

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2022  
 MES: MARZO  
 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	216.25	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	258.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	371.33	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	217.25	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	216.25	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	337.00	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	341.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	341.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	223.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	223.00	0.00%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	0.00	223.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	366.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	258.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	258.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	298.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	298.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	223.00	0.00%
CAC ICA	0.00	217.25	0.00%
CAC ILO	0.00	258.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	217.25	0.00%
CAC JIRON DE LA UNION 1	0.00	214.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	310.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	258.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	216.25	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	360.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	216.25	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	310.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	216.25	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	310.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	333.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	337.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	372.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	360.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	360.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	356.50	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	217.25	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	258.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	258.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	176.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	258.00	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	216.25	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	372.00	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	341.00	0.00%
CAC SANTA CLARA	0.00	341.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	258.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	217.25	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	223.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	341.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	372.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	223.00	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	310.00	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>18332.58</b>	<b>0.00%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2022  
 MES: MARZO  
 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.	335	52	714	64	1,165
	N° de atenciones totales	373	58	797	72	1,300
	% (TEAP)	89.81%	89.66%	89.59%	88.89%	89.62%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	776	86	1,201	308	2,371
	N° de atenciones totales	1,136	184	2,096	643	4,059
	% (TEAP)	68.31%	46.74%	57.30%	47.90%	58.41%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,495	0	1,092	2	2,589
	N° de atenciones totales	1,726	0	1,225	3	2,954
	% (TEAP)	86.62%	0.00%	89.14%	66.67%	87.64%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	131	23	1,886	68	2,108
	N° de atenciones totales	136	25	1,958	68	2,187
	% (TEAP)	96.32%	92.00%	96.32%	100.00%	96.39%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	516	10	1,995	31	2,552
	N° de atenciones totales	549	11	2,176	33	2,769
	% (TEAP)	93.99%	90.91%	91.68%	93.94%	92.16%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,016	247	1,465	156	3,884

	N° de atenciones totales	2,103	278	1,546	167	4,094
	% (TEAP)	95.86%	88.85%	94.76%	93.41%	94.87%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	355	25	2,161	64	2,605
	N° de atenciones totales	472	34	2,730	90	3,326
	% (TEAP)	75.21%	73.53%	79.16%	71.11%	78.32%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,737	253	2,197	140	4,327
	N° de atenciones totales	1,773	257	2,234	143	4,407
	% (TEAP)	97.97%	98.44%	98.34%	97.90%	98.18%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	970	155	2,258	108	3,491
	N° de atenciones totales	1,036	175	2,366	118	3,695
	% (TEAP)	93.63%	88.57%	95.44%	91.53%	94.48%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	775	143	1,211	259	2,388
	N° de atenciones totales	1,024	181	1,525	365	3,095
	% (TEAP)	75.68%	79.01%	79.41%	70.96%	77.16%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	287	9	1,086	77	1,459
	N° de atenciones totales	308	9	1,114	85	1,516
