

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2020  
 MES: SETIEMBRE  
 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	279.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	208.50	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	232.25	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	211.50	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	199.75	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	230.00	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	297.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	320.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	203.50	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	204.50	0.00%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	0.00	208.50	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	308.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	211.50	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	208.50	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	181.00	0.00%
CAC HUACHO	0.00	61.75	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	232.50	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	242.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	203.50	0.00%
CAC ICA	0.00	233.50	0.00%
CAC ILO	0.00	207.50	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	212.50	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	198.75	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	252.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	207.50	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	211.50	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	128.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	208.50	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	296.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	207.50	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	297.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	266.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	285.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	305.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	296.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	332.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	311.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	199.75	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	208.50	0.00%
CAC PUNO	0.00	207.50	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	312.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	212.50	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	297.00	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	299.00	0.00%
CAC SANTA CLARA	0.00	300.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	207.50	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	208.50	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	203.50	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	306.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	289.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	203.50	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	280.00	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>15312.75</b>	<b>0.00%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2020  
 MES: SETIEMBRE  
 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	5,355	0	5,355
	Nº de atenciones totales	0	0	5,356	0	5,356
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.98%	0.00%	99.98%
CAC AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5,582	0	5,582
	Nº de atenciones totales	0	0	5,587	0	5,587
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.91%	0.00%	99.91%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,742	0	1,742
	Nº de atenciones totales	0	0	1,742	0	1,742
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC AYACUCHO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,440	0	2,440
	Nº de atenciones totales	0	0	2,440	0	2,440
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC BEGONIAS	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	3,562	0	3,564
	Nº de atenciones totales	3	0	3,563	0	3,566
	% (TEAP)	66.67%	0.00%	99.97%	0.00%	99.94%
CAC CAJAMARCA I	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,732	0	4,732
	Nº de atenciones totales	0	0	4,740	0	4,740
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.83%	0.00%	99.83%
CAC CHICLAYO I	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,389	0	4,389

	N° de atenciones totales	0	0	4,395	0	4,395
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.86%	0.00%	99.86%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,763	0	3,763
	N° de atenciones totales	0	0	3,765	0	3,765
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.95%	0.00%	99.95%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5,188	0	5,188
	N° de atenciones totales	0	0	5,189	0	5,189
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.98%	0.00%	99.98%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,944	0	2,944
	N° de atenciones totales	0	0	2,945	0	2,945
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.97%	0.00%	99.97%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,980	0	1,980
	N° de atenciones totales	0	0	1,981	0	1,981
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.95%	0.00%	99.95%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,944	0	2,944
	N° de atenciones totales	0	0	2,944	0	2,944
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,681	0	4,681
	N° de atenciones totales	0	0	4,685	0	4,685
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.91%	0.00%	99.91%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,776	0	3,776
	N° de atenciones totales	0	0	3,776	0	3,776
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,280	0	4,280
	N° de atenciones totales	0	0	4,280	0	4,280
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,364	0	2,364
	N° de atenciones totales	0	0	2,371	0	2,371
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.70%	0.00%	99.70%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,517	0	1,517
	N° de atenciones totales	0	0	1,518	0	1,518
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.93%	0.00%	99.93%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,020	0	3,020
	N° de atenciones totales	0	0	3,020	0	3,020
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,548	0	4,548
	N° de atenciones totales	0	0	4,551	0	4,551
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.93%	0.00%	99.93%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5,159	0	5,159
	N° de atenciones totales	0	0	5,161	0	5,161
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.96%	0.00%	99.96%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,518	0	2,518
	N° de atenciones totales	0	0	2,518	0	2,518
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,704	0	2,704
	N° de atenciones totales	0	0	2,704	0	2,704
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	522	91	2,730	59	3,402
	N° de atenciones totales	522	91	2,732	59	3,404
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	99.93%	100.00%	99.94%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	7,266	0	7,266
	N° de atenciones totales	0	0	7,266	0	7,266
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,132	0	1,132
	N° de atenciones totales	0	0	1,132	0	1,132
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	9,571	0	9,571
	N° de atenciones totales	0	0	9,575	0	9,575
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.96%	0.00%	99.96%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,540	0	4,540
	N° de atenciones totales	0	0	4,541	0	4,541
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.98%	0.00%	99.98%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,539	0	4,539
	N° de atenciones totales	0	0	4,541	0	4,541
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.96%	0.00%	99.96%
CAC PORONGÓCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,969	0	3,969
	N° de atenciones totales	0	0	3,969	0	3,969
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,078	0	4,078
	N° de atenciones totales	0	0	4,078	0	4,078
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,053	0	3,053
	N° de atenciones totales	0	0	3,054	0	3,054
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.97%	0.00%	99.97%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,182	0	2,182
	N° de atenciones totales	0	0	2,182	0	2,182
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,751	0	2,751
	N° de atenciones totales	0	0	2,752	0	2,752
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.96%	0.00%	99.96%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,575	0	3,575
	N° de atenciones totales	0	0	3,575	0	3,575
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC SAN ANDRÉS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,653	0	1,653
	N° de atenciones totales	0	0	1,654	0	1,654
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.94%	0.00%	99.94%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	6,388	0	6,391
	N° de atenciones totales	4	0	6,394	0	6,398
	% (TEAP)	75.00%	0.00%	99.91%	0.00%	99.89%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,100	0	3,100
	N° de atenciones totales	0	0	3,100	0	3,100
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,575	0	1,575
	N° de atenciones totales	0	0	1,577	0	1,577
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.87%	0.00%	99.87%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	6,355	0	6,355
	N° de atenciones totales	0	0	6,363	0	6,363
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.87%	0.00%	99.87%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,317	0	3,317
	N° de atenciones totales	0	0	3,317	0	3,317

