

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: JUNIO
 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	360.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	200.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	209.00	0.00%
CAC BRASIL	0.00	330.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	326.00	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	220.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	200.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	330.00	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	360.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	284.00	0.00%
CAC HUÁNUCO	0.00	288.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	200.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	356.00	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	209.00	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	209.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	209.00	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	347.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	296.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	284.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	236.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	220.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	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	218.50	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	325.50	0.00%
CAC TRUJILLO 4	0.00	199.50	0.00%
CAC TUMBES	0.00	200.00	0.00%
CACe ABANCAY	0.00	200.00	0.00%
CACe ATOCONGO	0.00	318.00	0.00%
CACe BELLAVISTA	0.00	330.00	0.00%
CACe CENTRO CÍVICO	0.00	360.00	0.00%
CACe CHACHAPOYAS	0.00	218.00	0.00%
CACe CHICLAYO BALTA	0.00	224.00	0.00%
CACe CHIMBOTE	0.00	225.00	0.00%
CACe GAMARRA	0.00	200.00	0.00%
CACe HUACHO	0.00	360.00	0.00%
CACe JULIACA	0.00	216.00	0.00%
CACe LA CULTURA	0.00	240.00	0.00%
CACe LAMBRAMANI	0.00	360.00	0.00%
CACe LINCE	0.00	209.00	0.00%
CACe MINKA	0.00	284.00	0.00%
CACe MOQUEGUA	0.00	220.00	0.00%
CACe PORONGOCHÉ II	0.00	347.00	0.00%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	235.00	0.00%
CACe SANTA ANITA	0.00	330.00	0.00%
CACe SANTA CLARA	0.00	296.00	0.00%
CACe TRUJILLO 3	0.00	359.50	0.00%
CACe UNICACHI	0.00	301.00	0.00%
CACe VILLA EL SALVADOR	0.00	220.00	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	24.88	720.00	3.46%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	720.00	0.00%
Total general	24.88	21336.00	0.12%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: JUNIO
 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.	1,496	336	1,788	925	4,545
	N° de atenciones totales	1,608	359	1,928	1,011	4,906
	% (TEAP)	93.03%	93.59%	92.74%	91.49%	92.64%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,102	342	5,540	970	7,954
	N° de atenciones totales	1,363	476	6,777	1,281	9,897
	% (TEAP)	80.85%	71.85%	81.75%	75.72%	80.37%

CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	361	78	3,514	230	4,183
	N° de atenciones totales	408	90	4,201	269	4,968
	% (TEAP)	88.48%	86.67%	83.65%	85.50%	84.20%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	899	290	1,235	388	2,812
	N° de atenciones totales	931	299	1,302	407	2,939
	% (TEAP)	96.56%	96.99%	94.85%	95.33%	95.68%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,195	276	2,813	496	4,780
	N° de atenciones totales	1,248	291	2,946	531	5,016
	% (TEAP)	95.75%	94.85%	95.49%	93.41%	95.30%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,486	209	4,081	735	6,511
	N° de atenciones totales	1,598	234	4,417	811	7,060
