

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2020
 MES: MARZO
 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	300.00	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 CAJAMARCA I	0.00	336.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	336.00	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	248.00	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	290.00	0.00%
CAC HUÁNUCO	0.00	295.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	223.00	0.00%
CAC ICA EL QUINDE	0.00	367.00	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	305.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	356.50	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	214.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	214.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	310.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	192.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	336.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	336.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	356.50	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	341.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	290.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	248.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	248.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	248.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	372.00	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	336.00	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 CENTRO CÍVICO	0.00	372.00	0.00%
CACe CHIMBOTE	0.00	225.00	0.00%
CACe CHINCHA	0.00	290.00	0.00%
CACe GAMARRA	0.00	214.00	0.00%
CACe HUACHO	0.00	372.00	0.00%
CACe JULIACA	0.00	226.00	0.00%
CACe LA CULTURA	0.00	258.00	0.00%
CACe LAMBRAMANI	0.00	372.00	0.00%
CACe MINKA	0.00	290.00	0.00%
CACe MOQUEGUA	0.00	236.00	0.00%
CACe PLAZA LIMA NORTE	0.00	372.00	0.00%
CACe PORONGOCHÉ 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	305.00	0.00%
CACe TRUJILLO 3	0.00	372.00	0.00%
CACe UNICACHI	0.00	308.00	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	3.10	744.00	0.42%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
Total general	3.10	20604.51	0.02%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2020
 MES: MARZO
 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.	325	97	1,914	121	2,457
	N° de atenciones totales	369	108	2,171	142	2,790
	% (TEAP)	88.08%	89.81%	88.16%	85.21%	88.06%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,191	98	1,546	231	3,066
	N° de atenciones totales	1,633	166	2,165	337	4,301
	% (TEAP)	72.93%	59.04%	71.41%	68.55%	71.29%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	394	18	1,347	73	1,832
	N° de atenciones totales	410	21	1,438	78	1,947
	% (TEAP)	96.10%	85.71%	93.67%	93.59%	94.09%

CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	130	8	416	56	610
	N° de atenciones totales	135	8	432	57	632
	% (TEAP)	96.30%	100.00%	96.30%	98.25%	96.52%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	404	120	1,399	318	2,241
	N° de atenciones totales	428	144	1,504	357	2,433
	% (TEAP)	94.39%	83.33%	93.02%	89.08%	92.11%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	926	131	1,468	230	2,755
	N° de atenciones totales	1,189	179	1,823	297	3,488
	% (TEAP)	77.88%	73.18%	80.53%	77.44%	78.99%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	645	116	2,902	276	3,939
	N° de atenciones totales	731	132	3,174	304	4,341
	% (TEAP)	88.24%	87.88%	91.43%	90.79%	90.74%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	457	111	1,584	287	2,439
	N° de atenciones totales	502	119	1,687	311	2,619
	% (TEAP)	91.04%	93.28%	93.89%	92.28%	93.13%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	651	108	1,239	316	2,314
	N° de atenciones totales	741	125	1,384	360	2,610
	% (TEAP)	87.85%	86.40%	89.52%	87.78%	88.66%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,057	123	2,135	306	3,621
	N° de atenciones totales	1,225	154	2,428	356	4,163
	% (TEAP)	86.29%	79.87%	87.93%	85.96%	86.98%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	529	17	2,092	286	2,924
	N° de atenciones totales	544	17	2,165	304	3,030
	% (TEAP)	97.24%	100.00%	96.63%	94.08%	96.50%
CAC CUSCO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	349	8	1,165	144	1,666
	N° de atenciones totales	365	8	1,286	156	1,815
	% (TEAP)	95.62%	100.00%	90.59%	92.31%	91.79%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	427	15	1,623	114	2,179
	N° de atenciones totales	569	17	2,162	156	2,904
	% (TEAP)	75.04%	88.24%	75.07%	73.08%	75.03%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	556	190	2,757	352	3,855
	N° de atenciones totales	638	216	3,162	403	4,419
	% (TEAP)	87.15%	87.96%	87.19%	87.34%	87.24%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	685	40	1,055	514	2,294
	N° de atenciones totales	874	52	1,339	663	2,928
	% (TEAP)	78.38%	76.92%	78.79%	77.53%	78.35%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	839	91	1,197	268	2,395
	N° de atenciones totales	1,010	93	1,423	272	2,798
	% (TEAP)	83.07%	97.85%	84.12%	98.53%	85.60%
CAC ICA EL QUINDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	270	37	992	192	1,491
	N° de atenciones totales	297	43	1,108	213	1,661
	% (TEAP)	90.91%	86.05%	89.53%	90.14%	89.77%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	237	12	1,255	77	1,581
	N° de atenciones totales	267	13	1,428	99	1,807
	% (TEAP)	88.76%	92.31%	87.89%	77.78%	87.49%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	583	37	1,099	70	1,789
	N° de atenciones totales	630	41	1,211	75	1,957
	% (TEAP)	92.54%	90.24%	90.75%	93.33%	91.42%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	438	113	1,915	318	2,784
	N° de atenciones totales	545	152	2,346	419	3,462
	% (TEAP)	80.37%	74.34%	81.63%	75.89%	80.42%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	691	104	2,112	183	3,090
	N° de atenciones totales	923	152	2,862	269	4,206
	% (TEAP)	74.86%	68.42%	73.79%	68.03%	73.47%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	128	77	2,069	136	2,410
	N° de atenciones totales	141	80	2,228	148	2,597
	% (TEAP)	90.78%	96.25%	92.86%	91.89%	92.80%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	175	7	999	68	1,249
	N° de atenciones totales	180	7	1,009	68	1,264
	% (TEAP)	97.22%	100.00%	99.01%	100.00%	98.81%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,145	78	1,402	106	2,731
	N° de atenciones totales	1,363	81	1,592	132	3,168
	% (TEAP)	84.01%	96.30%	88.07%	80.30%	86.21%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	906	248	3,272	488	4,914
	N° de atenciones totales	1,120	261	4,104	600	6,085
	% (TEAP)	80.89%	95.02%	79.73%	81.33%	80.76%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	136	10	512	14	672
	N° de atenciones totales	136	10	516	14	676
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	99.22%	100.00%	99.41%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,046	296	4,297	631	6,270
	N° de atenciones totales	1,468	398	5,341	862	8,069
	% (TEAP)	71.25%	74.37%	80.45%	73.20%	77.70%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	986	82	1,118	162	2,348
	N° de atenciones totales	1,180	99	1,351	193	2,823
	% (TEAP)	83.56%	82.83%	82.75%	83.94%	83.17%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	966	74	1,706	186	2,932
	N° de atenciones totales	1,033	79	1,767	191	3,070
	% (TEAP)	93.51%	93.67%	96.55%	97.38%	95.50%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,049	18	873	81	2,021
	N° de atenciones totales	1,447	23	1,092	114	2,676
	% (TEAP)	72.49%	78.26%	79.95%	71.05%	75.52%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	427	64	1,507	130	2,128
	N° de atenciones totales	554	80	1,923	175	2,732
	% (TEAP)	77.08%	80.00%	78.37%	74.29%	77.89%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	346	103	1,265	148	1,862
	N° de atenciones totales	361	108	1,323	154	1,946
	% (TEAP)	95.84%	95.37%	95.62%	96.10%	95.68%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	45	2	1,394	6	1,447
	N° de atenciones totales	47	3	1,640	6	1,696
	% (TEAP)	95.74%	66.67%	85.00%	100.00%	85.32%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	315	41	979	163	1,498
	N° de atenciones totales	384	49	1,244	212	1,889
	% (TEAP)	82.03%	83.67%	78.70%	76.89%	79.30%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	577	114	2,268	207	3,166
	N° de atenciones totales	629	121	2,470	225	3,445
	% (TEAP)	91.73%	94.21%	91.82%	92.00%	91.90%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	168	12	984	129	1,293
	N° de atenciones totales	177	12	1,042	133	1,364
	% (TEAP)	94.92%	100.00%	94.43%	96.99%	94.79%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,996	109	2,304	344	4,753

