

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2023
 MES: SEPTIEMBRE
 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	203.75	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	203.75	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	203.75	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	203.75	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	288.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	250.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	203.75	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	202.50	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	360.00	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	330.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	202.50	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	330.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	202.50	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	330.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	202.50	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	202.50	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	209.00	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	209.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	330.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	360.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	209.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	260.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	326.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	245.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC ILO	0.00	245.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	245.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	245.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	260.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	245.00	0.00%
CACE JULIACA	0.00	260.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	245.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CACE LAMBRAMANI	0.00	360.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	360.00	0.00%
CACE PORONGOCHÉ II	0.00	360.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	360.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	245.00	0.00%
CACE HUARAZ	0.00	209.00	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	16928.25	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2023
 MES: SEPTIEMBRE
 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.	88	18	705	48	859
	N° de atenciones totales	92	21	737	55	905
	% (TEAP)	95.65%	85.71%	95.66%	87.27%	94.92%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,979	298	2,894	931	6,102
	N° de atenciones totales	2,130	353	3,396	1,104	6,983
	% (TEAP)	92.91%	84.42%	85.22%	84.33%	87.38%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	745	1	1,836	157	2,739
	N° de atenciones totales	777	1	164	2,877	
	% (TEAP)	95.88%	100.00%	94.88%	95.73%	95.20%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	200	77	1,137	208	1,622
	N° de atenciones totales	237	84	1,248	229	1,798
	% (TEAP)	84.39%	91.67%	91.11%	90.83%	90.21%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	607	1	1,453	1	2,062
	N° de atenciones totales	693	1	1,684	1	2,379
	% (TEAP)	87.59%	100.00%	86.28%	100.00%	86.68%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	835	226	1,908	449	3,418
	N° de atenciones totales	899	266	2,104	508	3,777

	% (TEAP)	92.88%	84.96%	90.68%	88.39%	90.50%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,602	160	3,143	230	5,135
	N° de atenciones totales	1,689	230	3,916	329	6,164
	% (TEAP)	94.85%	69.57%	80.26%	69.91%	83.31%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,985	335	2,740	336	5,396
	N° de atenciones totales	2,013	360	2,900	353	5,626
	% (TEAP)	98.61%	93.06%	94.48%	95.18%	95.91%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,059	206	1,162	598	3,025
	N° de atenciones totales	1,275	232	1,355	696	3,558
	% (TEAP)	83.06%	88.79%	85.76%	85.92%	85.02%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,808	10	2,928	67	4,813
	N° de atenciones totales	2,324	11	3,540	71	5,946
	% (TEAP)	77.80%	90.91%	82.71%	94.37%	80.95%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,026	1	1,179	271	2,477
	N° de atenciones totales	1,073	1	1,316	304	2,694
	% (TEAP)	95.62%	100.00%	89.59%	89.14%	91.95%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	88	10	1,560	189	1,847
	N° de atenciones totales	91	10	1,581	193	1,875
	% (TEAP)	96.70%	100.00%	98.67%	97.93%	98.51%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,931	0	1,335	56	3,322
