

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: MARZO
 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	260.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	372.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	200.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	200.00	0.00%
CAC BRASIL	0.00	341.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	337.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	337.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	337.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	220.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	200.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	341.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	260.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	260.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	294.00	0.00%
CAC HUÁNUCO	0.00	298.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	191.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	368.00	0.00%
CAC ILO	0.00	225.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	220.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	200.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	296.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	356.50	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	200.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	200.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	307.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	337.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	337.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	310.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	345.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	306.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	294.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	240.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	220.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	260.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	360.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	225.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	220.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	219.50	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	337.00	0.00%
CAC TRUJILLO 4	0.00	200.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	200.00	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	2.07	744.00	0.28%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
CAV ABANCAY	0.00	200.00	0.00%
CAV ATOCONGO	0.00	329.00	0.00%
CAV BELLAVISTA	0.00	341.00	0.00%
CAV CENTRO CÍVICO	0.00	372.00	0.00%
CAV CHACHAPOYAS	0.00	215.00	0.00%
CAV CHICLAYO BALTA	0.00	224.00	0.00%
CAV CHIMBOTE	0.00	225.00	0.00%
CAV GAMARRA	0.00	224.00	0.00%
CAV HUACHO	0.00	372.00	0.00%
CAV JULIACA	0.00	220.00	0.00%
CAV LA CULTURA	0.00	240.00	0.00%
CAV LAMBRAMANI	0.00	372.00	0.00%
CAV LINCE	0.00	224.00	0.00%
CAV MINKA	0.00	294.00	0.00%
CAV MOQUEGUA	0.00	220.00	0.00%
CAV PORONGOCHÉ II	0.00	345.00	0.00%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	250.00	0.00%
CAV SANTA ANITA	0.00	341.00	0.00%
CAV SANTA CLARA	0.00	306.00	0.00%
CAV TRUJILLO 3	0.00	369.00	0.00%
CAV UNICACHI	0.00	311.50	0.00%
CAV VILLA EL SALVADOR	0.00	245.00	0.00%
Total general	2.07	21792.50	0.009%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: MARZO
 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.	1,254	744	481	174	2,653
	N° de atenciones totales	2,189	1,471	951	271	4,882
	% (TEAP)	57.29%	50.58%	50.58%	64.21%	54.34%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	909	211	3,862	864	5,846
	N° de atenciones totales	1,288	360	5,174	1,290	8,112
	% (TEAP)	70.57%	58.61%	74.64%	66.98%	72.07%

CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	298	53	2,323	210	2,884
	N° de atenciones totales	463	92	4,007	371	4,933
	% (TEAP)	64.36%	57.61%	57.97%	56.60%	58.46%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,128	153	1,322	394	2,997
	N° de atenciones totales	1,199	157	1,414	424	3,194
	% (TEAP)	94.08%	97.45%	93.49%	92.92%	93.83%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,368	223	2,738	576	4,905
	N° de atenciones totales	1,499	253	3,061	662	5,475
	% (TEAP)	91.26%	88.14%	89.45%	87.01%	89.59%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,238	352	3,151	1,059	6,800
	N° de atenciones totales	2,523	446	3,785	1,387	8,141
	% (TEAP)	88.70%	78.92%	83.25%	76.35%	83.53%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	602	149	3,032	411	4,194
	N° de atenciones totales	804	209	4,127	583	5,723
	% (TEAP)	74.88%	71.29%	73.47%	70.50%	73.28%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	424	57	1,945	244	2,670
	N° de atenciones totales	602	89	2,878	378	3,947
	% (TEAP)	70.43%	64.04%	67.58%	64.55%	67.65%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,662	125	3,080	760	6,627
	N° de atenciones totales	3,300	168	3,664	948	8,080
	% (TEAP)	80.67%	74.40%	84.06%	80.17%	82.02%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	601	66	2,439	220	3,326
	N° de atenciones totales	615	76	2,707	239	3,637
	% (TEAP)	97.72%	86.84%	90.10%	92.05%	91.45%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	895	88	1,803	286	3,072
	N° de atenciones totales	1,260	118	2,541	419	4,338
	% (TEAP)	71.03%	74.58%	70.96%	68.26%	70.82%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,393	246	5,304	1,329	8,272
	N° de atenciones totales	1,557	303	6,244	1,645	9,749
	% (TEAP)	89.47%	81.19%	84.95%	80.79%	84.85%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	572	577	3,762	467	5,378
	N° de atenciones totales	657	731	5,869	701	7,958
	% (TEAP)	87.06%	78.93%	64.10%	66.62%	67.58%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	994	80	2,659	225	3,958
	N° de atenciones totales	1,106	97	3,176	276	4,655
	% (TEAP)	89.87%	82.47%	83.72%	81.52%	85.03%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	387	135	4,643	87	5,252
	N° de atenciones totales	464	169	5,927	104	6,664
	% (TEAP)	83.41%	79.88%	78.34%	83.65%	78.81%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,024	402	4,275	721	6,422
	N° de atenciones totales	1,179	503	5,215	895	7,792
	% (TEAP)	86.85%	79.92%	81.98%	80.56%	82.42%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,457	337	1,960	957	4,711
	N° de atenciones totales	1,827	394	2,274	1,149	5,644
	% (TEAP)	79.75%	85.53%	86.19%	83.29%	83.47%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	618	58	2,585	399	3,660
	N° de atenciones totales	808	72	3,121	491	4,492
	% (TEAP)	76.49%	80.56%	82.83%	81.26%	81.48%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	249	61	5,248	349	5,907
	N° de atenciones totales	261	62	5,917	391	6,631
	% (TEAP)	95.40%	98.39%	88.69%	89.26%	89.08%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	207	31	1,509	41	1,788
	N° de atenciones totales	325	41	3,132	64	3,562
	% (TEAP)	63.69%	75.61%	48.18%	64.06%	50.20%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,546	160	2,076	225	4,007
	N° de atenciones totales	1,720	166	2,414	243	4,543
	% (TEAP)	89.88%	96.39%	86.00%	92.59%	88.20%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,800	176	3,344	965	8,285
	N° de atenciones totales	4,017	219	3,582	1,067	8,885
	% (TEAP)	94.60%	80.37%	93.36%	90.44%	93.25%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,065	251	5,326	609	7,251
	N° de atenciones totales	1,376	306	6,893	782	9,357
	% (TEAP)	77.40%	82.03%	77.27%	77.88%	77.49%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,109	295	3,987	654	6,045
