

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2021
 MES: SETIEMBRE
 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	207.50	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	248.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	360.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	208.50	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	207.50	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	330.00	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	360.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	330.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	214.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	214.00	0.00%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	0.00	214.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	354.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	248.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	28.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	310.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	288.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	214.00	0.00%
CAC ICA	0.00	360.00	0.00%
CAC ILO	0.00	248.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	208.50	0.00%
CAC JIRON DE LA UNION 1	0.00	208.50	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	300.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	248.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	208.50	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	360.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	203.75	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	330.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	208.50	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	300.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	300.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	322.67	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	326.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	360.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	360.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	360.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	360.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	208.50	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	248.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	248.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	192.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	248.00	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	208.50	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	360.00	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	319.00	0.00%
CAC SANTA CLARA	0.00	360.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	248.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	208.50	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	214.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	330.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	360.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	214.00	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	360.00	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	17834.42	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2021
 MES: SETIEMBRE
 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.	309	18	795	73	1,195
	N° de atenciones totales	311	18	805	76	1,210
	% (TEAP)	99.36%	100.00%	98.76%	96.05%	98.76%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	3,277	0	3,278
	N° de atenciones totales	0	1	3,277	0	3,278
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	910	0	1,557	24	2,491
	N° de atenciones totales	960	0	1,625	26	2,611
	% (TEAP)	94.79%	0.00%	95.82%	92.31%	95.40%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	1	1,580	0	1,584
	N° de atenciones totales	4	1	1,580	0	1,585
	% (TEAP)	75.00%	100.00%	100.00%	0.00%	99.94%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	168	10	1,562	38	1,778
	N° de atenciones totales	169	10	1,565	38	1,782
	% (TEAP)	99.41%	100.00%	99.81%	100.00%	99.78%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,339	0	3,339
	N° de atenciones totales	0	0	3,340	0	3,340

