

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: MAYO
 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	302.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	276.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	372.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	214.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	214.00	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	235.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	214.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	341.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	269.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	271.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	373.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	294.00	0.00%
CAC HUÁNUCO	0.00	298.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	214.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	368.00	0.00%
CAC ILO	0.00	239.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	236.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	214.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	306.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	356.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	214.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	214.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	310.00	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	356.50	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	306.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	294.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	264.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	241.50	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	271.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	372.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	245.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	235.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	235.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	337.00	0.00%
CAC TRUJILLO 4	0.00	214.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	214.00	0.00%
CACe ABANCAY	0.00	214.00	0.00%
CACe ATOCONGO	0.00	329.00	0.00%
CACe BELLAVISTA	0.00	341.00	0.00%
CACe CENTRO CÍVICO	0.00	372.00	0.00%
CACe CHACHAPOYAS	0.00	232.00	0.00%
CACe CHICLAYO BALTA	0.00	236.00	0.00%
CACe CHIMBOTE	0.00	236.00	0.00%
CACe GAMARRA	0.00	214.00	0.00%
CACe HUACHO	0.00	372.00	0.00%
CACe JULIACA	0.00	236.00	0.00%
CACe LA CULTURA	0.00	264.00	0.00%
CACe LAMBRAMANI	0.00	372.00	0.00%
CACe LINCE	0.00	214.00	0.00%
CACe MINKA	0.00	294.00	0.00%
CACe MOQUEGUA	0.00	236.00	0.00%
CACe PORONGOCHÉ II	0.00	356.50	0.00%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	240.00	0.00%
CACe SANTA ANITA	0.00	341.00	0.00%
CACe SANTA CLARA	0.00	306.00	0.00%
CACe TRUJILLO 3	0.00	372.00	0.00%
CACe UNICACHI	0.00	311.50	0.00%
CACe VILLA EL SALVADOR	0.00	236.00	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	2.08	744.00	0.28%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
Total general	2.08	22248.00	0.01%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: MAYO
 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.	2,603	187	2,313	324	5,427
	N° de atenciones totales	3,039	211	2,763	407	6,420
	% (TEAP)	85.65%	88.63%	83.71%	79.61%	84.53%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,803	426	7,884	1,267	11,380
	N° de atenciones totales	2,014	497	8,843	1,483	12,837
	% (TEAP)	89.52%	85.71%	89.16%	85.43%	88.65%

CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	428	112	4,612	224	5,376
	N° de atenciones totales	471	125	5,140	255	5,991
