

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2021  
 MES: ENERO  
 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 CHORRILLOS	0.00	280.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	280.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	250.00	0.00%
CAC ILO	0.00	215.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	216.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	280.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	195.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	193.75	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	181.25	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	290.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	215.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	215.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	270.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	215.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	215.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	290.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	185.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	193.75	0.00%
CAC JIRON DE LA UNION 1	0.00	185.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	200.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	280.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	191.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	200.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	215.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	200.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	200.00	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	290.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	185.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	230.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	300.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	215.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	287.50	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	185.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	280.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	280.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	185.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	230.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	270.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	287.50	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	294.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	287.50	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	261.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	248.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	300.00	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	280.00	0.00%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	0.00	200.00	0.00%
CAC SANTA CLARA	0.00	280.00	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	290.00	0.00%
CAC ICA	0.00	244.50	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	193.75	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	270.00	0.00%
CAC HUACHO	0.00	225.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	215.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	270.00	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%
<b>Total general</b>	<b>0.00</b>	<b>15910.50</b>	<b>0.00%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2021  
 MES: ENERO  
 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 AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,535	0	4,535
	N° de atenciones totales	0	0	4,538	0	4,538
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.93%	0.00%	99.93%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,879	0	2,879
	N° de atenciones totales	0	0	2,882	0	2,882
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.90%	0.00%	99.90%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,921	0	1,921
	N° de atenciones totales	0	0	1,954	0	1,954
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.31%	0.00%	98.31%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,444	0	3,444
	N° de atenciones totales	0	0	3,447	0	3,447
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.91%	0.00%	99.91%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,536	0	4,536
	N° de atenciones totales	0	0	4,549	0	4,549
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.71%	0.00%	99.71%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,488	0	4,488
	N° de atenciones totales	0	0	4,497	0	4,497

	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.80%	0.00%	99.80%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,492	0	2,492
	N° de atenciones totales	0	0	2,492	0	2,492
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,435	0	4,435
	N° de atenciones totales	0	0	4,441	0	4,441
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.86%	0.00%	99.86%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,259	0	3,259
	N° de atenciones totales	0	0	3,261	0	3,261
	% (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	2,114	0	2,114
	N° de atenciones totales	0	0	2,117	0	2,117
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.86%	0.00%	99.86%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,990	0	2,990
	N° de atenciones totales	0	0	2,996	0	2,996
