

INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2021

MES: Septiembre

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		8:00	2,160	0.37%
104		8:00	1,620	0.49%
Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	4815-2	2:00	1,080	0.19%
Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	4815-21	2:00	1,080	0.19%
Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	4815-14	2:00	1,080	0.19%
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	2:00	1,080	0.19%
Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	91062-8	0:00	675	0.00%
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	0:00	675	0.00%
Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	4818-4	2:00	1,080	0.19%
Tienda Macga Chiclayo - San Jose	4818-7	0:00	675	0.00%
Tienda Macga Trujillo - Bolivar	4818-10	0:00	675	0.00%
Tienda Overlandes Chinchá - CC Mega Plaza	4813-21	2:00	1,080	0.19%
Tienda Overlandes Tacna - San Martín	4813-12	0:00	638	0.00%
Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	4811-1	0:00	600	0.00%
Tienda Overlandes Chinchá - 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	2:00	1,080	0.19%
Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	4807-10	2:00	1,080	0.19%
Tienda Salesland Callao - CC Minka	4807-11	4:45	990	0.48%
Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	4821-1	1:57	990	0.20%
Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	4821-5	2:00	1,080	0.19%
Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza	4821-4	1:00	990	0.10%
Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	4813-20	1:00	990	0.10%
Tienda Overlandes Arequipa - CC Real Plaza Arequipa	4813-19	2:00	1,080	0.19%
Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	4815-16	34:00	990	3.43%
Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	4813-11	2:00	1,080	0.19%
Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	4824-1	2:00	1,080	0.19%
Tienda Salesland Cercado - CC Centro Cívico	4807-12	2:00	1,080	0.19%
Tienda Salesland Jesús María - CC Real Plaza Salaverry	4807-1	2:00	1,080	0.19%
Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	4807-9	12:45	1,080	1.18%
Tienda Macga Tumbes - CC Costa Mar	4818-14	3:00	1,170	0.26%
Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	4812-6	2:00	1,080	0.19%
Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	4803-2	2:00	1,080	0.19%
Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	4813-6	2:00	1,080	0.19%
Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	4803-5	2:00	1,080	0.19%
Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol	4813-22	2:00	1,080	0.19%
Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	4812-14	2:00	1,080	0.19%
Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	4803-1	2:00	1,080	0.19%
Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	4812-4	3:00	1,170	0.26%
Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	4818-2	2:00	1,080	0.19%
Tienda Macga Cajamarca - CC Real Plaza	4818-15	2:00	1,080	0.19%
Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara	4816-3	2:00	1,193	0.17%
Tienda Contacto Satelital Villa María del Triunfo - CC Real Plaza	4816-2	2:00	1,193	0.17%
Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	91061-12	2:00	1,080	0.19%
Tienda SIC Huancayo - Real 2	91062-14	0:00	675	0.00%
Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	91062-2	2:00	1,080	0.19%
Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	91061-1	2:00	1,080	0.19%

Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	4807-19	21:30	1,080	1.99%
Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	91061-4	2:00	1,080	0.19%
Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza	91061-18	2:00	1,080	0.19%
Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	4807-4	2:00	810	0.25%
Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	4812-5	2:00	1,080	0.19%
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	1:00	870	0.11%
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	5:30	1,073	0.51%
Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	4816-5	0:00	938	0.00%
Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	91061-2	2:00	990	0.20%
Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	91061-10	2:00	990	0.20%
Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	91061-17	9:18	825	1.13%
Tienda Salesland Lima - Jirón Cusco	4807-18	48:00	675	7.11%
Tienda Macga Chimbote - Tumbes	4818-11	0:00	675	0.00%
Tienda Overlandes Puno - Moore	4813-16	0:00	600	0.00%
Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	4815-13	0:00	690	0.00%
Tienda SIC Miraflores - Benavides	91061-9	0:00	600	0.00%
Tienda Overlandes Arequipa - Los Arces Nuevo	4813-23	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	645	0.00%
Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	4815-3	0:00	645	0.00%
Tienda Overlandes Ica - Huanuco	4813-3	8:30	600	1.42%
Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	4813-13	0:00	630	0.00%
Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	4812-12	0:00	600	0.00%
Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	4813-9	0:00	668	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	1:00	975	0.10%
Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	4802-3	1:00	975	0.10%
Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	91062-5	2:00	1,080	0.19%
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	34:30	660	5.23%
		277:45	83,085	0.33%