

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2024  
 MES: JULIO  
 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 ANGAMOS	0.00	216.25	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	258.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	372.00	0.00%
CAC AVIACIÓN	0.00	216.25	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	217.25	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	216.25	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	341.00	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	310.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	341.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	250.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	250.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	341.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	258.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	258.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	298.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	259.00	0.00%
CAC ICA	0.00	217.25	0.00%
CAC ILO	0.00	258.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	217.25	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	216.25	0.00%
CAC LARCO	0.00	216.25	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	341.00	0.00%
CAC MEGAPLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	310.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	341.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	372.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	217.25	0.00%
CAC PUNO	0.00	262.00	0.00%
CAC RIVERA NAVARRETE	0.00	216.25	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	258.00	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	372.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	372.00	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	341.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	258.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	217.25	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 UNICACHI	0.00	341.00	0.00%
CACE HUARAZ	0.00	223.00	0.00%
CACE JULIACA	0.00	262.00	0.00%
CACE LAMBRAMANI	0.00	372.00	0.00%
CACE PORONGOCHÉ II	0.00	372.00	0.00%
CACE PUERTO MALDONADO	0.00	258.00	0.00%
CACE SANTA CLARA	0.00	372.00	0.00%
CACE TRUJILLO 2	0.00	341.00	0.00%
CAU BARRANCA PRONATEL	0.00	120.00	0.00%
CAU HUARACHIRI PRONATEL	0.00	128.00	0.00%
CAU HUAURA PRONATEL	0.00	118.00	0.00%
CAU LUNAHUANA PRONATEL	0.00	120.00	0.00%
CAU OYON PRONATEL	0.00	120.00	0.00%
PA ABANCAY COMVERZA	0.00	132.00	0.00%
PA ACOBAMBA PARE	0.00	96.00	0.00%
PA AFERVITEL MALL CIX	0.00	120.00	0.00%
PA AGTEL CHEPEN	0.00	120.00	0.00%
PA ANDAHUAYLAS COMVERZA I	0.00	84.00	0.00%
PA ANTA MACH MOVIL	0.00	120.00	0.00%
PA ASENCIOS HUARI	0.00	108.00	0.00%
PA ATENCIO CELENDIN	0.00	132.00	0.00%
PA AYAVIRI SANTY	0.00	110.00	0.00%
PA AZANGARO SANTY	0.00	140.00	0.00%
PA BELLAVISTA LUATEL	0.00	120.00	0.00%
PA BONGARA PEDRO RUIZ	0.00	120.00	0.00%
PA BRICENO CAJAMARCA	0.00	132.00	0.00%
PA CAJABAMBA CALDERON	0.00	132.00	0.00%
PA CALCA FYF	0.00	120.00	0.00%
PA CAMANA KIMLUHA	0.00	120.00	0.00%
PA CAÑETE JEAN PAUL	0.00	120.00	0.00%
PA CARAVELI DIGOLI	0.00	120.00	0.00%
PA CARAVELI MANRIQUE	0.00	120.00	0.00%
PA CELL SERVICE SAN MARCOS	0.00	132.00	0.00%
PA CELLSERV SAN IGNACIO	0.00	132.00	0.00%
PA CELLSERV SAN MIGUEL	0.00	132.00	0.00%
PA CHALLHUAHUACHO SCS	0.00	120.00	0.00%
PA CHINCHA ESPINOZA	0.00	96.00	0.00%
PA CHINCHEROS COMVERZA	0.00	96.00	0.00%
PA CHOSICA RYM	0.00	120.00	0.00%
PA CHOTA TAKISOFT	0.00	132.00	0.00%
PA CHULUCANAS PERU PHONE	0.00	120.00	0.00%
PA CHUPACA INVERSOL	0.00	96.00	0.00%
PA CHUPACA UMI CELL PHONE	0.00	96.00	0.00%
PA CHUQUIBAMBA KIMLUHA	0.00	120.00	0.00%
PA CHURCAMP YUPANQUI REYES	0.00	96.00	0.00%
PA CONCEPCION UMI CELL PHONE	0.00	96.00	0.00%

PA CONTAMANA MASSTECH	0.00	96.00	0.00%
PA CORACORA RED MOVIL	0.00	120.00	0.00%
PA DOS DE MAYO ACOSTA	0.00	120.00	0.00%
PA EL COLLAO COMSURPE	0.00	132.00	0.00%
PA EL DORADO PHIWOK	0.00	120.00	0.00%
PA ESPINAR SCS	0.00	120.00	0.00%
PA FUTURAMA ZORRITOS	0.00	120.00	0.00%
PA GARCIA SANTIAGO DE CHUCO	0.00	100.00	0.00%
PA GRAN CHIMU CASCAS	0.00	118.00	0.00%
PA HUACHO INVERSOL	0.00	154.00	0.00%
PA HUALLAGA LUATEL	0.00	132.00	0.00%
PA HUAMALIES ACOSTA	0.00	132.00	0.00%
PA HUANCABAMBA MAHADI	0.00	120.00	0.00%
PA HUANCANE COMSURPE	0.00	120.00	0.00%
PA HUANCAYELICA CELL SHOP	0.00	120.00	0.00%
PA HUANTA CMOVIL	0.00	96.00	0.00%
PA HUARAL HUAYTEL COMS	0.00	108.00	0.00%
PA HUEPETUHE GROUPCELL	0.00	120.00	0.00%
PA HUERTA RAMIREZ BOLOGNESI	0.00	108.00	0.00%
PA HUERTA RAMIREZ CATAAC	0.00	108.00	0.00%
PA IBERIA SCS	0.00	120.00	0.00%
PA ILO COMSURPE	0.00	114.00	0.00%
PA IMHUAR HUARMEY	0.00	120.00	0.00%
PA INVERSOL OXAPAMPA	0.00	96.00	0.00%
PA INVERSOL PANGO	0.00	96.00	0.00%
PA JAEN INFOCENTRO	0.00	132.00	0.00%
PA JAJUA DOBLE S	0.00	96.00	0.00%
PA JOSOL CHACHAPOYAS	0.00	120.00	0.00%
PA JULI SCS	0.00	120.00	0.00%
PA KYC PACASMAYO	0.00	132.00	0.00%
PA LA MAR EYS	0.00	96.00	0.00%
PA LA MERCED INVERSOL	0.00	96.00	0.00%
PA LA OROYA INVERSOL	0.00	96.00	0.00%
PA LLECLISH HUAYLAS	0.00	108.00	0.00%
PA LLECLISH SIHUAS	0.00	120.00	0.00%
PA LURIN ELIAS	0.00	120.00	0.00%
PA MACUSANI SCS	0.00	120.00	0.00%
PA MAHADI CUTERVO	0.00	120.00	0.00%
PA MAHADI FERRENAFE	0.00	120.00	0.00%
PA MALAZ YEICORP	0.00	120.00	0.00%
PA MILITEL BAMBAMARCA	0.00	132.00	0.00%
PA MOLLENDO KIMLUHA	0.00	120.00	0.00%
PA MOQUEGUA RYT BALTA	0.00	120.00	0.00%
PA MOYOBAMBA MADITEL	0.00	96.00	0.00%
