

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2021
 MES: JULIO
 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	579.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	319.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	330.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	334.00	0.00%
CAC ILO	0.00	228.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	314.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	319.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	191.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	190.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	191.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	356.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	228.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	28.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	228.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	228.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	344.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	191.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	191.00	0.00%
CAC JIRON DE LA UNION 1	0.00	191.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	196.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	293.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	196.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	196.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	228.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	196.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	187.00	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	348.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	190.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	228.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	319.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	228.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	191.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	344.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	300.67	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	191.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	300.00	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	329.33	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	319.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	298.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	288.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	344.00	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	330.00	0.00%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	0.00	196.00	0.00%
CAC SANTA CLARA	0.00	356.00	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	356.00	0.00%
CAC ICA	0.00	386.00	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	191.00	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	286.00	0.00%
CAC HUACHO	0.00	300.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	228.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	286.00	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	17873.00	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2021
 MES: JULIO
 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.	415	33	532	187	1,167
	N° de atenciones totales	415	33	535	187	1,170
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	99.44%	100.00%	99.74%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,496	0	3,496
	N° de atenciones totales	0	0	3,496	0	3,496
	% (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	2,390	0	2,390
	N° de atenciones totales	0	0	2,390	0	2,390
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,428	0	1,428
	N° de atenciones totales	0	0	1,428	0	1,428
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	480	32	1,411	63	1,986
	N° de atenciones totales	484	32	1,415	63	1,994
	% (TEAP)	99.17%	100.00%	99.72%	100.00%	99.60%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,632	0	3,632

	N° de atenciones totales	0	0	3,633	0	3,633
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.97%	0.00%	99.97%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	629	20	2,422	68	3,139
	N° de atenciones totales	651	20	2,461	70	3,202
	% (TEAP)	96.62%	100.00%	98.42%	97.14%	98.03%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5,604	0	5,604
	N° de atenciones totales	0	0	5,604	0	5,604
	% (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	2,798	0	2,798
	N° de atenciones totales	0	0	2,798	0	2,798
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,861	0	1,861
	N° de atenciones totales	0	0	1,861	0	1,861
	% (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	1,316	0	1,316
	N° de atenciones totales	0	0	1,316	0	1,316
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,118	0	4,118
	N° de atenciones totales	0	0	4,118	0	4,118
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,472	0	2,472
	N° de atenciones totales	0	0	2,472	0	2,472
	% (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	1,474	0	1,474
	N° de atenciones totales	0	0	1,474	0	1,474
	% (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	2,522	0	2,522
	N° de atenciones totales	0	0	2,522	0	2,522
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC HUACHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,290	0	2,290
	N° de atenciones totales	0	0	2,290	0	2,290
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,142	213	2,304	776	5,435
	N° de atenciones totales	2,259	225	2,416	828	5,728
	% (TEAP)	94.82%	94.67%	95.36%	93.72%	94.88%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,438	0	2,438
	N° de atenciones totales	0	0	2,438	0	2,438
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	877	16	1,596	442	2,931
	N° de atenciones totales	880	16	1,604	442	2,942
	% (TEAP)	99.66%	100.00%	99.50%	100.00%	99.63%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	7	1	1,976	0	1,984
	N° de atenciones totales	7	1	1,976	0	1,984
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,310	0	1,310
	N° de atenciones totales	0	0	1,310	0	1,310
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,718	0	2,718
	N° de atenciones totales	0	0	2,718	0	2,718
	% (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	2,994	0	2,994
	N° de atenciones totales	0	0	2,994	0	2,994
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	5,331	0	5,333
	N° de atenciones totales	2	0	5,332	0	5,334
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	99.98%	0.00%	99.98%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,143	0	1,143
	N° de atenciones totales	0	0	1,143	0	1,143
	% (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	2,848	0	2,848
	N° de atenciones totales	0	0	2,848	0	2,848
	% (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	1,682	0	1,682
	N° de atenciones totales	0	0	1,682	0	1,682
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,591	0	1,591
	N° de atenciones totales	0	0	1,591	0	1,591
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,036	31	1,118	107	2,292
	N° de atenciones totales	1,192	38	1,272	149	2,651
	% (TEAP)	86.91%	81.58%	87.89%	71.81%	86.46%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,391	102	4,200	372	6,065
	N° de atenciones totales	1,425	109	4,300	385	6,219
	% (TEAP)	97.61%	93.58%	97.67%	96.62%	97.52%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	863	0	863
	N° de atenciones totales	0	0	863	0	863
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,452	187	3,015	429	7,083
	N° de atenciones totales	3,663	225	3,396	532	7,816
	% (TEAP)	94.24%	83.11%	88.78%	80.64%	90.62%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,235	76	2,261	140	3,712
	N° de atenciones totales	1,242	76	2,270	143	3,731
	% (TEAP)	99.44%	100.00%	99.60%	97.90%	99.49%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,100	0	4,100
	N° de atenciones totales	0	0	4,100	0	4,100
	% (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	3,976	0	3,976
	N° de atenciones totales	0	0	3,976	0	3,976
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	545	34	3,855	433	4,867
	N° de atenciones totales	575	37	4,279	495	5,386
	% (TEAP)	94.78%	91.89%	90.09%	87.47%	90.36%
CAC PORONGOCHI I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,834	0	2,834
	N° de atenciones totales	0	0	2,834	0	2,834
	% (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	1,148	0	1,148
	N° de atenciones totales	0	0	1,148	0	1,148
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,469	0	3,469
	N° de atenciones totales	0	0	3,469	0	3,469

