

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2024
 MES: ABRIL
 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	360.00	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%
CACE SANTA CLARA	0.00	360.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	360.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	360.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	300.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	360.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	330.00	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 CHICLAYO I	0.00	330.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	240.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	240.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	360.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	240.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	240.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	330.00	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	252.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	248.00	0.00%
CACE JULIACA	0.00	252.00	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%
CACE TRUJILLO 2	0.00	330.00	0.00%
CAC AVIACIÓN	0.00	207.50	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	207.50	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%
Total general	0.00	17399.50	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2024
 MES: ABRIL
 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.	175	26	1,141	93	1,435
	N° de atenciones totales	237	38	1,553	137	1,965
	% (TEAP)	73.84%	68.42%	73.47%	67.88%	73.03%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,845	108	2,522	561	5,036
	N° de atenciones totales	2,300	192	4,053	965	7,510
	% (TEAP)	80.22%	56.25%	62.23%	58.13%	67.06%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	357	2	2,379	7	2,745
	N° de atenciones totales	482	3	2,940	8	3,433
	% (TEAP)	74.07%	66.67%	80.92%	87.50%	79.96%
CAC AVIACIÓN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	140	31	1,430	36	1,637
	N° de atenciones totales	201	68	2,361	41	2,671
	% (TEAP)	69.65%	45.59%	60.57%	87.80%	61.29%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	385	27	1,497	191	2,100
	N° de atenciones totales	538	35	2,018	278	2,869
	% (TEAP)	71.56%	77.14%	74.18%	68.71%	73.20%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	347	22	1,486	12	1,867
	N° de atenciones totales	465	33	2,024	13	2,535
	% (TEAP)	74.62%	66.67%	73.42%	92.31%	73.65%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	611	240	2,550	232	3,633
	N° de atenciones totales	703	300	2,983	296	4,282

	% (TEAP)	86.91%	80.00%	85.48%	78.38%	84.84%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	211	120	4,997	168	5,496
	N° de atenciones totales	283	178	6,513	235	7,209
	% (TEAP)	74.56%	67.42%	76.72%	71.49%	76.24%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,932	154	3,343	174	5,603
	N° de atenciones totales	1,991	158	3,473	177	5,799
	% (TEAP)	97.04%	97.47%	96.26%	98.31%	96.62%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,343	179	2,602	129	4,253
	N° de atenciones totales	1,445	194	2,801	136	4,576
	% (TEAP)	92.94%	92.27%	92.90%	94.85%	92.94%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	861	235	1,224	483	2,803
	N° de atenciones totales	1,120	297	1,625	642	3,684
	% (TEAP)	76.88%	79.12%	75.32%	75.23%	76.09%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,231	20	2,790	21	4,062
	N° de atenciones totales	1,869	22	4,363	22	6,276
	% (TEAP)	65.86%	90.91%	63.95%	95.45%	64.72%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	751	0	1,418	44	2,213
	N° de atenciones totales	802	0	1,709	63	2,574
	% (TEAP)	93.64%	0.00%	82.97%	69.84%	85.98%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	293	19	1,231	223	1,766
	N° de atenciones totales	306	21	1,262	234	1,823
	% (TEAP)	95.75%	90.48%	97.54%	95.30%	96.87%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,776	104	2,287	16	4,183
	N° de atenciones totales	1,823	105	2,347	16	4,291
	% (TEAP)	97.42%	99.05%	97.44%	100.00%	97.48%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	627	102	1,370	221	2,320
	N° de atenciones totales	1,789	365	2,981	743	5,878
	% (TEAP)	35.05%	27.95%	45.96%	29.74%	39.47%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,041	256	751	309	2,357
