

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2021
 MES: NOVIEMBRE
 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	348.00	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	297.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	288.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	214.00	0.00%
CAC ICA	0.00	208.50	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	199.75	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	207.50	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 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	330.00	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	17471.92	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2021
 MES: NOVIEMBRE
 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.	322	18	641	23	1,004
	N° de atenciones totales	324	18	650	23	1,015
	% (TEAP)	99.38%	100.00%	98.62%	100.00%	98.92%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,625	4	3,629
	N° de atenciones totales	1	0	3,626	4	3,631
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.97%	100.00%	99.94%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,424	0	1,624	3	3,051
	N° de atenciones totales	1,491	0	1,724	3	3,218
	% (TEAP)	95.51%	0.00%	94.20%	100.00%	94.81%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	1,809	0	1,812
	N° de atenciones totales	3	0	1,810	0	1,813
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	99.94%	0.00%	99.94%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	304	4	1,691	46	2,045
	N° de atenciones totales	304	4	1,703	46	2,057
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	99.30%	100.00%	99.42%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,202	0	3,202
	N° de atenciones totales	0	0	3,202	0	3,202
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%

CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	468	19	2,059	93	2,639
	N° de atenciones totales	487	21	2,147	98	2,753
	% (TEAP)	96.10%	90.48%	95.90%	94.90%	95.86%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5,391	0	5,391
	N° de atenciones totales	0	0	5,391	0	5,391
	% (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	2,856	0	2,856
	N° de atenciones totales	0	0	2,856	0	2,856
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,709	0	2,709
	N° de atenciones totales	0	0	2,709	0	2,709
	% (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	1,092	0	1,092
	N° de atenciones totales	0	0	1,092	0	1,092
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	11	2	4,790	0	4,803
	N° de atenciones totales	11	2	4,790	0	4,803
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,711	0	2,711
	N° de atenciones totales	0	0	2,711	0	2,711
	% (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	1,889	0	1,889
	N° de atenciones totales	0	0	1,889	0	1,889
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,293	2	1,446	31	2,772
	N° de atenciones totales	1,429	2	1,586	33	3,050
	% (TEAP)	90.48%	100.00%	91.17%	93.94%	90.89%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,557	317	1,368	624	4,866
	N° de atenciones totales	2,768	345	1,467	683	5,263
	% (TEAP)	92.38%	91.88%	93.25%	91.36%	92.46%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	981	140	1,087	292	2,500
	N° de atenciones totales	1,086	165	1,229	345	2,825
	% (TEAP)	90.33%	84.85%	88.45%	84.64%	88.50%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	911	53	1,685	585	3,234
	N° de atenciones totales	920	54	1,697	591	3,262
	% (TEAP)	99.02%	98.15%	99.29%	98.98%	99.14%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,266	68	1,287	81	2,702
	N° de atenciones totales	1,290	73	1,326	82	2,771
	% (TEAP)	98.14%	93.15%	97.06%	98.78%	97.51%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,435	0	1,435
	N° de atenciones totales	0	0	1,435	0	1,435
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,051	0	3,051
	N° de atenciones totales	0	0	3,051	0	3,051
	% (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	3,589	0	3,589
	N° de atenciones totales	0	0	3,589	0	3,589
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,195	47	1,752	246	4,240
	N° de atenciones totales	2,313	48	1,807	259	4,427
	% (TEAP)	94.90%	97.92%	96.96%	94.98%	95.78%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,460	0	1,460
	N° de atenciones totales	0	0	1,460	0	1,460
	% (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	3,073	0	3,073
	N° de atenciones totales	0	0	3,073	0	3,073
	% (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	2,197	0	2,197
	N° de atenciones totales	0	0	2,197	0	2,197
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	70	1	2,033	11	2,115
	N° de atenciones totales	79	1	2,045	11	2,136
	% (TEAP)	88.61%	100.00%	99.41%	100.00%	99.02%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,184	22	1,515	132	2,853
	N° de atenciones totales	1,275	22	1,709	145	3,151
	% (TEAP)	92.86%	100.00%	88.65%	91.03%	90.54%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	996	188	3,350	246	4,780
	N° de atenciones totales	1,104	204	3,701	289	5,298
	% (TEAP)	90.22%	92.16%	90.52%	85.12%	90.22%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	751	0	751
	N° de atenciones totales	0	0	751	0	751
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,806	143	3,081	293	6,323
	N° de atenciones totales	3,554	157	3,888	320	7,919
	% (TEAP)	78.95%	91.08%	79.24%	91.56%	79.85%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,038	92	2,263	116	3,509
	N° de atenciones totales	1,059	95	2,315	117	3,586
	% (TEAP)	98.02%	96.84%	97.75%	99.15%	97.85%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,494	51	2,010	129	3,684
	N° de atenciones totales	1,494	51	2,010	129	3,687
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	99.85%	100.00%	99.92%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,576	0	4,576
	N° de atenciones totales	0	0	4,576	0	4,576
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,384	120	3,662	350	5,516
	N° de atenciones totales	1,510	136	3,856	404	5,906
	% (TEAP)	91.66%	88.24%	94.97%	86.63%	93.40%
CAC PORONGOCHO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,497	0	4,497
	N° de atenciones totales	0	0	4,498	0	4,498
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.98%	0.00%	99.98%
CAC PORONGOCHO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,557	0	1,557
	N° de atenciones totales	0	0	1,557	0	1,557
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,763	0	3,763
	N° de atenciones totales	0	0	3,763	0	3,763
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	2,767	1	2,772
	N° de atenciones totales	4	0	2,767	1	2,772
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,108	0	2,108
	N° de atenciones totales	0	0	2,108	0	2,108
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%

