

EMPRESA:

AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

AÑO:

2018

MES:

AGOSTO

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	261.50	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	371.00	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	1.05	283.00	0.37%
CAC CAJAMARCA II	0.00	337.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	337.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	221.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	210.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	341.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	274.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	274.00	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	214.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	368.00	0.00%
CAC ILO	0.00	240.00	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	356.50	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 MALVITEC	0.00	192.00	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 PORONGOCHE I	0.00	356.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	306.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	294.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	252.50	0.00%
CAC PUNO	0.00	236.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	274.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	372.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	230.00	0.00%
CAC TABAPOTO	0.00	235.50	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	236.00	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 CHINCHA	0.00	294.00	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	258.00	0.00%
CACe LAMBRAMANI	0.00	372.00	0.00%
CACe LINCE	0.00	219.00	0.00%
CACe MINKA	0.00	294.00	0.00%
CACe MOQUEGUA	0.00	236.00	0.00%
CACe PORONGOCHE 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	1.85	744.00	0.25%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
<b>Total general</b>	<b>2.90</b>	<b>22626.00</b>	<b>0.01%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2018  
**MES:** AGOSTO  
**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.	1,809	161	3,174	514	5,658
	N° de atenciones totales	1,965	186	3,401	566	6,118
	% (TEAP)	92.06%	86.56%	93.33%	90.81%	92.48%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,517	465	5,529	1,146	8,657
	N° de atenciones totales	1,860	558	6,617	1,459	10,494
	% (TEAP)	81.56%	83.33%	83.56%	78.55%	82.49%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	224	54	3,772	167	4,217
	N° de atenciones totales	257	69	4,285	201	4,812
	% (TEAP)	87.16%	78.26%	88.03%	83.08%	87.64%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,080	315	1,177	536	3,108
	N° de atenciones totales	1,140	333	1,230	569	3,272
	% (TEAP)	94.74%	94.59%	95.69%	94.20%	94.99%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,197	161	3,917	347	5,622
	N° de atenciones totales	1,259	168	4,133	379	5,939
	% (TEAP)	95.08%	95.83%	94.77%	91.56%	94.66%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,604	242	4,286	768	6,900
	N° de atenciones totales	1,727	269	4,668	858	7,522
	% (TEAP)	92.88%	89.96%	91.82%	89.51%	91.73%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	302	26	2,293	227	2,848
	N° de atenciones totales	317	28	2,424	242	3,011
	% (TEAP)	95.27%	92.86%	94.60%	93.80%	94.59%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	311	69	2,120	176	2,676
	N° de atenciones totales	471	109	2,962	247	3,789
	% (TEAP)	66.03%	63.30%	71.57%	71.26%	70.63%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,084	105	3,487	566	6,242