	% (TEAP)	90.87%	89.60%	89.73%	87.84%	89.73%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	857	340	1,141	468	2,806
	N° de atenciones totales	923	366	1,204	493	2,986
	% (TEAP)	92.85%	92.90%	94.77%	94.93%	93.97%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,405	337	2,832	529	5,103
	N° de atenciones totales	1,465	348	2,919	555	5,287
	% (TEAP)	95.90%	96.84%	97.02%	95.32%	96.52%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,593	310	4,006	1,109	7,018
	N° de atenciones totales	1,828	354	4,586	1,329	8,097
	% (TEAP)	87.14%	87.57%	87.35%	83.45%	86.67%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	724	157	3,702	550	5,133
	N° de atenciones totales	795	189	4,156	640	5,780
	% (TEAP)	91.07%	83.07%	89.08%	85.94%	88.81%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	490	71	2,310	233	3,104
	N° de atenciones totales	587	85	2,782	298	3,752
	% (TEAP)	83.48%	83.53%	83.03%	78.19%	82.73%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,635	111	3,865	811	7,422
	N° de atenciones totales	2,940	129	4,242	911	8,222
	% (TEAP)	89.63%	86.05%	91.11%	89.02%	90.27%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	681	42	3,142	164	4,029
	N° de atenciones totales	685	46	3,241	174	4,146
	% (TEAP)	99.42%	91.30%	96.95%	94.25%	97.18%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,293	112	2,104	536	4,045
	N° de atenciones totales	1,540	137	2,566	607	4,850
	% (TEAP)	83.96%	81.75%	82.00%	88.30%	83.40%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,524	383	3,976	1,175	7,058
	N° de atenciones totales	1,771	491	4,965	1,610	8,837
	% (TEAP)	86.05%	78.00%	80.08%	72.98%	79.87%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	525	657	5,629	662	7,473
	N° de atenciones totales	543	702	6,344	727	8,316
	% (TEAP)	96.69%	93.59%	88.73%	91.06%	89.86%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,045	178	3,861	236	5,320
	N° de atenciones totales	1,086	190	4,132	254	5,662
	% (TEAP)	96.22%	93.68%	93.44%	92.91%	93.96%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	614	231	5,852	108	6,805
	N° de atenciones totales	648	238	6,701	120	7,707
	% (TEAP)	94.75%	97.06%	87.33%	90.00%	88.30%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,509	337	6,415	642	8,903
	N° de atenciones totales	1,613	358	7,060	684	9,715
	% (TEAP)	93.55%	94.13%	90.86%	93.86%	91.64%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,281	307	3,446	955	5,989
	N° de atenciones totales	1,551	354	3,981	1,178	7,064
	% (TEAP)	82.59%	86.72%	86.56%	81.07%	84.78%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	822	79	3,165	324	4,390
	N° de atenciones totales	932	99	3,626	377	5,034
	% (TEAP)	88.20%	79.80%	87.29%	85.94%	87.21%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	295	103	4,855	542	5,795
	N° de atenciones totales	319	115	5,543	610	6,587
	% (TEAP)	92.48%	89.57%	87.59%	88.85%	87.98%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	120	57	2,144	22	2,343
	N° de atenciones totales	139	58	3,210	26	3,433
	% (TEAP)	86.33%	98.28%	66.79%	84.62%	68.25%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,187	101	2,227	304	3,819
	N° de atenciones totales	1,378	118	2,681	390	4,567
	% (TEAP)	86.14%	85.59%	83.07%	77.95%	83.62%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,824	170	2,473	764	7,231
	N° de atenciones totales	4,060	222	2,714	864	7,860
	% (TEAP)	94.19%	76.58%	91.12%	88.43%	92.00%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,065	232	3,477	624	6,398
	N° de atenciones totales	2,956	308	5,132	904	9,300
	% (TEAP)	69.86%	75.32%	67.75%	69.03%	68.80%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,144	111	5,356	447	7,058
	N° de atenciones totales	1,277	124	6,010	502	7,913
