

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2024
 MES: ENERO
 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	217.25	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	217.25	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	217.25	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	217.25	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	298.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	259.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	223.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	223.00	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	341.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	270.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	341.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	258.00	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	341.00	0.00%
CAC SANTA CLARA	0.00	372.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	372.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	372.00	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	341.00	0.00%
CAC ILO	0.00	258.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	258.00	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	372.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	337.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	258.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	337.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	337.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	270.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	258.00	0.00%
CACE JULIACA	0.00	270.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	337.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	258.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	258.00	0.00%
CACE HUARAZ	0.00	223.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	217.25	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	216.25	0.00%
CAC LARCO	0.00	216.25	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	216.25	0.00%
CAC ANGAMOS	0.00	216.25	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 RIVERA NAVARRETE	0.00	216.25	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	223.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	360.00	0.00%
CACE TRUJILLO 2	0.00	341.00	0.00%
CAC AVIACIÓN	0.00	216.25	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%
Total general	0.00	17952.75	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2024
 MES: ENERO
 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.	181	34	756	68	1,039
	N° de atenciones totales	259	47	1,030	107	1,443
	% (TEAP)	69.88%	72.34%	73.40%	63.55%	72.00%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,516	287	3,005	758	5,566
	N° de atenciones totales	1,748	373	3,639	940	6,700
	% (TEAP)	86.73%	76.94%	82.58%	80.64%	83.07%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	497	1	2,629	20	3,147
	N° de atenciones totales	605	1	3,174	28	3,808
	% (TEAP)	82.15%	100.00%	82.83%	71.43%	82.64%
CAC AVIACIÓN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	87	0	87
	N° de atenciones totales	0	0	87	0	87
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	444	43	1,523	347	2,357
	N° de atenciones totales	543	58	1,827	416	2,844
	% (TEAP)	81.77%	74.14%	83.36%	83.41%	82.88%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	348	237	2,162	287	3,034
	N° de atenciones totales	437	314	2,727	385	3,863
	% (TEAP)	79.63%	75.48%	79.28%	74.55%	78.54%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	577	123	3,851	184	4,735

	N° de atenciones totales	647	260	5,604	386	6,897
	% (TEAP)	89.18%	47.31%	68.72%	47.67%	68.65%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,526	98	2,804	305	4,733
	N° de atenciones totales	1,553	98	2,839	309	4,799
	% (TEAP)	98.26%	100.00%	98.77%	98.71%	98.62%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,056	190	1,951	436	3,633
	N° de atenciones totales	1,166	242	2,505	551	4,464
	% (TEAP)	90.57%	78.51%	77.88%	79.13%	81.38%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	888	225	1,256	523	2,892
	N° de atenciones totales	1,158	281	1,586	696	3,721
	% (TEAP)	76.68%	80.07%	79.19%	75.14%	77.72%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,591	7	3,214	9	4,821
	N° de atenciones totales	2,520	7	4,707	9	7,243
	% (TEAP)	63.13%	100.00%	68.28%	100.00%	66.56%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	836	11	1,189	586	2,622
	N° de atenciones totales	885	12	1,417	689	3,003
	% (TEAP)	94.46%	91.67%	83.91%	85.05%	87.31%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	121	17	1,763	150	2,051