	N° de atenciones totales	2,579	126	4,134	692	7,531
	% (TEAP)	80.81%	83.33%	84.35%	81.79%	82.88%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	394	43	2,477	131	3,045
	N° de atenciones totales	397	46	2,625	138	3,206
	% (TEAP)	99.24%	93.48%	94.36%	94.93%	94.98%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,145	140	2,425	432	4,142
	N° de atenciones totales	1,360	174	2,797	513	4,844
	% (TEAP)	84.19%	80.46%	86.70%	84.21%	85.51%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,706	242	5,545	898	8,391
	N° de atenciones totales	1,888	271	6,112	1,009	9,280
	% (TEAP)	90.36%	89.30%	90.72%	89.00%	90.42%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	623	626	5,870	612	7,731
	N° de atenciones totales	635	644	6,205	649	8,133
	% (TEAP)	98.11%	97.20%	94.60%	94.30%	95.06%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,085	177	3,457	207	4,926
	N° de atenciones totales	1,135	194	3,829	233	5,391
	% (TEAP)	95.59%	91.24%	90.28%	88.84%	91.37%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	379	111	5,444	36	5,970
	N° de atenciones totales	400	130	6,480	46	7,056
	% (TEAP)	94.75%	85.38%	84.01%	78.26%	84.61%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,435	252	5,388	1,043	8,118
	N° de atenciones totales	1,567	264	6,111	1,115	9,057
	% (TEAP)	91.58%	95.45%	88.17%	93.54%	89.63%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	971	243	2,941	850	5,005
	N° de atenciones totales	1,238	302	3,792	1,110	6,442
	% (TEAP)	78.43%	80.46%	77.56%	76.58%	77.69%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	757	90	3,028	360	4,235
	N° de atenciones totales	875	97	3,371	394	4,737
	% (TEAP)	86.51%	92.78%	89.82%	91.37%	89.40%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	318	64	4,727	398	5,507
	N° de atenciones totales	330	65	5,177	429	6,001
	% (TEAP)	96.36%	98.46%	91.31%	92.77%	91.77%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	106	40	2,334	18	2,498
	N° de atenciones totales	138	40	3,132	31	3,341
	% (TEAP)	76.81%	100.00%	74.52%	58.06%	74.77%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	894	175	1,414	207	2,690
	N° de atenciones totales	1,327	208	2,052	297	3,884
	% (TEAP)	67.37%	84.13%	68.91%	69.70%	69.26%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,450	305	5,100	931	7,786
	N° de atenciones totales	1,554	379	5,309	980	8,222
	% (TEAP)	93.31%	80.47%	96.06%	95.00%	94.70%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,068	261	5,944	737	9,010
	N° de atenciones totales	2,286	288	6,549	824	9,947
	% (TEAP)	90.46%	90.63%	90.76%	89.44%	90.58%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	839	115	4,425	410	5,789
	N° de atenciones totales	991	142	5,267	494	6,894
	% (TEAP)	84.66%	80.99%	84.01%	83.00%	83.97%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	273	55	2,223	148	2,699
	N° de atenciones totales	302	60	2,359	157	2,878
	% (TEAP)	90.40%	91.67%	94.23%	94.27%	93.78%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,533	47	3,398	446	6,424
	N° de atenciones totales	2,831	56	3,784	511	7,182
	% (TEAP)	89.47%	83.93%	89.80%	87.28%	89.45%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,417	206	6,150	973	8,746
	N° de atenciones totales	1,564	276	6,991	1,143	9,974
	% (TEAP)	90.60%	74.64%	87.97%	85.13%	87.69%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	266	3	219	13	501
	N° de atenciones totales	268	3	219	13	503
	% (TEAP)	99.25%	100.00%	100.00%	100.00%	99.60%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4,712	465	8,644	1,992	15,813
	N° de atenciones totales	5,306	614	10,453	2,458	18,831

