

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2019
 MES: OCTUBRE
 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	247.00	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	288.00	0.00%
CAC HUÁNUCO	0.00	298.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	213.50	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	368.00	0.00%
CAC ILO	0.00	238.00	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	296.00	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	184.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	1.00	341.00	0.29%
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	238.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	248.00	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	241.00	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	103.00	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 PORONGOCHE 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	2.42	744.00	0.33%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
Total general	3.42	21319.51	0.02%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2019
 MES: OCTUBRE
 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	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	643	201	4,124	340	5,308
	Nº de atenciones totales	695	212	4,478	397	5,782
	% (TEAP)	92.52%	94.81%	92.09%	85.64%	91.80%
CAC AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1,474	104	2,112	429	4,119
	Nº de atenciones totales	2,269	258	3,919	868	7,314
	% (TEAP)	64.96%	40.31%	53.89%	49.42%	56.32%

CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	416	30	3,350	97	3,893
	N° de atenciones totales	432	34	3,495	102	4,063
	% (TEAP)	96.30%	88.24%	95.85%	95.10%	95.82%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	539	33	1,464	342	2,378
	N° de atenciones totales	577	34	1,529	362	2,502
	% (TEAP)	93.41%	97.06%	95.75%	94.48%	95.04%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	947	228	3,154	643	4,972
	N° de atenciones totales	987	264	3,325	682	5,258
	% (TEAP)	95.95%	86.36%	94.86%	94.28%	94.56%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,048	223	4,047	571	5,889
	N° de atenciones totales	1,184	251	4,503	651	6,589
	% (TEAP)	88.51%	88.84%	89.87%	87.71%	89.38%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,978	309	3,031	506	5,824
	N° de atenciones totales	2,160	353	3,302	550	6,365
	% (TEAP)	91.57%	87.54%	91.79%	92.00%	91.50%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,319	273	4,872	589	7,053
	N° de atenciones totales	1,471	294	5,235	638	7,638
	% (TEAP)	89.67%	92.86%	93.07%	92.32%	92.34%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	577	155	3,888	440	5,060
	N° de atenciones totales	627	166	4,190	476	5,459
	% (TEAP)	92.03%	93.37%	92.79%	92.44%	92.69%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,344	203	2,818	613	4,978
	N° de atenciones totales	1,398	205	2,910	632	5,145
	% (TEAP)	96.14%	99.02%	96.84%	96.99%	96.75%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,644	222	4,195	570	6,631
	N° de atenciones totales	1,869	267	4,681	662	7,479
	% (TEAP)	87.96%	83.15%	89.62%	86.10%	88.66%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,417	36	3,737	456	5,646
	N° de atenciones totales	1,438	39	3,905	491	5,873
	% (TEAP)	98.54%	92.31%	95.70%	92.87%	96.13%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	575	19	3,371	243	4,208
	N° de atenciones totales	584	22	3,570	258	4,434
	% (TEAP)	98.46%	86.36%	94.43%	94.19%	94.90%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	725	44	4,766	311	5,846
	N° de atenciones totales	810	51	5,122	333	6,316
	% (TEAP)	89.51%	86.27%	93.05%	93.39%	92.56%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,830	492	7,636	940	10,898
	N° de atenciones totales	1,975	527	8,078	1,001	11,581
	% (TEAP)	92.66%	93.36%	94.53%	93.91%	94.10%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,721	80	3,535	1,320	6,656
	N° de atenciones totales	1,823	90	3,831	1,442	7,186
