

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2019  
 MES: ABRIL  
 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	282.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	252.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	360.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	196.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	196.00	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	204.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	204.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	330.00	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	360.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	284.00	0.00%
CAC HUÁNUCO	0.00	288.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	204.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	356.00	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	286.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	345.00	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	300.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	176.00	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 PORONGOCHÉ I	0.00	333.50	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	330.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	284.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	236.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	213.50	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	252.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	348.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	216.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	216.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	204.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	326.00	0.00%
CAC TRUJILLO 4	0.00	204.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	204.00	0.00%
CACe ABANCAY	0.00	196.00	0.00%
CACe ATOCONGO	0.00	318.00	0.00%
CACe CENTRO CÍVICO	0.00	360.00	0.00%
CACe CHACHAPOYAS	0.00	206.00	0.00%
CACe CHICLAYO BALTA	0.00	206.00	0.00%
CACe CHIMBOTE	0.00	206.00	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	214.00	0.00%
CACe LA CULTURA	0.00	236.00	0.00%
CACe LAMBRAMANI	0.00	348.00	0.00%
CACe MINKA	0.00	284.00	0.00%
CACe MOQUEGUA	0.00	216.00	0.00%
CACe PLAZA LIMA NORTE	0.00	322.00	0.00%
CACe PORONGOCHÉ II	0.00	333.50	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	0.00	720.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	720.00	0.00%
<b>Total general</b>	<b>0.00</b>	<b>20754.50</b>	<b>0.00%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2019  
 MES: ABRIL  
 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.	1,074	162	4,128	306	5,670
	N° de atenciones totales	1,187	190	4,625	360	6,362
	% (TEAP)	90.48%	85.26%	89.25%	85.00%	89.12%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,945	121	3,495	735	6,296
	N° de atenciones totales	2,651	183	4,514	1,015	8,363
	% (TEAP)	73.37%	66.12%	77.43%	72.41%	75.28%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	400	52	3,081	113	3,646

