

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: Julio

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		0	744	0%
104		0	558	0%
Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	4818-1	0	235	0%
Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	4815-1	0	223	0%
Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	4815-16	0	223	0%
Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	4815-4	0	223	0%
Tienda Tiendas Propias Chimbote - Tumbes	8500-6	0	208	0%
Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	4814-2	0	235	0%
Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	4814-3	0	235	0%
Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	4806-8	0	269	0%
Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	4806-11	0	223	0%
Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	4806-12	0	235	0%
Tienda Corporacion SIC Arequipa - Los Arces	91062-7	0	208	0%
Tienda Digital Comunicaciones Ayacucho - Asamblea	91062-008	0	223	0%
Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	4818-2	0	403	0%
Tienda Macga Cajamarca - Angamos	4818-3	0	235	0%
Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	4821-2	0	250	0%
Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	4802-6	0	223	0%
Tienda Corporacion SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	91062-1	0	248	0%
Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	4802-11	0	372	0%
Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	4814-7	0	258	0%
Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	4814-5	0	235	0%
Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	4814-4	0	223	0%
Tienda Salesland Cusco - El Sol	4802-10	0	223	0%
Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	4814-6	0	235	0%
Tienda Corporacion SIC Huanuco - CC Real Plaza	91062-5	0	372	0%
Tienda Nexxo Ica - Huanuco	4813-3	0	223	0%
Tienda Megatech Nazca - Arica	4822-1	0	223	0%
Tienda Nexxo Chinchá - 28 de Julio	4813-4	0	223	0%
Tienda Nexxo Ica - Bolivar	4813-5	0	223	0%
Tienda Nexxo Ica - CC El Quinde	4813-6	0	372	0%
Tienda Nexxo Pisco - Bolognesi	4811-1	0	223	0%
Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	4806-7	0	285	0%
Tienda Corporacion SIC Huancayo - CC Real Plaza	91062-2	0	310	0%
Tienda Corporacion SIC Tarma - Arequipa	91062-3	0	248	0%
Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	8500-9	0	208	0%
Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	4815-5	0	223	0%
Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	4815-2	0	372	0%
Tienda DIAL Trujillo - Larco	4819-2	0	223	0%
Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	4818-4	0	357	0%
Tienda Tiendas Propias Trujillo - Bolivar	8500-4	0	208	0%
Tienda Macga Chiclayo - San Jose	4818-7	0	223	0%
Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	4821-1	0	310	0%
Tienda Corporacion SIC Independencia - CC Mega Plaza	91061-1	0	372	0%
Tienda Corporacion SIC Miraflores - Benavides	91061-9	0	223	0%
Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	4807-13	0	223	0%
Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	4816-1	0	246	0%
Tienda Global Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	4817-1	0	254	0%
Tienda Corporacion SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	91061-2	0	310	0%
Tienda Corporacion SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	91061-10	0	285	0%
Tienda Corporacion SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	91061-4	0	372	0%
Tienda Corporacion SIC Pueblo Libre - Sucre	91061-5	0	223	0%
Tienda Corporacion SIC Cercado - Bolivia	91061-3	0	225	0%
Tienda Corporacion SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	91061-7	0	372	0%
Tienda Nexxo San Miguel - CC San Miguel	4812-4	0	372	0%
Tienda Nexxo Surco - Aviacion	4812-2	0	223	0%
Tienda Nexxo Independencia - CC Plaza Lima Norte	4803-1	0	372	0%
Tienda Nexxo Chorrillos - Plaza Lima Sur	4803-2	0	372	0%
Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	4803-3	0	223	0%
Tienda Nexxo Breña - CC La Rambla Brasil	4812-6	0	372	0%
Tienda Nexxo San Juan de Miraflores - CC Atocongo	4803-5	0	372	0%
Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	4807-2	0	266	0%
Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	4807-9	0	372	0%
Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	4802-1	0	372	0%
Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	4807-1	0	372	0%
Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	4807-4	0	275	0%
Tienda Nexxo San Borja - CC La Rambla Javier Prado	4812-5	0	223	0%
Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	8600-19	0	246	0%

Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	4807-12	0	372	0%
Tienda Salesland Callao - CC Minka	4807-11	0	310	0%
Tienda Cicesac Iquitos - Arica	4815-12	0	223	0%
Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	4815-8	0	223	0%
Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	4814-8	0	223	0%
Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	4806-13	0	235	0%
Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	4802-12	0	235	0%
Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	4815-18	0	223	0%
Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	4815-10	0	223	0%
Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	4819-1	0	372	0%
Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	4821-3	0	246	0%
Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	4802-3	0	337	0%
Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	4806-2	0	372	0%
Tienda Boutique Celular Puno - Moore	4806-3	0	223	0%
Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	4806-4	0	223	0%
Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	4806-14	0	223	0%
Tienda Cicesac Tarapoto - Leguía	4815-13	0	223	0%
Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	4815-3	0	223	0%
Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	4806-15	0	223	0%
Tienda Salesland Tumbes - San Martin	4802-7	0	223	0%
Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	4815-17	0	223	0%
Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	4815-14	0	341	0%
Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	4802-9	0	372	0%
Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	4801-3	0	372	0%
Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	4807-10	0	372	0%
Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	4824-1	0	372	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>26,509.5</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2019

**MES:** Junio

**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		3.35	720	0%
104		3.35	540	1%
Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	4818-1	3.35	210	2%
Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	4815-1	3.35	200	2%
Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	4815-16	3.35	200	2%
Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	4815-4	3.35	200	2%
Tienda Tiendas Propias Chimbote - Tumbes	8500-6	3.35	185	2%
Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	4814-2	3.35	210	2%
Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	4814-3	3.35	210	2%
Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	4806-8	3.35	240	1%
Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	4806-11	3.35	200	2%
Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	4806-12	3.35	210	2%
Tienda Corporacion SIC Arequipa - Los Arces	91062-7	3.35	185	2%
Tienda Digital Comunicaciones Ayacucho - Asamblea	91062-008	3.35	200	2%
Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	4818-2	3.35	390	1%
Tienda Macga Cajamarca - Angamos	4818-3	3.35	210	2%
Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	4821-2	3.35	225	1%
Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	4802-6	3.35	200	2%
Tienda Corporacion SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	91062-1	3.35	223	2%
Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	4802-11	3.35	360	1%
Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	4814-7	3.35	230	1%
Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	4814-5	3.35	210	2%
Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	4814-4	3.35	200	2%
Tienda Salesland Cusco - El Sol	4802-10	3.35	200	2%
Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	4814-6	3.35	210	2%
Tienda Corporacion SIC Huanuco - CC Real Plaza	91062-5	3.35	360	1%
Tienda Nexxo Ica - Huanuco	4813-3	3.35	200	2%
Tienda Megatech Nazca - Arica	4822-1	3.35	200	2%
Tienda Nexxo Chinchá - 28 de Julio	4813-4	3.35	200	2%
Tienda Nexxo Ica - Bolivar	4813-5	3.35	200	2%
Tienda Nexxo Ica - CC El Quinde	4813-6	3.35	360	1%
Tienda Nexxo Pisco - Bolognesi	4811-1	3.35	200	2%
Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	4806-7	3.35	260	1%
Tienda Corporacion SIC Huancayo - CC Real Plaza	91062-2	3.35	300	1%
Tienda Corporacion SIC Tarma - Arequipa	91062-3	3.35	223	2%
Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	8500-9	3.35	185	2%
Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	4815-5	3.35	200	2%
Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	4815-2	3.35	360	1%
Tienda DIAL Trujillo - Larco	4819-2	3.35	200	2%

Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	4818-4	3.35	345	1%
Tienda Tiendas Propias Trujillo - Bolivar	8500-4	3.35	185	2%
Tienda Macga Chiclayo - San Jose	4818-7	3.35	200	2%
Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	4821-1	3.35	300	1%
Tienda Corporacion SIC Independencia - CC Mega Plaza	91061-1	3.35	360	1%
Tienda Corporacion SIC Miraflores - Benavides	91061-9	3.35	200	2%
Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	4807-13	3.35	200	2%
Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	4816-1	3.35	220	2%
Tienda Global Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	4817-1	3.35	230	1%
Tienda Corporacion SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	91061-2	3.35	300	1%
Tienda Corporacion SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	91061-10	3.35	260	1%
Tienda Corporacion SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	91061-4	3.35	360	1%
Tienda Corporacion SIC Pueblo Libre - Sucre	91061-5	3.35	200	2%
Tienda Corporacion SIC Cercado - Bolivia	91061-3	3.35	203	2%
Tienda Corporacion SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	91061-7	3.35	360	1%
Tienda Nexxo San Miguel - CC San Miguel	4812-4	3.35	360	1%
Tienda Nexxo Surco - Aviacion	4812-2	3.35	200	2%
Tienda Nexxo Independencia - CC Plaza Lima Norte	4803-1	3.35	360	1%
Tienda Nexxo Chorrillos - Plaza Lima Sur	4803-2	3.35	360	1%
Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	4803-3	3.35	200	2%
Tienda Nexxo Breña - CC La Rambla Brasil	4812-6	3.35	360	1%
Tienda Nexxo San Juan de Miraflores - CC Atocongo	4803-5	3.35	360	1%
Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	4807-2	3.35	245	1%
Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	4807-9	3.35	360	1%
Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	4802-1	3.35	360	1%
Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	4807-1	3.35	360	1%
Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	4807-4	3.35	265	1%
Tienda Nexxo San Borja - CC La Rambla Javier Prado	4812-5	3.35	200	2%
Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	8600-19	3.35	220	2%
Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	4807-12	3.35	360	1%
Tienda Salesland Callao - CC Minka	4807-11	3.35	300	1%
Tienda Cicesac Iquitos - Arica	4815-12	3.35	200	2%
Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	4815-8	3.35	200	2%
Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	4814-8	3.35	200	2%
Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	4806-13	3.35	210	2%
Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	4802-12	3.35	210	2%
Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	4815-18	3.35	200	2%
Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	4815-10	3.35	200	2%
Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	4819-1	3.35	360	1%
Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	4821-3	3.35	220	2%
Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	4802-3	3.35	325	1%
Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	4806-2	3.35	360	1%
Tienda Boutique Celular Puno - Moore	4806-3	3.35	200	2%
Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	4806-4	3.35	200	2%
Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	4806-14	3.35	200	2%
Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	4815-13	3.35	200	2%
Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	4815-3	3.35	200	2%
Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	4806-15	3.35	200	2%
Tienda Salesland Tumbes - San Martin	4802-7	3.35	200	2%
Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	4815-17	3.35	200	2%
Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	4815-14	3.35	330	1%
Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	4802-9	3.35	360	1%
Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	4801-3	3.35	360	1%
Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	4807-10	3.35	360	1%
Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	4824-1	3.35	360	1%
<b>TOTAL</b>		<b>314.9</b>	<b>24,662.5</b>	<b>1.28%</b>

#### INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: Mayo

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		0	720	0%
104		0	540	0%
Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	4818-1	0	235	0%
Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	4815-1	0	223	0%
Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	4815-16	0	223	0%
Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	4815-4	0	223	0%
Tienda Tiendas Propias Chimbote - Tumbes	8500-6	0	208	0%
Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	4814-2	0	235	0%
Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	4814-3	0	235	0%
Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	4806-8	0	269	0%
Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	4806-11	0	223	0%
Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	4806-12	0	235	0%

Tienda Corporacion SIC Arequipa - Los Arces	91062-7	0	208	0%
Tienda Digital Comunicaciones Ayacucho - Asamblea	91062-008	0	223	0%
Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	4818-2	0	403	0%
Tienda Macga Cajamarca - Angamos	4818-3	0	235	0%
Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	4821-2	0	250	0%
Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	4802-6	0	223	0%
Tienda Corporacion SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	91062-1	0	248	0%
Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	4802-11	0	372	0%
Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	4814-7	0	258	0%
Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	4814-5	0	235	0%
Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	4814-4	0	223	0%
Tienda Salesland Cusco - El Sol	4802-10	0	223	0%
Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	4814-6	0	235	0%
Tienda Corporacion SIC Huanuco - CC Real Plaza	91062-5	0	372	0%
Tienda Nexxo Ica - Huanuco	4813-3	0	223	0%
Tienda Megatech Nazca - Arica	4822-1	0	223	0%
Tienda Nexxo Chincha - 28 de Julio	4813-4	0	223	0%
Tienda Nexxo Ica - Bolivar	4813-5	0	223	0%
Tienda Nexxo Ica - CC El Quinde	4813-6	0	372	0%
Tienda Nexxo Pisco - Bolognesi	4811-1	0	223	0%
Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	4806-7	0	285	0%
Tienda Corporacion SIC Huancayo - CC Real Plaza	91062-2	0	310	0%
Tienda Corporacion SIC Tarma - Arequipa	91062-3	0	248	0%
Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	8500-9	0	208	0%
Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	4815-5	0	223	0%
Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	4815-2	0	372	0%
Tienda DIAL Trujillo - Larco	4819-2	0	223	0%
Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	4818-4	0	357	0%
Tienda Tiendas Propias Trujillo - Bolivar	8500-4	0	208	0%
Tienda Macga Chiclayo - San Jose	4818-7	0	223	0%
Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	4821-1	0	310	0%
Tienda Tiendas Propias Chiclayo - Elias Aguirre	8500-3	0	208	0%
Tienda Corporacion SIC Independencia - CC Mega Plaza	91061-1	0	372	0%
Tienda Corporacion SIC Miraflores - Benavides	91061-9	0	223	0%
Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	4807-13	0	223	0%
Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	4816-1	0	246	0%
Tienda Global Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	4817-1	0	254	0%
Tienda Corporacion SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	91061-2	0	310	0%
Tienda Corporacion SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	91061-10	0	285	0%
Tienda Corporacion SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	91061-4	0	372	0%
Tienda Corporacion SIC Pueblo Libre - Sucre	91061-5	0	223	0%
Tienda Corporacion SIC Cercado - Bolivia	91061-3	0	225	0%
Tienda Corporacion SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	91061-7	0	372	0%
Tienda Nexxo San Miguel - CC San Miguel	4812-4	0	372	0%
Tienda Nexxo Surco - Aviacion	4812-2	0	223	0%
Tienda Nexxo Independencia - CC Plaza Lima Norte	4803-1	0	372	0%
Tienda Nexxo Chorrillos - Plaza Lima Sur	4803-2	0	372	0%
Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	4803-3	0	223	0%
Tienda Nexxo Breña - CC La Rambla Brasil	4812-6	0	372	0%
Tienda Nexxo San Juan de Miraflores - CC Atocongo	4803-5	0	372	0%
Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	4807-2	0	266	0%
Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	4807-9	0	372	0%
Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	4802-1	0	372	0%
Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	4807-1	0	372	0%
Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	4807-4	0	275	0%
Tienda Nexxo San Borja - CC La Rambla Javier Prado	4812-5	0	223	0%
Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	8600-19	0	246	0%
Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	4807-12	0	372	0%
Tienda Salesland Callao - CC Minka	4807-11	0	310	0%
Tienda Cicesac Iquitos - Arica	4815-12	0	223	0%
Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	4815-8	0	223	0%
Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	4814-8	0	223	0%
Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	4806-13	0	235	0%
Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	4802-12	0	235	0%
Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	4815-18	0	223	0%
Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	4815-10	0	223	0%
Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	4819-1	0	372	0%
Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	4821-3	0	246	0%
Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	4802-3	0	337	0%
Tienda Tiendas Propias Piura - Loreto	8500-1	0	208	0%
Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	4806-2	0	372	0%
Tienda Boutique Celular Puno - Moore	4806-3	0	223	0%
Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	4806-4	0	223	0%
Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	4806-14	0	223	0%
Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	4815-13	0	223	0%
Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	4815-3	0	223	0%
Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	4806-15	0	223	0%
Tienda Salesland Tumbes - San Martin	4802-7	0	223	0%
Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	4815-17	0	223	0%
Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	4815-14	0	341	0%
Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	4802-9	0	372	0%

Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	4801-3	0	372	0%
Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	4807-10	0	372	0%
Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	4824-1	0	372	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>26,882.5</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2019

**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		0	744	0%
104		0	558	0%
Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	4818-1	0	225	0%
Tienda Globalnet Ayacucho - Lima	4820-1	0	225	0%
Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	4815-1	0	214	0%
Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	4815-16	0	214	0%
Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	4815-4	0	214	0%
Tienda Tiendas Propias Chimbote - Tumbes	8500-6	0	199	0%
Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	4814-2	0	225	0%
Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	4814-3	0	225	0%
Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejército	4806-8	0	258	0%
Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	4806-11	0	214	0%
Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	4806-12	0	225	0%
Tienda Corporacion SIC Arequipa - Los Arces	91062-7	0	199	0%
Tienda Digital Comunicaciones Ayacucho - Asamblea	91062-008	0	214	0%
Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	4818-2	0	390	0%
Tienda Macga Cajamarca - Angamos	4818-3	0	225	0%
Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	4821-2	0	240	0%
Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	4802-6	0	214	0%
Tienda Corporacion SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	91062-1	0	238	0%
Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	4802-11	0	360	0%
Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	4814-7	0	247	0%
Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	4814-5	0	225	0%
Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	4814-4	0	214	0%
Tienda Salesland Cusco - El Sol	4802-10	0	214	0%
Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	4814-6	0	225	0%
Tienda Corporacion SIC Huanuco - CC Real Plaza	91062-5	0	360	0%
Tienda Nexxo Ica - Huanuco	4813-3	0	214	0%
Tienda Megatech Nazca - Arica	4822-1	0	214	0%
Tienda Nexxo Chincha - 28 de Julio	4813-4	0	214	0%
Tienda Nexxo Ica - Bolivar	4813-5	0	214	0%
Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	4813-6	0	360	0%
Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	4811-1	0	214	0%
Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	4806-7	0	274	0%
Tienda Corporacion SIC Huancayo - CC Real Plaza	91062-2	0	300	0%
Tienda Corporacion SIC Tarma - Arequipa	91062-3	0	238	0%
Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	8500-9	0	199	0%
Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	4815-5	0	214	0%
Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	4815-2	0	360	0%
Tienda DIAL Trujillo - Larco	4819-2	0	214	0%
Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	4818-4	0	345	0%
Tienda Tiendas Propias Trujillo - Bolivar	8500-4	0	199	0%
Tienda Macga Chiclayo - San Jose	4818-7	0	214	0%
Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	4821-1	0	300	0%
Tienda Tiendas Propias Chiclayo - Elias Aguirre	8500-3	0	199	0%
Tienda Corporacion SIC Independencia - CC Mega Plaza	91061-1	0	360	0%
Tienda Corporacion SIC Miraflores - Benavides	91061-9	0	214	0%
Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	4807-13	0	214	0%
Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	4816-1	0	236	0%
Tienda Global Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	4817-1	0	244	0%
Tienda Corporacion SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	91061-2	0	300	0%
Tienda Corporacion SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	91061-10	0	274	0%
Tienda Corporacion SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	91061-4	0	360	0%
Tienda Corporacion SIC Pueblo Libre - Sucre	91061-5	0	214	0%
Tienda Corporacion SIC Cercado - Bolivia	91061-3	0	216	0%
Tienda Corporacion SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	91061-7	0	360	0%
Tienda Nexxo San Miguel - CC San Miguel	4812-4	0	360	0%
Tienda Nexxo Surco - Aviacion	4812-2	0	214	0%
Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	4803-1	0	360	0%
Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	4803-2	0	360	0%
Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	4803-3	0	214	0%

Tienda Overlandes Breña - CC La Ramba Brasil	4812-6	0	360	0%
Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	4803-5	0	360	0%
Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	4807-2	0	256	0%
Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	4807-9	0	360	0%
Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	4802-1	0	360	0%
Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	4807-1	0	360	0%
Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	4807-4	0	266	0%
Tienda Nexxo San Borja - CC La Ramba Javier Prado	4812-5	0	214	0%
Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	8600-19	0	236	0%
Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	4807-12	0	360	0%
Tienda Salesland Callao - CC Minka	4807-11	0	300	0%
Tienda Cicesac Iquitos - Arica	4815-12	0	214	0%
Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	4815-8	0	214	0%
Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	4814-8	0	214	0%
Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	4806-13	0	225	0%
Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	4802-12	0	225	0%
Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	4815-18	0	214	0%
Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	4815-10	0	214	0%
Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	4819-1	0	360	0%
Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	4821-3	0	236	0%
Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	4802-3	0	326	0%
Tienda Tiendas Propias Piura - Loreto	8500-1	0	199	0%
Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	4806-2	0	360	0%
Tienda Boutique Celular Puno - Moore	4806-3	0	214	0%
Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	4806-4	0	214	0%
Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	4806-14	0	214	0%
Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	4815-13	0	214	0%
Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	4815-3	0	214	0%
Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	4806-15	0	214	0%
Tienda Salesland Tumbes - San Martin	4802-7	0	214	0%
Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	4815-17	0	214	0%
Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	4815-14	0	330	0%
Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	4802-9	0	360	0%
Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	4801-3	0	360	0%
Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	4807-10	0	360	0%
Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	4824-1	0	360	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>26,206.0</b>	<b>0.00%</b>

#### INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

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

**AÑO:** 2019

**MES:** Marzo

**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	SISTEMA DE	DE ATENCIÓN AL	CSA %
102		1.5	744	0%
104		1.5	558	0%
TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	1.5	220	1%
TIENDA CICESAC HUARAZ	4815-1	1.5	209	1%
TIENDA CICESAC CHIMBOTE CC COMERCIAL MEGA PLAZA	4815-7	1.5	209	1%
TIENDA CICESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	1.5	209	1%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	1.5	194	1%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUYLAS	4814-2	1.5	220	1%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	1.5	220	1%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	1.5	251	1%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	1.5	209	1%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	1.5	220	1%
TIENDA LIDERES AREQUIPA	8500-18	1.5	194	1%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	1.5	209	1%
TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	1.5	220	1%
TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	1.5	403	0%
TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	1.5	220	1%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	1.5	235	1%
TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	4802-6	1.5	209	1%
TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	91062-1	1.5	233	1%
TIENDA SALESLAND - C.C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	1.5	372	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	1.5	241	1%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	1.5	220	1%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	1.5	209	1%
TIENDA SALESLAND CUSCO	8500-22	1.5	209	1%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	4814-6	1.5	220	1%
TIENDA LIDERES HUÁNUCO	91062-4	1.5	209	1%
TIENDA LIDERES C.C. REAL PLAZA HUÁNUCO	91062-5	1.5	372	0%
TIENDA NEXXO ICA	4813-3	1.5	209	1%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	1.5	209	1%
TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	1.5	209	1%
TIENDA OVERLANDES ICA	4813-5	1.5	209	1%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	1.5	372	0%

TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	1.5	209	1%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	1.5	271	1%
TIENDA LIDERES HUANCAYO	91062-2	1.5	310	0%
TIENDA LIDERES TARMA	91062-3	1.5	233	1%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	1.5	194	1%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	1.5	209	1%
TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	4815-2	1.5	372	0%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	1.5	209	1%
TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	1.5	357	0%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	1.5	194	1%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	1.5	209	1%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	1.5	310	0%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	1.5	194	1%
TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	91061-1	1.5	372	0%
TIENDA LIDERES BENAVIDES	91061-9	1.5	209	1%
TIENDA SALES LAND CAMINO REAL	4807-13	1.5	209	1%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	1.5	230	1%
TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	4817-1	1.5	240	1%
TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	91061-2	1.5	310	0%
TIENDA LIDERES PROCERES	91061-6	1.5	271	1%
TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	91061-4	1.5	372	0%
TIENDA LIDERES SUCRE	91061-5	1.5	209	1%
TIENDA LIDERES BOLIVIA	91061-3	1.5	212	1%
TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	91061-7	1.5	372	0%
TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	1.5	372	0%
TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	1.5	209	1%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	1.5	372	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	1.5	372	0%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	1.5	209	1%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	1.5	372	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	1.5	372	0%
TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	4807-2	1.5	255	1%
TIENDA SALES LAND C.C. MALL DEL SUR	4807-9	1.5	372	0%
TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	1.5	372	0%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	1.5	372	0%
TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	1.5	274	1%
TIENDA OVERLANDES SAN BORJA - CC RAMBLA JAVIER PRADO	4807-5	1.5	209	1%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	1.5	230	1%
TIENDA SALES LAND C.C. CENTRO CIVICO	4807-12	1.5	372	0%
TIENDA SALES LAND C.C. MINKA CALLAO	4807-11	1.5	310	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-12	1.5	209	1%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-8	1.5	209	1%
TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	4814-8	1.5	209	1%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	1.5	220	1%
TIENDA SALES LAND MOQUEGUA	4806-10	1.5	220	1%
TIENDA CISESAC PIURA	4815-9	1.5	209	1%
TIENDA CISESAC TALARA	4815-10	1.5	209	1%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	1.5	372	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	1.5	230	1%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	1.5	336	0%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	1.5	194	1%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	1.5	372	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	4806-3	1.5	209	1%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	1.5	209	1%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	1.5	209	1%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-13	1.5	209	1%
TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	1.5	209	1%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	1.5	209	1%
TIENDA SALES LAND TUMBES	4802-7	1.5	209	1%
TIENDA CISESAC PUCALLPA - CORONEL PORTILLO 2	4815-11	1.5	209	1%
TIENDA CISESAC C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4815-14	1.5	341	0%
TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	4802-9	1.5	372	0%
TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	4801-3	1.5	372	0%
TIENDA SALES LAND MALL BELLAVISTA	4807-10	1.5	372	0%
TIENDA CISESAC C.C. JOCKEY PLAZA 2	4815-1	1.5	372	0%
<b>TOTAL</b>		<b>147</b>	<b>26,446.5</b>	<b>0.56%</b>

#### INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: Febrero

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	SISTEMA DE	DE ATENCIÓN AL	CSA %
102		0	720	0%
104		0	540	0%
TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	0	206	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4815-1	0	196	0%
TIENDA CISESAC CHIMBOTE CC COMERCIAL MEGA PLAZA	4815-7	0	196	0%

TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	0	196	0%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	0	182	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	206	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	206	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	0	236	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	0	196	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	0	206	0%
TIENDA LIDERES AREQUIPA	8500-18	0	182	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	0	196	0%
TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	0	206	0%
TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	0	364	0%
TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	0	206	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	0	220	0%
TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	4802-6	0	196	0%
TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	91062-1	0	218	0%
TIENDA SALESLAND - C.C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	336	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	0	226	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	0	206	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	0	196	0%
TIENDA SALESLAND CUSCO	8500-22	0	196	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	4814-6	0	206	0%
TIENDA LIDERES HUÁNUCO	91062-4	0	196	0%
TIENDA LIDERES C.C. REAL PLAZA HUANUCO	91062-5	0	336	0%
TIENDA NEXXO ICA	4813-3	0	196	0%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	0	196	0%
TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	0	196	0%
TIENDA OVERLANDES ICA	4813-5	0	196	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	0	336	0%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	0	196	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	252	0%
TIENDA LIDERES HUANCAYO	91062-2	0	280	0%
TIENDA LIDERES TARMA	91062-3	0	218	0%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	0	182	0%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	0	196	0%
TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	4815-2	0	336	0%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	0	196	0%
TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	0	322	0%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	0	182	0%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	0	196	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	0	280	0%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	0	182	0%
TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	91061-1	0	336	0%
TIENDA LIDERES BENAVIDES	91061-9	0	196	0%
TIENDA SALESLAND CAMINO REAL	4807-13	0	196	0%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	216	0%
TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	224	0%
TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	91061-2	0	280	0%
TIENDA LIDERES PROCERES	91061-6	0	252	0%
TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	91061-4	0	336	0%
TIENDA LIDERES SUCRE	91061-5	0	196	0%
TIENDA LIDERES BOLIVIA	91061-3	0	198	0%
TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	91061-7	0	336	0%
TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	0	336	0%
TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	0	196	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	0	336	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	336	0%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	0	196	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	336	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	336	0%
TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	4807-2	0	236	0%
TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	4807-9	0	336	0%
TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	0	336	0%
TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	336	0%
TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	0	248	0%
TIENDA OVERLANDES SAN BORJA - CC RAMBLA JAVIER PRADO	4807-5	0	196	0%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	0	216	0%
TIENDA SALESLAND C.C. CENTRO CIVICO	4807-12	0	336	0%
TIENDA SALESLAND C.C. MINKA CALLAO	4807-11	0	280	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-12	0	196	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-8	0	196	0%
TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	4814-8	0	196	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	206	0%
TIENDA SALESLAND MOQUEGUA	4806-10	0	206	0%
TIENDA CISESAC PIURA	4815-9	0	196	0%
TIENDA CISESAC TALARA	4815-10	0	196	0%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	336	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	0	216	0%
TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	304	0%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	0	182	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	336	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	4806-3	0	196	0%



TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	0	196	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	196	0%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-13	0	196	0%
TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	0	196	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	0	196	0%
TIENDA SALES LAND TUMBES	4802-7	0	196	0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA - CORONEL PORTILLO 2	4815-11	0	196	0%
TIENDA CISESAC C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4815-14	0	308	0%
TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	4802-9	0	336	0%
TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	4801-3	0	336	0%
TIENDA SALES LAND MALL BELLAVISTA	4807-10	0	336	0%
TIENDA CISESAC C.C. JOCKEY PLAZA 2	4815-1	0	336	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>24,454.0</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2019

**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	SISTEMA DE	DE ATENCIÓN AL	CSA %
102		0	720	0%
104		0	540	0%
TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	0	234.5	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4815-1	0	223	0%
TIENDA CISESAC CHIMBOTE CC COMERCIAL MEGA PLAZA	4815-7	0	223	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	0	223	0%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	0	207.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	234.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	234.5	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	0	269	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	0	234.5	0%
TIENDA LIDERES AREQUIPA	8500-18	0	207.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	0	223	0%
TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	0	234.5	0%
TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	0	403	0%
TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	0	234.5	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	0	250	0%
TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	4802-6	0	223	0%
TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	91062-1	0	248	0%
TIENDA SALES LAND - C.C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	372	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	0	257.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	0	234.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	0	223	0%
TIENDA SALES LAND CUSCO	8500-22	0	223	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCANELICA	4814-6	0	234.5	0%
TIENDA LIDERES HUÁNUCO	91062-4	0	223	0%
TIENDA LIDERES C.C. REAL PLAZA HUANUCO	91062-5	0	372	0%
TIENDA NEXXO ICA	4813-3	0	223	0%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	0	223	0%
TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	0	223	0%
TIENDA OVERLANDES ICA	4813-5	0	223	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	285	0%
TIENDA LIDERES HUANCAYO	91062-2	0	310	0%
TIENDA LIDERES TARMA	91062-3	0	248	0%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	0	207.5	0%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	0	223	0%
TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	4815-2	0	372	0%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	0	223	0%
TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	0	356.5	0%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	0	207.5	0%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	0	223	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	0	310	0%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	0	207.5	0%
TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	91061-1	0	372	0%
TIENDA LIDERES BENAVIDES	91061-9	0	223	0%
TIENDA SALES LAND CAMINO REAL	4807-13	0	223	0%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	246	0%
TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	254	0%
TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	91061-2	0	310	0%
TIENDA LIDERES PROCERES	91061-6	0	285	0%
TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	91061-4	0	372	0%
TIENDA LIDERES SUCRE	91061-5	0	223	0%
TIENDA LIDERES BOLIVIA	91061-3	0	225	0%
TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	91061-7	0	372	0%
TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	0	372	0%

TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	0	223	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	0	223	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	372	0%
TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	4807-2	0	266	0%
TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	4807-9	0	372	0%
TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	0	372	0%
TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	372	0%
TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	0	275	0%
TIENDA OVERLANDES SAN BORJA - CC RAMBLA JAVIER PRADO	4807-5	0	223	0%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	0	246	0%
TIENDA SALESLAND C.C. CENTRO CIVICO	4807-12	0	372	0%
TIENDA SALESLAND C.C. MINKA CALLAO	4807-11	0	310	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-12	0	223	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-8	0	223	0%
TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	4814-8	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	234.5	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	0	234.5	0%
TIENDA CISESAC PIURA	4815-9	0	223	0%
TIENDA CISESAC TALARA	4815-10	0	223	0%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	372	0%
TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	4823-1	0	269	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	0	246	0%
TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	337	0%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	0	207.5	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	372	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	4806-3	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	223	0%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-13	0	223	0%
TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	0	223	0%
TIENDA SALESLAND TUMBES	4802-7	0	223	0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA - CORONEL PORTILLO 2	4815-11	0	223	0%
TIENDA CISESAC C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4815-14	0	341	0%
TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	4802-9	0	372	0%
TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	4801-3	0	372	0%
TIENDA SALESLAND MALL BELLAVISTA	4807-10	0	372	0%
TIENDA CISESAC C.C. JOCKEY PLAZA 2	4815-1	0	372	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>27,609.0</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2018

**MES:** Diciembre

**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		0	720	0%
104		0	540	0%
TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	0	219.5	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4815-1	0	209	0%
TIENDA CISESAC CHIMBOTE CC COMERCIAL MEGA PLAZA	4815-7	0	209	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	0	209	0%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	0	193.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	219.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	219.5	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	0	251	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENO	4806-11	0	209	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	0	219.5	0%
TIENDA LIDERES AREQUIPA	8500-18	0	193.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	0	209	0%
TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	0	219.5	0%
TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	0	403	0%
TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	0	219.5	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	0	235	0%
TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	4802-6	0	209	0%
TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	91062-1	0	232.5	0%
TIENDA SALESLAND - C.C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	372	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	0	240.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	0	219.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	0	209	0%
TIENDA SALESLAND CUSCO	8500-22	0	209	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAMELICA	4814-6	0	219.5	0%

TIENDA LIDERES HUÁNUCO	91062-4	0	209	0%
TIENDA LIDERES C.C. REAL PLAZA HUANUCO	91062-5	0	372	0%
TIENDA NEXXO ICA	4813-3	0	209	0%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	0	209	0%
TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	0	209	0%
TIENDA OVERLANDES ICA	4813-5	0	209	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	0	209	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	271	0%
TIENDA LIDERES HUANCAYO	91062-2	0	310	0%
TIENDA LIDERES TARMA	91062-3	0	232.5	0%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	0	193.5	0%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	0	209	0%
TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	4815-2	0	372	0%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	0	209	0%
TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	0	356.5	0%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	0	193.5	0%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	0	209	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	0	310	0%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	0	193.5	0%
TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	91061-1	0	372	0%
TIENDA LIDERES BENAVIDES	91061-9	0	209	0%
TIENDA SALESAND CAMINO REAL	4807-13	0	209	0%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	230	0%
TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	240	0%
TIENDA LIDERES MODO HUAMANTANGA	91061-2	0	310	0%
TIENDA LIDERES PROCERES	91061-6	0	271	0%
TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	91061-4	0	372	0%
TIENDA LIDERES SUCRE	91061-5	0	209	0%
TIENDA LIDERES BOLIVIA	91061-3	0	211.5	0%
TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	91061-7	0	372	0%
TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	0	372	0%
TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	0	209	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	0	209	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	372	0%
TIENDA SALESAND JR DE LA UNION	4807-2	0	255	0%
TIENDA SALESAND C.C. MALL DEL SUR	4807-9	0	372	0%
TIENDA SALESAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	0	372	0%
TIENDA SALESAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	372	0%
TIENDA SALESAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	0	274	0%
TIENDA OVERLANDES SAN BORJA - CC RAMBLA JAVIER PRADO	4807-5	0	209	0%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	0	230	0%
TIENDA SALESAND C.C. CENTRO CIVICO	4807-12	0	372	0%
TIENDA SALESAND C.C. MINKA CALLAO	4807-11	0	310	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-12	0	209	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-8	0	209	0%
TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	4814-8	0	209	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	219.5	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	0	219.5	0%
TIENDA CISESAC PIURA	4815-9	0	209	0%
TIENDA CISESAC TALARA	4815-10	0	209	0%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	372	0%
TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	4823-1	0	251	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	0	230	0%
TIENDA SALESAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	336	0%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	0	193.5	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	372	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	4806-3	0	209	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	0	209	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	209	0%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-13	0	209	0%
TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	0	209	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	0	209	0%
TIENDA SALESAND TUMBES	4802-7	0	209	0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA - CORONEL PORTILLO 2	4815-11	0	209	0%
TIENDA CISESAC C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4815-14	0	341	0%
TIENDA SALESAND MALL AREQUIPA	4802-9	0	372	0%
TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	4801-3	0	372	0%
TIENDA SALESAND MALL BELLAVISTA	4807-10	0	372	0%
TIENDA CISESAC C.C. JOCKEY PLAZA 2	4815-1	0	372	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>26.655.5</b>	<b>0.00%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

