

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2024  
 MES: OCTUBRE  
 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 (%)
CACE PORONGOCHÉ II	0.00	372.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	341.00	0.00%
CAC SAN ANDRÉS	0.00	258.00	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	372.00	0.00%
CACE PUERTO MALDONADO	0.00	258.00	0.00%
CACE LAMBRAMANI	0.00	372.00	0.00%
CAC ICA	0.00	217.25	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	250.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	262.00	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	341.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	372.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	258.00	0.00%
CACE TRUJILLO 2	0.00	341.00	0.00%
CACE SANTA CLARA	0.00	372.00	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	341.00	0.00%
CACE JULIACA	0.00	262.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	250.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	250.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	217.25	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	301.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	372.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	217.25	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	217.25	0.00%
CACE HUARAZ	0.00	223.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	250.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	341.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	372.00	0.00%
CACE PLAZA LIMA NORTE	0.00	372.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	217.25	0.00%
CAC TACNA	0.00	258.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	259.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	372.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	310.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	341.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	258.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	216.25	0.00%
CAC ILO	0.00	258.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	258.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	216.25	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	216.25	0.00%
CAC AVIACIÓN	0.00	216.25	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	372.00	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	341.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	372.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	341.00	0.00%
CAC MEGA PLAZA	0.00	341.00	0.00%
PA TAHUAMANU SOUTHERN	0.00	270.00	0.00%
PA CARABAYA SOUTHERN	0.00	270.00	0.00%
PA CHUCUITO SOUTHERN	0.00	270.00	0.00%
PA COTABAMBA SOUTHERN	0.00	270.00	0.00%
PA CONDESUYOS KIMLUHA	0.00	270.00	0.00%
PA ESPINAR SOUTHERN	0.00	270.00	0.00%
PA YUNGUYO SOUTHERN	0.00	270.00	0.00%
PA CARHUAZ VAHANY	0.00	247.00	0.00%
PA HUAYLAS GRUPO LLECLLISH	0.00	270.00	0.00%
PA POMABAMBA ROSALES CORZO	0.00	270.00	0.00%
PA SIHUAS GRUPO LLECLLISH	0.00	270.00	0.00%
PA AMBO TELECOMUNICACIONES SERVITEC	0.00	216.00	0.00%
PA SATIPO INVERSIONES SOLANO	0.00	216.00	0.00%
PA CONTRALMIRANTE VILLAR FUTURAMA	0.00	270.00	0.00%
PA RODRIGUEZ DE MENDOZA INCA TEL	0.00	270.00	0.00%
PA CARAVELI MANRIQUE	0.00	270.00	0.00%
PA SUCRE E&Z MOVILSS	0.00	216.00	0.00%
PA CONCEPCION UMI CELL	0.00	216.00	0.00%
PA FERREÑAFE MAHADI	0.00	270.00	0.00%
PA LAMBAYEQUE NC MOVILES	0.00	270.00	0.00%
CAU HUAURA HUAYTELCOMS	0.00	270.00	0.00%
CAU OYON AKEMITEL	0.00	270.00	0.00%
PA MELGAR SANTY DISTRIBUCIONES	0.00	250.00	0.00%
PA HUARI ASENCIOS VALENCIA	0.00	270.00	0.00%
PA CAMANA KIMLUHA	0.00	270.00	0.00%
PA PARINACOCCHAS RED MOVIL	0.00	216.00	0.00%
PA CUTERVO MAHADI	0.00	270.00	0.00%
PA SAN MARCOS CELL SERVICE	0.00	297.00	0.00%
PA SAN MIGUEL CELL SERVICE	0.00	297.00	0.00%
PA ANTA MACH MOVIL	0.00	270.00	0.00%
PA ACOBAMBA PARE CUCHULA	0.00	216.00	0.00%
PA CHURCAMPAYUPANQUI REYES	0.00	216.00	0.00%
PA TAYACAJAYUPANQUI REYES	0.00	216.00	0.00%
PA PANGOA INVERSIONES SOLANO	0.00	216.00	0.00%
PA MANU GROUP CELL	0.00	270.00	0.00%
PA MORROPON PERU PHONE	0.00	270.00	0.00%
PA EL COLLAO COMSURPE	0.00	297.00	0.00%

PA RIOJA SMART MOVILES	0.00	216.00	0.00%
PA HUAMALIES MARTIN ACOSTA	0.00	216.00	0.00%
PA SANTIAGO DE CHUCO GARCIA CARRION	0.00	250.00	0.00%
PA HUANCANE COMSURPE	0.00	270.00	0.00%
PA BONGARA INCA TEL	0.00	270.00	0.00%
PA RECUAY HUERTA RAMIREZ	0.00	270.00	0.00%
PA YUNGAY VAHANY	0.00	270.00	0.00%
PA HUANTA CMOVIL	0.00	216.00	0.00%
PA HUJALGAYOC MILITEL	0.00	297.00	0.00%
PA LA CONVENCION COMSURPE	0.00	270.00	0.00%
PA ANGARAES PARE CUCHULA	0.00	189.00	0.00%
PA DOS DE MAYO MARTIN ACOSTA	0.00	216.00	0.00%
PA CHUPACA INVERSIONES SOLANO	0.00	216.00	0.00%
PA CHUPACA UMI CELL	0.00	216.00	0.00%
PA ASCOPE COMUNICACIONES RIVERAS	0.00	243.00	0.00%
PA GRAN CHIMU CASCAS COMUNICACIONES	0.00	271.50	0.00%
PA VIRU M&A COMUNICACIONES	0.00	270.00	0.00%
PA CHICLAYO AFERVITEL	0.00	310.00	0.00%
CAU BARRANCA AKEMITEL	0.00	270.00	0.00%
CAU HUAROCHIRI MEGA CONNECTION	0.00	270.00	0.00%
PA ATE ELIAS VASQUEZ	0.00	372.00	0.00%
PA HUANCABAMBA MAHADI	0.00	270.00	0.00%
PA SECHURA PERU PHONE	0.00	270.00	0.00%
PA SANDIA COMSURPE	0.00	270.00	0.00%
PA BELLAVISTA LUATEL	0.00	216.00	0.00%
PA HUALLAGA LUATEL	0.00	216.00	0.00%
PA PICOTA LUATEL	0.00	216.00	0.00%
PA HUARMEY INVERSIONES IMPACTO	0.00	270.00	0.00%
PA SAN IGNACIO CELL SERVICE	0.00	297.00	0.00%
PA YAULI INVERSIONES SOLANO	0.00	216.00	0.00%
PA ALTO AMAZONAS CJ&M COMUNICATIONS	0.00	216.00	0.00%
PA ZARUMILLA MAHADI	0.00	243.00	0.00%
PA BAGUA VALDIVIA SILVA	0.00	243.00	0.00%
PA BOLOGNESI HUERTA RAMIREZ	0.00	270.00	0.00%
PA CHINCHEROS COMVERZA	0.00	216.00	0.00%
