

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2022
 MES: DICIEMBRE
 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	236.25	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	260.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	372.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	244.50	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	236.25	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	218.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	218.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	341.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	255.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	255.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	329.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	329.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	218.00	0.00%
CAC ICA	0.00	244.50	0.00%
CAC ILO	0.00	255.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	260.50	0.00%
CAC JIRON DE LA UNION 1	0.00	211.25	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	310.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	251.33	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	236.25	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	372.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	236.25	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	341.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	211.25	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	372.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	260.50	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	255.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	220.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	255.00	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	211.25	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	220.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	260.50	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	281.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	341.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	372.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	281.00	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	18686.58	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2022
 MES: DICIEMBRE
 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.	280	9	469	34	792
	N° de atenciones totales	309	10	514	43	876
	% (TEAP)	90.61%	90.00%	91.25%	79.07%	90.41%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,071	114	1,775	343	4,303
	N° de atenciones totales	2,436	176	2,619	576	5,807
	% (TEAP)	85.02%	64.77%	67.77%	59.55%	74.10%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,065	0	1,177	73	2,315
	N° de atenciones totales	1,103	0	1,215	79	2,397
	% (TEAP)	96.55%	0.00%	96.87%	92.41%	96.58%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	631	38	987	215	1,871
	N° de atenciones totales	712	44	1,074	231	2,061
	% (TEAP)	88.62%	86.36%	91.90%	93.07%	90.78%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	557	68	1,041	61	1,727
	N° de atenciones totales	681	85	1,248	74	2,088

	% (TEAP)	81.79%	80.00%	83.41%	82.43%	82.71%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,076	196	2,450	168	3,890
	N° de atenciones totales	1,105	201	2,529	173	4,008
	% (TEAP)	97.38%	97.51%	96.88%	97.11%	97.06%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,730	93	1,586	360	3,769
	N° de atenciones totales	1,938	116	1,819	434	4,307
	% (TEAP)	89.27%	80.17%	87.19%	82.95%	87.51%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,343	296	1,448	275	5,362
	N° de atenciones totales	3,433	303	1,484	280	5,500
	% (TEAP)	97.38%	97.69%	97.57%	98.21%	97.49%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,462	140	742	132	2,476
	N° de atenciones totales	1,474	164	811	144	2,593
	% (TEAP)	99.19%	85.37%	91.49%	91.67%	95.49%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,364	237	961	271	2,833
	N° de atenciones totales	1,543	280	1,136	328	3,287
	% (TEAP)	88.40%	84.64%	84.60%	82.62%	86.19%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,123	1	1,867	10	4,001
	N° de atenciones totales	2,603	1	2,631	10	5,245
	% (TEAP)	81.56%	100.00%	70.96%	100.00%	76.28%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	828	40	1,079	524	2,471
	N° de atenciones totales	898	50	1,326	670	2,944
	% (TEAP)	92.20%	80.00%	81.37%	78.21%	83.93%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	366	0	763	0	1,129
	N° de atenciones totales	499	1	1,004	0	1,504
	% (TEAP)	73.35%	0.00%	76.00%	0.00%	75.07%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,730	6	1,598	42	3,376
	N° de atenciones totales	1,984	6	1,883	49	3,922
