

**INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN**

**EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.

**AÑO:** 2020

**MES:** Noviembre

**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	-	00:00	2,160	0.00%
104	-	00:00	1,620	0.00%
Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	4803-1	00:00	990	0.00%
Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	91061-1	00:00	990	0.00%
Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	91061-4	00:00	990	0.00%
Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	91061-10	00:00	990	0.00%
Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	4812-4	00:00	990	0.00%
Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	4807-9	00:00	990	0.00%
Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	4807-12	14:15	990	1.44%
Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	4824-1	00:00	990	0.00%
Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	91062-2	00:00	975	0.00%
Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	4807-2	23:15	975	7.31%
Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	4803-2	00:00	990	0.00%
Tienda Salesland Callao - CC Minka	4807-11	00:00	923	0.00%
Tienda SIC Arequipa - Los Arces	91062-7	00:00	600	0.00%
Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	4821-1	00:00	938	0.00%
Tienda Macga Chiclayo - San Jose	4818-7	00:00	675	0.00%
Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	4813-11	00:00	1,065	0.00%
Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	91061-2	00:00	990	0.00%
Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	4815-8	00:00	660	0.00%
Tienda Cicesac Iquitos - Arica	4815-12	00:00	615	0.00%
Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	4818-4	00:00	1,080	0.00%
Tienda SIC Cusco - El Sol	91062-11	00:00	675	0.00%
Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	4802-3	00:00	990	0.00%
Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	4812-6	00:00	990	0.00%
Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	4807-4	00:00	810	0.00%
Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	4812-5	00:00	1,080	0.00%
Tienda Cicesac Tarapoto - Leguía	4815-13	00:00	690	0.00%
Tienda DIAL Trujillo - Larco	4819-2	00:00	660	0.00%
Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	4812-12	00:00	600	0.00%
Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	91062-5	00:00	975	0.00%
Tienda Macga Trujillo - Bolivar	4818-10	00:00	675	0.00%
Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	4802-1	00:00	1,245	0.00%
Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	4816-1	00:00	983	0.00%
Tienda Overlandes Tacna - San Martin	4813-12	00:00	615	0.00%
Tienda SIC Miraflores - Benavides	91061-9	00:00	600	0.00%
Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	91062-8	00:00	675	0.00%
Tienda Macga Chimbote - Tumbes	4818-11	00:00	675	0.00%
Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	4815-17	00:00	675	0.00%
Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	4817-1	00:00	863	0.00%
Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	4815-18	00:00	698	0.00%
Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	4821-2	00:00	645	0.00%
Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	4815-14	00:00	990	0.00%
Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	4813-20	00:00	1,080	0.00%
Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	4807-1	00:00	990	0.00%
Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	91061-7	00:00	975	0.00%
Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	4821-3	00:00	645	0.00%
Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	4819-1	00:00	975	0.00%
Tienda Salesland Tumbes - San Martin	4802-7	00:00	600	0.00%
Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	4803-5	00:00	990	0.00%
Tienda Overlandes Ica - Huanuco	4813-3	00:00	600	0.00%
Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	4807-10	00:00	1,080	0.00%

Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	91062-12	00:00	975	0.00%
Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	4815-1	00:00	615	0.00%
Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	4802-12	00:00	600	0.00%
Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	4815-10	00:00	630	0.00%
Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	91061-12	00:00	990	0.00%
Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	4801-3	00:00	968	0.00%
Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	4813-9	00:00	600	0.00%
Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	4818-2	00:00	1,035	0.00%
Tienda Overlandes Chinchipe - 28 de Julio	4813-4	00:00	600	0.00%
Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	4815-2	00:00	1,080	0.00%
Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	4815-5	00:00	600	0.00%
Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	4815-3	00:00	615	0.00%
Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	4802-6	00:00	600	0.00%
Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	4818-1	00:00	630	0.00%
Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	4813-13	00:00	615	0.00%
Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	4814-5	00:00	630	0.00%
Tienda Overlandes Puno - Moore	4806-3	00:00	600	0.00%
Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	4814-3	00:00	630	0.00%
Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	4811-1	00:00	600	0.00%
Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	4814-8	00:00	660	0.00%
Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	4814-2	00:00	630	0.00%
Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	91062-1	00:00	600	0.00%
Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza	4821-4	00:00	900	0.00%
Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	4814-4	00:00	630	0.00%
Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	4814-6	00:00	630	0.00%
Tienda Overlandes Arequipa - CC Real Plaza Arequipa	4813-19	00:00	1,065	0.00%
Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	4815-8	00:00	975	0.00%
Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza	4817-1	00:00	1,050	0.00%
Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara	4818-1	00:00	1,050	0.00%
Tienda Contacto Satelital La Molina - La Fontana	4818-10	00:00	863	0.00%
Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	4815-2	00:00	1,080	0.00%
Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	4814-3	00:00	1,080	0.00%
Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	91061-9	00:00	675	0.00%
Tienda Macga Cajamarca - CC Real Plaza	4819-1	00:00	990	0.00%
Tienda Macga Tumbes - CC Costa Mar	4818-7	00:00	990	0.00%
Tienda SIC Huancayo - Real 2	91062-8	00:00	675	0.00%
Tienda Macga Chiclayo - San Jose 2	4818-4	00:00	675	0.00%
Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol	4813-6	00:00	1,080	0.00%
Tienda Overlandes Chinchipe - CC Mega Plaza	4813-4	00:00	1,080	0.00%
Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	4812-4	00:00	990	0.00%
Tienda Salesland Lima - Jirón Cusco	4807-18	01:30	675	3.78%
<b>TOTAL</b>		<b>111:00</b>	<b>79,583</b>	<b>0.14%</b>