

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2019
 MES: JULIO
 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	248.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	372.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	209.67	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	248.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	248.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	294.00	0.00%
CAC HUÁNUCO	0.00	298.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	223.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	368.00	0.00%
CAC ILO	0.00	248.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	209.67	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	238.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	247.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	248.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	372.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	248.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	209.67	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	21717.01	0.01%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2019
 MES: JULIO
 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.	797	188	4,214	357	5,556
	N° de atenciones totales	885	205	4,707	399	6,196
	% (TEAP)	90.06%	91.71%	89.53%	89.47%	89.67%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,577	160	3,121	555	5,413
	N° de atenciones totales	2,232	303	4,724	879	8,138
	% (TEAP)	70.65%	52.81%	66.07%	63.14%	66.52%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	405	39	2,897	152	3,493

	N° de atenciones totales	454	48	3,292	178	3,972
	% (TEAP)	89.21%	81.25%	88.00%	85.39%	87.94%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	758	56	1,579	460	2,853
	N° de atenciones totales	799	58	1,691	483	3,031
	% (TEAP)	94.87%	96.55%	93.38%	95.24%	94.13%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,042	168	2,442	514	4,166
	N° de atenciones totales	1,309	234	2,943	643	5,129
	% (TEAP)	79.60%	71.79%	82.98%	79.94%	81.22%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,237	237	4,335	594	6,403
	N° de atenciones totales	1,422	260	4,765	663	7,110
	% (TEAP)	86.99%	91.15%	90.98%	89.59%	90.06%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,973	280	2,768	461	5,482
	N° de atenciones totales	2,197	313	3,095	512	6,117
	% (TEAP)	89.80%	89.46%	89.43%	90.04%	89.62%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,223	215	4,014	358	5,810
	N° de atenciones totales	1,518	286	5,320	476	7,600
	% (TEAP)	80.57%	75.17%	75.45%	75.21%	76.45%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	321	87	2,599	149	3,156
	N° de atenciones totales	323	90	2,627	153	3,193
	% (TEAP)	99.38%	96.67%	98.93%	97.39%	98.84%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,390	178	2,905	497	4,970
	N° de atenciones totales	1,482	197	3,056	522	5,257
	% (TEAP)	93.79%	90.36%	95.06%	95.21%	94.54%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,245	195	3,953	484	5,877
	N° de atenciones totales	1,645	258	4,938	629	7,470
	% (TEAP)	75.68%	75.58%	80.05%	76.95%	78.67%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,281	21	4,071	680	6,053
	N° de atenciones totales	1,292	22	4,176	694	6,184
	% (TEAP)	99.15%	95.45%	97.49%	97.98%	97.88%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	720	32	3,238	165	4,155
	N° de atenciones totales	744	46	3,501	185	4,476
	% (TEAP)	96.77%	69.57%	92.49%	89.19%	92.83%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	549	74	4,404	226	5,253
	N° de atenciones totales	680	100	5,273	268	6,321
	% (TEAP)	80.74%	74.00%	83.52%	84.33%	83.10%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,307	391	5,601	854	9,153
	N° de atenciones totales	2,589	445	6,191	960	10,185
	% (TEAP)	89.11%	87.87%	90.47%	88.96%	89.87%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,945	88	3,557	768	6,358
	N° de atenciones totales	2,081	94	3,810	876	6,861
	% (TEAP)	93.46%	93.62%	93.36%	87.67%	92.67%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	766	70	3,906	364	5,106
