

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2024  
 MES: MARZO  
 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	372.00	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	341.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	202.50	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	341.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	202.50	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 PLAZA LIMA NORTE	0.00	372.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC ANGAMOS	0.00	202.50	0.00%
CAC RIVERA NAVARRETE	0.00	202.50	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	372.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	341.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	209.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	209.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	372.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	209.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	209.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	341.00	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	250.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	245.00	0.00%
CACE JULIACA	0.00	250.00	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%
CACE TRUJILLO 2	0.00	341.00	0.00%
CAC AVIACIÓN	0.00	202.50	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	202.50	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>17574.75</b>	<b>0.00%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2024  
 MES: MARZO  
 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	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	284	53	1,156	54	1,547
	Nº de atenciones totales	350	69	1,432	71	1,922
	% (TEAP)	81.14%	76.81%	80.73%	76.06%	80.49%
CAC AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1,024	129	1,578	332	3,063
	Nº de atenciones totales	1,470	372	3,478	840	6,160
	% (TEAP)	69.66%	34.68%	45.37%	39.52%	49.72%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	459	2	2,245	7	2,713
	Nº de atenciones totales	585	2	2,764	10	3,361
	% (TEAP)	78.46%	100.00%	81.22%	70.00%	80.72%
CAC AVIACIÓN	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	207	71	1,261	45	1,584
	Nº de atenciones totales	339	114	1,899	59	2,411
	% (TEAP)	61.06%	62.28%	66.40%	76.27%	65.70%
CAC AYACUCHO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	352	25	1,418	264	2,059
	Nº de atenciones totales	436	30	1,644	317	2,427
	% (TEAP)	80.73%	83.33%	86.25%	83.28%	84.84%
CAC BEGONIAS	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	69	8	763	2	842
	Nº de atenciones totales	76	9	1,082	4	1,171
	% (TEAP)	90.79%	88.89%	70.52%	50.00%	71.90%
CAC CAJAMARCA I	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	619	202	2,829	161	3,811
	Nº de atenciones totales	690	231	3,218	185	4,324

	% (TEAP)	89.71%	87.45%	87.91%	87.03%	88.14%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	238	206	4,563	258	5,265
	N° de atenciones totales	305	303	6,666	355	7,629
	% (TEAP)	78.03%	67.99%	68.45%	72.68%	69.01%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,905	129	2,925	134	5,093
	N° de atenciones totales	1,966	138	3,146	140	5,390
	% (TEAP)	96.90%	93.48%	92.98%	95.71%	94.49%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,192	140	2,319	55	3,706
	N° de atenciones totales	1,272	145	2,458	61	3,936
	% (TEAP)	93.71%	96.55%	94.34%	90.16%	94.16%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	863	129	1,502	628	3,122
	N° de atenciones totales	961	151	1,673	717	3,502
	% (TEAP)	89.80%	85.43%	89.78%	87.59%	89.15%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,482	13	3,020	18	4,533
	N° de atenciones totales	2,311	13	4,611	20	6,955
	% (TEAP)	64.13%	100.00%	65.50%	90.00%	65.18%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	672	1	1,256	42	1,971
	N° de atenciones totales	714	2	1,490	47	2,253
	% (TEAP)	94.12%	50.00%	84.30%	89.36%	87.48%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	316	6	1,434	179	1,935
	N° de atenciones totales	325	6	1,454	182	1,967
	% (TEAP)	97.23%	100.00%	98.62%	98.35%	98.37%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,741	74	1,860	23	3,698
	N° de atenciones totales	1,831	78	1,973	23	3,905
	% (TEAP)	95.08%	94.87%	94.27%	100.00%	94.70%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	517	62	1,662	155	2,396
	N° de atenciones totales	1,881	291	3,281	737	6,190