	N° de atenciones totales	0	0	2,108	0	2,108
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,963	0	1,963
	N° de atenciones totales	0	0	1,965	0	1,965
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.90%	0.00%	99.90%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,871	0	1,871
	N° de atenciones totales	0	0	1,871	0	1,871
	% (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	2,330	0	2,330
	N° de atenciones totales	0	0	2,330	0	2,330
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,409	66	2,018	248	3,741
	N° de atenciones totales	1,777	80	2,449	340	4,646
	% (TEAP)	79.29%	82.50%	82.40%	72.94%	80.52%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,117	41	2,936	219	4,313
	N° de atenciones totales	1,209	43	3,190	235	4,677
	% (TEAP)	92.39%	95.35%	92.04%	93.19%	92.22%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	3,309	0	3,310
	N° de atenciones totales	1	0	3,309	0	3,310
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,787	0	3,787
	N° de atenciones totales	0	0	3,792	0	3,792
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.87%	0.00%	99.87%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	570	56	1,213	83	1,922
	N° de atenciones totales	573	56	1,216	84	1,929
	% (TEAP)	99.48%	100.00%	99.75%	98.81%	99.64%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,376	0	3,376
	N° de atenciones totales	0	0	3,376	0	3,376
	% (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	4,255	0	4,255
	N° de atenciones totales	0	0	4,255	0	4,255
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,774	90	1,752	266	4,882
	N° de atenciones totales	2,791	91	1,764	271	4,917
	% (TEAP)	99.39%	98.90%	99.32%	98.15%	99.29%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,603	0	2,603
	N° de atenciones totales	0	0	2,603	0	2,603
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	262	15	1,932	11	2,220
	N° de atenciones totales	271	16	1,968	11	2,266
	% (TEAP)	96.68%	93.75%	98.17%	100.00%	97.97%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	26,844	1,555	130,797	4,133	163,329
	N° de atenciones totales	29,128	1,684	133,852	4,524	169,188
	% (TEAP) - TOTAL	92.16%	92.34%	97.72%	91.36%	96.54%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2021
MES: NOVIEMBRE
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	7	1,015	0.69%
CAC AREQUIPA	8	3,631	0.22%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	48	3,218	1.49%
CAC AYACUCHO	3	1,813	0.17%
CAC BEGONIAS	12	2,057	0.58%
CAC CAJAMARCA I	1	3,202	0.03%
CAC CENTRO CIVICO	77	2,753	2.80%
CAC CHICLAYO I	4	5,391	0.07%
CAC CHICLAYO III	2	2,856	0.07%
CAC CHIMBOTE	0	2,709	0.00%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	0	1,092	0.00%
CAC CHORRILLOS	30	4,803	0.62%
CAC CUSCO	0	2,711	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	2	1,889	0.11%
CAC CUSCO REAL PLAZA	42	3,050	1.38%
CAC HUANCAYO	127	5,263	2.41%
CAC HUANUCO	67	2,825	2.37%
CAC HUARAZ	31	3,262	0.95%
CAC ICA	27	2,771	0.97%
CAC ILO	0	1,435	0.00%
CAC IQUITOS	2	3,051	0.07%
CAC JIRON DE LA UNION 1	3	3,589	0.08%
CAC JOCKEY PLAZA	13	4,427	0.29%
CAC JULIACA	0	1,460	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0	3,073	0.00%
CAC LA MOLINA	1	2,197	0.05%
CAC LAMBRAMANI	3	2,136	0.14%
CAC LARCO	46	3,151	1.46%
CAC MALL DEL SUR	96	5,298	1.81%
CAC MALVITEC	0	751	0.00%
CAC MEGAPLAZA	259	7,919	3.27%
CAC MINKA	44	3,586	1.23%
CAC PIURA OPEN PLAZA	10	3,687	0.27%
CAC PIURA REAL PLAZA	1	4,576	0.02%
CAC PLAZA LIMA NORTE	134	5,906	2.27%
CAC PORONGOCHÉ I	1	4,498	0.02%
CAC PORONGOCHÉ II	0	1,557	0.00%
CAC PRIMAVERA	2	3,763	0.05%
CAC PUCALLPA	6	2,772	0.22%
CAC PUERTO MALDONADO	0	2,108	0.00%
CAC PUNO	4	1,965	0.20%
CAC SAN ANDRES	1	1,871	0.05%

CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0	2,330	0.00%
CAC SAN MIGUEL	101	4,646	2.17%
CAC SANTA ANITA	96	4,677	2.05%
CAC SANTA CLARA	2	3,310	0.06%
CAC TACNA	5	3,792	0.13%
CAC TARAPOTO	7	1,929	0.36%
CAC TRUJILLO 1	1	3,376	0.03%
CAC TRUJILLO 2	5	4,255	0.12%
CAC TRUJILLO 3	50	4,917	1.02%
CAC TUMBES	1	2,603	0.04%
CAC UNICACHI	96	2,266	4.24%
TOTAL	1,478	169,188	0.87%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2021
MES: NOVIEMBRE
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	60,356	1,567,098	3.85%
TOTAL	60,356	1,567,098	3.85%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2021
MES: NOVIEMBRE
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	1,771,549	1,771,549	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	817,624	1,567,098	52.17%