

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2023
 MES: MAYO
 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	217.25	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	217.25	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	217.25	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	217.25	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	298.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	298.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	217.25	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	216.25	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	341.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	216.25	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	341.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	216.25	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	341.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	216.25	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	310.00	0.00%
CAC SANTA CLARA	0.00	372.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	341.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	341.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	310.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	372.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	372.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	310.00	0.00%
CAC ANGAMOS	0.00	216.25	0.00%
CAC MALVITEC	0.00	216.25	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	372.00	0.00%
CAC JIRON DE LA UNION 1	0.00	216.25	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	341.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	223.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	223.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	337.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	337.00	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 CHICLAYO III	0.00	223.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	337.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	258.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC ILO	0.00	258.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	258.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	258.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	258.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	258.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	258.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	258.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC LAMBRAMANI	0.00	372.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	372.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ II	0.00	372.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	372.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	258.00	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	18370.00	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2023
 MES: MAYO
 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.	157	25	585	31	798
	N° de atenciones totales	166	27	626	32	851
	% (TEAP)	94.58%	92.59%	93.45%	96.88%	93.77%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,657	171	1,783	446	5,057
	N° de atenciones totales	2,873	225	2,233	601	5,932
	% (TEAP)	92.48%	76.00%	79.85%	74.21%	85.25%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,110	0	1,244	99	2,453
	N° de atenciones totales	1,223	0	1,365	115	2,703
	% (TEAP)	90.76%	0.00%	91.14%	86.09%	90.75%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	436	30	777	146	1,389
	N° de atenciones totales	562	34	975	181	1,752
	% (TEAP)	77.58%	88.24%	79.69%	80.66%	79.28%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	223	11	1,667	26	1,927
	N° de atenciones totales	255	15	2,000	36	2,306
	% (TEAP)	87.45%	73.33%	83.35%	72.22%	83.56%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	649	143	2,224	124	3,140
	N° de atenciones totales	706	166	2,468	139	3,479

	% (TEAP)	91.93%	86.14%	90.11%	89.21%	90.26%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,005	51	1,899	104	3,059
	N° de atenciones totales	1,259	119	2,704	195	4,277
	% (TEAP)	79.83%	42.86%	70.23%	53.33%	71.52%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,376	192	1,456	187	4,211
	N° de atenciones totales	2,620	207	1,583	203	4,613
	% (TEAP)	90.69%	92.75%	91.98%	92.12%	91.29%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,258	152	1,150	113	2,673
	N° de atenciones totales	1,274	157	1,176	115	2,722
	% (TEAP)	98.74%	96.82%	97.79%	98.26%	98.20%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	796	316	872	322	2,306
	N° de atenciones totales	1,057	420	1,112	407	2,996
	% (TEAP)	75.31%	75.24%	78.42%	79.12%	76.97%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,792	80	1,875	151	3,898
	N° de atenciones totales	2,579	109	2,470	179	5,337
	% (TEAP)	69.48%	73.39%	75.91%	84.36%	73.04%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	228	27	1,484	450	2,189