	% (TEAP)	94.40%	88.89%	92.27%	91.54%	92.62%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	573	97	3,775	433	4,878
	N° de atenciones totales	596	100	3,913	448	5,057
	% (TEAP)	96.14%	97.00%	96.47%	96.65%	96.46%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	833	91	4,323	555	5,802
	N° de atenciones totales	860	96	4,550	599	6,105
	% (TEAP)	96.86%	94.79%	95.01%	92.65%	95.04%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	316	5	2,398	141	2,860
	N° de atenciones totales	369	5	2,755	169	3,298
	% (TEAP)	85.64%	100.00%	87.04%	83.43%	86.72%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	994	68	2,927	194	4,183
	N° de atenciones totales	1,041	76	3,087	203	4,407
	% (TEAP)	95.49%	89.47%	94.82%	95.57%	94.92%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,070	290	3,810	760	5,930
	N° de atenciones totales	1,113	315	3,965	790	6,183
	% (TEAP)	96.14%	92.06%	96.09%	96.20%	95.91%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,242	386	4,888	532	7,048
	N° de atenciones totales	1,388	405	5,453	606	7,852
	% (TEAP)	89.48%	95.31%	89.64%	87.79%	89.76%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	712	174	4,623	418	5,927
	N° de atenciones totales	749	182	4,809	431	6,171
	% (TEAP)	95.06%	95.60%	96.13%	96.98%	96.05%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	402	34	1,803	106	2,345
	N° de atenciones totales	446	36	1,973	124	2,579
	% (TEAP)	90.13%	94.44%	91.38%	85.48%	90.93%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,326	224	3,312	268	6,130
	N° de atenciones totales	2,665	256	3,700	295	6,916
	% (TEAP)	87.28%	87.50%	89.51%	90.85%	88.64%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,028	301	6,399	814	8,542
	N° de atenciones totales	1,151	333	7,038	917	9,439
	% (TEAP)	89.31%	90.39%	90.92%	88.77%	90.50%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	279	12	708	47	1,046
	N° de atenciones totales	282	12	715	48	1,057
	% (TEAP)	98.94%	100.00%	99.02%	97.92%	98.96%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,573	363	8,986	1,783	13,705
	N° de atenciones totales	3,155	463	10,511	2,097	16,226
	% (TEAP)	81.55%	78.40%	85.49%	85.03%	84.46%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,166	83	3,166	424	4,839
	N° de atenciones totales	1,367	102	3,598	501	5,568
	% (TEAP)	85.30%	81.37%	87.99%	84.63%	86.91%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,010	85	3,684	270	5,049
	N° de atenciones totales	1,149	100	4,061	311	5,621
	% (TEAP)	87.90%	85.00%	90.72%	86.82%	89.82%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,377	23	1,043	120	2,563
	N° de atenciones totales	2,589	50	1,574	256	4,469
	% (TEAP)	53.19%	46.00%	66.26%	46.88%	57.35%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	872	157	3,414	482	4,925
	N° de atenciones totales	985	184	3,903	558	5,630
	% (TEAP)	88.53%	85.33%	87.47%	86.38%	87.48%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,104	226	3,681	365	5,376
	N° de atenciones totales	1,163	239	3,867	387	5,656
	% (TEAP)	94.93%	94.56%	95.19%	94.32%	95.05%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	42	28	2,555	31	2,656
	N° de atenciones totales	44	33	2,940	34	3,051
	% (TEAP)	95.45%	84.85%	86.90%	91.18%	87.05%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	484	23	2,138	356	3,001
	N° de atenciones totales	621	37	2,601	449	3,708
	% (TEAP)	77.94%	62.16%	82.20%	79.29%	80.93%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	947	214	4,686	356	6,203

	N° de atenciones totales	1,029	223	5,028	383	6,663
	% (TEAP)	92.03%	95.96%	93.20%	92.95%	93.10%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	216	22	2,117	253	2,608
	N° de atenciones totales	219	23	2,252	275	2,769
	% (TEAP)	98.63%	95.65%	94.01%	92.00%	94.19%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,908	237	6,398	1,313	9,856
	N° de atenciones totales	2,224	252	7,184	1,518	11,178
	% (TEAP)	85.79%	94.05%	89.06%	86.50%	88.17%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	953	227	2,349	686	4,215