	N° de atenciones totales	126	18	1,815	156	2,115
	% (TEAP)	96.03%	94.44%	97.13%	96.15%	96.97%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,789	1	1,991	5	3,786
	N° de atenciones totales	1,960	1	2,240	8	4,209
	% (TEAP)	91.28%	100.00%	88.88%	62.50%	89.95%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	691	190	1,561	370	2,812
	N° de atenciones totales	1,555	517	3,409	1,018	6,499
	% (TEAP)	44.44%	36.75%	45.79%	36.35%	43.27%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,122	410	956	382	2,870
	N° de atenciones totales	1,522	574	1,235	521	3,852
	% (TEAP)	73.72%	71.43%	77.41%	73.32%	74.51%
CACe HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	215	309	2,720	375	3,619
	N° de atenciones totales	247	327	2,821	389	3,784
	% (TEAP)	87.04%	94.50%	96.42%	96.40%	95.64%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	387	209	1,997	298	2,891
	N° de atenciones totales	487	255	2,390	373	3,505
	% (TEAP)	79.47%	81.96%	83.56%	79.89%	82.48%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	184	10	928	57	1,179
	N° de atenciones totales	421	17	1,457	146	2,041
	% (TEAP)	43.71%	58.82%	63.69%	39.04%	57.77%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,115	49	1,755	51	2,970
	N° de atenciones totales	1,340	59	1,998	58	3,455
	% (TEAP)	83.21%	83.05%	87.84%	87.93%	85.96%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	161	18	1,749	18	1,946
	N° de atenciones totales	176	20	1,908	22	2,126
	% (TEAP)	91.48%	90.00%	91.67%	81.82%	91.53%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	289	73	4,326	6	4,694
	N° de atenciones totales	330	82	4,660	6	5,078
	% (TEAP)	87.58%	89.02%	92.83%	100.00%	92.44%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	388	59	890	124	1,461
	N° de atenciones totales	600	92	1,222	186	2,100
	% (TEAP)	64.67%	64.13%	72.83%	66.67%	69.57%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	257	42	1,821	51	2,171
	N° de atenciones totales	277	44	1,916	56	2,293
	% (TEAP)	92.78%	95.45%	95.04%	91.07%	94.68%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	404	25	2,879	50	3,358
	N° de atenciones totales	525	36	3,923	73	4,557
	% (TEAP)	76.95%	69.44%	73.39%	68.49%	73.69%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,287	283	4,736	572	6,878
	N° de atenciones totales	2,252	517	7,044	982	10,795
	% (TEAP)	57.15%	54.74%	67.23%	58.25%	63.71%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	122	84	8,489	145	8,840
	N° de atenciones totales	123	95	10,580	166	10,964
	% (TEAP)	99.19%	88.42%	80.24%	87.35%	80.63%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	765	151	2,172	173	3,261
	N° de atenciones totales	1,202	274	3,404	304	5,184
	% (TEAP)	63.64%	55.11%	63.81%	56.91%	62.91%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,328	134	2,745	347	4,554
	N° de atenciones totales	1,504	151	3,107	395	5,157
	% (TEAP)	88.30%	88.74%	88.35%	87.85%	88.31%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,448	102	3,432	183	5,165
	N° de atenciones totales	1,660	118	4,016	219	6,013
	% (TEAP)	87.23%	86.44%	85.46%	83.56%	85.90%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	104	70	8,456	66	8,696
	N° de atenciones totales	113	73	10,220	72	10,478
	% (TEAP)	92.04%	95.89%	82.74%	91.67%	82.99%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,605	14	2,564	2	4,185
	N° de atenciones totales	1,728	15	2,762	2	4,507
	% (TEAP)	92.88%	93.33%	92.83%	100.00%	92.86%
CACe PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	772	9	1,337	176	2,294
	N° de atenciones totales	813	9	1,408	180	2,410
	% (TEAP)	94.96%	100.00%	94.96%	97.78%	95.19%
CAC PRIMAVERA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	505	50	2,213	238	3,006
	N° de atenciones totales	883	117	3,721	468	5,189
	% (TEAP)	57.19%	42.74%	59.47%	50.85%	57.93%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	801	102	1,166	727	2,796
	N° de atenciones totales	856	122	1,311	856	3,145
	% (TEAP)	93.57%	83.61%	88.94%	84.93%	88.90%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	335	65	847	104	1,351
	N° de atenciones totales	372	77	1,005	123	1,577
	% (TEAP)	90.05%	84.42%	84.28%	84.55%	85.67%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	218	13	2,240	84	2,555
	N° de atenciones totales	231	13	2,351	93	2,688
	% (TEAP)	94.37%	100.00%	95.28%	90.32%	95.05%
CAC RIVERA NAVARRETE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	412	56	1,466	3	1,937
	N° de atenciones totales	599	99	2,003	3	2,704
	% (TEAP)	68.78%	56.57%	73.19%	100.00%	71.63%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,304	116	2,919	93	4,432