	N° de atenciones totales	1,435	377	946	421	3,179
	% (TEAP)	72.54%	67.90%	79.39%	73.40%	74.14%
CACe HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	989	152	3,072	821	5,034
	N° de atenciones totales	995	154	3,109	828	5,086
	% (TEAP)	99.40%	98.70%	98.81%	99.15%	98.98%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	340	149	2,238	293	3,020
	N° de atenciones totales	465	189	2,745	380	3,779
	% (TEAP)	73.12%	78.84%	81.53%	77.11%	79.92%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	302	36	1,096	108	1,542
	N° de atenciones totales	505	54	1,381	187	2,127
	% (TEAP)	59.80%	66.67%	79.36%	57.75%	72.50%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,226	41	1,881	21	3,169
	N° de atenciones totales	1,308	41	1,991	25	3,365
	% (TEAP)	93.73%	100.00%	94.48%	84.00%	94.18%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	338	29	1,345	37	1,749
	N° de atenciones totales	373	32	1,483	44	1,932
	% (TEAP)	90.62%	90.63%	90.69%	84.09%	90.53%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	330	48	4,980	15	5,373
	N° de atenciones totales	355	52	5,348	16	5,771
	% (TEAP)	92.96%	92.31%	93.12%	93.75%	93.10%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	407	82	976	123	1,588
	N° de atenciones totales	505	103	1,194	156	1,958
	% (TEAP)	80.59%	79.61%	81.74%	78.85%	81.10%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	268	27	1,525	74	1,894
	N° de atenciones totales	302	28	1,627	84	2,041
	% (TEAP)	88.74%	96.43%	93.73%	88.10%	92.80%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	252	84	1,994	103	2,433
	N° de atenciones totales	632	161	3,846	215	4,854
	% (TEAP)	39.87%	52.17%	51.85%	47.91%	50.12%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,030	200	3,474	386	5,090
	N° de atenciones totales	2,079	398	6,012	759	9,248
	% (TEAP)	49.54%	50.25%	57.78%	50.86%	55.04%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	149	75	7,654	126	8,004
	N° de atenciones totales	149	77	10,876	140	11,242
	% (TEAP)	100.00%	97.40%	70.38%	90.00%	71.20%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	813	192	2,886	138	4,029
	N° de atenciones totales	1,171	284	4,036	204	5,695
	% (TEAP)	69.43%	67.61%	71.51%	67.65%	70.75%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,581	172	2,724	205	4,682
	N° de atenciones totales	1,910	218	3,147	246	5,521
	% (TEAP)	82.77%	78.90%	86.56%	83.33%	84.80%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	215	149	4,891	195	5,450
	N° de atenciones totales	234	183	5,608	241	6,266
	% (TEAP)	91.88%	81.42%	87.21%	80.91%	86.98%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,573	22	4,656	29	6,280
	N° de atenciones totales	2,337	28	6,430	33	8,828
	% (TEAP)	67.31%	78.57%	72.41%	87.88%	71.14%
CAC PORONGOCHÉ I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,619	4	3,063	8	4,694
	N° de atenciones totales	1,685	4	3,252	10	4,951
	% (TEAP)	96.08%	100.00%	94.19%	80.00%	94.81%
CACe PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	855	3	1,469	125	2,452
	N° de atenciones totales	925	3	1,570	133	2,631
	% (TEAP)	92.43%	100.00%	93.57%	93.98%	93.20%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	199	66	1,435	801	2,501
	N° de atenciones totales	216	87	1,580	1,026	2,909
	% (TEAP)	92.13%	75.86%	90.82%	78.07%	85.97%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	357	42	745	68	1,212
	N° de atenciones totales	389	48	875	79	1,391
	% (TEAP)	91.77%	87.50%	85.14%	86.08%	87.13%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	271	3	2,044	88	2,406
	N° de atenciones totales	296	3	2,177	101	2,577
	% (TEAP)	91.55%	100.00%	93.89%	87.13%	93.36%
CAC RIVERA NAVARRETE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	166	2	963	10	1,141
	N° de atenciones totales	271	3	1,422	22	1,718
	% (TEAP)	61.25%	66.67%	67.72%	45.45%	66.41%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,025	28	2,042	32	3,127
	N° de atenciones totales	1,376	38	3,320	40	4,774
	% (TEAP)	74.49%	73.68%	61.51%	80.00%	65.50%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	196	14	1,450	166	1,826
	N° de atenciones totales	198	14	1,464	167	1,843
	% (TEAP)	98.99%	100.00%	99.04%	99.40%	99.08%

CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	376	271	2,038	405	3,090
