INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2019
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
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido	10	5607	364	885	6866
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido <=15	10	5049	301	841	6201
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	TEAP	100%	90%	83%	95%	90%
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	Atendido	8	2758	1912	878	5556
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	Atendido <=15	8	2733	1884	877	5502
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	Atendido	100	3861	8627	1474	14062
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	Atendido <=15	96	3846	8368	1467	13777
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	TEAP	96%	100%	97%	100%	98%
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	Atendido	2	3837	3268	1293	8400
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	Atendido <=15	2	3708	3120	1252	8082
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	TEAP	100%	97%	95%	97%	96%
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	Atendido	0	3352	1161	823	5336
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	Atendido <=15	0	3274	1125	799	5198
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	TEAP	0%	98%	97%	97%	97%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	Atendido	0	8542	1536	1943	12021
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	8305	1403	1917	11625
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	TEAP	0%	97%	91%	99%	97%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido	21	4634	987	685	6327
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido <=15	21	4602	980	679	6282
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido	2	4754	1124	725	6605
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido <=15	2	4650	1114	722	6488
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	TEAP	100%	98%	99%	100%	98%
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	1	6454	2149	2031	10635
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	1	6324	2010	2011	10346
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	100%	98%	94%	99%	97%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido	189	15258	3828	4378	23653
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido <=15	189	15111	3801	4356	23457
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido	174	8515	2817	1954	13460
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido <=15	173	8447	2764	1952	13336
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	TEAP	99%	99%	98%	100%	99%
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	Atendido	49	4302	3326	697	8374
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	Atendido <=15	48	4281	3296	694	8319
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	TEAP	98%	100%	99%	100%	99%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	Atendido	97	4997	1972	190	7256
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	Atendido <=15	96	4890	1917	187	7090
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	TEAP	99%	98%	97%	98%	98%
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	Atendido	0	384	71	24	479
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	Atendido <=15	0	383	71	24	478
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	Atendido	1	1363	83	830	2277
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	Atendido <=15	1	1262	75	810	2148
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	TEAP	100%	93%	90%	98%	94%
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	Atendido	0	574	56	62	692
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	Atendido <=15	0	574	56	62	692
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	Atendido	1	1806	347	304	2458
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	Atendido <=15	1	1793	340	301	2435
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	TEAP	100%	99%	98%	99%	99%
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	Atendido	0	1134	185	187	1506
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	Atendido <=15	0	1105	180	186	1471
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	TEAP	0%	97%	97%	99%	98%
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	Atendido	7	2226	112	244	2589
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	Atendido <=15	7	2195	111	244	2557
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	Atendido	2	555	166	291	1014
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	Atendido <=15	2	555	166	291	1014
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	Atendido	1	3442	2039	259	5741
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	Atendido <=15	1	3372	2006	258	5637
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	TEAP	100%	98%	98%	100%	98%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido	0	3134	1541	1280	5955
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido <=15	0	3125	1507	1273	5905
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	TEAP	0%	100%	98%	99%	99%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	Atendido	0	3673	1590	1026	6289
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	Atendido <=15	0	3538	1504	1011	6053
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	TEAP	0%	96%	95%	99%	96%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido	0	5259	4552	2136	11947
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido <=15	0	5128	4304	2088	11520
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	TEAP	0%	98%	95%	98%	96%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido	3	7131	4917	2325	14376
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido <=15	3	7054	4795	2316	14168
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido	2	4332	6613	2013	12960
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido <=15	2	4294	6442	2009	12747
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	TEAP	100%	99%	97%	100%	98%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	Atendido	2	5435	1214	1206	7857
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	Atendido <=15	2	5394	1204	1204	7804
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido	2	9072	3882	3673	16629
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido <=15	2	8916	3692	3668	16278
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	TEAP	100%	98%	95%	100%	98%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido	0	2296	250	170	2716
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido <=15	0	2287	249	167	2703
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	TEAP	0%	100%	100%	98%	100%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido	205	6652	2824	973	10654
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido <=15	205	6576	2764	965	10510
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	TEAP	100%	99%	98%	99%	99%
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	Atendido	2	3377	2162	552	6093
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	Atendido <=15	2	3347	2112	550	6011
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido	157	10586	3344	3077	17164
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido <=15	154	10359	3175	3068	16756
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	TEAP	98%	98%	95%	100%	98%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	Atendido	22	5467	3577	1402	10468
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	Atendido <=15	22	5411	3518	1386	10337
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	TEAP	100%	99%	98%	99%	99%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	Atendido	71	5610	2052	1851	9584
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	Atendido <=15	70	5521	1961	1845	9397
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	TEAP	99%	98%	96%	100%	98%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido	2	6726	4177	1474	12379

4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido <=15	2	6365	3942	1429	11738
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	TEAP	100%	95%	94%	97%	95%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido	16	6312	1029	1240	8597
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido <=15	15	5689	889	1118	7711
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	TEAP	94%	90%	86%	90%	90%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	Atendido	1	2152	60	147	2360
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	Atendido <=15	1	2150	60	147	2358
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4813-14	Tienda Overlandes Puno - Lima	Atendido	4	1448	240	126	1818
4813-14	Tienda Overlandes Puno - Lima	Atendido <=15	4	1436	238	125	1803
4813-14	Tienda Overlandes Puno - Lima	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4813-15	Tienda Overlandes Ica - Municipalidad	Atendido	0	161	0	140	301
4813-15	Tienda Overlandes Ica - Municipalidad	Atendido <=15	0	161	0	140	301
4813-15	Tienda Overlandes Ica - Municipalidad	TEAP	0%	100%	0%	100%	100%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	Atendido	4	2649	261	419	3333
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	Atendido <=15	4	2635	259	417	3315
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	Atendido	0	3963	2508	595	7066
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	Atendido <=15	0	3909	2447	586	6942
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	TEAP	0%	99%	98%	98%	98%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido	0	2977	532	580	4089
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido <=15	0	2963	525	578	4066
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	TEAP	0%	100%	99%	100%	99%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido	0	4731	977	1206	6914
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido <=15	0	4676	962	1191	6829
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	TEAP	0%	99%	98%	99%	99%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido	0	2582	304	823	3709
