

INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2020

MES: Marzo (considerar que las Oficinas atendieron del día 1 al día 15)

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		9:00	2,160	0.42%
104		9:00	1,620	0.56%
Nexxo Tienda Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	4813-20	9:00	540	1.67%
Corporacion SIC Tienda Arequipa - Cl. Los Arces	91062-7	9:00	300	3.00%
VisaTech Tienda Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	4801-3	9:00	540	1.67%
Nexxo Tienda Mollendo - Cl. El Comercio	4806-11	9:00	300	3.00%
Corporacion SIC Tienda Ayacucho - Jr. Asamblea	91062-8	9:00	300	3.00%
Macga Tienda Cajamarca - CC El Quinde	4818-2	9:00	585	1.54%
Salesland Tienda Cajamarca - Jr. Comercio	4802-6	9:00	300	3.00%
Macga Tienda Chachapoyas - Jr. Ayacucho	4818-1	9:00	315	2.86%
Servicios Digitales Tienda Jaen - Cl. Mariscal Ureta	4821-2	9:00	338	2.67%
Servicios Digitales Tienda Chiclayo - CC Real Plaza	4821-1	9:00	450	2.00%
Macga Tienda Chiclayo - Av. San Jose	4818-7	9:00	345	2.61%
Cicesac Tienda Chimbote - CC Mega Plaza	4815-16	9:00	540	1.67%
Macga Tienda Chimbote - Jr. Tumbes	4818-11	9:00	345	2.61%
Digital Comunicaciones Tienda Abancay - Av. Venezuela	4814-3	9:00	330	2.73%
Digital Comunicaciones Tienda Andahuaylas - Jr. Pesce	4814-2	9:00	315	2.86%
Digital Comunicaciones Tienda Sicuani - Av. Grau	4814-4	9:00	300	3.00%
Corporacion SIC Tienda Cusco - CC Real Plaza	91062-12	9:00	540	1.67%
Corporacion SIC Tienda Cusco - Av. El Sol	91062-11	9:00	300	3.00%
Digital Comunicaciones Tienda Quillabamba - Av. De la Torre	4814-5	9:00	315	2.86%
Digital Comunicaciones Tienda Puerto Maldonado - Jr. Puno	4814-8	9:00	300	3.00%
Digital Comunicaciones Tienda Huancavelica - Jr. Virrey Toledo	4814-6	9:00	315	2.86%
Propia Tienda Huancayo - Cl. Real	8500-9	9:00	278	3.24%
Corporacion SIC Tienda Huancayo - CC Real Plaza	91062-2	9:00	495	1.82%
Corporacion SIC Tienda Tarma - Jr. Arequipa	91062-3	9:00	300	3.00%
Corporacion SIC Tienda Huanuco - CC Real Plaza	91062-5	9:00	540	1.67%
Corporacion SIC Tienda Cerro de Pasco - Jr. Circunvalacion	91062-1	9:00	300	3.00%
Cicesac Tienda Huaraz - Av. Luzuriaga	4815-1	9:00	300	3.00%
Cicesac Tienda Huaraz - Jr. San Martin	4815-4	9:00	300	3.00%
Nexxo Tienda Chincha - Cl. Pedro Moreno	4813-4	9:00	300	3.00%
Nexxo Tienda Ica - CC El Quinde	4813-6	9:00	540	1.67%
Nexxo Tienda Ica - Cl. Huanuco	4813-3	36:00	300	12.00%
Nexxo Tienda Nazca - Jr. Bolognesi	4813-9	36:00	375	9.60%
Nexxo Tienda Pisco - Cl. Bolognesi	4811-1	36:00	300	12.00%
Nexxo Tienda Ilo - Cl. Moquegua	4813-13	9:00	330	2.73%
Nexxo Tienda Moquegua - Cl. Moquegua	4802-12	9:00	330	2.73%
Cicesac Tienda Iquitos - Jr. Arica	4815-12	9:00	300	3.00%
Cicesac Tienda Iquitos - Cl. Huallaga	4815-8	9:00	300	3.00%
Salesland Tienda Bellavista - CC MAP Bellavista	4807-10	9:00	540	1.67%
Salesland Tienda Callao - CC Minka	4807-11	9:00	450	2.00%
Nexxo Tienda Breña - CC La Rambla Brasil	4812-6	9:00	540	1.67%
Salesland Tienda Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	4807-1	9:00	540	1.67%
Corporacion SIC Tienda Cercado -Av. Bolivia	91061-3	9:00	300	3.00%
Salesland Tienda Cercado - CC Centro Civico	4807-12	9:00	540	1.67%
Salesland Tienda Cercado - Jr. Union	4807-2	9:00	368	2.45%
Corporacion SIC Tienda Pueblo Libre - Av. Sucre	91061-5	9:00	300	3.00%
Nexxo Tienda San Isidro - Av. Juan de Arona	4812-12	9:00	330	2.73%
Nexxo Tienda San Miguel - CC San Miguel	4812-4	9:00	540	1.67%
Corporacion SIC Tienda Ate - CC Real Plaza Puruchuco	91061-12	9:00	540	1.67%
Salesland Tienda La Victoria - CC Canepa	4807-4	9:00	330	2.73%
Corporacion SIC Tienda San Juan de Lurigancho - Av. Proceres	91061-10	9:00	495	1.82%

