

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2019
 MES: MARZO
 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 | 202.00 | 0.00% |
| CAC BEGONIAS | 0.00 | 214.00 | 0.00% |
| CAC BRASIL | 0.00 | 330.00 | 0.00% |
| CAC CAJAMARCA I | 0.00 | 319.00 | 0.00% |
| CAC CHICLAYO I | 0.00 | 326.00 | 0.00% |
| CAC CHICLAYO III | 0.00 | 236.00 | 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 | 187.00 | 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 | 360.00 | 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 | 720.00 | 0.00% |
| Canal de Atención Telefónica 0800-00-911 | 0.00 | 720.00 | 0.00% |
| Canal de Atención Telefónica 123 | 5.25 | 720.00 | 0.73% |
| Canal de Atención Telefónica 135 | 0.00 | 720.00 | 0.00% |
| Total general | 5.25 | 21344.00 | 0.02% |

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2019
 MES: MARZO
 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. | 878 | 114 | 3,559 | 244 | 4,795 |
| | Nº de atenciones totales | 1,096 | 146 | 4,445 | 321 | 6,008 |
| | % (TEAP) | 80.11% | 78.08% | 80.07% | 76.01% | 79.81% |
| CAC AREQUIPA | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,586 | 652 | 4,182 | 896 | 7,316 |
| | Nº de atenciones totales | 1,962 | 827 | 5,202 | 1,194 | 9,185 |
| | % (TEAP) | 80.84% | 78.84% | 80.39% | 75.04% | 79.65% |
| CAC AREQUIPA CERRO COLORADO | Nº de atenciones con espera menor a 15 min. | 252 | 39 | 3,031 | 95 | 3,417 |

| | | | | | | |
|-------------------------|---|---------|---------|---------|---------|---------|
| | N° de atenciones totales | 324 | 59 | 3,858 | 132 | 4,373 |
| | % (TEAP) | 77.78% | 66.10% | 78.56% | 71.97% | 78.14% |
| CAC AYACUCHO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 924 | 166 | 1,076 | 453 | 2,619 |
| | N° de atenciones totales | 980 | 174 | 1,155 | 492 | 2,801 |
| | % (TEAP) | 94.29% | 95.40% | 93.16% | 92.07% | 93.50% |
| CAC BEGONIAS | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 907 | 151 | 2,674 | 423 | 4,155 |
| | N° de atenciones totales | 1,197 | 198 | 3,318 | 549 | 5,262 |
| | % (TEAP) | 75.77% | 76.26% | 80.59% | 77.05% | 78.96% |
| CAC BRASIL | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 830 | 83 | 2,400 | 301 | 3,614 |
| | N° de atenciones totales | 1,544 | 157 | 4,183 | 596 | 6,480 |
| | % (TEAP) | 53.76% | 52.87% | 57.38% | 50.50% | 55.77% |
| CAC CAJAMARCA I | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 654 | 215 | 3,684 | 360 | 4,913 |
| | N° de atenciones totales | 818 | 280 | 4,641 | 495 | 6,234 |
| | % (TEAP) | 79.95% | 76.79% | 79.38% | 72.73% | 78.81% |
| CAC CHICLAYO I | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,645 | 204 | 3,377 | 427 | 5,653 |
| | N° de atenciones totales | 2,207 | 280 | 4,408 | 570 | 7,465 |
| | % (TEAP) | 74.54% | 72.86% | 76.61% | 74.91% | 75.73% |
| CAC CHICLAYO III | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 308 | 104 | 2,368 | 208 | 2,988 |
| | N° de atenciones totales | 311 | 105 | 2,420 | 219 | 3,055 |
| | % (TEAP) | 99.04% | 99.05% | 97.85% | 94.98% | 97.81% |
| CAC CHIMBOTE | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 919 | 135 | 2,366 | 366 | 3,786 |
| | N° de atenciones totales | 1,184 | 157 | 2,791 | 446 | 4,578 |
| | % (TEAP) | 77.62% | 85.99% | 84.77% | 82.06% | 82.70% |
| CAC CHORRILLOS | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,667 | 221 | 4,005 | 590 | 6,483 |
