

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2019
 MES: MAYO
 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	302.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	273.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	372.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	211.50	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	214.00	0.00%
CAC BRASIL	0.00	341.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	337.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	337.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	223.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	223.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	341.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	272.50	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	271.50	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	294.00	0.00%
CAC HUÁNUCO	0.00	299.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	223.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	368.00	0.00%
CAC ILO	0.00	236.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	220.50	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	214.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	306.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	356.50	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	310.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	192.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	337.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	337.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	356.50	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	341.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	294.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	257.50	0.00%
CAC PUNO	0.00	236.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	272.50	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	372.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	236.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	220.50	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	223.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	337.00	0.00%
CAC TRUJILLO 4	0.00	223.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	223.00	0.00%
CACe ABANCAY	0.00	214.00	0.00%
CACe ATOCONGO	0.00	329.00	0.00%
CACe CENTRO CÍVICO	0.00	372.00	0.00%
CACe CHACHAPOYAS	0.00	225.00	0.00%
CACe CHICLAYO BALTA	0.00	225.00	0.00%
CACe CHIMBOTE	0.00	225.00	0.00%
CACe CHINCHA	0.00	294.00	0.00%
CACe GAMARRA	0.00	214.00	0.00%
CACe HUACHO	0.00	372.00	0.00%
CACe JULIACA	0.00	236.00	0.00%
CACe LA CULTURA	0.00	258.00	0.00%
CACe LAMBRAMANI	0.00	372.00	0.00%
CACe MINKA	0.00	294.00	0.00%
CACe MOQUEGUA	0.00	236.00	0.00%
CACe PLAZA LIMA NORTE	0.00	333.00	0.00%
CACe PORONGOCHÉ II	0.00	356.50	0.00%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	240.00	0.00%
CACe SANTA ANITA	0.00	341.00	0.00%
CACe SANTA CLARA	0.00	306.00	0.00%
CACe TRUJILLO 3	0.00	372.00	0.00%
CACe UNICACHI	0.00	311.50	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	2.00	744.00	0.27%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
Total general	2.00	21823.50	0.01%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2019
 MES: MAYO
 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.	757	122	3,500	350	4,729
	N° de atenciones totales	987	171	4,421	465	6,044
	% (TEAP)	76.70%	71.35%	79.17%	75.27%	78.24%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,042	160	4,205	623	7,030
	N° de atenciones totales	2,764	258	5,288	926	9,236
	% (TEAP)	73.88%	62.02%	79.52%	67.28%	76.12%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	441	53	3,393	106	3,993

	N° de atenciones totales	520	65	4,109	131	4,825
	% (TEAP)	84.81%	81.54%	82.57%	80.92%	82.76%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	965	75	1,402	447	2,889
	N° de atenciones totales	1,015	78	1,474	466	3,033
	% (TEAP)	95.07%	96.15%	95.12%	95.92%	95.25%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,129	231	2,424	429	4,213
	N° de atenciones totales	1,425	274	2,981	549	5,229
	% (TEAP)	79.23%	84.31%	81.31%	78.14%	80.57%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,264	196	4,758	655	6,873
	N° de atenciones totales	1,425	219	5,203	731	7,578
	% (TEAP)	88.70%	89.50%	91.45%	89.60%	90.70%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,765	253	2,517	438	4,973
	N° de atenciones totales	2,036	294	2,838	500	5,668
	% (TEAP)	86.69%	86.05%	88.69%	87.60%	87.74%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,595	220	4,131	442	6,388
