

INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2023

ABRIL

INDICADOR: Tasa de Caídas del Sistema de Atención

OBJETIVO: Medir porcentaje de horas en que estuvo inoperativo el sistema de atención de la empresa

N°	OFICINA	Código de oficina	N° DE HORAS SIN SISTEMA DE ATENCIÓN AL MES	N° TOTAL DE HORAS DE ATENCIÓN AL MES	% CSA TOTAL
1		102	8:37	900	0.96%
2		104	8:37	900	0.96%
3	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	92	2:38	720	0.37%
4	Tienda Salesland Piura - CC Open Plaza	181	1:38	650	0.25%
5	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	45	1:38	650	0.25%
6	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	8	2:38	720	0.37%
7	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	56	2:38	720	0.37%
8	Tienda Salesland Ventanilla - Principal	185	1:38	600	0.27%
9	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	91	1:00	540	0.19%
10	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	32	2:38	720	0.37%

11	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	99	2:38	720	0.37%
12	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	162	2:38	720	0.37%
13	Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol	166	2:38	720	0.37%
14	Tienda Overlandes Arequipa - Los Arces Nuevo	183	0:00	400	0.00%
15	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	14	0:00	400	0.00%
16	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	15	0:00	510	0.00%
17	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	95	2:38	720	0.37%
18	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	168	2:38	720	0.37%
19	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	54	1:38	715	0.23%
20	Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza	167	4:08	810	0.51%

21	Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara	169	4:08	810	0.51%
22	Tienda Contacto Satelital La Molina - La Fontana	172	1:38	625	0.26%
23	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	51	1:38	625	0.26%
24	Tienda Macga Trujillo - Bolívar	147	1:00	560	0.18%
25	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	149	0:00	450	0.00%
26	Tienda Macga Chiclayo - San Jose 2	173	0:00	480	0.00%
27	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	57	2:38	720	0.37%
28	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	70	3:38	780	0.47%
29	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	143	1:00	560	0.18%
30	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	65	1:38	660	0.25%
31	Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza	155	1:38	660	0.25%

32	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	140	1:38	660	0.25%
33	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	154	2:38	720	0.37%
34	Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza	180	2:38	720	0.37%
35	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	94	1:38	660	0.25%
36	Tienda SIC Huancayo - Real 2	178	0:38	550	0.12%
37	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	4815-2	2:38	720	0.37%
38	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	91062-8	0:38	550	0.12%
39	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	4815-8	0:00	500	0.00%
40	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	4815-17	0:00	500	0.00%
41	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	4815-1	0:00	460	0.00%
42	Tienda SIC Cusco - El Sol	91062-11	1:38	640	0.26%
43	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	91062-12	2:38	720	0.37%
44	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	4814-3	0:00	420	0.00%

45	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	4814-5	0:00	420	0.00%
46	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	4814-8	0:00	420	0.00%
47	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	4813-12	0:00	450	0.00%
48	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	4811-1	0:00	425	0.00%
49	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	4813-4	0:00	400	0.00%
50	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	4813-18	0:00	470	0.00%
51	Tienda Salesland Callao - CC Minka	4807-11	1:38	660	0.25%
52	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	4821-5	2:38	720	0.37%
53	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	4815-16	2:38	720	0.37%
54	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	4813-11	2:38	720	0.37%
55	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	4824-1	2:38	720	0.37%

56	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	4807-12	2:38	720	0.37%
57	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	4807-1	2:38	720	0.37%
58	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	4807-9	2:38	720	0.37%
59	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	4803-2	2:38	720	0.37%
60	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	4813-6	2:38	720	0.37%
61	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	4812-14	2:38	720	0.37%
62	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	4803-1	2:38	720	0.37%
63	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	4812-4	2:38	770	0.34%
64	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	91061-1	2:38	720	0.37%
65	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	4807-19	2:38	720	0.37%

66	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	91061-4	2:38	720	0.37%
67	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	4814-6	0:00	420	0.00%
68	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	4814-2	0:00	420	0.00%
69	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	4807-2	0:00	580	0.00%
70	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	91061-17	0:38	550	0.12%
71	Tienda Overlandes Puno - Moore	4813-16	0:00	450	0.00%
72	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	4815-13	0:00	500	0.00%
73	Tienda SIC Miraflores - Benavides	91061-9	0:00	400	0.00%
74	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	91062-1	0:00	400	0.00%
75	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	4815-5	0:00	480	0.00%
76	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	4815-3	0:00	480	0.00%
77	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	4813-13	0:00	450	0.00%

78	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	4812-12	0:00	400	0.00%
79	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	4813-9	0:00	470	0.00%
80	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	4802-7	0:00	400	0.00%
81	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	4821-2	0:00	440	0.00%
82	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	4802-6	0:00	420	0.00%
83	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	4814-4	0:00	420	0.00%
84	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	4818-1	0:00	450	0.00%
85	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	91062-5	2:38	720	0.37%
86	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	4815-18	0:00	500	0.00%
87	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	4801-3	2:38	720	0.37%
88	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	91062-2	2:38	720	0.37%
89	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	4815-10	0:00	480	0.00%

90	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	4821-3	0:00	440	0.00%
TOTAL			137:54	54,110	0.25%