

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2023  
 MES: AGOSTO  
 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	236.25	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	236.25	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	236.25	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	236.25	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	298.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	298.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	236.25	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	236.25	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	372.00	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	341.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	236.25	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	341.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	236.25	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	341.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	236.25	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	3.58	310.00	1.16%
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	236.25	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	243.00	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	243.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	341.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	372.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	243.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	270.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	337.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	270.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC ILO	0.00	270.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	270.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	270.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	270.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	270.00	0.00%
CACE JULIACA	0.00	270.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	270.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CACE LAMBRAMANI	0.00	372.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	372.00	0.00%
CACE PORONGOCHÉ II	0.00	372.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	372.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	270.00	0.00%
CACE HUARAZ	0.00	243.00	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	11.42	744.00	1.53%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	744.00	0.00%
<b>Total general</b>	<b>15.00</b>	<b>18026.50</b>	<b>0.08%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2023  
 MES: AGOSTO  
 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.	232	18	730	42	1,022
	N° de atenciones totales	260	18	796	49	1,123
	% (TEAP)	89.23%	100.00%	91.71%	85.71%	91.01%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,056	307	2,805	803	5,971
	N° de atenciones totales	2,331	348	3,182	911	6,772
	% (TEAP)	88.20%	88.22%	88.15%	88.14%	88.17%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,005	0	1,315	62	2,382
	N° de atenciones totales	1,078	0	1,408	66	2,552
	% (TEAP)	93.23%	0.00%	93.39%	93.94%	93.34%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	263	74	1,172	166	1,675
	N° de atenciones totales	351	90	1,411	212	2,064
	% (TEAP)	74.93%	82.22%	83.06%	78.30%	81.15%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	503	13	1,107	13	1,636
	N° de atenciones totales	662	18	1,462	22	2,164
	% (TEAP)	75.98%	72.22%	75.72%	59.09%	75.60%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,021	207	1,816	412	3,456
	N° de atenciones totales	1,098	222	1,920	450	3,690

