

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2024
 MES: JUNIO
 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	195.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	195.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	195.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	195.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	285.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	245.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	195.00	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	360.00	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	300.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	193.75	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	330.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	193.75	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	330.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	300.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	330.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC ANGAMOS	0.00	193.75	0.00%
CAC RIVERA NAVARRETE	0.00	193.75	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	330.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	330.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	225.00	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	225.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	360.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	225.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	225.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	330.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	235.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC ILO	0.00	235.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	235.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	240.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	235.00	0.00%
CACE JULIACA	0.00	240.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	235.00	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	235.00	0.00%
CACE HUARAZ	0.00	200.00	0.00%
CACE TRUJILLO 2	0.00	330.00	0.00%
CAC AVIACIÓN	0.00	193.75	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	193.75	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	330.00	0.00%
CACE PUERTO MALDONADO	0.00	235.00	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	17262.50	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2024
 MES: JUNIO
 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.	136	48	1,226	45	1,455
	N° de atenciones totales	173	59	1,492	62	1,786
	% (TEAP)	78.61%	81.36%	82.17%	72.58%	81.47%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,355	99	2,693	363	4,510
	N° de atenciones totales	1,518	163	4,464	572	6,717
	% (TEAP)	89.26%	60.74%	60.33%	63.46%	67.14%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	769	0	1,797	0	2,566
	N° de atenciones totales	914	0	2,111	2	3,027
	% (TEAP)	84.14%	0.00%	85.13%	0.00%	84.77%
CAC AVIACIÓN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	98	21	1,432	28	1,579
	N° de atenciones totales	131	29	1,938	40	2,138
	% (TEAP)	74.81%	72.41%	73.89%	70.00%	73.85%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	484	14	1,164	228	1,890
	N° de atenciones totales	621	23	1,452	281	2,377
	% (TEAP)	77.94%	60.87%	80.17%	81.14%	79.51%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	378	33	1,393	3	1,807
	N° de atenciones totales	441	41	1,711	4	2,197
	% (TEAP)	85.71%	80.49%	81.41%	75.00%	82.25%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	770	180	2,598	258	3,806

	N° de atenciones totales	876	207	3,012	319	4,414
	% (TEAP)	87.90%	86.96%	86.25%	80.88%	86.23%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	68	64	4,832	81	5,045
	N° de atenciones totales	86	100	6,540	129	6,855
	% (TEAP)	79.07%	64.00%	73.88%	62.79%	73.60%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,594	94	3,274	160	5,122
	N° de atenciones totales	1,649	95	3,397	167	5,308
	% (TEAP)	96.66%	98.95%	96.38%	95.81%	96.50%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	513	109	2,893	51	3,566
	N° de atenciones totales	516	117	3,328	63	4,024
	% (TEAP)	99.42%	93.16%	86.93%	80.95%	88.62%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	888	249	2,114	274	3,525
	N° de atenciones totales	953	264	2,285	308	3,810
	% (TEAP)	93.18%	94.32%	92.52%	88.96%	92.52%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,507	15	2,044	13	3,579
	N° de atenciones totales	2,053	17	3,045	14	5,129
	% (TEAP)	73.40%	88.24%	67.13%	92.86%	69.78%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	592	24	1,012	136	1,764
	N° de atenciones totales	652	27	1,252	172	2,103
