

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2023  
 MES: NOVIEMBRE  
 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	250.00	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 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 RIVERA NAVARRETE	0.00	207.50	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	360.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	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 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	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	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	248.00	0.00%
CACE HUARAZ	0.00	214.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	30.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	150.00	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%
<b>Total general</b>	<b>0.00</b>	<b>16898.00</b>	<b>0.00%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2023  
 MES: NOVIEMBRE  
 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.	102	39	769	60	970
	N° de atenciones totales	114	40	864	72	1,090
	% (TEAP)	89.47%	97.50%	89.00%	83.33%	88.99%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,916	278	2,255	655	5,104
	N° de atenciones totales	2,072	352	2,847	841	6,112
	% (TEAP)	92.47%	78.98%	79.21%	77.88%	83.51%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	939	1	1,796	197	2,933
	N° de atenciones totales	1,029	1	1,939	214	3,183
	% (TEAP)	91.25%	100.00%	92.63%	92.06%	92.15%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	423	91	1,240	366	2,120
	N° de atenciones totales	443	92	1,304	381	2,220
	% (TEAP)	95.49%	98.91%	95.09%	96.06%	95.50%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	35	0	107	0	142
	N° de atenciones totales	46	0	145	0	191
	% (TEAP)	76.09%	0.00%	73.79%	0.00%	74.35%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	410	189	2,429	405	3,433

	N° de atenciones totales	448	208	2,576	445	3,677
	% (TEAP)	91.52%	90.87%	94.29%	91.01%	93.36%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,140	162	3,365	253	4,920
	N° de atenciones totales	1,196	230	4,085	368	5,879
	% (TEAP)	95.32%	70.43%	82.37%	68.75%	83.69%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,419	315	3,310	429	5,473
	N° de atenciones totales	1,421	325	3,418	437	5,601
	% (TEAP)	99.86%	96.92%	96.84%	98.17%	97.71%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	883	222	1,308	439	2,852
	N° de atenciones totales	1,074	276	1,585	573	3,508
	% (TEAP)	82.22%	80.43%	82.52%	76.61%	81.30%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,903	2	3,075	2	4,982
	N° de atenciones totales	2,344	2	3,666	3	6,015
	% (TEAP)	81.19%	100.00%	83.88%	66.67%	82.83%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	716	16	1,162	518	2,412
	N° de atenciones totales	729	18	1,249	552	2,548
	% (TEAP)	98.22%	88.89%	93.03%	93.84%	94.66%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	52	4	1,970	217	2,243
	N° de atenciones totales	54	4	2,013	226	2,297
	% (TEAP)	96.30%	100.00%	97.86%	96.02%	97.65%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,870	0	1,582	2	3,454
	N° de atenciones totales	2,038	0	1,732	2	3,772
	% (TEAP)	91.76%	0.00%	91.34%	100.00%	91.57%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,558	292	1,977	529	4,356
	N° de atenciones totales	2,184	442	2,792	799	6,217
	% (TEAP)	71.34%	66.06%	70.81%	66.21%	70.07%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	904	382	580	391	2,257
	N° de atenciones totales	1,014	412	656	433	2,515
	% (TEAP)	89.15%	92.72%	88.41%	90.30%	89.74%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	408	212	2,266	298	3,184
	N° de atenciones totales	434	230	2,408	317	3,389
	% (TEAP)	94.01%	92.17%	94.10%	94.01%	93.95%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	310	7	844	49	1,210
	N° de atenciones totales	403	10	964	59	1,436
	% (TEAP)	76.92%	70.00%	87.55%	83.05%	84.26%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,253	40	1,735	25	3,053
	N° de atenciones totales	1,338	45	1,822	27	3,232
	% (TEAP)	93.65%	88.89%	95.23%	92.59%	94.46%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	606	54	1,160	116	1,936
