

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: ABRIL
 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	290.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	263.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	360.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	199.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	192.00	0.00%
CAC BRASIL	0.00	330.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	325.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	325.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	325.00	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	280.00	0.00%
CAC HUÁNUCO	0.00	285.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	205.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	355.00	0.00%
CAC ILO	0.00	230.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	226.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	192.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	295.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	345.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	192.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	192.00	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	325.00	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	295.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	280.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	247.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	224.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	263.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	360.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	230.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	224.50	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	225.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	325.00	0.00%
CAC TRUJILLO 4	0.00	205.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	205.00	0.00%
CACe ABANCAY	0.00	205.00	0.00%
CACe ATOCONGO	0.00	315.00	0.00%
CACe BELLAVISTA	0.00	319.00	0.00%
CACe CENTRO CÍVICO	0.00	360.00	0.00%
CACe CHACHAPOYAS	0.00	222.00	0.00%
CACe CHICLAYO BALTA	0.00	226.00	0.00%
CACe CHIMBOTE	0.00	226.00	0.00%
CACe GAMARRA	0.00	205.00	0.00%
CACe HUACHO	0.00	360.00	0.00%
CACe JULIACA	0.00	226.00	0.00%
CACe LA CULTURA	0.00	247.00	0.00%
CACe LAMBRAMANI	0.00	360.00	0.00%
CACe LINCE	0.00	205.00	0.00%
CACe MINKA	0.00	280.00	0.00%
CACe MOQUEGUA	0.00	226.00	0.00%
CACe PORONGOCHÉ II	0.00	345.00	0.00%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	230.00	0.00%
CACe SANTA ANITA	0.00	330.00	0.00%
CACe SANTA CLARA	0.00	295.00	0.00%
CACe TRUJILLO 3	0.00	360.00	0.00%
CACe UNICACHI	0.00	297.50	0.00%
CACe VILLA EL SALVADOR	0.00	212.00	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	1.57	720.00	0.22%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	720.00	0.00%
Total general	1.57	21323.00	0.01%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: ABRIL
 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.	2,045	360	2,234	562	5,201
	Nº de atenciones totales	2,394	435	2,507	689	6,025
	% (TEAP)	85.42%	82.76%	89.11%	81.57%	86.32%
CAC AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1,702	417	6,104	1,295	9,518
	Nº de atenciones totales	2,003	504	6,877	1,539	10,923
	% (TEAP)	84.97%	82.74%	88.76%	84.15%	87.14%

CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	513	146	3,474	269	4,402
	N° de atenciones totales	621	181	4,614	361	5,777
	% (TEAP)	82.61%	80.66%	75.29%	74.52%	76.20%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,188	252	1,325	448	3,213
	N° de atenciones totales	1,241	262	1,401	466	3,370