	N° de atenciones totales	1,970	263	4,893	534	7,660
	% (TEAP)	80.96%	83.65%	84.43%	82.77%	83.39%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	365	77	2,362	177	2,981
	N° de atenciones totales	372	80	2,417	180	3,049
	% (TEAP)	98.12%	96.25%	97.72%	98.33%	97.77%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,100	146	2,580	274	4,100
	N° de atenciones totales	1,395	181	3,034	332	4,942
	% (TEAP)	78.85%	80.66%	85.04%	82.53%	82.96%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,684	196	3,692	648	6,220
	N° de atenciones totales	2,232	253	4,495	836	7,816
	% (TEAP)	75.45%	77.47%	82.14%	77.51%	79.58%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,148	41	4,742	813	6,744
	N° de atenciones totales	1,171	42	4,825	823	6,861
	% (TEAP)	98.04%	97.62%	98.28%	98.78%	98.29%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	907	15	3,549	205	4,676
	N° de atenciones totales	933	19	3,731	224	4,907
	% (TEAP)	97.21%	78.95%	95.12%	91.52%	95.29%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	266	29	5,108	87	5,490
	N° de atenciones totales	356	37	6,288	103	6,784
	% (TEAP)	74.72%	78.38%	81.23%	84.47%	80.93%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,925	315	4,341	735	7,316
	N° de atenciones totales	2,436	404	5,475	930	9,245
	% (TEAP)	79.02%	77.97%	79.29%	79.03%	79.13%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,621	162	3,512	742	6,037
	N° de atenciones totales	1,764	180	3,819	811	6,574
	% (TEAP)	91.89%	90.00%	91.96%	91.49%	91.83%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	715	76	3,993	271	5,055
	N° de atenciones totales	785	85	4,225	290	5,385
	% (TEAP)	91.08%	89.41%	94.51%	93.45%	93.87%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	882	114	4,368	624	5,988
	N° de atenciones totales	972	124	4,818	673	6,587
	% (TEAP)	90.74%	91.94%	90.66%	92.72%	90.91%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	94	35	3,121	7	3,257
	N° de atenciones totales	96	38	3,464	9	3,607
	% (TEAP)	97.92%	92.11%	90.10%	77.78%	90.30%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	985	68	1,296	195	2,544
	N° de atenciones totales	1,597	107	2,052	299	4,055
	% (TEAP)	61.68%	63.55%	63.16%	65.22%	62.74%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	911	222	4,583	867	6,583
	N° de atenciones totales	951	229	4,728	895	6,803
	% (TEAP)	95.79%	96.94%	96.93%	96.87%	96.77%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,279	264	4,535	605	6,683
	N° de atenciones totales	1,692	326	5,963	797	8,778
	% (TEAP)	75.59%	80.98%	76.05%	75.91%	76.13%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	825	98	4,361	355	5,639
	N° de atenciones totales	959	116	4,931	398	6,404
	% (TEAP)	86.03%	84.48%	88.44%	89.20%	88.05%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	546	54	2,127	127	2,854
	N° de atenciones totales	602	68	2,405	159	3,234
	% (TEAP)	90.70%	79.41%	88.44%	79.87%	88.25%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,159	191	4,401	368	7,119
	N° de atenciones totales	2,505	211	4,903	413	8,032
	% (TEAP)	86.19%	90.52%	89.76%	89.10%	88.63%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	614	303	6,137	1,042	8,096
	N° de atenciones totales	805	316	7,409	1,250	9,780
	% (TEAP)	76.27%	95.89%	82.83%	83.36%	82.78%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	283	6	318	36	643
	N° de atenciones totales	285	6	318	36	645
	% (TEAP)	99.30%	100.00%	100.00%	100.00%	99.69%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,897	447	9,047	1,909	14,300
	N° de atenciones totales	3,492	596	10,538	2,291	16,917
	% (TEAP)	82.96%	75.00%	85.85%	83.33%	84.53%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,213	100	3,062	340	4,715
	N° de atenciones totales	1,370	119	3,497	403	5,389
	% (TEAP)	88.54%	84.03%	87.56%	84.37%	87.49%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	999	99	3,587	425	5,110
	N° de atenciones totales	1,271	123	4,468	555	6,417
	% (TEAP)	78.60%	80.49%	80.28%	76.58%	79.63%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,538	37	1,229	214	3,018
	N° de atenciones totales	2,750	89	1,948	463	5,250
	% (TEAP)	55.93%	41.57%	63.09%	46.22%	57.49%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,248	129	4,056	311	5,744
	N° de atenciones totales	1,511	153	4,667	362	6,693
	% (TEAP)	82.59%	84.31%	86.91%	85.91%	85.82%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,383	130	1,853	217	3,583
	N° de atenciones totales	1,920	205	2,424	307	4,856
	% (TEAP)	72.03%	63.41%	76.44%	70.68%	73.79%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	55	28	3,216	21	3,320
