

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2022
 MES: FEBRERO
 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	230.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	100.00	0.00%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	0.00	209.00	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	285.00	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	300.00	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	320.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	325.00	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	345.00	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	672.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	0.00	672.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 123	0.00	672.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	672.00	0.00%
Total general	0.00	16841.00	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2022
 MES: FEBRERO
 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.	282	34	487	18	821
	N° de atenciones totales	282	34	489	19	825
	% (TEAP)	99.65%	100.00%	99.59%	94.74%	99.52%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,180	0	3,180
	N° de atenciones totales	4	0	3,182	0	3,186
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.94%	0.00%	99.81%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,001	0	1,082	0	2,083
	N° de atenciones totales	1,093	0	1,149	0	2,242
	% (TEAP)	91.58%	0.00%	94.17%	0.00%	92.91%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	237	7	999	18	1,261
	N° de atenciones totales	287	8	1,134	29	1,458
	% (TEAP)	82.58%	87.50%	88.10%	62.07%	86.49%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	304	9	1,377	31	1,721
	N° de atenciones totales	316	9	1,427	31	1,783
	% (TEAP)	96.20%	100.00%	96.50%	100.00%	96.52%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,038	0	3,038
	N° de atenciones totales	0	0	3,038	0	3,038

	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	103	6	2,383	16	2,508
	N° de atenciones totales	111	6	2,562	17	2,696
	% (TEAP)	92.79%	100.00%	93.01%	94.12%	93.03%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,731	0	3,731
	N° de atenciones totales	0	0	3,731	0	3,731
	% (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	2,611	0	2,611
	N° de atenciones totales	0	0	2,611	0	2,611
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,254	0	2,254
	N° de atenciones totales	0	0	2,254	0	2,254
	% (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	863	0	863
	N° de atenciones totales	0	0	864	0	864
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.88%	0.00%	99.88%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	29	3	4,161	1	4,194
	N° de atenciones totales	29	3	4,161	1	4,194
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,289	0	2,289
	N° de atenciones totales	0	0	2,289	0	2,289
	% (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	1,257	0	1,257
	N° de atenciones totales	0	0	1,257	0	1,257
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,210	1	926	11	2,148
	N° de atenciones totales	1,484	1	1,098	15	2,598
	% (TEAP)	81.54%	100.00%	84.34%	73.33%	82.68%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,954	368	1,665	280	4,267
	N° de atenciones totales	2,023	383	1,711	290	4,407
	% (TEAP)	96.59%	96.08%	97.31%	96.55%	96.82%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	308	89	1,270	274	1,941
	N° de atenciones totales	360	108	1,505	351	2,324
	% (TEAP)	85.56%	82.41%	84.39%	78.06%	83.52%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	404	5	1,764	115	2,288
	N° de atenciones totales	437	6	1,931	126	2,500
	% (TEAP)	92.45%	83.33%	91.35%	91.27%	91.52%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	837	101	260	167	1,365
	N° de atenciones totales	954	122	279	201	1,556
	% (TEAP)	87.74%	82.79%	93.19%	83.08%	87.72%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,153	0	1,153
	N° de atenciones totales	0	0	1,153	0	1,153
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	901	19	1,631	22	2,573
	N° de atenciones totales	995	21	1,653	22	2,691
	% (TEAP)	90.55%	90.48%	98.67%	100.00%	95.62%
CAC JIRON DE LA UNION 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	2,823	0	2,826
	N° de atenciones totales	3	0	2,823	0	2,826
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,175	45	762	98	2,080
	N° de atenciones totales	2,225	77	1,194	187	3,683
	% (TEAP)	52.81%	58.44%	63.82%	52.41%	56.48%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	951	0	951
	N° de atenciones totales	0	0	951	0	951
	% (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	2,537	0	2,537
	N° de atenciones totales	0	0	2,537	0	2,537
	% (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	1,744	0	1,744
	N° de atenciones totales	0	0	1,744	0	1,744
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,615	0	1,615
	N° de atenciones totales	0	0	1,615	0	1,615
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,262	104	1,116	317	2,799
	N° de atenciones totales	1,331	116	1,216	332	2,995
	% (TEAP)	94.82%	89.66%	91.78%	95.48%	93.46%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	920	187	3,019	211	4,337
	N° de atenciones totales	1,099	217	3,347	234	4,897
	% (TEAP)	83.71%	86.18%	90.20%	90.17%	88.56%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	897	0	897
	N° de atenciones totales	0	0	897	0	897
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,095	224	2,098	289	4,706
	N° de atenciones totales	3,158	231	3,034	319	6,742
	% (TEAP)	66.34%	96.97%	69.15%	90.60%	69.80%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	847	42	1,822	57	2,768
	N° de atenciones totales	875	44	1,883	64	2,866
	% (TEAP)	96.80%	95.45%	96.76%	89.06%	96.58%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,213	77	2,061	65	3,416
	N° de atenciones totales	1,213	77	2,061	66	3,417
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	98.48%	99.97%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,529	0	3,529
	N° de atenciones totales	0	0	3,529	0	3,529
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,167	140	2,407	274	3,988
	N° de atenciones totales	1,312	156	2,634	348	4,450
	% (TEAP)	88.95%	89.74%	91.38%	78.74%	89.62%
CAC PORONGOCHÉ I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,280	0	2,280
	N° de atenciones totales	0	0	2,280	0	2,280
	% (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	1,107	0	1,107
	N° de atenciones totales	0	0	1,107	0	1,107
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,169	88	1,274	105	2,636
	N° de atenciones totales	1,389	106	1,498	121	3,114
	% (TEAP)	84.16%	83.02%	85.05%	86.78%	84.65%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	211	70	1,099	136	1,516
	N° de atenciones totales	296	112	1,563	212	2,183
	% (TEAP)	71.28%	62.50%	70.31%	64.15%	69.45%

CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,325	0	1,325
	N° de atenciones totales	0	0	1,325	0	1,325
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,335	0	1,335
	N° de atenciones totales	0	0	1,335	0	1,335
	% (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	1,559	0	1,559
	N° de atenciones totales	0	0	1,559	0	1,559
	% (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	2,118	0	2,118
	N° de atenciones totales	0	0	2,118	0	2,118
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,193	86	2,139	141	3,559
	N° de atenciones totales	1,355	103	2,558	209	4,225
	% (TEAP)	88.04%	83.50%	83.62%	67.46%	84.24%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,075	66	1,500	223	2,864
	N° de atenciones totales	1,196	83	1,645	254	3,178
	% (TEAP)	89.88%	79.52%	91.19%	87.80%	90.12%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,995	0	2,995
	N° de atenciones totales	0	0	2,995	0	2,995
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2,738	0	2,738
	N° de atenciones totales	0	0	2,738	0	2,738
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	413	72	1,036	54	1,575
	N° de atenciones totales	476	85	1,075	58	1,694
	% (TEAP)	86.76%	84.71%	96.37%	93.10%	92.98%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3,249	0	3,249
	N° de atenciones totales	0	0	3,249	0	3,249
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	74	7	3,287	8	3,376
	N° de atenciones totales	81	10	3,298	10	3,399
	% (TEAP)	91.36%	70.00%	99.67%	80.00%	99.32%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,471	17	2,574	128	4,190
	N° de atenciones totales	1,489	17	2,598	132	4,236
	% (TEAP)	98.79%	100.00%	99.08%	96.97%	98.91%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,994	0	1,994
	N° de atenciones totales	0	0	1,994	0	1,994
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	145	18	1,458	3	1,624
	N° de atenciones totales	148	18	1,576	3	1,745
	% (TEAP)	97.97%	100.00%	92.51%	100.00%	93.07%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	22,003	1,885	100,829	3,062	127,779
	N° de atenciones totales	26,022	2,153	105,454	3,651	137,280
	% (TEAP) - TOTAL	84.56%	87.55%	95.61%	83.87%	93.08%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2022
MES: FEBRERO
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	825	0.36%
CAC AREQUIPA	6	3,186	0.19%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	48	2,242	2.14%
CAC AYACUCHO	32	1,458	2.19%
CAC BEGONIAS	3	1,783	0.17%
CAC CAJAMARCA I	0	3,038	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	85	2,696	3.15%
CAC CHICLAYO I	0	3,731	0.00%
CAC CHICLAYO III	0	2,611	0.00%
CAC CHIMBOTE	0	2,254	0.00%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	1	864	0.12%
CAC CHORRILLOS	82	4,194	1.96%
CAC CUSCO	0	2,289	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	1	1,257	0.08%
CAC CUSCO REAL PLAZA	76	2,598	2.93%
CAC HUANCAYO	80	4,407	1.82%
CAC HUANUCO	42	2,324	1.81%
CAC HUARAZ	34	2,500	1.36%
CAC ICA	37	1,556	2.38%
CAC ILO	0	1,153	0.00%
CAC IQUITOS	24	2,691	0.89%
CAC JIRON DE LA UNION 1	1	2,826	0.04%
CAC JOCKEY PLAZA	61	3,683	1.66%
CAC JULIACA	0	951	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0	2,537	0.00%
CAC LA MOLINA	0	1,744	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0	1,615	0.00%
CAC LARCO	49	2,995	1.64%
CAC MALL DEL SUR	95	4,897	1.94%
CAC MALVITEC	1	897	0.11%
CAC MEGAPLAZA	354	6,742	5.25%
CAC MINKA	25	2,866	0.87%
CAC PIURA OPEN PLAZA	2	3,417	0.06%
CAC PIURÁ REAL PLAZA	0	3,529	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	79	4,450	1.78%
CAC PORONGOCHÉ I	0	2,280	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0	1,107	0.00%
CAC PRIMAVERA	63	3,114	2.02%

CAC PUCALLPA	78	2,183	3.57%
CAC PUERTO MALDONADO	0	1,325	0.00%
CAC PUNO	0	1,335	0.00%
CAC SAN ANDRES	0	1,559	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0	2,118	0.00%
CAC SAN MIGUEL	109	4,225	2.58%
CAC SANTA ANITA	62	3,178	1.95%
CAC SANTA CLARA	0	2,995	0.00%
CAC TACNA	0	2,738	0.00%
CAC TARAPOTO	32	1,694	1.89%
CAC TRUJILLO 1	1	3,249	0.03%
CAC TRUJILLO 2	34	3,399	1.00%
CAC TRUJILLO 3	23	4,236	0.54%
CAC TUMBES	0	1,994	0.00%
CAC UNICACHI	28	1,745	1.60%
TOTAL	1,651	137,280	1.20%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2022
MES: FEBRERO
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	64,604	1,462,304	4.42%
TOTAL	64,604	1,462,304	4.42%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2022
MES: FEBRERO
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	1,435,855	1,674,482	85.75%
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	834,346	1,462,304	57.06%