

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2019
 MES: ENERO
 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	274.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	360.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	214.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	214.00	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	108.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	214.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	330.00	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	360.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	284.00	0.00%
CAC HUÁNUCO	0.00	288.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	214.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	356.00	0.00%
CAC ILO	0.00	236.00	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	296.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	345.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	214.00	0.00%
CAC LARGO	0.00	214.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	300.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	192.00	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	258.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	236.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	274.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	360.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	236.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	236.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	236.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	326.00	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	318.00	0.00%
CACe CENTRO CÍVICO	0.00	360.00	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	284.00	0.00%
CACe GAMARRA	0.00	214.00	0.00%
CACe HUACHO	0.00	360.00	0.00%
CACe JULIACA	0.00	236.00	0.00%
CACe LA CULTURA	0.00	258.00	0.00%
CACe LAMBRAMANI	0.00	356.50	0.00%
CACe MINKA	0.00	284.00	0.00%
CACe MOQUEGUA	0.00	236.00	0.00%
CACe PORONGOCHÉ II	0.00	345.00	0.00%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	240.00	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	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	4.12	744.00	0.55%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
Total general	4.12	21354.50	0.02%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2019
 MES: ENERO
 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.	962	122	3,972	258	5,314
	Nº de atenciones totales	1,141	140	4,727	311	6,319
	% (TEAP)	84.31%	87.14%	84.03%	82.96%	84.10%
CAC AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1,015	1,028	2,979	909	5,931
	Nº de atenciones totales	1,380	1,490	4,224	1,357	8,451
	% (TEAP)	73.55%	68.99%	70.53%	66.99%	70.18%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	358	56	3,676	160	4,250

