

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2019
 MES: FEBRERO
 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 | 272.00 | 0.00% |
| CAC AREQUIPA | 0.00 | 252.00 | 0.00% |
| CAC AREQUIPA CERRO COLORADO | 0.00 | 336.00 | 0.00% |
| CAC AYACUCHO | 0.00 | 196.00 | 0.00% |
| CAC BEGONIAS | 0.00 | 196.00 | 0.00% |
| CAC BRASIL | 0.00 | 308.00 | 0.00% |
| CAC CAJAMARCA I | 0.00 | 304.00 | 0.00% |
| CAC CHICLAYO I | 0.00 | 304.00 | 0.00% |
| CAC CHICLAYO III | 0.00 | 215.00 | 0.00% |
| CAC CHIMBOTE | 0.00 | 196.00 | 0.00% |
| CAC CHORRILLOS | 0.00 | 308.00 | 0.00% |
| CAC CUSCO | 0.00 | 252.00 | 0.00% |
| CAC CUSCO 5 | 0.00 | 252.00 | 0.00% |
| CAC CUSCO REAL PLAZA | 0.00 | 336.00 | 0.00% |
| CAC HUANCAYO | 0.00 | 264.00 | 0.00% |
| CAC HUÁNUCO | 0.00 | 268.00 | 0.00% |
| CAC HUARAZ | 0.00 | 196.00 | 0.00% |
| CAC ICA EL QUINDE | 0.00 | 332.00 | 0.00% |
| CAC ILO | 0.00 | 216.00 | 0.00% |
| CAC IQUITOS | 0.00 | 216.00 | 0.00% |
| CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1 | 0.00 | 196.00 | 0.00% |
| CAC JOCKEY PLAZA | 0.00 | 276.00 | 0.00% |
| CAC JULIACA REAL PLAZA | 0.00 | 322.00 | 0.00% |
| CAC LA MOLINA | 0.00 | 196.00 | 0.00% |
| CAC LARCO | 0.00 | 196.00 | 0.00% |
| CAC MALL DEL SUR | 0.00 | 280.00 | 0.00% |
| CAC MALVITEC | 0.00 | 176.00 | 0.00% |
| CAC MEGAPLAZA | 0.00 | 308.00 | 0.00% |
| CAC PIURA OPEN PLAZA | 0.00 | 304.00 | 0.00% |
| CAC PIURA REAL PLAZA | 0.00 | 304.00 | 0.00% |
| CAC PLAZA LIMA NORTE | 0.00 | 280.00 | 0.00% |
| CAC PORONGOCHÉ I | 0.00 | 322.00 | 0.00% |
| CAC PRIMAVERA | 0.00 | 308.00 | 0.00% |
| CAC PUCALLPA | 0.00 | 264.00 | 0.00% |
| CAC PUERTO MALDONADO | 0.00 | 236.00 | 0.00% |
| CAC PUNO | 0.00 | 206.00 | 0.00% |
| CAC SALAVERRY | 0.00 | 308.00 | 0.00% |
| CAC SAN ANDRÉS | 0.00 | 252.00 | 0.00% |
| CAC SAN MIGUEL | 0.00 | 336.00 | 0.00% |
| CAC TACNA | 0.00 | 216.00 | 0.00% |
| CAC TARAPOTO | 0.00 | 216.00 | 0.00% |
| CAC TRUJILLO 1 | 0.00 | 216.00 | 0.00% |
| CAC TRUJILLO 2 | 0.00 | 304.00 | 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 | 296.00 | 0.00% |
| CACe CENTRO CÍVICO | 0.00 | 336.00 | 0.00% |
| CACe CHACHAPOYAS | 0.00 | 212.00 | 0.00% |
| CACe CHICLAYO BALTA | 0.00 | 216.00 | 0.00% |
| CACe CHIMBOTE | 0.00 | 216.00 | 0.00% |
| CACe CHINCHA | 0.00 | 264.00 | 0.00% |
| CACe GAMARRA | 0.00 | 196.00 | 0.00% |
| CACe HUACHO | 0.00 | 336.00 | 0.00% |
| CACe JULIACA | 0.00 | 216.00 | 0.00% |
| CACe LA CULTURA | 0.00 | 236.00 | 0.00% |
| CACe LAMBRAMANI | 0.00 | 336.00 | 0.00% |
| CACe MINKA | 0.00 | 264.00 | 0.00% |
| CACe MOQUEGUA | 0.00 | 216.00 | 0.00% |
| CACe PORONGOCHÉ II | 0.00 | 322.00 | 0.00% |
| CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO | 0.00 | 220.00 | 0.00% |
| CACe SANTA ANITA | 0.00 | 308.00 | 0.00% |
| CACe SANTA CLARA | 0.00 | 276.00 | 0.00% |
| CACe TRUJILLO 3 | 0.00 | 336.00 | 0.00% |