	N° de atenciones totales	236	30	1,810	559	2,635
	% (TEAP)	96.61%	90.00%	81.99%	80.50%	83.07%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	776	22	604	132	1,534
	N° de atenciones totales	828	25	642	144	1,639
	% (TEAP)	93.72%	88.00%	94.08%	91.67%	93.59%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,649	15	1,433	227	3,324
	N° de atenciones totales	1,902	16	1,615	258	3,791
	% (TEAP)	86.70%	93.75%	88.73%	87.98%	87.68%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,334	179	2,440	378	5,331
	N° de atenciones totales	2,949	227	2,990	489	6,655
	% (TEAP)	79.15%	78.85%	81.61%	77.30%	80.11%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,142	111	929	368	2,550
	N° de atenciones totales	1,496	153	1,250	490	3,389
	% (TEAP)	76.34%	72.55%	74.32%	75.10%	75.24%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,195	52	2,206	322	3,775
	N° de atenciones totales	1,309	57	2,382	344	4,092
	% (TEAP)	91.29%	91.23%	92.61%	93.60%	92.25%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	742	207	1,401	284	2,634
	N° de atenciones totales	827	232	1,531	313	2,903
	% (TEAP)	89.72%	89.22%	91.51%	90.73%	90.73%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	160	1	665	38	864
	N° de atenciones totales	430	1	1,496	59	1,986
	% (TEAP)	37.21%	100.00%	44.45%	64.41%	43.50%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	753	133	1,389	54	2,329
	N° de atenciones totales	876	151	1,562	65	2,654
	% (TEAP)	85.96%	88.08%	88.92%	83.08%	87.75%
CAC JIRON DE LA UNION 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	532	101	1,014	42	1,689
	N° de atenciones totales	623	153	1,309	59	2,144
	% (TEAP)	85.39%	66.01%	77.46%	71.19%	78.78%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,229	79	2,270	234	3,812
	N° de atenciones totales	1,439	92	2,607	283	4,421
	% (TEAP)	85.41%	85.87%	87.07%	82.69%	86.22%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	163	15	1,139	61	1,378
	N° de atenciones totales	166	15	1,170	62	1,413
	% (TEAP)	98.19%	100.00%	97.35%	98.39%	97.52%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,078	58	2,828	220	4,184
	N° de atenciones totales	1,241	63	3,377	258	4,939
	% (TEAP)	86.87%	92.06%	83.74%	85.27%	84.71%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	506	76	526	76	1,184
	N° de atenciones totales	579	95	596	102	1,372
	% (TEAP)	87.39%	80.00%	88.26%	74.51%	86.30%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	632	52	846	7	1,537
	N° de atenciones totales	694	64	937	8	1,703
	% (TEAP)	91.07%	81.25%	90.29%	87.50%	90.25%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	653	28	1,565	96	2,342
	N° de atenciones totales	1,172	63	2,809	205	4,249
	% (TEAP)	55.72%	44.44%	55.71%	46.83%	55.12%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,637	185	2,714	354	4,890
	N° de atenciones totales	2,746	286	3,990	613	7,635
	% (TEAP)	59.61%	64.69%	68.02%	57.75%	64.05%
CAC MALVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	65	1	283	1	350
	N° de atenciones totales	70	3	287	1	361
	% (TEAP)	92.86%	33.33%	98.61%	100.00%	96.95%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,000	177	6,068	329	7,574
	N° de atenciones totales	1,019	196	7,006	400	8,621
	% (TEAP)	98.14%	90.31%	86.61%	82.25%	87.86%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	967	112	1,374	270	2,723
	N° de atenciones totales	1,355	160	1,811	387	3,713
	% (TEAP)	71.37%	70.00%	75.87%	69.77%	73.34%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,765	36	1,804	88	3,693
	N° de atenciones totales	2,058	43	2,101	103	4,305
	% (TEAP)	85.76%	83.72%	85.86%	85.44%	85.78%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,518	125	2,392	67	4,102
	N° de atenciones totales	1,993	169	3,266	105	5,533
	% (TEAP)	76.17%	73.96%	73.24%	63.81%	74.14%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	73	16	5,081	16	5,186
	N° de atenciones totales	87	17	6,455	18	6,577
	% (TEAP)	83.91%	94.12%	78.71%	88.89%	78.85%
CAC PORONGOCHO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,861	45	2,100	105	4,111
	N° de atenciones totales	2,057	56	2,392	120	4,625
	% (TEAP)	90.47%	80.36%	87.79%	87.50%	88.89%
CAC PORONGOCHO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	478	14	1,401	85	1,978
	N° de atenciones totales	515	18	1,493	93	2,119
	% (TEAP)	92.82%	77.78%	93.84%	91.40%	93.35%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,029	57	3,060	261	4,407
	N° de atenciones totales	1,339	74	3,946	360	5,719
	% (TEAP)	76.85%	77.03%	77.55%	72.50%	77.06%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	408	27	879	340	1,654
	N° de atenciones totales	449	41	1,013	424	1,927
	% (TEAP)	90.87%	65.85%	86.77%	80.19%	85.83%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	47	95	1,072	14	1,228
	N° de atenciones totales	56	109	1,244	15	1,424
	% (TEAP)	83.93%	87.16%	86.17%	93.33%	86.24%

CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	263	28	1,731	203	2,225
	N° de atenciones totales	276	30	1,813	212	2,331
	% (TEAP)	95.29%	93.33%	95.48%	95.75%	95.45%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,180	76	1,730	217	3,203
	N° de atenciones totales	1,353	104	2,245	304	4,006
	% (TEAP)	87.21%	73.08%	77.06%	71.38%	79.96%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	111	10	1,387	146	1,654
	N° de atenciones totales	112	10	1,406	146	1,674
	% (TEAP)	99.11%	100.00%	98.65%	100.00%	98.81%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	343	79	1,590	126	2,138
	N° de atenciones totales	447	110	1,925	191	2,673
	% (TEAP)	76.73%	71.82%	82.60%	65.97%	79.99%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,874	104	2,749	301	5,028
	N° de atenciones totales	2,191	165	3,537	537	6,430
	% (TEAP)	85.53%	63.03%	77.72%	56.05%	78.20%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,376	135	3,086	333	4,930
	N° de atenciones totales	1,650	171	3,663	425	5,909
	% (TEAP)	83.39%	78.95%	84.25%	78.35%	83.43%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,209	82	1,463	101	2,855
	N° de atenciones totales	1,475	123	1,851	138	3,587
	% (TEAP)	81.97%	66.67%	79.04%	73.19%	79.59%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,159	308	1,831	291	3,589
	N° de atenciones totales	1,309	355	2,070	339	4,073
	% (TEAP)	88.54%	86.76%	88.45%	85.84%	88.12%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	549	76	755	21	1,401
	N° de atenciones totales	754	87	1,009	40	1,890
	% (TEAP)	72.81%	87.36%	74.83%	52.50%	74.13%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,310	158	1,025	98	2,591
	N° de atenciones totales	1,459	209	1,291	131	3,090
	% (TEAP)	89.79%	75.60%	79.40%	74.81%	83.85%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	986	35	2,147	45	3,213
	N° de atenciones totales	1,216	41	2,646	64	3,967
	% (TEAP)	81.09%	85.37%	81.14%	70.31%	80.99%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,639	84	1,861	229	3,813
	N° de atenciones totales	1,931	100	2,109	271	4,411
	% (TEAP)	84.88%	84.00%	88.24%	84.50%	86.44%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,030	132	709	42	1,913
	N° de atenciones totales	1,289	157	854	54	2,354
	% (TEAP)	79.91%	84.08%	83.02%	77.78%	81.27%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,084	136	1,435	87	2,742
	N° de atenciones totales	1,326	182	1,824	117	3,449
	% (TEAP)	81.75%	74.73%	78.67%	74.36%	79.50%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	51,192	4,660	89,998	8,908	154,758
	N° de atenciones totales	61,873	5,932	110,042	11,509	189,356
	% (TEAP) - TOTAL	82.74%	78.56%	81.79%	77.40%	81.73%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2023
MES: MAYO
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	31	851	3.64%
CAC AREQUIPA	286	5,932	4.82%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	53	2,703	1.96%
CAC AYACUCHO	53	1,752	3.03%
CAC BEGONIAS	84	2,306	3.64%
CAC CAJAMARCA I	64	3,479	1.84%
CAC CENTRO CIVICO	120	4,277	2.81%
CAC CHICLAYO I	68	4,613	1.47%
CAC CHICLAYO III	45	2,722	1.65%
CAC CHIMBOTE	52	2,996	1.74%
CAC CHORRILLOS	287	5,337	5.38%
CAC CUSCO	33	2,635	1.25%
CAC CUSCO CENTRO 5	53	1,639	3.23%
CAC CUSCO REAL PLAZA	152	3,791	4.01%
CAC HUANCAYO	340	6,655	5.11%
CAC HUANUCO	137	3,389	4.04%
CAC HUARAZ	71	4,092	1.74%
CAC ICA	36	2,903	1.24%
CAC ILO	369	1,986	18.58%
CAC IQUITOS	76	2,654	2.86%
CAC JIRON DE LA UNION 1	87	2,144	4.06%
CAC JOCKEY PLAZA	124	4,421	2.80%
CAC JULIACA	12	1,413	0.85%
CAC JULIACA REAL PLAZA	123	4,939	2.49%
CAC LA MOLINA	34	1,372	2.48%
CAC LAMBRAMANI	33	1,703	1.94%
CAC LARCO	381	4,249	8.97%
CAC MALL DEL SUR	379	7,635	4.96%
CAC MALVITEC	2	361	0.55%
CAC MEGAPLAZA	291	8,621	3.38%
CAC MINKA	158	3,713	4.26%
CAC PIURA OPEN PLAZA	111	4,305	2.58%
CAC PIURA REAL PLAZA	178	5,533	3.22%
CAC PLAZA LIMA NORTE	156	6,577	2.37%
CAC PORONGOCHÉ I	124	4,625	2.68%
CAC PORONGOCHÉ II	23	2,119	1.09%
CAC PRIMAVERA	219	5,719	3.83%
CAC PUCALLPA	28	1,927	1.45%

CAC PUERTO MALDONADO	13	1,424	0.91%
CAC PUNO	8	2,331	0.34%
CAC SALAVERRY	157	4,006	3.92%
CAC SAN ANDRES	8	1,674	0.48%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	57	2,673	2.13%
CAC SAN MIGUEL	264	6,430	4.11%
CAC SANTA ANITA	167	5,909	2.83%
CAC SANTA CLARA	161	3,587	4.49%
CAC TACNA	182	4,073	4.47%
CAC TARAPOTO	108	1,890	5.71%
CAC TRUJILLO 1	91	3,090	2.94%
CAC TRUJILLO 2	173	3,967	4.36%
CAC TRUJILLO 3	120	4,411	2.72%
CAC TUMBES	51	2,354	2.17%
CAC UNICACHI	100	3,449	2.90%
TOTAL	6,533	189,356	3.45%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2023
MES: MAYO
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	26,890	1,550,469	1.73%
TOTAL	26,890	1,550,469	1.73%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2023
MES: MAYO
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	1,498,757	1,576,786	95.05%
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	1,384,948	1,550,469	89.32%