

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2021
 MES: FEBRERO
 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 AREQUIPA	0.00	196.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	216.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	216.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	252.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	98.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	104.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	47.50	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	216.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	266.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	126.00	0.00%
CAC ILO	0.00	280.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	280.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	133.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	126.00	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	190.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	222.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	52.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	216.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	104.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	191.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	196.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	266.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	266.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	196.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	200.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	200.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	290.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	185.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	230.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	0.00	672.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	0.00	672.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 123	0.00	672.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	672.00	0.00%
Total general	0.00	8248.50	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2021
 MES: FEBRERO
 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	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,541	0	1,541
	Nº de atenciones totales	0	0	1,543	0	1,543
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.87%	0.00%	99.87%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,394	0	1,394
	Nº de atenciones totales	0	0	1,394	0	1,394
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC AYACUCHO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,107	0	1,107
	Nº de atenciones totales	0	0	1,108	0	1,108
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.91%	0.00%	99.91%
CAC CAJAMARCA I	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,785	0	3,785
	Nº de atenciones totales	0	0	3,787	0	3,787
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.95%	0.00%	99.95%
CAC CHICLAYO I	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,766	0	3,766
	Nº de atenciones totales	0	0	3,770	0	3,770
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.89%	0.00%	99.89%
CAC CHICLAYO III	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,687	0	2,687
	Nº de atenciones totales	0	0	2,687	0	2,687
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CUSCO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,807	0	2,807
	Nº de atenciones totales	0	0	2,807	0	2,807
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,365	0	1,365
	Nº de atenciones totales	0	0	1,369	0	1,369
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.71%	0.00%	99.71%
CAC CUSCO REAL PLAZA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,568	0	2,568
	Nº de atenciones totales	0	0	2,568	0	2,568
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC HUARAZ	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,464	0	1,464
	Nº de atenciones totales	0	0	1,464	0	1,464
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC ILO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	544	0	544
	Nº de atenciones totales	0	0	544	0	544
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC IQUITOS	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	704	0	704
	Nº de atenciones totales	0	0	706	0	706
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.72%	0.00%	99.72%
CAC JULIACA REAL PLAZA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,109	0	2,109
	Nº de atenciones totales	0	0	2,109	0	2,109
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,405	0	4,405
	Nº de atenciones totales	0	0	4,407	0	4,407
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.95%	0.00%	99.95%

CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,709	0	3,709
	N° de atenciones totales	0	0	3,709	0	3,709
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PORONGOCHÉ I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,342	0	1,342
	N° de atenciones totales	0	0	1,342	0	1,342
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,844	0	2,844
	N° de atenciones totales	0	0	2,845	0	2,845
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.96%	0.00%	99.96%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,804	0	1,804
	N° de atenciones totales	0	0	1,805	0	1,805
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.94%	0.00%	99.94%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	591	0	591
	N° de atenciones totales	0	0	591	0	591
	% (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	1,840	0	1,840
	N° de atenciones totales	0	0	1,840	0	1,840
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,145	0	1,145
	N° de atenciones totales	0	0	1,145	0	1,145
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,644	0	1,644
	N° de atenciones totales	0	0	1,644	0	1,644
	% (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	4,927	0	4,927
	N° de atenciones totales	0	0	4,928	0	4,928
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.98%	0.00%	99.98%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,176	0	3,176
	N° de atenciones totales	0	0	3,176	0	3,176
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,277	0	2,277
	N° de atenciones totales	0	0	2,277	0	2,277
	% (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	4,254	0	4,254
	N° de atenciones totales	0	0	4,257	0	4,257
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.93%	0.00%	99.93%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	859	0	859
	N° de atenciones totales	0	0	863	0	863
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.54%	0.00%	99.54%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,627	0	1,627
	N° de atenciones totales	0	0	1,631	0	1,631
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.75%	0.00%	99.75%
CAC PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	689	0	689
	N° de atenciones totales	0	0	689	0	689
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	62,974	0	62,974
	N° de atenciones totales	0	0	63,005	0	63,005
	% (TEAP) - TOTAL	0.00%	0.00%	99.95%	0.00%	99.95%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2021
MES: FEBRERO
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	1	1,543	0.06%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0	1,394	0.00%
CAC AYACUCHO	1	1,108	0.09%
CAC CAJAMARCA I	2	3,787	0.05%
CAC CHICLAYO I	4	3,770	0.11%
CAC CHICLAYO III	0	2,687	0.00%
CAC CUSCO	0	2,807	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	4	1,369	0.29%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0	2,568	0.00%
CAC HUARAZ	0	1,464	0.00%
CAC ILO	0	544	0.00%
CAC IQUITOS	2	706	0.28%
CAC JULIACA	4	1,631	0.25%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0	2,109	0.00%
CAC LAMBRAMANI	4	863	0.46%
CAC PIURA OPEN PLAZA	2	4,407	0.05%
CAC PIURA REAL PLAZA	0	3,709	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0	1,342	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0	689	0.00%
CAC PUCALLPA	1	2,845	0.04%
CAC PUERTO MALDONADO	1	1,805	0.06%
CAC PUNO	0	591	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0	1,840	0.00%
CAC TACNA	0	1,145	0.00%
CAC TARAPOTO	0	1,644	0.00%
CAC TRUJILLO 1	1	4,928	0.02%
CAC TRUJILLO 2	0	3,176	0.00%
CAC TRUJILLO 3	3	4,257	0.07%
CAC TUMBES	0	2,277	0.00%
TOTAL	30	63,005	0.05%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2021
MES: FEBRERO
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	101,748	1,590,683	6.40%
TOTAL	101,748	1,590,683	6.40%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2021
MES: FEBRERO
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	1,896,946	1,896,946	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	827,283	1,590,683	52.01%