

EMPRESA:

AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

AÑO:

2018

MES:

JULIO

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	300.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	265.50	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	370.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	210.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	210.00	0.00%
CAC BRASIL	0.00	341.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	336.00	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	336.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	336.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	232.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	210.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	341.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	266.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	266.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	290.00	0.00%
CAC HUÁNUCO	0.00	295.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	210.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	367.00	0.00%
CAC ILO	0.00	235.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	232.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	210.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	305.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	356.50	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	210.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	210.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	310.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	100.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	336.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	336.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	309.00	0.00%
CAC PORONGOCHE I	0.00	354.50	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	305.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	290.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	254.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	230.50	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	266.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	372.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	235.00	0.00%
CAC TABAPOTO	0.00	231.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	232.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	336.00	0.00%
CAC TRUJILLO 4	0.00	210.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	210.00	0.00%
CACe ABANCAY	0.00	210.00	0.00%
CACe ATOCONGO	0.00	326.00	0.00%
CACe BELLAVISTA	0.00	341.00	0.00%
CACe CENTRO CÍVICO	0.00	372.00	0.00%
CACe CHACHAPOYAS	0.00	229.00	0.00%
CACe CHICLAYO BALTA	0.00	236.00	0.00%
CACe CHIMBOTE	0.00	232.00	0.00%
CACe CHINCHA	0.00	208.00	0.00%
CACe GAMARRA	0.00	210.00	0.00%
CACe HUACHO	0.00	372.00	0.00%
CACe JULIACA	0.00	232.00	0.00%
CACe LA CULTURA	0.00	254.00	0.00%
CACe LAMBRAMANI	0.00	372.00	0.00%
CACe LINCE	0.00	214.00	0.00%
CACe MINKA	0.00	290.00	0.00%
CACe MOQUEGUA	0.00	232.00	0.00%
CACe PORONGOCHE II	0.00	356.50	0.00%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	235.00	0.00%
CACe SANTA ANITA	0.00	341.00	0.00%
CACe SANTA CLARA	0.00	305.00	0.00%
CACe TRUJILLO 3	0.00	372.00	0.00%
CACe UNICACHI	0.00	308.00	0.00%
CACe VILLA EL SALVADOR	0.00	232.00	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	6.78	744.00	0.91%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
Total general	6.78	22366.50	0.03%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2018
MES: JULIO
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.	2,093	150	2,938	640	5,821
	N° de atenciones totales	2,253	164	3,266	699	6,382
	% (TEAP)	92.90%	91.46%	89.96%	91.56%	91.21%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,294	580	5,021	1,017	7,912
	N° de atenciones totales	1,604	739	6,141	1,317	9,801
	% (TEAP)	80.67%	78.48%	81.76%	77.22%	80.73%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	354	68	4,217	163	4,802
	N° de atenciones totales	384	78	4,689	182	5,333
	% (TEAP)	92.19%	87.18%	89.93%	89.56%	90.04%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	870	158	962	285	2,275
	N° de atenciones totales	920	164	1,016	298	2,398
	% (TEAP)	94.57%	96.34%	94.69%	95.64%	94.87%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,177	211	4,215	388	5,991
	N° de atenciones totales	1,198	224	4,377	400	6,199
