

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2021

MES: Enero

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   | -           | 07:00                                      | 2,232                                | 0.31% |
| 104   | -           | 04:00                                      | 1,674                                | 0.24% |
| Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte       | 4803-1      | 01:00                                      | 900                                  | 0.11% |
| Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza                    | 91061-1     | 01:00                                      | 900                                  | 0.11% |
| Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza             | 91061-4     | 01:00                                      | 945                                  | 0.11% |
| Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres                | 91061-10    | 01:00                                      | 900                                  | 0.11% |
| Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel                | 4812-4      | 01:00                                      | 900                                  | 0.11% |
| Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur   | 4807-9      | 01:00                                      | 900                                  | 0.11% |
| Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico                 | 4807-12     | 01:00                                      | 900                                  | 0.11% |
| Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2                    | 4824-1      | 01:00                                      | 945                                  | 0.11% |
| Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza                         | 91062-2     | 00:00                                      | 638                                  | 0.00% |
| Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union                | 4807-2      | 12:00                                      | 825                                  | 1.45% |
| Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur               | 4803-2      | 04:00                                      | 900                                  | 0.44% |
| Tienda Salesland Callao - CC Minka                          | 4807-11     | 00:30                                      | 840                                  | 0.06% |
| Tienda SIC Arequipa - Los Arces                             | 91062-7     | 00:00                                      | 600                                  | 0.00% |
| Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes             | 4821-1      | 00:00                                      | 638                                  | 0.00% |
| Tienda Macga Chiclayo - San Jose                            | 4818-7      | 01:30                                      | 825                                  | 0.18% |
| Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza                   | 4813-11     | 01:00                                      | 945                                  | 0.11% |
| Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga                  | 91061-2     | 01:00                                      | 900                                  | 0.11% |
| Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga                           | 4815-8      | 00:00                                      | 675                                  | 0.00% |
| Tienda Cicesac Iquitos - Arica                              | 4815-12     | 00:00                                      | 660                                  | 0.00% |
| Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza              | 4818-4      | 01:00                                      | 945                                  | 0.11% |
| Tienda SIC Cusco - El Sol                                   | 91062-11    | 00:00                                      | 600                                  | 0.00% |
| Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza                      | 4802-3      | 00:00                                      | 713                                  | 0.00% |
| Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil               | 4812-6      | 01:00                                      | 900                                  | 0.11% |
| Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa                    | 4807-4      | 00:00                                      | 675                                  | 0.00% |
| Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado     | 4812-5      | 01:00                                      | 900                                  | 0.11% |
| Tienda Cicesac Tarapoto - Leguía                            | 4815-13     | 00:00                                      | 690                                  | 0.00% |
| Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona                | 4812-12     | 00:00                                      | 600                                  | 0.00% |
| Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza                          | 91062-5     | 01:00                                      | 900                                  | 0.11% |
| Tienda Macga Trujillo - Bolivar                             | 4818-10     | 00:00                                      | 675                                  | 0.00% |
| Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol                   | 4802-1      | 00:00                                      | 750                                  | 0.00% |
| Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan | 4816-1      | 00:00                                      | 945                                  | 0.00% |
| Tienda Overlandes Tacna - San Martin                        | 4813-12     | 00:00                                      | 600                                  | 0.00% |
| Tienda SIC Miraflores - Benavides                           | 91061-9     | 00:00                                      | 600                                  | 0.00% |
| Tienda SIC Ayacucho - Asamblea                              | 91062-8     | 00:00                                      | 600                                  | 0.00% |
| Tienda Macga Chimbote - Tumbes                              | 4818-11     | 01:30                                      | 825                                  | 0.18% |
| Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2                | 4815-17     | 00:00                                      | 675                                  | 0.00% |
| Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco  | 4817-1      | 03:00                                      | 825                                  | 3.27% |
| Tienda Cicesac Piura - Tacna 2                              | 4815-18     | 00:00                                      | 630                                  | 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     | 01:00                                      | 945                                  | 0.11% |
| Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry      | 4807-1      | 01:00                                      | 900                                  | 0.11% |
| Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera              | 91061-7     | 01:00                                      | 900                                  | 0.11% |
| Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin             | 4821-3      | 00:00                                      | 630                                  | 0.00% |
| Tienda SALES LAND Piura - CC Open Plaza                     | 4802-20     | 00:00                                      | 750                                  | 0.00% |
| Tienda Salesland Tumbes - San Martin                        | 4802-7      | 00:00                                      | 600                                  | 0.00% |
| Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo      | 4803-5      | 01:00                                      | 900                                  | 0.11% |
| Tienda Overlandes Ica - Huanuco                             | 4813-3      | 00:00                                      | 600                                  | 0.00% |
| Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista             | 4807-10     | 01:00                                      | 945                                  | 0.11% |
| Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza                            | 91062-12    | 01:00                                      | 900                                  | 0.11% |

