

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: DICIEMBRE
 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 | 351.00 | 0.00% |
| CAC AREQUIPA | 0.00 | 252.00 | 0.00% |
| CAC AREQUIPA CERRO COLORADO | 0.00 | 358.00 | 0.00% |
| CAC AYACUCHO | 0.00 | 196.00 | 0.00% |
| CAC BEGONIAS | 0.00 | 202.00 | 0.00% |
| CAC BRASIL | 0.00 | 334.00 | 0.00% |
| CAC CAJAMARCA I | 0.00 | 325.00 | 0.00% |
| CAC CHICLAYO I | 0.00 | 325.00 | 0.00% |
| CAC CHICLAYO III | 0.00 | 216.00 | 0.00% |
| CAC CHIMBOTE | 0.00 | 196.00 | 0.00% |
| CAC CHORRILLOS | 0.00 | 350.00 | 0.00% |
| CAC CUSCO | 0.00 | 251.00 | 0.00% |
| CAC CUSCO 5 | 0.00 | 251.00 | 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 | 216.00 | 0.00% |
| CAC IQUITOS | 0.00 | 215.50 | 0.00% |
| CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1 | 0.00 | 201.00 | 0.00% |
| CAC JOCKEY PLAZA | 0.00 | 307.00 | 0.00% |
| CAC JULIACA REAL PLAZA | 0.00 | 343.50 | 0.00% |
| CAC LA MOLINA | 0.00 | 195.00 | 0.00% |
| CAC LARGO | 0.00 | 176.00 | 0.00% |
| CAC MALL DEL SUR | 0.00 | 329.00 | 0.00% |
| CAC MALVITEC | 0.00 | 178.00 | 0.00% |
| CAC MEGAPLAZA | 0.00 | 327.00 | 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 | 330.00 | 0.00% |
| CAC PORONGOCHÉ I | 0.00 | 343.50 | 0.00% |
| CAC PRIMAVERA | 0.00 | 334.00 | 0.00% |
| CAC PUCALLPA | 0.00 | 280.00 | 0.00% |
| CAC PUERTO MALDONADO | 0.00 | 236.00 | 0.00% |
| CAC PUNO | 0.00 | 214.00 | 0.00% |
| CAC SALAVERRY | 0.00 | 337.00 | 0.00% |
| CAC SAN ANDRÉS | 0.00 | 251.00 | 0.00% |
| CAC SAN MIGUEL | 0.00 | 348.00 | 0.00% |
| CAC TACNA | 0.00 | 213.00 | 0.00% |
| CAC TARAPOTO | 0.00 | 216.00 | 0.00% |
| CAC TRUJILLO 1 | 0.00 | 216.00 | 0.00% |
| CAC TRUJILLO 2 | 0.00 | 325.00 | 0.00% |
| CAC TRUJILLO 4 | 0.00 | 196.00 | 0.00% |
| CAC TUMBES | 0.00 | 196.00 | 0.00% |
| CACe ABANCAY | 0.00 | 196.00 | 0.00% |
| CACe ATOCONGO | 0.00 | 315.00 | 0.00% |
| CACe CENTRO CÍVICO | 0.00 | 359.00 | 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 | 358.00 | 0.00% |
| CACe JULIACA | 0.00 | 216.00 | 0.00% |
| CACe LA CULTURA | 0.00 | 252.00 | 0.00% |
| CACe LAMBRAMANI | 0.00 | 360.00 | 0.00% |
| CACe LINCE | 0.00 | 196.00 | 0.00% |
| CACe MINKA | 0.00 | 281.00 | 0.00% |
| CACe MOQUEGUA | 0.00 | 216.00 | 0.00% |
| CACe PORONGOCHÉ II | 0.00 | 345.00 | 0.00% |
| CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO | 0.00 | 220.00 | 0.00% |
| CACe SANTA ANITA | 0.00 | 329.00 | 0.00% |
| CACe SANTA CLARA | 0.00 | 297.00 | 0.00% |
| CACe TRUJILLO 3 | 0.00 | 360.00 | 0.00% |
| CACe UNICACHI | 0.00 | 300.50 | 0.00% |
| CACe VILLA EL SALVADOR | 0.00 | 220.00 | 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 | 6.85 | 742.00 | 0.92% |
| Canal de Atención Telefónica 135 | 0.00 | 744.00 | 0.00% |
| Total general | 6.85 | 21186.00 | 0.03% |

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: DICIEMBRE
 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. | 959 | 99 | 4,143 | 304 | 5,505 |
| | Nº de atenciones totales | 1,153 | 117 | 4,902 | 375 | 6,547 |
| | % (TEAP) | 83.17% | 84.62% | 84.52% | 81.07% | 84.08% |
| CAC AREQUIPA | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,139 | 1,322 | 3,638 | 873 | 6,972 |