	% (TEAP)	92.99%	89.32%	92.39%	90.63%	92.22%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	514	108	3,584	382	4,588
	N° de atenciones totales	550	117	3,825	416	4,908
	% (TEAP)	93.45%	92.31%	93.70%	91.83%	93.48%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	398	70	2,093	171	2,732
	N° de atenciones totales	472	86	2,475	221	3,254
	% (TEAP)	84.32%	81.40%	84.57%	77.38%	83.96%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,430	105	3,201	697	6,433
	N° de atenciones totales	2,874	129	3,650	802	7,455
	% (TEAP)	84.55%	81.40%	87.70%	86.91%	86.29%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	651	58	2,308	210	3,227
	N° de atenciones totales	658	60	2,392	215	3,325
	% (TEAP)	98.94%	96.67%	96.49%	97.67%	97.05%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,273	135	2,382	424	4,214
	N° de atenciones totales	1,459	161	2,646	490	4,756
	% (TEAP)	87.25%	83.85%	90.02%	86.53%	88.60%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,072	346	5,001	1,433	7,852
	N° de atenciones totales	1,130	381	5,300	1,576	8,387
	% (TEAP)	94.87%	90.81%	94.36%	90.93%	93.62%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	511	544	5,532	581	7,168
	N° de atenciones totales	553	592	5,994	618	7,757
	% (TEAP)	92.41%	91.89%	92.29%	94.01%	92.41%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,137	97	3,667	226	5,127
	N° de atenciones totales	1,175	99	3,905	234	5,413
	% (TEAP)	96.77%	97.98%	93.91%	96.58%	94.72%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	280	79	5,355	73	5,787
	N° de atenciones totales	301	88	6,302	78	6,769
	% (TEAP)	93.02%	89.77%	84.97%	93.59%	85.49%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,303	295	5,849	765	8,212
	N° de atenciones totales	1,397	317	6,598	824	9,136
	% (TEAP)	93.27%	93.06%	88.65%	92.84%	89.89%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,475	522	2,549	648	5,194
	N° de atenciones totales	1,831	579	3,147	777	6,334
	% (TEAP)	80.56%	90.16%	81.00%	83.40%	82.00%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	709	66	2,941	293	4,009
	N° de atenciones totales	802	74	3,251	328	4,455
	% (TEAP)	88.40%	89.19%	90.46%	89.33%	89.99%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	282	86	5,216	419	6,003
	N° de atenciones totales	292	89	5,667	450	6,498
	% (TEAP)	96.58%	96.63%	92.04%	93.11%	92.38%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	157	44	2,030	42	2,273
	N° de atenciones totales	172	49	2,885	48	3,154
	% (TEAP)	91.28%	89.80%	70.36%	87.50%	72.07%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,183	115	2,146	288	3,732
	N° de atenciones totales	1,260	126	2,367	309	4,062
	% (TEAP)	93.89%	91.27%	90.66%	93.20%	91.88%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,091	155	4,004	614	6,864
	N° de atenciones totales	2,177	169	4,210	665	7,221
	% (TEAP)	96.05%	91.72%	95.11%	92.33%	95.06%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,278	240	5,888	845	9,251
	N° de atenciones totales	2,344	253	6,079	872	9,548
	% (TEAP)	97.18%	94.86%	96.86%	96.90%	96.89%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	883	126	4,607	430	6,046
	N° de atenciones totales	1,031	150	5,341	517	7,039
	% (TEAP)	85.65%	84.00%	86.26%	83.17%	85.89%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	304	77	1,898	140	2,419
	N° de atenciones totales	335	84	2,101	157	2,677
	% (TEAP)	90.75%	91.67%	90.34%	89.17%	90.36%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,019	68	4,619	237	6,943
	N° de atenciones totales	2,216	72	5,024	276	7,588
