

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2018  
 MES: OCTUBRE  
 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	274.00	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	340.00	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	236.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	214.00	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	210.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	368.00	0.00%
CAC ILO	0.00	234.00	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	305.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	349.50	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	214.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	210.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	310.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	192.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	339.00	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	307.00	0.00%
CAC PORONGOCHE I	0.00	356.50	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	338.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	294.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	258.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	236.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	339.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	274.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	368.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	237.50	0.00%
CAC TABAPOTO	0.00	236.00	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	213.00	0.00%
CACe ATOCONGO	0.00	329.00	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	218.00	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	2.67	744.00	0.36%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
<b>Total general</b>	<b>2.67</b>	<b>22381.50</b>	<b>0.01%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2018  
 MES: OCTUBRE  
 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	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1,582	141	3,327	480	5,530
	Nº de atenciones totales	1,649	150	3,528	506	5,833
	% (TEAP)	95.94%	94.00%	94.30%	94.86%	94.81%
CAC AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1,714	168	3,185	685	5,752
	Nº de atenciones totales	2,582	290	4,998	1,184	9,054

	% (TEAP)	66.38%	57.93%	63.73%	57.85%	63.53%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	301	62	3,662	173	4,198
	N° de atenciones totales	376	80	4,484	213	5,153
	% (TEAP)	80.05%	77.50%	81.67%	81.22%	81.47%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	722	199	1,258	377	2,556
	N° de atenciones totales	764	216	1,321	400	2,701
	% (TEAP)	94.50%	92.13%	95.23%	94.25%	94.63%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,143	142	3,379	388	5,052
	N° de atenciones totales	1,303	166	3,812	464	5,745
	% (TEAP)	87.72%	85.54%	88.64%	83.62%	87.94%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,122	282	4,269	763	6,436
	N° de atenciones totales	1,262	312	4,789	885	7,248
	% (TEAP)	88.91%	90.38%	89.14%	86.21%	88.80%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	563	124	2,961	320	3,968
	N° de atenciones totales	617	139	3,291	359	4,406
	% (TEAP)	91.25%	89.21%	89.97%	89.14%	90.06%
CAC CAJAMARCA II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	327	69	1,892	156	2,444
	N° de atenciones totales	428	91	2,458	211	3,188
	% (TEAP)	76.40%	75.82%	76.97%	73.93%	76.66%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,740	116	3,417	526	5,799
	N° de atenciones totales	2,175	165	4,165	649	7,154
	% (TEAP)	80.00%	70.30%	82.04%	81.05%	81.06%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	309	43	2,708	205	3,265
	N° de atenciones totales	313	47	2,836	216	3,412
	% (TEAP)	98.72%	91.49%	95.49%	94.91%	95.69%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,342	84	1,913	408	3,747
	N° de atenciones totales	1,565	103	2,343	510	4,521
	% (TEAP)	85.75%	81.55%	81.65%	80.00%	82.88%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,216	248	5,226	813	7,503
	N° de atenciones totales	1,451	281	6,026	935	8,693
	% (TEAP)	83.80%	88.26%	86.72%	86.95%	86.31%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	453	891	4,212	979	6,535
	N° de atenciones totales	495	1,008	4,762	1,106	7,371
	% (TEAP)	91.52%	88.39%	88.45%	88.52%	88.66%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	718	452	2,845	223	4,238
	N° de atenciones totales	787	472	3,108	236	4,603