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		0	720	0%
104		0	540	0%
TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	0	225	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4815-1	0	214	0%
TIENDA CISESAC CHIMBOTE CC COMERCIAL MEGA PLAZA	4815-7	0	214	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	0	214	0%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	0	199	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	225	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	225	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	0	258	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	0	225	0%
TIENDA TDP AREQUIPA	8500-18	0	199	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	0	214	0%
TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	0	225	0%
TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	0	390	0%
TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	0	225	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	0	240	0%
TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	4802-6	0	214	0%
TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	91062-1	0	238	0%
TIENDA SALES LAND - C.C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	360	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	0	247	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	0	225	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	0	214	0%
TIENDA SALES LAND CUSCO	8500-22	0	214	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	4814-6	0	225	0%
TIENDA LIDERES HUÁNUCO	91062-4	0	214	0%
TIENDA LIDERES C.C. REAL PLAZA HUANUCO	91062-5	0	360	0%
TIENDA NEXXO ICA	4813-3	0	214	0%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	0	214	0%
TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	0	214	0%
TIENDA OVERLANDES ICA	4813-5	0	214	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	274	0%
TIENDA LIDERES HUANCAYO	91062-2	0	300	0%
TIENDA LIDERES TARMA	91062-3	0	238	0%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	0	199	0%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	0	214	0%
TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	4815-2	0	360	0%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	0	214	0%
TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	0	345	0%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	0	199	0%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	0	214	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	0	300	0%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	0	199	0%
TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	91061-1	0	360	0%
TIENDA LIDERES BENAVIDES	91061-9	0	214	0%
TIENDA SALES LAND CAMINO REAL	4807-13	0	214	0%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	236	0%
TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	244	0%
TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	91061-2	0	300	0%
TIENDA LIDERES PROCERES	91061-6	0	274	0%
TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	91061-4	0	360	0%
TIENDA LIDERES SUCRE	91061-5	0	214	0%
TIENDA LIDERES BOLIVIA	91061-3	0	216	0%
TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	91061-7	0	360	0%
TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	4812-1	0	360	0%
TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	0	360	0%
TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	0	214	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	0	214	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	360	0%
TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	4807-2	0	256	0%
TIENDA SALES LAND C.C. MALL DEL SUR	4807-9	0	360	0%
TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	0	360	0%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERY	4807-1	0	360	0%
TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	0	266	0%
TIENDA OVERLANDES SAN BORJA - CC RAMBLA JAVIER PRADO	4807-5	0	214	0%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	0	236	0%
TIENDA SALES LAND C.C. CENTRO CIVICO	4807-12	0	360	0%
TIENDA SALES LAND C.C. MINKA CALLAO	4807-11	0	300	0%

TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-12	0	214	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-8	0	214	0%
TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	4814-8	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	225	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	0	225	0%
TIENDA CISESAC PIURA	4815-9	0	214	0%
TIENDA CISESAC TALARA	4815-10	0	214	0%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	360	0%
TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	4823-1	0	258	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	0	236	0%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	326	0%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	0	199	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	360	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	4806-3	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	214	0%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-13	0	214	0%
TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	0	214	0%
TIENDA SALES LAND TUMBES	4802-7	0	214	0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA - CORONEL PORTILLO 2	4815-11	0	214	0%
TIENDA CISESAC C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4815-14	0	330	0%
TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	4802-9	0	360	0%
TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	4801-3	0	360	0%
TIENDA SALES LAND MALL BELLAVISTA	4807-10	0	360	0%
TIENDA CISESAC C.C. JOCKEY PLAZA 2	4815-1	0	360	0%
TIENDA LIDERES ZARATE	91061-6	0	274	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>26,010.0</b>	<b>0.00%</b>

#### INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Octubre

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	Nº DE HORAS SIN SISTEMA DE ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE HORAS DE ATENCIÓN AL MES	CSA %
102		0	720	0%
104		0	540	0%
TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	0	235	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4815-1	0	223	0%
TIENDA CISESAC CHIMBOTE CC COMERCIAL MEGA PLAZA	4815-7	0	223	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	0	223	0%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	0	208	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	235	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	235	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	0	269	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	0	235	0%
TIENDA TDP AREQUIPA	8500-18	0	208	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	0	223	0%
TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	0	235	0%
TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	0	403	0%
TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	0	235	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	0	250	0%
TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	4802-6	0	223	0%
TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	91062-1	0	248	0%
TIENDA SALES LAND - C.C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	372	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	0	258	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	0	235	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	0	223	0%
TIENDA SALES LAND CUSCO	8500-22	0	223	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAMELICA	4814-6	0	235	0%
TIENDA LIDERES HUÁNUCO	91062-4	0	223	0%
TIENDA LIDERES C.C. REAL PLAZA HUÁNUCO	91062-5	0	372	0%
TIENDA NEXXO ICA	4813-3	0	223	0%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	0	297	0%
TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	0	223	0%
TIENDA OVERLANDES ICA	4813-5	0	223	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	285	0%
TIENDA LIDERES HUANCAYO	91062-2	0	310	0%
TIENDA LIDERES TARMA	91062-3	0	248	0%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	0	208	0%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	0	223	0%
TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	4815-2	0	372	0%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	0	223	0%

TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	0	357	0%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	0	208	0%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	0	223	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	0	310	0%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	0	208	0%
TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	91061-1	0	372	0%
TIENDA LIDERES BENAVIDES	91061-9	0	223	0%
TIENDA SALES LAND CAMINO REAL	4807-13	0	223	0%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	246	0%
TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	254	0%
TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	91061-2	0	310	0%
TIENDA LIDERES PROCERES	91061-10	0	341	0%
TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	91061-4	0	372	0%
TIENDA LIDERES SUCRE	91061-5	0	223	0%
TIENDA LIDERES BOLIVIA	91061-3	0	225	0%
TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	91061-7	0	372	0%
TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	4812-1	0	372	0%
TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	0	372	0%
TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	0	223	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	0	223	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	372	0%
TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	4807-2	0	266	0%
TIENDA SALES LAND C.C. MALL DEL SUR	4807-9	0	372	0%
TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	0	372	0%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	372	0%
TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	0	275	0%
TIENDA OVERLANDES SAN BORJA - CC RAMBLA JAVIER PRADO	4807-5	0	223	0%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	0	246	0%
TIENDA SALES LAND C.C. CENTRO CIVICO	4807-12	0	372	0%
TIENDA SALES LAND C.C. MINKA CALLAO	4807-11	0	310	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-12	0	223	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-8	0	223	0%
TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	4814-8	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	235	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	0	235	0%
TIENDA CISESAC PIURA	4815-9	0	223	0%
TIENDA CISESAC TALARA	4815-10	0	223	0%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	372	0%
TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	4823-1	0	269	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	0	246	0%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	337	0%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	0	208	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	372	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	4806-3	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	223	0%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-13	0	223	0%
TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	0	223	0%
TIENDA SALES LAND TUMBES	4802-7	0	223	0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-11	0	223	0%
TIENDA CISESAC C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4815-14	0	341	0%
TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	4802-9	0	372	0%
TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	4801-3	0	372	0%
TIENDA SALES LAND MALL BELLAVISTA	4807-10	0	372	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>27,739.0</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2018

**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		0	720	0%
104		0	540	0%
TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	0	210	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4815-1	0	200	0%
TIENDA CISESAC CHIMBOTE	4815-7	0	200	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	0	200	0%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	0	185	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	210	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	210	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	0	240	0%

TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	0	200	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	0	210	0%
TIENDA TDP AREQUIPA	8500-18	0	185	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	0	200	0%
TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	0	210	0%
TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	0	390	0%
TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	0	210	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	0	225	0%
TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	4802-6	0	200	0%
TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	91062-1	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	360	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	0	230	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	0	210	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	0	200	0%
TIENDA SALESLAND CUSCO	8500-22	0	200	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	4814-6	0	210	0%
TIENDA LIDERES HUÁNUCO	91062-4	0	200	0%
TIENDA LIDERES C.C. REAL PLAZA HUANUCO	91062-5	0	360	0%
TIENDA NEXXO ICA	4813-3	0	200	0%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	0	200	0%
TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	0	200	0%
TIENDA OVERLANDES ICA	4813-5	0	200	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	0	200	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	260	0%
TIENDA LIDERES HUANCAYO	91062-2	0	300	0%
TIENDA LIDERES TARMA	91062-3	0	223	0%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	0	185	0%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	0	200	0%
TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	4815-2	0	360	0%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	0	200	0%
TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	0	345	0%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	0	185	0%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	0	200	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	0	300	0%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	0	185	0%
TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	91061-1	0	360	0%
TIENDA LIDERES BENAVIDES	91061-9	0	200	0%
TIENDA SALESLAND CAMINO REAL	4807-13	0	200	0%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	220	0%
TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	230	0%
TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	91061-2	0	300	0%
TIENDA LIDERES ZARATE	91061-6	0	260	0%
TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	91061-4	0	360	0%
TIENDA LIDERES SUCRE	91061-5	0	200	0%
TIENDA LIDERES BOLIVIA	91061-3	0	203	0%
TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	91061-7	0	360	0%
TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	4812-1	0	360	0%
TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	0	360	0%
TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	0	200	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	0	200	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	360	0%
TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	4807-2	0	245	0%
TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	4807-9	0	360	0%
TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	0	360	0%
TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	360	0%
TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	0	265	0%
TIENDA SALESLAND SAN BORJA	4807-5	0	200	0%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	0	220	0%
TIENDA SALESLAND C.C. CENTRO CIVICO	4807-12	0	360	0%
TIENDA SALESLAND C.C. MINKA CALLAO	4807-11	0	300	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-12	0	200	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-8	0	200	0%
TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	4814-8	0	200	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	210	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	0	210	0%
TIENDA CISESAC PIURA	4815-9	0	200	0%
TIENDA CISESAC TALARA	4815-10	0	200	0%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	360	0%
TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	4823-1	0	240	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	0	220	0%
TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	325	0%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	0	185	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	360	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	4806-3	0	200	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	0	200	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	200	0%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-13	0	200	0%

TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	0	200	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	0	200	0%
TIENDA SALES LAND TUMBES	4802-7	0	200	0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-15	0	200	0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-11	0	200	0%
TIENDA CISESAC C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4815-14	0	330	0%
TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	4802-9	0	360	0%
TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	4801-3	0	360	0%
TIENDA SALES LAND MALL BELLA VISTA	4807-10	0	360	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>25,882.5</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2018

**MES:** Agosto

**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		0	720	0%
104		0	540	0%
TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	0	234.5	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4815-1	0	223	0%
TIENDA CISESAC CHIMBOTE	4815-7	0	223	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	0	223	0%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	0	207.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	234.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	234.5	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	0	269	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENO	4806-11	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	0	234.5	0%
TIENDA TDP AREQUIPA	8500-18	0	207.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	0	223	0%
TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	0	234.5	0%
TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	0	403	0%
TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	0	234.5	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	0	250	0%
TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	4802-6	0	223	0%
TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	91062-1	0	248	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	372	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	0	257.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	0	234.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	0	223	0%
TIENDA SALES LAND CUSCO	8500-22	0	223	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCANELICA	4814-6	0	234.5	0%
TIENDA LIDERES HUÁNUCO	91062-4	0	223	0%
TIENDA LIDERES C.C. REAL PLAZA HUANUCO	91062-5	0	372	0%
TIENDA NEXXO ICA	4813-3	0	223	0%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	0	223	0%
TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	0	223	0%
TIENDA OVERLANDES ICA	4813-5	0	223	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	285	0%
TIENDA LIDERES HUANCAYO	91062-2	0	310	0%
TIENDA LIDERES TARMA	91062-3	0	248	0%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	0	207.5	0%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	0	223	0%
TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	4815-2	0	372	0%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	0	223	0%
TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	0	357	0%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	0	207.5	0%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	0	223	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	0	310	0%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	0	207.5	0%
TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	91061-1	0	372	0%
TIENDA LIDERES BENAVIDES	91061-9	0	223	0%
TIENDA SALES LAND CAMINO REAL	4807-13	0	223	0%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	246	0%
TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	254	0%
TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	91061-2	0	310	0%
TIENDA LIDERES ZARATE	91061-6	0	285	0%
TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	91061-4	0	372	0%
TIENDA LIDERES SUCRE	91061-5	0	223	0%
TIENDA LIDERES BOLIVIA	91061-3	0	225	0%
TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	91061-7	0	372	0%
TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	4812-1	0	372	0%
TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	0	372	0%



TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	0	223	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	0	223	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	372	0%
TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	4807-2	0	266	0%
TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	4807-9	0	372	0%
TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	0	372	0%
TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	372	0%
TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	0	275	0%
TIENDA SALESLAND SAN BORJA	4807-5	0	223	0%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	0	246	0%
TIENDA SALESLAND C.C. CENTRO CIVICO	4807-12	0	372	0%
TIENDA SALESLAND C.C. MINKA CALLAO	4807-11	0	310	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-12	0	223	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-8	0	223	0%
TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	4814-8	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	234.5	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	0	234.5	0%
TIENDA CISESAC PIURA	4815-9	0	223	0%
TIENDA CISESAC TALARA	4815-10	0	223	0%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	372	0%
TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	4823-1	0	269	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	0	246	0%
TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	337	0%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	0	207.5	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	372	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	4806-3	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	223	0%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-13	0	223	0%
TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	0	223	0%
TIENDA SALESLAND TACNA	4802-8	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	4806-15	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	0	223	0%
TIENDA SALESLAND TUMBES	4802-7	0	223	0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-15	0	223	0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-11	0	223	0%
TIENDA CISESAC C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4815-14	0	341	0%
TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	4802-9	0	372	0%
TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	4801-3	0	372	0%
TIENDA SALESLAND MALL BELLAVISTA	4807-10	0	372	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>28,278.0</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2018

**MES:** Julio

**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		0	720	0%
104		0	540	0%
TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	0	225.0	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4815-1	0	214	0%
TIENDA CISESAC CHIMBOTE	4815-7	0	214	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	0	214	0%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	0	199.0	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	225.0	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	225.0	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	0	258	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	0	225.0	0%
TIENDA TDP AREQUIPA	8500-18	0	199.0	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	0	214	0%
TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	0	225.0	0%
TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	0	403	0%
TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	0	225.0	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	0	240	0%
TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	4802-6	0	214	0%
TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	91062-1	0	238	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	372	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	0	247.0	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	0	225.0	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	0	214	0%
TIENDA SALESLAND CUSCO	8500-22	0	214	0%

TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAMELICA	4814-6	0	225.0	0%
TIENDA LIDERES HUÁNUCO	91062-4	0	214	0%
TIENDA LIDERES C.C. REAL PLAZA HUÁNUCO	91062-5	0	372	0%
TIENDA NEXXO ICA	4813-3	0	214	0%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	0	214	0%
TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	0	214	0%
TIENDA OVERLANDES ICA	4813-5	0	214	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	274	0%
TIENDA LIDERES HUANCAYO	91062-2	0	310	0%
TIENDA LIDERES TARMA	91062-3	0	238	0%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	0	199.0	0%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	0	214	0%
TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	4815-2	0	372	0%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	0	214	0%
TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	0	357	0%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	0	199.0	0%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	0	214	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	0	310	0%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	0	199.0	0%
TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	91061-1	0	372	0%
TIENDA LIDERES BENAVIDES	91061-9	0	214	0%
TIENDA SALES LAND CAMINO REAL	4807-13	0	214	0%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	236	0%
TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	244	0%
TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	91061-2	0	310	0%
TIENDA LIDERES ZARATE	91061-6	0	274	0%
TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	91061-4	0	372	0%
TIENDA LIDERES SUCRE	91061-5	0	214	0%
TIENDA LIDERES BOLIVIA	91061-3	0	216	0%
TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	91061-7	0	372	0%
TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	4812-1	0	372	0%
TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	0	372	0%
TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	0	214	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	0	214	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	372	0%
TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	4807-2	0	256	0%
TIENDA SALES LAND C.C. MALL DEL SUR	4807-9	0	372	0%
TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	0	372	0%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	372	0%
TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	0	274	0%
TIENDA SALES LAND SAN BORJA	4807-5	0	214	0%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	0	236	0%
TIENDA SALES LAND C.C. CENTRO CIVICO	4807-12	0	372	0%
TIENDA SALES LAND C.C. MINKA CALLAO	4807-11	0	310	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-12	0	214	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-8	0	214	0%
TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	4814-8	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	225.0	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	0	225.0	0%
TIENDA CISESAC PIURA	4815-9	0	214	0%
TIENDA CISESAC TALARA	4815-10	0	214	0%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	372	0%
TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	4823-1	0	258	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	0	236	0%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	336	0%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	0	199.0	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	372	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	4806-3	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	214	0%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-13	0	214	0%
TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	0	214	0%
TIENDA SALES LAND TACNA	4802-8	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	4806-15	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	0	214	0%
TIENDA SALES LAND TUMBES	4802-7	0	214	0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-15	0	214	0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-11	0	214	0%
TIENDA CISESAC C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4815-14	0	341	0%
TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	4802-9	0	372	0%
TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	4801-3	0	372	0%
TIENDA SALES LAND MALL BELLAVISTA	4807-10	0	372	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>27,635.5</b>	<b>0.00%</b>

INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Junio

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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	720	0%
104		0	540	0%
TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	0	219.5	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4815-1	0	209	0%
TIENDA CICESAC CHIMBOTE	4815-7	0	209	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	0	209	0%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	0	193.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	219.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	219.5	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	0	251	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENO	4806-11	0	209	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	0	219.5	0%
TIENDA TDP AREQUIPA	8500-18	0	193.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	0	209	0%
TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	0	219.5	0%
TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	0	390	0%
TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	0	219.5	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	0	235	0%
TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	4802-6	0	209	0%
TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	91062-1	0	233	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	360	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	0	240.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	0	219.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	0	209	0%
TIENDA SALES LAND CUSCO	8500-22	0	209	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAMELICA	4814-6	0	219.5	0%
TIENDA LIDERES HUÁNUCO	91062-4	0	209	0%
TIENDA LIDERES C.C. REAL PLAZA HUANUCO	91062-5	0	360	0%
TIENDA NEXXO ICA	4813-3	0	209	0%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	0	209	0%
TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	0	209	0%
TIENDA OVERLANDES ICA	4813-5	0	209	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	0	209	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	271	0%
TIENDA LIDERES HUANCAYO	91062-2	0	300	0%
TIENDA LIDERES TARMA	91062-3	0	233	0%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	0	193.5	0%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	0	209	0%
TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	4815-2	0	360	0%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	0	209	0%
TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	0	345	0%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	0	193.5	0%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	0	209	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	0	300	0%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	0	193.5	0%
TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	91061-1	0	360	0%
TIENDA LIDERES BENAVIDES	91061-9	0	209	0%
TIENDA SALES LAND CAMINO REAL	4807-13	0	209	0%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	230	0%
TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	240	0%
TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	91061-2	0	300	0%
TIENDA LIDERES ZARATE	91061-6	0	271	0%
TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	91061-4	0	360	0%
TIENDA LIDERES SUCRE	91061-5	0	209	0%
TIENDA LIDERES BOLIVIA	91061-3	0	212	0%
TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	91061-7	0	360	0%
TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	4812-1	0	360	0%
TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	0	360	0%
TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	0	209	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	0	209	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	360	0%
TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	4807-2	0	255	0%
TIENDA SALES LAND C.C. MALL DEL SUR	4807-9	0	360	0%
TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	0	360	0%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	360	0%
TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	0	266	0%
TIENDA SALES LAND SAN BORJA	4807-5	0	209	0%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	0	230	0%
TIENDA SALES LAND C.C. CENTRO CIVICO	4807-12	0	360	0%
TIENDA SALES LAND C.C. MINKA CALLAO	4807-11	0	300	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-12	0	209	0%

TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-8	0	209	0%
TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	4814-8	0	209	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	219.5	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	0	219.5	0%
TIENDA CISESAC PIURA	4815-9	0	209	0%
TIENDA CISESAC TALARA	4815-10	0	209	0%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	360	0%
TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	4823-1	0	251	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	0	230	0%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	326	0%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	0	193.5	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	360	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	4806-3	0	209	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	0	209	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	209	0%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-13	0	209	0%
TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	0	209	0%
TIENDA SALES LAND TACNA	4802-8	0	209	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	4806-15	0	209	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	0	209	0%
TIENDA SALES LAND TUMBES	4802-7	0	209	0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-15	0	209	0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-11	0	209	0%
TIENDA CISESAC C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4815-14	0	330	0%
TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	4802-9	0	360	0%
TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	4801-3	0	360	0%
TIENDA SALES LAND MALL BELLAVISTA	4807-10	0	360	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>26,925.0</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2018

**MES:** Mayo

**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	Nº DE HORAS SIN SISTEMA DE ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE HORAS DE ATENCIÓN AL MES	CSA %
102		0	720	0%
104		0	540	0%
TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	0	234.5	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4815-1	0	223	0%
TIENDA CISESAC CHIMBOTE	4815-7	0	223	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	0	223	0%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	0	207.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	234.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	234.5	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	0	269	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	0	234.5	0%
TIENDA TDP AREQUIPA	8500-18	0	207.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	0	223	0%
TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	0	234.5	0%
TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	0	403	0%
TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	0	234.5	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	0	250	0%
TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	4802-6	0	223	0%
TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	91062-1	0	248	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C. C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	372	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	0	257.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	0	234.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	0	223	0%
TIENDA SALES LAND CUSCO	8500-22	0	223	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAMELICA	4814-6	0	234.5	0%
TIENDA LIDERES HUÁNUCO	91062-4	0	223	0%
TIENDA LIDERES C.C. REAL PLAZA HUÁNUCO	91062-5	0	372	0%
TIENDA NEXXO ICA	4813-3	0	223	0%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	0	223	0%
TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	0	223	0%
TIENDA OVERLANDES ICA	4813-5	0	223	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	285	0%
TIENDA LIDERES HUANCAYO	91062-2	0	310	0%
TIENDA LIDERES TARMA	91062-3	0	248	0%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	0	207.5	0%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	0	223	0%
TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	4815-2	0	372	0%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	0	223	0%

TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	0	357	0%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	0	207.5	0%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	0	223	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	0	310	0%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	0	207.5	0%
TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	91061-1	0	372	0%
TIENDA LIDERES BENAVIDES	91061-9	0	223	0%
TIENDA SALES LAND CAMINO REAL	4807-13	0	223	0%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	246	0%
TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	254	0%
TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	91061-2	0	310	0%
TIENDA LIDERES ZARATE	91061-6	0	285	0%
TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	91061-4	0	372	0%
TIENDA LIDERES SUCRE	91061-5	0	223	0%
TIENDA LIDERES BOLIVIA	91061-3	0	225	0%
TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	91061-7	0	372	0%
TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	4812-1	0	372	0%
TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	0	372	0%
TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	0	223	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	0	223	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	372	0%
TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	4807-2	0	266	0%
TIENDA SALES LAND C.C. MALL DEL SUR	4807-9	0	372	0%
TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	0	372	0%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	372	0%
TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	0	275	0%
TIENDA SALES LAND SAN BORJA	4807-5	0	223	0%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	0	246	0%
TIENDA SALES LAND C.C. CENTRO CIVICO	4807-12	0	372	0%
TIENDA SALES LAND C.C. MINKA CALLAO	4807-11	0	310	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-12	0	223	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-8	0	223	0%
TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	4814-8	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	234.5	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	0	234.5	0%
TIENDA CISESAC PIURA	4815-9	0	223	0%
TIENDA CISESAC TALARA	4815-10	0	223	0%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	372	0%
TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	4823-1	0	269	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	0	246	0%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	337	0%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	0	207.5	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	372	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	4806-3	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	223	0%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-13	0	223	0%
TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	0	223	0%
TIENDA SALES LAND TACNA	4802-8	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	4806-15	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	0	223	0%
TIENDA SALES LAND TUMBES	4802-7	0	223	0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-15	0	223	0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-11	0	223	0%
TIENDA CISESAC C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4815-14	0	341	0%
TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	4802-9	0	372	0%
TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	4801-3	0	372	0%
TIENDA SALES LAND MALL BELLAVISTA	4807-10	0	372	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>28,278.0</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2018

**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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	720	0%
104		0	540	0%
TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	0	215.5	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4815-1	0	205	0%
TIENDA CISESAC CHIMBOTE	4815-7	0	205	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	0	205	0%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	0	190.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	215.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	215.5	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	0	247	0%

TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	0	205	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	0	215.5	0%
TIENDA TDP AREQUIPA	8500-18	0	190.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	0	205	0%
TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	0	215.5	0%
TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	0	390	0%
TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	0	215.5	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	0	230	0%
TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	4802-6	0	205	0%
TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	91062-1	0	228	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	360	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	0	236.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	0	215.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	0	205	0%
TIENDA SALESLAND CUSCO	8500-22	0	205	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	4814-6	0	215.5	0%
TIENDA LIDERES HUÁNUCO	91062-4	0	205	0%
TIENDA LIDERES C.C. REAL PLAZA HUANUCO	91062-5	0	360	0%
TIENDA NEXXO ICA	4813-3	0	205	0%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	0	205	0%
TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	0	205	0%
TIENDA OVERLANDES ICA	4813-5	0	205	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	0	205	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	263	0%
TIENDA LIDERES HUANCAYO	91062-2	0	300	0%
TIENDA LIDERES TARMA	91062-3	0	228	0%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	0	190.5	0%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	0	205	0%
TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	4815-2	0	360	0%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	0	205	0%
TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	0	345	0%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	0	190.5	0%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	0	205	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	0	300	0%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	0	190.5	0%
TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	91061-1	0	360	0%
TIENDA LIDERES BENAVIDES	91061-9	0	205	0%
TIENDA SALESLAND CAMINO REAL	4807-13	0	205	0%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	226	0%
TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	234	0%
TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	91061-2	0	300	0%
TIENDA LIDERES ZARATE	91061-6	0	263	0%
TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	91061-4	0	360	0%
TIENDA LIDERES SUCRE	91061-5	0	205	0%
TIENDA LIDERES BOLIVIA	91061-3	0	207	0%
TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	91061-7	0	360	0%
TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	4812-1	0	360	0%
TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	0	360	0%
TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	0	205	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	0	205	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	360	0%
TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	4807-2	0	246	0%
TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	4807-9	0	360	0%
TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	0	360	0%
TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	360	0%
TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	0	265	0%
TIENDA SALESLAND SAN BORJA	4807-5	0	205	0%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	0	226	0%
TIENDA SALESLAND C.C. CENTRO CIVICO	4807-12	0	360	0%
TIENDA SALESLAND C.C. MINKA CALLAO	4807-11	0	300	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-12	0	205	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-8	0	205	0%
TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	4814-8	0	205	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	215.5	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	0	215.5	0%
TIENDA CISESAC PIURA	4815-9	0	205	0%
TIENDA CISESAC TALARA	4815-10	0	205	0%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	360	0%
TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	4823-1	0	247	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	0	226	0%
TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	325	0%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	0	190.5	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	360	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	4806-3	0	205	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	0	205	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	205	0%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-13	0	205	0%

TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	0	205	0%
TIENDA SALESLAND TACNA	4802-8	0	205	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	4806-15	0	205	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	0	205	0%
TIENDA SALESLAND TUMBES	4802-7	0	205	0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-15	0	205	0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-11	0	205	0%
TIENDA CISESAC C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4815-14	0	330	0%
TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	4802-9	0	360	0%
TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	4801-3	0	360	0%
TIENDA SALESLAND MALL BELLAVISTA	4807-10	0	360	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>26,635.5</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2018

**MES:** Marzo

**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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	744	0%
104		0	558	0%
TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	0	229	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4815-1	0	218	0%
TIENDA CISESAC CHIMBOTE	4815-7	0	218	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	0	218	0%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	0	202	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	229	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	229	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	0	262	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	0	218	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	0	229	0%
TIENDA TDP AREQUIPA	8500-18	0	202	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	0	218	0%
TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	0	229	0%
TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	0	403	0%
TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	0	229	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	0	245	0%
TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	4802-6	0	218	0%
TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	91062-1	0	243	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	372	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	0	251	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	0	229	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	0	218	0%
TIENDA TDP CUSCO	8500-22	0	218	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	4814-6	0	229	0%
TIENDA LIDERES HUÁNUCO	91062-4	0	218	0%
TIENDA LIDERES C.C. REAL PLAZA HUANUCO	91062-5	0	372	0%
TIENDA NEXXO ICA	4813-3	0	218	0%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	0	218	0%
TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	0	218	0%
TIENDA OVERLANDES ICA	4813-5	0	218	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	0	218	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	282	0%
TIENDA LIDERES HUANCAYO	91062-2	0	310	0%
TIENDA LIDERES TARMA	91062-3	0	243	0%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	0	202	0%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	0	218	0%
TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	4815-2	0	372	0%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	0	218	0%
TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	0	357	0%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	0	202	0%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	0	218	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	0	310	0%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	0	202	0%
TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	91061-1	0	372	0%
TIENDA LIDERES BENAVIDES	91061-9	0	218	0%
TIENDA SALESLAND CAMINO REAL	4807-13	0	218	0%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	240	0%
TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	250	0%
TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	91061-2	0	310	0%
TIENDA LIDERES ZARATE	91061-6	0	282	0%
TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	91061-4	0	372	0%
TIENDA LIDERES SUCRE	91061-5	0	218	0%
TIENDA LIDERES BOLIVIA	91061-3	0	221	0%
TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	91061-7	0	372	0%
TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	4812-1	0	372	0%
TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	0	372	0%
TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	0	218	0%

TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	0	218	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	372	0%
TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	4807-2	0	265	0%
TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	4807-9	0	372	0%
TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	0	372	0%
TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	372	0%
TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	0	275	0%
TIENDA SALESLAND SAN BORJA	4807-5	0	218	0%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	0	240	0%
TIENDA SALESLAND C.C. CENTRO CIVICO	4807-12	0	372	0%
TIENDA SALESLAND C.C. MINKA CALLAO	4807-11	0	310	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-12	0	218	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-8	0	218	0%
TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	4814-8	0	218	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	229	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	0	229	0%
TIENDA CISESAC PIURA	4815-9	0	218	0%
TIENDA CISESAC TALARA	4815-10	0	218	0%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	372	0%
TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	4823-1	0	262	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	0	240	0%
TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	337	0%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	0	202	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	372	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	4806-3	0	218	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	0	218	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	218	0%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-13	0	218	0%
TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	0	218	0%
TIENDA SALESLAND TACNA	4802-8	0	218	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	4806-15	0	218	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	0	218	0%
TIENDA SALESLAND TUMBES	4802-7	0	218	0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-15	0	218	0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-11	0	218	0%
TIENDA CISESAC C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4815-14	0	341	0%
TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	4802-9	0	372	0%
TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	4801-3	0	372	0%
TIENDA SALESLAND MALL BELLAVISTA	4807-10	0	372	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>27,967</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2018

**MES:** Febrero

**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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	672	0.0%
104		0	504	0.0%
TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	0	206	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4815-1	0	196	0%
TIENDA CISESAC CHIMBOTE	4815-7	0	196	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	0	196	0%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	0	182	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	206	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	206	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	0	236	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	0	196	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	0	206	0%
TIENDA TDP AREQUIPA	8500-18	0	182	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	0	196	0%
TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	0	206	0%
TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	0	364	0%
TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	0	206	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	0	220	0%
TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	4802-6	0	196	0%
TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	91062-1	0	218	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	336	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	0	226	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	0	206	0%



TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	0	196	0%
TIENDA TDP CUSCO	8500-22	0	196	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	4814-6	0	206	0%
TIENDA ATENTO HUÁNUCO	4804-6	0	196	0%
TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	4804-1	0	336	0%
TIENDA NEXXO ICA	4813-3	0	196	0%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	0	196	0%
TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	0	196	0%
TIENDA OVERLANDES ICA	4813-5	0	196	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	0	336	0%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	0	196	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	252	0%
TIENDA LIDERES HUANCAYO	91062-2	0	280	0%
TIENDA LIDERES TARMA	91062-3	0	218	0%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	0	182	0%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	0	196	0%
TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	4815-2	0	336	0%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	0	196	0%
TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	0	322	0%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	0	182	0%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	0	196	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	0	280	0%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	0	182	0%
TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	91061-1	0	336	0%
TIENDA ATENTO BENAVIDES	4808-5	0	196	0%
TIENDA ATENTO CAMINO REAL	4808-4	0	196	0%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	216	0%
TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	224	0%
TIENDA LIDERES MODO HUAMANTANGA	91061-2	0	280	0%
TIENDA LIDERES ZARATE	91061-6	0	252	0%
TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	91061-4	0	336	0%
TIENDA LIDERES SUCRE	91061-5	0	196	0%
TIENDA LIDERES BOLIVIA	91061-3	0	198	0%
TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	91061-7	0	336	0%
TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	4812-1	0	336	0%
TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	0	336	0%
TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	0	196	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	0	336	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	336	0%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	0	196	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	336	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	336	0%
TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	4807-2	0	236	0%
TIENDA SALES LAND C.C. MALL DEL SUR	4807-9	0	336	0%
TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	0	336	0%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	336	0%
TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	0	248	0%
TIENDA SALES LAND SAN BORJA	4807-5	0	196	0%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	0	216	0%
TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	4808-3	0	336	0%
TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	4808-1	0	280	0%
TIENDA ATENTO IQUITOS	4804-3	0	196	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-8	0	196	0%
TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	4814-8	0	196	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	206	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	0	206	0%
TIENDA CISESAC PIURA	4815-9	0	196	0%
TIENDA CISESAC TALARA	4815-10	0	196	0%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	336	0%
TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	4823-1	0	236	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	0	216	0%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	304	0%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	0	182	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	336	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	4806-3	0	196	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	0	196	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	196	0%
TIENDA ATENTO TARAPOTO	4804-5	0	196	0%
TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	0	196	0%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-6	0	196	0%
TIENDA SALES LAND TACNA	4802-8	0	196	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	4806-15	0	196	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	0	196	0%
TIENDA SALES LAND TUMBES	4802-7	0	196	0%
TIENDA ATENTO PUCALLPA	4804-4	0	196	0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-11	0	196	0%
TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	308	0%
TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	4802-9	0	336	0%
TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	4801-3	0	336	0%
TIENDA SALES LAND MALL BELLAVISTA	4807-10	0	336	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>25,390</b>	<b>0.00%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	726	0.0%
104		0	546	0.0%
TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	0	225	0.0%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4815-1	0	214	0.0%
TIENDA CICESAC CHIMBOTE	4815-7	0	214	0.0%
TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	0	214	0.0%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	0	199	0.0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	225	0.0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	225	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	0	258	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	0	214	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	0	225	0.0%
TIENDA TDP AREQUIPA	8500-18	0	199	0.0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	0	214	0.0%
TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	0	225	0.0%
TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	0	390	0.0%
TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	0	225	0.0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	0	240	0.0%
TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	4802-6	0	214	0.0%
TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	91062-1	0	238	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	360	0.0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	0	247	0.0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	0	225	0.0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	0	214	0.0%
TIENDA TDP CUSCO	8500-22	0	214	0.0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	4814-6	0	225	0.0%
TIENDA ATENTO HUÁNUCO	4804-6	0	214	0.0%
TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANCAYO	4804-1	0	360	0.0%
TIENDA NEXXO ICA	4813-3	0	214	0.0%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	0	214	0.0%
TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	0	214	0.0%
TIENDA OVERLANDES ICA	4813-5	0	214	0.0%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	0	360	0.0%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	0	214	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	274	0.0%
TIENDA LIDERES HUANCAYO	91062-2	0	300	0.0%
TIENDA LIDERES TARMA	91062-3	0	238	0.0%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	0	199	0.0%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	0	214	0.0%
TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZA TRUJILLO	4815-2	0	360	0.0%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	0	214	0.0%
TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	0	345	0.0%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	0	199	0.0%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	0	214	0.0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	0	300	0.0%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	0	199	0.0%
TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	91061-1	0	360	0.0%
TIENDA ATENTO BENAVIDES	4808-5	0	214	0.0%
TIENDA ATENTO CAMINO REAL	4808-4	0	214	0.0%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	236	0.0%
TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	244	0.0%
TIENDA LIDERES MDO HUAMANTANGA	91061-2	0	300	0.0%
TIENDA LIDERES ZARATE	91061-6	0	274	0.0%
TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	91061-4	0	360	0.0%
TIENDA LIDERES SUCRE	91061-5	0	214	0.0%
TIENDA LIDERES BOLIVIA	91061-3	0	216	0.0%
TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	91061-7	0	360	0.0%
TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	4812-1	0	360	0.0%
TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	0	360	0.0%
TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	0	214	0.0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	0	360	0.0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	360	0.0%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	0	214	0.0%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	360	0.0%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	360	0.0%

TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	4807-2	0	256	0.0%
TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	4807-9	0	360	0.0%
TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	0	360	0.0%
TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	360	0.0%
TIENDA SALESLAND HUACHO	4802-5	0	214	0.0%
TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	0	266	0.0%
TIENDA SALESLAND SAN BORJA	4807-5	0	214	0.0%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	0	236	0.0%
TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	4808-3	0	360	0.0%
TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	4808-1	0	300	0.0%
TIENDA ATENTO IQUITOS	4804-3	0	214	0.0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-8	0	214	0.0%
TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	4814-8	0	214	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	225	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	0	225	0.0%
TIENDA CISESAC PIURA	4815-9	0	214	0.0%
TIENDA CISESAC TALARA	4815-10	0	214	0.0%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	360	0.0%
TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	4823-1	0	258	0.0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	0	236	0.0%
TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	326	0.0%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	0	199	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	360	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	4806-3	0	214	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	0	214	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	214	0.0%
TIENDA ATENTO TARAPOTO	4804-5	0	214	0.0%
TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	0	214	0.0%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-6	0	214	0.0%
TIENDA SALESLAND TACNA	4802-8	0	214	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	4806-15	0	214	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	0	214	0.0%
TIENDA SALESLAND TUMBES	4802-7	0	214	0.0%
TIENDA ATENTO PUCALLPA	4804-4	0	214	0.0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-11	0	214	0.0%
TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	330	0.0%
TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	4802-9	0	360	0.0%
TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	4801-3	0	360	0.0%
TIENDA SALESLAND MALL BELLAVISTA	4807-10	0	360	0.0%
TIENDA ASIA	91061-8	0	240	0.0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>27,958</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2017

**MES:** Diciembre

**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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	744	0.0%
104		0	558	0.0%
TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	0	219.5	0.0%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4815-1	0	209.0	0.0%
TIENDA CISESAC CHIMBOTE	4815-7	0	209.0	0.0%
TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	0	209.0	0.0%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	0	193.5	0.0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	219.5	0.0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	219.5	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	0	251.0	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENO	4806-11	0	209.0	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	0	219.5	0.0%
TIENDA TDP AREQUIPA	8500-18	0	193.5	0.0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	0	209.0	0.0%
TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	0	219.5	0.0%
TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	0	403.0	0.0%
TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	0	219.5	0.0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	0	235.0	0.0%
TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	4802-6	0	209.0	0.0%
TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	91062-1	0	232.5	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	372.0	0.0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	0	240.5	0.0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	0	219.5	0.0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	0	209.0	0.0%
TIENDA TDP CUSCO	8500-22	0	209.0	0.0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	4814-6	0	219.5	0.0%
TIENDA ATENTO HUÁNUCO	4804-6	0	209.0	0.0%
TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUÁNUCO	4804-1	0	372.0	0.0%
TIENDA NEXXO ICA	4813-3	0	209.0	0.0%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	0	209.0	0.0%

TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	0	209.0	0.0%
TIENDA OVERLANDES ICA	4813-5	0	209.0	0.0%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	0	372.0	0.0%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	0	209.0	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	271.0	0.0%
TIENDA LIDERES HUANCAYO	91062-2	0	310.0	0.0%
TIENDA LIDERES TARMA	91062-3	0	232.5	0.0%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	0	193.5	0.0%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	0	209.0	0.0%
TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	4815-2	0	372.0	0.0%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	0	209.0	0.0%
TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	0	356.5	0.0%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	0	193.5	0.0%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	0	209.0	0.0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	0	310.0	0.0%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	0	193.5	0.0%
TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	91061-1	0	372.0	0.0%
TIENDA ATENTO BENAVIDES	4808-5	0	209.0	0.0%
TIENDA ATENTO CAMINO REAL	4808-4	0	209.0	0.0%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	230.0	0.0%
TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	240.0	0.0%
TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	91061-2	0	310.0	0.0%
TIENDA LIDERES ZARATE	91061-6	0	271.0	0.0%
TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	91061-4	0	372.0	0.0%
TIENDA LIDERES SUCRE	91061-5	0	209.0	0.0%
TIENDA LIDERES BOLIVIA	91061-3	0	211.5	0.0%
TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	91061-7	0	372.0	0.0%
TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	4812-1	0	372.0	0.0%
TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	0	372.0	0.0%
TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	0	209.0	0.0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	0	372.0	0.0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	372.0	0.0%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	0	209.0	0.0%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	372.0	0.0%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	372.0	0.0%
TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	4807-2	0	255.0	0.0%
TIENDA SALES LAND C.C. MALL DEL SUR	4807-9	0	372.0	0.0%
TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	0	372.0	0.0%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	372.0	0.0%
TIENDA SALES LAND HUACHO	4802-5	0	209.0	0.0%
TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	0	274.0	0.0%
TIENDA SALES LAND SAN BORJA	4807-5	0	209.0	0.0%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	0	230.0	0.0%
TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	4808-3	0	372.0	0.0%
TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	4808-1	0	310.0	0.0%
TIENDA ATENTO IQUITOS	4804-3	0	209.0	0.0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-8	0	209.0	0.0%
TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	4814-8	0	209.0	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	219.5	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	0	219.5	0.0%
TIENDA CISESAC PIURA	4815-9	0	209.0	0.0%
TIENDA CISESAC TALARA	4815-10	0	209.0	0.0%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	372.0	0.0%
TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	4823-1	0	251.0	0.0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	0	230.0	0.0%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	336.0	0.0%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	0	193.5	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	372.0	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	4806-3	0	209.0	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	0	209.0	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	209.0	0.0%
TIENDA ATENTO TARAPOTO	4804-5	0	209.0	0.0%
TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	0	209.0	0.0%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-6	0	209.0	0.0%
TIENDA SALES LAND TACNA	4802-8	0	209.0	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	4806-15	0	209.0	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	0	209.0	0.0%
TIENDA SALES LAND TUMBES	4802-7	0	209.0	0.0%
TIENDA ATENTO PUCALLPA	4804-4	0	209.0	0.0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-11	0	209.0	0.0%
TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	341.0	0.0%
TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	4802-9	0	372.0	0.0%
TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	4801-3	0	372.0	0.0%
TIENDA SALES LAND MALL BELLAVISTA	4807-10	0	372.0	0.0%
TIENDA ASIA	91061-8	0	248.0	0.0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>27,990.5</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2017

**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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	720	0.0%
104		0	540	0.0%
TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	0	225	0.0%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4815-1	0	214	0.0%
TIENDA CICESAC CHIMBOTE	4815-7	0	214	0.0%
TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	0	214	0.0%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	0	199	0.0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	225	0.0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	225	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	0	258	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLEDO	4806-11	0	214	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	0	225	0.0%
TIENDA TDP AREQUIPA	8500-18	0	199	0.0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	0	214	0.0%
TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	0	225	0.0%
TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	0	403	0.0%
TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	0	225	0.0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	0	240	0.0%
TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	4802-6	0	214	0.0%
TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	91062-1	0	238	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	372	0.0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	0	247	0.0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	0	225	0.0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	0	214	0.0%
TIENDA TDP CUSCO	8500-22	0	214	0.0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	4814-6	0	225	0.0%
TIENDA ATENTO HUÁNUCO	4804-6	0	214	0.0%
TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	4804-1	0	372	0.0%
TIENDA NEXXO ICA	4813-3	0	214	0.0%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	0	214	0.0%
TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	0	214	0.0%
TIENDA OVERLANDES ICA	4813-5	0	214	0.0%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	0	372	0.0%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	0	214	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	274	0.0%
TIENDA LIDERES HUANCAYO	91062-2	0	310	0.0%
TIENDA LIDERES TARMA	91062-3	0	238	0.0%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	0	199	0.0%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	0	214	0.0%
TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	4815-2	0	372	0.0%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	0	214	0.0%
TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	0	356.5	0.0%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	0	199	0.0%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	0	214	0.0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	0	310	0.0%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	0	199	0.0%
TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	91061-1	0	372	0.0%
TIENDA ATENTO BENAVIDES	4808-5	0	214	0.0%
TIENDA ATENTO CAMINO REAL	4808-4	0	214	0.0%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	236	0.0%
TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	244	0.0%
TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	91061-2	0	310	0.0%
TIENDA LIDERES ZARATE	91061-6	0	274	0.0%
TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	91061-4	0	372	0.0%
TIENDA LIDERES SUCRE	91061-5	0	214	0.0%
TIENDA LIDERES BOLIVIA	91061-3	0	216	0.0%
TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	91061-7	0	372	0.0%
TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	4812-1	0	372	0.0%
TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	0	372	0.0%
TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	0	214	0.0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	0	372	0.0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	372	0.0%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	0	214	0.0%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	372	0.0%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	372	0.0%
TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	4807-2	0	256	0.0%
TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	4807-9	0	372	0.0%
TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	0	372	0.0%
TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	372	0.0%
TIENDA SALESLAND HUACHO	4802-5	0	214	0.0%
TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	0	274	0.0%
TIENDA SALESLAND SAN BORJA	4807-5	0	214	0.0%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	0	236	0.0%

TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	4808-3	0	372	0.0%
TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	4808-1	0	310	0.0%
TIENDA ATENTO IQUITOS	4804-3	0	214	0.0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-8	0	214	0.0%
TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	4814-8	0	214	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	225	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	0	225	0.0%
TIENDA CISESAC PIURA	4815-9	0	214	0.0%
TIENDA CISESAC TALARA	4815-10	0	214	0.0%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	372	0.0%
TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	4823-1	0	258	0.0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	0	236	0.0%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	336	0.0%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	0	199	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	372	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	4806-3	0	214	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	0	214	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	214	0.0%
TIENDA ATENTO TARAPOTO	4804-5	0	214	0.0%
TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	0	214	0.0%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-6	0	214	0.0%
TIENDA SALES LAND TACNA	4802-8	0	214	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	4806-15	0	214	0.0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	0	214	0.0%
TIENDA SALES LAND TUMBES	4802-7	0	214	0.0%
TIENDA ATENTO PUCALLPA	4804-4	0	214	0.0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-11	0	214	0.0%
TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	341	0.0%
TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	4802-9	0	372	0.0%
TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	4801-3	0	372	0.0%
TIENDA SALES LAND MALL BELLAVISTA	4807-10	0	372	0.0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>28,063.5</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2017

**MES:** Octubre

**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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	744	0%
104		0	558	0%
TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	0	225	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4815-1	0	214	0%
TIENDA CISESAC CHIMBOTE	4815-7	0	214	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	0	214	0%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	0	199	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	225	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	225	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	0	258	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	0	225	0%
TIENDA TDP AREQUIPA	8500-18	0	199	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	0	214	0%
TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	0	225	0%
TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	0	403	0%
TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	0	225	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	0	240	0%
TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	4802-6	0	214	0%
TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	91062-1	0	238	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	372	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	0	247	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	0	225	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	0	214	0%
TIENDA TDP CUSCO	8500-22	0	214	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	4814-6	0	225	0%
TIENDA ATENTO HUÁNUCO	4804-6	0	214	0%
TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	4804-1	0	372	0%
TIENDA NEXXO ICA	4813-3	0	214	0%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	0	214	0%
TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	0	214	0%
TIENDA OVERLANDES ICA	4813-5	0	214	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	274	0%
TIENDA LIDERES HUANCAYO	91062-2	0	310	0%
TIENDA LIDERES TARMA	91062-3	0	238	0%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	0	199	0%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	0	214	0%

TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	4815-2	0	372	0%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	0	214	0%
TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	0	356.5	0%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	0	199	0%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	0	214	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	0	310	0%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	0	199	0%
TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	91061-1	0	372	0%
TIENDA ATENTO BENAVIDES	4808-5	0	214	0%
TIENDA ATENTO CAMINO REAL	4808-4	0	214	0%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	236	0%
TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	244	0%
TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	91061-2	0	310	0%
TIENDA LIDERES ZARATE	91061-6	0	274	0%
TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	91061-4	0	372	0%
TIENDA LIDERES SUCRE	91061-5	0	214	0%
TIENDA LIDERES BOLIVIA	91061-3	0	216	0%
TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	91061-7	0	372	0%
TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	4812-1	0	372	0%
TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	0	372	0%
TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	0	214	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	0	214	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	372	0%
TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	4807-2	0	256	0%
TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	4807-9	0	372	0%
TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	0	372	0%
TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	372	0%
TIENDA SALESLAND HUACHO	4802-5	0	214	0%
TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	0	274	0%
TIENDA SALESLAND SAN BORJA	4807-5	0	214	0%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	0	236	0%
TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	4808-3	0	372	0%
TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	4808-1	0	310	0%
TIENDA ATENTO IQUITOS	4804-3	0	214	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-8	0	214	0%
TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	4814-8	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	225	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	0	225	0%
TIENDA CISESAC PIURA	4815-9	0	214	0%
TIENDA CISESAC TALARA	4815-10	0	214	0%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	372	0%
TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	4823-1	0	258	0%
TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	0	236	0%
TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	336	0%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	0	199	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	372	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	4806-3	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	214	0%
TIENDA ATENTO TARAPOTO	4804-5	0	214	0%
TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	0	214	0%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-6	0	214	0%
TIENDA SALESLAND TACNA	4802-8	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	4806-15	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	0	214	0%
TIENDA SALESLAND TUMBES	4802-7	0	214	0%
TIENDA ATENTO PUCALLPA	4804-4	0	214	0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-11	0	214	0%
TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	341	0%
TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	4802-9	0	372	0%
TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	4801-3	0	372	0%
TIENDA SALESLAND MALL BELLAVISTA	4807-10	0	372	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>28,105.5</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2017

**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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	720	0%
104		0	720	0%
TIENDA MOVIL MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	0	225	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4815-1	0	214	0%

TIENDA MOVIL CICESAC CHIMBOTE	4815-7	0	214	0%
TIENDA MOVIL CICESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	0	214	0%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	0	199	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	225	0%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	225	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	0	258	0%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	0	214	0%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	0	225	0%
TIENDA TDP AREQUIPA	8500-18	0	199	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	0	214	0%
TIENDA MOVIL GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	0	225	0%
TIENDA MOVIL MACGA CC EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	0	390	0%
TIENDA MOVIL MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	0	225	0%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	0	240	0%
TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	4802-6	0	214	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS CERRO DE PASCO	4809-3	0	238	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	360	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	0	247	0%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	0	225	0%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	0	214	0%
TIENDA TDP CUSCO	8500-22	0	214	0%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	4814-6	0	225	0%
TIENDA ATENTO HUÁNUCO	4804-6	0	214	0%
TIENDA TELEATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	4804-1	0	360	0%
TIENDA NEXXO ICA I	4813-3	0	214	0%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	0	214	0%
TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	0	214	0%
TIENDA NEXXO ICA II	4813-5	0	214	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	274	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS HUANCAYO	4809-2	0	300	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS TARMA	4809-1	0	238	0%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	0	199	0%
TIENDA CICESAC CHEPEN	4815-5	0	214	0%
TIENDA CICESAC TRUJILLO	4815-2	0	118	0%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	0	214	0%
TIENDA MOVIL MACGA CC MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	0	345	0%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	0	199	0%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	0	214	0%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	0	300	0%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	0	199	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO C.C. MEGA PLAZA III	4805-1	0	360	0%
TIENDA ATENTO BENAVIDES	4808-5	0	214	0%
TIENDA ATENTO CAMINO REAL	4808-4	0	214	0%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	236	0%
TIENDA GLOBAL SATELITAL - VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	244	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO MCDO HUAMANTANGA	4805-2	0	300	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO ZARATE	4805-6	0	274	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	4805-4	0	360	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO SUCRE	4805-5	0	214	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS BOLIVIA	4805-3	0	216	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS PRIMAVERA	4805-7	0	360	0%
TIENDA NEXXO CC JOCKEY PLAZA	4812-1	0	360	0%
TIENDA NEXXO CC PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	0	345	0%
TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	0	214	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	0	214	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	360	0%
TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	4807-2	0	292	0%
TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	4807-9	0	360	0%
TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	0	360	0%
TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	360	0%
TIENDA SALESLAND HUACHO	4802-5	0	214	0%
TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	0	266	0%
TIENDA SALESLAND SAN BORJA	4807-5	0	214	0%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	0	236	0%
TIENDA TELEATENTO C.C. CENTRO CIVICO	4808-3	0	360	0%
TIENDA TELEATENTO C.C. MINKA CALLAO	4808-1	0	300	0%
TIENDA ATENTO IQUITOS	4804-3	0	214	0%
TIENDA CICESAC IQUITOS	4815-8	0	214	0%
TIENDA DIGITAL PTO MALDONADO	4814-8	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	225	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	0	225	0%
TIENDA CICESAC PIURA	4815-9	0	214	0%
TIENDA CICESAC TALARA	4815-10	0	214	0%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	360	0%
TIENDA MOVIL COMPUTER PHONE CENTER PIURA	4823-1	0	258	0%



TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	0	236	0%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	326	0%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	0	199	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	360	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-3	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	0	214	0%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	214	0%
TIENDA ATENTO TARAPOTO	4804-5	0	214	0%
TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	0	214	0%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-6	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	904-4	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	4806-15	0	214	0%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	0	214	0%
TIENDA SALES LAND TUMBES	4802-7	0	214	0%
TIENDA ATENTO PUCALLPA	4804-4	0	214	0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-11	0	214	0%
TIENDA TELEATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	330	0%
TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	4802-9	0	345	0%
TIENDA VISATECH	4801-3	0	345	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>27,275</b>	<b>0.00%</b>

#### INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: Agosto

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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	744	0%
104		0	744	0%
TIENDA MOVIL MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	0	225	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4815-1	0	214	0%
TIENDA MOVIL CICESAC CHIMBOTE	4815-7	0	214	0%
TIENDA MOVIL CICESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	0	214	0%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	0	199	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	225	0%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	225	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	0	258	0%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	0	214	0%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	0	225	0%
TIENDA TDP AREQUIPA	8500-18	0	199	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	0	214	0%
TIENDA MOVIL GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	0	225	0%
TIENDA MOVIL MACGA CC EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	0	390	0%
TIENDA MOVIL MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	0	225	0%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	0	240	0%
TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	4802-6	0	214	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS CERRO DE PASCO	4809-3	0	238	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	360	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	0	247	0%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	0	225	0%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	0	214	0%
TIENDA TDP CUSCO	8500-22	0	214	0%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	4814-6	0	225	0%
TIENDA ATENTO HUÁNUCO	4804-6	0	214	0%
TIENDA TELEATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	4804-1	0	360	0%
TIENDA NEXXO ICA I	4813-3	0	214	0%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	0	214	0%
TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	0	214	0%
TIENDA NEXXO ICA II	4813-5	0	214	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	274	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS HUANCAYO	4809-2	0	300	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS TARMA	4809-1	0	238	0%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	0	199	0%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	0	214	0%
TIENDA CISESAC TRUJILLO	4815-2	0	118	0%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	0	214	0%
TIENDA MOVIL MACGA CC MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	0	345	0%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	0	199	0%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	0	214	0%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	0	300	0%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	0	199	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO C.C. MEGA PLAZA III	4805-1	0	360	0%
TIENDA ATENTO BENAVIDES	4808-5	0	214	0%
TIENDA ATENTO CAMINO REAL	4808-4	0	214	0%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	236	0%
TIENDA GLOBAL SATELITAL - VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	244	0%

TIENDA LIDERES EN SERVICIO MCDO HUAMANTANGA	4805-2	0	300	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO ZARATE	4805-6	0	274	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	4805-4	0	360	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO SUCRE	4805-5	0	214	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS BOLIVIA	4805-3	0	216	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS PRIMAVERA	4805-7	0	360	0%
TIENDA NEXXO CC JOCKEY PLAZA	4812-1	0	360	0%
TIENDA NEXXO CC PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	0	345	0%
TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	0	214	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	0	214	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	360	0%
TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	4807-2	0	292	0%
TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	4807-9	0	360	0%
TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	0	360	0%
TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	360	0%
TIENDA SALESLAND HUACHO	4802-5	0	214	0%
TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	0	266	0%
TIENDA SALESLAND SAN BORJA	4807-5	0	214	0%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	0	236	0%
TIENDA TELEATENTO C.C. CENTRO CIVICO	4808-3	0	360	0%
TIENDA TELEATENTO C.C. MINKA CALLAO	4808-1	0	300	0%
TIENDA ATENTO IQUITOS	4804-3	0	214	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-8	0	214	0%
TIENDA DIGITAL PTO MALDONADO	4814-8	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	225	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	0	225	0%
TIENDA CISESAC PIURA	4815-9	0	214	0%
TIENDA CISESAC TALARA	4815-10	0	214	0%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	360	0%
TIENDA MOVIL COMPUTER PHONE CENTER PIURA	4823-1	0	258	0%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	0	236	0%
TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	326	0%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	0	199	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	360	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-3	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	0	214	0%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	214	0%
TIENDA ATENTO TARAPOTO	4804-5	0	214	0%
TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	0	214	0%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-6	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	904-4	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	4806-15	0	214	0%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	0	214	0%
TIENDA SALESLAND TUMBES	4802-7	0	214	0%
TIENDA ATENTO PUCALLPA	4804-4	0	214	0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-11	0	214	0%
TIENDA TELEATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	330	0%
TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	4802-9	0	345	0%
TIENDA VISATECH	4801-3	0	345	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>27,323</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2017

**MES:** Julio

**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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	744	0%
104		0	744	0%
TIENDA MOVIL MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	0	225	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4815-1	0	214	0%
TIENDA MOVIL CISESAC CHIMBOTE	4815-7	0	214	0%
TIENDA MOVIL CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	0	214	0%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	0	199	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	225	0%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	225	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	0	258	0%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	0	214	0%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	0	225	0%
TIENDA TDP AREQUIPA	8500-18	0	199	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	0	214	0%
TIENDA MOVIL GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	0	225	0%
TIENDA MOVIL MACGA CC EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	0	390	0%
TIENDA MOVIL MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	0	225	0%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	0	240	0%

TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	4802-6	0	214	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS CERRO DE PASCO	4809-3	0	238	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	360	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	0	247	0%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	0	225	0%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	0	214	0%
TIENDA TDP CUSCO	8500-22	0	214	0%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	4814-6	0	225	0%
TIENDA ATENTO HUÁNUCO	4804-6	0	214	0%
TIENDA TELEATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	4804-1	0	360	0%
TIENDA NEXXO ICA I	4813-3	0	214	0%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	0	214	0%
TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	0	214	0%
TIENDA NEXXO ICA II	4813-5	0	214	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	274	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS HUANCAYO	4809-2	0	300	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS TARMA	4809-1	0	238	0%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	0	199	0%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	0	214	0%
TIENDA CISESAC TRUJILLO	4815-2	0	214	0%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	0	214	0%
TIENDA MOVIL MACGA CC MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	0	345	0%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	0	199	0%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	0	214	0%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	0	300	0%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	0	199	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO C.C. MEGA PLAZA III	4805-1	0	360	0%
TIENDA ATENTO BENAVIDES	4808-5	0	214	0%
TIENDA ATENTO CAMINO REAL	4808-4	0	214	0%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	236	0%
TIENDA GLOBAL SATELITAL - VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	244	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO MCDO HUAMANTANGA	4805-2	0	300	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO ZARATE	4805-6	0	274	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	4805-4	0	360	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO SUCRE	4805-5	0	214	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS BOLIVIA	4805-3	0	216	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS PRIMAVERA	4805-7	0	360	0%
TIENDA NEXXO CC JOCKEY PLAZA	4812-1	0	360	0%
TIENDA NEXXO CC PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	0	345	0%
TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	0	214	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	0	214	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	360	0%
TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	4807-2	0	292	0%
TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	4807-9	0	360	0%
TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	0	300	0%
TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	360	0%
TIENDA SALESLAND HUACHO	4802-5	0	214	0%
TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	0	234	0%
TIENDA SALESLAND SAN BORJA	4807-5	0	214	0%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	0	236	0%
TIENDA TELEATENTO C.C. CENTRO CIVICO	4808-3	0	360	0%
TIENDA TELEATENTO C.C. MINKA CALLAO	4808-1	0	300	0%
TIENDA ATENTO IQUITOS	4804-3	0	214	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-8	0	214	0%
TIENDA DIGITAL PTO MALDONADO	4814-8	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	225	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	0	225	0%
TIENDA CISESAC PIURA	4815-9	0	214	0%
TIENDA CISESAC TALARA	4815-10	0	214	0%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	360	0%
TIENDA MOVIL COMPUTER PHONE CENTER PIURA	4823-1	0	258	0%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	0	236	0%
TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	326	0%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	0	199	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	360	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-3	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	0	214	0%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	214	0%
TIENDA ATENTO TARAPOTO	4804-5	0	214	0%
TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	0	214	0%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-6	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	904-4	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	4806-15	0	214	0%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	0	214	0%
TIENDA SALESLAND TUMBES	4802-7	0	214	0%
TIENDA ATENTO PUCALLPA	4804-4	0	214	0%

TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-11	0	214	0%
TIENDA TELEATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	330	0%
TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	4802-9	0	345	0%
TIENDA VISATECH	4801-3	0	345	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>27,327</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2017

**MES:** Junio

**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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	720	0%
104		0	720	0%
TIENDA MOVIL MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	0	225	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4815-1	0	214	0%
TIENDA MOVIL CISESAC CHIMBOTE	4815-7	0	214	0%
TIENDA MOVIL CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	0	214	0%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	0	199	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	225	0%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	225	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	0	258	0%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	0	214	0%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	0	225	0%
TIENDA TDP AREQUIPA	8500-18	0	199	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	0	214	0%
TIENDA MOVIL GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	0	225	0%
TIENDA MOVIL MACGA CC EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	0	390	0%
TIENDA MOVIL MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	0	225	0%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	0	240	0%
TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	4802-6	0	214	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS CERRO DE PASCO	4809-3	0	238	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	360	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	0	247	0%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	0	225	0%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	0	214	0%
TIENDA TDP CUSCO	8500-22	0	214	0%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	4814-6	0	225	0%
TIENDA ATENTO HUÁNUCO	4804-6	0	214	0%
TIENDA TELEATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	4804-1	0	360	0%
TIENDA NEXXO ICA I	4813-3	0	214	0%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	0	214	0%
TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	0	214	0%
TIENDA NEXXO ICA II	4813-5	0	214	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	274	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS HUANCAYO	4809-2	0	300	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS TARMA	4809-1	0	238	0%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	0	199	0%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	0	214	0%
TIENDA CISESAC TRUJILLO	4815-2	0	214	0%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	0	214	0%
TIENDA MOVIL MACGA CC MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	0	345	0%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	0	199	0%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	0	214	0%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	0	300	0%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	0	199	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO C.C. MEGA PLAZA III	4805-1	0	360	0%
TIENDA ATENTO BENAVIDES	4808-5	0	214	0%
TIENDA ATENTO CAMINO REAL	4808-4	0	214	0%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	236	0%
TIENDA GLOBAL SATELITAL - VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	244	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO MCDO HUAMANTANGA	4805-2	0	300	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO ZARATE	4805-6	0	274	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	4805-4	0	360	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO SUCRE	4805-5	0	214	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS BOLIVIA	4805-3	0	216	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS PRIMAVERA	4805-7	0	360	0%
TIENDA NEXXO CC JOCKEY PLAZA	4812-1	0	360	0%
TIENDA NEXXO CC PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	0	345	0%
TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	0	214	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	0	214	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	360	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	360	0%
TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	4807-2	0	292	0%

TIENDA SALESLAND C.C MALL DEL SUR	4807-9	0	360	0%
TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	0	300	0%
TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	360	0%
TIENDA SALESLAND HUACHO	4802-5	0	214	0%
TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	0	234	0%
TIENDA SALESLAND SAN BORJA	4807-5	0	214	0%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	0	236	0%
TIENDA TELEATENTO C.C. CENTRO CIVICO	4808-3	0	360	0%
TIENDA TELEATENTO C.C. MINKA CALLAO	4808-1	0	300	0%
TIENDA ATENTO IQUITOS	4804-3	0	214	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-8	0	214	0%
TIENDA DIGITAL PTO MALDONADO	4814-8	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	225	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	0	225	0%
TIENDA CISESAC PIURA	4815-9	0	214	0%
TIENDA CISESAC TALARA	4815-10	0	214	0%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	360	0%
TIENDA MOVIL COMPUTER PHONE CENTER PIURA	4823-1	0	258	0%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	0	236	0%
TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	326	0%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	0	199	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	360	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-3	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	0	214	0%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	214	0%
TIENDA ATENTO TARAPOTO	4804-5	0	214	0%
TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	0	214	0%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-6	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	904-4	0	214	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	4806-15	0	214	0%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	0	214	0%
TIENDA SALESLAND TUMBES	4802-7	0	214	0%
TIENDA ATENTO PUCALLPA	4804-4	0	214	0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-11	0	214	0%
TIENDA TELEATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	330	0%
TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	4802-9	0	345	0%
TIENDA VISATECH	4801-3	0	345	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>27,279</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2017

**MES:** Mayo

**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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	744	0%
104		0	744	0%
TIENDA MOVIL MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	0	234.5	0%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4815-1	0	223	0%
TIENDA MOVIL CISESAC CHIMBOTE	4815-7	0	223	0%
TIENDA MOVIL CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	0	223	0%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	0	207.5	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUYLAS	4814-2	0	235	0%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	235	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	0	269	0%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	0	223	0%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	0	234.5	0%
TIENDA TDP AREQUIPA	8500-18	0	208	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	0	223	0%
TIENDA MOVIL GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	0	234.5	0%
TIENDA MOVIL MACGA CC EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	0	403	0%
TIENDA MOVIL MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	0	234.5	0%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	0	250	0%
TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	4802-6	0	223	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS CERRO DE PASCO	4809-3	0	248	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	372	0%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	0	257.5	0%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	0	234.5	0%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	0	223	0%
TIENDA TDP CUSCO	8500-22	0	223	0%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES HUANCABELICA	4814-6	0	234.5	0%
TIENDA ATENTO HUÁNUCO	4804-6	0	223	0%
TIENDA TELEATENTO C.C. REAL PLAZA HUÁNUCO	4804-1	0	372	0%
TIENDA NEXXO ICA I	4813-3	0	223	0%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	0	223	0%

TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	0	223	0%
TIENDA NEXXO ICA II	4813-5	0	223	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	285	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS HUANCAYO	4809-2	0	310	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO LA MERCED	4809-4	0	250	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS TARMA	4809-1	0	248	0%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	0	207.5	0%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	0	223	0%
TIENDA CISESAC TRUJILLO	4815-2	0	223	0%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	0	223	0%
TIENDA MOVIL MACGA CC MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	0	356.5	0%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	0	207.5	0%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	0	223	0%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	0	310	0%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	0	207.5	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO C.C. MEGA PLAZA III	4805-1	0	372	0%
TIENDA ATENTO BENAVIDES	4808-5	0	223	0%
TIENDA ATENTO CAMINO REAL	4808-4	0	0	0%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	246	0%
TIENDA GLOBAL SATELITAL - VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	254	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO MCDO HUAMANTANGA	4805-2	0	310	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO ZARATE	4805-6	0	285	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	4805-4	0	372	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO SUCRE	4805-5	0	223	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS BOLIVIA	4805-3	0	225	0%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS PRIMAVERA	4805-7	0	372	0%
TIENDA NEXXO CC JOCKEY PLAZA	4812-1	0	372	0%
TIENDA NEXXO CC PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	0	356.5	0%
TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	0	223	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	0	223	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	372	0%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	372	0%
TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	4807-2	0	302	0%
TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	4807-9	0	372	0%
TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	0	310	0%
TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	372	0%
TIENDA SALESLAND HUACHO	4802-5	0	223	0%
TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	0	243	0%
TIENDA SALESLAND SAN BORJA	4807-5	0	223	0%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	0	246	0%
TIENDA TELEATENTO C.C. CENTRO CIVICO	4808-3	0	372	0%
TIENDA TELEATENTO C.C. MINKA CALLAO	4808-1	0	310	0%
TIENDA ATENTO IQUITOS	4804-3	0	223	0%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-8	0	223	0%
TIENDA DIGITAL PTO MALDONADO	4814-8	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	235	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	0	234.5	0%
TIENDA CISESAC PIURA	4815-9	0	223	0%
TIENDA CISESAC TALARA	4815-10	0	223	0%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	372	0%
TIENDA MOVIL COMPUTER PHONE CENTER PIURA	4823-1	0	269	0%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	0	246	0%
TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	337	0%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	0	207.5	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	372	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-3	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	0	223	0%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	223	0%
TIENDA ATENTO TARAPOTO	4804-5	0	223	0%
TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	0	223	0%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-6	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	904-4	0	223	0%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	4806-15	0	223	0%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	0	223	0%
TIENDA SALESLAND TUMBES	4802-7	0	223	0%
TIENDA ATENTO PUCALLPA	4804-4	0	223	0%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-11	0	223	0%
TIENDA TELEATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	341	0%
TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	4802-9	0	357	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>27,997</b>	<b>0.00%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	720	0.00%
104		0	720	0.00%
TIENDA MOVIL MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	0	172	0.00%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4815-1	0	164	0.00%
TIENDA MOVIL CISESAC CHIMBOTE	4815-7	0	164	0.00%
TIENDA MOVIL CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	0	164	0.00%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	0	151	0.00%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	172	0.00%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	172	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	0	196	0.00%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	0	164	0.00%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	0	172	0.00%
TIENDA TDP AREQUIPA	8500-18	0	151	0.00%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	0	164	0.00%
TIENDA MOVIL GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	0	172	0.00%
TIENDA MOVIL MACGA CC EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	0	364	0.00%
TIENDA MOVIL MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	0	172	0.00%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	0	185	0.00%
TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	4802-6	0	164	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS CERRO DE PASCO	4809-3	0	182.5	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	336	0.00%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	0	188	0.00%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	0	172	0.00%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	0	164	0.00%
TIENDA TDP CUSCO	8500-22	0	164	0.00%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	4814-6	0	172	0.00%
TIENDA ATENTO HUÁNUCO	4804-6	0	164	0.00%
TIENDA TELEATENTO C.C. REAL PLAZA HUÁNUCO	4804-1	0	336	0.00%
TIENDA NEXXO ICA I	4813-3	0	164	0.00%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	0	164	0.00%
TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	0	164	0.00%
TIENDA NEXXO ICA II	4813-5	0	164	0.00%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	0	336	0.00%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	0	164	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	216	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS HUANCAYO	4809-2	0	260	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO LA MERCED	4809-4	0	185	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS TARMA	4809-1	0	182.5	0.00%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	0	151	0.00%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	0	164	0.00%
TIENDA CISESAC TRUJILLO	4815-2	0	164	0.00%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	0	164	0.00%
TIENDA MOVIL MACGA CC MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	0	322	0.00%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	0	151	0.00%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	0	164	0.00%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	0	260	0.00%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	0	151	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO C.C. MEGA PLAZA III	4805-1	0	336	0.00%
TIENDA ATENTO BENAVIDES	4808-5	0	164	0.00%
TIENDA ATENTO CAMINO REAL	4808-4	0	0	0.00%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	180	0.00%
TIENDA GLOBAL SATELITAL - VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	190	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO MCDO HUAMANTANGA	4805-2	0	280	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO ZARATE	4805-6	0	216	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	4805-4	0	336	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO SUCRE	4805-5	0	164	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS BOLIVIA	4805-3	0	166.5	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS PRIMAVERA	4805-7	0	336	0.00%
TIENDA NEXXO CC JOCKEY PLAZA	4812-1	0	336	0.00%
TIENDA NEXXO CC PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	0	322	0.00%
TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	0	164	0.00%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	0	336	0.00%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	336	0.00%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	0	164	0.00%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	336	0.00%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	336	0.00%
TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	4807-2	0	270	0.00%
TIENDA SALES LAND C.C. MALL DEL SUR	4807-9	0	336	0.00%
TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	0	280	0.00%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	336	0.00%
TIENDA SALES LAND HUACHO	4802-5	0	164	0.00%
TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	0	207	0.00%
TIENDA SALES LAND SAN BORJA	4807-5	0	164	0.00%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	0	180	0.00%
TIENDA TELEATENTO C.C. CENTRO CIVICO	4808-3	0	336	0.00%

