

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2018  
 MES: FEBRERO  
 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	272.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	252.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	336.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	184.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	196.00	0.00%
CAC BRASIL	0.00	308.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	309.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	304.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	304.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	216.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	196.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	308.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	252.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	252.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	336.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	264.00	0.00%
CAC HUÁNUCO	0.00	264.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	196.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	332.00	0.00%
CAC ILO	0.00	220.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	216.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	196.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	276.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	322.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	196.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	196.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	280.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	308.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	304.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	304.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	280.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	322.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	276.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	264.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	236.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	206.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	308.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	252.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	336.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	220.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	216.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	214.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	304.00	0.00%
CAC TRUJILLO 4	0.00	196.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	196.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	0.00	672.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	0.00	672.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 123	1.38	672.00	0.21%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	672.00	0.00%
CAV ABANCAY	0.00	196.00	0.00%
CAV ATOCONGO	0.00	296.00	0.00%
CAV BELLAVISTA	0.00	308.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	336.00	0.00%
CAV CHACHAPOYAS	0.00	212.00	0.00%
CAV CHICLAYO BALTA	0.00	216.00	0.00%
CAV CHIMBOTE	0.00	216.00	0.00%
CAV GAMARRA	0.00	196.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	336.00	0.00%
CAV JULIACA	0.00	206.00	0.00%
CAV LA CULTURA	0.00	236.00	0.00%
CAV LAMBRAMANI	0.00	336.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	196.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	264.00	0.00%
CAV MOQUEGUA	0.00	216.00	0.00%
CAV PORONGOCHÉ II	0.00	322.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	220.00	0.00%
CAV SANTA ANITA	0.00	308.00	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.00	276.00	0.00%
CAV TRUJILLO 3	0.00	336.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	280.00	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	216.00	0.00%
<b>Total general</b>	<b>1.38</b>	<b>20137.00</b>	<b>0.007%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2018  
