

EMPRESA:

AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

AÑO:

2024

MES:

SEPTIEMBRE

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	238.00	0.00%
PA YAULI INVERSIONES SOLANO	0.00	200.00	0.00%
PA SAN ANTONIO DE PUTINA YAEM	0.00	250.00	0.00%
PA MANU GROUP CELL	0.00	250.00	0.00%
PA SIHUAS GRUPO LLECLLISH	0.00	250.00	0.00%
PA RECUAY HUERTA RAMIREZ	0.00	167.00	0.00%
PA TALARA PERU PHONE	0.00	250.00	0.00%
PA HUARMEY INVERSIONES IMPACTO	0.00	250.00	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	360.00	0.00%
CAC ANGAMOS	0.00	198.75	0.00%
PA YUNGAY VAHANY	0.00	250.00	0.00%
CAC AVIACIÓN	0.00	198.75	0.00%
PA MARISCAL NIETO RYT	0.00	251.00	0.00%
PA CARABAYA SOUTHERN	0.00	250.00	0.00%
PA UTCUBAMBA TELECOMUNICACIONES JOSOL	0.00	175.00	0.00%
PA PASCO CELL SHOP	0.00	200.00	0.00%
CAU HUAURA HUAYTELCOMS	0.00	250.00	0.00%
PA ABANCAY COMVERZA	0.00	275.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	238.00	0.00%
PA SIL DELIMA NORTE	0.00	250.00	0.00%
PA CARAVELI DIGOLI	0.00	250.00	0.00%
PA PANGOA INVERSIONES SOLANO	0.00	200.00	0.00%
PA SANTA SYSCOM MOVILES	0.00	275.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	238.00	0.00%
CAU OYON AKEMITEL	0.00	250.00	0.00%
PA PALPA SEVERINO PEREZ	0.00	200.00	0.00%
PA HUANCABAMBA MAHADI	0.00	250.00	0.00%
PA BAGUA VALDIVIA SILVA	0.00	175.00	0.00%
PA CAYLLOMA KIMLUHA	0.00	275.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	230.00	0.00%
PA PUENTE PIEDRA DELIMA NORTE	0.00	250.00	0.00%
PA SANDIA COMSURPE	0.00	250.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	198.75	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	198.75	0.00%
CACE PUERTO MALDONADO	0.00	238.00	0.00%
PA HUALLAGA LUATEL	0.00	200.00	0.00%
PA PICHANAQUI INVERSIONES SOLANO	0.00	200.00	0.00%
PA CHINCHEROS COMVERZA	0.00	200.00	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	330.00	0.00%
PA SUCRE E&Z MOVILSS	0.00	200.00	0.00%
PA HUANCANE COMSURPE	0.00	250.00	0.00%
PA HUANTA CMOVIL	0.00	200.00	0.00%
CACE HUARAZ	0.00	205.00	0.00%
PA CASMA SYSCOM MOVILES	0.00	275.00	0.00%
PA VENTANILLA DELIMA NORTE	0.00	420.00	0.00%
CAU HUAROCHIRI MEGA CONNECTION	0.00	250.00	0.00%
PA TAYACAJA YUPANQUI REYES	0.00	200.00	0.00%
PA CARHUAZ VAHANY	0.00	229.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	198.75	0.00%
PA LEONCIO PRADO INVERSOL RECARGA	0.00	200.00	0.00%
CAC RIVERA NAVARRETE	0.00	95.00	0.00%
PA BONGARA INCA TEL	0.00	175.00	0.00%
PA CALCA FVF TELECOMUNICACION	0.00	250.00	0.00%
CAC ICA	0.00	199.75	0.00%
PA ACOBAMBA PARE CUCHULA	0.00	200.00	0.00%
PA CARAVELI MANRIQUE	0.00	250.00	0.00%
PA FERREÑAFE MAHADI	0.00	250.00	0.00%
PA VIRU M&A COMUNICACIONES	0.00	250.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	330.00	0.00%
PA CHICLAYO AFERVITEL	0.00	300.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	360.00	0.00%
CACE PORONGOCHÉ II	0.00	360.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	360.00	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	330.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	360.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	360.00	0.00%
CAC MEGA PLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	330.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	300.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	330.00	0.00%
CACE LAMBRAMANI	0.00	360.00	0.00%
CAC PLAZA LIMA NORTE	0.00	360.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	330.00	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	360.00	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CACE TRUJILLO 2	0.00	330.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	330.00	0.00%
CACE SANTA CLARA	0.00	360.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	245.00	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	330.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	288.75	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	330.00	0.00%
PA ATE ELIAS VASQUEZ	0.00	360.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
PA ISLAY KIMLUHA	0.00	250.00	0.00%
PA NAZCA SERVICIOS GIA	0.00	200.00	0.00%
PA ASCOPE COMUNICACIONES RIVERAS	0.00	175.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	238.00	0.00%
PA HUARAL HUAYTELCOMS	0.00	225.00	0.00%