	N° de atenciones totales	56	33	3,591	21	3,701
	% (TEAP)	98.21%	84.85%	89.56%	100.00%	89.71%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	926	31	2,577	417	3,951
	N° de atenciones totales	1,003	39	3,033	519	4,594
	% (TEAP)	92.32%	79.49%	84.97%	80.35%	86.00%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,063	135	3,459	301	4,958
	N° de atenciones totales	1,443	177	4,786	439	6,845

	% (TEAP)	73.67%	76.27%	72.27%	68.56%	72.43%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	520	28	2,414	243	3,205
	N° de atenciones totales	534	40	2,584	270	3,428
	% (TEAP)	97.38%	70.00%	93.42%	90.00%	93.49%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,996	337	5,024	959	8,316
	N° de atenciones totales	2,890	441	6,611	1,317	11,259
	% (TEAP)	69.07%	76.42%	75.99%	72.82%	73.86%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,026	154	2,579	649	4,408
	N° de atenciones totales	1,248	174	3,136	794	5,352
	% (TEAP)	82.21%	88.51%	82.24%	81.74%	82.36%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,288	19	1,547	103	2,957
	N° de atenciones totales	1,716	42	1,908	149	3,815
	% (TEAP)	75.06%	45.24%	81.08%	69.13%	77.51%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	565	223	3,961	440	5,189
	N° de atenciones totales	738	303	4,959	562	6,562
	% (TEAP)	76.56%	73.60%	79.87%	78.29%	79.08%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	703	150	4,561	309	5,723
	N° de atenciones totales	805	167	5,126	347	6,445
	% (TEAP)	87.33%	89.82%	88.98%	89.05%	88.80%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	210	44	1,031	78	1,363
	N° de atenciones totales	247	79	1,526	116	1,968
	% (TEAP)	85.02%	55.70%	67.56%	67.24%	69.26%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,136	84	1,088	132	2,440
	N° de atenciones totales	1,448	106	1,337	165	3,056
	% (TEAP)	78.45%	79.25%	81.38%	80.00%	79.84%
CACe ABANCAY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	299	254	1,269	165	1,987
	N° de atenciones totales	327	296	1,430	192	2,245
	% (TEAP)	91.44%	85.81%	88.74%	85.94%	88.51%
CACe ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	449	329	3,786	1,049	5,613
	N° de atenciones totales	460	336	3,908	1,076	5,780
	% (TEAP)	97.61%	97.92%	96.88%	97.49%	97.11%
CACe CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,658	174	4,071	845	7,748
	N° de atenciones totales	2,944	240	5,052	1,087	9,323
	% (TEAP)	90.29%	72.50%	80.58%	77.74%	83.11%
CACe CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	243	93	1,005	73	1,414
	N° de atenciones totales	252	96	1,052	78	1,478
	% (TEAP)	96.43%	96.88%	95.53%	93.59%	95.67%
CACe CHICLAYO BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	301	168	3,224	619	4,312
	N° de atenciones totales	303	175	3,275	637	4,390
	% (TEAP)	99.34%	96.00%	98.44%	97.17%	98.22%
CACe CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	23	10	732	41	806
	N° de atenciones totales	35	13	841	48	937
	% (TEAP)	65.71%	76.92%	87.04%	85.42%	86.02%
CACe CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	176	86	1,920	146	2,328
	N° de atenciones totales	199	92	2,145	157	2,593
	% (TEAP)	88.44%	93.48%	89.51%	92.99%	89.78%
CACe GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,827	129	2,110	474	4,540
	N° de atenciones totales	1,993	145	2,289	526	4,953
	% (TEAP)	91.67%	88.97%	92.18%	90.11%	91.66%
CACe HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,091	119	1,919	447	4,576
	N° de atenciones totales	2,562	151	2,299	533	5,545
	% (TEAP)	81.62%	78.81%	83.47%	83.86%	82.52%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	476	26	2,511	283	3,296
	N° de atenciones totales	486	27	2,564	285	3,362
	% (TEAP)	97.94%	96.30%	97.93%	99.30%	98.04%
CACe LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	299	255	1,427	536	2,517
	N° de atenciones totales	303	263	1,474	556	2,596
	% (TEAP)	98.68%	96.96%	96.81%	96.40%	96.96%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,660	78	2,131	182	4,051
	N° de atenciones totales	1,713	80	2,199	189	4,181
	% (TEAP)	96.91%	97.50%	96.91%	96.30%	96.89%
CACe MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,011	316	5,602	984	7,913
	N° de atenciones totales	1,076	329	5,860	1,032	8,297
	% (TEAP)	93.96%	96.05%	95.60%	95.35%	95.37%
CACe MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	327	15	1,342	236	1,920
	N° de atenciones totales	360	17	1,495	252	2,124
	% (TEAP)	90.83%	88.24%	89.77%	93.65%	90.40%
CACe PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,151	431	3,703	762	7,047
