

EMPRESA:

AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

AÑO:

2024

MES:

AGOSTO

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 (%)
PA ILO COMSURPE	0.00	255.00	0.00%
PA LA OROYA INVERSOL	0.00	216.00	0.00%
PA PUTINA YAEM	0.00	270.00	0.00%
PA HUEPETUHE GROUPCELL	0.00	270.00	0.00%
PA LLECLISH SIHUAS	0.00	270.00	0.00%
PA HUERTA RAMIREZ CATAC	0.00	179.00	0.00%
PA TALARA PERUPHONE II	0.00	270.00	0.00%
PA IMHUAR HUARMEY	0.00	270.00	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	372.00	0.00%
CAC ANGAMOS	0.00	211.25	0.00%
PA VAHANY YUNGAY	0.00	270.00	0.00%
CAC AVIACIÓN	0.00	211.25	0.00%
PA MOQUEGUA RYT BALTA	0.00	267.00	0.00%
PA MACUSANI SCS	0.00	270.00	0.00%
PA UTCUBAMBA JOSOL	0.00	189.00	0.00%
PA PASCO CELL SHOP	0.00	216.00	0.00%
CAU HUAURA PRONATEL	0.00	270.00	0.00%
PA ABANCAY COMVERZA	0.00	297.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	255.00	0.00%
PA SIL DELIMANORTE	0.00	270.00	0.00%
PA CARAVELI DIGOLI	0.00	270.00	0.00%
PA INVERSOL PANGOA	0.00	216.00	0.00%
PA SYSCOM BOLOGNESI	0.00	297.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	255.00	0.00%
CAU OYON PRONATEL	0.00	270.00	0.00%
PA PALPA SEVERINO	0.00	216.00	0.00%
PA HUANCABAMBA MAHADI	0.00	270.00	0.00%
PA YONER BAGLIA	0.00	189.00	0.00%
PA PEDREGAL KIMLUHA	0.00	297.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	245.00	0.00%
PA PUENTE PIEDRA DELIMANORTE	0.00	270.00	0.00%
PA SANDIA COMSURPE	0.00	270.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	211.25	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	211.25	0.00%
CACE PUERTO MALDONADO	0.00	255.00	0.00%
PA HUALLAGA LUATEL	0.00	216.00	0.00%
PA PICHANAQUI INVERSOL	0.00	216.00	0.00%
PA CHINCHEROS COMVERZA	0.00	216.00	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	341.00	0.00%
PA QUEROBAMBA EYZ	0.00	216.00	0.00%
PA HUANCANE COMSURPE	0.00	270.00	0.00%
PA HUANTA CMOVIL	0.00	216.00	0.00%
CACE HUARAZ	0.00	218.00	0.00%
PA SYSCOM CASMA	0.00	297.00	0.00%
PA VENTANILLA DELIMANORTE	0.00	434.00	0.00%
CAU HUAROCHIRI PRONATEL	0.00	270.00	0.00%
PA YUPANQUI REYES RAUL	0.00	216.00	0.00%
PA VAHANY CARHUAZ	0.00	248.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	211.25	0.00%
PA TINGO MARIA INVERSOL	0.00	216.00	0.00%
CAC RIVERA NAVARRETE	0.00	211.25	0.00%
PA BONGARA PEDRO RUIZ	0.00	189.00	0.00%
PA CALCA FVF	0.00	270.00	0.00%
CAC ICA	0.00	212.50	0.00%
PA ACOBAMBA PARE	0.00	216.00	0.00%
PA CARAVELI MANRIQUE	0.00	270.00	0.00%
PA MAHADI FERRENAFE	0.00	270.00	0.00%
PA MYA CHAO	0.00	270.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	341.00	0.00%
PA AFERVITEL MALL CIX	0.00	310.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	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 SANTA ANITA	0.00	341.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	372.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	372.00	0.00%
CAC MEGA PLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	341.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	310.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	341.00	0.00%
CACE LAMBRAMANI	0.00	372.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	372.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	341.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	372.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CACE TRUJILLO 2	0.00	341.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	341.00	0.00%
CACE SANTA CLARA	0.00	372.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	259.00	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	341.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	301.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	341.00	0.00%
PA PURUCHUCO YEICORP	0.00	372.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
PA MOLLENDO KIMLUHA	0.00	270.00	0.00%
PA NAZCA GIA	0.00	216.00	0.00%
PA RIVERAS CASAGRANDE	0.00	189.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	255.00	0.00%
PA HUARAL HUAYTELCOMS	0.00	243.00	0.00%

PA SECHURA PERU PHONE	0.00	270.00	0.00%
PA CONTAMANA MASSTECH	0.00	216.00	0.00%
PA AGTEL CHEPEN	0.00	270.00	0.00%
PA HUACHO INVERSOL	0.00	341.00	0.00%
PA QUILLABAMBA COMSURPE	0.00	270.00	0.00%
PA NC MOVILES OLMOS	0.00	270.00	0.00%
PA FUTURAMA ZORRITOS	0.00	270.00	0.00%
PA CHUQUIBAMBA KIMLUHA	0.00	270.00	0.00%
PA PAITA PERU PHONE	0.00	270.00	0.00%
PA PIURA PERU PHONE	0.00	297.00	0.00%
PA PISCO MOBILES ONLINE	0.00	216.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	245.00	0.00%
PA PATRICK OTUZCO	0.00	189.00	0.00%
PA REQUENA CIYM	0.00	216.00	0.00%
CAU BARRANCA PRONATEL	0.00	270.00	0.00%
PA MALAZ YEICORP	0.00	270.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	255.00	0.00%
PA SULLANA CARDEY	0.00	264.50	0.00%
PA YURIMAGUAS CIYM	0.00	216.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	212.50	0.00%
PA ESPINAR SCS	0.00	270.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	255.00	0.00%
PA ALEXANDER VON HUMBOLDT	0.00	216.00	0.00%
PA IBERIA SCS	0.00	270.00	0.00%
PA URUBAMBA COBERTURA	0.00	270.00	0.00%
PA HUAMALIES ACOSTA	0.00	216.00	0.00%
PA LA MAR EYS	0.00	216.00	0.00%
PA CHURCAMP YUPANQUI REYES	0.00	216.00	0.00%
PA CONCEPCION UMI CELL PHONE	0.00	216.00	0.00%
PA SMART MOVILES RIOJA	0.00	216.00	0.00%
PA RODRIGUEZ DE MENDOZA	0.00	270.00	0.00%
PA EL COLLAO COMSURPE	0.00	297.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	260.00	0.00%
PA AYAVIRI SANTY	0.00	245.00	0.00%
PA BELLAVISTA LUATEL	0.00	216.00	0.00%
PA QUISPICANCHIS RED SUR PLUS	0.00	270.00	0.00%
PA NUEVA CAJAMARCA	0.00	216.00	0.00%