	N° de atenciones totales	1,170	297	2,877	876	5,220
	% (TEAP)	81.45%	76.43%	81.65%	78.31%	80.75%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,332	10	1,743	147	3,232
	N° de atenciones totales	1,569	10	1,982	149	3,710
	% (TEAP)	84.89%	100.00%	87.94%	98.66%	87.12%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	524	266	4,117	491	5,398
	N° de atenciones totales	642	324	4,772	503	6,241
	% (TEAP)	81.62%	82.10%	86.27%	97.61%	86.49%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	727	148	3,975	194	5,044
	N° de atenciones totales	805	157	4,345	218	5,525
	% (TEAP)	90.31%	94.27%	91.48%	88.99%	91.29%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	591	74	1,083	85	1,833
	N° de atenciones totales	635	85	1,177	89	1,986
	% (TEAP)	93.07%	87.06%	92.01%	95.51%	92.30%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,135	120	1,624	115	2,994
	N° de atenciones totales	1,301	133	1,849	127	3,410
	% (TEAP)	87.24%	90.23%	87.83%	90.55%	87.80%
CACe ABANCA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	395	532	1,106	284	2,317
	N° de atenciones totales	506	702	1,340	368	2,916
	% (TEAP)	78.06%	75.78%	82.54%	77.17%	79.46%
CACe ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	419	233	3,978	749	5,379
	N° de atenciones totales	432	245	4,138	782	5,597
	% (TEAP)	96.99%	95.10%	96.13%	95.78%	96.11%
CACe CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,270	305	4,790	887	8,252
	N° de atenciones totales	2,574	348	5,415	1,024	9,361
	% (TEAP)	88.19%	87.64%	88.46%	86.62%	88.15%
CACe CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	96	18	418	29	561
	N° de atenciones totales	98	18	427	29	572
	% (TEAP)	97.96%	100.00%	97.89%	100.00%	98.08%
CACe CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	14	8	1,301	39	1,362
	N° de atenciones totales	18	9	1,493	48	1,568
	% (TEAP)	77.78%	88.89%	87.14%	81.25%	86.86%
CACe CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	250	99	1,996	252	2,597
	N° de atenciones totales	266	105	2,091	255	2,717
	% (TEAP)	93.98%	94.29%	95.46%	98.82%	95.58%
CACe GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,273	7	2,725	379	4,384
	N° de atenciones totales	1,346	8	2,898	403	4,655
	% (TEAP)	94.58%	87.50%	94.03%	94.04%	94.18%
CACe HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,317	184	2,864	326	4,691
	N° de atenciones totales	1,474	202	3,109	355	5,140
	% (TEAP)	89.35%	91.09%	92.12%	91.83%	91.26%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	327	27	1,983	275	2,612
	N° de atenciones totales	332	27	2,014	287	2,660
	% (TEAP)	98.49%	100.00%	98.46%	95.82%	98.20%
CACe LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	183	98	1,869	237	2,387
	N° de atenciones totales	190	99	1,935	248	2,472
	% (TEAP)	96.32%	98.99%	96.59%	95.56%	96.56%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,195	92	1,873	177	3,337
	N° de atenciones totales	1,215	93	1,897	179	3,384
	% (TEAP)	98.35%	98.92%	98.73%	98.88%	98.61%
CACe MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	547	314	5,457	821	7,139
	N° de atenciones totales	573	323	5,622	849	7,367
	% (TEAP)	95.46%	97.21%	97.07%	96.70%	96.91%
CACe MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	188	11	1,870	210	2,279
	N° de atenciones totales	190	11	1,889	215	2,305
	% (TEAP)	98.95%	100.00%	98.99%	97.67%	98.87%
CACe PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,935	345	2,520	2,120	8,920
	N° de atenciones totales	4,427	454	3,138	2,870	10,889
	% (TEAP)	88.89%	75.99%	80.31%	73.87%	81.92%
CACe PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	366	126	3,651	369	4,512
	N° de atenciones totales	385	134	3,841	389	4,749
	% (TEAP)	95.06%	94.03%	95.05%	94.86%	95.01%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	727	189	1,735	551	3,202
	N° de atenciones totales	902	282	2,200	779	4,163
	% (TEAP)	80.60%	67.02%	78.86%	70.73%	76.92%
CACe SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,594	325	3,157	1,131	7,207
