

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2020
 MES: ENERO
 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	292.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	248.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	360.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	209.67	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	214.00	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	223.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	223.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	330.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	248.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	248.00	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	223.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	356.00	0.00%
CAC ILO	0.00	248.00	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	345.00	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	300.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	192.00	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	248.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	248.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	248.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	360.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	248.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	209.67	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	223.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	326.00	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	292.00	0.00%
CACe CENTRO CÍVICO	0.00	360.00	0.00%
CACe CHIMBOTE	0.00	225.00	0.00%
CACe CHINCHA	0.00	284.00	0.00%
CACe GAMARRA	0.00	214.00	0.00%
CACe HUACHO	0.00	360.00	0.00%
CACe JULIACA	0.00	236.00	0.00%
CACe LA CULTURA	0.00	258.00	0.00%
CACe LAMBRAMANI	0.00	360.00	0.00%
CACe MINKA	0.00	284.00	0.00%
CACe MOQUEGUA	0.00	236.00	0.00%
CACe PLAZA LIMA NORTE	0.00	360.00	0.00%
CACe PORONGOCHE II	0.00	345.00	0.00%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	240.00	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	294.00	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	0.98	744.00	0.13%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
Total general	0.98	20909.01	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2020
 MES: ENERO
 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.	591	195	3,646	313	4,745
	N° de atenciones totales	714	218	4,265	385	5,582
	% (TEAP)	82.77%	89.45%	85.49%	81.30%	85.01%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,764	155	2,030	387	4,336
	N° de atenciones totales	2,933	344	4,009	907	8,193
	% (TEAP)	60.14%	45.06%	50.64%	42.67%	52.92%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	424	37	3,445	102	4,008