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.80%	0.00%	99.80%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,922	0	3,922
	N° de atenciones totales	0	0	3,931	0	3,931
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.77%	0.00%	99.77%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,340	0	2,340
	N° de atenciones totales	0	0	2,363	0	2,363
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.03%	0.00%	99.03%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,832	0	2,832
	N° de atenciones totales	0	0	2,844	0	2,844
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.58%	0.00%	99.58%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	2,812	1	2,814
	N° de atenciones totales	1	0	2,816	1	2,818
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	99.86%	100.00%	99.86%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,269	0	1,269
	N° de atenciones totales	0	0	1,270	0	1,270
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.92%	0.00%	99.92%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,186	0	3,186
	N° de atenciones totales	0	0	3,194	0	3,194
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.75%	0.00%	99.75%
CAC JIRÓN DE LA UNIÓN 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,960	0	3,960
	N° de atenciones totales	0	0	3,972	0	3,972
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.70%	0.00%	99.70%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,959	0	4,959
	N° de atenciones totales	0	0	4,967	0	4,967
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.84%	0.00%	99.84%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,957	0	3,957
	N° de atenciones totales	0	0	3,960	0	3,960
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.92%	0.00%	99.92%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,385	0	2,385
	N° de atenciones totales	0	0	2,388	0	2,388
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.87%	0.00%	99.87%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	757	94	2,798	64	3,713
	N° de atenciones totales	761	94	2,818	64	3,737
	% (TEAP)	99.47%	100.00%	99.29%	100.00%	99.36%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	8,482	0	8,482
	N° de atenciones totales	0	0	8,484	0	8,484
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.98%	0.00%	99.98%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	899	0	899
	N° de atenciones totales	0	0	902	0	902
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.67%	0.00%	99.67%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	10,403	0	10,403
	N° de atenciones totales	0	0	10,428	0	10,428
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.76%	0.00%	99.76%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,626	0	4,626
	N° de atenciones totales	0	0	4,637	0	4,637
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.76%	0.00%	99.76%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,208	0	3,208
	N° de atenciones totales	0	0	3,212	0	3,212
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.88%	0.00%	99.88%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,857	0	3,857
	N° de atenciones totales	0	0	3,862	0	3,862
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.87%	0.00%	99.87%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,155	0	4,155
	N° de atenciones totales	0	0	4,161	0	4,161
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.86%	0.00%	99.86%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,800	0	2,800
	N° de atenciones totales	0	0	2,804	0	2,804
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.86%	0.00%	99.86%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,245	0	2,245
	N° de atenciones totales	0	0	2,247	0	2,247
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.91%	0.00%	99.91%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,253	0	2,253
	N° de atenciones totales	0	0	2,259	0	2,259
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.73%	0.00%	99.73%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,729	0	3,729
	N° de atenciones totales	0	0	3,734	0	3,734
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.87%	0.00%	99.87%
CAC SAN ANDRÉS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,885	0	1,885
	N° de atenciones totales	0	0	1,885	0	1,885
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,017	106	2,913	316	5,352
	N° de atenciones totales	2,169	118	3,102	365	5,754
	% (TEAP)	92.99%	89.83%	93.91%	86.58%	93.01%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,581	0	2,581
	N° de atenciones totales	0	0	2,597	0	2,597
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.38%	0.00%	99.38%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,958	0	1,958
	N° de atenciones totales	0	0	1,962	0	1,962
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.80%	0.00%	99.80%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5,090	0	5,090
	N° de atenciones totales	0	0	5,098	0	5,098
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.84%	0.00%	99.84%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,604	0	3,604
	N° de atenciones totales	0	0	3,611	0	3,611
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.81%	0.00%	99.81%

CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,156	0	2,156
	N° de atenciones totales	0	0	2,158	0	2,158
