

EMPRESA:

AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

AÑO:

2025

MES:

ENERO

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	270.00	0.00%
PA ESPINAR 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 RODRIGUEZ DE MENDOZA INCA TEL	0.00	270.00	0.00%
PA CARAVELI MANRIQUE	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 CAMANA KIMLUHA	0.00	270.00	0.00%
PA CUTERVO MAHADI	0.00	297.00	0.00%
PA ANTA MACH MOVIL	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 HUALGAYOC MILITEL	0.00	297.00	0.00%
PA LA CONVENCION COMSURPE	0.00	270.00	0.00%
PA GRAN CHIMU CASCAS COMUNICACIONES	0.00	241.50	0.00%
CAU BARRANCA AKEMITEL	0.00	270.00	0.00%
CAU HUAROCHIRI MEGA CONNECTION	0.00	270.00	0.00%
PA HUARMEY INVERSIONES IMPACTO	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 CAJABAMBA CALDERON ABANTO	0.00	297.00	0.00%
PA CHOTA TAKISOFT	0.00	297.00	0.00%
PA CANCHIS COBERTURA	0.00	270.00	0.00%
PA URUBAMBA COBERTURA	0.00	270.00	0.00%
PA HUANCVELICA 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%
CAU CAÑETE CORPORACION JEAN	0.00	270.00	0.00%
PA TALARA PERU PHONE	0.00	270.00	0.00%
PA MOYOBAMBA MADITEL GROUP	0.00	216.00	0.00%
PA TARMA INVERSIONES SOLANO	0.00	216.00	0.00%
PA CHEPEN AGTEL	0.00	270.00	0.00%
PA UTCUBAMBA TELECOMUNICACIONES JOSOL	0.00	243.00	0.00%
PA CHACHAPOYAS TELECOMUNICACIONES JOSOL	0.00	243.00	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 NAZCA SERVICIOS GIA	0.00	216.00	0.00%
PA JAUJA DOBLE S	0.00	216.00	0.00%
PA PASCO CELL SHOP	0.00	216.00	0.00%
PA ANDAHUAYLAS COMVERZA	0.00	189.00	0.00%
CACE PORONGOCHÉ II	0.00	372.00	0.00%
PA ABANCAY COMVERZA	0.00	297.00	0.00%
PA JAEN INFOCENTRO	0.00	297.00	0.00%
PA PISCO MOBILES ONLINE	0.00	216.00	0.00%
PA ILO COMSURPE	0.00	258.00	0.00%
PA SULLANA SERVICIOS GENERALES	0.00	297.00	0.00%
PA SANCHEZ GARRION PATRICK CORPORATION	0.00	270.00	0.00%
PA CASMA SYSCOM MOVILES	0.00	297.00	0.00%
CAC CHICLAYO I	0.00	341.00	0.00%
CAC SAN ANDRES	0.00	235.00	0.00%
CAC UNICACHI	0.00	372.00	0.00%
CACE PUERTO MALDONADO	0.00	235.00	0.00%
CACE LAMBRAMANI	0.00	372.00	0.00%
CAC ICA	0.00	200.00	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	227.00	0.00%
CAC SALAVERRY	0.00	341.00	0.00%
CAC PUNO	0.00	239.00	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	235.00	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	239.00	0.00%
CAC CHICLAYO III	0.00	227.00	0.00%
CAC TRUJILLO 1	0.00	227.00	0.00%
CAC AYACUCHO	0.00	200.00	0.00%
CAC HUANCAYO	0.00	301.00	0.00%
CAC TRUJILLO 3	0.00	372.00	0.00%
CAC PUCALLPA	0.00	200.00	0.00%
CAC TARAPOTO	0.00	200.00	0.00%
CACE HUARAZ	0.00	200.00	0.00%
CAC TUMBES	0.00	227.00	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	200.00	0.00%
CAC TACNA	0.00	235.00	0.00%
CAC HUANUCO	0.00	236.00	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	235.00	0.00%
CAC LARCO	0.00	199.00	0.00%
CAC ILO	0.00	235.00	0.00%
CAC CUSCO	0.00	235.00	0.00%
CAC LA MOLINA	0.00	199.00	0.00%
CAC BEGONIAS	0.00	199.00	0.00%
CAC AVIACION	0.00	199.00	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 CHUCUITO SOUTHERN	0.00	270.00	0.00%
PA COTABAMBAS SOUTHERN	0.00	270.00	0.00%
PA CONDESUYOS KIMLUHA	0.00	270.00	0.00%
PA YUNGUYO SOUTHERN	0.00	270.00	0.00%
PA POMABAMBA ROSALES CORZO	0.00	243.00	0.00%
PA SIHUAS GRUPO LLECLUSH	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 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%
PA MELGAR SANTY DISTRIBUCIONES	0.00	250.00	0.00%
PA HUARI ASENCIOS VALENCIA	0.00	243.00	0.00%
PA PARINACOCNAS RED MOVIL	0.00	216.00	0.00%
PA SAN MARCOS CELL SERVICE	0.00	297.00	0.00%
PA SAN MIGUEL CELL SERVICE	0.00	289.00	0.00%
PA ACOBAMBA PARE CUCHULA	0.00	216.00	0.00%
PA CHURCAMP YUPANQUI REYES	0.00	216.00	0.00%
PA TAYACAJA YUPANQUI 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	227.00	0.00%
PA HUANCAÑE COMSURPE	0.00	270.00	0.00%
PA BONGARA INCA TEL	0.00	243.00	0.00%
PA RECUJAY HUERTA RAMIREZ	0.00	270.00	0.00%
PA CELENDIN ATENCIO	0.00	243.00	0.00%
PA CONTUMAZA MAHADI	0.00	243.00	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 VIRU M&A COMUNICACIONES	0.00	270.00	0.00%
PA CHICLAYO AFERVITEL	0.00	310.00	0.00%
PA ATE ELIAS VASQUEZ	0.00	372.00	0.00%
PA HUANCAÑAMBA 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 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 COMMUNICATIONS	0.00	216.00	0.00%
PA ZARUMILLA MAHADI	0.00	243.00	0.00%
PA BAGUA VALDIVIA SILVA	0.00	270.00	0.00%
PA BOLOGNESI HUERTA RAMIREZ	0.00	243.00	0.00%
PA LUCANAS TEMD SOLUTIONS	0.00	216.00	0.00%
PA CALCA FFF TELECOMUNICACION	0.00	270.00	0.00%
PA QUISPICANCHI RED SUR PLUS	0.00	270.00	0.00%
PA PICHANAQUI INVERSIONES SOLANO	0.00	216.00	0.00%
PA OTUZCO PATRICK CORPORATION	0.00	243.00	0.00%
PA REQUENA CJ&M COMMUNICATIONS	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	270.00	0.00%
PA AYABACA DISTRIBUCION Y SERVICIOS	0.00	273.00	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 PHIWORX	0.00	216.00	0.00%
PA MARISCAL CACERES SILRAY COMUNICACION	0.00	216.00	0.00%
PA NUEVA CAJAMARCA SMART MOVILES	0.00	216.00	0.00%
PA CHIMBOTE SYSCOM MOVILES	0.00	297.00	0.00%
PA CAJAMARCA INVERSIONES BRICENO	0.00	297.00	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 CAYLLOMA KIMLUHA	0.00	297.00	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 VENTANILLA DELIMA NORTE	0.00	434.00	0.00%

