

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2023  
 MES: OCTUBRE  
 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	295.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	254.00	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	341.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	207.50	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	341.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	207.50	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	341.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	207.50	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	207.50	0.00%
CAC RIVERA NAVARRETE	0.00	207.50	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	372.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	214.00	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	214.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	341.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	372.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	214.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	260.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	336.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	248.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	372.00	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	260.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	248.00	0.00%
CACE JULIACA	0.00	260.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	248.00	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 PORONGOCHE II	0.00	372.00	0.00%
CAC PORONGOCHE I	0.00	372.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	248.00	0.00%
CACE HUARAZ	0.00	214.00	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%
<b>Total general</b>	<b>0.00</b>	<b>17601.50</b>	<b>0.00%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2023  
 MES: OCTUBRE  
 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	18	775	77	980
	N° de atenciones totales	120	21	819	85	1,045
	% (TEAP)	91.67%	85.71%	94.63%	90.59%	93.78%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,707	266	2,583	800	5,356
	N° de atenciones totales	1,849	340	3,201	1,023	6,413
	% (TEAP)	92.32%	78.24%	80.69%	78.20%	83.52%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	736	0	2,076	198	3,010
	N° de atenciones totales	801	0	2,187	216	3,204
	% (TEAP)	91.89%	0.00%	94.92%	91.67%	93.95%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	140	88	1,539	235	2,002
	N° de atenciones totales	155	94	1,629	249	2,127
	% (TEAP)	90.32%	93.62%	94.48%	94.38%	94.12%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	565	0	1,538	2	2,105
	N° de atenciones totales	606	0	1,689	2	2,297
	% (TEAP)	93.23%	0.00%	91.06%	100.00%	91.64%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	773	251	2,159	475	3,658
	N° de atenciones totales	852	296	2,387	538	4,073
	% (TEAP)	90.73%	84.80%	90.45%	88.29%	89.81%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,472	142	3,481	291	5,386

	N° de atenciones totales	1,551	221	4,335	426	6,533
	% (TEAP)	94.91%	64.25%	80.30%	68.31%	82.44%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,739	377	2,935	444	5,495
	N° de atenciones totales	1,747	388	2,988	454	5,577
	% (TEAP)	99.54%	97.16%	98.23%	97.80%	98.53%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,054	194	1,295	594	3,137
	N° de atenciones totales	1,254	237	1,547	766	3,804
	% (TEAP)	84.05%	81.86%	83.71%	77.55%	82.47%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,865	2	3,268	46	5,181
	N° de atenciones totales	2,270	2	3,833	54	6,159
	% (TEAP)	82.16%	100.00%	85.26%	85.19%	84.12%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	770	2	1,179	403	2,354
	N° de atenciones totales	799	2	1,296	428	2,525
	% (TEAP)	96.37%	100.00%	90.97%	94.16%	93.23%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	40	9	1,795	199	2,043
	N° de atenciones totales	42	9	1,830	205	2,086
	% (TEAP)	95.24%	100.00%	98.09%	97.07%	97.94%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,873	0	1,288	2	3,163
	N° de atenciones totales	2,074	0	1,413	2	3,489
	% (TEAP)	90.31%	0.00%	91.15%	100.00%	90.66%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,965	350	2,673	717	5,705
	N° de atenciones totales	2,501	454	3,248	878	7,081
	% (TEAP)	78.57%	77.09%	82.30%	81.66%	80.57%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,236	336	627	355	2,554
	N° de atenciones totales	1,396	365	689	383	2,833
	% (TEAP)	88.54%	92.05%	91.00%	92.69%	90.15%
