

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2024
 MES: NOVIEMBRE
 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 CARABAYA SOUTHERN	0.00	260.00	0.00%
PA ESPINAR SOUTHERN	0.00	260.00	0.00%
PA CARHUÁZ VAHANY	0.00	239.00	0.00%
PA HUAYLAS GRUPO LLECLLISH	0.00	260.00	0.00%
PA RODRIGUEZ DE MENDOZA INCA TEL	0.00	260.00	0.00%
PA CARAVELI MANRIQUE	0.00	260.00	0.00%
CAU HUAURA HUAYTELCOMS	0.00	260.00	0.00%
CAU OYON AKEMITEL	0.00	260.00	0.00%
PA CAMANA KIMLUHA	0.00	260.00	0.00%
PA CUTERVO MAHADI	0.00	260.00	0.00%
PA ANTA MACH MOVIL	0.00	260.00	0.00%
PA YUNGAY VAHANY	0.00	260.00	0.00%
PA HUANTA CMOVIL	0.00	208.00	0.00%
PA HUALGAYOC MILITEL	0.00	286.00	0.00%
PA LA CONVENCION COMSURPE	0.00	260.00	0.00%
PA GRAN CHIMU CASCAS COMUNICACIONES	0.00	265.50	0.00%
CAU BARRANCA AKEMITEL	0.00	260.00	0.00%
CAU HUAROCHIRI MEGA CONNECTION	0.00	260.00	0.00%
PA HUARMEY INVERSIONES IMPACTO	0.00	260.00	0.00%
PA CHINCHEROS COMVERZA	0.00	208.00	0.00%
PA CARAVELI DIGOLI	0.00	260.00	0.00%
PA ISLAY KIMLUHA	0.00	260.00	0.00%
PA LA MAR E&S MOVILES	0.00	208.00	0.00%
PA CAJABAMBA CALDERON ABANTO	0.00	286.00	0.00%
PA CHOTA TAKISOFT	0.00	286.00	0.00%
PA CANCHIS COBERTURA	0.00	260.00	0.00%
PA URUBAMBA COBERTURA	0.00	260.00	0.00%
PA HUANCAYELICA CELL SHOP	0.00	208.00	0.00%
PA CHINCHA ESPINOZA SALCEDO	0.00	208.00	0.00%
PA PALPA SEVERINO PEREZ	0.00	208.00	0.00%
CAU CAÑETE CORPORACION JEAN	0.00	260.00	0.00%
PA TALARA PERU PHONE	0.00	260.00	0.00%
PA MOYOBAMBA MADITEL GROUP	0.00	208.00	0.00%
PA TARMA INVERSIONES SOLANO	0.00	208.00	0.00%
PA CHEPEN AGTEL	0.00	260.00	0.00%
PA UTCUBAMBA TELECOMUNICACIONES JOSOL	0.00	260.00	0.00%
PA CHACHAPOYAS TELECOMUNICACIONES JOSOL	0.00	286.00	0.00%
PA LEONCIO PRADO INVERSOL RECARGA	0.00	208.00	0.00%
PA LA MERCED INVERSIONES SOLANO	0.00	208.00	0.00%
PA PACASMAYO KYC MOVIL	0.00	234.00	0.00%
PA NAZCA SERVICIOS GIA	0.00	208.00	0.00%
PA JAUJA DOBLE S	0.00	208.00	0.00%
PA PASCO CELL SHOP	0.00	208.00	0.00%
PA ANDAHUAYLAS COMVERZA	0.00	182.00	0.00%
CACE PORONGOCHÉ II	0.00	360.00	0.00%
PA ABANCAY COMVERZA	0.00	286.00	0.00%
PA JAEN INFOCENTRO	0.00	286.00	0.00%
PA PISCO MOBILES ONLINE	0.00	208.00	0.00%
PA ILO COMSURPE	0.00	245.00	0.00%
PA SULLANA SERVICIOS GENERALES	0.00	253.50	0.00%
PA SANCHEZ CARRION PATRICK CORPORATION	0.00	260.00	0.00%
PA CASMA SYSCOM MOVILES	0.00	286.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	330.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	245.00	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	360.00	0.00%
CACE PUERTO MALDONADO	0.00	245.00	0.00%
CACE LAMBRAMANI	0.00	360.00	0.00%
CAC ICA	0.00	203.75	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CAC PIURA REAL PLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC CHIMBOTE	0.00	235.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	330.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	250.00	0.00%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	330.00	0.00%
CAC PORONGOCHÉ I	0.00	360.00	0.00%
CAC CUSCO CENTRO 5	0.00	245.00	0.00%
CACE TRUJILLO 2	0.00	330.00	0.00%
CACE SANTA CLARA	0.00	360.00	0.00%
CAC CENTRO CIVICO	0.00	330.00	0.00%
CACE JULIACA	0.00	250.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	235.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	235.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	203.75	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	291.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	360.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	203.75	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	203.75	0.00%
CACE HUARAZ	0.00	209.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	235.00	0.00%
CAC CAJAMARCA I	0.00	330.00	0.00%
CAC JOCKEY PLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC CUSCO REAL PLAZA	0.00	360.00	0.00%
CACE PLAZA LIMA NORTE	0.00	360.00	0.00%
CAC IQUITOS	0.00	203.75	0.00%
CAC TACNA	0.00	245.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	250.00	0.00%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	0.00	360.00	0.00%
CAC MINKA	0.00	300.00	0.00%
CAC CHORRILLOS	0.00	330.00	0.00%
CAC AREQUIPA	0.00	245.00	0.00%

CAC LARCO	0.00	202.50	0.00%
CAC ILO	0.00	245.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	245.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	202.50	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	202.50	0.00%
CAC AVIACION	0.00	202.50	0.00%
CAC SAN MIGUEL	0.00	360.00	0.00%
CAC SANTA ANITA	0.00	330.00	0.00%
CAC MALL DEL SUR	0.00	360.00	0.00%
CAC PIURA OPEN PLAZA	0.00	330.00	0.00%
CAC MEGA PLAZA	0.00	330.00	0.00%
PA TAHUAMANU SOUTHERN	0.00	260.00	0.00%
PA CHUCUITO SOUTHERN	0.00	260.00	0.00%
PA COTABAMBA SOUTHERN	0.00	260.00	0.00%
PA CONDESUYOS KIMLUHA	0.00	260.00	0.00%
PA YUNGUYO SOUTHERN	0.00	260.00	0.00%
PA POMABAMBA ROSALES CORZO	0.00	260.00	0.00%
PA SIHUAS GRUPO LLECLLISH	0.00	260.00	0.00%
PA AMBO TELECOMUNICACIONES SERVITEC	0.00	208.00	0.00%
PA SATIPO INVERSIONES SOLANO	0.00	208.00	0.00%
PA CONTRALMIRANTE VILLAR FUTURAMA	0.00	260.00	0.00%
PA SUCRE E&Z MOVILSS	0.00	208.00	0.00%
PA CONCEPCION UMI CELL	0.00	208.00	0.00%
PA FERREÑAFE MAHADI	0.00	260.00	0.00%
PA LAMBAYEQUE NC MOVILES	0.00	260.00	0.00%
PA MELGAR SANTY DISTRIBUCIONES	0.00	235.00	0.00%
PA HUARI ASENCIOS VALENCIA	0.00	260.00	0.00%
PA PARINACOCAS RED MOVIL	0.00	208.00	0.00%
PA SAN MARCOS CELL SERVICE	0.00	286.00	0.00%
PA SAN MIGUEL CELL SERVICE	0.00	234.00	0.00%
PA ACOBAMBA PARE CUCHULA	0.00	208.00	0.00%
PA CHURCAMP YUPANQUI REYES	0.00	208.00	0.00%
PA TAYACAJA YUPANQUI REYES	0.00	208.00	0.00%
