

Empresa Convergía Perú S.A.
Servicio: Portador Larga Distancia
Año 2021

Indicador	Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas/Líneas en Servicio	<=1.60%	0.03%	0.03%	0.02%	0.02%									
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	<24 horas	0	51.55%	67.44%	67.69%	64.81%								
		>72 horas	0	48.45%	32.56%	32.31%	35.19%								
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <10 segundos/Total de tentativas de Llamadas al sistema operador	Total	90.00%	98.21%	98.35%	98.33%	97.65%							98.14%	
		0800-7-1960		96.55%	97.96%	97.06%	95.45%							96.76%	
		0800-1800		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%								0.00%
		0800-7-1010		98.80%	98.61%	98.84%	98.41%								98.66%
General	Post - Corporativo		98.80%	98.61%	98.84%	98.41%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
	Prepago		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
	Post - Residencial		96.55%	97.96%	97.06%	95.45%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	

Promedio Anual