	N° de atenciones totales	1,270	329	4,733	787	7,119
	% (TEAP)	87.32%	89.67%	84.24%	83.10%	84.91%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	596	106	2,327	269	3,298
	N° de atenciones totales	631	115	2,498	292	3,536
	% (TEAP)	94.45%	92.17%	93.15%	92.12%	93.27%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,076	309	3,285	600	6,270
	N° de atenciones totales	2,326	331	3,833	671	7,161
	% (TEAP)	89.25%	93.35%	85.70%	89.42%	87.56%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	734	181	5,787	1,232	7,934
	N° de atenciones totales	864	230	7,284	1,537	9,915
	% (TEAP)	84.95%	78.70%	79.45%	80.16%	80.02%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4,154	412	5,703	1,453	11,722
	N° de atenciones totales	5,294	641	8,296	2,344	16,575
	% (TEAP)	78.47%	64.27%	68.74%	61.99%	70.72%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,173	157	2,885	377	4,592
	N° de atenciones totales	1,398	187	3,683	490	5,758
	% (TEAP)	83.91%	83.96%	78.33%	76.94%	79.75%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,241	347	2,810	766	5,164
	N° de atenciones totales	1,522	451	3,554	990	6,517
	% (TEAP)	81.54%	76.94%	79.07%	77.37%	79.24%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	5,118	223	5,170	1,265	11,776
	N° de atenciones totales	5,525	268	6,171	1,574	13,538
	% (TEAP)	92.63%	83.21%	83.78%	80.37%	86.98%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	841	1,367	2,145	493	4,846
	N° de atenciones totales	1,030	1,886	2,687	692	6,295
	% (TEAP)	81.65%	72.48%	79.83%	71.24%	76.98%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,554	178	4,047	227	6,006
	N° de atenciones totales	1,797	226	4,796	264	7,083
	% (TEAP)	86.48%	78.76%	84.38%	85.98%	84.79%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,593	293	2,399	530	4,815
	N° de atenciones totales	1,903	325	3,002	636	5,866
	% (TEAP)	83.71%	90.15%	79.91%	83.33%	82.08%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	76	6	2,144	7	2,233
	N° de atenciones totales	100	10	3,527	13	3,650
	% (TEAP)	76.00%	60.00%	60.79%	53.85%	61.18%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	528	249	2,366	96	3,239

	N° de atenciones totales	561	285	2,693	117	3,656
	% (TEAP)	94.12%	87.37%	87.86%	82.05%	88.59%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,519	220	2,910	481	5,130
	N° de atenciones totales	1,854	281	3,651	635	6,421
	% (TEAP)	81.93%	78.29%	79.70%	75.75%	79.89%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	237	113	3,329	136	3,815
	N° de atenciones totales	253	114	3,544	146	4,057
	% (TEAP)	93.68%	99.12%	93.93%	93.15%	94.04%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,589	229	4,482	1,047	8,347
	N° de atenciones totales	3,707	318	6,175	1,572	11,772
	% (TEAP)	69.84%	72.01%	72.58%	66.60%	70.91%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	351	86	492	309	1,238
	N° de atenciones totales	1,433	239	2,021	1,117	4,810
	% (TEAP)	24.49%	35.98%	24.34%	27.66%	25.74%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	926	152	2,312	204	3,594
	N° de atenciones totales	1,089	160	2,715	207	4,171
	% (TEAP)	85.03%	95.00%	85.16%	98.55%	86.17%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,074	191	4,994	616	6,875
	N° de atenciones totales	1,125	227	6,600	712	8,664
	% (TEAP)	95.47%	84.14%	75.67%	86.52%	79.35%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,027	124	4,688	348	6,187
	N° de atenciones totales	1,170	144	5,373	432	7,119
	% (TEAP)	87.78%	86.11%	87.25%	80.56%	86.91%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	262	32	1,554	70	1,918
	N° de atenciones totales	308	40	1,833	81	2,262
	% (TEAP)	85.06%	80.00%	84.78%	86.42%	84.79%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	710	86	1,095	105	1,996
