

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2022
 MES: AGOSTO
 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	217.92	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 CHORRILLOS	0.00	341.00	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 HUANUCO	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	223.00	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	372.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	216.25	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	395.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	216.25	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	310.00	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	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	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	341.00	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	372.00	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	372.00	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%
Total general	0.00	18442.25	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2022
 MES: AGOSTO
 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.	245	38	586	70	939
	N° de atenciones totales	251	40	613	71	975
	% (TEAP)	97.61%	95.00%	95.60%	98.59%	96.31%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,472	174	1,720	754	4,120
	N° de atenciones totales	1,777	254	2,483	1,149	5,663
	% (TEAP)	82.84%	68.50%	69.27%	65.62%	72.75%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,195	2	913	86	2,196
	N° de atenciones totales	1,257	2	91	2,301	
	% (TEAP)	95.07%	100.00%	96.00%	94.51%	95.44%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	330	11	1,393	171	1,905
	N° de atenciones totales	359	11	1,497	185	2,052
	% (TEAP)	91.92%	100.00%	93.05%	92.43%	92.84%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	471	36	1,131	63	1,701
	N° de atenciones totales	499	47	1,288	71	1,905
	% (TEAP)	94.39%	76.60%	87.81%	88.73%	89.29%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	962	231	2,189	146	3,528
	N° de atenciones totales	980	236	2,250	153	3,619

	% (TEAP)	98.16%	97.88%	97.29%	95.42%	97.49%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	335	64	2,775	154	3,328
	N° de atenciones totales	380	69	2,983	181	3,613
	% (TEAP)	88.16%	92.75%	93.03%	85.08%	92.11%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,534	284	1,098	195	4,111
	N° de atenciones totales	2,566	298	1,143	203	4,210
	% (TEAP)	98.75%	95.30%	96.06%	96.06%	97.65%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,399	105	1,018	90	2,612
	N° de atenciones totales	1,414	108	1,039	95	2,656
	% (TEAP)	98.94%	97.22%	97.98%	94.74%	98.34%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,164	258	1,467	300	3,189
	N° de atenciones totales	1,228	271	1,551	323	3,373
	% (TEAP)	94.79%	95.20%	94.58%	92.88%	94.54%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,513	255	2,044	146	4,958
	N° de atenciones totales	2,812	311	2,379	171	5,673
	% (TEAP)	89.37%	81.99%	85.92%	85.38%	87.40%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,344	18	1,311	403	3,076
	N° de atenciones totales	1,467	21	1,453	462	3,403
	% (TEAP)	91.62%	85.71%	90.23%	87.23%	90.39%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	581	7	970	4	1,562
	N° de atenciones totales	605	7	1,114	4	1,730
	% (TEAP)	96.03%	100.00%	87.07%	100.00%	90.29%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,775	12	1,624	84	3,495
	N° de atenciones totales	2,064	13	1,826	95	3,998
	% (TEAP)	86.00%	92.31%	88.94%	88.42%	87.42%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,460	383	1,946	791	5,580
	N° de atenciones totales	2,717	439	2,070	870	6,096
	% (TEAP)	90.54%	87.24%	94.01%	90.92%	91.54%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,109	121	1,342	294	2,866
	N° de atenciones totales	1,139	144	1,426	350	3,059
	% (TEAP)	97.37%	84.03%	94.11%	84.00%	93.69%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,552	90	1,203	357	3,202
	N° de atenciones totales	1,649	94	1,304	373	3,420
	% (TEAP)	94.12%	95.74%	92.25%	95.71%	93.63%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,335	150	526	341	2,352
	N° de atenciones totales	1,440	204	612	432	2,688
	% (TEAP)	92.71%	73.53%	85.95%	78.94%	87.50%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	600	0	902	89	1,591
