

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: ENERO
 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	255.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	360.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	223.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	205.00	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	226.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	205.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	330.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	263.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	263.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	294.00	0.00%
CAC HUÁNUCO	0.00	298.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	205.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	368.00	0.00%
CAC ILO	0.00	230.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	246.00	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	205.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	205.00	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	294.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	236.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	226.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	263.00	0.00%
CAC SAN BORJA	0.00	300.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	360.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	230.00	0.00%
CAC TABAPOTO	0.00	246.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	201.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	326.00	0.00%
CAC TRUJILLO 4	0.00	201.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	205.00	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	1.20	744.00	0.16%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
CAV ABANCAV	0.00	205.00	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	232.00	0.00%
CAV CHICLAYO BALTA	0.00	236.00	0.00%
CAV CHIMBOTE	0.00	236.00	0.00%
CAV CHINCHA	0.00	294.00	0.00%
CAV GAMARRA	0.00	214.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	360.00	0.00%
CAV JULIACA	0.00	226.00	0.00%
CAV LA CULTURA	0.00	247.00	0.00%
CAV LAMBRAMANI	0.00	360.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	214.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	284.00	0.00%
CAV MOQUEGUA	0.00	226.00	0.00%
CAV PORONGOCHÉ II	0.00	345.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	240.00	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	357.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	301.00	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	236.00	0.00%
Total general	1.20	22276.00	0.005%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: ENERO
 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.	996	201	927	323	2,447
	N° de atenciones totales	2,029	405	2,112	633	5,179
	% (TEAP)	49.09%	49.63%	43.89%	51.03%	47.25%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	786	259	3,065	738	4,848

	N° de atenciones totales	1,255	416	4,740	1,184	7,595
	% (TEAP)	62.63%	62.26%	64.66%	62.33%	63.83%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	360	62	2,295	228	2,945
	N° de atenciones totales	575	121	3,943	438	5,077
	% (TEAP)	62.61%	51.24%	58.20%	52.05%	58.01%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,210	114	1,409	293	3,026
	N° de atenciones totales	1,343	125	1,529	329	3,326
	% (TEAP)	90.10%	91.20%	92.15%	89.06%	90.98%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,142	965	1,169	951	4,227
	N° de atenciones totales	1,518	1,281	1,510	1,202	5,511
	% (TEAP)	75.23%	75.33%	77.42%	79.12%	76.70%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,747	231	3,044	619	5,641
	N° de atenciones totales	2,453	363	4,526	982	8,324
