

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2022
 MES: JULIO
 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	209.17	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	330.00	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	382.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	207.50	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	300.00	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	0.22	345.00	0.06%
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	360.00	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	360.00	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	0.42	744.00	0.06%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
Total general	0.64	17896.50	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2022
 MES: JULIO
 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.	269	46	419	78	812
	N° de atenciones totales	288	49	435	82	854
	% (TEAP)	93.40%	93.88%	96.32%	95.12%	95.08%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	657	55	2,206	473	3,391
	N° de atenciones totales	969	82	3,116	708	4,875
	% (TEAP)	67.80%	67.07%	70.80%	66.81%	69.56%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,230	0	916	1	2,147
	N° de atenciones totales	1,353	0	984	1	2,338
	% (TEAP)	90.91%	0.00%	93.09%	100.00%	91.83%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	154	1	1,423	95	1,673
	N° de atenciones totales	169	1	1,518	100	1,788
	% (TEAP)	91.12%	100.00%	93.74%	95.00%	93.57%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	432	18	1,329	45	1,824
	N° de atenciones totales	473	21	1,435	51	1,980
	% (TEAP)	91.33%	85.71%	92.61%	88.24%	92.12%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,367	193	1,599	113	3,272
	N° de atenciones totales	1,387	203	1,660	117	3,367

	% (TEAP)	98.56%	95.07%	96.33%	96.58%	97.18%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	443	141	2,836	359	3,779
	N° de atenciones totales	463	151	2,950	399	3,963
	% (TEAP)	95.68%	93.38%	96.14%	89.97%	95.36%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,144	240	1,384	143	3,911
	N° de atenciones totales	2,202	256	1,426	151	4,035
	% (TEAP)	97.37%	93.75%	97.05%	94.70%	96.93%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	903	86	1,205	41	2,235
	N° de atenciones totales	912	87	1,227	43	2,269
	% (TEAP)	99.01%	98.85%	98.21%	95.35%	98.50%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,322	201	1,307	383	3,213
	N° de atenciones totales	1,369	207	1,364	401	3,341
	% (TEAP)	96.57%	97.10%	95.82%	95.51%	96.17%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,505	231	2,362	147	5,245
	N° de atenciones totales	2,785	257	2,660	161	5,863
	% (TEAP)	89.95%	89.88%	88.80%	91.30%	89.46%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	929	28	1,368	314	2,639
	N° de atenciones totales	1,037	32	1,506	367	2,942
	% (TEAP)	89.59%	87.50%	90.84%	85.56%	89.70%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	229	3	1,315	4	1,551
	N° de atenciones totales	240	3	1,461	5	1,709
	% (TEAP)	95.42%	100.00%	90.01%	80.00%	90.75%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,139	19	1,548	72	3,778
	N° de atenciones totales	2,264	21	1,637	77	3,999
	% (TEAP)	94.48%	90.48%	94.56%	93.51%	94.47%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,371	290	2,137	590	5,388
	N° de atenciones totales	2,600	317	2,213	647	5,777
	% (TEAP)	91.19%	91.48%	96.57%	91.19%	93.27%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,098	92	1,161	349	2,700
	N° de atenciones totales	1,118	99	1,216	383	2,816
	% (TEAP)	98.21%	92.93%	95.48%	91.12%	95.88%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	877	21	1,841	74	2,813
	N° de atenciones totales	941	21	1,952	76	2,990
	% (TEAP)	93.20%	100.00%	94.31%	97.37%	94.08%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	968	83	551	179	1,781
	N° de atenciones totales	1,087	100	603	234	2,024
	% (TEAP)	89.05%	83.00%	91.38%	76.50%	87.99%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	606	1	665	83	1,355
	N° de atenciones totales	697	1	720	96	1,514
	% (TEAP)	86.94%	100.00%	92.36%	86.46%	89.50%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	730	88	1,495	31	2,344
