

**INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN****EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2021**MES:** Junio**INDICADOR:** TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN**OBJETIVO:** Medir el porcentaje de horas en que estuvo inoperativo el sistema de atención de la empresa.

| OFICINAS                                                          | COD OFICINA | N° DE HORAS SIN SISTEMA DE ATENCIÓN AL MES | N° TOTAL DE HORAS DE ATENCIÓN AL MES | CSA % |
|-------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------|--------------------------------------|-------|
| 102                                                               |             | 0:00                                       | 2,160                                | 0.31% |
| 104                                                               |             | 0:00                                       | 1,620                                | 0.42% |
| Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo                  | 4815-2      | 0:00                                       | 1,080                                | 0.00% |
| Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza                           | 4815-21     | 0:00                                       | 1,125                                | 0.00% |
| Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza                           | 4815-14     | 0:00                                       | 990                                  | 0.00% |
| Tienda Cicesac Iquitos - Arica                                    | 4815-12     | 0:00                                       | 668                                  | 0.00% |
| Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga                                 | 4815-8      | 0:00                                       | 675                                  | 0.00% |
| Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2                      | 4815-17     | 0:00                                       | 675                                  | 0.00% |
| Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga                                 | 4815-1      | 0:00                                       | 675                                  | 0.00% |
| Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza                                  | 91062-12    | 27:00                                      | 990                                  | 2.73% |
| Tienda SIC Ayacucho - Asamblea                                    | 91062-8     | 11:30                                      | 600                                  | 1.92% |
| Tienda SIC Cusco - El Sol                                         | 91062-11    | 0:00                                       | 600                                  | 0.00% |
| Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela                 | 4814-3      | 0:00                                       | 630                                  | 0.00% |
| Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre           | 4814-5      | 0:00                                       | 630                                  | 0.00% |
| Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno             | 4814-8      | 0:00                                       | 630                                  | 0.00% |
| Tienda Macga Chiclayo - San Jose 2                                | 4818-13     | 4:12                                       | 675                                  | 0.62% |
| Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza                    | 4818-4      | 0:00                                       | 1,125                                | 0.00% |
| Tienda Macga Chiclayo - San Jose                                  | 4818-7      | 0:00                                       | 705                                  | 0.00% |
| Tienda Macga Trujillo - Bolivar                                   | 4818-10     | 0:00                                       | 705                                  | 0.00% |
| Tienda Overlandes Chincha - CC Mega Plaza                         | 4813-21     | 0:00                                       | 1,080                                | 0.00% |
| Tienda Overlandes Tacna - San Martin                              | 4813-12     | 0:00                                       | 638                                  | 0.00% |
| Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi                               | 4811-1      | 0:00                                       | 600                                  | 0.00% |
| Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio                           | 4813-4      | 0:00                                       | 600                                  | 0.00% |
| Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua                             | 4813-18     | 0:00                                       | 630                                  | 0.00% |
| Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol                         | 4802-1      | 0:00                                       | 1,080                                | 0.00% |
| Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista                   | 4807-10     | 0:00                                       | 1,080                                | 0.00% |
| Tienda Salesland Callao - CC Minka                                | 4807-11     | 0:00                                       | 990                                  | 0.00% |
| Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes                   | 4821-1      | 0:00                                       | 990                                  | 0.00% |
| Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza      | 4821-5      | 0:00                                       | 1,080                                | 0.00% |
| Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza               | 4821-4      | 3:00                                       | 900                                  | 0.33% |
| Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza               | 4813-20     | 0:00                                       | 825                                  | 0.00% |
| Tienda Overlandes Arequipa - CC Real Plaza Arequipa               | 4813-19     | 0:00                                       | 825                                  | 0.00% |
| Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza                           | 4815-16     | 0:00                                       | 990                                  | 0.00% |
| Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza                         | 4813-11     | 0:00                                       | 1,080                                | 0.00% |
| Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2                          | 4824-1      | 0:00                                       | 990                                  | 0.00% |
| Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico                       | 4807-12     | 0:00                                       | 990                                  | 0.00% |
| Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry            | 4807-1      | 57:00                                      | 1,080                                | 5.28% |
| Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur         | 4807-9      | 0:00                                       | 1,080                                | 0.00% |
| Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma                    | 4801-3      | 0:00                                       | 825                                  | 0.00% |
| Tienda Macga Tumbes - CC Costa Mar                                | 4818-14     | 0:00                                       | 1,215                                | 0.00% |
| Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil                     | 4812-6      | 9:00                                       | 1,080                                | 0.83% |
| Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur                     | 4803-2      | 0:00                                       | 1,080                                | 0.00% |
| Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde                              | 4813-6      | 0:00                                       | 1,080                                | 0.00% |
| Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo            | 4803-5      | 0:00                                       | 1,080                                | 0.00% |
| Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol                           | 4813-22     | 0:00                                       | 1,080                                | 0.00% |
| Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza                       | 4812-14     | 0:00                                       | 1,080                                | 0.00% |
| Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte             | 4803-1      | 0:00                                       | 1,080                                | 0.00% |
| Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel                      | 4812-4      | 0:00                                       | 1,080                                | 0.00% |
| Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde                             | 4818-2      | 0:00                                       | 1,125                                | 0.00% |
| Tienda Macga Cajamarca - CC Real Plaza                            | 4818-15     | 0:00                                       | 1,125                                | 0.00% |
| Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara | 4816-3      | 0:00                                       | 1,103                                | 0.00% |
| Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza | 4816-2      | 37:30                                      | 1,103                                | 3.40% |
| Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco                          | 91061-12    | 0:00                                       | 1,080                                | 0.00% |
| Tienda SIC Huancayo - Real 2                                      | 91062-14    | 0:00                                       | 825                                  | 0.00% |
| Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza                               | 91062-2     | 0:00                                       | 990                                  | 0.00% |

