

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2019  
 MES: AGOSTO  
 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	225.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	372.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	204.67	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	209.00	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	217.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	207.50	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	341.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	245.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	245.00	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	207.50	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	368.00	0.00%
CAC ILO	0.00	245.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	204.67	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	209.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	306.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	351.50	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	209.00	0.00%
CAC LARGO	0.00	209.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	310.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	188.00	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 PORONGOCHE 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	245.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	245.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	245.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	372.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	235.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	204.67	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	217.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	337.00	0.00%
CAC TRUJILLO 4	0.00	217.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	207.50	0.00%
CACe ABANCAY	0.00	218.00	0.00%
CACe ATOCONGO	0.00	329.00	0.00%
CACe CENTRO CÍVICO	0.00	372.00	0.00%
CACe CHACHAPOYAS	0.00	219.50	0.00%
CACe CHIMBOTE	0.00	219.50	0.00%
CACe CHINCHA	0.00	294.00	0.00%
CACe GAMARRA	0.00	209.00	0.00%
CACe HUACHO	0.00	372.00	0.00%
CACe JULIACA	0.00	240.00	0.00%
CACe LA CULTURA	0.00	262.00	0.00%
CACe LAMBRAMANI	0.00	350.00	0.00%
CACe MINKA	0.00	294.00	0.00%
CACe MOQUEGUA	0.00	240.00	0.00%
CACe PLAZA LIMA NORTE	0.00	333.00	0.00%
CACe PORONGOCHE II	0.00	345.00	0.00%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	235.00	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	230.00	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	1.50	744.00	0.20%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
<b>Total general</b>	<b>1.50</b>	<b>21296.01</b>	<b>0.01%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2019  
 MES: AGOSTO  
 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.	890	196	3,826	317	5,229
	N° de atenciones totales	1,048	213	4,380	393	6,034
	% (TEAP)	84.92%	92.02%	87.35%	80.66%	86.66%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,180	97	1,683	332	3,292
	N° de atenciones totales	1,925	244	3,499	798	6,466
	% (TEAP)	61.30%	39.75%	48.10%	41.60%	50.91%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	446	43	3,163	160	3,812
	N° de atenciones totales	487	49	3,490	185	4,211