| | Nº de atenciones totales | 1,437 | 1,789 | 4,522 | 1,197 | 8,945 |
| | % (TEAP) | 79.26% | 73.90% | 80.45% | 72.93% | 77.94% |

| | | | | | | |
|-----------------------------|---|--------|---------|---------|---------|--------|
| CAC AREQUIPA CERRO COLORADO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 127 | 65 | 3,956 | 227 | 4,375 |
| | N° de atenciones totales | 156 | 78 | 4,631 | 260 | 5,125 |
| | % (TEAP) | 81.41% | 83.33% | 85.42% | 87.31% | 85.37% |
| CAC AYACUCHO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,038 | 131 | 903 | 355 | 2,427 |
| | N° de atenciones totales | 1,135 | 146 | 986 | 388 | 2,655 |
| | % (TEAP) | 91.45% | 89.73% | 91.58% | 91.49% | 91.41% |
| CAC BEGONIAS | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,171 | 142 | 3,047 | 363 | 4,723 |
| | N° de atenciones totales | 1,388 | 176 | 3,667 | 453 | 5,684 |
| | % (TEAP) | 84.37% | 80.68% | 83.09% | 80.13% | 83.09% |
| CAC BRASIL | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,294 | 151 | 3,643 | 555 | 5,643 |
| | N° de atenciones totales | 1,653 | 185 | 4,438 | 718 | 6,994 |
| | % (TEAP) | 78.28% | 81.62% | 82.09% | 77.30% | 80.68% |
| CAC CAJAMARCA I | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 795 | 209 | 4,961 | 509 | 6,474 |
| | N° de atenciones totales | 854 | 225 | 5,404 | 549 | 7,032 |
| | % (TEAP) | 93.09% | 92.89% | 91.80% | 92.71% | 92.06% |
| CAC CHICLAYO I | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,565 | 152 | 4,728 | 646 | 7,091 |
| | N° de atenciones totales | 1,771 | 173 | 5,295 | 719 | 7,958 |
| | % (TEAP) | 88.37% | 87.86% | 89.29% | 89.85% | 89.11% |
| CAC CHICLAYO III | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 369 | 54 | 2,328 | 170 | 2,921 |
| | N° de atenciones totales | 376 | 57 | 2,464 | 179 | 3,076 |
| | % (TEAP) | 98.14% | 94.74% | 94.48% | 94.97% | 94.96% |
| CAC CHIMBOTE | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,293 | 86 | 2,923 | 405 | 4,707 |
| | N° de atenciones totales | 1,432 | 92 | 3,128 | 436 | 5,088 |
| | % (TEAP) | 90.29% | 93.48% | 93.45% | 92.89% | 92.51% |
| CAC CHORRILLOS | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,483 | 133 | 3,065 | 493 | 5,174 |
| | N° de atenciones totales | 2,802 | 237 | 4,879 | 882 | 8,800 |
| | % (TEAP) | 52.93% | 56.12% | 62.82% | 55.90% | 58.80% |
| CAC CUSCO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 545 | 674 | 4,645 | 813 | 6,677 |
| | N° de atenciones totales | 556 | 691 | 4,947 | 849 | 7,043 |
| | % (TEAP) | 98.02% | 97.54% | 93.90% | 95.76% | 94.80% |
| CAC CUSCO 5 | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 862 | 263 | 3,470 | 387 | 4,982 |
| | N° de atenciones totales | 924 | 278 | 3,664 | 406 | 5,272 |
| | % (TEAP) | 93.29% | 94.60% | 94.71% | 95.32% | 94.50% |
| CAC CUSCO REAL PLAZA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 309 | 24 | 5,281 | 37 | 5,651 |
| | N° de atenciones totales | 329 | 32 | 6,569 | 49 | 6,979 |
| | % (TEAP) | 93.92% | 75.00% | 80.39% | 75.51% | 80.97% |
| CAC HUANCAYO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,809 | 287 | 4,475 | 844 | 7,415 |
| | N° de atenciones totales | 2,088 | 345 | 5,441 | 1,018 | 8,892 |
| | % (TEAP) | 86.64% | 83.19% | 82.25% | 82.91% | 83.39% |
