

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2023
 MES: ENERO
 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	227.50	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	248.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	372.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	208.50	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	227.50	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	214.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	214.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	341.00	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	372.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	295.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	295.00	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	207.50	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	310.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	226.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	227.50	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	372.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	227.50	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	341.00	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	207.50	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	372.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	208.50	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	248.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	226.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	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	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	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	341.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	372.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	214.00	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	18157.00	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2023
 MES: ENERO
 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.	285	25	738	56	1,104
	N° de atenciones totales	296	30	793	57	1,176
	% (TEAP)	96.28%	83.33%	93.06%	98.25%	93.88%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,908	96	1,565	252	3,821
	N° de atenciones totales	2,494	211	2,932	603	6,240
	% (TEAP)	76.50%	45.50%	53.38%	41.79%	61.23%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,039	0	1,374	83	2,496
	N° de atenciones totales	1,088	0	1,435	91	2,614
	% (TEAP)	95.50%	0.00%	95.75%	91.21%	95.49%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	744	64	1,029	202	2,039
	N° de atenciones totales	822	69	1,123	224	2,238
	% (TEAP)	90.51%	92.75%	91.63%	90.18%	91.11%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	507	83	1,292	63	1,945
	N° de atenciones totales	571	107	1,533	76	2,287

	% (TEAP)	88.79%	77.57%	84.28%	82.89%	85.05%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	870	219	2,283	124	3,496
	N° de atenciones totales	923	241	2,466	141	3,771
	% (TEAP)	94.26%	90.87%	92.58%	87.94%	92.71%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,068	117	1,716	326	3,227
	N° de atenciones totales	1,236	145	1,964	440	3,785
	% (TEAP)	86.41%	80.69%	87.37%	74.09%	85.26%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,028	267	1,298	221	4,814
	N° de atenciones totales	3,199	286	1,372	234	5,091
	% (TEAP)	94.65%	93.36%	94.61%	94.44%	94.56%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,386	144	686	86	2,302
	N° de atenciones totales	1,412	175	762	99	2,448
	% (TEAP)	98.16%	82.29%	90.03%	86.87%	94.04%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,351	358	932	324	2,965
	N° de atenciones totales	1,565	445	1,104	384	3,498
	% (TEAP)	86.33%	80.45%	84.42%	84.38%	84.76%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,724	39	1,609	57	3,429
	N° de atenciones totales	2,506	61	2,474	99	5,140
	% (TEAP)	68.79%	63.93%	65.04%	57.58%	66.71%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	554	33	1,253	495	2,335
	N° de atenciones totales	568	41	1,533	606	2,748
	% (TEAP)	97.54%	80.49%	81.74%	81.68%	84.97%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	270	10	930	13	1,223
	N° de atenciones totales	340	17	1,208	17	1,582
	% (TEAP)	79.41%	58.82%	76.99%	76.47%	77.31%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,231	4	1,370	23	2,628
	N° de atenciones totales	1,624	4	1,807	35	3,470
	% (TEAP)	75.80%	100.00%	75.82%	65.71%	75.73%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,618	424	3,173	517	6,732
	N° de atenciones totales	2,880	471	3,423	561	7,335
	% (TEAP)	90.90%	90.02%	92.70%	92.16%	91.78%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,125	61	779	234	2,199
	N° de atenciones totales	1,434	91	997	297	2,819
	% (TEAP)	78.45%	67.03%	78.13%	78.79%	78.01%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,622	119	1,586	456	3,783
	N° de atenciones totales	1,762	129	1,679	483	4,053
	% (TEAP)	92.05%	92.25%	94.46%	94.41%	93.34%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,084	136	1,057	187	2,464
	N° de atenciones totales	1,097	139	1,077	191	2,504
	% (TEAP)	98.81%	97.84%	98.14%	97.91%	98.40%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	533	3	603	59	1,198
	N° de atenciones totales	685	8	788	83	1,564
	% (TEAP)	77.81%	37.50%	76.52%	71.08%	76.60%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,454	180	1,008	35	2,677
	N° de atenciones totales	1,887	234	1,199	50	3,370
	% (TEAP)	77.05%	76.92%	84.07%	70.00%	79.44%
CAC JIRON DE LA UNION 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	348	167	659	88	1,262
	N° de atenciones totales	368	204	764	108	1,444
	% (TEAP)	94.57%	81.86%	86.26%	81.48%	87.40%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,489	39	1,641	165	3,334
	N° de atenciones totales	1,943	68	2,364	250	4,625
	% (TEAP)	76.63%	57.35%	69.42%	66.00%	72.09%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	12	2	855	82	951
	N° de atenciones totales	12	2	863	85	962
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	99.07%	96.47%	98.86%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	117	0	462	0	579
	N° de atenciones totales	122	0	494	0	616
	% (TEAP)	95.90%	0.00%	93.52%	0.00%	93.99%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	497	79	558	105	1,239
	N° de atenciones totales	608	104	625	125	1,462
	% (TEAP)	81.74%	75.96%	89.28%	84.00%	84.75%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	586	53	759	20	1,418
	N° de atenciones totales	638	62	839	23	1,562
	% (TEAP)	91.85%	85.48%	90.46%	86.96%	90.78%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,089	67	2,032	144	3,332
	N° de atenciones totales	1,283	84	2,599	204	4,170
	% (TEAP)	84.88%	79.76%	78.18%	70.59%	79.90%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,353	277	2,615	515	6,760
	N° de atenciones totales	3,921	389	3,145	753	8,208
	% (TEAP)	85.51%	71.21%	83.15%	68.39%	82.36%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	186	12	496	6	700
	N° de atenciones totales	191	12	516	6	725
	% (TEAP)	97.38%	100.00%	96.12%	100.00%	96.55%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,469	377	5,350	493	9,689
	N° de atenciones totales	3,497	437	6,072	586	10,592
	% (TEAP)	99.20%	86.27%	88.11%	84.13%	91.47%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	783	198	2,284	273	3,538
	N° de atenciones totales	820	223	2,530	312	3,885
	% (TEAP)	95.49%	88.79%	90.28%	87.50%	91.07%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,426	25	1,486	25	3,962
	N° de atenciones totales	2,754	33	1,697	27	4,511
	% (TEAP)	88.09%	75.76%	87.57%	92.59%	87.83%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,495	174	2,360	150	4,179
	N° de atenciones totales	1,799	216	2,792	185	4,992
	% (TEAP)	83.10%	80.56%	84.53%	81.08%	83.71%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	607	10	3,994	12	4,623
	N° de atenciones totales	879	11	5,974	13	6,877
	% (TEAP)	69.06%	90.91%	66.86%	92.31%	67.22%
CAC PORONGOCHÉ I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,814	24	2,121	128	4,087
	N° de atenciones totales	1,986	28	2,335	142	4,491
	% (TEAP)	91.34%	85.71%	90.84%	90.14%	91.00%
CAC PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	697	47	1,251	107	2,102
	N° de atenciones totales	762	47	1,314	116	2,239
	% (TEAP)	91.47%	100.00%	95.21%	92.24%	93.88%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,020	157	2,288	227	4,692
	N° de atenciones totales	2,389	192	2,814	284	5,679
	% (TEAP)	84.55%	81.77%	81.31%	79.93%	82.62%

CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	997	10	693	225	1,925
	N° de atenciones totales	1,134	14	802	302	2,252
	% (TEAP)	87.92%	71.43%	86.41%	74.50%	85.48%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	84	0	818	0	902
	N° de atenciones totales	106	0	1,135	0	1,241
	% (TEAP)	79.25%	0.00%	72.07%	0.00%	72.68%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	177	57	1,106	108	1,448
	N° de atenciones totales	179	57	1,127	110	1,473
	% (TEAP)	98.88%	100.00%	98.14%	98.18%	98.30%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	963	64	1,750	214	2,991
	N° de atenciones totales	1,140	85	2,183	299	3,707
	% (TEAP)	84.47%	75.29%	80.16%	71.57%	80.69%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	133	16	987	60	1,196
	N° de atenciones totales	144	17	1,058	62	1,281
	% (TEAP)	92.36%	94.12%	93.29%	96.77%	93.36%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	180	134	1,221	132	1,667
	N° de atenciones totales	219	212	1,558	215	2,204
	% (TEAP)	82.19%	63.21%	78.37%	61.40%	75.64%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,411	138	2,231	393	5,173
	N° de atenciones totales	2,882	202	2,901	577	6,562
	% (TEAP)	83.66%	68.32%	76.90%	68.11%	78.83%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,779	194	2,332	467	4,772
	N° de atenciones totales	2,167	236	2,804	574	5,781
	% (TEAP)	82.10%	82.20%	83.17%	81.36%	82.55%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,505	215	1,295	145	3,160
	N° de atenciones totales	1,684	255	1,516	182	3,637
	% (TEAP)	89.37%	84.31%	85.42%	79.67%	86.88%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,085	378	2,226	349	4,038
	N° de atenciones totales	1,152	392	2,323	381	4,248
	% (TEAP)	94.18%	96.43%	95.82%	91.60%	95.06%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	825	128	887	86	1,926
	N° de atenciones totales	1,049	153	1,092	104	2,398
	% (TEAP)	78.65%	83.66%	81.23%	82.69%	80.32%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	775	301	1,869	128	3,073
	N° de atenciones totales	818	337	1,993	145	3,293
	% (TEAP)	94.74%	89.32%	93.78%	88.28%	93.32%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,075	44	1,906	105	3,130
	N° de atenciones totales	1,284	56	2,244	123	3,707
	% (TEAP)	83.72%	78.57%	84.94%	85.37%	84.43%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,062	148	1,721	317	5,248
	N° de atenciones totales	3,162	169	1,904	364	5,599
	% (TEAP)	96.84%	87.57%	90.39%	87.09%	93.73%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,021	99	951	47	2,118
	N° de atenciones totales	1,402	141	1,149	57	2,749
	% (TEAP)	72.82%	70.21%	82.77%	82.46%	77.05%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,438	194	1,261	66	2,959
	N° de atenciones totales	1,596	248	1,527	89	3,460
	% (TEAP)	90.10%	78.23%	82.58%	74.16%	85.52%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	62,899	6,210	80,746	9,195	159,050
	N° de atenciones totales	72,479	7,590	96,722	11,574	188,365
	% (TEAP) - TOTAL	86.78%	81.82%	83.48%	79.45%	84.44%

