

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2018  
 MES: SETIEMBRE  
 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	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	200.00	0.00%
CAC BRASIL	0.00	330.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	324.50	0.00%
CAC CAJAMARCA II	0.00	324.50	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	325.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	220.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	197.50	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	280.00	0.00%
CAC HUÁNUCO	0.00	285.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	196.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	355.00	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	200.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	295.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	333.50	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	200.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	200.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	300.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	180.00	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 PORONGOCHE I	0.00	345.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	330.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	280.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	240.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	210.00	0.00%
CAC SALAVERRY	1.00	330.00	0.30%
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 TABAPOTO	0.00	220.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	219.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.93	325.00	0.29%
CAC TRUJILLO 4	0.00	200.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	200.00	0.00%
CACe ABANCAY	0.00	200.00	0.00%
CACe ATOCONGO	0.00	315.00	0.00%
CACe BELLAVISTA	0.00	330.00	0.00%
CACe CENTRO CÍVICO	0.00	360.00	0.00%
CACe CHACHAPOYAS	0.00	215.00	0.00%
CACe CHICLAYO BALTA	0.00	220.00	0.00%
CACe CHIMBOTE	0.00	220.00	0.00%
CACe CHINCHA	0.00	280.00	0.00%
CACe GAMARRA	0.00	200.00	0.00%
CACe HUACHO	0.00	360.00	0.00%
CACe JULIACA	0.00	220.00	0.00%
CACe LA CULTURA	0.00	240.00	0.00%
CACe LAMBRAMANI	0.00	360.00	0.00%
CACe LINCE	0.00	200.00	0.00%
CACe MINKA	0.00	280.00	0.00%
CACe MOQUEGUA	0.00	220.00	0.00%
CACe PORONGOCHE II	0.00	345.00	0.00%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	225.00	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	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	3.33	720.00	0.46%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	720.00	0.00%
<b>Total general</b>	<b>5.26</b>	<b>21707.50</b>	<b>0.02%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2018  
 MES: SETIEMBRE  
 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.	1,576	109	2,560	444	4,689
	N° de atenciones totales	1,787	122	3,019	536	5,464
	% (TEAP)	88.19%	89.34%	84.80%	82.84%	85.82%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,048	260	3,586	630	5,524

	N° de atenciones totales	1,605	404	5,575	1,183	8,767
	% (TEAP)	65.30%	64.36%	64.32%	53.25%	63.01%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	300	83	2,853	160	3,396
	N° de atenciones totales	391	113	4,000	223	4,727
	% (TEAP)	76.73%	73.45%	71.33%	71.75%	71.84%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	737	232	1,255	438	2,662
	N° de atenciones totales	753	240	1,295	461	2,749
	% (TEAP)	97.88%	96.67%	96.91%	95.01%	96.84%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,151	141	3,216	385	4,893
	N° de atenciones totales	1,206	146	3,501	406	5,259
	% (TEAP)	95.44%	96.58%	91.86%	94.83%	93.04%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,360	205	3,617	673	5,855
