

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2023  
 MES: DICIEMBRE  
 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	295.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	254.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	203.75	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	246.25	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	388.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	246.25	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	362.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	246.25	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	393.00	0.00%
CAC SANTA CLARA	0.00	393.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	388.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	393.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	362.00	0.00%
CAC PRIMAVERA	0.00	393.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	393.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	393.00	0.00%
CAC ANGAMOS	0.00	246.25	0.00%
CAC RIVERA NAVARRETE	0.00	246.25	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	414.67	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	393.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	336.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	209.00	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	209.00	0.00%
CAC TRUJILLO 2	0.00	341.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	372.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	209.00	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	245.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	372.00	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	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	245.00	0.00%
CACE HUARAZ	0.00	209.00	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>18060.67</b>	<b>0.00%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2023  
 MES: DICIEMBRE  
 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.	156	32	597	54	839
	N° de atenciones totales	201	41	755	78	1,075
	% (TEAP)	77.61%	78.05%	79.07%	69.23%	78.05%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,064	254	2,124	749	5,191
	N° de atenciones totales	2,336	314	2,589	898	6,137
	% (TEAP)	88.36%	80.89%	82.04%	83.41%	84.59%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,040	0	2,269	99	3,408
	N° de atenciones totales	1,084	0	2,375	102	3,561
	% (TEAP)	95.94%	0.00%	95.54%	97.06%	95.70%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	494	115	1,443	285	2,337
	N° de atenciones totales	558	129	1,579	324	2,590
	% (TEAP)	88.53%	89.15%	91.39%	87.96%	90.23%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	547	176	2,620	388	3,731
	N° de atenciones totales	618	201	2,887	457	4,163
	% (TEAP)	88.51%	87.56%	90.75%	84.90%	89.62%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,071	154	4,060	260	5,545
	N° de atenciones totales	1,149	216	4,945	379	6,689
	% (TEAP)	93.21%	71.30%	82.10%	68.60%	82.90%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,253	76	2,922	101	4,352
	N° de atenciones totales	1,272	77	2,962	101	4,412

	% (TEAP)	98.51%	98.70%	98.65%	100.00%	98.64%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,234	170	1,378	456	3,238
	N° de atenciones totales	1,387	209	1,742	538	3,876
	% (TEAP)	88.97%	81.34%	79.10%	84.76%	83.54%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,291	179	1,564	454	3,488
	N° de atenciones totales	1,505	224	1,820	548	4,097
	% (TEAP)	85.78%	79.91%	85.93%	82.85%	85.14%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,909	1	2,921	0	4,831
	N° de atenciones totales	2,815	1	3,990	0	6,806
	% (TEAP)	67.82%	100.00%	73.21%	0.00%	70.98%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	826	34	1,018	469	2,347
	N° de atenciones totales	853	36	1,125	515	2,529
	% (TEAP)	96.83%	94.44%	90.49%	91.07%	92.80%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	101	30	1,966	241	2,338
	N° de atenciones totales	101	30	1,993	242	2,366
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	98.65%	99.59%	98.82%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,279	0	1,425	15	3,719
	N° de atenciones totales	2,453	0	1,560	15	4,028
	% (TEAP)	92.91%	0.00%	91.35%	100.00%	92.33%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,107	361	2,091	668	5,227
	N° de atenciones totales	2,919	489	2,805	942	7,155
	% (TEAP)	72.18%	73.82%	74.55%	70.91%	73.05%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,231	312	882	400	2,825
