

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2021
 MES: JUNIO
 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	195.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	297.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	308.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	336.00	0.00%
CAC ILO	0.00	238.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	307.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	308.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	191.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	191.75	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	191.75	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	308.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	238.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	237.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	336.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	238.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	237.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	308.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	199.75	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	176.00	0.00%
CAC JIRON DE LA UNION 1	0.00	173.50	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	205.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	305.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	205.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	205.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	238.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	205.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	205.00	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	324.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	199.75	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	238.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	319.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	238.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	324.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	191.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	308.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	302.50	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	187.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	280.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	286.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	286.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	318.50	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	308.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	268.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	281.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	319.00	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	319.00	0.00%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	0.00	205.00	0.00%
CAC SANTA CLARA	0.00	308.00	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	319.00	0.00%
CAC ICA	0.00	374.00	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	199.75	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	286.00	0.00%
CAC HUACHO	0.00	280.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	238.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	286.00	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%
Total general	0.00	17255.25	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2021
 MES: JUNIO
 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.	270	33	567	146	1,016
	N° de atenciones totales	270	33	567	146	1,016
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	3,937	0	3,939
	N° de atenciones totales	1	1	3,937	0	3,939
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,481	0	2,481
	N° de atenciones totales	0	0	2,481	0	2,481
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,378	0	1,378
	N° de atenciones totales	0	0	1,379	0	1,379
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.93%	0.00%	99.93%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	406	23	1,529	108	2,066
	N° de atenciones totales	406	23	1,532	109	2,070
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	99.80%	99.08%	99.81%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,756	0	3,756

	N° de atenciones totales	0	0	3,756	0	3,756
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	389	15	2,053	52	2,509
	N° de atenciones totales	395	16	2,086	52	2,549
	% (TEAP)	98.48%	93.75%	98.42%	100.00%	98.43%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,964	0	4,964
	N° de atenciones totales	0	0	4,964	0	4,964
	% (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	2,673	0	2,673
	N° de atenciones totales	0	0	2,673	0	2,673
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,275	0	2,275
	N° de atenciones totales	0	0	2,275	0	2,275
	% (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	1,275	0	1,275
	N° de atenciones totales	0	0	1,275	0	1,275
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,892	0	3,892
	N° de atenciones totales	0	0	3,892	0	3,892
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,705	0	2,705
	N° de atenciones totales	0	0	2,705	0	2,705
	% (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	1,664	0	1,664
	N° de atenciones totales	0	0	1,664	0	1,664
	% (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	2,167	0	2,167
	N° de atenciones totales	0	0	2,167	0	2,167
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,600	0	2,600
	N° de atenciones totales	0	0	2,600	0	2,600
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	3,726	1	3,729
	N° de atenciones totales	2	0	3,726	1	3,729
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,438	0	2,438
	N° de atenciones totales	0	0	2,439	0	2,439
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.96%	0.00%	99.96%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	997	12	2,025	320	3,354
	N° de atenciones totales	999	12	2,038	321	3,370
	% (TEAP)	99.80%	100.00%	99.36%	99.69%	99.53%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	9	4	2,125	0	2,138
	N° de atenciones totales	9	4	2,125	0	2,138
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,100	0	1,100
	N° de atenciones totales	0	0	1,100	0	1,100
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC IQUITOS	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 JIRON DE LA UNION 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,352	0	3,352
	N° de atenciones totales	0	0	3,352	0	3,352
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,248	0	4,248
	N° de atenciones totales	0	0	4,248	0	4,248
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,352	0	1,352
	N° de atenciones totales	0	0	1,352	0	1,352
	% (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	2,264	0	2,264
	N° de atenciones totales	0	0	2,264	0	2,264
	% (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	1,713	0	1,713
	N° de atenciones totales	0	0	1,713	0	1,713
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,501	0	1,501
	N° de atenciones totales	0	0	1,501	0	1,501
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,012	36	1,122	104	2,274
	N° de atenciones totales	1,074	37	1,218	120	2,449
	% (TEAP)	94.23%	97.30%	92.12%	86.67%	92.85%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,971	127	2,767	639	5,504
	N° de atenciones totales	1,983	128	2,785	643	5,539
	% (TEAP)	99.39%	99.22%	99.35%	99.38%	99.37%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	871	0	871
	N° de atenciones totales	0	0	871	0	871
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,099	151	4,082	484	6,816
	N° de atenciones totales	2,176	174	4,524	555	7,429
	% (TEAP)	96.46%	86.78%	90.23%	87.21%	91.75%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,054	69	2,090	127	3,340
	N° de atenciones totales	1,054	69	2,096	128	3,347
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	99.71%	99.22%	99.79%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,265	0	4,265
	N° de atenciones totales	0	0	4,265	0	4,265
	% (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	3,965	0	3,965
	N° de atenciones totales	0	0	3,966	0	3,966
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.97%	0.00%	99.97%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	311	15	3,632	150	4,108
	N° de atenciones totales	390	19	4,462	205	5,076
	% (TEAP)	79.74%	78.95%	81.40%	73.17%	80.93%
CAC PORONGOCHI I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,220	0	3,220
	N° de atenciones totales	0	0	3,220	0	3,220
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PORONGOCHI II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	814	0	814
	N° de atenciones totales	0	0	815	0	815
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.88%	0.00%	99.88%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,674	0	2,674
	N° de atenciones totales	0	0	2,674	0	2,674

