

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2019  
 MES: SETIEMBRE  
 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	238.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	360.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	200.83	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	205.00	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	213.50	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	213.50	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	330.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	238.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	237.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	280.00	0.00%
CAC HUÁNUCO	0.00	285.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	213.50	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	355.00	0.00%
CAC ILO	0.00	238.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	200.83	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	205.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	295.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	345.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	205.00	0.00%
CAC LARGO	0.00	205.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	300.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	184.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	325.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	325.00	0.00%
CAC PORONGOCHE 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	238.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	238.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	238.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	360.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	238.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	200.83	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	213.50	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	325.00	0.00%
CAC TRUJILLO 4	0.00	213.50	0.00%
CAC TUMBES	0.00	213.50	0.00%
CACe ABANCAY	0.00	205.00	0.00%
CACe ATOCONGO	0.00	315.00	0.00%
CACe CENTRO CÍVICO	0.00	360.00	0.00%
CACe CHACHAPOYAS	0.00	215.50	0.00%
CACe CHIMBOTE	0.00	215.50	0.00%
CACe CHINCHA	0.00	280.00	0.00%
CACe GAMARRA	0.00	205.00	0.00%
CACe HUACHO	0.00	360.00	0.00%
CACe JULIACA	0.00	216.00	0.00%
CACe LA CULTURA	0.00	247.00	0.00%
CACe LAMBRAMANI	0.00	360.00	0.00%
CACe MINKA	0.00	280.00	0.00%
CACe MOQUEGUA	0.00	226.00	0.00%
CACe PLAZA LIMA NORTE	0.00	320.00	0.00%
CACe PORONGOCHE II	0.00	345.00	0.00%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	230.00	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	226.00	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	4.20	720.00	0.58%
Canal de Atención Telefónica 135	1.00	720.00	0.14%
<b>Total general</b>	<b>5.20</b>	<b>20689.00</b>	<b>0.03%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2019  
 MES: SETIEMBRE  
 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.	721	228	3,700	349	4,998
	N° de atenciones totales	809	244	4,138	405	5,596
	% (TEAP)	89.12%	93.44%	89.42%	86.17%	89.31%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,310	86	1,686	350	3,432
	N° de atenciones totales	2,155	266	3,778	847	7,046
	% (TEAP)	60.79%	32.33%	44.63%	41.32%	48.71%

CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	404	31	2,949	114	3,498
	N° de atenciones totales	441	34	3,227	128	3,830
	% (TEAP)	91.61%	91.18%	91.39%	89.06%	91.33%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	604	38	1,451	300	2,393
	N° de atenciones totales	678	46	1,596	341	2,661
	% (TEAP)	89.09%	82.61%	90.91%	87.98%	89.93%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	834	209	2,510	500	4,053
	N° de atenciones totales	958	293	2,809	599	4,659
	% (TEAP)	87.06%	71.33%	89.36%	83.47%	86.99%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,118	193	4,094	574	5,979
	N° de atenciones totales	1,275	223	4,592	651	6,741
	% (TEAP)	87.69%	86.55%	89.16%	88.17%	88.70%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,739	255	3,054	428	5,476
	N° de atenciones totales	1,949	300	3,462	478	6,189
	% (TEAP)	89.23%	85.00%	88.21%	89.54%	88.48%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,296	280	4,432	535	6,543
	N° de atenciones totales	1,482	320	4,986	610	7,398
	% (TEAP)	87.45%	87.50%	88.89%	87.70%	88.44%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	507	166	3,449	382	4,504
	N° de atenciones totales	545	182	3,801	430	4,958