	N° de atenciones totales	458	64	4,728	195	5,445
	% (TEAP)	78.17%	87.50%	77.75%	82.05%	78.05%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	881	170	1,004	279	2,334
	N° de atenciones totales	1,017	189	1,141	327	2,674
	% (TEAP)	86.63%	89.95%	87.99%	85.32%	87.28%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,074	163	2,808	400	4,445
	N° de atenciones totales	1,381	204	3,702	540	5,827
	% (TEAP)	77.77%	79.90%	75.85%	74.07%	76.28%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,049	154	3,201	533	4,937
	N° de atenciones totales	1,536	221	4,282	749	6,788
	% (TEAP)	68.29%	69.68%	74.75%	71.16%	72.73%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	884	213	4,479	502	6,078
	N° de atenciones totales	1,031	255	5,139	596	7,021
	% (TEAP)	85.74%	83.53%	87.16%	84.23%	86.57%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,714	154	4,564	571	7,003
	N° de atenciones totales	2,106	182	5,482	681	8,451
	% (TEAP)	81.39%	84.62%	83.25%	83.85%	82.87%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	219	22	1,228	98	1,567
	N° de atenciones totales	224	27	1,376	112	1,739
	% (TEAP)	97.77%	81.48%	89.24%	87.50%	90.11%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,095	103	2,634	451	4,283
	N° de atenciones totales	1,377	125	3,104	547	5,153
	% (TEAP)	79.52%	82.40%	84.86%	82.45%	83.12%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,821	202	3,635	709	6,367
	N° de atenciones totales	2,622	277	4,918	1,000	8,817
	% (TEAP)	69.45%	72.92%	73.91%	70.90%	72.21%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	619	542	5,539	928	7,628
	N° de atenciones totales	636	588	6,004	991	8,219
	% (TEAP)	97.33%	92.18%	92.26%	93.64%	92.81%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,496	86	3,953	343	5,878
	N° de atenciones totales	1,554	89	4,253	358	6,254
	% (TEAP)	96.27%	96.63%	92.95%	95.81%	93.99%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	469	54	5,298	73	5,894
	N° de atenciones totales	489	67	6,351	81	6,988
	% (TEAP)	95.91%	80.60%	83.42%	90.12%	84.34%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,077	249	5,087	929	8,342
	N° de atenciones totales	2,305	293	5,752	1,048	9,398
	% (TEAP)	90.11%	84.98%	88.44%	88.65%	88.76%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,793	366	4,219	929	7,307
	N° de atenciones totales	1,974	395	4,638	1,001	8,008
	% (TEAP)	90.83%	92.66%	90.97%	92.81%	91.25%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	583	65	3,628	212	4,488
	N° de atenciones totales	682	80	4,152	246	5,160
	% (TEAP)	85.48%	81.25%	87.38%	86.18%	86.98%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	563	120	4,599	384	5,666
	N° de atenciones totales	600	129	5,076	425	6,230
	% (TEAP)	93.83%	93.02%	90.60%	90.35%	90.95%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	78	4	2,197	6	2,285
	N° de atenciones totales	81	4	3,238	8	3,331
	% (TEAP)	96.30%	100.00%	67.85%	75.00%	68.60%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	912	125	2,480	225	3,742
	N° de atenciones totales	1,006	132	2,813	243	4,194
	% (TEAP)	90.66%	94.70%	88.16%	92.59%	89.22%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,155	227	5,502	706	7,590
	N° de atenciones totales	1,335	297	6,120	792	8,544
	% (TEAP)	86.52%	76.43%	89.90%	89.14%	88.83%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	926	92	3,938	506	5,462
	N° de atenciones totales	1,462	159	6,469	887	8,977
	% (TEAP)	63.34%	57.86%	60.87%	57.05%	60.84%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	942	59	5,104	389	6,494
	N° de atenciones totales	1,043	66	5,571	427	7,107
	% (TEAP)	90.32%	89.39%	91.62%	91.10%	91.37%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	634	62	1,908	155	2,759
	N° de atenciones totales	790	74	2,334	201	3,399
	% (TEAP)	80.25%	83.78%	81.75%	77.11%	81.17%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,475	55	3,513	409	6,452
	N° de atenciones totales	3,122	66	4,364	522	8,074
	% (TEAP)	79.28%	83.33%	80.50%	78.35%	79.91%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	464	169	3,736	820	5,189
	N° de atenciones totales	596	271	5,629	1,290	7,786
	% (TEAP)	77.85%	62.36%	66.37%	63.57%	66.65%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	343	8	222	29	602
	N° de atenciones totales	343	8	222	29	602
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,477	234	5,442	1,068	9,221
	N° de atenciones totales	4,327	367	9,342	1,945	15,981
	% (TEAP)	57.25%	63.76%	58.25%	54.91%	57.70%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	987	73	3,555	451	5,066
	N° de atenciones totales	1,078	81	3,909	497	5,565
	% (TEAP)	91.56%	90.12%	90.94%	90.74%	91.03%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,034	159	4,131	503	5,827
	N° de atenciones totales	1,131	182	4,525	564	6,402
	% (TEAP)	91.42%	87.36%	91.29%	89.18%	91.02%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,200	200	5,789	1,053	9,242
	N° de atenciones totales	3,142	286	7,817	1,466	12,711
	% (TEAP)	70.02%	69.93%	74.06%	71.83%	72.71%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	758	1,195	1,733	334	4,020
	N° de atenciones totales	1,064	1,890	2,355	589	5,898
	% (TEAP)	71.24%	63.23%	73.59%	56.71%	68.16%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,590	84	5,119	345	7,138
	N° de atenciones totales	1,657	91	5,317	363	7,428
	% (TEAP)	95.96%	92.31%	96.28%	95.04%	96.10%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,125	137	1,234	324	2,820
	N° de atenciones totales	1,939	198	1,905	567	4,609
	% (TEAP)	58.02%	69.19%	64.78%	57.14%	61.18%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	71	68	2,823	11	2,973
	N° de atenciones totales	77	81	3,401	14	3,573
	% (TEAP)	92.21%	83.95%	83.00%	78.57%	83.21%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	864	135	2,883	340	4,222
	N° de atenciones totales	927	160	3,469	417	4,973