	N° de atenciones totales	1,538	246	4,355	808	6,947
	% (TEAP)	88.43%	83.33%	83.05%	83.29%	84.28%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	324	75	2,418	198	3,015
	N° de atenciones totales	387	86	2,776	251	3,500
	% (TEAP)	83.72%	87.21%	87.10%	78.88%	86.14%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	291	43	1,707	123	2,164
	N° de atenciones totales	432	82	2,540	168	3,222
	% (TEAP)	67.36%	52.44%	67.20%	73.21%	67.16%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,793	99	3,827	600	6,319
	N° de atenciones totales	2,210	122	4,397	687	7,416
	% (TEAP)	81.13%	81.15%	87.04%	87.34%	85.21%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	375	45	2,552	150	3,122
	N° de atenciones totales	380	48	2,741	165	3,334
	% (TEAP)	98.68%	93.75%	93.10%	90.91%	93.64%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	903	109	2,039	374	3,425
	N° de atenciones totales	1,122	136	2,574	459	4,291
	% (TEAP)	80.48%	80.15%	79.22%	81.48%	79.82%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,153	234	4,631	735	6,753
	N° de atenciones totales	1,474	301	5,759	903	8,437
	% (TEAP)	78.22%	77.74%	80.41%	81.40%	80.04%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	572	864	4,238	1,149	6,823
	N° de atenciones totales	583	946	4,590	1,278	7,397
	% (TEAP)	98.11%	91.33%	92.33%	89.91%	92.24%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	858	497	2,956	278	4,589
	N° de atenciones totales	946	536	3,267	300	5,049
	% (TEAP)	90.70%	92.72%	90.48%	92.67%	90.89%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	378	60	5,510	41	5,989
	N° de atenciones totales	397	67	6,399	50	6,913
	% (TEAP)	95.21%	89.55%	86.11%	82.00%	86.63%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	991	188	4,671	750	6,600
	N° de atenciones totales	1,127	214	5,783	843	7,967
	% (TEAP)	87.93%	87.85%	80.77%	88.97%	82.84%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	737	257	2,846	831	4,671
	N° de atenciones totales	885	339	3,710	1,027	5,961
	% (TEAP)	83.28%	75.81%	76.71%	80.92%	78.36%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	676	68	3,004	323	4,071
	N° de atenciones totales	762	73	3,464	363	4,662
	% (TEAP)	88.71%	93.15%	86.72%	88.98%	87.32%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	389	55	3,698	388	4,530
	N° de atenciones totales	463	62	4,199	439	5,163
	% (TEAP)	84.02%	88.71%	88.07%	88.38%	87.74%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	75	28	1,400	2	1,505
	N° de atenciones totales	84	33	2,559	9	2,685
	% (TEAP)	89.29%	84.85%	54.71%	22.22%	56.05%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	672	150	1,504	205	2,531
	N° de atenciones totales	893	169	2,335	286	3,683
	% (TEAP)	75.25%	88.76%	64.41%	71.68%	68.72%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,201	233	4,121	747	6,302
	N° de atenciones totales	1,423	299	4,838	897	7,457
	% (TEAP)	84.40%	77.93%	85.18%	83.28%	84.51%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,429	115	5,465	628	7,637
	N° de atenciones totales	1,654	145	6,262	768	8,829
	% (TEAP)	86.40%	79.31%	87.27%	81.77%	86.50%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	640	143	3,295	417	4,495
	N° de atenciones totales	803	181	4,188	524	5,696
	% (TEAP)	79.70%	79.01%	78.68%	79.58%	78.92%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	224	50	1,621	138	2,033
	N° de atenciones totales	262	58	2,083	193	2,596
	% (TEAP)	85.50%	86.21%	77.82%	71.50%	78.31%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,566	23	3,049	305	5,943
	N° de atenciones totales	3,091	35	3,771	413	7,310
	% (TEAP)	83.02%	65.71%	80.85%	73.85%	81.30%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	809	202	3,991	779	5,781