| | N° de atenciones totales | 2,327 | 316 | 5,279 | 792 | 8,714 |
| | % (TEAP) | 71.64% | 69.94% | 75.87% | 74.49% | 74.40% |
| CAC CUSCO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 651 | 368 | 4,272 | 913 | 6,204 |
| | N° de atenciones totales | 661 | 381 | 4,469 | 973 | 6,484 |
| | % (TEAP) | 98.49% | 96.59% | 95.59% | 93.83% | 95.68% |
| CAC CUSCO 5 | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,094 | 9 | 3,152 | 196 | 4,451 |
| | N° de atenciones totales | 1,141 | 9 | 3,473 | 211 | 4,834 |
| | % (TEAP) | 95.88% | 100.00% | 90.76% | 92.89% | 92.08% |
| CAC CUSCO REAL PLAZA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 462 | 46 | 4,429 | 73 | 5,010 |
| | N° de atenciones totales | 495 | 49 | 5,595 | 90 | 6,229 |
| | % (TEAP) | 93.33% | 93.88% | 79.16% | 81.11% | 80.43% |
| CAC HUANCAYO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,950 | 264 | 4,925 | 914 | 8,053 |
| | N° de atenciones totales | 2,289 | 307 | 5,723 | 1,084 | 9,403 |
| | % (TEAP) | 85.19% | 85.99% | 86.06% | 84.32% | 85.64% |
| CAC HUANUCO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,407 | 213 | 3,882 | 790 | 6,292 |
| | N° de atenciones totales | 1,587 | 232 | 4,510 | 875 | 7,204 |
| | % (TEAP) | 88.66% | 91.81% | 86.08% | 90.29% | 87.34% |
| CAC HUARAZ | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 351 | 49 | 3,632 | 158 | 4,190 |
| | N° de atenciones totales | 380 | 52 | 3,799 | 163 | 4,394 |
| | % (TEAP) | 92.37% | 94.23% | 95.60% | 96.93% | 95.36% |
| CAC ICA EL QUINDE | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 791 | 109 | 3,927 | 553 | 5,380 |
| | N° de atenciones totales | 846 | 119 | 4,301 | 603 | 5,869 |
| | % (TEAP) | 93.50% | 91.60% | 91.30% | 91.71% | 91.67% |
| CAC ILO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 125 | 15 | 2,623 | 7 | 2,770 |
| | N° de atenciones totales | 130 | 17 | 3,217 | 12 | 3,376 |
| | % (TEAP) | 96.15% | 88.24% | 81.54% | 58.33% | 82.05% |
| CAC IQUITOS | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 914 | 118 | 1,988 | 240 | 3,260 |
| | N° de atenciones totales | 1,038 | 132 | 2,317 | 266 | 3,753 |
| | % (TEAP) | 88.05% | 89.39% | 85.80% | 90.23% | 86.86% |
| CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1 | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 998 | 254 | 5,213 | 710 | 7,175 |
| | N° de atenciones totales | 1,073 | 292 | 5,475 | 766 | 7,606 |
| | % (TEAP) | 93.01% | 86.99% | 95.21% | 92.69% | 94.33% |
| CAC JOCKEY PLAZA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 913 | 195 | 3,499 | 401 | 5,008 |
| | N° de atenciones totales | 1,534 | 291 | 6,556 | 770 | 9,151 |
| | % (TEAP) | 59.52% | 67.01% | 53.37% | 52.08% | 54.73% |
| CAC JULIACA REAL PLAZA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 755 | 95 | 4,985 | 391 | 6,226 |
| | N° de atenciones totales | 821 | 103 | 5,346 | 428 | 6,698 |
| | % (TEAP) | 91.96% | 92.23% | 93.25% | 91.36% | 92.95% |
| CAC LA MOLINA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 446 | 40 | 1,927 | 98 | 2,511 |
| | N° de atenciones totales | 535 | 46 | 2,324 | 114 | 3,019 |
| | % (TEAP) | 83.36% | 86.96% | 82.92% | 85.96% | 83.17% |
| CAC LARCO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 2,287 | 117 | 3,216 | 243 | 5,863 |
| | N° de atenciones totales | 2,883 | 158 | 4,165 | 314 | 7,520 |
| | % (TEAP) | 79.33% | 74.05% | 77.21% | 77.39% | 77.97% |