| CAC HUANUCO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,523 | 313 | 4,342 | 853 | 7,031 |
| | N° de atenciones totales | 1,755 | 386 | 4,964 | 1,013 | 8,118 |
| | % (TEAP) | 86.78% | 81.09% | 87.47% | 84.21% | 86.61% |
| CAC HUARAZ | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 784 | 55 | 3,271 | 284 | 4,394 |
| | N° de atenciones totales | 875 | 60 | 3,750 | 309 | 4,994 |
| | % (TEAP) | 89.60% | 91.67% | 87.23% | 91.91% | 87.99% |
| CAC ICA EL QUINDE | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 725 | 147 | 4,646 | 448 | 5,966 |
| | N° de atenciones totales | 781 | 165 | 5,025 | 477 | 6,448 |
| | % (TEAP) | 92.83% | 89.09% | 92.46% | 93.92% | 92.52% |
| CAC ILO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 110 | 2 | 2,392 | 10 | 2,514 |
| | N° de atenciones totales | 118 | 2 | 2,932 | 11 | 3,063 |
| | % (TEAP) | 93.22% | 100.00% | 81.58% | 90.91% | 82.08% |
| CAC IQUITOS | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 714 | 133 | 1,575 | 197 | 2,619 |
| | N° de atenciones totales | 956 | 173 | 2,463 | 320 | 3,912 |
| | % (TEAP) | 74.69% | 76.88% | 63.95% | 61.56% | 66.95% |
| CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1 | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,126 | 271 | 5,062 | 666 | 7,125 |
| | N° de atenciones totales | 1,216 | 307 | 5,319 | 702 | 7,544 |
| | % (TEAP) | 92.60% | 88.27% | 95.17% | 94.87% | 94.45% |
| CAC JOCKEY PLAZA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,234 | 87 | 4,269 | 528 | 6,118 |
| | N° de atenciones totales | 1,933 | 140 | 6,392 | 835 | 9,300 |
| | % (TEAP) | 63.84% | 62.14% | 66.79% | 63.23% | 65.78% |
| CAC JULIACA REAL PLAZA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,069 | 50 | 4,268 | 324 | 5,711 |
| | N° de atenciones totales | 1,218 | 53 | 4,679 | 365 | 6,315 |
| | % (TEAP) | 87.77% | 94.34% | 91.22% | 88.77% | 90.44% |
| CAC LA MOLINA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 625 | 44 | 1,981 | 128 | 2,778 |
| | N° de atenciones totales | 741 | 54 | 2,303 | 159 | 3,257 |
| | % (TEAP) | 84.35% | 81.48% | 86.02% | 80.50% | 85.29% |
| CAC LARCO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,520 | 36 | 2,085 | 267 | 3,908 |
| | N° de atenciones totales | 2,312 | 50 | 3,253 | 416 | 6,031 |
| | % (TEAP) | 65.74% | 72.00% | 64.09% | 64.18% | 64.80% |
| CAC MALL DEL SUR | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 458 | 138 | 4,158 | 695 | 5,449 |
| | N° de atenciones totales | 662 | 233 | 6,536 | 1,144 | 8,575 |
| | % (TEAP) | 69.18% | 59.23% | 63.62% | 60.75% | 63.55% |
| CAC MALVITEC | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 234 | 7 | 167 | 22 | 430 |
| | N° de atenciones totales | 235 | 7 | 167 | 22 | 431 |
| | % (TEAP) | 99.57% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 99.77% |
| CAC MEGAPLAZA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 2,334 | 265 | 4,776 | 1,082 | 8,457 |
| | N° de atenciones totales | 4,351 | 367 | 7,896 | 1,861 | 14,475 |
| | % (TEAP) | 53.64% | 72.21% | 60.49% | 58.14% | 58.42% |
| CAC PIURA OPEN PLAZA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 986 | 34 | 3,663 | 343 | 5,026 |
| | N° de atenciones totales | 1,122 | 43 | 4,132 | 390 | 5,687 |
