

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2023
 MES: JULIO
 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	227.50	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	227.50	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	227.50	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	227.50	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	295.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	295.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	227.50	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	227.50	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	372.00	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	341.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	227.50	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	341.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	227.50	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	341.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	227.50	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	227.50	0.00%
CAC JIRON DE LA UNION 1	0.00	227.50	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	234.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	234.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	336.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	336.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	234.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	341.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	372.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	234.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	260.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	22.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	336.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	260.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC ILO	0.00	260.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	260.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	260.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	260.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	260.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	260.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	260.00	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	260.00	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	18043.50	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2023
 MES: JULIO
 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.	110	13	467	13	603
	N° de atenciones totales	145	15	549	16	725
	% (TEAP)	75.86%	86.67%	85.06%	81.25%	83.17%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,043	221	1,980	557	4,801
	N° de atenciones totales	2,355	267	2,385	695	5,702
	% (TEAP)	86.75%	82.77%	83.02%	80.14%	84.20%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,081	0	1,159	158	2,398
	N° de atenciones totales	1,142	0	1,252	168	2,562
	% (TEAP)	94.66%	0.00%	92.57%	94.05%	93.60%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	370	84	793	211	1,458
	N° de atenciones totales	472	100	940	262	1,774
	% (TEAP)	78.39%	84.00%	84.36%	80.53%	82.19%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	269	13	1,187	33	1,502
	N° de atenciones totales	337	17	1,473	35	1,862
	% (TEAP)	79.82%	76.47%	80.58%	94.29%	80.67%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	577	113	2,344	230	3,264
	N° de atenciones totales	613	124	2,512	262	3,511
	% (TEAP)	94.13%	91.13%	93.31%	87.79%	92.96%

CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,204	72	1,912	144	3,332
	N° de atenciones totales	1,448	127	2,636	245	4,456
	% (TEAP)	83.15%	56.69%	72.53%	58.78%	74.78%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	146	12	116	18	292
	N° de atenciones totales	150	13	122	19	304
	% (TEAP)	97.33%	92.31%	95.08%	94.74%	96.05%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,782	223	2,294	303	4,602
	N° de atenciones totales	1,897	238	2,396	316	4,847
	% (TEAP)	93.94%	93.70%	95.74%	95.89%	94.95%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	958	211	1,158	726	3,053
	N° de atenciones totales	1,094	249	1,360	835	3,538
	% (TEAP)	87.57%	84.74%	85.15%	86.95%	86.29%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,666	102	1,965	158	3,891
	N° de atenciones totales	2,277	145	2,556	225	5,203
	% (TEAP)	73.17%	70.34%	76.88%	70.22%	74.78%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,078	31	708	433	2,250
	N° de atenciones totales	1,120	33	823	494	2,470
	% (TEAP)	96.25%	93.94%	86.03%	87.65%	91.09%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	278	16	863	120	1,277
	N° de atenciones totales	297	17	931	127	1,372