PA CARAVELI DIGOLI	0.00	270.00	0.00%
PA ISLAY KIMLUHA	0.00	270.00	0.00%
PA LA MAR E&S MOVILES	0.00	216.00	0.00%
PA LUCANAS TEMD SOLUTIONS	0.00	216.00	0.00%
PA CAJABAMBA CALDERON ABANTO	0.00	297.00	0.00%
PA CELENDIN ATENCIO	0.00	297.00	0.00%
PA CHOTA TAKISOFT	0.00	297.00	0.00%
PA CALCA FFF TELECOMUNICACION	0.00	270.00	0.00%
PA CANCHIS COBERTURA	0.00	270.00	0.00%
PA QUISPICANCHI RED SUR PLUS	0.00	270.00	0.00%
PA URUBAMBA COBERTURA	0.00	270.00	0.00%
PA HUANCANELICA CELL SHOP	0.00	216.00	0.00%
PA CHINCHA ESPINOZA SALCEDO	0.00	216.00	0.00%
PA PALPA SEVERINO PEREZ	0.00	216.00	0.00%
PA PICHANAQUI INVERSIONES SOLANO	0.00	216.00	0.00%
PA OTUZCO PATRICK CORPORATION	0.00	243.00	0.00%
CAU CAÑETE CORPORACION JEAN	0.00	270.00	0.00%
PA REQUENA CJ&M COMUNICATIONS	0.00	216.00	0.00%
PA UCAYALI INVERSIONES MASSTECH	0.00	216.00	0.00%
PA OXAPAMPA INVERSIONES SOLANO	0.00	216.00	0.00%
PA PAITA PERU PHONE	0.00	270.00	0.00%
PA PIURA PERU PHONE	0.00	297.00	0.00%
PA TALAR PERU PHONE	0.00	270.00	0.00%
PA AZANGARO SANTY DISTRIBUCIONES	0.00	270.00	0.00%
PA SAN ANTONIO DE PUTINA YAEM	0.00	270.00	0.00%
PA SAN ANTONIO DE PUTINA TERRAS	0.00	270.00	0.00%
PA EL DORADO SMART PHIWOK	0.00	216.00	0.00%
PA MARISCAL CACERES SILRAY COMUNICACION	0.00	216.00	0.00%
PA MOYOBAMBA MADITEL GROUP	0.00	216.00	0.00%
PA NUEVA CAJAMARCA SMART MOVILES	0.00	216.00	0.00%
PA TARMA INVERSIONES SOLANO	0.00	216.00	0.00%
PA CAJAMARCA INVERSIONES BRICENO	0.00	297.00	0.00%
PA CHEPEN AGTEL	0.00	270.00	0.00%
PA CAÑETE ELIAS VASQUEZ	0.00	270.00	0.00%
PA CHOSICA GRUPO ROSAQUI	0.00	270.00	0.00%
PA DANIEL ALCIDES CARRION CORPORATIVO CA	0.00	216.00	0.00%
PA PADRE ABAD MARELMITH MARGARITA	0.00	216.00	0.00%
PA UTCUBAMBA TELECOMUNICACIONES JOSOL	0.00	270.00	0.00%
PA CHACHAPOYAS TELECOMUNICACIONES JOSO	0.00	270.00	0.00%
PA CAYLLOMA KIMLUHA	0.00	297.00	0.00%
PA LEONCIO PRADO INVERSOL RECARGA	0.00	216.00	0.00%
PA LA MERCED INVERSIONES SOLANO	0.00	216.00	0.00%
PA PACASMAYO KYC MOVIL	0.00	243.00	0.00%
PA CAÑETE CORPORACION JEAN	0.00	270.00	0.00%
PA LURIN ELIAS VASQUEZ	0.00	270.00	0.00%
PA PUENTE PIEDRA DELIMA NORTE	0.00	270.00	0.00%
PA TOCACHE GLINDYS MARIBEL	0.00	216.00	0.00%
PA NAZCA SERVICIOS GIA	0.00	216.00	0.00%
PA JAUJA DOBLE S	0.00	216.00	0.00%
PA SJL DELIMA NORTE	0.00	270.00	0.00%
PA PASCO CELL SHOP	0.00	216.00	0.00%
PA ANDAHUAYLAS COMVERZA	0.00	189.00	0.00%
PA ABANCAY COMVERZA	0.00	297.00	0.00%
PA JAEN INFOCENTRO	0.00	297.00	0.00%
PA VENTANILLA DELIMA NORTE	0.00	434.00	0.00%
PA PISCO MOBILES ONLINE	0.00	216.00	0.00%
PA HUARAL HUAYTELCOMS	0.00	243.00	0.00%
PA ILO COMSURPE	0.00	258.00	0.00%
PA MARISCAL NIETO RYT	0.00	273.00	0.00%
PA SULLANA SERVICIOS GENERALES	0.00	271.00	0.00%
PA SANCHEZ CARRION PATRICK CORPORATION	0.00	270.00	0.00%
PA CASMA SYSCOM MOVILES	0.00	297.00	0.00%

PA SANTA SYSCOM MÓVILES	0.00	297.00	0.00%
PA HUAURA INVERSIONES SOLANO	0.00	341.00	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>52638.75</b>	<b>0.00%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2024  
MES: OCTUBRE  
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.	1,263	119	1,388	361	3,131
	N° de atenciones totales	1,669	229	2,665	719	5,282
	% (TEAP)	75.67%	51.97%	52.08%	50.21%	59.28%
CAC AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	77	3	2,942	68	3,090
	N° de atenciones totales	84	3	3,142	72	3,301
	% (TEAP)	91.67%	100.00%	93.63%	94.44%	93.61%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	264	24	1,291	17	1,596
	N° de atenciones totales	510	48	2,309	34	2,901
	% (TEAP)	51.76%	50.00%	55.91%	50.00%	55.02%
CAC AVIACIÓN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	341	17	1,462	185	2,005
	N° de atenciones totales	398	24	1,694	219	2,335
	% (TEAP)	85.68%	70.83%	86.30%	84.47%	85.87%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	829	6	1,705	9	2,549
	N° de atenciones totales	1,038	6	2,488	10	3,542
	% (TEAP)	79.87%	100.00%	68.53%	90.00%	71.96%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	458	102	2,818	125	3,503
	N° de atenciones totales	510	122	3,101	151	3,884
	% (TEAP)	89.80%	83.61%	90.87%	82.78%	90.19%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	693	145	5,095	368	6,301
	N° de atenciones totales	794	198	5,978	469	7,439
	% (TEAP)	87.28%	73.23%	85.23%	78.46%	84.70%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,165	118	3,506	121	4,910
	N° de atenciones totales	1,187	125	3,611	127	5,050
	% (TEAP)	98.15%	94.40%	97.09%	95.28%	97.23%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	519	54	3,528	35	4,136
	N° de atenciones totales	520	57	3,736	40	4,353
	% (TEAP)	99.81%	94.74%	94.43%	87.50%	95.01%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	752	122	1,980	199	3,053
	N° de atenciones totales	859	134	2,264	224	3,481
	% (TEAP)	87.54%	91.04%	87.46%	88.84%	87.70%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,411	5	2,787	2	4,205
	N° de atenciones totales	1,668	6	3,624	2	5,300
	% (TEAP)	84.59%	83.33%	76.90%	100.00%	79.34%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	859	62	1,356	16	2,293
	N° de atenciones totales	896	63	1,528	18	2,505
	% (TEAP)	95.87%	98.41%	88.74%	88.89%	91.54%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	758	8	454	667	1,887
	N° de atenciones totales	787	9	505	795	2,096
	% (TEAP)	96.32%	88.89%	89.90%	83.90%	90.03%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	946	30	1,964	107	3,047
	N° de atenciones totales	1,104	34	2,265	120	3,523
	% (TEAP)	85.69%	88.24%	86.71%	89.17%	86.49%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,757	223	2,591	428	4,999
	N° de atenciones totales	2,435	333	3,462	616	6,846
