

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2020  
 MES: FEBRERO  
 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	282.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	235.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	348.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	186.17	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	200.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	315.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	315.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	207.50	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	207.50	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	319.00	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	348.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	274.00	0.00%
CAC HUÁNUCO	0.00	271.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	207.50	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	344.00	0.00%
CAC ILO	0.00	235.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	192.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	200.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	286.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	333.50	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	200.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	200.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	290.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	180.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	319.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	315.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	315.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	333.50	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	319.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	274.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	235.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	225.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	297.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	235.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	348.00	0.00%
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	315.00	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 CENTRO CÍVICO	0.00	348.00	0.00%
CACe CHIMBOTE	0.00	210.00	0.00%
CACe CHINCHA	0.00	274.00	0.00%
CACe GAMARRA	0.00	200.00	0.00%
CACe HUACHO	0.00	348.00	0.00%
CACe JULIACA	0.00	220.00	0.00%
CACe LA CULTURA	0.00	240.00	0.00%
CACe LAMBRAMANI	0.00	348.00	0.00%
CACe MINKA	0.00	274.00	0.00%
CACe MOQUEGUA	0.00	220.00	0.00%
CACe PLAZA LIMA NORTE	0.00	348.00	0.00%
CACe PORONGOCHÉ II	0.00	333.50	0.00%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	225.00	0.00%
CACe SANTA ANITA	0.00	319.00	0.00%
CACe SANTA CLARA	0.00	286.00	0.00%
CACe TRUJILLO 3	0.00	348.00	0.00%
CACe UNICACHI	0.00	290.50	0.00%
CACe VILLA EL SALVADOR	0.00	220.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	0.00	696.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	0.00	696.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 123	1.88	696.00	0.27%
Canal de Atención Telefónica 135	0.20	696.00	0.03%
<b>Total general</b>	<b>2.08</b>	<b>19266.00</b>	<b>0.01%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2020  
 MES: FEBRERO  
 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.	548	173	3,240	250	4,211
	N° de atenciones totales	695	197	4,049	346	5,287
	% (TEAP)	78.85%	87.82%	80.02%	72.25%	79.65%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,772	147	1,749	323	3,991
	N° de atenciones totales	3,023	343	3,401	738	7,505
	% (TEAP)	58.62%	42.86%	51.43%	43.77%	53.18%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	448	31	3,064	100	3,643
	N° de atenciones totales	495	38	3,293	112	3,938
	% (TEAP)	90.51%	81.58%	93.05%	89.29%	92.51%

CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	173	15	929	124	1,241
	N° de atenciones totales	180	16	953	132	1,281
	% (TEAP)	96.11%	93.75%	97.48%	93.94%	96.88%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	759	203	2,855	594	4,411
	N° de atenciones totales	891	243	3,183	708	5,025
	% (TEAP)	85.19%	83.54%	89.70%	83.90%	87.78%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,967	234	2,358	391	4,950
	N° de atenciones totales	2,436	310	2,856	482	6,084
	% (TEAP)	80.75%	75.48%	82.56%	81.12%	81.36%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,285	280	5,062	581	7,208
	N° de atenciones totales	1,520	322	5,754	673	8,269
	% (TEAP)	84.54%	86.96%	87.97%	86.33%	87.17%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	748	205	3,221	378	4,552
	N° de atenciones totales	844	231	3,578	431	5,084
	% (TEAP)	88.63%	88.74%	90.02%	87.70%	89.54%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,321	198	2,652	534	4,705
	N° de atenciones totales	1,478	214	2,920	577	5,189
	% (TEAP)	89.38%	92.52%	90.82%	92.55%	90.67%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,135	208	4,016	426	6,785
	N° de atenciones totales	2,630	269	4,649	526	8,074
	% (TEAP)	81.18%	77.32%	86.38%	80.99%	84.04%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,096	21	3,841	565	5,523
	N° de atenciones totales	1,115	21	4,017	577	5,730
	% (TEAP)	98.30%	100.00%	95.62%	97.92%	96.39%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	597	19	2,275	290	3,181
	N° de atenciones totales	616	20	2,527	321	3,484
	% (TEAP)	96.92%	95.00%	90.03%	90.34%	91.30%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	880	34	3,374	233	4,521
	N° de atenciones totales	1,117	46	4,234	289	5,686
	% (TEAP)	78.78%	73.91%	79.69%	80.62%	79.51%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,250	346	4,674	740	7,010
	N° de atenciones totales	1,467	416	5,602	879	8,364
	% (TEAP)	85.21%	83.17%	83.43%	84.19%	83.81%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,311	60	2,204	1,030	4,605
	N° de atenciones totales	1,678	77	2,702	1,332	5,789
	% (TEAP)	78.13%	77.92%	81.57%	77.33%	79.55%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,301	131	2,928	352	4,712
	N° de atenciones totales	1,528	148	3,402	396	5,474
	% (TEAP)	85.14%	88.51%	86.07%	88.89%	86.08%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	473	83	1,699	411	2,666
	N° de atenciones totales	552	107	2,007	491	3,157
	% (TEAP)	85.69%	77.57%	84.65%	83.71%	84.45%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	468	3	2,375	130	2,976
	N° de atenciones totales	565	3	2,831	160	3,559
	% (TEAP)	82.83%	100.00%	83.89%	81.25%	83.62%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,100	39	1,733	129	3,001
	N° de atenciones totales	1,252	42	1,981	153	3,428
	% (TEAP)	87.86%	92.86%	87.48%	84.31%	87.54%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	992	246	3,993	621	5,852
	N° de atenciones totales	1,154	302	4,642	720	6,818
	% (TEAP)	85.96%	81.46%	86.02%	86.25%	85.83%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,559	277	4,359	463	6,658
	N° de atenciones totales	1,916	328	5,306	579	8,129
	% (TEAP)	81.37%	84.45%	82.15%	79.97%	81.90%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	225	83	4,524	241	5,073
	N° de atenciones totales	242	87	4,747	265	5,341
	% (TEAP)	92.98%	95.40%	95.30%	90.94%	94.98%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	495	43	1,712	109	2,359
	N° de atenciones totales	513	44	1,767	113	2,437
	% (TEAP)	96.49%	97.73%	96.89%	96.46%	96.80%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,105	112	2,871	222	5,310
	N° de atenciones totales	2,559	119	3,395	264	6,337
	% (TEAP)	82.26%	94.12%	84.57%	84.09%	83.79%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,673	424	5,828	833	8,758
	N° de atenciones totales	2,158	485	7,607	1,108	11,358
	% (TEAP)	77.53%	87.42%	76.61%	75.18%	77.11%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	247	24	947	28	1,246
	N° de atenciones totales	247	24	957	31	1,259
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	98.96%	90.32%	98.97%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,166	606	8,420	1,369	12,561
	N° de atenciones totales	2,742	795	10,130	1,742	15,409
	% (TEAP)	78.99%	76.23%	83.12%	78.59%	81.52%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,199	100	3,068	288	4,655
	N° de atenciones totales	1,474	124	3,687	342	5,627
	% (TEAP)	81.34%	80.65%	83.21%	84.21%	82.73%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,555	123	3,074	233	4,985
	N° de atenciones totales	1,992	170	4,047	302	6,511
	% (TEAP)	78.06%	72.35%	75.96%	77.15%	76.56%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,651	11	1,232	195	3,089
	N° de atenciones totales	2,657	27	1,729	292	4,705
	% (TEAP)	62.14%	40.74%	71.26%	66.78%	65.65%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,120	142	3,591	259	5,112
	N° de atenciones totales	1,346	167	4,154	295	5,962
	% (TEAP)	83.21%	85.03%	86.45%	87.80%	85.74%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	496	200	1,916	252	2,864
	N° de atenciones totales	537	216	2,052	279	3,084
	% (TEAP)	92.36%	92.59%	93.37%	90.32%	92.87%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	58	1	2,676	6	2,741
	N° de atenciones totales	60	2	3,063	6	3,131
	% (TEAP)	96.67%	50.00%	87.37%	100.00%	87.54%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	466	66	2,089	283	2,904
	N° de atenciones totales	584	77	2,524	354	3,539
	% (TEAP)	79.79%	85.71%	82.77%	79.94%	82.06%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	928	148	3,717	280	5,073
	N° de atenciones totales	1,156	189	4,523	361	6,229
	% (TEAP)	80.28%	78.31%	82.18%	77.56%	81.44%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	276	27	2,001	284	2,588
	N° de atenciones totales	294	30	2,127	299	2,750
	% (TEAP)	93.88%	90.00%	94.08%	94.98%	94.11%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,192	198	3,996	600	7,986