PA INVERSOL OXAPAMPA	0.00	216.00	0.00%
PA LURIN ELIAS	0.00	270.00	0.00%
CAC ILO	0.00	255.00	0.00%
PA SATIPO INVERSOL	0.00	216.00	0.00%
PA CORACORA RED MOVIL	0.00	216.00	0.00%
PA MAHADI CUTERVO	0.00	270.00	0.00%
PA HUERTA RAMIREZ BOLOGNESI	0.00	189.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	212.50	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	212.50	0.00%
PA YUNGUYO SCS	0.00	270.00	0.00%
PA DOS DE MAYO ACOSTA	0.00	216.00	0.00%
PA BRICENO CAJAMARCA	0.00	297.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	245.00	0.00%
PA TOCACHE PACHECO	0.00	216.00	0.00%
PA CHUPACA INVERSOL	0.00	216.00	0.00%
PA JOSOL CHACHAPOYAS	0.00	270.00	0.00%
PA CAJABAMBA CALDERON	0.00	297.00	0.00%
PA YANAHUANCA CAPLATEC	0.00	216.00	0.00%
PA EL DORADO PHIWOK	0.00	216.00	0.00%
PA ANTA MACH MOVIL	0.00	270.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	212.50	0.00%
PA ROSALES POMABAMBA	0.00	189.00	0.00%
PA PATRICK HUAMACHUCO	0.00	270.00	0.00%
PA CELL SERVICE SAN MARCOS	0.00	297.00	0.00%
PA CHOTA TAKISOFT	0.00	297.00	0.00%
PA KYC PACASMAYO	0.00	189.00	0.00%
PA JAUJA DOBLE S	0.00	216.00	0.00%
PA CHULUCANAS PERU PHONE	0.00	270.00	0.00%
PA SILCOM JUANJUI	0.00	216.00	0.00%
PA AMBO SERVITEC	0.00	216.00	0.00%
PA PARE CUCHULA	0.00	189.00	0.00%
PA TARMA INVERSOL	0.00	216.00	0.00%
PA JULI SCS	0.00	270.00	0.00%
PA GARCIA SANTIAGO DE CHUCO	0.00	225.00	0.00%
CACE JULIACA	0.00	260.00	0.00%
PA PUQUIO TEMD SOLUTIONS	0.00	216.00	0.00%
PA CHUPACA UMI CELL PHONE	0.00	216.00	0.00%
PA PICOTA LUATEL	0.00	216.00	0.00%
PA ATENCIO CELENDIN	0.00	297.00	0.00%
PA CELLSERV SAN MIGUEL	0.00	297.00	0.00%
PA CAMANA KIMLUHA	0.00	270.00	0.00%
PA CELLSERV SAN IGNACIO	0.00	297.00	0.00%
PA AZANGARO SANTY	0.00	260.00	0.00%
PA ANDAHUAYLAS COMVERZA I	0.00	189.00	0.00%
PA MILITEL BAMBAMARCA	0.00	297.00	0.00%
PA ASENCIOS HUARI	0.00	189.00	0.00%
PA LLECLISH HUAYLAS	0.00	189.00	0.00%
PA JAEN INFOCENTRO	0.00	297.00	0.00%
PA GRAN CHIMU CASCAS	0.00	268.50	0.00%
PA CAÑETE JEAN PAUL	0.00	270.00	0.00%
PA MOYOBAMBA MADITEL	0.00	216.00	0.00%
PA SICUANI COBERTURA	0.00	270.00	0.00%
PA CHOSICA RYM	0.00	270.00	0.00%
PA LA MERCED INVERSOL	0.00	216.00	0.00%
PA ZARUMILLA MAHADI	0.00	243.00	0.00%
PA HUANCAVELICA CELL SHOP	0.00	216.00	0.00%
CAU LUNAHUANA PRONATEL	0.00	270.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	245.00	0.00%
PA CHINCHA ESPINOZA	0.00	216.00	0.00%
PA CHALLHUAHUACHO SCS	0.00	270.00	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>51847.00</b>	<b>0.00%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2024  
MES: AGOSTO  
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.	223	26	1,033	55	1,337
	N° de atenciones totales	298	38	1,352	79	1,767
	% (TEAP)	74.83%	68.42%	76.41%	69.62%	75.66%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,607	678	1,941	485	4,711
	N° de atenciones totales	1,930	1,108	3,160	779	6,977
	% (TEAP)	83.26%	61.19%	61.42%	62.26%	67.52%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	903	16	1,877	97	2,893
	N° de atenciones totales	1,018	20	2,127	111	3,276
	% (TEAP)	88.70%	80.00%	88.25%	87.39%	88.31%
CAC AVIACIÓN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	143	15	1,282	7	1,447
	N° de atenciones totales	192	19	1,878	9	2,098
	% (TEAP)	74.48%	78.95%	68.26%	77.78%	68.97%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	449	31	1,531	205	2,216
	N° de atenciones totales	511	35	1,748	251	2,545
	% (TEAP)	87.87%	88.57%	87.59%	81.67%	87.07%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	633	45	1,432	79	2,189
	N° de atenciones totales	817	63	1,993	82	2,955
	% (TEAP)	77.48%	71.43%	71.85%	96.34%	74.08%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	960	173	2,433	79	3,645
	N° de atenciones totales	1,024	195	2,732	99	4,050
	% (TEAP)	93.75%	88.72%	89.06%	79.80%	90.00%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	119	34	4,730	160	5,043
	N° de atenciones totales	121	64	6,630	256	7,071
	% (TEAP)	98.35%	53.13%	71.34%	62.50%	71.32%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,000	142	3,598	123	4,863
	N° de atenciones totales	1,051	151	3,834	136	5,172
	% (TEAP)	95.15%	94.04%	93.84%	90.44%	94.03%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	695	180	3,065	59	3,999
	N° de atenciones totales	707	185	3,282	63	4,237
	% (TEAP)	98.30%	97.30%	93.39%	93.65%	94.38%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	883	190	1,989	193	3,255
	N° de atenciones totales	1,012	223	2,350	230	3,815
	% (TEAP)	87.25%	85.20%	84.64%	83.91%	85.32%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,416	8	2,161	7	3,592
	N° de atenciones totales	1,925	10	3,350	11	5,296
	% (TEAP)	73.56%	80.00%	64.51%	63.64%	67.82%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	901	79	1,254	26	2,260
	N° de atenciones totales	922	80	1,302	28	2,332
	% (TEAP)	97.72%	98.75%	96.31%	92.86%	96.91%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	530	49	748	365	1,692
	N° de atenciones totales	564	52	776	388	1,780
	% (TEAP)	93.97%	94.23%	96.39%	94.07%	95.06%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,181	56	2,154	333	3,724
	N° de atenciones totales	1,312	58	2,393	377	4,140
	% (TEAP)	90.02%	96.55%	90.01%	88.33%	89.95%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,401	170	2,002	510	4,083
	N° de atenciones totales	2,274	278	3,157	932	6,641
	% (TEAP)	61.61%	61.15%	63.41%	54.72%	61.48%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	936	275	658	331	2,200
	N° de atenciones totales	1,059	321	745	371	2,496
