	89.35%	83.15%	86.69%	84.19%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,379	292	5,191	779	8,641
	N° de atenciones totales	4,441	455	7,243	1,306	13,445
	% (TEAP)	53.57%	64.18%	71.67%	59.65%	64.27%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	890	178	1,083	569	2,720
	N° de atenciones totales	1,829	320	2,096	1,080	5,325
	% (TEAP)	48.66%	55.63%	51.67%	52.69%	51.08%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	678	40	1,197	114	2,029
	N° de atenciones totales	1,195	50	2,158	141	3,544
	% (TEAP)	56.74%	80.00%	55.47%	80.85%	57.25%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	853	182	5,579	418	7,032
	N° de atenciones totales	900	191	7,044	452	8,587
	% (TEAP)	94.78%	95.29%	79.20%	92.48%	81.89%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	882	111	4,046	189	5,228
	N° de atenciones totales	1,208	152	5,621	269	7,250
	% (TEAP)	73.01%	73.03%	71.98%	70.26%	72.11%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	202	62	1,690	129	2,083
	N° de atenciones totales	231	74	1,921	152	2,378
	% (TEAP)	87.45%	83.78%	87.98%	84.87%	87.59%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	761	47	851	146	1,805
	N° de atenciones totales	1,501	85	1,484	278	3,348
	% (TEAP)	50.70%	55.29%	57.35%	52.52%	53.91%
CAV ABANCAI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	225	157	1,906	159	2,447
	N° de atenciones totales	240	165	2,348	169	2,922
	% (TEAP)	93.75%	95.15%	81.18%	94.08%	83.74%
CAV ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,411	581	5,101	1,472	9,565
	N° de atenciones totales	2,546	616	5,331	1,543	10,036
	% (TEAP)	94.70%	94.32%	95.69%	95.40%	95.31%
CAV BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,550	668	2,660	1,269	6,147
	N° de atenciones totales	2,355	956	3,436	1,756	8,503
	% (TEAP)	65.82%	69.87%	77.42%	72.27%	72.29%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,328	311	4,604	644	8,887
	N° de atenciones totales	4,014	379	5,645	792	10,830
	% (TEAP)	82.91%	82.06%	81.56%	81.31%	82.06%
CAV CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	305	56	1,076	111	1,548
	N° de atenciones totales	346	58	1,213	120	1,737
	% (TEAP)	88.15%	96.55%	88.71%	92.50%	89.12%
CAV CHICLAYO BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,020	140	2,416	778	4,354
	N° de atenciones totales	1,165	178	2,769	921	5,033
	% (TEAP)	87.55%	78.65%	87.25%	84.47%	86.51%
CAV CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	171	51	1,064	132	1,418
	N° de atenciones totales	201	57	1,205	148	1,611
	% (TEAP)	85.07%	89.47%	88.30%	89.19%	88.02%
CAV CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	139	116	2,599	219	3,073
	N° de atenciones totales	144	132	2,866	240	3,382
	% (TEAP)	96.53%	87.88%	90.68%	91.25%	90.86%
CAV GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,640	795	961	1,013	4,409
	N° de atenciones totales	2,060	1,031	1,212	1,277	5,580
	% (TEAP)	79.61%	77.11%	79.29%	79.33%	79.01%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,795	915	2,472	811	5,993
	N° de atenciones totales	2,331	1,104	3,215	976	7,626
	% (TEAP)	77.01%	82.88%	76.89%	83.09%	78.59%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	723	122	2,207	249	3,301
	N° de atenciones totales	886	144	2,578	308	3,916
	% (TEAP)	81.60%	84.72%	85.61%	80.84%	84.30%
CAV LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	164	193	1,945	296	2,598
	N° de atenciones totales	178	226	2,216	344	2,964
	% (TEAP)	92.13%	85.40%	87.77%	86.05%	87.65%
CAV LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,154	127	2,596	336	5,213
	N° de atenciones totales	2,331	136	2,731	351	5,549
	% (TEAP)	92.41%	93.38%	95.06%	95.73%	93.94%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,017	101	1,860	384	3,362
	N° de atenciones totales	1,299	145	2,282	497	4,223
	% (TEAP)	78.29%	69.66%	81.51%	77.26%	79.61%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,899	405	3,609	1,033	6,946
	N° de atenciones totales	2,488	479	4,562	1,251	8,780
	% (TEAP)	76.33%	84.55%	79.11%	82.57%	79.11%
CAV MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	318	168	601	147	1,234
	N° de atenciones totales	355	188	680	171	1,394
	% (TEAP)	89.58%	89.36%	88.38%	85.96%	88.52%
CAV PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	301	115	4,155	167	4,738
	N° de atenciones totales	342	126	5,070	196	5,734

	% (TEAP)	88.01%	91.27%	81.95%	85.20%	82.63%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,282	1,234	1,442	1,010	4,968