| CACe UNICACHI | 0.00 | 280.00 | 0.00% |
| CACe VILLA EL SALVADOR | 0.00 | 216.00 | 0.00% |
| Canal de Atención Telefónica 0800-00-800 | 0.00 | 672.00 | 0.00% |
| Canal de Atención Telefónica 0800-00-911 | 0.00 | 672.00 | 0.00% |
| Canal de Atención Telefónica 123 | 14.97 | 672.00 | 2.23% |
| Canal de Atención Telefónica 135 | 0.00 | 672.00 | 0.00% |
| Total general | 14.97 | 19815.00 | 0.08% |

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2019
 MES: FEBRERO
 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. | 685 | 121 | 2,909 | 274 | 3,989 |
| | Nº de atenciones totales | 880 | 151 | 3,651 | 333 | 5,015 |
| | % (TEAP) | 77.84% | 80.13% | 79.68% | 82.28% | 79.54% |
| CAC AREQUIPA | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 960 | 1,312 | 2,826 | 698 | 5,796 |
| | Nº de atenciones totales | 1,172 | 1,790 | 3,731 | 927 | 7,620 |
| | % (TEAP) | 81.91% | 73.30% | 75.74% | 75.30% | 76.06% |
| CAC AREQUIPA CERRO COLORADO | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 346 | 43 | 2,696 | 156 | 3,241 |

| | | | | | | |
|-------------------------|---|---------|---------|--------|---------|--------|
| | N° de atenciones totales | 421 | 59 | 3,439 | 211 | 4,130 |
| | % (TEAP) | 82.19% | 72.88% | 78.39% | 73.93% | 78.47% |
| CAC AYACUCHO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 806 | 159 | 920 | 352 | 2,237 |
| | N° de atenciones totales | 859 | 170 | 997 | 374 | 2,400 |
| | % (TEAP) | 93.83% | 93.53% | 92.28% | 94.12% | 93.21% |
| CAC BEGONIAS | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 825 | 149 | 2,789 | 355 | 4,118 |
| | N° de atenciones totales | 1,028 | 181 | 3,327 | 426 | 4,962 |
| | % (TEAP) | 80.25% | 82.32% | 83.83% | 83.33% | 82.99% |
| CAC BRASIL | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 906 | 109 | 3,187 | 436 | 4,638 |
| | N° de atenciones totales | 1,198 | 159 | 4,137 | 603 | 6,097 |
| | % (TEAP) | 75.63% | 68.55% | 77.04% | 72.31% | 76.07% |
| CAC CAJAMARCA I | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 659 | 176 | 3,795 | 385 | 5,015 |
| | N° de atenciones totales | 789 | 204 | 4,443 | 449 | 5,885 |
| | % (TEAP) | 83.52% | 86.27% | 85.42% | 85.75% | 85.22% |
| CAC CHICLAYO I | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,177 | 134 | 3,058 | 386 | 4,755 |
| | N° de atenciones totales | 1,533 | 172 | 4,052 | 490 | 6,247 |
| | % (TEAP) | 76.78% | 77.91% | 75.47% | 78.78% | 76.12% |
| CAC CHICLAYO III | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 329 | 56 | 2,170 | 166 | 2,721 |
| | N° de atenciones totales | 334 | 60 | 2,226 | 172 | 2,792 |
| | % (TEAP) | 98.50% | 93.33% | 97.48% | 96.51% | 97.46% |
| CAC CHIMBOTE | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 695 | 79 | 2,347 | 311 | 3,432 |
| | N° de atenciones totales | 866 | 109 | 2,817 | 398 | 4,190 |