	% (TEAP)	88.81%	75.73%	82.69%	81.04%	83.97%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,073	124	3,499	478	5,174
	N° de atenciones totales	1,267	161	4,160	598	6,186
	% (TEAP)	84.69%	77.02%	84.11%	79.93%	83.64%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,128	306	3,211	552	5,197
	N° de atenciones totales	1,342	360	3,798	665	6,165
	% (TEAP)	84.05%	85.00%	84.54%	83.01%	84.30%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,481	256	7,726	1,436	12,899
	N° de atenciones totales	4,026	301	8,805	1,672	14,804
	% (TEAP)	86.46%	85.05%	87.75%	85.89%	87.13%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,115	1,691	2,898	542	6,246
	N° de atenciones totales	1,211	1,891	3,133	592	6,827
	% (TEAP)	92.07%	89.42%	92.50%	91.55%	91.49%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,617	129	4,538	442	6,726
	N° de atenciones totales	1,705	140	4,750	465	7,060
	% (TEAP)	94.84%	92.14%	95.54%	95.05%	95.27%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,253	283	1,907	390	3,833
	N° de atenciones totales	1,365	313	2,637	422	4,737
	% (TEAP)	91.79%	90.42%	72.32%	92.42%	80.92%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	52	108	2,423	59	2,642
	N° de atenciones totales	60	122	2,786	73	3,041
	% (TEAP)	86.67%	88.52%	86.97%	80.82%	86.88%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	600	92	2,754	228	3,674
	N° de atenciones totales	618	105	3,130	253	4,106
	% (TEAP)	97.09%	87.62%	87.99%	90.12%	89.48%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,417	103	3,540	301	5,361
	N° de atenciones totales	1,625	117	4,241	366	6,349
	% (TEAP)	87.20%	88.03%	83.47%	82.24%	84.44%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	267	143	3,163	180	3,753
	N° de atenciones totales	280	157	3,593	194	4,224
	% (TEAP)	95.36%	91.08%	88.03%	92.78%	88.85%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,131	192	6,665	1,000	9,988
	N° de atenciones totales	2,438	220	7,584	1,236	11,478
	% (TEAP)	87.41%	87.27%	87.88%	80.91%	87.02%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,325	148	2,267	1,012	4,752
	N° de atenciones totales	1,574	172	2,597	1,172	5,515
	% (TEAP)	84.18%	86.05%	87.29%	86.35%	86.17%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,018	115	2,155	327	3,615
	N° de atenciones totales	1,214	126	2,568	354	4,262
	% (TEAP)	83.86%	91.27%	83.92%	92.37%	84.82%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	646	133	4,794	445	6,018
	N° de atenciones totales	787	172	6,109	568	7,636
	% (TEAP)	82.08%	77.33%	78.47%	78.35%	78.81%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	721	114	4,124	258	5,217
	N° de atenciones totales	952	155	5,123	334	6,564
	% (TEAP)	75.74%	73.55%	80.50%	77.25%	79.48%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	241	23	1,512	57	1,833
	N° de atenciones totales	253	32	1,756	67	2,108
	% (TEAP)	95.26%	71.88%	86.10%	85.07%	86.95%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	509	85	1,515	126	2,235
	N° de atenciones totales	779	130	2,236	199	3,344