| | % (TEAP) | 87.88% | 79.07% | 88.65% | 87.95% | 88.38% |
| CAC PIURA REAL PLAZA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,152 | 240 | 3,830 | 830 | 6,052 |
| | N° de atenciones totales | 1,277 | 275 | 4,328 | 906 | 6,786 |
| | % (TEAP) | 90.21% | 87.27% | 88.49% | 91.61% | 89.18% |
| CAC PLAZA LIMA NORTE | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 2,211 | 167 | 4,706 | 854 | 7,938 |
| | N° de atenciones totales | 3,632 | 249 | 7,199 | 1,368 | 12,448 |
| | % (TEAP) | 60.88% | 67.07% | 65.37% | 62.43% | 63.77% |
| CAC PORONGOCHE I | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,073 | 1,726 | 2,455 | 428 | 5,682 |
| | N° de atenciones totales | 1,244 | 2,044 | 2,716 | 510 | 6,514 |
| | % (TEAP) | 86.25% | 84.44% | 90.39% | 83.92% | 87.23% |
| CAC PRIMAVERA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,958 | 111 | 4,659 | 331 | 7,059 |
| | N° de atenciones totales | 2,078 | 114 | 4,855 | 352 | 7,399 |
| | % (TEAP) | 94.23% | 97.37% | 95.96% | 94.03% | 95.40% |
| CAC PUCALLPA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,314 | 130 | 1,328 | 293 | 3,065 |
| | N° de atenciones totales | 2,081 | 222 | 1,965 | 482 | 4,750 |
| | % (TEAP) | 63.14% | 58.56% | 67.58% | 60.79% | 64.53% |
| CAC PUERTO MALDONADO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 73 | 112 | 2,524 | 9 | 2,718 |
| | N° de atenciones totales | 80 | 120 | 3,007 | 11 | 3,218 |
| | % (TEAP) | 91.25% | 93.33% | 83.94% | 81.82% | 84.46% |
| CAC PUNO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 626 | 102 | 3,085 | 297 | 4,110 |

| | | | | | | |
|-----------------------------|--|---------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
| | N° de atenciones totales | 642 | 115 | 3,404 | 319 | 4,480 |
| | % (TEAP) | 97.51% | 88.70% | 90.63% | 93.10% | 91.74% |
| CAC SALAVERRY | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 821 | 58 | 2,068 | 182 | 3,129 |
| | N° de atenciones totales | 1,636 | 95 | 3,924 | 392 | 6,047 |
| | % (TEAP) | 50.18% | 61.05% | 52.70% | 46.43% | 51.74% |
| CAC SAN ANDRES | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 256 | 130 | 2,759 | 132 | 3,277 |
| | N° de atenciones totales | 271 | 143 | 3,122 | 152 | 3,688 |
| | % (TEAP) | 94.46% | 90.91% | 88.37% | 86.84% | 88.86% |
| CAC SAN MIGUEL | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,663 | 61 | 3,611 | 653 | 5,988 |
| | N° de atenciones totales | 2,777 | 117 | 6,731 | 1,323 | 10,948 |
| | % (TEAP) | 59.88% | 52.14% | 53.65% | 49.36% | 54.69% |
| CAC TACNA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 264 | 29 | 471 | 173 | 937 |
| | N° de atenciones totales | 346 | 33 | 604 | 222 | 1,205 |
| | % (TEAP) | 76.30% | 87.88% | 77.98% | 77.93% | 77.76% |
| CAC TARAPOTO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,271 | 55 | 1,625 | 250 | 3,201 |
| | N° de atenciones totales | 1,562 | 55 | 1,959 | 256 | 3,832 |
| | % (TEAP) | 81.37% | 100.00% | 82.95% | 97.66% | 83.53% |
| CAC TRUJILLO 1 | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 529 | 155 | 3,957 | 422 | 5,063 |
| | N° de atenciones totales | 708 | 212 | 5,359 | 555 | 6,834 |
| | % (TEAP) | 74.72% | 73.11% | 73.84% | 76.04% | 74.09% |