PA MYA CHAO	0.00	120.00	0.00%
PA NAZCA GIA	0.00	96.00	0.00%
PA NC MOVILES OLMOS	0.00	120.00	0.00%
PA NUEVA CAJAMARCA	0.00	96.00	0.00%
PA PAITA PERU PHONE	0.00	120.00	0.00%
PA PALPA SEVERINO	0.00	120.00	0.00%
PA PARE CUCHULA	0.00	84.00	0.00%
PA PASCO CELL SHOP	0.00	96.00	0.00%
PA PATRICK HUAMACHUCO	0.00	120.00	0.00%
PA PATRICK OTUZCO	0.00	112.00	0.00%
PA PEDREGAL KIMLUHA	0.00	132.00	0.00%
PA PICHANAQUI INVERSOL	0.00	96.00	0.00%
PA PICOTA LUATEL	0.00	96.00	0.00%
PA PISCO MOBILES ONLINE	0.00	96.00	0.00%
PA PIURA PERU PHONE	0.00	132.00	0.00%
PA PUENTE PIEDRA DELIMANORTE	0.00	120.00	0.00%
PA PUQUIO TEMD SOLUTIONS	0.00	120.00	0.00%
PA PURUCHUCO YEICORP	0.00	120.00	0.00%
PA PUTINA YAEM	0.00	120.00	0.00%
PA QUEROBAMBA EVZ	0.00	120.00	0.00%
PA QUILLABAMBA COMSURPE	0.00	120.00	0.00%
PA QUISPICANCHIS RED SUR PLUS	0.00	120.00	0.00%
PA REQUENA CYM	0.00	96.00	0.00%
PA RIVERAS CASAGRANDE	0.00	108.00	0.00%
PA RODRIGUEZ DE MENDOZA	0.00	120.00	0.00%
PA ROSALES POMABAMBA	0.00	108.00	0.00%
PA SANDIA COMSURPE	0.00	120.00	0.00%
PA SATIPO INVERSOL	0.00	120.00	0.00%
PA SECHURA PERU PHONE	0.00	120.00	0.00%
PA SICUANI COBERTURA	0.00	120.00	0.00%
PA SILCOM JUANJUI	0.00	96.00	0.00%
PA SIL DELIMANORTE	0.00	120.00	0.00%
PA SMART MOVILES RIOJA	0.00	120.00	0.00%
PA SULLANA CARDEY	0.00	119.00	0.00%
PA SYSCOM BOLOGNESI	0.00	132.00	0.00%
PA SYSCOM CASMA	0.00	132.00	0.00%
PA TALARA PERU PHONE II	0.00	114.00	0.00%
PA TARMA INVERSOL	0.00	96.00	0.00%
PA TINGO MARIA INVERSOL	0.00	120.00	0.00%
PA TOCACHE PACHECO	0.00	96.00	0.00%
PA URUBAMBA COBERTURA	0.00	120.00	0.00%
PA UTCUBAMBA JOSOL	0.00	108.00	0.00%
PA VAHANY CARHUAZ	0.00	110.00	0.00%
PA VAHANY YUNGAY	0.00	120.00	0.00%
PA VENTANILLA DELIMANORTE	0.00	120.00	0.00%
PA YANAHUANCA CAPLATEC	0.00	96.00	0.00%
PA YONER BAGUA	0.00	120.00	0.00%
PA YUNGUYO SCS	0.00	120.00	0.00%
PA YUPANQUI REYES RAUL	0.00	96.00	0.00%
PA YURIMAGUAS CYM	0.00	96.00	0.00%
PA ZARUMILLA MAHADI	0.00	108.00	0.00%
PA ALEXANDER VON HUMBOLDT	0.00	120.00	0.00%
PA AMBO SERVITEC	0.00	120.00	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%
<b>Total general</b>	<b>0.00</b>	<b>33779.75</b>	<b>0.00%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2024  
MES: JULIO  
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.	188	34	1,035	52	1,309
	N° de atenciones totales	283	45	1,429	88	1,845
	% (TEAP)	66.43%	75.56%	72.43%	59.09%	70.95%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,826	171	2,725	516	5,238
	N° de atenciones totales	2,176	218	4,397	701	7,492
	% (TEAP)	83.92%	78.44%	61.97%	73.61%	69.91%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	774	16	2,191	65	3,046
	N° de atenciones totales	890	16	2,468	75	3,449
	% (TEAP)	86.97%	100.00%	88.78%	86.67%	88.32%
CAC AVIACIÓN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	121	27	1,370	28	1,546
	N° de atenciones totales	128	34	1,949	36	2,147
	% (TEAP)	94.53%	79.41%	70.29%	77.78%	72.01%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	500	56	1,183	185	1,924
	N° de atenciones totales	662	78	1,516	258	2,514
	% (TEAP)	75.53%	71.79%	78.03%	71.71%	76.53%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	532	41	1,383	1	1,957
	N° de atenciones totales	716	56	2,012	1	2,785
	% (TEAP)	74.30%	73.21%	68.74%	100.00%	70.27%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	714	139	2,557	143	3,553
	N° de atenciones totales	802	164	2,978	177	4,121
	% (TEAP)	89.03%	84.76%	85.86%	80.79%	86.22%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	34	51	4,689	114	4,888
	N° de atenciones totales	38	90	6,831	185	7,144
	% (TEAP)	89.47%	56.67%	68.64%	61.62%	68.42%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,427	150	3,240	94	4,911
	N° de atenciones totales	1,542	157	3,526	104	5,329
	% (TEAP)	92.54%	95.54%	91.89%	90.38%	92.16%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	795	152	2,809	51	3,807
	N° de atenciones totales	810	168	3,278	56	4,312
	% (TEAP)	98.15%	90.48%	85.69%	91.07%	88.29%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	770	195	2,120	140	3,225
	N° de atenciones totales	901	231	2,597	164	3,893
	% (TEAP)	85.46%	84.42%	81.63%	85.37%	82.84%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,567	10	2,000	15	3,592
	N° de atenciones totales	2,126	13	3,234	16	5,389
	% (TEAP)	73.71%	76.92%	61.84%	93.75%	66.65%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	894	31	1,363	100	2,388
	N° de atenciones totales	912	33	1,448	108	2,501
	% (TEAP)	98.03%	93.94%	94.13%	92.59%	95.48%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	394	145	987	280	1,806
	N° de atenciones totales	411	157	1,019	291	1,878
	% (TEAP)	95.86%	92.36%	96.86%	96.22%	96.17%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,154	92	1,486	198	2,930
	N° de atenciones totales	1,279	98	1,645	212	3,234
	% (TEAP)	90.23%	93.88%	90.33%	93.40%	90.60%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,234	178	2,141	393	3,946
	N° de atenciones totales	2,106	281	3,437	778	6,602
	% (TEAP)	58.59%	63.35%	62.29%	50.51%	59.77%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,186	269	861	443	2,759
	N° de atenciones totales	1,461	320	1,076	541	3,398
	% (TEAP)	81.18%	84.06%	80.02%	81.89%	81.19%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	445	124	1,910	305	2,784
	N° de atenciones totales	581	173	2,535	419	3,708
	% (TEAP)	76.59%	71.68%	75.35%	72.79%	75.08%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	377	84	982	161	1,604
	N° de atenciones totales	577	132	1,174	209	2,092