	% (TEAP)	65.34%	65.38%	67.75%	63.32%	66.84%
CACe ABANCAY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	573	448	1,891	229	3,141
	N° de atenciones totales	594	458	2,029	235	3,316
	% (TEAP)	96.46%	97.82%	93.20%	97.45%	94.72%
CACe ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,769	677	4,761	1,469	8,676
	N° de atenciones totales	1,781	682	4,814	1,485	8,762
	% (TEAP)	99.33%	99.27%	98.90%	98.92%	99.02%
CACe BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	902	795	3,277	1,429	6,403
	N° de atenciones totales	947	852	3,472	1,543	6,814
	% (TEAP)	95.25%	93.31%	94.38%	92.61%	93.97%
CACe CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,872	366	4,400	909	8,547
	N° de atenciones totales	3,385	435	5,026	1,066	9,912
	% (TEAP)	84.84%	84.14%	87.54%	85.27%	86.23%
CACe CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	277	68	1,032	100	1,477
	N° de atenciones totales	293	72	1,074	106	1,545
	% (TEAP)	94.54%	94.44%	96.09%	94.34%	95.60%
CACe CHICLAYO BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	639	174	3,237	928	4,978
	N° de atenciones totales	688	199	3,509	1,016	5,412
	% (TEAP)	92.88%	87.44%	92.25%	91.34%	91.98%
CACe CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	56	49	864	81	1,050
	N° de atenciones totales	56	50	894	83	1,083
	% (TEAP)	100.00%	98.00%	96.64%	97.59%	96.95%
CACe CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	53	12	312	30	407
	N° de atenciones totales	83	28	483	37	631
	% (TEAP)	63.86%	42.86%	64.60%	81.08%	64.50%
CACe GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,812	302	2,076	1,022	5,212
	N° de atenciones totales	1,915	320	2,177	1,078	5,490
	% (TEAP)	94.62%	94.38%	95.36%	94.81%	94.94%
CACe HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,462	916	1,782	1,020	5,180
	N° de atenciones totales	1,744	1,113	2,138	1,151	6,146
	% (TEAP)	83.83%	82.30%	83.35%	88.62%	84.28%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	532	122	3,180	338	4,172
	N° de atenciones totales	549	124	3,222	349	4,244
	% (TEAP)	96.90%	98.39%	98.70%	96.85%	98.30%
CACe LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	245	72	2,007	401	2,725
	N° de atenciones totales	254	75	2,065	404	2,798
	% (TEAP)	96.46%	96.00%	97.19%	99.26%	97.39%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,472	19	2,983	259	4,733
	N° de atenciones totales	1,508	19	3,039	266	4,832
	% (TEAP)	97.61%	100.00%	98.16%	97.37%	97.95%
CACe LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,014	200	1,986	521	3,721
	N° de atenciones totales	1,080	221	2,121	569	3,991
	% (TEAP)	93.89%	90.50%	93.64%	91.56%	93.23%
CACe MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,089	320	4,434	1,007	6,850
	N° de atenciones totales	1,189	336	4,674	1,066	7,265
	% (TEAP)	91.59%	95.24%	94.87%	94.47%	94.29%
CACe MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	341	154	1,382	255	2,132
	N° de atenciones totales	374	164	1,451	269	2,258
	% (TEAP)	91.18%	93.90%	95.24%	94.80%	94.42%

