

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2021
 MES: OCTUBRE
 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	220.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	265.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	396.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	221.25	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	220.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	363.00	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	396.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	363.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	227.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	227.00	0.00%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	0.00	227.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	388.50	0.00%
CAC CUSCO	0.00	265.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	35.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	396.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	324.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	315.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	227.00	0.00%
CAC ICA	0.00	221.25	0.00%
CAC ILO	0.00	265.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	221.25	0.00%
CAC JIRON DE LA UNION 1	0.00	203.75	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	265.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	396.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	221.25	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	384.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	220.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	363.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	221.25	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	330.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	353.83	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	358.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	396.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	396.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	396.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	396.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	221.25	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	265.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	265.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	265.00	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	208.50	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	396.00	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	363.00	0.00%
CAC SANTA CLARA	0.00	396.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	265.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	221.25	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	218.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	363.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	396.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	227.00	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	396.00	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	18785.33	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2021
 MES: OCTUBRE
 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.	358	21	593	26	998
	N° de atenciones totales	362	21	599	26	1,008
	% (TEAP)	98.90%	100.00%	99.00%	100.00%	99.01%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,825	0	3,825
	N° de atenciones totales	0	0	3,826	0	3,826
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.97%	0.00%	99.97%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,205	0	1,548	0	2,753
	N° de atenciones totales	1,301	0	1,678	0	2,979
	% (TEAP)	92.62%	0.00%	92.25%	0.00%	92.41%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	1,536	0	1,539
	N° de atenciones totales	3	0	1,536	0	1,539
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	179	5	1,807	27	2,018
	N° de atenciones totales	179	5	1,812	28	2,024
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	99.72%	96.43%	99.70%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,507	0	3,507
	N° de atenciones totales	0	0	3,507	0	3,507
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%

CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	535	20	2,144	127	2,826
	N° de atenciones totales	564	21	2,213	138	2,936
	% (TEAP)	94.86%	95.24%	96.88%	92.03%	96.25%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5,389	0	5,389
	N° de atenciones totales	0	0	5,389	0	5,389
	% (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	2,876	0	2,876
	N° de atenciones totales	0	0	2,876	0	2,876
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,338	0	2,338
	N° de atenciones totales	0	0	2,338	0	2,338
	% (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	1,183	0	1,183
	N° de atenciones totales	0	0	1,183	0	1,183
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	6	0	4,901	0	4,907
	N° de atenciones totales	6	0	4,902	0	4,908
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	99.98%	0.00%	99.98%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,564	0	2,564
	N° de atenciones totales	0	0	2,564	0	2,564
	% (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	1,643	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 CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,338	0	1,182	12	2,532
	N° de atenciones totales	1,514	0	1,295	14	2,823
	% (TEAP)	88.38%	0.00%	91.27%	85.71%	89.69%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,190	277	1,417	759	4,643
	N° de atenciones totales	2,489	325	1,597	865	5,276
	% (TEAP)	87.99%	85.23%	88.73%	87.75%	88.00%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,371	143	1,059	266	2,839
	N° de atenciones totales	1,537	188	1,268	334	3,327
	% (TEAP)	89.20%	76.06%	83.52%	79.64%	85.33%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	884	39	1,440	480	2,843
	N° de atenciones totales	894	39	1,454	486	2,873
	% (TEAP)	98.88%	100.00%	99.04%	98.77%	98.96%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	18	3	2,318	4	2,343
	N° de atenciones totales	18	3	2,318	4	2,343
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,327	0	1,327
	N° de atenciones totales	0	0	1,327	0	1,327
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,739	0	2,739
	N° de atenciones totales	0	0	2,739	0	2,739
	% (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	3,026	0	3,026
	N° de atenciones totales	0	0	3,026	0	3,026
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,798	6	2,480	211	4,495
	N° de atenciones totales	1,843	6	2,527	215	4,591
	% (TEAP)	97.56%	100.00%	98.14%	98.14%	97.91%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,262	0	1,262
	N° de atenciones totales	0	0	1,262	0	1,262
	% (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	2,979	0	2,979
	N° de atenciones totales	0	0	2,979	0	2,979
	% (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	2,045	0	2,045
	N° de atenciones totales	0	0	2,045	0	2,045
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,961	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 LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	815	17	1,368	54	2,254
	N° de atenciones totales	1,023	20	1,836	63	2,942
	% (TEAP)	79.67%	85.00%	74.51%	85.71%	76.61%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,260	290	2,525	584	5,659
	N° de atenciones totales	2,377	309	2,664	645	5,995
	% (TEAP)	95.08%	93.85%	94.78%	90.54%	94.40%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	719	0	719
	N° de atenciones totales	0	0	719	0	719
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,060	143	3,128	164	6,495
	N° de atenciones totales	3,590	171	3,683	219	7,663
	% (TEAP)	85.24%	83.63%	84.93%	74.89%	84.76%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,000	80	1,825	97	3,002
	N° de atenciones totales	1,031	86	1,872	99	3,088
	% (TEAP)	96.99%	93.02%	97.49%	97.98%	97.22%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,588	74	1,734	71	3,467
	N° de atenciones totales	1,588	74	1,736	71	3,469
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	99.88%	100.00%	99.94%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,432	0	4,432
	N° de atenciones totales	0	0	4,432	0	4,432
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,027	135	3,838	359	5,359
	N° de atenciones totales	1,107	149	4,017	398	5,671
	% (TEAP)	92.77%	90.60%	95.54%	90.20%	94.50%
CAC PORONGOCHO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,730	0	3,730
	N° de atenciones totales	0	0	3,730	0	3,730
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PORONGOCHO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,454	0	1,454
	N° de atenciones totales	0	0	1,454	0	1,454
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,751	0	3,751
	N° de atenciones totales	0	0	3,752	0	3,752
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.97%	0.00%	99.97%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,462	0	2,462
	N° de atenciones totales	0	0	2,462	0	2,462
	% (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	2,385	0	2,385
	N° de atenciones totales	0	0	2,385	0	2,385
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%