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido <=15	0	2546	299	820	3665
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	TEAP	0%	99%	98%	100%	99%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido	0	1704	2	458	2164
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido <=15	0	1698	2	453	2153
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	TEAP	0%	100%	100%	99%	99%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido	6	1866	73	677	2622
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido <=15	4	1793	71	666	2534
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	TEAP	67%	96%	97%	98%	97%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido	0	981	95	302	1378
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido <=15	0	978	93	301	1372
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	TEAP	0%	100%	98%	100%	100%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido	6	1636	14	470	2126
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido <=15	6	1587	12	466	2071
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	TEAP	100%	97%	86%	99%	97%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido	10	1231	85	227	1553
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido <=15	10	1194	82	227	1513
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	TEAP	100%	97%	96%	100%	97%
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	Atendido	3	2728	2495	817	6043
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	Atendido <=15	3	2676	2424	804	5907
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	TEAP	100%	98%	97%	98%	98%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido	13	1402	151	624	2190
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido <=15	13	1376	150	615	2154
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	TEAP	100%	98%	99%	99%	98%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido	27	5207	1405	631	7270
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido <=15	27	5204	1404	631	7266
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido	22	4306	211	601	5140
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido <=15	22	4297	211	600	5130
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	Atendido	4	6303	373	1214	7894
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	Atendido <=15	4	6233	371	1212	7820
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido	44	5715	917	987	7663
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido <=15	44	5669	909	982	7604
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	Atendido	1	2753	1625	430	4809
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	Atendido <=15	1	2748	1621	430	4800
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido	0	2465	1225	352	4042
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido <=15	0	2448	1204	351	4003
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	TEAP	0%	99%	98%	100%	99%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido	3	4452	1449	981	6885
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido <=15	3	4424	1412	973	6812
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	TEAP	100%	99%	97%	99%	99%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido	2	5554	3438	790	9784
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido <=15	2	5449	3310	780	9541
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	TEAP	100%	98%	96%	99%	98%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido	0	4249	449	557	5255
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido <=15	0	4202	441	549	5192
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	TEAP	0%	99%	98%	99%	99%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido	0	2015	5	314	2334
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido <=15	0	2002	5	313	2320
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	TEAP	0%	99%	100%	100%	99%
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	Atendido	0	2688	228	402	3318
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	Atendido <=15	0	2683	228	402	3313
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido	0	2369	388	433	3190
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido <=15	0	2369	388	433	3190
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido	0	4405	95	1411	5911
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido <=15	0	4273	90	1405	5768
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	TEAP	0%	97%	95%	100%	98%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	Atendido	16	3487	3112	2297	8912
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	Atendido <=15	16	3409	2945	2297	8667
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	TEAP	100%	98%	95%	100%	97%
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	Atendido	1	3539	3070	1329	7939
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	Atendido <=15	1	3492	2905	1329	7727
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	TEAP	100%	99%	95%	100%	97%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido	11	1207	79	334	1631
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido <=15	10	1160	73	325	1568
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	TEAP	91%	96%	92%	97%	96%
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	Atendido	0	8000	870	1577	10447
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	Atendido <=15	0	7298	821	1544	9663
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	TEAP	0%	91%	94%	98%	92%
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	Atendido	0	5301	3703	1621	10625
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	Atendido <=15	0	5017	3088	1585	9690
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	TEAP	0%	95%	83%	98%	91%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	Atendido	1	5510	855	725	7091
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	Atendido <=15	1	4917	730	673	6321
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	TEAP	100%	89%	85%	93%	89%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	0	7988	1386	1707	11081
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	0	7736	1328	1690	10754
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	0%	97%	96%	99%	97%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	Atendido	0	7848	6847	1811	16506

4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	Atendido <=15	0	7484	6376	1792	15652
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	TEAP	0%	95%	93%	99%	95%
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	Atendido	146	4718	1860	956	7680
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	Atendido <=15	144	4657	1811	949	7561
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	TEAP	99%	99%	97%	99%	98%
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	Atendido	2	6186	1147	1000	8335
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	Atendido <=15	2	6141	1147	983	8273
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	TEAP	100%	99%	100%	98%	99%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	Atendido	49	6743	5186	1995	13973
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	Atendido <=15	49	6622	4933	1966	13570
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	TEAP	100%	98%	95%	99%	97%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido	35	3033	1367	633	5068
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido <=15	34	2983	1292	632	4941
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	TEAP	97%	98%	95%	100%	97%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido	43	3916	693	732	5384
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido <=15	43	3790	660	728	5221
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	TEAP	100%	97%	95%	99%	97%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido	18	8648	2499	2449	13614
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido <=15	17	8370	2379	2406	13172
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	TEAP	94%	97%	95%	98%	97%
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	Atendido	2	633	4049	429	5113
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	Atendido <=15	1	623	3101	429	4154
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	TEAP	50%	98%	77%	100%	81%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido	46	12627	8915	4421	26009
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido <=15	41	12556	8110	4395	25102
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	TEAP	89%	99%	91%	99%	97%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	Atendido	1	12443	2773	3658	18875
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	Atendido <=15	1	12013	2513	3649	18176
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	TEAP	100%	97%	91%	100%	96%
91061-12	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	Atendido	1	2619	1045	994	4659
91061-12	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	Atendido <=15	1	2613	1041	994	4649
91061-12	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	Atendido	2	10662	827	2628	14119
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	Atendido <=15	2	10603	826	2626	14057
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	TEAP	100%	99%	100%	100%	100%
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	Atendido	2	1916	5517	823	8258
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	Atendido <=15	2	1891	5429	807	8129
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	TEAP	100%	99%	98%	98%	98%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	6	10912	7102	3407	21427
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	6	10886	7029	3405	21326
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	Atendido	9	1921	5830	979	8739
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	Atendido <=15	8	1919	5789	978	8694
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	TEAP	89%	100%	99%	100%	99%
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	Atendido	1	4406	2245	1191	7843