	N° de atenciones totales	466	42	3,699	109	4,316
	% (TEAP)	90.99%	88.10%	93.13%	93.58%	92.86%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	290	22	1,414	215	1,941
	N° de atenciones totales	298	24	1,453	218	1,993
	% (TEAP)	97.32%	91.67%	97.32%	98.62%	97.39%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	811	219	3,569	628	5,227
	N° de atenciones totales	884	260	3,817	674	5,635
	% (TEAP)	91.74%	84.23%	93.50%	93.18%	92.76%
CAC BRASIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,029	138	4,498	271	5,936
	N° de atenciones totales	1,277	182	5,370	373	7,202
	% (TEAP)	80.58%	75.82%	83.76%	72.65%	82.42%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,938	263	3,070	397	5,668
	N° de atenciones totales	2,413	346	3,811	499	7,069
	% (TEAP)	80.31%	76.01%	80.56%	79.56%	80.18%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,451	303	5,205	581	7,540
	N° de atenciones totales	1,635	350	5,961	647	8,593
	% (TEAP)	88.75%	86.57%	87.32%	89.80%	87.75%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	808	217	3,477	381	4,883
	N° de atenciones totales	970	269	4,081	430	5,750
	% (TEAP)	83.30%	80.67%	85.20%	88.60%	84.92%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,596	235	2,734	562	5,127
	N° de atenciones totales	1,725	247	2,942	583	5,497
	% (TEAP)	92.52%	95.14%	92.93%	96.40%	93.27%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,611	208	4,358	441	6,618
	N° de atenciones totales	1,973	291	5,409	573	8,246
	% (TEAP)	81.65%	71.48%	80.57%	76.96%	80.26%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,235	30	4,631	551	6,447
	N° de atenciones totales	1,259	32	4,866	576	6,733
	% (TEAP)	98.09%	93.75%	95.17%	95.66%	95.75%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	816	16	2,638	296	3,766
	N° de atenciones totales	846	17	2,911	313	4,087
	% (TEAP)	96.45%	94.12%	90.62%	94.57%	92.15%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	883	36	4,158	289	5,366
	N° de atenciones totales	1,082	41	5,094	366	6,583
	% (TEAP)	81.61%	87.80%	81.63%	78.96%	81.51%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,616	375	5,440	890	8,321
	N° de atenciones totales	1,855	420	6,175	998	9,448
	% (TEAP)	87.12%	89.29%	88.10%	89.18%	88.07%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,747	55	3,011	1,245	6,058
	N° de atenciones totales	2,001	61	3,516	1,432	7,010
	% (TEAP)	87.31%	90.16%	85.64%	86.94%	86.42%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,213	135	3,706	433	5,487
	N° de atenciones totales	1,330	160	4,105	495	6,090
	% (TEAP)	91.20%	84.38%	90.28%	87.47%	90.10%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	906	103	2,940	464	4,413
	N° de atenciones totales	1,030	120	3,330	534	5,014
	% (TEAP)	87.96%	85.83%	88.29%	86.89%	88.01%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	385	8	2,367	109	2,869
	N° de atenciones totales	482	10	2,977	141	3,610
	% (TEAP)	79.88%	80.00%	79.51%	77.30%	79.47%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,229	58	1,938	98	3,323
	N° de atenciones totales	1,473	67	2,365	134	4,039
	% (TEAP)	83.44%	86.57%	81.95%	73.13%	82.27%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,216	291	4,683	864	7,054
	N° de atenciones totales	1,321	367	5,133	939	7,760
	% (TEAP)	92.05%	79.29%	91.23%	92.01%	90.90%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,152	314	5,298	454	7,218
	N° de atenciones totales	1,414	373	6,250	553	8,590
	% (TEAP)	81.47%	84.18%	84.77%	82.10%	84.03%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	320	94	5,167	255	5,836
	N° de atenciones totales	336	99	5,353	265	6,053
	% (TEAP)	95.24%	94.95%	96.53%	96.23%	96.42%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	425	19	1,601	57	2,102
	N° de atenciones totales	525	29	1,932	75	2,561
	% (TEAP)	80.95%	65.52%	82.87%	76.00%	82.08%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,410	223	3,751	189	6,573
	N° de atenciones totales	2,661	233	4,054	203	7,151
	% (TEAP)	90.57%	95.71%	92.53%	93.10%	91.92%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,738	241	4,634	630	7,243
	N° de atenciones totales	2,284	340	6,198	881	9,703
	% (TEAP)	76.09%	70.88%	74.77%	71.51%	74.65%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	299	26	996	26	1,347
	N° de atenciones totales	306	26	1,010	27	1,369
	% (TEAP)	97.71%	100.00%	98.61%	96.30%	98.39%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,149	522	7,342	1,133	11,146
	N° de atenciones totales	3,113	821	10,126	1,647	15,707
	% (TEAP)	69.03%	63.58%	72.51%	68.79%	70.96%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,513	81	3,269	293	5,156
	N° de atenciones totales	1,699	106	3,720	339	5,864
	% (TEAP)	89.05%	76.42%	87.88%	86.43%	87.93%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,209	144	3,967	222	5,542
	N° de atenciones totales	1,521	206	5,008	315	7,050
	% (TEAP)	79.49%	69.90%	79.21%	70.48%	78.61%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,629	39	1,535	188	3,391
	N° de atenciones totales	2,724	62	2,172	325	5,283
	% (TEAP)	59.80%	62.90%	70.67%	57.85%	64.19%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,046	142	3,317	236	4,741
	N° de atenciones totales	1,359	181	4,098	311	5,949
	% (TEAP)	76.97%	78.45%	80.94%	75.88%	79.69%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	642	250	3,531	284	4,707
	N° de atenciones totales	700	282	3,759	315	5,056
	% (TEAP)	91.71%	88.65%	93.93%	90.16%	93.10%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	75	1	2,811	5	2,892
	N° de atenciones totales	77	3	3,198	9	3,287
	% (TEAP)	97.40%	33.33%	87.90%	55.56%	87.98%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	504	62	2,565	353	3,484
	N° de atenciones totales	626	83	3,043	431	4,183
	% (TEAP)	80.51%	74.70%	84.29%	81.90%	83.29%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	909	183	4,196	334	5,622
	N° de atenciones totales	1,092	223	5,002	413	6,730

