

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2020
 MES: ABRIL
 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 (%)
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	0.00	720.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	720.00	0.00%
Total general	0.00	2880.00	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2020
 MES: ABRIL
 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	25,734	624,043	4.12%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	62	4,705	1.32%
TOTAL	25,796	628,748	4.10%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2020
 MES: ABRIL
 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	824,130	824,130	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	246,318	624,043	39.47%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	4,355	4,705	92.56%

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.