	% (TEAP)	98.25%	94.20%	96.30%	97.00%	96.64%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,599	232	4,432	695	6,958
	N° de atenciones totales	1,764	258	4,804	773	7,599
	% (TEAP)	90.65%	89.92%	92.26%	89.91%	91.56%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	479	71	3,843	303	4,696
	N° de atenciones totales	533	76	4,182	333	5,124
	% (TEAP)	89.87%	93.42%	91.89%	90.99%	91.65%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	344	72	2,226	166	2,808
	N° de atenciones totales	432	97	2,787	215	3,531
	% (TEAP)	79.63%	74.23%	79.87%	77.21%	79.52%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,356	103	3,758	661	6,878
	N° de atenciones totales	2,788	118	4,211	775	7,892
	% (TEAP)	84.51%	87.29%	89.24%	85.29%	87.15%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	468	54	2,613	181	3,316
	N° de atenciones totales	474	55	2,814	196	3,539
	% (TEAP)	98.73%	98.18%	92.86%	92.35%	93.70%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,765	106	2,585	510	4,966
	N° de atenciones totales	1,881	110	2,778	538	5,307
	% (TEAP)	93.83%	96.36%	93.05%	94.80%	93.57%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,725	241	6,026	1,020	9,012
	N° de atenciones totales	1,931	273	6,639	1,160	10,003
	% (TEAP)	89.33%	88.28%	90.77%	87.93%	90.09%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	673	616	5,675	710	7,674
	N° de atenciones totales	681	640	6,043	744	8,108
	% (TEAP)	98.83%	96.25%	93.91%	95.43%	94.65%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,478	189	4,066	268	6,001
	N° de atenciones totales	1,533	202	4,280	288	6,303
	% (TEAP)	96.41%	93.56%	95.00%	93.06%	95.21%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	305	68	5,747	47	6,167
	N° de atenciones totales	329	79	6,868	51	7,327
	% (TEAP)	92.71%	86.08%	83.68%	92.16%	84.17%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,151	257	5,583	791	7,782
	N° de atenciones totales	1,240	279	6,355	860	8,734
	% (TEAP)	92.82%	92.11%	87.85%	91.98%	89.10%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,301	433	3,879	718	6,331
	N° de atenciones totales	1,543	557	4,658	908	7,666
	% (TEAP)	84.32%	77.74%	83.28%	79.07%	82.59%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	928	101	3,380	367	4,776
	N° de atenciones totales	996	103	3,610	390	5,099
	% (TEAP)	93.17%	98.06%	93.63%	94.10%	93.67%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	315	75	5,496	400	6,286
	N° de atenciones totales	331	75	5,953	423	6,782
	% (TEAP)	95.17%	100.00%	92.32%	94.56%	92.69%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	131	47	2,354	23	2,555
	N° de atenciones totales	157	51	3,185	28	3,421
	% (TEAP)	83.44%	92.16%	73.91%	82.14%	74.69%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	776	84	1,208	199	2,267
	N° de atenciones totales	1,077	114	1,700	270	3,161
	% (TEAP)	72.05%	73.68%	71.06%	73.70%	71.72%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,958	278	5,047	954	8,237
	N° de atenciones totales	2,054	314	5,233	993	8,594
	% (TEAP)	95.33%	88.54%	96.45%	96.07%	95.85%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,177	198	5,177	595	8,147
	N° de atenciones totales	2,618	238	6,169	718	9,743
	% (TEAP)	83.16%	83.19%	83.92%	82.87%	83.62%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,072	129	5,514	471	7,186
	N° de atenciones totales	1,194	136	6,085	535	7,950
	% (TEAP)	89.78%	94.85%	90.62%	88.04%	90.39%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	289	87	2,091	201	2,668
	N° de atenciones totales	320	98	2,342	229	2,989
	% (TEAP)	90.31%	88.78%	89.28%	87.77%	89.26%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,295	113	3,916	377	6,701
	N° de atenciones totales	2,558	125	4,467	458	7,608
	% (TEAP)	89.72%	90.40%	87.67%	82.31%	88.08%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	912	213	5,051	863	7,039
	N° de atenciones totales	1,049	286	6,287	1,148	8,770
	% (TEAP)	86.94%	74.48%	80.34%	75.17%	80.26%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	309	18	294	42	663
	N° de atenciones totales	309	18	294	42	663
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4,638	438	8,452	1,778	15,306
	N° de atenciones totales	5,111	607	10,437	2,292	18,447
	% (TEAP)	90.75%	72.16%	80.98%	77.57%	82.97%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,002	99	4,145	336	5,582
	N° de atenciones totales	1,154	121	4,776	392	6,443

