

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2019
 MES: NOVIEMBRE
 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	184.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	235.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	360.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	195.83	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	200.00	0.00%
CAC BRASIL	0.00	330.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	326.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	326.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	207.50	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	207.50	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	330.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	235.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	235.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	284.00	0.00%
CAC HUÁNUCO	0.00	288.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	207.50	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	356.00	0.00%
CAC ILO	0.00	235.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	195.83	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	196.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	296.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	345.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	200.00	0.00%
CAC LARGO	0.00	200.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	300.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	180.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	326.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	326.00	0.00%
CAC PORONGOCHE I	0.00	345.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	330.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	284.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	235.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	223.50	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	235.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	1.00	360.00	0.28%
CAC TACNA	0.00	235.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	195.83	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	207.50	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	326.00	0.00%
CAC TRUJILLO 4	0.00	207.50	0.00%
CAC TUMBES	0.00	207.50	0.00%
CACe ABANCAY	0.00	200.00	0.00%
CACe ATOCONGO	0.00	318.00	0.00%
CACe CENTRO CÍVICO	0.00	360.00	0.00%
CACe CHIMBOTE	0.00	210.00	0.00%
CACe CHINCHA	0.00	284.00	0.00%
CACe GAMARRA	0.00	196.00	0.00%
CACe HUACHO	0.00	360.00	0.00%
CACe JULIACA	0.00	220.00	0.00%
CACe LA CULTURA	0.00	240.00	0.00%
CACe LAMBRAMANI	0.00	360.00	0.00%
CACe MINKA	0.00	284.00	0.00%
CACe MOQUEGUA	0.00	210.00	0.00%
CACe PLAZA LIMA NORTE	0.00	322.00	0.00%
CACe PORONGOCHE 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	296.00	0.00%
CACe TRUJILLO 3	0.00	360.00	0.00%
CACe UNICACHI	0.00	301.00	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	1.20	720.00	0.17%
Canal de Atención Telefónica 135	2.00	720.00	0.28%
Total general	4.20	20239.99	0.02%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2019
 MES: NOVIEMBRE
 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.	373	124	2,495	190	3,182
	N° de atenciones totales	395	132	2,633	225	3,385
	% (TEAP)	94.43%	93.94%	94.76%	84.44%	94.00%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,935	179	3,050	581	5,745
	N° de atenciones totales	2,417	267	4,058	796	7,538
	% (TEAP)	80.06%	67.04%	75.16%	72.99%	76.21%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	426	35	3,333	88	3,882

