

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: NOVIEMBRE
 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	263.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	360.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	205.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	205.00	0.00%
CAC BRASIL	0.00	330.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	326.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	326.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	226.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	205.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	330.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	263.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	263.00	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	205.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	356.00	0.00%
CAC ILO	0.00	228.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	226.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	205.00	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	205.00	0.00%
CAC LARGO	0.00	205.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	300.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	184.00	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	345.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	330.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	284.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	247.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	224.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	263.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	360.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	228.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	224.50	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	226.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	326.00	0.00%
CAC TRUJILLO 4	0.00	205.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	192.00	0.00%
CACe ABANCAY	0.00	205.00	0.00%
CACe ATOCONGO	0.00	318.00	0.00%
CACe CENTRO CÍVICO	0.00	360.00	0.00%
CACe CHACHAPOYAS	0.00	222.00	0.00%
CACe CHICLAYO BALTA	0.00	236.00	0.00%
CACe CHIMBOTE	0.00	226.00	0.00%
CACe CHINCHA	0.00	284.00	0.00%
CACe GAMARRA	0.00	205.00	0.00%
CACe HUACHO	0.00	360.00	0.00%
CACe JULIACA	0.00	228.00	0.00%
CACe LA CULTURA	0.00	251.00	0.00%
CACe LAMBRAMANI	0.00	360.00	0.00%
CACe LINCE	0.00	205.00	0.00%
CACe MINKA	0.00	284.00	0.00%
CACe MOQUEGUA	0.00	226.00	0.00%
CACe PORONGOCHÉ II	0.00	345.00	0.00%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	230.00	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	360.00	0.00%
CACe UNICACHI	0.00	301.00	0.00%
CACe VILLA EL SALVADOR	0.00	226.00	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	2.47	720.00	0.34%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	720.00	0.00%
Total general	2.47	21285.50	0.01%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: NOVIEMBRE
 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.	898	79	4,166	408	5,551
	N° de atenciones totales	945	82	4,268	424	5,719
	% (TEAP)	95.03%	96.34%	97.61%	96.23%	97.06%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,466	623	4,975	1,012	8,076
	N° de atenciones totales	1,785	716	5,858	1,294	9,653
	% (TEAP)	82.13%	87.01%	84.93%	78.21%	83.66%

CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	295	73	4,008	205	4,581
	N° de atenciones totales	325	79	4,349	232	4,985
	% (TEAP)	90.77%	92.41%	92.16%	88.36%	91.90%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	840	161	1,199	372	2,572
	N° de atenciones totales	873	168	1,245	388	2,674
	% (TEAP)	96.22%	95.83%	96.31%	95.88%	96.19%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,087	119	3,532	430	5,168
	N° de atenciones totales	1,187	131	3,869	487	5,674
	% (TEAP)	91.58%	90.84%	91.29%	88.30%	91.08%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,115	181	3,491	666	5,453
	N° de atenciones totales	1,320	223	4,135	810	6,488
	% (TEAP)	84.47%	81.17%	84.43%	82.22%	84.05%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	556	158	3,140	461	4,315
	N° de atenciones totales	697	209	3,864	579	5,349
	% (TEAP)	79.77%	75.60%	81.26%	79.62%	80.67%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,471	121	4,346	730	6,668
	N° de atenciones totales	1,620	136	4,693	800	7,249
	% (TEAP)	90.80%	88.97%	92.61%	91.25%	91.99%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	219	25	2,538	156	2,938
	N° de atenciones totales	225	25	2,694	160	3,104
