

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2020  
 MES: JULIO  
 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	98.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	190.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	163.75	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	182.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	207.50	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	180.00	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	182.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	279.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	207.50	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	207.50	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	279.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	207.50	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	207.50	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	310.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	247.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	123.50	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	198.75	0.00%
CAC ILO	0.00	207.50	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	182.00	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	207.50	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	189.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	190.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	207.50	0.00%
CAC LARCO	0.00	198.75	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	189.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	163.75	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	140.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	147.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	207.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	279.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	189.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	169.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	189.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	143.50	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	198.75	0.00%
CAC PUNO	0.00	207.50	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	189.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	207.50	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	161.00	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	35.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	207.50	0.00%
CAC TABAPOTO	0.00	182.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	207.50	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	261.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	99.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	207.50	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	0.00	744.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
<b>Total general</b>	<b>0.00</b>	<b>11808.25</b>	<b>0.00%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2020  
 MES: JULIO  
 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	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,508	0	2,508
	Nº de atenciones totales	0	1	2,509	0	2,510
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.96%	0.00%	99.92%
CAC BEGONIAS	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,362	0	3,362
	Nº de atenciones totales	0	0	3,362	0	3,362
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CHORRILLOS	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5,726	0	5,726
	Nº de atenciones totales	0	0	5,732	0	5,732
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.90%	0.00%	99.90%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,531	1	4,532
	Nº de atenciones totales	0	0	4,532	1	4,533
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.98%	100.00%	99.98%
CAC JOCKEY PLAZA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,601	0	3,601
	Nº de atenciones totales	0	0	3,601	0	3,601
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC LA MOLINA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,849	0	2,849
	Nº de atenciones totales	0	0	2,852	0	2,852
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.89%	0.00%	99.89%
CAC LARCO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	365	86	2,539	34	3,024
	Nº de atenciones totales	376	87	2,609	35	3,107
	% (TEAP)	97.07%	98.85%	97.32%	97.14%	97.33%
CAC MALL DEL SUR	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	7,605	0	7,605
	Nº de atenciones totales	0	0	7,605	0	7,605
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC MALVITEC	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,139	0	1,139

	N° de atenciones totales	0	0	1,139	0	1,139
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	6,106	0	6,106
	N° de atenciones totales	0	0	6,110	0	6,110
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.93%	0.00%	99.93%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,429	0	3,429
	N° de atenciones totales	0	0	3,431	0	3,431
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.94%	0.00%	99.94%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,728	0	2,728
	N° de atenciones totales	0	0	2,728	0	2,728
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,428	0	3,428
	N° de atenciones totales	0	0	3,429	0	3,429
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.97%	0.00%	99.97%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5,153	0	5,153
	N° de atenciones totales	0	0	5,166	0	5,166
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.75%	0.00%	99.75%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,559	0	2,559
	N° de atenciones totales	0	0	2,560	0	2,560
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.96%	0.00%	99.96%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,132	0	3,132
	N° de atenciones totales	0	0	3,141	0	3,141
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.71%	0.00%	99.71%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	853	0	853
	N° de atenciones totales	0	0	853	0	853
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,596	0	1,596
	N° de atenciones totales	0	0	1,596	0	1,596
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,965	0	3,965
	N° de atenciones totales	0	0	3,974	0	3,974
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.77%	0.00%	99.77%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,621	0	1,621
	N° de atenciones totales	0	0	1,621	0	1,621
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,796	0	1,796
	N° de atenciones totales	0	0	1,796	0	1,796
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,785	0	1,785
	N° de atenciones totales	0	0	1,786	0	1,786
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.94%	0.00%	99.94%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,205	0	1,205
	N° de atenciones totales	0	0	1,205	0	1,205
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,743	0	2,743
	N° de atenciones totales	0	0	2,743	0	2,743
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,159	0	4,159
	N° de atenciones totales	0	0	4,159	0	4,159
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	204	32	2,751	14	3,001
	N° de atenciones totales	206	32	2,754	14	3,006
	% (TEAP)	99.03%	100.00%	99.89%	100.00%	99.83%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,822	0	3,822
	N° de atenciones totales	0	0	3,822	0	3,822
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,530	0	3,530
	N° de atenciones totales	0	0	3,531	0	3,531
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.97%	0.00%	99.97%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,910	0	2,910
	N° de atenciones totales	0	0	2,915	0	2,915
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.83%	0.00%	99.83%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,352	0	4,352
	N° de atenciones totales	0	0	4,362	0	4,362
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.77%	0.00%	99.77%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,214	0	3,214
	N° de atenciones totales	0	0	3,220	0	3,220
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.81%	0.00%	99.81%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,719	0	2,719
	N° de atenciones totales	0	0	2,720	0	2,720
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.96%	0.00%	99.96%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,257	0	2,257
	N° de atenciones totales	0	0	2,258	0	2,258
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.96%	0.00%	99.96%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,570	0	1,570
	N° de atenciones totales	0	0	1,570	0	1,570
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,549	0	4,549
	N° de atenciones totales	0	0	4,549	0	4,549
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,007	0	1,007
	N° de atenciones totales	0	0	1,007	0	1,007
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,082	0	3,082
	N° de atenciones totales	0	0	3,084	0	3,084
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.94%	0.00%	99.94%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,630	0	2,630
	N° de atenciones totales	0	0	2,630	0	2,630
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,938	0	2,938
	N° de atenciones totales	0	0	2,938	0	2,938
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,708	0	1,708
	N° de atenciones totales	0	0	1,708	0	1,708
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,022	0	2,022
	N° de atenciones totales	0	0	2,024	0	2,024
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.90%	0.00%	99.90%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,706	0	2,706
	N° de atenciones totales	0	0	2,708	0	2,708