	% (TEAP)	72.16%	66.97%	74.84%	69.48%	73.02%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	859	336	656	279	2,130
	N° de atenciones totales	972	373	727	304	2,376
	% (TEAP)	88.37%	90.08%	90.23%	91.78%	89.65%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	321	38	3,768	450	4,577
	N° de atenciones totales	327	39	3,859	463	4,688
	% (TEAP)	98.17%	97.44%	97.64%	97.19%	97.63%
CACe HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	505	245	2,298	389	3,437
	N° de atenciones totales	581	270	2,538	445	3,834
	% (TEAP)	86.92%	90.74%	90.54%	87.42%	89.65%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	385	91	722	173	1,371
	N° de atenciones totales	525	128	908	217	1,778
	% (TEAP)	73.33%	71.09%	79.52%	79.72%	77.11%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,170	59	2,138	12	3,379
	N° de atenciones totales	1,309	64	2,328	12	3,713
	% (TEAP)	89.38%	92.19%	91.84%	100.00%	91.00%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	751	38	3,514	57	4,360
	N° de atenciones totales	1,159	50	4,529	82	5,820
	% (TEAP)	64.80%	76.00%	77.59%	69.51%	74.91%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	177	12	1,908	4	2,101
	N° de atenciones totales	186	13	2,032	4	2,235
	% (TEAP)	95.16%	92.31%	93.90%	100.00%	94.00%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	531	0	3,407	0	3,938
	N° de atenciones totales	620	0	4,571	0	5,191
	% (TEAP)	85.65%	0.00%	74.54%	0.00%	75.86%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	304	26	1,123	49	1,502
	N° de atenciones totales	338	27	1,277	54	1,696
	% (TEAP)	89.94%	96.30%	87.94%	90.74%	88.56%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	396	59	1,515	63	2,033
	N° de atenciones totales	415	60	1,601	64	2,140
	% (TEAP)	95.42%	98.33%	94.63%	98.44%	95.00%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	405	82	3,713	100	4,300

	N° de atenciones totales	510	118	4,994	136	5,758
	% (TEAP)	79.41%	69.49%	74.35%	73.53%	74.68%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,097	178	4,969	418	6,662
	N° de atenciones totales	1,379	310	7,222	686	9,597
	% (TEAP)	79.55%	57.42%	68.80%	60.93%	69.42%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,231	417	6,275	1,347	9,270
	N° de atenciones totales	1,232	482	7,074	1,542	10,330
	% (TEAP)	99.92%	86.51%	88.71%	87.35%	89.74%
CAC MEGA PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	914	232	3,433	277	4,856
	N° de atenciones totales	1,015	279	3,885	324	5,503
	% (TEAP)	90.05%	83.15%	88.37%	85.49%	88.24%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,604	203	2,601	307	4,715
	N° de atenciones totales	1,669	213	2,713	327	4,922
	% (TEAP)	96.11%	95.31%	95.87%	93.88%	95.79%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	759	0	4,627	3	5,389
	N° de atenciones totales	826	0	5,045	3	5,874
	% (TEAP)	91.89%	0.00%	91.71%	100.00%	91.74%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,701	97	4,120	246	6,164
	N° de atenciones totales	2,170	116	4,962	306	7,554
	% (TEAP)	78.39%	83.62%	83.03%	80.39%	81.60%
CAC PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,615	0	3,427	0	5,042
	N° de atenciones totales	1,657	0	3,510	0	5,167
	% (TEAP)	97.47%	0.00%	97.64%	0.00%	97.58%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	598	3	1,402	71	2,074
	N° de atenciones totales	613	3	1,439	71	2,126
	% (TEAP)	97.55%	100.00%	97.43%	100.00%	97.55%
CACe PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	324	19	974	402	1,719
	N° de atenciones totales	401	30	1,313	716	2,460
	% (TEAP)	80.80%	63.33%	74.18%	56.15%	69.88%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	740	62	1,732	166	2,700
	N° de atenciones totales	864	81	2,061	204	3,210
	% (TEAP)	85.65%	76.54%	84.04%	81.37%	84.11%
CACe PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	232	6	2,088	121	2,447
	N° de atenciones totales	252	6	2,162	128	2,548
	% (TEAP)	92.06%	100.00%	96.58%	94.53%	96.04%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,197	87	2,195	88	3,567
	N° de atenciones totales	1,342	102	2,725	112	4,281
	% (TEAP)	89.20%	85.29%	80.55%	78.57%	83.32%
CAC RIVERA NAVARRETE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	217	43	1,354	260	1,874
	N° de atenciones totales	222	44	1,375	270	1,911
	% (TEAP)	97.75%	97.73%	98.47%	96.30%	98.06%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	719	441	3,586	509	5,255
	N° de atenciones totales	839	490	4,275	596	6,200
	% (TEAP)	85.70%	90.00%	83.88%	85.40%	84.76%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,942	120	3,260	153	5,475
	N° de atenciones totales	2,435	156	4,125	206	6,922
	% (TEAP)	79.75%	76.92%	79.03%	74.27%	79.10%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,854	132	5,875	187	8,049
	N° de atenciones totales	1,924	143	6,581	200	8,848
	% (TEAP)	96.36%	92.31%	89.29%	93.50%	90.97%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	981	9	2,693	182	3,865
	N° de atenciones totales	1,024	11	2,826	188	4,049
	% (TEAP)	95.80%	81.82%	95.29%	96.81%	95.46%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	854	228	1,970	380	3,432
	N° de atenciones totales	914	241	2,117	410	3,682
	% (TEAP)	93.44%	94.61%	93.06%	92.68%	93.21%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	755	121	1,182	81	2,139
	N° de atenciones totales	794	135	1,274	91	2,294
	% (TEAP)	95.09%	89.63%	92.78%	89.01%	93.24%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	747	198	3,275	102	4,322
	N° de atenciones totales	819	215	3,516	102	4,652
	% (TEAP)	91.21%	92.09%	93.15%	100.00%	92.91%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	884	219	3,492	255	4,850
	N° de atenciones totales	908	230	3,617	267	5,022