	% (TEAP)	27.49%	21.31%	50.66%	21.03%	38.71%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	940	502	625	318	2,385
	N° de atenciones totales	1,292	666	802	432	3,192
	% (TEAP)	72.76%	75.38%	77.93%	73.61%	74.72%
CACe HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,291	187	1,981	697	4,156
	N° de atenciones totales	1,303	191	2,031	709	4,234
	% (TEAP)	99.08%	97.91%	97.54%	98.31%	98.16%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	422	147	1,879	313	2,761
	N° de atenciones totales	549	185	2,269	429	3,432
	% (TEAP)	76.87%	79.46%	82.81%	72.96%	80.45%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	242	6	944	86	1,278
	N° de atenciones totales	409	9	1,302	132	1,852
	% (TEAP)	59.17%	66.67%	72.50%	65.15%	69.01%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,035	46	1,606	34	2,721
	N° de atenciones totales	1,163	50	1,713	38	2,964
	% (TEAP)	88.99%	92.00%	93.75%	89.47%	91.80%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	173	1	1,508	6	1,688
	N° de atenciones totales	206	2	1,650	10	1,868
	% (TEAP)	83.98%	50.00%	91.39%	60.00%	90.36%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	291	80	4,642	28	5,041
	N° de atenciones totales	328	87	5,076	30	5,521
	% (TEAP)	88.72%	91.95%	91.45%	93.33%	91.31%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	322	64	864	130	1,380
	N° de atenciones totales	443	84	1,079	166	1,772
	% (TEAP)	72.69%	76.19%	80.07%	78.31%	77.88%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	330	25	1,398	45	1,798
	N° de atenciones totales	366	26	1,546	48	1,986
	% (TEAP)	90.16%	96.15%	90.43%	93.75%	90.53%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,155	35	1,917	72	3,179
	N° de atenciones totales	1,718	70	2,743	138	4,669
	% (TEAP)	67.23%	50.00%	69.89%	52.17%	68.09%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,283	155	3,448	324	5,210
	N° de atenciones totales	2,547	325	5,995	631	9,498
	% (TEAP)	50.37%	47.69%	57.51%	51.35%	54.85%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	208	146	8,531	168	9,053
	N° de atenciones totales	211	174	10,578	201	11,164
	% (TEAP)	98.58%	83.91%	80.65%	83.58%	81.09%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	954	175	3,170	74	4,373
	N° de atenciones totales	1,258	231	4,129	114	5,732
	% (TEAP)	75.83%	75.76%	76.77%	64.91%	76.29%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,699	163	2,562	190	4,614
	N° de atenciones totales	2,059	205	3,020	225	5,509
	% (TEAP)	82.52%	79.51%	84.83%	84.44%	83.75%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,284	221	3,731	388	5,624
	N° de atenciones totales	1,466	247	4,197	438	6,348
	% (TEAP)	87.59%	89.47%	88.90%	88.58%	88.59%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,340	86	3,838	152	5,416
	N° de atenciones totales	2,260	121	6,398	257	9,036
	% (TEAP)	59.29%	71.07%	59.99%	59.14%	59.94%
CAC PORONGOCHI I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,499	7	3,010	30	4,546
	N° de atenciones totales	1,577	7	3,167	32	4,783
	% (TEAP)	95.05%	100.00%	95.04%	93.75%	95.04%
CACe PORONGOCHI II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	928	7	1,478	138	2,551
	N° de atenciones totales	994	8	1,541	147	2,690
	% (TEAP)	93.36%	87.50%	95.91%	93.88%	94.83%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	138	40	1,370	784	2,332
	N° de atenciones totales	147	47	1,496	943	2,633
	% (TEAP)	93.88%	85.11%	91.58%	83.14%	88.57%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	417	36	698	78	1,229
	N° de atenciones totales	479	44	849	92	1,464
	% (TEAP)	87.06%	81.82%	82.21%	84.78%	83.95%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	77	5	2,169	39	2,290
	N° de atenciones totales	85	5	2,256	46	2,392
	% (TEAP)	90.59%	100.00%	96.14%	84.78%	95.74%
CAC RIVERA NAVARRETE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	297	28	990	0	1,315
	N° de atenciones totales	409	44	1,335	0	1,788
	% (TEAP)	72.62%	63.64%	74.16%	0.00%	73.55%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,371	45	1,966	46	3,428
	N° de atenciones totales	1,648	78	3,008	67	4,801
	% (TEAP)	83.19%	57.69%	65.36%	68.66%	71.40%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	178	5	1,148	55	1,386
	N° de atenciones totales	178	5	1,161	55	1,399
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	98.88%	100.00%	99.07%

CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	333	92	1,397	185	2,007
	N° de atenciones totales	437	136	2,109	332	3,014