	N° de atenciones totales	1,562	1,491	1,657	1,198	5,908
	% (TEAP)	82.07%	82.76%	87.02%	84.31%	84.09%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,138	1,005	3,189	1,297	7,629
	N° de atenciones totales	2,814	1,317	4,083	1,656	9,870
	% (TEAP)	75.98%	76.31%	78.10%	78.32%	77.29%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,650	1,063	1,620	1,040	5,373
	N° de atenciones totales	1,891	1,260	1,854	1,201	6,206
	% (TEAP)	87.26%	84.37%	87.38%	86.59%	86.58%
CAV TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,389	115	3,995	564	7,063
	N° de atenciones totales	2,786	136	4,595	640	8,157
	% (TEAP)	85.75%	84.56%	86.94%	88.13%	86.59%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,994	419	2,495	804	5,712
	N° de atenciones totales	2,872	557	3,502	1,127	8,058
	% (TEAP)	69.43%	75.22%	71.25%	71.34%	70.89%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,376	1,208	16	608	4,208
	N° de atenciones totales	2,837	1,480	20	738	5,075
	% (TEAP)	83.75%	81.62%	80.00%	82.38%	82.92%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	81,548	21,222	202,080	34,398	339,248
	N° de atenciones totales	106,457	27,072	266,512	44,375	444,416
	% (TEAP) - TOTAL	76.60%	78.39%	75.82%	77.52%	76.34%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2017
MES: DICIEMBRE
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	267	5,300	5.04%
CAC AREQUIPA	614	6,628	9.26%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	425	6,002	7.08%
CAC AYACUCHO	99	3,140	3.15%
CAC BEGONIAS	314	6,436	4.88%
CAC BRASIL	471	8,912	5.29%
CAC CAJAMARCA I	537	6,796	7.90%
CAC CAJAMARCA II	247	4,180	5.91%
CAC CHICLAYO I	393	8,775	4.48%
CAC CHICLAYO III	107	3,906	2.74%
CAC CHIMBOTE	217	5,021	4.32%
CAC CHORRILLOS	454	11,581	3.92%
CAC CUSCO	701	9,051	7.75%
CAC CUSCO REAL PLAZA	767	7,791	9.84%
CAC CUSCO 5	497	5,206	9.55%
CAC HUANCAYO	130	8,366	1.55%
CAC HUANUCO	201	5,389	3.73%
CAC HUARAZ	348	5,370	6.48%
CAC ICA EL QUINDE	150	6,539	2.29%
CAC ILO	609	3,411	17.85%
CAC IQUITOS	194	3,229	6.01%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	319	9,172	3.48%
CAC JOCKEY PLAZA	232	8,573	2.71%
CAC JULIACA REAL PLAZA	191	7,243	2.64%
CAC LA MOLINA	186	4,012	4.64%
CAC LARCO	123	7,924	1.55%
CAC MALL DEL SUR	335	8,967	3.74%
CAC MEGAPLAZA	601	17,746	3.39%
CAC PIURA OPEN PLAZA	501	7,258	6.90%
CAC PIURA REAL PLAZA	370	7,989	4.63%
CAC PLAZA LIMA NORTE	450	12,784	3.52%
CAC PORONGOCHE I	731	7,320	9.99%
CAC PRIMAVERA	131	7,294	1.80%
CAC PUCALLPA	172	4,947	3.48%
CAC PUERTO MALDONADO	416	3,380	12.31%
CAC PUNO	267	3,923	6.81%
CAC SALAVERRY	197	6,471	3.04%
CAC SAN ANDRES	231	4,948	4.67%
CAC SAN BORJA	45	6,465	0.70%
CAC SAN MIGUEL	1,094	13,445	8.14%
CAC TACNA	1,287	5,325	24.17%
CAC TARAPOTO	118	3,544	3.33%
CAC TRUJILLO 1	460	8,587	5.36%
CAC TRUJILLO 2	495	7,250	6.83%
CAC TRUJILLO 4	104	2,378	4.37%
CAC TUMBES	191	3,348	5.70%
CAV ABANCAY	141	2,922	4.83%
CAV ATOCONGO	190	10,036	1.89%
CAV BELLAVISTA	329	8,503	3.87%
CAV CENTRO CÍVICO	259	10,830	2.39%
CAV CHACHAPOYAS	25	1,737	1.44%
CAV CHICLAYO BALTA	138	5,033	2.74%
CAV CHIMBOTE	35	1,611	2.17%
CAV CHINCHA	29	3,382	0.86%
CAV GAMARRA	63	5,580	1.13%
CAV HUACHO	78	7,626	1.02%
CAV JULIACA	28	3,916	0.72%
CAV LA CULTURA	50	2,964	1.69%
CAV LAMBRAMANI	88	5,549	1.59%
CAV LINCE	142	4,223	3.36%
CAV MINKA	270	8,780	3.08%
CAV MOQUEGUA	13	1,394	0.93%
CAV PORONGOCHE II	163	5,734	2.84%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	155	5,908	2.62%
CAV SANTA ANITA	140	9,870	1.42%
CAV SANTA CLARA	110	6,206	1.77%

CAV TRUJILLO 3	200	8,157	2.45%
CAV UNICACHI	121	8,058	1.50%
CAV VILLA EL SALVADOR	72	5,075	1.42%
TOTAL	19,828	444,416	4.46%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2017
MES: DICIEMBRE
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	12,591	2,548,973	0.49%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	234	42,496	0.55%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	35	5,904	0.59%
TOTAL	12,860	2,597,373	0.50%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2017
MES: DICIEMBRE
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	2,629,922	2,629,922	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	44,202	44,202	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,235	6,235	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	2,241,619	2,548,973	87.94%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	38,688	42,496	91.04%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,384	5,904	91.19%