	% (TEAP)	93.18%	100.00%	97.49%	90.59%	96.24%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,665	154	1,621	191	3,631
	N° de atenciones totales	2,461	252	2,121	305	5,139
	% (TEAP)	67.66%	61.11%	76.43%	62.62%	70.66%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	401	16	2,410	265	3,092
	N° de atenciones totales	417	18	2,665	314	3,414
	% (TEAP)	96.16%	88.89%	90.43%	84.39%	90.57%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	490	1	1,109	21	1,621
	N° de atenciones totales	649	3	1,457	38	2,147
	% (TEAP)	75.50%	33.33%	76.12%	55.26%	75.50%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,955	0	904	3	2,862
	N° de atenciones totales	2,315	0	1,059	3	3,377
	% (TEAP)	84.45%	0.00%	85.36%	100.00%	84.75%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,591	352	2,271	284	4,498
	N° de atenciones totales	1,909	438	2,678	347	5,372
	% (TEAP)	83.34%	80.37%	84.80%	81.84%	83.73%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	596	150	1,710	369	2,825
	N° de atenciones totales	622	161	1,833	419	3,035
	% (TEAP)	95.82%	93.17%	93.29%	88.07%	93.08%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	939	4	2,398	170	3,511
	N° de atenciones totales	1,158	5	2,922	209	4,294
	% (TEAP)	81.09%	80.00%	82.07%	81.34%	81.77%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	589	151	1,307	280	2,327
	N° de atenciones totales	628	173	1,496	327	2,624
	% (TEAP)	93.79%	87.28%	87.37%	85.63%	88.68%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	731	0	732	72	1,535
	N° de atenciones totales	958	0	920	90	1,968
	% (TEAP)	76.30%	0.00%	79.57%	80.00%	78.00%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,705	92	1,627	45	3,469
	N° de atenciones totales	1,874	106	1,675	47	3,702
	% (TEAP)	90.98%	86.79%	97.13%	95.74%	93.71%
CAC JIRON DE LA UNION 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	308	156	2,047	49	2,560
	N° de atenciones totales	346	181	2,107	60	2,694
	% (TEAP)	89.02%	86.19%	97.15%	81.67%	95.03%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,563	73	1,067	139	2,842
	N° de atenciones totales	2,731	119	1,512	255	4,617
	% (TEAP)	57.23%	61.34%	70.57%	54.51%	61.56%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	104	33	935	163	1,235
	N° de atenciones totales	110	38	996	175	1,319
	% (TEAP)	94.55%	86.84%	93.88%	93.14%	93.63%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	139	4	2,881	53	3,077
	N° de atenciones totales	153	4	2,901	56	3,114
	% (TEAP)	90.85%	100.00%	99.31%	94.64%	98.81%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	574	124	829	98	1,625
	N° de atenciones totales	663	135	905	114	1,817
	% (TEAP)	86.58%	91.85%	91.60%	85.96%	89.43%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,100	60	707	72	1,939
	N° de atenciones totales	1,183	66	732	78	2,059
	% (TEAP)	92.98%	90.91%	96.58%	92.31%	94.17%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,963	147	1,647	290	4,047
	N° de atenciones totales	2,276	166	1,931	310	4,683
	% (TEAP)	86.25%	88.55%	85.29%	93.55%	86.42%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,054	226	2,940	186	4,406
	N° de atenciones totales	1,908	411	4,669	314	7,302
	% (TEAP)	55.24%	54.99%	62.97%	59.24%	60.34%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	118	1	958	5	1,082
	N° de atenciones totales	134	1	972	5	1,112
	% (TEAP)	88.06%	100.00%	98.56%	100.00%	97.30%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,859	115	2,618	170	4,762
	N° de atenciones totales	3,734	226	4,577	378	8,915
	% (TEAP)	49.79%	50.88%	57.20%	44.97%	53.42%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,191	132	1,836	101	3,260
	N° de atenciones totales	1,258	136	1,930	109	3,433
	% (TEAP)	94.67%	97.06%	95.13%	92.66%	94.96%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,811	61	2,071	69	4,012
	N° de atenciones totales	1,873	64	2,137	70	4,144
	% (TEAP)	96.69%	95.31%	96.91%	98.57%	96.81%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,542	93	2,975	143	4,753
	N° de atenciones totales	1,600	100	3,043	155	4,898
	% (TEAP)	96.38%	93.00%	97.77%	92.26%	97.04%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,516	104	2,747	235	4,602
	N° de atenciones totales	1,849	189	3,576	403	6,017
	% (TEAP)	81.99%	55.03%	76.82%	58.31%	76.48%
CAC PORONGOCHO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	39	0	3,309	2	3,350
	N° de atenciones totales	53	0	3,789	5	3,847
	% (TEAP)	73.58%	0.00%	87.33%	40.00%	87.08%
CAC PORONGOCHO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	772	26	786	71	1,655
	N° de atenciones totales	1,167	55	1,103	123	2,448
	% (TEAP)	66.15%	47.27%	71.26%	57.72%	67.61%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,109	54	1,356	86	2,605
	N° de atenciones totales	1,594	85	1,934	139	3,752
	% (TEAP)	69.57%	63.53%	70.11%	61.87%	69.43%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	418	117	1,163	297	1,995
	N° de atenciones totales	457	140	1,303	340	2,240

	% (TEAP)	91.47%	83.57%	89.26%	87.35%	89.06%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	246	1	1,141	29	1,417
	N° de atenciones totales	318	1	1,640	45	2,004
	% (TEAP)	77.36%	100.00%	69.57%	64.44%	70.71%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	286	109	1,461	137	1,993