PA PANGOA INVERSIONES SOLANO	0.00	208.00	0.00%
PA MANU GROUP CELL	0.00	260.00	0.00%
PA MORROPON PERU PHONE	0.00	260.00	0.00%
PA EL COLLAO COMSURPE	0.00	286.00	0.00%
PA RIOJA SMART MOVILES	0.00	208.00	0.00%
PA HUAMALIES MARTIN ACOSTA	0.00	208.00	0.00%
PA SANTIAGO DE CHUCO GARCIA CARRION	0.00	235.00	0.00%
PA HUANCANE COMSURPE	0.00	260.00	0.00%
PA BONGARA INCA TEL	0.00	260.00	0.00%
PA RECUAY HUERTA RAMIREZ	0.00	260.00	0.00%
PA CONTUMAZA MAHADI	0.00	260.00	0.00%
PA ANGARAES PARE CUCHULA	0.00	182.00	0.00%
PA DOS DE MAYO MARTIN ACOSTA	0.00	208.00	0.00%
PA CHUPACA INVERSIONES SOLANO	0.00	208.00	0.00%
PA CHUPACA UMI CELL	0.00	208.00	0.00%
PA ASCOPE COMUNICACIONES RIVERAS	0.00	234.00	0.00%
PA VIRU M&A COMUNICACIONES	0.00	260.00	0.00%
PA CHICLAYO AFERVITEL	0.00	300.00	0.00%
PA ATE ELIAS VASQUEZ	0.00	360.00	0.00%
PA HUANCABAMBA MAHADI	0.00	260.00	0.00%
PA SECHURA PERU PHONE	0.00	260.00	0.00%
PA SANDIA COMSURPE	0.00	260.00	0.00%
PA BELLAVISTA LUATEL	0.00	208.00	0.00%
PA HUALLAGA LUATEL	0.00	208.00	0.00%
PA PICOTA LUATEL	0.00	208.00	0.00%
PA SAN IGNACIO CELL SERVICE	0.00	286.00	0.00%
PA YAULI INVERSIONES SOLANO	0.00	208.00	0.00%
PA ALTO AMAZONAS CJ&M COMMUNICATIONS	0.00	208.00	0.00%
PA ZARUMILLA MAHADI	0.00	234.00	0.00%
PA BAGUA VALDIVIA SILVA	0.00	260.00	0.00%
PA BOLOGNESI HUERTA RAMIREZ	0.00	260.00	0.00%
PA LUCANAS TEMD SOLUTIONS	0.00	208.00	0.00%
PA CELENDIN ATENCIO	0.00	286.00	0.00%
PA CALCA FFF TELECOMUNICACION	0.00	260.00	0.00%
PA QUISPICANCHI RED SUR PLUS	0.00	260.00	0.00%
PA PICHANAQUI INVERSIONES SOLANO	0.00	208.00	0.00%
PA OTUZCO PATRICK CORPORATION	0.00	225.00	0.00%
PA REQUENA CJ&M COMMUNICATIONS	0.00	208.00	0.00%
PA UCAYALI INVERSIONES MASSTECH	0.00	208.00	0.00%
PA OXAPAMPA INVERSIONES SOLANO	0.00	208.00	0.00%
PA PAITA PERU PHONE	0.00	260.00	0.00%
PA PIURA PERU PHONE	0.00	286.00	0.00%
PA AYABACA DISTRIBUCION Y SERVICIOS	0.00	256.00	0.00%
PA AZANGARO SANTY DISTRIBUCIONES	0.00	250.00	0.00%
PA SAN ANTONIO DE PUTINA YAEM	0.00	260.00	0.00%
PA SAN ANTONIO DE PUTINA TERRAS	0.00	260.00	0.00%
PA EL DORADO SMART PHIWOK	0.00	208.00	0.00%
PA MARISCAL CACERES SILRAY COMUNICACION	0.00	208.00	0.00%
PA NUEVA CAJAMARCA SMART MOVILES	0.00	208.00	0.00%
PA CHIMBOTE SYSCOM MOVILES	0.00	286.00	0.00%
PA CAJAMARCA INVERSIONES BRICENO	0.00	286.00	0.00%
PA CAÑETE ELIAS VASQUEZ	0.00	260.00	0.00%
PA CHOSICA GRUPO ROSAQUI	0.00	260.00	0.00%
PA DANIEL ALCIDES CARRION CORPORATIVO CA	0.00	208.00	0.00%
PA PADRE ABAD MARELMITH MARGARITA	0.00	208.00	0.00%
PA CAYLLOMA KIMLUHA	0.00	286.00	0.00%
PA CAÑETE CORPORACION JEAN	0.00	260.00	0.00%
PA LURIN ELIAS VASQUEZ	0.00	260.00	0.00%
PA PUENTE PIEDRA DELIMA NORTE	0.00	260.00	0.00%
PA TOCACHE GLINDYS MARIBEL	0.00	208.00	0.00%
PA SIL DELIMA NORTE	0.00	260.00	0.00%
PA VENTANILLA DELIMA NORTE	0.00	420.00	0.00%
PA HUARAL HUAYTELCOMS	0.00	234.00	0.00%
PA MARISCAL NIETO RYT	0.00	256.00	0.00%
PA SANTA SYSCOM MOVILES	0.00	286.00	0.00%
PA HUAURA INVERSIONES SOLANO	0.00	330.00	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	51405.75	0.00%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2024
MES: NOVIEMBRE
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 AREQUIPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,446	159	1,685	440	3,730
	N° de atenciones totales	1,678	220	2,402	628	4,928
	% (TEAP)	86.17%	72.27%	70.15%	70.06%	75.69%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	63	2	2,626	63	2,754
	N° de atenciones totales	64	2	2,738	65	2,869
	% (TEAP)	98.44%	100.00%	95.91%	96.92%	95.99%
CAC AVIACIÓN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	299	15	1,507	16	1,837
	N° de atenciones totales	384	18	1,989	22	2,413
	% (TEAP)	77.86%	83.33%	75.77%	72.73%	76.13%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	198	16	1,539	155	1,908
	N° de atenciones totales	202	16	1,588	161	1,967
	% (TEAP)	98.02%	100.00%	96.91%	96.27%	97.00%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	857	0	1,671	2	2,530
	N° de atenciones totales	1,032	0	2,239	2	3,273
	% (TEAP)	83.04%	0.00%	74.63%	100.00%	77.30%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	291	53	3,243	143	3,730
	N° de atenciones totales	306	59	3,450	153	3,968
	% (TEAP)	95.10%	89.83%	94.00%	93.46%	94.00%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	600	68	4,809	202	5,679
	N° de atenciones totales	729	83	5,792	247	6,851
	% (TEAP)	82.30%	81.93%	83.03%	81.78%	82.89%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	864	92	3,750	98	4,804
	N° de atenciones totales	890	95	3,888	107	4,980
	% (TEAP)	97.08%	96.84%	96.45%	91.59%	96.47%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	561	110	3,073	38	3,782
	N° de atenciones totales	567	115	3,197	40	3,919
	% (TEAP)	98.94%	95.65%	96.12%	95.00%	96.50%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	612	97	2,023	228	2,960
	N° de atenciones totales	698	117	2,309	260	3,384
	% (TEAP)	87.68%	82.91%	87.61%	87.69%	87.47%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,136	8	2,611	3	3,758
	N° de atenciones totales	1,350	8	3,476	3	4,837
	% (TEAP)	84.15%	100.00%	75.12%	100.00%	77.69%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	910	76	915	6	1,907
	N° de atenciones totales	953	76	1,061	8	2,098
	% (TEAP)	95.49%	100.00%	86.24%	75.00%	90.90%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	815	5	575	492	1,887
	N° de atenciones totales	844	5	609	536	1,994
	% (TEAP)	96.56%	100.00%	94.42%	91.79%	94.63%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	578	40	2,457	256	3,331
	N° de atenciones totales	663	43	2,736	277	3,719