	% (TEAP)	91.11%	94.44%	91.94%	85.87%	91.50%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	526	191	4,422	1,170	6,309
	N° de atenciones totales	629	253	5,413	1,568	7,863
	% (TEAP)	83.62%	75.49%	81.69%	74.62%	80.24%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4,615	596	8,422	2,034	15,667
	N° de atenciones totales	4,965	707	9,635	2,305	17,612
	% (TEAP)	92.95%	84.30%	87.41%	88.24%	88.96%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	878	87	3,834	317	5,116
	N° de atenciones totales	993	102	4,407	369	5,871
	% (TEAP)	88.42%	85.29%	87.00%	85.91%	87.14%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,164	320	2,994	623	5,101
	N° de atenciones totales	1,363	395	3,449	759	5,966
	% (TEAP)	85.40%	81.01%	86.81%	82.08%	85.50%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4,281	243	6,732	1,113	12,369
	N° de atenciones totales	4,460	282	7,474	1,275	13,491
	% (TEAP)	95.99%	86.17%	90.07%	87.29%	91.68%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	971	1,416	2,498	577	5,462
	N° de atenciones totales	1,074	1,646	2,797	689	6,206
	% (TEAP)	90.41%	86.03%	89.31%	83.74%	88.01%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,584	167	4,571	466	6,788
	N° de atenciones totales	1,632	175	4,705	490	7,002
	% (TEAP)	97.06%	95.43%	97.15%	95.10%	96.94%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,335	452	1,507	408	3,702
	N° de atenciones totales	1,471	501	2,365	451	4,788
	% (TEAP)	90.75%	90.22%	63.72%	90.47%	77.32%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	227	306	2,088	62	2,683
	N° de atenciones totales	271	343	2,518	75	3,207
	% (TEAP)	83.76%	89.21%	82.92%	82.67%	83.66%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	571	127	3,278	229	4,205

	N° de atenciones totales	581	131	3,411	243	4,366
	% (TEAP)	98.28%	96.95%	96.10%	94.24%	96.31%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,518	94	3,016	347	4,975
	N° de atenciones totales	1,850	115	3,589	446	6,000
	% (TEAP)	82.05%	81.74%	84.03%	77.80%	82.92%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	285	241	3,825	233	4,584
	N° de atenciones totales	298	249	4,089	250	4,886
	% (TEAP)	95.64%	96.79%	93.54%	93.20%	93.82%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,578	277	7,268	989	10,112
	N° de atenciones totales	1,870	313	8,345	1,154	11,682
	% (TEAP)	84.39%	88.50%	87.09%	85.70%	86.56%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,248	201	2,270	990	4,709
	N° de atenciones totales	1,446	235	2,604	1,169	5,454
	% (TEAP)	86.31%	85.53%	87.17%	84.69%	86.34%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	910	78	1,991	203	3,182
	N° de atenciones totales	1,012	82	2,309	209	3,612
	% (TEAP)	89.92%	95.12%	86.23%	97.13%	88.10%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	674	153	5,184	530	6,541
	N° de atenciones totales	765	179	5,911	616	7,471
	% (TEAP)	88.10%	85.47%	87.70%	86.04%	87.55%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	689	91	4,044	205	5,029
	N° de atenciones totales	837	107	4,868	254	6,066
	% (TEAP)	82.32%	85.05%	83.07%	80.71%	82.90%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	153	4	1,361	64	1,582
	N° de atenciones totales	180	6	1,601	69	1,856
	% (TEAP)	85.00%	66.67%	85.01%	92.75%	85.24%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	701	93	1,256	111	2,161
	N° de atenciones totales	855	124	1,572	137	2,688
	% (TEAP)	81.99%	75.00%	79.90%	81.02%	80.39%
CAcE ABANCAY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	279	234	1,942	134	2,589
	N° de atenciones totales	289	249	2,095	143	2,776
