

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2021  
 MES: ABRIL  
 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	207.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	207.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	207.00	0.00%
CAC ILO	0.00	221.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	251.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	225.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	187.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	187.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	187.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	207.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	201.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	201.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	207.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	201.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	201.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	207.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	187.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	187.00	0.00%
CAC JIRON DE LA UNION 1	0.00	187.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	192.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	275.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	192.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	192.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	201.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	192.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	192.00	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	207.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	187.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	201.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	225.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	221.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	260.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	186.25	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	207.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	275.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	187.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	207.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	260.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	260.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	207.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	220.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	197.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	230.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	225.00	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	207.00	0.00%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	0.00	192.00	0.00%
CAC SANTA CLARA	0.00	207.00	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	207.00	0.00%
CAC ICA	0.00	230.00	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	187.00	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	260.00	0.00%
CAC HUACHO	0.00	207.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	221.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	260.00	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>14321.25</b>	<b>0.00%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2021  
 MES: ABRIL  
 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	4,157	0	4,157
	N° de atenciones totales	0	0	4,157	0	4,157
	% (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	2,934	0	2,934
	N° de atenciones totales	0	0	2,934	0	2,934
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,628	0	1,628
	N° de atenciones totales	0	0	1,628	0	1,628
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	790	26	1,526	219	2,561
	N° de atenciones totales	797	27	1,537	220	2,581
	% (TEAP)	99.12%	96.30%	99.28%	99.55%	99.23%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,136	0	3,136
	N° de atenciones totales	0	0	3,136	0	3,136
	% (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	3,664	0	3,664
	N° de atenciones totales	0	0	3,664	0	3,664

	% (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	2,650	0	2,650
	N° de atenciones totales	0	0	2,650	0	2,650
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,609	0	3,609
	N° de atenciones totales	0	0	3,609	0	3,609
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,901	0	2,901
	N° de atenciones totales	0	0	2,901	0	2,901
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,446	0	1,446
	N° de atenciones totales	0	0	1,446	0	1,446
	% (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	2,238	0	2,238
	N° de atenciones totales	0	0	2,238	0	2,238
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,325	0	3,325
	N° de atenciones totales	0	0	3,325	0	3,325
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,307	0	2,307
	N° de atenciones totales	0	0	2,307	0	2,307
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,570	0	3,570
	N° de atenciones totales	0	0	3,572	0	3,572
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.94%	0.00%	99.94%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,203	0	2,203
	N° de atenciones totales	0	0	2,204	0	2,204
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.95%	0.00%	99.95%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,191	0	1,191
	N° de atenciones totales	0	0	1,191	0	1,191
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,102	0	3,102
	N° de atenciones totales	0	0	3,104	0	3,104
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.94%	0.00%	99.94%
CAC JIRON DE LA UNION 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,335	0	4,335
	N° de atenciones totales	0	0	4,336	0	4,336
	% (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	4,218	0	4,218
	N° de atenciones totales	0	0	4,218	0	4,218
	% (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	2,110	0	2,110
	N° de atenciones totales	0	0	2,110	0	2,110
	% (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	1,890	0	1,890
	N° de atenciones totales	0	0	1,890	0	1,890
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	754	44	792	173	1,763
	N° de atenciones totales	803	49	858	187	1,897
	% (TEAP)	93.90%	89.80%	92.31%	92.51%	92.94%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	6,606	0	6,606
	N° de atenciones totales	0	0	6,606	0	6,606
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	728	0	728
	N° de atenciones totales	0	0	728	0	728
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	8,688	0	8,688
	N° de atenciones totales	0	0	8,689	0	8,689
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.99%	0.00%	99.99%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,510	0	3,510
	N° de atenciones totales	0	0	3,511	0	3,511
	% (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	2,797	0	2,797
	N° de atenciones totales	0	0	2,797	0	2,797
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,807	0	2,807
	N° de atenciones totales	0	0	2,807	0	2,807
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,391	0	2,391
	N° de atenciones totales	0	0	2,391	0	2,391
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,740	0	2,740
	N° de atenciones totales	0	0	2,740	0	2,740
	% (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	1,812	0	1,812
	N° de atenciones totales	0	0	1,812	0	1,812
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,702	0	1,702
	N° de atenciones totales	0	0	1,703	0	1,703
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.94%	0.00%	99.94%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,216	0	2,216
	N° de atenciones totales	0	0	2,216	0	2,216
	% (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	1,393	0	1,393
	N° de atenciones totales	0	0	1,393	0	1,393
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	844	65	1,426	214	2,549
	N° de atenciones totales	932	81	1,574	257	2,844
	% (TEAP)	90.56%	80.25%	90.60%	83.27%	89.63%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,255	0	2,255
	N° de atenciones totales	0	0	2,257	0	2,257
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.91%	0.00%	99.91%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,629	0	1,629
	N° de atenciones totales	0	0	1,629	0	1,629
	% (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	4,571	0	4,571
	N° de atenciones totales	0	0	4,571	0	4,571
	% (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	3,268	0	3,268
	N° de atenciones totales	0	0	3,268	0	3,268
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%

CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,244	0	2,244
	N° de atenciones totales	0	0	2,244	0	2,244
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	531	25	2,695	348	3,599
	N° de atenciones totales	561	28	2,798	384	3,771
	% (TEAP)	94.65%	89.29%	96.32%	90.63%	95.44%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	510	32	2,768	94	3,404
	N° de atenciones totales	510	32	2,769	94	3,405
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	99.96%	100.00%	99.97%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	956	10	1,688	219	2,873
	N° de atenciones totales	959	10	1,691	219	2,879
	% (TEAP)	99.69%	100.00%	99.82%	100.00%	99.79%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,937	0	3,937
	N° de atenciones totales	0	0	3,937	0	3,937
	% (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	3,841	0	3,841
	N° de atenciones totales	0	0	3,841	0	3,841
	% (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	2,134	0	2,134
	N° de atenciones totales	0	0	2,134	0	2,134
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	380	40	1,071	108	1,599
	N° de atenciones totales	381	41	1,079	110	1,611
	% (TEAP)	99.74%	97.56%	99.26%	98.18%	99.26%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,081	0	1,081
	N° de atenciones totales	0	0	1,081	0	1,081
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,156	0	2,156
	N° de atenciones totales	0	0	2,156	0	2,156
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,267	0	2,267
	N° de atenciones totales	0	0	2,267	0	2,267
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,497	0	1,497
	N° de atenciones totales	0	0	1,497	0	1,497
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,253	0	1,253
	N° de atenciones totales	0	0	1,253	0	1,253
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,201	0	1,201
	N° de atenciones totales	0	0	1,201	0	1,201
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,988	0	1,988
	N° de atenciones totales	0	0	1,989	0	1,989
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.95%	0.00%	99.95%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>4,765</b>	<b>242</b>	<b>141,292</b>	<b>1,375</b>	<b>147,674</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>4,943</b>	<b>268</b>	<b>141,644</b>	<b>1,471</b>	<b>148,326</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>96.40%</b>	<b>90.30%</b>	<b>99.75%</b>	<b>93.47%</b>	<b>99.56%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2021  
MES: ABRIL  
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	4,157	0.05%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	1	2,934	0.03%
CAC AYACUCHO	0	1,628	0.00%
CAC CAJAMARCA I	8	3,136	0.26%
CAC CHICLAYO I	6	3,664	0.16%
CAC CHICLAYO III	0	2,650	0.00%
CAC CUSCO	0	2,901	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0	1,446	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	1	2,238	0.04%
CAC HUARAZ	0	3,572	0.00%
CAC ILO	0	1,191	0.00%
CAC IQUITOS	4	3,104	0.13%
CAC JULIACA	2	1,253	0.16%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0	2,110	0.00%
CAC LAMBRAMANI	4	1,497	0.27%
CAC PIURA OPEN PLAZA	4	3,511	0.11%
CAC PIURA REAL PLAZA	8	2,797	0.29%
CAC PORONGOCHÉ I	0	2,807	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0	1,201	0.00%
CAC PUCALLPA	1	2,740	0.04%
CAC PUERTO MALDONADO	1	1,812	0.06%
CAC PUNO	3	1,703	0.18%
CAC SAN ANDRÉS	1	1,393	0.07%
CAC TACNA	2	2,257	0.09%
CAC TARAPOTO	0	1,629	0.00%
CAC TRUJILLO 1	1	4,571	0.02%
CAC TRUJILLO 2	1	3,268	0.03%
CAC TRUJILLO 3	7	3,841	0.18%
CAC TUMBES	10	2,244	0.45%
CAC BEGONIAS	22	2,581	0.85%
CAC CENTRO CIVICO	156	2,879	5.42%
CAC CHIMBOTE	0	2,267	0.00%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	0	1,081	0.00%
CAC CHORRILLOS	6	3,609	0.17%
CAC HUACHO	2	2,156	0.09%
CAC HUANCAYO	0	3,325	0.00%
CAC HUANUCO	0	2,307	0.00%
CAC ICA	7	2,204	0.32%

CAC JIRON DE LA UNION 1	5	4,336	0.12%
CAC JOCKEY PLAZA	1	4,218	0.02%
CAC LA MOLINA	2	1,890	0.11%
CAC LARCO	22	1,897	1.16%
CAC MALL DEL SUR	3	6,606	0.05%
CAC MALVITEC	0	728	0.00%
CAC MEGAPLAZA	6	8,689	0.07%
CAC MINKA	24	3,405	0.70%
CAC PLAZA LIMA NORTE	119	3,771	3.16%
CAC PRIMAVERA	0	2,391	0.00%
CAC SALAVERRY	1	2,216	0.05%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0	1,989	0.00%
CAC SAN MIGUEL	37	2,844	1.30%
CAC SANTA ANITA	2	3,937	0.05%
CAC SANTA CLARA	0	2,134	0.00%
CAC UNICACHI	30	1,611	1.86%
<b>TOTAL</b>	<b>512</b>	<b>148,326</b>	<b>0.35%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2021  
MES: ABRIL  
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	82,012	1,496,019	5.48%
<b>TOTAL</b>	<b>82,012</b>	<b>1,496,019</b>	<b>5.48%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2021  
MES: ABRIL  
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	1,878,981	1,878,981	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	465,180	1,496,019	31.09%