

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2022
 MES: SETIEMBRE
 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	341.00	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	337.00	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	0.06%
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	720.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	0.00	720.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 123	0.15	720.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	720.00	0.00%
Total general	0.15	18296.25	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2022
 MES: SETIEMBRE
 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.	266	28	544	39	877
	N° de atenciones totales	271	29	557	40	897
	% (TEAP)	98.15%	96.55%	97.67%	97.50%	97.77%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,431	130	1,227	521	3,309
	N° de atenciones totales	1,766	241	2,334	1,113	5,454
	% (TEAP)	81.03%	53.94%	52.57%	46.81%	60.67%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,102	4	1,037	124	2,267
	N° de atenciones totales	1,156	5	1,088	131	2,380
	% (TEAP)	95.33%	80.00%	95.31%	94.66%	95.25%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	377	0	1,474	138	1,989
	N° de atenciones totales	385	0	1,554	139	2,078
	% (TEAP)	97.92%	0.00%	94.85%	99.28%	95.72%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	669	78	1,230	114	2,091
	N° de atenciones totales	681	85	1,489	128	2,383
	% (TEAP)	98.24%	91.76%	82.61%	89.06%	87.75%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,042	194	1,723	106	3,065
	N° de atenciones totales	1,090	206	1,804	116	3,216

	% (TEAP)	95.60%	94.17%	95.51%	91.38%	95.30%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,067	74	1,542	305	3,988
	N° de atenciones totales	2,249	83	1,733	351	4,416
	% (TEAP)	91.91%	89.16%	88.98%	86.89%	90.31%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,143	232	848	140	3,363
	N° de atenciones totales	2,160	239	892	149	3,440
	% (TEAP)	99.21%	97.07%	95.07%	93.96%	97.76%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	864	120	896	104	1,984
	N° de atenciones totales	866	132	949	109	2,056
	% (TEAP)	99.77%	90.91%	94.42%	95.41%	96.50%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,060	250	1,071	251	2,632
	N° de atenciones totales	1,170	282	1,178	285	2,915
	% (TEAP)	90.60%	88.65%	90.92%	88.07%	90.29%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,856	216	1,737	208	4,017
	N° de atenciones totales	2,206	261	2,189	259	4,915
	% (TEAP)	84.13%	82.76%	79.35%	80.31%	81.73%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,265	17	1,155	264	2,701
	N° de atenciones totales	1,359	19	1,302	327	3,007
	% (TEAP)	93.08%	89.47%	88.71%	80.73%	89.82%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	541	10	996	5	1,552
	N° de atenciones totales	563	13	1,158	6	1,740
	% (TEAP)	96.09%	76.92%	86.01%	83.33%	89.20%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,609	8	1,706	52	3,375
	N° de atenciones totales	1,830	10	1,922	59	3,821
	% (TEAP)	87.92%	80.00%	88.76%	88.14%	88.33%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,189	287	1,755	812	5,043
	N° de atenciones totales	2,411	348	1,978	978	5,715
	% (TEAP)	90.79%	82.47%	88.73%	83.03%	88.24%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,782	133	690	154	2,759
	N° de atenciones totales	1,797	146	734	169	2,846
	% (TEAP)	99.17%	91.10%	94.01%	91.12%	96.94%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,643	128	714	462	2,947
	N° de atenciones totales	1,690	138	753	499	3,080
	% (TEAP)	97.22%	92.75%	94.82%	92.59%	95.68%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,027	117	759	237	2,140
	N° de atenciones totales	1,081	150	921	294	2,446
	% (TEAP)	95.00%	78.00%	82.41%	80.61%	87.49%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	644	1	761	117	1,523
	N° de atenciones totales	722	1	823	123	1,669
	% (TEAP)	89.20%	100.00%	92.47%	95.12%	91.25%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,363	142	975	60	2,540
	N° de atenciones totales	1,398	146	1,009	66	2,619
	% (TEAP)	97.50%	97.26%	96.63%	90.91%	96.98%