	% (TEAP)	96.54%	93.98%	92.70%	93.71%	93.26%
CAcE ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,516	576	4,828	1,473	8,393
	N° de atenciones totales	1,558	596	5,011	1,522	8,687
	% (TEAP)	97.30%	96.64%	96.35%	96.78%	96.62%
CAcE BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	987	782	3,133	1,280	6,182
	N° de atenciones totales	1,127	892	3,365	1,439	6,823
	% (TEAP)	87.58%	87.67%	93.11%	88.95%	90.61%
CAcE CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,088	370	5,059	943	9,460
	N° de atenciones totales	3,420	431	5,512	1,053	10,416
	% (TEAP)	90.29%	85.85%	91.78%	89.55%	90.82%
CAcE CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	170	58	991	59	1,278
	N° de atenciones totales	184	62	1,032	64	1,342
	% (TEAP)	92.39%	93.55%	96.03%	92.19%	95.23%
CAcE CHICLAYO BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	598	148	2,712	759	4,217
	N° de atenciones totales	656	164	2,925	841	4,586
	% (TEAP)	91.16%	90.24%	92.72%	90.25%	91.95%
CAcE CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	104	31	698	63	896
	N° de atenciones totales	109	32	733	71	945
	% (TEAP)	95.41%	96.88%	95.23%	88.73%	94.81%
CAcE GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,755	493	1,492	994	4,734
	N° de atenciones totales	1,811	514	1,548	1,026	4,899
	% (TEAP)	96.91%	95.91%	96.38%	96.88%	96.63%
CAcE HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,532	967	2,156	738	5,393
	N° de atenciones totales	1,798	1,092	2,488	859	6,237
	% (TEAP)	85.21%	88.55%	86.66%	85.91%	86.47%
CAcE JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	486	150	3,167	297	4,100
	N° de atenciones totales	501	155	3,237	308	4,201
	% (TEAP)	97.01%	96.77%	97.84%	96.43%	97.60%
CAcE LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	232	71	1,978	214	2,495
	N° de atenciones totales	239	72	2,022	216	2,549
	% (TEAP)	97.07%	98.61%	97.82%	99.07%	97.88%
CAcE LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,368	75	3,295	299	5,037
	N° de atenciones totales	1,421	75	3,395	304	5,195
	% (TEAP)	96.27%	100.00%	97.05%	98.36%	96.96%
CAcE LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	213	34	414	105	766
	N° de atenciones totales	237	37	439	113	826
	% (TEAP)	89.87%	91.89%	94.31%	92.92%	92.74%
CAcE MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,552	298	3,845	981	6,676
	N° de atenciones totales	1,722	332	4,183	1,099	7,336
	% (TEAP)	90.13%	89.76%	91.92%	89.26%	91.00%
CAcE MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	270	192	1,390	231	2,083
	N° de atenciones totales	284	197	1,465	242	2,188
	% (TEAP)	95.07%	97.46%	94.88%	95.45%	95.20%
CAcE PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	502	505	4,466	552	6,025
	N° de atenciones totales	523	512	4,613	566	6,214
	% (TEAP)	95.98%	98.63%	96.81%	97.53%	96.96%
CAcE SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	874	843	1,164	601	3,482
	N° de atenciones totales	971	973	1,260	688	3,892
	% (TEAP)	90.01%	86.64%	92.38%	87.35%	89.47%
CAcE SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,082	1,229	3,269	1,413	7,993
	N° de atenciones totales	2,400	1,504	3,834	1,691	9,429
	% (TEAP)	86.75%	81.72%	85.26%	83.56%	84.77%
CAcE SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,598	1,253	1,767	954	5,572
	N° de atenciones totales	1,680	1,314	1,830	991	5,815
	% (TEAP)	95.12%	95.36%	96.56%	96.27%	95.82%
CAcE TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,212	83	4,800	568	7,663
	N° de atenciones totales	2,341	88	5,041	600	8,070
	% (TEAP)	94.49%	94.32%	95.22%	94.67%	94.96%