	% (TEAP)	91.23%	95.76%	91.54%	94.49%	92.07%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	329	42	5,374	28	5,773
	N° de atenciones totales	343	54	6,459	37	6,893
	% (TEAP)	95.92%	77.78%	83.20%	75.68%	83.75%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	996	209	5,448	821	7,474
	N° de atenciones totales	1,091	237	6,339	929	8,596
	% (TEAP)	91.29%	88.19%	85.94%	88.37%	86.95%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	758	423	4,298	965	6,444
	N° de atenciones totales	861	497	4,971	1,081	7,410
	% (TEAP)	88.04%	85.11%	86.46%	89.27%	86.96%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	683	77	3,026	341	4,127
	N° de atenciones totales	818	96	3,568	398	4,880
	% (TEAP)	83.50%	80.21%	84.81%	85.68%	84.57%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	521	166	3,973	535	5,195
	N° de atenciones totales	562	175	4,246	566	5,549
	% (TEAP)	92.70%	94.86%	93.57%	94.52%	93.62%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	108	5	1,943	16	2,072
	N° de atenciones totales	121	5	2,899	20	3,045
	% (TEAP)	89.26%	100.00%	67.02%	80.00%	68.05%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	931	145	2,177	410	3,663
	N° de atenciones totales	1,080	169	2,602	454	4,305
	% (TEAP)	86.20%	85.80%	83.67%	90.31%	85.09%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,310	396	4,939	895	7,540
	N° de atenciones totales	1,396	458	5,127	941	7,922
	% (TEAP)	93.84%	86.46%	96.33%	95.11%	95.18%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,530	96	5,230	635	7,491
	N° de atenciones totales	1,749	109	5,996	713	8,567
	% (TEAP)	87.48%	88.07%	87.22%	89.06%	87.44%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	902	151	3,863	292	5,208
	N° de atenciones totales	1,109	202	4,611	364	6,286
	% (TEAP)	81.33%	74.75%	83.78%	80.22%	82.85%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	155	19	1,880	137	2,191
	N° de atenciones totales	179	21	2,169	161	2,530
	% (TEAP)	86.59%	90.48%	86.68%	85.09%	86.60%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,831	18	3,287	361	6,497
	N° de atenciones totales	3,215	25	3,908	472	7,620
	% (TEAP)	88.06%	72.00%	84.11%	76.48%	85.26%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	577	220	4,806	861	6,464
	N° de atenciones totales	704	320	6,478	1,253	8,755
	% (TEAP)	81.96%	68.75%	74.19%	68.72%	73.83%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	203	9	196	23	431
	N° de atenciones totales	203	9	200	23	435
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	98.00%	100.00%	99.08%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,287	300	6,325	1,335	11,247
	N° de atenciones totales	4,159	461	9,066	2,050	15,736
	% (TEAP)	79.03%	65.08%	69.77%	65.12%	71.47%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	905	70	3,218	411	4,604
	N° de atenciones totales	1,053	83	3,667	494	5,297
	% (TEAP)	85.94%	84.34%	87.76%	83.20%	86.92%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	898	319	3,063	641	4,921
	N° de atenciones totales	1,040	377	3,557	736	5,710
	% (TEAP)	86.35%	84.62%	86.11%	87.09%	86.18%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,523	232	7,519	1,079	11,353
	N° de atenciones totales	2,999	296	8,868	1,316	13,479
	% (TEAP)	84.13%	78.38%	84.79%	81.99%	84.23%
CAC PORONGOCHI I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	939	1,573	2,909	524	5,945
	N° de atenciones totales	1,043	1,803	3,182	611	6,639
	% (TEAP)	90.03%	87.24%	91.42%	85.76%	89.55%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,594	117	4,418	361	6,490
	N° de atenciones totales	1,638	123	4,561	376	6,998
	% (TEAP)	97.31%	95.12%	96.86%	96.01%	96.89%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,155	160	1,668	267	3,250
	N° de atenciones totales	1,352	185	2,260	353	4,150
	% (TEAP)	85.43%	86.49%	73.81%	75.64%	78.31%

CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	111	174	2,398	23	2,706
	N° de atenciones totales	118	187	2,897	27	3,229
	% (TEAP)	94.07%	93.05%	82.78%	85.19%	83.80%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	493	77	2,376	281	3,227
	N° de atenciones totales	542	88	2,904	338	3,872
	% (TEAP)	90.96%	87.50%	81.82%	83.14%	83.34%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,275	70	3,458	339	5,142
	N° de atenciones totales	1,512	84	4,128	435	6,159
	% (TEAP)	84.33%	83.33%	83.77%	77.93%	83.49%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	241	125	2,832	111	3,309