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	Atendido <=15	1	4390	2239	1190	7820
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido	4	3406	3992	1350	8752
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido <=15	4	3381	3885	1341	8611
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	TEAP	100%	99%	97%	99%	98%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido	1	2993	174	430	3598
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido <=15	1	2975	173	428	3577
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido	0	10985	2892	2258	16135
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	10620	2662	2245	15527
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	TEAP	0%	97%	92%	99%	96%
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	Atendido	0	3110	176	600	3886
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	Atendido <=15	0	3103	176	597	3876
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido	0	4942	2944	2841	10727
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	4924	2934	2799	10657
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	TEAP	0%	100%	100%	99%	99%
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	Atendido	18	2477	6850	1149	10494
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	Atendido <=15	18	2423	6549	1109	10099
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	TEAP	100%	98%	96%	97%	96%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido	0	8978	990	665	10633
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido <=15	0	8923	981	663	10567
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
Total		**Atendido**	**1,714**	**429,263**	**188,454**	**108,258**	**727,689**
		Atendido <=15	**1,688**	**420,161**	**180,289**	**107,178**	**709,316**
		TEAP	**98%**	**98%**	**96%**	**99%**	**97%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2019
MES: Noviembre
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
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido	2	4254	308	712	5276
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido <=15	2	3939	271	687	4899
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	TEAP	100%	93%	88%	96%	93%
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	Atendido	22	2306	2038	822	5188
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	Atendido <=15	22	2297	2023	820	5162
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	TEAP	100%	100%	99%	100%	99%
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	Atendido	149	3852	7686	1254	12941
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	Atendido <=15	139	3843	6836	1252	12070
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	TEAP	93%	100%	89%	100%	93%
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	Atendido	9	2741	3362	1504	7616
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	Atendido <=15	9	2652	3164	1446	7271
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	TEAP	100%	97%	94%	96%	95%
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	Atendido	0	3420	1097	714	5231
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	Atendido <=15	0	3330	1057	702	5089
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	TEAP	0%	97%	96%	98%	97%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	Atendido	0	6754	1539	1590	9883
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	6598	1463	1577	9638
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	TEAP	0%	98%	95%	99%	98%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido	29	3712	1176	685	5602
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido <=15	29	3690	1160	683	5562
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido	1	3470	1364	496	5331
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido <=15	1	3359	1317	494	5171
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	TEAP	100%	97%	97%	100%	97%
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	1	5716	2399	1758	9874
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	1	5625	2304	1748	9678
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	100%	98%	96%	99%	98%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido	173	12554	4059	3813	20599

4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido <=15	173	12433	3990	3804	20400
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido	167	7320	2745	1649	11881
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido <=15	165	7264	2692	1646	11767
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	TEAP	99%	99%	98%	100%	99%
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	Atendido	128	4055	3510	744	8437
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	Atendido <=15	123	4019	3468	743	8353
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	TEAP	96%	99%	99%	100%	99%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	Atendido	49	4066	2458	173	6746
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	Atendido <=15	46	4015	2389	171	6621
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	TEAP	94%	99%	97%	99%	98%
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	Atendido	0	893	167	127	1187
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	Atendido <=15	0	870	159	125	1154
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	TEAP	0%	97%	95%	98%	97%
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	Atendido	0	2064	525	1411	4000
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	Atendido <=15	0	2027	513	1387	3927
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	TEAP	0%	98%	98%	98%	98%
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	Atendido	0	1947	214	380	2541
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	Atendido <=15	0	1926	213	379	2518
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	TEAP	0%	99%	100%	100%	99%
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	Atendido	1	2528	659	449	3637
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	Atendido <=15	1	2477	643	446	3567
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	TEAP	100%	98%	98%	99%	98%
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	Atendido	1	3115	685	825	4626
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	Atendido <=15	1	3047	671	824	4543
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	TEAP	100%	98%	98%	100%	98%
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	Atendido	0	1942	340	371	2653
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	Atendido <=15	0	1915	328	370	2613
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	TEAP	0%	99%	96%	100%	98%
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	Atendido	42	4419	1471	758	6690
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	Atendido <=15	39	4403	1454	758	6654
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	TEAP	93%	100%	99%	100%	99%
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	Atendido	2	2090	1414	710	4216
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	Atendido <=15	2	2083	1413	708	4206
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	Atendido	7	3755	2865	915	7542
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	Atendido <=15	7	3404	2528	913	6852
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	TEAP	100%	91%	88%	100%	91%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido	0	3548	1471	987	6006
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido <=15	0	3525	1445	984	5954
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	TEAP	0%	99%	98%	100%	99%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	Atendido	0	3490	1474	842	5806
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	Atendido <=15	0	3340	1387	828	5555
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	TEAP	0%	96%	94%	98%	96%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido	0	4659	4656	1896	11211
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido <=15	0	4550	4422	1880	10852
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	TEAP	0%	98%	95%	99%	97%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido	3	6388	5566	1954	13911
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido <=15	3	6254	5326	1940	13523
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	TEAP	100%	98%	96%	99%	97%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido	3	3589	6217	2054	11863
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido <=15	3	3553	6107	2050	11713
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	Atendido	0	5172	1559	1120	7851
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	Atendido <=15	0	5143	1543	1120	7806
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido	1	7221	3771	2871	13864
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido <=15	1	6883	3298	2814	12996
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	TEAP	100%	95%	87%	98%	94%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido	1	1944	298	187	2430
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido <=15	1	1943	296	187	2427
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido	200	6349	3059	903	10511
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido <=15	197	6259	2970	898	10324
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	TEAP	99%	99%	97%	99%	98%
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	Atendido	0	3097	2308	516	5921
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	Atendido <=15	0	3073	2260	516	5849
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	TEAP	0%	99%	98%	100%	99%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido	79	9988	2660	2682	15409
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido <=15	78	9856	2567	2681	15182
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	TEAP	99%	99%	97%	100%	99%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	Atendido	17	5237	3452	1358	10064
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	Atendido <=15	17	5193	3404	1351	9965
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	Atendido	34	5097	1753	1613	8497
