

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2023  
 MES: FEBRERO  
 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                                       | 210.00                               | 0.00%        |
| CAC AREQUIPA                             | 0.00                                       | 228.00                               | 0.00%        |
| CAC AREQUIPA CERRO COLORADO              | 0.00                                       | 336.00                               | 0.00%        |
| CAC AYACUCHO                             | 0.00                                       | 191.00                               | 0.00%        |
| CAC BEGONIAS                             | 0.00                                       | 210.00                               | 0.00%        |
| CAC CAJAMARCA I                          | 0.00                                       | 304.00                               | 0.00%        |
| CAC CENTRO CIVICO                        | 0.00                                       | 308.00                               | 0.00%        |
| CAC CHICLAYO I                           | 0.00                                       | 308.00                               | 0.00%        |
| CAC CHICLAYO III                         | 0.00                                       | 196.00                               | 0.00%        |
| CAC CHIMBOTE                             | 0.00                                       | 196.00                               | 0.00%        |
| CAC CHORRILLOS                           | 0.00                                       | 308.00                               | 0.00%        |
| CAC CUSCO                                | 0.00                                       | 228.00                               | 0.00%        |
| CAC CUSCO CENTRO 5                       | 0.00                                       | 228.00                               | 0.00%        |
| CAC CUSCO REAL PLAZA                     | 0.00                                       | 336.00                               | 0.00%        |
| CAC HUANCAYO                             | 0.00                                       | 268.00                               | 0.00%        |
| CAC HUANUCO                              | 0.00                                       | 268.00                               | 0.00%        |
| CAC HUARAZ                               | 0.00                                       | 196.00                               | 0.00%        |
| CAC ICA                                  | 0.00                                       | 191.00                               | 0.00%        |
| CAC ILO                                  | 0.00                                       | 228.00                               | 0.00%        |
| CAC IQUITOS                              | 0.00                                       | 191.00                               | 0.00%        |
| CAC JIRON DE LA UNION 1                  | 0.00                                       | 190.00                               | 0.00%        |
| CAC JOCKEY PLAZA                         | 0.00                                       | 280.00                               | 0.00%        |
| CAC JULIACA                              | 0.00                                       | 208.00                               | 0.00%        |
| CAC LA MOLINA                            | 0.00                                       | 210.00                               | 0.00%        |
| CAC LAMBRAMANI                           | 0.00                                       | 336.00                               | 0.00%        |
| CAC LARCO                                | 0.00                                       | 210.00                               | 0.00%        |
| CAC MALL DEL SUR                         | 0.00                                       | 308.00                               | 0.00%        |
| CAC MALVITEC                             | 0.00                                       | 190.00                               | 0.00%        |
| CAC MEGAPLAZA                            | 0.00                                       | 280.00                               | 0.00%        |
| CAC MINKA                                | 0.00                                       | 280.00                               | 0.00%        |
| CAC PIURA OPEN PLAZA                     | 0.00                                       | 304.00                               | 0.00%        |
| CAC PIURA REAL PLAZA                     | 0.00                                       | 304.00                               | 0.00%        |
| CAC PLAZA LIMA NORTE                     | 0.00                                       | 336.00                               | 0.00%        |