| CAC MALL DEL SUR | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 496 | 213 | 3,604 | 740 | 5,053 |
| | N° de atenciones totales | 744 | 309 | 5,945 | 1,192 | 8,190 |
| | % (TEAP) | 66.67% | 68.93% | 60.62% | 62.08% | 61.70% |
| CAC MALVITEC | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 210 | 8 | 263 | 24 | 505 |
| | N° de atenciones totales | 210 | 8 | 263 | 24 | 505 |
| | % (TEAP) | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| CAC MEGAPLAZA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,673 | 497 | 5,450 | 1,221 | 8,841 |
| | N° de atenciones totales | 2,960 | 707 | 9,192 | 2,202 | 15,061 |
| | % (TEAP) | 56.52% | 70.30% | 59.29% | 55.45% | 58.70% |
| CAC PIURA OPEN PLAZA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,011 | 184 | 2,898 | 438 | 4,531 |
| | N° de atenciones totales | 1,152 | 222 | 3,267 | 498 | 5,139 |
| | % (TEAP) | 87.76% | 82.88% | 88.71% | 87.95% | 88.17% |
| CAC PIURA REAL PLAZA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 906 | 200 | 3,736 | 540 | 5,382 |
| | N° de atenciones totales | 1,048 | 239 | 4,293 | 617 | 6,197 |
| | % (TEAP) | 86.45% | 83.68% | 87.03% | 87.52% | 86.85% |
| CAC PLAZA LIMA NORTE | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,574 | 186 | 4,318 | 916 | 6,994 |
| | N° de atenciones totales | 2,688 | 351 | 7,494 | 1,500 | 12,033 |
| | % (TEAP) | 58.56% | 52.99% | 57.62% | 61.07% | 58.12% |
| CAC PORONGOCHI I | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 624 | 1,014 | 1,694 | 301 | 3,633 |
| | N° de atenciones totales | 949 | 1,685 | 2,341 | 501 | 5,476 |
| | % (TEAP) | 65.75% | 60.18% | 72.36% | 60.08% | 66.34% |
| CAC PRIMAVERA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,646 | 148 | 4,347 | 312 | 6,453 |
| | N° de atenciones totales | 1,765 | 164 | 4,690 | 341 | 6,960 |
| | % (TEAP) | 93.26% | 90.24% | 92.69% | 91.50% | 92.72% |
| CAC PUCALLPA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,203 | 162 | 1,820 | 352 | 3,537 |
| | N° de atenciones totales | 1,532 | 224 | 2,278 | 476 | 4,510 |
| | % (TEAP) | 78.52% | 72.32% | 79.89% | 73.95% | 78.43% |
| CAC PUERTO MALDONADO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 92 | 92 | 2,669 | 11 | 2,864 |
| | N° de atenciones totales | 95 | 100 | 2,995 | 17 | 3,207 |
| | % (TEAP) | 96.84% | 92.00% | 89.12% | 64.71% | 89.30% |
| CAC PUNO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 694 | 112 | 2,440 | 394 | 3,640 |
| | N° de atenciones totales | 757 | 126 | 2,883 | 494 | 4,260 |

| | | | | | | |
|-----------------------------|---|---------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
| | % (TEAP) | 91.68% | 88.89% | 84.63% | 79.76% | 85.45% |
| CAC SALAVERRY | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,017 | 107 | 2,590 | 286 | 4,000 |
| | N° de atenciones totales | 1,542 | 159 | 3,732 | 469 | 5,902 |
| | % (TEAP) | 65.95% | 67.30% | 69.40% | 60.98% | 67.77% |
| CAC SAN ANDRES | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 254 | 60 | 2,386 | 170 | 2,870 |
| | N° de atenciones totales | 274 | 68 | 2,773 | 194 | 3,309 |
| | % (TEAP) | 92.70% | 88.24% | 86.04% | 87.63% | 86.73% |
| CAC SAN MIGUEL | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,263 | 146 | 3,487 | 548 | 5,444 |
| | N° de atenciones totales | 2,408 | 222 | 7,082 | 1,200 | 10,912 |
| | % (TEAP) | 52.45% | 65.77% | 49.24% | 45.67% | 49.89% |
