

INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN**EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2020**MES:** Abril**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		7:00	2,160	0.32%
104		7:00	1,620	0.43%
TOTAL		14:00	3,780	0.37%