	% (TEAP)	93.60%	94.12%	92.70%	94.49%	93.08%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,762	2	1,559	124	3,447
	N° de atenciones totales	2,001	2	1,810	146	3,959
	% (TEAP)	88.06%	100.00%	86.13%	84.93%	87.07%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,518	205	3,132	564	6,419
	N° de atenciones totales	2,915	247	3,560	659	7,381
	% (TEAP)	86.38%	83.00%	87.98%	85.58%	86.97%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	883	103	677	323	1,986
	N° de atenciones totales	1,065	123	829	407	2,424
	% (TEAP)	82.91%	83.74%	81.66%	79.36%	81.93%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	953	46	2,055	384	3,438
	N° de atenciones totales	998	47	2,141	400	3,586
	% (TEAP)	95.49%	97.87%	95.98%	96.00%	95.87%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,100	205	1,290	433	3,028
	N° de atenciones totales	1,149	213	1,362	463	3,187
	% (TEAP)	95.74%	96.24%	94.71%	93.52%	95.01%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	222	20	1,067	62	1,371
	N° de atenciones totales	254	22	1,286	68	1,630
	% (TEAP)	87.40%	90.91%	82.97%	91.18%	84.11%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	960	6	1,430	14	2,410
	N° de atenciones totales	1,042	7	1,554	15	2,618
	% (TEAP)	92.13%	85.71%	92.02%	93.33%	92.06%
CAC IRON DE LA UNION 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	845	140	741	65	1,791
	N° de atenciones totales	875	155	775	80	1,885
	% (TEAP)	96.57%	90.32%	95.61%	81.25%	95.01%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,195	48	2,311	172	3,726
	N° de atenciones totales	1,376	63	2,615	222	4,276
	% (TEAP)	86.85%	76.19%	88.37%	77.48%	87.14%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	67	25	960	61	1,113
	N° de atenciones totales	69	26	1,004	63	1,162
	% (TEAP)	97.10%	96.15%	95.62%	96.83%	95.78%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	209	8	4,246	56	4,519
	N° de atenciones totales	229	8	4,595	59	4,891
	% (TEAP)	91.27%	100.00%	92.40%	94.92%	92.39%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	467	90	521	90	1,168
	N° de atenciones totales	560	109	589	115	1,373
	% (TEAP)	83.39%	82.57%	88.46%	78.26%	85.07%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	624	31	738	21	1,414
	N° de atenciones totales	672	32	784	22	1,510
	% (TEAP)	92.86%	96.88%	94.13%	95.45%	93.64%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,240	43	1,643	92	3,018
	N° de atenciones totales	1,677	58	2,204	149	4,088
	% (TEAP)	73.94%	74.14%	74.55%	61.74%	73.83%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,649	195	4,635	240	7,719
	N° de atenciones totales	2,812	204	4,884	255	8,155
	% (TEAP)	94.20%	95.59%	94.90%	94.12%	94.65%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,219	173	5,871	443	7,706
	N° de atenciones totales	1,223	200	6,638	513	8,574
	% (TEAP)	99.67%	86.50%	88.45%	86.35%	89.88%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,427	172	1,616	474	3,689
	N° de atenciones totales	1,654	196	1,806	536	4,192
	% (TEAP)	86.28%	87.76%	89.48%	88.43%	88.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,353	43	2,364	148	3,908
	N° de atenciones totales	1,444	44	2,527	169	4,184
	% (TEAP)	93.70%	97.73%	93.55%	87.57%	93.40%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	756	186	4,063	280	5,285
	N° de atenciones totales	797	193	4,283	301	5,574
	% (TEAP)	94.86%	96.37%	94.86%	93.02%	94.82%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	170	145	4,797	164	5,276
	N° de atenciones totales	178	159	6,116	179	6,632
	% (TEAP)	95.51%	91.19%	78.43%	91.62%	79.55%
CAC PORONGOCHO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,022	46	1,844	111	4,023
	N° de atenciones totales	2,206	52	2,006	124	4,388
	% (TEAP)	91.66%	88.46%	91.92%	89.52%	91.68%
CAC PORONGOCHO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	400	9	825	44	1,278
	N° de atenciones totales	411	9	862	44	1,326
	% (TEAP)	97.32%	100.00%	95.71%	100.00%	96.38%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,657	75	3,482	419	5,633
	N° de atenciones totales	1,816	84	3,791	494	6,185
	% (TEAP)	91.24%	89.29%	91.85%	84.82%	91.08%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	424	49	798	495	1,766
	N° de atenciones totales	433	58	843	561	1,895
	% (TEAP)	97.92%	84.48%	94.66%	88.24%	93.19%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	53	147	954	44	1,198
	N° de atenciones totales	58	172	1,128	51	1,409
	% (TEAP)	91.38%	85.47%	84.57%	86.27%	85.02%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	106	25	1,584	117	1,832
	N° de atenciones totales	110	27	1,675	128	1,940
	% (TEAP)	96.36%	92.59%	94.57%	91.41%	94.43%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,133	68	1,491	141	2,833