	% (TEAP)	88.39%	85.67%	88.32%	89.22%	88.14%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	492	188	1,873	357	2,910
	N° de atenciones totales	570	224	2,284	434	3,512
	% (TEAP)	86.32%	83.93%	82.01%	82.26%	82.86%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	560	141	782	162	1,645
	N° de atenciones totales	709	180	878	196	1,963
	% (TEAP)	78.98%	78.33%	89.07%	82.65%	83.80%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,263	32	1,478	9	2,782
	N° de atenciones totales	1,452	35	1,639	10	3,136
	% (TEAP)	86.98%	91.43%	90.18%	90.00%	88.71%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,360	52	2,853	59	4,324
	N° de atenciones totales	1,908	72	3,796	95	5,871
	% (TEAP)	71.28%	72.22%	75.16%	62.11%	73.65%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	137	0	3,935	0	4,072
	N° de atenciones totales	168	0	4,665	0	4,833
	% (TEAP)	81.55%	0.00%	84.35%	0.00%	84.25%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	378	43	829	73	1,323
	N° de atenciones totales	461	49	969	83	1,562
	% (TEAP)	82.00%	87.76%	85.55%	87.95%	84.70%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	558	49	2,966	51	3,624
	N° de atenciones totales	851	90	4,426	109	5,476
	% (TEAP)	65.57%	54.44%	67.01%	46.79%	66.18%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	926	114	3,356	188	4,584
	N° de atenciones totales	1,946	316	6,461	568	9,291
	% (TEAP)	47.58%	36.08%	51.94%	33.10%	49.34%
CAC MEGA PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,985	371	5,979	1,215	9,550
	N° de atenciones totales	2,029	462	7,026	1,480	10,997
	% (TEAP)	97.83%	80.30%	85.10%	82.09%	86.84%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	793	267	3,096	230	4,386
	N° de atenciones totales	973	332	3,680	309	5,294
	% (TEAP)	81.50%	80.42%	84.13%	74.43%	82.85%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,822	162	2,867	192	5,043
	N° de atenciones totales	1,964	184	3,093	207	5,448
	% (TEAP)	92.77%	88.04%	92.69%	92.75%	92.57%

CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,193	15	3,940	4	5,152
	N° de atenciones totales	1,410	18	4,583	7	6,018
	% (TEAP)	84.61%	83.33%	85.97%	57.14%	85.61%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3,325	250	3,653	446	7,674
	N° de atenciones totales	3,905	291	4,356	553	9,105
	% (TEAP)	85.15%	85.91%	83.86%	80.65%	84.28%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,766	2	3,108	1	4,877
	N° de atenciones totales	1,829	2	3,222	1	5,054
	% (TEAP)	96.56%	100.00%	96.46%	100.00%	96.50%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	216	23	959	440	1,638
	N° de atenciones totales	284	30	1,305	842	2,461
	% (TEAP)	76.06%	76.67%	73.49%	52.26%	66.56%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	235	7	1,815	144	2,201
	N° de atenciones totales	246	7	1,849	152	2,254
	% (TEAP)	95.53%	100.00%	98.16%	94.74%	97.65%
CAC RIVERA NAVARRETE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	183	17	558	10	768
	N° de atenciones totales	215	23	629	12	879
	% (TEAP)	85.12%	73.91%	88.71%	83.33%	87.37%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,510	156	1,492	75	3,233
	N° de atenciones totales	1,864	209	2,156	111	4,340
	% (TEAP)	81.01%	74.64%	69.20%	67.57%	74.49%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	221	12	1,148	88	1,469
	N° de atenciones totales	221	12	1,153	89	1,475
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	99.57%	98.88%	99.59%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	552	422	2,447	521	3,942
	N° de atenciones totales	797	641	3,409	733	5,580
	% (TEAP)	69.26%	65.83%	71.78%	71.08%	70.65%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,805	75	2,457	82	4,419
	N° de atenciones totales	2,708	136	3,943	176	6,963
	% (TEAP)	66.65%	55.15%	62.31%	46.59%	63.46%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,884	170	5,266	283	7,603
	N° de atenciones totales	1,993	188	6,265	320	8,766
	% (TEAP)	94.53%	90.43%	84.05%	88.44%	86.73%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,151	32	2,879	183	4,245
	N° de atenciones totales	1,209	36	3,024	187	4,456
	% (TEAP)	95.20%	88.89%	95.21%	97.86%	95.26%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	938	251	2,142	338	3,669
	N° de atenciones totales	1,031	278	2,376	377	4,062
	% (TEAP)	90.98%	90.29%	90.15%	89.66%	90.32%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	702	95	790	41	1,628
	N° de atenciones totales	924	143	1,102	69	2,238
	% (TEAP)	75.97%	66.43%	71.69%	59.42%	72.74%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,199	239	2,971	190	4,599
	N° de atenciones totales	1,274	251	3,106	191	4,822
	% (TEAP)	94.11%	95.22%	95.65%	99.48%	95.38%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,808	185	3,148	159	5,300
	N° de atenciones totales	1,967	205	3,474	179	5,825
	% (TEAP)	91.92%	90.24%	90.62%	88.83%	90.99%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,191	97	1,500	80	2,868
	N° de atenciones totales	1,261	104	1,619	87	3,071
	% (TEAP)	94.45%	93.27%	92.65%	91.95%	93.39%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	170	20	3,613	89	3,892
	N° de atenciones totales	183	22	4,102	103	4,410
	% (TEAP)	92.90%	90.91%	88.08%	86.41%	88.25%
CACe HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	291	66	3,670	395	4,422
	N° de atenciones totales	309	69	3,889	421	4,688
	% (TEAP)	94.17%	95.65%	94.37%	93.82%	94.33%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	381	9	1,872	4	2,266
	N° de atenciones totales	415	10	2,007	5	2,437
	% (TEAP)	91.81%	90.00%	93.27%	80.00%	92.98%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	427	24	1,471	25	1,947
	N° de atenciones totales	467	26	1,569	27	2,089