| CAC TACNA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 906 | 107 | 2,845 | 703 | 4,561 |
| | N° de atenciones totales | 946 | 109 | 2,968 | 737 | 4,760 |
| | % (TEAP) | 95.77% | 98.17% | 95.86% | 95.39% | 95.82% |
| CAC TARAPOTO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,353 | 34 | 1,996 | 208 | 3,591 |
| | N° de atenciones totales | 1,575 | 41 | 2,312 | 221 | 4,149 |
| | % (TEAP) | 85.90% | 82.93% | 86.33% | 94.12% | 86.55% |
| CAC TRUJILLO 1 | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 576 | 275 | 3,939 | 403 | 5,193 |
| | N° de atenciones totales | 695 | 355 | 4,883 | 511 | 6,444 |
| | % (TEAP) | 82.88% | 77.46% | 80.67% | 78.86% | 80.59% |
| CAC TRUJILLO 2 | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 634 | 122 | 4,427 | 254 | 5,437 |
| | N° de atenciones totales | 741 | 151 | 5,232 | 308 | 6,432 |
| | % (TEAP) | 85.56% | 80.79% | 84.61% | 82.47% | 84.53% |
| CAC TRUJILLO 4 | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 105 | 76 | 1,495 | 148 | 1,824 |
| | N° de atenciones totales | 113 | 94 | 1,756 | 176 | 2,139 |
| | % (TEAP) | 92.92% | 80.85% | 85.14% | 84.09% | 85.27% |
| CAC TUMBES | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 452 | 87 | 1,426 | 106 | 2,071 |
| | N° de atenciones totales | 625 | 118 | 2,018 | 136 | 2,897 |
| | % (TEAP) | 72.32% | 73.73% | 70.66% | 77.94% | 71.49% |
| CACE ABANCAY | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 254 | 309 | 1,198 | 120 | 1,881 |
| | N° de atenciones totales | 289 | 360 | 1,378 | 136 | 2,163 |
| | % (TEAP) | 87.89% | 85.83% | 86.94% | 88.24% | 86.96% |
| CACE ATOCONGO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 714 | 404 | 3,282 | 1,145 | 5,545 |
| | N° de atenciones totales | 750 | 441 | 3,450 | 1,219 | 5,860 |
| | % (TEAP) | 95.20% | 91.61% | 95.13% | 93.93% | 94.62% |
| CACE CENTRO CÍVICO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 3,061 | 290 | 4,552 | 897 | 8,800 |
| | N° de atenciones totales | 3,317 | 358 | 5,497 | 1,136 | 10,308 |
| | % (TEAP) | 92.28% | 81.01% | 82.81% | 78.96% | 85.37% |
| CACE CHACHAPOYAS | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 191 | 76 | 1,137 | 64 | 1,468 |
| | N° de atenciones totales | 201 | 80 | 1,181 | 68 | 1,530 |
| | % (TEAP) | 95.02% | 95.00% | 96.27% | 94.12% | 95.95% |
| CACE CHICLAYO BALTA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 308 | 211 | 3,042 | 603 | 4,164 |
| | N° de atenciones totales | 315 | 218 | 3,119 | 627 | 4,279 |
| | % (TEAP) | 97.78% | 96.79% | 97.53% | 96.17% | 97.31% |
| CACE CHIMBOTE | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 13 | 44 | 905 | 68 | 1,030 |
| | N° de atenciones totales | 14 | 50 | 994 | 78 | 1,136 |
| | % (TEAP) | 92.86% | 88.00% | 91.05% | 87.18% | 90.67% |
| CACE CHINCHA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 137 | 86 | 1,722 | 166 | 2,111 |
| | N° de atenciones totales | 147 | 95 | 1,880 | 174 | 2,296 |
| | % (TEAP) | 93.20% | 90.53% | 91.60% | 95.40% | 91.94% |
| CACE GAMARRA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,546 | 296 | 1,705 | 571 | 4,118 |
| | N° de atenciones totales | 1,641 | 320 | 1,875 | 625 | 4,461 |
| | % (TEAP) | 94.21% | 92.50% | 90.93% | 91.36% | 92.31% |
| CACE HUACHO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,471 | 615 | 1,495 | 697 | 4,278 |