	% (TEAP)	71.22%	63.64%	67.26%	63.03%	67.77%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	534	171	2,903	456	4,064
	N° de atenciones totales	803	258	4,278	651	5,990
	% (TEAP)	66.50%	66.28%	67.86%	70.05%	67.85%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	384	80	1,975	267	2,706
	N° de atenciones totales	562	127	2,765	393	3,847
	% (TEAP)	68.33%	62.99%	71.43%	67.94%	70.34%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,633	158	3,754	849	7,394
	N° de atenciones totales	3,230	185	4,413	1,017	8,845
	% (TEAP)	81.52%	85.41%	85.07%	83.48%	83.60%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	761	32	2,405	250	3,448
	N° de atenciones totales	800	39	2,914	310	4,063
	% (TEAP)	95.13%	82.05%	82.53%	80.65%	84.86%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,126	160	2,167	610	4,063
	N° de atenciones totales	1,368	194	2,631	721	4,914
	% (TEAP)	82.31%	82.47%	82.36%	84.60%	82.68%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,257	259	6,804	813	9,133
	N° de atenciones totales	1,457	301	7,706	945	10,409
	% (TEAP)	86.27%	86.05%	88.29%	86.03%	87.74%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	492	524	6,008	350	7,374
	N° de atenciones totales	520	632	7,685	443	9,280
	% (TEAP)	94.62%	82.91%	78.18%	79.01%	79.46%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	832	36	2,706	520	4,094
	N° de atenciones totales	915	50	3,349	613	4,927
	% (TEAP)	90.93%	72.00%	80.80%	84.83%	83.09%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	428	188	4,981	78	5,675
	N° de atenciones totales	500	237	6,774	109	7,620
	% (TEAP)	85.60%	79.32%	73.53%	71.56%	74.48%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	903	561	3,752	605	5,821
	N° de atenciones totales	1,074	701	5,128	797	7,700
	% (TEAP)	84.08%	80.03%	73.17%	75.91%	75.60%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,156	223	2,093	541	4,013
	N° de atenciones totales	1,405	265	3,064	671	5,405
	% (TEAP)	82.28%	84.15%	68.31%	80.63%	74.25%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	834	61	3,100	512	4,507
	N° de atenciones totales	1,037	82	3,797	607	5,523
	% (TEAP)	80.42%	74.39%	81.64%	84.35%	81.60%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	152	66	5,130	158	5,506
	N° de atenciones totales	170	73	6,148	185	6,576
	% (TEAP)	89.41%	90.41%	83.44%	85.41%	83.73%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	127	23	1,572	11	1,733
	N° de atenciones totales	200	29	3,661	17	3,907
	% (TEAP)	63.50%	79.31%	42.94%	64.71%	44.36%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	739	232	921	111	2,003
	N° de atenciones totales	1,634	322	2,106	214	4,276
	% (TEAP)	45.23%	72.05%	43.73%	51.87%	46.84%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,188	269	5,287	2,011	8,755
	N° de atenciones totales	1,262	294	5,565	2,325	9,446
	% (TEAP)	94.14%	91.50%	95.00%	86.49%	92.68%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,138	388	5,299	569	7,394
	N° de atenciones totales	1,258	488	6,364	692	8,802
	% (TEAP)	90.46%	79.51%	83.27%	82.23%	84.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	904	89	4,133	460	5,586
	N° de atenciones totales	1,121	102	5,119	555	6,897
	% (TEAP)	80.64%	87.25%	80.74%	82.88%	80.99%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	474	84	1,748	181	2,487
	N° de atenciones totales	658	110	2,499	263	3,530
	% (TEAP)	72.04%	76.36%	69.95%	68.82%	70.45%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	258	80	4,655	105	5,098
	N° de atenciones totales	270	80	6,563	106	7,019
	% (TEAP)	95.56%	100.00%	70.93%	99.06%	72.63%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	683	296	6,501	902	8,382
	N° de atenciones totales	817	348	7,949	1,090	10,204