	% (TEAP)	91.43%	92.31%	93.75%	92.59%	93.20%
CACe PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	863	0	1,355	76	2,294
	N° de atenciones totales	888	0	1,409	78	2,375
	% (TEAP)	97.18%	0.00%	96.17%	97.44%	96.59%
CACe PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	850	61	1,628	190	2,729
	N° de atenciones totales	888	62	1,727	198	2,875
	% (TEAP)	95.72%	98.39%	94.27%	95.96%	94.92%
CACe TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	548	163	3,525	191	4,427
	N° de atenciones totales	589	174	3,741	207	4,711
	% (TEAP)	93.04%	93.68%	94.23%	92.27%	93.97%
CAU BARRANCA PRONATEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	497	1	498
	N° de atenciones totales	0	0	503	1	504
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.81%	100.00%	98.81%
CAU HUAROCHIRI PRONATEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	5	0	90	4	99
	N° de atenciones totales	5	0	90	4	99
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
CAU HUAURA PRONATEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	32	0	82	0	114
	N° de atenciones totales	32	0	82	0	114
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAU LUNAHUANA PRONATEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	31	0	31
	N° de atenciones totales	0	0	31	0	31
	% (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	23	0	23
	N° de atenciones totales	0	0	23	0	23
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA ABANCAY COMVERZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	20	0	84	4	108
	N° de atenciones totales	20	0	84	4	108
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA ACOBAMBA PARE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	87	0	87
	N° de atenciones totales	1	0	90	0	91
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	96.67%	0.00%	95.60%
PA AFERVITEL MALL CIX	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	6	0	187	0	193
	N° de atenciones totales	6	0	187	0	193
	% (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	86	19	105
	N° de atenciones totales	0	0	87	20	107
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.85%	95.00%	98.13%
PA ALEXANDER VON HUMBOLDT	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 AMBO SERVITEC	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 ANDAHUAYLAS COMVERZA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	2	270	25	298
	N° de atenciones totales	1	2	396	27	426
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	68.18%	92.59%	69.95%
PA ANTA MACH MOVIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	145	0	145
	N° de atenciones totales	0	0	145	0	145
	% (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	73	0	73
	N° de atenciones totales	0	0	73	0	73
	% (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	31	0	31
	N° de atenciones totales	0	0	31	0	31
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA AYAVIRI SANTY	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 BONGARA PEDRO RUIZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	59	0	59
	N° de atenciones totales	0	0	59	0	59
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA BRICENO CAJAMARCA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	63	4	69
	N° de atenciones totales	2	0	65	4	71
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	96.92%	100.00%	97.18%
PA CAJABAMBA CALDERON	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	154	0	155
	N° de atenciones totales	1	0	154	0	155
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CALCA FYF	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	58	0	58
	N° de atenciones totales	0	0	59	0	59
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.31%	0.00%	98.31%
PA CAMANA KIMLUHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	83	0	83
	N° de atenciones totales	0	0	83	0	83
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CAÑETE JEAN PAUL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	17	0	319	0	336
	N° de atenciones totales	17	0	319	0	336
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CARAVELI DIGOLI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	6	1	8
	N° de atenciones totales	1	0	10	1	12
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	60.00%	100.00%	66.67%
PA CARAVELI MANRIQUE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	33	0	80	0	113
	N° de atenciones totales	36	0	83	0	119
	% (TEAP)	91.67%	0.00%	96.39%	0.00%	94.96%
PA CELL SERVICE SAN MARCOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	19	0	19
	N° de atenciones totales	0	0	19	0	19
	% (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	0	80	0	80
	N° de atenciones totales	0	0	80	0	80
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CELLSERV SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	17	0	17
	N° de atenciones totales	0	0	17	0	17
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CHALLHUACHO SCS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	70	1	71
	N° de atenciones totales	0	0	74	1	75
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	94.59%	100.00%	94.67%
PA CHINCHA ESPINOZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	168	0	169
	N° de atenciones totales	0	1	168	0	169
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CHINCHEROS COMVERZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	222	0	223
	N° de atenciones totales	1	0	222	0	223
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CHOSICA RYM	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	20	0	621	1	642
	N° de atenciones totales	20	0	643	2	665