| | N° de atenciones totales | 1,810 | 755 | 1,815 | 876 | 5,256 |
| | % (TEAP) | 81.27% | 81.46% | 82.37% | 79.57% | 81.39% |
| CACE JULIACA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 347 | 56 | 2,421 | 266 | 3,090 |
| | N° de atenciones totales | 361 | 58 | 2,526 | 283 | 3,228 |
| | % (TEAP) | 96.12% | 96.55% | 95.84% | 93.99% | 95.72% |
| CACE LA CULTURA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 200 | 264 | 1,349 | 743 | 2,556 |
| | N° de atenciones totales | 203 | 268 | 1,381 | 766 | 2,618 |
| | % (TEAP) | 98.52% | 98.51% | 97.68% | 97.00% | 97.63% |
| CACE LAMBRAMANI | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,054 | 53 | 2,705 | 193 | 4,005 |
| | N° de atenciones totales | 1,088 | 53 | 2,778 | 199 | 4,118 |
| | % (TEAP) | 96.88% | 100.00% | 97.37% | 96.98% | 97.26% |
| CACE MINKA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,058 | 332 | 4,962 | 916 | 7,268 |
| | N° de atenciones totales | 1,138 | 367 | 5,338 | 991 | 7,834 |
| | % (TEAP) | 92.97% | 90.46% | 92.96% | 92.43% | 92.78% |
| CACE MOQUEGUA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 139 | 60 | 1,538 | 180 | 1,917 |
| | N° de atenciones totales | 146 | 64 | 1,586 | 186 | 1,982 |
| | % (TEAP) | 95.21% | 93.75% | 96.97% | 96.77% | 96.72% |
| CACE PORONGOCHE II | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 419 | 71 | 3,681 | 285 | 4,456 |
| | N° de atenciones totales | 485 | 81 | 3,984 | 318 | 4,868 |
| | % (TEAP) | 86.39% | 87.65% | 92.39% | 89.62% | 91.54% |
| CACE SAN JUAN DE LURIGANCHO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 820 | 899 | 959 | 918 | 3,596 |
| | N° de atenciones totales | 936 | 1,082 | 1,116 | 1,088 | 4,222 |
| | % (TEAP) | 87.61% | 83.09% | 85.93% | 84.38% | 85.17% |
| CACE SANTA ANITA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 2,048 | 465 | 3,704 | 1,118 | 7,335 |
| | N° de atenciones totales | 2,540 | 592 | 4,440 | 1,425 | 8,997 |
| | % (TEAP) | 80.63% | 78.55% | 83.42% | 78.46% | 81.53% |
| CACE SANTA CLARA | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,043 | 706 | 1,334 | 769 | 3,852 |
| | N° de atenciones totales | 1,251 | 858 | 1,555 | 993 | 4,657 |
| | % (TEAP) | 83.37% | 82.28% | 85.79% | 77.44% | 82.71% |
| CACE TRUJILLO 3 | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,909 | 157 | 4,310 | 586 | 6,962 |
| | N° de atenciones totales | 2,014 | 166 | 4,534 | 622 | 7,336 |
| | % (TEAP) | 94.79% | 94.58% | 95.06% | 94.21% | 94.90% |
| CACE UNICACHI | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,917 | 228 | 2,060 | 657 | 4,862 |
| | N° de atenciones totales | 2,388 | 277 | 2,569 | 854 | 6,088 |
| | % (TEAP) | 80.28% | 82.31% | 80.19% | 76.93% | 79.86% |
| CACE VILLA EL SALVADOR | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,651 | 307 | 2,050 | 511 | 4,519 |
| | N° de atenciones totales | 1,809 | 343 | 2,265 | 586 | 5,003 |
| | % (TEAP) | 91.27% | 89.50% | 90.51% | 87.20% | 90.33% |
| TOTAL | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 60,703 | 13,735 | 192,333 | 29,598 | 296,369 |
| | N° de atenciones totales | 75,025 | 17,225 | 236,628 | 37,539 | 366,417 |
| | % (TEAP) - TOTAL | 80.91% | 79.74% | 81.28% | 78.85% | 80.88% |
| | | | | | | |

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2019
MES: MARZO
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 | 270 | 6,008 | 4.49% |
| CAC AREQUIPA | 251 | 9,185 | 2.73% |