	% (TEAP)	97.36%	95.22%	96.54%	95.51%	96.58%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,931	150	2,599	74	4,754
	N° de atenciones totales	2,127	168	2,952	94	5,341
	% (TEAP)	90.79%	89.29%	88.04%	78.72%	89.01%
CACe TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,353	134	1,836	54	3,377
	N° de atenciones totales	1,381	139	1,875	57	3,452
	% (TEAP)	97.97%	96.40%	97.92%	94.74%	97.83%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	465	164	2,962	206	3,797
	N° de atenciones totales	475	179	3,226	223	4,103
	% (TEAP)	97.89%	91.62%	91.82%	92.38%	92.54%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	544	0	544
	N° de atenciones totales	0	0	544	0	544
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAC UNICACHI	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 BARRANCA AKEMITEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	84	0	84
	N° de atenciones totales	0	0	85	0	85
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.82%	0.00%	98.82%
CAU CAÑETE CORPORACION JEAN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	137	0	199	0	336
	N° de atenciones totales	137	0	201	0	338
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	99.00%	0.00%	99.41%
CAU HUAROCHIRI MEGA CONNECTION	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%
CAU HUAURA HUAYTELCOMS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	11	0	77	16	104
	N° de atenciones totales	11	0	77	16	104
	% (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	44	0	44
	N° de atenciones totales	0	0	44	0	44
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA ABANCAJ COMVERZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	13	0	5	0	18
	N° de atenciones totales	13	0	5	0	18

	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA ACOBAMBA PARE CUCHULA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	11	227	4	243
	N° de atenciones totales	2	20	377	8	407
	% (TEAP)	50.00%	55.00%	60.21%	50.00%	59.71%
PA ALTO AMAZONAS CJ&M COMMUNICATIONS	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 AMBO TELECOMUNICACIONES SERVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	134	0	134
	N° de atenciones totales	0	0	148	0	148
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	90.54%	0.00%	90.54%
PA ANDAHUAYLAS COMVERZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	11	0	15
	N° de atenciones totales	4	0	11	0	15
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA ANGARAES PARE CUCHULA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1,234	0	1,234
	N° de atenciones totales	0	0	1,234	0	1,234
	% (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	2	0	2
	N° de atenciones totales	0	0	2	0	2
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA ASCOPE COMUNICACIONES RIVERAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	76	2	78
	N° de atenciones totales	0	0	77	2	79
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.70%	100.00%	98.73%
PA ATE ELIAS VASQUEZ	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 BAGUA VALDIVIA SILVA	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 BELLAVISTA LUATEL	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 BOLOGNESI HUERTA RAMIREZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	55	0	55
	N° de atenciones totales	0	0	55	0	55
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA BONGARA INCA TEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	116	0	120
	N° de atenciones totales	4	0	117	0	121
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	99.15%	0.00%	99.17%
PA CAJABAMBA CALDERON ABANTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	71	0	71
	N° de atenciones totales	0	0	72	0	72
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.61%	0.00%	98.61%
PA CAJAMARCA INVERSIONES BRICENO	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 CALCA FVF TELECOMUNICACION	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	5	1	103	3	112
	N° de atenciones totales	5	1	128	3	137
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	80.47%	100.00%	81.75%
PA CAMANA KIMLUHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	411	0	412
	N° de atenciones totales	1	0	411	0	412
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CANCHIS COBERTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	579	0	579
	N° de atenciones totales	0	0	579	0	579
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CAÑETE CORPORACION JEAN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	56	0	56
	N° de atenciones totales	0	0	57	0	57
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.25%	0.00%	98.25%
PA CAÑETE ELIAS VASQUEZ	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 CARABAYA SOUTHERN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	7	0	27	0	34
	N° de atenciones totales	7	0	28	0	35
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	96.43%	0.00%	97.14%
PA CARAVELI DIGOLI	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 CARAVELI MANRIQUE	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 CARHUAZ VAHANY	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 CASMA SYSCOM MOVILES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	18	1	20	3	42
	N° de atenciones totales	18	1	20	3	42
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA CAYLLOMA KIMLUHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	32	2	117	12	163
	N° de atenciones totales	32	2	117	12	163
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA CELENDIN ATENCIO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	64	5	69
	N° de atenciones totales	0	0	64	5	69
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA CHACHAPOYAS TELECOMUNICACIONES JOSOL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	211	0	211