	N° de atenciones totales	2,059	0	1,457	64	3,580
	% (TEAP)	93.78%	0.00%	91.63%	87.50%	92.79%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,798	234	3,158	613	5,803
	N° de atenciones totales	2,235	313	3,880	790	7,218
	% (TEAP)	80.45%	74.76%	81.39%	77.59%	80.40%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,165	292	530	410	2,397
	N° de atenciones totales	1,245	305	561	459	2,570
	% (TEAP)	93.57%	95.74%	94.47%	89.32%	93.27%
CACe HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	992	126	1,973	292	3,383
	N° de atenciones totales	1,000	126	1,980	293	3,399
	% (TEAP)	99.20%	100.00%	99.65%	99.66%	99.53%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	887	194	1,637	517	3,235
	N° de atenciones totales	959	214	1,723	556	3,452
	% (TEAP)	92.49%	90.65%	95.01%	92.99%	93.71%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	276	4	785	73	1,138
	N° de atenciones totales	368	4	1,021	93	1,486
	% (TEAP)	75.00%	100.00%	76.89%	78.49%	76.58%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,256	82	1,191	11	2,540
	N° de atenciones totales	1,292	88	1,219	13	2,612
	% (TEAP)	97.21%	93.18%	97.70%	84.62%	97.24%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,499	201	2,617	384	4,701
	N° de atenciones totales	1,742	234	2,907	448	5,331
	% (TEAP)	86.05%	85.90%	90.02%	85.71%	88.18%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	161	1	1,059	48	1,269
	N° de atenciones totales	177	1	1,138	53	1,369
	% (TEAP)	90.96%	100.00%	93.06%	90.57%	92.70%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	186	9	4,036	40	4,271
	N° de atenciones totales	211	10	4,318	47	4,586
	% (TEAP)	88.15%	90.00%	93.47%	85.11%	93.13%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	513	61	601	139	1,314
	N° de atenciones totales	684	88	756	194	1,722
	% (TEAP)	75.00%	69.32%	79.50%	71.65%	76.31%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	573	34	690	59	1,356
	N° de atenciones totales	598	34	712	66	1,410
	% (TEAP)	95.82%	100.00%	96.91%	89.39%	96.17%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,002	81	2,312	89	4,484
	N° de atenciones totales	2,360	103	2,759	113	5,335
	% (TEAP)	84.83%	78.64%	83.80%	78.76%	84.05%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,091	580	3,808	655	8,134
	N° de atenciones totales	3,498	627	4,153	736	9,014
	% (TEAP)	88.36%	92.50%	91.69%	88.99%	90.24%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,049	410	5,167	603	8,229
	N° de atenciones totales	2,061	481	5,762	725	9,029
	% (TEAP)	99.42%	85.24%	89.67%	83.17%	91.14%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,664	284	2,024	578	4,550
	N° de atenciones totales	1,796	321	2,167	644	4,928
	% (TEAP)	92.65%	88.47%	93.40%	89.75%	92.33%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,093	149	2,258	247	3,747
	N° de atenciones totales	1,142	161	2,381	276	3,960
	% (TEAP)	95.71%	92.55%	94.83%	89.49%	94.62%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	101	9	4,968	9	5,087
	N° de atenciones totales	108	10	5,223	9	5,350
	% (TEAP)	93.52%	90.00%	95.12%	100.00%	95.08%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	124	55	6,202	76	6,457
	N° de atenciones totales	127	57	7,227	76	7,487
	% (TEAP)	97.64%	96.49%	85.82%	100.00%	86.24%
CAC PORONGOCHÉ I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,913	34	2,069	61	4,077
	N° de atenciones totales	2,022	38	2,201	67	4,328
	% (TEAP)	94.61%	89.47%	94.00%	91.04%	94.20%
CACe PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	944	18	1,000	98	2,060
	N° de atenciones totales	985	18	1,048	110	2,161
	% (TEAP)	95.84%	100.00%	95.42%	89.09%	95.33%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,211	83	3,125	399	4,818
	N° de atenciones totales	1,455	108	3,682	511	5,756
	% (TEAP)	83.23%	76.85%	84.87%	78.08%	83.70%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	390	120	879	692	2,081
	N° de atenciones totales	401	137	894	752	2,184
	% (TEAP)	97.26%	87.59%	98.32%	92.02%	95.28%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	29	128	1,094	125	1,376
	N° de atenciones totales	31	149	1,248	146	1,574
	% (TEAP)	93.55%	85.91%	87.66%	85.62%	87.42%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	75	43	1,618	271	2,007
	N° de atenciones totales	79	44	1,728	285	2,136
	% (TEAP)	94.94%	97.73%	93.63%	95.09%	93.96%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,120	71	1,632	170	2,993
	N° de atenciones totales	1,474	85	2,074	229	3,862