	% (TEAP)	89.58%	89.52%	89.12%	89.04%	89.19%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	306	71	2,205	147	2,729
	N° de atenciones totales	378	80	2,611	183	3,252
	% (TEAP)	80.95%	88.75%	84.45%	80.33%	83.92%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,009	106	4,581	303	6,999
	N° de atenciones totales	2,219	114	5,432	359	8,124
	% (TEAP)	90.54%	92.98%	84.33%	84.40%	86.15%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	701	203	4,718	1,272	6,894
	N° de atenciones totales	888	289	6,215	1,636	9,028
	% (TEAP)	78.94%	70.24%	75.91%	77.75%	76.36%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4,690	408	7,113	1,854	14,065
	N° de atenciones totales	5,371	548	9,115	2,477	17,511
	% (TEAP)	87.32%	74.45%	78.04%	74.85%	80.32%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	908	128	3,569	304	4,909
	N° de atenciones totales	1,138	168	4,340	383	6,029
	% (TEAP)	79.79%	76.19%	82.24%	79.37%	81.42%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,128	241	3,017	694	5,080
	N° de atenciones totales	1,364	282	3,624	838	6,108
	% (TEAP)	82.70%	85.46%	83.25%	82.82%	83.17%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4,677	224	5,453	1,109	11,463
	N° de atenciones totales	5,065	300	6,886	1,537	13,788
	% (TEAP)	92.34%	74.67%	79.19%	72.15%	83.14%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,063	1,783	3,018	635	6,499
	N° de atenciones totales	1,164	2,048	3,344	725	7,281
	% (TEAP)	91.32%	87.06%	90.25%	87.59%	89.26%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,771	163	4,491	428	6,853
	N° de atenciones totales	1,875	174	4,713	464	7,226
	% (TEAP)	94.45%	93.68%	95.29%	92.24%	94.84%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,357	404	1,799	399	3,959
	N° de atenciones totales	1,543	453	2,738	433	5,167
	% (TEAP)	87.95%	89.18%	65.70%	92.15%	76.62%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	280	653	2,178	209	3,320
	N° de atenciones totales	325	807	2,642	238	4,012
	% (TEAP)	86.15%	80.92%	82.44%	87.82%	82.75%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	645	108	3,051	199	4,003

	N° de atenciones totales	666	120	3,425	225	4,436
	% (TEAP)	96.85%	90.00%	89.08%	88.44%	90.24%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,514	120	2,793	282	4,709
	N° de atenciones totales	1,968	159	3,717	407	6,251
	% (TEAP)	76.93%	75.47%	75.14%	69.29%	75.33%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	257	300	3,415	233	4,205
	N° de atenciones totales	279	310	3,650	260	4,499
	% (TEAP)	92.11%	96.77%	93.56%	89.62%	93.47%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,848	204	6,560	982	9,594
	N° de atenciones totales	2,257	276	8,547	1,371	12,451
	% (TEAP)	81.88%	73.91%	76.75%	71.63%	77.05%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,497	277	1,932	1,003	4,709
	N° de atenciones totales	1,850	333	2,354	1,237	5,774
	% (TEAP)	80.92%	83.18%	82.07%	81.08%	81.56%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	964	119	1,663	164	2,910
	N° de atenciones totales	1,194	124	2,067	171	3,556
	% (TEAP)	80.74%	95.97%	80.45%	95.91%	81.83%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,048	152	5,569	619	7,388
	N° de atenciones totales	1,130	182	6,518	758	8,588
	% (TEAP)	92.74%	83.52%	85.44%	81.66%	86.03%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	867	110	4,723	327	6,027
	N° de atenciones totales	1,040	131	5,536	388	7,095
	% (TEAP)	83.37%	83.97%	85.31%	84.28%	84.95%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	321	23	1,557	107	2,008
	N° de atenciones totales	348	27	1,669	115	2,159
	% (TEAP)	92.24%	85.19%	93.29%	93.04%	93.01%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	564	106	1,136	219	2,025