	% (TEAP)	83.24%	82.06%	83.89%	80.87%	83.54%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	320	24	2,245	348	2,937
	N° de atenciones totales	342	24	2,377	370	3,113
	% (TEAP)	93.57%	100.00%	94.45%	94.05%	94.35%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,322	224	4,259	558	7,363
	N° de atenciones totales	3,850	345	6,358	927	11,480
	% (TEAP)	60.31%	64.93%	66.99%	60.19%	64.14%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	982	300	2,605	594	4,481
	N° de atenciones totales	1,264	420	3,315	783	5,782
	% (TEAP)	77.69%	71.43%	78.58%	75.86%	77.50%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	974	10	1,196	42	2,222
	N° de atenciones totales	1,308	11	1,536	53	2,908
	% (TEAP)	74.46%	90.91%	77.86%	79.25%	76.41%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	662	287	4,285	364	5,598
	N° de atenciones totales	807	360	5,377	427	6,971
	% (TEAP)	82.03%	79.72%	79.69%	85.25%	80.30%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	941	164	4,123	219	5,447
	N° de atenciones totales	1,088	184	4,645	247	6,164
	% (TEAP)	86.49%	89.13%	88.76%	88.66%	88.37%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	582	68	1,117	79	1,846
	N° de atenciones totales	624	70	1,217	92	2,003
	% (TEAP)	93.27%	97.14%	91.78%	85.87%	92.16%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,329	134	1,704	120	3,287
	N° de atenciones totales	1,641	159	1,997	139	3,936
	% (TEAP)	80.99%	84.28%	85.33%	86.33%	83.51%
CACe ABANCA Y	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	261	492	1,210	146	2,109
	N° de atenciones totales	302	606	1,424	186	2,518
	% (TEAP)	86.42%	81.19%	84.97%	78.49%	83.76%
CACe ATOCONGO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	397	270	4,532	753	5,952
	N° de atenciones totales	410	278	4,690	787	6,165
	% (TEAP)	96.83%	97.12%	96.63%	95.68%	96.53%
CACe CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,928	282	3,377	656	6,243
	N° de atenciones totales	2,281	357	3,971	832	7,441
	% (TEAP)	84.52%	78.99%	85.04%	78.85%	83.90%
CACe CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	18	0	1,230	40	1,288
	N° de atenciones totales	24	2	1,524	54	1,604
	% (TEAP)	75.00%	0.00%	80.71%	74.07%	80.30%
CACe CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	88	147	1,352	229	1,816
	N° de atenciones totales	90	148	1,386	232	1,856
	% (TEAP)	97.78%	99.32%	97.55%	98.71%	97.84%
CACe GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,452	3	2,662	312	4,429
	N° de atenciones totales	1,596	4	2,902	346	4,848
	% (TEAP)	90.98%	75.00%	91.73%	90.17%	91.36%
CACe HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	865	166	2,557	218	3,806
	N° de atenciones totales	1,230	235	3,431	324	5,220
	% (TEAP)	70.33%	70.64%	74.53%	67.28%	72.91%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	275	31	2,038	277	2,621
	N° de atenciones totales	283	34	2,103	285	2,705
	% (TEAP)	97.17%	91.18%	96.91%	97.19%	96.89%
CACe LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	457	82	1,764	257	2,560
	N° de atenciones totales	471	88	1,833	264	2,656
	% (TEAP)	97.03%	93.18%	96.24%	97.35%	96.39%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,277	113	1,607	168	3,165
	N° de atenciones totales	1,333	119	1,671	181	3,304
	% (TEAP)	95.80%	94.96%	96.17%	92.82%	95.79%
CACe MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	530	326	5,465	726	7,047
	N° de atenciones totales	572	350	5,823	782	7,527
	% (TEAP)	92.66%	93.14%	93.85%	92.84%	93.62%
CACe MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	166	19	1,986	190	2,361
	N° de atenciones totales	167	20	2,046	198	2,431
	% (TEAP)	99.40%	95.00%	97.07%	95.96%	97.12%
CACe PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,558	266	2,419	1,491	7,734
	N° de atenciones totales	4,343	410	3,437	2,199	10,389
	% (TEAP)	81.92%	64.88%	70.38%	67.80%	74.44%
CACe PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	611	104	3,577	329	4,621
	N° de atenciones totales	641	108	3,714	341	4,804
	% (TEAP)	95.32%	96.30%	96.31%	96.48%	96.19%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	744	171	1,762	466	3,143
	N° de atenciones totales	994	281	2,423	675	4,373
	% (TEAP)	74.85%	60.85%	72.72%	69.04%	71.87%
CACe SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,753	372	3,250	947	7,322
	N° de atenciones totales	3,149	428	3,652	1,111	8,340
	% (TEAP)	87.42%	86.92%	88.99%	85.24%	87.79%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,872	237	2,183	585	4,877
	N° de atenciones totales	2,058	261	2,379	633	5,331
	% (TEAP)	90.96%	90.80%	91.76%	92.42%	91.48%
CACe TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,948	225	3,364	415	5,952
	N° de atenciones totales	2,563	306	4,772	565	8,206
	% (TEAP)	76.00%	73.53%	70.49%	73.45%	72.53%
CACe UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,645	61	3,181	407	5,294
	N° de atenciones totales	1,874	74	3,615	467	6,030
	% (TEAP)	87.78%	82.43%	87.99%	87.15%	87.79%
CACe VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,173	14	3,606	283	5,076
	N° de atenciones totales	1,292	16	3,912	310	5,530
	% (TEAP)	90.79%	87.50%	92.18%	91.29%	91.79%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	69,709	10,032	201,594	25,395	306,730
	N° de atenciones totales	85,001	12,633	237,742	31,245	366,621
	% (TEAP) - TOTAL	82.01%	79.41%	84.80%	81.28%	83.66%