	% (TEAP)	95.73%	96.18%	94.58%	96.14%	95.34%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	856	279	2,232	896	4,263
	N° de atenciones totales	919	323	2,467	1,034	4,743
	% (TEAP)	93.14%	86.38%	90.47%	86.65%	89.88%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,204	298	2,827	1,332	6,661
	N° de atenciones totales	2,446	376	3,305	1,758	7,885
	% (TEAP)	90.11%	79.26%	85.54%	75.77%	84.48%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	618	140	3,084	450	4,292
	N° de atenciones totales	767	189	3,873	587	5,416
	% (TEAP)	80.57%	74.07%	79.63%	76.66%	79.25%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	410	61	1,889	199	2,559
	N° de atenciones totales	544	81	2,648	301	3,574
	% (TEAP)	75.37%	75.31%	71.34%	66.11%	71.60%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,574	106	4,078	810	7,568
	N° de atenciones totales	2,947	119	4,564	918	8,548
	% (TEAP)	87.34%	89.08%	89.35%	88.24%	88.54%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	390	35	2,956	143	3,524
	N° de atenciones totales	395	43	3,368	161	3,967
	% (TEAP)	98.73%	81.40%	87.77%	88.82%	88.83%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	850	124	1,934	364	3,272
	N° de atenciones totales	1,189	182	2,709	494	4,574
	% (TEAP)	71.49%	68.13%	71.39%	73.68%	71.53%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,208	322	3,907	1,364	6,801
	N° de atenciones totales	1,441	433	4,914	1,873	8,661
	% (TEAP)	83.83%	74.36%	79.51%	72.82%	78.52%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	579	631	5,027	567	6,804
	N° de atenciones totales	608	736	6,222	713	8,279
	% (TEAP)	95.23%	85.73%	80.79%	79.52%	82.18%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,065	183	2,787	281	4,316
	N° de atenciones totales	1,171	216	3,254	322	4,963
	% (TEAP)	90.95%	84.72%	85.65%	87.27%	86.96%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	870	105	5,037	84	6,096
	N° de atenciones totales	926	127	5,883	88	7,024
	% (TEAP)	93.95%	82.68%	85.62%	95.45%	86.79%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,127	431	5,055	736	7,349
	N° de atenciones totales	1,224	474	5,552	792	8,042
	% (TEAP)	92.08%	90.93%	91.05%	92.93%	91.38%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	889	391	3,794	945	6,019
	N° de atenciones totales	959	426	4,056	986	6,427
	% (TEAP)	92.70%	91.78%	93.54%	95.84%	93.65%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	786	86	3,200	435	4,507
	N° de atenciones totales	878	101	3,595	493	5,067
	% (TEAP)	89.52%	85.15%	89.01%	88.24%	88.95%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	394	103	5,497	476	6,470
	N° de atenciones totales	419	109	5,998	518	7,044
	% (TEAP)	94.03%	94.50%	91.65%	91.89%	91.85%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	172	58	1,890	15	2,135
	N° de atenciones totales	199	61	3,171	19	3,450
	% (TEAP)	86.43%	95.08%	59.60%	78.95%	61.88%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,506	95	2,332	317	4,250
	N° de atenciones totales	1,598	101	2,451	329	4,479
	% (TEAP)	94.24%	94.06%	95.14%	96.35%	94.89%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,435	173	3,371	960	6,939
	N° de atenciones totales	2,697	217	3,677	1,055	7,646
	% (TEAP)	90.29%	79.72%	91.68%	91.00%	90.75%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,704	308	3,974	685	6,671
	N° de atenciones totales	2,238	410	5,807	1,016	9,471
	% (TEAP)	76.14%	75.12%	68.43%	67.42%	70.44%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,065	160	5,287	511	7,023
	N° de atenciones totales	1,165	177	5,907	584	7,833
	% (TEAP)	91.42%	90.40%	89.50%	87.50%	89.66%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	601	103	2,377	246	3,327