	N° de atenciones totales	1,017	268	5,609	1,149	8,043
	% (TEAP)	79.55%	75.37%	71.15%	67.80%	71.88%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	247	5	282	21	555
	N° de atenciones totales	249	5	284	21	559
	% (TEAP)	99.20%	100.00%	99.30%	100.00%	99.28%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,783	321	5,270	1,203	9,577
	N° de atenciones totales	3,332	427	7,744	1,816	13,319
	% (TEAP)	83.52%	75.18%	68.05%	66.24%	71.90%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	983	78	3,229	375	4,665
	N° de atenciones totales	1,118	85	3,709	462	5,374
	% (TEAP)	87.92%	91.76%	87.06%	81.17%	86.81%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,015	265	2,866	729	4,875
	N° de atenciones totales	1,206	331	3,521	883	5,941
	% (TEAP)	84.16%	80.06%	81.40%	82.56%	82.06%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,036	200	5,657	875	8,768
	N° de atenciones totales	2,795	272	7,376	1,183	11,626
	% (TEAP)	72.84%	73.53%	76.69%	73.96%	75.42%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	940	1,286	2,584	580	5,390
	N° de atenciones totales	1,090	1,530	2,898	712	6,230
	% (TEAP)	86.24%	84.05%	89.16%	81.46%	86.52%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,361	172	4,369	374	6,276
	N° de atenciones totales	1,428	181	4,641	413	6,663
	% (TEAP)	95.31%	95.03%	94.14%	90.56%	94.19%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	715	150	1,206	153	2,224
	N° de atenciones totales	792	156	2,041	161	3,150

	% (TEAP)	90.28%	96.15%	59.09%	95.03%	70.60%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	61	93	1,942	39	2,135
	N° de atenciones totales	76	108	2,379	45	2,608
	% (TEAP)	80.26%	86.11%	81.63%	86.67%	81.86%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	477	81	1,970	204	2,732
	N° de atenciones totales	514	129	2,639	261	3,543
	% (TEAP)	92.80%	62.79%	74.65%	78.16%	77.11%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,269	99	3,124	305	4,797
	N° de atenciones totales	1,579	110	3,710	382	5,781
	% (TEAP)	80.37%	90.00%	84.20%	79.84%	82.98%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	248	75	2,932	98	3,353
	N° de atenciones totales	283	80	3,286	119	3,768
	% (TEAP)	87.63%	93.75%	89.23%	82.35%	88.99%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,490	117	4,765	833	7,205
	N° de atenciones totales	2,025	187	6,322	1,237	9,771
	% (TEAP)	73.58%	62.57%	75.37%	67.34%	73.74%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,024	144	2,165	992	4,325
	N° de atenciones totales	1,320	177	2,649	1,276	5,422
	% (TEAP)	77.58%	81.36%	81.73%	77.74%	79.77%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	600	70	1,343	253	2,266
	N° de atenciones totales	785	76	1,865	267	2,993
	% (TEAP)	76.43%	92.11%	72.01%	94.76%	75.71%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	612	163	4,671	433	5,879
	N° de atenciones totales	734	186	5,426	531	6,877
	% (TEAP)	83.38%	87.63%	86.09%	81.54%	85.49%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	671	106	3,593	256	4,626
	N° de atenciones totales	921	136	4,698	344	6,099
	% (TEAP)	72.86%	77.94%	76.48%	74.42%	75.85%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	201	30	1,206	51	1,488
	N° de atenciones totales	238	34	1,482	62	1,816
	% (TEAP)	84.45%	88.24%	81.38%	82.26%	81.94%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	305	79	1,449	78	1,911
	N° de atenciones totales	474	93	2,087	118	2,772
	% (TEAP)	64.35%	84.95%	69.43%	66.10%	68.94%
CACe ABANCAI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	291	293	1,686	141	2,411
	N° de atenciones totales	322	331	1,861	159	2,673
	% (TEAP)	90.37%	88.52%	90.60%	88.68%	90.20%
CACe ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,358	491	4,335	1,418	7,602