	% (TEAP)	90.80%	88.89%	80.83%	79.07%	83.88%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	182	162	960	152	1,456
	N° de atenciones totales	190	172	1,000	159	1,521
	% (TEAP)	95.79%	94.19%	96.00%	95.60%	95.73%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,215	127	1,959	11	3,312
	N° de atenciones totales	1,291	133	2,060	11	3,495
	% (TEAP)	94.11%	95.49%	95.10%	100.00%	94.76%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	868	156	1,445	283	2,752
	N° de atenciones totales	1,909	319	2,843	639	5,710
	% (TEAP)	45.47%	48.90%	50.83%	44.29%	48.20%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	944	166	677	196	1,983
	N° de atenciones totales	1,533	260	898	342	3,033
	% (TEAP)	61.58%	63.85%	75.39%	57.31%	65.38%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	480	110	2,124	287	3,001
	N° de atenciones totales	538	124	2,333	319	3,314
	% (TEAP)	89.22%	88.71%	91.04%	89.97%	90.56%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	592	95	725	161	1,573
	N° de atenciones totales	737	127	876	204	1,944
	% (TEAP)	80.33%	74.80%	82.76%	78.92%	80.92%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,230	8	1,520	4	2,762
	N° de atenciones totales	1,371	8	1,649	5	3,033
	% (TEAP)	89.72%	100.00%	92.18%	80.00%	91.06%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	752	96	1,940	38	2,826
	N° de atenciones totales	1,540	131	3,978	77	5,726
	% (TEAP)	48.83%	73.28%	48.77%	49.35%	49.35%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	807	6	3,983	1	4,797
	N° de atenciones totales	961	6	4,565	1	5,533
	% (TEAP)	83.98%	100.00%	87.25%	100.00%	86.70%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	284	39	733	73	1,129
	N° de atenciones totales	366	46	910	90	1,412
	% (TEAP)	77.60%	84.78%	80.55%	81.11%	79.96%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	323	33	1,780	51	2,187
	N° de atenciones totales	438	98	3,620	117	4,273
	% (TEAP)	73.74%	33.67%	49.17%	43.59%	51.18%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	952	164	3,542	323	4,981
	N° de atenciones totales	1,977	344	6,106	754	9,181
	% (TEAP)	48.15%	47.67%	58.01%	42.84%	54.25%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	792	224	6,737	497	8,250
	N° de atenciones totales	796	259	8,759	601	10,415
	% (TEAP)	99.50%	86.49%	76.92%	82.70%	79.21%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,102	202	2,629	198	4,131
	N° de atenciones totales	1,390	244	3,237	276	5,147
	% (TEAP)	79.28%	82.79%	81.22%	71.74%	80.26%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,096	150	2,759	137	5,142
	N° de atenciones totales	2,268	165	2,946	149	5,528
	% (TEAP)	92.42%	90.91%	93.65%	91.95%	93.02%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,836	144	3,208	144	5,332
	N° de atenciones totales	2,199	176	3,777	184	6,336
	% (TEAP)	83.49%	81.82%	84.94%	78.26%	84.15%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,079	65	3,929	369	6,442
	N° de atenciones totales	2,961	75	5,448	516	9,000
	% (TEAP)	70.21%	86.67%	72.12%	71.51%	71.58%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,712	3	2,840	0	4,555
	N° de atenciones totales	1,797	3	2,984	0	4,784
	% (TEAP)	95.27%	100.00%	95.17%	0.00%	95.21%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	211	26	1,006	560	1,803
	N° de atenciones totales	235	44	1,237	814	2,330
	% (TEAP)	89.79%	59.09%	81.33%	68.80%	77.38%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	203	17	1,727	119	2,066
	N° de atenciones totales	223	20	1,829	128	2,200
	% (TEAP)	91.03%	85.00%	94.42%	92.97%	93.91%
CAC RIVERA NAVARRETE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	172	23	789	21	1,005
	N° de atenciones totales	194	28	915	22	1,159
	% (TEAP)	88.66%	82.14%	86.23%	95.45%	86.71%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,225	47	1,565	74	2,911
	N° de atenciones totales	1,601	69	2,561	151	4,382
	% (TEAP)	76.51%	68.12%	61.11%	49.01%	66.43%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	208	2	1,321	100	1,631
	N° de atenciones totales	210	2	1,333	100	1,645
	% (TEAP)	99.05%	100.00%	99.10%	100.00%	99.15%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	265	198	1,657	333	2,453
	N° de atenciones totales	455	300	3,292	660	4,707
	% (TEAP)	58.24%	66.00%	50.33%	50.45%	52.11%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,391	68	2,154	117	3,730
	N° de atenciones totales	2,031	150	3,673	247	6,101
	% (TEAP)	68.49%	45.33%	58.64%	47.37%	61.14%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,655	139	4,763	405	6,962
	N° de atenciones totales	1,812	179	6,000	479	8,470
	% (TEAP)	91.34%	77.65%	79.38%	84.55%	82.20%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	541	60	2,420	127	3,148