	% (TEAP)	91.58%	87.76%	90.63%	86.49%	90.52%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	673	33	1,260	309	2,275
	N° de atenciones totales	768	40	1,433	356	2,597
	% (TEAP)	87.63%	82.50%	87.93%	86.80%	87.60%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	930	188	2,100	453	3,671
	N° de atenciones totales	1,170	260	2,538	577	4,545
	% (TEAP)	79.49%	72.31%	82.74%	78.51%	80.77%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,188	205	4,488	576	6,457
	N° de atenciones totales	1,367	228	4,942	664	7,201
	% (TEAP)	86.91%	89.91%	90.81%	86.75%	89.67%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,838	244	2,873	440	5,395
	N° de atenciones totales	2,079	291	3,299	523	6,192
	% (TEAP)	88.41%	83.85%	87.09%	84.13%	87.13%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,233	236	4,425	574	6,468
	N° de atenciones totales	1,358	291	5,189	681	7,519
	% (TEAP)	90.80%	81.10%	85.28%	84.29%	86.02%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	338	205	3,704	303	4,550
	N° de atenciones totales	340	220	3,982	337	4,879
	% (TEAP)	99.41%	93.18%	93.02%	89.91%	93.26%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,301	204	2,566	513	4,584
	N° de atenciones totales	1,392	221	2,709	554	4,876
	% (TEAP)	93.46%	92.31%	94.72%	92.60%	94.01%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,018	125	2,568	383	4,094
	N° de atenciones totales	1,575	237	4,261	647	6,720
	% (TEAP)	64.63%	52.74%	60.27%	59.20%	60.92%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,266	59	3,941	549	5,815
	N° de atenciones totales	1,280	69	4,052	571	5,972
	% (TEAP)	98.91%	85.51%	97.26%	96.15%	97.37%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	601	20	2,942	139	3,702
	N° de atenciones totales	620	24	3,219	150	4,013
	% (TEAP)	96.94%	83.33%	91.39%	92.67%	92.25%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	650	56	3,633	248	4,587
	N° de atenciones totales	816	70	4,768	327	5,981
	% (TEAP)	79.66%	80.00%	76.20%	75.84%	76.69%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,317	439	6,570	956	10,282
	N° de atenciones totales	2,491	474	7,047	1,020	11,032
	% (TEAP)	93.01%	92.62%	93.23%	93.73%	93.20%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,044	66	4,045	1,170	7,325
	N° de atenciones totales	2,134	70	4,153	1,205	7,562
	% (TEAP)	95.78%	94.29%	97.40%	97.10%	96.87%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	714	83	3,765	286	4,848
	N° de atenciones totales	760	85	3,955	303	5,103
	% (TEAP)	93.95%	97.65%	95.20%	94.39%	95.00%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	698	89	4,456	601	5,844
	N° de atenciones totales	768	99	4,834	652	6,353
	% (TEAP)	90.89%	89.90%	92.18%	92.18%	91.99%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	481	12	2,146	191	2,830
	N° de atenciones totales	633	14	2,720	244	3,611
	% (TEAP)	75.99%	85.71%	78.90%	78.28%	78.37%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,119	78	1,780	209	3,186
	N° de atenciones totales	1,357	98	2,124	246	3,825
	% (TEAP)	82.46%	79.59%	83.80%	84.96%	83.29%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,454	274	3,953	742	6,423
	N° de atenciones totales	1,591	350	4,623	879	7,443
	% (TEAP)	91.39%	78.29%	85.51%	84.41%	86.30%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,009	316	4,021	454	5,800
	N° de atenciones totales	1,433	355	5,497	650	7,935
	% (TEAP)	70.41%	89.01%	73.15%	69.85%	73.09%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,011	141	3,763	438	5,353
	N° de atenciones totales	1,114	170	4,140	491	5,915
	% (TEAP)	90.75%	82.94%	90.89%	89.21%	90.50%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	337	26	1,497	110	1,970
	N° de atenciones totales	436	38	1,968	152	2,594
	% (TEAP)	77.29%	68.42%	76.07%	72.37%	75.94%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,668	176	2,558	199	4,601
	N° de atenciones totales	2,473	228	3,740	302	6,743
	% (TEAP)	67.45%	77.19%	68.40%	65.89%	68.23%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	630	312	5,792	906	7,640
	N° de atenciones totales	859	327	7,482	1,177	9,845
	% (TEAP)	73.34%	95.41%	77.41%	76.98%	77.60%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	257	11	330	26	624
	N° de atenciones totales	261	11	336	26	634
	% (TEAP)	98.47%	100.00%	98.21%	100.00%	98.42%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,580	614	8,687	1,712	13,593
	N° de atenciones totales	3,498	714	10,843	2,171	17,226
	% (TEAP)	73.76%	85.99%	80.12%	78.86%	78.91%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,252	77	3,138	359	4,826
	N° de atenciones totales	1,441	102	3,550	412	5,505
	% (TEAP)	86.88%	75.49%	88.39%	87.14%	87.67%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	990	132	3,854	306	5,282
	N° de atenciones totales	1,218	156	4,497	360	6,231
	% (TEAP)	81.28%	84.62%	85.70%	85.00%	84.77%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,179	16	1,302	187	2,684
	N° de atenciones totales	2,441	52	2,246	480	5,219
	% (TEAP)	48.30%	30.77%	57.97%	38.96%	51.43%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	938	185	3,432	323	4,878
	N° de atenciones totales	1,178	237	4,104	437	5,956
	% (TEAP)	79.63%	78.06%	83.63%	73.91%	81.90%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,058	252	3,482	323	5,115
	N° de atenciones totales	1,153	286	3,762	362	5,563
	% (TEAP)	91.76%	88.11%	92.56%	89.23%	91.95%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	38	1	2,641	10	2,690
	N° de atenciones totales	39	2	3,074	14	3,129
	% (TEAP)	97.44%	50.00%	85.91%	71.43%	85.97%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	524	29	2,015	273	2,841
	N° de atenciones totales	691	44	2,725	395	3,855
	% (TEAP)	75.83%	65.91%	73.94%	69.11%	73.70%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,115	196	3,545	354	5,210
	N° de atenciones totales	1,420	228	4,298	446	6,392
	% (TEAP)	78.52%	85.96%	82.48%	79.37%	81.51%

CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	250	16	1,966	211	2,443
	N° de atenciones totales	267	19	2,315	240	2,841
	% (TEAP)	93.63%	84.21%	84.92%	87.92%	85.99%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,797	444	4,966	973	8,180
	N° de atenciones totales	2,614	508	6,725	1,425	11,272
	% (TEAP)	68.75%	87.40%	73.84%	68.28%	72.57%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	846	191	1,731	535	3,303
	N° de atenciones totales	1,226	285	2,455	851	4,817
	% (TEAP)	69.00%	67.02%	70.51%	62.87%	68.57%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,148	8	1,232	164	2,552
	N° de atenciones totales	1,494	10	1,545	226	3,275
	% (TEAP)	76.84%	80.00%	79.74%	72.57%	77.92%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	536	184	3,656	371	4,747
	N° de atenciones totales	756	268	4,631	472	6,127
	% (TEAP)	70.90%	68.66%	78.95%	78.60%	77.48%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	650	124	3,826	183	4,783
	N° de atenciones totales	785	145	4,413	216	5,559
	% (TEAP)	82.80%	85.52%	86.70%	84.72%	86.04%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	509	71	978	73	1,631
	N° de atenciones totales	572	78	1,067	78	1,795
	% (TEAP)	88.99%	91.03%	91.66%	93.59%	90.86%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,040	123	1,602	126	2,891
	N° de atenciones totales	1,234	146	1,864	147	3,391
	% (TEAP)	84.28%	84.25%	85.94%	85.71%	85.26%
CACe ABANCA Y	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	323	315	1,261	180	2,079
	N° de atenciones totales	345	365	1,345	206	2,261
	% (TEAP)	93.62%	86.30%	93.75%	87.38%	91.95%
CACe ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	376	324	3,035	838	4,573
	N° de atenciones totales	386	333	3,172	873	4,764
	% (TEAP)	97.41%	97.30%	95.68%	95.99%	95.99%
CACe CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,255	264	5,372	937	8,828
	N° de atenciones totales	2,492	297	5,963	1,051	9,803
	% (TEAP)	90.49%	88.89%	90.09%	89.15%	90.05%
CACe CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	229	57	873	53	1,212
	N° de atenciones totales	241	61	905	54	1,261
	% (TEAP)	95.02%	93.44%	96.46%	98.15%	96.11%
CACe CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	43	2	989	84	1,118
	N° de atenciones totales	48	2	1,131	103	1,284
	% (TEAP)	89.58%	100.00%	87.44%	81.55%	87.07%
CACe CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	133	102	1,965	213	2,413
	N° de atenciones totales	139	110	2,088	230	2,567
	% (TEAP)	95.68%	92.73%	94.11%	92.61%	94.00%
CACe GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,893	61	2,353	412	4,719
	N° de atenciones totales	2,083	66	2,594	452	5,195
	% (TEAP)	90.88%	92.42%	90.71%	91.15%	90.84%
CACe HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,982	80	2,640	366	5,068
	N° de atenciones totales	2,108	85	2,792	394	5,379
	% (TEAP)	94.02%	94.12%	94.56%	92.89%	94.22%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	348	26	2,322	309	3,005
	N° de atenciones totales	354	26	2,376	314	3,070
	% (TEAP)	98.31%	100.00%	97.73%	98.41%	97.88%
CACe LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	343	320	1,466	589	2,718
	N° de atenciones totales	352	327	1,493	601	2,773
	% (TEAP)	97.44%	97.86%	98.19%	98.00%	98.02%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,462	121	2,021	172	3,776
	N° de atenciones totales	1,505	123	2,079	182	3,889
	% (TEAP)	97.14%	98.37%	97.21%	94.51%	97.09%
CACe MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	763	325	4,731	794	6,613
	N° de atenciones totales	844	358	5,175	888	7,265
	% (TEAP)	90.40%	90.78%	91.42%	89.41%	91.03%
CACe MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	237	12	1,782	157	2,188
	N° de atenciones totales	249	12	1,852	161	2,274
	% (TEAP)	95.18%	100.00%	96.22%	97.52%	96.22%
CACe PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4,729	268	2,995	1,428	9,420
	N° de atenciones totales	5,578	391	3,818	2,046	11,833
	% (TEAP)	84.78%	68.54%	78.44%	69.79%	79.61%
CACe PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	447	210	3,247	294	4,198
	N° de atenciones totales	518	230	3,653	333	4,734
	% (TEAP)	86.29%	91.30%	88.89%	88.29%	88.68%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,001	156	1,571	650	3,378
	N° de atenciones totales	1,135	186	1,816	773	3,910
	% (TEAP)	88.19%	83.87%	86.51%	84.09%	86.39%
CACe SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,486	427	3,568	1,403	7,884
	N° de atenciones totales	2,907	501	4,151	1,619	9,178
	% (TEAP)	85.52%	85.23%	85.96%	86.66%	85.90%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,022	190	2,028	624	4,864
	N° de atenciones totales	2,309	228	2,299	728	5,564
	% (TEAP)	87.57%	83.33%	88.21%	85.71%	87.42%
CACe TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,030	245	4,254	529	7,058
	N° de atenciones totales	2,223	280	4,604	585	7,692
	% (TEAP)	91.32%	87.50%	92.40%	90.43%	91.76%
CACe UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,010	79	3,869	553	6,511
	N° de atenciones totales	2,173	90	4,168	607	7,038
	% (TEAP)	92.50%	87.78%	92.83%	91.10%	92.51%
CACe VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,437	76	2,314	369	4,196
	N° de atenciones totales	1,795	114	2,854	466	5,229
	% (TEAP)	80.06%	66.67%	81.08%	79.18%	80.24%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	70,290	10,257	194,557	29,021	304,125
	N° de atenciones totales	84,346	12,241	228,822	35,508	360,917
	% (TEAP) - TOTAL	83.34%	83.79%	85.03%	81.73%	84.26%