	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,814	0	2,814
	N° de atenciones totales	0	0	2,814	0	2,814
	% (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	2,161	0	2,161
	N° de atenciones totales	0	0	2,161	0	2,161
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,699	0	1,699
	N° de atenciones totales	0	0	1,699	0	1,699
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,799	0	2,799
	N° de atenciones totales	0	0	2,799	0	2,799
	% (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	1,154	0	1,154
	N° de atenciones totales	0	0	1,154	0	1,154
	% (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	2,446	0	2,446
	N° de atenciones totales	0	0	2,446	0	2,446
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,862	109	2,789	359	5,119
	N° de atenciones totales	1,905	121	2,884	397	5,307
	% (TEAP)	97.74%	90.08%	96.71%	90.43%	96.46%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,448	0	4,448
	N° de atenciones totales	0	0	4,448	0	4,448
	% (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	2,989	0	2,989
	N° de atenciones totales	0	0	2,989	0	2,989
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,273	0	2,273
	N° de atenciones totales	0	0	2,273	0	2,273
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,656	0	1,656
	N° de atenciones totales	0	0	1,656	0	1,656
	% (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	4,572	0	4,572
	N° de atenciones totales	0	0	4,572	0	4,572
	% (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	3,894	0	3,894
	N° de atenciones totales	0	0	3,894	0	3,894
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,120	56	2,698	180	5,054
	N° de atenciones totales	2,121	56	2,699	181	5,057
	% (TEAP)	99.95%	100.00%	99.96%	99.45%	99.94%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,961	0	1,961
	N° de atenciones totales	0	0	1,961	0	1,961
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	464	25	1,762	46	2,297
	N° de atenciones totales	474	25	1,796	47	2,342
	% (TEAP)	97.89%	100.00%	98.11%	97.87%	98.08%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	16,657	935	140,651	3,602	161,845
	N° de atenciones totales	17,295	1,014	142,017	3,919	164,245
	% (TEAP) - TOTAL	96.31%	92.21%	99.04%	91.91%	98.54%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2021
MES: JULIO
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	6	1,170	0.51%
CAC AREQUIPA	1	3,496	0.03%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0	2,390	0.00%
CAC AYACUCHO	0	1,428	0.00%
CAC BEGONIAS	4	1,994	0.20%
CAC CAJAMARCA I	1	3,633	0.03%
CAC CENTRO CIVICO	82	3,202	2.56%
CAC CHICLAYO I	0	5,604	0.00%
CAC CHICLAYO III	0	2,798	0.00%
CAC CHIMBOTE	0	1,861	0.00%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	0	1,316	0.00%
CAC CHORRILLOS	0	4,118	0.00%
CAC CUSCO	0	2,472	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0	1,474	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0	2,522	0.00%
CAC HUACHO	0	2,290	0.00%
CAC HUANCAYO	152	5,728	2.65%
CAC HUANUCO	0	2,438	0.00%
CAC HUARAZ	13	2,942	0.44%
CAC ICA	0	1,984	0.00%
CAC ILO	0	1,310	0.00%
CAC IQUITOS	0	2,718	0.00%
CAC JIRON DE LA UNION 1	0	2,994	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	3	5,334	0.06%
CAC JULIACA	0	1,143	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0	2,848	0.00%
CAC LA MOLINA	0	1,682	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0	1,591	0.00%
CAC LARCO	49	2,651	1.85%
CAC MALL DEL SUR	82	6,219	1.32%
CAC MALVITEC	0	863	0.00%
CAC MEGAPLAZA	266	7,816	3.40%
CAC MINKA	65	3,731	1.74%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0	4,100	0.00%

CAC PIURA REAL PLAZA	0	3,976	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	114	5,386	2.12%
CAC PORONGOCHÉ I	0	2,834	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0	1,148	0.00%
CAC PRIMAVERA	0	3,469	0.00%
CAC PUCALLPA	0	2,814	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0	2,161	0.00%
CAC PUNO	0	1,699	0.00%
CAC SALAVERRY	0	2,799	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0	1,154	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	1	2,446	0.04%
CAC SAN MIGUEL	83	5,307	1.56%
CAC SANTA ANITA	1	4,448	0.02%
CAC SANTA CLARA	0	2,989	0.00%
CAC TACNA	0	2,273	0.00%
CAC TARAPOTO	0	1,656	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0	4,572	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0	3,894	0.00%
CAC TRUJILLO 3	54	5,057	1.07%
CAC TUMBES	0	1,961	0.00%
CAC UNICACHI	82	2,342	3.50%
TOTAL	1,059	164,245	0.64%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2021
MES: JULIO
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	70,478	1,701,706	4.14%
TOTAL	70,478	1,701,706	4.14%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2021
MES: JULIO
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	1,837,510	1,837,510	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	1,120,698	1,701,706	65.86%