

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2024
 MES: FEBRERO
 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	199.75	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	199.75	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	199.75	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	199.75	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	278.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	241.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	199.75	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	198.75	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	319.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	198.75	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	319.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	198.75	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	319.00	0.00%
CAC SANTA CLARA	0.00	348.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	348.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	348.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	290.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	348.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	319.00	0.00%
CAC ANGAMOS	0.00	198.75	0.00%
CAC RIVERA NAVARRETE	0.00	198.75	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	348.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	319.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	315.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	205.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	315.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	315.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	205.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	205.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	205.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	315.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	238.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	348.00	0.00%
CAC ILO	0.00	238.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	238.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	238.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	242.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	238.00	0.00%
CACE JULIACA	0.00	242.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	238.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	348.00	0.00%
CACE LAMBRAMANI	0.00	348.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	348.00	0.00%
CACE PORONGOCHÉ II	0.00	348.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	348.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	238.00	0.00%
CACE HUARAZ	0.00	205.00	0.00%
CACE TRUJILLO 2	0.00	319.00	0.00%
CAC AVIACIÓN	0.00	198.75	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	348.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	0.00	696.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	0.00	696.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 123	0.00	696.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 135	0.00	696.00	0.00%
Total general	0.00	16309.25	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2024
 MES: FEBRERO
 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.	263	49	1,255	37	1,604
	N° de atenciones totales	387	77	1,764	59	2,287
	% (TEAP)	67.96%	63.64%	71.15%	62.71%	70.14%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,411	215	2,925	623	5,174
	N° de atenciones totales	1,651	293	3,617	812	6,373
	% (TEAP)	85.46%	73.38%	80.87%	76.72%	81.19%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	534	5	1,873	15	2,427
	N° de atenciones totales	621	5	2,209	16	2,851
	% (TEAP)	85.99%	100.00%	84.79%	93.75%	85.13%
CAC AVIACIÓN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	190	40	1,345	82	1,657
	N° de atenciones totales	245	56	1,684	98	2,083
	% (TEAP)	77.55%	71.43%	79.87%	83.67%	79.55%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	332	13	1,436	285	2,066
	N° de atenciones totales	430	15	1,742	350	2,537
	% (TEAP)	77.21%	86.67%	82.43%	81.43%	81.43%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	480	165	2,298	190	3,133
	N° de atenciones totales	573	211	2,842	236	3,862
	% (TEAP)	83.77%	78.20%	80.86%	80.51%	81.12%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	321	104	3,191	106	3,722
	N° de atenciones totales	362	257	5,203	265	6,087
	% (TEAP)	88.67%	40.47%	61.33%	40.00%	61.15%

CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,346	99	3,147	316	4,908
	N° de atenciones totales	1,362	99	3,175	316	4,952
	% (TEAP)	98.83%	100.00%	99.12%	100.00%	99.11%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	929	163	2,109	244	3,445
	N° de atenciones totales	995	213	2,526	297	4,031
	% (TEAP)	93.37%	76.53%	83.49%	82.15%	85.46%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	920	212	1,280	604	3,016