	N° de atenciones totales	632	112	2,513	264	3,521
	% (TEAP)	95.09%	91.96%	94.59%	93.18%	94.49%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,638	151	3,745	288	5,822
	N° de atenciones totales	2,005	168	4,639	374	7,186
	% (TEAP)	81.70%	89.88%	80.73%	77.01%	81.02%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	759	136	5,051	1,353	7,299
	N° de atenciones totales	862	180	6,479	1,806	9,327
	% (TEAP)	88.05%	75.56%	77.96%	74.92%	78.26%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4,043	461	5,530	1,687	11,721
	N° de atenciones totales	5,175	695	8,176	2,835	16,881
	% (TEAP)	78.13%	66.33%	67.64%	59.51%	69.43%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	986	123	2,990	365	4,464
	N° de atenciones totales	1,273	161	3,916	493	5,843
	% (TEAP)	77.45%	76.40%	76.35%	74.04%	76.40%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,276	467	2,551	770	5,064
	N° de atenciones totales	1,612	571	3,094	989	6,266
	% (TEAP)	79.16%	81.79%	82.45%	77.86%	80.82%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4,482	167	4,765	1,179	10,593
	N° de atenciones totales	4,880	249	6,215	1,599	12,943
	% (TEAP)	91.84%	67.07%	76.67%	73.73%	81.84%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,055	1,644	2,731	643	6,073
	N° de atenciones totales	1,158	1,935	3,033	732	6,858
	% (TEAP)	91.11%	84.96%	90.04%	87.84%	88.55%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,577	225	4,132	498	6,432
	N° de atenciones totales	1,699	247	4,486	546	6,978
	% (TEAP)	92.82%	91.09%	92.11%	91.21%	92.18%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,652	193	1,789	401	4,035
	N° de atenciones totales	1,960	205	2,378	459	5,002
	% (TEAP)	84.29%	94.15%	75.23%	87.36%	80.67%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	105	90	2,479	31	2,705
	N° de atenciones totales	134	113	3,412	38	3,697
	% (TEAP)	78.36%	79.65%	72.66%	81.58%	73.17%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	657	226	2,508	172	3,563

	N° de atenciones totales	679	238	2,711	182	3,810
	% (TEAP)	96.76%	94.96%	92.51%	94.51%	93.52%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,232	156	2,618	355	4,361
	N° de atenciones totales	1,635	197	3,479	486	5,797
	% (TEAP)	75.35%	79.19%	75.25%	73.05%	75.23%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	317	280	3,561	249	4,407
	N° de atenciones totales	338	294	3,788	266	4,686
	% (TEAP)	93.79%	95.24%	94.01%	93.61%	94.05%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,035	196	5,521	1,084	8,836
	N° de atenciones totales	2,679	276	7,254	1,531	11,740
	% (TEAP)	75.96%	71.01%	76.11%	70.80%	75.26%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	832	162	1,193	678	2,865
	N° de atenciones totales	1,411	253	2,245	1,281	5,190
	% (TEAP)	58.97%	64.03%	53.14%	52.93%	55.20%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,355	180	1,497	289	3,321
	N° de atenciones totales	1,529	188	1,747	296	3,760
	% (TEAP)	88.62%	95.74%	85.69%	97.64%	88.32%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,045	182	4,702	593	6,522
	N° de atenciones totales	1,105	237	6,415	822	8,579
	% (TEAP)	94.57%	76.79%	73.30%	72.14%	76.02%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	801	122	4,306	386	5,615
	N° de atenciones totales	1,008	147	5,220	463	6,838
	% (TEAP)	79.46%	82.99%	82.49%	83.37%	82.11%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	284	26	1,723	122	2,155
	N° de atenciones totales	330	32	1,982	151	2,495
	% (TEAP)	86.06%	81.25%	86.93%	80.79%	86.37%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	728	59	949	134	1,870
	N° de atenciones totales	1,173	101	1,516	212	3,002
