

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2022
 MES: JUNIO
 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	359.33	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	208.50	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	207.50	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	326.00	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	214.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	214.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	354.00	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	360.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	288.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	288.00	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	300.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	248.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	207.50	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	360.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	207.50	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	300.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	207.50	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	300.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	322.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	326.00	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	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	330.00	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	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	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	330.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	360.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	214.00	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	300.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	0.00	720.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	0.00	720.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 123	4.15	720.00	0.58%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	720.00	0.00%
Total general	4.15	17681.83	0.02%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2022
 MES: JUNIO
 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	55	487	62	886
	N° de atenciones totales	297	60	539	73	969
	% (TEAP)	94.95%	91.67%	90.35%	84.93%	91.43%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	768	123	1,643	526	3,060
	N° de atenciones totales	1,000	158	2,149	707	4,014
	% (TEAP)	76.80%	77.85%	76.45%	74.40%	76.23%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,219	1	929	3	2,152
	N° de atenciones totales	1,295	1	993	3	2,292
	% (TEAP)	94.13%	100.00%	93.55%	100.00%	93.89%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	229	8	1,330	70	1,637
	N° de atenciones totales	257	8	1,453	75	1,793
	% (TEAP)	89.11%	100.00%	91.53%	93.33%	91.30%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	557	3	1,562	24	2,146
	N° de atenciones totales	581	3	1,625	24	2,233
	% (TEAP)	95.87%	100.00%	96.12%	100.00%	96.10%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,253	210	1,736	101	3,300
	N° de atenciones totales	1,262	213	1,758	104	3,337

	% (TEAP)	99.29%	98.59%	98.75%	97.12%	98.89%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	595	75	2,622	250	3,542
	N° de atenciones totales	600	76	2,653	259	3,588
	% (TEAP)	99.17%	98.68%	98.83%	96.53%	98.72%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,285	235	1,748	89	3,357
	N° de atenciones totales	1,305	242	1,768	89	3,404
	% (TEAP)	98.47%	97.11%	98.87%	100.00%	98.62%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	744	150	1,270	71	2,235
	N° de atenciones totales	774	154	1,307	74	2,309
	% (TEAP)	96.12%	97.40%	97.17%	95.95%	96.80%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,227	171	1,306	366	3,070
	N° de atenciones totales	1,302	184	1,362	390	3,238
	% (TEAP)	94.24%	92.93%	95.89%	93.85%	94.81%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,391	187	2,571	97	5,246
	N° de atenciones totales	2,691	209	2,792	99	5,791
	% (TEAP)	88.85%	89.47%	92.08%	97.98%	90.59%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	722	0	1,965	390	3,077
	N° de atenciones totales	790	0	2,079	423	3,292
	% (TEAP)	91.39%	0.00%	94.52%	92.20%	93.47%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	414	16	1,058	37	1,525
	N° de atenciones totales	428	19	1,195	42	1,684
	% (TEAP)	96.73%	84.21%	88.54%	88.10%	90.56%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,875	0	1,270	5	3,150
	N° de atenciones totales	2,082	0	1,392	5	3,479
	% (TEAP)	90.06%	0.00%	91.24%	100.00%	90.54%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,354	292	2,726	339	4,711
