

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2021  
 MES: DICIEMBRE  
 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	189.50	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	251.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	332.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	213.25	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	212.50	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	326.00	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	364.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	330.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	219.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	219.00	0.00%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	0.00	219.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	338.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	251.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	251.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	245.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	297.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	288.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	219.00	0.00%
CAC ICA	0.00	204.50	0.00%
CAC ILO	0.00	251.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	213.25	0.00%
CAC JIRON DE LA UNION 1	0.00	195.75	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	302.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	251.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	213.25	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	360.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	212.50	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	334.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	213.25	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	323.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	322.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	364.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	360.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	360.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	362.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	213.25	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	251.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	251.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	251.00	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	204.50	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	364.00	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	345.00	0.00%
CAC SANTA CLARA	0.00	360.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	251.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	213.25	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	219.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	353.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	312.50	0.00%
CAC TUMBES	0.00	219.00	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	364.00	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%
<b>Total general</b>	<b>0.00</b>	<b>17773.25</b>	<b>0.00%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2021  
 MES: DICIEMBRE  
 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.	267	32	563	16	878
	N° de atenciones totales	267	32	567	16	882
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	99.29%	100.00%	99.55%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	4,433	0	4,434
	N° de atenciones totales	1	0	4,433	0	4,434
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,246	1	1,420	0	2,667
	N° de atenciones totales	1,381	1	1,534	0	2,916
	% (TEAP)	90.22%	100.00%	92.57%	0.00%	91.46%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	634	49	976	52	1,711
	N° de atenciones totales	639	50	998	52	1,739
	% (TEAP)	99.22%	98.00%	97.80%	100.00%	98.39%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	379	3	1,178	34	1,594
	N° de atenciones totales	389	4	1,214	35	1,642
	% (TEAP)	97.43%	75.00%	97.03%	97.14%	97.08%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,961	0	3,961
	N° de atenciones totales	0	0	3,961	0	3,961

	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	304	5	2,701	30	3,040
	N° de atenciones totales	323	5	2,792	35	3,155
	% (TEAP)	94.12%	100.00%	96.74%	85.71%	96.35%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5,364	0	5,364
	N° de atenciones totales	0	0	5,364	0	5,364
	% (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	2,857	0	2,857
	N° de atenciones totales	0	0	2,857	0	2,857
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,675	0	2,675
	N° de atenciones totales	0	0	2,675	0	2,675