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	Atendido <=15	34	5055	1699	1611	8399
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	TEAP	100%	99%	97%	100%	99%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido	0	4752	3029	1144	8925
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	4714	2987	1132	8833
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido	100	5256	730	1039	7125
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido <=15	94	5073	713	1020	6900
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	TEAP	94%	97%	98%	98%	97%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	Atendido	0	726	23	125	874
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	Atendido <=15	0	726	23	125	874
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4813-14	Tienda Overlandes Puno - Lima	Atendido	4	902	272	130	1308
4813-14	Tienda Overlandes Puno - Lima	Atendido <=15	4	898	271	130	1303
4813-14	Tienda Overlandes Puno - Lima	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	Atendido	0	1666	600	173	2439
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	Atendido <=15	0	1643	589	173	2405
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	TEAP	0%	99%	98%	100%	99%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido	0	2659	539	502	3700
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido <=15	0	2641	532	500	3673
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4813-5	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	Atendido	2	2549	442	211	3204
4813-5	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	Atendido <=15	2	2516	433	209	3160
4813-5	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	TEAP	100%	99%	98%	99%	99%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido	1	4260	1093	931	6285
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido <=15	1	4200	1069	927	6197
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido	0	2269	327	816	3412
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido <=15	0	2250	320	813	3383
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	TEAP	0%	99%	98%	100%	99%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido	5	1538	3	414	1960
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido <=15	5	1523	3	412	1943
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	TEAP	100%	99%	100%	100%	99%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido	1	1568	58	467	2094
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido <=15	1	1509	55	465	2030
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	TEAP	100%	96%	95%	100%	97%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido	1	896	77	385	1359

4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido <=15	1	893	77	384	1355
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido	2	1299	99	259	1659
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido <=15	2	1226	85	250	1563
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	TEAP	100%	94%	86%	97%	94%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido	4	1126	58	195	1383
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido <=15	4	1099	57	195	1355
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	TEAP	100%	98%	98%	100%	98%
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	Atendido	0	2511	2282	788	5581
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	Atendido <=15	0	2491	2253	784	5528
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido	15	1275	156	535	1981
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido <=15	13	1249	153	530	1945
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	TEAP	87%	98%	98%	99%	98%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido	18	4153	1575	491	6237
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido <=15	18	4152	1573	491	6234
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido	19	3754	157	546	4476
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido <=15	19	3744	156	544	4463
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	Atendido	12	5296	429	1143	6880
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	Atendido <=15	12	5256	427	1142	6837
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	TEAP	100%	99%	100%	100%	99%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido	37	5116	1121	925	7199
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido <=15	37	5093	1119	924	7173
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	Atendido	0	2649	874	378	3901
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	Atendido <=15	0	2646	874	378	3898
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido	1	1974	1120	282	3377
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido <=15	1	1957	1110	278	3346
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido	7	4782	1391	733	6913
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido <=15	7	4675	1339	716	6737
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	TEAP	100%	98%	96%	98%	97%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido	17	6058	4026	707	10808
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido <=15	17	5878	3822	706	10423
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	TEAP	100%	97%	95%	100%	96%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido	2	3621	741	433	4797
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido <=15	2	3578	720	428	4728
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	TEAP	100%	99%	97%	99%	99%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido	0	1677	33	335	2045
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido <=15	0	1667	33	335	2035
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	TEAP	0%	99%	100%	100%	100%
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	Atendido	1	2469	257	352	3079
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	Atendido <=15	1	2463	257	352	3073
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido	0	1669	543	351	2563
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido <=15	0	1667	542	351	2560
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido	2	4223	134	1147	5506
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido <=15	2	4165	133	1146	5446
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	Atendido	82	3542	3185	1481	8290
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	Atendido <=15	80	3504	3082	1481	8147
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	TEAP	98%	99%	97%	100%	98%
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	Atendido	2	1968	3460	1117	6547
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	Atendido <=15	2	1945	3375	1117	6439
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	TEAP	100%	99%	98%	100%	98%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido	14	1067	86	288	1455
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido <=15	13	1015	78	283	1389
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	TEAP	93%	95%	91%	98%	95%
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	Atendido	1	7311	1940	1154	10406
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	Atendido <=15	1	6771	1801	1150	9723
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	TEAP	100%	93%	93%	100%	93%
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	Atendido	0	5407	2995	1995	10397
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	Atendido <=15	0	4838	2628	1965	9431
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	TEAP	0%	89%	88%	98%	91%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	Atendido	4	5330	775	751	6860
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	Atendido <=15	4	5124	732	735	6595
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	TEAP	100%	96%	94%	98%	96%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	0	8242	1166	1362	10770
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	0	7941	1087	1348	10376
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	0%	96%	93%	99%	96%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	Atendido	0	7278	7703	1470	16451
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	Atendido <=15	0	7036	7036	1450	15522
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	TEAP	0%	97%	91%	99%	94%
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	Atendido	53	4588	1510	1508	7659
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	Atendido <=15	52	4498	1466	1488	7504
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	TEAP	98%	98%	97%	99%	98%
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	Atendido	3	5134	1411	868	7416
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	Atendido <=15	3	5033	1383	839	7258
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	TEAP	100%	98%	98%	97%	98%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	Atendido	47	6117	5140	1597	12901
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	Atendido <=15	47	6067	4949	1590	12653
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	TEAP	100%	99%	96%	100%	98%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido	16	2990	1549	663	5218
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido <=15	16	2886	1454	651	5007
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	TEAP	100%	97%	94%	98%	96%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido	43	3249	721	530	4543
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido <=15	43	3191	690	529	4453
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	TEAP	100%	98%	96%	100%	98%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido	16	7663	2588	2154	12421
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido <=15	15	7317	2440	2120	11892
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	TEAP	94%	95%	94%	98%	96%
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	Atendido	18	694	4269	761	5742
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	Atendido <=15	15	633	3252	754	4654
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	TEAP	83%	91%	76%	99%	81%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido	99	11524	9891	3731	25245