| | % (TEAP) | 80.25% | 72.48% | 83.32% | 78.14% | 81.91% |
| CAC CHORRILLOS | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,657 | 188 | 3,898 | 603 | 6,346 |
| | N° de atenciones totales | 2,130 | 231 | 4,861 | 762 | 7,984 |
| | % (TEAP) | 77.79% | 81.39% | 80.19% | 79.13% | 79.48% |
| CAC CUSCO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 544 | 432 | 4,081 | 864 | 5,921 |
| | N° de atenciones totales | 557 | 465 | 4,411 | 919 | 6,352 |
| | % (TEAP) | 97.67% | 92.90% | 92.52% | 94.02% | 93.21% |
| CAC CUSCO 5 | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,128 | 10 | 3,328 | 240 | 4,706 |
| | N° de atenciones totales | 1,167 | 11 | 3,590 | 258 | 5,026 |
| | % (TEAP) | 96.66% | 90.91% | 92.70% | 93.02% | 93.63% |
| CAC CUSCO REAL PLAZA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 396 | 37 | 4,803 | 62 | 5,298 |
| | N° de atenciones totales | 405 | 43 | 5,557 | 68 | 6,073 |
| | % (TEAP) | 97.78% | 86.05% | 86.43% | 91.18% | 87.24% |
| CAC HUANCAYO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,698 | 258 | 4,401 | 931 | 7,288 |
| | N° de atenciones totales | 1,930 | 299 | 5,083 | 1,059 | 8,371 |
| | % (TEAP) | 87.98% | 86.29% | 86.58% | 87.91% | 87.06% |
| CAC HUANUCO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,473 | 190 | 3,752 | 788 | 6,203 |
| | N° de atenciones totales | 1,557 | 197 | 3,987 | 834 | 6,575 |
| | % (TEAP) | 94.61% | 96.45% | 94.11% | 94.48% | 94.34% |
| CAC HUARAZ | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 279 | 31 | 3,167 | 87 | 3,564 |
| | N° de atenciones totales | 310 | 33 | 3,553 | 93 | 3,989 |
| | % (TEAP) | 90.00% | 93.94% | 89.14% | 93.55% | 89.35% |
| CAC ICA EL QUINDE | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 590 | 103 | 4,090 | 401 | 5,184 |
| | N° de atenciones totales | 620 | 108 | 4,351 | 422 | 5,501 |
| | % (TEAP) | 95.16% | 95.37% | 94.00% | 95.02% | 94.24% |
| CAC ILO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 83 | 2 | 2,052 | 5 | 2,142 |
| | N° de atenciones totales | 88 | 3 | 2,737 | 6 | 2,834 |
| | % (TEAP) | 94.32% | 66.67% | 74.97% | 83.33% | 75.58% |
| CAC IQUITOS | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 630 | 87 | 1,581 | 197 | 2,495 |
| | N° de atenciones totales | 769 | 95 | 2,018 | 237 | 3,119 |
| | % (TEAP) | 81.92% | 91.58% | 78.34% | 83.12% | 79.99% |
| CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1 | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 988 | 208 | 4,607 | 684 | 6,487 |
| | N° de atenciones totales | 1,085 | 236 | 4,980 | 747 | 7,048 |
| | % (TEAP) | 91.06% | 88.14% | 92.51% | 91.57% | 92.04% |
| CAC JOCKEY PLAZA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 867 | 81 | 3,542 | 378 | 4,868 |
| | N° de atenciones totales | 1,188 | 135 | 5,867 | 644 | 7,834 |