	N° de atenciones totales	846	164	1,698	341	3,049
	% (TEAP)	66.67%	64.63%	66.90%	64.22%	66.42%
CACe ABANCA Y	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	313	306	2,139	166	2,924
	N° de atenciones totales	331	331	2,406	177	3,245
	% (TEAP)	94.56%	92.45%	88.90%	93.79%	90.11%
CACe ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,697	587	5,308	1,544	9,136
	N° de atenciones totales	1,785	619	5,561	1,624	9,589
	% (TEAP)	95.07%	94.83%	95.45%	95.07%	95.28%
CACe BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,106	864	3,316	1,505	6,791
	N° de atenciones totales	1,305	996	3,767	1,717	7,785
	% (TEAP)	84.75%	86.75%	88.03%	87.65%	87.23%
CACe CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,394	438	4,691	1,031	9,554
	N° de atenciones totales	3,868	508	5,294	1,191	10,861
	% (TEAP)	87.75%	86.22%	88.61%	86.57%	87.97%
CACe CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	183	60	1,122	99	1,464
	N° de atenciones totales	187	62	1,163	101	1,513
	% (TEAP)	97.86%	96.77%	96.47%	98.02%	96.76%
CACe CHICLAYO BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	735	173	2,994	673	4,575
	N° de atenciones totales	805	199	3,335	743	5,082
	% (TEAP)	91.30%	86.93%	89.78%	90.58%	90.02%
CACe CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	96	37	899	89	1,121
	N° de atenciones totales	105	39	949	105	1,198
	% (TEAP)	91.43%	94.87%	94.73%	84.76%	93.57%
CACe GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,863	613	1,159	1,288	4,923
	N° de atenciones totales	2,009	646	1,237	1,388	5,280
	% (TEAP)	92.73%	94.89%	93.69%	92.80%	93.24%
CACe HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,589	853	1,902	956	5,300
	N° de atenciones totales	1,914	995	2,342	1,147	6,398
	% (TEAP)	83.02%	85.73%	81.21%	83.35%	82.84%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	564	189	2,903	333	3,989
	N° de atenciones totales	594	205	3,071	364	4,234
	% (TEAP)	94.95%	92.20%	94.53%	91.48%	94.21%
CACe LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	235	71	2,062	320	2,688
	N° de atenciones totales	245	81	2,188	342	2,856
	% (TEAP)	95.92%	87.65%	94.24%	93.57%	94.12%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,669	99	3,703	288	5,759
	N° de atenciones totales	1,708	101	3,779	301	5,889
	% (TEAP)	97.72%	98.02%	97.99%	95.68%	97.79%
CACe LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,123	137	1,930	400	3,590
	N° de atenciones totales	1,194	150	2,119	446	3,909
	% (TEAP)	94.05%	91.33%	91.08%	89.69%	91.84%
CACe MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,030	383	4,716	1,314	8,443
	N° de atenciones totales	2,134	411	4,945	1,416	8,906
	% (TEAP)	95.13%	93.19%	95.37%	92.80%	94.80%
CACe MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	228	160	1,156	168	1,712
	N° de atenciones totales	253	168	1,232	177	1,830
	% (TEAP)	90.12%	95.24%	93.83%	94.92%	93.55%
CACe PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	563	348	4,899	464	6,274
	N° de atenciones totales	567	355	4,995	476	6,393
	% (TEAP)	99.29%	98.03%	98.08%	97.48%	98.14%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	832	984	906	637	3,359
	N° de atenciones totales	1,016	1,196	1,072	800	4,084
	% (TEAP)	81.89%	82.27%	84.51%	79.63%	82.25%
CACe SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,461	1,069	3,089	1,641	8,260
	N° de atenciones totales	2,910	1,304	3,846	2,049	10,109
	% (TEAP)	84.57%	81.98%	80.32%	80.09%	81.71%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,626	1,130	1,659	1,056	5,471
	N° de atenciones totales	1,784	1,317	1,846	1,234	6,181
	% (TEAP)	91.14%	85.80%	89.87%	85.58%	88.51%