	N° de atenciones totales	273	138	3,288	124	3,823
	% (TEAP)	88.28%	90.58%	86.13%	89.52%	86.56%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,771	43	4,301	664	6,779
	N° de atenciones totales	2,375	84	6,601	1,271	10,331
	% (TEAP)	74.57%	51.19%	65.16%	52.24%	65.62%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,080	174	2,083	859	4,196
	N° de atenciones totales	1,443	227	2,723	1,166	5,559
	% (TEAP)	74.84%	76.65%	76.50%	73.67%	75.48%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	829	93	2,111	200	3,233
	N° de atenciones totales	1,066	99	2,591	209	3,965
	% (TEAP)	77.77%	93.94%	81.47%	95.69%	81.54%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	555	166	4,545	465	5,731
	N° de atenciones totales	675	201	5,425	561	6,862
	% (TEAP)	82.22%	82.59%	83.78%	82.89%	83.52%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	856	130	4,488	307	5,781
	N° de atenciones totales	952	154	4,915	353	6,374
	% (TEAP)	89.92%	84.42%	91.31%	86.97%	90.70%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	167	29	1,429	81	1,706
	N° de atenciones totales	185	30	1,573	91	1,879
	% (TEAP)	90.27%	96.67%	90.85%	89.01%	90.79%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	424	105	1,814	175	2,518
	N° de atenciones totales	535	128	2,369	231	3,263
	% (TEAP)	79.25%	82.03%	76.57%	75.76%	77.17%
CACe ABANCAY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	332	346	1,370	136	2,184
	N° de atenciones totales	356	400	1,550	154	2,460
	% (TEAP)	93.26%	86.50%	88.39%	88.31%	88.78%
CACe ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,104	532	4,373	1,422	7,431
	N° de atenciones totales	1,150	555	4,574	1,496	7,775
	% (TEAP)	96.00%	95.86%	95.61%	95.05%	95.58%
CACe CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,787	272	3,993	753	7,805
	N° de atenciones totales	3,041	347	4,810	977	9,175
	% (TEAP)	91.65%	78.39%	83.01%	77.07%	85.07%
CACe CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	235	83	1,142	90	1,550
	N° de atenciones totales	243	85	1,171	90	1,589
	% (TEAP)	96.71%	97.65%	97.52%	100.00%	97.55%
CACe CHICLAYO BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	570	168	2,824	706	4,268
	N° de atenciones totales	605	184	2,985	750	4,524
	% (TEAP)	94.21%	91.30%	94.61%	94.13%	94.34%
CACe CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	76	45	863	79	1,063
	N° de atenciones totales	79	51	900	83	1,113
	% (TEAP)	96.20%	88.24%	95.89%	95.18%	95.51%
CACe CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	223	42	1,118	51	1,434
	N° de atenciones totales	319	58	1,565	82	2,024
	% (TEAP)	69.91%	72.41%	71.44%	62.20%	70.85%
CACe GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,406	397	1,432	771	4,006
	N° de atenciones totales	1,607	464	1,638	929	4,638
	% (TEAP)	87.49%	85.56%	87.42%	82.99%	86.37%
CACe HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,596	663	1,959	665	4,883
	N° de atenciones totales	1,887	798	2,271	791	5,747
	% (TEAP)	84.58%	83.08%	86.26%	84.07%	84.97%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	440	90	2,857	278	3,665
	N° de atenciones totales	458	93	2,970	291	3,812
	% (TEAP)	96.07%	96.77%	96.20%	95.53%	96.14%
CACe LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	158	109	1,857	1,041	3,165
	N° de atenciones totales	159	112	1,880	1,062	3,213
	% (TEAP)	99.37%	97.32%	98.78%	98.02%	98.51%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,196	21	2,772	226	4,215
	N° de atenciones totales	1,267	24	2,916	237	4,444
	% (TEAP)	94.40%	87.50%	95.06%	95.36%	94.85%
CACe LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	737	221	1,751	459	3,168
	N° de atenciones totales	880	255	1,956	542	3,633
	% (TEAP)	83.75%	86.67%	89.52%	84.69%	87.20%
CACe MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,256	319	4,466	850	6,891
	N° de atenciones totales	1,447	375	5,138	989	7,949
	% (TEAP)	86.80%	85.07%	86.92%	85.95%	86.69%
CACe MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	299	125	1,334	263	2,021
	N° de atenciones totales	307	131	1,371	268	2,077
	% (TEAP)	97.39%	95.42%	97.30%	98.13%	97.30%
CACe PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	353	109	3,430	342	4,234
	N° de atenciones totales	380	114	3,646	367	4,507
	% (TEAP)	92.89%	95.61%	94.08%	93.19%	93.94%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	829	526	1,682	653	3,690
	N° de atenciones totales	1,037	652	2,017	823	4,529
	% (TEAP)	79.94%	80.67%	83.39%	79.34%	81.47%