	% (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	1,048	0	1,048
	N° de atenciones totales	0	0	1,048	0	1,048
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	4,786	0	4,787
	N° de atenciones totales	1	0	4,786	0	4,787
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,047	0	3,047
	N° de atenciones totales	0	0	3,047	0	3,047
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	44	1	1,616	40	1,701
	N° de atenciones totales	47	1	1,622	49	1,719
	% (TEAP)	93.62%	100.00%	99.63%	81.63%	98.95%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,286	2	1,347	29	2,664
	N° de atenciones totales	1,593	3	1,574	32	3,202
	% (TEAP)	80.73%	66.67%	85.58%	90.63%	83.20%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,936	362	1,687	520	5,505
	N° de atenciones totales	3,064	386	1,749	546	5,745
	% (TEAP)	95.82%	93.78%	96.46%	95.24%	95.82%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	954	169	1,256	260	2,639
	N° de atenciones totales	1,065	195	1,369	300	2,929
	% (TEAP)	89.58%	86.67%	91.75%	86.67%	90.10%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,208	99	1,270	418	2,995
	N° de atenciones totales	1,229	99	1,297	424	3,049
	% (TEAP)	98.29%	100.00%	97.92%	98.58%	98.23%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,095	72	923	101	2,191
	N° de atenciones totales	1,290	88	1,027	121	2,526
	% (TEAP)	84.88%	81.82%	89.87%	83.47%	86.74%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,372	0	1,372
	N° de atenciones totales	0	0	1,372	0	1,372
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,865	0	2,865
	N° de atenciones totales	0	0	2,866	0	2,866
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.97%	0.00%	99.97%
CAC JIRON DE LA UNION 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,193	0	3,193
	N° de atenciones totales	0	0	3,193	0	3,193
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,215	50	1,871	160	4,296
	N° de atenciones totales	2,658	60	2,127	200	5,045
	% (TEAP)	83.33%	83.33%	87.96%	80.00%	85.15%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,356	0	1,356
	N° de atenciones totales	0	0	1,356	0	1,356
	% (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	2,762	0	2,762
	N° de atenciones totales	0	0	2,762	0	2,762
	% (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	2,153	0	2,153
	N° de atenciones totales	0	0	2,153	0	2,153
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	481	9	1,688	69	2,247
	N° de atenciones totales	520	9	1,710	75	2,314
	% (TEAP)	92.50%	100.00%	98.71%	92.00%	97.10%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	900	10	1,778	51	2,739
	N° de atenciones totales	980	11	1,999	54	3,044
	% (TEAP)	91.84%	90.91%	88.94%	94.44%	89.98%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,524	163	2,682	239	4,608
	N° de atenciones totales	1,783	188	3,073	298	5,342
	% (TEAP)	85.47%	86.70%	87.28%	80.20%	86.26%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	740	0	740
	N° de atenciones totales	0	0	740	0	740
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,625	194	2,629	312	6,760
	N° de atenciones totales	4,829	198	3,535	315	8,877
	% (TEAP)	75.07%	97.98%	74.37%	99.05%	76.15%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	947	55	2,367	43	3,412
	N° de atenciones totales	997	58	2,541	46	3,642
	% (TEAP)	94.98%	94.83%	93.15%	93.48%	93.68%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,728	58	2,441	150	4,377
	N° de atenciones totales	1,728	58	2,443	150	4,379
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	99.92%	100.00%	99.95%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,839	0	4,839
	N° de atenciones totales	0	0	4,839	0	4,839
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,723	104	3,540	342	5,709
	N° de atenciones totales	1,903	123	3,816	406	6,248
	% (TEAP)	90.54%	84.55%	92.77%	84.24%	91.37%
CAC PORONGOCHÉ I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,759	0	3,759
	N° de atenciones totales	0	0	3,760	0	3,760
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.97%	0.00%	99.97%
CAC PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,821	0	1,821
	N° de atenciones totales	0	0	1,821	0	1,821
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,161	44	2,354	124	3,683
	N° de atenciones totales	1,343	59	2,479	158	4,039
	% (TEAP)	86.45%	74.58%	94.96%	78.48%	91.19%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	642	23	1,203	84	1,952
	N° de atenciones totales	925	47	1,721	143	2,836
	% (TEAP)	69.41%	48.94%	69.90%	58.74%	68.83%

CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,958	0	1,958
	N° de atenciones totales	0	0	1,958	0	1,958
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,691	0	1,691