	N° de atenciones totales	748	90	1,515	33	2,386
	% (TEAP)	97.59%	97.78%	98.68%	93.94%	98.24%
CAC JIRON DE LA UNION 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	405	152	563	82	1,202
	N° de atenciones totales	406	181	627	91	1,305
	% (TEAP)	99.75%	83.98%	89.79%	90.11%	92.11%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,151	88	1,878	229	4,346
	N° de atenciones totales	2,310	115	2,244	341	5,010
	% (TEAP)	93.12%	76.52%	83.69%	67.16%	86.75%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	110	9	1,192	225	1,536
	N° de atenciones totales	111	9	1,237	239	1,596
	% (TEAP)	99.10%	100.00%	96.36%	94.14%	96.24%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,079	46	3,244	4	4,373
	N° de atenciones totales	1,152	46	3,457	4	4,659
	% (TEAP)	93.66%	100.00%	93.84%	100.00%	93.86%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	592	90	549	118	1,349
	N° de atenciones totales	659	93	589	128	1,469
	% (TEAP)	89.83%	96.77%	93.21%	92.19%	91.83%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	716	68	696	116	1,596
	N° de atenciones totales	772	70	749	134	1,725
	% (TEAP)	92.75%	97.14%	92.92%	86.57%	92.52%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,642	81	1,262	261	3,246
	N° de atenciones totales	1,822	97	1,397	306	3,622
	% (TEAP)	90.12%	83.51%	90.34%	85.29%	89.62%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,128	405	2,010	900	6,443
	N° de atenciones totales	3,424	481	2,143	1,065	7,113
	% (TEAP)	91.36%	84.20%	93.79%	84.51%	90.58%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	151	13	538	14	716
	N° de atenciones totales	153	13	549	15	730
	% (TEAP)	98.69%	100.00%	98.00%	93.33%	98.08%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,873	352	3,659	784	8,668
	N° de atenciones totales	5,779	426	4,199	938	11,342
	% (TEAP)	67.02%	82.63%	87.14%	83.58%	76.42%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,398	155	1,668	242	3,463
	N° de atenciones totales	1,431	160	1,714	246	3,551
	% (TEAP)	97.69%	96.88%	97.32%	98.37%	97.52%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,620	17	2,082	5	3,724
	N° de atenciones totales	1,650	17	2,133	5	3,805
	% (TEAP)	98.18%	100.00%	97.61%	100.00%	97.87%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,281	116	2,569	106	4,072
	N° de atenciones totales	1,293	118	2,592	106	4,109
	% (TEAP)	99.07%	98.31%	99.11%	100.00%	99.10%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,109	59	3,967	102	5,237
	N° de atenciones totales	1,383	65	4,841	136	6,425
	% (TEAP)	80.19%	90.77%	81.95%	75.00%	81.51%
CAC PORONGOCHO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	524	3	2,716	25	3,268
	N° de atenciones totales	602	4	3,329	30	3,965
	% (TEAP)	87.04%	75.00%	81.59%	83.33%	82.42%
CAC PORONGOCHO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	630	15	1,179	27	1,851
	N° de atenciones totales	687	17	1,284	29	2,017
	% (TEAP)	91.70%	88.24%	91.82%	93.10%	91.77%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,380	97	2,365	342	4,184
	N° de atenciones totales	1,584	110	2,688	413	4,795
	% (TEAP)	87.12%	88.18%	87.98%	82.81%	87.26%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	251	11	1,607	29	1,898
	N° de atenciones totales	287	12	1,698	35	2,032
	% (TEAP)	87.46%	91.67%	94.64%	82.86%	93.41%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	600	0	751	1	1,352
	N° de atenciones totales	724	0	897	1	1,622
	% (TEAP)	82.87%	0.00%	83.72%	100.00%	83.35%

CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	360	103	885	157	1,505
	N° de atenciones totales	365	109	913	169	1,556
	% (TEAP)	98.63%	94.50%	96.93%	92.90%	96.72%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,285	87	1,130	177	2,679
	N° de atenciones totales	1,407	94	1,260	201	2,962
	% (TEAP)	91.33%	92.55%	89.68%	88.06%	90.45%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	161	70	1,348	356	1,935
	N° de atenciones totales	196	93	1,547	414	2,250
	% (TEAP)	82.14%	75.27%	87.14%	85.99%	86.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	355	168	968	119	1,610
	N° de atenciones totales	364	175	997	119	1,655
	% (TEAP)	97.53%	96.00%	97.09%	100.00%	97.28%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,668	89	2,977	352	5,086