|                                                             |          |               |               |              |
|-------------------------------------------------------------|----------|---------------|---------------|--------------|
| Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza                    | 91061-1  | 0:00          | 1,080         | 0.00%        |
| Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2      | 4807-19  | 0:00          | 990           | 0.00%        |
| Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza             | 91061-4  | 0:00          | 990           | 0.00%        |
| Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza                            | 91061-18 | 0:00          | 1,080         | 0.00%        |
| Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa                    | 4807-4   | 0:00          | 810           | 0.00%        |
| Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado     | 4812-5   | 0:00          | 1,080         | 0.00%        |
| Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo  | 4814-6   | 0:00          | 630           | 0.00%        |
| Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce           | 4814-2   | 0:00          | 630           | 0.00%        |
| Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union                | 4807-2   | 5:54          | 870           | 0.68%        |
| Tienda Contacto Satelital La Molina - La Fontana            | 4816-4   | 0:00          | 938           | 0.00%        |
| Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan | 4816-1   | 24:00         | 1,058         | 2.27%        |
| Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco  | 4816-5   | 0:00          | 938           | 0.00%        |
| Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga                  | 91061-2  | 0:00          | 990           | 0.00%        |
| Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres                | 91061-10 | 0:00          | 990           | 0.00%        |
| Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú              | 91061-17 | 0:00          | 825           | 0.00%        |
| Tienda Salesland Lima - Jirón Cusco                         | 4807-18  | 1:30          | 675           | 0.22%        |
| Tienda Macga Chimbote - Tumbes                              | 4818-11  | 1:30          | 705           | 0.21%        |
| Tienda Overlandes Puno - Moore                              | 4813-16  | 0:00          | 600           | 0.00%        |
| Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia                            | 4815-13  | 0:00          | 675           | 0.00%        |
| Tienda SIC Miraflores - Benavides                           | 91061-9  | 0:00          | 600           | 0.00%        |
| Tienda SIC Arequipa - Los Arces                             | 91062-7  | 0:00          | 600           | 0.00%        |
| Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion                  | 91062-1  | 0:00          | 600           | 0.00%        |
| Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca                           | 4815-5   | 0:00          | 675           | 0.00%        |
| Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga                      | 4815-3   | 0:00          | 675           | 0.00%        |
| Tienda Overlandes Ica - Huanuco                             | 4813-3   | 0:00          | 600           | 0.00%        |
| Tienda Overlandes Ilo - Moquegua                            | 4813-13  | 0:00          | 600           | 0.00%        |
| Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona                | 4812-12  | 0:00          | 600           | 0.00%        |
| Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi                         | 4813-9   | 0:00          | 630           | 0.00%        |
| Tienda Salesland Tumbes - San Martin                        | 4802-7   | 0:00          | 600           | 0.00%        |
| Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta            | 4821-2   | 0:00          | 660           | 0.00%        |
| Tienda Salesland Cajamarca - Comercio                       | 4802-6   | 0:00          | 630           | 0.00%        |
| Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau                | 4814-4   | 0:00          | 630           | 0.00%        |
| Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho                         | 4818-1   | 0:00          | 645           | 0.00%        |
| Tienda Salesland Piura - CC Open Plaza                      | 4802-20  | 0:00          | 975           | 0.00%        |
| Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza                      | 4802-3   | 0:00          | 975           | 0.00%        |
| Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza                          | 91062-5  | 0:00          | 1,080         | 0.00%        |
| Tienda Cicesac Piura - Tacna 2                              | 4815-18  | 0:00          | 675           | 0.00%        |
| Tienda Cicesac Talara - Centro Civico                       | 4815-10  | 0:00          | 675           | 0.00%        |
| Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin             | 4821-3   | 2:30          | 660           | 0.38%        |
|                                                             |          | <b>184:36</b> | <b>82,853</b> | <b>0.22%</b> |