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	96.58%	50.00%	96.54%
PA CHOTA TAKISOFT	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	7	305	12	327
	N° de atenciones totales	3	7	310	12	332
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	98.39%	100.00%	98.49%
PA CHUPACA UMI CELL PHONE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	72	0	72
	N° de atenciones totales	0	0	72	0	72
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CHUQUIBAMBA KIMLUHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	35	0	39	1	75
	N° de atenciones totales	37	0	44	1	82
	% (TEAP)	94.59%	0.00%	88.64%	100.00%	91.46%
PA CONCEPCION UMI CELL PHONE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	3	59	0	62
	N° de atenciones totales	0	3	59	0	62
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CORACORA RED MOVIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	24	0	59	0	83
	N° de atenciones totales	25	0	60	0	85
	% (TEAP)	96.00%	0.00%	98.33%	0.00%	97.65%
PA EL COLLAO COMSURPE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	33	2	36
	N° de atenciones totales	1	0	33	2	36
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA EL DORADO PHIWORK	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 ESPINAR SCS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	239	0	239
	N° de atenciones totales	0	0	239	0	239
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA FUTURAMA ZORRITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	123	0	126
	N° de atenciones totales	3	0	123	0	126
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA GARCIA SANTIAGO DE CHUCO	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 GRAN CHIMU CASCAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	21	0	195	1	217
	N° de atenciones totales	21	0	195	1	217
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA HUACHO INVERSOL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	705	0	705
	N° de atenciones totales	0	0	713	0	713

	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.88%	0.00%	98.88%
PA HUALLAGA LUATEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	14	0	9	0	23
	N° de atenciones totales	16	0	9	0	25
	% (TEAP)	87.50%	0.00%	100.00%	0.00%	92.00%
PA HUANCABAMBA MAHADI	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 HUANCANE COMSURPE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	43	0	43
	N° de atenciones totales	0	0	43	0	43
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA HUANCANELICA CELL SHOP	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	214	2	216
	N° de atenciones totales	0	0	214	2	216
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA HUANTA CMOVIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	61	0	62
	N° de atenciones totales	1	0	62	0	63
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	98.39%	0.00%	98.41%
PA HUARAL HUAYTELCOMS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	692	37	730
	N° de atenciones totales	1	2	1,083	68	1,154
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	63.90%	54.41%	63.26%
PA HUEPETUHE GROUPCELL	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 HUERTA RAMIREZ BOLOGNESI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	79	0	79
	N° de atenciones totales	0	0	80	0	80
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.75%	0.00%	98.75%
PA HUERTA RAMIREZ CATAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	48	0	50
	N° de atenciones totales	2	0	48	0	50
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA IBERIA SCS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	36	0	39
	N° de atenciones totales	3	0	37	0	40
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	97.30%	0.00%	97.50%
PA ILO COMSURPE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	499	0	499
	N° de atenciones totales	0	0	499	0	499
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA IMHUAR HUARMEY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	5	0	140	0	145
	N° de atenciones totales	5	0	141	0	146
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	99.29%	0.00%	99.32%
PA INVER SOL OXAPAMPA	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 TINGO MARIA INVER SOL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	2	31	1	34
	N° de atenciones totales	0	2	34	1	37
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	91.18%	100.00%	91.89%
PA JAEN INFOCENTRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	306	3	312
	N° de atenciones totales	4	0	482	10	496
	% (TEAP)	75.00%	0.00%	63.49%	30.00%	62.90%
PA JAUJA DOBLE S	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	174	0	174
	N° de atenciones totales	0	0	178	0	178
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	97.75%	0.00%	97.75%
PA JOSOL CHACHAPOYAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	118	4	124
	N° de atenciones totales	2	0	118	4	124
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA JULI SCS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	39	0	41
	N° de atenciones totales	2	0	40	0	42
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	97.50%	0.00%	97.62%
PA KYC PACASMAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	19	0	19
	N° de atenciones totales	0	0	20	0	20
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	95.00%	0.00%	95.00%
PA LA MAR EYS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	137	0	138
	N° de atenciones totales	1	0	138	0	139
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	99.28%	0.00%	99.28%
PA LA MERCED INVER SOL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	262	7	270