CACe HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	244	150	2,248	262	2,904
	N° de atenciones totales	244	151	2,250	262	2,907
	% (TEAP)	100.00%	99.34%	99.91%	100.00%	99.90%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	524	193	2,033	507	3,257
	N° de atenciones totales	556	205	2,129	554	3,444
	% (TEAP)	94.24%	94.15%	95.49%	91.52%	94.57%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	444	11	897	163	1,515
	N° de atenciones totales	546	12	992	184	1,734
	% (TEAP)	81.32%	91.67%	90.42%	88.59%	87.37%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,364	60	1,417	13	2,854
	N° de atenciones totales	1,412	64	1,450	16	2,942
	% (TEAP)	96.60%	93.75%	97.72%	81.25%	97.01%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,163	126	2,334	262	3,885
	N° de atenciones totales	1,390	161	2,801	370	4,722
	% (TEAP)	83.67%	78.26%	83.33%	70.81%	82.27%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	117	7	1,217	54	1,395
	N° de atenciones totales	134	9	1,319	62	1,524
	% (TEAP)	87.31%	77.78%	92.27%	87.10%	91.54%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	190	12	4,200	39	4,441
	N° de atenciones totales	204	13	4,407	44	4,668
	% (TEAP)	93.14%	92.31%	95.30%	88.64%	95.14%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	482	79	769	170	1,500
	N° de atenciones totales	583	104	893	193	1,773
	% (TEAP)	82.68%	75.96%	86.11%	88.08%	84.60%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	517	34	899	55	1,505
	N° de atenciones totales	542	36	942	60	1,580
	% (TEAP)	95.39%	94.44%	95.44%	91.67%	95.25%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	432	16	3,023	29	3,500
	N° de atenciones totales	535	19	3,775	31	4,360
	% (TEAP)	80.75%	84.21%	80.08%	93.55%	80.28%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,523	427	3,124	496	6,570
	N° de atenciones totales	3,519	565	3,915	703	8,702
	% (TEAP)	71.70%	75.58%	79.80%	70.55%	75.50%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,176	378	6,025	475	8,054
	N° de atenciones totales	1,183	429	6,858	544	9,014
	% (TEAP)	99.41%	88.11%	87.85%	87.32%	89.35%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,539	212	2,016	411	4,178
	N° de atenciones totales	1,730	241	2,216	477	4,664
	% (TEAP)	88.96%	87.97%	90.97%	86.16%	89.58%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	927	144	3,001	310	4,382
	N° de atenciones totales	961	153	3,102	320	4,536
	% (TEAP)	96.46%	94.12%	96.74%	96.88%	96.60%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	75	15	4,829	2	4,921
	N° de atenciones totales	77	15	4,978	2	5,072
	% (TEAP)	97.40%	100.00%	97.01%	100.00%	97.02%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	66	48	7,577	52	7,743
	N° de atenciones totales	71	49	8,760	52	8,932
	% (TEAP)	92.96%	97.96%	86.50%	100.00%	86.69%
CAC PORONGOCHÉ I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,823	48	1,887	37	3,795
	N° de atenciones totales	1,948	51	2,070	41	4,110
	% (TEAP)	93.58%	94.12%	91.16%	90.24%	92.34%
CACe PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	948	11	1,052	95	2,106
	N° de atenciones totales	984	11	1,086	99	2,180
	% (TEAP)	96.34%	100.00%	96.87%	95.96%	96.61%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,103	98	3,463	309	4,973
	N° de atenciones totales	1,256	111	3,806	356	5,529
	% (TEAP)	87.82%	88.29%	90.99%	86.80%	89.94%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	294	67	913	653	1,927
	N° de atenciones totales	303	70	931	699	2,003
	% (TEAP)	97.03%	95.71%	98.07%	93.42%	96.21%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	36	118	1,407	145	1,706
	N° de atenciones totales	39	134	1,557	173	1,903
	% (TEAP)	92.31%	88.06%	90.37%	83.82%	89.65%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	99	25	1,901	287	2,312
	N° de atenciones totales	104	28	2,017	307	2,456
	% (TEAP)	95.19%	89.29%	94.25%	93.49%	94.14%
CAC RIVERA NAVARRETE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	349	26	812	25	1,212
	N° de atenciones totales	453	32	964	32	1,481
	% (TEAP)	77.04%	81.25%	84.23%	78.13%	81.84%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,504	78	2,368	221	4,171
	N° de atenciones totales	1,672	92	2,645	249	4,658
	% (TEAP)	89.95%	84.78%	89.53%	88.76%	89.54%
CAC SAN ANDRÉS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	168	6	1,014	52	1,240
	N° de atenciones totales	168	6	1,021	53	1,248

	% (TEAP)	100.00%	100.00%	99.31%	98.11%	99.36%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	409	121	1,297	466	2,293