	% (TEAP)	86.83%	81.82%	86.79%	85.71%	86.64%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,199	323	3,180	550	5,252
	N° de atenciones totales	1,436	434	3,838	705	6,413
	% (TEAP)	83.50%	74.42%	82.86%	78.01%	81.90%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4,841	253	6,487	1,065	12,646
	N° de atenciones totales	5,129	304	7,611	1,281	14,325
	% (TEAP)	94.38%	83.22%	85.23%	83.14%	88.28%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,205	1,861	3,069	721	6,856
	N° de atenciones totales	1,277	2,002	3,188	761	7,228
	% (TEAP)	94.36%	92.96%	96.27%	94.74%	94.85%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,920	125	4,858	388	7,291
	N° de atenciones totales	1,989	131	5,021	402	7,543
	% (TEAP)	96.53%	95.42%	96.75%	96.52%	96.66%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,113	391	1,593	432	3,529
	N° de atenciones totales	1,216	422	2,181	485	4,304
	% (TEAP)	91.53%	92.65%	73.04%	89.07%	81.99%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	54	124	2,323	33	2,534
	N° de atenciones totales	61	134	2,706	43	2,944
	% (TEAP)	88.52%	92.54%	85.85%	76.74%	86.07%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	620	125	3,286	242	4,273
	N° de atenciones totales	629	130	3,554	255	4,568
	% (TEAP)	98.57%	96.15%	92.46%	94.90%	93.54%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,437	94	3,045	271	4,847
	N° de atenciones totales	1,819	124	3,820	375	6,138
	% (TEAP)	79.00%	75.81%	79.71%	72.27%	78.97%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	313	167	3,708	281	4,469
	N° de atenciones totales	321	176	3,969	300	4,766
	% (TEAP)	97.51%	94.89%	93.42%	93.67%	93.77%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,871	250	6,028	947	9,096
	N° de atenciones totales	2,380	338	7,937	1,258	11,913
	% (TEAP)	78.61%	73.96%	75.95%	75.28%	76.35%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,271	139	2,216	969	4,595
	N° de atenciones totales	1,587	173	2,607	1,208	5,575
	% (TEAP)	80.09%	80.35%	85.00%	80.22%	82.42%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	716	50	1,817	288	2,871
	N° de atenciones totales	900	50	2,268	300	3,518
	% (TEAP)	79.56%	100.00%	80.11%	96.00%	81.61%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	806	131	4,990	438	6,365
	N° de atenciones totales	836	180	6,405	599	8,020
	% (TEAP)	96.41%	72.78%	77.91%	73.12%	79.36%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	785	103	4,416	205	5,509
	N° de atenciones totales	983	128	5,278	257	6,646
	% (TEAP)	79.86%	80.47%	83.67%	79.77%	82.89%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	288	8	1,432	90	1,818
	N° de atenciones totales	302	9	1,575	100	1,986
	% (TEAP)	95.36%	88.89%	90.92%	90.00%	91.54%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	539	109	1,867	156	2,671
	N° de atenciones totales	644	137	2,386	195	3,362
	% (TEAP)	83.70%	79.56%	78.25%	80.00%	79.45%
CACe ABANCA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	390	323	1,928	174	2,815
	N° de atenciones totales	395	331	2,028	177	2,931