EMPRESA:

AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

AÑO:

2020

MES:

ENERO

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	236	5,582	4.23%
CAC AREQUIPA	458	8,193	5.59%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	143	4,316	3.31%
CAC AYACUCHO	24	1,993	1.20%
CAC BEGONIAS	144	5,635	2.56%
CAC BRASIL	318	7,202	4.42%
CAC CAJAMARCA I	264	7,069	3.73%
CAC CHICLAYO I	158	8,593	1.84%
CAC CHICLAYO III	64	5,750	1.11%
CAC CHIMBOTE	125	5,497	2.27%
CAC CHORRILLOS	357	8,246	4.33%
CAC CUSCO	201	6,733	2.99%
CAC CUSCO REAL PLAZA	327	6,583	4.97%
CAC CUSCO 5	167	4,087	4.09%
CAC HUANCAYO	303	9,448	3.21%
CAC HUANUCO	220	7,010	3.14%
CAC HUARAZ	209	6,090	3.43%
CAC ICA EL QUINDE	145	5,014	2.89%
CAC ILO	153	3,610	4.24%
CAC IQUITOS	178	4,039	4.41%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	312	7,760	4.02%
CAC JOCKEY PLAZA	342	8,590	3.98%
CAC JULIACA REAL PLAZA	72	6,053	1.19%
CAC LA MOLINA	75	2,561	2.93%
CAC LARCO	213	7,151	2.98%
CAC MALL DEL SUR	436	9,703	4.49%
CAC MALVITEC	4	1,369	0.29%
CAC MEGAPLAZA	646	15,707	4.11%
CAC PIURA OPEN PLAZA	146	5,864	2.49%
CAC PIURA REAL PLAZA	346	7,050	4.91%
CAC PORONGOCHÉ I	315	5,283	5.96%
CAC PRIMAVERA	242	5,949	4.07%
CAC PUCALLPA	119	5,056	2.35%
CAC PUERTO MALDONADO	40	3,287	1.22%
CAC PUNO	185	4,183	4.42%
CAC SALAVERRY	312	6,730	4.64%
CAC SAN ANDRES	53	3,113	1.70%
CAC SAN MIGUEL	1,072	11,480	9.34%
CAC TACNA	320	5,782	5.53%
CAC TARAPOTO	78	2,908	2.68%
CAC TRUJILLO 1	344	6,971	4.93%
CAC TRUJILLO 2	259	6,164	4.20%
CAC TRUJILLO 4	65	2,003	3.25%
CAC TUMBES	165	3,936	4.19%
CACe ABANCAY	26	2,518	1.03%
CACe ATOCONGO	54	6,165	0.88%
CACe CENTRO CÍVICO	150	7,441	2.02%
CACe CHIMBOTE	28	1,604	1.75%
CACe CHINCHA	22	1,856	1.19%
CACe GAMARRA	58	4,848	1.20%
CACe HUACHO	191	5,220	3.66%
CACe JULIACA	8	2,705	0.30%
CACe LA CULTURA	20	2,656	0.75%
CACe LAMBRAMANI	34	3,304	1.03%
CACe MINKA	133	7,527	1.77%
CACe MOQUEGUA	1	2,431	0.04%
CACe PLAZA LIMA NORTE	341	10,389	3.28%
CACe PORONGOCHÉ II	15	4,804	0.31%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	23	4,373	0.53%
CACe SANTA ANITA	108	8,340	1.29%
CACe SANTA CLARA	49	5,331	0.92%
CACe TRUJILLO 3	484	8,206	5.90%
CACe UNICACHI	71	6,030	1.18%
CACe VILLA EL SALVADOR	18	5,530	0.33%
TOTAL	12,189	366,621	3.32%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2020
MES: ENERO
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	12,875	1,446,064	0.89%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	57	7,209	0.79%
TOTAL	12,932	1,453,273	0.89%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2020
MES: ENERO
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	1,489,961	1,489,961	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	7,491	7,491	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	1,293,879	1,446,064	89.48%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,777	7,209	94.01%