

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2019
 MES: JUNIO
 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	290.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	229.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	360.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	192.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	196.00	0.00%
CAC BRASIL	0.00	330.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	325.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	325.00	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	219.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	201.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	277.00	0.00%
CAC HUÁNUCO	0.00	281.50	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	204.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	355.00	0.00%
CAC ILO	0.00	219.50	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	183.17	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	196.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	295.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	344.50	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	320.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	325.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	345.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	330.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	280.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	225.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	225.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	219.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	360.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	222.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	183.17	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	204.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	325.00	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	315.00	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	280.00	0.00%
CACe GAMARRA	0.00	200.00	0.00%
CACe HUACHO	0.00	356.00	0.00%
CACe JULIACA	0.00	216.00	0.00%
CACe LA CULTURA	0.00	225.00	0.00%
CACe LAMBRAMANI	0.00	360.00	0.00%
CACe MINKA	0.00	280.00	0.00%
CACe MOQUEGUA	0.00	216.00	0.00%
CACe PLAZA LIMA NORTE	0.00	313.00	0.00%
CACe PORONGOCHÉ II	0.00	345.00	0.00%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	225.00	0.00%
CACe SANTA ANITA	0.00	330.00	0.00%
CACe SANTA CLARA	0.00	295.00	0.00%
CACe TRUJILLO 3	0.00	360.00	0.00%
CACe UNICACHI	0.00	297.50	0.00%
CACe VILLA EL SALVADOR	0.00	220.00	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	3.15	720.00	0.44%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	720.00	0.00%
Total general	3.15	20507.34	0.02%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2019
 MES: JUNIO
 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.	626	177	4,390	338	5,531
	N° de atenciones totales	690	214	4,797	390	6,091
	% (TEAP)	90.72%	82.71%	91.52%	86.67%	90.81%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,444	163	3,119	518	5,244
	N° de atenciones totales	2,003	272	4,512	822	7,609
	% (TEAP)	72.09%	59.93%	69.13%	63.02%	68.92%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	399	40	3,131	136	3,706