| | % (TEAP) | 72.98% | 60.00% | 60.37% | 58.70% | 62.14% |
| CAC JULIACA REAL PLAZA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 809 | 96 | 4,806 | 383 | 6,094 |
| | N° de atenciones totales | 857 | 104 | 5,112 | 409 | 6,482 |
| | % (TEAP) | 94.40% | 92.31% | 94.01% | 93.64% | 94.01% |
| CAC LA MOLINA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 444 | 21 | 1,700 | 238 | 2,403 |
| | N° de atenciones totales | 494 | 23 | 1,951 | 280 | 2,748 |
| | % (TEAP) | 89.88% | 91.30% | 87.13% | 85.00% | 87.45% |
| CAC LARCO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,836 | 16 | 3,115 | 238 | 5,205 |
| | N° de atenciones totales | 2,160 | 19 | 3,684 | 275 | 6,138 |
| | % (TEAP) | 85.00% | 84.21% | 84.55% | 86.55% | 84.80% |
| CAC MALL DEL SUR | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 479 | 204 | 4,990 | 958 | 6,631 |
| | N° de atenciones totales | 591 | 266 | 5,682 | 1,116 | 7,655 |
| | % (TEAP) | 81.05% | 76.69% | 87.82% | 85.84% | 86.62% |
| CAC MALVITEC | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 317 | 13 | 211 | 22 | 563 |
| | N° de atenciones totales | 317 | 13 | 211 | 22 | 564 |
| | % (TEAP) | 100.00% | 100.00% | 99.53% | 100.00% | 99.82% |
| CAC MEGAPLAZA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 2,056 | 285 | 5,966 | 1,255 | 9,562 |
| | N° de atenciones totales | 3,116 | 394 | 8,504 | 1,923 | 13,937 |
| | % (TEAP) | 65.98% | 72.34% | 70.16% | 65.26% | 68.61% |
| CAC PIURA OPEN PLAZA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 878 | 108 | 2,603 | 535 | 4,124 |
| | N° de atenciones totales | 961 | 119 | 2,904 | 590 | 4,574 |
| | % (TEAP) | 91.36% | 90.76% | 89.63% | 90.68% | 90.16% |
| CAC PIURA REAL PLAZA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 733 | 92 | 2,729 | 428 | 3,982 |
| | N° de atenciones totales | 959 | 137 | 3,621 | 588 | 5,305 |
| | % (TEAP) | 76.43% | 67.15% | 75.37% | 72.79% | 75.06% |
| CAC PLAZA LIMA NORTE | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,875 | 222 | 4,997 | 855 | 7,949 |
| | N° de atenciones totales | 2,669 | 315 | 6,968 | 1,215 | 11,167 |
| | % (TEAP) | 70.25% | 70.48% | 71.71% | 70.37% | 71.18% |
| CAC PORONGOCHO I | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 535 | 884 | 1,599 | 262 | 3,280 |
| | N° de atenciones totales | 822 | 1,499 | 2,264 | 465 | 5,050 |
| | % (TEAP) | 65.09% | 58.97% | 70.63% | 56.34% | 64.95% |
| CAC PRIMAVERA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,325 | 83 | 4,053 | 302 | 5,763 |
| | N° de atenciones totales | 1,390 | 88 | 4,253 | 327 | 6,058 |
| | % (TEAP) | 95.32% | 94.32% | 95.30% | 92.35% | 95.13% |
| CAC PUCALLPA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,096 | 162 | 1,222 | 349 | 2,829 |
| | N° de atenciones totales | 1,392 | 188 | 1,740 | 418 | 3,738 |
| | % (TEAP) | 78.74% | 86.17% | 70.23% | 83.49% | 75.68% |