	N° de atenciones totales	786	71	4,003	378	5,238
	% (TEAP)	97.46%	98.59%	97.58%	96.30%	97.48%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	925	99	4,514	651	6,189
	N° de atenciones totales	965	109	4,774	690	6,538
	% (TEAP)	95.85%	90.83%	94.55%	94.35%	94.66%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	398	2	2,365	147	2,912
	N° de atenciones totales	508	6	3,072	200	3,786
	% (TEAP)	78.35%	33.33%	76.99%	73.50%	76.91%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,179	90	1,458	221	2,948
	N° de atenciones totales	1,646	123	1,958	326	4,053
	% (TEAP)	71.63%	73.17%	74.46%	67.79%	72.74%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,225	303	4,504	676	6,708
	N° de atenciones totales	1,334	333	4,892	742	7,301
	% (TEAP)	91.83%	90.99%	92.07%	91.11%	91.88%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,384	360	5,367	613	7,724
	N° de atenciones totales	1,662	386	6,173	749	8,970
	% (TEAP)	83.27%	93.26%	86.94%	81.84%	86.11%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	885	160	3,849	401	5,295
	N° de atenciones totales	1,025	180	4,295	450	5,950
	% (TEAP)	86.34%	88.89%	89.62%	89.11%	88.99%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	362	29	1,874	126	2,391
	N° de atenciones totales	433	35	2,222	162	2,852
	% (TEAP)	83.60%	82.86%	84.34%	77.78%	83.84%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,736	147	3,027	148	5,058
	N° de atenciones totales	2,482	207	4,176	247	7,112
	% (TEAP)	69.94%	71.01%	72.49%	59.92%	71.12%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	915	263	5,926	463	7,567
	N° de atenciones totales	1,196	276	7,591	684	9,747
	% (TEAP)	76.51%	95.29%	78.07%	67.69%	77.63%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	275	10	352	37	674
	N° de atenciones totales	278	10	355	38	681
	% (TEAP)	98.92%	100.00%	99.15%	97.37%	98.97%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,494	628	10,387	2,039	15,548
	N° de atenciones totales	3,207	741	11,921	2,399	18,268
	% (TEAP)	77.77%	84.75%	87.13%	84.99%	85.11%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,204	77	3,321	306	4,908
	N° de atenciones totales	1,346	91	3,661	350	5,448
	% (TEAP)	89.45%	84.62%	90.71%	87.43%	90.09%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	699	108	4,852	384	6,043
	N° de atenciones totales	822	137	5,656	457	7,072
	% (TEAP)	85.04%	78.83%	85.79%	84.03%	85.45%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,784	60	2,123	301	4,268
	N° de atenciones totales	2,640	98	2,781	488	6,007
	% (TEAP)	67.58%	61.22%	76.34%	61.68%	71.05%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	926	153	3,979	305	5,363
	N° de atenciones totales	1,064	178	4,433	365	6,040
	% (TEAP)	87.03%	85.96%	89.76%	83.56%	88.79%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,353	226	3,002	215	4,796
	N° de atenciones totales	1,648	274	3,525	253	5,700
	% (TEAP)	82.10%	82.48%	85.16%	84.98%	84.14%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	33	12	3,517	10	3,572
	N° de atenciones totales	34	12	3,793	12	3,851
	% (TEAP)	97.06%	100.00%	92.72%	83.33%	92.76%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	582	22	2,285	352	3,241
	N° de atenciones totales	628	31	2,794	478	3,931
	% (TEAP)	92.68%	70.97%	81.78%	73.64%	82.45%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,024	180	3,942	330	5,476
	N° de atenciones totales	1,310	207	4,726	425	6,668

	% (TEAP)	78.17%	86.96%	83.41%	77.65%	82.12%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	317	6	1,993	253	2,569
	N° de atenciones totales	324	8	2,344	295	2,971
	% (TEAP)	97.84%	75.00%	85.03%	85.76%	86.47%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,369	452	5,608	1,133	9,562
	N° de atenciones totales	3,040	499	6,647	1,460	11,646
	% (TEAP)	77.93%	90.58%	84.37%	77.60%	82.11%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,025	206	2,225	574	4,030
	N° de atenciones totales	1,295	277	2,849	756	5,177