	N° de atenciones totales	760	74	1,444	160	2,438
	% (TEAP)	79.74%	72.97%	80.33%	72.50%	79.41%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	197	24	3,764	47	4,032
	N° de atenciones totales	232	25	3,983	48	4,288
	% (TEAP)	84.91%	96.00%	94.50%	97.92%	94.03%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	553	86	898	179	1,716
	N° de atenciones totales	737	116	1,108	227	2,188
	% (TEAP)	75.03%	74.14%	81.05%	78.85%	78.43%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	492	14	2,389	19	2,914
	N° de atenciones totales	742	23	3,380	29	4,174
	% (TEAP)	66.31%	60.87%	70.68%	65.52%	69.81%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,292	429	4,411	463	7,595
	N° de atenciones totales	3,091	586	5,306	602	9,585
	% (TEAP)	74.15%	73.21%	83.13%	76.91%	79.24%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	563	319	7,671	489	9,042
	N° de atenciones totales	564	364	8,337	578	9,843
	% (TEAP)	99.82%	87.64%	92.01%	84.60%	91.86%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,294	214	2,032	309	3,849
	N° de atenciones totales	1,500	252	2,342	384	4,478
	% (TEAP)	86.27%	84.92%	86.76%	80.47%	85.95%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,255	145	2,146	282	3,828
	N° de atenciones totales	1,350	158	2,294	316	4,118
	% (TEAP)	92.96%	91.77%	93.55%	89.24%	92.96%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	38	17	4,908	1	4,964
	N° de atenciones totales	39	17	5,113	1	5,170
	% (TEAP)	97.44%	100.00%	95.99%	100.00%	96.02%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	69	39	8,070	55	8,233
	N° de atenciones totales	69	41	9,244	58	9,412
	% (TEAP)	100.00%	95.12%	87.30%	94.83%	87.47%
CAC PORONGOCHO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,967	41	2,153	21	4,182
	N° de atenciones totales	2,076	43	2,309	22	4,450
	% (TEAP)	94.75%	95.35%	93.24%	95.45%	93.98%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	931	91	3,672	339	5,033
	N° de atenciones totales	1,169	121	4,525	462	6,277
	% (TEAP)	79.64%	75.21%	81.15%	73.38%	80.18%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	146	50	780	604	1,580
	N° de atenciones totales	147	54	822	684	1,707
	% (TEAP)	99.32%	92.59%	94.89%	88.30%	92.56%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	82	167	1,101	78	1,428
	N° de atenciones totales	91	204	1,328	95	1,718
	% (TEAP)	90.11%	81.86%	82.91%	82.11%	83.12%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	38	21	1,949	307	2,315
	N° de atenciones totales	38	22	2,059	329	2,448
	% (TEAP)	100.00%	95.45%	94.66%	93.31%	94.57%
CAC RIVERA NAVARRETE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	441	37	1,474	12	1,964
	N° de atenciones totales	568	49	1,832	19	2,468
	% (TEAP)	77.64%	75.51%	80.46%	63.16%	79.58%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,517	104	2,093	160	3,874
	N° de atenciones totales	1,786	125	2,428	192	4,531
	% (TEAP)	84.94%	83.20%	86.20%	83.33%	85.50%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	166	3	898	51	1,118
	N° de atenciones totales	168	3	902	53	1,126
	% (TEAP)	98.81%	100.00%	99.56%	96.23%	99.29%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	624	33	1,703	389	2,749
	N° de atenciones totales	735	38	1,973	485	3,231
	% (TEAP)	84.90%	86.84%	86.32%	80.21%	85.08%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,594	148	2,834	519	5,095
	N° de atenciones totales	1,774	214	3,625	765	6,378

	% (TEAP)	89.85%	69.16%	78.18%	67.84%	79.88%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,273	176	4,555	312	7,316
	N° de atenciones totales	2,454	216	5,747	427	8,844
	% (TEAP)	92.62%	81.48%	79.26%	73.07%	82.72%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,020	167	1,626	197	3,010
	N° de atenciones totales	1,346	207	2,004	254	3,811
	% (TEAP)	75.78%	80.68%	81.14%	77.56%	78.98%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	958	229	1,870	103	3,160
	N° de atenciones totales	1,174	294	2,336	120	3,924
	% (TEAP)	81.60%	77.89%	80.05%	85.83%	80.53%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	710	93	860	63	1,726
	N° de atenciones totales	852	114	1,021	78	2,065
	% (TEAP)	83.33%	81.58%	84.23%	80.77%	83.58%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,407	177	1,365	42	2,991