	N° de atenciones totales	3,077	385	3,702	1,348	8,512
	% (TEAP)	84.30%	84.42%	85.28%	83.90%	84.67%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,729	201	2,301	669	4,900
	N° de atenciones totales	1,856	215	2,455	728	5,254
	% (TEAP)	93.16%	93.49%	93.73%	91.90%	93.26%
CACe TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,840	198	3,930	459	6,427
	N° de atenciones totales	2,065	221	4,341	500	7,127
	% (TEAP)	89.10%	89.59%	90.53%	91.80%	90.18%
CACe UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,218	45	4,562	614	6,439
	N° de atenciones totales	1,298	53	4,809	669	6,829
	% (TEAP)	93.84%	84.91%	94.86%	91.78%	94.29%
CACe VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,330	12	2,936	396	4,674
	N° de atenciones totales	1,386	12	3,110	433	4,941
	% (TEAP)	95.96%	100.00%	94.41%	91.45%	94.60%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	67,146	10,009	212,847	31,123	321,125
	N° de atenciones totales	76,236	11,541	234,416	35,664	357,857
	% (TEAP) - TOTAL	88.08%	86.73%	90.80%	87.27%	89.74%

EMPRESA:
AÑO:
MES:
INDICADOR:
OBJETIVO:

AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
2019
OCTUBRE
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	163	5,782	2.82%
CAC AREQUIPA	394	7,314	5.39%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	87	4,063	2.14%
CAC AYACUCHO	27	2,502	1.08%
CAC BEGONIAS	113	5,258	2.15%
CAC BRASIL	219	6,589	3.32%
CAC CAJAMARCA I	149	6,365	2.34%
CAC CHICLAYO I	131	7,638	1.72%
CAC CHICLAYO III	67	5,459	1.23%
CAC CHIMBOTE	94	5,145	1.83%
CAC CHORRILLOS	232	7,479	3.10%
CAC CUSCO	94	5,873	1.60%
CAC CUSCO REAL PLAZA	154	6,316	2.44%
CAC CUSCO 5	105	4,434	2.37%
CAC HUANCAYO	317	11,581	2.74%
CAC HUANUCO	78	7,186	1.09%
CAC HUARAZ	106	5,057	2.10%
CAC ICA EL QUINDE	96	6,105	1.57%
CAC ILO	96	3,298	2.91%
CAC IQUITOS	83	4,407	1.88%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	196	6,183	3.17%
CAC JOCKEY PLAZA	250	7,852	3.18%
CAC JULIACA REAL PLAZA	38	6,171	0.62%
CAC LA MOLINA	69	2,579	2.68%
CAC LARCO	254	6,916	3.67%
CAC MALL DEL SUR	283	9,439	3.00%
CAC MALVITEC	6	1,057	0.57%
CAC MEGAPLAZA	576	16,226	3.55%
CAC PIURA OPEN PLAZA	191	5,568	3.43%
CAC PIURA REAL PLAZA	143	5,621	2.54%
CAC PORONGOCHÉ I	315	4,469	7.05%
CAC PRIMAVERA	184	5,630	3.27%
CAC PUCALLPA	116	5,656	2.05%
CAC PUERTO MALDONADO	40	3,051	1.31%
CAC PUNO	130	3,708	3.51%
CAC SALAVERRY	198	6,663	2.97%
CAC SAN ANDRÉS	37	2,769	1.34%
CAC SAN MIGUEL	375	11,178	3.35%
CAC TACNA	308	5,220	5.90%
CAC TARAPOTO	20	3,710	0.54%
CAC TRUJILLO 1	286	6,241	4.58%
CAC TRUJILLO 2	187	5,525	3.38%
CAC TRUJILLO 4	50	1,986	2.52%
CAC TUMBES	129	3,410	3.78%
CACe ABANCAY	190	2,916	6.52%
CACe ATOCONGO	53	5,597	0.95%
CACe CENTRO CÍVICO	255	9,361	2.72%
CACe CHACHAPOYAS	6	572	1.05%
CACe CHIMBOTE	13	1,568	0.83%
CACe CHINCHA	64	2,717	2.36%
CACe GAMARRA	21	4,655	0.45%
CACe HUACHO	38	5,140	0.74%
CACe JULIACA	6	2,660	0.23%
CACe LA CULTURA	13	2,472	0.53%
CACe LAMBRAMANI	13	3,384	0.38%
CACe MINKA	110	7,367	1.49%
CACe MOQUEGUA	4	2,305	0.17%
CACe PLAZA LIMA NORTE	341	10,889	3.13%
CACe PORONGOCHÉ II	27	4,749	0.57%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	62	4,163	1.49%
CACe SANTA ANITA	183	8,512	2.15%
CACe SANTA CLARA	53	5,254	1.01%
CACe TRUJILLO 3	167	7,127	2.34%
CACe UNICACHI	92	6,829	1.35%
CACe VILLA EL SALVADOR	33	4,941	0.67%
TOTAL	8,930	357,857	2.50%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2019
MES: OCTUBRE
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	14,358	1,598,603	0.90%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	81	6,957	1.16%
TOTAL	14,439	1,605,560	0.90%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2019
MES: OCTUBRE
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	1,646,461	1,646,461	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	7,190	7,190	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	1,434,667	1,598,603	89.75%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,681	6,957	96.03%