	N° de atenciones totales	1,059	124	1,679	188	3,050
	% (TEAP)	67.04%	69.35%	65.22%	55.85%	65.44%
CAV ABANCAY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	332	208	1,883	69	2,492
	N° de atenciones totales	375	232	2,148	76	2,831
	% (TEAP)	88.53%	89.66%	87.66%	90.79%	88.03%
CAV ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,734	657	4,838	1,430	8,659
	N° de atenciones totales	1,829	704	5,089	1,497	9,119
	% (TEAP)	94.81%	93.32%	95.07%	95.52%	94.96%
CAV BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,837	663	3,104	1,683	7,287
	N° de atenciones totales	2,087	779	3,415	1,914	8,195
	% (TEAP)	88.02%	85.11%	90.89%	87.93%	88.92%
CAV CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,158	435	4,012	1,045	8,650
	N° de atenciones totales	3,729	527	4,763	1,266	10,285
	% (TEAP)	84.69%	82.54%	84.23%	82.54%	84.10%
CAV CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	233	66	1,013	112	1,424
	N° de atenciones totales	241	68	1,053	120	1,482
	% (TEAP)	96.68%	97.06%	96.20%	93.33%	96.09%
CAV CHICLAYO BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	729	126	2,404	758	4,017
	N° de atenciones totales	837	155	2,786	875	4,653
	% (TEAP)	87.10%	81.29%	86.29%	86.63%	86.33%
CAV CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	101	56	716	111	984
	N° de atenciones totales	107	62	793	138	1,100
	% (TEAP)	94.39%	90.32%	90.29%	80.43%	89.45%
CAV GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,644	584	1,180	1,169	4,577
	N° de atenciones totales	1,816	672	1,311	1,322	5,121
	% (TEAP)	90.53%	86.90%	90.01%	88.43%	89.38%
CAV HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,011	874	2,266	767	5,918
	N° de atenciones totales	2,414	1,008	2,604	913	6,939
	% (TEAP)	83.31%	86.71%	87.02%	84.01%	85.29%
CAV JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	461	110	2,262	267	3,100
	N° de atenciones totales	571	142	2,792	341	3,846
	% (TEAP)	80.74%	77.46%	81.02%	78.30%	80.60%
CAV LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	173	12	1,195	244	1,624
	N° de atenciones totales	202	22	1,709	345	2,278
	% (TEAP)	85.64%	54.55%	69.92%	70.72%	71.29%
CAV LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,935	113	2,756	388	5,192
	N° de atenciones totales	2,020	121	2,846	404	5,391
	% (TEAP)	95.79%	93.39%	96.84%	96.04%	96.31%
CAV LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,206	214	2,065	507	3,992
	N° de atenciones totales	1,394	249	2,380	585	4,608
	% (TEAP)	86.51%	85.94%	86.76%	86.67%	86.63%
CAV MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,206	373	3,950	1,047	7,576
	N° de atenciones totales	2,450	421	4,372	1,168	8,411
	% (TEAP)	90.04%	88.60%	90.35%	89.64%	90.07%
CAV MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	155	86	1,061	182	1,484
	N° de atenciones totales	160	93	1,099	189	1,541
	% (TEAP)	96.88%	92.47%	96.54%	96.30%	96.30%
CAV PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	357	107	2,491	213	3,168
	N° de atenciones totales	442	123	3,282	264	4,111
	% (TEAP)	80.77%	86.99%	75.90%	80.68%	77.06%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	897	421	1,341	597	3,256
	N° de atenciones totales	1,345	616	1,817	899	4,677
	% (TEAP)	66.69%	68.34%	73.80%	66.41%	69.62%
CAV SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,683	1,300	3,236	1,534	8,753
	N° de atenciones totales	3,221	1,668	4,016	1,956	10,861
	% (TEAP)	83.30%	77.94%	80.58%	78.43%	80.59%
CAV SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,408	1,025	1,669	1,064	5,166
	N° de atenciones totales	1,660	1,215	1,955	1,254	6,084
	% (TEAP)	84.82%	84.36%	85.37%	84.85%	84.91%
CAV TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,471	78	3,832	571	6,952
	N° de atenciones totales	2,834	103	4,499	682	8,118