PA SECHURA PERU PHONE	0.00	250.00	0.00%
PA UCAYALI INVERSIONES MASSTECH	0.00	200.00	0.00%
PA CHEPEN AGTEL	0.00	250.00	0.00%
PA HUALURA INVERSIONES SOLANO	0.00	330.00	0.00%
PA LA CONVENCION COMSURPE	0.00	250.00	0.00%
PA LAMBAYEQUE NC MOVILES	0.00	250.00	0.00%
PA CONTRALMIRANTE VILLAR FUTURAMA	0.00	250.00	0.00%
PA CONDESUYOS KIMLUHA	0.00	250.00	0.00%
PA PAITA PERU PHONE	0.00	250.00	0.00%
PA PIURA PERU PHONE	0.00	275.00	0.00%
PA PISCO MOBILES ONLINE	0.00	200.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	230.00	0.00%
PA OTUZCO PATRICK CORPORATION	0.00	175.00	0.00%
PA REQUENA CJ&M COMUNICATIONS	0.00	200.00	0.00%
CAU BARRANCA AKEMITEL	0.00	250.00	0.00%
PA CAÑETE ELIAS VASQUEZ	0.00	250.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	238.00	0.00%
PA SULLANA SERVICIOS GENERALES	0.00	249.00	0.00%
PA ALTO AMAZONAS CJ&M COMUNICATIONS	0.00	200.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	199.75	0.00%
PA ESPINAR SOUTHERN	0.00	250.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	238.00	0.00%
PA PADRE ABAD MARELMITH MARGARITA	0.00	200.00	0.00%
PA TAHUAMANU SOUTHERN	0.00	250.00	0.00%
PA URUBAMBA COBERTURA	0.00	250.00	0.00%
PA HUAMALIES MARTIN ACOSTA	0.00	200.00	0.00%
PA LA MAR E&S MOVILES	0.00	200.00	0.00%
PA CHURCAMP YUPANQUI REYES	0.00	200.00	0.00%
PA CONCEPCION UMI CELL	0.00	200.00	0.00%
PA RIOJA SMART MOVILES	0.00	200.00	0.00%
PA RODRIGUEZ DE MENDOZA INCA TEL	0.00	250.00	0.00%
PA EL COLLAO COMSURPE	0.00	275.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	242.00	0.00%
PA MELGAR SANTY DISTRIBUCIONES	0.00	230.00	0.00%
PA BELLAVISTA LUATEL	0.00	200.00	0.00%
PA QUISPICANCHI RED SUR PLUS	0.00	250.00	0.00%
PA NUEVA CAJAMARCA SMART MOVILES	0.00	200.00	0.00%
PA OXAPAMPA INVERSIONES SOLANO	0.00	200.00	0.00%
PA LURIN ELIAS VASQUEZ	0.00	250.00	0.00%
CAC ILO	0.00	238.00	0.00%
PA SATIPO INVERSIONES SOLANO	0.00	200.00	0.00%
PA PARINACOHAS RED MOVIL	0.00	200.00	0.00%
PA CUTERVO MAHADI	0.00	250.00	0.00%
PA BOLOGNESI HUERTA RAMIREZ	0.00	175.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	199.75	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	199.75	0.00%
PA YUNGUYO SOUTHERN	0.00	250.00	0.00%
PA DOS DE MAYO MARTIN ACOSTA	0.00	200.00	0.00%
PA CAJAMARCA INVERSIONES BRICENO	0.00	275.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	230.00	0.00%
PA TOCACHE GLINDYS MARIBEL	0.00	200.00	0.00%
PA CHUPACA INVERSIONES SOLANO	0.00	200.00	0.00%
PA CHACHAPOYAS TELECOMUNICACIONES JOSO	0.00	250.00	0.00%
PA CAJABAMBA CALDERON ABANTO	0.00	275.00	0.00%
PA DANIEL ALCIDES CARRION CORPORATIVO CA	0.00	200.00	0.00%
PA EL DORADO SMART PHIWOR	0.00	200.00	0.00%
PA ANTA MACH MOVIL	0.00	250.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	199.75	0.00%
PA POMABAMBA ROSALES CORZO	0.00	175.00	0.00%
PA SANCHEZ CARRION PATRICK CORPORATION	0.00	250.00	0.00%
PA SAN MARCOS CELL SERVICE	0.00	275.00	0.00%
PA CHOTA TAKISOFT	0.00	275.00	0.00%
PA PACASMAYO KYC MOVIL	0.00	175.00	0.00%
PA JAUJA DOBLE S	0.00	200.00	0.00%
PA MORROPON PERU PHONE	0.00	250.00	0.00%
PA MARISCAL CACERES SILRAY COMUNICACION	0.00	200.00	0.00%
PA AMBO TELECOMUNICACIONES SERVITEC	0.00	200.00	0.00%
PA ANGARAES PARE CUCHULA	0.00	175.00	0.00%
PA TARMA INVERSIONES SOLANO	0.00	200.00	0.00%
PA CHUCUITO SOUTHERN	0.00	250.00	0.00%
PA SANTIAGO DE CHUCO GARCIA CARRION	0.00	220.00	0.00%
CACE JULIACA	0.00	242.00	0.00%
PA LUCANAS TEMD SOLUTIONS	0.00	200.00	0.00%
PA CHUPACA UMI CELL	0.00	200.00	0.00%
PA PICOTA LUATEL	0.00	200.00	0.00%
PA CELENDIN ATENCIO	0.00	275.00	0.00%
PA SAN MIGUEL CELL SERVICE	0.00	275.00	0.00%
PA CAMANA KIMLUHA	0.00	250.00	0.00%
PA SAN IGNACIO CELL SERVICE	0.00	275.00	0.00%
PA AZANGARO SANTY DISTRIBUCIONES	0.00	260.00	0.00%
PA ANDAHUAYLAS COMVERZA	0.00	175.00	0.00%
PA HUALGAYOC MILITEL	0.00	275.00	0.00%
PA HUARI ASENCIOS VALENCIA	0.00	175.00	0.00%
PA HUAYLAS GRUPO LLECLLISH	0.00	175.00	0.00%
PA JAEN INFOCENTRO	0.00	275.00	0.00%
PA GRAN CHIMU CASCAS COMUNICACIONES	0.00	250.50	0.00%
PA CAÑETE CORPORACION JEAN	0.00	250.00	0.00%
PA MOYOBAMBA MADITEL GROUP	0.00	200.00	0.00%
PA CANCHIS COBERTURA	0.00	250.00	0.00%
PA CHOSICA GRUPO ROSAQUI	0.00	250.00	0.00%
PA LA MERCED INVERSIONES SOLANO	0.00	200.00	0.00%
PA ZARUMILLA MAHADI	0.00	225.00	0.00%
PA HUANCAVELICA CELL SHOP	0.00	200.00	0.00%
CAU CAÑETE CORPORACION JEAN	0.00	250.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	230.00	0.00%
PA CHINCHA ESPINOZA SALCEDO	0.00	200.00	0.00%
PA COTABAMBA SOUTHERN	0.00	250.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-800	0.00	720.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 0800-00-911	0.00	720.00	0.00%
Canal de Atención Telefónica 123	0.00	720.00	0.00%