	N° de atenciones totales	0	0	211	0	211
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CHEPEN AGTEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	426	0	426
	N° de atenciones totales	0	0	426	0	426
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CHICLAYO AFERVITEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	196	0	196
	N° de atenciones totales	0	0	196	0	196
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CHINCHA ESPINOZA SALCEDO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	149	1	397	3	550
	N° de atenciones totales	151	1	408	3	563
	% (TEAP)	98.68%	100.00%	97.30%	100.00%	97.69%
PA CHINCHEROS COMVERZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	75	16	230	50	371
	N° de atenciones totales	76	17	238	53	384
	% (TEAP)	98.68%	94.12%	96.64%	94.34%	96.61%
PA CHOSICA GRUPO ROSAQUI	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 CHOTA TAKISOFT	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 CHUCUITO SOUTHERN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	5	0	32	0	37
	N° de atenciones totales	5	0	32	0	37
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CHUPACA INVERSIONES SOLANO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	55	0	55
	N° de atenciones totales	0	0	55	0	55
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CHUPACA UMI CELL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	41	1	62	0	104
	N° de atenciones totales	44	1	62	0	107
	% (TEAP)	93.18%	100.00%	100.00%	0.00%	97.20%
PA CONCEPCION UMI CELL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	280	0	281
	N° de atenciones totales	1	0	280	0	281
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CONDESUYOS KIMLUHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	57	0	57
	N° de atenciones totales	0	0	57	0	57
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CONTRALMIRANTE VILLAR FUTURAMA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	147	0	147
	N° de atenciones totales	0	0	147	0	147
	% (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	53	2	55
	N° de atenciones totales	0	0	54	2	56
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.15%	100.00%	98.21%
PA CUTERVO MAHADI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	66	0	66
	N° de atenciones totales	0	0	66	0	66
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA DANIEL ALCIDES CARRION CORPORATIVO CAPLA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	20	0	21
	N° de atenciones totales	1	0	20	0	21
	% (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	115	0	115
	N° de atenciones totales	0	0	115	0	115
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA EL DORADO SMART PHIWOK	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	147	0	151
	N° de atenciones totales	4	0	148	0	152
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	99.32%	0.00%	99.34%
PA ESPINAR SOUTHERN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	212	0	213
	N° de atenciones totales	1	0	213	0	214
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	99.53%	0.00%	99.53%
PA FERREÑAFE MAHADI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	9	0	187	1	197
	N° de atenciones totales	9	0	187	1	197
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA GRAN CHIMU CASCAS COMUNICACIONES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	9	0	12	0	21
	N° de atenciones totales	9	0	12	0	21
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA HUALGAYOC MILITEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	152	0	153
	N° de atenciones totales	1	0	152	0	153
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA HUALLAGA LUATEL	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 HUANCABAMBA MAHADI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	135	1	136
	N° de atenciones totales	0	0	135	1	136
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA HUANCANE COMSURPE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	39	0	41
	N° de atenciones totales	1	1	40	0	42
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	97.50%	0.00%	97.62%
PA HUANCAMELILLA CELL SHOP	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	2	906	1	911
	N° de atenciones totales	2	2	914	1	919
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	99.12%	100.00%	99.13%
PA HUANTA CMOVIL	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 HUARAL HUAYTELCOMS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	165	0	165
	N° de atenciones totales	0	0	165	0	165
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA HUARI ASENCIOS VALENCIA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	751	0	751
	N° de atenciones totales	0	0	751	0	751
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA HUARMEY INVERSIONES IMPACTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	209	3	213
	N° de atenciones totales	1	0	212	3	216
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	98.58%	100.00%	98.61%
PA HUAURA INVERSIONES SOLANO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	342	0	342
	N° de atenciones totales	0	0	342	0	342
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA HUAYLAS GRUPO LLECLLISH	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 ILO COMSURPE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	461	0	461
	N° de atenciones totales	0	0	461	0	461
	% (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	177	0	177
	N° de atenciones totales	0	0	178	0	178
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.44%	0.00%	99.44%