| CAC TRUJILLO 2 | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 642 | 101 | 5,314 | 245 | 6,302 |
| | N° de atenciones totales | 805 | 114 | 6,383 | 288 | 7,590 |
| | % (TEAP) | 79.75% | 88.60% | 83.25% | 85.07% | 83.03% |
| CAC TRUJILLO 4 | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 120 | 42 | 1,580 | 73 | 1,815 |
| | N° de atenciones totales | 123 | 47 | 1,696 | 81 | 1,947 |
| | % (TEAP) | 97.56% | 89.36% | 93.16% | 90.12% | 93.22% |
| CAC TUMBES | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 540 | 52 | 1,468 | 138 | 2,198 |
| | N° de atenciones totales | 719 | 66 | 2,046 | 180 | 3,011 |
| | % (TEAP) | 75.10% | 78.79% | 71.75% | 76.67% | 73.00% |
| CACe ABANCA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 254 | 262 | 1,288 | 149 | 1,953 |
| | N° de atenciones totales | 269 | 316 | 1,433 | 166 | 2,184 |
| | % (TEAP) | 94.42% | 82.91% | 89.88% | 89.76% | 89.42% |
| CACe ATOCONGO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,240 | 320 | 4,198 | 1,176 | 6,934 |
| | N° de atenciones totales | 1,319 | 348 | 4,496 | 1,251 | 7,414 |
| | % (TEAP) | 94.01% | 91.95% | 93.37% | 94.00% | 93.53% |
| CACe CENTRO CÍVICO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 3,396 | 278 | 3,449 | 754 | 7,877 |
| | N° de atenciones totales | 3,811 | 358 | 4,272 | 967 | 9,408 |
| | % (TEAP) | 89.11% | 77.65% | 80.74% | 77.97% | 83.73% |
| CACe CHACHAPOYAS | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 241 | 52 | 1,124 | 67 | 1,484 |
| | N° de atenciones totales | 269 | 62 | 1,214 | 69 | 1,614 |
| | % (TEAP) | 89.59% | 83.87% | 92.59% | 97.10% | 91.95% |
| CACe CHICLAYO BALTA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 302 | 162 | 2,638 | 505 | 3,607 |
| | N° de atenciones totales | 314 | 180 | 2,751 | 529 | 3,774 |
| | % (TEAP) | 96.18% | 90.00% | 95.89% | 95.46% | 95.57% |
| CACe CHIMBOTE | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 67 | 51 | 881 | 67 | 1,066 |
| | N° de atenciones totales | 70 | 54 | 953 | 71 | 1,148 |
| | % (TEAP) | 95.71% | 94.44% | 92.44% | 94.37% | 92.86% |
| CACe CHINCHA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 282 | 37 | 1,416 | 106 | 1,841 |
| | N° de atenciones totales | 368 | 52 | 1,751 | 136 | 2,307 |
| | % (TEAP) | 76.63% | 71.15% | 80.87% | 77.94% | 79.80% |
| CACe GAMARRA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,380 | 240 | 1,504 | 531 | 3,655 |
| | N° de atenciones totales | 1,621 | 273 | 1,740 | 603 | 4,237 |
| | % (TEAP) | 85.13% | 87.91% | 86.44% | 88.06% | 86.26% |
| CACe HUACHO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,857 | 777 | 1,536 | 849 | 5,019 |
| | N° de atenciones totales | 2,308 | 976 | 1,862 | 1,065 | 6,211 |
| | % (TEAP) | 80.46% | 79.61% | 82.49% | 79.72% | 80.81% |
| CACe JULIACA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 501 | 64 | 2,823 | 235 | 3,623 |
| | N° de atenciones totales | 514 | 64 | 2,880 | 243 | 3,701 |
| | % (TEAP) | 97.47% | 100.00% | 98.02% | 96.71% | 97.89% |
| CACe LA CULTURA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 244 | 299 | 1,513 | 752 | 2,808 |
| | N° de atenciones totales | 251 | 311 | 1,530 | 767 | 2,859 |
| | % (TEAP) | 97.21% | 96.14% | 98.89% | 98.04% | 98.22% |