	% (TEAP)	65.34%	63.64%	83.65%	77.03%	76.67%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,149	39	1,482	2	2,672
	N° de atenciones totales	1,550	48	1,836	3	3,437
	% (TEAP)	74.13%	81.25%	80.72%	66.67%	77.74%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,262	83	2,792	100	4,237
	N° de atenciones totales	1,848	123	4,156	160	6,287
	% (TEAP)	68.29%	67.48%	67.18%	62.50%	67.39%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	286	0	4,223	0	4,509
	N° de atenciones totales	344	0	4,828	0	5,172
	% (TEAP)	83.14%	0.00%	87.47%	0.00%	87.18%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	344	46	781	66	1,237
	N° de atenciones totales	423	58	960	80	1,521
	% (TEAP)	81.32%	79.31%	81.35%	82.50%	81.33%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	699	36	1,691	38	2,464
	N° de atenciones totales	1,007	100	3,026	122	4,255
	% (TEAP)	69.41%	36.00%	55.88%	31.15%	57.91%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,123	121	3,992	282	5,518
	N° de atenciones totales	2,153	257	6,989	772	10,171
	% (TEAP)	52.16%	47.08%	57.12%	36.53%	54.25%
CAC MEGAPLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,691	257	5,375	1,020	8,343
	N° de atenciones totales	1,715	327	7,152	1,457	10,651
	% (TEAP)	98.60%	78.59%	75.15%	70.01%	78.33%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,054	224	2,901	221	4,400
	N° de atenciones totales	1,262	302	3,513	314	5,391
	% (TEAP)	83.52%	74.17%	82.58%	70.38%	81.62%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,088	165	3,052	174	5,479
	N° de atenciones totales	2,304	176	3,332	190	6,002
	% (TEAP)	90.63%	93.75%	91.60%	91.58%	91.29%

CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,246	108	3,664	74	6,092
	N° de atenciones totales	2,539	124	4,092	85	6,840
	% (TEAP)	88.46%	87.10%	89.54%	87.06%	89.06%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,576	98	3,637	501	6,812
	N° de atenciones totales	3,223	112	4,527	663	8,525
	% (TEAP)	79.93%	87.50%	80.34%	75.57%	79.91%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,691	2	2,983	81	4,757
	N° de atenciones totales	1,757	2	3,113	94	4,966
	% (TEAP)	96.24%	100.00%	95.82%	86.17%	95.79%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	283	30	859	664	1,836
	N° de atenciones totales	328	36	1,087	927	2,378
	% (TEAP)	86.28%	83.33%	79.02%	71.63%	77.21%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	302	8	2,014	146	2,470
	N° de atenciones totales	310	8	2,063	152	2,533
	% (TEAP)	97.42%	100.00%	97.62%	96.05%	97.51%
CAC RIVERA NAVARRETE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	205	19	702	6	932
	N° de atenciones totales	264	25	934	6	1,229
	% (TEAP)	77.65%	76.00%	75.16%	100.00%	75.83%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,214	68	1,511	92	2,885
	N° de atenciones totales	1,559	130	2,364	181	4,234
	% (TEAP)	77.87%	52.31%	63.92%	50.83%	68.14%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	212	5	1,341	111	1,669
	N° de atenciones totales	214	5	1,353	113	1,685
	% (TEAP)	99.07%	100.00%	99.11%	98.23%	99.05%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	496	469	2,108	672	3,745
	N° de atenciones totales	695	715	2,943	973	5,326
	% (TEAP)	71.37%	65.59%	71.63%	69.06%	70.32%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,624	83	2,076	111	3,894
	N° de atenciones totales	2,430	156	3,411	252	6,249
	% (TEAP)	66.83%	53.21%	60.86%	44.05%	62.31%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,422	129	5,025	286	6,862
	N° de atenciones totales	1,528	135	6,502	319	8,484
	% (TEAP)	93.06%	95.56%	77.28%	89.66%	80.88%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	819	17	3,063	131	4,030
	N° de atenciones totales	866	19	3,216	139	4,240
	% (TEAP)	94.57%	89.47%	95.24%	94.24%	95.05%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,050	232	2,276	307	3,865
	N° de atenciones totales	1,195	272	2,538	354	4,359
	% (TEAP)	87.87%	85.29%	89.68%	86.72%	88.67%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	796	100	1,091	53	2,040
	N° de atenciones totales	964	141	1,344	74	2,523
	% (TEAP)	82.57%	70.92%	81.18%	71.62%	80.86%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,168	234	2,704	183	4,289
	N° de atenciones totales	1,292	262	3,013	184	4,751
	% (TEAP)	90.40%	89.31%	89.74%	99.46%	90.28%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,333	191	2,752	82	5,358
	N° de atenciones totales	2,619	228	3,186	107	6,140
	% (TEAP)	89.08%	83.77%	86.38%	76.64%	87.26%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,198	80	1,359	44	2,681
	N° de atenciones totales	1,347	90	1,534	53	3,024
	% (TEAP)	88.94%	88.89%	88.59%	83.02%	88.66%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	356	28	3,244	42	3,670
	N° de atenciones totales	382	35	3,897	44	4,358
	% (TEAP)	93.19%	80.00%	83.24%	95.45%	84.21%
CACe HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	516	99	4,301	478	5,394
	N° de atenciones totales	528	104	4,497	501	5,630
	% (TEAP)	97.73%	95.19%	95.64%	95.41%	95.81%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	448	18	1,803	18	2,287
	N° de atenciones totales	500	18	1,941	19	2,478
	% (TEAP)	89.60%	100.00%	92.89%	94.74%	92.29%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	398	20	1,902	30	2,350
	N° de atenciones totales	416	25	1,994	30	2,465
	% (TEAP)	95.67%	80.00%	95.39%	100.00%	95.33%
CACe PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	941	0	1,634	93	2,668
	N° de atenciones totales	995	0	1,712	99	2,806
	% (TEAP)	94.57%	0.00%	95.44%	93.94%	95.08%