PA HUARAL HUAYTELCOMS	0.00	243.00	0.00%
PA MARISCAL NIETO RYT	0.00	273.00	0.00%
PA INDEPENDENCIA BLAZEL A & M	0.00	372.00	0.00%
PA SURQUILLO PC TELECOM	0.00	372.00	0.00%
PA SANTA SYSCOM MOVILES	0.00	297.00	0.00%
PA SIM DELIMA NORTE	0.00	310.00	0.00%
PA HUAURA INVERSIONES SOLANO	0.00	341.00	0.00%
PA COMAS DELIMA NORTE	0.00	279.00	0.00%
PA LUYA CALDERON BUSINESS	0.00	77.00	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>53867.50</b>	<b>0.00%</b>

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
AÑO: 2025  
MES: ENERO  
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.	1,861	197	1,852	438	4,348
	N° de atenciones totales	2,205	312	2,640	633	5,790
	% (TEAP)	84.40%	63.14%	70.15%	69.19%	75.09%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	5	0	2,846	76	2,927
	N° de atenciones totales	5	0	3,025	80	3,110
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	94.08%	95.00%	94.12%
CAC AVIACIÓN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	287	3	1,458	3	1,751
	N° de atenciones totales	443	4	2,117	4	2,568
	% (TEAP)	64.79%	75.00%	68.87%	75.00%	68.19%
CAC AYACUCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	420	25	1,537	230	2,212
	N° de atenciones totales	500	31	1,732	266	2,529
	% (TEAP)	84.00%	80.65%	88.74%	86.47%	87.47%
CAC BEGONIAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	668	3	2,056	3	2,730
	N° de atenciones totales	785	4	2,733	3	3,525
	% (TEAP)	85.10%	75.00%	75.23%	100.00%	77.45%
CAC CAJAMARCA I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	403	144	3,152	232	3,931
	N° de atenciones totales	427	159	3,362	259	4,207
	% (TEAP)	94.38%	90.57%	93.75%	89.58%	93.44%
CAC CENTRO CIVICO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	431	107	4,899	164	5,601
	N° de atenciones totales	499	135	6,204	233	7,071
	% (TEAP)	86.37%	79.26%	78.97%	70.39%	79.21%
CAC CHICLAYO I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	901	92	3,533	55	4,581
	N° de atenciones totales	979	98	3,833	65	4,975
	% (TEAP)	92.03%	93.88%	92.17%	84.62%	92.08%
CAC CHICLAYO III	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	483	87	3,584	29	4,183
	N° de atenciones totales	487	96	3,931	31	4,545
	% (TEAP)	99.18%	90.63%	91.17%	93.55%	92.04%
CAC CHIMBOTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,016	150	2,194	387	3,747
	N° de atenciones totales	1,229	193	2,601	477	4,500
	% (TEAP)	82.67%	77.72%	84.35%	81.13%	83.27%
CAC CHORRILLOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,351	2	1,987	0	3,340
	N° de atenciones totales	1,789	2	2,877	0	4,668
	% (TEAP)	75.52%	100.00%	69.06%	0.00%	71.55%
CAC CUSCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,034	96	922	5	2,057
	N° de atenciones totales	1,097	98	1,090	6	2,291
	% (TEAP)	94.26%	97.96%	84.59%	83.33%	89.79%
CAC CUSCO CENTRO 5	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	996	0	390	334	1,720
	N° de atenciones totales	1,161	1	457	392	2,011
	% (TEAP)	85.79%	0.00%	85.34%	85.20%	85.53%
CAC CUSCO REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	302	30	2,842	212	3,386
	N° de atenciones totales	359	34	3,359	241	3,993
	% (TEAP)	84.12%	88.24%	84.61%	87.97%	84.80%
CAC HUANCAYO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,179	171	1,761	241	3,352
	N° de atenciones totales	2,214	400	3,130	512	6,256
	% (TEAP)	53.25%	42.75%	56.26%	47.07%	53.58%
CAC HUANUCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,480	436	727	390	3,033
	N° de atenciones totales	1,579	479	778	416	3,252
	% (TEAP)	93.73%	91.02%	93.44%	93.75%	93.27%
CACe HUARAZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,277	256	2,179	686	4,398
	N° de atenciones totales	1,288	258	2,198	691	4,435
	% (TEAP)	99.15%	99.22%	99.14%	99.28%	99.17%
CAC ICA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	534	184	2,276	450	3,444
	N° de atenciones totales	619	225	2,654	545	4,043
	% (TEAP)	86.27%	81.78%	85.76%	82.57%	85.18%
CAC ILO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	432	55	697	116	1,300
	N° de atenciones totales	687	98	927	179	1,891
	% (TEAP)	62.88%	56.12%	75.19%	64.80%	68.75%
CAC IQUITOS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,293	51	1,409	28	2,781
	N° de atenciones totales	1,367	52	1,479	31	2,929
	% (TEAP)	94.59%	98.08%	95.27%	90.32%	94.95%
CAC JOCKEY PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,196	144	3,155	205	5,700
	N° de atenciones totales	2,364	186	3,626	268	6,444
	% (TEAP)	92.89%	77.42%	87.01%	76.49%	88.45%
CACe JULIACA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	178	5	1,650	1	1,834
	N° de atenciones totales	182	5	1,730	1	1,918
	% (TEAP)	97.80%	100.00%	95.38%	100.00%	95.62%
CAC JULIACA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,288	0	3,963	0	5,251
	N° de atenciones totales	1,366	0	4,147	0	5,513
	% (TEAP)	94.29%	0.00%	95.56%	0.00%	95.25%