	N° de atenciones totales	4,911	294	5,815	974	11,994
	% (TEAP)	65.00%	67.35%	68.72%	61.60%	66.58%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,086	288	2,914	688	4,976
	N° de atenciones totales	1,192	333	3,212	775	5,512
	% (TEAP)	91.11%	86.49%	90.72%	88.77%	90.28%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	748	9	1,005	44	1,806
	N° de atenciones totales	982	11	1,244	55	2,292
	% (TEAP)	76.17%	81.82%	80.79%	80.00%	78.80%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	621	252	4,019	358	5,250
	N° de atenciones totales	793	321	5,006	413	6,533
	% (TEAP)	78.31%	78.50%	80.28%	86.68%	80.36%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,031	195	3,798	196	5,220
	N° de atenciones totales	1,218	214	4,366	227	6,025
	% (TEAP)	84.65%	91.12%	86.99%	86.34%	86.64%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	504	54	894	92	1,544
	N° de atenciones totales	589	65	1,040	107	1,801
	% (TEAP)	85.57%	83.08%	85.96%	85.98%	85.73%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,153	117	1,566	112	2,948
	N° de atenciones totales	1,425	155	1,857	135	3,572
	% (TEAP)	80.91%	75.48%	84.33%	82.96%	82.53%
CACe ABANCAI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	220	484	1,289	224	2,217
	N° de atenciones totales	241	537	1,409	257	2,444
	% (TEAP)	91.29%	90.13%	91.48%	87.16%	90.71%
CACe CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,676	275	2,498	785	5,234
	N° de atenciones totales	2,098	347	3,154	974	6,573
	% (TEAP)	79.89%	79.25%	79.20%	80.60%	79.63%
CACe CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	300	42	940	117	1,399
	N° de atenciones totales	325	44	1,108	125	1,602
	% (TEAP)	92.31%	95.45%	84.84%	93.60%	87.33%
CACe CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	32	73	1,468	162	1,735
	N° de atenciones totales	34	74	1,536	169	1,813
	% (TEAP)	94.12%	98.65%	95.57%	95.86%	95.70%
CACe GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,273	1	2,399	233	3,906
	N° de atenciones totales	1,411	1	2,690	274	4,376
	% (TEAP)	90.22%	100.00%	89.18%	85.04%	89.26%
CACe HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	842	159	2,883	248	4,132
	N° de atenciones totales	1,111	220	3,519	329	5,179
	% (TEAP)	75.79%	72.27%	81.93%	75.38%	79.78%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	248	21	1,820	190	2,279
	N° de atenciones totales	264	24	1,902	211	2,401
	% (TEAP)	93.94%	87.50%	95.69%	90.05%	94.92%
CACe LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	327	101	1,665	151	2,244
	N° de atenciones totales	346	104	1,729	154	2,333
	% (TEAP)	94.51%	97.12%	96.30%	98.05%	96.19%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,227	106	1,433	153	2,919
	N° de atenciones totales	1,298	110	1,487	155	3,050
	% (TEAP)	94.53%	96.36%	96.37%	98.71%	95.70%
CACe MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	519	304	5,056	808	6,687
	N° de atenciones totales	561	316	5,367	860	7,104
	% (TEAP)	92.51%	96.20%	94.21%	93.95%	94.13%
CACe MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	137	11	1,615	168	1,931
	N° de atenciones totales	151	14	1,781	185	2,131
	% (TEAP)	90.73%	78.57%	90.68%	90.81%	90.61%
CACe PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4,225	356	4,278	1,738	10,597
	N° de atenciones totales	4,715	405	4,915	2,005	12,040
	% (TEAP)	89.61%	87.90%	87.04%	86.68%	88.01%
CACe PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	678	90	3,454	263	4,485
	N° de atenciones totales	717	97	3,626	271	4,711
	% (TEAP)	94.56%	92.78%	95.26%	97.05%	95.20%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	800	193	2,073	570	3,636
	N° de atenciones totales	951	232	2,419	699	4,301
	% (TEAP)	84.12%	83.19%	85.70%	81.55%	84.54%
CACe SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,686	322	3,376	971	7,355
	N° de atenciones totales	2,974	365	3,706	1,114	8,159
	% (TEAP)	90.32%	88.22%	91.10%	87.16%	90.15%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,494	238	2,829	618	5,179
	N° de atenciones totales	1,577	250	2,958	636	5,421
	% (TEAP)	94.74%	95.20%	95.64%	97.17%	95.54%
CACe TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,002	274	4,087	399	6,762
	N° de atenciones totales	2,258	305	4,576	487	7,626
	% (TEAP)	88.66%	89.84%	89.31%	81.93%	88.67%
CACe UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,609	44	2,946	324	4,923
	N° de atenciones totales	1,917	54	3,420	383	5,774
	% (TEAP)	83.93%	81.48%	86.14%	84.60%	85.26%
CACe VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,192	22	3,318	173	4,705
	N° de atenciones totales	1,299	23	3,563	192	5,077
	% (TEAP)	91.76%	95.65%	93.12%	90.10%	92.67%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>66,665</b>	<b>9,292</b>	<b>177,886</b>	<b>23,932</b>	<b>277,775</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>81,071</b>	<b>11,164</b>	<b>207,801</b>	<b>28,841</b>	<b>328,877</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>82.23%</b>	<b>83.23%</b>	<b>85.60%</b>	<b>82.98%</b>	<b>84.46%</b>