CACe PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	801	63	1,089	88	2,041
	N° de atenciones totales	890	73	1,239	106	2,308
	% (TEAP)	90.00%	86.30%	87.89%	83.02%	88.43%
CACe TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	574	198	3,915	160	4,847
	N° de atenciones totales	613	224	4,231	171	5,239
	% (TEAP)	93.64%	88.39%	92.53%	93.57%	92.52%
CAU BARRANCA PRONATEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	213	1	215
	N° de atenciones totales	0	1	231	1	233
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	92.21%	100.00%	92.27%
CAU HUAROCHIRI PRONATEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	40	5	45
	N° de atenciones totales	0	0	40	5	45
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
CAU HUAURA PRONATEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	35	0	35
	N° de atenciones totales	0	0	35	0	35
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAU OYON PRONATEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1	0	1
	N° de atenciones totales	0	0	1	0	1
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA ABANCAY COMVERZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	11	0	11
	N° de atenciones totales	0	0	11	0	11
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA ACOBAMBA PARE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	13	0	13
	N° de atenciones totales	0	0	15	0	15
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	86.67%	0.00%	86.67%
PA AFERIVTEL MALL CIX	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	54	0	55
	N° de atenciones totales	1	0	54	0	55
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA AGTEL CHEPEN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	38	16	54
	N° de atenciones totales	0	0	40	16	56
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	95.00%	100.00%	96.43%
PA ALEXANDER VON HUMBOLDT	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5	0	5
	N° de atenciones totales	0	0	5	0	5
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA AMBO SERVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	4	0	5

	N° de atenciones totales	1	0	4	0	5
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA ANDAHUAYLAS COMVERZA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	71	3	74
	N° de atenciones totales	0	0	82	3	85
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	86.59%	100.00%	87.06%
PA ANTA MACH MOVIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	11	0	11
	N° de atenciones totales	0	0	11	0	11
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA ASENCIOS HUARI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	15	0	15
	N° de atenciones totales	0	0	15	0	15
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA ATENCIO CELENDIN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	15	0	15
	N° de atenciones totales	0	0	16	0	16
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	93.75%	0.00%	93.75%
PA BONGARA PEDRO RUIZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	20	0	20
	N° de atenciones totales	0	0	20	0	20
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA BRICENO CAJAMARCA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	39	0	39
	N° de atenciones totales	0	0	40	0	40
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	97.50%	0.00%	97.50%
PA CAJABAMBA CALDERON	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	71	1	72
	N° de atenciones totales	0	0	72	1	73
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.61%	100.00%	98.63%
PA CALCA FVF	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	8	0	8
	N° de atenciones totales	0	0	8	0	8
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CAMANA KIMLUHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	36	2	39
	N° de atenciones totales	0	1	36	2	39
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA CARAVELI DIGOLI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	9	0	9
	N° de atenciones totales	0	0	9	0	9
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CARAVELI MANRIQUE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	30	0	30
	N° de atenciones totales	0	0	31	0	31
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	96.77%	0.00%	96.77%
PA CELL SERVICE SAN MARCOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2	0	2
	N° de atenciones totales	0	0	2	0	2
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CELLSERV SAN IGNACIO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	48	0	49
	N° de atenciones totales	0	1	48	0	49
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CELLSERV SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	23	1	24
	N° de atenciones totales	0	0	23	1	24
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA CHALLHUACHO SCS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de atenciones totales	0	0	0	0	0
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
PA CHINCHA ESPINOZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	106	5	112
	N° de atenciones totales	0	1	106	5	112
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA CHINCHEROS COMVERZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	59	0	60
	N° de atenciones totales	0	1	59	0	60
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CHOSICA RYM	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	344	0	344
	N° de atenciones totales	0	0	350	0	350
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.29%	0.00%	98.29%
PA CHOTA TAKISOFT	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	191	5	197
	N° de atenciones totales	0	1	196	5	202