CAC JIRON DE LA UNION 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	511	230	703	87	1,531
	N° de atenciones totales	511	250	741	96	1,598
	% (TEAP)	100.00%	92.00%	94.87%	90.63%	95.81%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,790	77	1,951	232	4,050
	N° de atenciones totales	1,935	93	2,338	290	4,656
	% (TEAP)	92.51%	82.80%	83.45%	80.00%	86.98%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	29	12	1,132	287	1,460
	N° de atenciones totales	29	12	1,149	294	1,484
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	98.52%	97.62%	98.38%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	990	30	3,345	13	4,378
	N° de atenciones totales	1,045	30	3,490	16	4,581
	% (TEAP)	94.74%	100.00%	95.85%	81.25%	95.57%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	538	102	669	71	1,380
	N° de atenciones totales	551	107	695	74	1,427
	% (TEAP)	97.64%	95.33%	96.26%	95.95%	96.71%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	661	41	463	51	1,216
	N° de atenciones totales	724	48	487	55	1,314
	% (TEAP)	91.30%	85.42%	95.07%	92.73%	92.54%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,504	68	1,470	515	4,557
	N° de atenciones totales	2,660	77	1,602	623	4,962
	% (TEAP)	94.14%	88.31%	91.76%	82.66%	91.84%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,731	349	2,309	954	6,343
	N° de atenciones totales	3,047	390	2,560	1,057	7,054
	% (TEAP)	89.63%	89.49%	90.20%	90.26%	89.92%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	85	10	729	8	832
	N° de atenciones totales	85	10	752	8	855
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	96.94%	100.00%	97.31%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,717	348	3,775	736	8,576
	N° de atenciones totales	4,852	376	4,175	860	10,263
	% (TEAP)	76.61%	92.55%	90.42%	85.58%	83.56%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	905	250	1,581	342	3,078
	N° de atenciones totales	908	256	1,660	366	3,190
	% (TEAP)	99.67%	97.66%	95.24%	93.44%	96.49%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,594	51	1,029	75	3,749
	N° de atenciones totales	2,663	56	1,167	84	3,970
	% (TEAP)	97.41%	91.07%	88.17%	89.29%	94.43%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,717	186	2,128	125	4,156
	N° de atenciones totales	1,747	187	2,163	127	4,224
	% (TEAP)	98.28%	99.47%	98.38%	98.43%	98.39%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,217	32	2,961	82	5,292
	N° de atenciones totales	2,246	36	3,830	94	6,206
	% (TEAP)	98.71%	88.89%	77.31%	87.23%	85.27%
CAC PORONGOCHÉ I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,599	0	1,778	7	3,384
	N° de atenciones totales	1,847	0	2,047	7	3,901
	% (TEAP)	86.57%	0.00%	86.86%	100.00%	86.75%
CAC PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	280	17	1,409	87	1,793
	N° de atenciones totales	298	21	1,517	91	1,927
	% (TEAP)	93.96%	80.95%	92.88%	95.60%	93.05%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,678	126	2,133	244	4,181
	N° de atenciones totales	1,823	149	2,571	299	4,842
	% (TEAP)	92.05%	84.56%	82.96%	81.61%	86.35%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	818	21	903	405	2,147
	N° de atenciones totales	931	23	955	474	2,383
	% (TEAP)	87.86%	91.30%	94.55%	85.44%	90.10%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	130	6	1,243	0	1,379
	N° de atenciones totales	166	6	1,638	0	1,810
	% (TEAP)	78.31%	100.00%	75.89%	0.00%	76.19%

CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	486	43	1,021	109	1,659
	N° de atenciones totales	498	45	1,045	110	1,698
	% (TEAP)	97.59%	95.56%	97.70%	99.09%	97.70%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	900	102	1,354	227	2,583
	N° de atenciones totales	966	107	1,456	247	2,776
	% (TEAP)	93.17%	95.33%	92.99%	91.90%	93.05%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	290	40	1,227	114	1,671
	N° de atenciones totales	296	48	1,307	142	1,793
	% (TEAP)	97.97%	83.33%	93.88%	80.28%	93.20%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	436	197	797	159	1,589
	N° de atenciones totales	475	255	955	215	1,900
	% (TEAP)	91.79%	77.25%	83.46%	73.95%	83.63%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,722	126	2,046	489	5,383
