

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2024
 MES: MAYO
 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 PUCALLPA	0.00	217.25	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	298.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	259.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	217.25	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	372.00	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	310.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	216.25	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	341.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	216.25	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	341.00	0.00%
CACE SANTA CLARA	0.00	372.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	372.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	341.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	310.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	341.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC ANGAMOS	0.00	216.25	0.00%
CAC RIVERA NAVARRETE	0.00	216.25	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	341.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	341.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	250.00	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	250.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	372.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	250.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	250.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	341.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	258.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC ILO	0.00	258.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	258.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	262.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	258.00	0.00%
CACE JULIACA	0.00	262.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	258.00	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 PORONGOICHE II	0.00	372.00	0.00%
CAC PORONGOICHE I	0.00	372.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	258.00	0.00%
CACE HUARAZ	0.00	223.00	0.00%
CACE TRUJILLO 2	0.00	341.00	0.00%
CAC AVIACIÓN	0.00	216.25	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	216.25	0.00%
CAC LOCKEY PLAZA	0.00	88.00	0.00%
CAC PUERTO MALDONADO	0.00	258.00	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	17989.75	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2024
 MES: MAYO
 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.	183	44	1,206	65	1,498
	N° de atenciones totales	229	54	1,492	100	1,875
	% (TEAP)	79.91%	81.48%	80.83%	65.00%	79.89%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,757	116	2,524	378	4,775
	N° de atenciones totales	2,191	190	4,124	743	7,248
	% (TEAP)	80.19%	61.05%	61.20%	50.87%	65.88%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	609	0	1,641	0	2,250
	N° de atenciones totales	830	0	2,232	0	3,062
	% (TEAP)	73.37%	0.00%	73.52%	0.00%	73.48%
CAC AVIACIÓN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	34	15	1,494	12	1,555
	N° de atenciones totales	38	17	2,321	18	2,394
	% (TEAP)	89.47%	88.24%	64.37%	66.67%	64.95%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	293	28	919	148	1,388
	N° de atenciones totales	523	44	1,588	265	2,420
	% (TEAP)	56.02%	63.64%	57.87%	55.85%	57.36%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	440	63	1,664	4	2,171
	N° de atenciones totales	507	74	1,990	4	2,575
	% (TEAP)	86.79%	85.14%	83.62%	100.00%	84.31%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	643	213	2,730	279	3,865

	N° de atenciones totales	730	260	3,207	332	4,529
	% (TEAP)	88.08%	81.92%	85.13%	84.04%	85.34%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	129	60	5,145	77	5,411
	N° de atenciones totales	135	84	7,030	115	7,364
	% (TEAP)	95.56%	71.43%	73.19%	66.96%	73.48%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,700	78	2,953	257	4,988
	N° de atenciones totales	1,783	79	3,191	271	5,324
	% (TEAP)	95.34%	98.73%	92.54%	94.83%	93.69%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,503	64	2,636	73	4,276
	N° de atenciones totales	1,542	71	2,831	85	4,529
	% (TEAP)	97.47%	90.14%	93.11%	85.88%	94.41%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,198	187	1,806	591	3,782
	N° de atenciones totales	1,298	198	1,976	641	4,113
	% (TEAP)	92.30%	94.44%	91.40%	92.20%	91.95%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	934	37	1,944	7	2,922
	N° de atenciones totales	1,532	38	3,687	8	5,265
	% (TEAP)	60.97%	97.37%	52.73%	87.50%	55.50%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	893	4	1,490	47	2,434