	N° de atenciones totales	555	60	2,504	134	3,253

	% (TEAP)	97.48%	100.00%	96.65%	94.78%	96.77%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	820	204	1,790	186	3,000
	N° de atenciones totales	977	245	2,126	223	3,571
	% (TEAP)	83.93%	83.27%	84.20%	83.41%	84.01%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	818	99	781	41	1,739
	N° de atenciones totales	971	139	989	53	2,152
	% (TEAP)	84.24%	71.22%	78.97%	77.36%	80.81%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	958	192	2,655	37	3,842
	N° de atenciones totales	1,048	219	2,930	38	4,235
	% (TEAP)	91.41%	87.67%	90.61%	97.37%	90.72%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,132	199	2,743	54	5,128
	N° de atenciones totales	2,391	225	3,099	65	5,780
	% (TEAP)	89.17%	88.44%	88.51%	83.08%	88.72%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,087	109	1,262	33	2,491
	N° de atenciones totales	1,184	120	1,403	39	2,746
	% (TEAP)	91.81%	90.83%	89.95%	84.62%	90.71%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	536	36	3,016	91	3,679
	N° de atenciones totales	594	47	3,741	126	4,508
	% (TEAP)	90.24%	76.60%	80.62%	72.22%	81.61%
CACe HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	582	138	3,357	597	4,674
	N° de atenciones totales	593	139	3,419	609	4,760
	% (TEAP)	98.15%	99.28%	98.19%	98.03%	98.19%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	273	32	1,448	11	1,764
	N° de atenciones totales	282	38	1,507	11	1,838
	% (TEAP)	96.81%	84.21%	96.08%	100.00%	95.97%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	221	7	1,801	29	2,058
	N° de atenciones totales	241	9	1,942	35	2,227
	% (TEAP)	91.70%	77.78%	92.74%	82.86%	92.41%
CACe PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	837	0	1,479	52	2,368
	N° de atenciones totales	887	0	1,566	58	2,511
	% (TEAP)	94.36%	0.00%	94.44%	89.66%	94.31%
CACe PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	501	52	971	132	1,656
	N° de atenciones totales	577	68	1,226	165	2,036
	% (TEAP)	86.83%	76.47%	79.20%	80.00%	81.34%
CACe TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	802	190	3,312	156	4,460
	N° de atenciones totales	840	204	3,510	172	4,726
	% (TEAP)	95.48%	93.14%	94.36%	90.70%	94.37%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	42,836	4,738	113,979	7,840	169,393
	N° de atenciones totales	52,746	6,137	144,818	10,906	214,607
	% (TEAP) - TOTAL	81.21%	77.20%	78.70%	71.89%	78.93%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2024
MES: JUNIO
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	58	1,786	3.25%
CAC AREQUIPA	75	6,717	1.12%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	129	3,027	4.26%
CAC AVIACIÓN	67	2,138	3.13%
CAC AYACUCHO	45	2,377	1.89%
CAC BEGONIAS	74	2,197	3.37%
CAC CAJAMARCA I	86	4,414	1.95%
CAC CENTRO CIVICO	137	6,855	2.00%
CAC CHICLAYO I	53	5,308	1.00%
CAC CHICLAYO III	98	4,024	2.44%
CAC CHIMBOTE	33	3,810	0.87%
CAC CHORRILLOS	475	5,129	9.26%
CAC CUSCO	20	2,103	0.95%
CAC CUSCO CENTRO 5	12	1,521	0.79%
CAC CUSCO REAL PLAZA	58	3,495	1.66%
CAC HUANCAYO	258	5,710	4.52%
CAC HUANUCO	116	3,033	3.82%
CACe HUARAZ	42	4,760	0.88%
CAC ICA	63	3,314	1.90%
CAC ILO	39	1,944	2.01%
CAC IQUITOS	51	3,033	1.68%
CACe JULIACA	0	1,838	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	334	5,533	6.04%
CAC LA MOLINA	49	1,412	3.47%
CACe LAMBRAMANI	46	2,227	2.07%
CAC LARCO	367	4,273	8.59%
CAC MALL DEL SUR	476	9,181	5.18%
CAC MEGAPLAZA	299	10,415	2.87%
CAC MINKA	135	5,147	2.62%
CAC PIURA OPEN PLAZA	159	5,528	2.88%
CAC PIURA REAL PLAZA	233	6,336	3.68%
CAC PLAZA LIMA NORTE	174	9,000	1.93%
CAC PORONGOCHÉ I	414	4,784	8.65%
CACe PORONGOCHÉ II	78	2,511	3.11%
CAC PUCALLPA	89	2,330	3.82%
CACe PUERTO MALDONADO	151	2,036	7.42%
CAC PUNO	80	2,200	3.64%
CAC SALAVERRY	162	4,382	3.70%
CAC SAN ANDRES	22	1,645	1.34%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	194	4,707	4.12%
CAC SAN MIGUEL	227	6,101	3.72%
CAC SANTA ANITA	369	8,470	4.36%
CACe SANTA CLARA	25	3,253	0.77%
CAC TACNA	146	3,571	4.09%
CAC TARAPOTO	65	2,152	3.02%

CAC TRUJILLO 1	98	4,235	2.31%
CACE TRUJILLO 2	75	4,726	1.59%
CAC TRUJILLO 3	125	5,780	2.16%
CAC TUMBES	113	2,746	4.12%
CAC UNICACHI	163	4,508	3.62%
CAC JOCKEY PLAZA	740	5,726	12.92%
CAC RIVERA NAVARRETE	23	1,159	1.98%
TOTAL	7,620	214,607	3.55%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2024
MES: JUNIO
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	30,920	1,411,477	2.19%
TOTAL	30,920	1,411,477	2.19%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2024
MES: JUNIO
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	1,312,642	1,444,038	90.90%
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	1,338,312	1,411,477	94.82%