	% (TEAP)	87.20%	100.00%	84.86%	85.71%	86.08%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,644	350	2,957	685	6,636
	N° de atenciones totales	2,872	377	3,206	732	7,187
	% (TEAP)	92.06%	92.84%	92.23%	93.58%	92.33%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,059	115	937	201	3,312
	N° de atenciones totales	2,256	121	1,029	217	3,623
	% (TEAP)	91.27%	95.04%	91.06%	92.63%	91.42%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,001	112	1,416	438	3,967
	N° de atenciones totales	2,067	116	1,461	454	4,098
	% (TEAP)	96.81%	96.55%	96.92%	96.48%	96.80%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	961	73	1,067	164	2,265
	N° de atenciones totales	995	86	1,161	180	2,422
	% (TEAP)	96.58%	84.88%	91.90%	91.11%	93.52%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	551	7	680	58	1,296
	N° de atenciones totales	718	8	874	76	1,676
	% (TEAP)	76.74%	87.50%	77.80%	76.32%	77.33%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,385	107	823	57	2,372
	N° de atenciones totales	1,875	153	1,027	69	3,124
	% (TEAP)	73.87%	69.93%	80.14%	82.61%	75.93%
CAC JIRON DE LA UNION 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	390	167	649	76	1,282
	N° de atenciones totales	390	176	691	80	1,337
	% (TEAP)	100.00%	94.89%	93.92%	95.00%	95.89%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,687	63	1,551	139	3,440
	N° de atenciones totales	2,253	94	2,303	224	4,874
	% (TEAP)	74.88%	67.02%	67.35%	62.05%	70.58%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	13	8	1,163	122	1,306
	N° de atenciones totales	13	8	1,171	123	1,315
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	99.32%	99.19%	99.32%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	845	1	3,886	6	4,738
	N° de atenciones totales	900	1	4,152	6	5,059
	% (TEAP)	93.89%	100.00%	93.59%	100.00%	93.65%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	576	89	544	101	1,310
	N° de atenciones totales	675	121	647	119	1,562
	% (TEAP)	85.33%	73.55%	84.08%	84.87%	83.87%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	799	53	644	24	1,520
	N° de atenciones totales	840	53	664	24	1,581
	% (TEAP)	95.12%	100.00%	96.99%	100.00%	96.14%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,431	51	2,149	123	3,754
	N° de atenciones totales	1,610	59	2,493	160	4,322
	% (TEAP)	88.88%	86.44%	86.20%	76.88%	86.86%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,811	281	2,673	494	7,259
	N° de atenciones totales	4,340	331	3,151	574	8,396
	% (TEAP)	87.81%	84.89%	84.83%	86.06%	86.46%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	165	13	655	12	845
	N° de atenciones totales	168	13	673	13	867
	% (TEAP)	98.21%	100.00%	97.33%	92.31%	97.46%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,774	222	4,606	484	9,086
	N° de atenciones totales	3,842	281	5,515	613	10,251
	% (TEAP)	98.23%	79.00%	83.52%	78.96%	88.64%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	925	206	2,237	210	3,578
	N° de atenciones totales	935	212	2,346	229	3,722
	% (TEAP)	98.93%	97.17%	95.35%	91.70%	96.13%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,840	4	1,261	18	4,123
	N° de atenciones totales	2,923	4	1,319	18	4,264
	% (TEAP)	97.16%	100.00%	95.60%	100.00%	96.69%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,699	207	3,043	223	5,172
	N° de atenciones totales	1,773	216	3,169	231	5,389
	% (TEAP)	95.83%	95.83%	96.02%	96.54%	95.97%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	250	18	4,392	26	4,686
	N° de atenciones totales	284	22	5,586	28	5,920
	% (TEAP)	88.03%	81.82%	78.63%	92.86%	79.16%
CAC PORONGOCHÉ I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,760	8	2,204	54	4,026
	N° de atenciones totales	1,930	8	2,421	60	4,419
	% (TEAP)	91.19%	100.00%	91.04%	90.00%	91.11%
CAC PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	874	30	1,017	83	2,004
	N° de atenciones totales	904	33	1,041	95	2,073
	% (TEAP)	96.68%	90.91%	97.69%	87.37%	96.67%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,464	157	1,970	250	4,841
	N° de atenciones totales	2,663	176	2,195	280	5,314
	% (TEAP)	92.53%	89.20%	89.75%	89.29%	91.10%

CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,198	16	655	297	2,166
	N° de atenciones totales	1,317	16	724	347	2,404
	% (TEAP)	90.96%	100.00%	90.47%	85.59%	90.10%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	135	0	1,258	0	1,393
	N° de atenciones totales	150	0	1,605	0	1,755
	% (TEAP)	90.00%	0.00%	78.38%	0.00%	79.37%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	153	52	1,320	143	1,668
	N° de atenciones totales	154	52	1,339	144	1,689
	% (TEAP)	99.35%	100.00%	98.58%	99.31%	98.76%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,082	67	1,831	237	3,217