	N° de atenciones totales	1,530	605	4,844	1,561	8,540
	% (TEAP)	88.76%	81.16%	89.49%	90.84%	89.02%
CACe BELLAVISTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	616	465	2,742	1,110	4,933
	N° de atenciones totales	779	617	3,297	1,668	6,361
	% (TEAP)	79.08%	75.36%	83.17%	66.55%	77.55%
CACe CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,411	231	3,612	710	6,964
	N° de atenciones totales	2,745	308	4,587	987	8,627
	% (TEAP)	87.83%	75.00%	78.74%	71.94%	80.72%
CACe CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	200	53	1,061	59	1,373
	N° de atenciones totales	207	56	1,080	60	1,403
	% (TEAP)	96.62%	94.64%	98.24%	98.33%	97.86%
CACe CHICLAYO BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	641	178	2,990	794	4,603
	N° de atenciones totales	719	197	3,204	855	4,975
	% (TEAP)	89.15%	90.36%	93.32%	92.87%	92.52%
CACe CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	73	61	867	104	1,105
	N° de atenciones totales	76	63	913	115	1,167
	% (TEAP)	96.05%	96.83%	94.96%	90.43%	94.69%
CACe CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	109	57	1,069	76	1,311
	N° de atenciones totales	157	88	1,542	104	1,891
	% (TEAP)	69.43%	64.77%	69.33%	73.08%	69.33%
CACe GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,395	349	1,563	834	4,141
	N° de atenciones totales	1,591	420	1,771	1,026	4,808
	% (TEAP)	87.68%	83.10%	88.26%	81.29%	86.13%
CACe HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,350	775	1,380	849	4,354
	N° de atenciones totales	1,773	997	1,829	1,055	5,654
	% (TEAP)	76.14%	77.73%	75.45%	80.47%	77.01%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	424	101	3,012	283	3,820
	N° de atenciones totales	444	107	3,175	291	4,017
	% (TEAP)	95.50%	94.39%	94.87%	97.25%	95.10%
CACe LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	256	136	1,495	660	2,547
	N° de atenciones totales	262	139	1,530	670	2,601
	% (TEAP)	97.71%	97.84%	97.71%	98.51%	97.92%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,319	20	2,889	279	4,507
	N° de atenciones totales	1,387	25	3,035	315	4,762
	% (TEAP)	95.10%	80.00%	95.19%	88.57%	94.65%
CACe LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	598	119	1,300	454	2,471
	N° de atenciones totales	834	173	1,773	615	3,395
	% (TEAP)	71.70%	68.79%	73.32%	73.82%	72.78%
CACe MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,152	298	3,591	814	5,855
	N° de atenciones totales	1,318	390	4,173	945	6,826
	% (TEAP)	87.41%	76.41%	86.05%	86.14%	85.77%
CACe MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	313	102	1,236	231	1,882
	N° de atenciones totales	353	113	1,328	245	2,039
	% (TEAP)	88.67%	90.27%	93.07%	94.29%	92.30%
CACe PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	463	326	4,248	450	5,487
	N° de atenciones totales	500	340	4,536	482	5,858
	% (TEAP)	92.60%	95.88%	93.65%	93.36%	93.67%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	837	467	1,593	548	3,445
	N° de atenciones totales	1,159	606	2,298	745	4,808
	% (TEAP)	72.22%	77.06%	69.32%	73.56%	71.65%
CACe SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,228	771	3,917	1,186	8,102
	N° de atenciones totales	2,935	985	5,198	1,647	10,765
	% (TEAP)	75.91%	78.27%	75.36%	72.01%	75.26%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	934	1,073	1,203	715	3,925
	N° de atenciones totales	1,237	1,424	1,516	987	5,164
	% (TEAP)	75.51%	75.35%	79.35%	72.44%	76.01%
CACe TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,863	111	5,612	549	8,135
	N° de atenciones totales	1,955	115	5,862	585	8,517
	% (TEAP)	95.29%	96.52%	95.74%	93.85%	95.51%
CACe UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,496	239	2,658	738	5,131
	N° de atenciones totales	1,957	302	3,724	998	6,981