	N° de atenciones totales	513	161	1,626	669	2,969
	% (TEAP)	79.73%	75.16%	79.77%	69.66%	77.23%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,120	164	3,091	575	5,950
	N° de atenciones totales	2,283	226	3,781	787	7,077
	% (TEAP)	92.86%	72.57%	81.75%	73.06%	84.08%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,803	149	4,909	184	7,045
	N° de atenciones totales	2,305	164	6,230	214	8,913
	% (TEAP)	78.22%	90.85%	78.80%	85.98%	79.04%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,045	184	1,614	159	3,002
	N° de atenciones totales	1,271	222	1,918	193	3,604
	% (TEAP)	82.22%	82.88%	84.15%	82.38%	83.30%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	468	161	1,354	118	2,101
	N° de atenciones totales	572	178	1,594	137	2,481
	% (TEAP)	81.82%	90.45%	84.94%	86.13%	84.68%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	917	121	925	64	2,027
	N° de atenciones totales	1,014	137	1,025	76	2,252
	% (TEAP)	90.43%	88.32%	90.24%	84.21%	90.01%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,472	181	1,425	51	3,129
	N° de atenciones totales	1,503	195	1,564	55	3,317
	% (TEAP)	97.94%	92.82%	91.11%	92.73%	94.33%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	965	114	2,836	185	4,100
	N° de atenciones totales	1,017	119	2,958	199	4,293
	% (TEAP)	94.89%	95.80%	95.88%	92.96%	95.50%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,923	84	2,510	332	4,849
	N° de atenciones totales	2,333	103	3,005	403	5,844
	% (TEAP)	82.43%	81.55%	83.53%	82.38%	82.97%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,050	146	1,277	25	2,498
	N° de atenciones totales	1,110	156	1,370	26	2,662
	% (TEAP)	94.59%	93.59%	93.21%	96.15%	93.84%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	921	191	2,286	133	3,531
	N° de atenciones totales	1,041	233	2,555	162	3,991
	% (TEAP)	88.47%	81.97%	89.47%	82.10%	88.47%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>47,245</b>	<b>6,040</b>	<b>113,161</b>	<b>12,254</b>	<b>178,700</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>53,593</b>	<b>7,084</b>	<b>127,601</b>	<b>14,513</b>	<b>202,791</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>88.16%</b>	<b>85.26%</b>	<b>88.68%</b>	<b>84.43%</b>	<b>88.12%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2023  
MES: OCTUBRE  
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	29	1,045	2.78%
CAC AREQUIPA	315	6,413	4.91%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	90	3,204	2.81%
CAC AYACUCHO	26	2,127	1.22%
CAC BEGONIAS	26	2,297	1.13%
CAC CAJAMARCA I	107	4,073	2.63%
CAC CENTRO CIVICO	210	6,533	3.21%
CAC CHICLAYO III	39	5,577	0.70%
CAC CHIMBOTE	61	3,804	1.60%
CAC CHORRILLOS	223	6,159	3.62%
CAC CUSCO	16	2,525	0.63%
CAC CUSCO CENTRO 5	6	2,086	0.29%
CAC CUSCO REAL PLAZA	154	3,489	4.41%
CAC HUANCAYO	284	7,081	4.01%
CAC HUANUCO	47	2,833	1.66%
CACE HUARAZ	33	2,907	1.14%
CAC ICA	61	3,444	1.77%
CAC ILO	18	1,734	1.04%
CAC IQUITOS	25	2,942	0.85%
CAC JOCKEY PLAZA	134	4,722	2.84%
CACE JULIACA	1	1,524	0.07%
CAC JULIACA REAL PLAZA	72	4,668	1.54%
CAC LA MOLINA	54	1,773	3.05%
CACE LAMBRAMANI	19	1,580	1.20%
CAC LARCO	109	4,360	2.50%
CAC MALL DEL SUR	384	8,702	4.41%
CAC MEGAPLAZA	203	9,014	2.25%
CAC MINKA	31	4,664	0.66%
CAC PIURA OPEN PLAZA	82	4,536	1.81%
CAC PIURA REAL PLAZA	21	5,072	0.41%
CAC PLAZA LIMA NORTE	282	8,932	3.16%
CAC PORONGOCHÉ I	67	4,110	1.63%
CACE PORONGOCHÉ II	24	2,180	1.10%
CAC PRIMAVERA	184	5,529	3.33%
CAC PUCALLPA	21	2,003	1.05%
CAC PUERTO MALDONADO	24	1,903	1.26%
CAC PUNO	12	2,456	0.49%
CAC RIVERA NAVARRETE	69	1,481	4.66%
CAC SALAVERRY	161	4,658	3.46%
CAC SAN ANDRES	2	1,248	0.16%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	50	2,969	1.68%
CAC SAN MIGUEL	303	7,077	4.28%
CAC SANTA ANITA	309	8,913	3.47%
CAC SANTA CLARA	147	3,604	4.08%
CAC TACNA	127	2,481	5.12%
CAC TARAPOTO	95	2,252	4.22%

CAC TRUJILLO 1	56	3,317	1.69%
CAC TRUJILLO 2	79	4,293	1.84%
CAC TRUJILLO 3	180	5,844	3.08%
CAC TUMBES	50	2,662	1.88%
CAC UNICACHI	102	3,991	2.56%
<b>TOTAL</b>	<b>5,224</b>	<b>202,791</b>	<b>2.58%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2023  
**MES:** OCTUBRE  
**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	31,481	1,579,687	1.99%
<b>TOTAL</b>	<b>31,481</b>	<b>1,579,687</b>	<b>1.99%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2023  
**MES:** OCTUBRE  
**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	1,591,753	1,625,886	97.90%
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	1,404,181	1,579,687	88.89%