

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2023
 MES: MARZO
 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	258.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	372.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	217.25	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	223.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	223.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	341.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	258.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	258.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	298.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	298.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	223.00	0.00%
CAC ICA	0.00	217.25	0.00%
CAC ILO	0.00	258.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	217.25	0.00%
CAC JIRON DE LA UNION 1	0.00	216.25	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	310.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	235.00	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	216.25	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	217.25	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	258.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	235.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	258.00	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	216.25	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	258.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	217.25	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	223.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	341.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	372.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	223.00	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	18404.00	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2023
 MES: MARZO
 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.	339	24	607	39	1,009
	N° de atenciones totales	353	28	659	42	1,082
	% (TEAP)	96.03%	85.71%	92.11%	92.86%	93.25%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,711	48	695	112	2,566
	N° de atenciones totales	2,852	273	2,323	575	6,023
	% (TEAP)	59.99%	17.58%	29.92%	19.48%	42.60%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,270	1	1,399	101	2,771
	N° de atenciones totales	1,361	1	1,483	109	2,954
	% (TEAP)	93.31%	100.00%	94.34%	92.66%	93.81%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	492	40	1,158	205	1,895
	N° de atenciones totales	597	46	1,281	230	2,154
	% (TEAP)	82.41%	86.96%	90.40%	89.13%	87.98%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	318	61	1,356	43	1,778
	N° de atenciones totales	504	94	1,845	76	2,519
	% (TEAP)	63.10%	64.89%	73.50%	56.58%	70.58%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	903	225	2,251	138	3,517
	N° de atenciones totales	962	249	2,434	158	3,803

	% (TEAP)	93.87%	90.36%	92.48%	87.34%	92.48%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,583	98	1,324	159	3,164
	N° de atenciones totales	1,958	180	1,982	290	4,410
	% (TEAP)	80.85%	54.44%	66.80%	54.83%	71.75%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,513	224	1,395	182	4,314
	N° de atenciones totales	2,719	249	1,495	192	4,655
	% (TEAP)	92.42%	89.96%	93.31%	94.79%	92.67%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,296	150	644	119	2,209
	N° de atenciones totales	1,311	162	686	125	2,284
	% (TEAP)	98.86%	92.59%	93.88%	95.20%	96.72%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,022	298	992	306	2,618
	N° de atenciones totales	1,295	396	1,222	403	3,316
	% (TEAP)	78.92%	75.25%	81.18%	75.93%	78.95%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,811	60	1,931	121	3,923
	N° de atenciones totales	2,506	84	2,454	172	5,216
	% (TEAP)	72.27%	71.43%	78.69%	70.35%	75.21%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	465	24	1,685	540	2,714
	N° de atenciones totales	474	25	2,072	649	3,220
	% (TEAP)	98.10%	96.00%	81.32%	83.20%	84.29%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	282	19	1,209	79	1,589
	N° de atenciones totales	287	19	1,219	80	1,605
	% (TEAP)	98.26%	100.00%	99.18%	98.75%	99.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,465	13	1,295	122	2,895
	N° de atenciones totales	1,820	15	1,568	170	3,573
	% (TEAP)	80.49%	86.67%	82.59%	71.76%	81.02%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,339	232	3,138	299	6,008
	N° de atenciones totales	2,994	296	3,880	390	7,560
	% (TEAP)	78.12%	78.38%	80.88%	76.67%	79.47%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,246	72	784	278	2,380