TIENDA TELEATENTO C.C. MINKA CALLAO	4808-1	0	280	0.00%
TIENDA ATENTO IQUITOS	4804-3	0	164	0.00%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-8	0	164	0.00%
TIENDA DIGITAL PTO MALDONADO	4814-8	0	164	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	172	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	0	172	0.00%
TIENDA CISESAC PIURA	4815-9	0	164	0.00%
TIENDA CISESAC TALARA	4815-10	0	164	0.00%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	0	0.00%
TIENDA MOVIL COMPUTER PHONE CENTER PIURA	4823-1	0	196	0.00%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	0	180	0.00%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	303	0.00%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	0	151	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	336	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-3	0	164	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	0	164	0.00%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	164	0.00%
TIENDA ATENTO TARAPOTO	4804-5	0	164	0.00%
TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	0	164	0.00%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-6	0	164	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	904-4	0	164	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	4806-15	0	164	0.00%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	0	164	0.00%
TIENDA SALES LAND TUMBES	4802-7	0	164	0.00%
TIENDA ATENTO PUCALLPA	4804-4	0	164	0.00%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-11	0	164	0.00%
TIENDA TELEATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	308	0.00%
TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	4802-9	0	322	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>22,252</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2017

**MES:** Marzo

**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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	744	0.00%
104		0	744	0.00%
TIENDA MOVIL MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	0	234.5	0.00%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4815-1	0	223	0.00%
TIENDA MOVIL CICESAC CHIMBOTE	4815-7	0	223	0.00%
TIENDA MOVIL CICESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	0	223	0.00%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	0	207.5	0.00%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	234.5	0.00%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	234.5	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	0	269	0.00%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	0	223	0.00%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	0	234.5	0.00%
TIENDA MOVIL VISATECH MALL AREQUIPA	4801-2	0	356.5	0.00%
TIENDA TDP AREQUIPA	8500-18	0	207.5	0.00%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	0	223	0.00%
TIENDA MOVIL GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	0	234.5	0.00%
TIENDA MOVIL MACGA CC EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	0	403	0.00%
TIENDA MOVIL MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	0	234.5	0.00%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	0	250	0.00%
TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	4802-6	0	223	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS CERRO DE PASCO	4809-3	0	248	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	372	0.00%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	0	257.5	0.00%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	0	234.5	0.00%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	0	223	0.00%
TIENDA TDP CUSCO	8500-22	0	223	0.00%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	4814-6	0	234.5	0.00%
TIENDA ATENTO HUÁNUCO	4804-6	0	223	0.00%
TIENDA TELEATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	4804-1	0	372	0.00%
TIENDA NEXXO ICA I	4813-3	0	223	0.00%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	0	223	0.00%
TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	0	223	0.00%
TIENDA NEXXO ICA II	4813-5	0	223	0.00%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	0	372	0.00%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	0	223	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	285	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS HUANCAYO	4809-2	0	310	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO LA MERCED	4809-4	0	250	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS TARMA	4809-1	0	248	0.00%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	0	207.5	0.00%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	0	223	0.00%



TIENDA CISESAC TRUJILLO	4815-2	0	223	0.00%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	0	223	0.00%
TIENDA MOVIL MACGA CC MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	0	356.5	0.00%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	0	207.5	0.00%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	0	223	0.00%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	0	310	0.00%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	0	207.5	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO C.C. MEGA PLAZA III	4805-1	0	372	0.00%
TIENDA ATENTO BENAVIDES	4808-5	0	223	0.00%
TIENDA ATENTO CAMINO REAL	4808-4	0	223	0.00%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	246	0.00%
TIENDA GLOBAL SATELITAL - VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	254	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO MCDO HUAMANTANGA	4805-2	0	310	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO ZARATE	4805-6	0	285	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO C.C MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	4805-4	0	372	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO SUCRE	4805-5	0	223	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS BOLIVIA	4805-3	0	225	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS PRIMAVERA	4805-7	0	372	0.00%
TIENDA NEXXO CC JOCKEY PLAZA	4812-1	0	372	0.00%
TIENDA NEXXO CC PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	0	356.5	0.00%
TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	0	223	0.00%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	0	372	0.00%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	372	0.00%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	0	223	0.00%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	372	0.00%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	372	0.00%
TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	4807-2	0	302	0.00%
TIENDA SALES LAND C.C MALL DEL SUR	4807-9	0	372	0.00%
TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	0	310	0.00%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	372	0.00%
TIENDA SALES LAND HUACHO	4802-5	0	223	0.00%
TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	0	243	0.00%
TIENDA SALES LAND SAN BORJA	4807-5	0	223	0.00%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	0	246	0.00%
TIENDA TELEATENTO C.C. CENTRO CIVICO	4808-3	0	372	0.00%
TIENDA TELEATENTO C.C. MINKA CALLAO	4808-1	0	310	0.00%
TIENDA ATENTO IQUITOS	4804-3	0	223	0.00%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-8	0	223	0.00%
TIENDA DIGITAL PTO MALDONADO	4814-8	0	223	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	234.5	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	0	234.5	0.00%
TIENDA CISESAC PIURA	4815-9	0	223	0.00%
TIENDA CISESAC TALARA	4815-10	0	223	0.00%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	341	0.00%
TIENDA MOVIL COMPUTER PHONE CENTER PIURA	4823-1	0	269	0.00%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	0	246	0.00%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	337	0.00%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	0	207.5	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	372	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-3	0	223	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	0	223	0.00%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	223	0.00%
TIENDA ATENTO TARAPOTO	4804-5	0	223	0.00%
TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	0	223	0.00%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-6	0	223	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	904-4	0	223	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	4806-15	0	223	0.00%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	0	223	0.00%
TIENDA SALES LAND TUMBES	4802-7	0	223	0.00%
TIENDA ATENTO PUCALLPA	4804-4	0	223	0.00%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-11	0	223	0.00%
TIENDA TELEATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	341	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>28,189</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2017

**MES:** Febrero

**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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	720	0.00%
104		0	720	0.00%
TIENDA MOVIL MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	0	206	0.00%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4815-1	0	196	0.00%
TIENDA MOVIL CISESAC CHIMBOTE	4815-7	0	196	0.00%
TIENDA MOVIL CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	0	196	0.00%

TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	0	182	0.00%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	206	0.00%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	206	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	0	236	0.00%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	0	196	0.00%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	0	206	0.00%
TIENDA MOVIL VISATECH MALL AREQUIPA	4801-2	0	322	0.00%
TIENDA TDP AREQUIPA	8500-18	0	182	0.00%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	0	196	0.00%
TIENDA MOVIL GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	0	206	0.00%
TIENDA MOVIL MACGA CC EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	0	364	0.00%
TIENDA MOVIL MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	0	206	0.00%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	0	220	0.00%
TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	4802-6	0	196	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS CERRO DE PASCO	4809-3	0	218	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C. C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	336	0.00%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	0	226	0.00%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	0	206	0.00%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	0	196	0.00%
TIENDA TDP CUSCO	8500-22	0	196	0.00%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	4814-6	0	206	0.00%
TIENDA ATENTO HUÁNUCO	4804-6	0	196	0.00%
TIENDA TELEATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	4804-1	0	336	0.00%
TIENDA NEXXO ICA I	4813-3	0	196	0.00%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	0	196	0.00%
TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	0	196	0.00%
TIENDA NEXXO ICA II	4813-5	0	196	0.00%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	0	336	0.00%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	0	196	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	252	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS HUANCAYO	4809-2	0	280	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO LA MERCED	4809-4	0	220	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS TARMA	4809-1	0	218	0.00%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	0	182	0.00%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	0	196	0.00%
TIENDA CISESAC TRUJILLO	4815-2	0	196	0.00%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	0	196	0.00%
TIENDA MOVIL MACGA CC MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	0	322	0.00%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	0	182	0.00%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	0	196	0.00%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	0	280	0.00%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	0	182	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO C.C. MEGA PLAZA III	4805-1	0	336	0.00%
TIENDA ATENTO BENAVIDES	4808-5	0	196	0.00%
TIENDA ATENTO CAMINO REAL	4808-4	0	196	0.00%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	216	0.00%
TIENDA GLOBAL SATELITAL - VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	224	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO MCDO HUAMANTANGA	4805-2	0	280	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO ZARATE	4805-6	0	252	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	4805-4	0	336	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO SUCRE	4805-5	0	196	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS BOLIVIA	4805-3	0	198	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS PRIMAVERA	4805-7	0	336	0.00%
TIENDA NEXXO CC JOCKEY PLAZA	4812-1	0	336	0.00%
TIENDA NEXXO CC PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	0	322	0.00%
TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	0	196	0.00%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	0	336	0.00%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	336	0.00%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	0	196	0.00%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	336	0.00%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	336	0.00%
TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	4807-2	0	272	0.00%
TIENDA SALES LAND C.C. MALL DEL SUR	4807-9	0	336	0.00%
TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	0	280	0.00%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	336	0.00%
TIENDA SALES LAND HUACHO	4802-5	0	196	0.00%
TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	0	216	0.00%
TIENDA SALES LAND SAN BORJA	4807-5	0	196	0.00%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	0	216	0.00%
TIENDA TELEATENTO C.C. CENTRO CIVICO	4808-3	0	336	0.00%
TIENDA TELEATENTO C.C. MINKA CALLAO	4808-1	0	280	0.00%
TIENDA ATENTO IQUITOS	4804-3	0	196	0.00%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-8	0	196	0.00%
TIENDA DIGITAL PTO MALDONADO	4814-8	0	196	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	206	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	0	206	0.00%
TIENDA CISESAC PIURA	4815-9	0	196	0.00%
TIENDA CISESAC TALARA	4815-10	0	196	0.00%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	308	0.00%
TIENDA MOVIL COMPUTER PHONE CENTER PIURA	4823-1	0	236	0.00%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	0	216	0.00%

TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	304	0.00%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	0	182	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	336	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-3	0	196	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	0	196	0.00%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	196	0.00%
TIENDA ATENTO TARAPOTO	4804-5	0	196	0.00%
TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	0	196	0.00%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-6	0	196	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	904-4	0	196	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	4806-15	0	196	0.00%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	0	196	0.00%
TIENDA SALESLAND TUMBES	4802-7	0	196	0.00%
TIENDA ATENTO PUCALLPA	4804-4	0	196	0.00%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-11	0	196	0.00%
TIENDA TELEATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	308	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>25,150</b>	<b>0.00%</b>

#### INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		1.5	720	0.21%
104		1.5	720	0.21%
TIENDA MOVIL MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	1.5	225	0.67%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4815-1	1.5	214	0.70%
TIENDA MOVIL CISESAC CHIMBOTE	4815-7	1.5	214	0.70%
TIENDA MOVIL CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	1.5	214	0.70%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	1.5	199	0.75%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	1.5	225	0.67%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAI	4814-3	1.5	225	0.67%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	1.5	258	0.58%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	1.5	214	0.70%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	1.5	225	0.67%
TIENDA MOVIL VISATECH MALL AREQUIPA	4801-2	1.5	345	0.43%
TIENDA TDP AREQUIPA	8500-18	1.5	199	0.75%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	1.5	214	0.70%
TIENDA MOVIL GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	1.5	225	0.67%
TIENDA MOVIL MACGA CC EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	1.5	390	0.38%
TIENDA MOVIL MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	1.5	225	0.67%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	1.5	240	0.63%
TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	4802-6	1.5	214	0.70%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS CERRO DE PASCO	4809-3	1.5	238	0.63%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	1.5	360	0.42%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	1.5	247	0.61%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	1.5	225	0.67%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	1.5	214	0.70%
TIENDA TDP CUSCO	8500-22	1.5	214	0.70%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	4814-6	1.5	225	0.67%
TIENDA ATENTO HUÁNUCO	4804-6	1.5	214	0.70%
TIENDA TELEATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	4804-1	1.5	360	0.42%
TIENDA NEXXO ICA I	4813-3	1.5	214	0.70%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	1.5	214	0.70%
TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	1.5	214	0.70%
TIENDA NEXXO ICA II	4813-5	1.5	214	0.70%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	1.5	360	0.42%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	1.5	214	0.70%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	1.5	274	0.55%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS HUANCAYO	4809-2	1.5	300	0.50%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO LA MERCED	4809-4	1.5	240	0.63%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS TARMA	4809-1	1.5	238	0.63%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	1.5	199	0.75%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	1.5	214	0.70%
TIENDA CISESAC TRUJILLO	4815-2	1.5	214	0.70%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	1.5	214	0.70%
TIENDA MOVIL MACGA CC MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	1.5	345	0.43%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	1.5	199	0.75%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	1.5	214	0.70%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	1.5	300	0.50%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	1.5	199	0.75%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO C.C. MEGA PLAZA III	4805-1	1.5	360	0.42%
TIENDA ATENTO BENAVIDES	4808-5	1.5	214	0.70%

TIENDA ATENTO CAMINO REAL	4808-4	1.5	214	0.70%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	1.5	236	0.64%
TIENDA GLOBAL SATELITAL - VILLA EL SALVADOR	4817-1	1.5	244	0.61%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO MCDO HUAMANTANGA	4805-2	1.5	300	0.50%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO ZARATE	4805-6	1.5	274	0.55%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO C.C MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	4805-4	1.5	360	0.42%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO SUCRE	4805-5	1.5	214	0.70%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS BOLIVIA	4805-3	1.5	216	0.69%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS PRIMAVERA	4805-7	1.5	360	0.42%
TIENDA NEXXO CC JOCKEY PLAZA	4812-1	1.5	360	0.42%
TIENDA NEXXO CC PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	1.5	345	0.43%
TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	1.5	214	0.70%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	1.5	360	0.42%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	1.5	360	0.42%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	1.5	214	0.70%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	1.5	360	0.42%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	1.5	360	0.42%
TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	4807-2	1.5	292	0.51%
TIENDA SALES LAND C.C MALL DEL SUR	4807-9	1.5	360	0.42%
TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	1.5	300	0.50%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	1.5	360	0.42%
TIENDA SALES LAND HUACHO	4802-5	1.5	214	0.70%
TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	1.5	234	0.64%
TIENDA SALES LAND SAN BORJA	4807-5	1.5	214	0.70%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	1.5	236	0.64%
TIENDA TELEATENTO C.C. CENTRO CIVICO	4808-3	1.5	360	0.42%
TIENDA TELEATENTO C.C. MINKA CALLAO	4808-1	1.5	300	0.50%
TIENDA ATENTO IQUITOS	4804-3	1.5	214	0.70%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-8	1.5	214	0.70%
TIENDA DIGITAL PTO MALDONADO	4814-8	1.5	214	0.70%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	1.5	225	0.67%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	1.5	225	0.67%
TIENDA CISESAC PIURA	4815-9	1.5	214	0.70%
TIENDA CISESAC TALARA	4815-10	1.5	214	0.70%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	1.5	330	0.45%
TIENDA MOVIL COMPUTER PHONE CENTER PIURA	4823-1	1.5	258	0.58%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	1.5	236	0.64%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	1.5	326	0.46%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	1.5	199	0.75%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	1.5	360	0.42%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-3	1.5	214	0.70%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	1.5	214	0.70%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	1.5	214	0.70%
TIENDA ATENTO TARAPOTO	4804-5	1.5	214	0.70%
TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	1.5	214	0.70%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-6	1.5	214	0.70%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	904-4	1.5	214	0.70%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	4806-15	1.5	214	0.70%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	1.5	214	0.70%
TIENDA SALES LAND TUMBES	4802-7	1.5	214	0.70%
TIENDA ATENTO PUCALLPA	4804-4	1.5	214	0.70%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-11	1.5	214	0.70%
TIENDA TELEATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	1.5	330	0.45%
<b>TOTAL</b>		<b>155</b>	<b>27,144</b>	<b>0.57%</b>

\* Incidencia ocurrida el 11/01/17 y reportada con carta TP-0161-AG-GGR-17 el 16/01/17

#### INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Diciembre

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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	720	0.00%
104		0	720	0.00%
TIENDA MOVIL MACGA CHACHAPOYAS	4818-1	0	229	0.00%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4815-1	0	218	0.00%
TIENDA MOVIL CISESAC CHIMBOTE	4815-7	0	218	0.00%
TIENDA MOVIL CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	0	218	0.00%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	0	202	0.00%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	229	0.00%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	229	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-8	0	262	0.00%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	0	218	0.00%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	0	229	0.00%
TIENDA MOVIL VISATECH MALL AREQUIPA	4801-2	0	345	0.00%
TIENDA TDP AREQUIPA	8500-18	0	202	0.00%

TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	0	218	0.00%
TIENDA MOVIL GLOBALNET AYACUCHO	4820-1	0	229	0.00%
TIENDA MOVIL MACGA CC EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	0	390	0.00%
TIENDA MOVIL MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	0	229	0.00%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES JAEN	4821-2	0	245	0.00%
TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	4802-6	0	218	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS CERRO DE PASCO	4809-3	0	242.5	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	360	0.00%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	4814-7	0	251	0.00%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	4814-5	0	229	0.00%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4814-4	0	218	0.00%
TIENDA TDP CUSCO	8500-22	0	218	0.00%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES HUANCANELICA	4814-6	0	229	0.00%
TIENDA ATENTO HUÁNUCO	4804-6	0	218	0.00%
TIENDA TELEATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	4804-1	0	360	0.00%
TIENDA NEXXO ICA I	4813-3	0	218	0.00%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	0	218	0.00%
TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	0	218	0.00%
TIENDA NEXXO ICA II	4813-5	0	218	0.00%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	0	360	0.00%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	0	218	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	282	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS HUANCAYO	4809-2	0	300	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO LA MERCED	4809-4	0	245	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS TARMA	4809-1	0	242.5	0.00%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	0	202	0.00%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	0	218	0.00%
TIENDA CISESAC TRUJILLO	4815-2	0	218	0.00%
TIENDA DIAL TRUJILLO	4819-2	0	218	0.00%
TIENDA MOVIL MACGA CC MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	0	345	0.00%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	0	202	0.00%
TIENDA MACGA CHICLAYO	4818-6	0	218	0.00%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	0	300	0.00%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	0	202	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO C.C. MEGA PLAZA III	4805-1	0	360	0.00%
TIENDA ATENTO BENAVIDES	4808-5	0	218	0.00%
TIENDA ATENTO CAMINO REAL	4808-4	0	218	0.00%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	240	0.00%
TIENDA GLOBAL SATELITAL - VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	250	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO MCDO HUAMANTANGA	4805-2	0	300	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO ZARATE	4805-6	0	282	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	4805-4	0	360	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO SUCRE	4805-5	0	218	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS BOLIVIA	4805-3	0	220.5	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS PRIMAVERA	4805-7	0	360	0.00%
TIENDA NEXXO CC JOCKEY PLAZA	4812-1	0	360	0.00%
TIENDA NEXXO CC PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	0	345	0.00%
TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	0	218	0.00%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	0	360	0.00%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	360	0.00%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	0	218	0.00%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	360	0.00%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	360	0.00%
TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	4807-2	0	292	0.00%
TIENDA SALES LAND C.C. MALL DEL SUR	4807-9	0	360	0.00%
TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	0	300	0.00%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	360	0.00%
TIENDA SALES LAND HUACHO	4802-5	0	218	0.00%
TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	0	243	0.00%
TIENDA SALES LAND SAN BORJA	4807-5	0	218	0.00%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	0	240	0.00%
TIENDA TELEATENTO C.C. CENTRO CIVICO	4808-3	0	360	0.00%
TIENDA TELEATENTO C.C. MINKA CALLAO	4808-1	0	300	0.00%
TIENDA ATENTO IQUITOS	4804-3	0	218	0.00%
TIENDA CISESAC IQUITOS	4815-8	0	218	0.00%
TIENDA DIGITAL PTO MALDONADO	4814-8	0	218	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	229	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	0	229	0.00%
TIENDA CISESAC PIURA	4815-9	0	218	0.00%
TIENDA CISESAC TALARA	4815-10	0	218	0.00%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	330	0.00%
TIENDA MOVIL COMPUTER PHONE CENTER PIURA	4823-1	0	262	0.00%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES SULLANA	4821-3	0	240	0.00%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	327	0.00%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	0	202	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	360	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-3	0	218	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	0	218	0.00%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	218	0.00%
TIENDA ATENTO TARAPOTO	4804-5	0	218	0.00%
TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	0	218	0.00%

TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-6	0	218	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	904-4	0	218	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	4806-15	0	218	0.00%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-6	0	218	0.00%
TIENDA SALES LAND TUMBES	4802-7	0	218	0.00%
TIENDA ATENTO PUCALLPA	4804-4	0	218	0.00%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	4815-11	0	218	0.00%
TIENDA TELEATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	330	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>27,450</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2016

**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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	720	0.00%
104		0	720	0.00%
TIENDA MOVIL COMPUTER PHONE CENTER PIURA	1007-3	0	225	0.00%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	1009-1	0	225	0.00%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	1009-6	0	225	0.00%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	1009-5	0	214	0.00%
TIENDA MOVIL GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	0	225	0.00%
TIENDA MOVIL VISATECH MALL AREQUIPA	1016-1	0	345	0.00%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	0	240	0.00%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES SULLANA	1013-3	0	236	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	904-2	0	258	0.00%
TIENDA ATENTO CAMINO REAL	924-3	0	214	0.00%
TIENDA MACLABI CHICLAYO	926-2	0	214	0.00%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	913-1	0	247	0.00%
TIENDA OVERLANDES ICA	901-1	0	214	0.00%
TIENDA CISESAC IQUITOS	915-5	0	214	0.00%
TIENDA CISESAC PIURA	915-3	0	214	0.00%
TIENDA CISESAC PUCALLPA	915-4	0	214	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	904-4	0	214	0.00%
TIENDA CISESAC TALARA	915-1	0	214	0.00%
TIENDA DIAL TRUJILLO	908-2	0	214	0.00%
TIENDA ATENTO HUÁNUCO	4804-6	0	214	0.00%
TIENDA ATENTO PUCALLPA	4804-4	0	214	0.00%
TIENDA ATENTO TARAPOTO	4804-5	0	214	0.00%
TIENDA DIGITAL PTO MALDONADO	4814-8	0	214	0.00%
TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	4803-3	0	214	0.00%
TIENDA ATENTO BENAVIDES	4808-8	0	214	0.00%
TIENDA ATENTO IQUITOS	4804-3	0	214	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	360	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	225	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	360	0.00%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	0	214	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	0	225	0.00%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR MORAN	4806-12	0	225	0.00%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	214	0.00%
TIENDA MOVIL BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	4806-15	0	214	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	262	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-3	0	214	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	4806-4	0	214	0.00%
TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	4806-6	0	214	0.00%
TIENDA MOVIL CISESAC CHIMBOTE	4815-7	0	214	0.00%
TIENDA CISESAC HUARAZ	4813-1	0	214	0.00%
TIENDA CISESAC CHEPEN	4815-5	0	214	0.00%
TIENDA MOVIL CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	4815-4	0	214	0.00%
TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4815-3	0	214	0.00%
TIENDA CISESAC TARAPOTO	4815-6	0	214	0.00%
TIENDA CISESAC TRUJILLO	4815-2	0	214	0.00%
TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	236	0.00%
TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	330	0.00%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	225	0.00%
TIENDA MOVIL DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAMELICA	4814-6	0	225	0.00%
TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	4814-1	0	214	0.00%
TIENDA GLOBAL SATELITAL - VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	236	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS CERRO DE PASCO	4809-3	0	238	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS HUANCAYO	4809-2	0	300	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO C.C. MEGA PLAZA III	4805-1	0	360	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO MCDO HUAMANTANGA	4805-2	0	300	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO LA MERCED	4809-4	0	240	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS PRIMAVERA	4805-7	0	360	0.00%

TIENDA LIDERES EN SERVICIOS BOLIVIA	4805-3	0	216	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO C.C MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	4805-4	0	360	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO SUCRE	4805-5	0	214	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIOS TARMA	4809-1	0	238	0.00%
TIENDA MOVIL MACLABI SAN JOSE CAJAMARCA	4818-3	0	225	0.00%
TIENDA MOVIL MACLABI CC MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	4818-4	0	345	0.00%
TIENDA MOVIL MACLABI CHACHAPOYAS	4818-1	0	225	0.00%
TIENDA MOVIL MACLABI I CC EL QUINDE CAJAMARCA	4818-2	0	390	0.00%
TIENDA NEXXO CC PLAZA SAN MIGUEL	4812-4	0	345	0.00%
TIENDA NEXXO CHINCHA	4813-4	0	214	0.00%
TIENDA NEXXO HIGUERETA	4812-2	0	214	0.00%
TIENDA NEXXO ICA	4813-3	0	214	0.00%
TIENDA NEXXO CC JOCKEY PLAZA	4812-1	0	360	0.00%
TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	360	0.00%
TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	360	0.00%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	4803-1	0	360	0.00%
TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	360	0.00%
TIENDA OVERLANDES PISCO	4811-1	0	214	0.00%
TIENDA SALES LAND C.C MALL DEL SUR	4807-9	0	360	0.00%
TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	4811-2	0	360	0.00%
TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	4802-1	0	300	0.00%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	326	0.00%
TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	360	0.00%
TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	4807-2	0	292	0.00%
TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	4807-4	0	270	0.00%
TIENDA SALES LAND SAN BORJA	4807-1	0	214	0.00%
TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	4802-6	0	214	0.00%
TIENDA SALES LAND HUACHO	4802-5	0	214	0.00%
TIENDA SALES LAND TUMBES	4802-7	0	214	0.00%
TIENDA MOVIL SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	4821-1	0	300	0.00%
TIENDA TELEATENTO C.C. CENTRO CIVICO	4808-3	0	360	0.00%
TIENDA TELEATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	330	0.00%
TIENDA TELEATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	4804-1	0	360	0.00%
TIENDA TELEATENTO C.C. MINKA CALLAO	4808-1	0	300	0.00%
TIENDA LIDERES EN SERVICIO ZARATE	4805-6	0	262	0.00%
TIENDA TDP AREQUIPA	8500-18	0	199	0.00%
TIENDA TDP CHICLAYO	8500-3	0	199	0.00%
TIENDA TDP CHIMBOTE	8500-6	0	199	0.00%
TIENDA TDP CUSCO	8500-22	0	214	0.00%
TIENDA TDP HUANCAYO	8500-9	0	199	0.00%
TIENDA TDP JUAN DE ARONA	8600-19	0	236	0.00%
TIENDA TDP PIURA	8500-1	0	199	0.00%
TIENDA TDP TRUJILLO	8500-4	0	199	0.00%
TIENDA MEGATECH NAZCA	4822-1	0	214	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>27,115</b>	<b>0.00%</b>

#### INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Octubre

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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	720	0.00%
104		0	720	0.00%
525		0	720	0.00%
12525		0	720	0.00%
AYACUCHO (FRA)	4814-1	0	209	0.00%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-12	0	198.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	310	0.00%
BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	198.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	0	198.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	209	0.00%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	4806-15	0	209	0.00%
CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	924-3	0	209	0.00%
CISESA CHEPEN	4815-5	0	209	0.00%
CISESA HUARAZ	4815-4	0	209	0.00%
CISESA MOYOBAMBA	4815-3	0	209	0.00%
CISESA TRUJILLO	4815-2	0	209	0.00%
DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	310	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	198.5	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	188	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAYELICA	4814-6	0	198.5	0.00%
HUARAZ (FRA)	4815-1	0	209	0.00%
LIDERES EN SERVICIO ZARATE	4805-6	0	271	0.00%
MCLABI CAJAMARCA	4818-2	0	403	0.00%

MCLABI CAJAMARCA II	4818-3	0	198.5	0.00%
MCLABI CHACHAPOYAS	4818-1	0	198.5	0.00%
MCLABI MAP TRUJILLO	4818-4	0	356.5	0.00%
PUERTO MALDONADO (FRA)	4814-8	0	209	0.00%
QUINDE ICA	4811-2	0	372	0.00%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	4821-1	0	269	0.00%
SIC HUANCAYO II	4809-2	0	336	0.00%
SIC LA MERCED	4809-4	0	235	0.00%
TIENDA AREQUIPA	4801-2	0	356.5	0.00%
TIENDA AYACUCHO	4820-1	0	198.5	0.00%
TIENDA CC PRIMAVERA	4805-7	0	372	0.00%
TIENDA CHIMBOTE	4815-7	0	209	0.00%
TIENDA GRIMALDO FRQ. GRIMALDO	4808-5	0	185.5	0.00%
TIENDA JAEN	4821-2	0	209	0.00%
TIENDA MOQUEGUA	4806-10	0	198.5	0.00%
TIENDA NAZCA	4822-1	0	209	0.00%
TIENDA PIURA	4823-1	0	198.5	0.00%
TIENDA QUILLABAMBA	4814-5	0	219.5	0.00%
TIENDA SAN BORJA	4807-5	0	209	0.00%
TIENDA SAN JUAN DE MIRAFLORES	4816-1	0	230	0.00%
TIENDA SICUANI	4814-4	0	209	0.00%
TIENDA SULLANA	4821-3	0	219.5	0.00%
TIENDA TARAPOTO	4815-6	0	209	0.00%
TIENDA VILLA EL SALVADOR	4817-1	0	240	0.00%
TSP CERRO DE PASCO	4809-3	0	198.5	0.00%
MEGA 3	4805-1	0	403	0.00%
ATENTO HUANUCO	4804-1	0	372	0.00%
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	0	372	0.00%
PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	372	0.00%
PLAZA NORTE	4803-1	0	372	0.00%
REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	372	0.00%
REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	372	0.00%
REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	372	0.00%
SANTA ANITA	4805-4	0	372	0.00%
TIENDA CENTRO CIVICO	4808-3	0	372	0.00%
TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	4807-2	0	372	0.00%
TIENDA MALL DEL SUR	4807-9	0	372	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	372	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	372	0.00%
TIENDA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	372	0.00%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	336	0.00%
ATENTO - MINKA(FRA)	4808-1	0	310	0.00%
JOCKEY PLAZA (FRA)	4812-1	0	310	0.00%
SALESLAND HUACHO	4802-2	0	310	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	0	256	0.00%
GAMARRA - CANEPA	4807-4	0	234	0.00%
TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	4805-2	0	214	0.00%
AREQUIPA	8500-18	0	209	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	0	209	0.00%
CAJAMARCA (FRA)	4802-6	0	209	0.00%
CHINCHA (FRA)	4813-4	0	209	0.00%
CISESA CAV PIURA	915-3	0	209	0.00%
CISESA CAV PUCALLPA	915-4	0	209	0.00%
CISESA CAV TALARA	915-1	0	209	0.00%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	0	209	0.00%
DIAL CAV TRUJILLO	908-2	0	209	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	0	209	0.00%
HIGUERETA (FRA)	4812-2	0	209	0.00%
HUACHO (FRA)	4802-5	0	209	0.00%
HUANUCO (FRA)	4804-6	0	209	0.00%
ICA (FRA)	4813-3	0	209	0.00%
IQUITOS (FRA)	4804-3	0	209	0.00%
JULIACA (FRA)	4806-4	0	209	0.00%
LOS OLIVOS (FRA)	4803-3	0	209	0.00%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	0	209	0.00%
OVERLANDES CAV ICA	901-1	0	209	0.00%
PISCO (FRA)	4811-1	0	209	0.00%
PUCALLPA (FRA)	4804-4	0	209	0.00%
PUNO (FRA)	4806-3	0	209	0.00%
SUCRE (FRA)	4805-5	0	209	0.00%
TACNA (FRA)	4806-6	0	209	0.00%
TARAPOTO (FRA)	4804-5	0	209	0.00%
TARMA (FRA)	4809-1	0	209	0.00%
TUMBES (FRA)	4802-7	0	209	0.00%
WASHINGTON (FRA)	4805-3	0	209	0.00%
CHICLAYO	8500-3	0	193.5	0.00%
CHIMBOTE	8500-6	0	193.5	0.00%
CUSCO	8500-22	0	193.5	0.00%
HUANCAYO	8500-9	0	193.5	0.00%
PIURA	8500-1	0	193.5	0.00%
TRUJILLO	8500-4	0	193.5	0.00%



	JUAN DE ARONA	8600-19	0	185.5	0.00%
<b>TOTAL</b>			<b>0.00</b>	<b>28,060.5</b>	<b>0.00%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	720	0.00%
104		0	720	0.00%
525		0	720	0.00%
12525		0	720	0.00%
AREQUIPA	8500-18	0	223	0.00%
ATENTO - MINKA(FRA)	4808-1	0	310	0.00%
ATENTO HUANUCO	4804-1	0	372	0.00%
AYACUCHO (FRA)	4814-1	0	223	0.00%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-12	0	211.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	0	273	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	0	223	0.00%
BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	0	310	0.00%
BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	211.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	0	211.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	1003-4	0	211.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	223	0.00%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	4806-15	0	223	0.00%
CAJAMARCA (FRA)	4802-6	0	223	0.00%
CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	924-3	0	223	0.00%
CHICLAYO	8500-3	0	207.5	0.00%
CHIMBOTE	8500-6	0	207.5	0.00%
CHINCHA (FRA)	4813-4	0	223	0.00%
CISESA CAV PIURA	915-3	0	223	0.00%
CISESA CAV PUCALLPA	915-4	0	223	0.00%
CISESA CAV TALARA	915-1	0	223	0.00%
CISESA CHEPEN	4815-5	0	223	0.00%
CISESA CHIMBOTE	1005-2	0	223	0.00%
CISESA HUARAZ	4815-4	0	223	0.00%
CISESA MOYOBAMBA	4815-3	0	223	0.00%
CISESA TARAPOTO	1005-4	0	223	0.00%
CISESA TRUJILLO	4815-2	0	223	0.00%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	0	223	0.00%
COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	0	211.5	0.00%
CONTACTO SATELITAL. SJM	1008-1	0	246	0.00%
CUSCO	8500-22	0	207.5	0.00%
DIAL CAV TRUJILLO	908-2	0	223	0.00%
DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	341	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	0	211.5	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	200	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	0	223	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	4814-6	0	211.5	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	1009-5	0	223	0.00%
FQ LIDERES PRIMAVERA	4805-7	0	372	0.00%
GAMARRA - CANEPA	4807-4	0	243	0.00%
GLOBAL SATELITAL VES	1017-1	0	254	0.00%
GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	0	211.5	0.00%
GRIMALDO DEL SOLAR	8600-3	0	223	0.00%
HIGUERETA (FRA)	4812-2	0	223	0.00%
HUACHO (FRA)	4802-5	0	223	0.00%
HUANCAYO	8500-9	0	207.5	0.00%
HUANUCO (FRA)	4804-6	0	223	0.00%
HUARAZ (FRA)	4815-1	0	223	0.00%
ICA (FRA)	4813-3	0	223	0.00%
IQUITOS (FRA)	4804-3	0	223	0.00%
JOCKEY PLAZA (FRA)	4812-1	0	310	0.00%
JUAN DE ARONA	8600-19	0	250	0.00%
JULIACA (FRA)	4806-4	0	223	0.00%
LIDERES EN SERVICIO ZARATE	4805-6	0	285	0.00%
LOS OLIVOS (FRA)	4803-3	0	223	0.00%
MCLABI CAJAMARCA	4818-2	0	403	0.00%
MCLABI CAJAMARCA II	4818-3	0	211.5	0.00%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	0	223	0.00%
MCLABI CHACHAPOYAS	4818-1	0	211.5	0.00%
MCLABI MAP TRUJILLO	4818-4	0	356.5	0.00%
MEGA 3	4805-1	0	403	0.00%
OVERLANDES CAV ICA	901-1	0	223	0.00%
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	0	372	0.00%
PISCO (FRA)	4811-1	0	223	0.00%
PIURA	8500-1	0	207.5	0.00%
PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	372	0.00%