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.91%	0.00%	99.91%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	6,009	0	6,009
	N° de atenciones totales	1	0	6,014	0	6,015
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.92%	0.00%	99.90%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,755	0	3,755
	N° de atenciones totales	0	0	3,765	0	3,765
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.73%	0.00%	99.73%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5,013	0	5,013
	N° de atenciones totales	0	0	5,015	0	5,015
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.96%	0.00%	99.96%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,623	0	4,623
	N° de atenciones totales	0	0	4,626	0	4,626
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.94%	0.00%	99.94%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5,380	0	5,380
	N° de atenciones totales	0	0	5,392	0	5,392
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.78%	0.00%	99.78%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,835	0	3,835
	N° de atenciones totales	0	0	3,846	0	3,846
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.71%	0.00%	99.71%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,199	0	3,199
	N° de atenciones totales	0	0	3,207	0	3,207
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.75%	0.00%	99.75%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,036	0	1,036
	N° de atenciones totales	0	0	1,038	0	1,038
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.81%	0.00%	99.81%
CAC HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,412	0	2,412
	N° de atenciones totales	0	0	2,414	0	2,414
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.92%	0.00%	99.92%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,931	0	2,931
	N° de atenciones totales	0	0	2,935	0	2,935
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.86%	0.00%	99.86%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,013	0	2,013
	N° de atenciones totales	0	0	2,015	0	2,015
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.90%	0.00%	99.90%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,277	0	2,277
	N° de atenciones totales	0	0	2,279	0	2,279
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.91%	0.00%	99.91%
CAC PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,718	0	1,718
	N° de atenciones totales	0	0	1,722	0	1,722
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.77%	0.00%	99.77%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,456	0	2,456
	N° de atenciones totales	0	0	2,473	0	2,473
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.31%	0.00%	99.31%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>2,775</b>	<b>200</b>	<b>185,014</b>	<b>381</b>	<b>188,370</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>2,932</b>	<b>212</b>	<b>185,581</b>	<b>430</b>	<b>189,155</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>94.65%</b>	<b>94.34%</b>	<b>99.69%</b>	<b>88.60%</b>	<b>99.58%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2021  
MES: ENERO  
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 AREQUIPA	2	4,538	0.04%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	3	2,882	0.10%
CAC AYACUCHO	25	1,954	1.28%
CAC BEGONIAS	3	3,447	0.09%
CAC CAJAMARCA I	12	4,549	0.26%
CAC CENTRO CIVICO	1	5,015	0.02%
CAC CHICLAYO I	9	4,497	0.20%
CAC CHICLAYO III	0	2,492	0.00%
CAC CHIMBOTE	4	2,935	0.14%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	1	1,038	0.10%
CAC CHORRILLOS	6	4,441	0.14%
CAC CUSCO	2	3,261	0.06%
CAC CUSCO CENTRO 5	3	2,117	0.14%
CAC CUSCO REAL PLAZA	6	2,996	0.20%
CAC HUACHO	2	2,414	0.08%
CAC HUANCAYO	9	3,931	0.23%
CAC HUANUCO	21	2,363	0.89%
CAC HUARAZ	12	2,844	0.42%
CAC ICA	4	2,818	0.14%
CAC ILO	0	1,270	0.00%
CAC IQUITOS	8	3,194	0.25%
CAC JIRON DE LA UNION 1	11	3,972	0.28%
CAC JOCKEY PLAZA	8	4,967	0.16%
CAC JULIACA	2	2,279	0.09%
CAC JULIACA REAL PLAZA	1	3,960	0.03%
CAC LA MOLINA	3	2,388	0.13%
CAC LAMBRAMANI	2	2,015	0.10%
CAC LARCO	1	3,737	0.03%
CAC MALL DEL SUR	2	8,484	0.02%
CAC MALVITEC	3	902	0.33%
CAC MEGAPLAZA	25	10,428	0.24%
CAC MINKA	10	3,765	0.27%
CAC PIURA OPEN PLAZA	10	4,637	0.22%
CAC PIURÁ REAL PLAZA	4	3,212	0.12%
CAC PLAZA LIMA NORTE	6	6,015	0.10%
CAC PORONGOCHE I	5	3,862	0.13%
CAC PORONGOCHE II	1	1,722	0.06%
CAC PRIMAVERA	6	4,161	0.14%

CAC PUCALLPA	4	2,804	0.14%
CAC PUERTO MALDONADO	2	2,247	0.09%
CAC PUNO	6	2,259	0.27%
CAC SALAVERRY	5	3,734	0.13%
CAC SAN ANDRES	0	1,885	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	14	2,473	0.57%
CAC SAN MIGUEL	110	5,754	1.91%
CAC SANTA ANITA	3	4,626	0.06%
CAC SANTA CLARA	9	3,846	0.23%
CAC TACNA	16	2,597	0.62%
CAC TARAPOTO	4	1,962	0.20%
CAC TRUJILLO 1	8	5,098	0.16%
CAC TRUJILLO 2	7	3,611	0.19%
CAC TRUJILLO 3	12	5,392	0.22%
CAC TUMBES	2	2,158	0.09%
CAC UNICACHI	8	3,207	0.25%
<b>TOTAL</b>	<b>443</b>	<b>189,155</b>	<b>0.23%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2021  
MES: ENERO  
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	87,420	1,605,847	5.44%
<b>TOTAL</b>	<b>87,420</b>	<b>1,605,847</b>	<b>5.44%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2021  
MES: ENERO  
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	1,940,966	1,940,966	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	950,428	1,605,847	59.19%