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	97.45%	100.00%	97.52%
PA CHULUCANAS PERU PHONE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	30	0	30
	N° de atenciones totales	0	0	35	0	35
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	85.71%	0.00%	85.71%
PA CHUPACA UMI CELL PHONE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	28	1	29
	N° de atenciones totales	0	0	28	1	29
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA CHUQUIBAMBA KIMLUHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	39	0	39
	N° de atenciones totales	0	0	39	0	39
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CONCEPCION UMI CELL PHONE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	3	49	0	52
	N° de atenciones totales	0	3	49	0	52
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA EL COLLAO COMSURPE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5	0	5
	N° de atenciones totales	0	0	5	0	5
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA EL DORADO PHIWORK	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	16	0	16
	N° de atenciones totales	0	0	16	0	16
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA ESPINAR SCS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	165	1	166
	N° de atenciones totales	0	0	165	1	166
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA FUTURAMA ZORRITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	44	0	44
	N° de atenciones totales	0	0	45	0	45
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	97.78%	0.00%	97.78%
PA GRAN CHIMU CASCAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	1	96	5	104
	N° de atenciones totales	2	1	97	6	106
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	98.97%	83.33%	98.11%
PA HUACHO INVERSOL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	236	5	242
	N° de atenciones totales	0	1	249	5	255
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	94.78%	100.00%	94.90%
PA HUALLAGA LUATEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	8	0	8
	N° de atenciones totales	0	0	8	0	8
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA HUANCABAMBA MAHADI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	15	0	15
	N° de atenciones totales	0	0	15	0	15
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA HUANCANE COMSURPE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3	0	3
	N° de atenciones totales	0	0	3	0	3
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA HUANCAVELICA CELL SHOP	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	112	1	114
	N° de atenciones totales	1	0	113	1	115

	% (TEAP)	100.00%	0.00%	99.12%	100.00%	99.13%
PA HUANTA CMOVIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	69	0	70
	N° de atenciones totales	0	1	70	0	71
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	98.57%	0.00%	98.59%
PA HUARAL HUAYTELCOMS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	126	12	139
	N° de atenciones totales	0	2	464	28	494
	% (TEAP)	0.00%	50.00%	27.16%	42.86%	28.14%
PA ILO COMSURPE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	157	0	157
	N° de atenciones totales	0	0	157	0	157
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA IMHUAR HUARMEY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	85	0	88
	N° de atenciones totales	3	0	89	0	92
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	95.51%	0.00%	95.65%
PA INVERSOL OXAPAMPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	36	1	38
	N° de atenciones totales	0	1	43	1	45
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	83.72%	100.00%	84.44%
PA TINGO MARIA INVERSOL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	19	2	21
	N° de atenciones totales	0	0	19	2	21
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA IAEN INFOCENTRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	4	189	15	209
	N° de atenciones totales	2	5	401	46	454
	% (TEAP)	50.00%	80.00%	47.13%	32.61%	46.04%
PA JAUJA DOBLE S	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	116	0	116
	N° de atenciones totales	0	0	117	0	117
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.15%	0.00%	99.15%
PA JOSOL CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	57	1	59
	N° de atenciones totales	0	1	57	1	59
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA JULI SCS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	7	0	7
	N° de atenciones totales	0	0	7	0	7
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA KYC PACASMAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	14	1	15
	N° de atenciones totales	0	0	14	1	15
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA LA MAR EYS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	67	0	67
	N° de atenciones totales	0	0	68	0	68
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.53%	0.00%	98.53%
PA LA MERCED INVERSOL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	3	116	12	132
	N° de atenciones totales	1	4	184	21	210
	% (TEAP)	100.00%	75.00%	63.04%	57.14%	62.86%
PA LA OROYA INVERSOL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	56	0	57
	N° de atenciones totales	0	1	63	0	64
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	88.89%	0.00%	89.06%
PA LLECLLISH HUAYLAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	103	1	104
	N° de atenciones totales	0	0	104	1	105
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.04%	100.00%	99.05%
PA LLECLLISH SIHUAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	36	0	36
	N° de atenciones totales	0	0	36	0	36