	% (TEAP)	75.98%	83.53%	78.69%	74.24%	77.50%

CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	119	7	924	45	1,095
	N° de atenciones totales	120	7	926	45	1,098
	% (TEAP)	99.17%	100.00%	99.78%	100.00%	99.73%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	283	65	1,213	208	1,769
	N° de atenciones totales	502	135	1,964	436	3,037
	% (TEAP)	56.37%	48.15%	61.76%	47.71%	58.25%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,521	294	3,230	788	6,833
	N° de atenciones totales	2,710	367	3,710	968	7,755
	% (TEAP)	93.03%	80.11%	87.06%	81.40%	88.11%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,991	140	4,105	352	6,588
	N° de atenciones totales	2,357	184	4,938	452	7,931
	% (TEAP)	84.47%	76.09%	83.13%	77.88%	83.07%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,182	149	1,400	165	2,896
	N° de atenciones totales	1,422	177	1,652	205	3,456
	% (TEAP)	83.12%	84.18%	84.75%	80.49%	83.80%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,079	279	2,398	146	3,902
	N° de atenciones totales	1,237	311	2,725	163	4,436
	% (TEAP)	87.23%	89.71%	88.00%	89.57%	87.96%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	840	118	891	75	1,924
	N° de atenciones totales	946	136	1,003	84	2,169
	% (TEAP)	88.79%	86.76%	88.83%	89.29%	88.70%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,310	154	1,260	80	2,804
	N° de atenciones totales	1,455	173	1,538	97	3,263
	% (TEAP)	90.03%	89.02%	81.92%	82.47%	85.93%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	928	30	2,804	119	3,881
	N° de atenciones totales	996	30	2,955	130	4,111
	% (TEAP)	93.17%	100.00%	94.89%	91.54%	94.41%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,086	68	2,171	361	4,686
	N° de atenciones totales	2,471	75	2,520	408	5,474
	% (TEAP)	84.42%	90.67%	86.15%	88.48%	85.60%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,082	107	1,333	28	2,550
	N° de atenciones totales	1,172	118	1,454	34	2,778
	% (TEAP)	92.32%	90.68%	91.68%	82.35%	91.79%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,163	214	1,558	150	3,085
	N° de atenciones totales	1,354	266	1,813	195	3,628
	% (TEAP)	85.89%	80.45%	85.93%	76.92%	85.03%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	53,649	6,271	103,700	12,717	176,337
	N° de atenciones totales	60,144	7,305	117,129	14,979	199,557
	% (TEAP) - TOTAL	89.20%	85.85%	88.53%	84.90%	88.36%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2023
MES: SEPTIEMBRE
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	16	905	1.77%
CAC AREQUIPA	235	6,983	3.37%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	85	2,877	2.95%
CAC AYACUCHO	34	1,798	1.89%
CAC BEGONIAS	42	2,379	1.77%
CAC CAJAMARCA I	74	3,777	1.96%
CAC CENTRO CIVICO	225	6,164	3.65%
CAC CHICLAYO III	74	5,626	1.32%
CAC CHIMBOTE	55	3,558	1.55%
CAC CHORRILLOS	297	5,946	4.99%
CAC CUSCO	31	2,694	1.15%
CAC CUSCO CENTRO 5	4	1,875	0.21%
CAC CUSCO REAL PLAZA	129	3,580	3.60%
CAC HUANCAYO	222	7,218	3.08%
CAC HUANUCO	47	2,570	1.83%
CACe HUARAZ	32	3,399	0.94%
CAC ICA	45	3,452	1.30%
CAC ILO	22	1,486	1.48%
CAC IQUITOS	33	2,612	1.26%
CAC JOCKEY PLAZA	158	5,331	2.96%
CACe JULIACA	1	1,369	0.07%
CAC JULIACA REAL PLAZA	68	4,586	1.48%
CAC LA MOLINA	45	1,722	2.61%
CACe LAMBRAMANI	16	1,410	1.13%
CAC LARCO	113	5,335	2.12%
CAC MALL DEL SUR	251	9,014	2.78%
CAC MEGAPLAZA	254	9,029	2.81%
CAC MINKA	38	4,928	0.77%
CAC PIURA OPEN PLAZA	78	3,960	1.97%
CAC PIURA REAL PLAZA	35	5,350	0.65%
CAC PLAZA LIMA NORTE	168	7,487	2.24%
CAC PORONGOCHÉ I	95	4,328	2.20%
CACe PORONGOCHÉ II	42	2,161	1.94%
CAC PRIMAVERA	188	5,756	3.27%
CAC PUCALLPA	32	2,184	1.47%
CAC PUERTO MALDONADO	39	1,574	2.48%
CAC PUNO	19	2,136	0.89%
CAC SALAVERRY	222	3,862	5.75%
CAC SAN ANDRES	2	1,098	0.18%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	123	3,037	4.05%
CAC SAN MIGUEL	221	7,755	2.85%

CAC SANTA ANITA	238	7,931	3.00%
CAC SANTA CLARA	121	3,456	3.50%
CAC TACNA	209	4,436	4.71%
CAC TARAPOTO	74	2,169	3.41%
CAC TRUJILLO 1	99	3,263	3.03%
CAC TRUJILLO 2	94	4,111	2.29%
CAC TRUJILLO 3	183	5,474	3.34%
CAC TUMBES	46	2,778	1.66%
CAC UNICACHI	97	3,628	2.67%
TOTAL	5,071	199,557	2.54%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2023
MES: SEPTIEMBRE
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	27,791	1,541,980	1.80%
TOTAL	27,791	1,541,980	1.80%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2023
MES: SEPTIEMBRE
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	1,534,804	1,585,370	96.81%
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	1,418,784	1,541,980	92.01%