

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2022
 MES: OCTUBRE
 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	202.50	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	245.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	371.17	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	204.58	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	202.50	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	209.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	209.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	341.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	245.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	245.00	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	209.00	0.00%
CAC ICA	0.00	203.75	0.00%
CAC ILO	0.00	245.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	203.75	0.00%
CAC JIRON DE LA UNION 1	0.00	209.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	310.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	245.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	202.50	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	372.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	202.50	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	341.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	202.50	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	310.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	310.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	336.00	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	203.75	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	245.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	245.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	245.00	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	202.50	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	341.00	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	341.00	0.00%
CAC SANTA CLARA	0.00	372.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	245.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	203.75	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	209.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	341.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	372.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	209.00	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	18001.25	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2022
 MES: OCTUBRE
 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.	253	17	575	36	881
	N° de atenciones totales	261	17	595	37	910
	% (TEAP)	96.93%	100.00%	96.64%	97.30%	96.81%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,592	71	1,549	237	3,449
	N° de atenciones totales	1,885	152	2,792	498	5,327
	% (TEAP)	84.46%	46.71%	55.48%	47.59%	64.75%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	867	0	1,374	119	2,360
	N° de atenciones totales	912	0	1,440	129	2,481
	% (TEAP)	95.07%	0.00%	95.42%	92.25%	95.12%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	610	49	577	380	1,616
	N° de atenciones totales	678	57	648	453	1,836
	% (TEAP)	89.97%	85.96%	89.04%	83.89%	88.02%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	700	33	1,482	109	2,324
	N° de atenciones totales	754	36	1,672	121	2,583
	% (TEAP)	92.84%	91.67%	88.64%	90.08%	89.97%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	970	172	2,024	148	3,314
	N° de atenciones totales	1,027	185	2,142	159	3,513

	% (TEAP)	94.45%	92.97%	94.49%	93.08%	94.34%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,931	79	1,700	457	4,167
	N° de atenciones totales	2,142	91	1,830	539	4,602
	% (TEAP)	90.15%	86.81%	92.90%	84.79%	90.55%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,432	209	1,102	214	3,957
	N° de atenciones totales	2,485	222	1,142	222	4,071
	% (TEAP)	97.87%	94.14%	96.50%	96.40%	97.20%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,024	132	884	154	2,194
	N° de atenciones totales	1,048	133	895	155	2,231
	% (TEAP)	97.71%	99.25%	98.77%	99.35%	98.34%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,245	211	1,027	345	2,828
	N° de atenciones totales	1,323	243	1,117	369	3,052
	% (TEAP)	94.10%	86.83%	91.94%	93.50%	92.66%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,111	147	1,935	148	4,341
	N° de atenciones totales	2,263	185	2,409	186	5,043
	% (TEAP)	93.28%	79.46%	80.32%	79.57%	86.08%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,157	32	1,151	381	2,721
	N° de atenciones totales	1,213	36	1,248	425	2,922
	% (TEAP)	95.38%	88.89%	92.23%	89.65%	93.12%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	508	4	701	13	1,226
	N° de atenciones totales	683	7	950	21	1,661