	N° de atenciones totales	2,924	162	2,501	644	6,231
	% (TEAP)	93.09%	77.78%	81.81%	75.93%	86.39%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,247	276	1,756	813	4,092
	N° de atenciones totales	1,304	320	2,004	948	4,576
	% (TEAP)	95.63%	86.25%	87.62%	85.76%	89.42%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,214	180	1,294	105	2,793
	N° de atenciones totales	1,293	203	1,388	115	2,999
	% (TEAP)	93.89%	88.67%	93.23%	91.30%	93.13%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	944	361	2,120	594	4,019
	N° de atenciones totales	984	411	2,316	646	4,357
	% (TEAP)	95.93%	87.83%	91.54%	91.95%	92.24%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	830	104	847	89	1,870
	N° de atenciones totales	881	120	966	108	2,075
	% (TEAP)	94.21%	86.67%	87.68%	82.41%	90.12%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,711	232	1,454	155	3,552
	N° de atenciones totales	1,768	252	1,555	173	3,748
	% (TEAP)	96.78%	92.06%	93.50%	89.60%	94.77%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,057	108	1,710	245	3,120
	N° de atenciones totales	1,094	114	1,795	264	3,267
	% (TEAP)	96.62%	94.74%	95.26%	92.80%	95.50%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,746	100	1,508	146	4,500
	N° de atenciones totales	2,861	128	1,673	182	4,844
	% (TEAP)	95.98%	78.13%	90.14%	80.22%	92.90%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,060	123	1,112	72	2,367
	N° de atenciones totales	1,122	133	1,154	76	2,485
	% (TEAP)	94.47%	92.48%	96.36%	94.74%	95.25%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,243	158	1,278	75	2,754
	N° de atenciones totales	1,294	178	1,432	81	2,985
	% (TEAP)	96.06%	88.76%	89.25%	92.59%	92.26%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	67,320	6,275	74,075	11,926	159,596
	N° de atenciones totales	72,679	7,137	83,451	14,207	177,474
	% (TEAP) - TOTAL	92.63%	87.92%	88.76%	83.94%	89.93%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2022
MES: SETIEMBRE
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	5	897	0.56%
CAC AREQUIPA	536	5,454	9.83%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	37	2,380	1.55%
CAC AYACUCHO	41	2,078	1.97%
CAC BEGONIAS	89	2,383	3.73%
CAC CAJAMARCA I	47	3,216	1.46%
CAC CENTRO CIVICO	159	4,416	3.60%
CAC CHICLAYO I	15	3,440	0.44%
CAC CHICLAYO III	31	2,056	1.51%
CAC CHIMBOTE	43	2,915	1.48%
CAC CHORRILLOS	142	4,915	2.89%
CAC CUSCO	81	3,007	2.69%
CAC CUSCO CENTRO 5	57	1,740	3.28%
CAC CUSCO REAL PLAZA	131	3,821	3.43%
CAC HUANCAYO	152	5,715	2.66%
CAC HUANUCO	35	2,846	1.23%
CAC HUARAZ	76	3,080	2.47%
CAC ICA	20	2,446	0.82%
CAC ILO	37	1,669	2.22%
CAC IQUITOS	41	2,619	1.57%
CAC JIRON DE LA UNION 1	32	1,598	2.00%
CAC JOCKEY PLAZA	76	4,656	1.63%
CAC JULIACA	4	1,484	0.27%
CAC JULIACA REAL PLAZA	65	4,581	1.42%
CAC LA MOLINA	9	1,427	0.63%
CAC LAMBRAMANI	7	1,314	0.53%
CAC LARCO	152	4,962	3.06%
CAC MALL DEL SUR	187	7,054	2.65%
CAC MALVITEC	4	855	0.47%
CAC MEGAPLAZA	817	10,263	7.96%
CAC MINKA	58	3,190	1.82%
CAC PIURA OPEN PLAZA	120	3,970	3.02%
CAC PIURA REAL PLAZA	29	4,224	0.69%
CAC PLAZA LIMA NORTE	197	6,206	3.17%
CAC PORONGOCHÉ I	466	3,901	11.95%
CAC PORONGOCHÉ II	37	1,927	1.92%
CAC PRIMAVERA	144	4,842	2.97%
CAC PUCALLPA	47	2,383	1.97%

CAC PUERTO MALDONADO	31	1,810	1.71%
CAC PUNO	3	1,698	0.18%
CAC SALAVERRY	28	2,776	1.01%
CAC SAN ANDRES	9	1,793	0.50%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	52	1,900	2.74%
CAC SAN MIGUEL	218	6,231	3.50%
CAC SANTA ANITA	77	4,576	1.68%
CAC SANTA CLARA	66	2,999	2.20%
CAC TACNA	253	4,357	5.81%
CAC TARAPOTO	53	2,075	2.55%
CAC TRUJILLO 1	84	3,748	2.24%
CAC TRUJILLO 2	61	3,267	1.87%
CAC TRUJILLO 3	103	4,844	2.13%
CAC TUMBES	34	2,485	1.37%
CAC UNICACHI	46	2,985	1.54%
TOTAL	5,344	177,474	3.01%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2022
MES: SETIEMBRE
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	45,372	1,557,816	2.91%
TOTAL	45,372	1,557,816	2.91%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2022
MES: SETIEMBRE
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	1,421,361	1,589,721	89.41%
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	1,384,362	1,557,816	88.87%