PA JAEN INFOCENTRO	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 JAUJA DOBLE S	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	140	0	140
	N° de atenciones totales	0	0	164	0	164
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	85.37%	0.00%	85.37%
PA LA CONVENCION COMSURPE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	514	12	528
	N° de atenciones totales	1	1	558	15	575
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	92.11%	80.00%	91.83%
PA LA MAR E&S MOVILES	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 LA MERCED INVERSIONES SOLANO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	2	83	10	95

	N° de atenciones totales	0	2	97	10	109
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	85.57%	100.00%	87.16%
PA LAMBAYEQUE NC MOVILES	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 LEONCIO PRADO INVERSOL RECARGA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	336	0	336
	N° de atenciones totales	0	0	336	0	336
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA LUCANAS TEMD SOLUTIONS	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 LURIN ELIAS VASQUEZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	56	4	64
	N° de atenciones totales	4	0	56	4	64
	% (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	28	0	28
	N° de atenciones totales	0	0	28	1	29
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	96.55%
PA MARISCAL CACERES SILRAY COMUNICACIONES	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 MARISCAL NIETO RYT	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	52	0	52
	N° de atenciones totales	0	0	56	0	56
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	92.86%	0.00%	92.86%
PA MELGAR SANTY DISTRIBUCIONES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	76	0	77
	N° de atenciones totales	1	0	81	0	82
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	93.83%	0.00%	93.90%
PA MORROPON PERU PHONE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	285	0	285
	N° de atenciones totales	0	0	285	0	285
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA MOYOBAMBA MADITEL GROUP	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	6	0	8
	N° de atenciones totales	2	0	6	0	8
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA NAZCA SERVICIOS GIA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	18	0	21
	N° de atenciones totales	3	0	18	0	21
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA NUEVA CAJAMARCA SMART MOVILES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	45	0	46
	N° de atenciones totales	0	1	45	0	46
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA OTUZCO PATRICK CORPORATION	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 OXAPAMPA INVERSIONES SOLANO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	21	1	23
	N° de atenciones totales	1	0	25	1	27
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	84.00%	100.00%	85.19%
PA PACASMAYO KYC MOVIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	202	0	202
	N° de atenciones totales	0	0	202	0	202
	% (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	30	0	30
	N° de atenciones totales	0	0	30	0	30
	% (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	6	0	6
	N° de atenciones totales	0	0	6	0	6
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA PALPA SEVERINO PEREZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	10	0	72	0	82
	N° de atenciones totales	10	0	73	0	83
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	98.63%	0.00%	98.80%
PA PANGOA INVERSIONES SOLANO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	258	11	269
	N° de atenciones totales	0	0	258	11	269
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA PARINACOCNAS RED MOVIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	336	0	336
	N° de atenciones totales	0	0	341	0	341
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.53%	0.00%	98.53%
PA PASCO CELL SHOP	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	39	0	78	0	117
	N° de atenciones totales	44	0	84	0	128
	% (TEAP)	88.64%	0.00%	92.86%	0.00%	91.41%
PA PICHANAQUI INVERSIONES SOLANO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	164	0	164
	N° de atenciones totales	0	0	164	0	164
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA PISCO MOBILES ONLINE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	41	0	42
	N° de atenciones totales	1	0	41	0	42
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA PIURA PERU PHONE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	290	0	589	3	882
	N° de atenciones totales	297	0	594	3	894
	% (TEAP)	97.64%	0.00%	99.16%	100.00%	98.66%
PA POMABAMBA ROSALES CORZO	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 PUENTE PIEDRA DELIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	26	0	26
	N° de atenciones totales	0	0	26	0	26
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA QUISPICANCHI RED SUR PLUS	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 RECUAY HUERTA RAMIREZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	130	0	130
	N° de atenciones totales	0	0	130	0	130
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA REQUENA CI&M COMUNICATIONS	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 RIOJA SMART MOVILES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	138	0	138
	N° de atenciones totales	0	0	138	0	138
	% (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	79	0	79
	N° de atenciones totales	0	0	79	0	79
	% (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.	8	0	33	0	41
	N° de atenciones totales	8	0	33	0	41

	% (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.	8	0	93	0	101
	N° de atenciones totales	8	0	93	0	101