CAcE UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,440	268	3,051	880	6,639
	N° de atenciones totales	2,765	309	3,383	980	7,437
	% (TEAP)	88.25%	86.73%	90.19%	89.80%	89.27%
CAcE VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,696	1,453	657	712	4,518
	N° de atenciones totales	1,770	1,666	696	832	4,964
	% (TEAP)	95.82%	87.21%	94.40%	85.58%	91.02%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	76,951	20,117	220,676	37,583	355,327
	N° de atenciones totales	84,543	22,635	245,899	42,359	395,436
	% (TEAP) - TOTAL	91.02%	88.88%	89.74%	88.72%	89.86%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

AÑO: 2018

MES: JUNIO

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	125	4,906	2.55%
CAC AREQUIPA	285	9,897	2.88%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	163	4,968	3.28%
CAC AYACUCHO	19	2,939	0.65%
CAC BEGONIAS	78	5,016	1.56%
CAC BRASIL	174	7,060	2.46%
CAC CAJAMARCA I	93	4,908	1.89%
CAC CAJAMARCA II	139	3,254	4.27%
CAC CHICLAYO I	246	7,455	3.30%
CAC CHICLAYO III	27	3,325	0.81%
CAC CHIMBOTE	161	4,756	3.39%
CAC CHORRILLOS	178	8,387	2.12%
CAC CUSCO	137	7,757	1.77%
CAC CUSCO REAL PLAZA	279	6,769	4.12%
CAC CUSCO 5	194	5,413	3.58%
CAC HUANCAYO	307	9,136	3.36%
CAC HUANUCO	224	6,334	3.54%
CAC HUARAZ	134	4,455	3.01%
CAC ICA EL QUINDE	151	6,498	2.32%
CAC ILO	247	3,154	7.83%
CAC IQUITOS	99	4,062	2.44%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	260	7,221	3.60%
CAC JOCKEY PLAZA	178	9,548	1.86%
CAC JULIACA REAL PLAZA	133	7,039	1.89%
CAC LA MOLINA	37	2,677	1.38%
CAC LARCO	184	7,588	2.42%
CAC MALL DEL SUR	242	7,863	3.08%
CAC MEGAPLAZA	598	17,612	3.40%
CAC PIURA OPEN PLAZA	177	5,871	3.01%
CAC PIURA REAL PLAZA	187	5,966	3.13%
CAC PLAZA LIMA NORTE	381	13,491	2.82%
CAC PORONGOCHÉ I	197	6,206	3.17%
CAC PRIMAVERA	153	7,002	2.19%
CAC PUCALLPA	162	4,788	3.38%
CAC PUERTO MALDONADO	96	3,207	2.99%
CAC PUNO	34	4,366	0.78%
CAC SALAVERRY	232	6,000	3.87%
CAC SAN ANDRÉS	137	4,886	2.80%
CAC SAN MIGUEL	451	11,682	3.86%
CAC TACNA	444	5,454	8.14%
CAC TARAPOTO	73	3,612	2.02%
CAC TRUJILLO 1	288	7,471	3.85%
CAC TRUJILLO 2	220	6,066	3.63%
CAC TRUJILLO 4	74	1,856	3.99%
CAC TUMBES	128	2,688	4.76%
CACe ABANCAY	50	2,776	1.80%
CACe ATOCONGO	67	8,687	0.77%
CACe BELLAVISTA	135	6,823	1.98%
CACe CENTRO CÍVICO	219	10,416	2.10%
CACe CHACHAPOYAS	10	1,342	0.75%
CACe CHICLAYO BALTA	61	4,586	1.33%
CACe CHIMBOTE	19	945	2.01%
CACe GAMARRA	38	4,899	0.78%
CACe HUACHO	34	6,237	0.55%
CACe JULIACA	10	4,201	0.24%
CACe LA CULTURA	17	2,549	0.67%
CACe LAMBRAMANI	59	5,195	1.14%
CACe LINCE	10	826	1.21%
CACe MINKA	170	7,336	2.32%
CACe MOQUEGUA	22	2,188	1.01%
CACe PORONGOCHÉ II	31	6,214	0.50%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	87	3,892	2.24%
CACe SANTA ANITA	147	9,429	1.56%
CACe SANTA CLARA	58	5,815	1.00%
CACe TRUJILLO 3	130	8,070	1.61%
CACe UNICACHI	83	7,437	1.12%
CACe VILLA EL SALVADOR	79	4,964	1.59%
TOTAL	10,062	395,436	2.54%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2018
MES: JUNIO
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	10,134	2,156,972	0.47%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	51	4,876	1.05%
TOTAL	10,185	2,161,848	0.47%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2018
MES: JUNIO
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	2,234,066	2,234,066	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,303	5,303	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	2,013,245	2,156,972	93.34%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,377	4,876	89.77%