

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2021
 MES: AGOSTO
 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	202.50	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	372.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	341.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	341.00	0.00%
CAC ILO	0.00	245.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	321.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	341.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	203.75	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	202.50	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	203.75	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	372.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	245.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	35.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	245.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	245.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	360.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	203.75	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	195.00	0.00%
CAC JIRON DE LA UNION 1	0.00	195.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	209.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	327.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	209.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	209.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	245.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	209.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	209.00	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	372.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	202.50	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	245.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	341.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	245.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	203.75	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	372.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	333.67	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	203.75	0.00%
CAC MINKA	0.00	310.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	341.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	341.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	340.33	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	341.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	310.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	298.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	372.00	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	341.00	0.00%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	0.00	209.00	0.00%
CAC SANTA CLARA	0.00	372.00	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	372.00	0.00%
CAC ICA	0.00	372.00	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	203.75	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	341.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	245.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	341.00	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	18175.00	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2021
 MES: AGOSTO
 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.	332	39	720	131	1,222
	N° de atenciones totales	332	40	730	133	1,235
	% (TEAP)	100.00%	97.50%	98.63%	98.50%	98.95%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	3,031	0	3,032
	N° de atenciones totales	1	0	3,031	0	3,032
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,310	0	2,310
	N° de atenciones totales	0	0	2,310	0	2,310
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,548	0	1,548
	N° de atenciones totales	0	0	1,548	0	1,548
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	293	20	1,229	24	1,566
	N° de atenciones totales	293	20	1,231	24	1,568
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	99.84%	100.00%	99.87%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,242	0	3,242
	N° de atenciones totales	0	0	3,242	0	3,242