	% (TEAP)	87.18%	93.02%	89.80%	92.42%	89.57%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,443	167	2,565	252	4,427
	N° de atenciones totales	2,129	260	4,004	426	6,819
	% (TEAP)	67.78%	64.23%	64.06%	59.15%	64.92%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	861	275	604	331	2,071
	N° de atenciones totales	964	315	670	368	2,317
	% (TEAP)	89.32%	87.30%	90.15%	89.95%	89.38%
CACe HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	839	119	2,289	702	3,949
	N° de atenciones totales	849	122	2,357	722	4,050
	% (TEAP)	98.82%	97.54%	97.11%	97.23%	97.51%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	370	165	1,963	362	2,860
	N° de atenciones totales	406	185	2,156	413	3,160
	% (TEAP)	91.13%	89.19%	91.05%	87.65%	90.51%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	452	83	843	204	1,582
	N° de atenciones totales	567	106	947	242	1,862
	% (TEAP)	79.72%	78.30%	89.02%	84.30%	84.96%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,006	70	1,614	110	2,800
	N° de atenciones totales	1,104	73	1,732	119	3,028
	% (TEAP)	91.12%	95.89%	93.19%	92.44%	92.47%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,149	79	2,933	90	4,251
	N° de atenciones totales	1,719	141	4,071	161	6,092
	% (TEAP)	66.84%	56.03%	72.05%	55.90%	69.78%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	87	5	1,580	1	1,673
	N° de atenciones totales	93	5	1,622	1	1,721
	% (TEAP)	93.55%	100.00%	97.41%	100.00%	97.21%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,081	0	4,246	2	5,329
	N° de atenciones totales	1,148	0	4,523	2	5,673
	% (TEAP)	94.16%	0.00%	93.88%	100.00%	93.94%
CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	267	21	932	57	1,277
	N° de atenciones totales	301	21	1,106	62	1,490
	% (TEAP)	88.70%	100.00%	84.27%	91.94%	85.70%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	311	62	1,425	70	1,868
	N° de atenciones totales	317	63	1,460	73	1,913
	% (TEAP)	98.11%	98.41%	97.60%	95.89%	97.65%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	277	47	2,755	79	3,158
	N° de atenciones totales	431	94	4,187	149	4,861
	% (TEAP)	64.27%	50.00%	65.80%	53.02%	64.97%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,172	196	4,683	413	6,464
	N° de atenciones totales	1,433	314	6,907	686	9,340
	% (TEAP)	81.79%	62.42%	67.80%	60.20%	69.21%
CAC MEGA PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,011	355	5,256	1,124	7,746

	N° de atenciones totales	1,016	439	6,530	1,378	9,363
	% (TEAP)	99.51%	80.87%	80.49%	81.57%	82.73%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	709	227	2,769	250	3,955
	N° de atenciones totales	872	283	3,449	322	4,926
	% (TEAP)	81.31%	80.21%	80.28%	77.64%	80.29%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,687	157	2,521	229	4,594
	N° de atenciones totales	1,780	168	2,672	244	4,864
	% (TEAP)	94.78%	93.45%	94.35%	93.85%	94.45%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	974	1	4,287	0	5,262
	N° de atenciones totales	1,047	1	4,535	0	5,583
	% (TEAP)	93.03%	100.00%	94.53%	0.00%	94.25%
CACE PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,967	228	4,525	596	7,316
	N° de atenciones totales	2,354	261	5,268	744	8,627
	% (TEAP)	83.56%	87.36%	85.90%	80.11%	84.80%
CAC PORONGOCHI I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,631	0	3,151	0	4,782
	N° de atenciones totales	1,676	0	3,234	0	4,910
	% (TEAP)	97.32%	0.00%	97.43%	0.00%	97.39%
CACe PORONGOCHI II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	588	3	928	64	1,583
	N° de atenciones totales	609	6	966	68	1,649
	% (TEAP)	96.55%	50.00%	96.07%	94.12%	96.00%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	338	21	820	399	1,578
	N° de atenciones totales	388	27	1,044	539	1,998
	% (TEAP)	87.11%	77.78%	78.54%	74.03%	78.98%
CACe PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	842	93	1,687	304	2,926
	N° de atenciones totales	934	104	1,961	354	3,353
	% (TEAP)	90.15%	89.42%	86.03%	85.88%	87.27%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	253	5	2,170	134	2,562
	N° de atenciones totales	261	5	2,250	144	2,660
	% (TEAP)	96.93%	100.00%	96.44%	93.06%	96.32%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,309	67	2,315	69	3,760
	N° de atenciones totales	1,499	85	2,922	77	4,583
	% (TEAP)	87.32%	78.82%	79.23%	89.61%	82.04%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	219	31	904	216	1,370
	N° de atenciones totales	224	31	912	220	1,387
	% (TEAP)	97.77%	100.00%	99.12%	98.18%	98.77%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	658	392	3,441	508	4,999
	N° de atenciones totales	754	471	4,049	599	5,873
	% (TEAP)	87.27%	83.23%	84.98%	84.81%	85.12%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,822	92	3,144	186	5,244
	N° de atenciones totales	2,382	114	3,974	233	6,703
	% (TEAP)	76.49%	80.70%	79.11%	79.83%	78.23%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,138	160	5,042	215	7,555
	N° de atenciones totales	2,223	177	5,584	237	8,221
	% (TEAP)	96.18%	90.40%	90.29%	90.72%	91.90%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	745	16	2,262	103	3,126
	N° de atenciones totales	809	17	2,397	110	3,333
	% (TEAP)	92.09%	94.12%	94.37%	93.64%	93.79%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	835	214	1,648	372	3,069
	N° de atenciones totales	921	236	1,798	408	3,363
	% (TEAP)	90.66%	90.68%	91.66%	91.18%	91.26%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	662	83	1,502	46	2,293
	N° de atenciones totales	689	94	1,543	55	2,381
	% (TEAP)	96.08%	88.30%	97.34%	83.64%	96.30%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	666	170	3,071	94	4,001
