

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2019  
 MES: DICIEMBRE  
 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	287.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	237.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	363.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	200.83	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	204.00	0.00%
CAC BRASIL	0.00	323.00	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	326.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	237.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	237.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	358.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	280.00	0.00%
CAC HUÁNUCO	0.00	290.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	213.50	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	361.00	0.00%
CAC ILO	0.00	237.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	200.83	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	204.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	289.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	348.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	204.00	0.00%
CAC LARGO	0.00	204.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	297.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	184.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	327.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	325.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	325.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	352.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	325.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	280.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	227.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	237.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	327.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	237.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	352.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	237.00	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	313.00	0.00%
CACe CENTRO CÍVICO	0.00	358.00	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	358.00	0.00%
CACe JULIACA	0.00	226.00	0.00%
CACe LA CULTURA	0.00	247.00	0.00%
CACe LAMBRAMANI	0.00	362.00	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 PORONGOCHÉ II	0.00	356.00	0.00%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	230.00	0.00%
CACe SANTA ANITA	0.00	327.00	0.00%
CACe SANTA CLARA	0.00	293.00	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	744.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	0.00	744.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 123	1.37	744.00	0.18%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
<b>Total general</b>	<b>1.37</b>	<b>20540.49</b>	<b>0.01%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2019  
 MES: DICIEMBRE  
 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.	724	194	3,609	199	4,726
	N° de atenciones totales	928	221	4,533	311	5,993
	% (TEAP)	78.02%	87.78%	79.62%	63.99%	78.86%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,324	177	3,438	532	6,471
	N° de atenciones totales	3,016	276	4,709	748	8,749
	% (TEAP)	77.06%	64.13%	73.01%	71.12%	73.96%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	415	35	3,889	80	4,419