	% (TEAP)	79.15%	74.37%	78.10%	75.93%	77.84%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,198	11	1,196	113	2,518
	N° de atenciones totales	1,706	19	1,624	152	3,501
	% (TEAP)	70.22%	57.89%	73.65%	74.34%	71.92%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	674	271	4,698	480	6,123
	N° de atenciones totales	739	307	5,284	530	6,860
	% (TEAP)	91.20%	88.27%	88.91%	90.57%	89.26%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	668	155	4,161	200	5,184
	N° de atenciones totales	758	174	4,719	236	5,887
	% (TEAP)	88.13%	89.08%	88.18%	84.75%	88.06%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	566	70	810	80	1,526
	N° de atenciones totales	643	75	910	89	1,717
	% (TEAP)	88.02%	93.33%	89.01%	89.89%	88.88%
CACe TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,016	120	1,398	134	2,668
	N° de atenciones totales	1,324	155	1,828	171	3,478
	% (TEAP)	76.74%	77.42%	76.48%	78.36%	76.71%
CACe ABANCAI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	273	250	1,292	144	1,959
	N° de atenciones totales	292	271	1,416	162	2,141
	% (TEAP)	93.49%	92.25%	91.24%	88.89%	91.50%
CACe ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	494	272	3,077	757	4,600
	N° de atenciones totales	536	297	3,352	839	5,024
	% (TEAP)	92.16%	91.58%	91.80%	90.23%	91.56%
CACe CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,723	220	4,564	858	8,365
	N° de atenciones totales	2,988	263	5,145	1,003	9,399
	% (TEAP)	91.13%	83.65%	88.71%	85.54%	89.00%
CACe CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	204	70	923	80	1,277
	N° de atenciones totales	209	73	971	84	1,337
	% (TEAP)	97.61%	95.89%	95.06%	95.24%	95.51%
CACe CHICLAYO BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	249	194	2,521	461	3,425
	N° de atenciones totales	254	200	2,567	480	3,501
	% (TEAP)	98.03%	97.00%	98.21%	96.04%	97.83%
CACe CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	83	17	1,095	70	1,265
	N° de atenciones totales	110	27	1,304	80	1,521
	% (TEAP)	75.45%	62.96%	83.97%	87.50%	83.17%
CACe CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	131	86	2,084	128	2,429
	N° de atenciones totales	146	93	2,289	139	2,667
	% (TEAP)	89.73%	92.47%	91.04%	92.09%	91.08%
CACe GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,815	66	2,657	489	5,027
	N° de atenciones totales	1,970	78	2,904	533	5,485
	% (TEAP)	92.13%	84.62%	91.49%	91.74%	91.65%
CACe HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,938	76	2,552	434	5,000
	N° de atenciones totales	2,215	90	2,898	502	5,705
	% (TEAP)	87.49%	84.44%	88.06%	86.45%	87.64%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	323	17	2,348	270	2,958
	N° de atenciones totales	328	17	2,386	273	3,004
	% (TEAP)	98.48%	100.00%	98.41%	98.90%	98.47%
CACe LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	283	429	1,247	761	2,720
	N° de atenciones totales	288	439	1,278	775	2,780
	% (TEAP)	98.26%	97.72%	97.57%	98.19%	97.84%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,427	104	1,815	213	3,559
	N° de atenciones totales	1,492	113	1,886	220	3,711
	% (TEAP)	95.64%	92.04%	96.24%	96.82%	95.90%
CACe MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	669	307	4,696	852	6,524
	N° de atenciones totales	747	345	5,171	937	7,200
	% (TEAP)	89.56%	88.99%	90.81%	90.93%	90.61%
CACe MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	259	19	1,584	187	2,049
	N° de atenciones totales	270	19	1,635	193	2,117
	% (TEAP)	95.93%	100.00%	96.88%	96.89%	96.79%
CACe PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4,870	239	3,480	1,157	9,746
	N° de atenciones totales	5,769	318	4,112	1,634	11,833
	% (TEAP)	84.42%	75.16%	84.63%	70.81%	82.36%
CACe PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	307	136	3,283	206	3,932
	N° de atenciones totales	349	148	3,609	228	4,334
	% (TEAP)	87.97%	91.89%	90.97%	90.35%	90.72%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	753	205	1,337	833	3,128
	N° de atenciones totales	825	264	1,525	1,003	3,617
	% (TEAP)	91.27%	77.65%	87.67%	83.05%	86.48%
