

INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2023

MARZO

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	6:00	972	0.62%
2		104	6:00	972	0.62%
3	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	92	1:00	720	0.14%
4	Tienda Salesland Piura - CC Open Plaza	181	0:00	650	0.00%
5	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	45	0:00	650	0.00%
6	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	8	1:00	720	0.14%
7	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	56	0:00	720	0.00%
8	Tienda Salesland Lima - Jirón Cusco	174	0:00	450	0.00%
9	Tienda Salesland Ventanilla - Principal	185	0:00	600	0.00%
10	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	91	1:00	540	0.19%
11	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	32	1:00	720	0.14%
12	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	99	0:00	720	0.00%
13	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	162	0:00	720	0.00%
14	Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol	166	1:00	720	0.14%

15	Tienda Overlandes Arequipa - Los Arces Nuevo	183	0:00	400	0.00%
16	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	14	0:00	400	0.00%
17	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	15	0:00	510	0.00%
18	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	95	1:00	720	0.14%
19	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	168	0:00	720	0.00%
20	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	54	0:00	715	0.00%
21	Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza	167	1:30	810	0.19%
22	Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara	169	1:30	810	0.19%
23	Tienda Contacto Satelital La Molina - La Fontana	172	0:00	625	0.00%
24	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	51	0:00	625	0.00%
25	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	147	1:00	560	0.18%
26	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	149	0:00	450	0.00%
27	Tienda Macga Chiclayo - San Jose 2	173	0:00	480	0.00%
28	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	57	0:00	720	0.00%
29	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	70	1:00	780	0.13%
30	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	143	1:00	560	0.18%

31	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	65	0:00	660	0.00%
32	Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza	155	0:00	660	0.00%
33	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	140	1:00	660	0.15%
34	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	154	0:00	720	0.00%
35	Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza	180	1:00	720	0.14%
36	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	94	1:00	660	0.15%
37	Tienda SIC Huancayo - Real 2	178	0:00	550	0.00%
38	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	4815-2	0:00	720	0.00%
39	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	91062-8	0:00	550	0.00%
40	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	4815-8	0:00	500	0.00%
41	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	4815-17	0:00	500	0.00%
42	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	4815-1	0:00	460	0.00%
43	Tienda SIC Cusco - El Sol	91062-11	1:00	640	0.16%
44	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	91062-12	0:00	720	0.00%
45	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	4814-3	0:00	420	0.00%
46	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	4814-5	0:00	420	0.00%

47	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	4814-8	0:00	420	0.00%
48	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	4813-12	0:00	450	0.00%
49	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	4811-1	0:00	425	0.00%
50	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	4813-4	0:00	400	0.00%
51	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	4813-18	0:00	470	0.00%
52	Tienda Salesland Callao - CC Minka	4807-11	1:00	660	0.15%
53	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	4821-5	0:00	720	0.00%
54	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	4815-16	0:00	720	0.00%
55	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	4813-11	0:00	720	0.00%
56	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	4824-1	0:00	720	0.00%
57	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	4807-12			
58	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	4807-1	0:00	720	0.00%
59	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	4807-9	0:00	720	0.00%
60	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	4803-2	0:00	720	0.00%
61	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	4813-6	1:00	720	0.14%

62	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	4812-14	1:00	720	0.14%
63	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	4803-1	0:00	720	0.00%
64	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	4812-4	0:00	770	0.00%
65	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	91061-1	1:00	720	0.14%
66	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	4807-19	0:00	720	0.00%
67	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	91061-4	0:00	720	0.00%
68	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	4814-6	0:00	420	0.00%
69	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	4814-2	0:00	420	0.00%
70	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	4807-2	0:00	580	0.00%
71	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	91061-17	0:00	550	0.00%
72	Tienda Overlandes Puno - Moore	4813-16	0:00	450	0.00%
73	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	4815-13	0:00	500	0.00%
74	Tienda SIC Miraflores - Benavides	91061-9	0:00	400	0.00%
75	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	91062-1	0:00	400	0.00%
76	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	4815-5	0:00	480	0.00%

77	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	4815-3	0:00	480	0.00%
78	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	4813-13	0:00	450	0.00%
79	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	4812-12	0:00	400	0.00%
80	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	4813-9	0:00	470	0.00%
81	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	4802-7	0:00	400	0.00%
82	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	4821-2	0:00	440	0.00%
83	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	4802-6	0:00	420	0.00%
84	Tienda Digital Comunicacione s Sicuani - Grau	4814-4	0:00	420	0.00%
85	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	4818-1	0:00	450	0.00%
86	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	91062-5	0:00	720	0.00%
87	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	4815-18	0:00	500	0.00%
88	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	4801-3	0:00	720	0.00%
89	Tienda SIC Huncayo - CC Real Plaza	91062-2	1:00	720	0.14%
90	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	4815-10	0:00	480	0.00%
91	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	4821-3	0:00	440	0.00%
TOTAL			33:00	54,704	0.06%