	N° de atenciones totales	315	120	1,564	151	2,150
	% (TEAP)	90.79%	90.83%	93.41%	90.73%	92.70%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	590	36	788	82	1,496
	N° de atenciones totales	696	41	916	101	1,754
	% (TEAP)	84.77%	87.80%	86.03%	81.19%	85.29%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	353	157	1,474	346	2,330
	N° de atenciones totales	391	176	1,537	383	2,487
	% (TEAP)	90.28%	89.20%	95.90%	90.34%	93.69%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	685	174	1,310	61	2,230
	N° de atenciones totales	842	245	1,556	84	2,727
	% (TEAP)	81.35%	71.02%	84.19%	72.62%	81.77%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,076	60	2,145	153	3,434
	N° de atenciones totales	1,512	142	3,396	337	5,387
	% (TEAP)	71.16%	42.25%	63.16%	45.40%	63.75%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,247	33	2,145	284	3,709
	N° de atenciones totales	1,640	43	2,767	374	4,824
	% (TEAP)	76.04%	76.74%	77.52%	75.94%	76.89%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,133	243	1,934	74	3,384
	N° de atenciones totales	1,272	277	2,194	83	3,826
	% (TEAP)	89.07%	87.73%	88.15%	89.16%	88.45%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,254	225	1,386	457	3,322
	N° de atenciones totales	1,581	309	1,696	640	4,226
	% (TEAP)	79.32%	72.82%	81.72%	71.41%	78.61%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	850	102	1,057	106	2,115
	N° de atenciones totales	990	106	1,169	118	2,383
	% (TEAP)	85.86%	96.23%	90.42%	89.83%	88.75%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,074	222	2,177	151	3,624
	N° de atenciones totales	1,249	256	2,366	176	4,047
	% (TEAP)	85.99%	86.72%	92.01%	85.80%	89.55%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,854	184	1,890	260	4,188
	N° de atenciones totales	2,063	205	2,078	294	4,640
	% (TEAP)	89.87%	89.76%	90.95%	88.44%	90.26%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,626	33	1,653	70	3,382
	N° de atenciones totales	2,686	49	2,423	125	5,283
	% (TEAP)	60.54%	67.35%	68.22%	56.00%	64.02%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,210	100	1,326	105	2,741
	N° de atenciones totales	1,232	102	1,336	108	2,778
	% (TEAP)	98.21%	98.04%	99.25%	97.22%	98.67%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	770	95	1,203	22	2,090
	N° de atenciones totales	986	114	1,715	29	2,844
	% (TEAP)	78.09%	83.33%	70.15%	75.86%	73.49%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>51,489</b>	<b>5,223</b>	<b>89,317</b>	<b>7,543</b>	<b>153,572</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>64,489</b>	<b>6,670</b>	<b>107,063</b>	<b>10,023</b>	<b>188,245</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>79.84%</b>	<b>78.31%</b>	<b>83.42%</b>	<b>75.26%</b>	<b>81.58%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2022  
MES: MARZO  
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	18	1,300	1.38%
CAC AREQUIPA	217	4,059	5.35%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	195	2,954	6.60%
CAC AYACUCHO	43	2,187	1.97%
CAC BEGONIAS	23	2,769	0.83%
CAC CAJAMARCA I	61	4,094	1.49%
CAC CENTRO CIVICO	68	3,326	2.04%
CAC CHICLAYO I	12	4,407	0.27%
CAC CHICLAYO III	29	3,695	0.78%
CAC CHIMBOTE	100	3,095	3.23%
CAC CHIMBOTE 2 VILLAVICENCIO	38	1,516	2.51%
CAC CHORRILLOS	263	5,139	5.12%
CAC CUSCO	49	3,414	1.44%
CAC CUSCO CENTRO 5	173	2,147	8.06%
CAC CUSCO REAL PLAZA	97	3,377	2.87%
CAC HUANCAYO	182	5,372	3.39%
CAC HUANUCO	65	3,035	2.14%
CAC HUARAZ	136	4,294	3.17%
CAC ICA	46	2,624	1.75%
CAC ILO	67	1,968	3.40%
CAC IQUITOS	57	3,702	1.54%
CAC JIRON DE LA UNION 1	60	2,694	2.23%
CAC JOCKEY PLAZA	45	4,617	0.97%
CAC JULIACA	12	1,319	0.91%
CAC JULIACA REAL PLAZA	22	3,114	0.71%
CAC LA MOLINA	35	1,817	1.93%
CAC LAMBRAMANI	19	2,059	0.92%
CAC LARCO	104	4,683	2.22%
CAC MALL DEL SUR	384	7,302	5.26%
CAC MALVITEC	14	1,112	1.26%
CAC MEGAPLAZA	524	8,915	5.88%
CAC MINKA	62	3,433	1.81%
CAC PIURA OPEN PLAZA	38	4,144	0.92%
CAC PIURA REAL PLAZA	45	4,898	0.92%

CAC PLAZA LIMA NORTE	190	6,017	3.16%
CAC PORONGOCHO I	82	3,847	2.13%
CAC PORONGOCHO II	186	2,448	7.60%
CAC PRIMAVERA	103	3,752	2.75%
CAC PUCALLPA	64	2,240	2.86%
CAC PUERTO MALDONADO	53	2,004	2.64%
CAC PUNO	67	2,150	3.12%
CAC SALAVERRY	57	1,754	3.25%
CAC SAN ANDRES	51	2,487	2.05%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	79	2,727	2.90%
CAC SAN MIGUEL	188	5,387	3.49%
CAC SANTA ANITA	152	4,824	3.15%
CAC SANTA CLARA	128	3,826	3.35%
CAC TACNA	409	4,226	9.68%
CAC TARAPOTO	12	2,383	0.50%
CAC TRUJILLO 1	140	4,047	3.46%
CAC TRUJILLO 2	119	4,640	2.56%
CAC TRUJILLO 3	298	5,283	5.64%
CAC TUMBES	31	2,778	1.12%
CAC UNICACHI	70	2,844	2.46%
<b>TOTAL</b>	<b>5,782</b>	<b>188,245</b>	<b>3.07%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2022  
MES: MARZO  
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	73,884	1,710,650	4.32%
<b>TOTAL</b>	<b>73,884</b>	<b>1,710,650</b>	<b>4.32%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2022  
MES: MARZO  
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	1,841,224	1,895,181	97.15%
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	1,048,789	1,710,650	61.31%