	N° de atenciones totales	1,279	83	2,168	286	3,816
	% (TEAP)	84.60%	80.72%	84.46%	82.87%	84.30%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	176	5	1,002	83	1,266
	N° de atenciones totales	184	7	1,048	83	1,322
	% (TEAP)	95.65%	71.43%	95.61%	100.00%	95.76%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	184	105	999	171	1,459
	N° de atenciones totales	226	173	1,255	256	1,910
	% (TEAP)	81.42%	60.69%	79.60%	66.80%	76.39%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,344	107	2,582	470	6,503
	N° de atenciones totales	3,710	138	3,026	600	7,474
	% (TEAP)	90.13%	77.54%	85.33%	78.33%	87.01%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,952	166	2,261	383	4,762
	N° de atenciones totales	2,403	214	2,670	477	5,764
	% (TEAP)	81.23%	77.57%	84.68%	80.29%	82.62%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,459	163	1,118	138	2,878
	N° de atenciones totales	1,586	197	1,243	161	3,187
	% (TEAP)	91.99%	82.74%	89.94%	85.71%	90.30%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	990	347	2,729	444	4,510
	N° de atenciones totales	1,031	364	2,824	481	4,700
	% (TEAP)	96.02%	95.33%	96.64%	92.31%	95.96%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	847	128	907	79	1,961
	N° de atenciones totales	1,074	145	1,065	91	2,375
	% (TEAP)	78.86%	88.28%	85.16%	86.81%	82.57%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	991	221	1,784	118	3,114
	N° de atenciones totales	1,024	249	1,890	139	3,302
	% (TEAP)	96.78%	88.76%	94.39%	84.89%	94.31%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,349	40	1,928	162	3,479
	N° de atenciones totales	1,423	46	2,001	171	3,641
	% (TEAP)	94.80%	86.96%	96.35%	94.74%	95.55%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,427	109	1,785	283	5,604
	N° de atenciones totales	3,614	132	1,983	324	6,053
	% (TEAP)	94.83%	82.58%	90.02%	87.35%	92.58%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	869	110	1,011	51	2,041
	N° de atenciones totales	1,185	139	1,239	60	2,623
	% (TEAP)	73.33%	79.14%	81.60%	85.00%	77.81%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,076	151	1,735	61	3,023
	N° de atenciones totales	1,141	166	1,856	69	3,232
	% (TEAP)	94.30%	90.96%	93.48%	88.41%	93.53%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	71,762	5,367	85,372	9,676	172,177
	N° de atenciones totales	79,445	6,227	97,524	11,385	194,581
	% (TEAP) - TOTAL	90.33%	86.19%	87.54%	84.99%	88.49%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2022
MES: DICIEMBRE
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	40	876	4.57%
CAC AREQUIPA	261	5,807	4.49%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	34	2,397	1.42%
CAC AYACUCHO	42	2,061	2.04%
CAC BEGONIAS	100	2,088	4.79%
CAC CAJAMARCA I	45	4,008	1.12%
CAC CENTRO CIVICO	88	4,307	2.04%
CAC CHICLAYO I	34	5,500	0.62%
CAC CHICLAYO III	33	2,593	1.27%
CAC CHIMBOTE	54	3,287	1.64%
CAC CHORRILLOS	197	5,245	3.76%
CAC CUSCO	108	2,944	3.67%
CAC CUSCO CENTRO 5	133	1,504	8.84%
CAC CUSCO REAL PLAZA	161	3,922	4.11%
CAC HUANCAYO	210	7,187	2.92%
CAC HUANUCO	50	3,623	1.38%
CAC HUARAZ	120	4,098	2.93%
CAC ICA	9	2,422	0.37%
CAC ILO	113	1,676	6.74%
CAC IQUITOS	151	3,124	4.83%
CAC JIRON DE LA UNION 1	23	1,337	1.72%
CAC JOCKEY PLAZA	188	4,874	3.86%
CAC JULIACA	7	1,315	0.53%
CAC JULIACA REAL PLAZA	78	5,059	1.54%
CAC LA MOLINA	31	1,562	1.98%
CAC LAMBRAMANI	38	1,581	2.40%
CAC LARCO	144	4,322	3.33%
CAC MALL DEL SUR	295	8,396	3.51%
CAC MALVITEC	8	867	0.92%

CAC MEGAPLAZA	443	10,251	4.32%
CAC MINKA	86	3,722	2.31%
CAC PIURA OPEN PLAZA	91	4,264	2.13%
CAC PIURA REAL PLAZA	51	5,389	0.95%
CAC PLAZA LIMA NORTE	151	5,920	2.55%
CAC PORONGOCHÉ I	448	4,419	10.14%
CAC PORONGOCHÉ II	61	2,073	2.94%
CAC PRIMAVERA	112	5,314	2.11%
CAC PUCALLPA	35	2,404	1.46%
CAC PUERTO MALDONADO	15	1,755	0.85%
CAC PUNO	2	1,689	0.12%
CAC SALAVERRY	129	3,816	3.38%
CAC SAN ANDRÉS	20	1,322	1.51%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	59	1,910	3.09%
CAC SAN MIGUEL	248	7,474	3.32%
CAC SANTA ANITA	219	5,764	3.80%
CAC SANTA CLARA	75	3,187	2.35%
CAC TACNA	229	4,700	4.87%
CAC TARAPOTO	106	2,375	4.46%
CAC TRUJILLO 1	87	3,302	2.63%
CAC TRUJILLO 2	81	3,641	2.22%
CAC TRUJILLO 3	153	6,053	2.53%
CAC TUMBES	111	2,623	4.23%
CAC UNICACHI	56	3,232	1.73%
TOTAL	5,863	194,581	3.01%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2022
MES: DICIEMBRE
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	32,205	1,505,947	2.14%
TOTAL	32,205	1,505,947	2.14%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2022
MES: DICIEMBRE
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	1,461,918	1,529,187	95.60%
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	1,410,157	1,505,947	93.64%