	N° de atenciones totales	0	0	2,385	0	2,385
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,930	0	1,930
	N° de atenciones totales	0	0	1,930	0	1,930
	% (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	1,953	0	1,953
	N° de atenciones totales	0	0	1,953	0	1,953
	% (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	2,274	0	2,274
	N° de atenciones totales	0	0	2,274	0	2,274
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,312	58	2,301	239	3,910
	N° de atenciones totales	1,570	76	2,772	306	4,724
	% (TEAP)	83.57%	76.32%	83.01%	78.10%	82.77%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	855	26	3,026	140	4,047
	N° de atenciones totales	1,002	28	3,265	162	4,457
	% (TEAP)	85.33%	92.86%	92.68%	86.42%	90.80%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,145	0	3,145
	N° de atenciones totales	0	0	3,145	0	3,145
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,816	0	2,816
	N° de atenciones totales	0	0	2,817	0	2,817
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.96%	0.00%	99.96%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	164	23	1,461	24	1,672
	N° de atenciones totales	168	23	1,464	24	1,679
	% (TEAP)	97.62%	100.00%	99.80%	100.00%	99.58%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,513	0	3,513
	N° de atenciones totales	0	0	3,513	0	3,513
	% (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.	2,660	101	2,023	230	5,014
	N° de atenciones totales	2,676	101	2,033	233	5,043
	% (TEAP)	99.40%	100.00%	99.51%	98.71%	99.42%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,143	0	2,143
	N° de atenciones totales	0	0	2,143	0	2,143
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	283	13	1,733	12	2,041
	N° de atenciones totales	295	13	1,784	12	2,104
	% (TEAP)	95.93%	100.00%	97.14%	100.00%	97.01%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	24,909	1,474	126,730	3,886	156,999
	N° de atenciones totales	27,137	1,658	129,671	4,342	162,808
	% (TEAP) - TOTAL	91.79%	88.90%	97.73%	89.50%	96.43%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2021
MES: OCTUBRE
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	4	1,008	0.40%
CAC AREQUIPA	3	3,826	0.08%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	68	2,979	2.28%
CAC AYACUCHO	1	1,539	0.06%
CAC BEGONIAS	15	2,024	0.74%
CAC CAJAMARCA I	0	3,507	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	70	2,936	2.38%
CAC CHICLAYO I	1	5,389	0.02%
CAC CHICLAYO III	0	2,876	0.00%
CAC CHIMBOTE	3	2,338	0.13%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	0	1,183	0.00%
CAC CHORRILLOS	42	4,908	0.86%
CAC CUSCO	0	2,564	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0	1,643	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	28	2,823	0.99%
CAC HUANCAYO	107	5,276	2.03%
CAC HUANUCO	77	3,327	2.31%
CAC HUARAZ	20	2,873	0.70%
CAC ICA	0	2,343	0.00%
CAC ILO	0	1,327	0.00%
CAC IQUITOS	0	2,739	0.00%
CAC JIRON DE LA UNION 1	0	3,026	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	13	4,591	0.28%
CAC JULIACA	1	1,262	0.08%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0	2,979	0.00%
CAC LA MOLINA	0	2,045	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0	1,961	0.00%
CAC LARCO	70	2,942	2.38%
CAC MALL DEL SUR	99	5,995	1.65%
CAC MALVITEC	0	719	0.00%
CAC MEGAPLAZA	219	7,663	2.86%
CAC MINKA	38	3,088	1.23%
CAC PIURA OPEN PLAZA	16	3,469	0.46%
CAC PIURA REAL PLAZA	1	4,432	0.02%
CAC PLAZA LIMA NORTE	110	5,671	1.94%
CAC PORONGOCHÉ I	0	3,730	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0	1,454	0.00%
CAC PRIMAVERA	1	3,752	0.03%
CAC PUCALLPA	1	2,462	0.04%
CAC PUERTO MALDONADO	0	2,385	0.00%
CAC PUNO	0	1,930	0.00%
CAC SAN ANDRES	0	1,953	0.00%

CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0	2,274	0.00%
CAC SAN MIGUEL	149	4,724	3.15%
CAC SANTA ANITA	84	4,457	1.88%
CAC SANTA CLARA	0	3,145	0.00%
CAC TACNA	1	2,817	0.04%
CAC TARAPOTO	3	1,679	0.18%
CAC TRUJILLO 1	0	3,513	0.00%
CAC TRUJILLO 2	1	3,972	0.03%
CAC TRUJILLO 3	64	5,043	1.27%
CAC TUMBES	1	2,143	0.05%
CAC UNICACHI	66	2,104	3.14%
TOTAL	1,377	162,808	0.85%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2021
MES: OCTUBRE
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	58,872	1,624,305	3.62%
TOTAL	58,872	1,624,305	3.62%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2021
MES: OCTUBRE
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	1,822,268	1,822,268	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	903,697	1,624,305	55.64%