	% (TEAP)	93.03%	91.21%	90.74%	88.84%	90.84%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,174	183	2,595	455	4,407
	N° de atenciones totales	1,294	201	2,803	501	4,799
	% (TEAP)	90.73%	91.04%	92.58%	90.82%	91.83%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,032	121	3,278	274	4,705
	N° de atenciones totales	1,404	205	4,606	449	6,664
	% (TEAP)	73.50%	59.02%	71.17%	61.02%	70.60%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,275	59	3,667	555	5,556
	N° de atenciones totales	1,291	69	3,792	579	5,731
	% (TEAP)	98.76%	85.51%	96.70%	95.85%	96.95%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	579	21	3,061	152	3,813
	N° de atenciones totales	595	24	3,313	170	4,102
	% (TEAP)	97.31%	87.50%	92.39%	89.41%	92.95%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	776	66	4,313	236	5,391
	N° de atenciones totales	844	75	4,851	274	6,044
	% (TEAP)	91.94%	88.00%	88.91%	86.13%	89.20%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,078	405	6,317	1,023	9,823
	N° de atenciones totales	2,216	434	6,705	1,095	10,450
	% (TEAP)	93.77%	93.32%	94.21%	93.42%	94.00%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,902	37	3,459	1,322	6,720
	N° de atenciones totales	1,976	41	3,587	1,368	6,972
	% (TEAP)	96.26%	90.24%	96.43%	96.64%	96.39%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	742	87	3,746	310	4,885
	N° de atenciones totales	777	90	3,908	320	5,095
	% (TEAP)	95.50%	96.67%	95.85%	96.88%	95.88%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	757	113	4,424	579	5,873
	N° de atenciones totales	781	118	4,649	605	6,153
	% (TEAP)	96.93%	95.76%	95.16%	95.70%	95.45%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	399	1	2,006	105	2,511
	N° de atenciones totales	517	2	2,726	166	3,411
	% (TEAP)	77.18%	50.00%	73.59%	63.25%	73.61%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,288	77	2,391	204	3,960
	N° de atenciones totales	1,356	85	2,534	218	4,193
	% (TEAP)	94.99%	90.59%	94.36%	93.58%	94.44%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,174	278	4,065	709	6,226
	N° de atenciones totales	1,240	319	4,336	748	6,643
	% (TEAP)	94.68%	87.15%	93.75%	94.79%	93.72%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,098	342	4,640	495	6,575
	N° de atenciones totales	1,371	358	5,529	606	7,864
	% (TEAP)	80.09%	95.53%	83.92%	81.68%	83.61%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	674	75	4,756	316	5,821
	N° de atenciones totales	699	80	4,924	328	6,031
	% (TEAP)	96.42%	93.75%	96.59%	96.34%	96.52%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	357	34	1,509	79	1,979
	N° de atenciones totales	414	42	1,880	112	2,448
	% (TEAP)	86.23%	80.95%	80.27%	70.54%	80.84%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,722	209	2,758	245	4,934
	N° de atenciones totales	2,412	256	3,627	333	6,628
	% (TEAP)	71.39%	81.64%	76.04%	73.57%	74.44%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	782	266	5,124	696	6,868
	N° de atenciones totales	989	322	6,496	897	8,704
	% (TEAP)	79.07%	82.61%	78.88%	77.59%	78.91%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	242	9	364	41	656
	N° de atenciones totales	242	9	365	42	658
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	99.73%	97.62%	99.70%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,315	610	8,404	1,655	12,984
	N° de atenciones totales	3,029	754	10,126	2,077	15,986
	% (TEAP)	76.43%	80.90%	82.99%	79.68%	81.22%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,293	89	3,154	342	4,878
	N° de atenciones totales	1,441	103	3,533	396	5,473
	% (TEAP)	89.73%	86.41%	89.27%	86.36%	89.13%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,008	138	3,663	246	5,055
	N° de atenciones totales	1,172	158	4,255	295	5,880
	% (TEAP)	86.01%	87.34%	86.09%	83.39%	85.97%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,227	19	1,190	154	2,590
	N° de atenciones totales	2,449	56	2,052	395	4,952
	% (TEAP)	50.10%	33.93%	57.99%	38.99%	52.30%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	989	167	3,518	330	5,004
	N° de atenciones totales	1,115	199	3,924	390	5,628
	% (TEAP)	88.70%	83.92%	89.65%	84.62%	88.91%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,105	195	3,543	329	5,172
	N° de atenciones totales	1,149	209	3,690	353	5,401
	% (TEAP)	96.17%	93.30%	96.02%	93.20%	95.76%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	50	7	2,717	11	2,785
	N° de atenciones totales	51	7	3,051	12	3,121
	% (TEAP)	98.04%	100.00%	89.05%	91.67%	89.23%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	443	27	2,241	370	3,081
