

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2023
 MES: JUNIO
 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	208.50	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	208.50	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	208.50	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	208.50	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	288.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	288.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	208.50	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	207.50	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	330.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	207.50	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	330.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	207.50	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	330.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	207.50	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	207.50	0.00%
CAC JIRON DE LA UNION 1	0.00	207.50	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	360.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	214.00	0.00%
CAC HUARAZ	0.00	214.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	326.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	326.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	214.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	330.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	360.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	214.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	260.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	330.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	326.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	248.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC ILO	0.00	248.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	248.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	248.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	248.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	248.00	0.00%
CAC JULIACA	0.00	248.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	248.00	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	248.00	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%
Total general	0.00	17569.50	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2023
 MES: JUNIO
 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.	115	18	527	36	696
	N° de atenciones totales	142	21	594	37	794
	% (TEAP)	80.99%	85.71%	88.72%	97.30%	87.66%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,480	248	1,859	564	5,151
	N° de atenciones totales	2,678	297	2,232	700	5,907
	% (TEAP)	92.61%	83.50%	83.29%	80.57%	87.20%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,034	3	1,099	121	2,257
	N° de atenciones totales	1,169	3	1,221	141	2,534
	% (TEAP)	88.45%	100.00%	90.01%	85.82%	89.07%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	430	50	783	207	1,470
	N° de atenciones totales	522	66	949	252	1,789
	% (TEAP)	82.38%	75.76%	82.51%	82.14%	82.17%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	295	29	1,248	54	1,626
	N° de atenciones totales	356	41	1,539	66	2,002
	% (TEAP)	82.87%	70.73%	81.09%	81.82%	81.22%

CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	624	172	2,100	99	2,995
	N° de atenciones totales	667	189	2,261	110	3,227
	% (TEAP)	93.55%	91.01%	92.88%	90.00%	92.81%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,206	106	2,142	176	3,630
	N° de atenciones totales	1,394	164	2,669	264	4,491
	% (TEAP)	86.51%	64.63%	80.25%	66.67%	80.83%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,092	186	1,459	168	3,905
	N° de atenciones totales	2,218	199	1,530	176	4,123
	% (TEAP)	94.32%	93.47%	95.36%	95.45%	94.71%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	904	154	1,090	109	2,257
	N° de atenciones totales	936	164	1,146	117	2,363
	% (TEAP)	96.58%	93.90%	95.11%	93.16%	95.51%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	916	258	1,086	475	2,735
	N° de atenciones totales	1,071	292	1,259	567	3,189
	% (TEAP)	85.53%	88.36%	86.26%	83.77%	85.76%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,682	74	2,205	128	4,089
	N° de atenciones totales	2,220	94	2,638	153	5,105
	% (TEAP)	75.77%	78.72%	83.59%	83.66%	80.10%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	212	20	1,618	382	2,232
	N° de atenciones totales	221	22	1,804	414	2,461
	% (TEAP)	95.93%	90.91%	89.69%	92.27%	90.69%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	742	6	576	92	1,416
	N° de atenciones totales	786	6	611	102	1,505
	% (TEAP)	94.40%	100.00%	94.27%	90.20%	94.09%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,657	1	1,355	138	3,151