| CAC PORONGOCHÉ I                         | 0.00                                       | 336.00                               | 0.00%        |
| CAC PORONGOCHÉ II                        | 0.00                                       | 336.00                               | 0.00%        |
| CAC PRIMAVERA                            | 0.00                                       | 336.00                               | 0.00%        |
| CAC PUCALLPA                             | 0.00                                       | 191.00                               | 0.00%        |
| CAC PUERTO MALDONADO                     | 0.00                                       | 228.00                               | 0.00%        |
| CAC PUNO                                 | 0.00                                       | 208.00                               | 0.00%        |
| CAC SALAVERRY                            | 0.00                                       | 308.00                               | 0.00%        |
| CAC SAN ANDRES                           | 0.00                                       | 228.00                               | 0.00%        |
| CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO               | 0.00                                       | 190.00                               | 0.00%        |
| CAC SAN MIGUEL                           | 0.00                                       | 308.00                               | 0.00%        |
| CAC SANTA ANITA                          | 0.00                                       | 308.00                               | 0.00%        |
| CAC SANTA CLARA                          | 0.00                                       | 336.00                               | 0.00%        |
| CAC TACNA                                | 0.00                                       | 228.00                               | 0.00%        |
| CAC TARAPOTO                             | 0.00                                       | 191.00                               | 0.00%        |
| CAC TRUJILLO 1                           | 0.00                                       | 196.00                               | 0.00%        |
| CAC TRUJILLO 2                           | 0.00                                       | 308.00                               | 0.00%        |
| CAC TRUJILLO 3                           | 0.00                                       | 336.00                               | 0.00%        |
| CAC TUMBES                               | 0.00                                       | 196.00                               | 0.00%        |
| CAC UNICACHI                             | 0.00                                       | 336.00                               | 0.00%        |
| Canal de Atención Telefónica 0800-00-800 | 0.00                                       | 672.00                               | 0.00%        |
| Canal de Atención Telefónica 0800-00-911 | 0.00                                       | 672.00                               | 0.00%        |
| Canal de Atención Telefónica 123         | 0.00                                       | 672.00                               | 0.00%        |
| Canal de Atención Telefónica 135         | 0.00                                       | 672.00                               | 0.00%        |
| <b>Total general</b>                     | <b>0.00</b>                                | <b>16157.00</b>                      | <b>0.00%</b> |

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2023  
 MES: FEBRERO  
 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. | 239    | 27     | 565       | 30       | 861        |
|                             | N° de atenciones totales                    | 252    | 28     | 597       | 36       | 913        |
|                             | % (TEAP)                                    | 94.84% | 96.43% | 94.64%    | 83.33%   | 94.30%     |
| CAC AREQUIPA                | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 2,020  | 62     | 1,410     | 212      | 3,704      |
|                             | N° de atenciones totales                    | 2,668  | 142    | 2,787     | 516      | 6,113      |
|                             | % (TEAP)                                    | 75.71% | 43.66% | 50.59%    | 41.09%   | 60.59%     |
| CAC AREQUIPA CERRO COLORADO | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 948    | 0      | 1,267     | 53       | 2,268      |
|                             | N° de atenciones totales                    | 1,012  | 0      | 1,334     | 57       | 2,403      |
|                             | % (TEAP)                                    | 93.68% | 0.00%  | 94.98%    | 92.98%   | 94.38%     |
| CAC AYACUCHO                | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 670    | 27     | 930       | 207      | 1,834      |
|                             | N° de atenciones totales                    | 757    | 29     | 1,033     | 238      | 2,057      |