	N° de atenciones totales	447	39	3,480	97	4,063
	% (TEAP)	95.30%	89.74%	95.78%	90.72%	95.55%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	272	33	1,720	313	2,338
	N° de atenciones totales	281	36	1,770	325	2,412
	% (TEAP)	96.80%	91.67%	97.18%	96.31%	96.93%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	826	211	3,494	499	5,030
	N° de atenciones totales	847	243	3,603	526	5,219
	% (TEAP)	97.52%	86.83%	96.97%	94.87%	96.38%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,011	203	4,636	511	6,361
	N° de atenciones totales	1,066	219	4,808	553	6,646
	% (TEAP)	94.84%	92.69%	96.42%	92.41%	95.71%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,049	281	3,138	456	5,924
	N° de atenciones totales	2,206	302	3,371	483	6,362
	% (TEAP)	92.88%	93.05%	93.09%	94.41%	93.12%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,095	273	4,533	647	6,548
	N° de atenciones totales	1,261	311	4,953	716	7,241
	% (TEAP)	86.84%	87.78%	91.52%	90.36%	90.43%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	566	168	3,787	415	4,936
	N° de atenciones totales	600	174	3,907	430	5,111
	% (TEAP)	94.33%	96.55%	96.93%	96.51%	96.58%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,287	186	2,656	539	4,668
	N° de atenciones totales	1,332	191	2,748	566	4,837
	% (TEAP)	96.62%	97.38%	96.65%	95.23%	96.51%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,547	217	4,623	464	6,851
	N° de atenciones totales	1,680	254	4,974	515	7,423
	% (TEAP)	92.08%	85.43%	92.94%	90.10%	92.29%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,262	25	3,574	487	5,348
	N° de atenciones totales	1,276	25	3,700	498	5,499
	% (TEAP)	98.90%	100.00%	96.59%	97.79%	97.25%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	616	15	3,359	295	4,285
	N° de atenciones totales	624	15	3,482	298	4,419
	% (TEAP)	98.72%	100.00%	96.47%	98.99%	96.97%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	787	27	4,870	277	5,961
	N° de atenciones totales	830	29	5,141	289	6,289
	% (TEAP)	94.82%	93.10%	94.73%	95.85%	94.78%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,669	401	6,797	841	9,708
	N° de atenciones totales	1,733	421	7,071	878	10,103
	% (TEAP)	96.31%	95.25%	96.13%	95.79%	96.09%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,545	102	3,517	1,240	6,404
	N° de atenciones totales	1,680	113	3,686	1,334	6,813
	% (TEAP)	91.96%	90.27%	95.42%	92.95%	94.00%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	812	87	3,243	393	4,535
	N° de atenciones totales	837	87	3,351	398	4,673
	% (TEAP)	97.01%	100.00%	96.78%	98.74%	97.05%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	978	106	4,036	575	5,695
	N° de atenciones totales	1,024	124	4,268	612	6,028
	% (TEAP)	95.51%	85.48%	94.56%	93.95%	94.48%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	359	16	2,171	142	2,688
	N° de atenciones totales	429	18	2,511	166	3,124
	% (TEAP)	83.68%	88.89%	86.46%	85.54%	86.04%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	953	46	2,533	116	3,648
	N° de atenciones totales	996	49	2,637	124	3,806
	% (TEAP)	95.68%	93.88%	96.06%	93.55%	95.85%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	943	283	3,803	665	5,694
	N° de atenciones totales	969	327	3,933	689	5,918
	% (TEAP)	97.32%	86.54%	96.69%	96.52%	96.21%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,045	290	5,130	500	6,965
	N° de atenciones totales	1,201	327	5,831	577	7,936
	% (TEAP)	87.01%	88.69%	87.98%	86.66%	87.76%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	843	141	4,073	346	5,403
	N° de atenciones totales	886	148	4,237	363	5,634
	% (TEAP)	95.15%	95.27%	96.13%	95.32%	95.90%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	387	38	1,676	69	2,170
	N° de atenciones totales	419	38	1,795	77	2,329
	% (TEAP)	92.36%	100.00%	93.37%	89.61%	93.17%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,284	231	3,259	207	5,981
	N° de atenciones totales	2,867	260	3,820	242	7,189
	% (TEAP)	79.67%	88.85%	85.31%	85.54%	83.20%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,110	268	6,209	679	8,266
	N° de atenciones totales	1,299	307	7,098	808	9,512
	% (TEAP)	85.45%	87.30%	87.48%	84.03%	86.90%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	234	21	754	34	1,043
	N° de atenciones totales	235	21	757	34	1,047
	% (TEAP)	99.57%	100.00%	99.60%	100.00%	99.62%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,982	400	10,369	1,623	14,374
	N° de atenciones totales	2,406	471	11,680	1,878	16,435
	% (TEAP)	82.38%	84.93%	88.78%	86.42%	87.46%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,234	89	3,056	370	4,749
	N° de atenciones totales	1,395	108	3,476	425	5,404
	% (TEAP)	88.46%	82.41%	87.92%	87.06%	87.88%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	929	110	3,751	275	5,065
	N° de atenciones totales	1,067	131	4,172	318	5,688
	% (TEAP)	87.07%	83.97%	89.91%	86.48%	89.05%
CAC PORONGOCHO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,619	35	1,468	265	3,387
	N° de atenciones totales	2,345	68	1,889	416	4,718
	% (TEAP)	69.04%	51.47%	77.71%	63.70%	71.79%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,061	177	4,090	379	5,707
	N° de atenciones totales	1,194	205	4,547	439	6,385
	% (TEAP)	88.86%	86.34%	89.95%	86.33%	89.38%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	805	213	3,585	385	4,988
	N° de atenciones totales	831	230	3,712	415	5,188
	% (TEAP)	96.87%	92.61%	96.58%	92.77%	96.14%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	60	2	3,017	10	3,089
	N° de atenciones totales	61	2	3,242	11	3,316
	% (TEAP)	98.36%	100.00%	93.06%	90.91%	93.15%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	479	41	2,331	366	3,217
	N° de atenciones totales	548	44	2,565	433	3,590
	% (TEAP)	87.41%	93.18%	90.88%	84.53%	89.61%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	993	373	4,582	342	6,290
	N° de atenciones totales	1,081	404	5,013	387	6,885