EMPRESA:

AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

AÑO:

2023

MES:

ENERO

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	19	1,176	1.62%
CAC AREQUIPA	245	6,240	3.93%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	39	2,614	1.49%
CAC AYACUCHO	52	2,238	2.32%
CAC BEGONIAS	109	2,287	4.77%
CAC CAJAMARCA I	45	3,771	1.19%
CAC CENTRO CIVICO	64	3,785	1.69%
CAC CHICLAYO I	47	5,091	0.92%
CAC CHICLAYO III	35	2,448	1.43%
CAC CHIMBOTE	64	3,498	1.83%
CAC CHORRILLOS	282	5,140	5.49%
CAC CUSCO	120	2,748	4.37%
CAC CUSCO CENTRO 5	82	1,582	5.18%
CAC CUSCO REAL PLAZA	158	3,470	4.55%
CAC HUANCAYO	270	7,335	3.68%
CAC HUANUCO	94	2,819	3.33%
CAC HUARAZ	133	4,053	3.28%
CAC ICA	15	2,504	0.60%
CAC ILO	84	1,564	5.37%
CAC IQUITOS	158	3,370	4.69%
CAC JIRON DE LA UNION 1	45	1,444	3.12%
CAC JOCKEY PLAZA	180	4,625	3.89%
CAC JULIACA	2	962	0.21%
CAC JULIACA REAL PLAZA	8	616	1.30%
CAC LA MOLINA	31	1,462	2.12%
CAC LAMBRAMANI	15	1,562	0.96%
CAC LARCO	165	4,170	3.96%
CAC MALL DEL SUR	305	8,208	3.72%
CAC MALVITEC	2	725	0.28%

CAC MEGAPLAZA	325	10,592	3.07%
CAC MINKA	84	3,885	2.16%
CAC PIURA OPEN PLAZA	119	4,511	2.64%
CAC PIURA REAL PLAZA	130	4,992	2.60%
CAC PLAZA LIMA NORTE	330	6,877	4.80%
CAC PORONGOCHÉ I	526	4,491	11.71%
CAC PORONGOCHÉ II	73	2,239	3.26%
CAC PRIMAVERA	154	5,679	2.71%
CAC PUCALLPA	45	2,252	2.00%
CAC PUERTO MALDONADO	26	1,241	2.10%
CAC PUNO	10	1,473	0.68%
CAC SALAVERRY	129	3,707	3.48%
CAC SAN ANDRÉS	16	1,281	1.25%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	67	2,204	3.04%
CAC SAN MIGUEL	213	6,562	3.25%
CAC SANTA ANITA	204	5,781	3.53%
CAC SANTA CLARA	93	3,637	2.56%
CAC TACNA	241	4,248	5.67%
CAC TARAPOTO	75	2,398	3.13%
CAC TRUJILLO 1	74	3,293	2.25%
CAC TRUJILLO 2	136	3,707	3.67%
CAC TRUJILLO 3	127	5,599	2.27%
CAC TUMBES	107	2,749	3.89%
CAC UNICACHI	97	3,460	2.80%
TOTAL	6,269	188,365	3.33%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2023
MES: ENERO
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	32,177	1,538,458	2.09%
TOTAL	32,177	1,538,458	2.09%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2023
MES: ENERO
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	1,505,150	1,564,100	96.23%
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	1,428,928	1,538,458	92.88%