|                             | % (TEAP)                                    | 88.51% | 93.10% | 90.03%    | 86.97%   | 89.16%     |
| CAC BEGONIAS                | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 184    | 15     | 921       | 10       | 1,130      |
|                             | N° de atenciones totales                    | 440    | 54     | 1,829     | 34       | 2,357      |
|                             | % (TEAP)                                    | 41.82% | 27.78% | 50.36%    | 29.41%   | 47.94%     |
| CAC CAJAMARCA I             | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 874    | 173    | 2,087     | 138      | 3,272      |
|                             | N° de atenciones totales                    | 928    | 187    | 2,233     | 146      | 3,494      |
|                             | % (TEAP)                                    | 94.18% | 92.51% | 93.46%    | 94.52%   | 93.65%     |

|                        |   |        |         |        |         |        |
|------------------------|---|--------|---------|--------|---------|--------|
| CAC CENTRO CIVICO      | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,388  | 139     | 1,645  | 255     | 3,427  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 1,597  | 182     | 1,921  | 338     | 4,038  |
|                        | % (TEAP)                                    | 86.91% | 76.37%  | 85.63% | 75.44%  | 84.87% |
| CAC CHICLAYO I         | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 2,398  | 185     | 1,229  | 198     | 4,010  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 2,574  | 199     | 1,333  | 211     | 4,317  |
|                        | % (TEAP)                                    | 93.16% | 92.96%  | 92.20% | 93.84%  | 92.89% |
| CAC CHICLAYO III       | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,153  | 126     | 534    | 95      | 1,908  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 1,173  | 141     | 620    | 106     | 2,040  |
|                        | % (TEAP)                                    | 98.29% | 89.36%  | 86.13% | 89.62%  | 93.53% |
| CAC CHIMBOTE           | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 965    | 280     | 675    | 220     | 2,140  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 1,225  | 373     | 926    | 298     | 2,822  |
|                        | % (TEAP)                                    | 78.78% | 75.07%  | 72.89% | 73.83%  | 75.83% |
| CAC CHORRILLOS         | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,135  | 32      | 1,016  | 65      | 2,248  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 2,229  | 57      | 1,772  | 143     | 4,201  |
|                        | % (TEAP)                                    | 50.92% | 56.14%  | 57.34% | 45.45%  | 53.51% |
| CAC CUSCO              | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 433    | 27      | 1,479  | 429     | 2,368  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 452    | 33      | 1,886  | 550     | 2,921  |
|                        | % (TEAP)                                    | 95.80% | 81.82%  | 78.42% | 78.00%  | 81.07% |
| CAC CUSCO CENTRO 5     | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 265    | 26      | 750    | 60      | 1,101  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 282    | 28      | 835    | 64      | 1,209  |
|                        | % (TEAP)                                    | 93.97% | 92.86%  | 89.82% | 93.75%  | 91.07% |
| CAC CUSCO REAL PLAZA   | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,319  | 1       | 1,601  | 60      | 2,981  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 1,575  | 1       | 1,970  | 74      | 3,620  |
|                        | % (TEAP)                                    | 83.75% | 100.00% | 81.27% | 81.08%  | 82.35% |
| CAC HUANCAYO           | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 2,145  | 233     | 2,443  | 340     | 5,161  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 2,788  | 301     | 3,035  | 443     | 6,567  |
|                        | % (TEAP)                                    | 76.94% | 77.41%  | 80.49% | 76.75%  | 78.59% |
| CAC HUANUCO            | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 775    | 77      | 982    | 306     | 2,140  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 925    | 103     | 1,236  | 397     | 2,661  |
|                        | % (TEAP)                                    | 83.78% | 74.76%  | 79.45% | 77.08%  | 80.42% |
| CAC HUARAZ             | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,653  | 94      | 1,469  | 359     | 3,575  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 1,731  | 95      | 1,512  | 373     | 3,711  |
|                        | % (TEAP)                                    | 95.49% | 98.95%  | 97.16% | 96.25%  | 96.34% |