| CACe LAMBRAMANI | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,396 | 28 | 2,564 | 206 | 4,194 |
| | N° de atenciones totales | 1,420 | 29 | 2,609 | 208 | 4,266 |
| | % (TEAP) | 98.31% | 96.55% | 98.28% | 99.04% | 98.31% |
| CACe LINCE | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,259 | 127 | 2,079 | 517 | 3,982 |
| | N° de atenciones totales | 1,310 | 134 | 2,137 | 533 | 4,114 |
| | % (TEAP) | 96.11% | 94.78% | 97.29% | 97.00% | 96.79% |
| CACe MINKA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 930 | 257 | 3,362 | 704 | 5,253 |
| | N° de atenciones totales | 1,323 | 335 | 4,619 | 922 | 7,199 |
| | % (TEAP) | 70.29% | 76.72% | 72.79% | 76.36% | 72.97% |
| CACe MOQUEGUA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 321 | 19 | 1,546 | 144 | 2,030 |
| | N° de atenciones totales | 323 | 19 | 1,585 | 146 | 2,073 |
| | % (TEAP) | 99.38% | 100.00% | 97.54% | 98.63% | 97.93% |
| CACe PORONGOCHE II | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 330 | 107 | 3,951 | 254 | 4,642 |
| | N° de atenciones totales | 351 | 113 | 4,277 | 270 | 5,011 |
| | % (TEAP) | 94.02% | 94.69% | 92.38% | 94.07% | 92.64% |
| CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 851 | 623 | 1,397 | 644 | 3,515 |
| | N° de atenciones totales | 1,031 | 775 | 1,650 | 781 | 4,237 |
| | % (TEAP) | 82.54% | 80.39% | 84.67% | 82.46% | 82.96% |
| CACe SANTA ANITA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 2,409 | 656 | 3,953 | 1,391 | 8,409 |
| | N° de atenciones totales | 3,056 | 805 | 4,945 | 1,715 | 10,521 |
| | % (TEAP) | 78.83% | 81.49% | 79.94% | 81.11% | 79.93% |
| CACe SANTA CLARA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,218 | 1,258 | 1,378 | 961 | 4,815 |
| | N° de atenciones totales | 1,350 | 1,379 | 1,520 | 1,068 | 5,317 |
| | % (TEAP) | 90.22% | 91.23% | 90.66% | 89.98% | 90.56% |
| CACe TRUJILLO 3 | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,875 | 76 | 4,334 | 497 | 6,782 |
| | N° de atenciones totales | 2,041 | 85 | 4,741 | 548 | 7,415 |
| | % (TEAP) | 91.87% | 89.41% | 91.42% | 90.69% | 91.46% |
| CACe UNICACHI | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,802 | 208 | 2,083 | 639 | 4,732 |
| | N° de atenciones totales | 2,341 | 299 | 2,681 | 871 | 6,192 |
| | % (TEAP) | 76.98% | 69.57% | 77.69% | 73.36% | 76.42% |
| CACe VILLA EL SALVADOR | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,499 | 883 | 835 | 391 | 3,608 |
| | N° de atenciones totales | 1,918 | 1,209 | 1,052 | 514 | 4,693 |
| | % (TEAP) | 78.15% | 73.04% | 79.37% | 76.07% | 76.88% |
| TOTAL | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 66,367 | 15,429 | 197,153 | 29,677 | 308,626 |
| | N° de atenciones totales | 83,888 | 18,858 | 240,744 | 37,342 | 380,832 |
| | % (TEAP) - TOTAL | 79.11% | 81.82% | 81.89% | 79.47% | 81.04% |

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: DICIEMBRE
 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 | 304 | 6,547 | 4.64% |
| CAC AREQUIPA | 338 | 8,945 | 3.78% |
| CAC AREQUIPA CERRO COLORADO | 148 | 5,125 | 2.89% |
| CAC AYACUCHO | 44 | 2,655 | 1.66% |
| CAC BEGONIAS | 214 | 5,684 | 3.76% |
| CAC BRASIL | 305 | 6,994 | 4.36% |
| CAC CAJAMARCA I | 188 | 7,032 | 2.67% |