	N° de atenciones totales	1,850	1	1,527	163	3,541
	% (TEAP)	89.57%	100.00%	88.74%	84.66%	88.99%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,298	179	2,353	452	5,282
	N° de atenciones totales	2,834	228	2,774	532	6,368
	% (TEAP)	81.09%	78.51%	84.82%	84.96%	82.95%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,006	156	822	456	2,440
	N° de atenciones totales	1,245	195	1,013	565	3,018
	% (TEAP)	80.80%	80.00%	81.15%	80.71%	80.85%
CAC HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,129	84	2,381	414	4,008
	N° de atenciones totales	1,143	85	2,429	416	4,073
	% (TEAP)	98.78%	98.82%	98.02%	99.52%	98.40%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	985	169	1,516	338	3,008
	N° de atenciones totales	1,005	181	1,565	346	3,097
	% (TEAP)	98.01%	93.37%	96.87%	97.69%	97.13%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	241	12	981	40	1,274
	N° de atenciones totales	317	15	1,307	48	1,687
	% (TEAP)	76.03%	80.00%	75.06%	83.33%	75.52%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	945	0	1,364	19	2,328
	N° de atenciones totales	974	0	1,391	19	2,384
	% (TEAP)	97.02%	0.00%	98.06%	100.00%	97.65%
CAC JIRON DE LA UNION 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	809	136	768	64	1,777
	N° de atenciones totales	851	166	873	84	1,974
	% (TEAP)	95.06%	81.93%	87.97%	76.19%	90.02%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,177	77	2,341	223	3,818
	N° de atenciones totales	1,306	85	2,599	259	4,249
	% (TEAP)	90.12%	90.59%	90.07%	86.10%	89.86%
CAC JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	159	40	1,050	52	1,301
	N° de atenciones totales	160	40	1,069	55	1,324
	% (TEAP)	99.38%	100.00%	98.22%	94.55%	98.26%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	591	35	3,403	194	4,223
	N° de atenciones totales	650	37	3,708	225	4,620
	% (TEAP)	90.92%	94.59%	91.77%	86.22%	91.41%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	488	100	478	94	1,160
	N° de atenciones totales	590	118	550	106	1,364
	% (TEAP)	82.71%	84.75%	86.91%	88.68%	85.04%
CAC LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	595	35	721	3	1,354
	N° de atenciones totales	650	45	787	3	1,485
	% (TEAP)	91.54%	77.78%	91.61%	100.00%	91.18%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	989	46	2,072	122	3,229
	N° de atenciones totales	1,209	69	2,612	162	4,052
	% (TEAP)	81.80%	66.67%	79.33%	75.31%	79.69%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,670	190	4,201	188	7,249
	N° de atenciones totales	3,028	219	4,672	223	8,142
	% (TEAP)	88.18%	86.76%	89.92%	84.30%	89.03%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,140	186	6,044	571	7,941
	N° de atenciones totales	1,143	200	6,545	631	8,519
	% (TEAP)	99.74%	93.00%	92.35%	90.49%	93.22%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,240	181	2,009	356	3,786
	N° de atenciones totales	1,371	199	2,180	396	4,146
	% (TEAP)	90.44%	90.95%	92.16%	89.90%	91.32%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,540	41	2,068	96	3,745
	N° de atenciones totales	1,624	44	2,193	106	3,967
	% (TEAP)	94.83%	93.18%	94.30%	90.57%	94.40%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,137	268	2,990	248	4,643
	N° de atenciones totales	1,236	297	3,156	288	4,977
	% (TEAP)	91.99%	90.24%	94.74%	86.11%	93.29%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	117	99	4,889	238	5,343
	N° de atenciones totales	121	102	6,058	257	6,538
	% (TEAP)	96.69%	97.06%	80.70%	92.61%	81.72%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,763	56	1,777	93	3,689
	N° de atenciones totales	1,953	65	1,951	103	4,072
	% (TEAP)	90.27%	86.15%	91.08%	90.29%	90.59%
CAC PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	358	7	943	54	1,362
	N° de atenciones totales	374	9	997	57	1,437
	% (TEAP)	95.72%	77.78%	94.58%	94.74%	94.78%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,501	77	3,108	472	5,158
	N° de atenciones totales	1,712	90	3,510	554	5,866
	% (TEAP)	87.68%	85.56%	88.55%	85.20%	87.93%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	424	69	947	452	1,892
	N° de atenciones totales	425	75	981	516	1,997
	% (TEAP)	99.76%	92.00%	96.53%	87.60%	94.74%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	56	111	1,131	34	1,332

	N° de atenciones totales	61	121	1,297	42	1,521
	% (TEAP)	91.80%	91.74%	87.20%	80.95%	87.57%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	174	9	1,603	149	1,935
	N° de atenciones totales	182	11	1,676	163	2,032
	% (TEAP)	95.60%	81.82%	95.64%	91.41%	95.23%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,205	59	1,505	175	2,944
	N° de atenciones totales	1,420	79	1,911	246	3,656