| CAC ICA                | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,268  | 143     | 843    | 193     | 2,447  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 1,302  | 147     | 877    | 196     | 2,522  |
|                        | % (TEAP)                                    | 97.39% | 97.28%  | 96.12% | 98.47%  | 97.03% |
| CAC ILO                | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 339    | 3       | 645    | 71      | 1,058  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 467    | 3       | 939    | 94      | 1,503  |
|                        | % (TEAP)                                    | 72.59% | 100.00% | 68.69% | 75.53%  | 70.39% |
| CAC IQUITOS            | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 902    | 70      | 1,385  | 61      | 2,418  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 910    | 71      | 1,399  | 62      | 2,442  |
|                        | % (TEAP)                                    | 99.12% | 98.59%  | 99.00% | 98.39%  | 99.02% |
| CAC IRON DE LA UNION 1 | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 420    | 181     | 571    | 89      | 1,261  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 433    | 238     | 698    | 113     | 1,482  |
|                        | % (TEAP)                                    | 97.00% | 76.05%  | 81.81% | 78.76%  | 85.09% |
| CAC JOCKEY PLAZA       | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,013  | 42      | 1,227  | 99      | 2,381  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 1,662  | 85      | 2,147  | 203     | 4,097  |
|                        | % (TEAP)                                    | 60.95% | 49.41%  | 57.15% | 48.77%  | 58.12% |
| CAC JULIACA            | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 27     | 2       | 1,501  | 122     | 1,652  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 28     | 2       | 1,534  | 125     | 1,689  |
|                        | % (TEAP)                                    | 96.43% | 100.00% | 97.85% | 97.60%  | 97.81% |
| CAC LA MOLINA          | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 449    | 88      | 439    | 100     | 1,076  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 563    | 117     | 507    | 128     | 1,315  |
|                        | % (TEAP)                                    | 79.75% | 75.21%  | 86.59% | 78.13%  | 81.83% |
| CAC LAMBRAMANI         | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 555    | 44      | 792    | 4       | 1,395  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 587    | 50      | 866    | 5       | 1,508  |
|                        | % (TEAP)                                    | 94.55% | 88.00%  | 91.45% | 80.00%  | 92.51% |
| CAC LARCO              | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,595  | 87      | 1,689  | 264     | 3,635  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 1,818  | 103     | 1,953  | 315     | 4,189  |
|                        | % (TEAP)                                    | 87.73% | 84.47%  | 86.48% | 83.81%  | 86.77% |
| CAC MALL DEL SUR       | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 3,325  | 349     | 2,110  | 674     | 6,458  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 3,661  | 465     | 2,610  | 980     | 7,716  |
|                        | % (TEAP)                                    | 90.82% | 75.05%  | 80.84% | 68.78%  | 83.70% |
| CAC MALVITEC           | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 218    | 10      | 442    | 12      | 682    |
|                        | N° de atenciones totales                    | 223    | 10      | 457    | 12      | 702    |
|                        | % (TEAP)                                    | 97.76% | 100.00% | 96.72% | 100.00% | 97.15% |
| CAC MEGAPLAZA          | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,878  | 204     | 3,776  | 356     | 6,214  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 1,953  | 324     | 5,312  | 565     | 8,154  |
|                        | % (TEAP)                                    | 96.16% | 62.96%  | 71.08% | 63.01%  | 76.21% |
| CAC MINKA              | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 897    | 178     | 1,646  | 242     | 2,963  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 966    | 216     | 1,938  | 314     | 3,434  |
|                        | % (TEAP)                                    | 92.86% | 82.41%  | 84.93% | 77.07%  | 86.28% |
| CAC PIURA OPEN PLAZA   | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,745  | 6       | 1,719  | 20      | 3,490  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 2,013  | 7       | 1,967  | 23      | 4,010  |
|                        | % (TEAP)                                    | 86.69% | 85.71%  | 87.39% | 86.96%  | 87.03% |