	N° de atenciones totales	1,465	314	2,901	369	5,049
	% (TEAP)	92.42%	92.99%	93.97%	91.87%	93.31%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,208	78	999	240	2,525
	N° de atenciones totales	1,253	80	1,070	261	2,664
	% (TEAP)	96.41%	97.50%	93.36%	91.95%	94.78%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	862	10	2,286	118	3,276
	N° de atenciones totales	898	10	2,367	123	3,398
	% (TEAP)	95.99%	100.00%	96.58%	95.93%	96.41%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	998	81	794	189	2,062
	N° de atenciones totales	1,099	95	876	221	2,291
	% (TEAP)	90.81%	85.26%	90.64%	85.52%	90.00%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	496	0	593	50	1,139
	N° de atenciones totales	598	0	675	59	1,332
	% (TEAP)	82.94%	0.00%	87.85%	84.75%	85.51%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,084	54	1,325	38	2,501
	N° de atenciones totales	1,147	56	1,352	38	2,593
	% (TEAP)	94.51%	96.43%	98.00%	100.00%	96.45%
CAC IRON DE LA UNION 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	471	172	661	78	1,382
	N° de atenciones totales	474	195	724	88	1,481
	% (TEAP)	99.37%	88.21%	91.30%	88.64%	93.32%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,138	88	1,971	225	4,422
	N° de atenciones totales	2,344	96	2,112	270	4,822
	% (TEAP)	91.21%	91.67%	93.32%	83.33%	91.70%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	115	0	1,685	103	1,903
	N° de atenciones totales	118	0	1,711	105	1,934
	% (TEAP)	97.46%	0.00%	98.48%	98.10%	98.40%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	489	14	3,803	8	4,314
	N° de atenciones totales	512	14	3,948	9	4,483
	% (TEAP)	95.51%	100.00%	96.33%	88.89%	96.23%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	545	91	635	113	1,384
	N° de atenciones totales	577	99	675	120	1,471
	% (TEAP)	94.45%	91.92%	94.07%	94.17%	94.09%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	586	36	695	87	1,404
	N° de atenciones totales	649	38	736	98	1,521
	% (TEAP)	90.29%	94.74%	94.43%	88.78%	92.31%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,725	86	1,194	249	3,254
	N° de atenciones totales	1,953	92	1,332	291	3,668
	% (TEAP)	88.33%	93.48%	89.64%	85.57%	88.71%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,251	361	3,863	609	7,084
	N° de atenciones totales	2,349	374	3,936	642	7,301
	% (TEAP)	95.83%	96.52%	98.15%	94.86%	97.03%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	189	15	537	17	758
	N° de atenciones totales	191	15	547	18	771
	% (TEAP)	98.95%	100.00%	98.17%	94.44%	98.31%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,854	210	4,476	401	7,941
	N° de atenciones totales	3,273	261	5,587	429	9,550
	% (TEAP)	87.20%	80.46%	80.11%	93.47%	83.15%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,242	111	1,644	183	3,180
	N° de atenciones totales	1,263	111	1,667	186	3,227
	% (TEAP)	98.34%	100.00%	98.62%	98.39%	98.54%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,411	28	1,888	25	3,352
	N° de atenciones totales	1,488	29	1,982	28	3,527
	% (TEAP)	94.83%	96.55%	95.26%	89.29%	95.04%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,196	151	2,341	88	3,776
	N° de atenciones totales	1,212	153	2,355	90	3,810
	% (TEAP)	98.68%	98.69%	99.41%	97.78%	99.11%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,044	85	3,367	156	4,652
	N° de atenciones totales	1,299	98	4,056	176	5,629
	% (TEAP)	80.37%	86.73%	83.01%	88.64%	82.64%
CAC PORONGOCHO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	588	0	2,271	19	2,878
	N° de atenciones totales	699	1	2,777	25	3,502
	% (TEAP)	84.12%	0.00%	81.78%	76.00%	82.18%
CAC PORONGOCHO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	528	15	1,049	21	1,613
	N° de atenciones totales	625	17	1,179	23	1,844
	% (TEAP)	84.48%	88.24%	88.97%	91.30%	87.47%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,485	157	1,935	266	3,843
	N° de atenciones totales	1,727	181	2,268	318	4,494
	% (TEAP)	85.99%	86.74%	85.32%	83.65%	85.51%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	253	9	1,396	87	1,745
	N° de atenciones totales	289	9	1,469	104	1,871
	% (TEAP)	87.54%	100.00%	95.03%	83.65%	93.27%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,316	0	1,316
	N° de atenciones totales	0	0	1,515	0	1,515
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	86.86%	0.00%	86.86%

CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	341	99	1,059	88	1,587
	N° de atenciones totales	351	104	1,104	97	1,656
	% (TEAP)	97.15%	95.19%	95.92%	90.72%	95.83%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,267	83	1,200	174	2,724
	N° de atenciones totales	1,402	91	1,319	197	3,009