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA LURIN YEICORP	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	35	0	35
	N° de atenciones totales	0	0	37	0	37
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	94.59%	0.00%	94.59%
PA MACUSANI SCS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	38	0	38
	N° de atenciones totales	0	0	39	0	39
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	97.44%	0.00%	97.44%
PA MAHADI CUTERVO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	39	0	40
	N° de atenciones totales	0	1	39	0	40
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA MAHADI FERREÑAFE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	34	0	34
	N° de atenciones totales	0	0	34	0	34
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA MALAZ YEICORP	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	46	0	46
	N° de atenciones totales	0	0	46	0	46
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CONTAMANA MASSTECH	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	19	4	25
	N° de atenciones totales	2	0	19	4	25
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA MILITEL BAMBAMARCA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	81	0	81
	N° de atenciones totales	0	0	83	0	83
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	97.59%	0.00%	97.59%
PA MOLLENDO KIMLUHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	44	0	44
	N° de atenciones totales	0	0	45	0	45
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	97.78%	0.00%	97.78%
PA MOQUEGUA RYT BALTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	2	38	0	40
	N° de atenciones totales	0	2	38	0	40
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA MOYOBAMBA MADITEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	113	1	114
	N° de atenciones totales	0	0	115	1	116
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.26%	100.00%	98.28%
PA MYA CHAO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	16	0	16
	N° de atenciones totales	0	0	16	0	16
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA NAZCA GIA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	166	0	170
	N° de atenciones totales	4	0	166	0	170
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA NC MOVILES OLMOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	18	0	18
	N° de atenciones totales	0	0	18	0	18
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA NUEVA CAJAMARCA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	12	0	12
	N° de atenciones totales	0	0	12	0	12
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA PAITA PERU PHONE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	31	0	31
	N° de atenciones totales	0	0	32	0	32
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	96.88%	0.00%	96.88%
PA PALPA SEVERINO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	28	0	28
	N° de atenciones totales	0	0	29	0	29
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	96.55%	0.00%	96.55%
PA INVERSOL PANGOA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	39	0	39
	N° de atenciones totales	0	0	39	0	39
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%

PA PARE CUCHULA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	50	0	51
	N° de atenciones totales	1	0	50	0	51
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA PASCO CELL SHOP	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	121	1	122
	N° de atenciones totales	0	0	121	1	122
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA PATRICK HUAMACHUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	70	19	89
	N° de atenciones totales	0	0	71	27	98
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.59%	70.37%	90.82%
PA PATRICK OTUZCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	5	3	8
	N° de atenciones totales	0	0	5	3	8
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA PICHANAQUI INVER SOL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	152	0	152
	N° de atenciones totales	0	0	154	0	154
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.70%	0.00%	98.70%
PA PISCO MOBILES ONLINE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	100	0	102
	N° de atenciones totales	1	1	100	0	102
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA PIURA PERU PHONE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	23	0	23
	N° de atenciones totales	0	0	23	0	23
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA PUENTE PIEDRA DELIMANORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	166	0	167
	N° de atenciones totales	0	1	166	0	167
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA PUQUIO TEMD SOLUTIONS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	31	0	32
	N° de atenciones totales	1	0	31	0	32
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA QUILLABAMBA COMSURPE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3	0	3
	N° de atenciones totales	0	0	3	0	3
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA QUISPICANCHIS RED SUR PLUS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	10	4	14
	N° de atenciones totales	0	0	10	4	14
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA REQUENA ClyM	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	8	0	8
	N° de atenciones totales	0	0	8	0	8
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA RIVERAS CASAGRANDE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	13	0	13
	N° de atenciones totales	0	0	14	0	14
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	92.86%	0.00%	92.86%