	N° de atenciones totales	441	36	4,111	83	4,671
	% (TEAP)	94.10%	97.22%	94.60%	96.39%	94.61%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	327	32	1,951	384	2,694
	N° de atenciones totales	341	34	2,015	393	2,783
	% (TEAP)	95.89%	94.12%	96.82%	97.71%	96.80%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	922	181	3,483	464	5,050
	N° de atenciones totales	1,010	214	3,745	513	5,482
	% (TEAP)	91.29%	84.58%	93.00%	90.45%	92.12%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,067	164	4,655	311	6,197
	N° de atenciones totales	1,323	185	5,486	382	7,376
	% (TEAP)	80.65%	88.65%	84.85%	81.41%	84.02%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,194	250	2,989	343	5,776
	N° de atenciones totales	2,693	307	3,549	397	6,946
	% (TEAP)	81.47%	81.43%	84.22%	86.40%	83.16%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,615	285	5,429	570	7,899
	N° de atenciones totales	1,893	323	6,139	627	8,982
	% (TEAP)	85.31%	88.24%	88.43%	90.91%	87.94%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	665	160	3,431	348	4,604
	N° de atenciones totales	757	187	3,822	383	5,149
	% (TEAP)	87.85%	85.56%	89.77%	90.86%	89.42%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,549	168	2,714	467	4,898
	N° de atenciones totales	1,665	182	2,880	500	5,227
	% (TEAP)	93.03%	92.31%	94.24%	93.40%	93.71%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,720	165	4,228	385	6,498
	N° de atenciones totales	2,470	263	5,421	508	8,662
	% (TEAP)	69.64%	62.74%	77.99%	75.79%	75.02%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,245	31	3,807	484	5,567
	N° de atenciones totales	1,264	31	3,927	494	5,716
	% (TEAP)	98.50%	100.00%	96.94%	97.98%	97.39%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	745	24	3,099	287	4,155
	N° de atenciones totales	765	24	3,210	299	4,298
	% (TEAP)	97.39%	100.00%	96.54%	95.99%	96.67%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	839	42	4,800	251	5,932
	N° de atenciones totales	993	49	5,644	290	6,976
	% (TEAP)	84.49%	85.71%	85.05%	86.55%	85.03%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,836	351	6,031	779	8,997
	N° de atenciones totales	1,999	396	6,725	859	9,979
	% (TEAP)	91.85%	88.64%	89.68%	90.69%	90.16%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,562	82	3,370	1,075	6,089
	N° de atenciones totales	1,809	93	3,923	1,252	7,077
	% (TEAP)	86.35%	88.17%	85.90%	85.86%	86.04%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,050	68	3,931	362	5,411
	N° de atenciones totales	1,145	77	4,255	399	5,876
	% (TEAP)	91.70%	88.31%	92.39%	90.73%	92.09%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,006	105	4,018	389	5,518
	N° de atenciones totales	1,190	133	4,684	468	6,475
	% (TEAP)	84.54%	78.95%	85.78%	83.12%	85.22%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	319	28	2,147	52	2,546
	N° de atenciones totales	407	32	2,673	71	3,183
	% (TEAP)	78.38%	87.50%	80.32%	73.24%	79.99%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,111	53	2,304	126	3,594
	N° de atenciones totales	1,318	63	2,808	151	4,340
	% (TEAP)	84.29%	84.13%	82.05%	83.44%	82.81%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,282	251	4,555	694	6,782
	N° de atenciones totales	1,398	311	4,873	737	7,319
	% (TEAP)	91.70%	80.71%	93.47%	94.17%	92.66%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,037	241	4,911	392	6,581
	N° de atenciones totales	1,446	324	6,343	528	8,641
	% (TEAP)	71.72%	74.38%	77.42%	74.24%	76.16%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	552	46	4,767	248	5,613
	N° de atenciones totales	566	49	4,957	257	5,829
	% (TEAP)	97.53%	93.88%	96.17%	96.50%	96.29%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	491	19	1,758	67	2,335
	N° de atenciones totales	599	22	2,044	82	2,747
	% (TEAP)	81.97%	86.36%	86.01%	81.71%	85.00%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,927	289	3,865	93	6,174
	N° de atenciones totales	2,384	320	4,513	107	7,324
	% (TEAP)	80.83%	90.31%	85.64%	86.92%	84.30%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,210	172	4,868	483	6,733
	N° de atenciones totales	2,271	270	7,134	741	10,416
	% (TEAP)	53.28%	63.70%	68.24%	65.18%	64.64%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	248	22	926	24	1,220
	N° de atenciones totales	248	22	927	25	1,222
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	99.89%	96.00%	99.84%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,414	422	7,999	1,042	11,877
	N° de atenciones totales	3,602	635	10,911	1,467	16,615
	% (TEAP)	67.02%	66.46%	73.31%	71.03%	71.48%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,201	68	3,242	298	4,809
	N° de atenciones totales	1,497	87	3,984	360	5,928
	% (TEAP)	80.23%	78.16%	81.38%	82.78%	81.12%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,119	90	3,855	206	5,270
	N° de atenciones totales	1,541	137	4,824	279	6,781
	% (TEAP)	72.62%	65.69%	79.91%	73.84%	77.72%
CAC PORONGOCHO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,810	27	1,277	150	3,264
	N° de atenciones totales	2,957	42	1,887	268	5,154
	% (TEAP)	61.21%	64.29%	67.67%	55.97%	63.33%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,189	127	3,604	222	5,142
	N° de atenciones totales	1,468	161	4,313	290	6,232
	% (TEAP)	80.99%	78.88%	83.56%	76.55%	82.51%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	640	222	4,278	374	5,514
	N° de atenciones totales	692	241	4,617	403	5,953
	% (TEAP)	92.49%	92.12%	92.66%	92.80%	92.63%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	78	1	2,910	4	2,993
	N° de atenciones totales	79	2	3,308	8	3,397
	% (TEAP)	98.73%	50.00%	87.97%	50.00%	88.11%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	508	51	3,150	365	4,074
	N° de atenciones totales	549	57	3,403	406	4,415
	% (TEAP)	92.53%	89.47%	92.57%	89.90%	92.28%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	839	133	3,755	213	4,940
	N° de atenciones totales	1,273	181	5,392	319	7,165