	% (TEAP)	98.73%	97.58%	95.07%	98.31%	96.04%
CACe ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,542	603	5,389	1,632	9,166
	N° de atenciones totales	1,580	619	5,485	1,662	9,346
	% (TEAP)	97.59%	97.42%	98.25%	98.19%	98.07%
CACe BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,086	827	3,110	1,645	6,668
	N° de atenciones totales	1,134	876	3,249	1,721	6,980
	% (TEAP)	95.77%	94.41%	95.72%	95.58%	95.53%
CACe CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,149	382	4,743	815	9,089
	N° de atenciones totales	3,621	454	5,431	1,005	10,511
	% (TEAP)	86.96%	84.14%	87.33%	81.09%	86.47%
CACe CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	251	71	1,181	130	1,633
	N° de atenciones totales	261	72	1,211	131	1,675
	% (TEAP)	96.17%	98.61%	97.52%	99.24%	97.49%
CACe CHICLAYO BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	462	160	3,442	898	4,962
	N° de atenciones totales	490	171	3,638	939	5,238
	% (TEAP)	94.29%	93.57%	94.61%	95.63%	94.73%
CACe CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	94	48	867	67	1,076
	N° de atenciones totales	97	51	907	72	1,127
	% (TEAP)	96.91%	94.12%	95.59%	93.06%	95.47%
CACe GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,805	509	1,930	1,011	5,255
	N° de atenciones totales	1,854	532	1,987	1,040	5,413
	% (TEAP)	97.36%	95.68%	97.13%	97.21%	97.08%
CACe HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,691	1,061	1,754	1,041	5,547
	N° de atenciones totales	2,028	1,266	2,047	1,233	6,574
	% (TEAP)	83.38%	83.81%	85.69%	84.43%	84.38%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	488	140	2,914	367	3,909
	N° de atenciones totales	508	147	3,047	382	4,084
	% (TEAP)	96.06%	95.24%	95.64%	96.07%	95.71%
CACe LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	254	62	1,946	293	2,555
	N° de atenciones totales	261	62	1,981	300	2,604
	% (TEAP)	97.32%	100.00%	98.23%	97.67%	98.12%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,483	42	3,324	285	5,134
	N° de atenciones totales	1,520	43	3,418	289	5,270
	% (TEAP)	97.57%	97.67%	97.25%	98.62%	97.42%
CACe LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,021	203	2,021	394	3,639
	N° de atenciones totales	1,134	229	2,258	436	4,057
	% (TEAP)	90.04%	88.65%	89.50%	90.37%	89.70%
CACe MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,838	364	3,908	861	6,971
	N° de atenciones totales	2,000	401	4,199	926	7,526
	% (TEAP)	91.90%	90.77%	93.07%	92.98%	92.63%
CACe MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	234	174	1,460	289	2,157
	N° de atenciones totales	248	186	1,536	303	2,273
	% (TEAP)	94.35%	93.55%	95.05%	95.38%	94.90%
CACe PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	500	374	4,361	516	5,751
	N° de atenciones totales	518	387	4,559	537	6,001
	% (TEAP)	96.53%	96.64%	95.66%	96.09%	95.83%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,112	788	1,983	696	4,579
	N° de atenciones totales	1,289	916	2,186	789	5,180
	% (TEAP)	86.27%	86.03%	90.71%	88.21%	88.40%