	% (TEAP)	90.37%	91.21%	90.98%	88.32%	90.53%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	174	60	1,365	312	1,911
	N° de atenciones totales	202	63	1,485	340	2,090
	% (TEAP)	86.14%	95.24%	91.92%	91.76%	91.44%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	327	142	826	89	1,384
	N° de atenciones totales	376	179	952	112	1,619
	% (TEAP)	86.97%	79.33%	86.76%	79.46%	85.48%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,303	92	2,754	324	4,473
	N° de atenciones totales	1,519	136	3,294	428	5,377
	% (TEAP)	85.78%	67.65%	83.61%	75.70%	83.19%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,904	77	2,173	313	4,467
	N° de atenciones totales	2,238	89	2,509	380	5,216
	% (TEAP)	85.08%	86.52%	86.61%	82.37%	85.64%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	786	199	2,072	83	3,140
	N° de atenciones totales	868	219	2,257	89	3,433
	% (TEAP)	90.55%	90.87%	91.80%	93.26%	91.47%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,128	255	1,727	420	3,530
	N° de atenciones totales	1,213	282	1,853	462	3,810
	% (TEAP)	92.99%	90.43%	93.20%	90.91%	92.65%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	694	35	1,095	0	1,824
	N° de atenciones totales	737	37	1,160	0	1,934
	% (TEAP)	94.17%	94.59%	94.40%	0.00%	94.31%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	439	205	2,503	135	3,282
	N° de atenciones totales	446	210	2,561	138	3,355
	% (TEAP)	98.43%	97.62%	97.74%	97.83%	97.82%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,221	115	1,357	129	2,822
	N° de atenciones totales	1,270	125	1,413	135	2,943
	% (TEAP)	96.14%	92.00%	96.04%	95.56%	95.89%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,342	92	1,729	137	4,300
	N° de atenciones totales	2,453	96	1,797	147	4,493
	% (TEAP)	95.47%	95.83%	96.22%	93.20%	95.70%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,393	81	1,111	56	2,641
	N° de atenciones totales	1,417	81	1,127	57	2,682
	% (TEAP)	98.31%	100.00%	98.58%	98.25%	98.47%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,232	125	1,096	48	2,501
	N° de atenciones totales	1,353	136	1,207	59	2,755
	% (TEAP)	91.06%	91.91%	90.80%	81.36%	90.78%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	53,224	5,038	89,014	8,108	155,384
	N° de atenciones totales	58,011	5,513	96,920	9,099	169,543
	% (TEAP) - TOTAL	91.75%	91.38%	91.84%	89.11%	91.65%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2022
MES: JUNIO
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	9	969	0.93%
CAC AREQUIPA	135	4,014	3.36%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	26	2,292	1.13%
CAC AYACUCHO	41	1,793	2.29%
CAC BEGONIAS	50	2,233	2.24%
CAC CAJAMARCA I	38	3,337	1.14%
CAC CENTRO CIVICO	30	3,588	0.84%
CAC CHICLAYO I	10	3,404	0.29%
CAC CHICLAYO III	12	2,309	0.52%
CAC CHIMBOTE	53	3,238	1.64%
CAC CHORRILLOS	61	5,791	1.05%
CAC CUSCO	99	3,292	3.01%
CAC CUSCO CENTRO 5	65	1,684	3.86%
CAC CUSCO REAL PLAZA	86	3,479	2.47%
CAC HUANCAYO	147	5,049	2.91%
CAC HUANUCO	38	2,664	1.43%
CAC HUARAZ	80	3,398	2.35%
CAC ICA	22	2,291	0.96%
CAC ILO	30	1,332	2.25%
CAC IQUITOS	16	2,593	0.62%
CAC JIRON DE LA UNION 1	31	1,481	2.09%
CAC JOCKEY PLAZA	36	4,822	0.75%
CAC JULIACA	12	1,934	0.62%
CAC JULIACA REAL PLAZA	103	4,483	2.30%
CAC LA MOLINA	17	1,471	1.16%
CAC LAMBRAMANI	10	1,521	0.66%
CAC LARCO	106	3,668	2.89%
CAC MALL DEL SUR	132	7,301	1.81%
CAC MALVITEC	5	771	0.65%
CAC MEGAPLAZA	487	9,550	5.10%
CAC MINKA	38	3,227	1.18%
CAC PIURA OPEN PLAZA	60	3,527	1.70%
CAC PIURA REAL PLAZA	24	3,810	0.63%
CAC PLAZA LIMA NORTE	151	5,629	2.68%
CAC PORONGOCHÉ I	498	3,502	14.22%
CAC PORONGOCHÉ II	121	1,844	6.56%
CAC PRIMAVERA	89	4,494	1.98%
CAC PUCALLPA	40	1,871	2.14%

CAC PUERTO MALDONADO	16	1,515	1.06%
CAC PUNO	16	1,656	0.97%
CAC SALAVERRY	46	3,009	1.53%
CAC SAN ANDRES	18	2,090	0.86%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	25	1,619	1.54%
CAC SAN MIGUEL	159	5,377	2.96%
CAC SANTA ANITA	134	5,216	2.57%
CAC SANTA CLARA	74	3,433	2.16%
CAC TACNA	172	3,810	4.51%
CAC TARAPOTO	8	1,934	0.41%
CAC TRUJILLO 1	47	3,355	1.40%
CAC TRUJILLO 2	79	2,943	2.68%
CAC TRUJILLO 3	95	4,493	2.11%
CAC TUMBES	34	2,682	1.27%
CAC UNICACHI	48	2,755	1.74%
TOTAL	3,979	169,543	2.35%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2022
MES: JUNIO
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	46,201	1,646,464	2.81%
TOTAL	46,201	1,646,464	2.81%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2022
MES: JUNIO
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	1,570,894	1,688,422	93.04%
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	1,531,731	1,646,464	93.03%