 MES: FEBRERO  
 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	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	716	206	1,313	407	2,642
	Nº de atenciones totales	1,208	338	2,485	753	4,784
	% (TEAP)	59.27%	60.95%	52.84%	54.05%	55.23%
CAC AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	807	183	3,058	647	4,695
	Nº de atenciones totales	1,375	323	4,625	1,133	7,456
	% (TEAP)	58.69%	56.66%	66.12%	57.11%	62.97%

CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	294	45	1,717	160	2,216
	N° de atenciones totales	443	87	3,474	360	4,364
	% (TEAP)	66.37%	51.72%	49.42%	44.44%	50.78%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	999	164	1,335	340	2,838
	N° de atenciones totales	1,087	181	1,447	361	3,076
	% (TEAP)	91.90%	90.61%	92.26%	94.18%	92.26%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,095	518	2,109	709	4,431
	N° de atenciones totales	1,222	641	2,427	835	5,125
	% (TEAP)	89.61%	80.81%	86.90%	84.91%	86.46%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,522	293	2,981	726	6,522
	N° de atenciones totales	2,886	378	3,637	928	7,829
	% (TEAP)	87.39%	77.51%	81.96%	78.23%	83.31%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	497	131	2,815	352	3,795
	N° de atenciones totales	674	183	3,983	496	5,336
	% (TEAP)	73.74%	71.58%	70.68%	70.97%	71.12%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	355	50	1,620	195	2,220
	N° de atenciones totales	556	86	2,424	315	3,381
	% (TEAP)	63.85%	58.14%	66.83%	61.90%	65.66%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,428	109	2,912	661	6,110
	N° de atenciones totales	3,074	150	3,617	844	7,685
	% (TEAP)	78.99%	72.67%	80.51%	78.32%	79.51%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	680	43	2,334	298	3,355
	N° de atenciones totales	695	49	2,569	342	3,655
	% (TEAP)	97.84%	87.76%	90.85%	87.13%	91.79%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,022	104	1,712	449	3,287
	N° de atenciones totales	1,369	125	2,402	585	4,481
	% (TEAP)	74.65%	83.20%	71.27%	76.75%	73.35%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,265	213	4,998	1,130	7,606
	N° de atenciones totales	1,459	256	5,857	1,370	8,942
	% (TEAP)	86.70%	83.20%	85.33%	82.48%	85.06%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	543	652	5,272	418	6,885
	N° de atenciones totales	568	759	6,673	538	8,538
	% (TEAP)	95.60%	85.90%	79.00%	77.70%	80.64%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	716	16	2,743	261	3,736
	N° de atenciones totales	793	20	3,221	314	4,348
	% (TEAP)	90.29%	80.00%	85.16%	83.12%	85.92%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	253	90	4,441	49	4,833
	N° de atenciones totales	280	109	5,896	70	6,355
	% (TEAP)	90.36%	82.57%	75.32%	70.00%	76.05%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,209	662	3,783	810	6,464
	N° de atenciones totales	1,383	829	4,450	979	7,641
	% (TEAP)	87.42%	79.86%	85.01%	82.74%	84.60%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,387	387	1,678	658	4,110
	N° de atenciones totales	1,766	523	2,197	830	5,316
	% (TEAP)	78.54%	74.00%	76.38%	79.28%	77.31%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	742	74	2,898	466	4,180
	N° de atenciones totales	848	83	3,384	540	4,855
	% (TEAP)	87.50%	89.16%	85.64%	86.30%	86.10%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	200	82	3,972	180	4,434
	N° de atenciones totales	221	90	4,984	206	5,501
	% (TEAP)	90.50%	91.11%	79.70%	87.38%	80.60%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	64	50	1,052	3	1,169
	N° de atenciones totales	112	54	3,494	10	3,670
	% (TEAP)	57.14%	92.59%	30.11%	30.00%	31.85%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	432	166	711	49	1,358
	N° de atenciones totales	1,177	180	2,216	96	3,669
	% (TEAP)	36.70%	92.22%	32.08%	51.04%	37.01%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	849	185	4,647	2,700	8,381