	N° de atenciones totales	939	4	1,738	51	2,732
	% (TEAP)	95.10%	100.00%	85.73%	92.16%	89.09%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	136	96	1,247	263	1,742
	N° de atenciones totales	139	99	1,281	272	1,791
	% (TEAP)	97.84%	96.97%	97.35%	96.69%	97.26%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,462	184	2,056	33	3,735
	N° de atenciones totales	1,523	197	2,150	37	3,907
	% (TEAP)	95.99%	93.40%	95.63%	89.19%	95.60%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	488	90	976	189	1,743
	N° de atenciones totales	1,729	367	3,170	722	5,988
	% (TEAP)	28.22%	24.52%	30.79%	26.18%	29.11%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,208	420	816	368	2,812
	N° de atenciones totales	1,803	570	1,052	572	3,997
	% (TEAP)	67.00%	73.68%	77.57%	64.34%	70.35%
CACe HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	720	140	3,829	666	5,355
	N° de atenciones totales	737	142	3,920	687	5,486
	% (TEAP)	97.69%	98.59%	97.68%	96.94%	97.61%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	388	85	2,331	175	2,979
	N° de atenciones totales	508	119	2,925	238	3,790
	% (TEAP)	76.38%	71.43%	79.69%	73.53%	78.60%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	603	219	786	191	1,799
	N° de atenciones totales	848	289	931	246	2,314
	% (TEAP)	71.11%	75.78%	84.43%	77.64%	77.74%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,379	57	1,666	13	3,115
	N° de atenciones totales	1,571	69	1,845	13	3,498
	% (TEAP)	87.78%	82.61%	90.30%	100.00%	89.05%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	209	33	465	11	718
	N° de atenciones totales	454	46	1,040	19	1,559
	% (TEAP)	46.04%	71.74%	44.71%	57.89%	46.06%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	373	49	1,400	18	1,840
	N° de atenciones totales	396	52	1,469	20	1,937
	% (TEAP)	94.19%	94.23%	95.30%	90.00%	94.99%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	511	14	4,914	1	5,440
	N° de atenciones totales	612	15	5,676	1	6,304
	% (TEAP)	83.50%	93.33%	86.58%	100.00%	86.29%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	409	60	968	88	1,525
	N° de atenciones totales	503	68	1,177	107	1,855
	% (TEAP)	81.31%	88.24%	82.24%	82.24%	82.21%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	338	27	1,649	41	2,055
	N° de atenciones totales	351	30	1,777	49	2,207
	% (TEAP)	96.30%	90.00%	92.80%	83.67%	93.11%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	350	51	2,970	92	3,463
	N° de atenciones totales	593	95	4,574	180	5,442
	% (TEAP)	59.02%	53.68%	64.93%	51.11%	63.63%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	849	162	3,518	324	4,853
	N° de atenciones totales	1,628	324	6,175	691	8,818
	% (TEAP)	52.15%	50.00%	56.97%	46.89%	55.04%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	321	98	7,181	188	7,788
	N° de atenciones totales	321	107	9,959	222	10,609
	% (TEAP)	100.00%	91.59%	72.11%	84.68%	73.41%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	774	177	2,054	173	3,178
	N° de atenciones totales	1,258	288	3,372	311	5,229
	% (TEAP)	61.53%	61.46%	60.91%	55.63%	60.78%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,990	139	2,535	155	4,819
	N° de atenciones totales	2,418	177	2,929	209	5,733
	% (TEAP)	82.30%	78.53%	86.55%	74.16%	84.06%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	689	149	4,504	219	5,561
	N° de atenciones totales	791	172	5,422	262	6,647
	% (TEAP)	87.10%	86.63%	83.07%	83.59%	83.66%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,690	30	3,744	154	5,618
	N° de atenciones totales	2,705	34	6,013	233	8,985
	% (TEAP)	62.48%	88.24%	62.27%	66.09%	62.53%
CAC PORONGOCHÉ I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,808	1	3,302	3	5,114
	N° de atenciones totales	1,882	1	3,484	3	5,370
	% (TEAP)	96.07%	100.00%	94.78%	100.00%	95.23%
CACe PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	978	4	1,474	100	2,556
	N° de atenciones totales	1,054	4	1,565	103	2,726
	% (TEAP)	92.79%	100.00%	94.19%	97.09%	93.76%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	302	28	1,247	710	2,287
	N° de atenciones totales	322	37	1,421	926	2,706
	% (TEAP)	93.79%	75.68%	87.76%	76.67%	84.52%
CAC PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	411	37	910	83	1,441
	N° de atenciones totales	445	38	1,026	98	1,607
	% (TEAP)	92.36%	97.37%	88.69%	84.69%	89.67%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	262	5	2,321	121	2,709
	N° de atenciones totales	279	5	2,403	129	2,816
	% (TEAP)	93.91%	100.00%	96.59%	93.80%	96.20%
CAC RIVERA NAVARRETE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	201	27	827	39	1,094
	N° de atenciones totales	239	34	1,051	45	1,369
	% (TEAP)	84.10%	79.41%	78.69%	86.67%	79.91%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,053	21	1,807	37	2,918