	N° de atenciones totales	477	72	3,781	142	4,472
	% (TEAP)	83.86%	72.22%	81.49%	79.58%	81.53%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	897	113	1,344	389	2,743
	N° de atenciones totales	942	120	1,415	412	2,889
	% (TEAP)	95.22%	94.17%	94.98%	94.42%	94.95%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,203	160	2,586	422	4,371
	N° de atenciones totales	1,311	211	2,836	466	4,824
	% (TEAP)	91.76%	75.83%	91.18%	90.56%	90.61%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,510	186	4,995	716	7,407
	N° de atenciones totales	1,630	206	5,297	768	7,901
	% (TEAP)	92.64%	90.29%	94.30%	93.23%	93.75%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,022	220	3,113	333	4,688
	N° de atenciones totales	1,202	275	3,714	433	5,624
	% (TEAP)	85.02%	80.00%	83.82%	76.91%	83.36%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,658	240	3,830	387	6,115
	N° de atenciones totales	2,077	298	4,621	485	7,481
	% (TEAP)	79.83%	80.54%	82.88%	79.79%	81.74%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	262	79	2,238	178	2,757
	N° de atenciones totales	265	81	2,259	179	2,784
	% (TEAP)	98.87%	97.53%	99.07%	99.44%	99.03%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,142	162	2,977	396	4,677
	N° de atenciones totales	1,263	184	3,210	429	5,086
	% (TEAP)	90.42%	88.04%	92.74%	92.31%	91.96%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,973	220	4,140	649	6,982
	N° de atenciones totales	2,253	247	4,606	742	7,848
	% (TEAP)	87.57%	89.07%	89.88%	87.47%	88.97%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	954	138	4,421	829	6,342
	N° de atenciones totales	963	144	4,579	851	6,537
	% (TEAP)	99.07%	95.83%	96.55%	97.41%	97.02%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,029	24	3,316	218	4,587
	N° de atenciones totales	1,059	33	3,524	237	4,853
	% (TEAP)	97.17%	72.73%	94.10%	91.98%	94.52%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	319	19	5,056	55	5,449
	N° de atenciones totales	389	21	5,880	72	6,362
	% (TEAP)	82.01%	90.48%	85.99%	76.39%	85.65%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,169	340	5,209	958	8,676
	N° de atenciones totales	2,415	393	5,820	1,081	9,709
	% (TEAP)	89.81%	86.51%	89.50%	88.62%	89.36%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,503	75	2,835	676	5,089
	N° de atenciones totales	1,732	91	3,160	771	5,754
	% (TEAP)	86.78%	82.42%	89.72%	87.68%	88.44%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	383	80	3,736	225	4,424
	N° de atenciones totales	424	84	4,113	249	4,870
	% (TEAP)	90.33%	95.24%	90.83%	90.36%	90.84%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	567	117	4,384	560	5,628
	N° de atenciones totales	612	134	4,680	605	6,031
	% (TEAP)	92.65%	87.31%	93.68%	92.56%	93.32%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	112	32	2,543	1	2,688
	N° de atenciones totales	117	39	3,070	4	3,230
	% (TEAP)	95.73%	82.05%	82.83%	25.00%	83.22%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	834	74	1,450	144	2,502
	N° de atenciones totales	1,300	130	2,389	231	4,050
	% (TEAP)	64.15%	56.92%	60.69%	62.34%	61.78%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,187	217	4,562	810	6,776
	N° de atenciones totales	1,232	220	4,703	843	6,998
	% (TEAP)	96.35%	98.64%	97.00%	96.09%	96.83%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,103	183	3,718	401	5,405
	N° de atenciones totales	1,712	301	5,448	613	8,074
	% (TEAP)	64.43%	60.80%	68.25%	65.42%	66.94%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	795	105	4,537	360	5,797
	N° de atenciones totales	875	112	4,846	392	6,225
	% (TEAP)	90.86%	93.75%	93.62%	91.84%	93.12%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	450	77	2,145	107	2,779
	N° de atenciones totales	486	83	2,331	115	3,015
	% (TEAP)	92.59%	92.77%	92.02%	93.04%	92.17%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,445	182	4,269	263	7,159
	N° de atenciones totales	2,639	193	4,572	287	7,691
	% (TEAP)	92.65%	94.30%	93.37%	91.64%	93.08%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	892	309	6,597	1,026	8,824
	N° de atenciones totales	1,049	340	7,572	1,183	10,144
	% (TEAP)	85.03%	90.88%	87.12%	86.73%	86.99%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	242	10	267	28	547
	N° de atenciones totales	243	10	271	28	552
	% (TEAP)	99.59%	100.00%	98.52%	100.00%	99.09%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,075	493	8,414	1,674	13,656
	N° de atenciones totales	3,713	627	9,977	2,025	16,342
	% (TEAP)	82.82%	78.63%	84.33%	82.67%	83.56%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,097	76	2,871	417	4,461
	N° de atenciones totales	1,261	96	3,261	495	5,113
	% (TEAP)	86.99%	79.17%	88.04%	84.24%	87.25%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,065	96	3,836	339	5,336
	N° de atenciones totales	1,257	112	4,409	409	6,187
	% (TEAP)	84.73%	85.71%	87.00%	82.89%	86.25%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,250	141	1,142	236	2,769
	N° de atenciones totales	2,410	280	1,812	479	4,981
	% (TEAP)	51.87%	50.36%	63.02%	49.27%	55.59%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,246	180	4,349	380	6,155
	N° de atenciones totales	1,363	198	4,666	404	6,631
	% (TEAP)	91.42%	90.91%	93.21%	94.06%	92.82%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,352	154	1,869	278	3,653
	N° de atenciones totales	1,724	186	2,254	375	4,539
	% (TEAP)	78.42%	82.80%	82.92%	74.13%	80.48%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	72	28	2,397	14	2,511
	N° de atenciones totales	74	40	2,814	19	2,947
	% (TEAP)	97.30%	70.00%	85.18%	73.68%	85.21%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	690	52	2,249	413	3,404
	N° de atenciones totales	775	62	2,633	491	3,961
	% (TEAP)	89.03%	83.87%	85.42%	84.11%	85.94%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,435	165	4,176	400	6,176
	N° de atenciones totales	1,604	184	4,768	454	7,010