CAC LA MOLINA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	379	53	902	78	1,412
	N° de atenciones totales	446	68	1,101	91	1,706
	% (TEAP)	84.98%	77.94%	81.93%	85.71%	82.77%
CACe LAMBRAMANI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	303	34	1,476	21	1,834
	N° de atenciones totales	321	35	1,546	21	1,923
	% (TEAP)	94.39%	97.14%	95.47%	100.00%	95.37%
CAC LARCO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	259	74	2,838	78	3,249
	N° de atenciones totales	388	116	4,227	131	4,862
	% (TEAP)	66.75%	63.79%	67.14%	59.54%	66.82%
CAC MALL DEL SUR	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,552	189	3,696	276	5,713
	N° de atenciones totales	2,094	344	6,044	612	9,094
	% (TEAP)	74.12%	54.94%	61.15%	45.10%	62.82%
CAC MEGA PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	521	236	3,867	562	5,186
	N° de atenciones totales	529	337	6,228	810	7,904
	% (TEAP)	98.49%	70.03%	62.09%	69.38%	65.61%
CAC MINKA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,207	207	2,593	427	4,434
	N° de atenciones totales	1,428	258	3,149	557	5,392
	% (TEAP)	84.52%	80.23%	82.34%	76.66%	82.23%
CAC PIURA OPEN PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,184	193	2,241	184	4,802
	N° de atenciones totales	2,328	210	2,382	207	5,127
	% (TEAP)	93.81%	91.90%	94.08%	88.89%	93.66%
CAC PIURA REAL PLAZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,050	0	4,305	2	5,357
	N° de atenciones totales	1,231	0	4,905	3	6,139
	% (TEAP)	85.30%	0.00%	87.77%	66.67%	87.26%
CACe PLAZA LIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,388	371	3,445	596	6,800
	N° de atenciones totales	2,849	463	4,016	761	8,089
	% (TEAP)	83.82%	80.13%	85.78%	78.32%	84.06%
CAC PORONGOCHE I	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,493	2	3,247	0	4,742
	N° de atenciones totales	1,539	2	3,358	0	4,899
	% (TEAP)	97.01%	100.00%	96.69%	0.00%	96.80%
CACe PORONGOCHE II	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,158	0	867	53	2,078
	N° de atenciones totales	1,200	0	906	57	2,163
	% (TEAP)	96.50%	0.00%	95.70%	92.98%	96.07%
CAC PUCALLPA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	138	18	953	221	1,330
	N° de atenciones totales	173	29	1,448	404	2,054
	% (TEAP)	79.77%	62.07%	65.81%	54.70%	64.75%
CACe PUERTO MALDONADO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,055	150	2,127	380	3,712
	N° de atenciones totales	1,143	161	2,331	421	4,056
	% (TEAP)	92.30%	93.17%	91.25%	90.26%	91.52%
CAC PUNO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	255	6	1,904	90	2,255
	N° de atenciones totales	268	6	1,971	93	2,338
	% (TEAP)	95.15%	100.00%	96.60%	96.77%	96.45%
CAC SALAVERRY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,039	38	2,028	52	3,157
	N° de atenciones totales	1,389	45	2,880	74	4,388
	% (TEAP)	74.80%	84.44%	70.42%	70.27%	71.95%
CAC SAN ANDRES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	133	11	1,136	98	1,378
	N° de atenciones totales	136	11	1,166	98	1,411
	% (TEAP)	97.79%	100.00%	97.43%	100.00%	97.66%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	678	208	2,521	369	3,776
	N° de atenciones totales	997	297	3,493	530	5,317
	% (TEAP)	68.00%	70.03%	72.17%	69.62%	71.02%
CAC SAN MIGUEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	804	66	1,889	64	2,823
	N° de atenciones totales	1,695	103	3,606	121	5,525
	% (TEAP)	47.43%	64.08%	52.38%	52.89%	51.10%
CAC SANTA ANITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,634	89	4,746	144	6,613
	N° de atenciones totales	1,823	102	5,974	172	8,071
	% (TEAP)	89.63%	87.25%	79.44%	83.72%	81.94%
CACe SANTA CLARA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	943	148	2,388	191	3,670
	N° de atenciones totales	972	154	2,451	195	3,772
	% (TEAP)	97.02%	96.10%	97.43%	97.95%	97.30%
CAC TACNA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	915	212	2,307	381	3,815
	N° de atenciones totales	1,048	239	2,589	429	4,305
	% (TEAP)	87.31%	88.70%	89.11%	88.81%	88.62%
CAC TARAPOTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	759	130	1,526	40	2,455
	N° de atenciones totales	831	155	1,622	45	2,653
	% (TEAP)	91.34%	83.87%	94.08%	88.89%	92.54%
CAC TRUJILLO 1	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,092	253	3,553	48	4,946
	N° de atenciones totales	1,158	275	3,786	48	5,267
	% (TEAP)	94.30%	92.00%	93.85%	100.00%	93.91%
CACe TRUJILLO 2	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	802	263	3,925	206	5,196
	N° de atenciones totales	816	266	4,025	211	5,318
	% (TEAP)	98.28%	98.87%	97.52%	97.63%	97.71%
CAC TRUJILLO 3	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2,107	231	2,661	104	5,103
	N° de atenciones totales	2,397	266	3,120	125	5,908
	% (TEAP)	87.90%	86.84%	85.29%	83.20%	86.37%
CAC TUMBES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1,195	140	2,017	12	3,364
	N° de atenciones totales	1,301	153	2,145	14	3,613
	% (TEAP)	91.85%	91.50%	94.03%	85.71%	93.11%
CAC UNICACHI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	918	261	2,376	491	4,046
	N° de atenciones totales	944	288	2,603	539	4,374
	% (TEAP)	97.25%	90.63%	91.28%	91.09%	92.50%
CAU BARRANCA AKEMITEL	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%
CAU CAÑETE CORPORACION JEAN	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%
CAU HUARACHIRI MEGA CONNECTION	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	8	0	64	0	72
	N° de atenciones totales	8	0	64	0	72
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAU HUAURA HUAYTELCOMS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	10	0	217	0	227
	N° de atenciones totales	10	0	217	0	227
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
CAU OYON AKEMITEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	43	0	43
	N° de atenciones totales	0	0	43	0	43
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA ABANCAY COMVERZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	84	2	90