	N° de atenciones totales	693	0	1,013	100	1,806
	% (TEAP)	86.58%	0.00%	89.04%	89.00%	88.10%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,239	105	998	70	2,412
	N° de atenciones totales	1,253	111	1,028	73	2,465
	% (TEAP)	98.88%	94.59%	97.08%	95.89%	97.85%
CAC JIRON DE LA UNION 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	482	218	765	100	1,565
	N° de atenciones totales	483	245	814	112	1,654
	% (TEAP)	99.79%	88.98%	93.98%	89.29%	94.62%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,497	96	2,321	200	4,114
	N° de atenciones totales	1,608	125	2,663	273	4,669
	% (TEAP)	93.10%	76.80%	87.16%	73.26%	88.11%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	77	13	1,474	250	1,814
	N° de atenciones totales	79	13	1,500	252	1,844
	% (TEAP)	97.47%	100.00%	98.27%	99.21%	98.37%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,069	26	3,563	7	4,665
	N° de atenciones totales	1,121	26	3,743	9	4,899
	% (TEAP)	95.36%	100.00%	95.19%	77.78%	95.22%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	543	87	685	89	1,404
	N° de atenciones totales	579	100	724	98	1,501
	% (TEAP)	93.78%	87.00%	94.61%	90.82%	93.54%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	757	61	531	90	1,439
	N° de atenciones totales	853	70	586	99	1,608
	% (TEAP)	88.75%	87.14%	90.61%	90.91%	89.49%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,751	89	1,448	327	4,615
	N° de atenciones totales	2,941	100	1,592	393	5,026
	% (TEAP)	93.54%	89.00%	90.95%	83.21%	91.82%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,014	366	2,154	879	6,413
	N° de atenciones totales	3,254	441	2,440	1,097	7,232
	% (TEAP)	92.62%	82.99%	88.28%	80.13%	88.68%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	137	19	702	15	873
	N° de atenciones totales	139	19	708	15	881
	% (TEAP)	98.56%	100.00%	99.15%	100.00%	99.09%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,737	356	3,444	780	8,317
	N° de atenciones totales	5,187	422	4,022	1,003	10,634
	% (TEAP)	72.05%	84.36%	85.63%	77.77%	78.21%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,343	232	1,387	330	3,292
	N° de atenciones totales	1,345	250	1,430	361	3,386
	% (TEAP)	99.85%	92.80%	96.99%	91.41%	97.22%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,494	80	1,143	112	3,829
	N° de atenciones totales	2,524	83	1,184	120	3,911
	% (TEAP)	98.81%	96.39%	96.54%	93.33%	97.90%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,666	165	2,265	145	4,241
	N° de atenciones totales	1,681	169	2,301	147	4,298
	% (TEAP)	99.11%	97.63%	98.44%	98.64%	98.67%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,270	30	4,572	73	5,945
	N° de atenciones totales	1,322	31	5,585	83	7,021
	% (TEAP)	96.07%	96.77%	81.86%	87.95%	84.67%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,435	2	2,225	3	3,665
	N° de atenciones totales	1,596	2	2,483	3	4,084
	% (TEAP)	89.91%	100.00%	89.61%	100.00%	89.74%
CAC PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	548	24	1,263	89	1,924
	N° de atenciones totales	578	24	1,316	93	2,011
	% (TEAP)	94.81%	100.00%	95.97%	95.70%	95.67%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,587	165	2,214	286	4,252
	N° de atenciones totales	1,744	206	2,573	347	4,870
	% (TEAP)	91.00%	80.10%	86.05%	82.42%	87.31%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	388	2	1,910	90	2,390
	N° de atenciones totales	403	3	1,943	99	2,448
	% (TEAP)	96.28%	66.67%	98.30%	90.91%	97.63%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	466	0	1,005	2	1,473
	N° de atenciones totales	593	0	1,260	3	1,856
	% (TEAP)	78.58%	0.00%	79.76%	66.67%	79.36%

CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	345	61	905	105	1,416
	N° de atenciones totales	359	64	939	110	1,472
	% (TEAP)	96.10%	95.31%	96.38%	95.45%	96.20%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,347	99	1,324	189	2,959
	N° de atenciones totales	1,432	106	1,426	217	3,181
	% (TEAP)	94.06%	93.40%	92.85%	87.10%	93.02%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	304	106	1,167	367	1,944
	N° de atenciones totales	346	138	1,398	451	2,333
	% (TEAP)	87.86%	76.81%	83.48%	81.37%	83.33%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	406	209	908	165	1,688
	N° de atenciones totales	417	234	975	187	1,813