	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.93%	0.00%	99.93%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,808	0	2,808
	N° de atenciones totales	0	0	2,809	0	2,809
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.96%	0.00%	99.96%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,886	0	3,886
	N° de atenciones totales	0	0	3,887	0	3,887
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.97%	0.00%	99.97%
CAC SAN ANDRÉS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,440	0	2,440
	N° de atenciones totales	0	0	2,444	0	2,444
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.84%	0.00%	99.84%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,401	0	3,401
	N° de atenciones totales	0	0	3,404	0	3,404
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.91%	0.00%	99.91%
<b>TOTAL</b>	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	569	118	140,420	49	141,156
	N° de atenciones totales	582	120	140,583	50	141,335
	% (TEAP) - TOTAL	97.77%	98.33%	99.88%	98.00%	99.87%

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2020  
**MES:** JULIO  
**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	2	2,510	0.08%
CAC BEGONIAS	0	3,362	0.00%
CAC CHORRILLOS	6	5,732	0.10%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	1	4,533	0.02%
CAC JOCKEY PLAZA	0	3,601	0.00%
CAC LA MOLINA	1	2,852	0.04%
CAC LARCO	61	3,107	1.96%
CAC MALL DEL SUR	0	7,605	0.00%
CAC MALVITEC	0	1,139	0.00%
CAC MEGAPLAZA	3	6,110	0.05%
CAC PRIMAVERA	2	3,431	0.06%
CAC SALAVERRY	0	2,728	0.00%
CAC SAN MIGUEL	1	3,429	0.03%
CAC PLAZA LIMA NORTE	9	5,166	0.17%
CAC MINKA	1	2,560	0.04%
CAC CENTRO CIVICO	9	3,141	0.29%
CAC SANTA ANITA	0	853	0.00%
CAC AYACUCHO	0	1,596	0.00%
CAC HUANCAYO	9	3,974	0.23%
CAC HUANUCO	0	1,621	0.00%
CAC IQUITOS	0	1,796	0.00%
CAC PUÇALLPA	1	1,786	0.06%
CAC TARAPOTO	0	1,205	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0	2,743	0.00%
CAC CHICLAYO I	0	4,159	0.00%
CAC CHICLAYO III	0	3,006	0.00%
CAC HUARAZ	0	3,822	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	1	3,531	0.03%
CAC PIURA REAL PLAZA	5	2,915	0.17%
CAC TRUJILLO 1	10	4,362	0.23%
CAC TRUJILLO 2	6	3,220	0.19%
CAC TUMBES	1	2,720	0.04%
CAC CHIMBOTE	1	2,258	0.04%
CAC TRUJILLO 3	0	1,570	0.00%
CAC AREQUIPA	0	4,549	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0	1,007	0.00%
CAC CUSCO	1	3,084	0.03%
CAC CUSCO CENTRO 5	0	2,630	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0	2,938	0.00%
CAC ILO	0	1,708	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0	2,024	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	2	2,708	0.07%
CAC PUERTO MALDONADO	1	2,809	0.04%
CAC PUNO	1	3,887	0.03%
CAC SAN ANDRÉS	4	2,444	0.16%
CAC TACNA	2	3,404	0.06%
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>141,335</b>	<b>0.10%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2020  
**MES:** JULIO  
**INDICADOR:** CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA (CAT)  
**OBJETIVO:** Medir el porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario (e). 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	84,112	1,763,312	4.77%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	170	10,581	1.61%
<b>TOTAL</b>	<b>84,282</b>	<b>1,773,893</b>	<b>4.75%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2020  
**MES:** JULIO  
**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	2,260,279	2,260,279	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	11,576	11,576	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	650,728	1,763,312	36.90%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	9,339	10,581	88.26%