	% (TEAP)	65.91%	73.48%	69.64%	66.77%	68.95%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	309	14	2,005	255	2,583
	N° de atenciones totales	317	14	2,093	261	2,685
	% (TEAP)	97.48%	100.00%	95.80%	97.70%	96.20%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,685	278	4,726	743	7,432
	N° de atenciones totales	2,919	437	7,774	1,318	12,448
	% (TEAP)	57.73%	63.62%	60.79%	56.37%	59.70%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,121	258	2,601	607	4,587
	N° de atenciones totales	1,361	327	3,134	696	5,518
	% (TEAP)	82.37%	78.90%	82.99%	87.21%	83.13%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,062	8	1,143	39	2,252
	N° de atenciones totales	1,532	11	1,519	40	3,102
	% (TEAP)	69.32%	72.73%	75.25%	97.50%	72.60%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	546	196	3,879	351	4,972
	N° de atenciones totales	625	278	5,173	408	6,484
	% (TEAP)	87.36%	70.50%	74.99%	86.03%	76.68%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	908	135	4,384	168	5,595
	N° de atenciones totales	1,067	154	4,969	191	6,381
	% (TEAP)	85.10%	87.66%	88.23%	87.96%	87.68%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	538	56	998	66	1,658
	N° de atenciones totales	583	67	1,105	71	1,826
	% (TEAP)	92.28%	83.58%	90.32%	92.96%	90.80%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,164	106	1,421	97	2,788
	N° de atenciones totales	1,562	157	1,840	140	3,699
	% (TEAP)	74.52%	67.52%	77.23%	69.29%	75.37%
CACe ABANCA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	234	557	896	174	1,861
	N° de atenciones totales	280	727	1,174	219	2,400
	% (TEAP)	83.57%	76.62%	76.32%	79.45%	77.54%
CACe ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	528	220	4,874	628	6,250
	N° de atenciones totales	580	232	5,237	670	6,719
	% (TEAP)	91.03%	94.83%	93.07%	93.73%	93.02%
CACe CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,110	236	3,663	571	6,580
	N° de atenciones totales	2,483	290	4,202	684	7,659
	% (TEAP)	84.98%	81.38%	87.17%	83.48%	85.91%
CACe CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	65	3	1,268	46	1,382
	N° de atenciones totales	73	3	1,453	56	1,585
	% (TEAP)	89.04%	100.00%	87.27%	82.14%	87.19%
CACe CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	121	159	1,518	188	1,986
	N° de atenciones totales	125	160	1,575	193	2,053
	% (TEAP)	96.80%	99.38%	96.38%	97.41%	96.74%
CACe GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,623	1	2,307	277	4,208
	N° de atenciones totales	1,737	1	2,447	294	4,479
	% (TEAP)	93.44%	100.00%	94.28%	94.22%	93.95%
CACe HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,336	173	3,163	340	5,012
	N° de atenciones totales	1,613	206	3,683	409	5,911
	% (TEAP)	82.83%	83.98%	85.88%	83.13%	84.79%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	397	23	1,844	212	2,476
	N° de atenciones totales	419	24	1,922	220	2,585
	% (TEAP)	94.75%	95.83%	95.94%	96.36%	95.78%
CACe LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	482	73	2,132	252	2,939
	N° de atenciones totales	492	74	2,169	259	2,994
	% (TEAP)	97.97%	98.65%	98.29%	97.30%	98.16%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,554	111	1,820	152	3,637
	N° de atenciones totales	1,598	113	1,885	160	3,756
	% (TEAP)	97.25%	98.23%	96.55%	95.00%	96.83%
CACe MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	527	311	6,122	715	7,675
	N° de atenciones totales	546	315	6,315	738	7,914
	% (TEAP)	96.52%	98.73%	96.94%	96.88%	96.98%
CACe MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	270	13	1,691	180	2,154
	N° de atenciones totales	273	13	1,714	184	2,184
	% (TEAP)	98.90%	100.00%	98.66%	97.83%	98.63%
CACe PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,731	356	3,042	1,793	8,922
	N° de atenciones totales	4,331	444	3,982	2,511	11,268
	% (TEAP)	86.15%	80.18%	76.39%	71.41%	79.18%
CACe PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	545	97	3,865	271	4,778
	N° de atenciones totales	563	102	4,055	287	5,007
	% (TEAP)	96.80%	95.10%	95.31%	94.43%	95.43%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	898	167	1,892	427	3,384
	N° de atenciones totales	1,114	233	2,425	571	4,343
	% (TEAP)	80.61%	71.67%	78.02%	74.78%	77.92%
CACe SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,164	185	2,404	580	5,333
	N° de atenciones totales	3,386	289	3,778	976	8,429
	% (TEAP)	63.91%	64.01%	63.63%	59.43%	63.27%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,891	158	2,126	401	4,576
	N° de atenciones totales	2,203	181	2,421	465	5,270
	% (TEAP)	85.84%	87.29%	87.81%	86.24%	86.83%
CACe TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,686	188	4,338	423	6,635
	N° de atenciones totales	2,577	279	6,391	584	9,831
	% (TEAP)	65.42%	67.38%	67.88%	72.43%	67.49%
CACe UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,650	41	3,849	318	5,858
	N° de atenciones totales	1,896	42	4,191	358	6,487
	% (TEAP)	87.03%	97.62%	91.84%	88.83%	90.30%
CACe VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,044	1	3,610	253	4,908
	N° de atenciones totales	1,120	2	3,901	282	5,305
	% (TEAP)	93.21%	50.00%	92.54%	89.72%	92.52%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	69,969	8,900	210,624	23,290	312,783
	N° de atenciones totales	87,372	11,162	250,216	28,650	377,400
	% (TEAP) - TOTAL	80.08%	79.73%	84.18%	81.29%	82.88%