	% (TEAP)	97.33%	100.00%	94.21%	97.50%	94.65%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,153	100	2,508	471	4,232
	N° de atenciones totales	1,229	110	2,750	503	4,592
	% (TEAP)	93.82%	90.91%	91.20%	93.64%	92.16%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,245	200	5,142	890	7,477
	N° de atenciones totales	1,450	227	5,804	1,021	8,502
	% (TEAP)	85.86%	88.11%	88.59%	87.17%	87.94%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	511	701	4,373	908	6,493
	N° de atenciones totales	529	729	4,639	947	6,844
	% (TEAP)	96.60%	96.16%	94.27%	95.88%	94.87%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	866	329	3,360	252	4,807
	N° de atenciones totales	921	346	3,511	259	5,037
	% (TEAP)	94.03%	95.09%	95.70%	97.30%	95.43%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	369	64	5,650	29	6,112
	N° de atenciones totales	382	82	6,455	34	6,953
	% (TEAP)	96.60%	78.05%	87.53%	85.29%	87.90%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,051	160	6,559	981	8,751
	N° de atenciones totales	1,097	166	6,981	1,020	9,264
	% (TEAP)	95.81%	96.39%	93.96%	96.18%	94.46%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	881	331	4,413	696	6,321
	N° de atenciones totales	996	418	5,102	823	7,339
	% (TEAP)	88.45%	79.19%	86.50%	84.57%	86.13%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	692	72	3,132	328	4,224
	N° de atenciones totales	714	77	3,250	337	4,378
	% (TEAP)	96.92%	93.51%	96.37%	97.33%	96.48%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	551	118	4,235	470	5,374
	N° de atenciones totales	570	125	4,414	489	5,598
	% (TEAP)	96.67%	94.40%	95.94%	96.11%	96.00%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	74	-	1,473	10	1,557
	N° de atenciones totales	104	-	2,524	12	2,640
	% (TEAP)	71.15%	-	58.36%	83.33%	58.98%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	740	110	2,344	291	3,485
	N° de atenciones totales	832	119	2,650	334	3,935
	% (TEAP)	88.94%	92.44%	88.45%	87.13%	88.56%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,003	304	4,724	816	6,847
	N° de atenciones totales	1,056	333	4,914	855	7,158
	% (TEAP)	94.98%	91.29%	96.13%	95.44%	95.66%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,340	75	5,450	620	7,485
	N° de atenciones totales	1,483	91	6,243	719	8,536
	% (TEAP)	90.36%	82.42%	87.30%	86.23%	87.69%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	715	47	5,307	258	6,327
	N° de atenciones totales	802	57	5,794	283	6,936
	% (TEAP)	89.15%	82.46%	91.59%	91.17%	91.22%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	366	30	1,926	135	2,457
	N° de atenciones totales	425	32	2,149	153	2,759
	% (TEAP)	86.12%	93.75%	89.62%	88.24%	89.05%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,075	25	3,413	486	5,999
	N° de atenciones totales	2,385	29	3,926	568	6,908
	% (TEAP)	87.00%	86.21%	86.93%	85.56%	86.84%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	407	173	5,515	1,161	7,256
	N° de atenciones totales	485	243	6,752	1,468	8,948
	% (TEAP)	83.92%	71.19%	81.68%	79.09%	81.09%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	132	13	130	15	290
	N° de atenciones totales	135	13	133	16	297
	% (TEAP)	97.78%	100.00%	97.74%	93.75%	97.64%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,250	351	7,003	1,728	12,332
	N° de atenciones totales	3,886	446	9,479	2,364	16,175
	% (TEAP)	83.63%	78.70%	73.88%	73.10%	76.24%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	847	42	3,402	386	4,677
	N° de atenciones totales	899	48	3,593	416	4,956
	% (TEAP)	94.22%	87.50%	94.68%	92.79%	94.37%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	889	365	2,939	725	4,918
	N° de atenciones totales	1,000	430	3,206	828	5,464
	% (TEAP)	88.90%	84.88%	91.67%	87.56%	90.01%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,724	273	8,520	1,423	12,940
	N° de atenciones totales	2,984	300	9,310	1,595	14,189
	% (TEAP)	91.29%	91.00%	91.51%	89.22%	91.20%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,031	1,489	3,102	534	6,156
	N° de atenciones totales	1,119	1,622	3,338	605	6,684
	% (TEAP)	92.14%	91.80%	92.93%	88.26%	92.10%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,368	113	4,609	383	6,473
	N° de atenciones totales	1,402	119	4,694	395	6,610
	% (TEAP)	97.57%	94.96%	98.19%	96.96%	97.93%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,005	148	1,704	309	3,166
	N° de atenciones totales	1,488	211	2,286	436	4,421
	% (TEAP)	67.54%	70.14%	74.54%	70.87%	71.61%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	86	198	2,761	23	3,068