| CAC PUERTO MALDONADO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 99 | 95 | 2,627 | 17 | 2,838 |
| | N° de atenciones totales | 101 | 105 | 2,948 | 25 | 3,179 |
| | % (TEAP) | 98.02% | 90.48% | 89.11% | 68.00% | 89.27% |
| CAC PUNO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 654 | 87 | 2,179 | 260 | 3,180 |
| | N° de atenciones totales | 720 | 105 | 2,737 | 336 | 3,898 |

| | | | | | | |
|-----------------------------|---|--------|---------|---------|--------|---------|
| | % (TEAP) | 90.83% | 82.86% | 79.61% | 77.38% | 81.58% |
| CAC SALAVERRY | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 797 | 69 | 1,968 | 222 | 3,056 |
| | N° de atenciones totales | 1,281 | 118 | 3,264 | 406 | 5,069 |
| | % (TEAP) | 62.22% | 58.47% | 60.29% | 54.68% | 60.29% |
| CAC SAN ANDRES | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 229 | 118 | 2,195 | 165 | 2,707 |
| | N° de atenciones totales | 246 | 127 | 2,424 | 195 | 2,992 |
| | % (TEAP) | 93.09% | 92.91% | 90.55% | 84.62% | 90.47% |
| CAC SAN MIGUEL | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,178 | 66 | 3,300 | 590 | 5,134 |
| | N° de atenciones totales | 1,810 | 155 | 6,252 | 1,276 | 9,493 |
| | % (TEAP) | 65.08% | 42.58% | 52.78% | 46.24% | 54.08% |
| CAC TACNA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 908 | 147 | 2,331 | 706 | 4,092 |
| | N° de atenciones totales | 943 | 150 | 2,419 | 726 | 4,238 |
| | % (TEAP) | 96.29% | 98.00% | 96.36% | 97.25% | 96.55% |
| CAC TARAPOTO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,352 | 50 | 2,150 | 210 | 3,762 |
| | N° de atenciones totales | 1,473 | 50 | 2,310 | 215 | 4,048 |
| | % (TEAP) | 91.79% | 100.00% | 93.07% | 97.67% | 92.93% |
| CAC TRUJILLO 1 | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 536 | 191 | 3,902 | 403 | 5,032 |
| | N° de atenciones totales | 677 | 234 | 4,687 | 502 | 6,100 |
| | % (TEAP) | 79.17% | 81.62% | 83.25% | 80.28% | 82.49% |
| CAC TRUJILLO 2 | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 614 | 95 | 4,609 | 247 | 5,565 |
| | N° de atenciones totales | 694 | 112 | 5,072 | 277 | 6,155 |
| | % (TEAP) | 88.47% | 84.82% | 90.87% | 89.17% | 90.41% |
| CAC TRUJILLO 4 | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 92 | 33 | 1,445 | 120 | 1,690 |
| | N° de atenciones totales | 97 | 40 | 1,664 | 135 | 1,936 |
| | % (TEAP) | 94.85% | 82.50% | 86.84% | 88.89% | 87.29% |
| CAC TUMBES | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 325 | 61 | 1,163 | 101 | 1,650 |
| | N° de atenciones totales | 505 | 77 | 1,784 | 126 | 2,492 |
| | % (TEAP) | 64.36% | 79.22% | 65.19% | 80.16% | 66.21% |
| CACE ABANCAY | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 298 | 189 | 1,309 | 108 | 1,904 |
| | N° de atenciones totales | 325 | 207 | 1,419 | 115 | 2,066 |
| | % (TEAP) | 91.69% | 91.30% | 92.25% | 93.91% | 92.16% |