EMPRESA:

AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

AÑO:

2020

MES:

FEBRERO

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	248	5,287	4.69%
CAC AREQUIPA	536	7,505	7.14%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	123	3,938	3.12%
CAC AYACUCHO	11	1,281	0.86%
CAC BEGONIAS	172	5,025	3.42%
CAC CAJAMARCA I	225	6,084	3.70%
CAC CHICLAYO I	133	8,269	1.61%
CAC CHICLAYO III	54	5,084	1.06%
CAC CHIMBOTE	150	5,189	2.89%
CAC CHORRILLOS	313	8,074	3.88%
CAC CUSCO	154	5,730	2.69%
CAC CUSCO REAL PLAZA	176	5,686	3.10%
CAC CUSCO 5	138	3,484	3.96%
CAC HUANCAYO	329	8,364	3.93%
CAC HUANUCO	168	5,789	2.90%
CAC HUARAZ	227	5,474	4.15%
CAC ICA EL QUINDE	123	3,157	3.90%
CAC ILO	134	3,559	3.77%
CAC IQUITOS	71	3,428	2.07%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	343	6,818	5.03%
CAC JOCKEY PLAZA	337	8,129	4.15%
CAC JULIACA REAL PLAZA	113	5,341	2.12%
CAC LA MOLINA	34	2,437	1.40%
CAC LARCO	335	6,337	5.29%
CAC MALL DEL SUR	471	11,358	4.15%
CAC MALVITEC	3	1,259	0.24%
CAC MEGAPLAZA	541	15,409	3.51%
CAC PIURA OPEN PLAZA	158	5,627	2.81%
CAC PIURA REAL PLAZA	336	6,511	5.16%
CAC PORONGOCHÉ I	240	4,705	5.10%
CAC PRIMAVERA	196	5,962	3.29%
CAC PUCALLPA	75	3,084	2.43%
CAC PUERTO MALDONADO	25	3,131	0.80%
CAC PUÑO	170	3,539	4.80%
CAC SALAVERRY	312	6,229	5.01%
CAC SAN ANDRES	50	2,750	1.82%
CAC SAN MIGUEL	1,104	11,994	9.20%
CAC TACNA	225	5,512	4.08%
CAC TARAPOTO	71	2,292	3.10%
CAC TRUJILLO 1	341	6,533	5.22%
CAC TRUJILLO 2	313	6,025	5.20%
CAC TRUJILLO 4	72	1,801	4.00%
CAC TUMBES	144	3,572	4.03%
CACe ABANCAY	11	2,444	0.45%
CACe CENTRO CÍVICO	171	6,573	2.60%
CACe CHIMBOTE	16	1,602	1.00%
CACe CHINCHA	32	1,813	1.77%
CACe GAMARRA	22	4,376	0.50%
CACe HUACHO	166	5,179	3.21%
CACe JULIACA	23	2,401	0.96%
CACe LA CULTURA	5	2,333	0.21%
CACe LAMBRAMANI	30	3,050	0.98%
CACe MINKA	134	7,104	1.89%
CACe MOQUEGUA	4	2,131	0.19%
CACe PLAZA LIMA NORTE	339	12,040	2.82%
CACe PORONGOCHÉ II	9	4,711	0.19%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	25	4,301	0.58%
CACe SANTA ANITA	109	8,159	1.34%
CACe SANTA CLARA	41	5,421	0.76%
CACe TRUJILLO 3	216	7,626	2.83%
CACe UNICACHI	93	5,774	1.61%
CACe VILLA EL SALVADOR	14	5,077	0.28%
<b>TOTAL</b>	<b>10,954</b>	<b>328,877</b>	<b>3.33%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2020  
**MES:** FEBRERO  
**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	13,666	1,389,334	0.98%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	60	6,708	0.89%
<b>TOTAL</b>	<b>13,726</b>	<b>1,396,042</b>	<b>0.98%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2020  
**MES:** FEBRERO  
**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	1,441,735	1,441,735	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	7,023	7,023	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	1,215,959	1,389,334	87.52%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	6,215	6,708	92.65%