	N° de atenciones totales	721	186	3,286	94	4,287
	% (TEAP)	92.37%	91.40%	93.46%	100.00%	93.33%
CACE TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	742	181	3,162	246	4,331
	N° de atenciones totales	769	191	3,312	259	4,531
	% (TEAP)	96.49%	94.76%	95.47%	94.98%	95.59%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,202	172	2,783	74	5,231
	N° de atenciones totales	2,335	192	2,987	82	5,596
	% (TEAP)	94.30%	89.58%	93.17%	90.24%	93.48%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,181	91	1,711	16	2,999
	N° de atenciones totales	1,202	91	1,744	16	3,053
	% (TEAP)	98.25%	100.00%	98.11%	100.00%	98.23%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	795	235	2,259	332	3,621
	N° de atenciones totales	808	257	2,513	363	3,941
	% (TEAP)	98.39%	91.44%	89.89%	91.46%	91.88%
CAU BARRANCA AKEMITEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	375	0	375
	N° de atenciones totales	0	0	376	0	376
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.73%	0.00%	99.73%
CAU CAÑETE CORPORACION JEAN	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%
CAU HUAROCHIRI MEGA CONNECTION	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	54	0	55
	N° de atenciones totales	1	0	54	0	55
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAU HUAURA HUAYTELCOMS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	66	1	355	0	422
	N° de atenciones totales	67	1	360	0	428
	% (TEAP)	98.51%	100.00%	98.61%	0.00%	98.60%
CAU OYON AKEMITEL	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 ACOBAMBA PARE CUCHULA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	14	0	69	24	107
	N° de atenciones totales	14	0	72	24	110
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	95.83%	100.00%	97.27%
PA ALTO AMAZONAS CJ&M COMMUNICATIONS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	7	0	7
	N° de atenciones totales	0	0	7	0	7
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA AMBO TELECOMUNICACIONES SERVITEC	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	36	0	11	0	47
	N° de atenciones totales	38	0	11	0	49
	% (TEAP)	94.74%	0.00%	100.00%	0.00%	95.92%
PA ANDAHUAYLAS COMVERZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	10	26	144	28	208
	N° de atenciones totales	21	52	229	51	353
	% (TEAP)	47.62%	50.00%	62.88%	54.90%	58.92%
PA ANGARAES PARE CUCHULA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	69	0	69
	N° de atenciones totales	0	0	69	0	69
	% (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	51	0	51
	N° de atenciones totales	0	0	51	0	51

	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA ASCOPE COMUNICACIONES RIVERAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	23	0	28	0	51
	N° de atenciones totales	23	0	28	0	51
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA ATE ELIAS VASQUEZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	432	0	432
	N° de atenciones totales	0	0	432	0	432
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA AYABACA DISTRIBUCION Y SERVICIOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	72	0	73
	N° de atenciones totales	1	0	72	0	73
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA AZANGARO SANTY DISTRIBUCIONES	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 BAGUA VALDIVIA SILVA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	57	2	59
	N° de atenciones totales	0	0	57	2	59
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA BOLOGNESI HUERTA RAMIREZ	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 BONGARA INCA TEL	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 CAJABAMBA CALDERON ABANTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	54	0	55
	N° de atenciones totales	1	0	54	0	55
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CAJAMARCA INVERSIONES BRICENO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	219	0	223
	N° de atenciones totales	4	0	227	0	231
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	96.48%	0.00%	96.54%
PA CALCA FVF TELECOMUNICACION	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	44	0	44
	N° de atenciones totales	0	0	45	0	45
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	97.78%	0.00%	97.78%
PA CAMANA KIMLUHA	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 CANCHIS COBERTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	7	0	97	1	105
	N° de atenciones totales	8	0	113	1	122
	% (TEAP)	87.50%	0.00%	85.84%	100.00%	86.07%
PA CAÑETE CORPORACION JEAN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	287	0	287
	N° de atenciones totales	0	0	287	0	287
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CAÑETE ELIAS VASQUEZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	407	0	407
	N° de atenciones totales	0	0	407	0	407
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CARABAYA SOUTHERN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	37	0	37
	N° de atenciones totales	0	0	37	0	37
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CARHUAZ VAHANY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	38	0	39
	N° de atenciones totales	1	0	38	0	39
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CASMA SYSCOM MOVILES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	141	0	141
	N° de atenciones totales	0	0	144	0	144
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	97.92%	0.00%	97.92%
PA CAYLLOMA KIMLUHA	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 CELENDIN ATENCIO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	26	9	17	2	54
	N° de atenciones totales	26	9	17	2	54