| CACE ATOCONGO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 812 | 321 | 3,085 | 1,087 | 5,305 |
| | N° de atenciones totales | 858 | 338 | 3,221 | 1,149 | 5,566 |
| | % (TEAP) | 94.64% | 94.97% | 95.78% | 94.60% | 95.31% |
| CACE CENTRO CIVICO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 2,895 | 261 | 4,199 | 826 | 8,181 |
| | N° de atenciones totales | 3,067 | 298 | 4,898 | 997 | 9,260 |
| | % (TEAP) | 94.39% | 87.58% | 85.73% | 82.85% | 88.35% |
| CACE CHACHAPOYAS | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 143 | 50 | 1,170 | 68 | 1,431 |
| | N° de atenciones totales | 146 | 53 | 1,216 | 72 | 1,487 |
| | % (TEAP) | 97.95% | 94.34% | 96.22% | 94.44% | 96.23% |
| CACE CHICLAYO BALTA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 233 | 197 | 2,732 | 545 | 3,707 |
| | N° de atenciones totales | 248 | 212 | 2,891 | 566 | 3,917 |
| | % (TEAP) | 93.95% | 92.92% | 94.50% | 96.29% | 94.64% |
| CACE CHIMBOTE | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 14 | 48 | 702 | 25 | 789 |
| | N° de atenciones totales | 15 | 50 | 729 | 29 | 823 |
| | % (TEAP) | 93.33% | 96.00% | 96.30% | 86.21% | 95.87% |
| CACE CHINCHA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 143 | 52 | 1,531 | 127 | 1,853 |
| | N° de atenciones totales | 158 | 60 | 1,749 | 149 | 2,116 |
| | % (TEAP) | 90.51% | 86.67% | 87.54% | 85.23% | 87.57% |
| CACE GAMARRA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,669 | 316 | 1,302 | 502 | 3,789 |
| | N° de atenciones totales | 1,881 | 363 | 1,484 | 591 | 4,319 |
| | % (TEAP) | 88.73% | 87.05% | 87.74% | 84.94% | 87.73% |
| CACE HUACHO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,615 | 671 | 1,613 | 766 | 4,665 |
| | N° de atenciones totales | 1,872 | 794 | 1,865 | 901 | 5,432 |
| | % (TEAP) | 86.27% | 84.51% | 86.49% | 85.02% | 85.88% |
| CACE JULIACA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 326 | 59 | 2,428 | 271 | 3,084 |
| | N° de atenciones totales | 329 | 59 | 2,464 | 275 | 3,127 |
| | % (TEAP) | 99.09% | 100.00% | 98.54% | 98.55% | 98.62% |
| CACE LA CULTURA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 183 | 333 | 1,194 | 709 | 2,419 |
| | N° de atenciones totales | 186 | 344 | 1,214 | 730 | 2,474 |
| | % (TEAP) | 98.39% | 96.80% | 98.35% | 97.12% | 97.78% |
| CACE LAMBRAMANI | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,080 | 38 | 2,486 | 145 | 3,749 |
| | N° de atenciones totales | 1,123 | 39 | 2,555 | 154 | 3,871 |
| | % (TEAP) | 96.17% | 97.44% | 97.30% | 94.16% | 96.85% |
| CACE MINKA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 967 | 318 | 3,997 | 767 | 6,049 |
| | N° de atenciones totales | 1,113 | 361 | 4,531 | 888 | 6,893 |
| | % (TEAP) | 86.88% | 88.09% | 88.21% | 86.37% | 87.76% |