	N° de atenciones totales	2	2	439	21	464
	% (TEAP)	50.00%	0.00%	59.68%	33.33%	58.19%
PA LLECLUSH HUAYLAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	202	1	204
	N° de atenciones totales	1	0	217	2	220
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	93.09%	50.00%	92.73%
PA LLECLUSH SIHUAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	107	0	107
	N° de atenciones totales	0	0	107	0	107
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA LURIN ELIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	30	0	138	1	169
	N° de atenciones totales	30	0	139	1	170
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	99.28%	100.00%	99.41%
PA MACUSANI SCS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	123	0	127
	N° de atenciones totales	4	0	127	0	131
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	96.85%	0.00%	96.95%
PA MAHADI CUTERVO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	89	0	90
	N° de atenciones totales	1	0	89	0	90
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA MAHADI FERREÑAFE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	18	0	60	0	78
	N° de atenciones totales	18	0	60	0	78
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA MALAZ YEICORP	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	16	0	389	0	405
	N° de atenciones totales	16	0	389	0	405
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CONTAMANA MASSTECH	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	8	0	9	1	18
	N° de atenciones totales	8	0	10	1	19
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	90.00%	100.00%	94.74%
PA MILITEL BAMBAMARCA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	35	0	186	0	221
	N° de atenciones totales	36	0	188	0	224
	% (TEAP)	97.22%	0.00%	98.94%	0.00%	98.66%
PA MOLLENDO KIMLUHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	125	0	125
	N° de atenciones totales	0	0	125	0	125
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA MOQUEGUA RYT BALTA	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 MOYOBAMBA MADITEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	104	1	105
	N° de atenciones totales	0	0	105	1	106
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.05%	100.00%	99.06%

PA MYA CHAO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	77	0	81
	N° de atenciones totales	4	0	77	0	81
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA NAZCA GIA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	64	0	296	3	363
	N° de atenciones totales	64	0	297	3	364
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	99.66%	100.00%	99.73%
PA NC MOVILES OLMOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	44	0	44
	N° de atenciones totales	0	0	44	0	44
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA NUEVA CAJAMARCA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	3	0	4
	N° de atenciones totales	1	0	3	0	4
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA PAITA PERU PHONE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	117	0	117
	N° de atenciones totales	0	0	117	0	117
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA PALPA SEVERINO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	43	0	43
	N° de atenciones totales	0	0	44	0	44
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	97.73%	0.00%	97.73%
PA INVERSOL PANGOA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	30	0	30
	N° de atenciones totales	0	0	30	0	30
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA PARE CUCHULA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	57	0	57
	N° de atenciones totales	0	0	58	0	58
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.28%	0.00%	98.28%
PA PASCO CELL SHOP	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	262	6	268
	N° de atenciones totales	0	0	262	6	268
	% (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	118	17	135
	N° de atenciones totales	0	0	120	18	138
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.33%	94.44%	97.83%
PA PATRICK OTUZCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	13	2	15
	N° de atenciones totales	0	0	13	2	15
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA PEDREGAL KIMLUHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	25	0	25
	N° de atenciones totales	0	0	25	0	25
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA PICHANAQUI INVERSOL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	2	392	0	394
	N° de atenciones totales	0	2	393	0	395
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	99.75%	0.00%	99.75%
PA PISCO MOBILES ONLINE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	29	2	97	0	128
	N° de atenciones totales	29	2	103	0	134
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	94.17%	0.00%	95.52%
PA PIURA PERU PHONE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	10	0	120	0	130
	N° de atenciones totales	10	0	121	0	131
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	99.17%	0.00%	99.24%
PA PUENTE PIEDRA DELIMANORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	52	0	601	0	653
	N° de atenciones totales	52	1	602	0	655
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	99.83%	0.00%	99.69%
PA PUQUIO TEMD SOLUTIONS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	37	0	38
	N° de atenciones totales	1	0	37	0	38
	% (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	8	0	8
	N° de atenciones totales	0	0	8	0	8
	% (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	16	0	16
	N° de atenciones totales	0	0	16	0	16
