

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2022

MES: Diciembre

INDICADOR: TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)

OBJETIVO: Medir el porcentaje de los usuarios que esperaron menos de 15 minutos.

CODIGO	OFICINA	Indicadores	BAJA	CONSULTA	RECLAMO	VENTA	Total general
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido	0	1580	1345	353	3278
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido <=15	0	1579	1345	353	3277
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido	5	2053	1957	167	4182
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido <=15	5	2045	1946	167	4163
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido	544	5842	3713	997	11096
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido <=15	522	5650	3538	979	10689
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	TEAP	96%	97%	95%	98%	96%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido	53	3047	3789	798	7687
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido <=15	53	3044	3780	797	7674
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido	1	908	4422	531	5862
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido <=15	1	908	4413	530	5852
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido	275	3634	5678	1201	10788
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido <=15	269	3592	5563	1195	10619
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	TEAP	98%	99%	98%	100%	98%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido	77	3435	5853	935	10300
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido <=15	75	3418	5729	935	10157
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	TEAP	97%	100%	98%	100%	99%
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	Atendido	0	766	1658	99	2523
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	Atendido <=15	0	747	1622	99	2468
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	TEAP	0%	98%	98%	100%	98%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido	288	2690	6619	1315	10912
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido <=15	287	2681	6555	1313	10836
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	TEAP	100%	100%	99%	100%	99%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido	3	4953	5336	1151	11443
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido <=15	3	4907	5236	1146	11292
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido	0	845	36	138	1019
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido <=15	0	843	36	138	1017
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido	345	1104	1954	527	3930
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido <=15	319	1078	1836	509	3742
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	TEAP	92%	98%	94%	97%	95%
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	Atendido	0	1596	1632	329	3557
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	Atendido <=15	0	1577	1615	327	3519
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido	400	3205	3426	980	8011
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido <=15	389	3157	3316	977	7839
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	TEAP	97%	99%	97%	100%	98%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido	14	4177	3134	473	7798
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido <=15	13	4171	3122	473	7779
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	TEAP	93%	100%	100%	100%	100%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido	0	2310	2493	299	5102
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido <=15	0	2248	2337	299	4884
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	TEAP	0%	97%	94%	100%	96%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	Atendido	0	639	119	137	895
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	Atendido <=15	0	639	119	137	895
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	Atendido	0	2120	267	135	2522
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	Atendido <=15	0	2111	263	134	2508
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	TEAP	0%	100%	99%	99%	99%
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	Atendido	0	1534	812	124	2470
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	Atendido <=15	0	1527	810	123	2460
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	TEAP	0%	100%	100%	99%	100%
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido	0	1141	532	339	2012
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido <=15	0	1128	524	338	1990
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	TEAP	0%	99%	98%	100%	99%
4813-4	Tienda Overlandes Chinch a - 28 de Julio	Atendido	0	1787	167	293	2247
4813-4	Tienda Overlandes Chinch a - 28 de Julio	Atendido <=15	0	1786	167	290	2243
4813-4	Tienda Overlandes Chinch a - 28 de Julio	TEAP	0%	100%	100%	99%	100%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido	0	1681	438	188	2307
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido <=15	0	1680	438	188	2306
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido	0	812	248	189	1249
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido <=15	0	812	248	188	1248
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	TEAP	0%	100%	100%	99%	100%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido	0	556	50	140	746
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido <=15	0	555	50	139	744
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	TEAP	0%	100%	100%	99%	100%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido	2	1713	399	58	2172

4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido <=15	2	1695	394	58	2149
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido	1	781	352	137	1271
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido <=15	1	775	352	137	1265
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	TEAP	100%	99%	100%	100%	100%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido	0	1066	112	61	1239
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido <=15	0	1059	112	61	1232
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	TEAP	0%	99%	100%	100%	99%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido	18	1603	32	229	1882
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido <=15	16	1568	31	222	1837
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	TEAP	89%	98%	97%	97%	98%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido	3	745	119	219	1086
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido <=15	3	745	118	219	1085
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido	2	1563	1757	907	4229
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido <=15	2	1538	1708	903	4151
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	TEAP	100%	98%	97%	100%	98%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido	73	1524	319	234	2150
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido <=15	72	1520	317	234	2143
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	TEAP	99%	100%	99%	100%	100%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido	10	1565	647	446	2668
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido <=15	10	1560	644	445	2659
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido	36	718	415	71	1240
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido <=15	36	718	413	71	1238
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido	1	3163	1288	504	4956
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido <=15	1	3152	1281	504	4938
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido	5	1997	1403	167	3572
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido <=15	5	1989	1397	165	3556
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	TEAP	100%	100%	100%	99%	100%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido	55	2376	758	259	3448
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido <=15	54	2318	738	255	3365
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	TEAP	98%	98%	97%	98%	98%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido	6	412	18	187	623
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido <=15	6	411	18	187	622
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido	0	760	39	128	927
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido <=15	0	760	39	127	926
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	TEAP	0%	100%	100%	99%	100%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido	0	1900	560	78	2538
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido <=15	0	1883	549	78	2510
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	TEAP	0%	99%	98%	100%	99%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido	1	536	36	188	761
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido <=15	1	536	36	188	761
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido	19	2721	1146	289	4175
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido <=15	19	2555	1076	277	3927
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	TEAP	100%	94%	94%	96%	94%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido	0	1431	1788	130	3349
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido <=15	0	1405	1727	130	3262
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	TEAP	0%	98%	97%	100%	97%
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	51	1361	2407	117	3936
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	50	1336	2343	114	3843
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	98%	98%	97%	97%	98%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido	5	5197	2594	758	8554
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido <=15	5	4994	2417	736	8152
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	TEAP	100%	96%	93%	97%	95%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido	7	5999	4734	552	11292
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido <=15	7	5743	4413	547	10710
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	TEAP	100%	96%	93%	99%	95%
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	Atendido	176	2638	836	380	4030
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	Atendido <=15	175	2624	826	377	4002
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	TEAP	99%	99%	99%	99%	99%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	210	3546	3133	537	7426
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	210	3525	3109	536	7380
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido	560	1893	2899	898	6250
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido <=15	548	1870	2801	883	6102
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	TEAP	98%	99%	97%	98%	98%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido	131	1200	805	258	2394
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido <=15	130	1198	800	258	2386
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	TEAP	99%	100%	99%	100%	100%
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	Atendido	3	2770	4801	591	8165
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	Atendido <=15	3	2755	4714	590	8062
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	Atendido	31	1850	1033	454	3368
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	Atendido <=15	31	1838	1019	454	3342
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido	5	8872	3312	975	13164
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido <=15	5	8691	3262	970	12928
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	TEAP	100%	98%	98%	99%	98%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido	3	3175	1407	374	4959
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido <=15	3	3172	1393	374	4942
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea		0%	187300%	102200%	17700%	307200%

91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea		0%	187300%	102200%	17700%	307200%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea		0%	100%	100%	100%	100%
Total		Atendido	3.419	119.363	95.849	22.201	240.832
Total		Atendido <=15	3.331	117.689	93.677	22.051	236.748
Total		TEAP	97%	99%	98%	99%	98%