CACe PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	551	249	4,306	482	5,588
	N° de atenciones totales	573	256	4,450	501	5,780
	% (TEAP)	96.16%	97.27%	96.76%	96.21%	96.68%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,045	852	1,711	692	4,300
	N° de atenciones totales	1,238	1,026	1,937	814	5,015
	% (TEAP)	84.41%	83.04%	88.33%	85.01%	85.74%
CACe SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,589	1,000	4,545	1,448	9,582
	N° de atenciones totales	3,128	1,192	5,445	1,709	11,474
	% (TEAP)	82.77%	83.89%	83.47%	84.73%	83.51%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,293	1,320	1,475	899	4,987
	N° de atenciones totales	1,469	1,522	1,680	998	5,669
	% (TEAP)	88.02%	86.73%	87.80%	90.08%	87.97%
CACe TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,150	128	5,498	552	8,328
	N° de atenciones totales	2,311	133	5,872	602	8,918
	% (TEAP)	93.03%	96.24%	93.63%	91.69%	93.38%
CACe UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,227	268	3,312	844	6,651
	N° de atenciones totales	2,623	318	3,828	989	7,758
	% (TEAP)	84.90%	84.28%	86.52%	85.34%	85.73%
CACe VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,911	1,086	1,153	619	4,769
	N° de atenciones totales	2,039	1,326	1,376	764	5,505
	% (TEAP)	93.72%	81.90%	83.79%	81.02%	86.63%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>78,967</b>	<b>18,900</b>	<b>231,203</b>	<b>38,656</b>	<b>367,726</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>89,284</b>	<b>21,694</b>	<b>262,250</b>	<b>44,087</b>	<b>417,315</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>88.44%</b>	<b>87.12%</b>	<b>88.16%</b>	<b>87.68%</b>	<b>88.12%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2018  
MES: AGOSTO  
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	177	6,118	2.89%
CAC AREQUIPA	277	10,494	2.64%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	111	4,812	2.31%
CAC AYACUCHO	29	3,272	0.89%
CAC BEGONIAS	129	5,939	2.17%
CAC BRASIL	186	7,522	2.47%
CAC CAJAMARCA I	78	3,011	2.59%
CAC CAJAMARCA II	220	3,789	5.81%
CAC CHICLAYO I	287	7,531	3.81%
CAC CHICLAYO III	37	3,206	1.15%
CAC CHIMBOTE	152	4,844	3.14%
CAC CHORRILLOS	253	9,280	2.73%
CAC CUSCO	185	8,133	2.27%
CAC CUSCO REAL PLAZA	306	7,056	4.34%
CAC CUSCO 5	241	5,391	4.47%
CAC HUANCAYO	270	9,057	2.98%
CAC HUANUCO	136	6,442	2.11%
CAC HUARAZ	129	4,737	2.72%
CAC ICA EL QUINDE	109	6,001	1.82%
CAC ILO	256	3,341	7.66%
CAC IQUITOS	196	3,884	5.05%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	339	8,222	4.12%
CAC JOCKEY PLAZA	352	9,947	3.54%
CAC JULIACA REAL PLAZA	162	6,894	2.35%
CAC LA MOLINA	48	2,878	1.67%
CAC LARCO	207	7,182	2.88%
CAC MALL DEL SUR	315	9,974	3.16%
CAC MALVITEC	3	503	0.60%
CAC MEGAPLAZA	731	18,831	3.88%
CAC PIURA OPEN PLAZA	233	6,186	3.77%
CAC PIURA REAL PLAZA	221	6,165	3.58%
CAC PLAZA LIMA NORTE	470	14,804	3.17%
CAC PORONGOCHÉ I	188	6,827	2.75%
CAC PRIMAVERA	118	7,060	1.67%
CAC PUCALLPA	187	4,737	3.95%
CAC PUERTO MALDONADO	116	3,041	3.81%
CAC PUNO	76	4,106	1.85%
CAC SALAVERRY	222	6,349	3.50%
CAC SAN ANDRÉS	154	4,224	3.65%
CAC SAN MIGUEL	403	11,478	3.51%
CAC TACNA	465	5,515	8.43%
CAC TARAPOTO	149	4,262	3.50%
CAC TRUJILLO 1	389	7,636	5.09%
CAC TRUJILLO 2	274	6,564	4.17%
CAC TRUJILLO 4	58	2,108	2.75%
CAC TUMBES	220	3,344	6.58%
CACe ABANCAY	40	3,316	1.21%
CACe ATOCONGO	80	8,762	0.91%
CACe BELLAVISTA	113	6,814	1.66%
CACe CENTRO CÍVICO	209	9,912	2.11%
CACe CHACHAPOYAS	12	1,545	0.78%
CACe CHICLAYO BALTA	81	5,412	1.50%
CACe CHIMBOTE	7	1,083	0.65%
CACe CHINCHA	43	631	6.81%
CACe GAMARRA	59	5,490	1.07%
CACe HUACHO	41	6,146	0.67%
CACe JULIACA	6	4,244	0.14%
CACe LA CULTURA	13	2,798	0.46%
CACe LAMBRAMANI	54	4,832	1.12%
CACe LÍNCE	29	3,991	0.73%
CACe MINKA	127	7,265	1.75%
CACe MOQUEGUA	16	2,258	0.71%
CACe PORONGOCHÉ II	55	5,780	0.95%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	77	5,015	1.54%

CACe SANTA ANITA	149	11,474	1.30%
CACe SANTA CLARA	87	5,669	1.53%
CACe TRUJILLO 3	140	8,918	1.57%
CACe UNICACHI	93	7,758	1.20%
CACe VILLA EL SALVADOR	120	5,505	2.18%
<b>TOTAL</b>	<b>11,515</b>	<b>417,315</b>	<b>2.76%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2018  
MES: AGOSTO  
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	14,730	2,184,739	0.67%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	58	4,649	1.25%
<b>TOTAL</b>	<b>14,788</b>	<b>2,189,388</b>	<b>0.68%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2018  
MES: AGOSTO  
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	2,292,473	2,292,473	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,122	5,122	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	2,012,923	2,184,739	92.14%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	3,994	4,649	85.91%