	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,635	0	2,635
	N° de atenciones totales	0	0	2,635	0	2,635
	% (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	2,171	0	2,171
	N° de atenciones totales	0	0	2,171	0	2,171
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,721	0	1,721
	N° de atenciones totales	0	0	1,721	0	1,721
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,980	0	2,980
	N° de atenciones totales	0	0	2,980	0	2,980
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,150	0	1,150
	N° de atenciones totales	0	0	1,150	0	1,150
	% (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	2,301	0	2,301
	N° de atenciones totales	0	0	2,301	0	2,301
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	992	62	2,510	299	3,863
	N° de atenciones totales	1,023	70	2,648	330	4,071
	% (TEAP)	96.97%	88.57%	94.79%	90.61%	94.89%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,287	0	4,287
	N° de atenciones totales	0	0	4,287	0	4,287
	% (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	2,383	0	2,383
	N° de atenciones totales	0	0	2,383	0	2,383
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,176	0	2,176
	N° de atenciones totales	0	0	2,181	0	2,181
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.77%	0.00%	99.77%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,477	0	1,477
	N° de atenciones totales	0	0	1,480	0	1,480
	% (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	4,814	0	4,814
	N° de atenciones totales	0	0	4,815	0	4,815
	% (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	3,604	0	3,604
	N° de atenciones totales	0	0	3,604	0	3,604
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	845	23	3,401	59	4,328
	N° de atenciones totales	848	24	3,402	60	4,334
	% (TEAP)	99.65%	95.83%	99.97%	98.33%	99.86%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,013	0	2,013
	N° de atenciones totales	0	0	2,013	0	2,013
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	590	33	1,413	58	2,094
	N° de atenciones totales	603	34	1,438	62	2,137
	% (TEAP)	97.84%	97.06%	98.26%	93.55%	97.99%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	10,948	604	139,232	2,547	153,331
	N° de atenciones totales	11,233	644	140,850	2,732	155,459
	% (TEAP) - TOTAL	97.46%	93.79%	98.85%	93.23%	98.63%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2021
MES: JUNIO
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	3	1,016	0.30%
CAC AREQUIPA	7	3,939	0.18%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	8	2,481	0.32%
CAC AYACUCHO	1	1,379	0.07%
CAC BEGONIAS	19	2,070	0.92%
CAC CAJAMARCA I	1	3,756	0.03%
CAC CENTRO CIVICO	95	2,549	3.73%
CAC CHICLAYO I	2	4,964	0.04%
CAC CHICLAYO III	0	2,673	0.00%
CAC CHIMBOTE	2	2,275	0.09%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	10	1,275	0.78%
CAC CHORRILLOS	10	3,892	0.26%
CAC CUSCO	0	2,705	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	2	1,664	0.12%
CAC CUSCO REAL PLAZA	3	2,167	0.14%
CAC HUACHO	0	2,600	0.00%
CAC HUANCAYO	9	3,729	0.24%
CAC HUANUCO	1	2,439	0.04%
CAC HUARAZ	38	3,370	1.13%
CAC ICA	1	2,138	0.05%
CAC ILO	0	1,100	0.00%
CAC IQUITOS	5	2,934	0.17%
CAC JIRON DE LA UNION 1	2	3,352	0.06%
CAC JOCKEY PLAZA	1	4,248	0.02%
CAC JULIACA	0	1,352	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0	2,264	0.00%
CAC LA MOLINA	0	1,713	0.00%
CAC LAMBRAMANI	1	1,501	0.07%
CAC LARCO	43	2,449	1.76%
CAC MALL DEL SUR	33	5,539	0.60%
CAC MALVITEC	0	871	0.00%
CAC MEGAPLAZA	192	7,429	2.58%
CAC MINKA	54	3,347	1.61%
CAC PIURA OPEN PLAZA	6	4,265	0.14%

CAC PIURA REAL PLAZA	1	3,966	0.03%
CAC PLAZA LIMA NORTE	125	5,076	2.46%
CAC PORONGOCHÉ I	0	3,220	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	1	815	0.12%
CAC PRIMAVERA	0	2,674	0.00%
CAC PUCALLPA	2	2,635	0.08%
CAC PUERTO MALDONADO	0	2,171	0.00%
CAC PUNO	0	1,721	0.00%
CAC SALAVERRY	1	2,980	0.03%
CAC SAN ANDRÉS	0	1,150	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	1	2,301	0.04%
CAC SAN MIGUEL	51	4,071	1.25%
CAC SANTA ANITA	2	4,287	0.05%
CAC SANTA CLARA	1	2,383	0.04%
CAC TACNA	5	2,181	0.23%
CAC TARAPOTO	5	1,480	0.34%
CAC TRUJILLO 1	9	4,815	0.19%
CAC TRUJILLO 2	6	3,604	0.17%
CAC TRUJILLO 3	34	4,334	0.78%
CAC TUMBES	1	2,013	0.05%
CAC UNICACHI	44	2,137	2.06%
TOTAL	838	155,459	0.54%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2021
MES: JUNIO
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	75,320	1,737,695	4.33%
TOTAL	75,320	1,737,695	4.33%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2021
MES: JUNIO
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	1,893,651	1,893,651	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	1,036,569	1,737,695	59.65%