	N° de atenciones totales	1,157	269	1,604	791	3,821
	% (TEAP)	79.52%	78.81%	79.80%	76.36%	78.93%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,568	17	2,912	22	4,519
	N° de atenciones totales	2,373	17	4,370	22	6,782
	% (TEAP)	66.08%	100.00%	66.64%	100.00%	66.63%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	717	7	1,333	219	2,276
	N° de atenciones totales	766	7	1,517	250	2,540
	% (TEAP)	93.60%	100.00%	87.87%	87.60%	89.61%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	94	8	1,461	70	1,633
	N° de atenciones totales	99	8	1,519	75	1,701
	% (TEAP)	94.95%	100.00%	96.18%	93.33%	96.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,260	13	1,818	22	3,113
	N° de atenciones totales	1,435	14	2,091	24	3,564
	% (TEAP)	87.80%	92.86%	86.94%	91.67%	87.35%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	607	143	1,556	280	2,586
	N° de atenciones totales	1,332	333	3,076	716	5,457
	% (TEAP)	45.57%	42.94%	50.59%	39.11%	47.39%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	948	303	610	309	2,170
	N° de atenciones totales	1,130	364	694	388	2,576
	% (TEAP)	83.89%	83.24%	87.90%	79.64%	84.24%
CACe HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	915	297	2,357	848	4,417
	N° de atenciones totales	937	306	2,421	868	4,532
	% (TEAP)	97.65%	97.06%	97.36%	97.70%	97.46%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	464	149	2,036	319	2,968
	N° de atenciones totales	532	187	2,303	372	3,394
	% (TEAP)	87.22%	79.68%	88.41%	85.75%	87.45%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	265	9	771	80	1,125
	N° de atenciones totales	512	17	1,236	163	1,928
	% (TEAP)	51.76%	52.94%	62.38%	49.08%	58.35%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,045	51	1,876	50	3,022
	N° de atenciones totales	1,207	65	2,123	59	3,454
	% (TEAP)	86.58%	78.46%	88.37%	84.75%	87.49%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	152	2	1,942	3	2,099
	N° de atenciones totales	166	2	2,057	4	2,229
	% (TEAP)	91.57%	100.00%	94.41%	75.00%	94.17%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	314	97	4,557	29	4,997
	N° de atenciones totales	362	104	4,927	34	5,427
	% (TEAP)	86.74%	93.27%	92.49%	85.29%	92.08%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	386	64	1,208	127	1,785
	N° de atenciones totales	443	75	1,324	155	1,997
	% (TEAP)	87.13%	85.33%	91.24%	81.94%	89.38%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	300	42	1,519	70	1,931
	N° de atenciones totales	320	43	1,627	75	2,065
	% (TEAP)	93.75%	97.67%	93.36%	93.33%	93.51%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	85	3	3,311	8	3,407
	N° de atenciones totales	129	5	4,830	13	4,977
	% (TEAP)	65.89%	60.00%	68.55%	61.54%	68.45%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,104	182	3,440	345	5,071
	N° de atenciones totales	2,307	423	6,761	744	10,235
	% (TEAP)	47.85%	43.03%	50.88%	46.37%	49.55%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	182	74	7,226	142	7,624
	N° de atenciones totales	187	91	10,268	177	10,723
	% (TEAP)	97.33%	81.32%	70.37%	80.23%	71.10%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	544	103	2,000	165	2,812
	N° de atenciones totales	883	199	3,129	284	4,495
	% (TEAP)	61.61%	51.76%	63.92%	58.10%	62.56%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,171	142	2,592	306	4,211
	N° de atenciones totales	1,334	170	2,928	357	4,789
	% (TEAP)	87.78%	83.53%	88.52%	85.71%	87.93%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,864	218	3,084	202	5,368
	N° de atenciones totales	2,132	251	3,500	230	6,113
	% (TEAP)	87.43%	86.85%	88.11%	87.83%	87.81%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	431	76	5,650	85	6,242
	N° de atenciones totales	553	83	8,431	92	9,159
	% (TEAP)	77.94%	91.57%	67.01%	92.39%	68.15%
CAC PORONGOCHO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,189	2	2,232	167	3,590
	N° de atenciones totales	1,287	6	2,448	173	3,914
	% (TEAP)	92.39%	33.33%	91.18%	96.53%	91.72%
CACe PORONGOCHO II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	760	4	1,199	139	2,102
	N° de atenciones totales	804	4	1,281	153	2,242
	% (TEAP)	94.53%	100.00%	93.60%	90.85%	93.76%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	165	52	1,547	685	2,449
	N° de atenciones totales	176	64	1,723	870	2,833
	% (TEAP)	93.75%	81.25%	89.79%	78.74%	86.45%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	442	50	868	129	1,489
	N° de atenciones totales	490	60	1,045	159	1,754
	% (TEAP)	90.20%	83.33%	83.06%	81.13%	84.89%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	243	6	2,147	56	2,452
	N° de atenciones totales	262	6	2,232	61	2,561
	% (TEAP)	92.75%	100.00%	96.19%	91.80%	95.74%
CAC RIVERA NAVARRETE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	446	51	1,389	0	1,886