	% (TEAP)	89.46%	89.67%	87.58%	88.11%	88.10%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	564	49	2,294	225	3,132
	N° de atenciones totales	576	52	2,452	242	3,322
	% (TEAP)	97.92%	94.23%	93.56%	92.98%	94.28%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,091	330	5,790	892	9,103
	N° de atenciones totales	2,652	417	6,891	1,117	11,077
	% (TEAP)	78.85%	79.14%	84.02%	79.86%	82.18%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	804	133	2,289	531	3,757
	N° de atenciones totales	967	157	2,774	673	4,571
	% (TEAP)	83.14%	84.71%	82.52%	78.90%	82.19%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,223	12	1,459	54	2,748
	N° de atenciones totales	1,521	16	1,729	71	3,337
	% (TEAP)	80.41%	75.00%	84.38%	76.06%	82.35%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	390	122	3,300	298	4,110
	N° de atenciones totales	562	177	4,362	420	5,521
	% (TEAP)	69.40%	68.93%	75.65%	70.95%	74.44%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	680	126	4,626	245	5,677
	N° de atenciones totales	774	138	5,122	273	6,307
	% (TEAP)	87.86%	91.30%	90.32%	89.74%	90.01%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	52	62	1,254	86	1,454
	N° de atenciones totales	60	92	1,631	111	1,894
	% (TEAP)	86.67%	67.39%	76.89%	77.48%	76.77%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	711	71	1,378	82	2,242
	N° de atenciones totales	1,024	104	1,819	104	3,051
	% (TEAP)	69.43%	68.27%	75.76%	78.85%	73.48%
CACe ABANCAY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	247	207	1,144	116	1,714
	N° de atenciones totales	283	229	1,321	123	1,956
	% (TEAP)	87.28%	90.39%	86.60%	94.31%	87.63%
CACe ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	482	328	3,429	804	5,043
	N° de atenciones totales	499	343	3,543	862	5,247
	% (TEAP)	96.59%	95.63%	96.78%	93.27%	96.11%
CACe CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,179	244	4,766	912	9,101
	N° de atenciones totales	3,397	305	5,455	1,137	10,294
	% (TEAP)	93.58%	80.00%	87.37%	80.21%	88.41%
CACe CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	208	71	727	76	1,082
	N° de atenciones totales	219	75	755	78	1,127
	% (TEAP)	94.98%	94.67%	96.29%	97.44%	96.01%
CACe CHICLAYO BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	263	181	3,055	523	4,022
	N° de atenciones totales	270	183	3,095	531	4,079
	% (TEAP)	97.41%	98.91%	98.71%	98.49%	98.60%
CACe CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	39	44	769	64	916
	N° de atenciones totales	43	49	955	84	1,131
	% (TEAP)	90.70%	89.80%	80.52%	76.19%	80.99%
CACe CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	183	72	1,790	115	2,160
	N° de atenciones totales	197	76	1,918	126	2,317
	% (TEAP)	92.89%	94.74%	93.33%	91.27%	93.22%
CACe GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,735	251	1,918	445	4,349
	N° de atenciones totales	1,929	290	2,132	515	4,866
	% (TEAP)	89.94%	86.55%	89.96%	86.41%	89.38%
CACe HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,490	595	1,430	581	4,096
	N° de atenciones totales	1,820	741	1,778	737	5,076
	% (TEAP)	81.87%	80.30%	80.43%	78.83%	80.69%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	297	29	2,196	248	2,770
	N° de atenciones totales	305	33	2,223	253	2,814
	% (TEAP)	97.38%	87.88%	98.79%	98.02%	98.44%
CACe LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	208	217	1,311	423	2,159
	N° de atenciones totales	215	234	1,368	438	2,255
	% (TEAP)	96.74%	92.74%	95.83%	96.58%	95.74%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,033	30	2,263	126	3,452
	N° de atenciones totales	1,119	34	2,385	135	3,673
	% (TEAP)	92.31%	88.24%	94.88%	93.33%	93.98%
CACe MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	912	313	5,259	839	7,323
	N° de atenciones totales	983	343	5,653	908	7,887
	% (TEAP)	92.78%	91.25%	93.03%	92.40%	92.85%
CACe MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	175	37	1,537	125	1,874
	N° de atenciones totales	185	37	1,657	141	2,020
	% (TEAP)	94.59%	100.00%	92.76%	88.65%	92.77%
CACe PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,983	528	3,285	718	7,514
	N° de atenciones totales	4,327	845	4,596	1,093	10,861
	% (TEAP)	68.94%	62.49%	71.48%	65.69%	69.18%
CACe PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	407	42	3,224	215	3,888
	N° de atenciones totales	479	50	3,586	248	4,363
	% (TEAP)	84.97%	84.00%	89.91%	86.69%	89.11%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	914	464	1,600	876	3,854
	N° de atenciones totales	1,006	537	1,740	987	4,270
	% (TEAP)	90.85%	86.41%	91.95%	88.75%	90.26%
CACe SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,294	361	2,766	1,204	6,625
	N° de atenciones totales	2,852	452	3,516	1,513	8,333
	% (TEAP)	80.43%	79.87%	78.67%	79.58%	79.50%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,625	338	1,921	609	4,493
	N° de atenciones totales	1,762	403	2,095	688	4,948
	% (TEAP)	92.22%	83.87%	91.69%	88.52%	90.80%
CACe TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,795	151	3,890	497	6,333
	N° de atenciones totales	1,906	168	4,162	532	6,768
	% (TEAP)	94.18%	89.88%	93.46%	93.42%	93.57%
CACe UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,025	117	2,886	623	5,651
	N° de atenciones totales	2,253	140	3,147	719	6,259
	% (TEAP)	89.88%	83.57%	91.71%	86.65%	90.29%
CACe VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,435	351	2,316	579	4,681
	N° de atenciones totales	1,567	371	2,529	612	5,079
	% (TEAP)	91.58%	94.61%	91.58%	94.61%	92.16%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>69,796</b>	<b>10,958</b>	<b>202,147</b>	<b>28,567</b>	<b>311,468</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>82,438</b>	<b>13,271</b>	<b>230,819</b>	<b>33,615</b>	<b>360,143</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>84.66%</b>	<b>82.57%</b>	<b>87.58%</b>	<b>84.98%</b>	<b>86.48%</b>