	% (TEAP)	83.60%	85.06%	81.78%	82.75%	82.14%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4,164	603	6,189	1,710	12,666
	N° de atenciones totales	4,844	795	7,865	2,214	15,718
	% (TEAP)	85.96%	75.85%	78.69%	77.24%	80.58%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,114	128	3,056	378	4,676
	N° de atenciones totales	1,450	172	3,969	537	6,128
	% (TEAP)	76.83%	74.42%	77.00%	70.39%	76.31%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,202	212	3,288	655	5,357
	N° de atenciones totales	1,633	288	4,398	935	7,254
	% (TEAP)	73.61%	73.61%	74.76%	70.05%	73.85%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4,526	277	5,438	1,298	11,539
	N° de atenciones totales	4,756	340	6,208	1,549	12,853
	% (TEAP)	95.16%	81.47%	87.60%	83.80%	89.78%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	905	1,558	2,511	688	5,662
	N° de atenciones totales	1,046	1,881	2,864	779	6,570
	% (TEAP)	86.52%	82.83%	87.67%	88.32%	86.18%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,717	208	3,952	234	6,111
	N° de atenciones totales	1,886	246	4,603	281	7,016
	% (TEAP)	91.04%	84.55%	85.86%	83.27%	87.10%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,027	103	884	302	2,316
	N° de atenciones totales	1,832	172	1,517	554	4,075
	% (TEAP)	56.06%	59.88%	58.27%	54.51%	56.83%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	24	12	1,095	22	1,153
	N° de atenciones totales	35	32	3,327	57	3,451

	% (TEAP)	68.57%	37.50%	32.91%	38.60%	33.41%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	532	184	2,050	103	2,869
	N° de atenciones totales	656	226	2,629	147	3,658
	% (TEAP)	81.10%	81.42%	77.98%	70.07%	78.43%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,447	232	3,891	409	5,979
	N° de atenciones totales	1,671	277	4,369	467	6,784
	% (TEAP)	86.59%	83.75%	89.06%	87.58%	88.13%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	219	72	3,487	153	3,931
	N° de atenciones totales	235	80	3,829	168	4,312
	% (TEAP)	93.19%	90.00%	91.07%	91.07%	91.16%
CAC SAN BORJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,078	192	3,323	752	5,345
	N° de atenciones totales	1,171	240	3,852	903	6,166
	% (TEAP)	92.06%	80.00%	86.27%	83.28%	86.69%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,743	298	3,745	812	7,598
	N° de atenciones totales	4,121	498	5,887	1,426	11,932
	% (TEAP)	66.56%	59.84%	63.61%	56.94%	63.68%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	786	183	1,329	732	3,030
	N° de atenciones totales	1,476	318	2,295	1,270	5,359
	% (TEAP)	53.25%	57.55%	57.91%	57.64%	56.54%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	396	82	1,862	41	2,381
	N° de atenciones totales	610	102	2,812	42	3,566
	% (TEAP)	64.92%	80.39%	66.22%	97.62%	66.77%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,039	184	5,907	607	7,737
	N° de atenciones totales	1,112	205	6,621	655	8,593
	% (TEAP)	93.44%	89.76%	89.22%	92.67%	90.04%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	868	162	4,326	326	5,682
	N° de atenciones totales	1,013	196	5,137	395	6,741
	% (TEAP)	85.69%	82.65%	84.21%	82.53%	84.29%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	188	32	1,473	165	1,858
	N° de atenciones totales	216	39	1,752	192	2,199
	% (TEAP)	87.04%	82.05%	84.08%	85.94%	84.49%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	712	52	820	114	1,698
	N° de atenciones totales	1,210	90	1,416	205	2,921
	% (TEAP)	58.84%	57.78%	57.91%	55.61%	58.13%
CAV ABANCAY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	229	160	1,619	96	2,104
	N° de atenciones totales	238	188	2,046	105	2,577
	% (TEAP)	96.22%	85.11%	79.13%	91.43%	81.65%
CAV ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,703	670	4,118	1,520	8,011