CACe SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,987	439	3,673	1,533	8,632
	N° de atenciones totales	3,295	483	4,052	1,672	9,502
	% (TEAP)	90.65%	90.89%	90.65%	91.69%	90.84%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,182	209	1,906	627	4,924
	N° de atenciones totales	2,497	243	2,124	724	5,588
	% (TEAP)	87.38%	86.01%	89.74%	86.60%	88.12%
CACe TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,278	220	4,436	526	7,460
	N° de atenciones totales	2,553	250	4,855	581	8,239
	% (TEAP)	89.23%	88.00%	91.37%	90.53%	90.54%
CACe UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,182	75	3,778	613	6,648
	N° de atenciones totales	2,375	84	4,045	674	7,178
	% (TEAP)	91.87%	89.29%	93.40%	90.95%	92.62%
CACe VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,640	151	2,288	548	4,627
	N° de atenciones totales	1,822	167	2,549	622	5,160
	% (TEAP)	90.01%	90.42%	89.76%	88.10%	89.67%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	74,822	10,500	208,973	30,077	324,372
	N° de atenciones totales	87,825	12,260	239,188	35,460	374,733
	% (TEAP) - TOTAL	85.19%	85.64%	87.37%	84.82%	86.56%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2019
MES: JULIO
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	180	6,196	2.91%
CAC AREQUIPA	310	8,138	3.81%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	113	3,972	2.84%
CAC AYACUCHO	40	3,031	1.32%
CAC BEGONIAS	206	5,129	4.02%
CAC BRASIL	195	7,110	2.74%
CAC CAJAMARCA I	161	6,117	2.63%
CAC CHICLAYO I	343	7,600	4.51%
CAC CHICLAYO III	14	3,193	0.44%
CAC CHIMBOTE	78	5,257	1.48%
CAC CHORRILLOS	311	7,470	4.16%
CAC CUSCO	77	6,184	1.25%
CAC CUSCO REAL PLAZA	238	6,321	3.77%
CAC CUSCO 5	139	4,476	3.11%
CAC HUANCAYO	281	10,185	2.76%
CAC HUANUCO	90	6,861	1.31%
CAC HUARAZ	84	5,238	1.60%
CAC ICA EL QUINDE	103	6,538	1.58%
CAC ILO	314	3,786	8.29%
CAC IQUITOS	157	4,053	3.87%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	308	7,301	4.22%
CAC JOCKEY PLAZA	317	8,970	3.53%
CAC JULIACA REAL PLAZA	24	5,950	0.40%
CAC LA MOLINA	89	2,852	3.12%
CAC LARCO	457	7,112	6.43%
CAC MALL DEL SUR	369	9,747	3.79%
CAC MALVITEC	2	681	0.29%
CAC MEGAPLAZA	572	18,268	3.13%
CAC PIURA OPEN PLAZA	122	5,448	2.24%
CAC PIURA REAL PLAZA	289	7,072	4.09%
CAC PORONGÓCHE I	280	6,007	4.66%
CAC PRIMAVERA	135	6,040	2.24%
CAC PUCALLPA	243	5,700	4.26%
CAC PUERTO MALDONADO	11	3,851	0.29%
CAC PUNO	137	3,931	3.49%
CAC SALAVERRY	318	6,668	4.77%
CAC SAN ANDRÉS	77	2,971	2.59%
CAC SAN MIGUEL	493	11,646	4.23%
CAC TACNA	261	5,177	5.04%
CAC TARAPOTO	187	3,501	5.34%
CAC TRUJILLO 1	248	6,860	3.62%
CAC TRUJILLO 2	224	5,887	3.80%
CAC TRUJILLO 4	55	1,717	3.20%
CAC TUMBES	176	3,478	5.06%
CACe ABANCAY	26	2,141	1.21%
CACe ATOCONGO	56	5,024	1.11%
CACe CENTRO CÍVICO	223	9,399	2.37%
CACe CHACHAPOYAS	18	1,337	1.35%
CACe CHICLAYO BALTA	20	3,501	0.57%
CACe CHIMBOTE	19	1,521	1.25%
CACe CHINCHA	23	2,667	0.86%
CACe GAMARRA	49	5,485	0.89%
CACe HUACHO	65	5,705	1.14%
CACe JULIACA	5	3,004	0.17%
CACe LA CULTURA	15	2,780	0.54%
CACe LAMBRAMANI	32	3,711	0.86%
CACe MINKA	150	7,200	2.08%
CACe MOQUEGUA	7	2,117	0.33%
CACe PLAZA LIMA NORTE	300	11,833	2.54%
CACe PORONGÓCHE II	166	4,334	3.83%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	50	3,617	1.38%
CACe SANTA ANITA	189	9,502	1.99%
CACe SANTA CLARA	45	5,588	0.81%
CACe TRUJILLO 3	248	8,239	3.01%
CACe UNICACHI	49	1,178	0.68%
CACe VILLA EL SALVADOR	33	5,160	0.64%
TOTAL	10,616	374,733	2.83%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2019
MES: JULIO
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	14,913	1,575,153	0.95%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	25	5,896	0.42%
TOTAL	14,938	1,581,049	0.94%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2019
MES: JULIO
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	1,638,361	1,638,361	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,434	6,434	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	1,363,288	1,575,153	86.55%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,328	5,896	90.37%