	N° de atenciones totales	1,408	353	989	439	3,189
	% (TEAP)	87.43%	88.39%	89.18%	91.12%	88.59%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	509	136	2,375	269	3,289
	N° de atenciones totales	565	155	2,605	307	3,632
	% (TEAP)	90.09%	87.74%	91.17%	87.62%	90.56%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	227	29	934	47	1,237
	N° de atenciones totales	356	44	1,236	77	1,713
	% (TEAP)	63.76%	65.91%	75.57%	61.04%	72.21%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,378	36	1,756	27	3,197
	N° de atenciones totales	1,593	42	1,980	31	3,646
	% (TEAP)	86.50%	85.71%	88.69%	87.10%	87.69%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	987	0	987
	N° de atenciones totales	0	0	987	0	987
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	202	85	4,665	36	4,988
	N° de atenciones totales	215	86	4,834	37	5,172
	% (TEAP)	93.95%	98.84%	96.50%	97.30%	96.44%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	714	79	1,027	245	2,065
	N° de atenciones totales	943	106	1,296	296	2,641
	% (TEAP)	75.72%	74.53%	79.24%	82.77%	78.19%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,262	103	2,256	115	3,736
	N° de atenciones totales	1,492	130	2,771	141	4,534
	% (TEAP)	84.58%	79.23%	81.41%	81.56%	82.40%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,751	270	4,918	447	7,386
	N° de atenciones totales	3,054	483	6,308	724	10,569
	% (TEAP)	57.33%	55.90%	77.96%	61.74%	69.88%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	559	207	8,963	240	9,969
	N° de atenciones totales	572	261	10,277	296	11,406
	% (TEAP)	97.73%	79.31%	87.21%	81.08%	87.40%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,085	137	2,073	180	3,475
	N° de atenciones totales	1,518	199	2,696	266	4,679
	% (TEAP)	71.48%	68.84%	76.89%	67.67%	74.27%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,889	133	2,469	256	4,747
	N° de atenciones totales	2,017	138	2,672	271	5,098
	% (TEAP)	93.65%	96.38%	92.40%	94.46%	93.11%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	96	11	5,377	3	5,487
	N° de atenciones totales	99	13	5,760	4	5,876
	% (TEAP)	96.97%	84.62%	93.35%	75.00%	93.38%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	49	27	6,546	44	6,666
	N° de atenciones totales	51	28	9,193	47	9,319
	% (TEAP)	96.08%	96.43%	71.21%	93.62%	71.53%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,091	15	1,788	18	3,912
	N° de atenciones totales	2,285	17	1,956	20	4,278
	% (TEAP)	91.51%	88.24%	91.41%	90.00%	91.44%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	664	66	3,109	275	4,114
	N° de atenciones totales	1,046	135	4,851	455	6,487
	% (TEAP)	63.48%	48.89%	64.09%	60.44%	63.42%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	110	54	1,073	630	1,867
	N° de atenciones totales	112	58	1,101	676	1,947
	% (TEAP)	98.21%	93.10%	97.46%	93.20%	95.89%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	94	316	875	285	1,570
	N° de atenciones totales	101	347	993	310	1,751
	% (TEAP)	93.07%	91.07%	88.12%	91.94%	89.66%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	34	8	2,153	216	2,411
	N° de atenciones totales	41	9	2,220	227	2,497
	% (TEAP)	82.93%	88.89%	96.98%	95.15%	96.56%
CAC RIVERA NAVARRETE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	467	31	1,677	1	2,176
	N° de atenciones totales	522	42	1,891	1	2,456
	% (TEAP)	89.46%	73.81%	88.68%	100.00%	88.60%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,776	109	2,555	121	4,561
	N° de atenciones totales	2,160	125	3,024	150	5,459
	% (TEAP)	82.22%	87.20%	84.49%	80.67%	83.55%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	150	5	1,013	74	1,242
	N° de atenciones totales	151	5	1,024	74	1,254
	% (TEAP)	99.34%	100.00%	98.93%	100.00%	99.04%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	375	54	1,496	290	2,215
	N° de atenciones totales	539	83	2,031	437	3,090
	% (TEAP)	69.57%	65.06%	73.66%	66.36%	71.68%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,117	97	3,304	459	5,977
	N° de atenciones totales	2,364	143	4,180	732	7,419
	% (TEAP)	89.55%	67.83%	79.04%	62.70%	80.56%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,107	241	3,523	431	6,302
	N° de atenciones totales	2,294	309	4,460	563	7,626
	% (TEAP)	91.85%	77.99%	78.99%	76.55%	82.64%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	823	128	1,569	133	2,653
	N° de atenciones totales	1,165	203	2,099	195	3,662
	% (TEAP)	70.64%	63.05%	74.75%	68.21%	72.45%

CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,194	236	1,826	92	3,348
	N° de atenciones totales	1,395	283	2,106	108	3,892