	N° de atenciones totales	566	81	1,932	0	2,579
	% (TEAP)	78.80%	62.96%	71.89%	0.00%	73.13%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	597	63	1,333	56	2,049
	N° de atenciones totales	1,299	126	2,563	109	4,097
	% (TEAP)	45.96%	50.00%	52.01%	51.38%	50.01%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	130	3	1,143	60	1,336
	N° de atenciones totales	130	3	1,152	62	1,347
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	99.22%	96.77%	99.18%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	235	121	1,501	238	2,095
	N° de atenciones totales	323	194	2,155	396	3,068
	% (TEAP)	72.76%	62.37%	69.65%	60.10%	68.29%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,492	131	2,747	233	4,603

	N° de atenciones totales	2,052	222	4,188	427	6,889
	% (TEAP)	72.71%	59.01%	65.59%	54.57%	66.82%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,255	206	3,907	393	5,761
	N° de atenciones totales	1,625	255	5,263	485	7,628
	% (TEAP)	77.23%	80.78%	74.24%	81.03%	75.52%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	524	66	1,474	91	2,155
	N° de atenciones totales	858	104	2,563	137	3,662
	% (TEAP)	61.07%	63.46%	57.51%	66.42%	58.85%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	985	250	2,069	47	3,351
	N° de atenciones totales	1,236	306	2,558	61	4,161
	% (TEAP)	79.69%	81.70%	80.88%	77.05%	80.53%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	409	81	1,127	31	1,648
	N° de atenciones totales	542	109	1,368	50	2,069
	% (TEAP)	75.46%	74.31%	82.38%	62.00%	79.65%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	669	111	2,266	6	3,052
	N° de atenciones totales	818	160	2,683	8	3,669
	% (TEAP)	81.78%	69.38%	84.46%	75.00%	83.18%
CAC TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,512	187	2,475	117	4,291
	N° de atenciones totales	1,662	231	2,737	139	4,769
	% (TEAP)	90.97%	80.95%	90.43%	84.17%	89.98%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,363	150	2,481	189	5,183
	N° de atenciones totales	2,804	171	2,903	219	6,097
	% (TEAP)	84.27%	87.72%	85.46%	86.30%	85.01%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	954	100	1,016	43	2,113
	N° de atenciones totales	1,146	122	1,242	54	2,564
	% (TEAP)	83.25%	81.97%	81.80%	79.63%	82.41%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	568	99	2,875	135	3,677
	N° de atenciones totales	645	125	3,381	156	4,307
	% (TEAP)	88.06%	79.20%	85.03%	86.54%	85.37%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	36,080	4,798	109,914	9,018	159,810
	N° de atenciones totales	45,647	6,608	142,915	12,061	207,231
	% (TEAP) - TOTAL	79.04%	72.61%	76.91%	74.77%	77.12%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2024
MES: FEBRERO
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	83	2,287	3.63%
CAC AREQUIPA	115	6,373	1.80%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	105	2,851	3.68%
CAC AVIACIÓN	37	2,083	1.78%
CAC AYACUCHO	38	2,537	1.50%
CAC CAJAMARCA I	87	3,862	2.25%
CAC CENTRO CIVICO	193	6,087	3.17%
CAC CHICLAYO I	29	4,952	0.59%
CAC CHICLAYO III	51	4,031	1.27%
CAC CHIMBOTE	39	3,821	1.02%
CAC CHORRILLOS	422	6,782	6.22%
CAC CUSCO	36	2,540	1.42%
CAC CUSCO CENTRO 5	30	1,701	1.76%
CAC CUSCO REAL PLAZA	307	3,564	8.61%
CAC HUANCAYO	240	5,457	4.40%
CAC HUANUCO	54	2,576	2.10%
CACe HUARAZ	16	4,532	0.35%
CAC ICA	74	3,394	2.18%
CAC ILO	191	1,928	9.91%
CAC IQUITOS	65	3,454	1.88%
CACe JULIACA	5	2,229	0.22%
CAC JULIACA REAL PLAZA	246	5,427	4.53%
CAC LA MOLINA	41	1,997	2.05%
CACe LAMBRAMANI	73	2,065	3.54%
CAC LARCO	210	4,977	4.22%
CAC MALL DEL SUR	582	10,235	5.69%
CAC MEGAPLAZA	307	10,723	2.86%
CAC MINKA	215	4,495	4.78%
CAC PIURA OPEN PLAZA	154	4,789	3.22%
CAC PIURA REAL PLAZA	94	6,113	1.54%
CAC PLAZA LIMA NORTE	301	9,159	3.29%
CAC PORONGOCHÉ I	169	3,914	4.32%
CACe PORONGOCHÉ II	32	2,242	1.43%
CAC PUCALLPA	55	2,833	1.94%
CAC PUERTO MALDONADO	62	1,754	3.53%
CAC PUNO	69	2,561	2.69%
CAC SALAVERRY	252	4,097	6.15%
CAC SAN ANDRES	2	1,347	0.15%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	45	3,068	1.47%
CAC SAN MIGUEL	271	6,889	3.93%
CAC SANTA ANITA	248	7,628	3.25%
CAC SANTA CLARA	228	3,662	6.23%
CAC TACNA	167	4,161	4.01%
CAC TARAPOTO	46	2,069	2.22%
CAC TRUJILLO 1	64	3,669	1.74%
CACe TRUJILLO 2	98	4,769	2.05%
CAC TRUJILLO 3	204	6,097	3.35%
CAC TUMBES	86	2,564	3.35%
CAC UNICACHI	156	4,307	3.62%
CAC RIVERA NAVARRETE	117	2,579	4.54%
TOTAL	6,811	207,231	3.29%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2024
MES: FEBRERO
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	34,417	1,611,213	2.14%
TOTAL	34,417	1,611,213	2.14%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2024
MES: FEBRERO
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	1,575,037	1,643,867	95.81%
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	1,380,261	1,611,213	85.67%