	N° de atenciones totales	584	40	2,773	448	3,845
	% (TEAP)	75.86%	67.50%	80.82%	82.59%	80.13%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,029	180	3,655	356	5,220

	N° de atenciones totales	1,230	208	4,291	449	6,178
	% (TEAP)	83.66%	86.54%	85.18%	79.29%	84.49%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	277	11	1,997	206	2,491
	N° de atenciones totales	282	12	2,250	248	2,792
	% (TEAP)	98.23%	91.67%	88.76%	83.06%	89.22%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,890	263	5,602	957	8,712
	N° de atenciones totales	2,553	289	6,870	1,284	10,996
	% (TEAP)	74.03%	91.00%	81.54%	74.53%	79.23%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	839	228	1,619	550	3,236
	N° de atenciones totales	1,265	347	2,484	887	4,983
	% (TEAP)	66.32%	65.71%	65.18%	62.01%	64.94%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,310	23	1,685	232	3,250
	N° de atenciones totales	1,481	26	1,856	249	3,612
	% (TEAP)	88.45%	88.46%	90.79%	93.17%	89.98%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	541	270	3,724	510	5,045
	N° de atenciones totales	669	326	4,466	584	6,045
	% (TEAP)	80.87%	82.82%	83.39%	87.33%	83.46%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	771	169	4,030	227	5,197
	N° de atenciones totales	842	180	4,337	251	5,610
	% (TEAP)	91.57%	93.89%	92.92%	90.44%	92.64%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	508	52	1,036	92	1,688
	N° de atenciones totales	566	59	1,126	102	1,853
	% (TEAP)	89.75%	88.14%	92.01%	90.20%	91.10%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	956	119	1,684	105	2,864
	N° de atenciones totales	1,173	140	1,956	124	3,393
	% (TEAP)	81.50%	85.00%	86.09%	84.68%	84.41%
CACe ABANCA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	308	495	1,150	239	2,192
	N° de atenciones totales	402	631	1,338	289	2,660
	% (TEAP)	76.62%	78.45%	85.95%	82.70%	82.41%
CACe ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	385	256	3,175	781	4,597
	N° de atenciones totales	421	271	3,426	837	4,955
	% (TEAP)	91.45%	94.46%	92.67%	93.31%	92.77%
CACe CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,264	229	4,173	764	7,430
	N° de atenciones totales	2,588	268	4,787	892	8,535
	% (TEAP)	87.48%	85.45%	87.17%	85.65%	87.05%
CACe CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	151	54	967	62	1,234
	N° de atenciones totales	155	54	1,011	68	1,288
	% (TEAP)	97.42%	100.00%	95.65%	91.18%	95.81%
CACe CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	48	0	1,093	75	1,216
	N° de atenciones totales	57	1	1,197	83	1,338
	% (TEAP)	84.21%	0.00%	91.31%	90.36%	90.88%
CACe CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	333	99	1,776	209	2,417
	N° de atenciones totales	344	105	1,845	216	2,510
	% (TEAP)	96.80%	94.29%	96.26%	96.76%	96.29%
CACe GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,570	9	2,432	412	4,423
	N° de atenciones totales	1,652	10	2,579	448	4,689
	% (TEAP)	95.04%	90.00%	94.30%	91.96%	94.33%
CACe HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,439	70	2,785	347	4,641
	N° de atenciones totales	1,515	77	2,936	363	4,891
	% (TEAP)	94.98%	90.91%	94.86%	95.59%	94.89%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	296	33	2,067	286	2,682
	N° de atenciones totales	297	33	2,142	293	2,765
	% (TEAP)	99.66%	100.00%	96.50%	97.61%	97.00%
CACe LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	274	182	1,533	384	2,373
	N° de atenciones totales	277	187	1,549	391	2,404
	% (TEAP)	98.92%	97.33%	98.97%	98.21%	98.71%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,189	95	1,849	192	3,325
	N° de atenciones totales	1,251	102	1,925	202	3,480
	% (TEAP)	95.04%	93.14%	96.05%	95.05%	95.55%
CACe MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	597	324	5,125	837	6,883
	N° de atenciones totales	617	336	5,296	864	7,113
	% (TEAP)	96.76%	96.43%	96.77%	96.88%	96.77%
CACe MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	235	14	1,734	175	2,158
	N° de atenciones totales	243	14	1,769	178	2,204
	% (TEAP)	96.71%	100.00%	98.02%	98.31%	97.91%
CACe PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4,313	316	2,590	2,186	9,405
	N° de atenciones totales	4,833	438	3,261	3,031	11,563
	% (TEAP)	89.24%	72.15%	79.42%	72.12%	81.34%
CACe PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	409	129	3,259	275	4,072
	N° de atenciones totales	428	134	3,433	297	4,292
	% (TEAP)	95.56%	96.27%	94.93%	92.59%	94.87%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	843	161	1,453	501	2,958