| CAC PIURA REAL PLAZA   | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,315  | 158     | 2,550  | 158     | 4,181  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 1,526  | 176     | 2,946  | 194     | 4,842  |
|                        | % (TEAP)                                    | 86.17% | 89.77%  | 86.56% | 81.44%  | 86.35% |
| CAC PLAZA LIMA NORTE   | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,494  | 23      | 2,183  | 34      | 3,734  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 2,006  | 25      | 4,386  | 41      | 6,458  |
|                        | % (TEAP)                                    | 74.48% | 92.00%  | 49.77% | 82.93%  | 57.82% |
| CAC PORONGOCHÉ I       | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,600  | 49      | 1,435  | 142     | 3,226  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 1,785  | 61      | 1,642  | 175     | 3,663  |
|                        | % (TEAP)                                    | 89.64% | 80.33%  | 87.39% | 81.14%  | 88.07% |
| CAC PORONGOCHÉ II      | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 516    | 24      | 1,280  | 111     | 1,931  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 570    | 27      | 1,407  | 124     | 2,128  |
|                        | % (TEAP)                                    | 90.53% | 88.89%  | 90.97% | 89.52%  | 90.74% |
| CAC PRIMAVERA          | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 1,888  | 122     | 1,672  | 235     | 3,917  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 2,305  | 167     | 2,099  | 292     | 4,863  |
|                        | % (TEAP)                                    | 81.91% | 73.05%  | 79.66% | 80.48%  | 80.55% |
| CAC PUCALLPA           | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 624    | 12      | 1,084  | 205     | 1,925  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 661    | 12      | 1,147  | 241     | 2,061  |
|                        | % (TEAP)                                    | 94.40% | 100.00% | 94.51% | 85.06%  | 93.40% |
| CAC PUERTO MALDONADO   | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 56     | 0       | 901    | 1       | 958    |
|                        | N° de atenciones totales                    | 66     | 0       | 1,231  | 1       | 1,298  |
|                        | % (TEAP)                                    | 84.85% | 0.00%   | 73.19% | 100.00% | 73.81% |
| CAC PUNO               | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 223    | 41      | 1,181  | 130     | 1,575  |
|                        | N° de atenciones totales                    | 227    | 42      | 1,213  | 131     | 1,613  |
|                        | % (TEAP)                                    | 98.24% | 97.62%  | 97.36% | 99.24%  | 97.64% |
| CAC SALAVERRY          | N° de atenciones con espera menor a 15 min. | 582    | 45      | 1,173  | 147     | 1,947  |

|                            | N° de atenciones totales                           | 852           | 90            | 1,946         | 290           | 3,178          |
|----------------------------|--|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
|                            | % (TEAP)   | 68.31%        | 50.00%        | 60.28%        | 50.69%        | 61.26%         |
| CAC SAN ANDRES             | N° de atenciones con espera menor a 15 min.        | 135           | 9             | 1,121         | 74            | 1,339          |
|                            | N° de atenciones totales                           | 140           | 9             | 1,154         | 74            | 1,377          |
|                            | % (TEAP)   | 96.43%        | 100.00%       | 97.14%        | 100.00%       | 97.24%         |
| CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO | N° de atenciones con espera menor a 15 min.        | 532           | 96            | 1,070         | 161           | 1,859          |
|                            | N° de atenciones totales                           | 755           | 175           | 1,388         | 264           | 2,582          |
|                            | % (TEAP)   | 70.46%        | 54.86%        | 77.09%        | 60.98%        | 72.00%         |
| CAC SAN MIGUEL             | N° de atenciones con espera menor a 15 min.        | 2,109         | 112           | 1,896         | 331           | 4,448          |
|                            | N° de atenciones totales                           | 2,755         | 200           | 2,770         | 585           | 6,310          |
|                            | % (TEAP)   | 76.55%        | 56.00%        | 68.45%        | 56.58%        | 70.49%         |
| CAC SANTA ANITA            | N° de atenciones con espera menor a 15 min.        | 1,303         | 174           | 2,063         | 390           | 3,930          |