	N° de atenciones totales	638	408	3,011	617	4,674
	% (TEAP)	58.93%	66.42%	67.69%	65.64%	66.11%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,400	113	2,973	78	4,564
	N° de atenciones totales	2,218	173	4,635	109	7,135
	% (TEAP)	63.12%	65.32%	64.14%	71.56%	63.97%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	849	137	5,922	303	7,211
	N° de atenciones totales	1,081	165	7,322	352	8,920
	% (TEAP)	78.54%	83.03%	80.88%	86.08%	80.84%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	842	169	2,462	240	3,713
	N° de atenciones totales	949	195	2,735	277	4,156
	% (TEAP)	88.72%	86.67%	90.02%	86.64%	89.34%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,013	267	2,721	48	4,049
	N° de atenciones totales	1,139	297	2,964	54	4,454
	% (TEAP)	88.94%	89.90%	91.80%	88.89%	90.91%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	714	134	1,377	30	2,255
	N° de atenciones totales	848	184	1,540	42	2,614
	% (TEAP)	84.20%	72.83%	89.42%	71.43%	86.27%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	839	168	2,166	7	3,180
	N° de atenciones totales	1,062	217	2,702	7	3,988
	% (TEAP)	79.00%	77.42%	80.16%	100.00%	79.74%
CACe TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	285	188	3,200	206	3,879
	N° de atenciones totales	342	233	3,780	245	4,600
	% (TEAP)	83.33%	80.69%	84.66%	84.08%	84.33%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,472	233	2,808	224	5,737
	N° de atenciones totales	2,772	267	3,173	255	6,467
	% (TEAP)	89.18%	87.27%	88.50%	87.84%	88.71%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,124	102	1,461	65	2,752
	N° de atenciones totales	1,245	123	1,646	76	3,090
	% (TEAP)	90.28%	82.93%	88.76%	85.53%	89.06%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	845	75	3,241	136	4,297
	N° de atenciones totales	958	91	3,713	167	4,929
	% (TEAP)	88.20%	82.42%	87.29%	81.44%	87.18%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	39,186	5,122	123,990	8,634	176,932
	N° de atenciones totales	49,717	6,941	157,666	11,764	226,088
	% (TEAP) - TOTAL	78.82%	73.79%	78.64%	73.39%	78.26%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2024
MES: ABRIL
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	99	1,965	5.04%
CAC AREQUIPA	200	7,510	2.66%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	144	3,433	4.19%
CAC AVIACIÓN	68	2,671	2.55%
CAC AYACUCHO	87	2,869	3.03%
CAC BEGONIAS	175	2,535	6.90%
CAC CAJAMARCA I	106	4,282	2.48%
CAC CENTRO CIVICO	176	7,209	2.44%
CAC CHICLAYO I	46	5,799	0.79%
CAC CHICLAYO III	58	4,576	1.27%
CAC CHIMBOTE	66	3,684	1.79%
CAC CHORRILLOS	510	6,276	8.13%
CAC CUSCO	14	2,574	0.54%
CAC CUSCO CENTRO 5	22	1,823	1.21%
CAC CUSCO REAL PLAZA	222	4,291	5.17%
CAC HUANCAYO	276	5,878	4.70%
CAC HUANUCO	99	3,179	3.11%
CACe HUARAZ	27	5,086	0.53%
CAC ICA	116	3,779	3.07%
CAC ILO	87	2,127	4.09%
CAC IQUITOS	58	3,365	1.72%
CACe JULIACA	0	1,932	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	316	5,771	5.48%
CAC LA MOLINA	53	1,958	2.71%
CACe LAMBRAMANI	15	2,041	0.73%
CAC LARCO	276	4,854	5.69%
CAC MALL DEL SUR	440	9,248	4.76%
CAC MEGAPLAZA	306	11,242	2.72%
CAC MINKA	189	5,695	3.32%
CAC PIURA OPEN PLAZA	146	5,521	2.64%
CAC PIURA REAL PLAZA	152	6,266	2.43%
CAC PLAZA LIMA NORTE	217	8,828	2.46%
CAC PORONGÓCHE I	447	4,951	9.03%
CACe PORONGÓCHE II	75	2,631	2.85%
CAC PUCALLPA	90	2,909	3.09%
CAC PUERTO MALDONADO	46	1,391	3.31%
CAC PUNO	90	2,577	3.49%
CAC SALAVERRY	177	4,774	3.71%
CAC SAN ANDRES	16	1,843	0.87%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	159	4,674	3.40%
CAC SAN MIGUEL	298	7,135	4.18%
CAC SANTA ANITA	472	8,920	5.29%
CACe SANTA CLARA	110	4,156	2.65%
CAC TACNA	125	4,454	2.81%
CAC TARAPOTO	81	2,614	3.10%
CAC RIVERA NAVARRETE	150	1,718	8.73%
CAC TRUJILLO 1	95	3,988	2.38%
CACe TRUJILLO 2	103	4,600	2.24%
CAC TRUJILLO 3	161	6,467	2.49%

CAC TUMBES	101	3,090	3.27%
CAC UNICACHI	156	4,929	3.16%
TOTAL	7,718	226,088	3.41%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2024
MES: ABRIL
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	33,834	1,570,587	2.15%
TOTAL	33,834	1,570,587	2.15%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2024
MES: ABRIL
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	1,500,947	1,600,818	93.76%
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	1,316,017	1,570,587	83.79%