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA CHACHAPOYAS TELECOMUNICACIONES JOSOL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	15	1	89	8	113
	N° de atenciones totales	16	1	92	8	117
	% (TEAP)	93.75%	100.00%	96.74%	100.00%	96.58%
PA CHEPEN AGTEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	36	0	36
	N° de atenciones totales	0	0	37	0	37
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	97.30%	0.00%	97.30%
PA CHICLAYO AFERVITEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	235	0	235
	N° de atenciones totales	0	0	235	0	235
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CHIMBOTE SYSCOM MOVILES	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 CHINCHA ESPINOZA SALCEDO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	571	0	571
	N° de atenciones totales	0	0	571	0	571
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CHINCHEROS COMVERZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	209	0	210
	N° de atenciones totales	1	0	209	0	210
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CHOSICA GRUPO ROSAQUI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	134	0	365	0	499
	N° de atenciones totales	137	0	377	0	514
	% (TEAP)	97.81%	0.00%	96.82%	0.00%	97.08%
PA CHOTA TAKISOFT	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	33	9	203	36	281
	N° de atenciones totales	35	10	212	36	293
	% (TEAP)	94.29%	90.00%	95.75%	100.00%	95.90%
PA CHUCUITO SOUTHERN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	23	0	24
	N° de atenciones totales	1	0	30	0	31
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	76.67%	0.00%	77.42%
PA CHUPACA UMI CELL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	64	1	65
	N° de atenciones totales	0	0	64	1	65
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA CONCEPCION UMI CELL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	54	0	55
	N° de atenciones totales	0	1	54	0	55
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CONDESUYOS KIMLUHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	24	0	27	0	51
	N° de atenciones totales	25	0	30	0	55
	% (TEAP)	96.00%	0.00%	90.00%	0.00%	92.73%
PA CONTRALMIRANTE VILLAR FUTURAMA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	252	0	252
	N° de atenciones totales	0	0	252	0	252
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CONTUMAZA MAHADI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	21	0	9	0	30
	N° de atenciones totales	21	0	9	0	30
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%

PA COTABAMBA SOUTHERN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	48	1	49
	N° de atenciones totales	0	0	61	1	62
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	78.69%	100.00%	79.03%
PA CUTERVO MAHADI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	128	0	130
	N° de atenciones totales	1	1	128	0	130
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA DANIEL ALCIDES CARRION CORPORATIVO CAPLA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	48	0	48
	N° de atenciones totales	0	0	50	0	50
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	96.00%	0.00%	96.00%
PA EL COLLAO 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 ESPINAR SOUTHERN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	39	0	39
	N° de atenciones totales	0	0	39	0	39
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA FERREÑAFE MAHADI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	80	0	80
	N° de atenciones totales	0	0	80	0	80
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA GRAN CHIMU CASCAS COMUNICACIONES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	1	121	0	124
	N° de atenciones totales	2	1	121	0	124
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA HUALGAYOC MILITEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	28	5	122	0	155
	N° de atenciones totales	28	5	122	0	155
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA HUALLAGA LUATEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	13	0	17
	N° de atenciones totales	4	0	13	0	17
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA HUANCABAMBA MAHADI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	128	0	128
	N° de atenciones totales	0	0	128	0	128
	% (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	0	170	1	171
	N° de atenciones totales	0	0	171	1	172
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.42%	100.00%	99.42%
PA HUANTA CMOVIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	2	36	0	40
	N° de atenciones totales	2	2	36	0	40
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA HUARAL HUAYTELCOMS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	1	885	3	892
	N° de atenciones totales	4	1	889	3	897
	% (TEAP)	75.00%	100.00%	99.55%	100.00%	99.44%
PA HUARI ASENCIOS VALENCIA	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 HUARMEY INVERSIONES IMPACTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	157	0	158
	N° de atenciones totales	1	0	157	0	158
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA HUAURA INVERSIONES SOLANO	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%
PA HUAYLAS GRUPO LLECLLISH	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	140	0	142
	N° de atenciones totales	2	0	143	0	145
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	97.90%	0.00%	97.93%
PA ILO COMSURPE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	356	0	356
	N° de atenciones totales	0	0	356	0	356
	% (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	17	0	17
	N° de atenciones totales	0	0	17	0	17