|                            | N° de atenciones totales                           | 1,627         | 205           | 2,551         | 505           | 4,888          |
|                            | % (TEAP)   | 80.09%        | 84.88%        | 80.87%        | 77.23%        | 80.40%         |
| CAC SANTA CLARA            | N° de atenciones con espera menor a 15 min.        | 1,020         | 190           | 1,383         | 129           | 2,722          |
|                            | N° de atenciones totales                           | 1,213         | 240           | 1,673         | 160           | 3,286          |
|                            | % (TEAP)   | 84.09%        | 79.17%        | 82.67%        | 80.63%        | 82.84%         |
| CAC TACNA                  | N° de atenciones con espera menor a 15 min.        | 1,173         | 372           | 2,108         | 322           | 3,975          |
|                            | N° de atenciones totales                           | 1,251         | 400           | 2,224         | 347           | 4,222          |
|                            | % (TEAP)   | 93.76%        | 93.00%        | 94.78%        | 92.80%        | 94.15%         |
| CAC TARAPOTO               | N° de atenciones con espera menor a 15 min.        | 828           | 69            | 700           | 64            | 1,661          |
|                            | N° de atenciones totales                           | 995           | 80            | 851           | 76            | 2,002          |
|                            | % (TEAP)   | 83.22%        | 86.25%        | 82.26%        | 84.21%        | 82.97%         |
| CAC TRUJILLO 1             | N° de atenciones con espera menor a 15 min.        | 916           | 266           | 1,493         | 114           | 2,789          |
|                            | N° de atenciones totales                           | 980           | 293           | 1,587         | 126           | 2,986          |
|                            | % (TEAP)   | 93.47%        | 90.78%        | 94.08%        | 90.48%        | 93.40%         |
| CAC TRUJILLO 2             | N° de atenciones con espera menor a 15 min.        | 688           | 23            | 1,672         | 60            | 2,443          |
|                            | N° de atenciones totales                           | 998           | 36            | 2,437         | 80            | 3,551          |
|                            | % (TEAP)   | 68.94%        | 63.89%        | 68.61%        | 75.00%        | 68.80%         |
| CAC TRUJILLO 3             | N° de atenciones con espera menor a 15 min.        | 2,816         | 133           | 1,356         | 265           | 4,570          |
|                            | N° de atenciones totales                           | 3,041         | 163           | 1,574         | 324           | 5,102          |
|                            | % (TEAP)   | 92.60%        | 81.60%        | 86.15%        | 81.79%        | 89.57%         |
| CAC TUMBES                 | N° de atenciones con espera menor a 15 min.        | 892           | 86            | 948           | 23            | 1,949          |
|                            | N° de atenciones totales                           | 1,276         | 109           | 1,105         | 33            | 2,523          |
|                            | % (TEAP)   | 69.91%        | 78.90%        | 85.79%        | 69.70%        | 77.25%         |
| CAC UNICACHI               | N° de atenciones con espera menor a 15 min.        | 1,218         | 186           | 1,018         | 86            | 2,508          |
|                            | N° de atenciones totales                           | 1,427         | 251           | 1,316         | 130           | 3,124          |
|                            | % (TEAP)   | 85.35%        | 74.10%        | 77.36%        | 66.15%        | 80.28%         |
| <b>TOTAL</b>               | <b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b> | <b>55,123</b> | <b>5,121</b>  | <b>70,075</b> | <b>8,526</b>  | <b>138,845</b> |
|                            | <b>N° de atenciones totales</b>                    | <b>65,650</b> | <b>6,552</b>  | <b>88,710</b> | <b>11,352</b> | <b>172,264</b> |
|                            | <b>% (TEAP) - TOTAL</b>                            | <b>83.96%</b> | <b>78.16%</b> | <b>78.99%</b> | <b>75.11%</b> | <b>80.60%</b>  |

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2023  
MES: FEBRERO  
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                 | 21   | 913                                   | 2.30%   |
| CAC AREQUIPA                | 164  | 6,113                                 | 2.68%   |
| CAC AREQUIPA CERRO COLORADO | 41   | 2,403                                 | 1.71%   |
| CAC AYACUCHO                | 53   | 2,057                                 | 2.58%   |