EMPRESA:

AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

AÑO:

2019

MES:

DICIEMBRE

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	371	5,993	6.19%
CAC AREQUIPA	380	8,749	4.34%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	96	4,671	2.06%
CAC AYACUCHO	33	2,783	1.19%
CAC BEGONIAS	131	5,482	2.39%
CAC BRASIL	339	7,376	4.60%
CAC CAJAMARCA I	251	6,946	3.61%
CAC CHICLAYO I	208	8,982	2.32%
CAC CHICLAYO III	67	5,149	1.30%
CAC CHIMBOTE	114	5,227	2.18%
CAC CHORRILLOS	498	8,662	5.75%
CAC CUSCO	117	5,716	2.05%
CAC CUSCO REAL PLAZA	395	6,976	5.66%
CAC CUSCO 5	99	4,298	2.30%
CAC HUANCAYO	303	9,979	3.04%
CAC HUANUCO	147	7,077	2.08%
CAC HUARAZ	191	5,876	3.25%
CAC ICA EL QUINDE	230	6,475	3.55%
CAC ILO	79	3,183	2.48%
CAC IQUITOS	183	4,340	4.22%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	283	7,319	3.87%
CAC JOCKEY PLAZA	476	8,641	5.51%
CAC JULIACA REAL PLAZA	61	5,829	1.05%
CAC LA MOLINA	107	2,747	3.90%
CAC LARCO	293	7,324	4.00%
CAC MALL DEL SUR	627	10,416	6.02%
CAC MALVITEC	1	1,222	0.08%
CAC MEGAPLAZA	728	16,615	4.38%
CAC PIURA OPEN PLAZA	257	5,928	4.34%
CAC PIURA REAL PLAZA	337	6,781	4.97%
CAC PORONGOCHÉ I	355	5,154	6.89%
CAC PRIMAVERA	236	6,232	3.79%
CAC PUCALLPA	182	5,953	3.06%
CAC PUERTO MALDONADO	41	3,397	1.21%
CAC PUNO	105	4,415	2.38%
CAC SALAVERRY	629	7,165	8.78%
CAC SAN ANDRES	29	2,685	1.08%
CAC SAN MIGUEL	1,219	12,448	9.79%
CAC TACNA	324	5,518	5.87%
CAC TARAPOTO	129	3,102	4.16%
CAC TRUJILLO 1	437	6,484	6.74%
CAC TRUJILLO 2	279	6,381	4.37%
CAC TRUJILLO 4	62	1,826	3.40%
CAC TUMBES	183	3,699	4.95%
CACe ABANCAY	10	2,400	0.42%
CACe ATOCONGO	87	6,719	1.29%
CACe CENTRO CÍVICO	175	7,659	2.28%
CACe CHIMBOTE	6	1,585	0.38%
CACe CHINCHA	30	2,053	1.46%
CACe GAMARRA	51	4,479	1.14%
CACe HUACHO	118	5,911	2.00%
CACe JULIACA	10	2,585	0.39%
CACe LA CULTURA	14	2,994	0.47%
CACe LAMBRAMANI	27	3,756	0.72%
CACe MINKA	123	7,914	1.55%
CACe MOQUEGUA	2	2,184	0.09%
CACe PLAZA LIMA NORTE	325	11,268	2.88%
CACe PORONGOCHÉ II	16	5,007	0.32%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	26	4,343	0.60%
CACe SANTA ANITA	251	8,429	2.98%
CACe SANTA CLARA	61	5,270	1.16%
CACe TRUJILLO 3	727	9,831	7.39%
CACe UNICACHI	68	6,487	1.05%
CACe VILLA EL SALVADOR	28	5,305	0.53%
<b>TOTAL</b>	<b>13,767</b>	<b>377,400</b>	<b>3.65%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2019  
**MES:** DICIEMBRE  
**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	13,024	1,445,521	0.90%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	56	5,973	0.94%
<b>TOTAL</b>	<b>13,080</b>	<b>1,451,494</b>	<b>0.90%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2019  
**MES:** DICIEMBRE  
**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	1,505,531	1,505,531	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,212	6,212	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	1,241,817	1,445,521	85.91%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,679	5,973	95.08%