	N° de atenciones totales	1,842	738	4,467	1,652	8,699
	% (TEAP)	92.45%	90.79%	92.19%	92.01%	92.09%
CAV BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,708	697	2,738	1,383	6,526
	N° de atenciones totales	2,192	881	3,389	1,713	8,175
	% (TEAP)	77.92%	79.11%	80.79%	80.74%	79.83%
CAV CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,929	493	4,559	918	8,899
	N° de atenciones totales	3,513	598	5,395	1,084	10,590
	% (TEAP)	83.38%	82.44%	84.50%	84.69%	84.03%
CAV CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	284	73	1,309	104	1,770
	N° de atenciones totales	295	80	1,364	110	1,849
	% (TEAP)	96.27%	91.25%	95.97%	94.55%	95.73%
CAV CHICLAYO BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	976	187	2,452	965	4,580
	N° de atenciones totales	1,158	247	2,889	1,171	5,465
	% (TEAP)	84.28%	75.71%	84.87%	82.41%	83.81%
CAV CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	69	44	910	121	1,144
	N° de atenciones totales	93	48	1,085	138	1,364
	% (TEAP)	74.19%	91.67%	83.87%	87.68%	83.87%
CAV CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	85	97	1,845	213	2,240
	N° de atenciones totales	94	113	2,201	270	2,678
	% (TEAP)	90.43%	85.84%	83.83%	78.89%	83.64%
CAV GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,638	974	874	1,461	4,947
	N° de atenciones totales	1,892	1,174	967	1,741	5,774
	% (TEAP)	86.58%	82.96%	90.38%	83.92%	85.68%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,502	767	2,314	834	5,417
	N° de atenciones totales	1,884	960	2,952	1,038	6,834
	% (TEAP)	79.72%	79.90%	78.39%	80.35%	79.27%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	432	102	2,262	257	3,053
	N° de atenciones totales	563	148	2,948	347	4,006
	% (TEAP)	76.73%	68.92%	76.73%	74.06%	76.21%
CAV LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	148	51	1,789	187	2,175
	N° de atenciones totales	181	75	2,332	269	2,857
	% (TEAP)	81.77%	68.00%	76.72%	69.52%	76.13%
CAV LAMBARAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,591	135	2,172	355	4,253
	N° de atenciones totales	1,940	165	2,471	402	4,978
	% (TEAP)	82.01%	81.82%	87.90%	88.31%	85.44%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,020	190	1,725	469	3,404
	N° de atenciones totales	1,329	233	2,159	610	4,331
	% (TEAP)	76.75%	81.55%	79.90%	76.89%	78.60%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,797	498	3,819	1,191	7,305
	N° de atenciones totales	2,165	579	4,437	1,381	8,562
	% (TEAP)	83.00%	86.01%	86.07%	86.24%	85.32%
CAV MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	173	170	786	151	1,280
	N° de atenciones totales	208	190	893	167	1,458
	% (TEAP)	83.17%	89.47%	88.02%	90.42%	87.79%
CAV PORONGOCHIE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	317	133	3,328	245	4,023
	N° de atenciones totales	361	156	4,086	300	4,903
	% (TEAP)	87.81%	85.26%	81.45%	81.67%	82.05%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,015	1,090	1,573	1,174	4,852
	N° de atenciones totales	1,206	1,375	1,793	1,479	5,853
	% (TEAP)	84.16%	79.27%	87.73%	79.38%	82.90%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,298	1,201	3,258	1,657	8,414
	N° de atenciones totales	2,874	1,527	4,057	2,065	10,523
	% (TEAP)	79.96%	78.65%	80.31%	80.24%	79.96%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,270	850	1,512	1,047	4,679
	N° de atenciones totales	1,491	1,011	1,698	1,243	5,443
	% (TEAP)	85.18%	84.08%	89.05%	84.23%	85.96%
CAV TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,063	145	4,048	633	6,889
	N° de atenciones totales	2,346	182	4,664	737	7,929
	% (TEAP)	87.94%	79.67%	86.79%	85.89%	86.88%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,165	378	3,273	907	6,723
	N° de atenciones totales	2,697	443	3,957	1,130	8,227