	N° de atenciones totales	437	52	3,467	152	4,108
	% (TEAP)	91.30%	76.92%	90.31%	89.47%	90.21%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	639	34	1,313	388	2,374
	N° de atenciones totales	682	36	1,398	422	2,538
	% (TEAP)	93.70%	94.44%	93.92%	91.94%	93.54%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	797	174	2,352	398	3,721
	N° de atenciones totales	1,004	234	2,757	525	4,520
	% (TEAP)	79.38%	74.36%	85.31%	75.81%	82.32%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,259	263	4,528	542	6,592
	N° de atenciones totales	1,391	283	4,826	592	7,092
	% (TEAP)	90.51%	92.93%	93.83%	91.55%	92.95%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,749	263	2,453	417	4,882
	N° de atenciones totales	1,951	291	2,782	490	5,514
	% (TEAP)	89.65%	90.38%	88.17%	85.10%	88.54%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,208	208	4,239	428	6,083
	N° de atenciones totales	1,478	268	5,145	510	7,401
	% (TEAP)	81.73%	77.61%	82.39%	83.92%	82.19%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	356	87	2,187	128	2,758
	N° de atenciones totales	358	88	2,216	128	2,790
	% (TEAP)	99.44%	98.86%	98.69%	100.00%	98.85%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,083	175	2,578	355	4,191
	N° de atenciones totales	1,178	192	2,792	382	4,544
	% (TEAP)	91.94%	91.15%	92.34%	92.93%	92.23%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,585	187	3,900	631	6,303
	N° de atenciones totales	1,875	240	4,453	743	7,311
	% (TEAP)	84.53%	77.92%	87.58%	84.93%	86.21%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	765	29	3,762	473	5,029
	N° de atenciones totales	781	30	3,880	490	5,181
	% (TEAP)	97.95%	96.67%	96.96%	96.53%	97.07%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	538	29	2,581	140	3,288
	N° de atenciones totales	560	34	2,735	153	3,482
	% (TEAP)	96.07%	85.29%	94.37%	91.50%	94.43%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	463	50	4,474	139	5,126
	N° de atenciones totales	549	62	5,404	165	6,180
	% (TEAP)	84.34%	80.65%	82.79%	84.24%	82.94%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,873	321	3,867	769	6,830
	N° de atenciones totales	2,407	405	4,985	961	8,758
	% (TEAP)	77.81%	79.26%	77.57%	80.02%	77.99%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,814	111	3,712	740	6,377
	N° de atenciones totales	1,897	115	3,876	784	6,672
	% (TEAP)	95.62%	96.52%	95.77%	94.39%	95.58%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	676	65	3,387	300	4,428
	N° de atenciones totales	693	67	3,486	303	4,549
	% (TEAP)	97.55%	97.01%	97.16%	99.01%	97.34%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	756	78	4,172	655	5,661
	N° de atenciones totales	805	87	4,431	692	6,015
	% (TEAP)	93.91%	89.66%	94.15%	94.65%	94.11%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	302	11	2,067	97	2,477
	N° de atenciones totales	375	19	2,654	122	3,170
	% (TEAP)	80.53%	57.89%	77.88%	79.51%	78.14%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,145	84	1,545	220	2,994
	N° de atenciones totales	1,380	122	1,886	267	3,655
	% (TEAP)	82.97%	68.85%	81.92%	82.40%	81.92%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	934	269	4,304	786	6,293
	N° de atenciones totales	970	288	4,487	825	6,570
	% (TEAP)	96.29%	93.40%	95.92%	95.27%	95.78%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,321	339	5,036	478	7,174
	N° de atenciones totales	1,546	362	5,855	594	8,357
	% (TEAP)	85.45%	93.65%	86.01%	80.47%	85.84%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	730	148	4,351	369	5,598
	N° de atenciones totales	842	160	4,850	420	6,272
	% (TEAP)	86.70%	92.50%	89.71%	87.86%	89.25%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	406	37	1,945	84	2,472
	N° de atenciones totales	425	40	2,024	86	2,575
	% (TEAP)	95.53%	92.50%	96.10%	97.67%	96.00%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,109	174	3,942	306	6,531
	N° de atenciones totales	2,250	183	4,161	329	6,923
	% (TEAP)	93.73%	95.08%	94.74%	93.01%	94.34%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	678	260	6,220	721	7,879
	N° de atenciones totales	857	269	7,379	889	9,394
	% (TEAP)	79.11%	96.65%	84.29%	81.10%	83.87%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	233	9	284	33	559
	N° de atenciones totales	233	9	285	33	560
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	99.65%	100.00%	99.82%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,048	581	10,573	1,892	16,094
	N° de atenciones totales	3,690	727	11,886	2,168	18,471
	% (TEAP)	82.60%	79.92%	88.95%	87.27%	87.13%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,055	80	2,787	341	4,263
	N° de atenciones totales	1,171	93	3,093	391	4,748
	% (TEAP)	90.09%	86.02%	90.11%	87.21%	89.79%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	845	108	4,259	332	5,544
	N° de atenciones totales	962	126	4,768	375	6,231
	% (TEAP)	87.84%	85.71%	89.32%	88.53%	88.97%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,890	65	1,982	295	4,232
	N° de atenciones totales	2,620	120	2,565	461	5,766
	% (TEAP)	72.14%	54.17%	77.27%	63.99%	73.40%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	859	144	3,636	378	5,017
	N° de atenciones totales	1,024	166	4,135	423	5,748
	% (TEAP)	83.89%	86.75%	87.93%	89.36%	87.28%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,596	227	2,633	264	4,720
	N° de atenciones totales	1,772	263	2,894	291	5,220
	% (TEAP)	90.07%	86.31%	90.98%	90.72%	90.42%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	38	6	2,841	9	2,894
	N° de atenciones totales	41	8	3,144	11	3,204
	% (TEAP)	92.68%	75.00%	90.36%	81.82%	90.32%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	565	25	1,590	270	2,450
	N° de atenciones totales	648	29	2,034	394	3,105
	% (TEAP)	87.19%	86.21%	78.17%	68.53%	78.90%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,199	204	3,876	390	5,669
	N° de atenciones totales	1,379	234	4,361	457	6,431