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido <=15	93	11429	9009	3716	24247
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	TEAP	94%	99%	91%	100%	96%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	Atendido	1	11757	2797	2862	17417
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	Atendido <=15	1	11218	2470	2856	16545
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	TEAP	100%	95%	88%	100%	95%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	Atendido	1	9886	643	2212	12742
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	Atendido <=15	1	9862	643	2212	12718
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	Atendido	2	1779	5866	725	8372
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	Atendido <=15	2	1757	5829	718	8306
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	3	10431	7940	3700	22074

91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	3	10397	7817	3699	21916
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	100%	100%	98%	100%	99%
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	Atendido	3	1931	6437	874	9245
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	Atendido <=15	3	1928	6433	872	9236
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	Atendido	2	3748	2592	1044	7386
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	Atendido <=15	2	3731	2576	1037	7346
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	TEAP	100%	100%	99%	99%	99%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido	5	3578	4289	1210	9082
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido <=15	5	3532	4178	1195	8910
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	TEAP	100%	99%	97%	99%	98%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido	0	2827	152	537	3516
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido <=15	0	2718	144	506	3368
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	TEAP	0%	96%	95%	94%	96%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido	1	9615	1646	1482	12744
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido <=15	1	9194	1521	1474	12190
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	TEAP	100%	96%	92%	99%	96%
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	Atendido	0	2687	133	441	3261
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	Atendido <=15	0	2684	133	441	3258
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido	0	4530	2926	1770	9226
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	4492	2896	1749	9137
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	Atendido	42	1727	6277	932	8978
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	Atendido <=15	42	1696	5993	931	8662
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	TEAP	100%	98%	95%	100%	96%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido	0	7417	934	726	9077
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido <=15	0	7306	923	712	8941
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	TEAP	0%	99%	99%	98%	99%
Total		**Atendido**	**1830**	**389462**	**193535**	**96725**	**681552**
		Atendido <=15	**1781**	**381178**	**184523**	**96001**	**663483**
		TEAP	**97%**	**98%**	**95%**	**99%**	**97%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2019
MES: Octubre
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
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido	4	3601	364	726	4695
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido <=15	4	3420	326	709	4459
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	TEAP	100%	95%	90%	98%	95%
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	Atendido	20	2734	2423	976	6153
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	Atendido <=15	20	2727	2406	973	6126
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	Atendido	168	3792	7674	1246	12880
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	Atendido <=15	162	3787	7394	1246	12589
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	TEAP	96%	100%	96%	100%	98%
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	Atendido	0	2858	2663	1085	6606
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	2662	2354	1000	6016
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	TEAP	0%	93%	88%	92%	91%
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	Atendido	0	3702	968	849	5519
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	Atendido <=15	0	3641	941	844	5426
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	TEAP	0%	98%	97%	99%	98%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	Atendido	0	6118	1644	1633	9395
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	6018	1553	1616	9187
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	TEAP	0%	98%	94%	99%	98%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido	8	3621	1441	773	5843
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido <=15	8	3600	1427	770	5805
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido	0	3642	1623	738	6003
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido <=15	0	3570	1567	728	5865
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	TEAP	0%	98%	97%	99%	98%
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	1	5240	2374	1707	9322
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	1	4952	2195	1631	8779
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	100%	95%	92%	96%	94%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido	3	13976	3952	4370	22301
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido <=15	3	13813	3869	4350	22035
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido	1	7645	3089	1825	12560
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido <=15	1	7528	3000	1808	12337
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	TEAP	100%	98%	97%	99%	98%
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	Atendido	0	4885	4296	871	10052
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	Atendido <=15	0	4833	4266	867	9966
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	Atendido	6	3499	2883	177	6565
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	Atendido <=15	5	3431	2770	176	6382
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	TEAP	83%	98%	96%	99%	97%
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	Atendido	0	947	144	140	1231
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	Atendido <=15	0	934	139	138	1211
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	TEAP	0%	99%	97%	99%	98%
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	Atendido	0	2532	394	1795	4721
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	Atendido <=15	0	2458	393	1775	4626
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	TEAP	0%	97%	100%	99%	98%
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	Atendido	2	2239	319	358	2918
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	Atendido <=15	2	2232	315	358	2907
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	Atendido	0	3291	910	497	4698
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	Atendido <=15	0	3208	877	489	4574
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	TEAP	0%	97%	96%	98%	97%
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	Atendido	3	4144	865	756	5768
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	Atendido <=15	3	4065	837	755	5660
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	TEAP	100%	98%	97%	100%	98%
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	Atendido	0	1599	846	501	2946
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	Atendido <=15	0	1588	841	497	2926
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	Atendido	58	4697	1858	1109	7722
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	Atendido <=15	58	4686	1845	1109	7698
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	Atendido	4	2833	1917	704	5458
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	Atendido <=15	4	2827	1916	704	5451
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	Atendido	1	3731	3868	1052	8652
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	Atendido <=15	1	3511	3638	1048	8198
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	TEAP	100%	94%	94%	100%	95%

4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido	0	3847	1590	790	6227
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido <=15	0	3806	1550	780	6136
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	TEAP	0%	99%	97%	99%	99%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	Atendido	0	3520	1245	764	5529
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	Atendido <=15	0	3430	1196	759	5385
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	TEAP	0%	97%	96%	99%	97%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido	0	4583	4299	2044	10926
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido <=15	0	4519	4151	2035	10705
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	TEAP	0%	99%	97%	100%	98%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido	2	6400	5430	2034	13866
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido <=15	2	6267	5285	2024	13578
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	TEAP	100%	98%	97%	100%	98%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido	0	3578	6694	1566	11838
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido <=15	0	3525	6450	1559	11534
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	TEAP	0%	99%	96%	100%	97%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	Atendido	0	5273	1825	1312	8410
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	Atendido <=15	0	5251	1807	1312	8370
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	TEAP	0%	100%	99%	100%	100%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido	1	8088	3252	2863	14204
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido <=15	1	7868	2956	2848	13673
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	TEAP	100%	97%	91%	99%	96%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido	0	1975	311	186	2472