	N° de atenciones totales	4	0	86	2	92
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	97.67%	100.00%	97.83%
PA ACOBAMBA PARE CUCHULA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	41	1	96	38	176
	N° de atenciones totales	42	1	99	39	181
	% (TEAP)	97.62%	100.00%	96.97%	97.44%	97.24%
PA ALTO AMAZONAS CI&M COMUNICATIONS	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 AMBO TELECOMUNICACIONES SERVITEC	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 ANDAHUAYLAS COMVERZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	32	29	112	2	175
	N° de atenciones totales	44	34	143	2	223
	% (TEAP)	72.73%	85.29%	78.32%	100.00%	78.48%
PA ANGARAES PARE CUCHULA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	58	0	58
	N° de atenciones totales	0	0	58	0	58
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA ANTA MACH MOVIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	5	0	125	0	130
	N° de atenciones totales	7	0	166	0	173
	% (TEAP)	71.43%	0.00%	75.30%	0.00%	75.14%
PA ASCOPE COMUNICACIONES RIVERAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	36	0	30	0	66
	N° de atenciones totales	37	0	30	0	67
	% (TEAP)	97.30%	0.00%	100.00%	0.00%	98.51%
PA ATE ELIAS VASQUEZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	413	0	413
	N° de atenciones totales	0	0	413	0	413
	% (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	107	0	108
	N° de atenciones totales	1	0	107	0	108
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA BAGUA VALDIVIA SILVA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	34	2	38
	N° de atenciones totales	2	0	34	2	38
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA BOLOGNESI HUERTA RAMIREZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	87	1	88
	N° de atenciones totales	0	0	87	1	88
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA BONGARA INCA TEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	50	0	50
	N° de atenciones totales	0	0	50	0	50
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CAJABAMBA CALDERON ABANTO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	84	0	84
	N° de atenciones totales	0	0	84	0	84
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CAJAMARCA INVERSIONES BRICENO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	131	0	131
	N° de atenciones totales	0	0	134	0	134
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	97.76%	0.00%	97.76%
PA CALCA FYF TELECOMUNICACION	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 CAMANA KIMLUHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	33	0	33
	N° de atenciones totales	0	0	33	0	33
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CANCHIS COBERTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	13	1	94	0	108
	N° de atenciones totales	15	1	105	0	121
	% (TEAP)	86.67%	100.00%	89.52%	0.00%	89.26%
PA CAÑETE CORPORACION JEAN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	308	0	308
	N° de atenciones totales	0	0	308	0	308
	% (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	153	0	153
	N° de atenciones totales	0	0	153	0	153
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CARABAYA SOUTHERN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	63	0	67
	N° de atenciones totales	5	0	63	0	68
	% (TEAP)	80.00%	0.00%	100.00%	0.00%	98.53%
PA CARHUAZ VAHANY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	39	0	22	0	61
	N° de atenciones totales	39	0	22	0	61
	% (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	72	0	72
	N° de atenciones totales	0	0	72	0	72
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CAYLLOMA KIMLUHA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	116	0	116
	N° de atenciones totales	0	0	116	0	116
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CELENDIN ATENCIO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	13	1	30	1	45
	N° de atenciones totales	13	1	31	1	46
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	96.77%	100.00%	97.83%
PA CHACHAPOYAS TELECOMUNICACIONES JOSOL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	26	0	90	4	120
	N° de atenciones totales	27	0	93	4	124
	% (TEAP)	96.30%	0.00%	96.77%	100.00%	96.77%
PA CHEPEN AGTEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	138	3	141
	N° de atenciones totales	0	0	138	3	141
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA CHICLAYO AFERVITEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	171	0	171
	N° de atenciones totales	0	0	171	0	171
	% (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	30	0	30
	N° de atenciones totales	0	0	30	0	30
	% (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	520	0	520
	N° de atenciones totales	0	0	520	0	520
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CHINCHEROS COMVERZA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	128	0	128
	N° de atenciones totales	0	0	128	0	128
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CHOSICA GRUPO ROSAQUI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	108	0	339	1	448
	N° de atenciones totales	109	0	339	2	450
	% (TEAP)	99.08%	0.00%	100.00%	50.00%	99.56%
PA CHOTA TAKISOFT	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	30	8	259	20	317
	N° de atenciones totales	31	8	267	22	328

