

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2022
 MES: ENERO
 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	177.75	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	238.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	330.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	199.75	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	198.75	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	325.00	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	330.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	330.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	205.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	88.00	0.00%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	0.00	205.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	300.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	238.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	238.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	225.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	285.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	205.00	0.00%
CAC ICA	0.00	199.75	0.00%
CAC ILO	0.00	238.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	199.75	0.00%
CAC JIRON DE LA UNION 1	0.00	181.25	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	285.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	238.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	199.75	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	360.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	198.75	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	330.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	146.25	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	290.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	325.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	295.00	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	300.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	199.75	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	238.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	238.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	238.00	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	199.75	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	330.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	238.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	199.75	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	205.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	351.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	360.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	205.00	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	240.00	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	16943.00	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2022
 MES: ENERO
 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.	265	24	419	31	739
	N° de atenciones totales	266	24	423	31	744
	% (TEAP)	99.62%	100.00%	99.05%	100.00%	99.33%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,894	0	3,894
	N° de atenciones totales	0	0	3,895	0	3,895
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.97%	0.00%	99.97%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,159	1	1,208	2	2,370
	N° de atenciones totales	1,312	1	1,323	2	2,638
	% (TEAP)	88.34%	100.00%	91.31%	100.00%	89.84%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	376	6	972	54	1,408
	N° de atenciones totales	397	6	1,051	58	1,512
	% (TEAP)	94.71%	100.00%	92.48%	93.10%	93.12%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	379	32	1,101	51	1,563
	N° de atenciones totales	392	32	1,156	52	1,632
	% (TEAP)	96.68%	100.00%	95.24%	98.08%	95.77%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,229	0	3,229
	N° de atenciones totales	0	0	3,229	0	3,229

	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	180	7	2,422	27	2,636
	N° de atenciones totales	185	7	2,522	29	2,743
	% (TEAP)	97.30%	100.00%	96.03%	93.10%	96.10%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,198	0	4,198
	N° de atenciones totales	0	0	4,198	0	4,198
	% (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	2,359	0	2,359
	N° de atenciones totales	0	0	2,359	0	2,359
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,845	0	1,845
	N° de atenciones totales	0	0	1,845	0	1,845
	% (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	416	0	416
	N° de atenciones totales	0	0	416	0	416
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4,135	0	4,135
	N° de atenciones totales	0	0	4,135	0	4,135
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,032	0	2,032
	N° de atenciones totales	0	0	2,032	0	2,032
	% (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	1,322	0	1,322
	N° de atenciones totales	0	0	1,322	0	1,322
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,234	3	975	12	2,224
	N° de atenciones totales	1,637	3	1,197	16	2,853
	% (TEAP)	75.38%	100.00%	81.45%	75.00%	77.95%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,480	294	1,803	408	3,985
	N° de atenciones totales	1,568	311	1,909	436	4,224
	% (TEAP)	94.39%	94.53%	94.45%	93.58%	94.34%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	409	120	1,327	206	2,062
	N° de atenciones totales	485	137	1,499	246	2,367
	% (TEAP)	84.33%	87.59%	88.53%	83.74%	87.11%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	744	39	1,439	297	2,519
	N° de atenciones totales	790	41	1,531	321	2,683
	% (TEAP)	94.18%	95.12%	93.99%	92.52%	93.89%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	969	127	358	255	1,709
	N° de atenciones totales	1,130	157	410	317	2,014
	% (TEAP)	85.75%	80.89%	87.32%	80.44%	84.86%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	793	0	793
	N° de atenciones totales	0	0	793	0	793
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,798	0	2,798
	N° de atenciones totales	0	0	2,798	0	2,798
	% (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	2,260	0	2,260
	N° de atenciones totales	0	0	2,260	0	2,260
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,377	43	1,284	112	2,816
	N° de atenciones totales	2,046	72	1,718	156	3,992
	% (TEAP)	67.30%	59.72%	74.74%	71.79%	70.54%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,005	0	1,005
	N° de atenciones totales	0	0	1,005	0	1,005
	% (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	2,465	0	2,465
	N° de atenciones totales	0	0	2,465	0	2,465
	% (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	1,624	0	1,624
	N° de atenciones totales	0	0	1,624	0	1,624
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,455	0	1,455
	N° de atenciones totales	0	0	1,455	0	1,455
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	953	42	1,040	146	2,181
	N° de atenciones totales	1,170	47	1,321	173	2,711
	% (TEAP)	81.45%	89.36%	78.73%	84.39%	80.45%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	822	171	2,144	132	3,269
	N° de atenciones totales	1,137	239	2,711	178	4,265
	% (TEAP)	72.30%	71.55%	79.09%	74.16%	76.65%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	614	0	614
	N° de atenciones totales	0	0	614	0	614
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,742	202	1,841	394	4,179
	N° de atenciones totales	3,027	214	3,090	466	6,797
	% (TEAP)	57.55%	94.39%	59.58%	84.55%	61.48%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	815	56	1,794	72	2,737
	N° de atenciones totales	852	58	1,867	74	2,851
	% (TEAP)	95.66%	96.55%	96.09%	97.30%	96.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,306	73	1,974	100	3,453
	N° de atenciones totales	1,306	73	1,975	100	3,454
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	99.95%	100.00%	99.97%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,381	0	3,381
	N° de atenciones totales	0	0	3,381	0	3,381
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	906	66	2,443	235	3,650
	N° de atenciones totales	1,085	93	2,762	323	4,263
	% (TEAP)	83.50%	70.97%	88.45%	72.76%	85.62%
CAC PORONGOCHÉ I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,884	0	2,884
	N° de atenciones totales	0	0	2,885	0	2,885
	% (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	1,345	0	1,345
	N° de atenciones totales	0	0	1,345	0	1,345
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	905	64	1,069	120	2,158
	N° de atenciones totales	1,173	76	1,352	149	2,750
	% (TEAP)	77.15%	84.21%	79.07%	80.54%	78.47%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	190	37	922	59	1,208
	N° de atenciones totales	395	95	1,775	128	2,393
	% (TEAP)	48.10%	38.95%	51.94%	46.09%	50.48%

CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,529	0	1,529
	N° de atenciones totales	0	0	1,529	0	1,529
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,321	0	1,321
	N° de atenciones totales	0	0	1,321	0	1,321
	% (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	1,539	0	1,539
	N° de atenciones totales	0	0	1,539	0	1,539
	% (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	2,138	0	2,138
	N° de atenciones totales	0	0	2,138	0	2,138
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	714	47	1,446	120	2,327
	N° de atenciones totales	960	81	1,976	200	3,217
	% (TEAP)	74.38%	58.02%	73.18%	60.00%	72.33%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	803	34	1,771	181	2,789
	N° de atenciones totales	881	40	1,890	200	3,011
	% (TEAP)	91.15%	85.00%	93.70%	90.50%	92.63%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,137	0	3,137
	N° de atenciones totales	0	0	3,137	0	3,137
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,630	0	2,630
	N° de atenciones totales	0	0	2,630	0	2,630
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	149	12	1,143	29	1,333
	N° de atenciones totales	150	12	1,144	30	1,336
	% (TEAP)	99.33%	100.00%	99.91%	96.67%	99.78%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	2,945	0	2,946
	N° de atenciones totales	1	0	2,945	0	2,946
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,504	0	3,504
	N° de atenciones totales	0	0	3,504	0	3,504
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,939	9	2,245	131	4,324
	N° de atenciones totales	1,962	9	2,279	134	4,384
	% (TEAP)	98.83%	100.00%	98.51%	97.76%	98.63%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,929	0	1,929
	N° de atenciones totales	0	0	1,929	0	1,929
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	188	6	1,259	9	1,462
	N° de atenciones totales	191	7	1,331	10	1,539
	% (TEAP)	98.43%	85.71%	94.59%	90.00%	95.00%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	20,005	1,515	99,125	3,183	123,828
	N° de atenciones totales	24,498	1,835	104,941	3,829	135,103
	% (TEAP) - TOTAL	81.66%	82.56%	94.46%	83.13%	91.65%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2022
MES: ENERO
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	2	744	0.27%
CAC AREQUIPA	1	3,895	0.03%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	80	2,638	3.03%
CAC AYACUCHO	18	1,512	1.19%
CAC BEGONIAS	13	1,632	0.80%
CAC CAJAMARCA I	2	3,229	0.06%
CAC CENTRO CIVICO	97	2,743	3.54%
CAC CHICLAYO I	0	4,198	0.00%
CAC CHICLAYO III	0	2,359	0.00%
CAC CHIMBOTE	0	1,845	0.00%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	0	416	0.00%
CAC CHORRILLOS	0	4,135	0.00%
CAC CUSCO	1	2,033	0.05%
CAC CUSCO CENTRO 5	0	1,322	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	105	2,853	3.68%
CAC HUANCAYO	105	4,224	2.49%
CAC HUANUCO	59	2,367	2.49%
CAC HUARAZ	26	2,683	0.97%
CAC ICA	29	2,014	1.44%
CAC ILO	0	793	0.00%
CAC IQUITOS	0	2,798	0.00%
CAC JIRON DE LA UNION 1	0	2,260	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	51	3,992	1.28%
CAC JULIACA	0	1,005	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0	2,465	0.00%
CAC LA MOLINA	0	1,624	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0	1,455	0.00%
CAC LARCO	34	2,711	1.25%
CAC MALL DEL SUR	84	4,265	1.97%
CAC MALVITEC	0	614	0.00%
CAC MEGAPLAZA	376	6,797	5.53%
CAC MINKA	26	2,851	0.91%
CAC PIURA OPEN PLAZA	2	3,454	0.06%
CAC PIURA REAL PLAZA	0	3,381	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	100	4,263	2.35%
CAC PORONGOCHÉ I	1	2,885	0.03%
CAC PORONGOCHÉ II	0	1,345	0.00%
CAC PRIMAVERA	59	2,750	2.15%

CAC PUCALLPA	111	2,393	4.64%
CAC PUERTO MALDONADO	1	1,529	0.07%
CAC PUNO	3	1,321	0.23%
CAC SAN ANDRES	0	1,539	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0	2,138	0.00%
CAC SAN MIGUEL	72	3,217	2.24%
CAC SANTA ANITA	70	3,011	2.32%
CAC SANTA CLARA	0	3,137	0.00%
CAC TACNA	0	2,630	0.00%
CAC TARAPOTO	4	1,336	0.30%
CAC TRUJILLO 1	1	2,946	0.03%
CAC TRUJILLO 2	0	3,504	0.00%
CAC TRUJILLO 3	26	4,384	0.59%
CAC TUMBES	0	1,929	0.00%
CAC UNICACHI	21	1,539	1.36%
TOTAL	1,580	135,103	1.17%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2022
MES: ENERO
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	63,937	1,477,673	4.33%
TOTAL	63,937	1,477,673	4.33%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2022
MES: ENERO
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	1,314,496	1,782,094	73.76%
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	694,862	1,477,673	47.02%