PA RODRIGUEZ DE MENDOZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	24	0	24
	N° de atenciones totales	0	0	24	0	24
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA ROSALES POMABAMBA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	49	0	49
	N° de atenciones totales	0	0	50	0	50
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.00%	0.00%	98.00%
PA SATIPO INVER SOL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	35	0	35
	N° de atenciones totales	0	0	38	0	38
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	92.11%	0.00%	92.11%
PA SECHURA PERU PHONE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	15	0	15
	N° de atenciones totales	0	0	16	0	16
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	93.75%	0.00%	93.75%
PA SICUANI COBERTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	28	0	28
	N° de atenciones totales	0	0	28	0	28
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SILCOM JUANJUI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	27	3	30
	N° de atenciones totales	0	0	28	3	31
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	96.43%	100.00%	96.77%
PA SIL DELIMANORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	8	0	8
	N° de atenciones totales	0	0	8	0	8
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SMART MOVILES RIOJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	6	44	0	52
	N° de atenciones totales	2	6	44	0	52
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SULLANA CARDEY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	1	78	14	95
	N° de atenciones totales	2	3	237	48	290
	% (TEAP)	100.00%	33.33%	32.91%	29.17%	32.76%
PA SYSCOM BOLOGNESI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	79	0	79
	N° de atenciones totales	0	0	79	0	79
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SYSCOM CASMA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	65	0	66
	N° de atenciones totales	0	1	67	0	68
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	97.01%	0.00%	97.06%
PA TALARA PERU PHONE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	112	6	119
	N° de atenciones totales	1	0	159	9	169
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	70.44%	66.67%	70.41%
PA TARMA INVER SOL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	2	353	10	366
	N° de atenciones totales	1	2	440	14	457
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	80.23%	71.43%	80.09%
PA TOCACHE PACHECO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	9	0	9
	N° de atenciones totales	0	0	9	0	9
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA URUBAMBA COBERTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	7	0	7
	N° de atenciones totales	0	0	7	0	7
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA UTCUBAMBA JOSOL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	85	0	85
	N° de atenciones totales	0	0	86	0	86
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.84%	0.00%	98.84%
PA VAHANY CARHUJAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	59	0	59
	N° de atenciones totales	0	0	61	0	61
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	96.72%	0.00%	96.72%
PA VAHANY YUNGAY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	38	0	38
	N° de atenciones totales	0	0	38	0	38
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA VENTANILLA DELIMANORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	60	0	60
	N° de atenciones totales	0	0	61	0	61
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.36%	0.00%	98.36%
PA YANAHUANCA CAPLATEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	24	0	24
	N° de atenciones totales	0	0	27	0	27
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	88.89%	0.00%	88.89%
PA YONER BAGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	60	0	60
	N° de atenciones totales	0	0	60	0	60
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%

	N° de atenciones totales	0	0	61	0	61
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.36%	0.00%	98.36%
PA YUNGUYO SCS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	9	0	9
	N° de atenciones totales	0	0	10	0	10
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	90.00%	0.00%	90.00%
PA YUPANQUI REYES RAUL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1	0	1
	N° de atenciones totales	0	0	1	0	1
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA YURIMAGUAS CJYM	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	50	0	50
	N° de atenciones totales	0	0	50	0	50
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA ZARUMILLA MAHADI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	6	0	6
	N° de atenciones totales	0	0	6	0	6
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>48,322</b>	<b>5,273</b>	<b>126,859</b>	<b>9,802</b>	<b>190,256</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>58,487</b>	<b>6,837</b>	<b>158,590</b>	<b>13,431</b>	<b>237,345</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>82.62%</b>	<b>77.12%</b>	<b>79.99%</b>	<b>72.98%</b>	<b>80.16%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2024  
MES: JULIO  
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	129	1,974	6.53%
CAC AREQUIPA	221	7,713	2.87%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	168	3,617	4.64%
CAC AVIACIÓN	89	2,236	3.98%
CAC AYACUCHO	39	2,553	1.53%
CAC BEGONIAS	241	3,026	7.96%
CAC CAJAMARCA I	71	4,192	1.69%
CAC CENTRO CIVICO	222	7,366	3.01%
CAC CHICLAYO I	87	5,416	1.61%
CAC CHICLAYO III	92	4,404	2.09%
CAC CHIMBOTE	47	3,940	1.19%
CAC CHORRILLOS	594	5,983	9.93%
