

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2022
 MES: MAYO
 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	371.33	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	208.50	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	207.50	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	336.00	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	214.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	214.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	364.50	0.00%
CAC CUSCO	0.00	248.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	248.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	295.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	295.00	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	214.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	310.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	248.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	207.50	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	372.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	207.50	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	310.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	207.50	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	310.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	331.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	336.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	372.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	372.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	372.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	356.50	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 SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	248.00	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	207.50	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	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	341.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	372.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	214.00	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	2.38	744.00	0.32%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
Total general	2.38	18067.83	0.01%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2022
 MES: MAYO
 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.	302	31	820	56	1,209
	N° de atenciones totales	331	33	887	62	1,313
	% (TEAP)	91.24%	93.94%	92.45%	90.32%	92.08%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	870	143	1,774	580	3,367
	N° de atenciones totales	1,312	199	2,497	834	4,842
	% (TEAP)	66.31%	71.86%	71.05%	69.54%	69.54%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,458	0	1,063	2	2,523
	N° de atenciones totales	1,644	0	1,172	3	2,819
	% (TEAP)	88.69%	0.00%	90.70%	66.67%	89.50%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	412	6	1,406	50	1,874
	N° de atenciones totales	474	6	1,594	57	2,131
	% (TEAP)	86.92%	100.00%	88.21%	87.72%	87.94%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	453	3	1,633	13	2,102
	N° de atenciones totales	489	3	1,820	16	2,328
	% (TEAP)	92.64%	100.00%	89.73%	81.25%	90.29%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,532	190	1,578	105	3,405
	N° de atenciones totales	1,631	202	1,657	110	3,600