	% (TEAP)	76.44%	79.14%	71.37%	73.95%	73.50%

CACe VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,343	768	1,127	438	3,676
	N° de atenciones totales	1,773	1,045	1,552	627	4,997
	% (TEAP)	75.75%	73.49%	72.62%	69.86%	73.56%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>61,936</b>	<b>15,586</b>	<b>195,439</b>	<b>33,183</b>	<b>306,144</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>74,647</b>	<b>19,220</b>	<b>238,974</b>	<b>41,824</b>	<b>374,665</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>82.97%</b>	<b>81.09%</b>	<b>81.78%</b>	<b>79.34%</b>	<b>81.71%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2018  
MES: SETIEMBRE  
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	237	5,464	4.34%
CAC AREQUIPA	444	8,767	5.06%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	243	4,727	5.14%
CAC AYACUCHO	20	2,749	0.73%
CAC BEGONIAS	107	5,259	2.03%
CAC BRASIL	225	6,947	3.24%
CAC CAJAMARCA I	128	3,500	3.66%
CAC CAJAMARCA II	259	3,222	8.04%
CAC CHICLAYO I	246	7,416	3.32%
CAC CHICLAYO III	64	3,334	1.92%
CAC CHIMBOTE	175	4,291	4.08%
CAC CHORRILLOS	355	8,437	4.21%
CAC CUSCO	227	7,397	3.07%
CAC CUSCO REAL PLAZA	315	6,913	4.56%
CAC CUSCO 5	347	5,049	6.87%
CAC HUANCAYO	325	7,967	4.08%
CAC HUANUCO	179	5,961	3.00%
CAC HUARAZ	170	4,662	3.65%
CAC ICA EL QUINDE	93	5,163	1.80%
CAC ILO	323	2,685	12.03%
CAC IQUITOS	231	3,683	6.27%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	423	7,457	5.67%
CAC JOCKEY PLAZA	409	8,829	4.63%
CAC JULIACA REAL PLAZA	203	5,696	3.56%
CAC LA MOLINA	121	2,596	4.66%
CAC LARCO	370	7,310	5.06%
CAC MALL DEL SUR	340	8,043	4.23%
CAC MALVITEC	8	559	1.43%
CAC MEGAPLAZA	671	13,319	5.04%
CAC PIURA OPEN PLAZA	168	5,374	3.13%
CAC PIURA REAL PLAZA	258	5,941	4.34%
CAC PLAZA LIMA NORTE	460	11,626	3.96%
CAC PORONGOCHI I	257	6,230	4.13%
CAC PRIMAVERA	134	6,663	2.01%
CAC PUCALLPA	204	3,150	6.48%
CAC PUERTO MALDONADO	199	2,608	7.63%
CAC PUNO	257	3,543	7.25%
CAC SALAVERRY	277	5,781	4.79%
CAC SAN ANDRES	153	3,768	4.06%
CAC SAN MIGUEL	732	9,771	7.49%
CAC TACNA	560	5,422	10.33%
CAC TARAPOTO	159	2,993	5.31%
CAC TRUJILLO 1	294	6,877	4.28%
CAC TRUJILLO 2	341	6,099	5.59%
CAC TRUJILLO 4	90	1,816	4.96%
CAC TUMBES	184	2,772	6.64%
CACe ABANCAY	77	2,673	2.88%
CACe ATOCONGO	147	8,540	1.72%
CACe BELLAVISTA	276	6,361	4.34%
CACe CENTRO CIVICO	178	8,627	2.06%
CACe CHACHAPOYAS	10	1,403	0.71%
CACe CHICLAYO BALTA	102	4,975	2.05%
CACe CHIMBOTE	11	1,167	0.94%
CACe CHINCHA	98	1,891	5.18%
CACe GAMARRA	68	4,808	1.41%
CACe HUACHO	57	5,654	1.01%
CACe JULIACA	19	4,017	0.47%
CACe LA CULTURA	99	2,601	3.81%
CACe LAMBRAMANI	107	4,762	2.25%
CACe LINCE	53	3,395	1.56%
CACe MINKA	243	6,826	3.56%
CACe MOQUEGUA	21	2,039	1.03%
CACe PORONGOCHI II	137	5,858	2.34%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	93	4,808	1.93%
CACe SANTA ANITA	323	10,765	3.00%
CACe SANTA CLARA	108	5,164	2.09%
CACe TRUJILLO 3	178	8,517	2.09%
CACe UNICACHI	129	6,981	1.85%
CACe VILLA EL SALVADOR	184	4,997	3.68%
<b>TOTAL</b>	<b>14,703</b>	<b>374,665</b>	<b>3.92%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2018  
**MES:** SETIEMBRE  
**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	14,908	2,091,795	0.71%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	24	4,921	0.49%
<b>TOTAL</b>	<b>14,932</b>	<b>2,096,716</b>	<b>0.71%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2018  
**MES:** SETIEMBRE  
**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	2,320,519	2,320,519	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,203	5,203	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	1,709,923	2,091,795	81.74%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,456	4,921	90.55%