	% (TEAP)	74.38%	57.14%	73.79%	61.90%	73.81%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,785	8	1,720	54	3,567
	N° de atenciones totales	2,002	10	1,980	67	4,059
	% (TEAP)	89.16%	80.00%	86.87%	80.60%	87.88%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,702	334	2,512	984	6,532
	N° de atenciones totales	2,894	352	2,609	1,037	6,892
	% (TEAP)	93.37%	94.89%	96.28%	94.89%	94.78%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,808	158	1,178	240	3,384
	N° de atenciones totales	1,891	168	1,241	248	3,548
	% (TEAP)	95.61%	94.05%	94.92%	96.77%	95.38%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,805	127	1,136	467	3,535
	N° de atenciones totales	1,924	135	1,214	494	3,767
	% (TEAP)	93.81%	94.07%	93.57%	94.53%	93.84%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,175	122	801	213	2,311
	N° de atenciones totales	1,191	143	872	252	2,458
	% (TEAP)	98.66%	85.31%	91.86%	84.52%	94.02%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	602	0	699	65	1,366
	N° de atenciones totales	686	0	738	68	1,492
	% (TEAP)	87.76%	0.00%	94.72%	95.59%	91.55%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,563	170	972	97	2,802
	N° de atenciones totales	1,601	179	1,006	101	2,887
	% (TEAP)	97.63%	94.97%	96.62%	96.04%	97.06%
CAC JIRON DE LA UNION 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	455	209	752	107	1,523
	N° de atenciones totales	457	224	791	117	1,589
	% (TEAP)	99.56%	93.30%	95.07%	91.45%	95.85%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,108	61	1,614	212	3,995
	N° de atenciones totales	2,327	91	2,198	311	4,927
	% (TEAP)	90.59%	67.03%	73.43%	68.17%	81.08%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	18	19	1,575	196	1,808
	N° de atenciones totales	18	20	1,600	197	1,835
	% (TEAP)	100.00%	95.00%	98.44%	99.49%	98.53%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	939	10	3,495	0	4,444
	N° de atenciones totales	997	10	3,722	0	4,729
	% (TEAP)	94.18%	100.00%	93.90%	0.00%	93.97%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	510	100	464	106	1,180
	N° de atenciones totales	579	117	523	129	1,348
	% (TEAP)	88.08%	85.47%	88.72%	82.17%	87.54%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	754	56	536	48	1,394
	N° de atenciones totales	772	57	557	54	1,440
	% (TEAP)	97.67%	98.25%	96.23%	88.89%	96.81%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,591	65	1,822	172	3,650
	N° de atenciones totales	1,937	84	2,273	228	4,522
	% (TEAP)	82.14%	77.38%	80.16%	75.44%	80.72%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,166	284	2,073	674	6,197
	N° de atenciones totales	3,531	357	2,528	887	7,303
	% (TEAP)	89.66%	79.55%	82.00%	75.99%	84.86%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	123	6	631	9	769
	N° de atenciones totales	124	6	644	9	783
	% (TEAP)	99.19%	100.00%	97.98%	100.00%	98.21%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4,466	371	3,768	583	9,188
	N° de atenciones totales	4,776	414	4,416	697	10,303
	% (TEAP)	93.51%	89.61%	85.33%	83.64%	89.18%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,038	215	2,302	340	3,895
	N° de atenciones totales	1,044	222	2,343	350	3,959
	% (TEAP)	99.43%	96.85%	98.25%	97.14%	98.38%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,592	62	1,457	114	4,225
	N° de atenciones totales	2,637	66	1,489	115	4,307
	% (TEAP)	98.29%	93.94%	97.85%	99.13%	98.10%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,860	187	2,431	262	4,740
	N° de atenciones totales	1,929	195	2,560	285	4,969
	% (TEAP)	96.42%	95.90%	94.96%	91.93%	95.39%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,377	44	4,252	102	5,775
	N° de atenciones totales	1,486	54	5,075	132	6,747
	% (TEAP)	92.66%	81.48%	83.78%	77.27%	85.59%
CAC PORONGOCHÉ I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,710	0	2,177	3	3,890
	N° de atenciones totales	1,956	0	2,502	3	4,461
	% (TEAP)	87.42%	0.00%	87.01%	100.00%	87.20%
CAC PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	758	14	1,038	89	1,899
	N° de atenciones totales	801	14	1,100	94	2,009
	% (TEAP)	94.63%	100.00%	94.36%	94.68%	94.52%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,018	158	2,208	241	4,625
	N° de atenciones totales	2,217	182	2,479	288	5,166
	% (TEAP)	91.02%	86.81%	89.07%	83.68%	89.53%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	917	14	859	484	2,274
	N° de atenciones totales	1,117	19	960	608	2,704
	% (TEAP)	82.09%	73.68%	89.48%	79.61%	84.10%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	91	0	1,230	0	1,321
	N° de atenciones totales	108	0	1,624	0	1,732
	% (TEAP)	84.26%	0.00%	75.74%	0.00%	76.27%

CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	305	71	1,395	169	1,940
	N° de atenciones totales	309	72	1,440	173	1,994