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA REQUENA CjyM	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 RIVERAS CASAGRANDE	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 RODRIGUEZ DE MENDOZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	107	0	107
	N° de atenciones totales	0	0	107	0	107
	% (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	49	0	49
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SANDIA COMSURPE	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%
PA SATIPO INVERSOL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	10	0	10
	N° de atenciones totales	0	0	10	0	10
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SECHURA PERU PHONE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	38	1	42
	N° de atenciones totales	5	0	42	1	48
	% (TEAP)	60.00%	0.00%	90.48%	100.00%	87.50%
PA SICUANI COBERTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	142	1	144
	N° de atenciones totales	1	0	145	1	147
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	97.93%	100.00%	97.96%
PA SILCOM JUANJUI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	6	0	7
	N° de atenciones totales	1	0	6	0	7
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SJL DELIMANORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	156	0	158
	N° de atenciones totales	1	1	163	0	165
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	95.71%	0.00%	95.76%
PA SMART MOVILES RIOJA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4	4	79	0	87
	N° de atenciones totales	4	4	79	0	87
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SULLANA CARDEY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	376	7	384
	N° de atenciones totales	0	1	778	19	798
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	48.33%	36.84%	48.12%
PA SYSCOM BOLOGNESI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	20	0	117	0	137
	N° de atenciones totales	20	0	118	0	138
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	99.15%	0.00%	99.28%
PA SYSCOM CASMA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	72	0	72
	N° de atenciones totales	0	0	72	0	72
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA TALARA PERUPHONE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	10	0	260	0	270

	N° de atenciones totales	10	0	289	0	299
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	89.97%	0.00%	90.30%
PA TARMA INVER SOL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	3	446	6	457
	N° de atenciones totales	5	3	572	10	590
	% (TEAP)	40.00%	100.00%	77.97%	60.00%	77.46%
PA URUBAMBA COBERTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	8	0	39	0	47
	N° de atenciones totales	8	0	39	0	47
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA UTCUBAMBA JOSOL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	217	0	218
	N° de atenciones totales	1	0	217	0	218
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA VAHANY CARHUAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	174	0	174
	N° de atenciones totales	0	0	177	0	177
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.31%	0.00%	98.31%
PA VAHANY YUNGAY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	43	1	44
	N° de atenciones totales	0	0	43	1	44
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA VENTANILLA DELIMANORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	53	0	170	0	223
	N° de atenciones totales	53	1	171	0	225
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	99.42%	0.00%	99.11%
PA YANAHUANCA CAPLATEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	18	0	18
	N° de atenciones totales	0	0	19	0	19
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	94.74%	0.00%	94.74%
PA YONER BAGUA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	8	0	77	0	85
	N° de atenciones totales	8	0	80	0	88
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	96.25%	0.00%	96.59%
PA YUNGUYO SCS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	53	0	57
	N° de atenciones totales	4	0	58	0	62
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	91.38%	0.00%	91.94%
PA YUPANQUI REYES RAUL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	92	0	93
	N° de atenciones totales	1	0	93	0	94
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	98.92%	0.00%	98.94%
PA YURIMAGUAS CJYM	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	45	0	45
	N° de atenciones totales	0	0	45	0	45
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA ZARUMILLA MAHADI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	86	0	89
	N° de atenciones totales	3	0	86	0	89
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>48,318</b>	<b>6,005</b>	<b>136,683</b>	<b>9,883</b>	<b>200,889</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>57,317</b>	<b>7,815</b>	<b>164,690</b>	<b>13,070</b>	<b>242,892</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>84.30%</b>	<b>76.84%</b>	<b>82.99%</b>	<b>75.62%</b>	<b>82.71%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2024  
MES: AGOSTO  
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	115	1,882	6.11%
CAC AREQUIPA	269	7,246	3.71%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	210	3,486	6.02%
CAC AVIACIÓN	84	2,182	3.85%
CAC AYACUCHO	49	2,594	1.89%
CAC BEGONIAS	120	3,075	3.90%
CAC CAJAMARCA I	77	4,127	1.87%
CAC CENTRO CIVICO	206	7,277	2.83%
CAC CHICLAYO I	78	5,250	1.49%
CAC CHICLAYO III	74	4,311	1.72%
CAC CHIMBOTE	22	3,837	0.57%
CAC CHORRILLOS	465	5,761	8.07%
CAC CUSCO	84	2,416	3.48%
CAC CUSCO CENTRO 5	44	1,824	2.41%
CAC CUSCO REAL PLAZA	135	4,275	3.16%
CAC HUANCAYO	243	6,884	3.53%
CAC HUANUCO	101	2,597	3.89%
CAC ICA	140	3,652	3.83%