	N° de atenciones totales	93	204	3,076	28	3,401
	% (TEAP)	92.47%	97.06%	89.76%	82.14%	90.21%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	491	92	2,935	302	3,820

	N° de atenciones totales	512	105	3,173	331	4,121
	% (TEAP)	95.90%	87.62%	92.50%	91.24%	92.70%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,302	78	3,512	373	5,265
	N° de atenciones totales	1,569	93	4,267	489	6,418
	% (TEAP)	82.98%	83.87%	82.31%	76.28%	82.03%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	285	67	2,890	167	3,409
	N° de atenciones totales	293	72	3,141	181	3,687
	% (TEAP)	97.27%	93.06%	92.01%	92.27%	92.46%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,665	46	6,203	1,167	9,081
	N° de atenciones totales	1,879	55	7,470	1,513	10,917
	% (TEAP)	88.61%	83.64%	83.04%	77.13%	83.18%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,258	73	2,654	881	4,866
	N° de atenciones totales	1,393	83	2,975	1,011	5,462
	% (TEAP)	90.31%	87.95%	89.21%	87.14%	89.09%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	925	34	1,653	243	2,855
	N° de atenciones totales	1,228	34	2,192	249	3,703
	% (TEAP)	75.33%	100.00%	75.41%	97.59%	77.10%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	569	160	4,508	596	5,833
	N° de atenciones totales	627	183	4,940	650	6,400
	% (TEAP)	90.75%	87.43%	91.26%	91.69%	91.14%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	665	93	5,171	285	6,214
	N° de atenciones totales	708	97	5,433	299	6,537
	% (TEAP)	93.93%	95.88%	95.18%	95.32%	95.06%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	194	24	1,311	108	1,637
	N° de atenciones totales	201	26	1,345	111	1,683
	% (TEAP)	96.52%	92.31%	97.47%	97.30%	97.27%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	449	91	1,734	163	2,437
	N° de atenciones totales	547	111	2,064	196	2,918
	% (TEAP)	82.08%	81.98%	84.01%	83.16%	83.52%
CACe ABANCA Y	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	258	207	1,304	153	1,922
	N° de atenciones totales	292	229	1,464	181	2,166
	% (TEAP)	88.36%	90.39%	89.07%	84.53%	88.73%
CACe ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	870	400	4,039	1,453	6,762
	N° de atenciones totales	913	421	4,177	1,522	7,033
	% (TEAP)	95.29%	95.01%	96.70%	95.47%	96.15%
CACe CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,853	275	4,524	913	8,565
	N° de atenciones totales	3,061	335	5,250	1,113	9,759
	% (TEAP)	93.20%	82.09%	86.17%	82.03%	87.77%
CACe CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	219	63	1,067	96	1,445
	N° de atenciones totales	222	67	1,086	99	1,474
	% (TEAP)	98.65%	94.03%	98.25%	96.97%	98.03%
CACe CHICLAYO BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	338	132	2,072	625	3,167
	N° de atenciones totales	353	140	2,170	648	3,311
	% (TEAP)	95.75%	94.29%	95.48%	96.45%	95.65%
CACe CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	70	43	580	66	759
	N° de atenciones totales	73	44	592	68	777
	% (TEAP)	95.89%	97.73%	97.97%	97.06%	97.68%
CACe CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	246	48	1,176	93	1,563
	N° de atenciones totales	284	52	1,379	112	1,827
	% (TEAP)	86.62%	92.31%	85.28%	83.04%	85.55%
CACe GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,243	249	1,539	848	3,879
	N° de atenciones totales	1,438	291	1,739	966	4,434
	% (TEAP)	86.44%	85.57%	88.50%	87.78%	87.48%
CACe HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,609	850	1,835	844	5,138
	N° de atenciones totales	1,813	959	1,985	920	5,677
	% (TEAP)	88.75%	88.63%	92.44%	91.74%	90.51%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	294	74	2,688	241	3,297
	N° de atenciones totales	300	75	2,741	247	3,363
	% (TEAP)	98.00%	98.67%	98.07%	97.57%	98.04%
CACe LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	177	195	1,341	875	2,588
	N° de atenciones totales	181	203	1,358	892	2,634
	% (TEAP)	97.79%	96.06%	98.75%	98.09%	98.25%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,012	9	2,489	204	3,714
	N° de atenciones totales	1,043	9	2,563	215	3,830
	% (TEAP)	97.03%	100.00%	97.11%	94.88%	96.97%
CACe LINCE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	832	160	2,103	476	3,571
	N° de atenciones totales	836	161	2,111	481	3,589
	% (TEAP)	99.52%	99.38%	99.62%	98.96%	99.50%
CACe MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,073	285	4,802	856	7,016
	N° de atenciones totales	1,249	329	5,332	989	7,899
	% (TEAP)	85.91%	86.63%	90.06%	86.55%	88.82%
CACe MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	233	72	1,347	265	1,917
	N° de atenciones totales	253	80	1,408	280	2,021