	% (TEAP)	87.19%	75.73%	85.17%	83.72%	85.64%
CAV UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,142	328	2,353	853	5,676
	N° de atenciones totales	2,774	454	3,029	1,162	7,419
	% (TEAP)	77.22%	72.25%	77.68%	73.41%	76.51%
CAV VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,339	1,731	274	825	4,169
	N° de atenciones totales	1,473	2,213	378	1,127	5,191
	% (TEAP)	90.90%	78.22%	72.49%	73.20%	80.31%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	84,391	19,658	189,679	38,293	332,021
	N° de atenciones totales	101,239	25,080	236,557	48,774	411,650
	% (TEAP) - TOTAL	83.36%	78.38%	80.18%	78.51%	80.66%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: MARZO
 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	376	4,882	7.70%
CAC AREQUIPA	511	8,112	6.30%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	388	4,933	7.87%
CAC AYACUCHO	63	3,194	1.97%
CAC BEGONIAS	162	5,475	2.96%
CAC BRASIL	330	8,141	4.05%
CAC CAJAMARCA I	272	5,723	4.75%
CAC CAJAMARCA II	307	3,947	7.78%
CAC CHICLAYO I	297	8,080	3.68%
CAC CHICLAYO III	54	3,637	1.48%
CAC CHIMBOTE	216	4,338	4.98%
CAC CHORRILLOS	310	9,749	3.18%
CAC CUSCO	704	7,958	8.85%
CAC CUSCO REAL PLAZA	725	6,664	10.88%
CAC CUSCO 5	500	4,655	10.74%
CAC HUANCAYO	256	7,792	3.29%
CAC HUANUCO	224	5,644	3.97%
CAC HUARAZ	262	4,492	5.83%
CAC ICA EL QUINDE	203	6,631	3.06%
CAC ILO	762	3,562	21.39%
CAC IQUITOS	137	4,543	3.02%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	346	8,885	3.89%
CAC JOCKEY PLAZA	416	9,357	4.45%
CAC JULIACA REAL PLAZA	214	7,119	3.01%
CAC LA MOLINA	82	3,536	2.32%
CAC LARCO	188	7,161	2.63%
CAC MALL DEL SUR	346	9,915	3.49%
CAC MEGAPLAZA	656	16,575	3.96%
CAC PIURA OPEN PLAZA	241	5,758	4.19%
CAC PIURA REAL PLAZA	246	6,517	3.77%
CAC PLAZA LIMA NORTE	397	13,538	2.93%
CAC PORONGOCHO I	560	6,295	8.90%
CAC PRIMAVERA	213	7,083	3.01%
CAC PUCALLPA	61	5,866	1.04%
CAC PUERTO MALDONADO	121	3,650	3.32%
CAC PUNO	181	3,656	4.95%
CAC SALAVERRY	227	6,421	3.54%
CAC SAN ANDRES	135	4,057	3.33%
CAC SAN MIGUEL	775	11,772	6.58%
CAC TACNA	1,452	4,810	30.19%
CAC TARAPOTO	104	4,171	2.49%
CAC TRUJILLO 1	517	8,664	5.97%
CAC TRUJILLO 2	250	7,119	3.51%
CAC TRUJILLO 4	107	2,262	4.73%
CAC TUMBES	148	3,050	4.85%
CAV ABANCAY	81	2,831	2.86%
CAV ATOCONGO	111	9,119	1.22%
CAV BELLAVISTA	202	8,195	2.46%
CAV CENTRO CÍVICO	214	10,285	2.08%
CAV CHACHAPOYAS	13	1,482	0.88%
CAV CHICLAYO BALTA	136	4,653	2.92%
CAV CHIMBOTE	10	1,100	0.91%
CAV GAMARRA	55	5,121	1.07%
CAV HUACHO	78	6,939	1.12%
CAV JULIACA	47	3,846	1.22%
CAV LA CULTURA	130	2,278	5.71%
CAV LAMBRAMANI	92	5,391	1.71%
CAV LINGE	40	4,608	0.87%
CAV MINKA	204	8,411	2.43%
CAV MOQUEGUA	43	1,541	2.79%
CAV PORONGOCHO II	489	4,111	11.89%
CAV SAN JUAN DE LURIGANCHO	148	4,677	3.16%
CAV SANTA ANITA	210	10,861	1.93%
CAV SANTA CLARA	106	6,084	1.74%
CAV TRUJILLO 3	173	8,118	2.13%
CAV UNICACHI	84	7,419	1.13%
CAV VILLA EL SALVADOR	73	5,191	1.41%
TOTAL	17,781	411,650	4.32%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: MARZO
 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	11,474	2,529,864	0.45%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	45	16,070	0.28%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	45	5,321	0.85%
TOTAL	11,564	2,551,255	0.45%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2018
MES: MARZO
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	2,626,531	2,626,531	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	17,951	17,951	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,070	6,070	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	2,227,069	2,529,864	88.03%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	15,398	16,070	95.82%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,579	5,321	86.06%