	% (TEAP)	96.77%	100.00%	97.00%	90.91%	96.65%
PA CHUCUITO SOUTHERN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	26	0	26
	N° de atenciones totales	0	0	31	0	31
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	83.87%	0.00%	83.87%
PA CHUPACA UMI CELL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	113	0	113
	N° de atenciones totales	0	0	113	0	113
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA COMAS DELIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	238	0	238
	N° de atenciones totales	0	0	238	0	238
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CONCEPCION UMI CELL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	7	1	163	0	171
	N° de atenciones totales	7	1	163	0	171
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA CONDESUYOS KIMLUHA	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 CONTRALMIRANTE VILLAR FUTURAMA	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 CONTUMAZA MAHADI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	35	0	35	0	70
	N° de atenciones totales	35	0	35	0	70
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA COTABAMBAS SOUTHERN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	86	1	89
	N° de atenciones totales	2	0	93	1	96
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	92.47%	100.00%	92.71%
PA CUTERVO MAHADI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	77	0	77
	N° de atenciones totales	0	0	77	0	77
	% (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.	0	0	55	2	57
	N° de atenciones totales	0	0	57	2	59
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	96.49%	100.00%	96.61%
PA DOS DE MAYO MARTIN ACOSTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	81	0	84
	N° de atenciones totales	3	0	81	0	84
	% (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	31	0	31
	N° de atenciones totales	0	0	31	0	31
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA ESPINAR SOUTHERN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	16	0	132	3	151
	N° de atenciones totales	16	0	133	3	152
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	99.25%	100.00%	99.34%
PA FERREÑAFE MAHADI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	108	0	108
	N° de atenciones totales	0	0	108	0	108
	% (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.	0	0	162	0	162
	N° de atenciones totales	0	0	162	0	162
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA HUALGAYOC MILITEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	28	1	137	1	167
	N° de atenciones totales	28	1	139	1	169
	% (TEAP)	100.00%	100.00%	98.56%	100.00%	98.82%
PA HUAMALIES MARTIN ACOSTA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	43	0	44
	N° de atenciones totales	1	0	43	0	44
	% (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	28	0	28
	N° de atenciones totales	0	0	28	0	28
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA HUANCAYELICA CELL SHOP	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	4	220	4	228
	N° de atenciones totales	0	4	220	4	228
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA HUANTA CMOVIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	41	0	41
	N° de atenciones totales	0	0	41	0	41
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA HUARAL HUAYTELCOMS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	870	0	873
	N° de atenciones totales	3	0	874	0	877
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	99.54%	0.00%	99.54%
PA HUARI ASENCIOS VALENCIA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	134	0	134
	N° de atenciones totales	0	0	134	0	134
	% (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	123	0	124
	N° de atenciones totales	1	0	123	0	124
	% (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	533	0	533
	N° de atenciones totales	0	0	533	0	533
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA HUAYLAS GRUPO LLECLISH	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	40	0	167	0	207
	N° de atenciones totales	41	0	167	0	208
	% (TEAP)	97.56%	0.00%	100.00%	0.00%	99.52%
PA ILO COMSURPE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	175	0	175
	N° de atenciones totales	0	0	175	0	175
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA INDEPENDENCIA BLAZEL A & M	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	26	0	27
	N° de atenciones totales	0	1	26	0	27
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA JAEN INFOCENTRO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	298	3	303
	N° de atenciones totales	2	0	298	3	303
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PA JAUJA DOBLE S	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	6	0	137	0	143
	N° de atenciones totales	6	0	137	0	143
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA LA MAR E&S MOVILES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	201	0	201
	N° de atenciones totales	0	0	210	0	210
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	95.71%	0.00%	95.71%
PA LA MERCED INVERSIONES SOLANO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	24	0	663	0	687
	N° de atenciones totales	24	0	663	0	687
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA LAMBAYEQUE NC MOVILES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	19	0	19
	N° de atenciones totales	0	0	19	0	19
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%

PA LEONCIO PRADO INVERSOR RECARGA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	69	3	73
	N° de atenciones totales	2	0	83	5	90
	% (TEAP)	50.00%	0.00%	83.13%	60.00%	81.11%
PA LUCANAS TEMD SOLUTIONS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	28	0	28
	N° de atenciones totales	0	0	28	0	28
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA LURIN ELIAS VASQUEZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	260	0	260
	N° de atenciones totales	0	0	260	0	260
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA LUYA CALDERON BUSINESS	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 MANU GROUP CELL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	249	0	249
	N° de atenciones totales	0	0	249	0	249
	% (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.	1	0	65	0	66
	N° de atenciones totales	1	0	65	0	66
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA MARISCAL NIETO RYT	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	137	0	139
	N° de atenciones totales	2	0	137	0	139
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA MELGAR SANTY DISTRIBUCIONES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	108	0	108
	N° de atenciones totales	0	0	108	0	108
	% (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	152	0	152
	N° de atenciones totales	0	0	152	0	152
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA MOYOBAMBA MADITEL GROUP	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	271	0	271
	N° de atenciones totales	0	0	271	0	271
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA NAZCA SERVICIOS GIA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	213	0	213
	N° de atenciones totales	0	0	213	0	213
	% (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	47	0	47
	N° de atenciones totales	0	0	47	0	47
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA OTUZZO PATRICK CORPORATION	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	24	0	25
	N° de atenciones totales	0	1	24	0	25
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA OXAPAMPA INVERSIONES SOLANO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	36	0	36
	N° de atenciones totales	0	0	39	0	39
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	92.31%	0.00%	92.31%
PA PACASMAYO KYC MOVIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	79	0	83
	N° de atenciones totales	4	0	79	0	83
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA PADRE ABAD MARELMITH MARGARITA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2	0	2
	N° de atenciones totales	0	0	2	0	2
	% (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	282	0	282
	N° de atenciones totales	0	0	282	0	282
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA PALPA SEVERINO PEREZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	37	0	40
	N° de atenciones totales	3	0	37	0	40
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA PANGOA INVERSIONES SOLANO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	101	0	101
	N° de atenciones totales	0	0	101	0	101
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA PARINACOCAS RED MOVIL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	125	0	92	0	217
	N° de atenciones totales	135	0	98	0	233
	% (TEAP)	92.59%	0.00%	93.88%	0.00%	93.13%
PA PASCO CELL SHOP	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	193	0	193
	N° de atenciones totales	0	0	193	0	193
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA PICHANAQUI INVERSIONES SOLANO	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	247	0	247
	N° de atenciones totales	0	0	247	0	247
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA PISCO MOBILES ONLINE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	151	0	151
	N° de atenciones totales	0	0	151	0	151
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA PIURA PERU PHONE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	123	0	123
	N° de atenciones totales	0	0	123	0	123
	% (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	98	0	98
	N° de atenciones totales	0	0	98	0	98
	% (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.	215	0	757	1	973
	N° de atenciones totales	217	0	760	1	978
	% (TEAP)	99.08%	0.00%	99.61%	100.00%	99.49%
PA QUISPICANCHI RED SUR PLUS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	62	0	62
	N° de atenciones totales	0	0	62	0	62
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA RECUAY HUERTA RAMIREZ	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	7	0	135	0	142
	N° de atenciones totales	7	0	135	0	142
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA REQUENA CJ&M COMUNICACIONES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	28	0	28
	N° de atenciones totales	0	0	28	0	28
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA RIOJA SMART MOVILES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	146	0	146
	N° de atenciones totales	0	0	146	0	146
	% (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	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 ANTONIO DE PUTINA TERRAS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	2	87	0	89
	N° de atenciones totales	0	2	87	0	89
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SAN ANTONIO DE PUTINA YAEM	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	58	0	58
	N° de atenciones totales	0	0	58	0	58
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%