	% (TEAP)	92.09%	90.00%	95.67%	94.64%	94.85%
CACe PORONGOCHO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	293	131	3,822	306	4,552
	N° de atenciones totales	317	137	4,090	324	4,868
	% (TEAP)	92.43%	95.62%	93.45%	94.44%	93.51%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	793	646	1,521	780	3,740
	N° de atenciones totales	924	780	1,750	929	4,383
	% (TEAP)	85.82%	82.82%	86.91%	83.96%	85.33%
CACe SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,186	568	4,778	1,561	9,093
	N° de atenciones totales	2,543	692	5,589	1,851	10,675
	% (TEAP)	85.96%	82.08%	85.49%	84.33%	85.18%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,012	1,060	1,228	1,131	4,431
	N° de atenciones totales	1,103	1,154	1,350	1,236	4,843
	% (TEAP)	91.75%	91.85%	90.96%	91.50%	91.49%
CACe TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,719	75	4,552	506	6,852
	N° de atenciones totales	1,792	81	4,721	534	7,128
	% (TEAP)	95.93%	92.59%	96.42%	94.76%	96.13%
CACe UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,767	304	3,061	1,045	6,177
	N° de atenciones totales	1,985	335	3,483	1,199	7,002
	% (TEAP)	89.02%	90.75%	87.88%	87.16%	88.22%
CACe VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,323	919	1,146	462	3,850
	N° de atenciones totales	1,517	1,238	1,612	612	4,979
	% (TEAP)	87.21%	74.23%	71.09%	75.49%	77.32%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	61,541	14,894	220,674	36,852	333,961
	N° de atenciones totales	68,892	17,017	246,898	42,130	374,937
	% (TEAP) - TOTAL	89.33%	87.52%	89.38%	87.47%	89.07%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: NOVIEMBRE
 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	90	5,719	1.57%
CAC AREQUIPA	319	9,653	3.30%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	81	4,985	1.62%
CAC AYACUCHO	24	2,674	0.90%
CAC BEGONIAS	119	5,674	2.10%
CAC BRASIL	219	6,488	3.38%
CAC CAJAMARCA I	244	5,349	4.56%
CAC CHICLAYO I	158	7,249	2.18%
CAC CHICLAYO III	47	3,104	1.51%
CAC CHIMBOTE	109	4,592	2.37%
CAC CHORRILLOS	264	8,502	3.11%
CAC CUSCO	118	6,844	1.72%
CAC CUSCO REAL PLAZA	242	6,953	3.48%
CAC CUSCO 5	168	5,037	3.34%
CAC HUANCAYO	240	9,264	2.59%
CAC HUANUCO	154	7,339	2.10%
CAC HUARAZ	86	4,378	1.96%
CAC ICA EL QUINDE	81	5,598	1.45%
CAC ILO	411	2,640	15.57%
CAC IQUITOS	130	3,935	3.30%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	249	7,158	3.48%
CAC JOCKEY PLAZA	424	8,536	4.97%
CAC JULIACA REAL PLAZA	125	6,936	1.80%
CAC LA MOLINA	84	2,759	3.04%
CAC LARCO	238	6,908	3.45%
CAC MALL DEL SUR	312	8,948	3.49%
CAC MALVITEC	7	297	2.36%
CAC MEGAPLAZA	778	16,175	4.81%
CAC PIURA OPEN PLAZA	100	4,956	2.02%
CAC PIURA REAL PLAZA	142	5,464	2.60%
CAC PLAZA LIMA NORTE	418	14,189	2.95%
CAC PORONGOCHÉ I	185	6,684	2.77%
CAC PRIMAVERA	93	6,610	1.41%
CAC PUCALLPA	212	4,421	4.80%
CAC PUERTO MALDONADO	140	3,401	4.12%
CAC PUNO	93	4,121	2.26%
CAC SALAVERRY	303	6,418	4.72%
CAC SAN ANDRES	59	3,687	1.60%
CAC SAN MIGUEL	530	10,917	4.85%
CAC TACNA	309	5,462	5.66%
CAC TARAPOTO	120	3,703	3.24%
CAC TRUJILLO 1	243	6,400	3.80%
CAC TRUJILLO 2	154	6,537	2.36%
CAC TRUJILLO 4	24	1,683	1.43%
CAC TUMBES	116	2,918	3.98%
CACe ABANCAY	27	2,166	1.25%
CACe ATOCONGO	100	7,033	1.42%
CACe CENTRO CÍVICO	239	9,759	2.45%
CACe CHACHAPOYAS	17	1,474	1.15%
CACe CHICLAYO BALTA	77	3,311	2.33%
CACe CHIMBOTE	14	777	1.80%
CACe CHINCHA	60	1,827	3.28%
CACe GAMARRA	39	4,434	0.88%
CACe HUACHO	37	5,677	0.65%
CACe JULIACA	10	3,363	0.30%
CACe LA CULTURA	13	2,634	0.49%
CACe LAMBRAMANI	31	3,830	0.81%
CACe LINCE	12	3,589	0.33%
CACe MINKA	194	7,899	2.46%
CACe MOQUEGUA	19	2,021	0.94%
CACe PORONGOCHÉ II	50	4,868	1.03%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	61	4,383	1.39%
CACe SANTA ANITA	261	10,675	2.44%
CACe SANTA CLARA	70	4,843	1.45%
CACe TRUJILLO 3	106	7,128	1.49%
CACe UNICACHI	74	7,002	1.06%
CACe VILLA EL SALVADOR	187	4,979	3.76%
TOTAL	10,460	374,937	2.79%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: NOVIEMBRE
 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	12,815	1,843,968	0.69%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	28	5,670	0.49%
TOTAL	12,843	1,849,638	0.69%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: NOVIEMBRE
 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	1,924,792	1,924,792	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,805	5,805	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	1,692,457	1,843,968	91.78%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,234	5,670	92.31%