

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2020  
 MES: JUNIO  
 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 AYACUCHO	0.00	7.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	21.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	28.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	7.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	49.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	21.00	0.00%
CAC CUSCO 5	0.00	21.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	21.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	28.00	0.00%
CAC ILO	0.00	35.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	7.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	7.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	21.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	49.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	7.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	49.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	21.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	21.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	14.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	21.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	7.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	21.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	7.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	7.00	0.00%
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%
<b>Total general</b>	<b>0.00</b>	<b>3377.00</b>	<b>0.00%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2020  
 MES: JUNIO  
 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 Begonias	N° de atenciones con espera menor a 15 min.		140		140
	N° de atenciones totales		140		140
	% (TEAP)		100.00%		100.00%
CAC Chorrillos	N° de atenciones con espera menor a 15 min.		1,039		1,039
	N° de atenciones totales		1,039		1,039
	% (TEAP)		100.00%		100.00%
CAC Jirón de la Unión 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.		65		65
	N° de atenciones totales		65		65
	% (TEAP)		100.00%		100.00%
CAC La Molina	N° de atenciones con espera menor a 15 min.		58		58
	N° de atenciones totales		61		61
	% (TEAP)		95.08%		95.08%
CAC Mall del Sur	N° de atenciones con espera menor a 15 min.		1,536		1,536
	N° de atenciones totales		1,536		1,536
	% (TEAP)		100.00%		100.00%
CAC Primavera	N° de atenciones con espera menor a 15 min.		304		304
	N° de atenciones totales		304		304
	% (TEAP)		100.00%		100.00%
CAC Salaverry	N° de atenciones con espera menor a 15 min.		110		110
	N° de atenciones totales		110		110
	% (TEAP)		100.00%		100.00%
CAC Plaza Lima Norte	N° de atenciones con espera menor a 15 min.		1,061		1,061
	N° de atenciones totales		1,063		1,063
	% (TEAP)		99.81%		99.81%
CAC Ayacucho	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	42		42
	N° de atenciones totales	2	43		45
	% (TEAP)	0.00%	97.67%		93.33%
CAC Huancayo	N° de atenciones con espera menor a 15 min.		461		461
	N° de atenciones totales		461		461
	% (TEAP)		100.00%		100.00%
CAC Iquitos	N° de atenciones con espera menor a 15 min.		62		62
	N° de atenciones totales		62		62
	% (TEAP)		100.00%		100.00%
CAC Tarapoto	N° de atenciones con espera menor a 15 min.		66		66
	N° de atenciones totales		66		66
	% (TEAP)		100.00%		100.00%
CAC Chiclayo I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.		426		426
	N° de atenciones totales		426		426
	% (TEAP)		100.00%		100.00%
CAC Chiclayo III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	6	29	1	37
	N° de atenciones totales	6	29	1	37
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
CAC Piura Real Plaza	N° de atenciones con espera menor a 15 min.		61		61
	N° de atenciones totales		61		61
	% (TEAP)		100.00%		100.00%
CAC Trujillo 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.		131		131
	N° de atenciones totales		132		132

	% (TEAP)			99.24%		99.24%
CAC Tumbes	N° de atenciones con espera menor a 15 min.			81		81
	N° de atenciones totales			81		81
	% (TEAP)			100.00%		100.00%
CAC Cusco	N° de atenciones con espera menor a 15 min.			86		86
	N° de atenciones totales			86		86
	% (TEAP)			100.00%		100.00%
CAC Cusco 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.			84		84
	N° de atenciones totales			84		84
	% (TEAP)			100.00%		100.00%
CAC Cusco Real Plaza	N° de atenciones con espera menor a 15 min.			254		254
	N° de atenciones totales			254		254
	% (TEAP)			100.00%		100.00%
CAC Ilo	N° de atenciones con espera menor a 15 min.			214		214
	N° de atenciones totales			214		214
	% (TEAP)			100.00%		100.00%
CAC Puno	N° de atenciones con espera menor a 15 min.			185		185
	N° de atenciones totales			185		185
	% (TEAP)			100.00%		100.00%
CAC San Andres	N° de atenciones con espera menor a 15 min.			84		84
	N° de atenciones totales			84		84
	% (TEAP)			100.00%		100.00%
CAC Tacna	N° de atenciones con espera menor a 15 min.			80		80
	N° de atenciones totales			80		80
	% (TEAP)			100.00%		100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>6,659</b>	<b>1</b>	<b>6,667</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>6,666</b>	<b>1</b>	<b>6,676</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>75.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.89%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.87%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2020  
MES: JUNIO  
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 Begonias	0	140	0.00%
CAC Chorrillos	0	1,039	0.00%
CAC Jirón de la Unión 1	0	65	0.00%
CAC La Molina	1	61	1.64%
CAC Mall del Sur	0	1,536	0.00%
CAC Primavera	0	304	0.00%
CAC Salaverry	0	110	0.00%
CAC Plaza Lima Norte	2	1,063	0.19%
CAC Ayacucho	3	45	6.67%
CAC Huancayo	0	461	0.00%
CAC Iquitos	0	62	0.00%
CAC Tarapoto	0	66	0.00%
CAC Chiclayo I	0	426	0.00%
CAC Chiclayo III	0	37	0.00%
CAC Piura Real Plaza	0	61	0.00%
CAC Trujillo 1	1	132	0.76%
CAC Tumbes	0	81	0.00%
CAC Cusco	0	86	0.00%
CAC Cusco 5	0	84	0.00%
CAC Cusco Real Plaza	0	254	0.00%
CAC Ilo	0	214	0.00%
CAC Puno	0	185	0.00%
CAC San Andres	0	84	0.00%
CAC Tacna	0	80	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>6,676</b>	<b>0.10%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2020  
MES: JUNIO  
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	65,228	1,387,597	4.70%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	124	8,829	1.40%
<b>TOTAL</b>	<b>65,352</b>	<b>1,396,426</b>	<b>4.68%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2020  
MES: JUNIO  
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	1,787,237	1,787,237	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	9,460	9,460	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	511,287	1,387,597	36.85%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	8,070	8,829	91.40%