	N° de atenciones totales	912	205	4,870	2,843	8,830
	% (TEAP)	93.09%	90.24%	95.42%	94.97%	94.92%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,044	326	4,198	543	6,111
	N° de atenciones totales	1,272	434	5,746	758	8,210
	% (TEAP)	82.08%	75.12%	73.06%	71.64%	74.43%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	778	86	3,582	420	4,866
	N° de atenciones totales	970	121	4,551	535	6,177
	% (TEAP)	80.21%	71.07%	78.71%	78.50%	78.78%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	623	84	2,349	209	3,265
	N° de atenciones totales	646	87	2,478	217	3,428
	% (TEAP)	96.44%	96.55%	94.79%	96.31%	95.25%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,064	253	2,913	313	4,543
	N° de atenciones totales	1,415	280	4,895	349	6,939
	% (TEAP)	75.19%	90.36%	59.51%	89.68%	65.47%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	510	217	5,214	928	6,869
	N° de atenciones totales	599	272	6,587	1,149	8,607
	% (TEAP)	85.14%	79.78%	79.16%	80.77%	79.81%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4,197	466	6,451	1,393	12,507
	N° de atenciones totales	4,887	620	8,440	1,906	15,853
	% (TEAP)	85.88%	75.16%	76.43%	73.08%	78.89%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,152	110	3,279	370	4,911
	N° de atenciones totales	1,333	134	3,791	441	5,699
	% (TEAP)	86.42%	82.09%	86.49%	83.90%	86.17%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	912	283	2,182	463	3,840
	N° de atenciones totales	1,336	416	3,562	797	6,111
	% (TEAP)	68.26%	68.03%	61.26%	58.09%	62.84%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4,752	251	4,609	1,225	10,837
	N° de atenciones totales	5,149	318	5,382	1,506	12,355
	% (TEAP)	92.29%	78.93%	85.64%	81.34%	87.71%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	813	1,519	2,210	584	5,126
	N° de atenciones totales	950	1,737	2,508	666	5,861
	% (TEAP)	85.58%	87.45%	88.12%	87.69%	87.46%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,635	211	3,384	289	5,519
	N° de atenciones totales	1,886	258	4,178	344	6,666
	% (TEAP)	86.69%	81.78%	81.00%	84.01%	82.79%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,665	288	1,455	352	3,760
	N° de atenciones totales	2,106	377	1,863	411	4,757
	% (TEAP)	79.06%	76.39%	78.10%	85.64%	79.04%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	196	29	1,694	31	1,950
	N° de atenciones totales	212	51	3,419	74	3,756
	% (TEAP)	92.45%	56.86%	49.55%	41.89%	51.92%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	561	168	1,556	81	2,366

	N° de atenciones totales	692	207	2,079	111	3,089
	% (TEAP)	81.07%	81.16%	74.84%	72.97%	76.59%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	802	279	2,027	416	3,524
	N° de atenciones totales	1,169	398	2,726	598	4,891
	% (TEAP)	68.61%	70.10%	74.36%	69.57%	72.05%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	191	39	2,662	79	2,971
	N° de atenciones totales	215	41	3,034	87	3,377
	% (TEAP)	88.84%	95.12%	87.74%	90.80%	87.98%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,734	297	4,608	1,022	9,661
	N° de atenciones totales	4,295	370	5,606	1,350	11,621
	% (TEAP)	86.94%	80.27%	82.20%	75.70%	83.13%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	625	117	978	583	2,303
	N° de atenciones totales	1,280	250	1,907	1,105	4,542
	% (TEAP)	48.83%	46.80%	51.28%	52.76%	50.70%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	597	78	1,608	376	2,659
	N° de atenciones totales	893	91	2,559	458	4,001
	% (TEAP)	66.85%	85.71%	62.84%	82.10%	66.46%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,116	161	5,239	589	7,105
	N° de atenciones totales	1,167	199	6,386	756	8,508
	% (TEAP)	95.63%	80.90%	82.04%	77.91%	83.51%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	776	108	3,603	248	4,735
	N° de atenciones totales	968	144	4,355	309	5,776
	% (TEAP)	80.17%	75.00%	82.73%	80.26%	81.98%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	254	24	1,457	92	1,827
	N° de atenciones totales	300	33	1,746	112	2,191