	% (TEAP)	86.95%	87.18%	88.88%	85.34%	88.15%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	308	22	1,861	193	2,384
	N° de atenciones totales	316	28	2,120	231	2,695
	% (TEAP)	97.47%	78.57%	87.78%	83.55%	88.46%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,285	460	4,884	1,051	8,680
	N° de atenciones totales	2,852	517	5,876	1,365	10,610
	% (TEAP)	80.12%	88.97%	83.12%	77.00%	81.81%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	746	142	1,724	500	3,112
	N° de atenciones totales	1,052	192	2,447	728	4,419
	% (TEAP)	70.91%	73.96%	70.45%	68.68%	70.42%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,024	16	1,532	161	2,733
	N° de atenciones totales	1,347	24	1,902	207	3,480
	% (TEAP)	76.02%	66.67%	80.55%	77.78%	78.53%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	540	286	4,485	427	5,738
	N° de atenciones totales	591	320	4,778	452	6,141
	% (TEAP)	91.37%	89.38%	93.87%	94.47%	93.44%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	567	158	4,260	256	5,241
	N° de atenciones totales	611	162	4,542	275	5,590
	% (TEAP)	92.80%	97.53%	93.79%	93.09%	93.76%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	385	65	1,075	76	1,601
	N° de atenciones totales	435	69	1,173	91	1,768
	% (TEAP)	88.51%	94.20%	91.65%	83.52%	90.55%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,004	91	1,311	136	2,542
	N° de atenciones totales	1,205	114	1,552	161	3,032
	% (TEAP)	83.32%	79.82%	84.47%	84.47%	83.84%
CACe ABANCAY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	282	222	1,312	137	1,953
	N° de atenciones totales	293	230	1,387	143	2,053
	% (TEAP)	96.25%	96.52%	94.59%	95.80%	95.13%
CACe ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	450	253	3,502	791	4,996
	N° de atenciones totales	490	273	3,751	834	5,348
	% (TEAP)	91.84%	92.67%	93.36%	94.84%	93.42%
CACe CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,795	236	4,810	906	8,747
	N° de atenciones totales	2,988	285	5,463	1,052	9,788
	% (TEAP)	93.54%	82.81%	88.05%	86.12%	89.36%
CACe CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	152	60	839	58	1,109
	N° de atenciones totales	155	60	855	58	1,128
	% (TEAP)	98.06%	100.00%	98.13%	100.00%	98.32%
CACe CHICLAYO BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	217	158	2,778	504	3,657
	N° de atenciones totales	220	159	2,816	512	3,707
	% (TEAP)	98.64%	99.37%	98.65%	98.44%	98.65%
CACe CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	36	11	880	54	981
	N° de atenciones totales	40	13	985	60	1,098
	% (TEAP)	90.00%	84.62%	89.34%	90.00%	89.34%
CACe CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	103	105	1,925	155	2,288
	N° de atenciones totales	115	113	2,074	167	2,469
	% (TEAP)	89.57%	92.92%	92.82%	92.81%	92.67%
CACe GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,653	89	2,260	546	4,548
	N° de atenciones totales	1,722	94	2,372	561	4,749
	% (TEAP)	95.99%	94.68%	95.28%	97.33%	95.77%
CACe HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,874	91	2,419	443	4,827
	N° de atenciones totales	2,083	115	2,640	497	5,335
	% (TEAP)	89.97%	79.13%	91.63%	89.13%	90.48%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	337	19	2,145	238	2,739
	N° de atenciones totales	348	19	2,202	246	2,815
	% (TEAP)	96.84%	100.00%	97.41%	96.75%	97.30%
CACe LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	247	380	1,067	384	2,078
	N° de atenciones totales	251	388	1,093	389	2,121
	% (TEAP)	98.41%	97.94%	97.62%	98.71%	97.97%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,415	86	1,985	196	3,682
	N° de atenciones totales	1,455	89	2,027	207	3,778
	% (TEAP)	97.25%	96.63%	97.93%	94.69%	97.46%
CACe MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	732	309	4,962	938	6,941
	N° de atenciones totales	788	321	5,193	983	7,285
	% (TEAP)	92.89%	96.26%	95.55%	95.42%	95.28%
CACe MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	213	21	1,353	244	1,831
	N° de atenciones totales	221	22	1,412	253	1,908
	% (TEAP)	96.38%	95.45%	95.82%	96.44%	95.96%
CACe PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,737	414	5,251	1,209	10,611
	N° de atenciones totales	4,668	520	6,417	1,478	13,083
	% (TEAP)	80.06%	79.62%	81.83%	81.80%	81.11%
CACe PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	348	64	3,089	227	3,728
	N° de atenciones totales	406	75	3,485	248	4,214
	% (TEAP)	85.71%	85.33%	88.64%	91.53%	88.47%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	810	306	1,540	897	3,553
	N° de atenciones totales	866	350	1,658	986	3,860
	% (TEAP)	93.53%	87.43%	92.88%	90.97%	92.05%
CACe SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,702	529	3,005	1,271	7,507
	N° de atenciones totales	3,000	610	3,400	1,477	8,487
	% (TEAP)	90.07%	86.72%	88.38%	86.05%	88.45%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,042	210	1,779	624	4,655
	N° de atenciones totales	2,281	237	1,942	676	5,136
	% (TEAP)	89.52%	88.61%	91.61%	92.31%	90.63%
CACe TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,786	213	3,989	426	6,414
	N° de atenciones totales	2,009	245	4,520	481	7,255
	% (TEAP)	88.90%	86.94%	88.25%	88.57%	88.41%
CACe UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,432	92	3,557	717	6,798
	N° de atenciones totales	2,569	97	3,757	754	7,177
	% (TEAP)	94.67%	94.85%	94.68%	95.09%	94.72%
CACe VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,232	169	2,088	498	3,987
	N° de atenciones totales	1,395	193	2,390	573	4,551
	% (TEAP)	88.32%	87.56%	87.36%	86.91%	87.61%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	69,437	10,502	201,683	29,023	310,645
	N° de atenciones totales	79,696	12,122	226,632	33,385	351,835
	% (TEAP) - TOTAL	87.13%	86.64%	88.99%	86.93%	88.29%

