

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2023

MES: Enero

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	1	1557	1666	456	3680
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido <=15	1	1557	1666	456	3680
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido	6	2084	2086	192	4368
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido <=15	6	2078	2082	192	4358
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido	859	5798	4204	1116	11977
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido <=15	829	5613	4039	1113	11594
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	TEAP	97%	97%	96%	100%	97%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido	127	3200	4913	696	8936
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido <=15	127	3192	4891	696	8906
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	1124	4031	465	5621
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido <=15	1	1119	4022	464	5606
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido	374	3163	6529	1330	11396
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido <=15	369	3135	6353	1328	11185
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	TEAP	99%	99%	97%	100%	98%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido	185	2642	5867	999	9693
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido <=15	184	2617	5700	996	9497
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	TEAP	99%	99%	97%	100%	98%
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	Atendido	1	814	1439	149	2403
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	Atendido <=15	1	800	1376	148	2325
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	TEAP	100%	98%	96%	99%	97%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido	325	1980	6330	1168	9803
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido <=15	324	1969	6202	1167	9662
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido	251	4355	6186	920	11712
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido <=15	241	4271	5886	910	11308
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	TEAP	96%	98%	95%	99%	97%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido	0	695	33	154	882
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido <=15	0	695	33	154	882
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido	478	918	2281	632	4309
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido <=15	444	903	2115	611	4073
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	TEAP	93%	98%	93%	97%	95%
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	Atendido	0	1784	2249	263	4296
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	Atendido <=15	0	1737	2177	262	4176
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	TEAP	0%	97%	97%	100%	97%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido	782	2787	4108	1025	8702
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido <=15	730	2661	3840	1015	8246
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	TEAP	93%	95%	93%	99%	95%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido	2	496	305	55	858
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido <=15	2	496	304	55	857
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido	0	1669	2198	276	4143
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido <=15	0	1609	2078	275	3962
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	TEAP	0%	96%	95%	100%	96%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	Atendido	0	521	83	136	740
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	Atendido <=15	0	520	83	136	739
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	Atendido	0	991	99	92	1182
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	Atendido <=15	0	988	98	92	1178
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	TEAP	0%	100%	99%	100%	100%
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	Atendido	0	1320	589	151	2060
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	Atendido <=15	0	1260	566	150	1976
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	TEAP	0%	95%	96%	99%	96%
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido	0	1359	678	357	2394
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido <=15	0	1321	643	354	2318
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	TEAP	0%	97%	95%	99%	97%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido	1	1807	192	348	2348
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido <=15	1	1802	190	348	2341
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido	0	1374	410	283	2067
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido <=15	0	1369	408	282	2059
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido	0	747	161	190	1098
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido <=15	0	746	161	190	1097
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido	0	205	45	57	307
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido <=15	0	205	45	57	307
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido	9	1693	487	56	2245

4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido <=15	9	1686	484	56	2235
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido	0	566	476	103	1145
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido <=15	0	565	475	103	1143
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido	0	834	97	57	988
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido <=15	0	829	97	57	983
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	TEAP	0%	99%	100%	100%	99%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido	17	1573	82	298	1970
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido <=15	17	1561	82	294	1954
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	TEAP	100%	99%	100%	99%	99%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido	7	701	192	199	1099
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido <=15	7	697	192	199	1095
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	TEAP	100%	99%	100%	100%	100%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido	0	1758	2195	659	4612
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido <=15	0	1744	2167	658	4569
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido	82	1418	463	201	2164
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido <=15	81	1415	459	201	2156
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	TEAP	99%	100%	99%	100%	100%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido	11	1357	569	654	2591
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido <=15	11	1344	561	653	2569
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido	75	631	412	70	1188
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido <=15	75	630	412	70	1187
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido	1	2743	1185	482	4411
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido <=15	1	2728	1169	481	4379
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido	6	2055	1766	108	3935
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido <=15	6	2043	1751	108	3908
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido	94	1991	864	353	3302
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido <=15	93	1948	841	349	3231
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	TEAP	99%	98%	97%	99%	98%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido	4	370	13	189	576
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido <=15	4	370	13	189	576
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido	1	716	42	119	878
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido <=15	1	715	42	119	877
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido	0	1755	259	115	2129
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido <=15	0	1747	257	115	2119
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	TEAP	0%	100%	99%	100%	100%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido	3	569	62	224	858
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido <=15	2	557	57	222	838
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	TEAP	67%	98%	92%	99%	98%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido	65	2368	1493	407	4333
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido <=15	61	2236	1409	392	4098
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	TEAP	94%	94%	94%	96%	95%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido	0	1282	1868	154	3304
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido <=15	0	1260	1788	153	3201
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	TEAP	0%	98%	96%	99%	97%
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	88	1682	2133	176	4079
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	87	1658	2104	174	4023
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	99%	99%	99%	99%	99%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido	5	4823	3046	747	8621
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido <=15	5	4573	2824	709	8111
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	TEAP	100%	95%	93%	95%	94%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido	6	5387	5091	580	11064
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido <=15	6	5111	4678	566	10361
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	TEAP	100%	95%	92%	98%	94%
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	Atendido	267	2501	1076	284	4128
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	Atendido <=15	262	2470	1060	283	4075
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	TEAP	98%	99%	99%	100%	99%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	166	3264	3664	482	7576
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	164	3244	3633	482	7523
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	99%	99%	99%	100%	99%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido	563	1741	3220	988	6512
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido <=15	515	1659	2966	963	6103
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	TEAP	91%	95%	92%	97%	94%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido	212	1037	843	309	2401
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido <=15	211	1031	841	308	2391
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	TEAP	100%	99%	100%	100%	100%
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	Atendido	187	2132	4627	569	7515
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	Atendido <=15	187	2095	4470	569	7321
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	TEAP	100%	98%	97%	100%	97%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	Atendido	4	1277	1128	539	2948
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	Atendido <=15	4	1272	1117	538	2931
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	TEAP	100%	100%	99%	100%	99%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido	13	8471	3933	1556	13973
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido <=15	10	8234	3772	1545	13561
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	TEAP	77%	97%	96%	99%	97%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido	4	3008	1593	352	4957
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido <=15	4	2993	1581	350	4928
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	TEAP	100%	100%	99%	99%	99%
Total		Atendido	5,283	103,093	99,561	22,540	230,477
		Atendido <=15	5,083	101,078	96,260	22,357	224,778
		TEAP	96%	98%	97%	99%	98%