	% (TEAP)	93.93%	94.06%	95.23%	95.45%	94.58%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	414	47	2,627	81	3,169
	N° de atenciones totales	461	49	3,167	94	3,771
	% (TEAP)	89.80%	95.92%	82.95%	86.17%	84.04%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,475	244	1,790	74	3,583
	N° de atenciones totales	1,555	255	1,901	77	3,788
	% (TEAP)	94.86%	95.69%	94.16%	96.10%	94.59%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	945	106	1,204	44	2,299
	N° de atenciones totales	1,000	111	1,271	45	2,427
	% (TEAP)	94.50%	95.50%	94.73%	97.78%	94.73%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,366	187	1,488	426	3,467
	N° de atenciones totales	1,502	210	1,622	461	3,795
	% (TEAP)	90.95%	89.05%	91.74%	92.41%	91.36%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,768	234	1,892	151	4,045
	N° de atenciones totales	2,433	292	2,336	177	5,238
	% (TEAP)	72.67%	80.14%	80.99%	85.31%	77.22%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	656	24	2,281	331	3,292
	N° de atenciones totales	658	24	2,414	352	3,448
	% (TEAP)	99.70%	100.00%	94.49%	94.03%	95.48%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	528	25	829	50	1,432
	N° de atenciones totales	603	30	1,032	58	1,723
	% (TEAP)	87.56%	83.33%	80.33%	86.21%	83.11%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,088	1	1,325	15	3,429
	N° de atenciones totales	2,393	2	1,504	20	3,919
	% (TEAP)	87.25%	50.00%	88.10%	75.00%	87.50%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	996	212	2,285	170	3,663
	N° de atenciones totales	1,469	328	3,384	280	5,461
	% (TEAP)	67.80%	64.63%	67.52%	60.71%	67.08%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,409	113	1,057	198	2,777
	N° de atenciones totales	1,622	147	1,378	279	3,426
	% (TEAP)	86.87%	76.87%	76.71%	70.97%	81.06%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	984	42	2,026	198	3,250
	N° de atenciones totales	1,209	42	2,327	247	3,825
	% (TEAP)	81.39%	100.00%	87.06%	80.16%	84.97%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,299	127	627	174	2,227
	N° de atenciones totales	1,456	156	719	209	2,540
	% (TEAP)	89.22%	81.41%	87.20%	83.25%	87.68%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	626	0	633	60	1,319
	N° de atenciones totales	796	0	786	78	1,660
	% (TEAP)	78.64%	0.00%	80.53%	76.92%	79.46%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,279	106	1,265	36	2,686
	N° de atenciones totales	1,432	119	1,366	42	2,959
	% (TEAP)	89.32%	89.08%	92.61%	85.71%	90.77%
CAC JIRON DE LA UNION 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	565	191	929	89	1,774
	N° de atenciones totales	575	221	1,060	99	1,955
	% (TEAP)	98.26%	86.43%	87.64%	89.90%	90.74%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,040	99	1,664	152	3,955
	N° de atenciones totales	2,706	118	1,951	223	4,998
	% (TEAP)	75.39%	83.90%	85.29%	68.16%	79.13%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	151	7	1,507	181	1,846
	N° de atenciones totales	161	7	1,608	191	1,967
	% (TEAP)	93.79%	100.00%	93.72%	94.76%	93.85%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	402	32	3,783	3	4,220
	N° de atenciones totales	413	32	3,831	3	4,279
	% (TEAP)	97.34%	100.00%	98.75%	100.00%	98.62%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	642	89	559	90	1,380
	N° de atenciones totales	813	105	673	110	1,701
	% (TEAP)	78.97%	84.76%	83.06%	81.82%	81.13%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	890	57	783	64	1,794
	N° de atenciones totales	974	66	821	72	1,933
	% (TEAP)	91.38%	86.36%	95.37%	88.89%	92.81%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,296	120	1,182	218	2,816
	N° de atenciones totales	1,825	147	1,590	274	3,836
	% (TEAP)	71.01%	81.63%	74.34%	79.56%	73.41%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,147	244	3,081	253	4,725
	N° de atenciones totales	1,994	359	4,472	385	7,210
	% (TEAP)	57.52%	67.97%	68.90%	65.71%	65.53%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	148	23	565	31	767
	N° de atenciones totales	151	25	589	32	797
	% (TEAP)	98.01%	92.00%	95.93%	96.88%	96.24%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,848	156	3,176	543	5,723
	N° de atenciones totales	3,081	198	4,889	646	8,814
	% (TEAP)	59.98%	78.79%	64.96%	84.06%	64.93%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,094	77	2,160	110	3,441
	N° de atenciones totales	1,255	87	2,487	135	3,964
	% (TEAP)	87.17%	88.51%	86.85%	81.48%	86.81%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,958	32	1,771	27	3,788
	N° de atenciones totales	2,069	32	1,843	28	3,972
	% (TEAP)	94.64%	100.00%	96.09%	96.43%	95.37%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,544	116	2,186	104	3,950
	N° de atenciones totales	1,573	119	2,218	108	4,018
	% (TEAP)	98.16%	97.48%	98.56%	96.30%	98.31%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,129	170	2,042	355	3,696
	N° de atenciones totales	1,662	217	2,639	550	5,068
	% (TEAP)	67.93%	78.34%	77.38%	64.55%	72.93%
CAC PORONGOCHO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	75	3	2,325	15	2,418
	N° de atenciones totales	91	6	3,451	19	3,567
	% (TEAP)	82.42%	50.00%	67.37%	78.95%	67.79%
CAC PORONGOCHO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	565	11	803	16	1,395
	N° de atenciones totales	820	19	1,106	24	1,969
	% (TEAP)	68.90%	57.89%	72.60%	66.67%	70.85%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,468	91	1,664	171	3,394
	N° de atenciones totales	1,842	121	2,056	221	4,240
	% (TEAP)	79.70%	75.21%	80.93%	77.38%	80.05%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	592	9	1,411	268	2,280
	N° de atenciones totales	667	9	1,494	285	2,455
	% (TEAP)	88.76%	100.00%	94.44%	94.04%	92.87%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	60	1	1,230	12	1,303
	N° de atenciones totales	105	1	1,776	24	1,906
	% (TEAP)	57.14%	100.00%	69.26%	50.00%	68.36%

CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	69	65	1,196	56	1,386
	N° de atenciones totales	72	72	1,290	61	1,495
	% (TEAP)	95.83%	90.28%	92.71%	91.80%	92.71%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,020	120	983	249	2,372
	N° de atenciones totales	1,323	134	1,247	306	3,010
	% (TEAP)	77.10%	89.55%	78.83%	81.37%	78.80%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	127	67	1,591	261	2,046
	N° de atenciones totales	154	74	1,781	295	2,304
	% (TEAP)	82.47%	90.54%	89.33%	88.47%	88.80%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	462	129	951	81	1,623
	N° de atenciones totales	637	220	1,234	125	2,216
	% (TEAP)	72.53%	58.64%	77.07%	64.80%	73.24%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,103	58	1,585	165	2,911
	N° de atenciones totales	1,731	137	2,742	401	5,011
	% (TEAP)	63.72%	42.34%	57.80%	41.15%	58.09%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,424	42	2,075	319	3,860
	N° de atenciones totales	1,886	52	2,614	404	4,956
	% (TEAP)	75.50%	80.77%	79.38%	78.96%	77.89%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	880	186	2,082	64	3,212
	N° de atenciones totales	1,062	230	2,448	81	3,821
	% (TEAP)	82.86%	80.87%	85.05%	79.01%	84.06%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,354	209	1,631	485	3,679
	N° de atenciones totales	1,488	235	1,789	545	4,057
	% (TEAP)	90.99%	88.94%	91.17%	88.99%	90.68%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	814	10	1,015	8	1,847
	N° de atenciones totales	973	11	1,169	8	2,161
	% (TEAP)	83.66%	90.91%	86.83%	100.00%	85.47%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	752	226	2,438	106	3,522
	N° de atenciones totales	814	247	2,564	117	3,742
	% (TEAP)	92.38%	91.50%	95.09%	90.60%	94.12%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,713	127	1,673	141	3,654
	N° de atenciones totales	1,951	150	1,881	161	4,143
	% (TEAP)	87.80%	84.67%	88.94%	87.58%	88.20%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,779	66	1,400	54	3,299
	N° de atenciones totales	2,309	88	1,807	72	4,276
	% (TEAP)	77.05%	75.00%	77.48%	75.00%	77.15%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,311	80	997	68	2,456
	N° de atenciones totales	1,396	84	1,051	79	2,610
	% (TEAP)	93.91%	95.24%	94.86%	86.08%	94.10%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,262	97	1,071	18	2,448
	N° de atenciones totales	1,524	118	1,365	23	3,030
	% (TEAP)	82.81%	82.20%	78.46%	78.26%	80.79%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	52,544	4,851	83,112	7,591	148,098
	N° de atenciones totales	64,567	5,949	100,370	9,608	180,494
	% (TEAP) - TOTAL	81.38%	81.54%	82.81%	79.01%	82.05%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2022
MES: MAYO
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	16	1,313	1.22%
CAC AREQUIPA	252	4,842	5.20%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	121	2,819	4.29%
CAC AYACUCHO	62	2,131	2.91%
CAC BEGONIAS	33	2,328	1.42%
CAC CAJAMARCA I	38	3,600	1.06%
CAC CENTRO CIVICO	56	3,771	1.49%
CAC CHICLAYO I	9	3,788	0.24%
CAC CHICLAYO III	22	2,427	0.91%
CAC CHIMBOTE	40	3,795	1.05%
CAC CHORRILLOS	68	5,238	1.30%
CAC CUSCO	55	3,448	1.60%
CAC CUSCO CENTRO 5	61	1,723	3.54%
CAC CUSCO REAL PLAZA	92	3,919	2.35%
CAC HUANCAYO	205	5,461	3.75%
CAC HUANUCO	91	3,426	2.66%
CAC HUARAZ	140	3,825	3.66%
CAC ICA	26	2,540	1.02%
CAC ILO	46	1,660	2.77%
CAC IQUITOS	39	2,959	1.32%
CAC JIRON DE LA UNION 1	55	1,955	2.81%
CAC JOCKEY PLAZA	56	4,998	1.12%
CAC JULIACA	1	1,967	0.05%
CAC JULIACA REAL PLAZA	16	4,279	0.37%
CAC LA MOLINA	41	1,701	2.41%
CAC LAMBRAMANI	8	1,933	0.41%
CAC LARCO	90	3,836	2.35%
CAC MALL DEL SUR	272	7,210	3.77%
CAC MALVITEC	16	797	2.01%
CAC MEGAPLAZA	359	8,814	4.07%
CAC MINKA	130	3,964	3.28%
CAC PIURA OPEN PLAZA	76	3,972	1.91%
CAC PIURA REAL PLAZA	22	4,018	0.55%
CAC PLAZA LIMA NORTE	146	5,068	2.88%
CAC PORONGOCHÉ I	319	3,567	8.94%
CAC PORONGOCHÉ II	131	1,969	6.65%
CAC PRIMAVERA	120	4,240	2.83%
CAC PUCALLPA	38	2,455	1.55%

CAC PUERTO MALDONADO	53	1,906	2.78%
CAC PUNO	7	1,495	0.47%
CAC SALAVERRY	66	3,010	2.19%
CAC SAN ANDRES	41	2,304	1.78%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	60	2,216	2.71%
CAC SAN MIGUEL	196	5,011	3.91%
CAC SANTA ANITA	117	4,956	2.36%
CAC SANTA CLARA	57	3,821	1.49%
CAC TACNA	247	4,057	6.09%
CAC TARAPOTO	44	2,161	2.04%
CAC TRUJILLO 1	62	3,742	1.66%
CAC TRUJILLO 2	114	4,143	2.75%
CAC TRUJILLO 3	119	4,276	2.78%
CAC TUMBES	42	2,610	1.61%
CAC UNICACHI	36	3,030	1.19%
TOTAL	4,629	180,494	2.56%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2022
MES: MAYO
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	55,837	1,673,484	3.34%
TOTAL			

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2022
MES: MAYO
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	1,635,223	1,744,730	93.72%
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	1,383,020	1,673,484	82.64%