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SAN MIGUEL CELL SERVICE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	53	1	54
	N° de atenciones totales	0	0	54	1	55
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.15%	100.00%	98.18%
PA SANCHEZ CARRION PATRICK CORPORATION	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 SANDIA 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 SANTA SYSCOM MOVILES	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 SANTIAGO DE CHUCO GARCIA CARRION	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	159	0	160
	N° de atenciones totales	1	0	159	0	160
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SATIPO INVERSIONES SOLANO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	88	0	92
	N° de atenciones totales	4	0	88	0	92
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SECHURA PERU PHONE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	85	0	85
	N° de atenciones totales	0	0	85	0	85
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SIHUAS GRUPO LLECLLISH	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	137	0	207	2	346
	N° de atenciones totales	138	0	213	2	353
	% (TEAP)	99.28%	0.00%	97.18%	100.00%	98.02%
PA SJL DELIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	2	375	22	402
	N° de atenciones totales	3	2	381	22	408
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	98.43%	100.00%	98.53%
PA SULLANA SERVICIOS GENERALES	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%
PA TAHUAMANU SOUTHERN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	340	1	341
	N° de atenciones totales	0	0	340	1	341
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA TALARA PERU PHONE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	353	1	354
	N° de atenciones totales	0	0	359	1	360
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.33%	100.00%	98.33%
PA TARMA INVERSIONES SOLANO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	156	0	156
	N° de atenciones totales	0	0	157	0	157
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.36%	0.00%	99.36%
PA TAYAJA YUPANQUI REYES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	56	0	56
	N° de atenciones totales	0	0	56	0	56
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA TOCACHE GLINDYS MARIBEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	29	1	32
	N° de atenciones totales	5	0	50	1	56
	% (TEAP)	40.00%	0.00%	58.00%	100.00%	57.14%
PA UCAYALI INVERSIONES MASSTECH	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	98	0	101
	N° de atenciones totales	3	0	99	0	102
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	98.99%	0.00%	99.02%
PA URUBAMBA COBERTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	126	0	126
	N° de atenciones totales	0	0	126	0	126
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA UTCUBAMBA TELECOMUNICACIONES IOSOL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	117	0	119
	N° de atenciones totales	2	0	118	0	120
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	99.15%	0.00%	99.17%
PA VENTANILLA DELIMA NORTE	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 VIRU M&A COMUNICACIONES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	54	0	54
	N° de atenciones totales	0	0	55	0	55
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	98.18%	0.00%	98.18%
PA YAULI INVERSIONES SOLANO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	18	1	21
	N° de atenciones totales	2	0	18	1	21
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA YUNGAY VAHANY	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 YUNGUYO SOUTHERN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	118	0	118
	N° de atenciones totales	0	0	118	0	118
	% (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>43,665</b>	<b>5,329</b>	<b>149,610</b>	<b>10,349</b>	<b>208,953</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>49,761</b>	<b>6,358</b>	<b>172,049</b>	<b>12,707</b>	<b>240,875</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>87.75%</b>	<b>83.82%</b>	<b>86.96%</b>	<b>81.44%</b>	<b>86.75%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

AÑO: 2024

MES: OCTUBRE

INDICADOR: DESECCIÓN 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 AREQUIPA	98	5,380	1.82%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	144	3,445	4.18%
CAC AVIACIÓN	138	3,039	4.54%
CAC AYACUCHO	65	2,400	2.71%
CAC BEGONIAS	214	3,756	5.70%
CAC CAJAMARCA I	90	3,974	2.26%
CAC CENTRO CIVICO	213	7,652	2.78%



CAC CHICLAYO I	64	5,114	1.25%
CAC CHICLAYO III	67	4,420	1.52%
CAC CHIMBOTE	31	3,512	0.88%
CAC CHORRILLOS	309	5,609	5.51%
CAC CUSCO	87	2,592	3.36%
CAC CUSCO CENTRO 5	43	2,139	2.01%
CAC CUSCO REAL PLAZA	110	3,633	3.03%
CAC HUANCAYO	281	7,127	3.94%
CAC HUANUCO	71	2,447	2.90%
CACe HUARAZ	75	4,763	1.57%
CAC ICA	105	3,939	2.67%
CAC ILO	97	1,875	5.17%
CAC IQUITOS	99	3,812	2.60%
CAC JOCKEY PLAZA	578	6,398	9.03%
CACe JULIACA	2	2,237	0.09%
CAC JULIACA REAL PLAZA	487	5,678	8.58%
CAC LA MOLINA	48	1,744	2.75%
CACe LAMBRAMANI	61	2,201	2.77%
CAC LARCO	233	5,991	3.89%
CAC MALL DEL SUR	577	10,174	5.67%
CAC MEGA PLAZA	255	10,585	2.41%
CAC MINKA	183	5,686	3.22%
CAC PIURA OPEN PLAZA	115	5,037	2.28%
CAC PIURA REAL PLAZA	120	5,994	2.00%
CACE PLAZA LIMA NORTE	195	7,749	2.52%
CAC PORONGOCHO I	302	5,469	5.52%
CACe PORONGOCHO II	25	2,151	1.16%
CAC PUCALLPA	121	2,581	4.69%
CACe PUERTO MALDONADO	75	3,285	2.28%
CAC PUNO	105	2,653	3.96%
CAC SALAVERRY	125	4,406	2.84%
CAC SAN ANDRES	15	1,926	0.78%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	178	6,378	2.79%
CAC SAN MIGUEL	290	7,212	4.02%
CAC SANTA ANITA	229	9,077	2.52%