Canal de Atención Telefónica 135	0.00	720.00	0.00%
Total general	0.00	48585.75	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2024
MES: SEPTIEMBRE
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.	171	35	1,088	42	1,336
	N° de atenciones totales	207	39	1,241	49	1,536
	% (TEAP)	82.61%	89.74%	87.67%	85.71%	86.98%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,387	467	1,646	316	3,816
	N° de atenciones totales	1,746	944	2,952	657	6,299
	% (TEAP)	79.44%	49.47%	55.76%	48.10%	60.58%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	895	8	1,969	76	2,948
	N° de atenciones totales	937	9	2,061	81	3,088
	% (TEAP)	95.52%	88.89%	95.54%	93.83%	95.47%
CAC AVIACIÓN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	379	45	1,329	40	1,793
	N° de atenciones totales	457	58	1,817	55	2,387
	% (TEAP)	82.93%	77.59%	73.14%	72.73%	75.12%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	309	18	1,506	247	2,080
	N° de atenciones totales	377	22	1,809	300	2,508
	% (TEAP)	81.96%	81.82%	83.25%	82.33%	82.93%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	708	20	1,727	39	2,494
	N° de atenciones totales	842	23	2,201	44	3,110
	% (TEAP)	84.09%	86.96%	78.46%	88.64%	80.19%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	601	123	2,596	129	3,449
	N° de atenciones totales	652	139	2,874	144	3,809
	% (TEAP)	92.18%	88.49%	90.33%	89.58%	90.55%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	57	28	4,056	135	4,276
	N° de atenciones totales	81	47	6,050	223	6,401
	% (TEAP)	70.37%	59.57%	67.04%	60.54%	66.80%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	680	108	4,012	94	4,894
	N° de atenciones totales	703	115	4,156	98	5,072
	% (TEAP)	96.73%	93.91%	96.54%	95.92%	96.49%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	477	134	3,219	30	3,860
	N° de atenciones totales	478	142	3,429	35	4,084
	% (TEAP)	99.79%	94.37%	93.88%	85.71%	94.52%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	782	48	2,187	86	3,103
	N° de atenciones totales	865	54	2,510	98	3,527
	% (TEAP)	90.40%	88.89%	87.13%	87.76%	87.98%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,483	8	2,159	3	3,653
	N° de atenciones totales	1,983	8	3,110	3	5,104
	% (TEAP)	74.79%	100.00%	69.42%	100.00%	71.57%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	787	68	1,421	9	2,285
	N° de atenciones totales	814	70	1,506	11	2,401
	% (TEAP)	96.68%	97.14%	94.36%	81.82%	95.17%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	664	12	621	680	1,977
	N° de atenciones totales	678	13	639	714	2,044
	% (TEAP)	97.94%	92.31%	97.18%	95.24%	96.72%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,279	34	1,408	81	2,802
	N° de atenciones totales	1,550	38	1,668	103	3,359
	% (TEAP)	82.52%	89.47%	84.41%	78.64%	83.42%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,826	256	2,844	469	5,395
	N° de atenciones totales	2,480	326	3,732	688	7,226
	% (TEAP)	73.63%	78.53%	76.21%	68.17%	74.66%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,059	351	575	329	2,314
	N° de atenciones totales	1,167	388	642	375	2,572
	% (TEAP)	90.75%	90.46%	89.56%	87.73%	89.97%
CACe HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	302	19	3,828	470	4,619
	N° de atenciones totales	316	20	3,955	479	4,770
	% (TEAP)	95.57%	95.00%	96.79%	98.12%	96.83%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	477	188	2,073	393	3,131
	N° de atenciones totales	531	214	2,309	449	3,503
	% (TEAP)	89.83%	87.85%	89.78%	87.53%	89.38%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	491	95	684	137	1,407
	N° de atenciones totales	668	125	781	163	1,737
	% (TEAP)	73.50%	76.00%	87.58%	84.05%	81.00%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,029	37	1,468	4	2,538
	N° de atenciones totales	1,202	43	1,684	4	2,933
	% (TEAP)	85.61%	86.05%	87.17%	100.00%	86.53%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,105	11	3,491	46	4,653
	N° de atenciones totales	1,397	15	4,146	56	5,614
	% (TEAP)	79.10%	73.33%	84.20%	82.14%	82.88%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	247	11	1,709	2	1,969
	N° de atenciones totales	258	11	1,796	2	2,067
	% (TEAP)	95.74%	100.00%	95.16%	100.00%	95.26%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	307	1	3,442	0	3,750
	N° de atenciones totales	411	1	4,917	0	5,329
	% (TEAP)	74.70%	100.00%	70.00%	0.00%	70.37%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	272	37	735	53	1,097
	N° de atenciones totales	334	45	883	64	1,326
	% (TEAP)	81.44%	82.22%	83.24%	82.81%	82.73%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	430	46	1,428	27	1,931
	N° de atenciones totales	452	48	1,491	29	2,020
	% (TEAP)	95.13%	95.83%	95.77%	93.10%	95.59%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	386	79	3,485	82	4,032
	N° de atenciones totales	499	115	4,763	129	5,506
	% (TEAP)	77.35%	68.70%	73.17%	63.57%	73.23%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,581	206	5,042	432	7,261
	N° de atenciones totales	1,714	370	7,554	781	10,419
	% (TEAP)	92.24%	55.68%	66.75%	55.31%	69.69%