	% (TEAP)	84.67%	72.73%	83.45%	82.14%	83.39%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	733	70	856	102	1,761
	N° de atenciones totales	1,168	118	1,365	173	2,824
	% (TEAP)	62.76%	59.32%	62.71%	58.96%	62.36%
CAV ABANCAY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	345	249	1,562	141	2,297
	N° de atenciones totales	372	271	1,861	158	2,662
	% (TEAP)	92.74%	91.88%	83.93%	89.24%	86.29%
CAV ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,517	499	3,831	1,238	7,085
	N° de atenciones totales	1,709	572	4,273	1,381	7,935
	% (TEAP)	88.77%	87.24%	89.66%	89.65%	89.29%
CAV BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,915	772	3,170	1,634	7,491
	N° de atenciones totales	2,061	821	3,376	1,781	8,039
	% (TEAP)	92.92%	94.03%	93.90%	91.75%	93.18%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,135	387	4,318	917	8,757
	N° de atenciones totales	3,627	460	5,033	1,089	10,209
	% (TEAP)	86.44%	84.13%	85.79%	84.21%	85.78%
CAV CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	229	51	1,078	103	1,461
	N° de atenciones totales	232	52	1,114	107	1,505
	% (TEAP)	98.71%	98.08%	96.77%	96.26%	97.08%
CAV CHICLAYO BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	780	146	2,122	721	3,769
	N° de atenciones totales	928	195	2,559	925	4,607
	% (TEAP)	84.05%	74.87%	82.92%	77.95%	81.81%
CAV CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	41	39	840	104	1,024
	N° de atenciones totales	44	40	891	120	1,095
	% (TEAP)	93.18%	97.50%	94.28%	86.67%	93.52%
CAV GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,341	815	1,119	1,018	4,293
	N° de atenciones totales	1,487	905	1,226	1,153	4,771
	% (TEAP)	90.18%	90.06%	91.27%	88.29%	89.98%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,394	930	2,130	736	5,190
	N° de atenciones totales	1,701	1,199	2,755	879	6,534
	% (TEAP)	81.95%	77.56%	77.31%	83.73%	79.43%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	686	264	2,125	362	3,437
	N° de atenciones totales	825	317	2,478	426	4,046
	% (TEAP)	83.15%	83.28%	85.75%	84.98%	84.95%
CAV LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	154	19	1,408	172	1,753
	N° de atenciones totales	174	24	1,915	228	2,341
	% (TEAP)	88.51%	79.17%	73.52%	75.44%	74.88%
CAV LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,541	97	1,985	310	3,933
	N° de atenciones totales	1,726	108	2,163	350	4,347
	% (TEAP)	89.28%	89.81%	91.77%	88.57%	90.48%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	922	161	1,486	380	2,949
	N° de atenciones totales	1,228	204	1,927	519	3,878
	% (TEAP)	75.08%	78.92%	77.11%	73.22%	76.04%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,010	357	3,607	964	6,938
	N° de atenciones totales	2,314	399	4,054	1,064	7,831
	% (TEAP)	86.86%	89.47%	88.97%	90.60%	88.60%
CAV MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	180	175	887	119	1,361
	N° de atenciones totales	207	195	1,002	132	1,536
	% (TEAP)	86.96%	89.74%	88.52%	90.15%	88.61%
CAV PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	277	89	2,084	202	2,652
	N° de atenciones totales	376	134	2,800	263	3,573
	% (TEAP)	73.67%	66.42%	74.43%	76.81%	74.22%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	942	471	1,138	591	3,142
	N° de atenciones totales	1,301	682	1,517	814	4,314
	% (TEAP)	72.41%	69.06%	75.02%	72.60%	72.83%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,537	1,075	3,264	1,434	8,310
	N° de atenciones totales	3,091	1,396	4,013	1,829	10,329
	% (TEAP)	82.08%	77.01%	81.34%	78.40%	80.45%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,088	736	1,184	907	3,915
	N° de atenciones totales	1,260	910	1,375	1,087	4,632
	% (TEAP)	86.35%	80.88%	86.11%	83.44%	84.52%
CAV TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,803	102	3,749	539	6,193
	N° de atenciones totales	2,085	123	4,344	639	7,191
	% (TEAP)	86.47%	82.93%	86.30%	84.35%	86.12%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,182	339	3,242	869	6,632