	% (TEAP)	97.36%	89.32%	93.13%	88.24%	93.11%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,406	125	2,292	337	5,160
	N° de atenciones totales	2,672	196	2,908	533	6,309
	% (TEAP)	90.04%	63.78%	78.82%	63.23%	81.79%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,145	271	1,772	704	4,892
	N° de atenciones totales	2,270	309	1,922	834	5,335
	% (TEAP)	94.49%	87.70%	92.20%	84.41%	91.70%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,533	208	1,016	110	2,867
	N° de atenciones totales	1,597	219	1,079	123	3,018
	% (TEAP)	95.99%	94.98%	94.16%	89.43%	95.00%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,008	364	2,018	548	3,938
	N° de atenciones totales	1,054	414	2,182	618	4,268
	% (TEAP)	95.64%	87.92%	92.48%	88.67%	92.27%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	965	130	773	112	1,980
	N° de atenciones totales	996	141	804	123	2,064
	% (TEAP)	96.89%	92.20%	96.14%	91.06%	95.93%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,430	249	1,464	161	3,304
	N° de atenciones totales	1,532	288	1,618	190	3,628
	% (TEAP)	93.34%	86.46%	90.48%	84.74%	91.07%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,149	109	1,742	225	3,225
	N° de atenciones totales	1,222	118	1,831	238	3,409
	% (TEAP)	94.03%	92.37%	95.14%	94.54%	94.60%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,466	147	1,909	151	4,673
	N° de atenciones totales	2,597	167	1,989	176	4,929
	% (TEAP)	94.96%	88.02%	95.98%	85.80%	94.81%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,277	88	873	87	2,325
	N° de atenciones totales	1,320	94	892	91	2,397
	% (TEAP)	96.74%	93.62%	97.87%	95.60%	97.00%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,102	170	1,275	53	2,600
	N° de atenciones totales	1,160	194	1,437	64	2,855
	% (TEAP)	95.00%	87.63%	88.73%	82.81%	91.07%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	67,759	6,711	81,665	11,789	167,924
	N° de atenciones totales	73,554	7,691	90,290	14,014	185,549
	% (TEAP) - TOTAL	92.12%	87.26%	90.45%	84.12%	90.50%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2022
MES: AGOSTO
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	6	975	0.62%
CAC AREQUIPA	385	5,663	6.80%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	20	2,301	0.87%
CAC AYACUCHO	45	2,052	2.19%
CAC BEGONIAS	70	1,905	3.67%
CAC CAJAMARCA I	45	3,619	1.24%
CAC CENTRO CIVICO	38	3,613	1.05%
CAC CHICLAYO I	22	4,210	0.52%
CAC CHICLAYO III	19	2,656	0.72%
CAC CHIMBOTE	37	3,373	1.10%
CAC CHORRILLOS	125	5,673	2.20%
CAC CUSCO	89	3,403	2.62%
CAC CUSCO CENTRO 5	46	1,730	2.66%
CAC CUSCO REAL PLAZA	107	3,998	2.68%
CAC HUANCAYO	135	6,096	2.21%
CAC HUANUCO	38	3,059	1.24%
CAC HUARAZ	123	3,420	3.60%
CAC ICA	15	2,688	0.56%
CAC ILO	39	1,806	2.16%
CAC IQUITOS	28	2,465	1.14%
CAC JIRON DE LA UNION 1	25	1,654	1.51%
CAC JOCKEY PLAZA	50	4,669	1.07%
CAC JULIACA	2	1,844	0.11%
CAC JULIACA REAL PLAZA	44	4,899	0.90%
CAC LA MOLINA	11	1,501	0.73%
CAC LAMBRAMANI	10	1,608	0.62%
CAC LARCO	139	5,026	2.77%
CAC MALL DEL SUR	207	7,232	2.86%
CAC MALVITEC	6	881	0.68%
CAC MEGAPLAZA	799	10,634	7.51%
CAC MINKA	55	3,386	1.62%
CAC PIURA OPEN PLAZA	132	3,911	3.38%
CAC PIURA REAL PLAZA	24	4,298	0.56%
CAC PLAZA LIMA NORTE	214	7,021	3.05%
CAC PORONGOCHÉ I	408	4,084	9.99%
CAC PORONGOCHÉ II	35	2,011	1.74%
CAC PRIMAVERA	100	4,870	2.05%
CAC PUCALLPA	14	2,448	0.57%

CAC PUERTO MALDONADO	35	1,856	1.89%
CAC PUNO	8	1,472	0.54%
CAC SALAVERRY	57	3,181	1.79%
CAC SAN ANDRES	27	2,333	1.16%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	30	1,813	1.65%
CAC SAN MIGUEL	203	6,309	3.22%
CAC SANTA ANITA	101	5,335	1.89%
CAC SANTA CLARA	74	3,018	2.45%
CAC TACNA	194	4,268	4.55%
CAC TARAPOTO	18	2,064	0.87%
CAC TRUJILLO 1	111	3,628	3.06%
CAC TRUJILLO 2	82	3,409	2.41%
CAC TRUJILLO 3	112	4,929	2.27%
CAC TUMBES	25	2,397	1.04%
CAC UNICACHI	40	2,855	1.40%
TOTAL	4,824	185,549	2.60%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2022
MES: AGOSTO
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	66,260	1,603,836	4.13%
TOTAL	66,260	1,603,836	4.13%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2022
MES: AGOSTO
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	1,495,617	1,650,130	90.64%
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	1,349,994	1,603,836	84.17%