PLAZA NORTE	4803-1	0	372	0.00%
PUCALLPA (FRA)	4804-4	0	223	0.00%
PUERTO MALDONADO (FRA)	4814-8	0	223	0.00%
PUNO (FRA)	4806-3	0	223	0.00%
QUILLABAMBA-CUSCO	1009-6	0	234.5	0.00%
QUINDE ICA	4802-4	0	372	0.00%
REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	372	0.00%
REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	372	0.00%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	337	0.00%
REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	372	0.00%
SALES LAND HUACHO	4802-2	0	310	0.00%
SANTA ANITA	4805-4	0	372	0.00%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	4821-1	0	271	0.00%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	0	223	0.00%
SERVICIOS DIGITALES SULLANA	1013-3	0	234.5	0.00%
SIC HUANCAYO II	4809-2	0	337	0.00%
SIC LA MERCED	4809-4	0	250	0.00%
SUCRE (FRA)	4805-5	0	223	0.00%
TACNA (FRA)	4806-6	0	223	0.00%
TARAPOTO (FRA)	4804-5	0	223	0.00%
TARMA (FRA)	4809-1	0	223	0.00%
TIENDA CENTRO CIVICO	4808-3	0	372	0.00%
TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	4807-2	0	372	0.00%
TIENDA MALL DEL SUR	4807-9	0	372	0.00%
TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	4805-2	0	227	0.00%
TIENDA NAZCA	4822-1	0	223	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	372	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	372	0.00%
TIENDA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	372	0.00%
TIENDA SAN BORJA	4807-5	0	223	0.00%
TRUJILLO	8500-4	0	207.5	0.00%
TSP CERRO DE PASCO	4809-3	0	211.5	0.00%
TUMBES (FRA)	4802-7	0	223	0.00%
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	0	356.5	0.00%
WASHINGTON (FRA)	4805-3	0	223	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>0.00</b>	<b>29,180.5</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2016

**MES:** Agosto

**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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		16.85	744	2.26%
104		16.85	744	2.26%
525		16.85	744	2.26%
12525		16.85	744	2.26%
AREQUIPA	8500-18	7:03	223	0.13%
ATENTO - MINKA(FRA)	4808-1	11:03	310	0.15%
ATENTO HUANUCO	4804-1	15:03	372	0.17%
AYACUCHO (FRA)	4814-1	7:03	223	0.13%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-12	8:03	211.5	0.16%
BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	11:03	273	0.17%
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	7:03	223	0.13%
BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	4806-7	11:03	310	0.15%
BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	8:03	211.5	0.16%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	7:03	211.5	0.14%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	1003-4	8:03	211.5	0.16%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	7:03	223	0.13%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	4806-15	7:03	223	0.13%
CAJAMARCA (FRA)	4802-6	7:03	223	0.13%
CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	924-3	7:03	223	0.13%
CHICLAYO	8500-3	7:03	207.5	0.14%
CHIMBOTE	8500-6	7:03	207.5	0.14%
CHINCHA (FRA)	4813-4	7:03	223	0.13%
CISESA CAV PIURA	915-3	7:03	223	0.13%
CISESA CAV PUCALLPA	915-4	7:03	223	0.13%
CISESA CAV TALARA	915-1	7:03	223	0.13%
CISESA CHEPEN	4815-5	7:03	223	0.13%
CISESA CHIMBOTE	1005-2	7:03	223	0.13%
CISESA HUARAZ	4815-4	7:03	223	0.13%
CISESA MOYOBAMBA	4815-3	7:03	223	0.13%
CISESA TARAPOTO	1005-4	7:03	223	0.13%
CISESA TRUJILLO	4815-2	7:03	223	0.13%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	7:03	223	0.13%
COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	11:03	211.5	0.22%
CONTACTO SATELITAL. SJM	1008-1	9:03	246	0.15%

CUSCO	8500-22	7:03	207.5	0.14%
DIAL CAV TRUJILLO	908-2	7:03	223	0.13%
DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	13:03	341	0.16%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	4814-3	8:03	211.5	0.16%
DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	8:03	200	0.17%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	10:03	223	0.19%
DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	4814-6	8:03	211.5	0.16%
DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	1009-5	7:03	223	0.13%
FQ LIDERES PRIMAVERA	4805-7	15:03	372	0.17%
GAMARRA - CANEPA	4807-4	9:03	243	0.16%
GLOBAL SATELITAL VES	1017-1	9:03	254	0.15%
GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	8:03	211.5	0.16%
GRIMALDO DEL SOLAR	8600-3	7:03	223	0.13%
HIGUERETA (FRA)	4812-2	7:03	223	0.13%
HUACHO (FRA)	4802-5	7:03	223	0.13%
HUANCAYO	8500-9	7:03	207.5	0.14%
HUANUCO (FRA)	4804-6	7:03	223	0.13%
HUARAZ (FRA)	4815-1	7:03	223	0.13%
ICA (FRA)	4813-3	7:03	223	0.13%
IQUITOS (FRA)	4804-3	7:03	223	0.13%
JOCKEY PLAZA (FRA)	4812-1	15:03	310	0.20%
JUAN DE ARONA	8600-19	9:03	250	0.15%
JULIACA (FRA)	4806-4	7:03	223	0.13%
LIDERES EN SERVICIO ZARATE	4805-6	11:03	285	0.16%
LOS OLIVOS (FRA)	4803-3	7:03	223	0.13%
MCLABI CAJAMARCA	4818-2	15:03	403	0.16%
MCLABI CAJAMARCA II	4818-3	8:03	211.5	0.16%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	7:03	223	0.13%
MCLABI CHACHAPOYAS	4818-1	8:03	211.5	0.16%
MCLABI MAP TRUJILLO	4818-4	15:03	356.5	0.18%
MEGA 3	4805-1	15:03	403	0.16%
OVERLANDES CAV ICA	901-1	7:03	223	0.13%
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	15:03	372	0.17%
PISCO (FRA)	4811-1	7:03	223	0.13%
PIURA	8500-1	7:03	207.5	0.14%
PLAZA LIMA SUR	4803-2	15:03	372	0.17%
PLAZA NORTE	4803-1	15:03	372	0.17%
PUCALLPA (FRA)	4804-4	7:03	223	0.13%
PUERTO MALDONADO (FRA)	4814-8	7:03	223	0.13%
PUNO (FRA)	4806-3	7:03	223	0.13%
QUILLABAMBA-CUSCO	1009-6	8:03	234.5	0.14%
QUINDE ICA	4802-4	15:03	372	0.17%
REAL PLAZA CUSCO	4806-1	15:03	372	0.17%
REAL PLAZA JULIACA	4806-2	15:03	372	0.17%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	13:03	337	0.16%
REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	15:03	372	0.17%
SALESLAND HUACHO	4802-2	7:03	310	0.09%
SANTA ANITA	4805-4	15:03	372	0.17%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	4821-1	13:03	271	0.20%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	9:03	223	0.17%
SERVICIOS DIGITALES SULLANA	1013-3	9:03	234.5	0.16%
SIC HUANCAYO II	4809-2	11:03	337	0.14%
SIC LA MERCED	4809-4	9:03	250	0.15%
SUCRE (FRA)	4805-5	7:03	223	0.13%
TACNA (FRA)	4806-6	7:03	223	0.13%
TARAPOTO (FRA)	4804-5	7:03	223	0.13%
TARMA (FRA)	4809-1	9:03	223	0.17%
TIENDA CENTRO CIVICO	4808-3	15:03	372	0.17%
TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	4807-2	11:03	372	0.12%
TIENDA MALL DEL SUR	4807-9	15:03	372	0.17%
TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	4805-2	11:03	227	0.20%
TIENDA NAZCA	4822-1	7:03	223	0.13%
TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	13:03	372	0.15%
TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	13:03	372	0.15%
TIENDA RAMBLA BRASIL	4803-6	15:03	372	0.17%
TIENDA SAN BORJA	4807-5	15:03	223	0.28%
TRUJILLO	8500-4	7:03	207.5	0.14%
TSP CERRO DE PASCO	4809-3	9:03	211.5	0.18%
TUMBES (FRA)	4802-7	7:03	223	0.13%
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	15:03	356.5	0.18%
WASHINGTON (FRA)	4805-3	7:03	223	0.13%
<b>TOTAL</b>		<b>107.28</b>	<b>29,276.5</b>	<b>0.37%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Julio

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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	744	0.00%
104		0	744	0.00%
525		0	744	0.00%
12525		0	744	0.00%
BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	904-1	0	310	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	1009-1	0	198.5	0.00%
HUARAZ (FRA)	4813-1	0	209	0.00%
TIENDA SAN BORJA	4807-1	0	209	0.00%
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	0	372	0.00%
QUINDE ICA	4811-2	0	372	0.00%
COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	1007-2	0	310	0.00%
SALESLAND HUACHO	4802-1	0	310	0.00%
GLOBAL SATELITAL VES	4817-1	0	240	0.00%
CONTACTO SATELITAL. SJM	4816-1	0	230	0.00%
CISESA CHIMBOTE	4815-7	0	209	0.00%
CISESA TARAPOTO	4815-6	0	209	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4806-10	0	198.5	0.00%
GRIMALDO DEL SOLAR	8600-3	0	185.5	0.00%
TRUJILLO	8500-4	0	193.5	0.00%
PIURA	8500-1	0	193.5	0.00%
JUAN DE ARONA	8600-19	0	185.5	0.00%
HUANCAYO	8500-9	0	193.5	0.00%
CUSCO	8500-22	0	193.5	0.00%
CHIMBOTE	8500-6	0	193.5	0.00%
CHICLAYO	8500-3	0	193.5	0.00%
AREQUIPA	8500-18	0	209	0.00%
LIDERES EN SERVICIO ZARATE	4805-6	0	271	0.00%
ATENTO - MINKA(FRA)	4808-1	0	310	0.00%
ATENTO HUANUCO	4804-1	0	372	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	372	0.00%
TIENDA CENTRO CIVICO	4808-3	0	372	0.00%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	4821-1	0	269	0.00%
TUMBES (FRA)	4802-7	0	209	0.00%
HUACHO (FRA)	4802-5	0	209	0.00%
CAJAMARCA (FRA)	4802-6	0	209	0.00%
GAMARRA - CANEPA	4807-4	0	234	0.00%
TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	4807-2	0	372	0.00%
REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	372	0.00%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	336	0.00%
TIENDA MALL DEL SUR	4807-9	0	372	0.00%
PISCO (FRA)	4811-1	0	209	0.00%
PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	372	0.00%
PLAZA NORTE	4803-1	0	372	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	372	0.00%
TIENDA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	372	0.00%
JOCKEY PLAZA (FRA)	4812-1	0	310	0.00%
ICA (FRA)	4813-3	0	209	0.00%
HIGUERETA (FRA)	4812-2	0	209	0.00%
CHINCHA (FRA)	4813-4	0	209	0.00%
MCLABI CAJAMARCA	4818-2	0	403	0.00%
MCLABI CHACHAPOYAS	4818-1	0	198.5	0.00%
MCLABI MAP TRUJILLO	4818-4	0	356.5	0.00%
MCLABI CAJAMARCA II	4818-3	0	198.5	0.00%
TARMA (FRA)	4809-1	0	209	0.00%
SUCRE (FRA)	4805-5	0	209	0.00%
SANTA ANITA	4805-4	0	372	0.00%
WASHINGTON (FRA)	4805-3	0	209	0.00%
SIC LA MERCED	4809-4	0	235	0.00%
TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	4805-2	0	214	0.00%
MEGA 3	4805-1	0	403	0.00%
SIC HUANCAYO II	4809-2	0	336	0.00%
TSP CERRO DE PASCO	4809-3	0	198.5	0.00%
AYACUCHO (FRA)	4814-1	0	209	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	4814-6	0	198.5	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	4814-2	0	188	0.00%
DIAL OPEN PLAZA PIURA	4819-1	0	310	0.00%
CISESA TRUJILLO	4815-2	0	209	0.00%
CISESA MOYOBAMBA	4815-3	0	209	0.00%
CISESA HUARAZ	4815-4	0	209	0.00%
CISESA CHEPEN	4815-5	0	209	0.00%
TACNA (FRA)	4806-6	0	209	0.00%
JULIACA (FRA)	4806-4	0	209	0.00%
PUNO (FRA)	4806-3	0	209	0.00%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	4806-15	0	209	0.00%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	4806-14	0	209	0.00%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	4806-12	0	198.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4806-11	0	198.5	0.00%
REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	372	0.00%
BOUTIQUE CELULAR ILO	4806-13	0	198.5	0.00%
REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	372	0.00%

IQUITOS (FRA)	4804-3	0	209	0.00%
LOS OLIVOS (FRA)	4803-3	0	209	0.00%
PUERTO MALDONADO (FRA)	4814-8	0	209	0.00%
TARAPOTO (FRA)	4804-5	0	209	0.00%
PUCALLPA (FRA)	4804-4	0	209	0.00%
HUANUCO (FRA)	4804-6	0	209	0.00%
DIAL CAV TRUJILLO	908-2	0	209	0.00%
CISESA CAV TALARA	915-1	0	209	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	0	209	0.00%
CISESA CAV PUCALLPA	915-4	0	209	0.00%
CISESA CAV PIURA	915-3	0	209	0.00%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	0	209	0.00%
OVERLANDES CAV ICA	901-1	0	209	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	0	209	0.00%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	0	209	0.00%
CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	924-3	0	209	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	0	256	0.00%
SERVICIOS DIGITALES SULLANA	1013-3	0	219.5	0.00%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	0	209	0.00%
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	0	356.5	0.00%
GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	0	198.5	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	1009-5	0	209	0.00%
QUILLABAMBA-CUSCO	1009-6	0	219.5	0.00%
COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	0	198.5	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>27,885.5</b>	<b>0.00%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Junio

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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	720	0.00%
104		0	720	0.00%
525		0	720	0.00%
12525		0	720	0.00%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	1003-1	0	203	0.00%
BOUTIQUE CELULAR ILO	1003-2	0	203	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	1003-3	0	203	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	1003-4	0	203	0.00%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	1003-5	0	214	0.00%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	1003-6	0	214	0.00%
CISESA CHEPEN	1005-1	0	214	0.00%
CISESA CHIMBOTE	1005-2	0	214	0.00%
CISESA HUARAZ	1005-3	0	214	0.00%
CISESA TARAPOTO	1005-4	0	214	0.00%
CISESA TRUJILLO	1005-5	0	214	0.00%
COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	1007-2	0	310	0.00%
COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	0	203	0.00%
CONTACTO SATELITAL. SJM	1008-1	0	236	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	1009-1	0	203	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	1009-2	0	192	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCVELICA	1009-4	0	203	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	1009-5	0	214	0.00%
GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	0	203	0.00%
LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	1011-2	0	274	0.00%
MCLABI CAJAMARCA	1012-1	0	403	0.00%
MCLABI CAJAMARCA II	1012-2	0	203	0.00%
MCLABI CHACHAPOYAS	1012-3	0	203	0.00%
MCLABI MAP TRUJILLO	1012-4	0	356.5	0.00%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	1013-1	0	269	0.00%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	0	214	0.00%
SIC HUANCAYO II	1014-2	0	336	0.00%
SIC LA MERCED	1014-3	0	240	0.00%
TSP CERRO DE PASCO	1019-1	0	203	0.00%
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	0	356.5	0.00%
GLOBAL SATELITAL VES	1017-1	0	244	0.00%
SALESLAND HUACHO	4802-2	0	310	0.00%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	336	0.00%
QUINDE ICA	4802-4	0	372	0.00%
HUACHO (FRA)	4802-5	0	214	0.00%
CAJAMARCA (FRA)	4802-6	0	214	0.00%
TUMBES (FRA)	4802-7	0	214	0.00%
PLAZA NORTE	4803-1	0	372	0.00%
PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	372	0.00%
LOS OLIVOS (FRA)	4803-3	0	214	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	372	0.00%
TIENDA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	372	0.00%
ATENTO HUANUCO	4804-1	0	372	0.00%

TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	372	0.00%
IQUITOS (FRA)	4804-3	0	214	0.00%
PUCALLPA (FRA)	4804-4	0	214	0.00%
TARAPOTO (FRA)	4804-5	0	214	0.00%
HUANUCO (FRA)	4804-6	0	214	0.00%
MEGA 3	4805-1	0	403	0.00%
TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	4805-2	0	218	0.00%
WASHINGTON (FRA)	4805-3	0	214	0.00%
SANTA ANITA	4805-4	0	372	0.00%
REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	372	0.00%
REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	372	0.00%
PUNO (FRA)	4806-3	0	214	0.00%
JULIACA (FRA)	4806-4	0	214	0.00%
PUERTO MALDONADO (FRA)	4806-5	0	214	0.00%
TACNA (FRA)	4806-6	0	214	0.00%
REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	372	0.00%
TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	4807-2	0	372	0.00%
ATENTO - MINKA(FRA)	4808-1	0	310	0.00%
TIENDA CENTRO CIVICO	4808-3	0	372	0.00%
TARMA (FRA)	4809-1	0	214	0.00%
SUCRE (FRA)	4805-5	0	214	0.00%
GAMARRA – CANEPA	4807-4	0	234	0.00%
PISCO (FRA)	4811-1	0	214	0.00%
JOCKEY PLAZA (FRA)	4812-1	0	310	0.00%
HIGUERETA (FRA)	4812-2	0	214	0.00%
AYACUCHO (FRA)	4813-1	0	214	0.00%
HUARAZ (FRA)	4813-2	0	214	0.00%
ICA (FRA)	4813-3	0	214	0.00%
CHINCHA (FRA)	4813-4	0	214	0.00%
PIURA	8500-1	0	199	0.00%
AREQUIPA	8500-18	0	214	0.00%
CUSCO	8500-22	0	199	0.00%
CHICLAYO	8500-3	0	199	0.00%
TRUJILLO	8500-4	0	199	0.00%
CHIMBOTE	8500-6	0	199	0.00%
HUANCAYO	8500-9	0	199	0.00%
JUAN DE ARONA	8600-19	0	190	0.00%
GRIMALDO DEL SOLAR	8600-3	0	190	0.00%
OVERLANDES CAV ICA	901-1	0	214	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	904-1	0	214	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	0	262	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	0	214	0.00%
DIAL CAV TRUJILLO	908-2	0	214	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	0	214	0.00%
CISESA CAV TALARA	915-1	0	214	0.00%
CISESA CAV PIURA	915-3	0	214	0.00%
CISESA CAV PUCALLPA	915-4	0	214	0.00%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	0	214	0.00%
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	0	372	0.00%
CAV TERCERIZADO SAN BORJA	928-1	0	214	0.00%
CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	920-2	0	214	0.00%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	0	214	0.00%
CISESA MOYOBAMBA	1005-6	0	214	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>26,911.0</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2016

**MES:** Mayo

**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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	744	0.00%
104		0	744	0.00%
525		0	744	0.00%
12525		0	744	0.00%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	1003-1	0	203	0.00%
BOUTIQUE CELULAR ILO	1003-2	0	203	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	1003-3	0	203	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	1003-4	0	203	0.00%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	1003-5	0	214	0.00%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	1003-6	0	214	0.00%
CISESA CHEPEN	1005-1	0	214	0.00%
CISESA CHIMBOTE	1005-2	0	214	0.00%
CISESA HUARAZ	1005-3	0	214	0.00%
CISESA TARAPOTO	1005-4	0	214	0.00%
CISESA TRUJILLO	1005-5	0	214	0.00%
COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	1007-2	0	310	0.00%

COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	0	203	0.00%
CONTACTO SATELITAL. SJM	1008-1	0	236	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	1009-1	0	203	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	1009-2	0	192	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCVELICA	1009-4	0	203	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	1009-5	0	214	0.00%
GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	0	203	0.00%
LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	1011-2	0	274	0.00%
MCLABI CAJAMARCA	1012-1	0	403	0.00%
MCLABI CAJAMARCA II	1012-2	0	203	0.00%
MCLABI CHACHAPOYAS	1012-3	0	203	0.00%
MCLABI MAP TRUJILLO	1012-4	0	356.5	0.00%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	1013-1	0	269	0.00%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	0	214	0.00%
SIC HUANCAYO II	1014-2	0	336	0.00%
SIC LA MERCED	1014-3	0	240	0.00%
TSP CERRO DE PASCO	1019-1	0	203	0.00%
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	0	356.5	0.00%
GLOBAL SATELITAL VES	1017-1	0	244	0.00%
SALESLAND HUACHO	4802-2	0	310	0.00%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	336	0.00%
QUINDE ICA	4802-4	0	372	0.00%
HUACHO (FRA)	4802-5	0	214	0.00%
CAJAMARCA (FRA)	4802-6	0	214	0.00%
TUMBES (FRA)	4802-7	0	214	0.00%
PLAZA NORTE	4803-1	0	372	0.00%
PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	372	0.00%
LOS OLIVOS (FRA)	4803-3	0	214	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	372	0.00%
TIENDA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	372	0.00%
ATENTO HUANUCO	4804-1	0	372	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	372	0.00%
IQUITOS (FRA)	4804-3	0	214	0.00%
PUCALLPA (FRA)	4804-4	0	214	0.00%
TARAPOTO (FRA)	4804-5	0	214	0.00%
HUANUCO (FRA)	4804-6	0	214	0.00%
MEGA 3	4805-1	0	403	0.00%
TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	4805-2	0	218	0.00%
WASHINGTON (FRA)	4805-3	0	214	0.00%
SANTA ANITA	4805-4	0	372	0.00%
REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	372	0.00%
REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	372	0.00%
PUNO (FRA)	4806-3	0	214	0.00%
JULIACA (FRA)	4806-4	0	214	0.00%
PUERTO MALDONADO (FRA)	4806-5	0	214	0.00%
TACNA (FRA)	4806-6	0	214	0.00%
REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	372	0.00%
TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	4807-2	0	372	0.00%
ATENTO - MINKA(FRA)	4808-1	0	310	0.00%
TIENDA CENTRO CIVICO	4808-3	0	372	0.00%
TARMA (FRA)	4809-1	0	214	0.00%
SUCRE (FRA)	4805-5	0	214	0.00%
GAMARRA – CANEPA	4807-4	0	234	0.00%
PISCO (FRA)	4811-1	0	214	0.00%
JOCKEY PLAZA (FRA)	4812-1	0	310	0.00%
HIGUERETA (FRA)	4812-2	0	214	0.00%
AYACUCHO (FRA)	4813-1	0	214	0.00%
HUARAZ (FRA)	4813-2	0	214	0.00%
ICA (FRA)	4813-3	0	214	0.00%
CHINCHA (FRA)	4813-4	0	214	0.00%
PIURA	8500-1	0	199	0.00%
AREQUIPA	8500-18	0	214	0.00%
CUSCO	8500-22	0	199	0.00%
CHICLAYO	8500-3	0	199	0.00%
TRUJILLO	8500-4	0	199	0.00%
CHIMBOTE	8500-6	0	199	0.00%
HUANCAYO	8500-9	0	199	0.00%
JUAN DE ARONA	8600-19	0	190	0.00%
GRIMALDO DEL SOLAR	8600-3	0	190	0.00%
OVERLANDES CAV ICA	901-1	0	214	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	904-1	0	214	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	0	262	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	0	214	0.00%
DIAL CAV TRUJILLO	908-2	0	214	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	0	214	0.00%
CISESA CAV TALARA	915-1	0	214	0.00%
CISESA CAV PIURA	915-3	0	214	0.00%
CISESA CAV PUCALLPA	915-4	0	214	0.00%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	0	214	0.00%
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	0	372	0.00%
CAV TERCERIZADO SAN BORJA	928-1	0	214	0.00%

CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	920-2	0	214	0.00%
ATENTO CAV CHACARILLA	924-1	0	214	0.00%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	0	214	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>27,007.0</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2016

**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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	744	0.00%
104		0	744	0.00%
525		0	744	0.00%
12525		0	744	0.00%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	1003-1	0	211.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR ILO	1003-2	0	211.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOLLEDO	1003-3	0	211.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	1003-4	0	211.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	1003-5	0	223	0.00%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	1003-6	0	223	0.00%
CISESA CHEPEN	1005-1	0	223	0.00%
CISESA CHIMBOTE	1005-2	0	223	0.00%
CISESA HUARAZ	1005-3	0	223	0.00%
CISESA TARAPOTO	1005-4	0	223	0.00%
CISESA TRUJILLO	1005-5	0	223	0.00%
COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	1007-2	0	310	0.00%
COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	0	211.5	0.00%
CONTACTO SATELITAL. SJM	1008-1	0	246	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	1009-1	0	211.5	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	1009-2	0	200	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAYELICA	1009-4	0	211.5	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	1009-5	0	223	0.00%
GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	0	211.5	0.00%
LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	1011-2	0	285	0.00%
MCLABI CAJAMARCA	1012-1	0	403	0.00%
MCLABI CAJAMARCA II	1012-2	0	211.5	0.00%
MCLABI CHACHAPOYAS	1012-3	0	211.5	0.00%
MCLABI MAP TRUJILLO	1012-4	0	356.5	0.00%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	1013-1	0	271	0.00%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	0	223	0.00%
SIC HUANCAYO	1014-1	0	250	0.00%
SIC HUANCAYO II	1014-2	0	337	0.00%
SIC LA MERCED	1014-3	0	250	0.00%
TSP CERRO DE PASCO	1019-1	0	211.5	0.00%
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	0	356.5	0.00%
GLOBAL SATELITAL VES	1017-1	0	254	0.00%
SALESLAND HUACHO	4802-2	0	310	0.00%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	337	0.00%
QUINDE ICA	4802-4	0	372	0.00%
HUACHO (FRA)	4802-5	0	223	0.00%
CAJAMARCA (FRA)	4802-6	0	223	0.00%
TUMBES (FRA)	4802-7	0	223	0.00%
PLAZA NORTE	4803-1	0	372	0.00%
PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	372	0.00%
LOS OLIVOS (FRA)	4803-3	0	223	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	372	0.00%
TIENDA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	372	0.00%
ATENTO HUANUCO	4804-1	0	372	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	372	0.00%
IQUITOS (FRA)	4804-3	0	223	0.00%
PUCALLPA (FRA)	4804-4	0	223	0.00%
TARAPOTO (FRA)	4804-5	0	223	0.00%
HUANUCO (FRA)	4804-6	0	223	0.00%
MEGA 3	4805-1	0	403	0.00%
TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	4805-2	0	227	0.00%
WASHINGTON (FRA)	4805-3	0	223	0.00%
SANTA ANITA	4805-4	0	372	0.00%
REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	372	0.00%
REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	372	0.00%
PUNO (FRA)	4806-3	0	223	0.00%
JULIACA (FRA)	4806-4	0	223	0.00%
PUERTO MALDONADO (FRA)	4806-5	0	223	0.00%
TACNA (FRA)	4806-6	0	223	0.00%
REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	372	0.00%
TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	4807-2	0	372	0.00%
ATENTO - MINKA(FRA)	4808-1	0	310	0.00%
TIENDA CENTRO CIVICO	4808-3	0	372	0.00%
TARMA (FRA)	4809-1	0	223	0.00%



SUCRE (FRA)	4805-5	0	223	0.00%
GAMARRA – CANEPA	4807-4	0	243	0.00%
PISCO (FRA)	4811-1	0	223	0.00%
JOCKEY PLAZA (FRA)	4812-1	0	310	0.00%
HIGUERETA (FRA)	4812-2	0	223	0.00%
AYACUCHO (FRA)	4813-1	0	223	0.00%
HUARAZ (FRA)	4813-2	0	223	0.00%
ICA (FRA)	4813-3	0	223	0.00%
CHINCHA (FRA)	4813-4	0	223	0.00%
PIURA	8500-1	0	207.5	0.00%
AREQUIPA	8500-18	0	223	0.00%
CUSCO	8500-22	0	207.5	0.00%
CHICLAYO	8500-3	0	207.5	0.00%
TRUJILLO	8500-4	0	207.5	0.00%
CHIMBOTE	8500-6	0	207.5	0.00%
HUANCAYO	8500-9	0	207.5	0.00%
JUAN DE ARONA	8600-19	0	198	0.00%
GRIMALDO DEL SOLAR	8600-3	0	198	0.00%
OVERLANDES CAV ICA	901-1	0	223	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	904-1	0	223	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	0	273	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	0	223	0.00%
DIAL CAV TRUJILLO	908-2	0	223	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	0	223	0.00%
CISESA CAV TALARA	915-1	0	223	0.00%
CISESA CAV PIURA	915-3	0	223	0.00%
CISESA CAV PUCALLPA	915-4	0	223	0.00%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	0	223	0.00%
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	0	372	0.00%
CAV TERCERIZADO SAN BORJA	928-1	0	223	0.00%
CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	920-2	0	223	0.00%
ATENTO CAV CHACARILLA	924-1	0	223	0.00%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	0	223	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>27,895.5</b>	<b>0.00%</b>

#### INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Marzo

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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	744	0.00%
104		0	744	0.00%
525		0	744	0.00%
12525		0	744	0.00%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	1003-1	0	211.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR ILO	1003-2	0	211.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	1003-3	0	211.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	1003-4	0	211.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	1003-5	0	223	0.00%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	1003-6	0	223	0.00%
CISESA CHEPEN	1005-1	0	223	0.00%
CISESA CHIMBOTE	1005-2	0	223	0.00%
CISESA HUARAZ	1005-3	0	223	0.00%
CISESA TARAPOTO	1005-4	0	223	0.00%
CISESA TRUJILLO	1005-5	0	223	0.00%
COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	1007-2	0	310	0.00%
COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	0	211.5	0.00%
CONTACTO SATELITAL. SJM	1008-1	0	246	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	1009-1	0	211.5	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	1009-2	0	200	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	1009-4	0	211.5	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	1009-5	0	223	0.00%
GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	0	211.5	0.00%
LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	1011-2	0	285	0.00%
MCLABI CAJAMARCA	1012-1	0	403	0.00%
MCLABI CAJAMARCA II	1012-2	0	211.5	0.00%
MCLABI CHACHAPOYAS	1012-3	0	211.5	0.00%
MCLABI MAP TRUJILLO	1012-4	0	356.5	0.00%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	1013-1	0	271	0.00%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	0	223	0.00%
SIC HUANCAYO	1014-1	0	250	0.00%
SIC HUANCAYO II	1014-2	0	337	0.00%
SIC LA MERCED	1014-3	0	250	0.00%
TSP CERRO DE PASCO	1019-1	0	211.5	0.00%
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	0	356.5	0.00%
GLOBAL SATELITAL VES	1017-1	0	254	0.00%
SALESLAND HUACHO	4802-2	0	310	0.00%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	337	0.00%

QUINDE ICA	4802-4	0	372	0.00%
HUACHO (FRA)	4802-5	0	223	0.00%
CAJAMARCA (FRA)	4802-6	0	223	0.00%
TUMBES (FRA)	4802-7	0	223	0.00%
PLAZA NORTE	4803-1	0	372	0.00%
PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	372	0.00%
LOS OLIVOS (FRA)	4803-3	0	223	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	372	0.00%
TIENDA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	372	0.00%
ATENTO HUANUCO	4804-1	0	372	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	372	0.00%
IQUITOS (FRA)	4804-3	0	223	0.00%
PUCALLPA (FRA)	4804-4	0	223	0.00%
TARAPOTO (FRA)	4804-5	0	223	0.00%
HUANUCO (FRA)	4804-6	0	223	0.00%
MEGA 3	4805-1	0	403	0.00%
TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	4805-2	0	227	0.00%
WASHINGTON (FRA)	4805-3	0	223	0.00%
SANTA ANITA	4805-4	0	372	0.00%
REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	372	0.00%
REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	372	0.00%
PUNO (FRA)	4806-3	0	223	0.00%
JULIACA (FRA)	4806-4	0	223	0.00%
PUERTO MALDONADO (FRA)	4806-5	0	223	0.00%
TACNA (FRA)	4806-6	0	223	0.00%
REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	372	0.00%
TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	4807-2	0	372	0.00%
ATENTO - MINKA(FRA)	4808-1	0	310	0.00%
TIENDA CENTRO CIVICO	4808-3	0	372	0.00%
TARMA (FRA)	4809-1	0	223	0.00%
SUCRE (FRA)	4805-5	0	223	0.00%
GAMARRA - CANEPA	4807-4	0	243	0.00%
PISCO (FRA)	4811-1	0	223	0.00%
JOCKEY PLAZA (FRA)	4812-1	0	310	0.00%
HIGUERETA (FRA)	4812-2	0	223	0.00%
AYACUCHO (FRA)	4813-1	0	223	0.00%
HUARAZ (FRA)	4813-2	0	223	0.00%
ICA (FRA)	4813-3	0	223	0.00%
CHINCHA (FRA)	4813-4	0	223	0.00%
PIURA	8500-1	0	207.5	0.00%
AREQUIPA	8500-18	0	223	0.00%
CUSCO	8500-22	0	207.5	0.00%
CHICLAYO	8500-3	0	207.5	0.00%
TRUJILLO	8500-4	0	207.5	0.00%
CHIMBOTE	8500-6	0	207.5	0.00%
HUANCAYO	8500-9	0	207.5	0.00%
JUAN DE ARONA	8600-19	0	198	0.00%
GRIMALDO DEL SOLAR	8600-3	0	198	0.00%
OVERLANDES CAV ICA	901-1	0	223	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	904-1	0	223	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	0	273	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	0	223	0.00%
DIAL CAV TRUJILLO	908-2	0	223	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	0	223	0.00%
CISESA CAV TALARA	915-1	0	223	0.00%
CISESA CAV PIURA	915-3	0	223	0.00%
CISESA CAV PUCALLPA	915-4	0	223	0.00%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	0	223	0.00%
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	0	372	0.00%
CAV TERCERIZADO SAN BORJA	928-1	0	223	0.00%
CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	920-2	0	223	0.00%
ATENTO CAV CHACARILLA	924-1	0	223	0.00%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	0	223	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>27,895.5</b>	<b>0.00%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Febrero

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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	696	0.00%
104		0	696	0.00%
525		0	696	0.00%
12525		0	696	0.00%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	1003-1	0	194.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR ILO	1003-2	0	194.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	1003-3	0	194.5	0.00%

BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	1003-4	0	194.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	1003-5	0	205	0.00%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	1003-6	0	205	0.00%
CISESA CHEPEN	1005-1	0	205	0.00%
CISESA CHIMBOTE	1005-2	0	205	0.00%
CISESA HUARAZ	1005-3	0	205	0.00%
CISESA TARAPOTO	1005-4	0	205	0.00%
CISESA TRUJILLO	1005-5	0	205	0.00%
COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	1007-2	0	290	0.00%
COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	0	194.5	0.00%
CONTACTO SATELITAL. SJM	1008-1	0	226	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	1009-1	0	194.5	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	1009-2	0	184	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCANELICA	1009-4	0	194.5	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	1009-5	0	205	0.00%
GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	0	194.5	0.00%
LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	1011-2	0	263	0.00%
MCLABI CAJAMARCA	1012-1	0	377	0.00%
MCLABI CAJAMARCA II	1012-2	0	194.5	0.00%
MCLABI CHACHAPOYAS	1012-3	0	194.5	0.00%
MCLABI MAP TRUJILLO	1012-4	0	333.5	0.00%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	1013-1	0	253	0.00%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	0	205	0.00%
SIC HUANCAYO	1014-1	0	230	0.00%
SIC HUANCAYO II	1014-2	0	315	0.00%
SIC LA MERCED	1014-3	0	230	0.00%
TSP CERRO DE PASCO	1019-1	0	194.5	0.00%
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	0	333.5	0.00%
GLOBAL SATELITAL VES	1017-1	0	234	0.00%
SALESLAND HUACHO	4802-2	0	290	0.00%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	315	0.00%
QUINDE ICA	4802-4	0	348	0.00%
HUACHO (FRA)	4802-5	0	205	0.00%
CAJAMARCA (FRA)	4802-6	0	205	0.00%
TUMBES (FRA)	4802-7	0	205	0.00%
PLAZA NORTE	4803-1	0	348	0.00%
PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	348	0.00%
LOS OLIVOS (FRA)	4803-3	0	205	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	348	0.00%
TIENDA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	348	0.00%
ATENTO HUANUCO	4804-1	0	348	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	348	0.00%
IQUITOS (FRA)	4804-3	0	205	0.00%
PUCALLPA (FRA)	4804-4	0	205	0.00%
TARAPOTO (FRA)	4804-5	0	205	0.00%
HUANUCO (FRA)	4804-6	0	205	0.00%
MEGA 3	4805-1	0	377	0.00%
TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	4805-2	0	209	0.00%
WASHINGTON (FRA)	4805-3	0	205	0.00%
SANTA ANITA	4805-4	0	348	0.00%
REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	348	0.00%
REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	348	0.00%
PUNO (FRA)	4806-3	0	205	0.00%
JULIACA (FRA)	4806-4	0	205	0.00%
PUERTO MALDONADO (FRA)	4806-5	0	205	0.00%
TACNA (FRA)	4806-6	0	205	0.00%
REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	348	0.00%
TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	4807-2	0	348	0.00%
ATENTO - MINKA(FRA)	4808-1	0	290	0.00%
TIENDA CENTRO CIVICO	4808-3	0	348	0.00%
TARMA (FRA)	4809-1	0	205	0.00%
SUCRE (FRA)	4805-5	0	205	0.00%
GAMARRA - CANEPA	4807-4	0	225	0.00%
PISCO (FRA)	4811-1	0	205	0.00%
JOCKEY PLAZA (FRA)	4812-1	0	290	0.00%
HIGUERETA (FRA)	4812-2	0	205	0.00%
AYACUCHO (FRA)	4813-1	0	205	0.00%
HUARAZ (FRA)	4813-2	0	205	0.00%
ICA (FRA)	4813-3	0	205	0.00%
CHINCHA (FRA)	4813-4	0	205	0.00%
PIURA	8500-1	0	190.5	0.00%
AREQUIPA	8500-18	0	205	0.00%
CUSCO	8500-22	CUSCO	190.5	0.00%
CHICLAYO	8500-3	0	190.5	0.00%
TRUJILLO	8500-4	0	190.5	0.00%
CHIMBOTE	8500-6	0	190.5	0.00%
HUANCAYO	8500-9	0	190.5	0.00%
JUAN DE ARONA	8600-19	0	182	0.00%
GRIMALDO DEL SOLAR	8600-3	0	182	0.00%
OVERLANDES CAV ICA	901-1	0	205	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	904-1	0	205	0.00%

BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	0	251	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	0	205	0.00%
DIAL CAV TRUJILLO	908-2	0	205	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	0	205	0.00%
CISESA CAV TALARA	915-1	0	205	0.00%
CISESA CAV PIURA	915-3	0	205	0.00%
CISESA CAV PUCALLPA	915-4	0	205	0.00%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	0	205	0.00%
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	0	348	0.00%
CAV TERCERIZADO SAN BORJA	928-1	0	205	0.00%
CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	920-2	0	205	0.00%
ATENTO CAV CHACARILLA	924-1	0	205	0.00%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	0	205	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>25838.5</b>	<b>0.00%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	744	0.00%
104		0	744	0.00%
525		0	744	0.00%
12525		0	744	0.00%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	1003-1	0.63	190	0.33%
BOUTIQUE CELULAR ILO	1003-2	0.63	190	0.33%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	1003-3	0.63	190	0.33%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	1003-4	0.63	190	0.33%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	1003-5	0.63	200	0.32%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	1003-6	0.63	200	0.32%
CISESA CHEPEN	1005-1	0.63	200	0.32%
CISESA CHIMBOTE	1005-2	0.63	200	0.32%
CISESA HUARAZ	1005-3	0.63	200	0.32%
CISESA TARAPOTO	1005-4	0.63	200	0.32%
CISESA TRUJILLO	1005-5	0.63	200	0.32%
COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	1007-2	0.63	300	0.21%
COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	0.63	190	0.33%
CONTACTO SATELITAL. SJM	1008-1	0.63	220	0.29%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	1009-1	0.63	190	0.33%
DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	1009-2	0.63	180	0.35%
DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCVELICA	1009-4	0.63	190	0.33%
DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	1009-5	0.63	200	0.32%
GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	0.63	190	0.33%
LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	1011-2	0.63	260	0.24%
MCLABI CAJAMARCA	1012-1	0.63	390	0.16%
MCLABI CAJAMARCA II	1012-2	0.63	190	0.33%
MCLABI CHACHAPOYAS	1012-3	0.63	190	0.33%
MCLABI MAP TRUJILLO	1012-4	0.63	345	0.18%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	1013-1	0.63	260	0.24%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	0.63	200	0.32%
SIC HUANCAYO	1014-1	0.63	225	0.28%
SIC HUANCAYO II	1014-2	0.63	325	0.19%
SIC LA MERCED	1014-3	0.63	225	0.28%
TSP CERRO DE PASCO	1019-1	0.63	190	0.33%
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	0.63	345	0.18%
GLOBAL SATELITAL VES	1017-1	0.63	230	0.28%
SALES LAND HUACHO	4802-2	0.63	300	0.21%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	0.63	325	0.19%
QUINDE ICA	4802-4	0.63	360	0.18%
HUACHO (FRA)	4802-5	0.63	200	0.32%
CAJAMARCA (FRA)	4802-6	0.63	200	0.32%
TUMBES (FRA)	4802-7	0.63	200	0.32%
PLAZA NORTE	4803-1	0.63	360	0.18%
PLAZA LIMA SUR	4803-2	0.63	360	0.18%
LOS OLIVOS (FRA)	4803-3	0.63	200	0.32%
TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0.63	360	0.18%
TIENDA RAMBLA BRASIL	4803-6	0.63	360	0.18%
ATENTO HUANUCO	4804-1	0.63	360	0.18%
TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0.63	360	0.18%
IQUITOS (FRA)	4804-3	0.63	200	0.32%
PUCALLPA (FRA)	4804-4	0.63	200	0.32%
TARAPOTO (FRA)	4804-5	0.63	200	0.32%
HUANUCO (FRA)	4804-6	0.63	200	0.32%
MEGA 3	4805-1	0.63	390	0.16%
TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	4805-2	0.63	205	0.31%
WASHINGTON (FRA)	4805-3	0.63	200	0.32%
SANTA ANITA	4805-4	0.63	360	0.18%

REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0.63	360	0.18%
REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0.63	360	0.18%
PUNO (FRA)	4806-3	0.63	200	0.32%
JULIACA (FRA)	4806-4	0.63	200	0.32%
PUERTO MALDONADO (FRA)	4806-5	0.63	200	0.32%
TACNA (FRA)	4806-6	0.63	200	0.32%
REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0.63	360	0.18%
TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	4807-2	0.63	360	0.18%
ATENTO - MINKA(FRA)	4808-1	0.63	300	0.21%
TIENDA CENTRO CIVICO	4808-3	0.63	360	0.18%
TARMA (FRA)	4809-1	0.63	200	0.32%
SUCRE (FRA)	4805-5	0.63	200	0.32%
GAMARRA - CANEPA	4807-4	0.63	225	0.28%
PISCO (FRA)	4811-1	0.63	200	0.32%
JOCKEY PLAZA (FRA)	4812-1	0.63	300	0.21%
HIGUERETA (FRA)	4812-2	0.63	200	0.32%
AYACUCHO (FRA)	4813-1	0.63	200	0.32%
HUARAZ (FRA)	4813-2	0.63	200	0.32%
ICA (FRA)	4813-3	0.63	200	0.32%
CHINCHA (FRA)	4813-4	0.63	200	0.32%
PIURA	8500-1	0.63	185	0.34%
AREQUIPA	8500-18	0.63	200	0.32%
CUSCO	8500-22	0.63	185	0.34%
CHICLAYO	8500-3	0.63	185	0.34%
TRUJILLO	8500-4	0.63	185	0.34%
CHIMBOTE	8500-6	0.63	185	0.34%
HUANCAYO	8500-9	0.63	185	0.34%
JUAN DE ARONA	8600-19	0.63	177.5	0.36%
GRIMALDO DEL SOLAR	8600-3	0.63	177.5	0.36%
OVERLANDES CAV ICA	901-1	0.63	200	0.32%
BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	904-1	0.63	200	0.32%
BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	0.63	245	0.26%
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	0.63	200	0.32%
DIAL CAV TRUJILLO	908-2	0.63	200	0.32%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	0.63	200	0.32%
CISESA CAV TALARA	915-1	0.63	200	0.32%
CISESA CAV PIURA	915-3	0.63	200	0.32%
CISESA CAV PUCALLPA	915-4	0.63	200	0.32%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	0.63	200	0.32%
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	0.63	360	0.18%
CAV TERCERIZADO SAN BORJA	928-1	0.63	200	0.32%
CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	920-2	0.63	200	0.32%
ATENTO CAV CHACARILLA	924-1	0.63	200	0.32%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	0.63	200	0.32%
<b>TOTAL</b>		<b>61.43</b>	<b>25966.00</b>	<b>0.24%</b>

#### INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Diciembre

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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	744	0.00%
104		0	744	0.00%
525		0	744	0.00%
12525		0	744	0.00%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	1003-1	0	203	0.00%
BOUTIQUE CELULAR ILO	1003-2	0	203	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	1003-3	0	203	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	1003-4	0	203	0.00%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	1003-5	0	214	0.00%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	1003-6	0	214	0.00%
CISESA CHEPEN	1005-1	0	214	0.00%
CISESA CHIMBOTE	1005-2	0	214	0.00%
CISESA HUARAZ	1005-3	0	214	0.00%
CISESA TARAPOTO	1005-4	0	214	0.00%
CISESA TRUJILLO	1005-5	0	214	0.00%
COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	1007-2	0	300	0.00%
COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	0	203	0.00%
CONTACTO SATELITAL. SJM	1008-1	0	236	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	1009-1	0	203	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	1009-2	0	192	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCVELICA	1009-4	0	203	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	1009-5	0	214	0.00%
GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	0	203	0.00%
LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	1011-2	0	274	0.00%
MCLABI CAJAMARCA	1012-1	0	390	0.00%
MCLABI CAJAMARCA II	1012-2	0	203	0.00%

MCLABI CHACHAPOYAS	1012-3	0	203	0.00%
MCLABI MAP TRUJILLO	1012-4	0	345	0.00%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	1013-1	0	262	0.00%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	0	214	0.00%
SIC HUANCAYO	1014-1	0	240	0.00%
SIC HUANCAYO II	1014-2	0	326	0.00%
SIC LA MERCED	1014-3	0	240	0.00%
TSP CERRO DE PASCO	1019-1	0	203	0.00%
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	0	345	0.00%
GLOBAL SATELITAL VES	1017-1	0	244	0.00%
SALESLAND HUACHO	4802-2	0	300	0.00%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	326	0.00%
QUINDE ICA	4802-4	0	360	0.00%
HUACHO (FRA)	4802-5	0	214	0.00%
CAJAMARCA (FRA)	4802-6	0	214	0.00%
TUMBES (FRA)	4802-7	0	214	0.00%
PLAZA NORTE	4803-1	0	360	0.00%
PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	360	0.00%
LOS OLIVOS (FRA)	4803-3	0	214	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	360	0.00%
TIENDA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	360	0.00%
ATENTO HUANUCO	4804-1	0	360	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	360	0.00%
IQUITOS (FRA)	4804-3	0	214	0.00%
PUCALLPA (FRA)	4804-4	0	214	0.00%
TARAPOTO (FRA)	4804-5	0	214	0.00%
HUANUCO (FRA)	4804-6	0	214	0.00%
MEGA 3	4805-1	0	390	0.00%
TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	4805-2	0	218	0.00%
WASHINGTON (FRA)	4805-3	0	214	0.00%
SANTA ANITA	4805-4	0	360	0.00%
REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	360	0.00%
REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	360	0.00%
PUNO (FRA)	4806-3	0	214	0.00%
JULIACA (FRA)	4806-4	0	214	0.00%
PUERTO MALDONADO (FRA)	4806-5	0	214	0.00%
TACNA (FRA)	4806-6	0	214	0.00%
REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	360	0.00%
TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	4807-2	0	360	0.00%
ATENTO - MINKA(FRA)	4808-1	0	300	0.00%
TIENDA CENTRO CIVICO	4808-3	0	360	0.00%
TARMA (FRA)	4809-1	0	214	0.00%
SUCRE (FRA)	4805-5	0	214	0.00%
GAMARRA - CANEPA	4807-4	0	234	0.00%
PISCO (FRA)	4811-1	0	214	0.00%
JOCKEY PLAZA (FRA)	4812-1	0	300	0.00%
HIGUERETA (FRA)	4812-2	0	214	0.00%
AYACUCHO (FRA)	4813-1	0	214	0.00%
HUARAZ (FRA)	4813-2	0	214	0.00%
ICA (FRA)	4813-3	0	214	0.00%
CHINCHA (FRA)	4813-4	0	214	0.00%
PIURA	8500-1	0	199	0.00%
AREQUIPA	8500-18	0	214	0.00%
CUSCO	8500-22	0	199	0.00%
CHICLAYO	8500-3	0	199	0.00%
TRUJILLO	8500-4	0	199	0.00%
CHIMBOTE	8500-6	0	199	0.00%
HUANCAYO	8500-9	0	199	0.00%
JUAN DE ARONA	8600-19	0	190	0.00%
GRIMALDO DEL SOLAR	8600-3	0	190	0.00%
OVERLANDES CAV ICA	901-1	0	214	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	904-1	0	214	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	0	262	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	0	214	0.00%
DIAL CAV TRUJILLO	908-2	0	214	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	0	214	0.00%
CISESA CAV TALARA	915-1	0	214	0.00%
CISESA CAV PIURA	915-3	0	214	0.00%
CISESA CAV PUCALLPA	915-4	0	214	0.00%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	0	214	0.00%
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	0	360	0.00%
CAV TERCERIZADO SAN BORJA	928-1	0	214	0.00%
CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	920-2	0	214	0.00%
ATENTO CAV CHACARILLA	924-1	0	214	0.00%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	0	214	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>26,963.0</b>	<b>0.00%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	720	0.00%
104		0	720	0.00%
525		0	720	0.00%
12525		0	720	0.00%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	1003-1	0	194.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR ILO	1003-2	0	194.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	1003-3	0	194.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	1003-4	0	194.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	1003-5	0	205	0.00%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	1003-6	0	205	0.00%
CISESA CHEPEN	1005-1	0	205	0.00%
CISESA CHIMBOTE	1005-2	0	205	0.00%
CISESA HUARAZ	1005-3	0	205	0.00%
CISESA TARAPOTO	1005-4	0	205	0.00%
CISESA TRUJILLO	1005-5	0	205	0.00%
COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	1007-2	0	300	0.00%
COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	0	194.5	0.00%
CONTACTO SATELITAL. SJM	1008-1	0	226	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	1009-1	0	194.5	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	1009-2	0	184	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCVELICA	1009-4	0	194.5	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	1009-5	0	205	0.00%
GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	0	194.5	0.00%
LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	1011-2	0	263	0.00%
MCLABI CAJAMARCA	1012-1	0	390	0.00%
MCLABI CAJAMARCA II	1012-2	0	194.5	0.00%
MCLABI CHACHAPOYAS	1012-3	0	194.5	0.00%
MCLABI MAP TRUJILLO	1012-4	0	345	0.00%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	1013-1	0	260	0.00%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	0	205	0.00%
SIC HUANCAYO	1014-1	0	230	0.00%
SIC HUANCAYO II	1014-2	0	325	0.00%
SIC LA MERCED	1014-3	0	230	0.00%
TSP CERRO DE PASCO	1019-1	0	194.5	0.00%
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	0	345	0.00%
GLOBAL SATELITAL VES	1017-1	0	234	0.00%
SALESLAND HUACHO	4802-2	0	300	0.00%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	325	0.00%
QUINDE ICA	4802-4	0	360	0.00%
HUACHO (FRA)	4802-5	0	205	0.00%
CAJAMARCA (FRA)	4802-6	0	205	0.00%
TUMBES (FRA)	4802-7	0	205	0.00%
PLAZA NORTE	4803-1	0	360	0.00%
PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	360	0.00%
LOS OLIVOS (FRA)	4803-3	0	205	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	360	0.00%
TIENDA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	360	0.00%
ATENTO HUANUCO	4804-1	0	360	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	360	0.00%
IQUITOS (FRA)	4804-3	0	205	0.00%
PUCALLPA (FRA)	4804-4	0	205	0.00%
TARAPOTO (FRA)	4804-5	0	205	0.00%
HUANUCO (FRA)	4804-6	0	205	0.00%
MEGA 3	4805-1	0	390	0.00%
TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	4805-2	0	209	0.00%
WASHINGTON (FRA)	4805-3	0	205	0.00%
SANTA ANITA	4805-4	0	360	0.00%
REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	360	0.00%
REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	360	0.00%
PUNO (FRA)	4806-3	0	205	0.00%
JULIACA (FRA)	4806-4	0	205	0.00%
PUERTO MALDONADO (FRA)	4806-5	0	205	0.00%
TACNA (FRA)	4806-6	0	205	0.00%
REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	360	0.00%
TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	4807-2	0	360	0.00%
ATENTO - MINKA(FRA)	4808-1	0	300	0.00%
TIENDA CENTRO CIVICO	4808-3	0	360	0.00%
TARMA (FRA)	4809-1	0	205	0.00%
SUCRE (FRA)	4805-5	0	205	0.00%
GAMARRA - CANEPA	4807-4	0	225	0.00%
PISCO (FRA)	4811-1	0	205	0.00%
JOCKEY PLAZA (FRA)	4812-1	0	300	0.00%
HIGUERETA (FRA)	4812-2	0	205	0.00%
AYACUCHO (FRA)	4813-1	0	205	0.00%
HUARAZ (FRA)	4813-2	0	205	0.00%
ICA (FRA)	4813-3	0	205	0.00%

CHINCHA (FRA)	4813-4	0	205	0.00%
PIURA	8500-1	0	190.5	0.00%
AREQUIPA	8500-18	0	205	0.00%
CUSCO	8500-22	0	190.5	0.00%
CHICLAYO	8500-3	0	190.5	0.00%
TRUJILLO	8500-4	0	190.5	0.00%
CHIMBOTE	8500-6	0	190.5	0.00%
HUANCAYO	8500-9	0	190.5	0.00%
JUAN DE ARONA	8600-19	0	182	0.00%
GRIMALDO DEL SOLAR	8600-3	0	182	0.00%
OVERLANDES CAV ICA	901-1	0	205	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	904-1	0	205	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	0	251	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	0	205	0.00%
DIAL CAV TRUJILLO	908-2	0	205	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	0	205	0.00%
CISESA CAV TALARA	915-1	0	205	0.00%
CISESA CAV PIURA	915-3	0	205	0.00%
CISESA CAV PUCALLPA	915-4	0	205	0.00%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	0	205	0.00%
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	0	360	0.00%
CAV TERCERIZADO SAN BORJA	928-1	0	205	0.00%
CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	920-2	0	205	0.00%
ATENTO CAV CHACARILLA	924-1	0	205	0.00%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	0	205	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>26,218.5</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2015

**MES:** Octubre

**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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	744	0.00%
104		0	744	0.00%
525		0	744	0.00%
12525		0	744	0.00%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	1003-1	0	207	0.00%
BOUTIQUE CELULAR ILO	1003-2	0	207	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	1003-3	0	207	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	1003-4	0	207	0.00%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	1003-5	0	218	0.00%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	1003-6	0	218	0.00%
CISESA CHEPEN	1005-1	0	218	0.00%
CISESA CHIMBOTE	1005-2	0	218	0.00%
CISESA HUARAZ	1005-3	0	218	0.00%
CISESA TARAPOTO	1005-4	0	218	0.00%
CISESA TRUJILLO	1005-5	0	218	0.00%
COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	1007-2	0	310	0.00%
COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	0	207	0.00%
CONTACTO SATELITAL. SJM	1008-1	0	240	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	1009-1	0	207	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	1009-2	0	196	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	1009-4	0	207	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	1009-5	0	218	0.00%
GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	0	207	0.00%
LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	1011-2	0	282	0.00%
MCLABI CAJAMARCA	1012-1	0	403	0.00%
MCLABI CAJAMARCA II	1012-2	0	207	0.00%
MCLABI CHACHAPOYAS	1012-3	0	207	0.00%
MCLABI MAP TRUJILLO	1012-4	0	356.5	0.00%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	1013-1	0	271	0.00%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	0	218	0.00%
SIC HUANCAYO	1014-1	0	245	0.00%
SIC HUANCAYO II	1014-2	0	337	0.00%
SIC LA MERCED	1014-3	0	245	0.00%
TSP CERRO DE PASCO	1019-1	0	207	0.00%
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	0	356.5	0.00%
GLOBAL SATELITAL VES	1017-1	0	250	0.00%
SALESLAND HUACHO	4802-2	0	310	0.00%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	337	0.00%
QUINDE ICA	4802-4	0	372	0.00%
HUACHO (FRA)	4802-5	0	218	0.00%
CAJAMARCA (FRA)	4802-6	0	218	0.00%
TUMBES (FRA)	4802-7	0	218	0.00%
PLAZA NORTE	4803-1	0	372	0.00%



PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	372	0.00%
LOS OLIVOS (FRA)	4803-3	0	218	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	372	0.00%
TIENDA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	372	0.00%
ATENTO HUANUCO	4804-1	0	372	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	372	0.00%
IQUITOS (FRA)	4804-3	0	218	0.00%
PUCALLPA (FRA)	4804-4	0	218	0.00%
TARAPOTO (FRA)	4804-5	0	218	0.00%
HUANUCO (FRA)	4804-6	0	218	0.00%
MEGA 3	4805-1	0	403	0.00%
TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	4805-2	0	223	0.00%
WASHINGTON (FRA)	4805-3	0	218	0.00%
SANTA ANITA	4805-4	0	372	0.00%
REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	372	0.00%
REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	372	0.00%
PUNO (FRA)	4806-3	0	218	0.00%
JULIACA (FRA)	4806-4	0	218	0.00%
PUERTO MALDONADO (FRA)	4806-5	0	218	0.00%
TACNA (FRA)	4806-6	0	218	0.00%
REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	372	0.00%
TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	4807-2	0	372	0.00%
ATENTO - MINKA(FRA)	4808-1	0	310	0.00%
TIENDA CENTRO CIVICO	4808-3	0	372	0.00%
TARMA (FRA)	4809-1	0	218	0.00%
SUCRE (FRA)	4805-5	0	218	0.00%
GAMARRA - CANEPA	4807-4	0	243	0.00%
PISCO (FRA)	4811-1	0	218	0.00%
JOCKEY PLAZA (FRA)	4812-1	0	310	0.00%
HIGUERETA (FRA)	4812-2	0	218	0.00%
AYACUCHO (FRA)	4813-1	0	218	0.00%
HUARAZ (FRA)	4813-2	0	218	0.00%
ICA (FRA)	4813-3	0	218	0.00%
CHINCHA (FRA)	4813-4	0	218	0.00%
PIURA	8500-1	0	202	0.00%
AREQUIPA	8500-18	0	218	0.00%
CUSCO	8500-22	0	202	0.00%
CHICLAYO	8500-3	0	202	0.00%
TRUJILLO	8500-4	0	202	0.00%
CHIMBOTE	8500-6	0	202	0.00%
HUANCAYO	8500-9	0	202	0.00%
JUAN DE ARONA	8600-19	0	193.5	0.00%
GRIMALDO DEL SOLAR	8600-3	0	193.5	0.00%
OVERLANDES CAV ICA	901-1	0	218	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	904-1	0	218	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	0	267	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	0	218	0.00%
DIAL CAV TRUJILLO	908-2	0	218	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	0	218	0.00%
CISESA CAV TALARA	915-1	0	218	0.00%
CISESA CAV PIURA	915-3	0	218	0.00%
CISESA CAV PUCALLPA	915-4	0	218	0.00%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	0	218	0.00%
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	0	372	0.00%
CAV TERCERIZADO SAN BORJA	928-1	0	218	0.00%
CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	920-2	0	218	0.00%
ATENTO CAV CHACARILLA	924-1	0	218	0.00%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	0	218	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>27,547.0</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2015

**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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	720	0.00%
104		0	720	0.00%
525		0	720	0.00%
12525		0	720	0.00%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	1003-1	0	203	0.00%
BOUTIQUE CELULAR ILO	1003-2	0	203	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	1003-3	0	203	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	1003-4	0	203	0.00%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	1003-5	0	214	0.00%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	1003-6	0	214	0.00%

CISESA CHEPEN	1005-1	0	214	0.00%
CISESA CHIMBOTE	1005-2	0	214	0.00%
CISESA HUARAZ	1005-3	0	214	0.00%
CISESA TARAPOTO	1005-4	0	214	0.00%
CISESA TRUJILLO	1005-5	0	214	0.00%
COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	1007-1	0	203	0.00%
COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	1007-2	0	300	0.00%
COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	0	203	0.00%
CONTACTO SATELITAL. SJM	1008-1	0	236	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	1009-1	0	203	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	1009-2	0	192	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCVELICA	1009-4	0	203	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	1009-5	0	214	0.00%
GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	0	203	0.00%
LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	1011-2	0	274	0.00%
MCLABI CAJAMARCA	1012-1	0	390	0.00%
MCLABI CAJAMARCA II	1012-2	0	203	0.00%
MCLABI CHACHAPOYAS	1012-3	0	203	0.00%
MCLABI MAP TRUJILLO	1012-4	0	345	0.00%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	1013-1	0	262	0.00%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	0	214	0.00%
SIC HUANCAYO	1014-1	0	240	0.00%
SIC HUANCAYO II	1014-2	0	326	0.00%
SIC LA MERCED	1014-3	0	240	0.00%
TSP CERRO DE PASCO	1019-1	0	203	0.00%
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	0	345	0.00%
GLOBAL SATELITAL VES	1017-1	0	244	0.00%
SALESLAND HUACHO	4802-2	0	300	0.00%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	326	0.00%
QUINDE ICA	4802-4	0	360	0.00%
HUACHO (FRA)	4802-5	0	214	0.00%
CAJAMARCA (FRA)	4802-6	0	214	0.00%
TUMBES (FRA)	4802-7	0	214	0.00%
PLAZA NORTE	4803-1	0	360	0.00%
PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	360	0.00%
LOS OLIVOS (FRA)	4803-3	0	214	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	360	0.00%
TIENDA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	360	0.00%
ATENTO HUANUCO	4804-1	0	360	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	360	0.00%
IQUITOS (FRA)	4804-3	0	214	0.00%
PUCALLPA (FRA)	4804-4	0	214	0.00%
TARAPOTO (FRA)	4804-5	0	214	0.00%
HUANUCO (FRA)	4804-6	0	214	0.00%
MEGA 3	4805-1	0	390	0.00%
TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	4805-2	0	218	0.00%
WASHINGTON (FRA)	4805-3	0	214	0.00%
SANTA ANITA	4805-4	0	360	0.00%
REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	360	0.00%
REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	360	0.00%
PUNO (FRA)	4806-3	0	214	0.00%
JULIACA (FRA)	4806-4	0	214	0.00%
PUERTO MALDONADO (FRA)	4806-5	0	214	0.00%
TACNA (FRA)	4806-6	0	214	0.00%
REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	360	0.00%
TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	4807-2	0	360	0.00%
ATENTO - MINKA(FRA)	4808-1	0	300	0.00%
TIENDA CENTRO CIVICO	4808-3	0	360	0.00%
TARMA (FRA)	4809-1	0	214	0.00%
SUCRE (FRA)	4805-5	0	214	0.00%
GAMARRA - CANEPA	4807-4	0	234	0.00%
PISCO (FRA)	4811-1	0	214	0.00%
JOCKEY PLAZA (FRA)	4812-1	0	300	0.00%
HIGUERETA (FRA)	4812-2	0	214	0.00%
AYACUCHO (FRA)	4813-1	0	214	0.00%
HUARAZ (FRA)	4813-2	0	214	0.00%
ICA (FRA)	4813-3	0	214	0.00%
CHINCHA (FRA)	4813-4	0	214	0.00%
PIURA	8500-1	0	199	0.00%
AREQUIPA	8500-18	0	214	0.00%
CUSCO	8500-22	0	199	0.00%
CHICLAYO	8500-3	0	199	0.00%
TRUJILLO	8500-4	0	199	0.00%
CHIMBOTE	8500-6	0	199	0.00%
HUANCAYO	8500-9	0	199	0.00%
JUAN DE ARONA	8600-19	0	190	0.00%
GRIMALDO DEL SOLAR	8600-3	0	190	0.00%
OVERLANDES CAV ICA	901-1	0	214	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	904-1	0	214	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	0	262	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	0	214	0.00%

DIAL CAV TRUJILLO	908-2	0	214	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	0	214	0.00%
CISESA CAV TALARA	915-1	0	214	0.00%
CISESA CAV PIURA	915-3	0	214	0.00%
CISESA CAV PUCALLPA	915-4	0	214	0.00%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	0	214	0.00%
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	0	360	0.00%
CAV TERCERIZADO SAN BORJA	928-1	0	214	0.00%
CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	920-2	0	214	0.00%
ATENTO CAV CHACARILLA	924-1	0	214	0.00%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	0	214	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>27,070.0</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2015

**MES:** Agosto

**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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	744	0.00%
104		0	744	0.00%
525		0	744	0.00%
12525		0	744	0.00%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	1003-1	0	194.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR ILO	1003-2	0	194.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	1003-3	0	194.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	1003-4	0	194.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	1003-5	0	205	0.00%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	1003-6	0	205	0.00%
CISESA CHEPEN	1005-1	0	205	0.00%
CISESA CHIMBOTE	1005-2	0	205	0.00%
CISESA HUARAZ	1005-3	0	205	0.00%
CISESA TARAPOTO	1005-4	0	205	0.00%
CISESA TRUJILLO	1005-5	0	205	0.00%
COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	1007-1	0	194.5	0.00%
COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	1007-2	0	290	0.00%
COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	0	194.5	0.00%
CONTACTO SATELITAL. SJM	1008-1	0	226	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	1009-1	0	194.5	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	1009-2	0	184	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCVELICA	1009-4	0	194.5	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	1009-5	0	205	0.00%
GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	0	194.5	0.00%
LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	1011-2	0	263	0.00%
MCLABI CAJAMARCA	1012-1	0	377	0.00%
MCLABI CAJAMARCA II	1012-2	0	194.5	0.00%
MCLABI CHACHAPOYAS	1012-3	0	194.5	0.00%
MCLABI MAP TRUJILLO	1012-4	0	333.5	0.00%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	1013-1	0	253	0.00%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	0	205	0.00%
SIC HUANCAYO	1014-1	0	230	0.00%
SIC HUANCAYO II	1014-2	0	315	0.00%
SIC LA MERCED	1014-3	0	230	0.00%
TSP CERRO DE PASCO	1019-1	0	194.5	0.00%
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	0	333.5	0.00%
GLOBAL SATELITAL VES	1017-1	0	234	0.00%
SALES LAND HUACHO	4802-2	0	310	0.00%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	337	0.00%
QUINDE ICA	4802-4	0	372	0.00%
HUACHO (FRA)	4802-5	0	205	0.00%
CAJAMARCA (FRA)	4802-6	0	205	0.00%
TUMBES (FRA)	4802-7	0	205	0.00%
PLAZA NORTE	4803-1	0	372	0.00%
PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	372	0.00%
LOS OLIVOS (FRA)	4803-3	0	205	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	372	0.00%
TIENDA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	372	0.00%
ATENTO HUANUCO	4804-1	0	372	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	372	0.00%
IQUITOS (FRA)	4804-3	0	205	0.00%
PUCALLPA (FRA)	4804-4	0	205	0.00%
TARAPOTO (FRA)	4804-5	0	205	0.00%
HUANUCO (FRA)	4804-6	0	205	0.00%
MEGA 3	4805-1	0	403	0.00%

TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	4805-2	0	227	0.00%
WASHINGTON (FRA)	4805-3	0	205	0.00%
SANTA ANITA	4805-4	0	372	0.00%
REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	372	0.00%
REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	372	0.00%
PUNO (FRA)	4806-3	0	205	0.00%
JULIACA (FRA)	4806-4	0	205	0.00%
PUERTO MALDONADO (FRA)	4806-5	0	205	0.00%
TACNA (FRA)	4806-6	0	205	0.00%
REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	372	0.00%
TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	4807-2	0	372	0.00%
ATENTO - MINKA(FRA)	4808-1	0	310	0.00%
TIENDA CENTRO CIVICO	4808-3	0	372	0.00%
TARMA (FRA)	4809-1	0	205	0.00%
SUCRE (FRA)	4805-5	0	205	0.00%
GAMARRA – CANEPA	4807-4	0	243	0.00%
PISCO (FRA)	4811-1	0	205	0.00%
JOCKEY PLAZA (FRA)	4812-1	0	290	0.00%
HIGUERETA (FRA)	4812-2	0	205	0.00%
AYACUCHO (FRA)	4813-1	0	205	0.00%
HUARAZ (FRA)	4813-2	0	205	0.00%
ICA (FRA)	4813-3	0	205	0.00%
CHINCHA (FRA)	4813-4	0	205	0.00%
PIURA	8500-1	0	190.5	0.00%
AREQUIPA	8500-18	0	205	0.00%
CUSCO	8500-22	0	190.5	0.00%
CHICLAYO	8500-3	0	190.5	0.00%
TRUJILLO	8500-4	0	190.5	0.00%
CHIMBOTE	8500-6	0	190.5	0.00%
HUANCAYO	8500-9	0	190.5	0.00%
JUAN DE ARONA	8600-19	0	182	0.00%
GRIMALDO DEL SOLAR	8600-3	0	182	0.00%
OVERLANDES CAV ICA	901-1	0	205	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	904-1	0	205	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	0	251	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	0	205	0.00%
DIAL CAV TRUJILLO	908-2	0	205	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	0	205	0.00%
CISESA CAV TALARA	915-1	0	205	0.00%
CISESA CAV PIURA	915-3	0	205	0.00%
CISESA CAV PUCALLPA	915-4	0	205	0.00%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	0	205	0.00%
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	0	372	0.00%
CAV TERCERIZADO SAN BORJA	928-1	0	205	0.00%
CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	920-2	0	205	0.00%
ATENTO CAV CHACARILLA	924-1	0	205	0.00%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	0	205	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>23,709.0</b>	<b>0.00%</b>

#### INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Julio

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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	744	0.00%
104		0	744	0.00%
525		0	744	0.00%
12525		0	744	0.00%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	1003-1	0	194.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR ILO	1003-2	0	194.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENO	1003-3	0	194.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	1003-4	0	194.5	0.00%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	1003-5	0	205	0.00%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	1003-6	0	205	0.00%
CISESA CHEPEN	1005-1	0	205	0.00%
CISESA CHIMBOTE	1005-2	0	205	0.00%
CISESA HUARAZ	1005-3	0	205	0.00%
CISESA TARAPOTO	1005-4	0	205	0.00%
CISESA TRUJILLO	1005-5	0	205	0.00%
COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	1007-1	0	194.5	0.00%
COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	1007-2	0	290	0.00%
COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	0	194.5	0.00%
CONTACTO SATELITAL. SJM	1008-1	0	226	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	1009-1	0	194.5	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	1009-2	0	184	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCVELICA	1009-4	0	194.5	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	1009-5	0	205	0.00%

GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	0	194.5	0.00%
LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	1011-2	0	263	0.00%
MCLABI CAJAMARCA	1012-1	0	377	0.00%
MCLABI CAJAMARCA II	1012-2	0	194.5	0.00%
MCLABI CHACHAPOYAS	1012-3	0	194.5	0.00%
MCLABI MAP TRUJILLO	1012-4	0	333.5	0.00%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	1013-1	0	253	0.00%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	0	205	0.00%
SIC HUANCAYO	1014-1	0	230	0.00%
SIC HUANCAYO II	1014-2	0	315	0.00%
SIC LA MERCED	1014-3	0	230	0.00%
TSP CERRO DE PASCO	1019-1	0	194.5	0.00%
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	0	333.5	0.00%
GLOBAL SATELITAL VES	1017-1	0	234	0.00%
SALESLAND HUACHO	4802-2	0	310	0.00%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	337	0.00%
QUINDE ICA	4802-4	0	372	0.00%
HUACHO (FRA)	4802-5	0	205	0.00%
CAJAMARCA (FRA)	4802-6	0	205	0.00%
TUMBES (FRA)	4802-7	0	205	0.00%
PLAZA NORTE	4803-1	0	372	0.00%
PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	372	0.00%
LOS OLIVOS (FRA)	4803-3	0	205	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	372	0.00%
TIENDA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	372	0.00%
ATENTO HUANUCO	4804-1	0	372	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	372	0.00%
IQUITOS (FRA)	4804-3	0	205	0.00%
PUCALLPA (FRA)	4804-4	0	205	0.00%
TARAPOTO (FRA)	4804-5	0	205	0.00%
HUANUCO (FRA)	4804-6	0	205	0.00%
MEGA 3	4805-1	0	403	0.00%
TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	4805-2	0	227	0.00%
WASHINGTON (FRA)	4805-3	0	205	0.00%
SANTA ANITA	4805-4	0	372	0.00%
REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	372	0.00%
REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	372	0.00%
PUNO (FRA)	4806-3	0	205	0.00%
JULIACA (FRA)	4806-4	0	205	0.00%
PUERTO MALDONADO (FRA)	4806-5	0	205	0.00%
TACNA (FRA)	4806-6	0	205	0.00%
REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	372	0.00%
TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	4807-2	0	372	0.00%
ATENTO - MINKA(FRA)	4808-1	0	310	0.00%
TIENDA CENTRO CIVICO	4808-3	0	372	0.00%
TARMA (FRA)	4809-1	0	205	0.00%
SUCRE (FRA)	4805-5	0	205	0.00%
GAMARRA – CANEPA	4807-4	0	243	0.00%
PISCO (FRA)	4811-1	0	205	0.00%
JOCKEY PLAZA (FRA)	4812-1	0	290	0.00%
HIGUERETA (FRA)	4812-2	0	205	0.00%
AYACUCHO (FRA)	4813-1	0	205	0.00%
HUARAZ (FRA)	4813-2	0	205	0.00%
ICA (FRA)	4813-3	0	205	0.00%
CHINCHA (FRA)	4813-4	0	205	0.00%
PIURA	8500-1	0	190.5	0.00%
AREQUIPA	8500-18	0	205	0.00%
CUSCO	8500-22	0	190.5	0.00%
CHICLAYO	8500-3	0	190.5	0.00%
TRUJILLO	8500-4	0	190.5	0.00%
CHIMBOTE	8500-6	0	190.5	0.00%
HUANCAYO	8500-9	0	190.5	0.00%
JUAN DE ARONA	8600-19	0	182	0.00%
GRIMALDO DEL SOLAR	8600-3	0	182	0.00%
OVERLANDES CAV ICA	901-1	0	205	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	904-1	0	205	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	0	251	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	0	205	0.00%
DIAL CAV TRUJILLO	908-2	0	205	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	0	205	0.00%
CISESA CAV TALARA	915-1	0	205	0.00%
CISESA CAV PIURA	915-3	0	205	0.00%
CISESA CAV PUCALLPA	915-4	0	205	0.00%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	0	205	0.00%
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	0	372	0.00%
CAV TERCERIZADO SAN BORJA	928-1	0	205	0.00%
CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	920-2	0	205	0.00%

ATENTO CAV CHACARILLA	924-1	0	205	0.00%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	0	205	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>26,685.0</b>	<b>0.00%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Junio

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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	720	0.00%
104		0	720	0.00%
525		0	720	0.00%
12525		0	720	0.00%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	1003-1	0	203	0.00%
BOUTIQUE CELULAR ILO	1003-2	0	203	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	1003-3	0	203	0.00%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	1003-4	0	203	0.00%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	1003-5	0	214	0.00%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	1003-6	0	214	0.00%
CISESA CHEPEN	1005-1	0	214	0.00%
CISESA CHIMBOTE	1005-2	0	214	0.00%
CISESA HUARAZ	1005-3	0	214	0.00%
CISESA TARAPOTO	1005-4	0	214	0.00%
CISESA TRUJILLO	1005-5	0	214	0.00%
COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	1007-1	0	203	0.00%
COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	1007-2	0	300	0.00%
COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	0	203	0.00%
CONTACTO SATELITAL. SJM	1008-1	0	236	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	1009-1	0	203	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	1009-2	0	192	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCVELICA	1009-4	0	203	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	1009-5	0	214	0.00%
GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	0	203	0.00%
LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	1011-2	0	274	0.00%
MCLABI CAJAMARCA	1012-1	0	390	0.00%
MCLABI CAJAMARCA II	1012-2	0	203	0.00%
MCLABI CHACHAPOYAS	1012-3	0	203	0.00%
MCLABI MAP TRUJILLO	1012-4	0	345	0.00%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	1013-1	0	262	0.00%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	0	214	0.00%
SIC HUANCAYO	1014-1	0	240	0.00%
SIC HUANCAYO II	1014-2	0	326	0.00%
SIC LA MERCED	1014-3	0	240	0.00%
TSP CERRO DE PASCO	1015-1	0	203	0.00%
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	0	345	0.00%
GLOBAL SATELITAL VES	1017-1	0	244	0.00%
SALESLAND HUACHO	4802-2	0	300	0.00%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	0	326	0.00%
QUINDE ICA	4802-4	0	360	0.00%
HUACHO (FRA)	4802-5	0	214	0.00%
CAJAMARCA (FRA)	4802-6	0	214	0.00%
TUMBES (FRA)	4802-7	0	214	0.00%
PLAZA NORTE	4803-1	0	360	0.00%
PLAZA LIMA SUR	4803-2	0	360	0.00%
LOS OLIVOS (FRA)	4803-3	0	214	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	360	0.00%
TIENDA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	360	0.00%
ATENTO HUANUCO	4804-1	0	360	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	360	0.00%
IQUITOS (FRA)	4804-3	0	214	0.00%
PUCALLPA (FRA)	4804-4	0	214	0.00%
TARAPOTO (FRA)	4804-5	0	214	0.00%
HUANUCO (FRA)	4804-6	0	214	0.00%
MEGA 3	4805-1	0	390	0.00%
TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	4805-2	0	218	0.00%
WASHINGTON (FRA)	4805-3	0	214	0.00%
SANTA ANITA	4805-4	0	360	0.00%
REAL PLAZA CUSCO	4806-1	0	360	0.00%
REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	360	0.00%
PUNO (FRA)	4806-3	0	214	0.00%
JULIACA (FRA)	4806-4	0	214	0.00%
PUERTO MALDONADO (FRA)	4806-5	0	214	0.00%
TACNA (FRA)	4806-6	0	214	0.00%
REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	0	360	0.00%

TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	4807-2	0	360	0.00%
ATENTO - MINKA(FRA)	4808-1	0	300	0.00%
TIENDA CENTRO CIVICO	4808-3	0	360	0.00%
TARMA (FRA)	4809-1	0	214	0.00%
SUCRE (FRA)	4810-1	0	214	0.00%
GAMARRA – CANEPA	4810-2	0	234	0.00%
PISCO (FRA)	4811-1	0	214	0.00%
JOCKEY PLAZA (FRA)	4812-1	0	300	0.00%
HIGUERETA (FRA)	4812-2	0	214	0.00%
AYACUCHO (FRA)	4813-1	0	214	0.00%
HUARAZ (FRA)	4813-2	0	214	0.00%
ICA (FRA)	4813-3	0	214	0.00%
CHINCHA (FRA)	4813-4	0	214	0.00%
PIURA	8500-1	0	199	0.00%
AREQUIPA	8500-18	0	214	0.00%
CUSCO	8500-22	0	199	0.00%
CHICLAYO	8500-3	0	199	0.00%
TRUJILLO	8500-4	0	199	0.00%
CHIMBOTE	8500-6	0	199	0.00%
HUANCAYO	8500-9	0	199	0.00%
JUAN DE ARONA	8600-19	0	190	0.00%
GRIMALDO DEL SOLAR	8600-3	0	190	0.00%
OVERLANDES CAV ICA	901-1	0	214	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	904-1	0	214	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	0	262	0.00%
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	0	214	0.00%
DIAL CAV TRUJILLO	908-2	0	214	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	0	214	0.00%
CISESA CAV TALARA	915-1	0	214	0.00%
CISESA CAV PIURA	915-3	0	214	0.00%
CISESA CAV PUCALLPA	915-4	0	214	0.00%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	0	214	0.00%
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	0	360	0.00%
CAV TERCERIZADO SAN BORJA	920-1	0	214	0.00%
CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	920-2	0	214	0.00%
ATENTO CAV CHACARILLA	924-1	0	214	0.00%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	0	214	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>27,166.0</b>	<b>0.00%</b>

#### INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Mayo

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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	744	0.00%
104		0	744	0.00%
525		0	744	0.00%
12525		0	744	0.00%
Tienda Real Plaza Piura	4802-3	0	336	0.00%
Tienda MegaPlaza3	4805-1	0	403	0.00%
Tienda Real Plaza Huanuco	4804-1	0	372	0.00%
Tienda Real Plaza Cusco	4806-1	0	372	0.00%
Tienda EL Quinde Ica	4802-4	0	372	0.00%
OVERLANDES S.A Plaza Lima Norte	4803-1	0	372	0.00%
Tienda Villa el Salvador	1017-1	0	240	0.00%
Tienda Huacho	4802-2	0	310	0.00%
CAV San Borja	920-1	0	209	0.00%
CAV Camino Real	920-2	0	209	0.00%
CAV Chacarilla *	924-1	0	209	0.00%
Agencia San Miguel (Overlandes)	917-1	0	372	0.00%
Agencia Contacto Satelital - SJM	1008-1	0	230	0.00%
Agencia Lideres en Servicio - Zárate *	1011-2	0	271	0.00%
Plaza Lima Sur	4803-2	0	372	0.00%
Agencia Computer Phone - Tumbes	1007-1	0	198.5	0.00%
CAV Piura	915-3	0	209	0.00%
CAV Talara *	915-1	0	209	0.00%
Agencia Computer Phone - Piura I	1007-3	0	198.5	0.00%
Agencia Computer Phone - Open Plaza Piura	1007-2	0	310	0.00%
CAV Chiclayo	926-2	0	209	0.00%
Agencia Servicios Digitales - Chiclayo II	1013-1	0	269	0.00%
CAV Trujillo	908-2	0	209	0.00%
Agencia Cisesac - Trujillo	1005-5	0	209	0.00%
Agencia Cisesac - Chepén	1005-1	0	209	0.00%
Agencia Cisesac - Chimbote	1005-2	0	209	0.00%
Agencia Cisesac - Huaraz	1005-3	0	209	0.00%
Agencia Maclabi Chachapoyas	1012-3	0	198.5	0.00%
Agencia Maclabi - Cajamarca	1012-1	0	403	0.00%

Agencia Maclabi - Cajamarca II	1012-2	0	198.5	0.00%
Agencia Servicios Digitales - Jaén	1013-2	0	209	0.00%
CAV Iquitos	915-5	0	209	0.00%
CAV Pucallpa	915-4	0	209	0.00%
Agencia Cisesac - Tarapoto	1005-4	0	209	0.00%
CAV Ica	901-1	0	209	0.00%
CAV Arequipa	904-2	0	256	0.00%
Agencia Boutique Celular - Arequipa	1003-1	0	198.5	0.00%
Agencia Visatech *	1016-1	0	356.5	0.00%
Agencia Boutique Celular - Mollendo	1003-3	0	198.5	0.00%
Agencia Boutique Celular - Moquegua *	1003-4	0	198.5	0.00%
Agencia Boutique Celular - Ilo *	1003-2	0	198.5	0.00%
CAV Tacna	904-4	0	209	0.00%
Agencia Boutique Celular - Tacna	1003-6	0	209	0.00%
Agencia Boutique Celular - Puno	1003-5	0	209	0.00%
CAV Cusco	913-1	0	209	0.00%
CAV Huancayo	904-1	0	209	0.00%
Agencia SIC I- Huancayo	1014-1	0	235	0.00%
Agencia SIC II- Huancayo	1014-2	0	336	0.00%
Agencia SIC - Chanchamayo (La Merced)	1014-3	0	235	0.00%
Agencia Globalnet Ayacucho	1010-1	0	198.5	0.00%
Agencia Digital Comunicaciones - Abancay *	1009-1	0	198.5	0.00%
Agencia Digital Comunicaciones - Andahuaylas *	1009-2	0	188	0.00%
Agencia Digital Comunicaciones - Huancavelica *	1009-4	0	198.5	0.00%
Agencia Teleservicios Populares - Cerro de Pasco	1015-1	0	198.5	0.00%
Agencia Digital Comunicaciones - Sicuani	1009-5	0	209	0.00%
Agencia MAP Maclabi - Trujillo	1012-4	0	356.5	0.00%
Tienda Minka Callao	4808-1	0	310	0.00%
Tienda Parque Canepa Gamarra	4810-2	0	234	0.00%
Real plaza Salaverry	4807-1	0	372	0.00%
Real plaza Juliaca	4806-2	0	372	0.00%
Tienda Juan de Arona	8600-19	0	185.5	0.00%
Tienda Grimaldo	8600-3	0	185.5	0.00%
Tienda Higuiereta	4812-2	0	209	0.00%
Tienda Jockey Plaza	4812-1	0	310	0.00%
Tienda Sucre	4810-1	0	209	0.00%
Tienda Bolivia	4805-3	0	209	0.00%
Tienda Los Olivos	4803-3	0	209	0.00%
Tienda Sta. Anita	4805-4	0	372	0.00%
Tienda Huacho	4802-5	0	209	0.00%
Tienda Tumbes	4802-7	0	209	0.00%
Tienda Piura	8500-1	0	193.5	0.00%
Tienda Chiclayo	8500-3	0	193.5	0.00%
Tienda Trujillo	8500-4	0	193.5	0.00%
Tienda Chimbote	8500-6	0	193.5	0.00%
Tienda Huaraz	4813-2	0	209	0.00%
Tienda Cajamarca	4802-6	0	209	0.00%
Tienda Iquitos	4804-3	0	209	0.00%
Tienda Pucallpa	4804-4	0	209	0.00%
Tienda Tarapoto	4804-5	0	209	0.00%
Tienda Ica	4813-3	0	209	0.00%
Tienda Chincha	4813-4	0	209	0.00%
Tienda Pisco	4811-1	0	209	0.00%
Tienda Arequipa	8500-22	0	193.5	0.00%
Tienda Tacna	4806-6	0	209	0.00%
Tienda Puno	4806-3	0	209	0.00%
Tienda Juliaca	4806-4	0	209	0.00%
Tienda Cusco	8500-18	0	209	0.00%
Tienda Huancayo	8500-9	0	193.5	0.00%
Tienda Tarma	4809-1	0	209	0.00%
Tienda Ayacucho	4813-1	0	209	0.00%
Tienda Huánuco	4804-6	0	209	0.00%
Tienda Puerto Maldonado	4806-5	0	209	0.00%
Cisesa Moyobamba	1005-6	0	209	0.00%
TIENDA MERCADO HUAMANTANGA	4805-2	0	214	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	1009-6	0	219.5	0.00%
SERVICIOS DIGITALES SULLANA	1013-3	0	219.5	0.00%
TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	4807-2	0	372	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	372	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	372	0.00%
TIENDA RAMBLA BRASIL	4803-6	0	348	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>27,349.0</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2015

**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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	720	0.00%
104		0	720	0.00%
525		0	720	0.00%
12525		0	720	0.00%
Tienda Real Plaza Piura	4802-3	0	326	0.00%
Tienda MegaPlaza3	4805-1	0	390	0.00%
Tienda Real Plaza Huanuco	4804-1	0	360	0.00%
Tienda Real Plaza Cusco	4806-1	0	360	0.00%
Tienda EL Quinde Ica	4802-4	0	360	0.00%
OVERLANDES S.A Plaza Lima Norte	4803-1	0	360	0.00%
Tienda Villa el Salvador	1017-1	0	244	0.00%
Tienda Huacho	4802-2	0	300	0.00%
CAV San Borja	920-1	0	214	0.00%
CAV Camino Real	920-2	0	214	0.00%
CAV Chacarilla *	924-1	0	214	0.00%
Agencia San Miguel (Overlandes)	917-1	0	360	0.00%
Agencia Contacto Satelital - SJM	1008-1	0	236	0.00%
Agencia Lideres en Servicio - Zárate *	1011-2	0	274	0.00%
Plaza Lima Sur	4803-2	0	360	0.00%
Agencia Computer Phone - Tumbes	1007-1	0	203	0.00%
CAV Piura	915-3	0	214	0.00%
CAV Talara *	915-1	0	214	0.00%
Agencia Computer Phone - Piura I	1007-3	0	203	0.00%
Agencia Computer Phone - Open Plaza Piura	1007-2	0	300	0.00%
CAV Chiclayo	926-2	0	214	0.00%
Agencia Servicios Digitales - Chiclayo II	1013-1	0	262	0.00%
CAV Trujillo	908-2	0	214	0.00%
Agencia Cisesac - Trujillo	1005-5	0	214	0.00%
Agencia Cisesac - Chepén	1005-1	0	214	0.00%
Agencia Cisesac - Chimbote	1005-2	0	214	0.00%
Agencia Cisesac - Huaraz	1005-3	0	214	0.00%
Agencia Maclabi Chachapoyas	1012-3	0	203	0.00%
Agencia Maclabi - Cajamarca	1012-1	0	390	0.00%
Agencia Maclabi - Cajamarca II	1012-2	0	203	0.00%
Agencia Servicios Digitales - Jaén	1013-2	0	214	0.00%
CAV Iquitos	915-5	0	214	0.00%
CAV Pucallpa	915-4	0	214	0.00%
Agencia Cisesac - Tarapoto	1005-4	0	214	0.00%
CAV Ica	901-1	0	214	0.00%
CAV Arequipa	904-2	0	262	0.00%
Agencia Boutique Celular - Arequipa	1003-1	0	203	0.00%
Agencia Visatech *	1016-1	0	345	0.00%
Agencia Boutique Celular - Mollendo	1003-3	0	203	0.00%
Agencia Boutique Celular - Moquegua *	1003-4	0	203	0.00%
Agencia Boutique Celular - Ilo *	1003-2	0	203	0.00%
CAV Tacna	904-4	0	214	0.00%
Agencia Boutique Celular - Tacna	1003-6	0	214	0.00%
Agencia Boutique Celular - Puno	1003-5	0	214	0.00%
CAV Cusco	913-1	0	214	0.00%
CAV Huancayo	904-1	0	214	0.00%
Agencia SIC I- Huancayo	1014-1	0	240	0.00%
Agencia SIC II- Huancayo	1014-2	0	326	0.00%
Agencia SIC - Chanchamayo (La Merced)	1014-3	0	240	0.00%
Agencia Globalnet Ayacucho	1010-1	0	203	0.00%
Agencia Digital Comunicaciones - Abancay *	1009-1	0	203	0.00%
Agencia Digital Comunicaciones - Andahuaylas *	1009-2	0	192	0.00%
Agencia Digital Comunicaciones - Huancavelica *	1009-4	0	203	0.00%
Agencia Teleservicios Populares - Cerro de Pasco	1015-1	0	203	0.00%
Agencia Digital Comunicaciones - Sicuani	1009-5	0	214	0.00%
Agencia MAP Maclabi - Trujillo	1012-4	0	345	0.00%
Tienda Minka Callao	4808-1	0	300	0.00%
Tienda Parque Canepa Gamarra	4810-2	0	234	0.00%
Real plaza Salaverry	4807-1	0	360	0.00%
Real plaza Juliaca	4806-2	0	360	0.00%
Tienda Juan de Arona	8600-19	0	190	0.00%
Tienda Grimaldo	8600-3	0	190	0.00%
Tienda Higereta	4812-2	0	214	0.00%
Tienda Jockey Plaza	4812-1	0	300	0.00%
Tienda Sucre	4810-1	0	214	0.00%
Tienda Bolivia	4805-3	0	214	0.00%
Tienda Los Olivos	4803-3	0	214	0.00%
Tienda Sta. Anita	4805-4	0	360	0.00%
Tienda Huacho	4802-5	0	214	0.00%
Tienda Tumbes	4802-7	0	214	0.00%
Tienda Piura	8500-1	0	199	0.00%
Tienda Chiclayo	8500-3	0	199	0.00%
Tienda Trujillo	8500-4	0	199	0.00%
Tienda Chimbote	8500-6	0	199	0.00%
Tienda Huaraz	4813-2	0	214	0.00%
Tienda Cajamarca	4802-6	0	214	0.00%

Tienda Iquitos	4804-3	0	214	0.00%
Tienda Pucallpa	4804-4	0	214	0.00%
Tienda Tarapoto	4804-5	0	214	0.00%
Tienda Ica	4813-3	0	214	0.00%
Tienda Chincha	4813-4	0	214	0.00%
Tienda Pischo	4811-1	0	214	0.00%
Tienda Arequipa	8500-22	0	199	0.00%
Tienda Tacna	4806-6	0	214	0.00%
Tienda Puno	4806-3	0	214	0.00%
Tienda Juliaca	4806-4	0	214	0.00%
Tienda Cusco	8500-18	0	214	0.00%
Tienda Huancayo	8500-9	0	199	0.00%
Tienda Tarma	4809-1	0	214	0.00%
Tienda Ayacucho	4813-1	0	214	0.00%
Tienda Huánuco	4804-6	0	214	0.00%
Tienda Puerto Maldonado	4806-5	0	214	0.00%
Cisesa Moyobamba	1005-6	0	214	0.00%
TIENDA MERCADO HUAMANTANGA	4805-2	0	218	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	1009-6	0	225	0.00%
SERVICIOS DIGITALES SULLANA	1013-3	0	225	0.00%
TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	4807-2	0	360	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	360	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	360	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>27,014.0</b>	<b>0.00%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Marzo

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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	744	0.00%
104		0	744	0.00%
525		0	744	0.00%
12525		0	744	0.00%
Tienda Real Plaza Piura	4802-3	0	336	0.00%
Tienda MegaPlaza3	4805-1	0	403	0.00%
Tienda Real Plaza Huanuco	4804-1	0	372	0.00%
Tienda Real Plaza Cusco	4806-1	0	372	0.00%
Tienda EL Quinde Ica	4802-4	0	372	0.00%
OVERLANDES S.A Plaza Lima Norte	4803-1	0	372	0.00%
Tienda Villa el Salvador	1017-1	0	244	0.00%
Tienda Huacho	4802-2	0	310	0.00%
CAV San Borja	920-1	0	214	0.00%
CAV Camino Real	920-2	0	214	0.00%
CAV Chacarilla *	924-1	0	214	0.00%
Agencia San Miguel (Overlandes)	917-1	0	372	0.00%
Agencia Contacto Satelital - SJM	1008-1	0	236	0.00%
Agencia Líderes en Servicio - Zárate *	1011-2	0	274	0.00%
Plaza Lima Sur	4803-2	0	372	0.00%
Agencia Computer Phone - Tumbes	1007-1	0	203	0.00%
CAV Piura	915-3	0	214	0.00%
CAV Talara *	915-1	0	214	0.00%
Agencia Computer Phone - Piura I	1007-3	0	203	0.00%
Agencia Computer Phone - Open Plaza Piura	1007-2	0	310	0.00%
CAV Chiclayo	926-2	0	214	0.00%
Agencia Servicios Digitales - Chiclayo II	1013-1	0	269	0.00%
CAV Trujillo	908-2	0	214	0.00%
Agencia Cisesac - Trujillo	1005-5	0	214	0.00%
Agencia Cisesac - Chepén	1005-1	0	214	0.00%
Agencia Cisesac - Chimbote	1005-2	0	214	0.00%
Agencia Cisesac - Huaraz	1005-3	0	214	0.00%
Agencia Maclabi Chachapoyas	1012-3	0	203	0.00%
Agencia Maclabi - Cajamarca	1012-1	0	403	0.00%
Agencia Maclabi - Cajamarca II	1012-2	0	203	0.00%
Agencia Servicios Digitales - Jaén	1013-2	0	214	0.00%
CAV Iquitos	915-5	0	214	0.00%
CAV Pucallpa	915-4	0	214	0.00%
Agencia Cisesac - Tarapoto	1005-4	0	214	0.00%
CAV Ica	901-1	0	214	0.00%
CAV Arequipa	904-2	0	262	0.00%
Agencia Boutique Celular - Arequipa	1003-1	0	203	0.00%
Agencia Visatech *	1016-1	0	356.5	0.00%
Agencia Boutique Celular - Mollendo	1003-3	0	203	0.00%
Agencia Boutique Celular - Moquegua *	1003-4	0	203	0.00%
Agencia Boutique Celular - Ilo *	1003-2	0	203	0.00%
CAV Tacna	904-4	0	214	0.00%
Agencia Boutique Celular - Tacna	1003-6	0	214	0.00%

Agencia Boutique Celular - Puno	1003-5	0	214	0.00%
CAV Cusco	913-1	0	214	0.00%
CAV Huancayo	904-1	0	214	0.00%
Agencia SIC I- Huancayo	1014-1	0	240	0.00%
Agencia SIC II- Huancayo	1014-2	0	336	0.00%
Agencia SIC - Chanchamayo (La Merced)	1014-3	0	240	0.00%
Agencia Globalnet Ayacucho	1010-1	0	203	0.00%
Agencia Digital Comunicaciones - Abancay *	1009-1	0	203	0.00%
Agencia Digital Comunicaciones - Andahuaylas *	1009-2	0	192	0.00%
Agencia Digital Comunicaciones - Huancavelica *	1009-4	0	203	0.00%
Agencia Teleservicios Populares - Cerro de Pasco	1015-1	0	203	0.00%
Agencia Digital Comunicaciones - Sicuani	1009-5	0	214	0.00%
Agencia MAP Maclabi - Trujillo	1012-4	0	356.5	0.00%
Tienda Minka Callao	4808-1	0	310	0.00%
Tienda Parque Canepa Gamarra	4810-2	0	234	0.00%
Real plaza Salaverry	4807-1	0	372	0.00%
Real plaza Juliaca	4806-2	0	372	0.00%
Tienda Juan de Arona	8600-19	0	190	0.00%
Tienda Grimaldo	8600-3	0	190	0.00%
Tienda Higuiereta	4812-2	0	214	0.00%
Tienda Jockey Plaza	4812-1	0	310	0.00%
Tienda Sucre	4810-1	0	214	0.00%
Tienda Bolivia	4805-3	0	214	0.00%
Tienda Los Olivos	4803-3	0	214	0.00%
Tienda Sta. Anita	4805-4	0	372	0.00%
Tienda Huacho	4802-5	0	214	0.00%
Tienda Tumbes	4802-7	0	214	0.00%
Tienda Piura	8500-1	0	199	0.00%
Tienda Chiclayo	8500-3	0	199	0.00%
Tienda Trujillo	8500-4	0	199	0.00%
Tienda Chimbote	8500-6	0	199	0.00%
Tienda Huaraz	4813-2	0	214	0.00%
Tienda Cajamarca	4802-6	0	214	0.00%
Tienda Iquitos	4804-3	0	214	0.00%
Tienda Pucallpa	4804-4	0	214	0.00%
Tienda Tarapoto	4804-5	0	214	0.00%
Tienda Ica	4813-3	0	214	0.00%
Tienda Chincha	4813-4	0	214	0.00%
Tienda Pisco	4811-1	0	214	0.00%
Tienda Arequipa	8500-22	0	199	0.00%
Tienda Tacna	4806-6	0	214	0.00%
Tienda Puno	4806-3	0	214	0.00%
Tienda Juliaca	4806-4	0	214	0.00%
Tienda Cusco	8500-18	0	214	0.00%
Tienda Huancayo	8500-9	0	199	0.00%
Tienda Tarma	4809-1	0	214	0.00%
Tienda Ayacucho	4813-1	0	214	0.00%
Tienda Huánuco	4804-6	0	214	0.00%
Tienda Puerto Maldonado	4806-5	0	214	0.00%
Cisesa Moyobamba	1005-6	0	214	0.00%
TIENDA MERCADO HUAMANTANGA	4805-2	0	218	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	1009-6	0	225	0.00%
SERVICIOS DIGITALES SULLANA	1013-3	0	225	0.00%
TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	4807-2	0	372	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	372	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	372	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>27,370.0</b>	<b>0.00%</b>

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

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

**AÑO:** 2015

**MES:** Febrero

**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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	744	0.00%
104		0	744	0.00%
525		0	744	0.00%
12525		0	744	0.00%
Tienda Real Plaza Piura	4802-3	0	304	0.00%
Tienda MegaPlaza3	4805-1	0	364	0.00%
Tienda Real Plaza Huanuco	4804-1	0	336	0.00%
Tienda Real Plaza Cusco	4806-1	0	336	0.00%
Tienda EL Quinde Ica	4802-4	0	336	0.00%
OVERLANDES S.A Plaza Lima Norte	4803-1	0	336	0.00%
Tienda Villa el Salvador	1017-1	0	224	0.00%
Tienda Huacho	4802-2	0	280	0.00%
CAV San Borja	920-1	0	196	0.00%
CAV Camino Real	920-2	0	196	0.00%

CAV Chacarilla *	924-1	0	196	0.00%
Agencia San Miguel (Overlandes)	917-1	0	336	0.00%
Agencia Contacto Satelital - SJM	1008-1	0	216	0.00%
Agencia Lideres en Servicio - Zárate *	1011-2	0	252	0.00%
Plaza Lima Sur	4803-2	0	336	0.00%
Agencia Computer Phone - Tumbes	1007-1	0	186	0.00%
CAV Piura	915-3	0	196	0.00%
CAV Talara *	915-1	0	196	0.00%
Agencia Computer Phone - Piura I	1007-3	0	186	0.00%
Agencia Computer Phone - Open Plaza Piura	1007-2	0	280	0.00%
CAV Chiclayo	926-2	0	196	0.00%
Agencia Servicios Digitales - Chiclayo II	1013-1	0	244	0.00%
CAV Trujillo	908-2	0	196	0.00%
Agencia Cisesac - Trujillo	1005-5	0	196	0.00%
Agencia Cisesac - Chepén	1005-1	0	196	0.00%
Agencia Cisesac - Chimbote	1005-2	0	196	0.00%
Agencia Cisesac - Huaraz	1005-3	0	196	0.00%
Agencia Maclabi Chachapoyas	1012-3	0	186	0.00%
Agencia Maclabi - Cajamarca	1012-1	0	364	0.00%
Agencia Maclabi - Cajamarca II	1012-2	0	186	0.00%
Agencia Servicios Digitales - Jaén	1013-2	0	196	0.00%
CAV Iquitos	915-5	0	196	0.00%
CAV Pucallpa	915-4	0	196	0.00%
Agencia Cisesac - Tarapoto	1005-4	0	196	0.00%
CAV Ica	901-1	0	196	0.00%
CAV Arequipa	904-2	0	240	0.00%
Agencia Boutique Celular - Arequipa	1003-1	0	186	0.00%
Agencia Visatech *	1016-1	0	322	0.00%
Agencia Boutique Celular - Mollendo	1003-3	0	186	0.00%
Agencia Boutique Celular - Moquegua *	1003-4	0	186	0.00%
Agencia Boutique Celular - Ilo *	1003-2	0	186	0.00%
CAV Tacna	904-4	0	196	0.00%
Agencia Boutique Celular - Tacna	1003-6	0	196	0.00%
Agencia Boutique Celular - Puno	1003-5	0	196	0.00%
CAV Cusco	913-1	0	196	0.00%
CAV Huancayo	904-1	0	196	0.00%
Agencia SIC I- Huancayo	1014-1	0	220	0.00%
Agencia SIC II- Huancayo	1014-2	0	304	0.00%
Agencia SIC - Chanchamayo (La Merced)	1014-3	0	220	0.00%
Agencia Globalnet Ayacucho	1010-1	0	186	0.00%
Agencia Digital Comunicaciones - Abancay *	1009-1	0	186	0.00%
Agencia Digital Comunicaciones - Andahuaylas *	1009-2	0	176	0.00%
Agencia Digital Comunicaciones - Huancavelica *	1009-4	0	186	0.00%
Agencia Teleservicios Populares - Cerro de Pasco	1015-1	0	186	0.00%
Agencia Digital Comunicaciones - Sicuani	1009-5	0	196	0.00%
Agencia MAP Maclabi - Trujillo	1012-4	0	322	0.00%
Tienda Minka Callao	4808-1	0	280	0.00%
Tienda Parque Canepa Gamarra	4810-2	0	216	0.00%
Real plaza Salaverry	4807-1	0	336	0.00%
Real plaza Juliaca	4806-2	0	336	0.00%
Tienda Juan de Arona	8600-19	7.63	174	4.39%
Tienda Grimaldo	8600-3	7.63	174	4.39%
Tienda Higuera	4812-2	7.63	196	3.89%
Tienda Jockey Plaza	4812-1	7.63	280	2.73%
Tienda Sucre	4810-1	7.63	196	3.89%
Tienda Bolivia	4805-3	7.63	196	3.89%
Tienda Los Olivos	4803-3	7.63	196	3.89%
Tienda Sta. Anita	4805-4	7.63	336	2.27%
Tienda Huacho	4802-5	7.63	196	3.89%
Tienda Tumbes	4802-7	7.63	196	3.89%
Tienda Piura	8500-1	7.63	182	4.19%
Tienda Chiclayo	8500-3	7.63	182	4.19%
Tienda Trujillo	8500-4	7.63	182	4.19%
Tienda Chimbote	8500-6	7.63	182	4.19%
Tienda Huaraz	4813-2	7.63	196	3.89%
Tienda Cajamarca	4802-6	7.63	196	3.89%
Tienda Iquitos	4804-3	7.63	196	3.89%
Tienda Pucallpa	4804-4	7.63	196	3.89%
Tienda Tarapoto	4804-5	7.63	196	3.89%
Tienda Ica	4813-3	7.63	196	3.89%
Tienda Chíncha	4813-4	7.63	196	3.89%
Tienda Pisco	4811-1	7.63	196	3.89%
Tienda Arequipa	8500-22	7.63	182	4.19%
Tienda Tacna	4806-6	7.63	196	3.89%
Tienda Puno	4806-3	7.63	196	3.89%
Tienda Juliaca	4806-4	7.63	196	3.89%
Tienda Cusco	8500-18	7.63	196	3.89%
Tienda Huancayo	8500-9	7.63	182	4.19%
Tienda Tarma	4809-1	7.63	196	3.89%
Tienda Ayacucho	4813-1	7.63	196	3.89%
Tienda Huánuco	4804-6	7.63	196	3.89%