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA JAEN INFOCENTRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	372	3	375
	N° de atenciones totales	0	0	372	3	375
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA JAUJA DOBLE S	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	189	0	190
	N° de atenciones totales	1	0	190	0	191
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	99.47%	0.00%	99.48%
PA LA MAR E&S MOVILES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	231	0	234
	N° de atenciones totales	3	0	246	0	249
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	93.90%	0.00%	93.98%
PA LA MERCED INVERSIONES SOLANO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	1	502	7	512
	N° de atenciones totales	2	1	522	11	536
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	96.17%	63.64%	95.52%
PA LAMBAYEQUE NC MOVILES	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 LEONCIO PRADO INVERSOR RECARGA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	44	3	48
	N° de atenciones totales	0	1	67	5	73
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	65.67%	60.00%	65.75%
PA LUCANAS TEMD SOLUTIONS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	34	0	35
	N° de atenciones totales	1	0	34	0	35
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA LURIN ELIAS VASQUEZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	243	0	243
	N° de atenciones totales	0	0	243	0	243
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA MANU GROUP CELL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	129	0	129
	N° de atenciones totales	0	0	129	0	129
	% (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.	2	0	108	1	111
	N° de atenciones totales	2	0	108	1	111
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA MARISCAL NIETO RYT	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 MORROPON PERU PHONE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	118	0	118
	N° de atenciones totales	0	0	123	0	123
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	95.93%	0.00%	95.93%
PA MOYOYBAMBA MADITEL GROUP	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	70	0	74
	N° de atenciones totales	6	0	78	0	84
	% (TEAP)	66.67%	0.00%	89.74%	0.00%	88.10%
PA NAZCA SERVICIOS GIA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	274	0	274
	N° de atenciones totales	0	0	274	0	274
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA NUEVA CAJAMARCA SMART MOVILES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	69	0	69
	N° de atenciones totales	0	0	69	0	69
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%

	N° de atenciones totales	0	0	69	0	69
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA OTUZCO PATRICK CORPORATION	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 OXAPAMPA INVERSIONES SOLANO	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 PACASMAYO KYC MOVIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	37	0	37
	N° de atenciones totales	0	0	37	0	37
	% (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	16	0	16
	N° de atenciones totales	0	0	19	0	19
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	84.21%	0.00%	84.21%
PA PAITA PERU PHONE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	234	0	234
	N° de atenciones totales	0	0	234	0	234
	% (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	52	0	52
	N° de atenciones totales	0	0	52	0	52
	% (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	35	0	35
	N° de atenciones totales	0	0	36	0	36
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	97.22%	0.00%	97.22%
PA PARINACOCHAS RED MOVIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	75	0	72	0	147
	N° de atenciones totales	93	0	84	0	177
	% (TEAP)	80.65%	0.00%	85.71%	0.00%	83.05%
PA PASCO CELL SHOP	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	353	4	357
	N° de atenciones totales	0	0	356	4	360
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.16%	100.00%	99.17%
PA PICHANAQUI INVERSIONES SOLANO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	290	0	290
	N° de atenciones totales	0	0	290	0	290
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA PISCO MOBILES ONLINE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	25	0	136	0	161
	N° de atenciones totales	36	0	148	0	184
	% (TEAP)	69.44%	0.00%	91.89%	0.00%	87.50%
PA PIURA PERU PHONE	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%
PA POMABAMBA ROSALES CORZO	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 PUENTE PIEDRA DELIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	296	1	906	1	1,204
	N° de atenciones totales	302	1	909	1	1,213
	% (TEAP)	98.01%	100.00%	99.67%	100.00%	99.26%
PA QUISPICANCHI RED SUR PLUS	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 RECUAY HUERTA RAMIREZ	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 REQUENA CI&M COMMUNICATIONS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	68	0	68
	N° de atenciones totales	0	0	68	0	68
	% (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	128	0	128
	N° de atenciones totales	0	0	128	0	128
	% (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	99	0	99
	N° de atenciones totales	0	0	99	0	99
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SAN ANTONIO DE PUTINA TERRAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	42	0	42
	N° de atenciones totales	0	0	42	0	42
	% (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.	0	0	111	0	111
	N° de atenciones totales	0	0	111	0	111
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SAN MARCOS CELL SERVICE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	14	0	21	1	36