	% (TEAP)	62.06%	58.42%	62.60%	63.21%	62.29%
CACe ABANCA Y	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	211	235	1,719	101	2,266
	N° de atenciones totales	250	289	2,031	126	2,696
	% (TEAP)	84.40%	81.31%	84.64%	80.16%	84.05%
CACe ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,480	676	4,766	1,661	8,583
	N° de atenciones totales	1,583	720	5,014	1,772	9,089
	% (TEAP)	93.49%	93.89%	95.05%	93.74%	94.43%
CACe BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,227	792	2,652	1,437	6,108
	N° de atenciones totales	1,495	968	3,052	1,783	7,298
	% (TEAP)	82.07%	81.82%	86.89%	80.59%	83.69%
CACe CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,959	359	4,135	1,047	8,500
	N° de atenciones totales	3,497	421	4,889	1,242	10,049
	% (TEAP)	84.62%	85.27%	84.58%	84.30%	84.59%
CACe CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	211	77	1,008	127	1,423
	N° de atenciones totales	216	77	1,029	129	1,451
	% (TEAP)	97.69%	100.00%	97.96%	98.45%	98.07%
CACe CHICLAYO BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	661	147	2,659	814	4,281
	N° de atenciones totales	765	175	2,988	933	4,861
	% (TEAP)	86.41%	84.00%	88.99%	87.25%	88.07%
CACe CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	129	37	1,048	125	1,339
	N° de atenciones totales	132	39	1,073	140	1,384
	% (TEAP)	97.73%	94.87%	97.67%	89.29%	96.75%
CACe GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,455	550	1,168	1,188	4,361
	N° de atenciones totales	1,582	605	1,248	1,313	4,748
	% (TEAP)	91.97%	90.91%	93.59%	90.48%	91.85%
CACe HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,966	1,035	2,188	877	6,066
	N° de atenciones totales	2,371	1,201	2,528	1,051	7,151
	% (TEAP)	82.92%	86.18%	86.55%	83.44%	84.83%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	421	149	2,269	362	3,201
	N° de atenciones totales	510	184	2,639	435	3,768
	% (TEAP)	82.55%	80.98%	85.98%	83.22%	84.95%
CACe LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	209	46	1,587	227	2,069
	N° de atenciones totales	223	48	1,811	269	2,351
	% (TEAP)	93.72%	95.83%	87.63%	84.39%	88.01%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,771	103	3,550	408	5,832
	N° de atenciones totales	1,818	106	3,627	422	5,973
	% (TEAP)	97.41%	97.17%	97.88%	96.68%	97.64%
CACe LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,057	183	2,332	492	4,064
	N° de atenciones totales	1,177	199	2,593	560	4,529
	% (TEAP)	89.80%	91.96%	89.93%	87.86%	89.73%
CACe MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,091	438	4,302	1,301	8,132
	N° de atenciones totales	2,213	466	4,521	1,408	8,608
	% (TEAP)	94.49%	93.99%	95.16%	92.40%	94.47%
CACe MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	287	125	833	189	1,434
	N° de atenciones totales	310	137	900	203	1,550
	% (TEAP)	92.58%	91.24%	92.56%	93.10%	92.52%
CACe PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	319	115	2,716	235	3,385
	N° de atenciones totales	369	143	3,276	303	4,091
	% (TEAP)	86.45%	80.42%	82.91%	77.56%	82.74%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	920	895	947	734	3,496
	N° de atenciones totales	1,201	1,224	1,192	968	4,585
	% (TEAP)	76.60%	73.12%	79.45%	75.83%	76.25%
CACe SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,556	1,138	3,118	1,678	8,490
	N° de atenciones totales	3,143	1,391	3,849	2,079	10,462
	% (TEAP)	81.32%	81.81%	81.01%	80.71%	81.15%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,169	1,248	1,535	1,159	5,111
	N° de atenciones totales	1,357	1,471	1,759	1,363	5,950
	% (TEAP)	86.15%	84.84%	87.27%	85.03%	85.90%
CACe TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,583	116	4,864	754	8,317