	% (TEAP)	98.71%	98.61%	96.88%	97.69%	97.29%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	990	106	1,753	279	3,128
	N° de atenciones totales	1,037	119	1,910	297	3,363
	% (TEAP)	95.47%	89.08%	91.78%	93.94%	93.01%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	477	22	1,188	333	2,020
	N° de atenciones totales	492	22	1,224	338	2,076
	% (TEAP)	96.95%	100.00%	97.06%	98.52%	97.30%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	273	124	860	161	1,418
	N° de atenciones totales	316	185	1,064	231	1,796
	% (TEAP)	86.39%	67.03%	80.83%	69.70%	78.95%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,669	159	2,668	500	5,996
	N° de atenciones totales	2,976	200	3,109	644	6,929
	% (TEAP)	89.68%	79.50%	85.82%	77.64%	86.53%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,083	236	3,023	661	6,003
	N° de atenciones totales	2,157	247	3,180	693	6,277
	% (TEAP)	96.57%	95.55%	95.06%	95.38%	95.63%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,249	203	1,125	158	2,735
	N° de atenciones totales	1,332	234	1,259	181	3,006
	% (TEAP)	93.77%	86.75%	89.36%	87.29%	90.98%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,118	349	2,306	506	4,279
	N° de atenciones totales	1,159	365	2,399	526	4,449
	% (TEAP)	96.46%	95.62%	96.12%	96.20%	96.18%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	931	135	806	84	1,956
	N° de atenciones totales	995	142	868	93	2,098
	% (TEAP)	93.57%	95.07%	92.86%	90.32%	93.23%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,452	256	1,622	232	3,562
	N° de atenciones totales	1,500	275	1,690	243	3,708
	% (TEAP)	96.80%	93.09%	95.98%	95.47%	96.06%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,234	57	1,609	153	3,053
	N° de atenciones totales	1,309	61	1,691	170	3,231
	% (TEAP)	94.27%	93.44%	95.15%	90.00%	94.49%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,644	173	1,792	206	5,815
	N° de atenciones totales	3,678	181	1,881	217	5,957
	% (TEAP)	99.08%	95.58%	95.27%	94.93%	97.62%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,052	97	921	60	2,130
	N° de atenciones totales	1,191	112	1,017	66	2,386
	% (TEAP)	88.33%	86.61%	90.56%	90.91%	89.27%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,263	159	1,267	65	2,754
	N° de atenciones totales	1,364	188	1,382	80	3,014
	% (TEAP)	92.60%	84.57%	91.68%	81.25%	91.37%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	72,071	6,097	82,118	12,170	172,456
	N° de atenciones totales	77,491	6,886	92,038	14,037	190,452
	% (TEAP) - TOTAL	93.01%	88.54%	89.22%	86.70%	90.55%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2022
MES: OCTUBRE
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	17	910	1.87%
CAC AREQUIPA	449	5,327	8.43%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	54	2,481	2.18%
CAC AYACUCHO	43	1,836	2.34%
CAC BEGONIAS	87	2,583	3.37%
CAC CAJAMARCA I	32	3,513	0.91%
CAC CENTRO CIVICO	117	4,602	2.54%
CAC CHICLAYO I	24	4,071	0.59%
CAC CHICLAYO III	48	2,231	2.15%
CAC CHIMBOTE	45	3,052	1.47%
CAC CHORRILLOS	124	5,043	2.46%
CAC CUSCO	58	2,922	1.98%
CAC CUSCO CENTRO 5	141	1,661	8.49%
CAC CUSCO REAL PLAZA	158	4,059	3.89%
CAC HUANCAYO	193	6,892	2.80%
CAC HUANUCO	50	3,548	1.41%
CAC HUARAZ	101	3,767	2.68%
CAC ICA	14	2,458	0.57%
CAC ILO	28	1,492	1.88%
CAC IQUITOS	68	2,887	2.36%
CAC JIRON DE LA UNION 1	36	1,589	2.27%
CAC JOCKEY PLAZA	120	4,927	2.44%
CAC JULIACA	1	1,835	0.05%
CAC JULIACA REAL PLAZA	128	4,729	2.71%
CAC LA MOLINA	21	1,348	1.56%
CAC LAMBRAMANI	9	1,440	0.63%
CAC LARCO	163	4,522	3.60%
CAC MALL DEL SUR	190	7,303	2.60%
CAC MALVITEC	2	783	0.26%
CAC MEGAPLAZA	476	10,303	4.62%
CAC MINKA	57	3,959	1.44%
CAC PIURA OPEN PLAZA	85	4,307	1.97%
CAC PIURA REAL PLAZA	48	4,969	0.97%
CAC PLAZA LIMA NORTE	214	6,747	3.17%
CAC PORONGOCHÉ I	526	4,461	11.79%
CAC PORONGOCHÉ II	49	2,009	2.44%
CAC PRIMAVERA	140	5,166	2.71%
CAC PUCALLPA	88	2,704	3.25%

CAC PUERTO MALDONADO	23	1,732	1.33%
CAC PUNO	6	1,994	0.30%
CAC SALAVERRY	73	3,363	2.17%
CAC SAN ANDRES	12	2,076	0.58%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	38	1,796	2.12%
CAC SAN MIGUEL	196	6,929	2.83%
CAC SANTA ANITA	128	6,277	2.04%
CAC SANTA CLARA	62	3,006	2.06%
CAC TACNA	195	4,449	4.38%
CAC TARAPOTO	34	2,098	1.62%
CAC TRUJILLO 1	80	3,708	2.16%
CAC TRUJILLO 2	70	3,231	2.17%
CAC TRUJILLO 3	129	5,957	2.17%
CAC TUMBES	55	2,386	2.31%
CAC UNICACHI	60	3,014	1.99%
TOTAL	5,365	190,452	2.82%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2022
MES: OCTUBRE
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	35,056	1,520,834	2.31%
TOTAL	35,056	1,520,834	2.31%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2022
MES: OCTUBRE
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	1,369,357	1,550,556	88.31%
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	1,391,722	1,520,834	91.51%