| CAC CHICLAYO I | 250 | 7,958 | 3.14% |
| CAC CHICLAYO III | 47 | 3,076 | 1.53% |
| CAC CHIMBOTE | 136 | 5,088 | 2.67% |
| CAC CHORRILLOS | 816 | 8,800 | 9.27% |
| CAC CUSCO | 166 | 7,043 | 2.36% |
| CAC CUSCO REAL PLAZA | 458 | 6,979 | 6.56% |
| CAC CUSCO 5 | 184 | 5,272 | 3.49% |
| CAC HUANCAYO | 249 | 8,892 | 2.80% |
| CAC HUANUCO | 193 | 8,118 | 2.38% |
| CAC HUARAZ | 176 | 4,994 | 3.52% |
| CAC ICA EL QUINDE | 119 | 6,448 | 1.85% |
| CAC ILO | 210 | 3,063 | 6.86% |
| CAC IQUITOS | 224 | 3,912 | 5.73% |
| CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1 | 324 | 7,544 | 4.29% |
| CAC JOCKEY PLAZA | 798 | 9,300 | 8.58% |
| CAC JULIACA REAL PLAZA | 39 | 6,315 | 0.62% |
| CAC LA MOLINA | 108 | 3,257 | 3.32% |
| CAC LARCO | 325 | 6,031 | 5.39% |
| CAC MALL DEL SUR | 521 | 8,575 | 6.08% |
| CAC MALVITEC | 1 | 431 | 0.23% |
| CAC MEGAPLAZA | 893 | 14,475 | 6.17% |
| CAC PIURA OPEN PLAZA | 165 | 5,687 | 2.90% |
| CAC PIURA REAL PLAZA | 245 | 6,786 | 3.61% |
| CAC PLAZA LIMA NORTE | 580 | 12,448 | 4.66% |
| CAC PORONGOCHÉ I | 227 | 6,514 | 3.48% |
| CAC PRIMAVERA | 116 | 7,399 | 1.57% |
| CAC PUCALLPA | 303 | 4,750 | 6.38% |
| CAC PUERTO MALDONADO | 61 | 3,218 | 1.90% |
| CAC PUNO | 121 | 4,480 | 2.70% |
| CAC SALAVERRY | 574 | 6,047 | 9.49% |
| CAC SAN ANDRES | 57 | 3,688 | 1.55% |
| CAC SAN MIGUEL | 984 | 10,948 | 8.99% |
| CAC TACNA | 91 | 1,205 | 7.55% |
| CAC TARAPOTO | 117 | 3,832 | 3.05% |
| CAC TRUJILLO 1 | 413 | 6,834 | 6.04% |
| CAC TRUJILLO 2 | 371 | 7,590 | 4.89% |
| CAC TRUJILLO 4 | 53 | 1,947 | 2.72% |
| CAC TUMBES | 207 | 3,011 | 6.87% |
| CACe ABANCAY | 44 | 2,184 | 2.01% |
| CACe ATOCONGO | 104 | 7,414 | 1.40% |
| CACe CENTRO CÍVICO | 198 | 9,408 | 2.10% |
| CACe CHACHAPOYAS | 30 | 1,614 | 1.86% |
| CACe CHICLAYO BALTA | 66 | 3,774 | 1.75% |
| CACe CHIMBOTE | 25 | 1,148 | 2.18% |
| CACe CHINCHA | 58 | 2,307 | 2.51% |
| CACe GAMARRA | 40 | 4,237 | 0.94% |
| CACe HUACHO | 51 | 6,211 | 0.82% |
| CACe JULIACA | 8 | 3,701 | 0.22% |
| CACe LA CULTURA | 16 | 2,859 | 0.56% |
| CACe LAMBRAMANI | 49 | 4,266 | 1.15% |
| CACe LINCE | 19 | 4,114 | 0.46% |
| CACe MINKA | 281 | 7,199 | 3.90% |
| CACe MOQUEGUA | 13 | 2,073 | 0.63% |
| CACe PORONGOCHÉ II | 82 | 5,011 | 1.64% |
| CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO | 62 | 4,237 | 1.46% |
| CACe SANTA ANITA | 307 | 10,521 | 2.92% |
| CACe SANTA CLARA | 78 | 5,317 | 1.47% |
| CACe TRUJILLO 3 | 138 | 7,415 | 1.86% |
| CACe UNICACHI | 76 | 6,192 | 1.23% |
| CACe VILLA EL SALVADOR | 132 | 4,693 | 2.81% |
| TOTAL | 14,340 | 380,832 | 3.77% |

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: DICIEMBRE
 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 | 14,948 | 1,704,949 | 0.88% |
| Canal de Atención Telefónica 0800-00-911 | 43 | 4,856 | 0.89% |
| TOTAL | 14,991 | 1,709,805 | 0.88% |

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2018
 MES: DICIEMBRE
 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 | 1,783,426 | 1,783,426 | 100.00% |
| Canal de Atención Telefónica 0800-00-911 | 5,051 | 5,051 | 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 | 1,549,093 | 1,704,949 | 90.86% |
| Canal de Atención Telefónica 0800-00-911 | 4,612 | 4,856 | 94.98% |