EMPRESA:

AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

AÑO:

2019

MES:

JUNIO

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	150	6,091	2.46%
CAC AREQUIPA	255	7,609	3.35%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	76	4,108	1.85%
CAC AYACUCHO	29	2,538	1.14%
CAC BEGONIAS	156	4,520	3.45%
CAC BRASIL	182	7,092	2.57%
CAC CAJAMARCA I	129	5,514	2.34%
CAC CHICLAYO I	303	7,401	4.09%
CAC CHICLAYO III	10	2,790	0.36%
CAC CHIMBOTE	95	4,544	2.09%
CAC CHORRILLOS	233	7,311	3.19%
CAC CUSCO	83	5,181	1.60%
CAC CUSCO REAL PLAZA	268	6,180	4.34%
CAC CUSCO 5	97	3,482	2.79%
CAC HUANCAYO	346	8,758	3.95%
CAC HUANUCO	70	6,672	1.05%
CAC HUARAZ	104	4,549	2.29%
CAC ICA EL QUINDE	94	6,015	1.56%
CAC ILO	219	3,170	6.91%
CAC IQUITOS	132	3,655	3.61%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	239	6,570	3.64%
CAC JOCKEY PLAZA	276	8,357	3.30%
CAC JULIACA REAL PLAZA	29	6,272	0.46%
CAC LA MOLINA	37	2,575	1.44%
CAC LARCO	192	6,923	2.77%
CAC MALL DEL SUR	292	9,394	3.11%
CAC MALVITEC	1	560	0.18%
CAC MEGAPLAZA	551	18,471	2.98%
CAC PIURA OPEN PLAZA	83	4,748	1.75%
CAC PIURA REAL PLAZA	224	6,231	3.59%
CAC PORONGOCHÉ I	274	5,766	4.75%
CAC PRIMAVERA	157	5,748	2.73%
CAC PUCALLPA	166	5,220	3.18%
CAC PUERTO MALDONADO	14	3,204	0.44%
CAC PUNO	104	3,105	3.35%
CAC SALAVERRY	231	6,431	3.59%
CAC SAN ANDRES	62	2,695	2.30%
CAC SAN MIGUEL	444	10,610	4.18%
CAC TACNA	330	4,419	7.47%
CAC TARAPOTO	105	3,480	3.02%
CAC TRUJILLO 1	177	6,141	2.88%
CAC TRUJILLO 2	115	5,590	2.06%
CAC TRUJILLO 4	49	1,768	2.77%
CAC TUMBES	86	3,032	2.84%
CACe ABANCAY	20	2,053	0.97%
CACe ATOCONGO	75	5,348	1.40%
CACe CENTRO CÍVICO	251	9,788	2.56%
CACe CHACHAPOYAS	7	1,128	0.62%
CACe CHICLAYO BALTA	19	3,707	0.51%
CACe CHIMBOTE	25	1,098	2.28%
CACe CHINCHA	18	2,469	0.73%
CACe GAMARRA	55	4,749	1.16%
CACe HUACHO	48	5,335	0.90%
CACe JULIACA	6	2,815	0.21%
CACe LA CULTURA	7	2,121	0.33%
CACe LAMBRAMANI	36	3,778	0.95%
CACe MINKA	117	7,285	1.61%
CACe MOQUEGUA	5	1,908	0.26%
CACe PLAZA LIMA NORTE	396	13,083	3.03%
CACe PORONGOCHÉ II	192	4,214	4.56%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	36	3,860	0.93%
CACe SANTA ANITA	167	8,487	1.97%
CACe SANTA CLARA	39	5,136	0.76%
CACe TRUJILLO 3	197	7,255	2.72%
CACe UNICACHI	43	7,177	0.60%
CACe VILLA EL SALVADOR	19	4,551	0.42%
TOTAL	9,047	351,835	2.57%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2019
MES: JUNIO
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	18,925	1,565,880	1.21%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	49	6,045	0.81%
TOTAL	18,974	1,571,925	1.21%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2019
MES: JUNIO
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	1,620,314	1,620,314	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,367	6,367	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	1,372,956	1,565,880	87.68%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,636	6,045	93.23%