	% (TEAP)	80.27%	85.33%	82.71%	80.27%	81.72%

CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,347	1,855	63	632	4,897
	N° de atenciones totales	2,661	2,121	68	740	5,590
	% (TEAP)	88.20%	87.46%	92.65%	85.41%	87.60%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	75,690	21,546	200,775	39,532	337,543
	N° de atenciones totales	94,430	27,057	256,506	50,160	428,153
	% (TEAP) - TOTAL	80.15%	79.63%	78.27%	78.81%	78.84%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2018
MES: ENERO
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	232	5,179	4.48%
CAC AREQUIPA	605	7,595	7.97%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	452	5,077	8.90%
CAC AYACUCHO	48	3,326	1.44%
CAC BEGONIAS	280	5,511	5.08%
CAC BRASIL	440	8,324	5.29%
CAC CAJAMARCA I	399	5,990	6.66%
CAC CAJAMARCA II	224	3,847	5.82%
CAC CHICLAYO I	346	8,845	3.91%
CAC CHICLAYO III	131	4,063	3.22%
CAC CHIMBOTE	176	4,914	3.58%
CAC CHORRILLOS	311	10,409	2.99%
CAC CUSCO	1,103	9,280	11.89%
CAC CUSCO REAL PLAZA	1,401	7,620	18.39%
CAC CUSCO 5	626	4,927	12.71%
CAC HUANCAYO	165	7,700	2.14%
CAC HUANUCO	150	5,405	2.78%
CAC HUARAZ	281	5,523	5.09%
CAC ICA EL QUINDE	320	6,576	4.87%
CAC ILO	801	3,907	20.50%
CAC IQUITOS	408	4,276	9.54%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	288	9,446	3.05%
CAC JOCKEY PLAZA	258	8,802	2.93%
CAC JULIACA REAL PLAZA	162	6,897	2.35%
CAC LA MOLINA	128	3,530	3.63%
CAC LARCO	196	7,019	2.79%
CAC MALL DEL SUR	290	10,204	2.84%
CAC MEGAPLAZA	518	15,718	3.30%
CAC PIURA OPEN PLAZA	316	6,128	5.16%
CAC PIURA REAL PLAZA	369	7,254	5.09%
CAC PLAZA LIMA NORTE	337	12,853	2.62%
CAC PORONGOCHÉ I	632	6,570	9.62%
CAC PRIMAVERA	215	7,016	3.06%
CAC PUCALLPA	178	4,075	4.37%
CAC PUERTO MALDONADO	274	3,451	7.94%
CAC PUNO	402	3,658	10.99%
CAC SALAVERRY	212	6,784	3.13%
CAC SAN ANDRÉS	207	4,312	4.80%
CAC SAN BORJA	124	6,166	2.01%
CAC SAN MIGUEL	915	11,932	7.67%
CAC TACNA	1,381	5,359	25.77%
CAC TARAPOTO	148	3,566	4.15%
CAC TRUJILLO 1	330	8,593	3.84%
CAC TRUJILLO 2	291	6,741	4.32%
CAC TRUJILLO 4	79	2,199	3.59%
CAC TUMBES	159	2,921	5.44%
CAV ABANCAY	74	2,577	2.87%
CAV ATOCONGO	175	8,699	2.01%
CAV BELLAVISTA	250	8,175	3.06%
CAV CENTRO CÍVICO	255	10,590	2.41%
CAV CHACHAPOYAS	7	1,849	0.38%
CAV CHICLAYO BALTA	178	5,465	3.26%
CAV CHIMBOTE	14	1,364	1.03%
CAV CHINCHA	22	2,678	0.82%
CAV GAMARRA	49	5,774	0.85%
CAV HUACHO	45	6,834	0.66%
CAV JULIACA	32	4,006	0.80%
CAV LA CULTURA	202	2,857	7.07%
CAV LAMBRAMANI	64	4,978	1.29%
CAV LINCÉ	162	4,331	3.74%
CAV MINKA	214	8,562	2.50%
CAV MOQUEGUA	23	1,458	1.58%
CAV PORONGOCHÉ II	265	4,903	5.40%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	118	5,853	2.02%
CAV SANTA ANITA	168	10,523	1.60%
CAV SANTA CLARA	91	5,443	1.67%
CAV TRUJILLO 3	149	7,929	1.88%
CAV UNICACHI	100	8,227	1.22%
CAV VILLA EL SALVADOR	56	5,590	1.00%
TOTAL	20,021	428,153	4.68%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2018
MES: ENERO
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	12,136	2,682,192	0.45%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	186	45,875	0.41%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	22	5,489	0.40%
TOTAL	12,344	2,733,556	0.45%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2018
MES: ENERO
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	2,795,729	2,795,729	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	47,737	47,737	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,793	5,793	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	2,329,208	2,682,192	86.84%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	41,602	45,875	90.69%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,027	5,489	91.58%