	N° de atenciones totales	0	0	1,691	0	1,691
	% (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	2,059	0	2,059
	N° de atenciones totales	0	0	2,060	0	2,060
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.95%	0.00%	99.95%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,263	0	2,263
	N° de atenciones totales	0	0	2,263	0	2,263
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,397	66	2,085	180	3,728
	N° de atenciones totales	1,671	90	2,707	275	4,743
	% (TEAP)	83.60%	73.33%	77.02%	65.45%	78.60%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,268	43	2,275	229	3,815
	N° de atenciones totales	1,425	46	2,479	263	4,213
	% (TEAP)	88.98%	93.48%	91.77%	87.07%	90.55%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,341	0	3,341
	N° de atenciones totales	0	0	3,341	0	3,341
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,586	0	3,586
	N° de atenciones totales	0	0	3,587	0	3,587
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.97%	0.00%	99.97%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	571	61	1,115	77	1,824
	N° de atenciones totales	578	61	1,125	77	1,841
	% (TEAP)	98.79%	100.00%	99.11%	100.00%	99.08%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,724	0	3,724
	N° de atenciones totales	0	0	3,724	0	3,724
	% (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	4,805	0	4,805
	N° de atenciones totales	0	0	4,806	0	4,806
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.98%	0.00%	99.98%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,439	32	2,380	191	5,042
	N° de atenciones totales	2,479	35	2,422	196	5,132
	% (TEAP)	98.39%	91.43%	98.27%	97.45%	98.25%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,754	0	2,754
	N° de atenciones totales	0	0	2,754	0	2,754
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	244	12	2,129	4	2,389
	N° de atenciones totales	247	12	2,175	4	2,438
	% (TEAP)	98.79%	100.00%	97.89%	100.00%	97.99%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>31,220</b>	<b>1,719</b>	<b>126,686</b>	<b>3,755</b>	<b>163,380</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>35,355</b>	<b>1,919</b>	<b>131,312</b>	<b>4,270</b>	<b>172,856</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>88.30%</b>	<b>89.58%</b>	<b>96.48%</b>	<b>87.94%</b>	<b>94.52%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2021  
MES: DICIEMBRE  
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	882	0.34%
CAC AREQUIPA	1	4,434	0.02%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	62	2,916	2.13%
CAC AYACUCHO	21	1,739	1.21%
CAC BEGONIAS	20	1,642	1.22%
CAC CAJAMARCA I	1	3,961	0.03%
CAC CENTRO CIVICO	69	3,155	2.19%
CAC CHICLAYO I	1	5,364	0.02%
CAC CHICLAYO III	0	2,857	0.00%
CAC CHIMBOTE	0	2,675	0.00%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	0	1,048	0.00%
CAC CHORRILLOS	6	4,787	0.13%
CAC CUSCO	0	3,047	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	10	1,719	0.58%
CAC CUSCO REAL PLAZA	94	3,202	2.94%
CAC HUANCAYO	166	5,745	2.89%
CAC HUANUCO	95	2,929	3.24%
CAC HUARAZ	23	3,049	0.75%
CAC ICA	45	2,526	1.78%
CAC ILO	0	1,372	0.00%
CAC IQUITOS	1	2,866	0.03%
CAC JIRON DE LA UNION 1	3	3,193	0.09%
CAC JOCKEY PLAZA	48	5,045	0.95%
CAC JULIACA	0	1,356	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0	2,762	0.00%
CAC LA MOLINA	0	2,153	0.00%
CAC LAMBRAMANI	21	2,314	0.91%
CAC LARCO	44	3,044	1.45%
CAC MALL DEL SUR	126	5,342	2.36%
CAC MALVITEC	0	740	0.00%
CAC MEGAPLAZA	421	8,877	4.74%
CAC MINKA	75	3,642	2.06%
CAC PIURA OPEN PLAZA	7	4,379	0.16%
CAC PIURA REAL PLAZA	1	4,839	0.02%
CAC PLAZA LIMA NORTE	133	6,248	2.13%
CAC PORONGOCHÉ I	1	3,760	0.03%
CAC PORONGOCHÉ II	0	1,821	0.00%
CAC PRIMAVERA	57	4,039	1.41%

CAC PUCALLPA	107	2,836	3.77%
CAC PUERTO MALDONADO	0	1,958	0.00%
CAC PUNO	0	1,691	0.00%
CAC SAN ANDRES	4	2,060	0.19%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	1	2,263	0.04%
CAC SAN MIGUEL	110	4,743	2.32%
CAC SANTA ANITA	117	4,213	2.78%
CAC SANTA CLARA	2	3,341	0.06%
CAC TACNA	1	3,587	0.03%
CAC TARAPOTO	6	1,841	0.33%
CAC TRUJILLO 1	3	3,724	0.08%
CAC TRUJILLO 2	11	4,806	0.23%
CAC TRUJILLO 3	36	5,132	0.70%
CAC TUMBES	0	2,754	0.00%
CAC UNICACHI	12	2,438	0.49%
<b>TOTAL</b>	<b>1,965</b>	<b>172,856</b>	<b>1.14%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2021  
MES: DICIEMBRE  
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	64,494	1,577,571	4.09%
<b>TOTAL</b>	<b>64,494</b>	<b>1,577,571</b>	<b>4.09%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2021  
MES: DICIEMBRE  
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	1,781,583	1,781,583	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	917,759	1,577,571	58.18%