Corporacion SIC Tienda Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	91061-4	9:00	495	1.82%
Corporacion SIC Tienda Independencia - CC Mega Plaza	91061-1	9:00	540	1.67%
Nexxo Tienda Independencia - CC Plaza Norte	4803-1	9:00	540	1.67%
Nexxo Tienda Los Olivos - Av. Las Palmeras	4803-3	9:00	300	3.00%
Corporacion SIC Tienda Puente Piedra - Mdo Huamantanga	91061-2	9:00	450	2.00%
Nexxo Tienda Chorrillos - CC Plaza Lima Sur	4803-2	9:00	540	1.67%
Corporacion SIC Tienda Miraflores - Av. Benavides	91061-9	9:00	300	3.00%
Nexxo Tienda San Borja - CC La Rambla Javier Prado	4812-5	9:00	540	1.67%
Corporacion SIC Tienda San Borja - CC Real Plaza Primavera	91061-7	9:00	495	1.82%
Nexxo Tienda San Juan de Miraflores - CC Atocongo	4803-5	9:00	540	1.67%
Salesland Tienda San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	4807-9	9:00	540	1.67%
Contacto Satelital Tienda San Juan de Miraflores - Av. San Juan	4816-1	9:00	510	1.76%
Nexxo Tienda Surco - Av. Aviacion	4812-2	9:00	300	3.00%
Cicesac Tienda Surco - CC Jockey Plaza	4824-1	9:00	495	1.82%
Contacto Satelital Tienda Villa El Salvador - Av. Juan Velasco	4817-1	9:00	353	2.55%
Servicios Digitales Tienda Barranca - CC Mega Plaza	4821-4	9:00	495	1.82%
Salesland Tienda Huacho - CC Plaza El Sol	4802-1	9:00	540	1.67%
DIAL Tienda Piura - CC Open Plaza	4819-1	9:00	495	1.82%
Salesland Tienda Piura - CC Real Plaza	4802-3	9:00	488	1.85%
Cicesac Tienda Piura - Jr. Tacna 2	4815-18	9:00	300	3.00%
Servicios Digitales Tienda Sullana - Cl. San Martin	4821-3	9:00	330	2.73%
Cicesac Tienda Talara - Centro Civico	4815-10	9:00	300	3.00%
Cicesac Tienda Pucallpa - Jr. Coronel Portillo	4815-17	9:00	300	3.00%
Cicesac Tienda Pucallpa - CC Open Plaza	4815-14	9:00	495	1.82%
Nexxo Tienda Puno - Jr. Lima	4813-14	9:00	330	2.73%
Nexxo Tienda Puno - Cl. Moore	4806-3	9:00	300	3.00%
Nexxo Tienda Juliaca - CC Real Plaza	4813-11	9:00	540	1.67%
Nexxo Tienda Tacna - Av. San Martin	4813-12	9:00	338	2.67%
Cicesac Tienda Moyobamba - Jr. Pedro Canga	4815-3	9:00	300	3.00%
Cicesac Tienda Tarapoto -Jr. Leguia	4815-13	9:00	300	3.00%
Cicesac Tienda Chepen - Cl. Cajamarca	4815-5	9:00	300	3.00%
Macga Tienda Trujillo - Jr. Bolivar	4818-10	9:00	345	2.61%
Macga Tienda Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	4818-4	9:00	518	1.74%
Cicesac Tienda Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	4815-2	9:00	540	1.67%
DIAL Tienda Trujillo - Av. Larco	4819-2	9:00	308	2.93%
Salesland Tienda Tumbes - Jr. San Martin	4802-7	9:00	300	3.00%
TOTAL		873:00	38,190	2.29%