| CAC AREQUIPA CERRO COLORADO | 149 | 4,373 | 3.41% |
| CAC AYACUCHO | 25 | 2,801 | 0.89% |
| CAC BEGONIAS | 235 | 5,262 | 4.47% |
| CAC BRASIL | 485 | 6,480 | 7.48% |
| CAC CAJAMARCA I | 256 | 6,234 | 4.11% |
| CAC CHICLAYO I | 315 | 7,465 | 4.22% |
| CAC CHICLAYO III | 15 | 3,055 | 0.49% |
| CAC CHIMBOTE | 149 | 4,578 | 3.25% |
| CAC CHORRILLOS | 399 | 8,714 | 4.58% |
| CAC CUSCO | 138 | 6,484 | 2.13% |
| CAC CUSCO REAL PLAZA | 153 | 6,229 | 2.46% |
| CAC CUSCO 5 | 204 | 4,834 | 4.22% |
| CAC HUANCAYO | 275 | 9,403 | 2.92% |
| CAC HUANUCO | 46 | 7,204 | 0.64% |
| CAC HUARAZ | 86 | 4,394 | 1.96% |
| CAC ICA EL QUINDE | 90 | 5,869 | 1.53% |
| CAC ILO | 195 | 3,376 | 5.78% |
| CAC IQUITOS | 122 | 3,753 | 3.25% |
| CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1 | 286 | 7,606 | 3.76% |
| CAC JOCKEY PLAZA | 931 | 9,151 | 10.17% |
| CAC JULIACA REAL PLAZA | 31 | 6,698 | 0.46% |
| CAC LA MOLINA | 76 | 3,019 | 2.52% |
| CAC LARCO | 271 | 7,520 | 3.60% |
| CAC MALL DEL SUR | 348 | 8,190 | 4.25% |
| CAC MALVITEC | 0 | 505 | 0.00% |
| CAC MEGAPLAZA | 894 | 15,061 | 5.94% |
| CAC PIURA OPEN PLAZA | 74 | 5,139 | 1.44% |
| CAC PIURA REAL PLAZA | 163 | 6,197 | 2.63% |
| CAC PLAZA LIMA NORTE | 541 | 12,033 | 4.50% |
| CAC PORONGOCHE I | 294 | 5,476 | 5.37% |
| CAC PRIMAVERA | 131 | 6,960 | 1.88% |
| CAC PUCALLPA | 236 | 4,510 | 5.23% |
| CAC PUERTO MALDONADO | 6 | 3,207 | 0.19% |
| CAC PUNO | 137 | 4,260 | 3.22% |
| CAC SALAVERRY | 335 | 5,902 | 5.68% |
| CAC SAN ANDRES | 102 | 3,309 | 3.08% |
| CAC SAN MIGUEL | 948 | 10,912 | 8.69% |
| CAC TACNA | 81 | 4,760 | 1.70% |
| CAC TARAPOTO | 116 | 4,149 | 2.80% |
| CAC TRUJILLO 1 | 257 | 6,444 | 3.99% |
| CAC TRUJILLO 2 | 273 | 6,432 | 4.24% |
| CAC TRUJILLO 4 | 88 | 2,139 | 4.11% |
| CAC TUMBES | 126 | 2,897 | 4.35% |
| CACe ABANCAY | 15 | 2,163 | 0.69% |
| CACe ATOCONGO | 16 | 5,860 | 0.27% |
| CACe CENTRO CÍVICO | 239 | 10,308 | 2.32% |
| CACe CHACHAPOYAS | 16 | 1,530 | 1.05% |
| CACe CHICLAYO BALTA | 37 | 4,279 | 0.86% |
| CACe CHIMBOTE | 28 | 1,136 | 2.46% |
| CACe CHINCHA | 19 | 2,296 | 0.83% |
| CACe GAMARRA | 33 | 4,461 | 0.74% |
| CACe HUACHO | 124 | 5,256 | 2.36% |
| CACe JULIACA | 8 | 3,228 | 0.25% |
| CACe LA CULTURA | 4 | 2,618 | 0.15% |
| CACe LAMBRAMANI | 30 | 4,118 | 0.73% |
| CACe MINKA | 153 | 7,834 | 1.95% |
| CACe MOQUEGUA | 8 | 1,982 | 0.40% |
| CACe PORONGOCHE II | 152 | 4,868 | 3.12% |
| CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO | 61 | 4,222 | 1.44% |
| CACe SANTA ANITA | 177 | 8,997 | 1.97% |
| CACe SANTA CLARA | 68 | 4,657 | 1.46% |
| CACe TRUJILLO 3 | 110 | 7,336 | 1.50% |
| CACe UNICACHI | 51 | 6,088 | 0.84% |
| CACe VILLA EL SALVADOR | 65 | 5,003 | 1.30% |
| TOTAL | 12,017 | 366,417 | 3.28% |

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2019
 MES: MARZO
 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 | 19,254 | 1,683,781 | 1.14% |
| Canal de Atención Telefónica 0800-00-911 | 34 | 6,594 | 0.52% |
| TOTAL | 19,288 | 1,690,375 | 1.14% |

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2019
 MES: MARZO
 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 | 1,842,434 | 1,842,434 | 100.00% |
| Canal de Atención Telefónica 0800-00-911 | 6,980 | 6,980 | 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 | 1,358,956 | 1,683,781 | 80.71% |
| Canal de Atención Telefónica 0800-00-911 | 5,996 | 6,594 | 90.93% |