	% (TEAP)	91.86%	92.33%	91.40%	88.37%	91.36%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	236	18	1,923	223	2,400
	N° de atenciones totales	236	19	1,979	234	2,468
	% (TEAP)	100.00%	94.74%	97.17%	95.30%	97.24%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,683	228	6,691	1,119	9,721
	N° de atenciones totales	2,032	244	7,606	1,341	11,223
	% (TEAP)	82.82%	93.44%	87.97%	83.45%	86.62%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	929	294	2,575	713	4,511
	N° de atenciones totales	1,046	332	2,861	808	5,047
	% (TEAP)	88.81%	88.55%	90.00%	88.24%	89.38%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,173	29	1,382	89	2,673
	N° de atenciones totales	1,531	35	1,744	91	3,401
	% (TEAP)	76.62%	82.86%	79.24%	97.80%	78.59%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	475	224	4,071	385	5,155
	N° de atenciones totales	529	249	4,457	401	5,636
	% (TEAP)	89.79%	89.96%	91.34%	96.01%	91.47%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	654	127	3,715	192	4,688
	N° de atenciones totales	744	140	4,084	209	5,177
	% (TEAP)	87.90%	90.71%	90.96%	91.87%	90.55%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	324	65	1,158	89	1,636
	N° de atenciones totales	345	69	1,232	95	1,741
	% (TEAP)	93.91%	94.20%	93.99%	93.68%	93.97%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,102	120	1,683	141	3,046
	N° de atenciones totales	1,231	136	1,863	165	3,395
	% (TEAP)	89.52%	88.24%	90.34%	85.45%	89.72%
CACe ABANCAI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	288	389	1,425	142	2,244
	N° de atenciones totales	303	431	1,564	151	2,449
	% (TEAP)	95.05%	90.26%	91.11%	94.04%	91.63%
CACe ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	492	207	3,912	793	5,404
	N° de atenciones totales	515	215	4,077	817	5,624
	% (TEAP)	95.53%	96.28%	95.95%	97.06%	96.09%
CACe CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,104	270	4,879	875	8,128
	N° de atenciones totales	2,385	318	5,442	974	9,119
	% (TEAP)	88.22%	84.91%	89.65%	89.84%	89.13%
CACe CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	35	2	1,039	40	1,116
	N° de atenciones totales	41	2	1,200	48	1,291
	% (TEAP)	85.37%	100.00%	86.58%	83.33%	86.44%
CACe CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	237	101	1,698	165	2,201
	N° de atenciones totales	243	105	1,746	169	2,263
	% (TEAP)	97.53%	96.19%	97.25%	97.63%	97.26%
CACe GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,209	4	1,938	311	3,462
	N° de atenciones totales	1,353	4	2,089	338	3,784
	% (TEAP)	89.36%	100.00%	92.77%	92.01%	91.49%
CACe HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,374	190	2,694	373	4,631
	N° de atenciones totales	1,547	223	3,006	413	5,189
	% (TEAP)	88.82%	85.20%	89.62%	90.31%	89.25%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	230	28	1,957	227	2,442
	N° de atenciones totales	231	28	1,982	232	2,473
	% (TEAP)	99.57%	100.00%	98.74%	97.84%	98.75%
CACe LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	213	118	1,927	315	2,573
	N° de atenciones totales	216	120	1,984	319	2,639
	% (TEAP)	98.61%	98.33%	97.13%	98.75%	97.50%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,161	125	1,727	167	3,180
	N° de atenciones totales	1,175	126	1,750	170	3,221
	% (TEAP)	98.81%	99.21%	98.69%	98.24%	98.73%
CACe MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	541	287	5,614	813	7,255
	N° de atenciones totales	551	288	5,701	818	7,358
	% (TEAP)	98.19%	99.65%	98.47%	99.39%	98.60%
CACe MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	173	7	1,553	193	1,926
	N° de atenciones totales	180	7	1,588	195	1,970
	% (TEAP)	96.11%	100.00%	97.80%	98.97%	97.77%
CACe PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,633	245	2,974	1,879	8,731
	N° de atenciones totales	4,026	343	3,610	2,554	10,533
	% (TEAP)	90.24%	71.43%	82.38%	73.57%	82.89%
CACe PORONGOCHI II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	423	173	3,287	561	4,444
	N° de atenciones totales	436	174	3,376	579	4,565
	% (TEAP)	97.02%	99.43%	97.36%	96.89%	97.35%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	589	212	1,923	591	3,315
	N° de atenciones totales	715	288	2,331	743	4,077
	% (TEAP)	82.38%	73.61%	82.50%	79.54%	81.31%
CACe SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,118	273	3,816	1,015	7,222
	N° de atenciones totales	2,630	354	4,622	1,262	8,868
	% (TEAP)	80.53%	77.12%	82.56%	80.43%	81.44%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,819	202	2,087	521	4,629
	N° de atenciones totales	1,960	218	2,282	575	5,035
	% (TEAP)	92.81%	92.66%	91.45%	90.61%	91.94%
CACe TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,933	254	4,575	476	7,238
	N° de atenciones totales	2,158	277	5,018	540	7,993
	% (TEAP)	89.57%	91.70%	91.17%	88.15%	90.55%
CACe UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,329	55	4,037	519	5,940
	N° de atenciones totales	1,413	62	4,265	562	6,302
	% (TEAP)	94.06%	88.71%	94.65%	92.35%	94.26%
CACe VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,311	6	3,202	342	4,861
	N° de atenciones totales	1,397	6	3,406	373	5,182
	% (TEAP)	93.84%	100.00%	94.01%	91.69%	93.81%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	64,164	9,700	212,180	28,853	314,897
	N° de atenciones totales	71,934	10,953	230,784	32,517	346,188
	% (TEAP) - TOTAL	89.20%	88.56%	91.94%	88.73%	90.96%

