

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

**AÑO:** 2020

**MES:** Setiembre

**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	-	05:00	2,160	0.23%
104	-	05:00	1,620	0.31%
Tienda Independencia - CC Plaza Norte	4803-1	05:00	750	0.67%
Tienda Independencia - CC Mega Plaza	91061-1	05:00	806	0.62%
Tienda Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	91061-4	05:00	806	0.62%
Tienda San Juan de Lurigancho - Proceres	91061-10	05:00	806	0.62%
Tienda San Miguel - CC San Miguel	4812-4	05:00	750	0.67%
Tienda San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	4807-9	05:00	750	0.67%
Tienda Cercado - CC Centro Civico	4807-12	05:00	750	0.67%
Tienda Surco - CC Jockey Plaza 2	4824-1	05:00	750	0.67%
Tienda Huancayo - CC Real Plaza	91062-2	05:00	656	0.76%
Tienda Cercado - Jiron de la Union	4807-2	11:00	900	3.89%
Tienda Chorrillos - Plaza Lima Sur	4803-2	05:00	750	0.67%
Tienda Callao - CC Minka	4807-11	05:00	675	0.74%
Tienda Arequipa - Los Arces	91062-7	05:00	600	0.83%
Tienda Chiclayo - CC Real Plaza	4821-1	05:00	825	0.61%
Tienda Chiclayo - San Jose	4818-7	05:00	675	0.74%
Tienda Juliaca - CC Real Plaza	4813-11	05:00	675	0.74%
Tienda Puente Piedra - Mdo Huamantanga	91061-2	05:00	806	0.62%
Tienda Iquitos - Huallaga	4815-8	05:00	600	0.83%
Tienda Iquitos - Arica	4815-12	05:00	600	0.83%
Tienda Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	4818-4	05:00	750	0.67%
Tienda Cusco - El Sol	91062-11	05:00	600	0.83%
Tienda Piura - CC Real Plaza	4802-3	05:00	750	0.67%
Tienda Breña - CC La Rambla Brasil	4812-6	05:00	750	0.67%
Tienda La Victoria - CC Canepa	4807-4	05:00	675	0.74%
Tienda San Borja - CC La Rambla Javier Prado	4812-5	05:00	750	0.67%
Tienda Tarapoto - Leguia	4815-13	05:00	600	0.83%
Tienda Trujillo - Larco	4819-2	05:00	660	0.76%
Tienda San Isidro - Juan de Arona	4812-12	05:00	600	0.83%
Tienda Huanuco - CC Real Plaza	91062-5	05:00	656	0.76%
Tienda Trujillo - Bolivar	4818-10	05:00	675	0.74%
Tienda Huacho - CC Plaza El Sol	4802-1	05:00	675	0.74%
Tienda San Juan de Miraflores - San Juan	4816-1	05:00	863	0.58%
Tienda Tacna - San Martin	4813-12	05:00	675	0.74%
Tienda Miraflores - Benavides	91061-9	05:00	600	0.83%
Tienda Ayacucho - Asamblea	91062-8	05:00	600	0.83%
Tienda Chimbote - Tumbes	4818-11	05:00	675	0.74%
Tienda Pucallpa - Coronel Portillo 2	4815-17	05:00	600	0.83%
Tienda Villa El Salvador - Juan Velasco	4817-1	05:00	863	0.58%
Tienda Piura - Tacna 2	4815-18	05:00	600	0.83%
Tienda Jaen - Mariscal Ureta	4821-2	05:00	645	0.78%
Tienda Pucallpa - CC Open Plaza	4815-14	05:00	675	0.74%
Tienda Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	4813-20	05:00	863	0.58%
Tienda Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	4807-1	05:00	750	0.67%
Tienda San Borja - CC Real Plaza Primavera	91061-7	05:00	769	0.65%
Tienda Sullana - San Martin	4821-3	05:00	645	0.78%
Tienda Piura - CC Open Plaza	4819-1	05:00	863	0.58%
Tienda Tumbes - San Martin	4802-7	05:00	600	0.83%
Tienda San Juan de Miraflores - CC Atocongo	4803-5	05:00	825	0.61%
Tienda Ica - Huanuco	4813-3	05:00	600	0.83%
Tienda Bellavista - CC MAP Bellavista	4807-10	05:00	675	0.74%

Tienda Cusco - CC Real Plaza	91062-12	05:00	656	0.76%
Tienda Huaraz - Luzuriaga	4815-1	05:00	585	0.85%
Tienda Moquegua - Moquegua	4802-12	05:00	675	0.74%
Tienda Talara - Centro Civico	4815-10	05:00	600	0.83%
Tienda Ate - CC Real Plaza Puruchuco	91061-12	05:00	806	0.62%
Tienda Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	4801-3	05:00	750	0.67%
Tienda Nazca - Bolognesi	4813-9	05:00	660	0.76%
Tienda Cajamarca - CC El Quinde	4818-2	05:00	750	0.67%
Tienda Chincha - 28 de Julio	4813-4	05:00	600	0.83%
Tienda Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	4815-2	05:00	713	0.70%
Tienda Chepen - Cajamarca	4815-5	05:00	600	0.83%
Tienda Moyobamba - Pedro Canga	4815-3	05:00	600	0.83%
Tienda Cajamarca - Comercio	4802-6	05:00	600	0.83%
Tienda Chachapoyas - Ayacucho	4818-1	05:00	630	0.79%
Tienda Ilo - Moquegua	4813-13	05:00	675	0.74%
Tienda Quillabamba - De la Torre	4814-5	05:00	600	0.83%
Tienda Puno - Moore	4806-3	05:00	525	0.95%
Tienda Abancay - Venezuela	4814-3	05:00	600	0.83%
Tienda Pisco - Bolognesi	4811-1	05:00	660	0.76%
Tienda Puerto Maldonado - Puno	4814-8	05:00	600	0.83%
Tienda Andahuaylas - Pesce	4814-2	05:00	600	0.83%
Tienda Cerro de Pasco - Circunvalacion	91062-1	05:00	600	0.83%
Tienda Barranca - CC Mega Plaza	4821-4	05:00	675	0.74%
Tienda Sicuani - Grau	4814-4	05:00	600	0.83%
Tienda Huancavelica - Virrey Toledo	4814-6	05:00	600	0.83%
Tienda Arequipa - CC Real Plaza	4813-19	05:00	863	0.58%
Tienda Pucallpa - CC Real Plaza	4815-21	05:00	750	0.67%
Tienda Villa Maria de Triunfo - CC Real Plaza	4816-2	05:00	863	0.58%
Tienda Ate - CC Real Plaza	4816-3	05:00	863	0.58%
Tienda La Molina - La Fontana	4816-4	05:00	863	0.58%
Tienda Chimbote - CC Mega Plaza	4815-16	05:00	675	0.74%
Tienda Ica - CC El Quinde	4813-6	05:00	675	0.74%
Tienda Huancayo - CC Real Plaza 2	91062-13	05:00	885	0.56%
Tienda San Juan de Lurigancho - Gran Chimu 2	91061-17	05:00	675	0.74%
Tienda Cajamarca - CC Real Plaza	4818-15	05:00	990	0.51%
Tienda Tumbes - CC Costa Mar	4818-14	05:00	990	0.51%
Tienda Cercado - Jiron Cusco	4807-18	05:00	675	0.74%
<b>TOTAL</b>		<b>475:00</b>	<b>64,961</b>	<b>0.73%</b>