EMPRESA:

AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

AÑO:

2019

MES:

ABRIL

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	184	6,362	2.89%
CAC AREQUIPA	235	8,363	2.81%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	153	4,472	3.42%
CAC AYACUCHO	40	2,889	1.38%
CAC BEGONIAS	111	4,824	2.30%
CAC BRASIL	199	7,901	2.52%
CAC CAJAMARCA I	178	5,624	3.17%
CAC CHICLAYO I	267	7,481	3.57%
CAC CHICLAYO III	9	2,784	0.32%
CAC CHIMBOTE	106	5,086	2.08%
CAC CHORRILLOS	199	7,848	2.54%
CAC CUSCO	112	6,537	1.71%
CAC CUSCO REAL PLAZA	214	6,362	3.36%
CAC CUSCO 5	164	4,853	3.38%
CAC HUANCAYO	279	9,709	2.87%
CAC HUANUCO	70	5,754	1.22%
CAC HUARAZ	175	4,870	3.59%
CAC ICA EL QUINDE	113	6,031	1.87%
CAC ILO	156	3,230	4.83%
CAC IQUITOS	259	4,050	6.40%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	199	6,998	2.84%
CAC JOCKEY PLAZA	480	8,074	5.95%
CAC JULIACA REAL PLAZA	48	6,225	0.77%
CAC LA MOLINA	58	3,015	1.92%
CAC LARCO	201	7,691	2.61%
CAC MALL DEL SUR	243	10,144	2.40%
CAC MALVITEC	5	552	0.91%
CAC MEGAPLAZA	594	16,342	3.63%
CAC PIURA OPEN PLAZA	116	5,113	2.27%
CAC PIURA REAL PLAZA	184	6,187	2.97%
CAC PORONGOCHE I	385	4,981	7.73%
CAC PRIMAVERA	138	6,631	2.08%
CAC PUCALLPA	229	4,539	5.05%
CAC PUERTO MALDONADO	12	2,947	0.41%
CAC PUNO	146	3,961	3.69%
CAC SALAVERRY	228	7,010	3.25%
CAC SAN ANDRES	72	3,322	2.17%
CAC SAN MIGUEL	432	11,077	3.90%
CAC TACNA	238	4,571	5.21%
CAC TARAPOTO	60	3,337	1.80%
CAC TRUJILLO 1	301	5,521	5.45%
CAC TRUJILLO 2	215	6,307	3.41%
CAC TRUJILLO 4	117	1,894	6.18%
CAC TUMBES	157	3,051	5.15%
CACe ABANCAY	33	1,956	1.69%
CACe ATOCONGO	23	5,247	0.44%
CACe CENTRO CÍVICO	216	10,294	2.10%
CACe CHACHAPOVAS	8	1,127	0.71%
CACe CHICLAYO BALTA	26	4,079	0.64%
CACe CHIMBOTE	33	1,131	2.92%
CACe CHINCHA	15	2,317	0.65%
CACe GAMARRA	62	4,866	1.27%
CACe HUACHO	168	5,076	3.31%
CACe JULIACA	7	2,814	0.25%
CACe LA CULTURA	4	2,255	0.18%
CACe LAMBRAMANI	32	3,673	0.87%
CACe MINKA	154	7,887	1.95%
CACe MOQUEGUA	17	2,020	0.84%
CACe PLAZA LIMA NORTE	447	10,861	4.12%
CACe PORONGOCHE II	157	4,363	3.60%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	58	4,270	1.36%
CACe SANTA ANITA	186	8,333	2.23%
CACe SANTA CLARA	69	4,948	1.39%
CACe TRUJILLO 3	141	6,768	2.08%
CACe UNICACHI	37	6,259	0.59%
CACe VILLA EL SALVADOR	12	5,079	0.24%
<b>TOTAL</b>	<b>9,986</b>	<b>360,143</b>	<b>2.77%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2019  
**MES:** ABRIL  
**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	19,630	1,589,284	1.24%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	38	6,139	0.62%
<b>TOTAL</b>	<b>19,668</b>	<b>1,595,423</b>	<b>1.23%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2019  
**MES:** ABRIL  
**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	1,672,807	1,672,807	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,349	6,349	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	1,337,029	1,589,284	84.13%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,754	6,139	93.73%