	% (TEAP)	93.20%	84.38%	83.11%	81.53%	84.90%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	941	90	2,172	239	3,442
	N° de atenciones totales	1,538	148	3,797	374	5,857
	% (TEAP)	61.18%	60.81%	57.20%	63.90%	58.77%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	363	167	3,054	248	3,832
	N° de atenciones totales	378	182	3,348	267	4,175
	% (TEAP)	96.03%	91.76%	91.22%	92.88%	91.78%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,094	53	2,905	465	4,517
	N° de atenciones totales	2,105	150	7,054	1,255	10,564
	% (TEAP)	51.97%	35.33%	41.18%	37.05%	42.76%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	36	2	266	22	326
	N° de atenciones totales	36	2	272	22	332
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	97.79%	100.00%	98.19%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,176	49	1,598	263	3,086
	N° de atenciones totales	1,432	53	1,972	276	3,733
	% (TEAP)	82.12%	92.45%	81.03%	95.29%	82.67%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	624	204	4,695	443	5,966
	N° de atenciones totales	779	252	5,816	536	7,383
	% (TEAP)	80.10%	80.95%	80.73%	82.65%	80.81%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	651	120	5,248	308	6,327
	N° de atenciones totales	733	137	5,792	337	6,999
	% (TEAP)	88.81%	87.59%	90.61%	91.39%	90.40%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	163	38	1,916	68	2,185
	N° de atenciones totales	181	41	2,089	73	2,384
	% (TEAP)	90.06%	92.68%	91.72%	93.15%	91.65%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	519	70	1,790	130	2,509
	N° de atenciones totales	650	87	2,252	162	3,151
	% (TEAP)	79.85%	80.46%	79.48%	80.25%	79.63%
CACe ABANCAY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	286	191	1,441	148	2,066
	N° de atenciones totales	327	225	1,810	166	2,528
	% (TEAP)	87.46%	84.89%	79.61%	89.16%	81.72%
CACe ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,118	292	3,767	1,322	6,499
	N° de atenciones totales	1,214	318	4,084	1,434	7,050
	% (TEAP)	92.09%	91.82%	92.24%	92.19%	92.18%
CACe CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,085	240	4,008	823	8,156
	N° de atenciones totales	3,391	313	4,793	1,005	9,502
	% (TEAP)	90.98%	76.68%	83.62%	81.89%	85.83%
CACe CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	271	72	1,098	94	1,535
	N° de atenciones totales	327	88	1,275	109	1,799
	% (TEAP)	82.87%	81.82%	86.12%	86.24%	85.33%
CACe CHICLAYO BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	471	258	3,437	768	4,934
	N° de atenciones totales	512	283	3,680	830	5,305
	% (TEAP)	91.99%	91.17%	93.40%	92.53%	93.01%
CACe CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	62	54	946	83	1,145
	N° de atenciones totales	67	60	1,045	91	1,263
	% (TEAP)	92.54%	90.00%	90.53%	91.21%	90.66%
CACe CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	222	65	1,628	102	2,017
	N° de atenciones totales	277	78	1,926	126	2,407
	% (TEAP)	80.14%	83.33%	84.53%	80.95%	83.80%
CACe GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,558	396	1,410	635	3,999
	N° de atenciones totales	1,836	484	1,732	762	4,814
	% (TEAP)	84.86%	81.82%	81.41%	83.33%	83.07%
CACe HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,815	780	1,565	791	4,951
	N° de atenciones totales	2,412	1,017	1,932	977	6,338
	% (TEAP)	75.25%	76.70%	81.00%	80.96%	78.12%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	439	75	3,148	283	3,945
	N° de atenciones totales	456	76	3,271	293	4,096
	% (TEAP)	96.27%	98.68%	96.24%	96.59%	96.31%
CACe LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	263	220	1,642	701	2,826
	N° de atenciones totales	273	238	1,705	723	2,939
	% (TEAP)	96.34%	92.44%	96.30%	96.96%	96.16%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,318	30	2,744	210	4,302
	N° de atenciones totales	1,393	32	2,865	216	4,506
	% (TEAP)	94.62%	93.75%	95.78%	97.22%	95.47%
CACe MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,269	269	4,469	830	6,837
	N° de atenciones totales	1,471	331	5,169	985	7,956
	% (TEAP)	86.27%	81.27%	86.46%	84.26%	85.94%
CACe MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	305	42	1,672	183	2,202
	N° de atenciones totales	337	46	1,785	195	2,363
	% (TEAP)	90.50%	91.30%	93.67%	93.85%	93.19%
CACe PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	395	79	3,486	322	4,282
	N° de atenciones totales	451	98	3,923	373	4,845
	% (TEAP)	87.58%	80.61%	88.86%	86.33%	88.38%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	856	590	1,327	663	3,436
	N° de atenciones totales	1,059	711	1,685	839	4,294
	% (TEAP)	80.83%	82.98%	78.75%	79.02%	80.02%
CACe SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,633	579	4,532	1,420	9,164
	N° de atenciones totales	2,999	669	5,443	1,718	10,829
	% (TEAP)	87.80%	86.55%	83.26%	82.65%	84.62%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,196	1,058	1,547	834	4,635
	N° de atenciones totales	1,363	1,233	1,757	993	5,346
	% (TEAP)	87.75%	85.81%	88.05%	83.99%	86.70%
CACe TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,019	82	4,523	564	7,188
	N° de atenciones totales	2,190	90	4,850	602	7,732
	% (TEAP)	92.19%	91.11%	93.26%	93.69%	92.96%
CACe UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,562	306	2,853	739	6,460
	N° de atenciones totales	2,920	350	3,277	884	7,431
	% (TEAP)	87.74%	87.43%	87.06%	83.60%	86.93%
CACe VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,864	616	1,628	443	4,551
	N° de atenciones totales	2,193	747	1,914	545	5,399
	% (TEAP)	85.00%	82.46%	85.06%	81.28%	84.29%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	67,281	14,042	204,327	30,486	316,136
	N° de atenciones totales	82,933	17,767	250,162	38,554	389,416
	% (TEAP) - TOTAL	81.13%	79.03%	81.68%	79.07%	81.18%