Tienda Puerto Maldonado	4806-5	7.63	196	3.89%
Cisesa Moyobamba	1005-6	0	196	0.00%
TIENDA MERCADO HUAMANTANGA	4805-2	0	200	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	1009-6	0	206	0.00%
SERVICIOS DIGITALES SULLANA	1013-3	0	206	0.00%
TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	4807-2	0	336	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	336	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	336	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>244.16</b>	<b>25,220.0</b>	<b>0.97%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	744	0.00%
104		0	744	0.00%
525		0	744	0.00%
12525		0	744	0.00%
Tienda Real Plaza Piura	4802-3	0	326	0.00%
Tienda MegaPlaza3	4805-1	0	390	0.00%
Tienda Real Plaza Huanuco	4804-1	0	360	0.00%
Tienda Real Plaza Cusco	4806-1	0	360	0.00%
Tienda EL Quinde Ica	4802-4	0	360	0.00%
OVERLANDES S.A Plaza Lima Norte	4803-1	0	360	0.00%
Tienda Villa el Salvador	1017-1	0	240	0.00%
Tienda Huacho	4802-2	0	300	0.00%
CAV San Borja	920-1	0	209	0.00%
CAV Camino Real	920-2	0	209	0.00%
CAV Chacarilla *	924-1	0	209	0.00%
Agencia San Miguel (Overlandes)	917-1	0	360	0.00%
Agencia Contacto Satelital - SJM	1008-1	0	230	0.00%
Agencia Lideres en Servicio - Zárate *	1011-2	0	271	0.00%
Plaza Lima Sur	4803-2	0	360	0.00%
Agencia Computer Phone - Tumbes	1007-1	0	198.5	0.00%
CAV Piura	915-3	0	209	0.00%
CAV Talara *	915-1	0	209	0.00%
Agencia Computer Phone - Piura I	1007-3	0	198.5	0.00%
Agencia Computer Phone - Open Plaza Piura	1007-2	0	300	0.00%
CAV Chiclayo	926-2	0	209	0.00%
Agencia Servicios Digitales - Chiclayo II	1013-1	0	262	0.00%
CAV Trujillo	908-2	0	209	0.00%
Agencia Cisesac - Trujillo	1005-5	0	209	0.00%
Agencia Cisesac - Chepén	1005-1	0	209	0.00%
Agencia Cisesac - Chimbote	1005-2	0	209	0.00%
Agencia Cisesac - Huaraz	1005-3	0	209	0.00%
Agencia Maclabi Chachapoyas	1012-3	0	198.5	0.00%
Agencia Maclabi - Cajamarca	1012-1	0	390	0.00%
Agencia Maclabi - Cajamarca II	1012-2	0	198.5	0.00%
Agencia Servicios Digitales - Jaén	1013-2	0	209	0.00%
CAV Iquitos	915-5	0	209	0.00%
CAV Pucallpa	915-4	0	209	0.00%
Agencia Cisesac - Tarapoto	1005-4	0	209	0.00%
CAV Ica	901-1	0	209	0.00%
CAV Arequipa	904-2	0	256	0.00%
Agencia Boutique Celular - Arequipa	1003-1	0	198.5	0.00%
Agencia Visatech *	1016-1	0	345	0.00%
Agencia Boutique Celular - Mollendo	1003-3	0	198.5	0.00%
Agencia Boutique Celular - Moquegua *	1003-4	0	198.5	0.00%
Agencia Boutique Celular - Ilo *	1003-2	0	198.5	0.00%
CAV Tacna	904-4	0	209	0.00%
Agencia Boutique Celular - Tacna	1003-6	0	209	0.00%
Agencia Boutique Celular - Puno	1003-5	0	209	0.00%
CAV Cusco	913-1	0	209	0.00%
CAV Huancayo	904-1	0	209	0.00%
Agencia SIC I- Huancayo	1014-1	0	235	0.00%
Agencia SIC II- Huancayo	1014-2	0	326	0.00%
Agencia SIC - Chanchamayo (La Merced)	1014-3	0	235	0.00%
Agencia Globalnet Ayacucho	1010-1	0	198.5	0.00%
Agencia Digital Comunicaciones - Abancay *	1009-1	0	198.5	0.00%
Agencia Digital Comunicaciones - Andahuaylas *	1009-2	0	188	0.00%
Agencia Digital Comunicaciones - Huancavelica *	1009-4	0	198.5	0.00%
Agencia Teleservicios Populares - Cerro de Pasco	1015-1	0	198.5	0.00%
Agencia Digital Comunicaciones - Sicuani	1009-5	0	209	0.00%
Agencia MAP Maclabi - Trujillo	1012-4	0	345	0.00%
Tienda Minka Callao	4808-1	0	300	0.00%

Tienda Parque Canepa Gamarra	4810-2	0	234	0.00%
Real plaza Salaverry	4807-1	0	360	0.00%
Real plaza Juliaca	4806-2	0	360	0.00%
Tienda Juan de Arona	8600-19	0	209	0.00%
Tienda Grimaldo	8600-3	0	209	0.00%
Tienda Higuiereta	4812-2	0	209	0.00%
Tienda Jockey Plaza	4812-1	0	300	0.00%
Tienda Sucre	4810-1	0	209	0.00%
Tienda Bolivia	4805-3	0	209	0.00%
Tienda Los Olivos	4803-3	0	209	0.00%
Tienda Sta. Anita	4805-4	0	360	0.00%
Tienda Huacho	4802-5	0	209	0.00%
Tienda Tumbes	4802-7	0	209	0.00%
Tienda Piura	8500-1	0	209	0.00%
Tienda Chiclayo	8500-3	0	209	0.00%
Tienda Trujillo	8500-4	0	209	0.00%
Tienda Chimbote	8500-6	0	209	0.00%
Tienda Huaraz	4813-2	0	209	0.00%
Tienda Cajamarca	4802-6	0	209	0.00%
Tienda Iquitos	4804-3	0	209	0.00%
Tienda Pucallpa	4804-4	0	209	0.00%
Tienda Tarapoto	4804-5	0	209	0.00%
Tienda Ica	4813-3	0	209	0.00%
Tienda Chincha	4813-4	0	209	0.00%
Tienda Pischo	4811-1	0	209	0.00%
Tienda Arequipa	8500-22	0	209	0.00%
Tienda Tacna	4806-6	0	209	0.00%
Tienda Puno	4806-3	0	209	0.00%
Tienda Juliaca	4806-4	0	209	0.00%
Tienda Cusco	8500-18	0	209	0.00%
Tienda Huancayo	8500-9	0	209	0.00%
Tienda Tarma	4809-1	0	209	0.00%
Tienda Ayacucho	4813-1	0	209	0.00%
Tienda Huánuco	4804-6	0	209	0.00%
Tienda Puerto Maldonado	4806-5	0	209	0.00%
Cisesa Moyobamba	1005-6	0	209	0.00%
TIENDA MERCADO HUAMANTANGA	4805-2	0	214	0.00%
DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	1009-6	0	219.5	0.00%
SERVICIOS DIGITALES SULLANA	1013-3	0	219.5	0.00%
TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	4807-2	0	360	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0	360	0.00%
TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0	360	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>26,881.0</b>	<b>0.00%</b>

#### INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Diciembre

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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	744	0.00%
104		0	744	0.00%
525		0	744	0.00%
12525		0	744	0.00%
Tienda Real Plaza Piura	4802-3	0.22	315	0.07%
Tienda MegaPlaza3	4805-1	0.22	377	0.06%
Tienda Real Plaza Huanuco	4804-1	0.22	348	0.06%
Tienda Real Plaza Cusco	4806-1	0.22	348	0.06%
Tienda EL Quinde Ica	4802-4	0.22	348	0.06%
OVERLANDES S.A Plaza Lima Norte	4803-1	0.22	348	0.06%
Tienda Villa el Salvador	1017-1	0	234	0.00%
Tienda Huacho	4802-2	0.22	290	0.08%
CAV San Borja	920-1	0	205	0.00%
CAV Camino Real	920-2	0	205	0.00%
CAV Chacarilla *	924-1	0	205	0.00%
Agencia San Miguel (Overlandes)	917-1	0	348	0.00%
Agencia Contacto Satelital - SJM	1008-1	0	226	0.00%
Agencia Lideres en Servicio - Zárate *	1011-2	0	263	0.00%
Plaza Lima Sur	4803-2	0.22	348	0.06%
Agencia Computer Phone - Tumbes	1007-1	0	194.5	0.00%
CAV Piura	915-3	0	205	0.00%
CAV Talara *	915-1	0	205	0.00%
Agencia Computer Phone - Piura I	1007-3	0	194.5	0.00%
Agencia Computer Phone - Open Plaza Piura	1007-2	0	290	0.00%
CAV Chiclayo	926-2	0	205	0.00%
Agencia Servicios Digitales - Chiclayo II	1013-1	0	253	0.00%
CAV Trujillo	908-2	0	205	0.00%

Agencia Cisesac - Trujillo	1005-5	0	205	0.00%
Agencia Cisesac - Chepén	1005-1	0	205	0.00%
Agencia Cisesac - Chimbote	1005-2	0	205	0.00%
Agencia Cisesac - Huaraz	1005-3	0	205	0.00%
Agencia Maclabi Chachapoyas	1012-3	0	194.5	0.00%
Agencia Maclabi - Cajamarca	1012-1	0	377	0.00%
Agencia Maclabi - Cajamarca II	1012-2	0	194.5	0.00%
Agencia Servicios Digitales - Jaén	1013-2	0	205	0.00%
CAV Iquitos	915-5	0	205	0.00%
CAV Pucallpa	915-4	0	205	0.00%
Agencia Cisesac - Tarapoto	1005-4	0	205	0.00%
CAV Ica	901-1	0	205	0.00%
CAV Arequipa	904-2	0	251	0.00%
Agencia Boutique Celular - Arequipa	1003-1	0	194.5	0.00%
Agencia Visatech *	1016-1	0	333.5	0.00%
Agencia Boutique Celular - Mollendo	1003-3	0	194.5	0.00%
Agencia Boutique Celular - Moquegua *	1003-4	0	194.5	0.00%
Agencia Boutique Celular - Ilo *	1003-2	0	194.5	0.00%
CAV Tacna	904-4	0	205	0.00%
Agencia Boutique Celular - Tacna	1003-6	0	205	0.00%
CAV Juliaca	904-3	0	205	0.00%
Agencia Boutique Celular - Puno	1003-5	0	205	0.00%
CAV Cusco	913-1	0	205	0.00%
CAV Huancayo	904-1	0	205	0.00%
Agencia SIC I- Huancayo	1014-1	0	230	0.00%
Agencia SIC II- Huancayo	1014-2	0	315	0.00%
Agencia SIC - Chanchamayo (La Merced)	1014-3	0	230	0.00%
Agencia Globalnet Ayacucho	1010-1	0	194.5	0.00%
Agencia Digital Comunicaciones - Abancay *	1009-1	0	194.5	0.00%
Agencia Digital Comunicaciones - Andahuaylas *	1009-2	0	184	0.00%
Agencia Digital Comunicaciones - Huancavelica *	1009-4	0	194.5	0.00%
Agencia Teleservicios Populares - Cerro de Pasco	1015-1	0	194.5	0.00%
Agencia Digital Comunicaciones - Sicuani	1009-5	0	205	0.00%
Agencia MAP Maclabi - Trujillo	1012-4	0	333.5	0.00%
Tienda Minka Callao	4808-1	0.22	290	0.08%
Tienda Parque Canepa Gamarra	4810-2	0.22	225	0.10%
Real plaza Salaverry	4807-1	0.22	348	0.06%
Real plaza Juliaca	4806-2	0.22	348	0.06%
Tienda Juan de Arona	8600-19	0.22	205	0.11%
Tienda Grimaldo	8600-3	0.22	205	0.11%
Tienda Higuera	4812-2	0.22	205	0.11%
Tienda Jockey Plaza	4812-1	0.22	290	0.08%
Tienda Sucre	4810-1	0.22	205	0.11%
Tienda Bolivia	4805-3	0.22	205	0.11%
Tienda Los Olivos	4803-3	0.22	205	0.11%
Tienda Sta. Anita	4805-4	0.22	348	0.06%
Tienda Huacho	4802-5	0.22	205	0.11%
Tienda Tumbes	4802-7	0.22	205	0.11%
Tienda Piura	8500-1	0.22	205	0.11%
Tienda Chiclayo	8500-3	0.22	205	0.11%
Tienda Trujillo	8500-4	0.22	205	0.11%
Tienda Chimbote	8500-6	0.22	205	0.11%
Tienda Huaraz	4813-2	0.22	205	0.11%
Tienda Cajamarca	4802-6	0.22	205	0.11%
Tienda Iquitos	4804-3	0.22	205	0.11%
Tienda Pucallpa	4804-4	0.22	205	0.11%
Tienda Tarapoto	4804-5	0.22	205	0.11%
Tienda Ica	4813-3	0.22	205	0.11%
Tienda Chincha	4813-4	0.22	205	0.11%
Tienda Pisco	4811-1	0.22	205	0.11%
Tienda Arequipa	8500-22	0.22	205	0.11%
Tienda Tacna	4806-6	0.22	205	0.11%
Tienda Puno	4806-3	0.22	205	0.11%
Tienda Juliaca	4806-4	0.22	205	0.11%
Tienda Cusco	8500-18	0.22	205	0.11%
Tienda Huancayo	8500-9	0.22	205	0.11%
Tienda Tarma	4809-1	0.22	205	0.11%
Tienda Ayacucho	4813-1	0.22	205	0.11%
Tienda Huánuco	4804-6	0.22	205	0.11%
Tienda Puerto Maldonado	4806-5	0.22	205	0.11%
Cisesa Moyobamba	1005-6	0	205	0.00%
TIENDA MERCADO HUAMANTANGA	4805-2	0.22	209	0.11%
DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	1009-6	0	215.5	0.00%
SERVICIOS DIGITALES SULLANA	1013-3	0	215.5	0.00%
TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	4807-2	0.22	348	0.06%
TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	4803-5	0.22	348	0.06%
TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	4804-2	0.22	348	0.06%
<b>TOTAL</b>		<b>10.56</b>	<b>26,503.0</b>	<b>0.04%</b>

INDICADOR DE TASA DE CAÍDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	744	0%
104		0	744	0%
525		0	744	0%
12525		0	744	0%
Tienda Real Plaza Piura	4802-3	0	325	0%
Tienda MegaPlaza3	4805-1	0	390	0%
Tienda Real Plaza Huanuco	4804-1	0	360	0%
Tienda Real Plaza Cusco	4806-1	0	360	0%
Tienda EL Quinde Ica	4802-4	0	360	0%
Overlandes S.A Plaza Lima Norte	4803-1	0	360	0%
Tienda Villa el Salvador	1017-1	0	230	0%
Tienda Huacho	4802-2	0	300	0%
CAV San Borja	920-1	0	200	0%
CAV Camino Real	920-2	0	200	0%
CAV Chacarilla *	924-1	0	200	0%
CAV San Miguel (Overlandes)	917-1	0	360	0%
Agencia Contacto Satelital - SJM	1008-1	0	220	0%
Agencia Lideres en Servicio - Zárate *	1011-2	0	260	0%
Plaza Lima Sur	4803-2	0	360	0%
Agencia Computer Phone - Tumbes	1007-1	0	190	0%
CAV Piura	915-3	0	200	0%
CAV Talara *	915-1	0	200	0%
Agencia Computer Phone - Piura I	1007-3	0	190	0%
Agencia Computer Phone - Open Plaza Piura	1007-2	0	300	0%
CAV Chiclayo	926-2	0	200	0%
Agencia Servicios Digitales - Chiclayo II	1013-1	0	260	0%
CAV Trujillo	908-2	0	200	0%
Agencia Cisesac - Trujillo	1005-5	0	200	0%
Agencia Cisesac - Chepén	1005-1	0	200	0%
Agencia Cisesac - Chimbote	1005-2	0	200	0%
Agencia Cisesac - Huaraz	1005-3	0	200	0%
Agencia Maclabi Chachapoyas	1012-3	0	190	0%
Agencia Maclabi - Cajamarca	1012-1	0	390	0%
Agencia Maclabi - Cajamarca II	1012-2	0	190	0%
Agencia Servicios Digitales - Jaén	1013-2	0	200	0%
CAV Iquitos	915-5	0	200	0%
CAV Pucallpa	915-4	0	200	0%
Agencia Cisesac - Tarapoto	1005-4	0	200	0%
CAV Ica	901-1	0	200	0%
CAV Arequipa	904-2	0	245	0%
Agencia Boutique Celular - Arequipa	1003-1	0	190	0%
Agencia Visatech *	1016-1	0	345	0%
Agencia Boutique Celular - Mollendo	1003-3	0	190	0%
Agencia Boutique Celular - Moquegua *	1003-4	0	190	0%
Agencia Boutique Celular - Ilo *	1003-2	0	190	0%
CAV Tacna	904-4	0	200	0%
Agencia Boutique Celular - Tacna	1003-6	0	200	0%
CAV Juliaca	904-3	0	200	0%
Agencia Boutique Celular - Puno	1003-5	0	200	0%
CAV Cusco	913-1	0	200	0%
CAV Huancayo	904-1	0	200	0%
Agencia SIC I- Huancayo	1014-1	0	225	0%
Agencia SIC II- Huancayo	1014-2	0	325	0%
Agencia SIC - Chanchamayo (La Merced)	1014-3	0	225	0%
Agencia Globalnet Ayacucho	1010-1	0	190	0%
Agencia Digital Comunicaciones - Abancay *	1009-1	0	190	0%
Agencia Digital Comunicaciones - Andahuaylas *	1009-2	0	180	0%
Agencia Digital Comunicaciones - Huancavelica *	1009-4	0	190	0%
Agencia Teleservicios Populares - Cerro de Pasco	1015-1	0	190	0%
Agencia Digital Comunicaciones - Sicuani	1009-5	0	200	0%
Agencia MAP Maclabi - Trujillo	1012-4	0	345	0%
Tienda Minka Callao	4808-1	0	300	0%
Tienda Parque Canepa Gamarra	4810-2	0	225	0%
Real plaza Salaverry	4807-1	0	360	0%
Real plaza Juliaca	4806-2	0	360	0%
Cisesa Moyobamba	1005-6	0	200	0%
TIENDA MERCADO HUAMANTANGA	4805-2	0	205	0%
DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	1009-6	0	210	0%
Tienda Juan de Arona	8600-19	0	200	0%
Tienda Benavides	8600-3	0	200	0%
Tienda Higuera	8600-13	0	200	0%
Tienda Jockey Plaza	8600-2	0	300	0%
Tienda Sucre	8600-12	0	200	0%
Tienda Bolivia	8600-10	0	200	0%



Tienda Los Olivos	8600-6	0	200	0%
Tienda San Juan de Miraflores	8600-11	0	180	0%
Tienda Sta. Anita	8600-16	0	360	0%
Tienda Huacho	8600-36	0	200	0%
Tienda Tumbes	8500-2	0	200	0%
Tienda Piura	8500-1	0	200	0%
Tienda Chiclayo	8500-3	0	200	0%
Tienda Trujillo	8500-4	0	200	0%
Tienda Chimbote	8500-6	0	200	0%
Tienda Huaraz	8500-8	0	200	0%
Tienda Cajamarca	8500-5	0	200	0%
Tienda Iquitos	8500-15	0	200	0%
Tienda Pucallpa	8500-16	0	200	0%
Tienda Tarapoto	8500-17	0	200	0%
Tienda Ica	8500-13	0	200	0%
Tienda Chincha	8500-14	0	200	0%
Tienda Pisco	8500-34	0	200	0%
Tienda Arequipa	8500-22	0	200	0%
Tienda Tacna	8500-21	0	200	0%
Tienda Puno	8500-20	0	200	0%
Tienda Juliaca	8500-19	0	200	0%
Tienda Cusco	8500-18	0	200	0%
Tienda Huancayo	8500-9	0	200	0%
Tienda Tarma	8500-10	0	200	0%
Tienda Ayacucho	8500-12	0	200	0%
Tienda Huánuco	8500-11	0	200	0%
Tienda Puerto Maldonado	8500-35	0	200	0%
Tienda Huanuco	4804-6	0	200	0%
Agencia Sullana		0	210	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>25,691.0</b>	<b>0%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Octubre

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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	744	0%
104		0	744	0%
525		0	744	0%
12525		0	744	0%
Tienda Juan de Arona	8600-19	0	210.5	0%
Tienda Benavides	8600-3	0	210.5	0%
Tienda Higuera	4812-2	0	214	0%
Tienda Jockey Plaza	4812-1	0	300	0%
Tienda Sucre	4810-1	0	214	0%
Tienda Bolivia	4805-3	0	262	0%
Tienda Los Olivos	4803-3	0	214	0%
Tienda San Juan de Miraflores	4803-4	0	192	0%
Tienda Sta. Anita	4805-4	0	360	0%
Tienda Huacho	4802-5	0	214	0%
Tienda Tumbes	4802-7	0	214	0%
Tienda Piura	8500-1	0	205	0%
Tienda Chiclayo	8500-3	0	211	0%
Tienda Trujillo	8500-4	0	214	0%
Tienda Chimbote	8500-6	0	214	0%
Tienda Huaraz	4813-2	0	214	0%
Tienda Cajamarca	4802-6	0	214	0%
Tienda Iquitos	4804-3	0	214	0%
Tienda Pucallpa	4804-4	0	214	0%
Tienda Tarapoto	4804-5	0	214	0%
Tienda Ica	4813-3	0	214	0%
Tienda Chincha	4813-4	0	214	0%
Tienda Pisco	4811-1	0	205	0%
Tienda Arequipa	8500-18	0	213	0%
Tienda Tacna	4806-6	0	214	0%
Tienda Puno	4806-3	0	210	0%
Tienda Juliaca	4806-4	0	201	0%
Tienda Cusco	8500-22	0	213	0%
Tienda Huancayo	8500-9	0	214	0%
Tienda Tarma	4809-1	0	214	0%
Tienda Ayacucho	4813-1	0	214	0%
Tienda Huánuco	4804-6	0	214	0%
Tienda Puerto Maldonado	4806-5	0	210	0%
Tienda Real Plaza Piura	4802-3	0	315	0%
Tienda MegaPlaza3	4805-1	0	390	0%
Tienda Real Plaza Huanuco	4804-1	0	360	0%
Tienda Real Plaza Cusco	4806-1	0	348	0%

Tienda EL Quinde Ica	4802-4	0	360	0%
Overlandes S.A Plaza Lima Norte	4803-1	0	360	0%
Tienda Villa el Salvador	1017-1	0	248	0%
Tienda Huacho	4802-2	0	300	0%
CAV San Borja	920-1	0	214	0%
CAV Camino Real	920-2	0	214	0%
CAV Chacarilla *	924-1	0	214	0%
CAV San Miguel (Overlandes)	917-1	0	358	0%
Agencia Contacto Satelital - SJM	1008-1	0	236	0%
Agencia Lideres en Servicio - Zárate *	1011-2	0	274	0%
Plaza Lima Sur	4803-2	0	360	0%
Agencia Computer Phone - Tumbes	1007-1	0	203	0%
CAV Piura	915-3	0	205	0%
CAV Talara *	915-1	0	214	0%
Agencia Computer Phone - Piura I	1007-3	0	193.5	0%
Agencia Computer Phone - Open Plaza Piura	1007-2	0	290	0%
CAV Chiclayo	926-2	0	214	0%
Agencia Servicios Digitales - Chiclayo II	1013-1	0	262	0%
CAV Trujillo	908-2	0	214	0%
Agencia Cisesac - Trujillo	1005-5	0	214	0%
Agencia Cisesac - Chepén	1005-1	0	214	0%
Agencia Cisesac - Chimbote	1005-2	0	214	0%
Agencia Cisesac - Huaraz	1005-3	0	214	0%
Agencia Maclabi Chachapoyas	1012-3	0	203	0%
Agencia Maclabi - Cajamarca	1012-1	0	390	0%
Agencia Maclabi - Cajamarca II	1012-2	0	203	0%
Agencia Servicios Digitales - Jaén	1013-2	0	214	0%
CAV Iquitos	915-5	0	214	0%
CAV Pucallpa	915-4	0	214	0%
Agencia Cisesac - Tarapoto	1005-4	0	206	0%
CAV Ica	901-1	0	214	0%
CAV Arequipa	904-2	0	258	0%
Agencia Boutique Celular - Arequipa	1003-1	0	199	0%
Agencia Visatech *	1016-1	0	345	0%
Agencia Boutique Celular - Mollendo	1003-3	0	199	0%
Agencia Boutique Celular - Moquegua *	1003-4	0	199	0%
Agencia Boutique Celular - Ilo *	1003-2	0	199	0%
CAV Tacna	904-4	0	214	0%
Agencia Boutique Celular - Tacna	1003-6	0	210	0%
CAV Juliaca	904-3	0	201	0%
Agencia Boutique Celular - Puno	1003-5	0	214	0%
CAV Cusco	913-1	0	214	0%
CAV Huancayo	904-1	0	210	0%
Agencia SIC I- Huancayo	1014-1	0	240	0%
Agencia SIC II- Huancayo	1014-2	0	326	0%
Agencia SIC - Chanchamayo (La Merced)	1014-3	0	240	0%
Agencia Globalnet Ayacucho	1010-1	0	203	0%
Agencia Digital Comunicaciones - Abancay *	1009-1	0	203	0%
Agencia Digital Comunicaciones - Andahuaylas *	1009-2	0	192	0%
Agencia Digital Comunicaciones - Huancavelica *	1009-4	0	203	0%
Agencia Teleservicios Populares - Cerro de Pasco	1015-1	0	203	0%
Agencia Digital Comunicaciones - Sicuani	1009-5	0	214	0%
Agencia MAP Maclabi - Trujillo	1012-4	0	345	0%
Tienda Minka Callao	4808-1	0	300	0%
Tienda Parque Canepa Gamarra	4810-2	0	234	0%
Real plaza Salaverry	4807-1	0	360	0%
Real plaza Juliaca	4806-2	0	348	0%
Cisesa Moyobamba	1005-6	0	214	0%
Tienda Mercado Huamantanga	4805-2	0	214	0%
Digital Comunicaciones Quillabamba	1009-6	0	203	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>26,209.5</b>	<b>0%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	540	0%
104		0	720	0%
PIURA	8500-1	0	205	0%
TARMA	8500-10	0	214	0%
HUANUCO	8500-11	0	214	0%
AYACUCHO	8500-12	0	214	0%
ICA	8500-13	0	214	0%
CHINCHA	8500-14	0	214	0%
IQUITOS	8500-15	0	214	0%
PUCALLPA	8500-16	0	214	0%

TARAPOTO	8500-17	0	214	0%
AREQUIPA	8500-18	0	213	0%
JULIACA	8500-19	0	201	0%
TUMBES	8500-2	0	214	0%
PUNO	8500-20	0	210	0%
TACNA	8500-21	0	214	0%
CUSCO	8500-22	0	213	0%
CHICLAYO	8500-3	0	211	0%
PISCO	8500-34	0	205	0%
MADRE DE DIOS	8500-35	0	210	0%
TRUJILLO	8500-4	0	214	0%
CAJAMARCA	8500-5	0	214	0%
CHIMBOTE	8500-6	0	214	0%
HUARAZ	8500-8	0	214	0%
HUANCAYO	8500-9	0	214	0%
WASHINGTON	8600-10	0	262	0%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	8600-11	0	192	0%
MAGDALENA	8600-12	0	214	0%
HIGUERETA	8600-13	0	214	0%
SANTA ANITA	8600-16	0	360	0%
JUAN DE ARONA	8600-19	0	210,5	0%
JOCKEY PLAZA	8600-2	0	300	0%
GRIMALDO DEL SOLAR	8600-3	0	210,5	0%
HUACHO	8600-36	0	214	0%
LOS OLIVOS	8600-6	0	214	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>8,529</b>	<b>0%</b>

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

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

**AÑO:** 2014

**MES:** Agosto

**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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	558	0%
104		0	744	0%
PIURA	8500-1	0	205	0%
TARMA	8500-10	0	205	0%
HUANUCO	8500-11	0	205	0%
AYACUCHO	8500-12	0	205	0%
ICA	8500-13	0	205	0%
CHINCHA	8500-14	0	205	0%
IQUITOS	8500-15	0	205	0%
PUCALLPA	8500-16	0	205	0%
TARAPOTO	8500-17	0	205	0%
AREQUIPA	8500-18	0	205	0%
JULIACA	8500-19	0	205	0%
TUMBES	8500-2	0	205	0%
PUNO	8500-20	0	205	0%
TACNA	8500-21	0	205	0%
CUSCO	8500-22	0	205	0%
CHICLAYO	8500-3	0	205	0%
PISCO	8500-34	0	205	0%
MADRE DE DIOS	8500-35	0	205	0%
TRUJILLO	8500-4	0	205	0%
CAJAMARCA	8500-5	0	205	0%
CHIMBOTE	8500-6	0	205	0%
HUARAZ	8500-8	0	205	0%
HUANCAYO	8500-9	0	205	0%
WASHINGTON	8600-10	0	205	0%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	8600-11	0	184	0%
MAGDALENA	8600-12	0	205	0%
HIGUERETA	8600-13	0	205	0%
ASIA	8600-14	0	205	0%
SANTA ANITA	8600-16	0	372	0%
JUAN DE ARONA	8600-19	0	205	0%
JOCKEY PLAZA	8600-2	0	310	0%
GRIMALDO DEL SOLAR	8600-3	0	205	0%
HUACHO	8600-36	0	205	0%
LOS OLIVOS	8600-6	0	205	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>8,523</b>	<b>0%</b>

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

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

**AÑO:** 2014

**MES:** Julio

**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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	558	0%
104		0	744	0%
PIURA	8500-1	0	207	0%
TARMA	8500-10	0	207	0%
HUANUCO	8500-11	0	207	0%
AYACUCHO	8500-12	0	207	0%
ICA	8500-13	0	207	0%
CHINCHA	8500-14	0	207	0%
IQUITOS	8500-15	0	207	0%
PUCALLPA	8500-16	0	207	0%
TARAPOTO	8500-17	0	207	0%
AREQUIPA	8500-18	0	207	0%
JULIACA	8500-19	0	207	0%
TUMBES	8500-2	0	207	0%
PUNO	8500-20	0	207	0%
TACNA	8500-21	0	207	0%
CUSCO	8500-22	0	207	0%
CHICLAYO	8500-3	0	207	0%
PISCO	8500-34	0	207	0%
MADRE DE DIOS	8500-35	0	207	0%
TRUJILLO	8500-4	0	207	0%
CAJAMARCA	8500-5	0	207	0%
CHIMBOTE	8500-6	0	207	0%
HUARAZ	8500-8	0	207	0%
HUANCAYO	8500-9	0	207	0%
WASHINGTON	8600-10	0	207	0%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	8600-11	0	184	0%
MAGDALENA	8600-12	0	207	0%
HIGUERETA	8600-13	0	207	0%
ASIA	8600-14	0	0	0%
SANTA ANITA	8600-16	0	276	0%
JUAN DE ARONA	8600-19	0	207	0%
JOCKEY PLAZA	8600-2	0	230	0%
GRIMALDO DEL SOLAR	8600-3	0	207	0%
HUACHO	8600-36	0	207	0%
LOS OLIVOS	8600-6	0	207	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>8,202</b>	<b>0%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Junio

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	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	540	0%
104		0	720	0%
PIURA	8500-1	0	205	0%
TARMA	8500-10	0	205	0%
HUANUCO	8500-11	0	205	0%
AYACUCHO	8500-12	0	205	0%
ICA	8500-13	0	205	0%
CHINCHA	8500-14	0	205	0%
IQUITOS	8500-15	0	205	0%
PUCALLPA	8500-16	0	205	0%
TARAPOTO	8500-17	0	205	0%
AREQUIPA	8500-18	0	205	0%
JULIACA	8500-19	0	205	0%
TUMBES	8500-2	0	205	0%
PUNO	8500-20	0	205	0%
TACNA	8500-21	0	205	0%
CUSCO	8500-22	0	205	0%
CHICLAYO	8500-3	0	205	0%
PISCO	8500-34	0	205	0%
MADRE DE DIOS	8500-35	0	205	0%
TRUJILLO	8500-4	0	205	0%
CAJAMARCA	8500-5	0	205	0%
CHIMBOTE	8500-6	0	205	0%
HUARAZ	8500-8	0	205	0%
HUANCAYO	8500-9	0	205	0%
WASHINGTON	8600-10	0	205	0%
MAGDALENA	8600-12	0	205	0%
HIGUERETA	8600-13	0	205	0%
SANTA ANITA	8600-16	0	360	0%
JUAN DE ARONA	8600-19	0	205	0%
JOCKEY PLAZA	8600-2	0	313.5	0%
GRIMALDO DEL SOLAR	8600-3	0	205	0%
HUACHO	8600-36	0	205	0%

LOS OLIVOS	8600-6	0	205	0%
ATENTO - MINKA(FRA)	4808-1	0	210	0%
ATENTO HUANUCO	4804-1	0	252	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>8,546</b>	<b>0%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Mayo

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	CODIGO DE OFICINA	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	558	0%
104		0	744	0%
MC AREQUIPA	8500-18	0	214	0%
MC AYACUCHO	8500-12	0	214	0%
MC CAJAMARCA	8500-5	0	214	0%
MC CHICLAYO	8500-3	0	214	0%
MC CHIMBOTE	8500-6	0	214	0%
MC CUSCO	8500-22	0	214	0%
MC MADRE DE DIOS	8500-35	0	214	0%
MC HUACHO	8600-36	0	214	0%
MC HUANCAYO	8500-9	0	214	0%
MC TARMA	8500-10	0	214	0%
MC HUANUCO	8500-11	0	214	0%
MC HUARAZ	8500-8	0	214	0%
MC CHINCHA	8500-14	0	214	0%
MC ICA	8500-13	0	214	0%
MC PISCO	8500-34	0	214	0%
MC IQUITOS	8500-15	0	214	0%
MC JUAN DE ARONA	8600-19	0	214	0%
MC GRIMALDO DEL SOLAR	8600-3	0	214	0%
MC HIGUERETA	8600-13	0	214	0%
MC LOS OLIVOS	8600-6	0	214	0%
MC MAGDALENA	8600-12	0	214	0%
MC SAN JUAN DE MIRAFLORES	8600-11	0	192	0%
MC SANTA ANITA	8600-16	0	372	0%
MC WASHINGTON	8600-10	0	214	0%
MC JOCKEY PLAZA	8600-2	0	310	0%
MC PIURA	8500-1	0	214	0%
MC PUCALLPA	8500-16	0	214	0%
MC JULIACA	8500-19	0	214	0%
MC PUNO	8500-20	0	214	0%
MC TACNA	8500-21	0	214	0%
MC TARAPOTO	8500-17	0	214	0%
MC TRUJILLO	8500-4	0	214	0%
MC TUMBES	8500-2	0	214	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>8,596</b>	<b>0%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

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	CODIGO DE OFICINA	SISTEMA DE	MES	CSA %
102		0	540	0%
104		0	720	0%
MC PIURA	8500-1	0	196	0%
MC TARMA	8500-10	0	196	0%
MC HUANUCO	8500-11	0	196	0%
MC AYACUCHO	8500-12	0	196	0%
MC ICA	8500-13	0	196	0%
MC CHINCHA	8500-14	0	196	0%
MC IQUITOS	8500-15	0	196	0%
MC PUCALLPA	8500-16	0	196	0%
MC TARAPOTO	8500-17	0	196	0%
MC AREQUIPA	8500-18	0	196	0%
MC JULIACA	8500-19	0	196	0%
MC TUMBES	8500-2	0	196	0%
MC PUNO	8500-20	0	196	0%
MC TACNA	8500-21	0	196	0%
MC CUSCO	8500-22	0	196	0%
MC CHICLAYO	8500-3	0	196	0%
MC. PISCO	8500-34	0	196	0%
MC MADRE DE DIOS	8500-35	0	196	0%
MC TRUJILLO	8500-4	0	196	0%
MC CAJAMARCA	8500-5	0	196	0%

MC CHIMBOTE	8500-6	0	196	0%
MC HUARAZ	8500-8	0	196	0%
MC HUANCAYO	8500-9	0	196	0%
MC WASHINGTON	8600-10	0	196	0%
MC SAN JUAN DE MIRAFLORES	8600-11	0	176	0%
MC MAGDALENA	8600-12	0	196	0%
MC HIGUERETA	8600-13	0	196	0%
MC ASIA	8600-14	0	240	0%
MC SANTA ANITA	8600-16	0	348	0%
MC JUAN DE ARONA	8600-19	0	196	0%
MC JOCKEY PLAZA	8600-2	0	290	0%
MC GRIMALDO DEL SOLAR	8600-3	0	196	0%
MC HUACHO	8600-36	0	196	0%
MC LOS OLIVOS	8600-6	0	196	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>8,194</b>	<b>0%</b>

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

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

**AÑO:** 2014

**MES:** Marzo

**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	SISTEMA DE ATENCIÓN AL	DE ATENCIÓN AL	CSA %
102	0	558	0%
104	0	744	0%
MC PIURA	0	209	0%
MC TARMA	0	209	0%
MC HUANUCO	0	209	0%
MC AYACUCHO	0	209	0%
MC ICA	0	209	0%
MC CHINCHA	0	209	0%
MC IQUITOS	0	209	0%
MC PUCALLPA	0	209	0%
MC TARAPOTO	0	209	0%
MC CUSCO	0	209	0%
MC JULIACA	0	209	0%
MC TUMBES	0	209	0%
MC PUNO	0	209	0%
MC TACNA	0	209	0%
MC AREQUIPA	0	209	0%
MC CHICLAYO	0	209	0%
MC. PISCO	0	209	0%
MCPUERTO MALDONADO	0	209	0%
MC TRUJILLO	0	209	0%
MC CAJAMARCA	0	209	0%
MC CHIMBOTE	0	209	0%
MC HUARAZ	0	209	0%
MC HUANCAYO	0	209	0%
MC WASHINGTON	0	209	0%
MC SAN JUAN DE MIRAFLORES	0	188	0%
MC SAN MIGUEL	0	209	0%
MC HIGUERETA	0	209	0%
MC SANTA ANITA	0	372	0%
MC SANTA ANITA	0	209	0%
MC JOCKEY PLAZA	0	310	0%
MC BENAVIDES	0	209	0%
MC HUACHO	0	209	0%
MC LOS OLIVOS	0	209	0%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>8442</b>	<b>0%</b>