

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2023  
 MES: ABRIL  
 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 ICA	0.00	195.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	195.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	195.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	195.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	285.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	285.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	195.00	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	193.75	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	330.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	193.75	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	330.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	193.75	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	330.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	193.75	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	300.00	0.00%
CAC SANTA CLARA	0.00	360.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	330.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	330.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	300.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	360.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	360.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	300.00	0.00%
CAC ANGAMOS	0.00	193.75	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	193.75	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	360.00	0.00%
CAC JIRON DE LA UNION 1	0.00	193.75	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	330.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	200.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	200.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	325.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	325.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	200.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	330.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	360.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	200.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	200.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	325.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	235.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC ILO	0.00	235.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	235.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	235.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	235.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	235.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	235.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	235.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	360.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	360.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	360.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	360.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	235.00	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>17371.25</b>	<b>0.00%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2023  
 MES: ABRIL  
 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.	221	32	549	19	821
	N° de atenciones totales	243	35	615	20	913
	% (TEAP)	90.95%	91.43%	89.27%	95.00%	89.92%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,708	131	1,229	235	3,303
	N° de atenciones totales	2,512	245	1,948	416	5,121
	% (TEAP)	67.99%	53.47%	63.09%	56.49%	64.50%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,153	15	1,594	98	2,860
	N° de atenciones totales	1,257	15	1,708	110	3,090
	% (TEAP)	91.73%	100.00%	93.33%	89.09%	92.56%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	576	21	864	105	1,566
	N° de atenciones totales	662	26	994	116	1,798
	% (TEAP)	87.01%	80.77%	86.92%	90.52%	87.10%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	153	27	1,187	39	1,406
	N° de atenciones totales	198	35	1,459	62	1,754

	% (TEAP)	77.27%	77.14%	81.36%	62.90%	80.16%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	669	173	2,179	87	3,108
	N° de atenciones totales	731	193	2,437	105	3,466
	% (TEAP)	91.52%	89.64%	89.41%	82.86%	89.67%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	902	66	1,638	92	2,698
	N° de atenciones totales	1,187	134	2,445	262	4,028
	% (TEAP)	75.99%	49.25%	66.99%	35.11%	66.98%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,092	251	1,603	195	4,141
	N° de atenciones totales	2,397	276	1,834	215	4,722
	% (TEAP)	87.28%	90.94%	87.40%	90.70%	87.70%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,149	140	649	119	2,057
	N° de atenciones totales	1,167	155	693	129	2,144
	% (TEAP)	98.46%	90.32%	93.65%	92.25%	95.94%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	715	264	883	285	2,147
	N° de atenciones totales	966	342	1,139	366	2,813
	% (TEAP)	74.02%	77.19%	77.52%	77.87%	76.32%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,698	96	2,001	157	3,952
	N° de atenciones totales	2,324	121	2,620	184	5,249
	% (TEAP)	73.06%	79.34%	76.37%	85.33%	75.29%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	251	83	1,358	381	2,073
	N° de atenciones totales	262	100	1,649	456	2,467
	% (TEAP)	95.80%	83.00%	82.35%	83.55%	84.03%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	401	20	749	51	1,221
	N° de atenciones totales	421	22	775	53	1,271
	% (TEAP)	95.25%	90.91%	96.65%	96.23%	96.07%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,249	29	1,194	210	2,682
	N° de atenciones totales	1,619	32	1,594	254	3,499
	% (TEAP)	77.15%	90.63%	74.91%	82.68%	76.65%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,202	139	2,063	243	3,647
	N° de atenciones totales	2,105	231	3,436	423	6,195
	% (TEAP)	57.10%	60.17%	60.04%	57.45%	58.87%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,153	88	1,052	341	2,634
	N° de atenciones totales	1,390	112	1,316	428	3,246
	% (TEAP)	82.95%	78.57%	79.94%	79.67%	81.15%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	880	53	1,273	238	2,444
	N° de atenciones totales	1,259	54	1,739	296	3,348
	% (TEAP)	69.90%	98.15%	73.20%	80.41%	73.00%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	671	125	1,114	210	2,120
	N° de atenciones totales	774	154	1,294	256	2,478
	% (TEAP)	86.69%	81.17%	86.09%	82.03%	85.55%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	186	0	412	21	619
	N° de atenciones totales	518	7	994	54	1,573
	% (TEAP)	35.91%	0.00%	41.45%	38.89%	39.35%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	733	66	1,337	63	2,199
	N° de atenciones totales	787	74	1,421	68	2,350
	% (TEAP)	93.14%	89.19%	94.09%	92.65%	93.57%
CAC JIRON DE LA UNION 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	23	105	1,378	63	1,569
	N° de atenciones totales	29	146	1,640	83	1,898
	% (TEAP)	79.31%	71.92%	84.02%	75.90%	82.67%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,126	78	1,932	174	3,310
	N° de atenciones totales	1,436	100	2,490	219	4,245
	% (TEAP)	78.41%	78.00%	77.59%	79.45%	77.97%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	244	15	902	58	1,219
	N° de atenciones totales	250	15	917	60	1,242
	% (TEAP)	97.60%	100.00%	98.36%	96.67%	98.15%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	721	22	3,552	105	4,400
	N° de atenciones totales	870	27	4,088	125	5,110
	% (TEAP)	82.87%	81.48%	86.89%	84.00%	86.11%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	325	81	502	59	967
	N° de atenciones totales	405	102	595	76	1,178
	% (TEAP)	80.25%	79.41%	84.37%	77.63%	82.09%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	604	43	786	15	1,448
	N° de atenciones totales	673	55	886	15	1,629
	% (TEAP)	89.75%	78.18%	88.71%	100.00%	88.89%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	514	35	1,618	73	2,240
	N° de atenciones totales	850	67	3,166	149	4,232
	% (TEAP)	60.47%	52.24%	51.11%	48.99%	52.93%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,594	139	2,793	279	4,805
	N° de atenciones totales	2,410	236	4,219	486	7,351
	% (TEAP)	66.14%	58.90%	66.20%	57.41%	65.37%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	178	1	309	0	488
	N° de atenciones totales	184	1	322	0	507
	% (TEAP)	96.74%	100.00%	95.96%	0.00%	96.25%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,513	128	4,056	356	6,053
	N° de atenciones totales	1,577	171	5,272	522	7,542
	% (TEAP)	95.94%	74.85%	76.93%	68.20%	80.26%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	949	90	1,188	229	2,456
	N° de atenciones totales	1,555	138	1,801	429	3,923
	% (TEAP)	61.03%	65.22%	65.96%	53.38%	62.61%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	870	25	2,276	49	3,220
	N° de atenciones totales	1,201	37	2,971	64	4,273
	% (TEAP)	72.44%	67.57%	76.61%	76.56%	75.36%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,114	103	2,121	150	3,488
	N° de atenciones totales	1,580	157	3,104	220	5,061
	% (TEAP)	70.51%	65.61%	68.33%	68.18%	68.92%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	117	32	4,909	65	5,123
	N° de atenciones totales	123	40	6,045	75	6,283
	% (TEAP)	95.12%	80.00%	81.21%	86.67%	81.54%
CAC PORONGOCHÉ I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,843	47	2,062	121	4,073
	N° de atenciones totales	1,994	55	2,273	141	4,463
	% (TEAP)	92.43%	85.45%	90.72%	85.82%	91.26%
CAC PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	417	29	1,580	130	2,156
	N° de atenciones totales	465	33	1,751	146	2,395
	% (TEAP)	89.68%	87.88%	90.23%	89.04%	90.02%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	776	80	3,100	166	4,122
	N° de atenciones totales	938	100	3,774	214	5,026
	% (TEAP)	82.73%	80.00%	82.14%	77.57%	82.01%

CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	494	30	915	171	1,610
	N° de atenciones totales	561	33	1,064	214	1,872
	% (TEAP)	88.06%	90.91%	86.00%	79.91%	86.00%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	31	57	1,149	0	1,237
	N° de atenciones totales	33	59	1,469	0	1,561
	% (TEAP)	93.94%	96.61%	78.22%	0.00%	79.24%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	289	28	1,704	128	2,149
	N° de atenciones totales	297	29	1,751	135	2,212
	% (TEAP)	97.31%	96.55%	97.32%	94.81%	97.15%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	906	67	1,431	204	2,608
	N° de atenciones totales	1,121	100	1,958	305	3,484
	% (TEAP)	80.82%	67.00%	73.08%	66.89%	74.86%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	81	3	1,184	47	1,315
	N° de atenciones totales	82	3	1,210	48	1,343
	% (TEAP)	98.78%	100.00%	97.85%	97.92%	97.92%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	238	93	1,240	119	1,690
	N° de atenciones totales	327	163	1,558	179	2,227
	% (TEAP)	72.78%	57.06%	79.59%	66.48%	75.89%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,778	93	2,381	324	4,576
	N° de atenciones totales	2,131	142	3,331	555	6,159
	% (TEAP)	83.44%	65.49%	71.48%	58.38%	74.30%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,207	181	2,771	382	4,541
	N° de atenciones totales	1,567	213	3,512	475	5,767
	% (TEAP)	77.03%	84.98%	78.90%	80.42%	78.74%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	803	126	1,560	98	2,587
	N° de atenciones totales	1,007	171	1,947	126	3,251
	% (TEAP)	79.74%	73.68%	80.12%	77.78%	79.58%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	961	242	1,828	236	3,267
	N° de atenciones totales	1,122	287	2,105	267	3,781
	% (TEAP)	85.65%	84.32%	86.84%	88.39%	86.41%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	474	55	707	14	1,250
	N° de atenciones totales	681	65	993	21	1,760
	% (TEAP)	69.60%	84.62%	71.20%	66.67%	71.02%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	959	139	1,210	75	2,383
	N° de atenciones totales	1,040	186	1,521	103	2,850
	% (TEAP)	92.21%	74.73%	79.55%	72.82%	83.61%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	644	29	2,341	58	3,072
	N° de atenciones totales	837	42	3,016	81	3,976
	% (TEAP)	76.94%	69.05%	77.62%	71.60%	77.26%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,666	83	1,614	178	3,541
	N° de atenciones totales	2,127	105	2,010	242	4,484
	% (TEAP)	78.33%	79.05%	80.30%	73.55%	78.97%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	905	85	583	56	1,629
	N° de atenciones totales	1,165	115	758	69	2,107
	% (TEAP)	77.68%	73.91%	76.91%	81.16%	77.31%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	844	167	1,400	57	2,468
	N° de atenciones totales	1,014	223	1,762	93	3,092
	% (TEAP)	83.23%	74.89%	79.46%	61.29%	79.82%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>42,970</b>	<b>4,350</b>	<b>84,010</b>	<b>7,428</b>	<b>138,758</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>54,431</b>	<b>5,779</b>	<b>107,389</b>	<b>10,210</b>	<b>177,809</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>78.94%</b>	<b>75.27%</b>	<b>78.23%</b>	<b>72.75%</b>	<b>78.04%</b>