	N° de atenciones totales	1,448	25	3,047	67	4,587

	% (TEAP)	72.72%	84.00%	59.30%	55.22%	63.61%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	236	4	1,414	133	1,787
	N° de atenciones totales	237	4	1,422	134	1,797
	% (TEAP)	99.58%	100.00%	99.44%	99.25%	99.44%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	334	204	2,175	390	3,103
	N° de atenciones totales	619	321	3,627	632	5,199
	% (TEAP)	53.96%	63.55%	59.97%	61.71%	59.68%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,272	99	2,750	170	4,291
	N° de atenciones totales	1,954	149	4,187	254	6,544
	% (TEAP)	65.10%	66.44%	65.68%	66.93%	65.57%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	694	97	6,514	196	7,501
	N° de atenciones totales	811	113	8,150	218	9,292
	% (TEAP)	85.57%	85.84%	79.93%	89.91%	80.73%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	882	122	2,978	360	4,342
	N° de atenciones totales	922	126	3,127	372	4,547
	% (TEAP)	95.66%	96.83%	95.24%	96.77%	95.49%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	891	236	2,182	149	3,458
	N° de atenciones totales	1,071	291	2,555	183	4,100
	% (TEAP)	83.19%	81.10%	85.40%	81.42%	84.34%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	941	140	965	46	2,092
	N° de atenciones totales	1,128	188	1,229	59	2,604
	% (TEAP)	83.42%	74.47%	78.52%	77.97%	80.34%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	975	237	2,694	15	3,921
	N° de atenciones totales	1,100	258	2,972	16	4,346
	% (TEAP)	88.64%	91.86%	90.65%	93.75%	90.22%
CACe TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	463	204	3,056	236	3,959
	N° de atenciones totales	498	227	3,427	271	4,423
	% (TEAP)	92.97%	89.87%	89.17%	87.08%	89.51%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,050	168	2,819	106	5,143
	N° de atenciones totales	2,308	194	3,285	129	5,916
	% (TEAP)	88.82%	86.60%	85.81%	82.17%	86.93%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,285	119	1,547	40	2,991
	N° de atenciones totales	1,400	133	1,701	44	3,278
	% (TEAP)	91.79%	89.47%	90.95%	90.91%	91.24%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	667	101	2,707	89	3,564
	N° de atenciones totales	811	131	3,370	117	4,429
	% (TEAP)	82.24%	77.10%	80.33%	76.07%	80.47%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	40,908	5,043	121,450	8,323	175,724
	N° de atenciones totales	51,693	6,652	157,313	11,524	227,182
	% (TEAP) - TOTAL	79.14%	75.81%	77.20%	72.22%	77.35%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2024
MES: MAYO
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	65	1,875	3.47%
CAC AREQUIPA	169	7,248	2.33%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	131	3,062	4.28%
CAC AVIACIÓN	81	2,394	3.38%
CAC AYACUCHO	97	2,420	4.01%
CAC BEGONIAS	42	2,575	1.63%
CAC CAJAMARCA I	100	4,529	2.21%
CAC CENTRO CIVICO	164	7,364	2.23%
CAC CHICLAYO I	62	5,324	1.16%
CAC CHICLAYO III	65	4,529	1.44%
CAC CHIMBOTE	43	4,113	1.05%
CAC CHORRILLOS	419	5,265	7.96%
CAC CUSCO	34	2,732	1.24%
CAC CUSCO CENTRO 5	6	1,791	0.34%
CAC CUSCO REAL PLAZA	209	3,907	5.35%
CAC HUANCAYO	326	5,988	5.44%
CAC HUANUCO	127	3,997	3.18%
CACe HUARAZ	28	5,486	0.51%
CAC ICA	105	3,790	2.77%
CAC ILO	82	2,314	3.54%
CAC IQUITOS	58	3,498	1.66%
CACe JULIACA	0	1,937	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	335	6,304	5.31%
CAC LA MOLINA	67	1,855	3.61%
CACe LAMBRAMANI	38	2,207	1.72%
CAC LARCO	310	5,442	5.70%
CAC MALL DEL SUR	374	8,818	4.24%
CAC MEGAPLAZA	300	10,609	2.83%
CAC MINKA	218	5,229	4.17%
CAC PIURA OPEN PLAZA	240	5,733	4.19%
CAC PIURA REAL PLAZA	238	6,647	3.58%
CAC PLAZA LIMA NORTE	196	8,985	2.18%
CAC PORONGOCHÉ I	532	5,370	9.91%
CACe PORONGOCHÉ II	106	2,726	3.89%
CAC PUCALLPA	70	2,706	2.59%
CAC PUERTO MALDONADO	34	1,607	2.12%
CAC PUNO	73	2,816	2.59%
CAC SALAVERRY	174	4,587	3.79%
CAC SAN ANDRES	11	1,797	0.61%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	217	5,199	4.17%
CAC SAN MIGUEL	203	6,544	3.10%
CAC SANTA ANITA	385	9,292	4.14%
CACe SANTA CLARA	49	4,547	1.08%
CAC TACNA	159	4,100	3.88%
CAC TARAPOTO	97	2,604	3.73%

CAC TRUJILLO 1	86	4,346	1.98%
CACe TRUJILLO 2	76	4,423	1.72%
CAC TRUJILLO 3	121	5,916	2.05%
CAC TUMBES	118	3,278	3.60%
CAC UNICACHI	132	4,429	2.98%
CAC JOCKEY PLAZA	151	1,559	9.69%
CAC RIVERA NAVARRETE	62	1,369	4.53%
TOTAL	7,585	227,182	3.34%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2024
MES: MAYO
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	33,490	1,506,975	2.22%
TOTAL	33,490	1,506,975	2.22%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2024
MES: MAYO
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	1,427,137	1,524,904	93.59%
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	1,340,902	1,506,975	88.98%