	N° de atenciones totales	1,662	140	3,582	118	5,502
	% (TEAP)	78.46%	82.86%	81.49%	78.81%	80.55%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	199	2	1,191	57	1,449
	N° de atenciones totales	201	2	1,205	57	1,465

	% (TEAP)	99.00%	100.00%	98.84%	100.00%	98.91%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	286	122	1,807	232	2,447
	N° de atenciones totales	386	192	2,535	373	3,486
	% (TEAP)	74.09%	63.54%	71.28%	62.20%	70.20%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,231	77	2,837	284	4,429
	N° de atenciones totales	1,501	173	4,442	656	6,772
	% (TEAP)	82.01%	44.51%	63.87%	43.29%	65.40%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,124	146	3,353	310	4,933
	N° de atenciones totales	1,803	232	5,123	474	7,632
	% (TEAP)	62.34%	62.93%	65.45%	65.40%	64.64%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	496	103	1,613	100	2,312
	N° de atenciones totales	810	179	2,679	166	3,834
	% (TEAP)	61.23%	57.54%	60.21%	60.24%	60.30%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,090	287	2,677	79	4,133
	N° de atenciones totales	1,300	338	3,138	87	4,863
	% (TEAP)	83.85%	84.91%	85.31%	90.80%	84.99%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	913	96	1,242	50	2,301
	N° de atenciones totales	1,142	123	1,545	72	2,882
	% (TEAP)	79.95%	78.05%	80.39%	69.44%	79.84%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,387	205	2,841	87	4,520
	N° de atenciones totales	1,526	238	3,263	107	5,134
	% (TEAP)	90.89%	86.13%	87.07%	81.31%	88.04%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	884	89	2,345	64	3,382
	N° de atenciones totales	1,115	106	2,764	78	4,063
	% (TEAP)	79.28%	83.96%	84.84%	82.05%	83.24%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,719	120	1,837	201	3,877
	N° de atenciones totales	2,053	139	2,169	256	4,617
	% (TEAP)	83.73%	86.33%	84.69%	78.52%	83.97%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,112	119	1,299	87	2,617
	N° de atenciones totales	1,235	137	1,444	103	2,919
	% (TEAP)	90.04%	86.86%	89.96%	84.47%	89.65%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	553	100	3,169	100	3,922
	N° de atenciones totales	637	124	3,582	109	4,452
	% (TEAP)	86.81%	80.65%	88.47%	91.74%	88.10%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	38,583	5,383	120,756	10,024	174,746
	N° de atenciones totales	48,794	7,538	152,539	14,047	222,918
	% (TEAP) - TOTAL	79.07%	71.41%	79.16%	71.36%	78.39%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2024
MES: ENERO
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	51	1,443	3.53%
CAC AREQUIPA	359	6,700	5.36%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	135	3,808	3.55%
CAC AVIACIÓN	5	87	5.75%
CAC AYACUCHO	73	2,844	2.57%
CAC CAJAMARCA I	87	3,863	2.25%
CAC CENTRO CIVICO	198	6,897	2.87%
CAC CHICLAYO I	22	4,799	0.46%
CAC CHICLAYO III	68	4,464	1.52%
CAC CHIMBOTE	45	3,721	1.21%
CAC CHORRILLOS	370	7,243	5.11%
CAC CUSCO	36	3,003	1.20%
CAC CUSCO CENTRO 5	2	2,115	0.09%
CAC CUSCO REAL PLAZA	281	4,209	6.68%
CAC HUANCAYO	287	6,499	4.42%
CAC HUANUCO	131	3,852	3.40%
CACe HUARAZ	41	3,784	1.08%
CAC ICA	70	3,505	2.00%
CAC ILO	195	2,041	9.55%
CAC IQUITOS	68	3,455	1.97%
CACe JULIACA	2	2,126	0.09%
CAC JULIACA REAL PLAZA	194	5,078	3.82%
CAC LA MOLINA	58	2,100	2.76%
CACe LAMBRAMANI	44	2,293	1.92%
CAC LARCO	133	4,557	2.92%
CAC MALL DEL SUR	540	10,795	5.00%
CAC MEGAPLAZA	314	10,964	2.86%
CAC MINKA	237	5,184	4.57%
CAC PIURA OPEN PLAZA	69	5,157	1.34%
CAC PIURA REAL PLAZA	75	6,013	1.25%
CAC PLAZA LIMA NORTE	286	10,478	2.73%
CAC PORONGOCHÉ I	150	4,507	3.33%
CACe PORONGOCHÉ II	30	2,410	1.24%
CAC PRIMAVERA	264	5,189	5.09%
CAC PUCALLPA	50	3,145	1.59%
CAC PUERTO MALDONADO	44	1,577	2.79%
CAC PUNO	36	2,688	1.34%
CAC RIVERA NAVARRETE	71	2,704	2.63%
CAC SALAVERRY	123	5,502	2.24%
CAC SAN ANDRES	6	1,465	0.41%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	43	3,486	1.23%
CAC SAN MIGUEL	321	6,772	4.74%
CAC SANTA ANITA	211	7,632	2.76%
CAC SANTA CLARA	115	3,834	3.00%
CAC TACNA	197	4,863	4.05%
CAC TARAPOTO	46	2,882	1.60%

CAC TRUJILLO 1	99	5,134	1.93%
CACE TRUJILLO 2	139	4,063	3.42%
CAC TRUJILLO 3	165	4,617	3.57%
CAC TUMBES	73	2,919	2.50%
CAC UNICACHI	117	4,452	2.63%
TOTAL	6,776	222,918	3.04%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2024
MES: ENERO
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	38,185	1,718,415	2.22%
TOTAL	38,185	1,718,415	2.22%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2024
MES: ENERO
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	1,690,597	1,752,173	96.49%
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	1,523,799	1,718,415	88.67%