

INDICADOR DE TASA DE CAIDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2024

ENERO

INDICADOR: TASA DE CAIDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

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

Nº	Denominación de la Oficina o Centro de Atención	Código de oficina	Nº DE HORAS SIN SISTEMA DE ATENCIÓN AL MES
1		102	16:00
2		104	16:00
3	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	4802-1	12:00
4	Tienda Salesland Piura - CC Open Plaza	4802-20	10:00
5	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	4802-3	10:00
6	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	4812-10	12:00
7	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	4807-10	12:00
8	Tienda Salesland Ventanilla - Principal	4807-20	0:00
9	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	4807-4	9:00
10	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	4812-5	12:00
11	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	4812-6	12:00

12	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	4813-19	12:00
13	Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol	4813-22	12:00
14	Tienda Overlandes Arequipa - Los Arces Nuevo	4813-23	0:00
15	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	4813-3	0:00
16	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	4815-12	0:00
17	Tienda SIC Tarma - Arequipa	91062-15	0:00
18	Tienda Macga Trujillo - Larco	4818-10	0:00
19	Tienda Salesland San Juan de Lurigancho - CC Mall Aventura Plaza	4807-22	12:00
20	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	4815-21	12:00
21	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	4816-1	9:00
22	Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza	4816-2	13:30
23	Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara	4816-3	13:30
24	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	4818-11	0:00
25	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	4816-5	0:00
26	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	4812-17	0:00

27	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	4818-2	12:00
28	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	4818-4	14:00
29	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	4818-7	8:00
30	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	4821-1	11:00
31	Tienda Servicios Digitales Barranca - Jose Galvez	4821-4	0:00
32	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	91061-10	12:00
33	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	91061-12	12:00
34	Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza	91061-18	12:00
35	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	91061-2	11:00
36	Tienda SIC Huancayo - Real 2	91062-14	0:00
37	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	4815-2	12:00
38	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	91062-8	0:00
39	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	4815-8	0:00
40	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	4815-17	0:00
41	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	4815-1	0:00
42	Tienda SIC Cusco - El Sol	91062-11	9:00

43	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	91062-12	12:00
44	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	4814-3	0:00
45	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	4814-5	0:00
46	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	4814-8	0:00
47	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	4813-12	0:00
48	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	4813-8	0:00
49	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	4813-4	0:00
50	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	4813-18	0:00
51	Tienda Salesland Callao - CC Minka	4807-11	11:00
52	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	4821-5	12:00
53	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	4815-16	12:00
54	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	4813-11	12:00
55	Tienda Overlandes Juliaca - San Martin	4813-26	0:00
56	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	4824-1	12:00
57	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	4807-12	12:00
58	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	4807-1	12:00
59	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	4807-9	12:00

60	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	4812-9	12:00
61	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	4813-6	12:00
62	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	4812-14	12:00
63	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	4812-8	12:00
64	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	4812-4	12:00
65	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	91061-1	12:00
66	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	4807-19	12:00
67	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	91061-4	12:00
68	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	4814-6	0:00
69	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	4814-2	0:00
70	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	4807-2	8:00
71	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	91061-17	0:00
72	Tienda Overlandes Puno - Moore	4813-16	0:00
73	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	4815-13	0:00
74	Tienda SIC Miraflores - Benavides	91061-9	0:00
75	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	91062-1	0:00
76	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	4815-5	0:00

77	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	4815-3	0:00
78	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	4813-13	0:00
79	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	4812-12	0:00
80	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	4813-9	0:00
81	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	4802-7	0:00
82	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	4821-2	0:00
83	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	4802-6	0:00
84	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	4814-4	0:00
85	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	4818-1	0:00
86	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	91062-5	12:00
87	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	4815-18	0:00
88	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	4813-24	12:00
89	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	91062-2	12:00
90	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	4815-10	0:00
91	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	4821-3	0:00
TOTAL			565:00

0.35416666	CLASE10
0.41666666	CLASE11
0.36458333	CLASE12
0.3750.833	CLASE13
0.3750.750	CLASE14
0.3750.791	CLASE15
0.35416666	CLASE16
0.3750.833	CLASE17
0.35416666	CLASE18
0.41666666	CLASE19
0.41666666	CLASE20
0.3750.875	CLASE21
0.3750.875	CLASE22
0.3750.750	CLASE23
0.3750.791	CLASE24
8333333333	CLASE25
66670.3750	CLASE26
541666666	CLASE27
666666667	CLASE28
0.3750.708	CLASE29
0.79166666	CLASE30
3333333333	CLASE31
366670.875	CLASE32
0.8750.3541	CLASE33
366670.875	CLASE34
33330.3750	CLASE35
66670.3750	CLASE36
366670.416	CLASE37
0.3750.666	CLASE38
50.750.3750	CLASE39
33330.3541	CLASE40

Nº TOTAL DE HORAS DE ATENCIÓN AL MES	% CSA TOTAL
-	#¡DIV/0!
-	#¡DIV/0!
720	1.67%
650	1.54%
650	1.54%
720	1.67%
720	1.67%
600	0.00%
540	1.67%
720	1.67%
720	1.67%

720	1.67%
720	1.67%
400	0.00%
400	0.00%
510	0.00%
470	0.00%
400	0.00%
720	1.67%
720	1.67%
715	1.26%
810	1.67%
810	1.67%
450	0.00%
625	0.00%
400	0.00%

720	1.67%
780	1.79%
560	1.43%
660	1.67%
400	0.00%
660	1.82%
720	1.67%
720	1.67%
660	1.67%
550	0.00%
720	1.67%
550	0.00%
500	0.00%
500	0.00%
460	0.00%
640	1.41%

720	1.67%
420	0.00%
420	0.00%
420	0.00%
450	0.00%
425	0.00%
400	0.00%
470	0.00%
660	1.67%
720	1.67%
720	1.67%
720	1.67%
400	0.00%
720	1.67%
720	1.67%
720	1.67%
720	1.67%

720	1.67%
720	1.67%
720	1.67%
720	1.67%
770	1.56%
720	1.67%
720	1.67%
720	1.67%
420	0.00%
420	0.00%
580	1.38%
550	0.00%
450	0.00%
500	0.00%
400	0.00%
400	0.00%
480	0.00%

480	0.00%
450	0.00%
400	0.00%
470	0.00%
400	0.00%
440	0.00%
420	0.00%
420	0.00%
450	0.00%
720	1.67%
500	0.00%
720	1.67%
720	1.67%
480	0.00%
440	0.00%
52,055	1.09%