	N° de atenciones totales	0	0	58	0	58
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
PA SAN IGNACIO CELL SERVICE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	90	0	90
	N° de atenciones totales	0	0	90	0	90
	% (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.	5	0	47	0	52
	N° de atenciones totales	5	0	47	0	52
	% (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.	31	0	30	0	61
	N° de atenciones totales	31	0	30	0	61
	% (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.	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 SANDIA COMSURPE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	22	0	22
	N° de atenciones totales	0	0	22	0	22
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SANTA SYSCOM MOVILES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	7	0	112	0	119
	N° de atenciones totales	7	0	112	0	119
	% (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	9	0	9
	N° de atenciones totales	0	0	9	0	9
	% (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	198	0	198
	N° de atenciones totales	0	0	198	0	198
	% (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	2	88	0	90
	N° de atenciones totales	0	2	88	0	90
	% (TEAP)	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SIHUAS GRUPO LLECLLISH	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	157	0	157
	N° de atenciones totales	0	0	157	0	157
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SJM DELIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	92	0	25	0	117
	N° de atenciones totales	92	0	26	0	118
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	96.15%	0.00%	99.15%
PA SUCRE E&Z MOVILSS	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	139	0	139
	N° de atenciones totales	0	0	139	0	139
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA SULLANA SERVICIOS GENERALES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	519	0	522
	N° de atenciones totales	3	0	520	0	523
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	99.81%	0.00%	99.81%
PA SURQUILLO PC TELECOM	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	48	0	9	1	58
	N° de atenciones totales	55	0	11	1	67
	% (TEAP)	87.27%	0.00%	81.82%	100.00%	86.57%
PA TALARA PERU PHONE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	327	0	327
	N° de atenciones totales	0	0	327	0	327
	% (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	560	0	560
	N° de atenciones totales	0	0	564	0	564
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	99.29%	0.00%	99.29%
PA TAYACAJA YUPANQUI REYES	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 TOCACHE GLINDYS MARIBEL	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	34	0	34
	N° de atenciones totales	0	0	34	0	34
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA UCAYALI INVERSIONES MASSTECH	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	9	0	25	3	37
	N° de atenciones totales	18	0	37	3	58
	% (TEAP)	50.00%	0.00%	67.57%	100.00%	63.79%
PA URUBAMBA COBERTURA	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	5	0	37	0	42
	N° de atenciones totales	5	0	38	0	43
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	97.37%	0.00%	97.67%
PA UTCUBAMBA TELECOMUNICACIONES JOSOL	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 VENTANILLA DELIMA NORTE	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	82	0	82
	N° de atenciones totales	0	0	82	0	82
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA VIRU M&A COMUNICACIONES	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	74	0	74
	N° de atenciones totales	0	0	74	0	74
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA YUNGAY VAHANY	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	9	0	47	0	56
	N° de atenciones totales	9	0	47	0	56
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
PA YUNGUYO SOUTHERN	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	24	0	24
	N° de atenciones totales	0	0	25	0	25
	% (TEAP)	0.00%	0.00%	96.00%	0.00%	96.00%
PA ZARUMILLA MAHADI	N° de atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	131	0	134
	N° de atenciones totales	3	0	131	0	134
	% (TEAP)	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
<b>Total</b>	<b>N° de atenciones con espera menor a 15 min.</b>	<b>48,289</b>	<b>4,628</b>	<b>133,599</b>	<b>8,640</b>	<b>195,156</b>
	<b>N° de atenciones totales</b>	<b>55,810</b>	<b>5,698</b>	<b>158,026</b>	<b>10,855</b>	<b>230,389</b>
	<b>% (TEAP) - TOTAL</b>	<b>86.52%</b>	<b>81.22%</b>	<b>84.54%</b>	<b>79.59%</b>	<b>84.71%</b>



EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
 AÑO: 2025  
 MES: ENERO  
 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	205	5,995	3.42%
CAC AREQUIPA CERRO COLORADO	169	3,279	5.15%
CAC AVIACIÓN	119	2,687	4.43%
CAC AYACUCHO	60	2,589	2.32%
CAC BEGONIAS	206	3,731	5.52%
CAC CAJAMARCA I	91	4,298	2.12%
CAC CENTRO CIVICO	231	7,302	3.16%
CAC CHICLAYO I	91	5,066	1.80%
CAC CHICLAYO III	103	4,648	2.22%
CAC CHIMBOTE	98	4,598	2.13%
CAC CHORRILLOS	276	4,944	5.58%
CAC CUSCO	86	2,377	3.62%
CAC CUSCO CENTRO 5	53	2,064	2.57%
CAC CUSCO REAL PLAZA	25	4,018	0.62%
CAC HUANCAYO	373	6,629	5.63%
CAC HUANUCO	99	3,351	2.95%
CACe HUARAZ	48	4,483	1.07%
CAC ICA	175	4,218	4.15%
CAC ILO	179	2,070	8.65%
CAC IQUITOS	46	2,975	1.55%
CAC JOCKEY PLAZA	422	6,866	6.15%
CACe JULIACA	0	1,918	0.00%
CAC JULIACA REAL PLAZA	47	5,560	0.85%
CAC LA MOLINA	73	1,779	4.10%
CACe LAMBRAMANI	35	1,958	1.79%
CAC LARCO	222	5,084	4.37%
CAC MALL DEL SUR	625	9,719	6.43%
CAC MEGA PLAZA	225	8,129	2.77%
CAC MINKA	179	5,571	3.21%
CAC PIURA OPEN PLAZA	116	5,243	2.21%
CAC PIURA REAL PLAZA	143	6,282	2.28%
CACE PLAZA LIMA NORTE	194	8,283	2.34%
CAC PORONGOCHÉ I	203	5,102	3.98%
CACe PORONGOCHÉ II	27	2,190	1.23%
CAC PUCALLPA	124	2,178	5.69%
CACe PUERTO MALDONADO	13	4,069	0.32%
CAC PUNO	51	2,389	2.13%
CAC SALAVERRY	229	4,617	4.96%
CAC SAN ANDRES	26	1,437	1.81%
CAC SAN JUAN DE LURIGANCHO	222	5,539	4.01%
CAC SAN MIGUEL	319	5,844	5.46%
CAC SANTA ANITA	274	8,345	3.28%
CACe SANTA CLARA	18	3,790	0.47%
CAC TACNA	390	4,695	8.31%
CAC TARAPOTO	53	2,706	1.96%
CAC TRUJILLO 1	142	5,409	2.63%
CACE TRUJILLO 2	28	5,346	0.52%
CAC TRUJILLO 3	212	6,120	3.46%
CAC TUMBES	94	3,707	2.54%
CAC UNICACHI	91	4,465	2.04%
PA EL COLLAO COMSURPE	0	92	0.00%
PA HUANCABAMBA MAHADI	2	175	1.14%
PA HUARAL HUAYTELCOMS	0	33	0.00%
PA PAITA PERU PHONE	0	128	0.00%
PA PIURA PERU PHONE	0	31	0.00%
PA SECHURA PERU PHONE	0	28	0.00%
PA ZARUMILLA MAHADI	0	228	0.00%
PA SANDIA COMSURPE	0	41	0.00%
PA CAÑETE ELIAS VASQUEZ	3	880	0.34%
PA LURIN ELIAS VASQUEZ	0	175	0.00%
PA VENTANILLA DELIMA NORTE	0	304	0.00%
PA CHOSICA GRUPO ROSAQUI	0	143	0.00%
PA POMABAMBA ROSALES CORZO	0	282	0.00%
PA PUENTE PIEDRA DELIMA NORTE	0	193	0.00%
PA PARINACÓCHAS RED MÓVIL	0	123	0.00%
PA TAYACAJA YUPANQUI REYES	0	88	0.00%
PA CHICLAYO AFERVITEL	0	43	0.00%
PA FERREÑAFE MAHADI	2	136	1.47%
PA CAÑETE CORPORACION JEAN	0	22	0.00%
PA SAN IGNACIO CELL SERVICE	0	153	0.00%
PA CONDESUYOS KIMLUHA	0	260	0.00%
PA MARISCAL NIETO RYT	0	82	0.00%
PA CONTRALMIRANTE VILLAR FUTURAMA	1	451	0.22%
PA CAJAMARCA INVERSIONES BRICENO	0	98	0.00%
PA SAN MARCOS CELL SERVICE	0	165	0.00%
PA SAN MIGUEL CELL SERVICE	10	988	1.01%
PA ALTO AMAZONAS CJ&M COMUNICATIONS	2	154	1.30%
PA CALCA FYF TELECOMUNICACION	0	233	0.00%
PA CHUPACA UMI CELL	0	196	0.00%
PA CONCEPCION UMI CELL	0	77	0.00%
PA SANTA SYSCOM MOVILES	0	73	0.00%
PA HUAURA INVERSIONES SOLANO	0	141	0.00%
PA RECUAY HUERTA RAMIREZ	0	171	0.00%
PA SIHUAS GRUPO LLECLLISH	0	108	0.00%
PA BOLOGNESI HUERTA RAMIREZ	1	125	0.80%

