

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2022  
 MES: NOVIEMBRE  
 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	330.00	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	326.00	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	330.00	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	720.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	0.00	720.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 123	0.00	720.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	720.00	0.00%
<b>Total general</b>	<b>0.00</b>	<b>17722.50</b>	<b>0.00%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2022  
 MES: NOVIEMBRE  
 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.	265	27	485	43	820
	N° de atenciones totales	276	29	523	46	874
	% (TEAP)	96.01%	93.10%	92.73%	93.48%	93.82%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,897	176	2,102	270	4,445
	N° de atenciones totales	2,120	243	2,940	428	5,731
	% (TEAP)	89.48%	72.43%	71.50%	63.08%	77.56%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	963	2	1,171	104	2,240
	N° de atenciones totales	1,020	2	1,236	110	2,368
	% (TEAP)	94.41%	100.00%	94.74%	94.55%	94.59%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	573	30	725	254	1,582
	N° de atenciones totales	631	33	780	278	1,722
	% (TEAP)	90.81%	90.91%	92.95%	91.37%	91.87%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	402	4	1,769	19	2,194
	N° de atenciones totales	424	6	1,953	20	2,403
	% (TEAP)	94.81%	66.67%	90.58%	95.00%	91.30%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	938	178	2,059	156	3,331
	N° de atenciones totales	986	196	2,157	165	3,504

	% (TEAP)	95.13%	90.82%	95.46%	94.55%	95.06%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,487	42	1,557	436	3,522
	N° de atenciones totales	1,709	54	1,747	545	4,055
	% (TEAP)	87.01%	77.78%	89.12%	80.00%	86.86%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,686	262	1,308	303	4,559
	N° de atenciones totales	2,796	270	1,359	311	4,736
	% (TEAP)	96.07%	97.04%	96.25%	97.43%	96.26%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,330	155	912	163	2,560
	N° de atenciones totales	1,336	170	955	166	2,627
	% (TEAP)	99.55%	91.18%	95.50%	98.19%	97.45%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,179	213	1,001	286	2,679
	N° de atenciones totales	1,350	255	1,182	330	3,117
	% (TEAP)	87.33%	83.53%	84.69%	86.67%	85.95%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,741	13	2,011	43	3,808
	N° de atenciones totales	1,986	15	2,508	45	4,554
	% (TEAP)	87.66%	86.67%	80.18%	95.56%	83.62%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	918	28	1,352	553	2,851
	N° de atenciones totales	988	30	1,465	645	3,128
	% (TEAP)	92.91%	93.33%	92.29%	85.74%	91.14%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	516	2	558	0	1,076
	N° de atenciones totales	685	3	794	0	1,482
	% (TEAP)	75.33%	66.67%	70.28%	0.00%	72.60%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,619	9	1,652	49	3,329
	N° de atenciones totales	1,831	11	1,817	51	3,710
	% (TEAP)	88.42%	81.82%	90.92%	96.08%	89.73%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,460	283	2,390	777	5,910
	N° de atenciones totales	2,740	318	2,684	901	6,643
	% (TEAP)	89.78%	88.99%	89.05%	86.24%	88.97%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,300	122	823	208	2,453
	N° de atenciones totales	1,466	139	936	234	2,775
	% (TEAP)	88.68%	87.77%	87.93%	88.89%	88.40%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,658	115	1,175	478	3,426
	N° de atenciones totales	1,714	119	1,221	496	3,550
	% (TEAP)	96.73%	96.64%	96.23%	96.37%	96.51%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	928	132	890	204	2,154
	N° de atenciones totales	954	163	1,035	240	2,392
	% (TEAP)	97.27%	80.98%	85.99%	85.00%	90.05%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	680	0	610	49	1,339
	N° de atenciones totales	803	0	704	58	1,565
	% (TEAP)	84.68%	0.00%	86.65%	84.48%	85.56%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,531	107	683	56	2,377
	N° de atenciones totales	1,778	140	880	84	2,882
	% (TEAP)	86.11%	76.43%	77.61%	66.67%	82.48%
CAC JIRON DE LA UNION 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	353	183	738	102	1,376
