

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2020
 MES: OCTUBRE
 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	310.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	211.25	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	364.25	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	211.25	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	211.25	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	297.00	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	341.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	337.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	207.50	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	211.25	0.00%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	0.00	211.25	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	333.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	211.25	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	207.50	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	297.00	0.00%
CAC HUACHO	0.00	279.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	286.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	270.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	198.75	0.00%
CAC ICA	0.00	324.00	0.00%
CAC ILO	0.00	211.25	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	211.25	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	0.00	211.25	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	270.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	172.50	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	324.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	211.25	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	341.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	211.25	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	341.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	211.25	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	275.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	327.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	337.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	341.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	372.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	240.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	337.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	211.25	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	211.25	0.00%
CAC PUNO	0.00	211.25	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	337.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	211.25	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	341.00	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	337.00	0.00%
CAC SANTA CLARA	0.00	310.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	211.25	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	211.25	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	211.25	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	337.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	341.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	198.75	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	310.00	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	0.00	744.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
Total general	0.00	17561.00	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2020
 MES: OCTUBRE
 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.	0	0	5,544	0	5,544
	N° de atenciones totales	0	0	5,545	0	5,545
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.98%	0.00%	99.98%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,882	0	4,882
	N° de atenciones totales	0	0	4,883	0	4,883
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.98%	0.00%	99.98%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,359	0	2,359
	N° de atenciones totales	0	0	2,359	0	2,359
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,224	0	2,224
	N° de atenciones totales	0	0	2,224	0	2,224
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,637	0	3,637
	N° de atenciones totales	0	0	3,638	0	3,638
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.97%	0.00%	99.97%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5,776	0	5,776
	N° de atenciones totales	0	0	5,777	0	5,777

	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.98%	0.00%	99.98%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5,841	0	5,841
	N° de atenciones totales	0	0	5,841	0	5,841
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,298	0	3,298
	N° de atenciones totales	0	0	3,298	0	3,298
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5,834	0	5,834
	N° de atenciones totales	0	0	5,834	0	5,834
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,156	0	3,156
	N° de atenciones totales	0	0	3,158	0	3,158
	% (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	1,836	0	1,836
	N° de atenciones totales	0	0	1,836	0	1,836
	% (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	3,862	0	3,862
	N° de atenciones totales	0	0	3,863	0	3,863
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.97%	0.00%	99.97%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	6,298	0	6,298
	N° de atenciones totales	0	0	6,298	0	6,298
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,112	0	3,112
	N° de atenciones totales	0	0	3,112	0	3,112
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,531	0	4,531
	N° de atenciones totales	0	0	4,532	0	4,532
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.98%	0.00%	99.98%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,968	0	3,968
	N° de atenciones totales	0	0	3,969	0	3,969
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.97%	0.00%	99.97%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,499	0	1,499
	N° de atenciones totales	0	0	1,499	0	1,499
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,344	0	3,344
	N° de atenciones totales	0	0	3,344	0	3,344
	% (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	5,245	0	5,245
	N° de atenciones totales	0	0	5,246	0	5,246
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.98%	0.00%	99.98%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5,353	0	5,353
	N° de atenciones totales	0	0	5,353	0	5,353
	% (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	3,312	0	3,312
	N° de atenciones totales	0	0	3,312	0	3,312
	% (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	2,628	0	2,628
	N° de atenciones totales	0	0	2,628	0	2,628
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	535	80	2,888	53	3,556
	N° de atenciones totales	538	80	2,896	53	3,567
	% (TEAP)	99.44%	100.00%	99.72%	100.00%	99.69%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	8,622	0	8,622
	N° de atenciones totales	0	0	8,622	0	8,622
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,186	0	1,186
	N° de atenciones totales	0	0	1,186	0	1,186
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	12,003	0	12,003
	N° de atenciones totales	0	0	12,005	0	12,005
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.98%	0.00%	99.98%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,700	0	4,700
	N° de atenciones totales	0	0	4,700	0	4,700
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,738	0	4,738
	N° de atenciones totales	0	0	4,738	0	4,738
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PORONGOCHI I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,191	0	4,191
	N° de atenciones totales	0	0	4,192	0	4,192
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.98%	0.00%	99.98%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,673	0	4,673
	N° de atenciones totales	0	0	4,673	0	4,673
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,861	0	3,861
	N° de atenciones totales	0	0	3,861	0	3,861
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,749	0	1,749
	N° de atenciones totales	0	0	1,749	0	1,749
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,296	0	2,296
	N° de atenciones totales	0	0	2,297	0	2,297
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.96%	0.00%	99.96%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,152	0	4,152
	N° de atenciones totales	0	0	4,152	0	4,152
	% (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	1,945	0	1,945
	N° de atenciones totales	0	0	1,945	0	1,945
	% (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	7,399	0	7,399
	N° de atenciones totales	0	0	7,399	0	7,399
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,097	0	3,097
	N° de atenciones totales	0	0	3,097	0	3,097
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,742	0	1,742
	N° de atenciones totales	0	0	1,742	0	1,742
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	6,116	0	6,116
	N° de atenciones totales	0	0	6,116	0	6,116
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%

CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,242	0	4,242
	N° de atenciones totales	0	0	4,242	0	4,242
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,935	0	2,935
	N° de atenciones totales	0	0	2,935	0	2,935
	% (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	7,510	0	7,510
	N° de atenciones totales	0	0	7,513	0	7,513
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.96%	0.00%	99.96%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5,337	0	5,337
	N° de atenciones totales	0	0	5,340	0	5,340
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.94%	0.00%	99.94%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,933	0	4,933
	N° de atenciones totales	0	0	4,933	0	4,933
	% (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	6,069	0	6,069
	N° de atenciones totales	0	0	6,069	0	6,069
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,899	0	4,899
	N° de atenciones totales	0	0	4,899	0	4,899
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,135	0	4,135
	N° de atenciones totales	0	0	4,135	0	4,135
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,489	0	3,489
	N° de atenciones totales	0	0	3,489	0	3,489
	% (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	45	0	45
	N° de atenciones totales	0	0	45	0	45
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,501	0	2,501
	N° de atenciones totales	0	0	2,501	0	2,501
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,057	0	3,057
	N° de atenciones totales	0	0	3,057	0	3,057
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,064	0	2,064
	N° de atenciones totales	0	0	2,064	0	2,064
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,767	0	1,767
	N° de atenciones totales	0	0	1,768	0	1,768
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.94%	0.00%	99.94%
CAC PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	993	0	993
	N° de atenciones totales	0	0	995	0	995
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.80%	0.00%	99.80%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	535	80	216,873	53	217,541
	N° de atenciones totales	538	80	216,904	53	217,575
	% (TEAP) - TOTAL	99.44%	100.00%	99.99%	100.00%	99.98%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2020
MES: OCTUBRE
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	5,545	0.02%
CAC AREQUIPA	1	4,883	0.02%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0	2,359	0.00%
CAC AYACUCHO	0	2,224	0.00%
CAC BEGONIAS	1	3,638	0.03%
CAC CAJAMARCA I	1	5,777	0.02%
CAC CENTRO CIVICO	0	4,933	0.00%
CAC CHICLAYO I	0	5,841	0.00%
CAC CHICLAYO III	0	3,298	0.00%
CAC CHIMBOTE	0	3,057	0.00%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	0	45	0.00%
CAC CHORRILLOS	0	5,834	0.00%
CAC CUSCO	2	3,158	0.06%
CAC CUSCO CENTRO 5	0	1,836	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	1	3,863	0.03%
CAC HUACHO	0	2,501	0.00%
CAC HUANCAYO	0	6,298	0.00%
CAC HUANUCO	0	3,112	0.00%
CAC HUARAZ	1	4,532	0.02%
CAC ICA	1	3,969	0.03%
CAC ILO	0	1,499	0.00%
CAC IQUITOS	0	3,344	0.00%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	1	5,246	0.02%
CAC JOCKEY PLAZA	0	5,353	0.00%
CAC JULIACA	1	1,768	0.06%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0	3,312	0.00%
CAC LA MOLINA	0	2,628	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0	2,064	0.00%
CAC LARCO	0	3,567	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0	8,622	0.00%
CAC MALVITEC	0	1,186	0.00%
CAC MEGAPLAZA	2	12,005	0.02%
CAC MINKA	3	5,340	0.06%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0	4,700	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0	4,738	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	3	7,513	0.04%
CAC PORONGOCHE I	1	4,192	0.02%
CAC PORONGOCHE II	2	995	0.20%

CAC PRIMAVERA	0	4,673	0.00%
CAC PUCALLPA	0	3,861	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0	1,749	0.00%
CAC PUNO	1	2,297	0.04%
CAC SALAVERRY	0	4,152	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0	1,945	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0	7,399	0.00%
CAC SANTA ANITA	0	6,069	0.00%
CAC SANTA CLARA	0	4,135	0.00%
CAC TACNA	0	3,097	0.00%
CAC TARAPOTO	0	1,742	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0	6,116	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0	4,242	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0	4,899	0.00%
CAC TUMBES	0	2,935	0.00%
CAC UNICACHI	0	3,489	0.00%
TOTAL	23	217,575	0.01%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2020
MES: OCTUBRE
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	93,885	1,860,080	5.05%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	191	11,687	1.63%
TOTAL	94,076	1,871,767	5.03%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2020
MES: OCTUBRE
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	2,086,419	2,086,419	100.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	12,687	12,687	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	1,143,784	1,860,080	61.49%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	10,594	11,687	90.65%