	N° de atenciones totales	3,726	729	5,811	1,370	11,636
	% (TEAP)	57.73%	59.12%	63.72%	55.62%	60.56%
CACe PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	405	58	3,137	223	3,823
	N° de atenciones totales	480	69	3,594	268	4,411
	% (TEAP)	84.38%	84.06%	87.28%	83.21%	86.67%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,039	437	1,666	818	3,960
	N° de atenciones totales	1,118	492	1,790	916	4,316
	% (TEAP)	92.93%	88.82%	93.07%	89.30%	91.75%
CACe SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,858	605	2,515	1,324	6,302
	N° de atenciones totales	2,274	737	3,132	1,587	7,730
	% (TEAP)	81.71%	82.09%	80.30%	83.43%	81.53%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,833	300	1,799	725	4,657
	N° de atenciones totales	2,082	342	1,999	810	5,233
	% (TEAP)	88.04%	87.72%	89.99%	89.51%	88.99%
CACe TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,791	163	3,814	510	6,278
	N° de atenciones totales	2,205	186	4,335	596	7,322
	% (TEAP)	81.22%	87.63%	87.98%	85.57%	85.74%
CACe UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,349	101	2,903	771	6,124
	N° de atenciones totales	2,570	113	3,153	855	6,691
	% (TEAP)	91.40%	89.38%	92.07%	90.18%	91.53%
CACe VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,669	211	2,454	562	4,896
	N° de atenciones totales	1,799	244	2,742	620	5,405
	% (TEAP)	92.77%	86.48%	89.50%	90.65%	90.58%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	71,968	10,255	204,787	30,511	317,521
	N° de atenciones totales	87,759	12,502	239,085	36,510	375,856
	% (TEAP) - TOTAL	82.01%	82.03%	85.65%	83.57%	84.48%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2019
 MES: MAYO
 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	254	6,044	4.20%
CAC AREQUIPA	279	9,236	3.02%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	141	4,825	2.92%
CAC AYACUCHO	44	3,033	1.45%
CAC BEGONIAS	227	5,229	4.34%
CAC BRASIL	241	7,578	3.18%
CAC CAJAMARCA I	132	5,668	2.33%
CAC CHICLAYO I	254	7,660	3.32%
CAC CHICLAYO III	27	3,049	0.89%
CAC CHIMBOTE	183	4,942	3.70%
CAC CHORRILLOS	297	7,816	3.80%
CAC CUSCO	69	6,861	1.01%
CAC CUSCO REAL PLAZA	362	6,784	5.34%
CAC CUSCO 5	134	4,907	2.73%
CAC HUANCAYO	395	9,245	4.27%
CAC HUANUCO	49	6,574	0.75%
CAC HUARAZ	129	5,385	2.40%
CAC ICA EL QUINDE	142	6,587	2.16%
CAC ILO	129	3,607	3.58%
CAC IQUITOS	249	4,055	6.14%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	214	6,803	3.15%
CAC JOCKEY PLAZA	439	8,778	5.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	68	6,404	1.06%
CAC LA MOLINA	61	3,234	1.89%
CAC LARCO	258	8,032	3.21%
CAC MALL DEL SUR	301	9,780	3.08%
CAC MALVITEC	0	645	0.00%
CAC MEGAPLAZA	648	16,917	3.83%
CAC PIURA OPEN PLAZA	126	5,389	2.34%
CAC PIURA REAL PLAZA	294	6,417	4.58%
CAC PORONGOCHE I	402	5,250	7.66%
CAC PRIMAVERA	207	6,693	3.09%
CAC PUCALLPA	286	4,856	5.89%
CAC PUERTO MALDONADO	16	3,701	0.43%
CAC PUNO	160	4,594	3.48%
CAC SALAVERRY	491	6,845	7.17%
CAC SAN ANDRÉS	68	3,428	1.98%
CAC SAN MIGUEL	545	11,259	4.84%
CAC TACNA	269	5,352	5.03%
CAC TARAPOTO	114	3,815	2.99%
CAC TRUJILLO 1	325	6,562	4.95%
CAC TRUJILLO 2	220	6,445	3.41%
CAC TRUJILLO 4	148	1,968	7.52%
CAC TUMBES	140	3,056	4.58%
CACe ABANCAY	37	2,245	1.65%
CACe ATOCONGO	23	5,780	0.40%
CACe CENTRO CÍVICO	271	9,323	2.91%
CACe CHACHAPOYAS	17	1,478	1.15%
CACe CHICLAYO BALTA	34	4,390	0.77%
CACe CHIMBOTE	26	937	2.77%
CACe CHINCHA	30	2,593	1.16%
CACe GAMARRA	66	4,953	1.33%
CACe HUACHO	167	5,545	3.01%
CACe JULIACA	6	3,362	0.18%
CACe LA CULTURA	21	2,596	0.81%
CACe LAMBRAMANI	37	4,181	0.88%
CACe MINKA	161	8,297	1.94%
CACe MOQUEGUA	16	2,124	0.75%
CACe PLAZA LIMA NORTE	376	11,636	3.23%
CACe PORONGOCHE II	185	4,411	4.19%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	56	4,316	1.30%
CACe SANTA ANITA	174	7,730	2.25%
CACe SANTA CLARA	39	5,233	0.75%
CACe TRUJILLO 3	203	7,322	2.77%
CACe UNICACHI	50	6,691	0.75%
CACe VILLA EL SALVADOR	19	5,405	0.35%
TOTAL	11,551	375,856	3.07%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2019
MES: MAYO
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	28,066	1,724,562	1.63%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	74	6,818	1.09%
TOTAL	28,140	1,731,380	1.63%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2019
MES: MAYO
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	1,779,150	1,779,150	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	7,700	7,700	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	1,476,592	1,724,562	85.62%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,133	6,818	89.95%