	% (TEAP)	85.59%	83.39%	86.70%	85.19%	86.02%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	940	72	888	71	1,971
	N° de atenciones totales	1,087	89	1,054	78	2,308
	% (TEAP)	86.48%	80.90%	84.25%	91.03%	85.40%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,689	187	1,741	50	3,667
	N° de atenciones totales	1,787	204	1,935	57	3,983
	% (TEAP)	94.52%	91.67%	89.97%	87.72%	92.07%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,514	85	1,840	158	3,597
	N° de atenciones totales	1,820	108	2,103	201	4,232
	% (TEAP)	83.19%	78.70%	87.49%	78.61%	85.00%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,616	118	1,483	217	3,434
	N° de atenciones totales	2,094	146	1,895	294	4,429
	% (TEAP)	77.17%	80.82%	78.26%	73.81%	77.53%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,310	115	1,212	74	2,711
	N° de atenciones totales	1,413	124	1,292	84	2,913
	% (TEAP)	92.71%	92.74%	93.81%	88.10%	93.07%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	637	106	2,370	88	3,201
	N° de atenciones totales	727	122	2,761	93	3,703
	% (TEAP)	87.62%	86.89%	85.84%	94.62%	86.44%
CACe HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	332	202	2,637	422	3,593
	N° de atenciones totales	342	207	2,742	432	3,723
	% (TEAP)	97.08%	97.58%	96.17%	97.69%	96.51%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	102	21	1,192	21	1,336
	N° de atenciones totales	112	21	1,385	26	1,544
	% (TEAP)	91.07%	100.00%	86.06%	80.77%	86.53%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	332	41	1,548	64	1,985
	N° de atenciones totales	359	43	1,641	66	2,109
	% (TEAP)	92.48%	95.35%	94.33%	96.97%	94.12%
CACe PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,013	5	1,565	182	2,765
	N° de atenciones totales	1,048	5	1,625	188	2,866
	% (TEAP)	96.66%	100.00%	96.31%	96.81%	96.48%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>48,811</b>	<b>5,459</b>	<b>116,063</b>	<b>10,920</b>	<b>181,253</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>58,098</b>	<b>6,833</b>	<b>137,100</b>	<b>13,542</b>	<b>215,573</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>84.01%</b>	<b>79.89%</b>	<b>84.66%</b>	<b>80.64%</b>	<b>84.08%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2023  
MES: DICIEMBRE  
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	32	1,075	2.98%
CAC AREQUIPA	179	6,137	2.92%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	132	3,561	3.71%
CAC AYACUCHO	53	2,590	2.05%
CAC CAJAMARCA I	95	4,163	2.28%
CAC CENTRO CIVICO	229	6,689	3.42%
CAC CHICLAYO I	43	4,412	0.97%
CAC CHICLAYO III	111	3,876	2.86%
CAC CHIMBOTE	58	4,097	1.42%
CAC CHORRILLOS	377	6,806	5.54%
CAC CUSCO	20	2,529	0.79%
CAC CUSCO CENTRO 5	3	2,366	0.13%
CAC CUSCO REAL PLAZA	146	4,028	3.62%
CAC HUANCAYO	371	7,155	5.19%
CAC HUANUCO	101	3,189	3.17%
CAC ICA	82	3,632	2.26%
CAC ILO	110	1,713	6.42%
CAC IQUITOS	104	3,646	2.85%
CAC JOCKEY PLAZA	0	987	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	107	5,172	2.07%
CAC LA MOLINA	90	2,641	3.41%
CAC LARCO	144	4,534	3.18%
CAC MALL DEL SUR	536	10,569	5.07%
CAC MEGAPLAZA	410	11,406	3.59%
CAC MINKA	173	4,679	3.70%
CAC PIURA OPEN PLAZA	113	5,098	2.22%
CAC PIURA REAL PLAZA	54	5,876	0.92%
CAC PLAZA LIMA NORTE	433	9,319	4.65%
CAC PORONGOCHÉ I	137	4,278	3.20%
CAC PRIMAVERA	326	6,487	5.03%
CAC PUCALLPA	43	1,947	2.21%
CAC PUERTO MALDONADO	25	1,751	1.43%
CAC PUNO	18	2,497	0.72%
CAC RIVERA NAVARRETE	36	2,456	1.47%
CAC SALAVERRY	227	5,459	4.16%
CAC SAN ANDRÉS	7	1,254	0.56%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	68	3,090	2.20%
CAC SAN MIGUEL	332	7,419	4.47%
CAC SANTA ANITA	252	7,626	3.30%
CAC SANTA CLARA	132	3,662	3.60%
CAC TACNA	150	3,892	3.85%
CAC TARAPOTO	35	2,308	1.52%
CAC TRUJILLO 1	63	3,983	1.58%
CAC TRUJILLO 2	171	4,232	4.04%
CAC TRUJILLO 3	160	4,429	3.61%
CAC TUMBES	51	2,913	1.75%
CAC UNICACHI	89	3,703	2.40%

CACe HUARAZ	39	3,723	1.05%
CACe JULIACA	1	1,544	0.06%
CACe LAMBRAMANI	27	2,109	1.28%
CACe PORONGOCHÉ II	21	2,866	0.73%
<b>TOTAL</b>	<b>6,716</b>	<b>215,573</b>	<b>3.12%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2023  
**MES:** DICIEMBRE  
**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	28,613	1,534,253	1.86%
<b>TOTAL</b>	<b>28,613</b>	<b>1,534,253</b>	<b>1.86%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2023  
**MES:** DICIEMBRE  
**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	1,517,688	1,561,676	97.18%
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	1,400,268	1,534,253	91.27%