	N° de atenciones totales	2,568	138	2,842	440	5,988
	% (TEAP)	77.73%	78.99%	81.07%	78.18%	79.38%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	514	128	1,313	300	2,255
	N° de atenciones totales	674	191	1,729	411	3,005
	% (TEAP)	76.26%	67.02%	75.94%	72.99%	75.04%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	428	9	705	29	1,171
	N° de atenciones totales	495	12	832	31	1,370
	% (TEAP)	86.46%	75.00%	84.74%	93.55%	85.47%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	400	130	2,084	184	2,798
	N° de atenciones totales	485	157	2,380	221	3,243
	% (TEAP)	82.47%	82.80%	87.56%	83.26%	86.28%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	492	102	1,895	122	2,611
	N° de atenciones totales	548	109	2,082	138	2,877
	% (TEAP)	89.78%	93.58%	91.02%	88.41%	90.75%
CAC TRUJILLO 4	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	280	45	591	55	971
	N° de atenciones totales	305	51	622	63	1,041
	% (TEAP)	91.80%	88.24%	95.02%	87.30%	93.28%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	611	60	868	58	1,597
	N° de atenciones totales	747	67	1,017	71	1,902
	% (TEAP)	81.79%	89.55%	85.35%	81.69%	83.96%
CACe ABANCAI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	134	88	794	79	1,095
	N° de atenciones totales	149	102	880	83	1,214
	% (TEAP)	89.93%	86.27%	90.23%	95.18%	90.20%
CACe CENTRO CÍVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	800	145	1,767	337	3,049
	N° de atenciones totales	876	165	1,942	385	3,368
	% (TEAP)	91.32%	87.88%	90.99%	87.53%	90.53%
CACe CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	286	32	177	116	611
	N° de atenciones totales	326	39	191	125	681
	% (TEAP)	87.73%	82.05%	92.67%	92.80%	89.72%
CACe CHINCHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	40	39	756	66	901
	N° de atenciones totales	52	41	848	78	1,019
	% (TEAP)	76.92%	95.12%	89.15%	84.62%	88.42%
CACe GAMARRA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	533	0	1,111	132	1,776
	N° de atenciones totales	597	0	1,273	158	2,028
	% (TEAP)	89.28%	0.00%	87.27%	83.54%	87.57%
CACe HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	540	102	1,467	119	2,228
	N° de atenciones totales	643	118	1,696	137	2,594
	% (TEAP)	83.98%	86.44%	86.50%	86.86%	85.89%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	124	3	814	102	1,043
	N° de atenciones totales	141	6	902	120	1,169
	% (TEAP)	87.94%	50.00%	90.24%	85.00%	89.22%
CACe LA CULTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	289	33	821	80	1,223
	N° de atenciones totales	301	34	832	82	1,249
	% (TEAP)	96.01%	97.06%	98.68%	97.56%	97.92%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	638	63	812	99	1,612
	N° de atenciones totales	657	65	825	101	1,648
	% (TEAP)	97.11%	96.92%	98.42%	98.02%	97.82%
CACe MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	217	135	2,655	374	3,381
	N° de atenciones totales	224	147	2,805	394	3,570
	% (TEAP)	96.88%	91.84%	94.65%	94.92%	94.71%
CACe MOQUEGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	91	14	881	82	1,068
	N° de atenciones totales	99	14	945	90	1,148
	% (TEAP)	91.92%	100.00%	93.23%	91.11%	93.03%
CACe PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,775	157	1,604	771	4,307
	N° de atenciones totales	2,038	201	2,151	1,046	5,436
	% (TEAP)	87.10%	78.11%	74.57%	73.71%	79.23%
CACe PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	307	38	1,730	130	2,205
	N° de atenciones totales	316	41	1,805	136	2,298
	% (TEAP)	97.15%	92.68%	95.84%	95.59%	95.95%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	444	129	1,343	318	2,234
	N° de atenciones totales	471	143	1,472	378	2,464
	% (TEAP)	94.27%	90.21%	91.24%	84.13%	90.67%
CACe SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	868	131	1,471	417	2,887
	N° de atenciones totales	1,104	186	1,848	537	3,675
	% (TEAP)	78.62%	70.43%	79.60%	77.65%	78.56%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	653	113	1,322	306	2,394
	N° de atenciones totales	730	135	1,467	341	2,673
	% (TEAP)	89.45%	83.70%	90.12%	89.74%	89.56%
CACe TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,005	111	1,878	213	3,207
	N° de atenciones totales	1,181	144	2,170	250	3,745
	% (TEAP)	85.10%	77.08%	86.54%	85.20%	85.63%
CACe UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	716	20	1,591	188	2,515
	N° de atenciones totales	866	22	1,843	232	2,963
	% (TEAP)	82.68%	90.91%	86.33%	81.03%	84.88%
CACe VILLA EL SALVADOR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	479	7	1,569	137	2,192
	N° de atenciones totales	528	11	1,750	153	2,442
	% (TEAP)	90.72%	63.64%	89.66%	89.54%	89.76%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	34,859	4,763	92,180	12,545	144,347
	N° de atenciones totales	41,366	5,710	106,489	15,056	168,621
	% (TEAP) - TOTAL	84.27%	83.42%	86.56%	83.32%	85.60%

EMPRESA:

AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

AÑO:

2020

MES:

MARZO

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	81	2,790	2.90%
CAC AREQUIPA	202	4,301	4.70%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	75	1,947	3.85%
CAC AYACUCHO	8	632	1.27%
CAC BEGONIAS	69	2,433	2.84%
CAC CAJAMARCA I	165	3,488	4.73%
CAC CHICLAYO I	71	4,341	1.64%
CAC CHICLAYO III	37	2,619	1.41%
CAC CHIMBOTE	72	2,610	2.76%
CAC CHORRILLOS	166	4,163	3.99%
CAC CUSCO	95	3,030	3.14%
CAC CUSCO REAL PLAZA	181	2,904	6.23%
CAC CUSCO 5	71	1,815	3.91%
CAC HUANCAYO	167	4,419	3.78%
CAC HUANUCO	76	2,928	2.60%
CAC HUARAZ	123	2,798	4.40%
CAC ICA EL QUINDE	52	1,661	3.13%
CAC ILO	45	1,807	2.49%
CAC IQUITOS	44	1,957	2.25%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	169	3,462	4.88%
CAC JOCKEY PLAZA	234	4,206	5.56%
CAC JULIACA REAL PLAZA	81	2,597	3.12%
CAC LA MOLINA	15	1,264	1.19%
CAC LARCO	153	3,168	4.83%
CAC MALL DEL SUR	238	6,085	3.91%
CAC MALVITEC	3	676	0.44%
CAC MEGAPLAZA	335	8,069	4.15%
CAC PIURA OPEN PLAZA	77	2,823	2.73%
CAC PIURA REAL PLAZA	30	3,070	0.98%
CAC PORONGOCHÉ I	117	2,676	4.37%
CAC PRIMAVERA	97	2,732	3.55%
CAC PUCALLPA	22	1,946	1.13%
CAC PUERTO MALDONADO	23	1,696	1.36%
CAC PUÑO	115	1,889	6.09%
CAC SALAVERRY	102	3,445	2.96%
CAC SAN ANDRES	31	1,364	2.27%
CAC SAN MIGUEL	380	5,988	6.35%
CAC TACNA	201	3,005	6.69%
CAC TARAPOTO	56	1,370	4.09%
CAC TRUJILLO 1	122	3,243	3.76%
CAC TRUJILLO 2	79	2,877	2.75%
CAC TRUJILLO 4	26	1,041	2.50%
CAC TUMBES	73	1,902	3.84%
CACe ABANCAY	15	1,214	1.24%
CACe CENTRO CÍVICO	65	3,368	1.93%
CACe CHIMBOTE	5	681	0.73%
CACe CHINCHA	11	1,019	1.08%
CACe GAMARRA	13	2,028	0.64%
CACe HUACHO	77	2,594	2.97%
CACe JULIACA	13	1,169	1.11%
CACe LA CULTURA	4	1,249	0.32%
CACe LAMBRAMANI	14	1,648	0.85%
CACe MINKA	87	3,570	2.44%
CACe MOQUEGUA	4	1,148	0.35%
CACe PLAZA LIMA NORTE	176	5,436	3.24%
CACe PORONGOCHÉ II	9	2,298	0.39%
CACe SAN JUAN DE LURIGANCHO	16	2,464	0.65%
CACe SANTA ANITA	57	3,675	1.55%
CACe SANTA CLARA	39	2,673	1.46%
CACe TRUJILLO 3	143	3,745	3.82%
CACe UNICACHI	43	2,963	1.45%
CACe VILLA EL SALVADOR	11	2,442	0.45%
TOTAL	5,381	168,621	3.19%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2020
MES: MARZO
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	10,176	926,153	1.10%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	95	5,620	1.69%
TOTAL	10,271	931,773	1.10%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2020
MES: MARZO
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	1,020,756	1,020,756	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,906	5,906	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	686,966	926,153	74.17%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	5,134	5,620	91.35%

Notas :

Con motivo de la declaratoria de emergencia nacional dictada por el gobierno a través de Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, sus ampliatorias, y a la normativa de emergencia vigente relacionada a las medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (COVID-19) en el Perú, los valores obtenidos para los indicadores del mes de marzo tienen las siguientes consideraciones:

- Las llamadas recibidas en los centros de atención telefónica (call centers) únicamente gestionaban casos de atención de averías y aspectos relacionados con la calidad de los servicios, ello con la finalidad de asegurar la continuidad de los mismos conforme a lo dispuesto por la Resolución N° 00035-PD/OSIPTEL y normas complementarias; sumado a las restricciones para la movilización de personal (ejecutivos de atención al cliente y asesores) que se presentaron desde el inicio de la cuarentena nacional (16 de marzo de 2020) y que a la fecha se siguen presentando, así como a las restricciones de aforo y cierres arbitrarios de call centers, todo lo cual ha sido puesto en conocimiento del regulador.
- Las atenciones en centros de atención presenciales se realizaron únicamente hasta el día 16 de marzo en cumplimiento de lo dispuesto por la normas antes mencionadas, con el consiguiente impacto que ello ocasionó y continúa generando en las atenciones realizadas por el canal telefónico, cuya capacidad se encuentra considerablemente reducida conforme a lo indicado en el punto anterior.