CAC MEGA PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,669	398	6,419	1,212	9,698
	N° de atenciones totales	1,670	451	7,074	1,353	10,548
	% (TEAP)	99.94%	88.25%	90.74%	89.58%	91.94%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	817	230	3,188	213	4,448
	N° de atenciones totales	992	292	3,906	279	5,469
	% (TEAP)	82.36%	78.77%	81.62%	76.34%	81.33%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,668	160	2,840	198	4,866
	N° de atenciones totales	1,724	170	2,982	207	5,083
	% (TEAP)	96.75%	94.12%	95.24%	95.65%	95.73%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,060	0	4,247	3	5,310
	N° de atenciones totales	1,160	0	4,659	4	5,823
	% (TEAP)	91.38%	0.00%	91.16%	75.00%	91.19%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,285	269	2,993	374	5,921
	N° de atenciones totales	3,039	359	3,959	536	7,893
	% (TEAP)	75.19%	74.93%	75.60%	69.78%	75.02%
CAC PORONGOCHÉ I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,747	0	3,124	1	4,872
	N° de atenciones totales	1,788	0	3,215	1	5,004
	% (TEAP)	97.71%	0.00%	97.17%	100.00%	97.36%
CACe PORONGOCHÉ II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	700	0	1,188	48	1,936
	N° de atenciones totales	713	0	1,233	48	1,994
	% (TEAP)	98.18%	0.00%	96.35%	100.00%	97.09%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	278	16	888	387	1,569
	N° de atenciones totales	327	36	1,292	753	2,408
	% (TEAP)	85.02%	44.44%	68.73%	51.39%	65.16%
CACe PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	810	24	2,241	190	3,265
	N° de atenciones totales	856	24	2,401	207	3,488
	% (TEAP)	94.63%	100.00%	93.34%	91.79%	93.61%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	287	3	1,988	168	2,446
	N° de atenciones totales	295	3	2,033	172	2,503
	% (TEAP)	97.29%	100.00%	97.79%	97.67%	97.72%
CAC RIVERA NAVARRETE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	82	5	272	2	361
	N° de atenciones totales	92	5	303	2	402
	% (TEAP)	89.13%	100.00%	89.77%	100.00%	89.80%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,306	69	1,290	68	2,733
	N° de atenciones totales	1,687	99	2,174	87	4,047
	% (TEAP)	77.42%	69.70%	59.34%	78.16%	67.53%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	231	11	1,197	119	1,558
	N° de atenciones totales	234	11	1,209	119	1,573
	% (TEAP)	98.72%	100.00%	99.01%	100.00%	99.05%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	487	372	3,224	527	4,610
	N° de atenciones totales	582	453	3,966	644	5,645
	% (TEAP)	83.68%	82.12%	81.29%	81.83%	81.67%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,456	79	2,521	105	4,161
	N° de atenciones totales	2,332	130	3,838	172	6,472
	% (TEAP)	62.44%	60.77%	65.69%	61.05%	64.29%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,149	161	5,554	197	8,061
	N° de atenciones totales	2,211	173	6,077	212	8,673
	% (TEAP)	97.20%	93.06%	91.39%	92.92%	92.94%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,243	14	2,770	190	4,217
	N° de atenciones totales	1,306	14	2,897	198	4,415
	% (TEAP)	95.18%	100.00%	95.62%	95.96%	95.52%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	856	252	2,299	310	3,717
	N° de atenciones totales	925	272	2,458	341	3,996
	% (TEAP)	92.54%	92.65%	93.53%	90.91%	93.02%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	739	100	1,049	58	1,946
	N° de atenciones totales	854	123	1,237	70	2,284
	% (TEAP)	86.53%	81.30%	84.80%	82.86%	85.20%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	983	260	2,904	178	4,325
	N° de atenciones totales	1,040	281	3,104	179	4,604
	% (TEAP)	94.52%	92.53%	93.56%	99.44%	93.94%
CACe TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	780	224	3,228	212	4,444
	N° de atenciones totales	815	235	3,421	229	4,700
	% (TEAP)	95.71%	95.32%	94.36%	92.58%	94.55%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,832	172	2,935	174	5,113
	N° de atenciones totales	2,063	198	3,280	205	5,746
	% (TEAP)	88.80%	86.87%	89.48%	84.88%	88.98%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,207	117	1,509	120	2,953
	N° de atenciones totales	1,248	118	1,555	130	3,051
	% (TEAP)	96.71%	99.15%	97.04%	92.31%	96.79%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	380	20	3,200	32	3,632
	N° de atenciones totales	395	23	3,670	37	4,125
	% (TEAP)	96.20%	86.96%	87.19%	86.49%	88.05%
CAU BARRANCA AKEMITEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	656	0	656
	N° de atenciones totales	0	0	656	0	656
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAU CAÑETE CORPORACION JEAN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	33	0	33
	N° de atenciones totales	0	0	33	0	33
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAU HUAROCHIRI MEGA CONNECTION	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%
CAU HUAURA HUAYTELCOMS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	60	0	91	2	153
	N° de atenciones totales	60	0	91	2	153
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
CAU OYON AKEMITEL	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 ABANCAY COMVERZA	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 ACOBAMBA PARE CUCHULA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	166	0	168
	N° de atenciones totales	2	0	169	0	171
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	98.22%	0.00%	98.25%
PA ALTO AMAZONAS CI&M COMMUNICATIONS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	33	0	33
	N° de atenciones totales	0	0	33	0	33
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA AMBO TELECOMUNICACIONES SERVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	27	0	4	0	31
	N° de atenciones totales	27	0	4	0	31
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA ANDAHUAYLAS COMVERZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	41	240	32	315

