

INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2023

JUNIO

INDICADOR:Tasa de Caídas del Sistema de Atención

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

Nº	OFICINA	Código de oficina	Nº DE HORAS SIN SISTEMA DE ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE HORAS DE ATENCIÓN AL MES	% CSA TOTAL
1		102	7:00	936	0.75%
2		104	7:00	936	0.75%
3	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	92	2:00	720	0.28%
4	Tienda Salesland Piura - CC Open Plaza	181	1:00	650	0.15%
5	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	45	1:00	650	0.15%
6	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	8	2:00	720	0.28%
7	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	56	1:00	720	0.14%
8	Tienda Salesland Ventanilla - Principal	185	0:00	600	0.00%
9	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	91	2:00	540	0.37%
10	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	32	2:00	720	0.28%

11	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	99	1:00	720	0.14%
12	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	162	1:00	720	0.14%
13	Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol	166	2:00	720	0.28%
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	2:00	720	0.28%
18	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	168	1:00	720	0.14%
19	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	54	1:00	715	0.14%
20	Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza	167	2:30	810	0.31%
21	Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara	169	2:30	810	0.31%

22	Tienda Contacto Satelital La Molina - La Fontana	172	0:00	625	0.00%
23	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	51	0:00	625	0.00%
24	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	147	2:00	560	0.36%
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	1:00	720	0.14%
28	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	70	2:00	780	0.26%
29	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	143	2:00	560	0.36%
30	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	65	1:00	660	0.15%
31	Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza	155	1:00	660	0.15%
32	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	140	2:00	660	0.30%
33	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	154	1:00	720	0.14%

34	Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza	180	2:00	720	0.28%
35	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	94	2:00	660	0.30%
36	Tienda SIC Huancayo - Real 2	178	0:00	550	0.00%
37	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	4815-2	1:00	720	0.14%
38	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	91062-8	0:00	550	0.00%
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	2:00	640	0.31%
43	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	91062-12	1:00	720	0.14%
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 Chinch - 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	2:00	660	0.30%
52	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	4821-5	1:00	720	0.14%
53	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	4815-16	1:00	720	0.14%
54	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	4813-11	1:00	720	0.14%
55	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	4824-1	1:00	720	0.14%
56	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	4807-12	1:00	720	0.14%
57	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	4807-1	1:00	720	0.14%
58	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	4807-9	1:00	720	0.14%

59	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	4803-2	1:00	720	0.14%
60	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	4813-6	2:00	720	0.28%
61	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	4812-14	2:00	720	0.28%
62	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	4803-1	1:00	720	0.14%
63	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	4812-4	1:00	770	0.13%
64	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	91061-1	2:00	720	0.28%
65	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	4807-19	1:00	720	0.14%
66	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	91061-4	1:00	720	0.14%
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	1:00	580	0.17%
70	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	91061-17	0:00	550	0.00%
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	1:00	720	0.14%
86	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	4815-18	0:00	500	0.00%
87	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	4801-3	1:00	720	0.14%
88	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	91062-2	2:00	720	0.28%
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			83:00	54,182	0.15%