PA ANGARAES PARE CUCHULA	0	308	0.00%
PA PICHANAQUI INVERSIONES SOLANO	0	111	0.00%
PA BAGUA VALDIVIA SILVA	1	38	2.63%
PA PANGOA INVERSIONES SOLANO	0	90	0.00%
PA ACOBAMBA PARE CUCHULA	3	124	2.42%
PA LUCANAS TEMD SOLUTIONS	8	231	3.46%
PA CELENDIN ATENCIO	0	525	0.00%
PA HUARI ASENCIOS VALENCIA	0	56	0.00%
PA LAMBAYEQUE NC MOVILES	0	139	0.00%
PA BONGARA INCA TEL	0	243	0.00%
PA VIRU M&A COMUNICACIONES	2	329	0.61%
PA COTABAMBA SOUTHERN	0	134	0.00%
PA YUNGUYO SOUTHERN	0	84	0.00%
PA CHUCUITO SOUTHERN	0	54	0.00%
PA MORROPON PERU PHONE	0	61	0.00%
PA SANTIAGO DE CHUCO GARCIA CARRION	1	329	0.30%
PA AMBO TELECOMUNICACIONES SERVITEC	2	273	0.73%
PA MARISCAL CACERES SILRAY COMUNICACIONES	0	13	0.00%
PA SATIPO INVERSIONES SOLANO	0	520	0.00%
PA UCAYALI INVERSIONES MASSTECH	0	169	0.00%
PA RIOJA SMART MOVILES	0	2	0.00%
PA DANIEL ALCIDES CARRION CORPORATIVO CAPLA	0	227	0.00%
PA MANU GROUP CELL	0	32	0.00%
PA ATE ELIAS VASQUEZ	0	43	0.00%
PA OXAPAMPA INVERSIONES SOLANO	0	113	0.00%
PA REQUENA CJ&M COMUNICACIONES	1	172	0.58%
PA QUISPICANCHI RED SUR PLUS	0	162	0.00%
PA ASCOPE COMUNICACIONES RIVERAS	0	208	0.00%
PA OTUZCO PATRICK CORPORATION	0	124	0.00%
PA NUEVA CAJAMARCA SMART MOVILES	0	119	0.00%
PA PADRE ABAD MARELMITH MARGARITA	7	694	1.01%
PA TOCACHE GLINDYS MARIBEL	0	533	0.00%
PA CAYLLOMA KIMLUHA	0	142	0.00%
PA SAN ANTONIO DE PUTINA TERRAS	0	157	0.00%
PA CONTUMAZA MAHADI	0	72	0.00%
PA AYABACA DISTRIBUCION Y SERVICIOS	0	61	0.00%
PA CHIMBOTE SYSCOM MOVILES	0	88	0.00%
PA SUCRE E&Z MOVILSS	0	58	0.00%
PA SURQUILLO PC TELECOM	0	247	0.00%
PA LUYA CALDERON BUSINESS	3	567	0.53%
PA COMAS DELIMA NORTE	0	38	0.00%
PA DOS DE MAYO MARTIN ACOSTA	2	212	0.94%
PA HUAMALIES MARTIN ACOSTA	0	72	0.00%
PA INDEPENDENCIA BLAZEL A & M	3	104	2.88%
PA SJM DELIMA NORTE	0	40	0.00%
PA MELGAR SANTY DISTRIBUCIONES	0	213	0.00%
PA SAN ANTONIO DE PUTINA YAEM	1	152	0.66%
PA ABANCAY COMVERZA	0	181	0.00%
PA ANTA MACH MOVIL	0	28	0.00%
PA CAMANA KIMLUHA	0	46	0.00%
PA CHINCHEROS COMVERZA	0	134	0.00%
PA HUANCAMELCA CELL SHOP	2	86	2.33%
PA HUANTA CMOVIL	0	19	0.00%
PA ILO COMSURPE	0	50	0.00%
PA JAEN INFOCENTRO	0	74	0.00%
PA IAUJA DOBLE S	0	68	0.00%
PA PASCO CELL SHOP	1	97	1.03%
PA URUBAMBA COBERTURA	0	25	0.00%
CAU BARRANCA AKEMITEL	0	31	0.00%
PA ESPINAR SOUTHERN	0	152	0.00%
PA CUTERVO MAHADI	0	56	0.00%
PA SANCHEZ CARRION PATRICK CORPORATION	0	9	0.00%
PA CHEPEN AGTEL	2	17	11.76%
PA CHACHAPOYAS TELECOMUNICACIONES JOSOL	0	66	0.00%
PA RODRIGUEZ DE MENDOZA INCA TEL	0	198	0.00%
PA UTCUBAMBA TELECOMUNICACIONES JOSOL	8	66	12.12%
PA CANCHIS COBERTURA	0	146	0.00%
PA ANDAHUAYLAS COMVERZA	4	63	6.35%
PA SULLANA SERVICIOS GENERALES	0	249	0.00%
PA TALARA PERU PHONE	0	413	0.00%
PA CAJABAMBA CALDERON ABANTO	6	96	6.25%
PA CHOTA TAKISOFT	0	39	0.00%
PA MOYOBAMBA MADITEL GROUP	0	28	0.00%
PA CHINCHA ESPINOZA SALCEDO	0	62	0.00%
PA HUALGAYOC MILITEL	0	67	0.00%
CAU HUAJURA HUAYTELCOMS	0	24	0.00%
CAU CAÑETE CORPORACION JEAN	0	47	0.00%
CAU OYON AKEMITEL	0	2	0.00%
PA GRAN CHIMU CASCAS COMUNICACIONES	0	34	0.00%
PA HUAYLAS GRUPO LLECLLISH	0	116	0.00%
PA HUARMEY INVERSIONES IMPACTO	0	87	0.00%
PA LA MERCED INVERSIONES SOLANO	0	70	0.00%
PA CASMA SYSCOM MOVILES	0	108	0.00%
PA CARHUJAZ VAHANY	0	30	0.00%
PA TARMA INVERSIONES SOLANO	0	139	0.00%
PA LA MAR E&S MOVILES	5	72	6.94%
CAU HUAROCHIRI MEGA CONNECTION	0	3	0.00%
PA PALPA SEVERINO PEREZ	3	241	1.24%
PA NAZCA SERVICIOS GIA	1	85	1.18%
PA PISCO MOBILES ONLINE	1	45	2.22%
PA PACASMAYO KYC MOVIL	0	26	0.00%
PA CARABAYA SOUTHERN	1	119	0.84%
PA YUNGAY VAHANY	0	108	0.00%
PA LEONCIO PRADO INVERSOL RECARGA	0	58	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>7,619</b>	<b>244,745</b>	<b>3.11%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2025  
**MES:** ENERO  
**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	33,651	1,382,477	2.43%
<b>TOTAL</b>	<b>33,651</b>	<b>1,382,477</b>	<b>2.43%</b>

**EMPRESA:** AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2025  
**MES:** ENERO  
**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	1,323,768	1,399,661	94.58%
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	1,210,412	1,382,477	87.55%