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido <=15	0	1969	310	186	2465
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido	6	6931	3539	1052	11528
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido <=15	6	6798	3418	1051	11273
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	TEAP	100%	98%	97%	100%	98%
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	Atendido	3	3460	2591	603	6657
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	Atendido <=15	3	3429	2508	600	6540
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	TEAP	100%	99%	97%	100%	98%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido	2	9713	3256	2879	15850
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido <=15	2	9629	3165	2878	15674
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	TEAP	100%	99%	97%	100%	99%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	Atendido	15	4935	3320	1517	9787
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	Atendido <=15	15	4882	3247	1506	9650
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	TEAP	100%	99%	98%	99%	99%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	Atendido	0	4638	1962	1719	8319
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	Atendido <=15	0	4603	1913	1716	8232
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	TEAP	0%	99%	98%	100%	99%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido	0	5315	1242	1023	7580
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	5225	1223	1007	7455
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	TEAP	0%	98%	98%	98%	98%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido	5	3635	313	851	4804
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido <=15	5	3131	286	769	4191
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	TEAP	100%	86%	91%	90%	87%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido	1	2793	571	556	3921
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido <=15	1	2735	547	546	3829
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	TEAP	100%	98%	96%	98%	98%
4813-5	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	Atendido	1	3528	1093	472	5094
4813-5	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	Atendido <=15	1	3514	1089	469	5073
4813-5	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	TEAP	100%	100%	100%	99%	100%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido	0	4021	987	1008	6016
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido <=15	0	4018	985	1008	6011
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido	0	1926	434	888	3248
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido <=15	0	1912	427	885	3224
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	TEAP	0%	99%	98%	100%	99%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido	0	1572	4	387	1963
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido <=15	0	1565	4	385	1954
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	TEAP	0%	100%	100%	99%	100%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido	0	1909	37	694	2640
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido <=15	0	1893	37	692	2622
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	TEAP	0%	99%	100%	100%	99%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido	0	962	57	333	1352
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido <=15	0	957	56	333	1346
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	TEAP	0%	99%	98%	100%	100%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido	0	1206	130	315	1651
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido <=15	0	1152	125	305	1582
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	TEAP	0%	96%	96%	97%	96%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido	5	1198	83	260	1546
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido <=15	5	1185	80	258	1528
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	TEAP	100%	99%	96%	99%	99%
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	Atendido	2	2851	2313	890	6056
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	Atendido <=15	2	2806	2252	887	5947
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	TEAP	100%	98%	97%	100%	98%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido	18	1517	77	645	2257
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido <=15	16	1451	68	632	2167
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	TEAP	89%	96%	88%	98%	96%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido	39	4046	1458	673	6216
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido <=15	39	4044	1457	672	6212
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido	49	3804	111	643	4607
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido <=15	47	3790	110	632	4579
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	TEAP	96%	100%	99%	98%	99%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	Atendido	0	4837	434	1270	6541
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	Atendido <=15	0	4821	433	1269	6523
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido	25	5256	1135	895	7311
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido <=15	24	5154	1127	887	7192
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	TEAP	96%	98%	99%	99%	98%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	Atendido	1	3870	408	469	4748
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	Atendido <=15	1	3867	408	469	4745
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido	0	2429	1223	297	3949
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido <=15	0	2417	1218	294	3929
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	TEAP	0%	100%	100%	99%	99%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido	2	6526	888	773	8189
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido <=15	2	6412	874	760	8048
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	TEAP	100%	98%	98%	98%	98%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido	5	6365	4417	894	11681
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido <=15	5	6316	4342	892	11555
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido	0	2917	1034	869	4820
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido <=15	0	2838	985	845	4668
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	TEAP	0%	97%	95%	97%	97%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido	0	1572	7	381	1960
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido <=15	0	1556	7	378	1941
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	TEAP	0%	99%	100%	99%	99%
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	Atendido	0	2603	337	327	3267
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	Atendido <=15	0	2599	336	327	3262
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%

4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido	0	1830	491	384	2705
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido <=15	0	1827	491	384	2702
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido	0	4232	330	1238	5800
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido <=15	0	4219	329	1238	5786
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	Atendido	19	3018	3351	1559	7947
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	Atendido <=15	19	3001	3321	1558	7899
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	Atendido	1	1728	4079	609	6417
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	Atendido <=15	1	1718	4017	609	6345
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido	19	1159	91	374	1643
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido <=15	18	1117	83	362	1580
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	TEAP	95%	96%	91%	97%	96%
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	Atendido	1	7832	2519	1590	11942
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	Atendido <=15	1	7481	2370	1583	11435
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	TEAP	100%	96%	94%	100%	96%
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	Atendido	0	8222	1104	2019	11345
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	Atendido <=15	0	7439	1059	1978	10476
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	TEAP	0%	90%	96%	98%	92%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	Atendido	0	5020	725	829	6574
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	Atendido <=15	0	4698	660	793	6151
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	TEAP	0%	94%	91%	96%	94%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	6	7920	1002	1857	10785
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	6	7463	911	1806	10186
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	100%	94%	91%	97%	94%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	Atendido	1	8842	6948	2211	18002
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	Atendido <=15	1	8650	6749	2186	17586
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	TEAP	100%	98%	97%	99%	98%
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	Atendido	44	4300	1464	1476	7284
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	Atendido <=15	42	4130	1374	1424	6970
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	TEAP	95%	96%	94%	96%	96%
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	Atendido	2	6057	1425	1086	8570
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	Atendido <=15	2	5994	1415	1079	8490
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	Atendido	36	6200	5289	1797	13322
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	Atendido <=15	36	6174	5103	1796	13109
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	TEAP	100%	100%	96%	100%	98%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido	141	2816	1488	723	5168
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido <=15	136	2749	1370	717	4972
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	TEAP	96%	98%	92%	99%	96%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido	23	3159	683	567	4432