EMPRESA:

AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

AÑO:

2023

MES:

ABRIL

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	36	913	3.94%
CAC AREQUIPA	89	5,121	1.74%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	92	3,090	2.98%
CAC AYACUCHO	48	1,798	2.67%
CAC BEGONIAS	56	1,754	3.19%
CAC CAJAMARCA I	42	3,466	1.21%
CAC CENTRO CIVICO	115	4,028	2.86%
CAC CHICLAYO I	95	4,722	2.01%
CAC CHICLAYO III	31	2,144	1.45%
CAC CHIMBOTE	49	2,813	1.74%
CAC CHORRILLOS	249	5,249	4.74%
CAC CUSCO	33	2,467	1.34%
CAC CUSCO CENTRO 5	34	1,271	2.68%
CAC CUSCO REAL PLAZA	126	3,499	3.60%
CAC HUANCAYO	335	6,195	5.41%
CAC HUANUCO	114	3,246	3.51%
CAC HUARAZ	183	3,348	5.47%
CAC ICA	27	2,478	1.09%
CAC ILO	244	1,573	15.51%
CAC IQUITOS	28	2,350	1.19%
CAC JIRON DE LA UNION 1	51	1,898	2.69%
CAC JOCKEY PLAZA	56	4,245	1.32%
CAC JULIACA	2	1,242	0.16%
CAC JULIACA REAL PLAZA	179	5,110	3.50%
CAC LA MOLINA	23	1,178	1.95%
CAC LAMBRAMANI	50	1,629	3.07%
CAC LARCO	378	4,232	8.93%
CAC MALL DEL SUR	324	7,351	4.41%
CAC MALVITEC	2	507	0.39%

CAC MEGAPLAZA	317	7,542	4.20%
CAC MINKA	319	3,923	8.13%
CAC PIURA OPEN PLAZA	138	4,273	3.23%
CAC PIURA REAL PLAZA	214	5,061	4.23%
CAC PLAZA LIMA NORTE	156	6,283	2.48%
CAC PORONGOCHÉ I	88	4,463	1.97%
CAC PORONGOCHÉ II	56	2,395	2.34%
CAC PRIMAVERA	202	5,026	4.02%
CAC PUCALLPA	28	1,872	1.50%
CAC PUERTO MALDONADO	3	1,561	0.19%
CAC PUNO	14	2,212	0.63%
CAC SALAVERRY	151	3,484	4.33%
CAC SAN ANDRÉS	3	1,343	0.22%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	54	2,227	2.42%
CAC SAN MIGUEL	213	6,159	3.46%
CAC SANTA ANITA	177	5,767	3.07%
CAC SANTA CLARA	100	3,251	3.08%
CAC TACNA	239	3,781	6.32%
CAC TARAPOTO	124	1,760	7.05%
CAC TRUJILLO 1	98	2,850	3.44%
CAC TRUJILLO 2	162	3,976	4.07%
CAC TRUJILLO 3	104	4,484	2.32%
CAC TUMBES	60	2,107	2.85%
CAC UNICACHI	52	3,092	1.68%
<b>TOTAL</b>	<b>6,163</b>	<b>177,809</b>	<b>3.47%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2023  
MES: ABRIL  
INDICADOR: CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA (CAT)  
OBJETIVO: Medir el porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario (e). 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	24,489	1,478,629	1.66%
<b>TOTAL</b>	<b>24,489</b>	<b>1,478,629</b>	<b>1.66%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2023  
MES: ABRIL  
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	1,418,063	1,500,248	94.52%
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	1,335,405	1,478,629	90.31%