	N° de atenciones totales	357	214	815	111	1,497
	% (TEAP)	98.88%	85.51%	90.55%	91.89%	91.92%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,089	47	1,340	151	3,627
	N° de atenciones totales	2,492	75	1,895	233	4,695
	% (TEAP)	83.83%	62.67%	70.71%	64.81%	77.25%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	9	7	1,029	133	1,178
	N° de atenciones totales	9	7	1,038	133	1,187
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	99.13%	100.00%	99.24%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	497	2	3,560	2	4,061
	N° de atenciones totales	527	3	3,747	4	4,281
	% (TEAP)	94.31%	66.67%	95.01%	50.00%	94.86%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	470	84	511	94	1,159
	N° de atenciones totales	529	93	559	106	1,287
	% (TEAP)	88.85%	90.32%	91.41%	88.68%	90.05%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	672	39	468	21	1,200
	N° de atenciones totales	705	41	486	22	1,254
	% (TEAP)	95.32%	95.12%	96.30%	95.45%	95.69%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,247	36	2,166	103	3,552
	N° de atenciones totales	1,455	47	2,623	128	4,253
	% (TEAP)	85.70%	76.60%	82.58%	80.47%	83.52%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,072	296	2,299	404	6,071
	N° de atenciones totales	3,409	370	2,717	504	7,000
	% (TEAP)	90.11%	80.00%	84.62%	80.16%	86.73%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	165	14	629	10	818
	N° de atenciones totales	168	14	644	10	836
	% (TEAP)	98.21%	100.00%	97.67%	100.00%	97.85%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,504	346	3,995	493	8,338
	N° de atenciones totales	3,636	419	4,676	583	9,314
	% (TEAP)	96.37%	82.58%	85.44%	84.56%	89.52%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	815	193	2,278	182	3,468
	N° de atenciones totales	816	207	2,385	198	3,606
	% (TEAP)	99.88%	93.24%	95.51%	91.92%	96.17%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,566	41	1,568	73	4,248
	N° de atenciones totales	2,613	44	1,612	75	4,344
	% (TEAP)	98.20%	93.18%	97.27%	97.33%	97.79%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,359	171	2,671	224	4,425
	N° de atenciones totales	1,532	189	2,939	252	4,912
	% (TEAP)	88.71%	90.48%	90.88%	88.89%	90.09%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	325	13	4,271	18	4,627
	N° de atenciones totales	366	14	5,458	21	5,859
	% (TEAP)	88.80%	92.86%	78.25%	85.71%	78.97%
CAC PORONGOCHÉ I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,555	0	1,765	4	3,324
	N° de atenciones totales	1,683	1	1,952	5	3,641
	% (TEAP)	92.39%	0.00%	90.42%	80.00%	91.29%
CAC PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	763	10	846	64	1,683
	N° de atenciones totales	785	10	869	66	1,730
	% (TEAP)	97.20%	100.00%	97.35%	96.97%	97.28%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,954	151	2,214	187	4,506
	N° de atenciones totales	2,060	167	2,504	226	4,957
	% (TEAP)	94.85%	90.42%	88.42%	82.74%	90.90%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,117	13	786	367	2,283
	N° de atenciones totales	1,258	16	872	445	2,591
	% (TEAP)	88.79%	81.25%	90.14%	82.47%	88.11%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	103	0	1,006	0	1,109
	N° de atenciones totales	123	0	1,491	0	1,614
	% (TEAP)	83.74%	0.00%	67.47%	0.00%	68.71%

CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	171	48	1,517	169	1,905
	N° de atenciones totales	172	48	1,538	170	1,928
	% (TEAP)	99.42%	100.00%	98.63%	99.41%	98.81%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	851	82	1,716	198	2,847
	N° de atenciones totales	940	95	1,905	221	3,161
	% (TEAP)	90.53%	86.32%	90.08%	89.59%	90.07%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	273	20	1,091	282	1,666
	N° de atenciones totales	291	21	1,158	288	1,758
	% (TEAP)	93.81%	95.24%	94.21%	97.92%	94.77%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	165	92	908	116	1,281
	N° de atenciones totales	189	150	1,162	180	1,681
	% (TEAP)	87.30%	61.33%	78.14%	64.44%	76.20%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,984	138	2,788	420	6,330
	N° de atenciones totales	3,302	175	3,173	533	7,183
	% (TEAP)	90.37%	78.86%	87.87%	78.80%	88.12%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,144	207	2,144	445	4,940