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido <=15	23	3090	649	560	4322
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	TEAP	100%	98%	95%	99%	98%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido	22	7765	2677	2303	12767
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido <=15	21	7518	2552	2270	12361
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	TEAP	95%	97%	95%	99%	97%
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	Atendido	1	648	5052	628	6329
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	Atendido <=15	1	639	4238	628	5506
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	TEAP	100%	99%	84%	100%	87%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido	13	10407	10003	3559	23982
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido <=15	12	10346	9398	3548	23304
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	TEAP	92%	99%	94%	100%	97%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	Atendido	0	12044	2627	2806	17477
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	Atendido <=15	0	11751	2436	2796	16983
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	TEAP	0%	98%	93%	100%	97%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	Atendido	1	10210	510	2337	13058
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	Atendido <=15	1	10184	510	2337	13032
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	Atendido	2	1836	6553	917	9308
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	Atendido <=15	2	1811	6432	897	9142
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	TEAP	100%	99%	98%	98%	98%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	0	10277	8713	4166	23156
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	0	10239	8512	4165	22916
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	0%	100%	98%	100%	99%
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	Atendido	16	1701	5914	1179	8810
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	Atendido <=15	16	1695	5840	1178	8729
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	TEAP	100%	100%	99%	100%	99%
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	Atendido	0	3692	2421	996	7109
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	Atendido <=15	0	3672	2408	991	7071
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido	3	3187	4378	1264	8832
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido <=15	3	3176	4310	1263	8752
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	TEAP	100%	100%	98%	100%	99%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido	0	2030	134	502	2666
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido <=15	0	2012	131	499	2642
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	TEAP	0%	99%	98%	99%	99%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido	1	10081	1312	1567	12961
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido <=15	1	9991	1300	1562	12854
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	Atendido	2	2716	154	504	3376
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	Atendido <=15	2	2697	152	501	3352
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido	0	4540	2911	1770	9221
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	4533	2897	1768	9198
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	Atendido	4	1713	6892	1111	9720
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	Atendido <=15	4	1681	6718	1105	9508
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	TEAP	100%	98%	97%	99%	98%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido	0	7895	1118	707	9720
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido <=15	0	7836	1104	702	9642
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
Total		**Atendido**	**819**	**398002**	**196980**	**103665**	**699466**
		Atendido <=15	**797**	**390356**	**190140**	**102729**	**684022**
		TEAP	**97%**	**98%**	**97%**	**99%**	**98%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2019
MES: setiembre
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
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido	4	3777	246	777	4804
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido <=15	4	3532	213	753	4502
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	TEAP	100%	94%	87%	97%	94%
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	Atendido	23	2992	2796	1148	6959

4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	Atendido <=15	23	2966	2735	1144	6868
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	Atendido	273	3626	7012	1249	12160
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	Atendido <=15	233	3580	6247	1236	11296
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	TEAP	85%	99%	89%	99%	93%
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	Atendido	0	3272	2294	1244	6810
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	3202	2213	1186	6601
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	TEAP	0%	98%	96%	95%	97%
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	Atendido	1	3687	1039	845	5572
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	Atendido <=15	1	3627	1005	831	5464
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	TEAP	100%	98%	97%	98%	98%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	Atendido	0	6776	1081	1714	9571
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	6565	977	1676	9218
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	TEAP	0%	97%	90%	98%	96%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido	16	3214	1577	874	5681
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido <=15	16	3185	1547	865	5613
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	TEAP	100%	99%	98%	99%	99%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido	0	3833	1763	710	6306
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido <=15	0	3744	1677	685	6106
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	TEAP	0%	98%	95%	96%	97%
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	0	3196	377	850	4423
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	0	3088	363	803	4254
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	0%	97%	96%	94%	96%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido	1	5582	1964	1224	8771
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido <=15	1	4988	1655	1142	7786
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	TEAP	100%	89%	84%	93%	89%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido	2	14079	4526	4701	23308
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido <=15	2	13922	4467	4663	23054
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	Atendido	0	8475	2803	2190	13468
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	Atendido <=15	0	8331	2715	2167	13213
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	TEAP	0%	98%	97%	99%	98%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	Atendido	2	4249	4575	892	9718
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	Atendido <=15	2	4204	4483	892	9581
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	Atendido	4	3477	3373	225	7079
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	Atendido <=15	4	3456	3281	224	6965
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	TEAP	100%	99%	97%	100%	98%
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	Atendido	0	926	182	110	1218
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	Atendido <=15	0	915	179	110	1204
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	TEAP	0%	99%	98%	100%	99%
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	Atendido	1	2882	262	1454	4599
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	Atendido <=15	1	2787	262	1447	4497
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	TEAP	100%	97%	100%	100%	98%
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	Atendido	0	2305	345	493	3143
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	Atendido <=15	0	2237	338	491	3066
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	TEAP	0%	97%	98%	100%	98%
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	Atendido	1	3314	814	536	4665
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	Atendido <=15	1	3223	776	525	4525
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	TEAP	100%	97%	95%	98%	97%
4806-2	Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	Atendido	6	5038	770	859	6673
4806-2	Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	Atendido <=15	5	4908	715	850	6478
4806-2	Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	TEAP	83%	97%	93%	99%	97%
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	Atendido	0	6462	626	1102	8190
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	Atendido <=15	0	6419	620	1091	8130
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	Atendido	0	1350	1175	461	2986
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	Atendido <=15	0	1344	1165	460	2969
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	TEAP	0%	100%	99%	100%	99%
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	Atendido	23	4254	1901	750	6928
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	Atendido <=15	23	4237	1872	749	6881
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	TEAP	100%	100%	98%	100%	99%
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	Atendido	4	2744	2663	732	6143
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	Atendido <=15	4	2737	2656	732	6129
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido	1	3077	5015	731	8824
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido <=15	1	3044	4924	726	8695
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	TEAP	100%	99%	98%	99%	99%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	Atendido	1	3390	1642	779	5812
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	Atendido <=15	1	3373	1626	779	5779
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido	0	3403	1628	931	5962