	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	504	6	1,993	101	2,604
	N° de atenciones totales	517	6	2,026	105	2,654
	% (TEAP)	97.49%	100.00%	98.37%	96.19%	98.12%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5,506	0	5,506
	N° de atenciones totales	0	0	5,507	0	5,507
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.98%	0.00%	99.98%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,558	0	2,558
	N° de atenciones totales	0	0	2,558	0	2,558
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,975	0	1,975
	N° de atenciones totales	0	0	1,975	0	1,975
	% (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	968	0	968
	N° de atenciones totales	0	0	968	0	968
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,047	0	4,047
	N° de atenciones totales	0	0	4,047	0	4,047
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,221	0	2,221
	N° de atenciones totales	0	0	2,222	0	2,222
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.95%	0.00%	99.95%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,331	0	1,331
	N° de atenciones totales	0	0	1,331	0	1,331
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	284	0	2,018	6	2,308
	N° de atenciones totales	293	0	2,020	6	2,319
	% (TEAP)	96.93%	0.00%	99.90%	100.00%	99.53%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,055	235	1,705	873	4,868
	N° de atenciones totales	2,136	242	1,768	913	5,059
	% (TEAP)	96.21%	97.11%	96.44%	95.62%	96.22%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,789	0	2,789
	N° de atenciones totales	0	0	2,789	0	2,789
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	852	33	1,204	519	2,608
	N° de atenciones totales	856	33	1,217	522	2,628
	% (TEAP)	99.53%	100.00%	98.93%	99.43%	99.24%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	14	7	1,838	5	1,864
	N° de atenciones totales	14	7	1,838	5	1,864
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,096	0	1,096
	N° de atenciones totales	0	0	1,096	0	1,096
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,369	0	2,369
	N° de atenciones totales	0	0	2,369	0	2,369
	% (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	2,894	0	2,894
	N° de atenciones totales	0	0	2,894	0	2,894
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	5,057	1	5,062
	N° de atenciones totales	4	0	5,058	1	5,063
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	99.98%	100.00%	99.98%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	924	0	924
	N° de atenciones totales	0	0	924	0	924
	% (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	3,093	0	3,093
	N° de atenciones totales	0	0	3,093	0	3,093
	% (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	1,787	0	1,787
	N° de atenciones totales	0	0	1,787	0	1,787
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,643	0	1,643
	N° de atenciones totales	0	0	1,643	0	1,643
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,197	54	1,140	123	2,514
	N° de atenciones totales	1,365	59	1,336	154	2,914
	% (TEAP)	87.69%	91.53%	85.33%	79.87%	86.27%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,237	255	2,835	287	5,614
	N° de atenciones totales	2,359	270	2,975	312	5,916
	% (TEAP)	94.83%	94.44%	95.29%	91.99%	94.90%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	794	0	794
	N° de atenciones totales	0	0	794	0	794
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,173	179	2,879	402	6,633
	N° de atenciones totales	3,323	204	3,348	487	7,362
	% (TEAP)	95.49%	87.75%	85.99%	82.55%	90.10%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	908	73	2,104	96	3,181
	N° de atenciones totales	917	77	2,118	99	3,211
	% (TEAP)	99.02%	94.81%	99.34%	96.97%	99.07%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	3,879	0	3,880
	N° de atenciones totales	1	0	3,879	0	3,880
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,639	0	3,639
	N° de atenciones totales	0	0	3,639	0	3,639
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	916	146	3,545	518	5,125
	N° de atenciones totales	969	160	3,692	565	5,386
	% (TEAP)	94.53%	91.25%	96.02%	91.68%	95.15%
CAC PORONGOCHÉ I	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 PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,173	0	1,173
	N° de atenciones totales	0	0	1,173	0	1,173
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	3,595	0	3,596
	N° de atenciones totales	0	1	3,595	0	3,596
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,737	0	2,737
	N° de atenciones totales	0	0	2,737	0	2,737
	% (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	2,345	0	2,345
	N° de atenciones totales	0	0	2,345	0	2,345
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,746	0	1,746
	N° de atenciones totales	0	0	1,746	0	1,746
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,481	0	2,481
	N° de atenciones totales	0	0	2,482	0	2,482
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.96%	0.00%	99.96%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,278	0	1,278
	N° de atenciones totales	0	0	1,279	0	1,279
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.92%	0.00%	99.92%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,393	0	2,393
	N° de atenciones totales	0	0	2,393	0	2,393
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,922	106	1,871	209	4,108
	N° de atenciones totales	2,093	116	2,076	270	4,555
	% (TEAP)	91.83%	91.38%	90.13%	77.41%	90.19%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	886	34	3,119	165	4,204
	N° de atenciones totales	908	36	3,169	170	4,283
	% (TEAP)	97.58%	94.44%	98.42%	97.06%	98.16%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,515	0	2,515
	N° de atenciones totales	0	0	2,515	0	2,515
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,147	0	2,147
	N° de atenciones totales	0	0	2,147	0	2,147
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	257	21	1,065	37	1,380
	N° de atenciones totales	268	22	1,077	40	1,407
	% (TEAP)	95.90%	95.45%	98.89%	92.50%	98.08%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,298	0	4,298
	N° de atenciones totales	0	0	4,298	0	4,298
	% (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	3,972	0	3,972
	N° de atenciones totales	0	0	3,972	0	3,972
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,321	71	2,526	207	5,125
	N° de atenciones totales	2,331	71	2,533	208	5,143
	% (TEAP)	99.57%	100.00%	99.72%	99.52%	99.65%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,116	0	2,116
	N° de atenciones totales	0	0	2,116	0	2,116
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	413	16	1,590	20	2,039
	N° de atenciones totales	425	17	1,629	20	2,091
	% (TEAP)	97.18%	94.12%	97.61%	100.00%	97.51%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	18,570	1,296	128,146	3,724	151,736
	N° de atenciones totales	19,405	1,381	129,553	4,034	154,373
	% (TEAP) - TOTAL	95.70%	93.85%	98.91%	92.32%	98.29%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2021
MES: AGOSTO
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	1,235	0.24%
CAC AREQUIPA	0	3,032	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0	2,310	0.00%
CAC AYACUCHO	0	1,548	0.00%
CAC BEGONIAS	17	1,568	1.08%
CAC CAJAMARCA I	0	3,242	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	62	2,654	2.34%
CAC CHICLAYO I	1	5,507	0.02%
CAC CHICLAYO III	0	2,558	0.00%
CAC CHIMBOTE	0	1,975	0.00%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	0	968	0.00%
CAC CHORRILLOS	0	4,047	0.00%
CAC CUSCO	1	2,222	0.05%
CAC CUSCO CENTRO 5	0	1,331	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	18	2,319	0.78%
CAC HUANCAYO	96	5,059	1.90%
CAC HUANUCO	0	2,789	0.00%
CAC HUARAZ	12	2,628	0.46%
CAC ICA	1	1,864	0.05%
CAC ILO	0	1,096	0.00%
CAC IQUITOS	0	2,369	0.00%
CAC JIRON DE LA UNION 1	0	2,894	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	5	5,063	0.10%
CAC JULIACA	0	924	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0	3,093	0.00%
CAC LA MOLINA	0	1,787	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0	1,643	0.00%
CAC LARCO	54	2,914	1.85%
CAC MALL DEL SUR	112	5,916	1.89%
CAC MALVITEC	0	794	0.00%
CAC MEGAPLAZA	187	7,362	2.54%
CAC MINKA	48	3,211	1.49%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0	3,880	0.00%
CAC PIURÁ REAL PLAZA	0	3,639	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	127	5,386	2.36%
CAC PORONGOCHI I	0	3,268	0.00%
CAC PORONGOCHI II	0	1,173	0.00%
CAC PRIMAVERA	1	3,596	0.03%

CAC PUCALLPA	0	2,737	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0	2,345	0.00%
CAC PUNO	0	1,746	0.00%
CAC SALAVERRY	1	2,482	0.04%
CAC SAN ANDRES	1	1,279	0.08%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	1	2,393	0.04%
CAC SAN MIGUEL	92	4,555	2.02%
CAC SANTA ANITA	72	4,283	1.68%
CAC SANTA CLARA	0	2,515	0.00%
CAC TACNA	0	2,147	0.00%
CAC TARAPOTO	24	1,407	1.71%
CAC TRUJILLO 1	0	4,298	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0	3,972	0.00%
CAC TRUJILLO 3	63	5,143	1.22%
CAC TUMBES	0	2,116	0.00%
CAC UNICACHI	84	2,091	4.02%
TOTAL	1,083	154,373	0.70%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2021
MES: AGOSTO
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	70,151	1,727,199	4.06%
TOTAL	70,151	1,727,199	4.06%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2021
MES: AGOSTO
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	1,853,012	1,853,012	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	1,188,632	1,727,199	68.82%