	N° de atenciones totales	2,471	251	2,448	551	5,721
	% (TEAP)	86.77%	82.47%	87.58%	80.76%	86.35%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,235	168	1,166	113	2,682
	N° de atenciones totales	1,327	201	1,310	143	2,981
	% (TEAP)	93.07%	83.58%	89.01%	79.02%	89.97%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,126	376	2,483	477	4,462
	N° de atenciones totales	1,152	396	2,587	514	4,649
	% (TEAP)	97.74%	94.95%	95.98%	92.80%	95.98%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	814	98	761	50	1,723
	N° de atenciones totales	970	113	885	57	2,025
	% (TEAP)	83.92%	86.73%	85.99%	87.72%	85.09%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,441	258	1,434	142	3,275
	N° de atenciones totales	1,494	283	1,574	163	3,514
	% (TEAP)	96.45%	91.17%	91.11%	87.12%	93.20%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,010	49	1,814	163	3,036
	N° de atenciones totales	1,106	54	1,981	176	3,317
	% (TEAP)	91.32%	90.74%	91.57%	92.61%	91.53%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,182	111	1,741	235	5,269
	N° de atenciones totales	3,296	125	1,982	284	5,687
	% (TEAP)	96.54%	88.80%	87.84%	82.75%	92.65%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	994	94	1,024	58	2,170
	N° de atenciones totales	1,158	109	1,141	65	2,473
	% (TEAP)	85.84%	86.24%	89.75%	89.23%	87.75%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	947	129	1,214	77	2,367
	N° de atenciones totales	1,039	146	1,352	89	2,626
	% (TEAP)	91.15%	88.36%	89.79%	86.52%	90.14%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>65,043</b>	<b>5,416</b>	<b>81,174</b>	<b>10,028</b>	<b>161,661</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>71,023</b>	<b>6,294</b>	<b>92,354</b>	<b>11,709</b>	<b>181,380</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>91.58%</b>	<b>86.05%</b>	<b>87.89%</b>	<b>85.64%</b>	<b>89.13%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2022  
MES: NOVIEMBRE  
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	20	874	2.29%
CAC AREQUIPA	229	5,731	4.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	42	2,368	1.77%
CAC AYACUCHO	42	1,722	2.44%
CAC BEGONIAS	66	2,403	2.75%
CAC CAJAMARCA I	56	3,504	1.60%
CAC CENTRO CIVICO	123	4,055	3.03%
CAC CHICLAYO I	36	4,736	0.76%
CAC CHICLAYO III	28	2,627	1.07%
CAC CHIMBOTE	87	3,117	2.79%
CAC CHORRILLOS	155	4,554	3.40%
CAC CUSCO	81	3,128	2.59%
CAC CUSCO CENTRO 5	141	1,482	9.51%
CAC CUSCO REAL PLAZA	122	3,710	3.29%
CAC HUANCAYO	249	6,643	3.75%
CAC HUANUCO	63	2,775	2.27%
CAC HUARAZ	97	3,550	2.73%
CAC ICA	21	2,392	0.88%
CAC ILO	57	1,565	3.64%
CAC IQUITOS	96	2,882	3.33%
CAC JIRON DE LA UNION 1	27	1,497	1.80%
CAC JOCKEY PLAZA	191	4,695	4.07%
CAC JULIACA	8	1,187	0.67%
CAC JULIACA REAL PLAZA	36	4,281	0.84%
CAC LA MOLINA	25	1,287	1.94%
CAC LAMBRAMANI	22	1,254	1.75%
CAC LARCO	154	4,253	3.62%
CAC MALL DEL SUR	199	7,000	2.84%
CAC MALVITEC	2	836	0.24%
CAC MEGAPLAZA	314	9,314	3.37%
CAC MINKA	56	3,606	1.55%
CAC PIURA OPEN PLAZA	116	4,344	2.67%
CAC PIURA REAL PLAZA	36	4,912	0.73%
CAC PLAZA LIMA NORTE	165	5,859	2.82%
CAC PORONGOCHÉ I	311	3,641	8.54%
CAC PORONGOCHÉ II	26	1,730	1.50%
CAC PRIMAVERA	140	4,957	2.82%
CAC PUCALLPA	42	2,591	1.62%

CAC PUERTO MALDONADO	30	1,614	1.86%
CAC PUNO	7	1,928	0.36%
CAC SALAVERRY	88	3,161	2.78%
CAC SAN ANDRES	14	1,758	0.80%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	47	1,681	2.80%
CAC SAN MIGUEL	198	7,183	2.76%
CAC SANTA ANITA	210	5,721	3.67%
CAC SANTA CLARA	44	2,981	1.48%
CAC TACNA	199	4,649	4.28%
CAC TARAPOTO	71	2,025	3.51%
CAC TRUJILLO 1	80	3,514	2.28%
CAC TRUJILLO 2	82	3,317	2.47%
CAC TRUJILLO 3	142	5,687	2.50%
CAC TUMBES	76	2,473	3.07%
CAC UNICACHI	51	2,626	1.94%
<b>TOTAL</b>	<b>5,020</b>	<b>181,380</b>	<b>2.77%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2022  
MES: NOVIEMBRE  
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	32,413	1,489,280	2.18%
<b>TOTAL</b>	<b>32,413</b>	<b>1,489,280</b>	<b>2.18%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2022  
MES: NOVIEMBRE  
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	1,460,593	1,521,084	96.02%
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	1,306,266	1,489,280	87.71%