	N° de atenciones totales	1,462	192	1,541	49	3,244
	% (TEAP)	96.24%	92.19%	88.58%	85.71%	92.20%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	844	98	2,737	175	3,854
	N° de atenciones totales	969	109	3,013	203	4,294
	% (TEAP)	87.10%	89.91%	90.84%	86.21%	89.75%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,877	172	2,302	297	4,648
	N° de atenciones totales	2,251	208	2,698	382	5,539
	% (TEAP)	83.39%	82.69%	85.32%	77.75%	83.91%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,058	127	1,223	61	2,469
	N° de atenciones totales	1,102	133	1,287	66	2,588
	% (TEAP)	96.01%	95.49%	95.03%	92.42%	95.40%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	620	171	2,466	107	3,364
	N° de atenciones totales	669	195	2,788	131	3,783
	% (TEAP)	92.68%	87.69%	88.45%	81.68%	88.92%
CACe HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	349	242	2,438	404	3,433
	N° de atenciones totales	353	244	2,461	407	3,465
	% (TEAP)	98.87%	99.18%	99.07%	99.26%	99.08%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	101	14	1,543	42	1,700
	N° de atenciones totales	103	15	1,628	43	1,789
	% (TEAP)	98.06%	93.33%	94.78%	97.67%	95.03%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	336	26	1,267	81	1,710
	N° de atenciones totales	349	27	1,308	85	1,769
	% (TEAP)	96.28%	96.30%	96.87%	95.29%	96.66%
CACe PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	773	4	1,218	155	2,150
	N° de atenciones totales	805	4	1,245	158	2,212
	% (TEAP)	96.02%	100.00%	97.83%	98.10%	97.20%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>43,432</b>	<b>5,984</b>	<b>113,346</b>	<b>11,314</b>	<b>174,076</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>49,906</b>	<b>7,174</b>	<b>129,496</b>	<b>13,661</b>	<b>200,237</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>87.03%</b>	<b>83.41%</b>	<b>87.53%</b>	<b>82.82%</b>	<b>86.93%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2023  
MES: NOVIEMBRE  
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	41	1,090	3.76%
CAC AREQUIPA	241	6,112	3.94%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	125	3,183	3.93%
CAC AYACUCHO	26	2,220	1.17%
CAC BEGONIAS	3	191	1.57%
CAC CAJAMARCA I	80	3,677	2.18%
CAC CENTRO CIVICO	214	5,879	3.64%
CAC CHICLAYO III	49	5,601	0.87%
CAC CHIMBOTE	68	3,508	1.94%
CAC CHORRILLOS	224	6,015	3.72%
CAC CUSCO	17	2,548	0.67%
CAC CUSCO CENTRO 5	5	2,297	0.22%
CAC CUSCO REAL PLAZA	109	3,772	2.89%
CAC HUANCAYO	282	6,217	4.54%
CAC HUANUCO	51	2,515	2.03%
CAC ICA	51	3,389	1.50%
CAC ILO	30	1,436	2.09%
CAC IQUITOS	62	3,232	1.92%
CAC JOCKEY PLAZA	55	2,438	2.26%
CAC JULIACA REAL PLAZA	89	4,288	2.08%
CAC LA MOLINA	85	2,188	3.88%
CAC LARCO	122	4,174	2.92%
CAC MALL DEL SUR	444	9,585	4.63%
CAC MEGAPLAZA	262	9,843	2.66%
CAC MINKA	77	4,478	1.72%
CAC PIURA OPEN PLAZA	101	4,118	2.45%
CAC PIURA REAL PLAZA	25	5,170	0.48%
CAC PLAZA LIMA NORTE	306	9,412	3.25%
CAC PORONGOCHÉ I	109	4,450	2.45%
CAC PRIMAVERA	242	6,277	3.86%
CAC PUCALLPA	33	1,707	1.93%
CAC PUERTO MALDONADO	20	1,718	1.16%
CAC PUNO	14	2,448	0.57%
CAC SALAVERRY	186	4,531	4.11%
CAC SAN ANDRES	9	1,126	0.80%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	34	3,231	1.05%
CAC SAN MIGUEL	233	6,378	3.65%

CAC SANTA ANITA	286	8,844	3.23%
CAC SANTA CLARA	146	3,811	3.83%
CAC TACNA	131	3,924	3.34%
CAC TARAPOTO	97	2,065	4.70%
CAC TRUJILLO 1	60	3,244	1.85%
CAC TRUJILLO 2	122	4,294	2.84%
CAC TRUJILLO 3	197	5,539	3.56%
CAC TUMBES	41	2,588	1.58%
CAC UNICACHI	75	3,783	1.98%
CACe HUARAZ	49	3,465	1.41%
CACe JULIACA	2	1,789	0.11%
CACe LAMBRAMANI	17	1,769	0.96%
CACe PORONGOCHÉ II	24	2,212	1.08%
CAC RIVERA NAVARRETE	103	2,468	4.17%
<b>TOTAL</b>	<b>5,474</b>	<b>200,237</b>	<b>2.73%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2023  
MES: NOVIEMBRE  
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	31,644	1,533,756	2.06%
<b>TOTAL</b>	<b>31,644</b>	<b>1,533,756</b>	<b>2.06%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2023  
MES: NOVIEMBRE  
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	1,537,667	1,565,303	98.23%
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	1,307,626	1,533,756	85.26%