|   |          |               |               |              |
|---|----------|---------------|---------------|--------------|
| Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga                                 | 4815-1   | 00:00         | 600           | 0.00%        |
| Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua                             | 4813-18  | 00:00         | 630           | 0.00%        |
| Tienda Cicesac Talara - Centro Civico                             | 4815-10  | 00:00         | 615           | 0.00%        |
| Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco                          | 91061-12 | 01:00         | 900           | 0.11%        |
| Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma                    | 4801-3   | 04:30         | 713           | 4.00%        |
| Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi                               | 4813-9   | 00:00         | 600           | 0.00%        |
| Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde                             | 4818-2   | 01:00         | 990           | 0.10%        |
| Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio                           | 4813-4   | 00:00         | 600           | 0.00%        |
| Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo                  | 4815-2   | 01:00         | 945           | 0.11%        |
| Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca                                 | 4815-5   | 00:00         | 645           | 0.00%        |
| Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga                            | 4815-3   | 00:00         | 645           | 0.00%        |
| Tienda Salesland Cajamarca - Comercio                             | 4802-6   | 00:00         | 600           | 0.00%        |
| Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho                               | 4818-1   | 00:00         | 645           | 0.00%        |
| Tienda Overlandes Ilo - Moquegua                                  | 4813-13  | 00:00         | 660           | 0.00%        |
| Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre           | 4814-5   | 00:00         | 630           | 0.00%        |
| Tienda Overlandes Puno - Moore                                    | 4813-16  | 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         | 638           | 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  | 01:00         | 945           | 0.11%        |
| Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza                           | 4815-21  | 00:30         | 1,035         | 0.05%        |
| Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza | 4816-2   | 00:00         | 885           | 0.00%        |
| Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara | 4816-3   | 00:00         | 885           | 0.00%        |
| Tienda Contacto Satelital La Molina - La Fontana                  | 4816-4   | 00:00         | 788           | 0.00%        |
| Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza                           | 4815-16  | 00:00         | 675           | 0.00%        |
| Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde                              | 4813-6   | 00:00         | 675           | 0.00%        |
| Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza      | 4821-5   | 00:00         | 638           | 0.00%        |
| Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú                    | 91061-17 | 00:00         | 810           | 0.00%        |
| Tienda Macga Cajamarca - CC Real Plaza                            | 4818-15  | 01:00         | 945           | 0.11%        |
| Tienda Macga Tumbes - CC Costa Mar                                | 4818-14  | 01:00         | 990           | 0.10%        |
| Tienda SIC Huancayo - Real 2                                      | 91062-14 | 00:00         | 638           | 0.00%        |
| Tienda Macga Chiclayo - San Jose 2                                | 4818-13  | 00:00         | 675           | 0.00%        |
| Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol                           | 4813-22  | 00:00         | 675           | 0.00%        |
| Tienda Overlandes Chincha - CC Mega Plaza                         | 4813-21  | 00:00         | 675           | 0.00%        |
| Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza                       | 4812-14  | 01:00         | 945           | 0.11%        |
| Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza                                  | 91061-18 | 01:00         | 900           | 0.11%        |
| Tienda Salesland Lima - Jirón Cusco                               | 4807-18  | 00:00         | 675           | 0.00%        |
| <b>TOTAL</b>  |          | <b>114:30</b> | <b>73,881</b> | <b>0.15%</b> |