	N° de atenciones totales	2	56	337	46	441
	% (TEAP)	100.00%	73.21%	71.22%	69.57%	71.43%
PA ANGARAE PARE CUCHULA	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 ANTA MACH MOVIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	184	0	184
	N° de atenciones totales	0	0	185	0	185
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.46%	0.00%	99.46%
PA ASCOPE COMUNICACIONES RIVERAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	11	0	16	0	27
	N° de atenciones totales	11	0	16	0	27
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA ATE ELIAS VASQUEZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	635	0	636
	N° de atenciones totales	1	0	635	0	636
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA BAGUA VALDIVIA SILVA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	1	100	2	105
	N° de atenciones totales	2	1	100	3	106
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	99.06%
PA BELLAVISTA LUATEL	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 BOLOGNESI HUERTA RAMIREZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	103	0	103
	N° de atenciones totales	0	0	103	0	103
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA BONGARA INCA TEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	53	1	56
	N° de atenciones totales	2	0	53	1	56
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA CAJABAMBA CALDERON ABANTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	125	1	127
	N° de atenciones totales	1	0	125	1	127
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA CAJAMARCA INVERSIONES BRICENO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	9	1	176	3	189
	N° de atenciones totales	9	1	177	4	191
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	99.44%	75.00%	98.95%
PA CALCA FYF TELECOMUNICACION	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	79	0	79
	N° de atenciones totales	0	0	82	0	82
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	96.34%	0.00%	96.34%
PA CAMANA KIMLUHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	51	0	51
	N° de atenciones totales	0	0	51	0	51
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CANCHIS COBERTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	8	0	171	1	180
	N° de atenciones totales	8	0	189	1	198
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	90.48%	100.00%	90.91%
PA CAÑETE CORPORACION JEAN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	416	0	418
	N° de atenciones totales	2	0	416	0	418
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CAÑETE ELIAS VASQUEZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	418	0	420
	N° de atenciones totales	2	0	418	0	420
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CARABAYA SOUTHERN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	95	0	98
	N° de atenciones totales	3	0	95	0	98
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CARAVELI DIGOLI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	15	1	16
	N° de atenciones totales	0	0	16	1	17
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	93.75%	100.00%	94.12%
PA CARAVELI MANRIQUE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	9	0	29	0	38
	N° de atenciones totales	9	0	30	0	39
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	96.67%	0.00%	97.44%
PA CARHUJAZ VAHANY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	101	0	101
	N° de atenciones totales	0	0	102	0	102
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.02%	0.00%	99.02%
PA CASMA SYSCOM MOVILES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	47	0	47
	N° de atenciones totales	0	0	47	0	47
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CAYLLOMA KIMLUHA	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 CELENDIN ATENCIO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	44	0	48
	N° de atenciones totales	4	0	44	0	48
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CHACHAPOYAS TELECOMUNICACIONES JOSOL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	5	3	78	4	90
	N° de atenciones totales	5	3	78	4	90
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA CHEPEN AGTEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	84	10	94
	N° de atenciones totales	0	0	84	10	94
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA CHICLAYO AFERVITEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	183	1	185
	N° de atenciones totales	1	0	183	1	185
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA CHINCHA ESPINOZA SALCEDO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	154	0	154
	N° de atenciones totales	0	0	154	0	154
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CHINCHEROS COMVERZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	241	0	241
	N° de atenciones totales	0	0	241	0	241
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CHOSICA GRUPO ROSAQUI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	111	0	591	0	702
	N° de atenciones totales	115	0	604	0	719
	% (TEAP)	96.52%	0.00%	97.85%	0.00%	97.64%
PA CHOTA TAKISOFT	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	47	11	304	30	392
	N° de atenciones totales	48	12	312	32	404
	% (TEAP)	97.92%	91.67%	97.44%	93.75%	97.03%
PA CHUCUITO SOUTHERN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	45	0	48
	N° de atenciones totales	3	0	45	0	48
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CHUPACA INVERSIONES SOLANO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	9	0	11
	N° de atenciones totales	1	1	9	0	11
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CHUPACA UMI CELL	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 CONCEPCION UMI CELL	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 CONDESUYOS KIMLUHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	65	0	40	0	105
	N° de atenciones totales	73	0	42	0	115
	% (TEAP)	89.04%	0.00%	95.24%	0.00%	91.30%
PA CONTRALMIRANTE VILLAR FUTURAMA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	269	0	269
	N° de atenciones totales	0	0	269	0	269
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA COTABAMBA SOUTHERN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	108	0	108
	N° de atenciones totales	0	0	110	0	110
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.18%	0.00%	98.18%
PA CUTERVO MAHADI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	208	0	208
	N° de atenciones totales	0	0	209	0	209
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.52%	0.00%	99.52%
PA DANIEL ALCIDES CARRION CORPORATIVO CAPLA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	24	0	26
	N° de atenciones totales	2	0	24	0	26
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA EL COLLAO COMSURPE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	70	0	70
	N° de atenciones totales	0	0	70	0	70
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA EL DORADO SMART PHIWORCK	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	12	0	11	0	23
	N° de atenciones totales	15	0	11	0	26
	% (TEAP)	80.00%	0.00%	100.00%	0.00%	88.46%
PA ESPINAR SOUTHERN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	104	0	104
	N° de atenciones totales	0	0	104	0	104
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA FERREÑAFE MAHADI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	13	0	67	0	80
	N° de atenciones totales	13	0	67	0	80
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA GRAN CHIMU CASCAS COMUNICACIONES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	5	0	206	0	211
	N° de atenciones totales	5	0	206	0	211
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA HUALGAYOC MILITEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	17	2	182	3	204
	N° de atenciones totales	17	2	182	3	204
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA HUALLAGA LUATEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	2	0	6
	N° de atenciones totales	4	0	2	0	6
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA HUANCABAMBA MAHADI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	168	0	171
	N° de atenciones totales	3	0	168	0	171
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA HUANCANE COMSURPE	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 HUANCAVELICA CELL SHOP	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	70	0	71
	N° de atenciones totales	0	1	71	0	72
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	98.59%	0.00%	98.61%
PA HUANTA CMOVIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	92	0	95
	N° de atenciones totales	4	0	92	0	96
	% (TEAP)	75.00%	0.00%	100.00%	0.00%	98.96%
PA HUARAL HUAYTELCOMS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	2	844	0	846
	N° de atenciones totales	0	2	845	0	847
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	99.88%	0.00%	99.88%
PA HUARI ASENCIOS VALENCIA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	40	0	40
	N° de atenciones totales	0	0	40	0	40
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA HUARMEY INVERSIONES IMPACTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	116	0	116
	N° de atenciones totales	0	0	116	0	116
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA HUAURA INVERSIONES SOLANO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	870	0	870
	N° de atenciones totales	0	0	870	0	870
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA HUAYLAS GRUPO LLECLLISH	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	244	2	249
	N° de atenciones totales	3	0	250	2	255
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	97.60%	100.00%	97.65%
PA ILO COMSURPE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	446	0	446
	N° de atenciones totales	0	0	446	0	446
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA ISLAY KIMLUHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	140	0	140
	N° de atenciones totales	0	0	140	0	140
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA JAEN INFOCENTRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	5	1	299	7	312
	N° de atenciones totales	6	1	338	8	353
	% (TEAP)	83.33%	100.00%	88.46%	87.50%	88.39%
PA JAUJA DOBLE S	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	181	0	181
	N° de atenciones totales	0	0	186	0	186
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	97.31%	0.00%	97.31%
PA LA CONVENCION COMSURPE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	14	0	14
	N° de atenciones totales	0	0	14	0	14
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA LA MAR E&S MOVILES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	181	0	182
	N° de atenciones totales	1	0	181	0	182
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA LA MERCED INVERSIONES SOLANO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	5	1	376	9	391
	N° de atenciones totales	6	3	559	22	590
	% (TEAP)	83.33%	33.33%	67.26%	40.91%	66.27%
PA LAMBAYEQUE NC MOVILES	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 LEONCIO PRADO INVERSOL RECARGA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	70	2	73
	N° de atenciones totales	1	0	70	2	73
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA LUCANAS TEMD SOLUTIONS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	26	0	27
	N° de atenciones totales	1	0	26	0	27
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA LURIN ELIAS VASQUEZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	339	1	341
	N° de atenciones totales	1	0	339	1	341
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA MANU GROUP CELL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	21	0	21
	N° de atenciones totales	0	0	21	0	21
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%