EMPRESA:

AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

AÑO:

2019

MES:

AGOSTO

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	208	6,034	3.45%
CAC AREQUIPA	377	6,466	5.83%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	123	4,211	2.92%
CAC AYACUCHO	54	2,597	2.08%
CAC BEGONIAS	190	4,545	4.18%
CAC BRASIL	257	7,201	3.57%
CAC CAJAMARCA I	188	6,192	3.04%
CAC CHICLAYO I	202	7,519	2.69%
CAC CHICLAYO III	50	4,879	1.02%
CAC CHIMBOTE	99	4,876	2.03%
CAC CHORRILLOS	441	6,720	6.56%
CAC CUSCO	69	5,972	1.16%
CAC CUSCO REAL PLAZA	345	5,981	5.77%
CAC CUSCO 5	142	4,013	3.54%
CAC HUANCAYO	293	11,032	2.66%
CAC HUANUCO	54	7,562	0.71%
CAC HUARAZ	147	5,103	2.88%
CAC ICA EL QUINDE	108	6,353	1.70%
CAC ILO	288	3,611	7.98%
CAC IQUITOS	113	3,825	2.95%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	361	7,443	4.85%
CAC JOCKEY PLAZA	414	7,935	5.22%
CAC JULIACA REAL PLAZA	41	5,915	0.69%
CAC LA MOLINA	97	2,594	3.74%
CAC LARCO	419	6,743	6.21%
CAC MALL DEL SUR	383	9,845	3.89%
CAC MALVITEC	3	634	0.47%
CAC MEGAPLAZA	636	17,226	3.69%
CAC PIURA OPEN PLAZA	183	5,505	3.32%
CAC PIURA REAL PLAZA	267	6,231	4.29%
CAC PORONGOCHE I	393	5,219	7.53%
CAC PRIMAVERA	203	5,956	3.41%
CAC PUCALLPA	151	5,563	2.71%
CAC PUERTO MALDONADO	15	3,129	0.48%
CAC PUNO	173	3,855	4.49%
CAC SALAVERRY	320	6,392	5.01%
CAC SAN ANDRES	67	2,841	2.36%
CAC SAN MIGUEL	614	11,272	5.45%
CAC TACNA	347	4,817	7.20%
CAC TARAPOTO	114	3,275	3.48%
CAC TRUJILLO 1	330	6,127	5.39%
CAC TRUJILLO 2	246	5,559	4.43%
CAC TRUJILLO 4	52	1,795	2.90%
CAC TUMBES	142	3,391	4.19%
CACe ABANCAY	33	2,261	1.46%
CACe ATOCONGO	40	4,764	0.84%
CACe CENTRO CÍVICO	260	9,803	2.65%
CACe CHACHAPOVAS	12	1,261	0.95%
CACe CHIMBOTE	12	1,284	0.93%
CACe CHINCHA	16	2,567	0.62%
CACe GAMARRA	34	5,195	0.65%
CACe HUACHO	73	5,379	1.36%
CACe JULIACA	7	3,070	0.23%
CACe LA CULTURA	10	2,773	0.36%
CACe LAMBRAMANI	30	3,889	0.77%
CACe MINKA	160	7,265	2.20%
CACe MOQUEGUA	10	2,274	0.44%
CACe PLAZA LIMA NORTE	326	11,833	2.76%
CACe PORONGOCHE II	212	4,734	4.48%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	48	3,910	1.23%
CACe SANTA ANITA	178	9,178	1.94%
CACe SANTA CLARA	46	5,564	0.83%
CACe TRUJILLO 3	177	7,692	2.30%
CACe UNICACHI	63	7,038	0.90%
CACe VILLA EL SALVADOR	34	5,229	0.65%
<b>TOTAL</b>	<b>11,500</b>	<b>360,917</b>	<b>3.19%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2019  
**MES:** AGOSTO  
**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	11,618	1,613,186	0.72%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	26	5,817	0.45%
<b>TOTAL</b>	<b>11,644</b>	<b>1,619,003</b>	<b>0.72%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2019  
**MES:** AGOSTO  
**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	1,661,052	1,661,052	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,165	6,165	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	1,462,935	1,613,186	90.69%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,323	5,817	91.51%