	N° de atenciones totales	2,734	124	5,177	812	8,847
	% (TEAP)	94.48%	93.55%	93.95%	92.86%	94.01%
CACe UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,046	333	2,862	1,263	7,504
	N° de atenciones totales	3,289	370	3,072	1,412	8,143
	% (TEAP)	92.61%	90.00%	93.16%	89.45%	92.15%
CACe VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,203	1,101	379	1,071	3,754
	N° de atenciones totales	1,451	1,373	435	1,395	4,654
	% (TEAP)	82.91%	80.19%	87.13%	76.77%	80.66%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	82,541	20,511	202,650	42,917	348,619
	N° de atenciones totales	95,952	24,613	242,221	53,039	415,825
	% (TEAP) - TOTAL	86.02%	83.33%	83.66%	80.92%	83.84%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: ABRIL
 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	179	6,025	2.97%
CAC AREQUIPA	453	10,923	4.15%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	305	5,777	5.28%
CAC AYACUCHO	35	3,370	1.04%
CAC BEGONIAS	173	4,743	3.65%
CAC BRASIL	274	7,885	3.47%
CAC CAJAMARCA I	226	5,416	4.17%
CAC CAJAMARCA II	225	3,574	6.30%
CAC CHICLAYO I	253	8,548	2.96%
CAC CHICLAYO III	97	3,967	2.45%
CAC CHIMBOTE	235	4,574	5.14%
CAC CHORRILLOS	371	8,661	4.28%
CAC CUSCO	548	8,279	6.62%
CAC CUSCO REAL PLAZA	385	7,024	5.48%
CAC CUSCO 5	453	4,963	9.13%
CAC HUANCAYO	212	8,042	2.64%
CAC HUANUCO	175	6,427	2.72%
CAC HUARAZ	234	5,067	4.62%
CAC ICA EL QUINDE	228	7,044	3.24%
CAC ILO	532	3,450	15.42%
CAC IQUITOS	89	4,479	1.99%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	314	7,646	4.11%
CAC JOCKEY PLAZA	539	9,471	5.69%
CAC JULIACA REAL PLAZA	227	7,833	2.90%
CAC LA MOLINA	73	3,521	2.07%
CAC LARCO	220	7,186	3.06%
CAC MALL DEL SUR	342	9,327	3.67%
CAC MEGAPLAZA	647	16,881	3.83%
CAC PIURA OPEN PLAZA	340	5,843	5.82%
CAC PIURA REAL PLAZA	285	6,266	4.55%
CAC PLAZA LIMA NORTE	418	12,943	3.23%
CAC PORONGOCHÉ I	275	6,858	4.01%
CAC PRIMAVERA	178	6,978	2.55%
CAC PUCALLPA	68	5,002	1.36%
CAC PUERTO MALDONADO	111	3,697	3.00%
CAC PUNO	52	3,810	1.36%
CAC SALAVERRY	238	5,797	4.11%
CAC SAN ANDRES	160	4,686	3.41%
CAC SAN MIGUEL	768	11,740	6.54%
CAC TACNA	1,024	5,190	19.73%
CAC TARAPOTO	107	3,760	2.85%
CAC TRUJILLO 1	504	8,579	5.87%
CAC TRUJILLO 2	299	6,838	4.37%
CAC TRUJILLO 4	121	2,495	4.85%
CAC TUMBES	201	3,002	6.70%
CACe ABANCAY	105	2,696	3.89%
CACe ATOCONGO	103	9,089	1.13%
CACe BELLAVISTA	193	7,298	2.64%
CACe CENTRO CÍVICO	239	10,049	2.38%
CACe CHACHAPOYAS	7	1,451	0.48%
CACe CHICLAYO BALTA	95	4,861	1.95%
CACe CHIMBOTE	11	1,384	0.79%
CACe GAMARRA	55	4,748	1.16%
CACe HUACHO	66	7,151	0.92%
CACe JULIACA	50	3,768	1.33%
CACe LA CULTURA	80	2,351	3.40%
CACe LAMBRAMANI	102	5,973	1.71%
CACe LINCE	33	4,529	0.73%
CACe MINKA	200	8,608	2.32%
CACe MOQUEGUA	48	1,550	3.10%
CACe PORONGOCHÉ II	269	4,091	6.58%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	124	4,585	2.70%
CACe SANTA ANITA	172	10,462	1.64%
CACe SANTA CLARA	75	5,950	1.26%
CACe TRUJILLO 3	88	8,847	0.99%
CACe UNICACHI	97	8,143	1.19%
CACe VILLA EL SALVADOR	79	4,654	1.70%
TOTAL	15,484	415,825	3.72%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: ABRIL
 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	11,006	2,454,171	0.45%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	30	5,270	0.57%
TOTAL	11,036	2,459,441	0.45%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: ABRIL
 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	2,534,996	2,534,996	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,516	5,516	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	2,200,598	2,454,171	89.67%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,677	5,270	88.75%