PA MARISCAL CACERES SILRAY COMUNICACIONES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	22	1	62	3	88
	N° de atenciones totales	22	1	62	3	88
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA MARISCAL NIETO RYT	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 MELGAR SANTY DISTRIBUCIONES	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 MORROPON PERU PHONE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	42	1	43
	N° de atenciones totales	0	0	43	1	44
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	97.67%	100.00%	97.73%
PA MOYOBAMBA MADITEL GROUP	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	62	1	63
	N° de atenciones totales	0	0	64	1	65
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	96.88%	100.00%	96.92%
PA NAZCA SERVICIOS GIA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	305	0	305
	N° de atenciones totales	0	0	306	0	306
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.67%	0.00%	99.67%
PA NUEVA CAJAMARCA SMART MOVILES	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 OTUZCO PATRICK CORPORATION	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	12	0	13
	N° de atenciones totales	1	0	12	0	13
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA OXAPAMPA INVERSIONES SOLANO	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 PACASMAYO KYC MOVIL	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 PADRE ABAD MARELMITH MARGARITA	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 PAITA PERU PHONE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	231	0	231
	N° de atenciones totales	0	0	231	0	231
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA PALPA SEVERINO PEREZ	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 PANGOA INVERSIONES SOLANO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	18	0	18
	N° de atenciones totales	0	0	20	0	20
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	90.00%	0.00%	90.00%
PA PARINACOCHAS RED MOVIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	13	0	110	0	123
	N° de atenciones totales	13	0	111	0	124
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	99.10%	0.00%	99.19%
PA PASCO CELL SHOP	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	263	5	268
	N° de atenciones totales	0	0	264	5	269
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.62%	100.00%	99.63%
PA PICHANAQUI INVERSIONES SOLANO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	286	0	287
	N° de atenciones totales	0	1	288	0	289
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	99.31%	0.00%	99.31%
PA PISCO MOBILES ONLINE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	15	0	43	0	58
	N° de atenciones totales	15	0	46	1	62
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	93.48%	0.00%	93.55%
PA PIURA PERU PHONE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	186	0	187
	N° de atenciones totales	2	0	189	0	191
	% (TEAP)	50.00%	0.00%	98.41%	0.00%	97.91%
PA POMABAMBA ROSALES CORZO	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 PUENTE PIEDRA DELIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	68	0	332	1	401
	N° de atenciones totales	68	0	335	1	404
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	99.10%	100.00%	99.26%
PA QUISPICANCHI RED SUR PLUS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	32	0	32
	N° de atenciones totales	0	0	32	0	32
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA RECUAY HUERTA RAMIREZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	47	0	47
	N° de atenciones totales	0	0	47	0	47
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA REQUENA CI&M COMMUNICATIONS	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 RIOJA SMART MOVILES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	27	0	27
	N° de atenciones totales	0	0	27	0	27
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA RODRIGUEZ DE MENDOZA INCA TEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	124	0	124
	N° de atenciones totales	0	0	124	0	124
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SAN IGNACIO CELL SERVICE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	133	0	134
	N° de atenciones totales	1	0	133	0	134
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SAN MARCOS CELL SERVICE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	22	2	68	0	92
	N° de atenciones totales	22	2	68	0	92
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SAN MIGUEL CELL SERVICE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	36	0	105	0	141
	N° de atenciones totales	37	0	105	0	142
	% (TEAP)	97.30%	0.00%	100.00%	0.00%	99.30%
PA SANCHEZ CARRION PATRICK CORPORATION	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	91	5	100
	N° de atenciones totales	4	0	92	5	101
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	98.91%	100.00%	99.01%
PA SANDIA COMSURPE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	82	0	82
	N° de atenciones totales	0	0	82	0	82
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SANTA SYSCOM MOVILES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	13	0	73	0	86
	N° de atenciones totales	13	0	74	0	87
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	98.65%	0.00%	98.85%
PA SANTIAGO DE CHUCO GARCIA CARRION	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	24	0	25
	N° de atenciones totales	1	0	24	0	25
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SATIPO INVERSIONES SOLANO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	51	0	51

	N° de atenciones totales	0	0	53	0	53
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	96.23%	0.00%	96.23%
PA SECHURA PERU PHONE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	40	1	39	0	80
	N° de atenciones totales	43	1	45	0	89
	% (TEAP)	93.02%	100.00%	86.67%	0.00%	89.89%
PA SIHUAS GRUPO LLECLLISH	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	88	0	88
	N° de atenciones totales	0	0	88	0	88
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SJL DELIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	35	0	206	0	241
	N° de atenciones totales	36	0	209	0	245
	% (TEAP)	97.22%	0.00%	98.56%	0.00%	98.37%
PA SULLANA SERVICIOS GENERALES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	6	3	387	38	434
	N° de atenciones totales	6	4	545	50	605
	% (TEAP)	100.00%	75.00%	71.01%	76.00%	71.74%
PA TAHUAMANU SOUTHERN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	52	0	52
	N° de atenciones totales	0	0	53	0	53
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.11%	0.00%	98.11%
PA TALARA PERU PHONE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	309	0	310
	N° de atenciones totales	2	0	310	0	312
	% (TEAP)	50.00%	0.00%	99.68%	0.00%	99.36%
PA TARMA INVERSIONES SOLANO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	401	5	407
	N° de atenciones totales	1	0	401	5	407
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA TAYACAJA YUPANQUI REYES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	86	0	86
	N° de atenciones totales	0	0	86	0	86
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA TOCACHE GLINDYS MARIBEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	33	0	33
	N° de atenciones totales	0	0	33	0	33
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA UCAYALI INVERSIONES MASSTECH	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	5	0	4	3	12
	N° de atenciones totales	5	0	4	3	12
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA URUBAMBA COBERTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	63	0	66
	N° de atenciones totales	3	0	65	0	68
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	96.92%	0.00%	97.06%
PA UTCUBAMBA TELECOMUNICACIONES JOSOL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	1	219	1	223
	N° de atenciones totales	2	1	219	1	223
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA VENTANILLA DELIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	37	0	111	0	148
	N° de atenciones totales	37	0	114	0	151
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	97.37%	0.00%	98.01%
PA VIRU M&A COMUNICACIONES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	61	0	61
	N° de atenciones totales	0	0	61	0	61
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA YAULI INVERSIONES SOLANO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	17	0	17
	N° de atenciones totales	0	0	18	0	18
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	94.44%	0.00%	94.44%
PA YUNGAY VAHANY	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 YUNGUYO SOUTHERN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	21	0	21
	N° de atenciones totales	0	0	21	0	21
	% (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	144	0	144
	N° de atenciones totales	0	0	144	0	144
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	46,005	5,523	142,037	9,712	203,277
	N° de atenciones totales	52,955	7,005	166,425	12,239	238,624
	% (TEAP) - TOTAL	86.88%	78.84%	85.35%	79.35%	85.19%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2024
MES: SEPTIEMBRE
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	75	1,611	4.66%
CAC Arequipa	167	6,466	2.58%
CAC Arequipa Cerro Colorado	89	3,177	2.80%
CAC Aviación	93	2,480	3.75%
CAC Ayacucho	46	2,554	1.80%
CAC Begonias	145	3,255	4.45%
CAC Cajamarca I	90	3,899	2.31%
CAC Centro Cívico	182	6,583	2.76%
CAC Chiclayo I	63	5,135	1.23%
CAC Chiclayo III	64	4,148	1.54%
CAC Chimbote	37	3,564	1.04%
CAC Chorrillos	356	5,460	6.52%
CAC Cusco	108	2,509	4.30%
CAC Cusco Centro 5	44	2,088	2.11%
CAC Cusco Real Plaza	145	3,504	4.14%
CAC Huancayo	244	7,470	3.27%
CAC Huanuco	87	2,659	3.27%
CACe Huaraz	51	4,821	1.06%
CAC Ica	137	3,640	3.76%
CAC Ilo	87	1,824	4.77%
CAC Iquitos	70	3,003	2.33%
CAC Jockey Plaza	451	6,065	7.44%
CACe Juliaca	0	2,067	0.00%
CAC Juliaca Real Plaza	435	5,764	7.55%
CAC La Molina	40	1,366	2.93%
CACe Lambramani	49	2,069	2.37%
CAC Larco	235	5,741	4.09%