	% (TEAP)	84.86%	74.68%	78.75%	71.14%	80.53%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	55	15	1,111	100	1,281
	N° de atenciones totales	55	16	1,125	100	1,296
	% (TEAP)	100.00%	93.75%	98.76%	100.00%	98.84%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	324	106	1,292	139	1,861
	N° de atenciones totales	429	160	1,635	208	2,432
	% (TEAP)	75.52%	66.25%	79.02%	66.83%	76.52%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,922	177	3,561	560	6,220
	N° de atenciones totales	1,982	203	3,827	643	6,655
	% (TEAP)	96.97%	87.19%	93.05%	87.09%	93.46%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,862	141	3,134	430	5,567
	N° de atenciones totales	2,125	168	3,505	490	6,288
	% (TEAP)	87.62%	83.93%	89.42%	87.76%	88.53%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,213	65	1,444	94	2,816
	N° de atenciones totales	1,381	73	1,705	119	3,278
	% (TEAP)	87.83%	89.04%	84.69%	78.99%	85.91%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,165	305	1,898	221	3,589
	N° de atenciones totales	1,266	333	2,031	239	3,869
	% (TEAP)	92.02%	91.59%	93.45%	92.47%	92.76%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	593	84	889	38	1,604
	N° de atenciones totales	694	104	1,068	43	1,909
	% (TEAP)	85.45%	80.77%	83.24%	88.37%	84.02%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,320	168	1,322	84	2,894
	N° de atenciones totales	1,372	184	1,490	90	3,136
	% (TEAP)	96.21%	91.30%	88.72%	93.33%	92.28%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	970	68	1,997	74	3,109
	N° de atenciones totales	1,116	74	2,275	89	3,554
	% (TEAP)	86.92%	91.89%	87.78%	83.15%	87.48%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,646	98	2,073	215	4,032
	N° de atenciones totales	1,963	112	2,408	266	4,749
	% (TEAP)	83.85%	87.50%	86.09%	80.83%	84.90%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,073	133	809	78	2,093
	N° de atenciones totales	1,206	152	897	89	2,344
	% (TEAP)	88.97%	87.50%	90.19%	87.64%	89.29%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,106	163	1,243	78	2,590
	N° de atenciones totales	1,335	211	1,535	116	3,197
	% (TEAP)	82.85%	77.25%	80.98%	67.24%	81.01%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	52,375	5,270	93,385	10,457	161,487
	N° de atenciones totales	58,738	6,124	105,285	12,156	182,303
	% (TEAP) - TOTAL	89.17%	86.05%	88.70%	86.02%	88.58%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2023
MES: JUNIO
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	15	794	1.89%
CAC AREQUIPA	107	5,907	1.81%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	35	2,534	1.38%
CAC AYACUCHO	55	1,789	3.07%
CAC BEGONIAS	79	2,002	3.95%
CAC CAJAMARCA I	45	3,227	1.39%
CAC CENTRO CIVICO	116	4,491	2.58%
CAC CHICLAYO I	45	4,123	1.09%
CAC CHICLAYO III	35	2,363	1.48%
CAC CHIMBOTE	42	3,189	1.32%
CAC CHORRILLOS	195	5,105	3.82%
CAC CUSCO	31	2,461	1.26%
CAC CUSCO CENTRO 5	33	1,505	2.19%
CAC CUSCO REAL PLAZA	119	3,541	3.36%
CAC HUANCAYO	196	6,368	3.08%
CAC HUANUCO	119	3,018	3.94%
CAC HUARAZ	29	4,073	0.71%
CAC ICA	27	3,097	0.87%
CAC ILO	164	1,687	9.72%
CAC IQUITOS	34	2,384	1.43%
CAC JIRON DE LA UNION 1	49	1,974	2.48%
CAC JOCKEY PLAZA	83	4,249	1.95%
CAC JULIACA	5	1,324	0.38%
CAC JULIACA REAL PLAZA	112	4,620	2.42%
CAC LA MOLINA	13	1,364	0.95%
CAC LAMBRAMANI	48	1,485	3.23%
CAC LARCO	112	4,052	2.76%
CAC MALL DEL SUR	279	8,142	3.43%
CAC MEGAPLAZA	236	8,519	2.77%
CAC MINKA	75	4,146	1.81%
CAC PIURA OPEN PLAZA	75	3,967	1.89%
CAC PIURA REAL PLAZA	33	4,977	0.66%
CAC PLAZA LIMA NORTE	167	6,538	2.55%

CAC PORONGOCHÉ I	84	4,072	2.06%
CAC PORONGOCHÉ II	9	1,437	0.63%
CAC PRIMAVERA	158	5,866	2.69%
CAC PUCALLPA	33	1,997	1.65%
CAC PUERTO MALDONADO	11	1,521	0.72%
CAC PUNO	8	2,032	0.39%
CAC SALAVERRY	177	3,656	4.84%
CAC SAN ANDRÉS	3	1,296	0.23%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	62	2,432	2.55%
CAC SAN MIGUEL	183	6,655	2.75%
CAC SANTA ANITA	163	6,288	2.59%
CAC SANTA CLARA	112	3,278	3.42%
CAC TACNA	60	3,869	1.55%
CAC TARAPOTO	107	1,909	5.61%
CAC TRUJILLO 1	65	3,136	2.07%
CAC TRUJILLO 2	109	3,554	3.07%
CAC TRUJILLO 3	162	4,749	3.41%
CAC TUMBES	55	2,344	2.35%
CAC UNICACHI	81	3,197	2.53%
TOTAL	4,450	182,303	2.44%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2023
MES: JUNIO
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	24,008	1,471,240	1.63%
TOTAL	24,008	1,471,240	1.63%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2023
MES: JUNIO
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	1,433,610	1,495,273	95.88%
INDICADOR AVH2	Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 30 SEGUNDOS LUEGO DE MARCADA ESTA OPCIÓN	Nº TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO	AVH2 (%)
Canal de Atención Telefónica 123	1,373,656	1,471,240	93.37%