	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.97%	0.00%	99.97%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	626	23	2,142	139	2,930
	N° de atenciones totales	641	24	2,184	140	2,989
	% (TEAP)	97.66%	95.83%	98.08%	99.29%	98.03%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5,215	0	5,215
	N° de atenciones totales	0	0	5,215	0	5,215
	% (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	2,882	0	2,882
	N° de atenciones totales	0	0	2,882	0	2,882
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,963	0	1,963
	N° de atenciones totales	0	0	1,963	0	1,963
	% (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	949	0	949
	N° de atenciones totales	0	0	949	0	949
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	3,707	0	3,708
	N° de atenciones totales	1	0	3,708	0	3,709
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	99.97%	0.00%	99.97%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,494	0	2,494
	N° de atenciones totales	0	0	2,494	0	2,494
	% (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	1,495	0	1,495
	N° de atenciones totales	0	0	1,495	0	1,495
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,225	2	1,384	45	2,656
	N° de atenciones totales	1,254	2	1,416	48	2,720
	% (TEAP)	97.69%	100.00%	97.74%	93.75%	97.65%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,225	342	1,436	963	4,966
	N° de atenciones totales	2,331	353	1,492	1,005	5,181
	% (TEAP)	95.45%	96.88%	96.25%	95.82%	95.85%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,261	71	1,294	146	2,772
	N° de atenciones totales	1,388	90	1,433	188	3,099
	% (TEAP)	90.85%	78.89%	90.30%	77.66%	89.45%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	898	18	1,354	394	2,664
	N° de atenciones totales	914	18	1,385	401	2,718
	% (TEAP)	98.25%	100.00%	97.76%	98.25%	98.01%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	11	9	1,878	4	1,902
	N° de atenciones totales	11	9	1,878	4	1,902
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,394	0	1,394
	N° de atenciones totales	0	0	1,394	0	1,394
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,009	0	2,009
	N° de atenciones totales	0	0	2,009	0	2,009
	% (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	2,985	0	2,985
	N° de atenciones totales	0	0	2,985	0	2,985
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	967	11	4,040	94	5,112
	N° de atenciones totales	971	11	4,044	94	5,120
	% (TEAP)	99.59%	100.00%	99.90%	100.00%	99.84%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	974	0	974
	N° de atenciones totales	0	0	974	0	974
	% (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	2,731	0	2,731
	N° de atenciones totales	0	0	2,731	0	2,731
	% (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	1,769	0	1,769
	N° de atenciones totales	0	0	1,769	0	1,769
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,667	0	1,667
	N° de atenciones totales	0	0	1,668	0	1,668
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.94%	0.00%	99.94%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,015	33	1,242	71	2,361
	N° de atenciones totales	1,275	38	1,592	84	2,989
	% (TEAP)	79.61%	86.84%	78.02%	84.52%	78.99%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,276	220	2,388	439	5,323
	N° de atenciones totales	2,430	234	2,542	482	5,688
	% (TEAP)	93.66%	94.02%	93.94%	91.08%	93.58%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	923	0	923
	N° de atenciones totales	0	0	923	0	923
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,685	166	3,235	273	7,359
	N° de atenciones totales	3,909	191	3,646	343	8,089
	% (TEAP)	94.27%	86.91%	88.73%	79.59%	90.98%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	864	60	1,814	61	2,799
	N° de atenciones totales	884	66	1,865	64	2,879
	% (TEAP)	97.74%	90.91%	97.27%	95.31%	97.22%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,757	26	1,640	131	3,554
	N° de atenciones totales	1,761	27	1,640	131	3,559
	% (TEAP)	99.77%	96.30%	100.00%	100.00%	99.86%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,943	0	3,943
	N° de atenciones totales	0	0	3,943	0	3,943
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	922	102	2,838	418	4,280
	N° de atenciones totales	1,004	117	3,015	492	4,628
	% (TEAP)	91.83%	87.18%	94.13%	84.96%	92.48%
CAC PORONGOCHÉ I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,254	0	3,254
	N° de atenciones totales	0	0	3,254	0	3,254
	% (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	1,387	0	1,387
	N° de atenciones totales	0	0	1,388	0	1,388
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.93%	0.00%	99.93%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,282	0	3,282
	N° de atenciones totales	0	0	3,282	0	3,282
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,880	0	2,880
	N° de atenciones totales	0	0	2,880	0	2,880
	% (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	2,393	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 PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,358	0	1,358
	N° de atenciones totales	0	0	1,358	0	1,358
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,491	0	1,491
	N° de atenciones totales	0	0	1,492	0	1,492
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.93%	0.00%	99.93%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,902	0	1,902
	N° de atenciones totales	0	0	1,902	0	1,902
	% (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	2,390	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 SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,315	64	2,146	204	3,729
	N° de atenciones totales	1,518	86	2,506	281	4,391
	% (TEAP)	86.63%	74.42%	85.63%	72.60%	84.92%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	745	25	3,055	160	3,985
	N° de atenciones totales	854	28	3,355	182	4,419
	% (TEAP)	87.24%	89.29%	91.06%	87.91%	90.18%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,832	0	2,832
	N° de atenciones totales	0	0	2,832	0	2,832
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,245	0	3,245
	N° de atenciones totales	0	0	3,245	0	3,245
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	400	39	1,115	48	1,602
	N° de atenciones totales	403	39	1,122	50	1,614
	% (TEAP)	99.26%	100.00%	99.38%	96.00%	99.26%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,971	0	3,971
	N° de atenciones totales	0	0	3,971	0	3,971
	% (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	3,868	0	3,868
	N° de atenciones totales	0	0	3,869	0	3,869
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.97%	0.00%	99.97%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,985	99	1,579	292	4,955
	N° de atenciones totales	2,995	102	1,583	301	4,981
	% (TEAP)	99.67%	97.06%	99.75%	97.01%	99.48%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,189	0	2,189
	N° de atenciones totales	0	0	2,189	0	2,189
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	249	5	1,567	11	1,832
	N° de atenciones totales	262	5	1,625	12	1,904
	% (TEAP)	95.04%	100.00%	96.43%	91.67%	96.22%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	24,817	1,345	121,799	4,028	151,989
	N° de atenciones totales	26,250	1,470	124,062	4,442	156,224
	% (TEAP) - TOTAL	94.54%	91.50%	98.18%	90.68%	97.29%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2021
MES: SETIEMBRE
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	1,210	0.50%
CAC AREQUIPA	0	3,278	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	51	2,611	1.95%
CAC AYACUCHO	8	1,585	0.50%
CAC BEGONIAS	13	1,782	0.73%
CAC CAJAMARCA I	1	3,340	0.03%
CAC CENTRO CIVICO	69	2,989	2.31%
CAC CHICLAYO I	0	5,215	0.00%
CAC CHICLAYO III	0	2,882	0.00%
CAC CHIMBOTE	0	1,963	0.00%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	0	949	0.00%
CAC CHORRILLOS	1	3,709	0.03%
CAC CUSCO	0	2,494	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0	1,495	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	12	2,720	0.44%
CAC HUANCAYO	81	5,181	1.56%
CAC HUANOUCO	73	3,099	2.36%
CAC HUARAZ	17	2,718	0.63%
CAC ICA	0	1,902	0.00%
CAC ILO	0	1,394	0.00%
CAC IQUITOS	0	2,009	0.00%
CAC JIRON DE LA UNION 1	0	2,985	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	26	5,120	0.51%
CAC JULIACA	0	974	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0	2,731	0.00%
CAC LA MOLINA	0	1,769	0.00%
CAC LAMBRAMANI	1	1,668	0.06%
CAC LARCO	64	2,989	2.14%
CAC MALL DEL SUR	111	5,688	1.95%
CAC MALVITEC	0	923	0.00%
CAC MEGAPLAZA	211	8,089	2.61%
CAC MINKA	42	2,879	1.46%
CAC PIURA OPEN PLAZA	19	3,559	0.53%
CAC PIURÁ REAL PLAZA	0	3,943	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	93	4,628	2.01%
CAC PORONGOCHÉ I	1	3,254	0.03%
CAC PORONGOCHÉ II	1	1,388	0.07%
CAC PRIMAVERA	5	3,282	0.15%

CAC PUCALLPA	0	2,880	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0	2,393	0.00%
CAC PUNO	0	1,358	0.00%
CAC SALAVERRY	1	1,492	0.07%
CAC SAN ANDRES	0	1,902	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0	2,390	0.00%
CAC SAN MIGUEL	95	4,391	2.16%
CAC SANTA ANITA	104	4,419	2.35%
CAC SANTA CLARA	0	2,832	0.00%
CAC TACNA	0	3,245	0.00%
CAC TARAPOTO	7	1,614	0.43%
CAC TRUJILLO 1	0	3,971	0.00%
CAC TRUJILLO 2	1	3,869	0.03%
CAC TRUJILLO 3	60	4,981	1.20%
CAC TUMBES	1	2,189	0.05%
CAC UNICACHI	67	1,904	3.52%
TOTAL	1,242	156,224	0.80%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2021
MES: SETIEMBRE
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	69,660	1,614,462	4.31%
TOTAL	69,660	1,614,462	4.31%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2021
MES: SETIEMBRE
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	1,811,027	1,811,027	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	863,382	1,614,462	53.48%