| CACE MOQUEGUA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 225 | 60 | 1,481 | 170 | 1,936 |
| | N° de atenciones totales | 239 | 63 | 1,569 | 186 | 2,057 |
| | % (TEAP) | 94.14% | 95.24% | 94.39% | 91.40% | 94.12% |
| CACE PORONGOCHE II | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 343 | 60 | 2,819 | 231 | 3,453 |
| | N° de atenciones totales | 389 | 71 | 3,161 | 261 | 3,882 |
| | % (TEAP) | 88.17% | 84.51% | 89.18% | 88.51% | 88.95% |
| CACE SAN JUAN DE LURIGANCHO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 791 | 706 | 1,132 | 709 | 3,338 |
| | N° de atenciones totales | 892 | 841 | 1,306 | 829 | 3,868 |
| | % (TEAP) | 88.68% | 83.95% | 86.68% | 85.52% | 86.30% |
| CACE SANTA ANITA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 2,138 | 517 | 4,017 | 1,280 | 7,952 |
| | N° de atenciones totales | 2,620 | 611 | 4,922 | 1,565 | 9,718 |
| | % (TEAP) | 81.60% | 84.62% | 81.61% | 81.79% | 81.83% |
| CACE SANTA CLARA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 944 | 806 | 1,419 | 601 | 3,770 |
| | N° de atenciones totales | 1,095 | 923 | 1,636 | 694 | 4,348 |
| | % (TEAP) | 86.21% | 87.32% | 86.74% | 86.60% | 86.71% |
| CACE TRUJILLO 3 | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,473 | 87 | 4,009 | 491 | 6,060 |
| | N° de atenciones totales | 1,597 | 95 | 4,269 | 533 | 6,494 |
| | % (TEAP) | 92.24% | 91.58% | 93.91% | 92.12% | 93.32% |
| CACE UNICACHI | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 2,040 | 276 | 2,445 | 625 | 5,386 |
| | N° de atenciones totales | 2,404 | 320 | 2,808 | 750 | 6,282 |
| | % (TEAP) | 84.86% | 86.25% | 87.07% | 83.33% | 85.74% |
| CACE VILLA EL SALVADOR | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,387 | 313 | 1,925 | 327 | 3,952 |
| | N° de atenciones totales | 1,540 | 376 | 2,246 | 391 | 4,553 |
| | % (TEAP) | 90.06% | 83.24% | 85.71% | 83.63% | 86.80% |
| TOTAL | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 56,607 | 12,841 | 182,854 | 28,005 | 280,307 |
| | N° de atenciones totales | 67,258 | 15,827 | 218,424 | 34,104 | 335,613 |
| | % (TEAP) - TOTAL | 84.16% | 81.13% | 83.72% | 82.12% | 83.52% |

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2019
 MES: FEBRERO
 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 | 236 | 5,015 | 4.71% |
| CAC AREQUIPA | 184 | 7,620 | 2.41% |
| CAC AREQUIPA CERRO COLORADO | 131 | 4,130 | 3.17% |
| CAC AYACUCHO | 17 | 2,400 | 0.71% |
| CAC BEGONIAS | 202 | 4,962 | 4.07% |
| CAC BRASIL | 268 | 6,097 | 4.40% |
| CAC CAJAMARCA I | 181 | 5,885 | 3.08% |
| CAC CHICLAYO I | 309 | 6,247 | 4.95% |
| CAC CHICLAYO III | 11 | 2,792 | 0.39% |
| CAC CHIMBOTE | 105 | 4,190 | 2.51% |
| CAC CHORRILLOS | 323 | 7,984 | 4.05% |
| CAC CUSCO | 164 | 6,352 | 2.58% |
| CAC CUSCO REAL PLAZA | 119 | 6,073 | 1.96% |
| CAC CUSCO 5 | 191 | 5,026 | 3.80% |
| CAC HUANCAYO | 220 | 8,371 | 2.63% |