EMPRESA:

AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

AÑO:

2019

MES:

ENERO

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	265	6,319	4.19%
CAC AREQUIPA	294	8,451	3.48%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	182	5,445	3.34%
CAC AYACUCHO	36	2,674	1.35%
CAC BEGONIAS	239	5,827	4.10%
CAC BRASIL	318	6,788	4.68%
CAC CAJAMARCA I	229	7,021	3.26%
CAC CHICLAYO I	323	8,451	3.82%
CAC CHICLAYO III	46	1,739	2.65%
CAC CHIMBOTE	170	5,153	3.30%
CAC CHORRILLOS	401	8,817	4.55%
CAC CUSCO	209	8,219	2.54%
CAC CUSCO REAL PLAZA	250	6,988	3.58%
CAC CUSCO 5	237	6,254	3.79%
CAC HUANCAYO	177	9,398	1.88%
CAC HUANUCO	67	8,008	0.84%
CAC HUARAZ	178	5,160	3.45%
CAC ICA EL QUINDE	94	6,230	1.51%
CAC ILO	319	3,331	9.58%
CAC IQUITOS	129	4,194	3.08%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	345	8,544	4.04%
CAC JOCKEY PLAZA	781	8,977	8.70%
CAC JULIACA REAL PLAZA	34	7,107	0.48%
CAC LA MOLINA	104	3,399	3.06%
CAC LARCO	242	8,074	3.00%
CAC MALL DEL SUR	289	7,786	3.71%
CAC MALVITEC	0	602	0.00%
CAC MEGAPLAZA	843	15,981	5.28%
CAC PIURA OPEN PLAZA	97	5,565	1.74%
CAC PIURA REAL PLAZA	168	6,402	2.62%
CAC PLAZA LIMA NORTE	461	12,711	3.63%
CAC PORONGOCHÉ I	332	5,898	5.63%
CAC PRIMAVERA	106	7,428	1.43%
CAC PUCALLPA	345	4,609	7.49%
CAC PUERTO MALDONADO	22	3,573	0.62%
CAC PUNO	207	4,973	4.16%
CAC SALAVERRY	436	5,857	7.44%
CAC SAN ANDRES	98	4,175	2.35%
CAC SAN MIGUEL	1,214	10,564	11.49%
CAC TACNA	5	332	1.51%
CAC TARAPOTO	114	3,733	3.05%
CAC TRUJILLO 1	294	7,383	3.98%
CAC TRUJILLO 2	209	6,999	2.99%
CAC TRUJILLO 4	54	2,384	2.27%
CAC TUMBES	205	3,151	6.51%
CACe ABANCAY	37	2,528	1.46%
CACe ATOCONGO	43	7,050	0.61%
CACe CENTRO CÍVICO	170	9,502	1.79%
CACe CHACHAPOYAS	63	1,799	3.50%
CACe CHICLAYO BALTA	123	5,305	2.32%
CACe CHIMBOTE	27	1,263	2.14%
CACe CHINCHA	17	2,407	0.71%
CACe GAMARRA	86	4,814	1.79%
CACe HUACHO	32	6,338	0.50%
CACe JULIACA	10	4,096	0.24%
CACe LA CULTURA	11	2,939	0.37%
CACe LAMBRAMANI	42	4,506	0.93%
CACe MINKA	191	7,956	2.40%
CACe MOQUEGUA	15	2,363	0.63%
CACe PORONGOCHÉ II	166	4,845	3.43%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	49	4,294	1.14%
CACe SANTA ANITA	207	10,829	1.91%
CACe SANTA CLARA	71	5,346	1.33%
CACe TRUJILLO 3	135	7,732	1.75%
CACe UNICACHI	73	7,431	0.98%
CACe VILLA EL SALVADOR	147	5,399	2.72%
TOTAL	12,883	389,416	3.31%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2019
MES: ENERO
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	17,400	1,792,278	0.97%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	34	6,139	0.55%
TOTAL	17,434	1,798,417	0.97%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2019
MES: ENERO
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	1,906,952	1,906,952	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,406	6,406	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	1,540,781	1,792,278	85.97%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,750	6,139	93.66%