	N° de atenciones totales	14	0	21	1	36
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA SAN MIGUEL CELL SERVICE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	25	0	55	0	80
	N° de atenciones totales	25	0	55	0	80
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SANCHEZ CARRION PATRICK CORPORATION	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 SANDIA COMSURPE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	92	0	92
	N° de atenciones totales	0	0	92	0	92
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SANTA SYSCOM MOVILES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	60	0	61
	N° de atenciones totales	1	0	60	0	61
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SANTIAGO DE CHUCO GARCIA CARRION	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	13	0	13
	N° de atenciones totales	0	0	13	0	13
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SATIPO INVERSIONES SOLANO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	99	0	99
	N° de atenciones totales	0	0	99	0	99
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SECHURA PERU PHONE	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 SIHUAS GRUPO LLECLLISH	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 SJL DELIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	117	1	333	2	453
	N° de atenciones totales	137	1	372	2	512
	% (TEAP)	85.40%	100.00%	89.52%	100.00%	88.48%
PA SUCRE E&Z MOVILSS	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 SULLANA SERVICIOS GENERALES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	11	0	407	23	441
	N° de atenciones totales	11	0	407	23	441

	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA TAHUAMANU SOUTHERN	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 TALARA PERU PHONE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	160	0	160
	N° de atenciones totales	0	0	160	0	160
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA TARMA INVERSIONES SOLANO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	465	0	465
	N° de atenciones totales	0	0	465	0	465
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA TAYACAJA YUPANQUI REYES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	169	0	169
	N° de atenciones totales	0	0	169	0	169
	% (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	57	0	57
	N° de atenciones totales	0	0	57	0	57
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA UCAYALI INVERSIONES MASSTECH	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	8	0	28	0	36
	N° de atenciones totales	15	1	32	0	48
	% (TEAP)	53.33%	0.00%	87.50%	0.00%	75.00%
PA URUBAMBA COBERTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	5	0	73	0	78
	N° de atenciones totales	5	0	73	0	78
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA UTCUBAMBA TELECOMUNICACIONES JOSOL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	100	0	100
	N° de atenciones totales	0	0	100	0	100
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA VENTANILLA DELIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	98	0	101
	N° de atenciones totales	3	0	100	0	103
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	98.00%	0.00%	98.06%
PA VIRU M&A COMUNICACIONES	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 YAULI INVERSIONES SOLANO	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 YUNGAY VAHANY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	36	0	38
	N° de atenciones totales	2	0	37	0	39
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	97.30%	0.00%	97.44%
PA YUNGUVO SOUTHERN	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 ZARUMILLA MAHADI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	94	0	94
	N° de atenciones totales	0	0	94	0	94
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
TOTAL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	43,576	5,085	138,733	10,544	197,938
	N° de atenciones totales	49,238	6,081	158,937	12,660	226,916
	% (TEAP) - TOTAL	88.50%	83.62%	87.29%	83.29%	87.23%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2024
MES: NOVIEMBRE
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 AREQUIPA	153	5,081	3.01%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	100	2,969	3.37%
CAC AVIACIÓN	82	2,495	3.29%
CAC AYACUCHO	30	1,997	1.50%
CAC BEGONIAS	207	3,480	5.95%
CAC CAJAMARCA I	76	4,044	1.88%
CAC CENTRO CIVICO	221	7,072	3.13%
CAC CHICLAYO I	80	5,060	1.58%
CAC CHICLAYO III	54	3,973	1.36%
CAC CHIMBOTE	42	3,426	1.23%
CAC CHORRILLOS	251	5,088	4.93%
CAC CUSCO	26	2,124	1.22%
CAC CUSCO CENTRO 5	53	2,047	2.59%
CAC CUSCO REAL PLAZA	28	3,747	0.75%
CAC HUANCAYO	222	7,041	3.15%
CAC HUANUCO	62	2,379	2.61%
CACe HUARAZ	63	4,113	1.53%
CAC ICA	65	3,225	2.02%
CAC ILO	79	1,941	4.07%
CAC IQUITOS	80	3,108	2.57%
CAC JOCKEY PLAZA	784	6,876	11.40%
CACe JULIACA	1	1,722	0.06%
CAC JULIACA REAL PLAZA	270	5,943	4.54%
CAC LA MOLINA	36	1,526	2.36%
CACe LAMBRAMANI	23	1,936	1.19%
CAC LARCO	232	5,093	4.56%
CAC MALL DEL SUR	642	9,982	6.43%
CAC MEGA PLAZA	284	9,647	2.94%
CAC MINKA	183	5,109	3.58%
CAC PIURA OPEN PLAZA	100	4,964	2.01%
CAC PIURA REAL PLAZA	120	5,703	2.10%
CACe PLAZA LIMA NORTE	189	8,816	2.14%
CAC PORONGOCHÉ I	112	5,022	2.23%
CACe PORONGOCHÉ II	38	1,687	2.25%
CAC PUCALLPA	87	2,085	4.17%
CACe PUERTO MALDONADO	32	3,385	0.95%
CAC PUNO	55	2,715	2.03%
CAC SALAVERRY	153	4,736	3.23%
CAC SAN ANDRES	16	1,403	1.14%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	148	6,021	2.46%

CAC SAN MIGUEL	324	7,027	4.61%
CAC SANTA ANITA	192	8,413	2.28%
CACe SANTA CLARA	20	3,353	0.60%
CAC TACNA	250	3,613	6.92%