| CAC HUANUCO | 29 | 6,575 | 0.44% |
| CAC HUARAZ | 112 | 3,989 | 2.81% |
| CAC ICA EL QUINDE | 85 | 5,501 | 1.55% |
| CAC ILO | 192 | 2,834 | 6.77% |
| CAC IQUITOS | 155 | 3,119 | 4.97% |
| CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1 | 270 | 7,048 | 3.83% |
| CAC JOCKEY PLAZA | 696 | 7,834 | 8.88% |
| CAC JULIACA REAL PLAZA | 34 | 6,482 | 0.52% |
| CAC LA MOLINA | 71 | 2,748 | 2.58% |
| CAC LARCO | 183 | 6,138 | 2.98% |
| CAC MALL DEL SUR | 187 | 7,655 | 2.44% |
| CAC MALVITEC | 0 | 564 | 0.00% |
| CAC MEGAPLAZA | 636 | 13,937 | 4.56% |
| CAC PIURA OPEN PLAZA | 62 | 4,574 | 1.36% |
| CAC PIURA REAL PLAZA | 295 | 5,305 | 5.56% |
| CAC PLAZA LIMA NORTE | 409 | 11,167 | 3.66% |
| CAC PORONGÓCHE I | 284 | 5,050 | 5.62% |
| CAC PRIMAVERA | 116 | 6,058 | 1.91% |
| CAC PUCALLPA | 187 | 3,738 | 5.00% |
| CAC PUERTO MALDONADO | 7 | 3,179 | 0.22% |
| CAC PUNO | 160 | 3,898 | 4.10% |
| CAC SALAVERRY | 351 | 5,069 | 6.92% |
| CAC SAN ANDRES | 63 | 2,992 | 2.11% |
| CAC SAN MIGUEL | 856 | 9,493 | 9.02% |
| CAC TACNA | 94 | 4,238 | 2.22% |
| CAC TARAPOTO | 71 | 4,048 | 1.75% |
| CAC TRUJILLO 1 | 250 | 6,100 | 4.10% |
| CAC TRUJILLO 2 | 175 | 6,155 | 2.84% |
| CAC TRUJILLO 4 | 64 | 1,936 | 3.31% |
| CAC TUMBES | 204 | 2,492 | 8.19% |
| CACe ABANCAY | 22 | 2,066 | 1.06% |
| CACe ATOCONGO | 8 | 5,566 | 0.14% |
| CACe CENTRO CÍVICO | 179 | 9,260 | 1.93% |
| CACe CHACHAPOYAS | 13 | 1,487 | 0.87% |
| CACe CHICLAYO BALTA | 65 | 3,917 | 1.66% |
| CACe CHIMBOTE | 1 | 823 | 0.12% |
| CACe CHINCHA | 20 | 2,116 | 0.95% |
| CACe GAMARRA | 85 | 4,319 | 1.97% |
| CACe HUACHO | 43 | 5,432 | 0.79% |
| CACe JULIACA | 3 | 3,127 | 0.10% |
| CACe LA CULTURA | 6 | 2,474 | 0.24% |
| CACe LÁMBRAMANI | 32 | 3,871 | 0.83% |
| CACe MINKA | 158 | 6,893 | 2.29% |
| CACe MOQUEGUA | 14 | 2,057 | 0.68% |
| CACe PORONGÓCHE II | 127 | 3,882 | 3.27% |
| CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO | 47 | 3,868 | 1.22% |
| CACe SANTA ANITA | 165 | 9,718 | 1.70% |
| CACe SANTA CLARA | 48 | 4,348 | 1.10% |
| CACe TRUJILLO 3 | 95 | 6,494 | 1.46% |
| CACe UNICACHI | 67 | 6,282 | 1.07% |
| CACe VILLA EL SALVADOR | 149 | 4,553 | 3.27% |
| TOTAL | 10,306 | 335,613 | 3.07% |

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2019
 MES: FEBRERO
 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 | 19,794 | 1,623,927 | 1.22% |
| Canal de Atención Telefónica 0800-00-911 | 26 | 5,168 | 0.50% |
| TOTAL | 19,820 | 1,629,095 | 1.22% |

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2019
MES: FEBRERO
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 | 1,711,908 | 1,711,908 | 100.00% |
| Canal de Atención Telefónica 0800-00-911 | 5,347 | 5,347 | 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 | 1,421,219 | 1,623,927 | 87.52% |
| Canal de Atención Telefónica 0800-00-911 | 4,831 | 5,168 | 93.48% |