	% (TEAP)	76.20%	67.65%	66.24%	55.72%	66.59%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,033	41	2,048	138	3,260
	N° de atenciones totales	1,633	152	4,091	337	6,213
	% (TEAP)	63.26%	26.97%	50.06%	40.95%	52.47%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	942	200	4,063	360	5,565
	N° de atenciones totales	1,462	283	6,012	495	8,252
	% (TEAP)	64.43%	70.67%	67.58%	72.73%	67.44%
CAC SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	826	131	2,127	98	3,182
	N° de atenciones totales	1,146	181	2,969	141	4,437
	% (TEAP)	72.08%	72.38%	71.64%	69.50%	71.72%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	957	229	2,295	20	3,501
	N° de atenciones totales	1,139	275	2,649	21	4,084
	% (TEAP)	84.02%	83.27%	86.64%	95.24%	85.72%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	669	103	1,023	50	1,845
	N° de atenciones totales	805	145	1,265	66	2,281
	% (TEAP)	83.11%	71.03%	80.87%	75.76%	80.89%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	833	174	1,749	8	2,764
	N° de atenciones totales	1,030	210	2,078	10	3,328
	% (TEAP)	80.87%	82.86%	84.17%	80.00%	83.05%
CACE TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	841	216	3,042	192	4,291
	N° de atenciones totales	929	245	3,354	218	4,746
	% (TEAP)	90.53%	88.16%	90.70%	88.07%	90.41%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,703	174	3,077	110	6,064
	N° de atenciones totales	2,943	183	3,332	131	6,589
	% (TEAP)	91.85%	95.08%	92.35%	83.97%	92.03%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	876	85	1,206	49	2,216
	N° de atenciones totales	1,015	107	1,357	65	2,544
	% (TEAP)	86.31%	79.44%	88.87%	75.38%	87.11%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,019	106	2,999	171	4,295
	N° de atenciones totales	1,152	125	3,353	208	4,838
	% (TEAP)	88.45%	84.80%	89.44%	82.21%	88.78%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>40,846</b>	<b>5,013</b>	<b>112,290</b>	<b>7,933</b>	<b>166,082</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>52,298</b>	<b>6,907</b>	<b>144,179</b>	<b>11,172</b>	<b>214,556</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>78.10%</b>	<b>72.58%</b>	<b>77.88%</b>	<b>71.01%</b>	<b>77.41%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2024  
MES: MARZO  
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	49	1,922	2.55%
CAC AREQUIPA	376	6,160	6.10%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	175	3,361	5.21%
CAC AVIACIÓN	81	2,411	3.36%
CAC AYACUCHO	49	2,427	2.02%
CAC BEGONIAS	63	1,171	5.38%
CAC CAJAMARCA I	71	4,324	1.64%
CAC CENTRO CIVICO	214	7,629	2.81%
CAC CHICLAYO I	47	5,390	0.87%
CAC CHICLAYO III	58	3,936	1.47%
CAC CHIMBOTE	21	3,502	0.60%
CAC CHORRILLOS	377	6,955	5.42%
CAC CUSCO	23	2,253	1.02%
CAC CUSCO CENTRO 5	14	1,967	0.71%
CAC CUSCO REAL PLAZA	136	3,905	3.48%
CAC HUANCAYO	399	6,190	6.45%
CAC HUANUCO	119	3,192	3.73%
CACe HUARAZ	28	4,234	0.66%
CAC ICA	112	3,432	3.26%
CAC ILO	175	1,852	9.45%
CAC IQUITOS	47	2,964	1.59%
CACe JULIACA	0	1,868	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	258	5,521	4.67%
CAC LA MOLINA	48	1,772	2.71%
CACe LAMBRAMANI	95	1,986	4.78%
CAC LARCO	189	4,669	4.05%
CAC MALL DEL SUR	558	9,498	5.87%
CAC MEGAPLAZA	296	11,164	2.65%
CAC MINKA	224	5,732	3.91%
CAC PIURA OPEN PLAZA	132	5,509	2.40%
CAC PIURA REAL PLAZA	117	6,348	1.84%
CAC PLAZA LIMA NORTE	281	9,036	3.11%
CAC PORONGÓCHE I	235	4,783	4.91%
CACe PORONGÓCHE II	62	2,690	2.30%
CAC PUCALLPA	53	2,633	2.01%
CAC PUERTO MALDONADO	99	1,464	6.76%
CAC PUNO	68	2,392	2.84%
CAC SALAVERRY	169	4,801	3.52%
CAC SAN ANDRES	6	1,399	0.43%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	76	3,014	2.52%
CAC SAN MIGUEL	315	6,213	5.07%
CAC SANTA ANITA	329	8,252	3.99%
CAC SANTA CLARA	223	4,437	5.03%
CAC TACNA	140	4,084	3.43%
CAC TARAPOTO	39	2,281	1.71%
CAC RIVERA NAVARRETE	56	1,788	3.13%
CAC TRUJILLO 1	65	3,328	1.95%
CACE TRUJILLO 2	104	4,746	2.19%
CAC TRUJILLO 3	134	6,589	2.03%

CAC TUMBES	55	2,544	2.16%
CAC UNICACHI	148	4,838	3.06%
<b>TOTAL</b>	<b>7,208</b>	<b>214,556</b>	<b>3.36%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2024  
MES: MARZO  
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	31,059	1,589,499	1.95%
<b>TOTAL</b>	<b>31,059</b>	<b>1,589,499</b>	<b>1.95%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2024  
MES: MARZO  
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	1,545,951	1,623,024	95.25%
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	1,448,293	1,589,499	91.12%