CAC Mall del Sur	701	11,120	6.30%
CAC Mega Plaza	267	10,815	2.47%
CAC Minka	186	5,655	3.29%
CAC Piura Open Plaza	94	5,177	1.82%
CAC Piura Real Plaza	191	6,014	3.18%
CAC Plaza Lima Norte	180	8,073	2.23%
CAC Porongochi I	404	5,408	7.47%
CACe Porongochi II	15	2,009	0.75%
CAC Pucallpa	145	2,553	5.68%
CACe Puerto Maldonado	132	3,620	3.65%
CAC Puno	61	2,564	2.38%
CAC Rivera Navarrete	8	410	1.95%
CAC Salaverry	177	4,224	4.19%
CAC San Andres	13	1,586	0.82%
CAC San Juan de Lurigancho	196	5,841	3.36%
CAC San Miguel	390	6,862	5.68%
CAC Santa Anita	225	8,898	2.53%
CACe Santa Clara	29	4,444	0.65%
CAC Tacna	227	4,223	5.38%
CAC Tarapoto	86	2,370	3.63%
CAC Trujillo 1	132	4,736	2.79%
CACe Trujillo 2	86	4,786	1.80%
CAC Trujillo 3	175	5,921	2.96%
CAC Tumbes	52	3,103	1.68%
CAC Unicachi	121	4,246	2.85%
PA ABANCAY COMVERZA	2	33	6.06%
PA ANTA MACH MOVIL	1	186	0.54%
PA CAMANA KIMLUHA	0	51	0.00%
PA CARAVELI DIGOLI	0	17	0.00%
PA CARAVELI MANRIQUE	0	39	0.00%
PA CHINCHEROS COMVERZA	0	241	0.00%
PA EL COLLAO COMSURPE	0	70	0.00%
PA HUALLAGA LUATEL	0	6	0.00%
PA HUANCABAMBA MAHADI	1	172	0.58%
PA HUANCANE COMSURPE	0	38	0.00%
PA HUANCÁVELICA CELL SHOP	1	73	1.37%
PA HUANTA CMOVIL	0	96	0.00%
PA HUARAL HUAYTELCOMS	2	849	0.24%
PA ILO COMSURPE	0	446	0.00%
PA JAEN INFOCENTRO	3	356	0.84%
PA JAUJA DOBLE S	6	192	3.13%
PA PAITA PERU PHONE	1	232	0.43%
PA PASCO CELL SHOP	1	270	0.37%
PA PIURA PERU PHONE	0	191	0.00%
PA SECHURA PERU PHONE	3	92	3.26%
PA URUBAMBA COBERTURA	4	72	5.56%
PA ZARUMILLA MAHADI	0	144	0.00%
PA SANDIA COMSURPE	1	83	1.20%
PA CAÑETE ELIAS VASQUEZ	0	420	0.00%
PA LURIN ELIAS VASQUEZ	0	341	0.00%
PA VENTANILLA DELIMA NORTE	1	152	0.66%
PA CHOSICA GRUPO ROSAQUI	5	724	0.69%
PA POMABAMBA ROSALES CORZO	0	46	0.00%
CAU BARRANCA AKEMITEL	0	656	0.00%
PA PUENTE PIEDRA DELIMA NORTE	2	406	0.49%
PA ESPINAR SOUTHERN	0	104	0.00%
PA PARINACOCAS RED MOVIL	0	124	0.00%
PA TAYACAJA YUPANQUI REYES	0	86	0.00%
PA CUTERVO MAHADI	0	209	0.00%
PA SANCHEZ CARRION PATRICK CORPORATION	5	106	4.72%
PA CHEPEN AGTEL	2	96	2.08%
PA CHICLAYO AFERVITEL	0	185	0.00%
PA FERREÑAFE MAHADI	0	80	0.00%
PA CHACHAPOYAS TELECOMUNICACIONES JOSOL	0	90	0.00%
PA CAÑETE CORPORACION JEAN	6	424	1.42%
PA RODRIGUEZ DE MENDOZA INCA TEL	0	124	0.00%
PA UTCUBAMBA TELECOMUNICACIONES JOSOL	0	223	0.00%
PA SAN IGNACIO CELL SERVICE	3	137	2.19%
PA CANCHIS COBERTURA	3	201	1.49%
PA ANDAHUAYLAS COMVERZA	2	443	0.45%
PA SULLANA SERVICIOS GENERALES	37	642	5.76%
PA CONDESUYOS KIMLUHA	1	116	0.86%
PA MARISCAL NIETO RYT	0	24	0.00%
PA ISLAY KIMLUHA	0	140	0.00%
PA CONTRALMIRANTE VILLAR FUTURAMA	0	269	0.00%
PA TALARA PERU PHONE	2	314	0.64%
PA CAJAMARCA INVERSIONES BRICENO	0	191	0.00%
PA CAJABAMBA CALDERON ABANTO	0	127	0.00%
PA SAN MARCOS CELL SERVICE	1	93	1.08%
PA SAN MIGUEL CELL SERVICE	0	142	0.00%
PA CHOTA TAKISOFT	0	404	0.00%
PA MOYOBAMBA MADITEL GROUP	0	65	0.00%
PA ALTO AMAZONAS CIBM COMUNICACIONES	0	33	0.00%
PA CHINCHA ESPINOZA SALCEDO	0	154	0.00%
PA HUALGAYOC MILITEL	0	204	0.00%
PA CALCA FVF TELECOMUNICACION	2	84	2.38%
PA SJL DELIMA NORTE	40	285	14.04%
CAU HUAYLA HUAYTELCOMS	5	158	3.16%
CAU CAÑETE CORPORACION JEAN	0	33	0.00%
CAU OYON AKEMITEL	0	12	0.00%
PA CHUPACA UMI CELL	0	25	0.00%
PA CONCEPCION UMI CELL	4	63	6.35%
PA GRAN CHIMU CASCAS COMUNICACIONES	0	211	0.00%
PA HUAYLAS GRUPO LLECLISH	1	256	0.39%
PA HUARMEY INVERSIONES IMPACTO	0	116	0.00%
PA SANTA SYSCOM MOVILES	0	87	0.00%
PA LA MERCED INVERSIONES SOLANO	16	606	2.64%
PA HUAYLA INVERSIONES SOLANO	1	871	0.11%
PA RECUAY HUERTA RAMIREZ	0	47	0.00%
PA SIHUAS GRUPO LLECLISH	0	88	0.00%