CACe SANTA CLARA	26	4,075	0.64%
CAC TACNA	240	3,922	6.12%
CAC TARAPOTO	53	2,347	2.26%
CAC TRUJILLO 1	116	4,768	2.43%
CACE TRUJILLO 2	75	5,097	1.47%
CAC TRUJILLO 3	161	5,502	2.93%
CAC TUMBES	50	3,502	1.43%
CAC UNICACHI	97	4,200	2.31%
PA ANTA MACH MOVIL	0	148	0.00%
PA CAMANA KIMLUHA	0	103	0.00%
PA CARAVELI DIGOLI	0	9	0.00%
PA CARAVELI MANRIQUE	1	36	2.78%
PA CHINCHEROS COMVERZA	1	197	0.51%
PA EL COLLAO COMSURPE	0	66	0.00%
PA HUALLAGA LUATEL	0	21	0.00%
PA HUANCABAMBA MAHADI	1	154	0.65%
PA HUANCANE COMSURPE	0	3	0.00%
PA HUANCANELICA CELL SHOP	0	136	0.00%
PA HUANTA CMOVIL	0	42	0.00%
PA HUARAL HUAYTELCOMS	3	922	0.33%
PA ILO COMSURPE	0	342	0.00%
PA JAEN INFOCENTRO	0	461	0.00%
PA JAJUA DOBLE S	1	179	0.56%
PA PAITA PERU PHONE	0	202	0.00%
PA PASCO CELL SHOP	1	270	0.37%
PA PIURA PERU PHONE	0	164	0.00%
PA SECHURA PERU PHONE	0	92	0.00%
PA URUBAMBA COBERTURA	1	103	0.97%
PA ZARUMILLA MAHADI	0	118	0.00%
PA SANDIA COMSURPE	0	86	0.00%
PA CAÑETE ELIAS VASQUEZ	0	579	0.00%
PA LURIN ELIAS VASQUEZ	0	336	0.00%
PA VENTANILLA DELIMA NORTE	1	121	0.83%
PA CHOSICA GRUPO ROSAQUI	4	567	0.71%
PA POMABAMBA ROSALES CORZO	1	43	2.33%
CAU BARRANCA AKEMITEL	0	544	0.00%
PA PUENTE PIEDRA DELIMA NORTE	50	944	5.30%
PA ESPINAR SOUTHERN	0	115	0.00%
PA PARINACOCAS RED MOVIL	1	84	1.19%
PA TAYACAJA YUPANQUI REYES	1	158	0.63%
PA CUTERVO MAHADI	0	147	0.00%
PA SANCHEZ CARRION PATRICK CORPORATION	1	56	1.79%
PA CHEPEN AGTEL	2	71	2.82%
PA CHICLAYO AFERVITEL	0	211	0.00%
PA FERREÑAFE MAHADI	0	152	0.00%
PA CHACHAPOYAS TELECOMUNICACIONES JOSOL	0	163	0.00%
PA CAÑETE CORPORACION JEAN	0	412	0.00%
PA RODRIGUEZ DE MENDOZA INCA TEL	0	145	0.00%
PA UTCUBAMBA TELECOMUNICACIONES JOSOL	0	126	0.00%
PA SAN IGNACIO CELL SERVICE	0	79	0.00%
PA CANCHIS COBERTURA	9	146	6.16%
PA ANDAHUAYLAS COMVERZA	6	413	1.45%
PA SULLANA SERVICIOS GENERALES	8	416	1.92%
PA CONDESUYOS KIMLUHA	2	109	1.83%
PA MARISCAL NIETO RYT	2	31	6.45%
PA ISLAY KIMLUHA	0	79	0.00%
PA CONTRALMIRANTE VILLAR FUTURAMA	0	281	0.00%
PA TALARÁ PERU PHONE	1	342	0.29%
PA CAJAMARCA INVERSIONES BRICENO	0	121	0.00%
PA CAJABAMBA CALDERON ABANTO	0	55	0.00%
PA SAN MARCOS CELL SERVICE	0	41	0.00%
PA SAN MIGUEL CELL SERVICE	0	101	0.00%

PA CHOTA TAKISOFT	0	384	0.00%
PA MOYOBAMBA MADITEL GROUP	1	83	1.20%
PA ALTO AMAZONAS CJ&M COMMUNICATIONS	0	44	0.00%
PA CHINCHA ESPINOZA SALCEDO	0	426	0.00%
PA HUALGAYOC MILITEL	0	197	0.00%
PA CALCA VFV TELECOMUNICACION	1	73	1.37%
PA SJL DELIMA NORTE	14	367	3.81%
CAU HUAURA HUAYTELCOMS	5	343	1.46%
CAU CAÑETE CORPORACION JEAN	0	33	0.00%
CAU OYON AKEMITEL	0	12	0.00%
PA CHUPACA UMI CELL	0	37	0.00%
PA CONCEPCION UMI CELL	0	55	0.00%
PA GRAN CHIMU CASCAS COMUNICACIONES	1	215	0.47%
PA HUAYLAS GRUPO LLECLLISH	6	222	2.70%
PA HUARMEY INVERSIONES IMPACTO	0	165	0.00%
PA SANTA SYSCOM MOVILES	0	70	0.00%
PA LA MERCED INVERSIONES SOLANO	7	582	1.20%
PA HUAURA INVERSIONES SOLANO	0	751	0.00%
PA RECUAY HUERTA RAMIREZ	0	26	0.00%
PA SIHUAS GRUPO LLECLLISH	0	85	0.00%
PA CASMA SYSCOM MOVILES	0	51	0.00%
PA CARHUJAZ VAHANY	0	80	0.00%
PA BOLOGNESI HUERTA RAMIREZ	0	16	0.00%
PA ANGARAES PARE CUCHULA	0	23	0.00%
PA PICHANAQUI INVERSIONES SOLANO	0	341	0.00%
PA TARMA INVERSIONES SOLANO	2	362	0.55%
PA BAGUA VALDIVIA SILVA	0	79	0.00%
PA LA MAR E&S MOVILES	28	192	14.58%
CAU HUAROCHIRI MEGA CONNECTION	0	85	0.00%
PA PANGOA INVERSIONES SOLANO	0	6	0.00%
PA PALPA SEVERINO PEREZ	0	30	0.00%
PA NAZCA SERVICIOS GIA	0	285	0.00%
PA PISCO MOBILES ONLINE	13	141	9.22%
PA ACOBAMBA PARE CUCHULA	1	105	0.95%
PA LUCANAS TEMD SOLUTIONS	0	30	0.00%
PA CELENDIN ATENCIO	0	42	0.00%
PA HUARI ASENCIOS VALENCIA	0	10	0.00%
PA PACASMAYO KYC MOVIL	0	49	0.00%
PA LAMBAYEQUE NC MOVILES	0	18	0.00%
PA BONGARA INCA TEL	0	46	0.00%
PA VIRU M&A COMUNICACIONES	0	14	0.00%
PA CARABAYA SOUTHERN	2	59	3.39%
PA COTABAMBAS SOUTHERN	0	57	0.00%
PA TAHUAMANU SOUTHERN	0	35	0.00%
PA YUNGUYO SOUTHERN	2	13	15.38%
PA CHUCUITO SOUTHERN	0	39	0.00%
PA MORROPON PERU PHONE	1	57	1.75%
PA YUNGAY VAHANY	0	21	0.00%
PA SANTIAGO DE CHUCO GARCIA CARRION	0	25	0.00%
PA AMBO TELECOMUNICACIONES SERVITEC	0	18	0.00%
PA MARISCAL CACERES SILRAY COMUNICACIONES	0	64	0.00%
PA SATIPO INVERSIONES SOLANO	0	160	0.00%
PA EL DORADO SMART PHIWOK	0	21	0.00%
PA UCAYALI INVERSIONES MASSTECH	10	66	15.15%
PA RIOJA SMART MOVILES	0	130	0.00%
PA DANIEL ALCIDES CARRION CORPORATIVO CAPLA	1	57	1.75%
PA MANU GROUP CELL	0	79	0.00%
PA ATE ELIAS VASQUEZ	0	1,234	0.00%
PA CHUPACA INVERSIONES SOLANO	0	1	0.00%
PA LEONCIO PRADO INVERSON RECARGA	2	111	1.80%
PA OXAPAMPA INVERSIONES SOLANO	6	52	11.54%
PA LA CONVENCION COMSURPE	0	1	0.00%
PA REQUENA CJ&M COMMUNICATIONS	0	15	0.00%
PA QUISPICANCHI RED SUR PLUS	0	20	0.00%
PA YAULI INVERSIONES SOLANO	0	55	0.00%
PA ASCOPE COMUNICACIONES RIVERAS	0	15	0.00%
PA OTUZCO PATRICK CORPORATION	0	21	0.00%
PA NUEVA CAJAMARCA SMART MOVILES	1	9	11.11%
PA PADRE ABAD MARELMITH MARGARITA	2	29	6.90%
PA TOCACHE GLINDYS MARIBEL	0	56	0.00%
PA MELGAR SANTY DISTRIBUCIONES	0	11	0.00%
PA CAYLLOMA KIMLUHA	0	3	0.00%
PA BELLAVISTA LUATEL	0	73	0.00%
PA SAN ANTONIO DE PUTINA TERRAS	0	138	0.00%
PA AZANGARO SANTY DISTRIBUCIONES	0	2	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>7,742</b>	<b>248,617</b>	<b>3.11%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2024  
MES: OCTUBRE  
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	37,654	1,433,601	2.63%
<b>TOTAL</b>	<b>37,654</b>	<b>1,433,601</b>	<b>2.63%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

**AÑO:** 2024  
**MES:** OCTUBRE  
**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	1,369,321	1,452,433	94.28%
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	1,243,468	1,433,601	86.74%