	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,957	0	2,957
	N° de atenciones totales	0	0	2,957	0	2,957
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	6,066	0	6,066
	N° de atenciones totales	0	0	6,068	0	6,068
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.97%	0.00%	99.97%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,739	0	4,739
	N° de atenciones totales	0	0	4,739	0	4,739
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,188	0	4,188
	N° de atenciones totales	0	0	4,188	0	4,188
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,627	0	4,627
	N° de atenciones totales	0	0	4,629	0	4,629
	% (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	3,945	0	3,945
	N° de atenciones totales	0	0	3,946	0	3,946
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.97%	0.00%	99.97%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,190	0	3,190
	N° de atenciones totales	0	0	3,190	0	3,190
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,206	0	3,206
	N° de atenciones totales	0	0	3,206	0	3,206
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,403	0	1,403
	N° de atenciones totales	0	0	1,403	0	1,403
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	526	0	526
	N° de atenciones totales	0	0	527	0	527
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.81%	0.00%	99.81%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,149	0	3,149
	N° de atenciones totales	0	0	3,151	0	3,151
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.94%	0.00%	99.94%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	994	0	994
	N° de atenciones totales	0	0	994	0	994
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>527</b>	<b>91</b>	<b>189,952</b>	<b>59</b>	<b>190,629</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>529</b>	<b>91</b>	<b>190,031</b>	<b>59</b>	<b>190,710</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>99.62%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.96%</b>	<b>100.00%</b>	<b>99.96%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2020  
MES: SETIEMBRE  
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	1	5,356	0.02%
CAC AREQUIPA	5	5,587	0.09%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0	1,742	0.00%
CAC AYACUCHO	0	2,440	0.00%
CAC BEGONIAS	2	3,566	0.06%
CAC CAJAMARCA I	8	4,740	0.17%
CAC CENTRO CIVICO	0	4,188	0.00%
CAC CHICLAYO I	6	4,395	0.14%
CAC CHICLAYO III	2	3,765	0.05%
CAC CHIMBOTE	1	3,151	0.03%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	0	1,403	0.00%
CAC CHORRILLOS	1	5,189	0.02%
CAC CUSCO	1	2,945	0.03%
CAC CUSCO CENTRO 5	1	1,981	0.05%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0	2,944	0.00%
CAC HUACHO	1	527	0.19%
CAC HUANCAYO	4	4,685	0.09%
CAC HUANUCO	0	3,776	0.00%
CAC HUARAZ	0	4,280	0.00%
CAC ICA	7	2,371	0.30%
CAC ILO	1	1,518	0.07%
CAC IQUITOS	0	3,020	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	3	4,551	0.07%
CAC JOCKEY PLAZA	2	5,161	0.04%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0	2,518	0.00%
CAC LA MOLINA	0	2,704	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0	994	0.00%
CAC LARCO	0	3,404	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0	7,266	0.00%
CAC MALVITEC	0	1,132	0.00%
CAC MEGAPLAZA	4	9,575	0.04%
CAC MINKA	0	4,739	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	1	4,541	0.02%
CAC PIURA REAL PLAZA	2	4,541	0.04%
CAC PLAZA LIMA NORTE	2	6,068	0.03%
CAC PORONGOCHE I	0	3,969	0.00%
CAC PRIMAVERA	0	4,078	0.00%
CAC PUCALLPA	1	3,054	0.03%
CAC PUERTO MALDONADO	0	2,182	0.00%
CAC PUÑO	1	2,752	0.04%
CAC SALAVERRY	0	3,575	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	1	1,654	0.06%
CAC SAN MIGUEL	7	6,398	0.11%
CAC SANTA ANITA	2	4,629	0.04%
CAC SANTA CLARA	0	3,190	0.00%
CAC TACNA	0	3,100	0.00%

CAC TARAPOTO	2	1,577	0.13%
CAC TRUJILLO 1	8	6,363	0.13%
CAC TRUJILLO 2	0	3,317	0.00%
CAC TRUJILLO 3	1	3,946	0.03%
CAC TUMBES	0	2,957	0.00%
CAC UNICACHI	0	3,206	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>190,710</b>	<b>0.04%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2020  
MES: SETIEMBRE  
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	102,341	1,873,511	5.46%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	384	16,839	2.28%
<b>TOTAL</b>	<b>102,725</b>	<b>1,890,350</b>	<b>5.43%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2020  
MES: SETIEMBRE  
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	2,094,521	2,094,521	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	18,380	18,380	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	1,180,734	1,873,511	63.02%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	14,301	16,839	84.93%