	% (TEAP)	92.99%	93.24%	94.58%	91.56%	93.66%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,381	120	2,856	201	4,558
	N° de atenciones totales	1,558	168	3,435	265	5,426
	% (TEAP)	88.64%	71.43%	83.14%	75.85%	84.00%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,306	216	2,165	271	4,958
	N° de atenciones totales	2,480	235	2,304	293	5,312
	% (TEAP)	92.98%	91.91%	93.97%	92.49%	93.34%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,087	187	1,253	770	3,297
	N° de atenciones totales	1,250	216	1,453	890	3,809
	% (TEAP)	86.96%	86.57%	86.24%	86.52%	86.56%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,289	141	1,804	235	3,469
	N° de atenciones totales	1,950	189	2,530	370	5,039
	% (TEAP)	66.10%	74.60%	71.30%	63.51%	68.84%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,298	3	1,358	290	2,949
	N° de atenciones totales	1,319	3	1,460	326	3,108
	% (TEAP)	98.41%	100.00%	93.01%	88.96%	94.88%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	219	15	1,255	92	1,581
	N° de atenciones totales	222	16	1,279	95	1,612
	% (TEAP)	98.65%	93.75%	98.12%	96.84%	98.08%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,223	9	1,477	111	2,820
	N° de atenciones totales	1,427	11	1,764	133	3,335
	% (TEAP)	85.70%	81.82%	83.73%	83.46%	84.56%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,352	151	2,738	481	4,722
	N° de atenciones totales	1,999	228	3,894	733	6,854
	% (TEAP)	67.63%	66.23%	70.31%	65.62%	68.89%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	975	173	796	380	2,324
	N° de atenciones totales	1,070	202	863	414	2,549
	% (TEAP)	91.12%	85.64%	92.24%	91.79%	91.17%
CACE HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,724	22	1,648	306	3,700
	N° de atenciones totales	1,806	22	1,747	347	3,922
	% (TEAP)	95.46%	100.00%	94.33%	88.18%	94.34%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	995	241	2,041	427	3,704
	N° de atenciones totales	1,026	256	2,113	456	3,851
	% (TEAP)	96.98%	94.14%	96.59%	93.64%	96.18%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	124	33	1,145	53	1,355
	N° de atenciones totales	148	34	1,438	62	1,682
	% (TEAP)	83.78%	97.06%	79.62%	85.48%	80.56%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,087	7	1,460	7	2,561
	N° de atenciones totales	1,144	7	1,595	8	2,754
	% (TEAP)	95.02%	100.00%	91.54%	87.50%	92.99%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,251	62	2,326	262	3,901
	N° de atenciones totales	1,482	74	2,744	338	4,638
	% (TEAP)	84.41%	83.78%	84.77%	77.51%	84.11%
CACE JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	18	2	954	81	1,055
	N° de atenciones totales	18	3	985	84	1,090
	% (TEAP)	100.00%	66.67%	96.85%	96.43%	96.79%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	176	7	4,293	27	4,503
	N° de atenciones totales	188	7	4,657	29	4,881
	% (TEAP)	93.62%	100.00%	92.18%	93.10%	92.26%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	575	83	591	124	1,373
	N° de atenciones totales	742	109	700	172	1,723
	% (TEAP)	77.49%	76.15%	84.43%	72.09%	79.69%
CACE LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	503	13	510	38	1,064
	N° de atenciones totales	527	15	547	39	1,128
	% (TEAP)	95.45%	86.67%	93.24%	97.44%	94.33%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,089	40	1,595	100	2,824
	N° de atenciones totales	1,738	75	2,533	225	4,571
	% (TEAP)	62.66%	53.33%	62.97%	44.44%	61.78%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,189	194	4,097	358	6,838
	N° de atenciones totales	2,534	220	4,671	446	7,871
	% (TEAP)	86.39%	88.18%	87.71%	80.27%	86.88%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,313	143	5,889	630	7,975
	N° de atenciones totales	1,331	182	6,827	768	9,108
	% (TEAP)	98.65%	78.57%	86.26%	82.03%	87.56%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,556	178	1,406	550	3,690
	N° de atenciones totales	1,797	224	1,606	680	4,307
	% (TEAP)	86.59%	79.46%	87.55%	80.88%	85.67%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,432	48	2,075	177	3,732
	N° de atenciones totales	1,575	54	2,290	195	4,114
	% (TEAP)	90.92%	88.89%	90.61%	90.77%	90.71%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	250	18	4,749	35	5,052
	N° de atenciones totales	258	18	4,946	39	5,261
	% (TEAP)	96.90%	100.00%	96.02%	89.74%	96.03%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	111	43	5,980	70	6,204
	N° de atenciones totales	114	43	7,207	72	7,436
	% (TEAP)	97.37%	100.00%	82.97%	97.22%	83.43%
CAC PORONGOCHÉ I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,595	29	1,842	111	3,577
	N° de atenciones totales	1,837	36	2,088	137	4,098
	% (TEAP)	86.83%	80.56%	88.22%	81.02%	87.29%
CACE PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	804	22	1,030	82	1,938
	N° de atenciones totales	832	22	1,077	86	2,017
	% (TEAP)	96.63%	100.00%	95.64%	95.35%	96.08%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,320	76	3,159	405	4,960
	N° de atenciones totales	1,565	97	3,830	507	5,999
	% (TEAP)	84.35%	78.35%	82.48%	79.88%	82.68%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	560	150	825	644	2,179
	N° de atenciones totales	579	163	851	720	2,313
	% (TEAP)	96.72%	92.02%	96.94%	89.44%	94.21%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	35	144	1,077	93	1,349
	N° de atenciones totales	39	160	1,271	105	1,575
	% (TEAP)	89.74%	90.00%	84.74%	88.57%	85.65%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	38	33	1,766	187	2,024
	N° de atenciones totales	40	34	1,834	201	2,109
	% (TEAP)	95.00%	97.06%	96.29%	93.03%	95.97%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,097	94	1,534	194	2,919
	N° de atenciones totales	1,404	118	2,008	279	3,809
	% (TEAP)	78.13%	79.66%	76.39%	69.53%	76.63%

CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	57	8	918	29	1,012
	N° de atenciones totales	57	8	921	31	1,017
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	99.67%	93.55%	99.51%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	260	73	1,152	117	1,602
	N° de atenciones totales	449	140	1,797	236	2,622
	% (TEAP)	57.91%	52.14%	64.11%	49.58%	61.10%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,647	155	3,400	552	5,754
	N° de atenciones totales	1,772	197	4,003	766	6,738
	% (TEAP)	92.95%	78.68%	84.94%	72.06%	85.40%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,913	122	3,568	288	5,891
	N° de atenciones totales	2,207	143	4,292	358	7,000
	% (TEAP)	86.68%	85.31%	83.13%	80.45%	84.16%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,340	127	1,235	162	2,864
	N° de atenciones totales	1,557	152	1,441	213	3,363
	% (TEAP)	86.06%	83.55%	85.70%	76.06%	85.16%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,136	296	2,532	80	4,044
	N° de atenciones totales	1,200	321	2,680	87	4,288
	% (TEAP)	94.67%	92.21%	94.48%	91.95%	94.31%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	728	78	764	50	1,620
	N° de atenciones totales	888	102	988	68	2,046
	% (TEAP)	81.98%	76.47%	77.33%	73.53%	79.18%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,507	219	1,315	200	3,241
	N° de atenciones totales	1,588	242	1,418	216	3,464
	% (TEAP)	94.90%	90.50%	92.74%	92.59%	93.56%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	902	7	2,717	93	3,719
	N° de atenciones totales	1,036	7	3,134	112	4,289
	% (TEAP)	87.07%	100.00%	86.69%	83.04%	86.71%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,217	64	1,831	269	4,381
	N° de atenciones totales	2,674	79	2,204	335	5,292
	% (TEAP)	82.91%	81.01%	83.08%	80.30%	82.79%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,162	136	1,243	46	2,587
	N° de atenciones totales	1,273	147	1,339	49	2,808
	% (TEAP)	91.28%	92.52%	92.83%	93.88%	92.13%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,083	141	1,687	126	3,037
	N° de atenciones totales	1,226	167	1,917	163	3,473
	% (TEAP)	88.34%	84.43%	88.00%	77.30%	87.45%
<b>TOTAL</b>	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	<b>50,004</b>	<b>4,742</b>	<b>99,001</b>	<b>11,302</b>	<b>165,049</b>
	N° de atenciones totales	<b>57,706</b>	<b>5,642</b>	<b>114,860</b>	<b>13,858</b>	<b>192,066</b>
	% (TEAP) - TOTAL	86.65%	84.05%	86.19%	81.56%	85.93%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2023  
MES: AGOSTO  
INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)  
OBJETIVO: Medir el porcentaje de usuarios que desistieron de realizar un trámite.

OFICINAS	N° DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	N° TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
CAC ANGAMOS	45	1,123	4.01%
CAC AREQUIPA	258	6,772	3.81%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	56	2,552	2.19%
CAC AYACUCHO	59	2,064	2.86%
CAC BEGONIAS	120	2,164	5.55%
CAC CAJAMARCA I	65	3,690	1.76%
CAC CENTRO CIVICO	172	5,426	3.17%
CAC CHICLAYO III	57	5,312	1.07%
CAC CHIMBOTE	62	3,809	1.63%
CAC CHORRILLOS	322	5,039	6.39%
CAC CUSCO	63	3,108	2.03%
CAC CUSCO CENTRO 5	14	1,612	0.87%
CAC CUSCO REAL PLAZA	101	3,335	3.03%
CAC HUANCAYO	177	6,854	2.58%
CAC HUANUCO	66	2,549	2.59%
CACE HUARAZ	59	3,922	1.50%
CAC ICA	64	3,851	1.66%
CAC ILO	62	1,682	3.69%
CAC IQUITOS	59	2,754	2.14%
CAC JOCKEY PLAZA	176	4,638	3.79%
CACE JULIACA	14	1,090	1.28%
CAC JULIACA REAL PLAZA	68	4,881	1.39%
CAC LA MOLINA	43	1,723	2.50%
CACE LAMBRAMANI	20	1,128	1.77%
CAC LARCO	163	4,571	3.57%
CAC MALL DEL SUR	283	7,871	3.60%
CAC MEGAPLAZA	327	9,108	3.59%
CAC MINKA	81	4,307	1.88%
CAC PIURA OPEN PLAZA	100	4,114	2.43%
CAC PIURA REAL PLAZA	59	5,261	1.12%
CAC PLAZA LIMA NORTE	197	7,436	2.65%
CAC PORONGOCHÉ I	95	4,098	2.32%
CACE PORONGOCHÉ II	21	2,017	1.04%
CAC PRIMAVERA	239	5,999	3.98%
CAC PUCALLPA	48	2,313	2.08%
CAC PUERTO MALDONADO	21	1,575	1.33%
CAC PUNO	8	2,109	0.38%
CAC SALAVERRY	187	3,809	4.91%
CAC SAN ANDRES	3	1,017	0.29%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	101	2,622	3.85%
CAC SAN MIGUEL	215	6,738	3.19%

CAC SANTA ANITA	246	7,000	3.51%
CAC SANTA CLARA	96	3,363	2.85%
CAC TACNA	77	4,288	1.80%
CAC TARAPOTO	53	2,046	2.59%
CAC TRUJILLO 1	81	3,464	2.34%
CAC TRUJILLO 2	140	4,289	3.26%
CAC TRUJILLO 3	186	5,292	3.51%
CAC TUMBES	62	2,808	2.21%
CAC UNICACHI	58	3,473	1.67%
<b>TOTAL</b>	<b>5,349</b>	<b>192,066</b>	<b>2.78%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2023  
MES: AGOSTO  
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	32,799	1,612,610	2.03%
<b>TOTAL</b>	<b>32,799</b>	<b>1,612,610</b>	<b>2.03%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2023  
MES: AGOSTO  
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	1,611,973	1,664,408	96.85%
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	1,430,459	1,612,610	88.70%