PA CASMA SYSCOM MOVILES	0	47	0.00%
PA CARHUJAZ VAHANY	0	102	0.00%
PA BOLOGNESI HUERTA RAMIREZ	0	103	0.00%
PA ANGARAES PARE CUCHULA	0	31	0.00%
PA PICHANAQUI INVERSIONES SOLANO	1	290	0.34%
PA TARMA INVERSIONES SOLANO	3	410	0.73%
PA BAGUA VALDIVIA SILVA	0	106	0.00%
PA LA MAR E&S MOVILES	1	183	0.55%
CAU HUAROCHIRI MEGA CONNECTION	0	90	0.00%
PA PANGO A INVERSIONES SOLANO	2	22	9.09%
PA PALPA SEVERINO PEREZ	0	24	0.00%
PA NAZCA SERVICIOS GIA	4	310	1.29%
PA PISCO MOBILES ONLINE	2	64	3.13%
PA ACOBAMBA PARE CUCHULA	0	171	0.00%
PA LUCANAS TEMD SOLUTIONS	2	29	6.90%
PA CELENDIN ATENCIO	0	48	0.00%
PA HUARI ASECICIOS VALENCIA	0	40	0.00%
PA PACASMAYO KYC MOVIL	0	45	0.00%
PA LAMBAYEQUE NC MOVILES	0	10	0.00%
PA BONGARA INCA TEL	1	57	1.75%
PA VIRU M&A COMUNICACIONES	0	61	0.00%
PA CARABAYA SOUTHERN	1	99	1.01%
PA COTABAMBAS SOUTHERN	1	111	0.90%
PA TAHUAMANU SOUTHERN	0	53	0.00%
PA YUNGUYO SOUTHERN	1	22	4.55%
PA CHUCUITO SOUTHERN	0	48	0.00%
PA MORROPON PERU PHONE	6	50	12.00%
PA YUNGAY VAHANY	0	46	0.00%
PA SANTIAGO DE CHUCO GARCIA CARRION	1	26	3.85%
PA AMBO TELECOMUNICACIONES SERVITEC	3	34	8.82%
PA MARISCAL CACERES SILRAY COMUNICACIONES	9	97	9.28%
PA SATIPO INVERSIONES SOLANO	3	56	5.36%
PA EL DORADO SMART PHIWOK	0	26	0.00%
PA UCAYALI INVERSIONES MASSTECH	0	12	0.00%
PA RIOJA SMART MOVILES	1	28	3.57%
PA DANIEL ALCIDES CARRION CORPORATIVO CAPLA	3	29	10.34%
PA MANU GROUP CELL	0	21	0.00%
PA ATE ELIAS VASQUEZ	0	636	0.00%
PA CHUPACA INVERSIONES SOLANO	0	11	0.00%
PA LEONCIO PRADO INVERSOL RECARGA	1	74	1.35%
PA OXAPAMPA INVERSIONES SOLANO	0	11	0.00%
PA LA CONVENCION COMSURPE	0	14	0.00%
PA REQUENA CI&M COMMUNICATIONS	0	12	0.00%
PA QUISPICANCHI RED SUR PLUS	0	32	0.00%
PA YAULI INVERSIONES SOLANO	1	19	5.26%
PA ASCOPE COMUNICACIONES RIVERAS	0	27	0.00%
PA OTUZCO PATRICK CORPORATION	0	13	0.00%
PA NUEVA CAJAMARCA SMART MOVILES	0	1	0.00%
PA PADRE ABAD MARELMITH MARGARITA	0	15	0.00%
PA TOCACHE GLINDYS MARIBEL	0	33	0.00%
PA MELGAR SANTY DISTRIBUCIONES	0	28	0.00%
PA CAYLLOMA KIMLUHA	0	3	0.00%
PA BELLAVISTA LUATEL	0	23	0.00%
TOTAL	8,095	246,719	3.28%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2024
MES: SEPTIEMBRE
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	38,157	1,349,134	2.83%
TOTAL	38,157	1,349,134	2.83%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2024
MES: SEPTIEMBRE
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	1,204,998	1,365,737	88.23%
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	1,216,505	1,349,134	90.17%