| CAC BEGONIAS                | 352  | 2,357                                 | 14.93%  |
| CAC CAJAMARCA I             | 41   | 3,494                                 | 1.17%   |
| CAC CENTRO CIVICO           | 96   | 4,038                                 | 2.38%   |
| CAC CHICLAYO I              | 56   | 4,317                                 | 1.30%   |
| CAC CHICLAYO III            | 25   | 2,040                                 | 1.23%   |
| CAC CHIMBOTE                | 47   | 2,822                                 | 1.67%   |
| CAC CHORRILLOS              | 424  | 4,201                                 | 10.09%  |
| CAC CUSCO                   | 112  | 2,921                                 | 3.83%   |
| CAC CUSCO CENTRO 5          | 13   | 1,209                                 | 1.08%   |
| CAC CUSCO REAL PLAZA        | 108  | 3,620                                 | 2.98%   |
| CAC HUANCAYO                | 361  | 6,567                                 | 5.50%   |
| CAC HUANUCO                 | 78   | 2,661                                 | 2.93%   |
| CAC HUARAZ                  | 87   | 3,711                                 | 2.34%   |
| CAC ICA                     | 17   | 2,522                                 | 0.67%   |
| CAC ILO                     | 78   | 1,503                                 | 5.19%   |
| CAC IQUITOS                 | 26   | 2,442                                 | 1.06%   |
| CAC JIRON DE LA UNION 1     | 61   | 1,482                                 | 4.12%   |
| CAC JOCKEY PLAZA            | 111  | 4,097                                 | 2.71%   |
| CAC JULIACA                 | 2  | 1,689                                 | 0.12%   |
| CAC LA MOLINA               | 20   | 1,315                                 | 1.52%   |
| CAC LAMBRAMANI              | 20   | 1,508                                 | 1.33%   |
| CAC LARCO                   | 187  | 4,189                                 | 4.46%   |
| CAC MALL DEL SUR            | 295  | 7,716                                 | 3.82%   |
| CAC MALVITEC                | 3  | 702                                   | 0.43%   |
| CAC MEGAPLAZA               | 381  | 8,154                                 | 4.67%   |
| CAC MINKA                   | 118  | 3,434                                 | 3.44%   |
| CAC PIURA OPEN PLAZA        | 139  | 4,010                                 | 3.47%   |
| CAC PIURA REAL PLAZA        | 110  | 4,842                                 | 2.27%   |
| CAC PLAZA LIMA NORTE        | 379  | 6,458                                 | 5.87%   |
| CAC PORONGOCHÉ I            | 456  | 3,663                                 | 12.45%  |
| CAC PORONGOCHÉ II           | 90   | 2,128                                 | 4.23%   |
| CAC PRIMAVERA               | 159  | 4,863                                 | 3.27%   |
| CAC PUCALLPA                | 45   | 2,061                                 | 2.18%   |
| CAC PUERTO MALDONADO        | 18   | 1,298                                 | 1.39%   |
| CAC PUNO                    | 14   | 1,613                                 | 0.87%   |
| CAC SALAVERRY               | 148  | 3,178                                 | 4.66%   |
| CAC SAN ANDRES              | 6  | 1,377                                 | 0.44%   |
| CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO  | 100  | 2,582                                 | 3.87%   |

|                 |              |                |              |
|-----------------|--------------|----------------|--------------|
| CAC SAN MIGUEL  | 266          | 6,310          | 4.22%        |
| CAC SANTA ANITA | 168          | 4,888          | 3.44%        |
| CAC SANTA CLARA | 123          | 3,286          | 3.74%        |
| CAC TACNA       | 266          | 4,222          | 6.30%        |
| CAC TARAPOTO    | 102          | 2,002          | 5.09%        |
| CAC TRUJILLO 1  | 57           | 2,986          | 1.91%        |
| CAC TRUJILLO 2  | 251          | 3,551          | 7.07%        |
| CAC TRUJILLO 3  | 137          | 5,102          | 2.69%        |
| CAC TUMBES      | 110          | 2,523          | 4.36%        |
| CAC UNICACHI    | 100          | 3,124          | 3.20%        |
| <b>TOTAL</b>    | <b>6,642</b> | <b>172,264</b> | <b>3.86%</b> |

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2023  
MES: FEBRERO  
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 | 26,473                                       | 1,435,460                      | 1.84%        |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>26,473</b>                                | <b>1,435,460</b>               | <b>1.84%</b> |

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2023  
MES: FEBRERO  
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 | 1,404,243   | 1,462,472   | 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 | 1,257,523   | 1,435,460   | 87.60%   |