CACe SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,643	687	5,048	1,413	9,791
	N° de atenciones totales	3,061	796	5,864	1,690	11,411
	% (TEAP)	86.34%	86.31%	86.08%	83.61%	85.80%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,007	855	1,238	824	3,924
	N° de atenciones totales	1,350	1,118	1,601	1,055	5,124
	% (TEAP)	74.59%	76.48%	77.33%	78.10%	76.58%
CACe TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,008	111	4,832	440	7,391
	N° de atenciones totales	2,196	121	5,246	493	8,056
	% (TEAP)	91.44%	91.74%	92.11%	89.25%	91.75%
CACe UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,609	244	2,679	831	5,363
	N° de atenciones totales	1,989	299	3,306	1,052	6,646
	% (TEAP)	80.89%	81.61%	81.03%	78.99%	80.70%
CACe VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,327	680	1,258	379	3,644
	N° de atenciones totales	1,649	1,034	1,848	574	5,105
	% (TEAP)	80.47%	65.76%	68.07%	66.03%	71.38%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>66,380</b>	<b>15,599</b>	<b>209,927</b>	<b>33,611</b>	<b>325,517</b>

	N° de atenciones totales	77,625	18,711	247,292	40,823	384,451
	% (TEAP) - TOTAL	85.51%	83.37%	84.89%	82.33%	84.67%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2018  
MES: OCTUBRE  
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	139	5,833	2.38%
CAC AREQUIPA	486	9,054	5.37%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	223	5,153	4.33%
CAC AYACUCHO	30	2,701	1.11%
CAC BEGONIAS	157	5,745	2.73%
CAC BRASIL	205	7,248	2.83%
CAC CAJAMARCA I	136	4,406	3.09%
CAC CAJAMARCA II	211	3,188	6.62%
CAC CHICLAYO I	303	7,154	4.24%
CAC CHICLAYO III	52	3,412	1.52%
CAC CHIMBOTE	148	4,521	3.27%
CAC CHORRILLOS	321	8,693	3.69%
CAC CUSCO	259	7,371	3.51%
CAC CUSCO REAL PLAZA	343	6,893	4.98%
CAC CUSCO 5	239	4,603	5.19%
CAC HUANCAYO	257	8,596	2.99%
CAC HUANUCO	145	7,410	1.96%
CAC HUARAZ	211	4,880	4.32%
CAC ICA EL QUINDE	116	5,549	2.09%
CAC ILO	340	3,045	11.17%
CAC IQUITOS	145	4,305	3.37%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	317	7,922	4.00%
CAC JOCKEY PLAZA	395	8,567	4.61%
CAC JULIACA REAL PLAZA	219	6,286	3.48%
CAC LA MOLINA	94	2,530	3.72%
CAC LARCO	391	7,620	5.13%
CAC MALL DEL SUR	390	8,755	4.45%
CAC MALVITEC	3	435	0.69%
CAC MEGAPLAZA	802	15,736	5.10%
CAC PIURA OPEN PLAZA	191	5,297	3.61%
CAC PIURA REAL PLAZA	187	5,710	3.27%
CAC PLAZA LIMA NORTE	451	13,479	3.35%
CAC PORONGOCHÉ I	229	6,639	3.45%
CAC PRIMAVERA	108	6,698	1.61%
CAC PUCALLPA	211	4,150	5.08%
CAC PUERTO MALDONADO	239	3,229	7.40%
CAC PUNO	173	3,872	4.47%
CAC SALAVERRY	288	6,159	4.68%
CAC SAN ANDRES	120	3,823	3.14%
CAC SAN MIGUEL	803	10,331	7.77%
CAC TACNA	511	5,559	9.19%
CAC TARAPOTO	145	3,965	3.66%
CAC TRUJILLO 1	325	6,862	4.74%
CAC TRUJILLO 2	205	6,374	3.22%
CAC TRUJILLO 4	52	1,879	2.77%
CAC TUMBES	144	3,263	4.41%
CACe ABANCAY	46	2,460	1.87%
CACe ATOCONGO	130	7,775	1.67%
CACe CENTRO CÍVICO	219	9,175	2.39%
CACe CHACHAPOYAS	11	1,589	0.69%
CACe CHICLAYO BALTA	100	4,524	2.21%
CACe CHIMBOTE	19	1,113	1.71%
CACe CHINCHA	103	2,024	5.09%
CACe GAMARRA	52	4,638	1.12%
CACe HUACHO	39	5,747	0.68%
CACe JULIACA	20	3,812	0.52%
CACe LA CULTURA	100	3,213	3.11%
CACe LAMBRAMANI	90	4,444	2.03%
CACe LÍNCE	64	3,633	1.76%
CACe MINKA	223	7,949	2.81%
CACe MOQUEGUA	32	2,077	1.54%
CACe PORONGOCHÉ II	82	4,507	1.82%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	78	4,529	1.72%
CACe SANTA ANITA	330	11,411	2.89%
CACe SANTA CLARA	100	5,124	1.95%
CACe TRUJILLO 3	141	8,056	1.75%
CACe UNICACHI	102	6,646	1.53%
CACe VILLA EL SALVADOR	238	5,105	4.66%
<b>TOTAL</b>	<b>13,778</b>	<b>384,451</b>	<b>3.58%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2018  
MES: OCTUBRE  
INDICADOR: CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA (CAT)  
OBJETIVO: Medir el porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario (e). 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	14,158	2,020,561	0.70%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	77	6,307	1.22%
<b>TOTAL</b>	<b>14,235</b>	<b>2,026,868</b>	<b>0.70%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2018  
**MES:** OCTUBRE  
**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	2,149,455	2,149,455	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,630	6,630	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	1,826,546	2,020,561	90.40%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,671	6,307	89.92%