EMPRESA:

AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

AÑO:

2019

MES:

NOVIEMBRE

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	80	3,385	2.36%
CAC AREQUIPA	296	7,538	3.93%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	84	4,063	2.07%
CAC AYACUCHO	31	2,412	1.29%
CAC BEGONIAS	73	5,219	1.40%
CAC BRASIL	160	6,646	2.41%
CAC CAJAMARCA I	144	6,362	2.26%
CAC CHICLAYO I	143	7,241	1.97%
CAC CHICLAYO III	43	5,111	0.84%
CAC CHIMBOTE	71	4,837	1.47%
CAC CHORRILLOS	212	7,423	2.86%
CAC CUSCO	98	5,499	1.78%
CAC CUSCO REAL PLAZA	138	6,289	2.19%
CAC CUSCO 5	78	4,419	1.77%
CAC HUANCAYO	224	10,103	2.22%
CAC HUANUCO	82	6,813	1.20%
CAC HUARAZ	87	4,673	1.86%
CAC ICA EL QUINDE	109	6,028	1.81%
CAC ILO	111	3,124	3.55%
CAC IQUITOS	69	3,806	1.81%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	150	5,918	2.53%
CAC JOCKEY PLAZA	263	7,936	3.31%
CAC JULIACA REAL PLAZA	41	5,634	0.73%
CAC LA MOLINA	61	2,329	2.62%
CAC LARCO	344	7,189	4.79%
CAC MALL DEL SUR	324	9,512	3.41%
CAC MALVITEC	2	1,047	0.19%
CAC MEGAPLAZA	539	16,435	3.28%
CAC PIURA OPEN PLAZA	148	5,404	2.74%
CAC PIURA REAL PLAZA	188	5,688	3.31%
CAC PORONGOCHÉ I	262	4,718	5.55%
CAC PRIMAVERA	198	6,385	3.10%
CAC PUCALLPA	95	5,188	1.83%
CAC PUERTO MALDONADO	28	3,316	0.84%
CAC PUNO	78	3,590	2.17%
CAC SALAVERRY	259	6,885	3.76%
CAC SAN ANDRES	29	2,468	1.18%
CAC SAN MIGUEL	405	11,223	3.61%
CAC TACNA	194	5,047	3.84%
CAC TARAPOTO	94	3,401	2.76%
CAC TRUJILLO 1	162	5,636	2.87%
CAC TRUJILLO 2	160	5,177	3.09%
CAC TRUJILLO 4	38	1,741	2.18%
CAC TUMBES	126	3,395	3.71%
CACe ABANCAY	33	2,449	1.35%
CACe ATOCONGO	55	5,624	0.98%
CACe CENTRO CÍVICO	249	9,119	2.73%
CACe CHIMBOTE	7	1,291	0.54%
CACe CHINCHA	28	2,263	1.24%
CACe GAMARRA	46	3,784	1.22%
CACe HUACHO	96	5,189	1.85%
CACe JULIACA	4	2,473	0.16%
CACe LA CULTURA	14	2,639	0.53%
CACe LAMBRAMANI	12	3,221	0.37%
CACe MINKA	81	7,358	1.10%
CACe MOQUEGUA	5	1,970	0.25%
CACe PLAZA LIMA NORTE	331	10,533	3.14%
CACe PORONGOCHÉ II	7	4,565	0.15%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	25	4,077	0.61%
CACe SANTA ANITA	234	8,868	2.64%
CACe SANTA CLARA	48	5,035	0.95%
CACe TRUJILLO 3	218	7,993	2.73%
CACe UNICACHI	83	6,302	1.32%
CACe VILLA EL SALVADOR	22	5,182	0.42%
TOTAL	8,119	346,188	2.35%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2019
MES: NOVIEMBRE
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	13,322	1,461,488	0.91%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	84	7,105	1.18%
TOTAL	13,406	1,468,593	0.91%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2019
MES: NOVIEMBRE
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	1,507,605	1,507,605	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	7,350	7,350	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	1,308,399	1,461,488	89.53%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,781	7,105	95.44%