	N° de atenciones totales	1,901	139	3,576	502	6,118
	% (TEAP)	87.74%	64.03%	83.25%	70.12%	83.13%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,433	174	1,830	507	4,944
	N° de atenciones totales	2,634	208	2,024	614	5,480
	% (TEAP)	92.37%	83.65%	90.42%	82.57%	90.22%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	838	185	2,416	104	3,543
	N° de atenciones totales	885	199	2,536	110	3,730
	% (TEAP)	94.69%	92.96%	95.27%	94.55%	94.99%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	990	365	2,055	489	3,899
	N° de atenciones totales	1,018	391	2,149	529	4,087
	% (TEAP)	97.25%	93.35%	95.63%	92.44%	95.40%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	787	113	746	109	1,755
	N° de atenciones totales	841	134	793	136	1,904
	% (TEAP)	93.58%	84.33%	94.07%	80.15%	92.17%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	575	205	2,105	149	3,034
	N° de atenciones totales	612	223	2,212	162	3,209
	% (TEAP)	93.95%	91.93%	95.16%	91.98%	94.55%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,381	105	1,742	192	3,420
	N° de atenciones totales	1,445	115	1,827	206	3,593
	% (TEAP)	95.57%	91.30%	95.35%	93.20%	95.19%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,342	117	1,838	130	4,427
	N° de atenciones totales	2,478	131	1,932	155	4,696
	% (TEAP)	94.51%	89.31%	95.13%	83.87%	94.27%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,140	95	1,013	71	2,319
	N° de atenciones totales	1,225	101	1,067	79	2,472
	% (TEAP)	93.06%	94.06%	94.94%	89.87%	93.81%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,447	124	966	44	2,581
	N° de atenciones totales	1,584	142	1,051	48	2,825
	% (TEAP)	91.35%	87.32%	91.91%	91.67%	91.36%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	59,775	5,614	85,581	10,142	161,112
	N° de atenciones totales	66,286	6,286	93,849	11,838	178,259
	% (TEAP) - TOTAL	90.18%	89.31%	91.19%	85.67%	90.38%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2022
MES: JULIO
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	8	854	0.94%
CAC AREQUIPA	325	4,875	6.67%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	27	2,338	1.15%
CAC AYACUCHO	36	1,788	2.01%
CAC BEGONIAS	52	1,980	2.63%
CAC CAJAMARCA I	43	3,367	1.28%
CAC CENTRO CIVICO	35	3,963	0.88%
CAC CHICLAYO I	28	4,035	0.69%
CAC CHICLAYO III	21	2,269	0.93%
CAC CHIMBOTE	35	3,341	1.05%
CAC CHORRILLOS	88	5,863	1.50%
CAC CUSCO	119	2,942	4.04%
CAC CUSCO CENTRO 5	39	1,709	2.28%
CAC CUSCO REAL PLAZA	103	3,999	2.58%
CAC HUANCAYO	181	5,777	3.13%
CAC HUANUCO	58	2,816	2.06%
CAC HUARAZ	88	2,990	2.94%
CAC ICA	16	2,024	0.79%
CAC ILO	38	1,514	2.51%
CAC IQUITOS	24	2,386	1.01%
CAC JIRON DE LA UNION 1	18	1,305	1.38%
CAC JOCKEY PLAZA	57	5,010	1.14%
CAC JULIACA	3	1,596	0.19%
CAC JULIACA REAL PLAZA	54	4,659	1.16%
CAC LA MOLINA	24	1,469	1.63%
CAC LAMBRAMANI	3	1,725	0.17%
CAC LARCO	85	3,622	2.35%
CAC MALL DEL SUR	219	7,113	3.08%
CAC MALVITEC	5	730	0.68%
CAC MEGAPLAZA	827	11,342	7.29%
CAC MINKA	39	3,551	1.10%
CAC PIURA OPEN PLAZA	57	3,805	1.50%
CAC PIURA REAL PLAZA	24	4,109	0.58%
CAC PLAZA LIMA NORTE	170	6,425	2.65%
CAC PORONGOCHÉ I	557	3,965	14.05%
CAC PORONGOCHÉ II	74	2,017	3.67%
CAC PRIMAVERA	91	4,795	1.90%
CAC PUCALLPA	16	2,032	0.79%

CAC PUERTO MALDONADO	14	1,622	0.86%
CAC PUNO	4	1,556	0.26%
CAC SALAVERRY	50	2,962	1.69%
CAC SAN ANDRES	16	2,250	0.71%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	20	1,655	1.21%
CAC SAN MIGUEL	216	6,118	3.53%
CAC SANTA ANITA	119	5,480	2.17%
CAC SANTA CLARA	62	3,730	1.66%
CAC TACNA	155	4,087	3.79%
CAC TARAPOTO	24	1,904	1.26%
CAC TRUJILLO 1	58	3,209	1.81%
CAC TRUJILLO 2	74	3,593	2.06%
CAC TRUJILLO 3	113	4,696	2.41%
CAC TUMBES	37	2,472	1.50%
CAC UNICACHI	58	2,825	2.05%
TOTAL	4,707	178,259	2.64%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2022
MES: JULIO
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	42,963	1,613,418	2.66%
TOTAL	42,963	1,613,418	2.66%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2022
MES: JULIO
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	1,382,126	1,654,853	83.52%
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	1,402,153	1,613,418	86.91%