	N° de atenciones totales	1,513	92	1,926	208	3,739
	% (TEAP)	74.88%	73.91%	77.41%	67.79%	75.77%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	80	18	1,152	82	1,332
	N° de atenciones totales	80	18	1,155	82	1,335
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	99.74%	100.00%	99.78%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	292	132	1,164	261	1,849
	N° de atenciones totales	401	184	1,513	330	2,428
	% (TEAP)	72.82%	71.74%	76.93%	79.09%	76.15%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,105	191	3,457	562	6,315
	N° de atenciones totales	2,215	231	3,809	678	6,933
	% (TEAP)	95.03%	82.68%	90.76%	82.89%	91.09%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,042	99	3,453	347	5,941
	N° de atenciones totales	2,285	118	3,931	407	6,741
	% (TEAP)	89.37%	83.90%	87.84%	85.26%	88.13%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,514	94	1,212	134	2,954
	N° de atenciones totales	1,740	123	1,490	188	3,541
	% (TEAP)	87.01%	76.42%	81.34%	71.28%	83.42%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,108	291	2,305	193	3,897
	N° de atenciones totales	1,155	302	2,407	199	4,063
	% (TEAP)	95.93%	96.36%	95.76%	96.98%	95.91%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	476	66	772	51	1,365
	N° de atenciones totales	626	109	1,066	70	1,871
	% (TEAP)	76.04%	60.55%	72.42%	72.86%	72.96%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,284	196	1,129	95	2,704
	N° de atenciones totales	1,367	223	1,264	113	2,967
	% (TEAP)	93.93%	87.89%	89.32%	84.07%	91.14%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	924	68	2,257	114	3,363
	N° de atenciones totales	1,025	72	2,525	133	3,755
	% (TEAP)	90.15%	94.44%	89.39%	85.71%	89.56%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,363	79	2,783	217	4,442
	N° de atenciones totales	1,657	98	3,130	266	5,151
	% (TEAP)	82.26%	80.61%	88.91%	81.58%	86.24%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,171	122	1,209	44	2,546
	N° de atenciones totales	1,226	128	1,266	47	2,667
	% (TEAP)	95.51%	95.31%	95.50%	93.62%	95.46%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,223	137	1,406	125	2,891
	N° de atenciones totales	1,412	176	1,670	155	3,413
	% (TEAP)	86.61%	77.84%	84.19%	80.65%	84.71%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	51,558	4,909	95,939	10,910	163,316
	N° de atenciones totales	58,073	5,729	108,754	12,798	185,354
	% (TEAP) - TOTAL	88.78%	85.69%	88.22%	85.25%	88.11%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2023
MES: JULIO
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	34	725	4.69%
CAC AREQUIPA	164	5,702	2.88%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	28	2,562	1.09%
CAC AYACUCHO	30	1,774	1.69%
CAC BEGONIAS	55	1,862	2.95%
CAC CAJAMARCA I	68	3,511	1.94%
CAC CENTRO CIVICO	130	4,456	2.92%
CAC CHICLAYO I	4	304	1.32%
CAC CHICLAYO III	51	4,847	1.05%
CAC CHIMBOTE	55	3,538	1.55%
CAC CHORRILLOS	263	5,203	5.05%
CAC CUSCO	42	2,470	1.70%
CAC CUSCO CENTRO 5	36	1,372	2.62%
CAC CUSCO REAL PLAZA	160	3,959	4.04%
CAC HUANCAYO	173	7,381	2.34%
CAC HUANUCO	73	2,424	3.01%
CAC HUARAZ	46	3,586	1.28%
CAC ICA	29	3,187	0.91%
CAC ILO	85	1,630	5.21%
CAC IQUITOS	57	2,618	2.18%
CAC JIRON DE LA UNION 1	29	1,885	1.54%
CAC JOCKEY PLAZA	110	4,276	2.57%
CAC JULIACA	9	1,162	0.77%
CAC JULIACA REAL PLAZA	70	4,891	1.43%
CAC LA MOLINA	20	1,373	1.46%
CAC LAMBRAMANI	31	1,510	2.05%
CAC LARCO	117	4,088	2.86%
CAC MALL DEL SUR	248	8,155	3.04%
CAC MEGAPLAZA	271	8,574	3.16%
CAC MINKA	110	4,192	2.62%
CAC PIURA OPEN PLAZA	67	4,184	1.60%
CAC PIURA REAL PLAZA	48	5,574	0.86%
CAC PLAZA LIMA NORTE	155	6,632	2.34%
CAC PORONGOCHÉ I	103	4,388	2.35%
CAC PORONGOCHÉ II	21	1,326	1.58%
CAC PRIMAVERA	187	6,185	3.02%
CAC PUCALLPA	44	1,895	2.32%
CAC PUERTO MALDONADO	16	1,409	1.14%
CAC PUNO	4	1,940	0.21%
CAC SALAVERRY	166	3,739	4.44%
CAC SAN ANDRES	1	1,335	0.07%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	55	2,428	2.27%

CAC SAN MIGUEL	167	6,933	2.41%
CAC SANTA ANITA	184	6,741	2.73%
CAC SANTA CLARA	125	3,541	3.53%
CAC TACNA	38	4,063	0.94%
CAC TARAPOTO	72	1,871	3.85%
CAC TRUJILLO 1	59	2,967	1.99%
CAC TRUJILLO 2	105	3,755	2.80%
CAC TRUJILLO 3	173	5,151	3.36%
CAC TUMBES	46	2,667	1.72%
CAC UNICACHI	61	3,413	1.79%
TOTAL	4,495	185,354	2.43%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2023
MES: JULIO
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	31,895	1,537,524	2.07%
TOTAL	31,895	1,537,524	2.07%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2023
MES: JULIO
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	1,518,880	1,574,219	96.48%
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	1,361,494	1,537,524	88.55%