CAC CUSCO	43	2,544	1.69%
CAC CUSCO CENTRO 5	14	1,892	0.74%
CAC CUSCO REAL PLAZA	284	3,518	8.07%
CAC HUANCAYO	304	6,906	4.40%
CAC HUANUCO	100	3,498	2.86%
CAC ICA	183	3,891	4.70%
CAC ILO	73	2,165	3.37%
CAC IQUITOS	101	3,538	2.85%
CAC JULIACA REAL PLAZA	340	5,512	6.17%
CAC LA MOLINA	58	1,579	3.67%
CAC LARCO	205	4,460	4.60%
CAC MALL DEL SUR	706	10,877	6.49%
CAC MEGAPLAZA	380	11,031	3.44%
CAC MINKA	214	5,605	3.82%
CAC PIURA OPEN PLAZA	252	6,254	4.03%
CAC PIURA REAL PLAZA	372	7,212	5.16%
CAC PLAZA LIMA NORTE	124	8,649	1.43%
CAC PORONGOCHE I	454	5,420	8.38%
CAC PUCALLPA	100	2,478	4.04%
CAC PUNO	71	2,604	2.73%
CAC SALAVERRY	205	4,439	4.62%
CAC SAN ANDRES	30	1,715	1.75%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	201	5,527	3.64%
CAC SAN MIGUEL	255	6,504	3.92%
CAC SANTA ANITA	401	8,885	4.51%
CACe SANTA CLARA	59	4,299	1.37%
CAC TACNA	269	4,628	5.81%
CAC TARAPOTO	75	2,598	2.89%
CAC TRUJILLO 1	111	4,862	2.28%
CAC TRUJILLO 3	252	6,392	3.94%
CAC TUMBES	176	3,200	5.50%
CAC UNICACHI	110	4,468	2.46%
CAC JOCKEY PLAZA	682	6,969	9.79%
CACe HUARAZ	79	5,709	1.38%
CACe JULIACA	2	2,480	0.08%
CACe LAMBRAMANI	49	2,514	1.95%
CACe PORONGOCHE II	124	2,930	4.23%
CACe PUERTO MALDONADO	86	2,394	3.59%
CAC RIVERA NAVARRETE	57	1,286	4.43%
CACe TRUJILLO 2	96	5,335	1.80%
PA ABANCAY COMVERZA	2	13	15.38%
PA ACOBAMBA PARE	1	16	6.25%
PA AGTEL CHEPEN	2	58	3.45%
PA ALEXANDER VON HUMBOLDT	0	5	0.00%
PA AMBO SERVITEC	1	6	16.67%
PA CAJABAMBA CALDERON	0	73	0.00%
PA CELLSERV SAN IGNACIO	0	49	0.00%
PA CELLSERV SAN MIGUEL	3	27	11.11%
PA CHALLHUAHUACHO SCS	2	2	100.00%
PA CHOSICA RYM	12	362	3.31%
PA CHOTA TAKISOFT	30	232	12.93%
PA CHULUCANAS PERU PHONE	0	35	0.00%
PA CHUPACA UMI CELL PHONE	1	30	3.33%
PA CONCEPCION UMI CELL PHONE	1	53	1.89%
PA ESPINAR SCS	2	167	1.20%
PA FUTURAMA ZORRITOS	1	46	2.17%
PA GRAN CHIMU CASCAS	1	107	0.93%



PA HUACHO INVERSOL	27	282	9.57%
PA MOYOBAMBA MADITEL	6	122	4.92%
PA NAZCA GIA	0	170	0.00%
PA NC MOVILES OLMOS	1	19	5.26%
PA NUEVA CAJAMARCA	4	16	25.00%
PA PAITA PERU PHONE	2	34	5.88%
PA PALPA SEVERINO	0	29	0.00%
PA PARE CUCHULA	1	52	1.92%
PA PASCO CELL SHOP	0	122	0.00%
PA PICHANAQUI INVERSOL	2	156	1.28%
PA PISCO MOBILES ONLINE	1	103	0.97%
PA PUENTE PIEDRA DELIMANORTE	10	177	5.65%
PA REQUENA CJYM	0	8	0.00%
PA ROSALES POMABAMBA	0	50	0.00%
PA SATIPO INVERSOL	1	39	2.56%
PA SECHURA PERU PHONE	2	18	11.11%
PA SILCOM JUANJUI	3	34	8.82%
PA SMART MOVILES RIOJA	0	52	0.00%
PA SYSCOM BOLOGNESI	2	81	2.47%
PA TALARA PERU PHONE II	27	196	13.78%
PA TARMA INVERSOL	38	495	7.68%
PA VAHANY CARHUAZ	2	63	3.17%
PA HUARAL HUAYTELCOMS	112	606	18.48%
PA ILO COMSURPE	0	157	0.00%
PA IMHUAR HUARMEY	1	93	1.08%
PA HUALLAGA LUATEL	0	8	0.00%
PA HUANCANELICA CELL SHOP	1	116	0.86%
PA INVERSOL OXAPAMPA	0	45	0.00%
PA TINGO MARIA INVERSOL	0	21	0.00%
PA JAEN INFOCENTRO	87	541	16.08%
PA JAUJA DOBLE S	2	119	1.68%
PA VAHANY YUNGAY	0	38	0.00%
PA YANAHUANCA CAPLATEC	3	30	10.00%
PA YONER BAGUA	2	63	3.17%
PA YUNGUYO SCS	2	12	16.67%
CAU BARRANCA PRONATEL	21	254	8.27%
CAU HUAROCHIRI PRONATEL	0	45	0.00%
CAU HUAURA PRONATEL	3	38	7.89%
PA AFERVITEL MALL CIX	0	55	0.00%
PA CHUQUIBAMBA KIMLUHA	2	42	4.76%
PA EL DORADO PHIWOK	0	16	0.00%
PA HUANTA CMOVIL	2	73	2.74%
PA JOSOL CHACHAPOYAS	0	59	0.00%
PA ANDAHUAYLAS COMVERZA I	4	89	4.49%
PA ASENCIOS HUARI	0	15	0.00%
PA BRICENO CAJAMARCA	1	41	2.44%
PA CARAVELI DIGOLI	0	9	0.00%
PA CARAVELI MANRIQUE	1	32	3.13%
PA LA MAR EYS	8	76	10.53%
PA LA MERCED INVERSOL	6	216	2.78%
PA LA OROYA INVERSOL	2	66	3.03%
PA MAHADI FERRENAFE	1	35	2.86%
PA MALAZ YEICORP	0	46	0.00%
PA MILITEL BAMBAMARCA	4	87	4.60%
PA MOLLENDO KIMLUHA	2	47	4.26%
PA MOQUEGUA RYT BALTA	9	47	19.15%
PA CHINCHA ESPINOZA	2	114	1.75%
PA LLECLLISH HUAYLAS	3	108	2.78%
PA JULI SCS	1	8	12.50%
PA PATRICK HUAMACHUCO	22	120	18.33%
PA SULLANA CARDEY	102	392	26.02%
PA SYSCOM CASMA	0	68	0.00%
PA UTCUBAMBA JOSOL	1	87	1.15%
PA LLECLLISH SIHUAS	1	37	2.70%
PA INVERSOL PANGOA	1	40	2.50%
PA ATENCIO CELENDIN	0	16	0.00%
PA CAMANA KIMLUHA	0	39	0.00%
PA CONTAMANA MASSTECH	0	25	0.00%
PA LURIN YEICORP	1	38	2.63%
PA YURIMAGUAS CJYM	0	50	0.00%
PA MACUSANI SCS	3	42	7.14%
PA PATRICK OTUZCO	0	8	0.00%
PA PIURA PERU PHONE	0	23	0.00%
PA KYC PACASMAYO	0	15	0.00%
PA TOCACHE PACHECO	0	9	0.00%
PA CHINCHEROS COMVERZA	0	59	0.00%
PA VENTANILLA DELIMANORTE	0	61	0.00%
PA HUANCANE COMSURPE	0	4	0.00%
PA QUILLABAMBA COMSURPE	0	5	0.00%
PA CALCA FYF	0	8	0.00%
PA CELL SERVICE SAN MARCOS	0	2	0.00%
PA URUBAMBA COBERTURA	1	8	12.50%
PA HUANCABAMBA MAHADI	4	19	21.05%
PA ZARUMILLA MAHADI	0	6	0.00%
PA RIVERAS CASAGRANDE	1	15	6.67%
PA RODRIGUEZ DE MENDOZA	0	24	0.00%
PA PUQUIO TEMD SOLUTIONS	2	34	5.88%
PA BONGARA PEDRO RUIZ	0	20	0.00%
PA SICUANI COBERTURA	0	32	0.00%
PA QUISPICANCHIS RED SUR PLUS	0	10	0.00%
PA MAHADI CUTERVO	2	42	4.76%
PA SJL DELIMANORTE	0	8	0.00%
PA EL COLLAO COMSURPE	0	5	0.00%
PA MYA CHAO	1	17	5.88%
CAU OYON PRONATEL	0	1	0.00%
PA YUPANQUI REYES RAUL	0	1	0.00%
PA ANTA MACH MOVIL	0	11	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>10,309</b>	<b>247,654</b>	<b>4.16%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2024  
**MES:** JULIO  
**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	30,577	1,576,464	1.94%
<b>TOTAL</b>	<b>30,577</b>	<b>1,576,464</b>	<b>1.94%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2024  
**MES:** JULIO  
**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	1,511,653	1,655,796	91.29%
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	1,358,762	1,576,464	86.19%