CAcE SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,250	1,166	3,557	1,627	8,600
	N° de atenciones totales	2,641	1,326	4,242	1,942	10,151
	% (TEAP)	85.20%	87.93%	83.85%	83.78%	84.72%
CAcE SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,375	1,383	1,822	1,034	5,614
	N° de atenciones totales	1,448	1,450	1,954	1,110	5,962
	% (TEAP)	94.96%	95.38%	93.24%	93.15%	94.16%
CAcE TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,160	92	5,500	534	8,286
	N° de atenciones totales	2,237	98	5,745	566	8,646
	% (TEAP)	96.56%	93.88%	95.74%	94.35%	95.84%
CAcE UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,433	269	3,722	917	7,341
	N° de atenciones totales	2,779	303	4,217	1,047	8,346
	% (TEAP)	87.55%	88.78%	88.26%	87.58%	87.96%
CAcE VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,140	1,149	1,067	708	5,064
	N° de atenciones totales	2,201	1,321	1,200	835	5,557
	% (TEAP)	97.23%	86.98%	88.92%	84.79%	91.13%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	82,970	19,932	236,155	38,179	377,236
	N° de atenciones totales	92,169	22,512	267,315	43,621	425,617
	% (TEAP) - TOTAL	90.02%	88.54%	88.34%	87.52%	88.63%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2018
MES: JULIO
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	189	6,382	2.96%
CAC AREQUIPA	354	9,801	3.61%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	169	5,333	3.17%
CAC AYACUCHO	26	2,398	1.08%
CAC BEGONIAS	117	6,199	1.89%
CAC BRASIL	174	7,599	2.29%
CAC CAJAMARCA I	108	5,124	2.11%
CAC CAJAMARCA II	160	3,531	4.53%
CAC CHICLAYO I	235	7,892	2.98%
CAC CHICLAYO III	47	3,539	1.33%
CAC CHIMBOTE	128	5,307	2.41%
CAC CHORRILLOS	249	10,003	2.49%
CAC CUSCO	160	8,108	1.97%
CAC CUSCO REAL PLAZA	355	7,327	4.85%
CAC CUSCO 5	227	6,303	3.60%
CAC HUANCAYO	256	8,734	2.93%
CAC HUANUCO	190	7,666	2.48%
CAC HUARAZ	135	5,099	2.65%
CAC ICA EL QUINDE	143	6,782	2.11%
CAC ILO	255	3,421	7.45%
CAC IQUITOS	123	3,161	3.89%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	299	8,594	3.48%
CAC JOCKEY PLAZA	460	9,743	4.72%
CAC JULIACA REAL PLAZA	112	7,950	1.41%
CAC LA MOLINA	52	2,989	1.74%
CAC LARCO	209	7,608	2.75%
CAC MALL DEL SUR	315	8,770	3.59%
CAC MALVITEC	15	663	2.26%
CAC MEGAPLAZA	668	18,447	3.62%
CAC PIURA OPEN PLAZA	242	6,443	3.76%
CAC PIURA REAL PLAZA	268	6,413	4.18%
CAC PLAZA LIMA NORTE	380	14,325	2.65%
CAC PORONGOCHE I	154	7,228	2.13%
CAC PRIMAVERA	173	7,543	2.29%
CAC PUCALLPA	151	4,304	3.51%
CAC PUERTO MALDONADO	134	2,944	4.55%
CAC PUNO	71	4,568	1.55%
CAC SALAVERRY	297	6,138	4.84%
CAC SAN ANDRES	124	4,766	2.60%
CAC SAN MIGUEL	621	11,913	5.21%
CAC TACNA	647	5,575	11.61%
CAC TARAPOTO	100	3,518	2.84%
CAC TRUJILLO 1	379	8,020	4.73%
CAC TRUJILLO 2	242	6,646	3.64%
CAC TRUJILLO 4	47	1,986	2.37%
CAC TUMBES	194	3,362	5.77%
CAcE ABANCAY	30	2,931	1.02%
CAcE ATOCONGO	80	9,346	0.86%
CAcE BELLAVISTA	95	6,980	1.36%
CAcE CENTRO CÍVICO	217	10,511	2.06%
CAcE CHACHAPOYAS	9	1,675	0.54%
CAcE CHICLAYO BALTA	66	5,238	1.26%
CAcE CHIMBOTE	9	1,127	0.80%
CAcE GAMARRA	46	5,413	0.85%
CAcE HUACHO	29	6,574	0.44%
CAcE JULIACA	12	4,084	0.29%
CAcE LA CULTURA	9	2,604	0.35%
CAcE LAMBRAMANI	65	5,270	1.23%
CAcE LINCE	39	4,057	0.96%
CAcE MINKA	166	7,526	2.21%
CAcE MOQUEGUA	11	2,273	0.48%
CAcE PORONGOCHE II	65	6,001	1.08%
CAcE SAN JUAN DE LURIGANCHO	106	5,180	2.05%
CAcE SANTA ANITA	105	10,151	1.03%
CAcE SANTA CLARA	60	5,962	1.01%
CAcE TRUJILLO 3	127	8,646	1.47%
CAcE UNICACHI	92	8,346	1.10%
CAcE VILLA EL SALVADOR	96	5,557	1.73%
TOTAL	11,688	425,617	2.75%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2018
MES: JULIO
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	11,622	2,216,709	0.52%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	46	4,991	0.92%
TOTAL	11,668	2,221,700	0.53%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2018
MES: JULIO
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	2,315,588	2,315,588	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,349	5,349	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	2,067,351	2,216,709	93.26%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,484	4,991	89.84%