CAC TARAPOTO	38	2,419	1.57%
CAC TRUJILLO 1	108	4,395	2.46%
CACE TRUJILLO 2	51	4,582	1.11%
CAC TRUJILLO 3	136	5,732	2.37%
CAC TUMBES	47	3,100	1.52%
CAC UNICACHI	80	4,021	1.99%
PA ABANCAY COMVERZA	1	1	100.00%
PA ANTA MACH MOVIL	0	51	0.00%
PA CAMANA KIMLUHA	0	11	0.00%
PA CHINCHEROS COMVERZA	0	210	0.00%
PA EL COLLAO COMSURPE	0	14	0.00%
PA HUALLAGA LUATEL	0	17	0.00%
PA HUANCABAMBA MAHADI	0	128	0.00%
PA HUANCAMELICA CELL SHOP	0	172	0.00%
PA HUANTA CMOVIL	0	40	0.00%
PA HUARAL HUAYTELCOMS	7	904	0.77%
PA ILO COMSURPE	0	356	0.00%
PA JAEN INFOCENTRO	0	375	0.00%
PA JAUJA DOBLE S	2	193	1.04%
PA PAITA PERU PHONE	0	234	0.00%
PA PASCO CELL SHOP	4	364	1.10%
PA PIURA PERU PHONE	0	144	0.00%
PA SECHURA PERU PHONE	0	88	0.00%
PA URUBAMBA COBERTURA	0	78	0.00%
PA ZARUMILLA MAHADI	0	94	0.00%
PA SANDIA COMSURPE	0	92	0.00%
PA CAÑETE ELIAS VASQUEZ	0	407	0.00%
PA LURIN ELIAS VASQUEZ	0	243	0.00%
PA VENTANILLA DELIMA NORTE	0	103	0.00%
PA CHOSICA GRUPO ROSAQUI	9	523	1.72%
PA POMABAMBA ROSALES CORZO	0	56	0.00%
CAU BARRANCA AKEMITEL	0	376	0.00%
PA PUENTE PIEDRA DELIMA NORTE	29	1,242	2.33%
PA ESPINAR SOUTHERN	0	39	0.00%
PA PARINACOCAS RED MOVIL	4	181	2.21%
PA TAYACAJA YUPANQUI REYES	0	169	0.00%
PA CUTERVO MAHADI	0	130	0.00%
PA SANCHEZ CARRION PATRICK CORPORATION	0	15	0.00%
PA CHEPEN AGTEL	0	37	0.00%
PA CHICLAYO AFERVITEL	0	235	0.00%
PA FERREÑAFE MAHADI	0	80	0.00%
PA CHACHAPOYAS TELECOMUNICACIONES JOSOL	1	118	0.85%
PA CAÑETE CORPORACION JEAN	0	287	0.00%
PA RODRIGUEZ DE MENDOZA INCA TEL	0	99	0.00%
PA UTCUBAMBA TELECOMUNICACIONES JOSOL	0	100	0.00%
PA SAN IGNACIO CELL SERVICE	0	111	0.00%
PA CANCHIS COBERTURA	7	129	5.43%
PA ANDAHUAYLAS COMVERZA	2	355	0.56%
PA SULLANA SERVICIOS GENERALES	0	441	0.00%
PA CONDESUYOS KIMLUHA	0	55	0.00%
PA MARISCAL NIETO RYT	0	26	0.00%
PA ISLAY KIMLUHA	0	17	0.00%
PA CONTRALMIRANTE VILLAR FUTURAMA	0	252	0.00%
PA TALARA PERU PHONE	1	161	0.62%
PA CAJAMARCA INVERSIONES BRICENO	0	231	0.00%
PA CAJABAMBA CALDERON ABANTO	0	55	0.00%
PA SAN MARCOS CELL SERVICE	0	36	0.00%
PA SAN MIGUEL CELL SERVICE	0	80	0.00%
PA CHOTA TAKISOFT	1	294	0.34%
PA MOYOBAMBA MADITEL GROUP	1	85	1.18%
PA ALTO AMAZONAS CJ&M COMUNICATIONS	0	7	0.00%
PA CHINCHA ESPINOZA SALCEDO	0	571	0.00%
PA HUALGAYOC MILITEL	0	155	0.00%
PA CALCA FYF TELECOMUNICACION	0	45	0.00%
PA SJL DELIMA NORTE	13	525	2.48%
CAU HUAURA HUAYTELCOMS	1	429	0.23%
CAU CAÑETE CORPORACION JEAN	0	38	0.00%
CAU OYON AKEMITEL	0	32	0.00%
PA CHUPACA UMI CELL	0	65	0.00%
PA CONCEPCION UMI CELL	0	55	0.00%
PA GRAN CHIMU CASCAS COMUNICACIONES	0	124	0.00%
PA HUAYLAS GRUPO LLECLISH	0	145	0.00%
PA HUARMEY INVERSIONES IMPACTO	0	158	0.00%
PA SANTA SYSCOM MOVILES	0	61	0.00%
PA LA MERCED INVERSIONES SOLANO	2	538	0.37%
PA HUAURA INVERSIONES SOLANO	0	544	0.00%
PA RECUAY HUERTA RAMIREZ	0	31	0.00%
PA SIHUAS GRUPO LLECLISH	0	103	0.00%
PA CASMA SYSCOM MOVILES	0	144	0.00%
PA CARHUAZ VAHANY	0	39	0.00%
PA BOLOGNESI HUERTA RAMIREZ	0	15	0.00%
PA ANGARAES PARE CUCHULA	0	69	0.00%
PA PICHANAQUI INVERSIONES SOLANO	0	290	0.00%
PA TARMA INVERSIONES SOLANO	0	465	0.00%
PA BAGUA VALDIVIA SILVA	1	60	1.67%
PA LA MAR E&S MOVILES	4	253	1.58%
CAU HUAROCHIRI MEGA CONNECTION	0	55	0.00%
PA PANGOA INVERSIONES SOLANO	1	37	2.70%
PA PALPA SEVERINO PEREZ	0	52	0.00%
PA NAZCA SERVICIOS GIA	0	274	0.00%
PA PISCO MOBILES ONLINE	5	189	2.65%
PA ACOBAMBA PARE CUCHULA	0	110	0.00%
PA LUCANAS TEMD SOLUTIONS	0	35	0.00%
PA CELENDIN ATENCIO	0	54	0.00%
PA HUARI ASECICIOS VALENCIA	0	35	0.00%
PA PACASMAYO KYC MOVIL	0	37	0.00%

PA LAMBAYEQUE NC MOVILES	0	24	0.00%
PA BONGARA INCA TEL	0	45	0.00%
PA VIRU M&A COMUNICACIONES	0	44	0.00%
PA CARABAYA SOUTHERN	0	37	0.00%
PA COTABAMBAS SOUTHERN	4	66	6.06%
PA TAHUAMANU SOUTHERN	0	6	0.00%
PA YUNGUYO SOUTHERN	1	11	9.09%
PA CHUCUITO SOUTHERN	0	31	0.00%
PA MORROPON PERU PHONE	8	131	6.11%
PA YUNGAY VAHANY	0	39	0.00%
PA SANTIAGO DE CHUCO GARCIA CARRION	0	13	0.00%
PA AMBO TELECOMUNICACIONES SERVITEC	0	49	0.00%
PA MARISCAL CACERES SILRAY COMUNICACIONES	0	111	0.00%
PA SATIPO INVERSIONES SOLANO	0	99	0.00%
PA UCAYALI INVERSIONES MASSTECH	2	50	4.00%
PA RIOJA SMART MOVILES	0	128	0.00%
PA DANIEL ALCIDES CARRION CORPORATIVO CAPLA	1	51	1.96%
PA MANU GROUP CELL	0	129	0.00%
PA ATE ELIAS VASQUEZ	0	432	0.00%
PA LEONCIO PRADO INVERSOL RECARGA	5	78	6.41%
PA OXAPAMPA INVERSIONES SOLANO	0	24	0.00%
PA LA CONVENCION COMSURPE	1	1	100.00%
PA REQUENA CJ&M COMUNICACIONES	0	68	0.00%
PA QUISPICANCHI RED SUR PLUS	0	20	0.00%
PA YAULI INVERSIONES SOLANO	0	26	0.00%
PA ASCOPE COMUNICACIONES RIVERAS	0	51	0.00%
PA OTUZCO PATRICK CORPORATION	0	12	0.00%
PA NUEVA CAJAMARCA SMART MOVILES	0	69	0.00%
PA PADRE ABAD MARELMITH MARGARITA	0	19	0.00%
PA TOCACHE GLINDYS MARIBEL	0	57	0.00%
PA CAYLLOMA KIMLUHA	0	9	0.00%
PA SAN ANTONIO DE PUTINA TERRAS	0	42	0.00%
PA AZANGARO SANTY DISTRIBUCIONES	0	16	0.00%
PA CONTUMAZA MAHADI	0	30	0.00%
PA AYABACA DISTRIBUCION Y SERVICIOS	0	73	0.00%
PA CHIMBOTE SYSCOM MOVILES	0	12	0.00%
PA SUCRE E&Z MOVILSS	0	47	0.00%
TOTAL	6,843	233,759	2.93%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2024
MES: NOVIEMBRE
INDICADOR: CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA (CAT)
OBJETIVO: Medir el porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario (e). 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	27,429	1,336,603	2.05%
TOTAL	27,429	1,336,603	2.05%

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2024
MES: NOVIEMBRE
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	1,290,783	1,353,589	95.36%
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	1,186,657	1,336,603	88.78%