	N° de atenciones totales	1,534	98	947	348	2,927
	% (TEAP)	81.23%	73.47%	82.79%	79.89%	81.31%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,591	89	1,436	385	3,501
	N° de atenciones totales	1,819	112	1,623	416	3,970
	% (TEAP)	87.47%	79.46%	88.48%	92.55%	88.19%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,278	192	1,007	261	2,738
	N° de atenciones totales	1,310	203	1,038	275	2,826
	% (TEAP)	97.56%	94.58%	97.01%	94.91%	96.89%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	313	1	604	119	1,037
	N° de atenciones totales	502	4	987	167	1,660
	% (TEAP)	62.35%	25.00%	61.20%	71.26%	62.47%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	879	101	1,359	88	2,427
	N° de atenciones totales	972	109	1,484	100	2,665
	% (TEAP)	90.43%	92.66%	91.58%	88.00%	91.07%
CAC JIRON DE LA UNION 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	163	167	1,398	97	1,825
	N° de atenciones totales	169	195	1,572	121	2,057
	% (TEAP)	96.45%	85.64%	88.93%	80.17%	88.72%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,143	80	1,570	157	2,950
	N° de atenciones totales	1,910	130	2,517	279	4,836
	% (TEAP)	59.84%	61.54%	62.38%	56.27%	61.00%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	47	0	1,763	17	1,827
	N° de atenciones totales	51	0	1,830	17	1,898
	% (TEAP)	92.16%	0.00%	96.34%	100.00%	96.26%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	553	1	3,125	12	3,691
	N° de atenciones totales	659	1	3,603	15	4,278
	% (TEAP)	83.92%	100.00%	86.73%	80.00%	86.28%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	442	89	489	77	1,097
	N° de atenciones totales	591	119	581	107	1,398
	% (TEAP)	74.79%	74.79%	84.17%	71.96%	78.47%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	673	52	853	2	1,580
	N° de atenciones totales	714	59	896	3	1,672
	% (TEAP)	94.26%	88.14%	95.20%	66.67%	94.50%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,430	66	2,287	218	4,001
	N° de atenciones totales	1,859	85	2,858	292	5,094
	% (TEAP)	76.92%	77.65%	80.02%	74.66%	78.54%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4,134	408	3,062	635	8,239
	N° de atenciones totales	4,293	541	3,869	866	9,569
	% (TEAP)	96.30%	75.42%	79.14%	73.33%	86.10%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	250	14	373	21	658
	N° de atenciones totales	263	14	380	22	679
	% (TEAP)	95.06%	100.00%	98.16%	95.45%	96.91%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,837	278	5,165	540	7,820
	N° de atenciones totales	1,882	369	6,363	704	9,318
	% (TEAP)	97.61%	75.34%	81.17%	76.70%	83.92%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,078	126	1,851	359	3,414
	N° de atenciones totales	1,277	151	2,058	419	3,905
	% (TEAP)	84.42%	83.44%	89.94%	85.68%	87.43%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,062	15	1,836	31	3,944
	N° de atenciones totales	2,175	16	1,913	35	4,139
	% (TEAP)	94.80%	93.75%	95.97%	88.57%	95.29%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,475	164	2,572	140	4,351
	N° de atenciones totales	1,719	200	3,057	166	5,142
	% (TEAP)	85.81%	82.00%	84.13%	84.34%	84.62%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	497	78	5,167	89	5,831
	N° de atenciones totales	580	88	6,848	104	7,620
	% (TEAP)	85.69%	88.64%	75.45%	85.58%	76.52%
CAC PORONGOCHO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,081	56	1,875	139	4,151
	N° de atenciones totales	2,248	63	2,036	158	4,505
	% (TEAP)	92.57%	88.89%	92.09%	87.97%	92.14%
CAC PORONGOCHO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	459	26	1,646	110	2,241
	N° de atenciones totales	508	29	1,768	123	2,428
	% (TEAP)	90.35%	89.66%	93.10%	89.43%	92.30%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,809	140	1,992	301	4,242
	N° de atenciones totales	2,139	169	2,413	375	5,096
	% (TEAP)	84.57%	82.84%	82.55%	80.27%	83.24%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	580	49	1,348	247	2,224
	N° de atenciones totales	604	55	1,411	283	2,353
	% (TEAP)	96.03%	89.09%	95.54%	87.28%	94.52%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	30	6	1,549	0	1,585
	N° de atenciones totales	33	6	1,916	0	1,955
	% (TEAP)	90.91%	100.00%	80.85%	0.00%	81.07%

CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	333	37	1,683	162	2,215
	N° de atenciones totales	339	39	1,722	166	2,266
	% (TEAP)	98.23%	94.87%	97.74%	97.59%	97.75%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	817	63	1,276	214	2,370
	N° de atenciones totales	1,132	119	1,983	367	3,601
	% (TEAP)	72.17%	52.94%	64.35%	58.31%	65.82%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	133	10	1,481	99	1,723