	N° de atenciones totales	1,036	231	1,834	649	3,750
	% (TEAP)	81.37%	69.70%	79.23%	77.20%	78.88%
CACe SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,526	332	2,850	1,149	6,857
	N° de atenciones totales	3,114	412	3,324	1,362	8,212
	% (TEAP)	81.12%	80.58%	85.74%	84.36%	83.50%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,054	199	2,091	565	4,909
	N° de atenciones totales	2,244	229	2,286	620	5,379
	% (TEAP)	91.53%	86.90%	91.47%	91.13%	91.26%
CACe TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,081	245	4,119	490	6,935
	N° de atenciones totales	2,265	263	4,411	515	7,454
	% (TEAP)	91.88%	93.16%	93.38%	95.15%	93.04%
CACe UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,715	84	4,135	567	6,501
	N° de atenciones totales	1,795	96	4,363	611	6,865
	% (TEAP)	95.54%	87.50%	94.77%	92.80%	94.70%
CACe VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,432	41	2,457	367	4,297
	N° de atenciones totales	1,623	48	2,755	414	4,840
	% (TEAP)	88.23%	85.42%	89.18%	88.65%	88.77%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>67,597</b>	<b>9,803</b>	<b>196,073</b>	<b>28,863</b>	<b>302,336</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>78,918</b>	<b>11,691</b>	<b>223,527</b>	<b>34,467</b>	<b>348,603</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>85.65%</b>	<b>83.85%</b>	<b>87.72%</b>	<b>83.74%</b>	<b>86.73%</b>

EMPRESA:  
AÑO:  
MES:  
INDICADOR:  
OBJETIVO:

AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
2019  
SETIEMBRE  
DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)  
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	185	5,596	3.31%
CAC AREQUIPA	428	7,046	6.07%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	87	3,830	2.27%
CAC AYACUCHO	41	2,661	1.54%
CAC BEGONIAS	185	4,659	3.97%
CAC BRASIL	243	6,741	3.60%
CAC CAJAMARCA I	173	6,189	2.80%
CAC CHICLAYO I	163	7,398	2.20%
CAC CHICLAYO III	84	4,958	1.69%
CAC CHIMBOTE	110	4,799	2.29%
CAC CHORRILLOS	336	6,664	5.04%
CAC CUSCO	85	5,731	1.48%
CAC CUSCO REAL PLAZA	182	6,044	3.01%
CAC CUSCO 5	111	4,102	2.71%
CAC HUANCAYO	266	10,450	2.55%
CAC HUANUCO	48	6,972	0.69%
CAC HUARAZ	120	5,095	2.36%
CAC ICA EL QUINDE	81	6,153	1.32%
CAC ILO	320	3,411	9.38%
CAC IQUITOS	66	4,193	1.57%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	272	6,643	4.09%
CAC JOCKEY PLAZA	289	7,864	3.67%
CAC JULIACA REAL PLAZA	37	6,031	0.61%
CAC LA MOLINA	87	2,448	3.55%
CAC LARCO	350	6,628	5.28%
CAC MALL DEL SUR	331	8,704	3.80%
CAC MALVITEC	2	658	0.30%
CAC MEGAPLAZA	586	15,986	3.67%
CAC PIURA OPEN PLAZA	134	5,473	2.45%
CAC PIURA REAL PLAZA	192	5,880	3.27%
CAC PORONGOCHÉ I	408	4,952	8.24%
CAC PRIMAVERA	138	5,628	2.45%
CAC PUCALLPA	133	5,401	2.46%
CAC PUERTO MALDONADO	32	3,121	1.03%
CAC PUNO	149	3,845	3.88%
CAC SALAVERRY	317	6,178	5.13%
CAC SAN ANDRÉS	57	2,792	2.04%
CAC SAN MIGUEL	576	10,996	5.24%
CAC TACNA	420	4,983	8.43%
CAC TARAPOTO	11	3,612	0.30%
CAC TRUJILLO 1	281	6,045	4.65%
CAC TRUJILLO 2	165	5,610	2.94%
CAC TRUJILLO 4	51	1,853	2.75%
CAC TUMBES	107	3,393	3.15%
CACe ABANCAY	151	2,660	5.68%
CACe ATOCONGO	40	4,955	0.81%
CACe CENTRO CÍVICO	186	8,535	2.18%
CACe CHACHAPOYAS	13	1,288	1.01%
CACe CHIMBOTE	9	1,338	0.67%
CACe CHINCHA	11	2,510	0.44%
CACe GAMARRA	22	4,689	0.47%
CACe HUACHO	40	4,891	0.82%
CACe JULIACA	8	2,765	0.29%
CACe LA CULTURA	6	2,404	0.25%
CACe LAMBRAMANI	12	3,480	0.34%
CACe MINKA	134	7,113	1.88%
CACe MOQUEGUA	8	2,204	0.36%
CACe PLAZA LIMA NORTE	379	11,563	3.28%
CACe PORONGOCHÉ II	35	4,292	0.82%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	63	3,750	1.68%
CACe SANTA ANITA	175	8,212	2.13%
CACe SANTA CLARA	32	5,379	0.59%
CACe TRUJILLO 3	197	7,454	2.64%
CACe UNICACHI	75	6,865	1.09%
CACe VILLA EL SALVADOR	30	4,840	0.62%
<b>TOTAL</b>	<b>10,065</b>	<b>348,603</b>	<b>2.89%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2019  
**MES:** SETIEMBRE  
**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	13,104	1,533,556	0.85%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	58	6,214	0.93%
<b>TOTAL</b>	<b>13,162</b>	<b>1,539,770</b>	<b>0.85%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2019  
**MES:** SETIEMBRE  
**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	1,580,044	1,580,044	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,450	6,450	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	1,412,614	1,533,556	92.11%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,969	6,214	96.06%