	N° de atenciones totales	2,595	405	3,834	1,074	7,908
	% (TEAP)	84.08%	83.70%	84.56%	80.91%	83.86%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,777	1,525	56	547	3,905
	N° de atenciones totales	2,111	1,856	61	700	4,728
	% (TEAP)	84.18%	82.17%	91.80%	78.14%	82.59%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>74,601</b>	<b>19,185</b>	<b>174,600</b>	<b>36,384</b>	<b>304,770</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>90,470</b>	<b>23,873</b>	<b>224,066</b>	<b>45,678</b>	<b>384,087</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>82.46%</b>	<b>80.36%</b>	<b>77.92%</b>	<b>79.65%</b>	<b>79.35%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2018  
 MES: FEBRERO  
 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	324	4,784	6.77%
CAC AREQUIPA	531	7,456	7.12%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	425	4,364	9.74%
CAC AYACUCHO	52	3,076	1.69%
CAC BEGONIAS	178	5,125	3.47%
CAC BRASIL	270	7,829	3.45%
CAC CAJAMARCA I	292	5,336	5.47%
CAC CAJAMARCA II	258	3,381	7.63%
CAC CHICLAYO I	313	7,685	4.07%
CAC CHICLAYO III	79	3,655	2.16%
CAC CHIMBOTE	208	4,481	4.64%
CAC CHORRILLOS	233	8,942	2.61%
CAC CUSCO	567	8,538	6.64%
CAC CUSCO REAL PLAZA	1,050	6,355	16.52%
CAC CUSCO 5	461	4,348	10.60%
CAC HUANCAYO	194	7,641	2.54%
CAC HUANUCO	234	5,316	4.40%
CAC HUARAZ	229	4,855	4.72%
CAC ICA EL QUINDE	206	5,501	3.74%
CAC ILO	956	3,670	26.05%
CAC IQUITOS	436	3,669	11.88%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	276	8,830	3.13%
CAC JOCKEY PLAZA	350	8,210	4.26%
CAC JULIACA REAL PLAZA	141	6,177	2.28%
CAC LA MOLINA	77	3,428	2.25%
CAC LARCO	347	6,939	5.00%
CAC MALL DEL SUR	253	8,607	2.94%
CAC MEGAPLAZA	586	15,853	3.70%
CAC PIURA OPEN PLAZA	177	5,699	3.11%
CAC PIURA REAL PLAZA	419	6,111	6.86%
CAC PLAZA LIMA NORTE	408	12,355	3.30%
CAC PORONGOCHO I	535	5,861	9.13%
CAC PRIMAVERA	257	6,666	3.86%
CAC PUCALLPA	69	4,757	1.45%
CAC PUERTO MALDONADO	204	3,756	5.43%
CAC PUNO	394	3,089	12.75%
CAC SALAVERRY	229	4,891	4.68%
CAC SAN ANDRES	161	3,377	4.77%
CAC SAN MIGUEL	561	11,621	4.83%
CAC TACNA	1,138	4,542	25.06%
CAC TARAPOTO	310	4,001	7.75%
CAC TRUJILLO 1	419	8,508	4.92%
CAC TRUJILLO 2	246	5,776	4.26%
CAC TRUJILLO 4	63	2,191	2.88%
CAC TUMBES	206	2,824	7.29%
CAV ABANCAY	56	2,662	2.10%
CAV ATOCONGO	156	7,935	1.97%
CAV BELLAVISTA	165	8,039	2.05%
CAV CENTRO CÍVICO	222	10,209	2.17%
CAV CHACHAPOYAS	10	1,505	0.66%
CAV CHICLAYO BALTA	140	4,607	3.04%
CAV CHIMBOTE	10	1,095	0.91%
CAV GAMARRA	66	4,771	1.38%
CAV HUACHO	64	6,534	0.98%
CAV JULIACA	109	4,046	2.69%
CAV LA CULTURA	118	2,341	5.04%
CAV LAMBRAMANI	75	4,347	1.73%
CAV LINGE	96	3,878	2.48%
CAV MINKA	209	7,831	2.67%
CAV MOQUEGUA	40	1,536	2.60%
CAV PORONGOCHO II	418	3,573	11.70%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	75	4,314	1.74%
CAV SANTA ANITA	205	10,329	1.98%
CAV SANTA CLARA	70	4,632	1.51%
CAV TRUJILLO 3	123	7,191	1.71%
CAV UNICACHI	98	7,908	1.24%
CAV VILLA EL SALVADOR	81	4,728	1.71%
<b>TOTAL</b>	<b>17,928</b>	<b>384,087</b>	<b>4.67%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2018  
**MES:** FEBRERO  
**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	11,325	2,490,485	0.45%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	231	49,042	0.47%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	20	4,841	0.41%
<b>TOTAL</b>	<b>11,576</b>	<b>2,544,368</b>	<b>0.45%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2018  
**MES:** FEBRERO  
**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	2,611,229	2,611,229	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	53,125	53,125	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,133	5,133	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	2,122,792	2,490,485	85.24%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	42,618	49,042	86.90%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,402	4,841	90.93%