CACe TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,515	121	4,238	649	7,523
	N° de atenciones totales	2,717	131	4,591	708	8,147
	% (TEAP)	92.57%	92.37%	92.31%	91.67%	92.34%
CACe UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,987	296	3,063	1,010	7,356
	N° de atenciones totales	3,327	339	3,493	1,170	8,329
	% (TEAP)	89.78%	87.32%	87.69%	86.32%	88.32%
CACe VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,746	1,226	613	1,009	4,594
	N° de atenciones totales	1,946	1,425	686	1,169	5,226
	% (TEAP)	89.72%	86.04%	89.36%	86.31%	87.91%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	88,437	21,198	223,795	41,149	374,579
	N° de atenciones totales	100,172	24,531	259,299	48,789	432,791
	% (TEAP) - TOTAL	88.29%	86.41%	86.31%	84.34%	86.55%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: MAYO
 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	273	6,420	4.25%
CAC AREQUIPA	366	12,837	2.85%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	139	5,991	2.32%
CAC AYACUCHO	43	2,986	1.44%
CAC BEGONIAS	74	5,287	1.40%
CAC BRASIL	262	8,097	3.24%
CAC CAJAMARCA I	136	5,780	2.35%
CAC CAJAMARCA II	197	3,752	5.25%
CAC CHICLAYO I	232	8,222	2.82%
CAC CHICLAYO III	21	4,146	0.51%
CAC CHIMBOTE	157	4,850	3.24%
CAC CHORRILLOS	340	8,837	3.85%
CAC CUSCO	217	8,316	2.61%
CAC CUSCO REAL PLAZA	243	7,707	3.15%
CAC CUSCO 5	220	5,662	3.89%
CAC HUANCAYO	286	9,715	2.94%
CAC HUANUCO	216	7,064	3.06%
CAC HUARAZ	160	5,034	3.18%
CAC ICA EL QUINDE	246	6,587	3.73%
CAC ILO	328	3,433	9.55%
CAC IQUITOS	112	4,567	2.45%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	348	7,860	4.43%
CAC JOCKEY PLAZA	535	9,300	5.75%
CAC JULIACA REAL PLAZA	177	7,913	2.24%
CAC LA MOLINA	82	3,252	2.52%
CAC LARCO	257	8,124	3.16%
CAC MALL DEL SUR	382	9,028	4.23%
CAC MEGAPLAZA	684	17,511	3.91%
CAC PIURA OPEN PLAZA	275	6,029	4.56%
CAC PIURA REAL PLAZA	222	6,108	3.63%
CAC PLAZA LIMA NORTE	547	13,788	3.97%
CAC PORONGOCHÉ I	246	7,281	3.38%
CAC PRIMAVERA	146	7,226	2.02%
CAC PUCALLPA	207	5,167	4.01%
CAC PUERTO MALDONADO	79	4,012	1.97%
CAC PUNO	36	4,436	0.81%
CAC SALAVERRY	299	6,251	4.78%
CAC SAN ANDRES	87	4,499	1.93%
CAC SAN MIGUEL	700	12,451	5.62%
CAC TACNA	564	5,774	9.77%
CAC TARAPOTO	133	3,556	3.74%
CAC TRUJILLO 1	412	8,588	4.80%
CAC TRUJILLO 2	279	7,095	3.93%
CAC TRUJILLO 4	48	2,159	2.22%
CAC TUMBES	191	3,049	6.26%
CACe ABANCAY	71	3,245	2.19%
CACe ATOCONGO	70	9,589	0.73%
CACe BELLAVISTA	230	7,785	2.95%
CACe CENTRO CÍVICO	269	10,861	2.48%
CACe CHACHAPOYAS	9	1,513	0.59%
CACe CHICLAYO BALTA	87	5,082	1.71%
CACe CHIMBOTE	24	1,198	2.00%
CACe GAMARRA	44	5,280	0.83%
CACe HUACHO	34	6,398	0.53%
CACe JULIACA	19	4,234	0.45%
CACe LA CULTURA	20	2,856	0.70%
CACe LAMBRAMANI	53	5,889	0.90%
CACe LINCE	35	3,909	0.90%
CACe MINKA	179	8,906	2.01%
CACe MOQUEGUA	49	1,830	2.68%
CACe PORONGOCHÉ II	37	6,393	0.58%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	102	4,084	2.50%
CACe SANTA ANITA	251	10,109	2.48%
CACe SANTA CLARA	86	6,181	1.39%
CACe TRUJILLO 3	151	8,147	1.85%
CACe UNICACHI	116	8,329	1.39%
CACe VILLA EL SALVADOR	66	5,226	1.26%
TOTAL	13,206	432,791	3.05%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: MAYO
 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	10,802	2,342,867	0.46%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	56	5,847	0.96%
TOTAL	10,858	2,348,714	0.46%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: MAYO
 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	2,398,853	2,398,853	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,278	6,278	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	2,222,172	2,342,867	94.85%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,158	5,847	88.22%