	N° de atenciones totales	133	10	1,502	99	1,744
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	98.60%	100.00%	98.80%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	358	115	1,292	176	1,941
	N° de atenciones totales	475	165	1,636	278	2,554
	% (TEAP)	75.37%	69.70%	78.97%	63.31%	76.00%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,397	110	2,717	403	5,627
	N° de atenciones totales	2,826	163	3,490	574	7,053
	% (TEAP)	84.82%	67.48%	77.85%	70.21%	79.78%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,079	205	2,656	547	5,487
	N° de atenciones totales	2,445	246	3,066	661	6,418
	% (TEAP)	85.03%	83.33%	86.63%	82.75%	85.49%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,247	212	1,563	120	3,142
	N° de atenciones totales	1,453	236	1,784	136	3,609
	% (TEAP)	85.82%	89.83%	87.61%	88.24%	87.06%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,310	407	2,791	352	4,860
	N° de atenciones totales	1,354	423	2,887	360	5,024
	% (TEAP)	96.75%	96.22%	96.67%	97.78%	96.74%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	874	70	693	34	1,671
	N° de atenciones totales	1,001	73	788	35	1,897
	% (TEAP)	87.31%	95.89%	87.94%	97.14%	88.09%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	901	270	2,022	134	3,327
	N° de atenciones totales	937	295	2,126	148	3,506
	% (TEAP)	96.16%	91.53%	95.11%	90.54%	94.89%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	992	34	2,406	58	3,490
	N° de atenciones totales	1,145	42	2,857	72	4,116
	% (TEAP)	86.64%	80.95%	84.21%	80.56%	84.79%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,619	133	1,626	281	4,659
	N° de atenciones totales	2,856	154	1,850	327	5,187
	% (TEAP)	91.70%	86.36%	87.89%	85.93%	89.82%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,145	113	784	57	2,099
	N° de atenciones totales	1,412	132	924	73	2,541
	% (TEAP)	81.09%	85.61%	84.85%	78.08%	82.61%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,259	196	1,123	89	2,667
	N° de atenciones totales	1,549	259	1,485	127	3,420
	% (TEAP)	81.28%	75.68%	75.62%	70.08%	77.98%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	60,323	5,762	90,303	9,614	166,002
	N° de atenciones totales	70,861	7,289	108,671	12,479	199,300
	% (TEAP) - TOTAL	85.13%	79.05%	83.10%	77.04%	83.29%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2023
MES: MARZO
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	28	1,082	2.59%
CAC AREQUIPA	323	6,023	5.36%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	70	2,954	2.37%
CAC AYACUCHO	74	2,154	3.44%
CAC BEGONIAS	192	2,519	7.62%
CAC CAJAMARCA I	62	3,803	1.63%
CAC CENTRO CIVICO	121	4,410	2.74%
CAC CHICLAYO I	38	4,655	0.82%
CAC CHICLAYO III	39	2,284	1.71%
CAC CHIMBOTE	78	3,316	2.35%
CAC CHORRILLOS	310	5,216	5.94%
CAC CUSCO	50	3,220	1.55%
CAC CUSCO CENTRO 5	57	1,605	3.55%
CAC CUSCO REAL PLAZA	83	3,573	2.32%
CAC HUANCAYO	393	7,560	5.20%
CAC HUANUCO	86	2,927	2.94%
CAC HUARAZ	129	3,970	3.25%
CAC ICA	29	2,826	1.03%
CAC ILO	146	1,660	8.80%
CAC IQUITOS	73	2,665	2.74%
CAC JIRON DE LA UNION 1	59	2,057	2.87%
CAC JOCKEY PLAZA	129	4,836	2.67%
CAC JULIACA	12	1,898	0.63%
CAC JULIACA REAL PLAZA	177	4,278	4.14%
CAC LA MOLINA	29	1,398	2.07%
CAC LAMBRAMANI	33	1,672	1.97%
CAC LARCO	282	5,094	5.54%
CAC MALL DEL SUR	306	9,569	3.20%
CAC MALVITEC	6	679	0.88%
CAC MEGAPLAZA	366	9,318	3.93%
CAC MINKA	131	3,905	3.35%
CAC PIURA OPEN PLAZA	100	4,139	2.42%
CAC PIURA REAL PLAZA	122	5,142	2.37%
CAC PLAZA LIMA NORTE	301	7,620	3.95%
CAC PORONGOCHÉ I	281	4,505	6.24%
CAC PORONGOCHÉ II	76	2,428	3.13%
CAC PRIMAVERA	153	5,096	3.00%
CAC PUCALLPA	22	2,353	0.93%

CAC PUERTO MALDONADO	27	1,955	1.38%
CAC PUNO	8	2,266	0.35%
CAC SALAVERRY	123	3,601	3.42%
CAC SAN ANDRES	10	1,744	0.57%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	66	2,554	2.58%
CAC SAN MIGUEL	259	7,053	3.67%
CAC SANTA ANITA	203	6,418	3.16%
CAC SANTA CLARA	79	3,609	2.19%
CAC TACNA	138	5,024	2.75%
CAC TARAPOTO	74	1,897	3.90%
CAC TRUJILLO 1	60	3,506	1.71%
CAC TRUJILLO 2	147	4,116	3.57%
CAC TRUJILLO 3	108	5,187	2.08%
CAC TUMBES	81	2,541	3.19%
CAC UNICACHI	107	3,420	3.13%
TOTAL	6,456	199,300	3.24%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2023
MES: MARZO
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	28,299	1,627,902	1.74%
TOTAL	28,299	1,627,902	1.74%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2023
MES: MARZO
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	1,548,033	1,657,907	93.37%
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	1,439,780	1,627,902	88.44%