CAC ILO	68	2,031	3.35%
CAC IQUITOS	66	3,202	2.06%
CAC JULIACA REAL PLAZA	230	5,063	4.54%
CAC LA MOLINA	28	1,590	1.76%
CAC LARCO	244	5,720	4.27%
CAC MALL DEL SUR	741	10,032	7.39%
CAC MEGA PLAZA	343	11,340	3.02%
CAC MINKA	180	5,474	3.29%
CAC PIURA OPEN PLAZA	159	5,607	2.84%
CAC PIURA REAL PLAZA	191	6,209	3.08%
CAC PLAZA LIMA NORTE	152	9,257	1.64%
CAC PORONGOCHE I	171	5,225	3.27%
CAC PUCALLPA	115	2,576	4.46%
CAC PUÑO	48	2,302	2.09%
CAC SALAVERRY	187	4,527	4.13%
CAC SAN ANDRES	24	1,499	1.60%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	227	5,807	3.91%
CAC SAN MIGUEL	378	7,341	5.15%
CAC SANTA ANITA	349	9,115	3.83%
CACe SANTA CLARA	31	4,487	0.69%
CAC TACNA	243	4,305	5.64%
CAC TARAPOTO	98	2,336	4.20%
CAC TRUJILLO 1	120	4,942	2.43%
CAC TRUJILLO 3	150	5,975	2.51%
CAC TUMBES	121	3,192	3.79%
CAC UNICACHI	147	4,557	3.23%
CAC JOCKEY PLAZA	590	6,461	9.13%



CAC RIVERA NAVARRETE	29	908	3.19%
PA ABANCAY COMVERZA	4	112	3.57%
PA ACOBAMBA PARE	0	91	0.00%
PA AGTEL CHEPEN	1	108	0.93%
PA ALEXANDER VON HUMBOLDT	0	1	0.00%
PA AMBO SERVITEC	0	3	0.00%
PA CAJABAMBA CALDERON	2	157	1.27%
PA CELLSERV SAN IGNACIO	0	80	0.00%
PA CELLSERV SAN MIGUEL	0	17	0.00%
PA CHALLHUAHUACHO SCS	0	75	0.00%
PA CHOSICA RYM	12	677	1.77%
PA CHOTA TAKISOFT	8	340	2.35%
PA CHUPACA UMI CELL PHONE	0	72	0.00%
PA CONCEPCION UMI CELL PHONE	1	63	1.59%
PA ESPINAR SCS	2	241	0.83%
PA FUTURAMA ZORRITOS	0	126	0.00%
PA GRAN CHIMU CASCAS	3	220	1.36%
PA HUACHO INVERSOL	4	717	0.56%
PA MOYOBAMBA MADITEL	1	107	0.93%
PA NAZCA GIA	1	365	0.27%
PA NC MOVILES OLMOS	1	45	2.22%
PA NUEVA CAJAMARCA	0	4	0.00%
PA PAITA PERU PHONE	0	117	0.00%
PA PALPA SEVERINO	0	44	0.00%
PA PARE CUCHULA	0	58	0.00%
PA PASCO CELL SHOP	2	270	0.74%
PA PICHANAQUI INVERSOL	1	396	0.25%
PA PISCO MOBILES ONLINE	2	136	1.47%
PA PUENTE PIEDRA DELIMANORTE	2	657	0.30%
PA REQUENA CjyM	0	18	0.00%
PA ROSALES POMABAMBA	0	49	0.00%
PA SATIPO INVERSOL	0	10	0.00%
PA SECHURA PERU PHONE	4	52	7.69%
PA SILCOM JUANUI	1	8	12.50%
PA SMART MOVILES RIOJA	1	88	1.14%
PA SYSCOM BOLOGNESI	1	139	0.72%
PA TALARA PERUPHONE II	13	312	4.17%
PA TARMA INVERSOL	30	620	4.84%
PA VAHANY CARHUJAZ	0	177	0.00%
PA IMHUAR HUARMEY	0	146	0.00%
PA HUALLAGA LUATEL	0	25	0.00%
PA HUANCAVELICA CELL SHOP	1	217	0.46%
PA TINGO MARIA INVERSOL	4	41	9.76%
PA JAEN INFOCENTRO	35	531	6.59%
PA JAUJA DOBLE S	2	180	1.11%
PA VAHANY YUNGAY	0	44	0.00%
PA YANAHUANCA CAPLATEC	2	21	9.52%
PA YONER BAGUA	0	88	0.00%
PA YUNGUYO SCS	3	65	4.62%
CAU BARRANCA PRONATEL	13	517	2.51%
CAU HUAROCHIRI PRONATEL	0	99	0.00%
CAU HUAURA PRONATEL	1	115	0.87%
PA AFERVITEL MALL CIX	0	193	0.00%
PA CHUQUIBAMBA KIMLUHA	0	82	0.00%
PA EL DORADO PHIWOK	0	7	0.00%
PA HUANTA CMOVIL	4	67	5.97%
PA JOSOL CHACHAPOYAS	0	124	0.00%
PA ANDAHUAYLAS COMVERZA I	7	433	1.62%
PA ASENCIOS HUARI	0	73	0.00%
PA BRICENO CAJAMARCA	0	71	0.00%
PA CARAVELI DIGOLI	0	12	0.00%
PA CARAVELI MANRIQUE	0	119	0.00%
PA LA MAR EYS	1	140	0.71%
PA LA MERCED INVERSOL	14	478	2.93%
PA MALAZ YEICORP	0	405	0.00%
PA MILITEL BAMBAMARCA	4	228	1.75%
PA MOLLENDO KIMLUHA	0	125	0.00%
PA MOQUEGUA RYT BALTA	1	25	4.00%
PA CHINCHA ESPINOZA	0	169	0.00%
PA LLECLLISH HUAYLAS	5	225	2.22%
PA JULI SCS	1	43	2.33%
PA PATRICK HUAMACHUCO	10	148	6.76%
PA SULLANA CARDEY	125	923	13.54%
PA SYSCOM CASMA	0	72	0.00%
PA UTCUBAMBA JOSOL	0	218	0.00%
PA LLECLLISH SIHUAS	0	107	0.00%
PA INVERSOL PANGO	2	32	6.25%
PA ATENCIO CELENDIN	1	32	3.13%
PA CAMANA KIMLUHA	0	83	0.00%
PA CONTAMANA MASSTECH	0	19	0.00%
PA LURIN ELIAS	3	173	1.73%
PA YURIMAGUAS CJYM	1	46	2.17%
PA MACUSANI SCS	4	135	2.96%
PA PATRICK OTUZCO	0	15	0.00%
PA PIURA PERU PHONE	1	132	0.76%
PA KYC PACASMAYO	1	21	4.76%
PA CHINCHEROS COMVERZA	1	224	0.45%
PA VENTANILLA DELIMANORTE	3	228	1.32%
PA HUANCANE COMSURPE	0	43	0.00%
PA QUILLABAMBA COMSURPE	1	9	11.11%
PA CALCA FYF	0	59	0.00%
PA CELL SERVICE SAN MARCOS	0	19	0.00%
PA URUBAMBA COBERTURA	0	47	0.00%
PA HUANCABAMBA MAHADI	15	49	30.61%
PA ZARUMILLA MAHADI	0	89	0.00%
PA RIVERAS CASAGRANDE	0	16	0.00%
PA RODRIGUEZ DE MENDOZA	0	107	0.00%
PA PUQUIO TEMD SOLUTIONS	1	39	2.56%
PA BONGARA PEDRO RUIZ	1	60	1.67%
PA SICUANI COBERTURA	4	151	2.65%

PA QUISPICANCHIS RED SUR PLUS	0	16	0.00%
PA MAHADI CUTERVO	2	92	2.17%
PA SJL DELIMANORTE	10	175	5.71%
PA EL COLLAO COMSURPE	0	36	0.00%
PA MYA CHAO	0	81	0.00%
CAU OYON PRONATEL	0	23	0.00%
PA YUPANQUI REYES RAUL	0	94	0.00%
PA ANTA MACH MOVIL	0	145	0.00%
CACe HUARAZ	51	4,739	1.08%
CACe JULIACA	0	2,437	0.00%
CACe LAMBRAMANI	73	2,162	3.38%
CACe PORONGOCHICHE II	88	2,463	3.57%
CACe PUERTO MALDONADO	104	2,979	3.49%
CACE TRUJILLO 2	63	4,774	1.32%
PA INVERSOL OXAPAMPA	0	32	0.00%
PA CORACORA RED MOVIL	1	86	1.16%
PA HUARAL HUAYTELCOMS	99	1,253	7.90%
PA CAÑETE JEAN PAUL	20	356	5.62%
CAU LUNAHUANA PRONATEL	0	31	0.00%
PA MAHADI FERREÑAFE	0	78	0.00%
PA HUERTA RAMIREZ CATAC	0	50	0.00%
PA HUERTA RAMIREZ BOLOGNESI	0	80	0.00%
PA GARCIA SANTIAGO DE CHUCO	0	3	0.00%
PA ILO COMSURPE	0	499	0.00%
PA HUEPETUHE GROUPCELL	0	3	0.00%
PA PEDREGAL KIMLUHA	0	25	0.00%
PA IBERIA SCS	1	41	2.44%
PA AYAVIRI SANTY	0	28	0.00%
PA SANDIA COMSURPE	2	8	25.00%
<b>TOTAL</b>	<b>8,829</b>	<b>251,721</b>	<b>3.51%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2024  
MES: AGOSTO  
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	35,030	1,444,182	2.43%
<b>TOTAL</b>	<b>35,030</b>	<b>1,444,182</b>	<b>2.43%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2024  
MES: AGOSTO  
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	1,310,283	1,457,401	89.91%
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	1,291,982	1,444,182	89.46%