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido <=15	0	3246	1526	911	5683
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	TEAP	0%	95%	94%	98%	95%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido	2	5187	3473	2219	10881
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido <=15	2	5077	3281	2191	10551
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	TEAP	100%	98%	94%	99%	97%
4807-13	Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	Atendido	2	6046	5116	2337	13501
4807-13	Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	Atendido <=15	2	5849	4850	2295	12996
4807-13	Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	TEAP	100%	97%	95%	98%	96%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido	0	761	680	195	1636
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido <=15	0	744	657	192	1593
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	TEAP	0%	98%	97%	98%	97%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	Atendido	2	5055	6154	1402	12613
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	Atendido <=15	2	4844	5678	1401	11925
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	TEAP	100%	96%	92%	100%	95%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido	0	4812	2023	1416	8251
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido <=15	0	4744	1962	1415	8121
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	TEAP	0%	99%	97%	100%	98%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido	1	8514	2294	2918	13727
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido <=15	1	8353	2160	2905	13419
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	TEAP	100%	98%	94%	100%	98%
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	Atendido	0	2263	245	127	2635
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	Atendido <=15	0	2257	243	127	2627
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	TEAP	0%	100%	99%	100%	100%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido	10	7060	3578	1146	11794
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido <=15	10	6891	3416	1138	11455
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	TEAP	100%	98%	95%	99%	97%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	Atendido	2	3638	2774	612	7026
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	Atendido <=15	2	3606	2727	609	6944
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	Atendido	6	9857	3320	2972	16155
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	Atendido <=15	6	9749	3225	2953	15933
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	TEAP	100%	99%	97%	99%	99%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	Atendido	13	4490	3260	1484	9247
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	Atendido <=15	13	4468	3182	1484	9147
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	TEAP	100%	100%	98%	100%	99%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido	0	4705	2040	1744	8489
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido <=15	0	4662	1984	1743	8389
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	TEAP	0%	99%	97%	100%	99%
4813-5	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	Atendido	1	2443	637	238	3319

4813-5	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	Atendido <=15	1	2430	632	237	3300
4813-5	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido	0	2852	626	482	3960
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido <=15	0	2829	612	482	3923
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	TEAP	0%	99%	98%	100%	99%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido	0	2716	537	316	3569
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido <=15	0	2714	537	316	3567
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido	1	3641	750	1103	5495
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido <=15	1	3640	749	1103	5493
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido	4	2054	448	934	3440
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido <=15	4	1996	426	925	3351
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	TEAP	100%	97%	95%	99%	97%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido	0	1306	5	338	1649
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido <=15	0	1304	5	337	1646
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido	1	1864	35	602	2502
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido <=15	1	1817	33	595	2446
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	TEAP	100%	97%	94%	99%	98%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido	0	1068	41	192	1301
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido <=15	0	1063	41	192	1296
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	Atendido	1	1461	193	335	1990
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	Atendido <=15	1	1418	187	330	1936
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	TEAP	100%	97%	97%	99%	97%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido	1	1036	123	244	1404
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido <=15	1	1016	119	244	1380
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	TEAP	100%	98%	97%	100%	98%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido	1	3168	1947	815	5931
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido <=15	1	2945	1734	782	5462
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	TEAP	100%	93%	89%	96%	92%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido	9	1399	41	553	2002
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido <=15	9	1363	40	550	1962
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	TEAP	100%	97%	98%	99%	98%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	Atendido	36	4195	1589	655	6475
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	Atendido <=15	36	4194	1589	655	6474
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido	15	3614	315	679	4623
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido <=15	15	3593	311	679	4598
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	Atendido	1	4638	493	1048	6180
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	Atendido <=15	1	4626	492	1047	6166
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido	8	5409	1271	746	7434
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido <=15	8	5333	1253	731	7325
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	TEAP	100%	99%	99%	98%	99%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido	1	3057	247	369	3674
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido <=15	1	3048	246	369	3664
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido	1	2486	1410	370	4267
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido <=15	1	2464	1394	367	4226
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido	5	5380	1388	689	7462
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido <=15	5	5299	1354	683	7341
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	TEAP	100%	98%	98%	99%	98%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido	5	6621	3786	910	11322
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido <=15	5	6449	3578	900	10932
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	TEAP	100%	97%	95%	99%	97%
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	Atendido	0	3376	1194	637	5207
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	Atendido <=15	0	3315	1144	632	5091
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	TEAP	0%	98%	96%	99%	98%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido	0	1271	3	341	1615
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido <=15	0	1271	3	341	1615
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido	0	2515	316	346	3177
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido <=15	0	2511	314	346	3171
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	TEAP	0%	100%	99%	100%	100%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	Atendido	0	1854	545	352	2751
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	Atendido <=15	0	1854	545	352	2751
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	Atendido	0	4519	137	1119	5775
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	Atendido <=15	0	4428	133	1117	5678
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	TEAP	0%	98%	97%	100%	98%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido	34	2950	3377	1676	8037
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido <=15	34	2924	3325	1674	7957
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	Atendido	0	1762	3821	465	6048
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	Atendido <=15	0	1754	3787	465	6006
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	TEAP	0%	100%	99%	100%	99%
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	Atendido	13	1115	96	417	1641
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	Atendido <=15	12	1079	93	408	1592
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	TEAP	92%	97%	97%	98%	97%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	Atendido	0	7679	760	1214	9653
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	Atendido <=15	0	6334	702	1196	8232
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	TEAP	0%	82%	92%	99%	85%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	0	6443	1530	2197	10170
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	0	5513	1399	2145	9057
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	0%	86%	91%	98%	89%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	Atendido	3	6025	338	963	7329
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	Atendido <=15	3	5572	246	905	6726
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	TEAP	100%	92%	73%	94%	92%
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	Atendido	1	7584	1190	2217	10992
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	Atendido <=15	1	7098	1055	2126	10280
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	TEAP	100%	94%	89%	96%	94%
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	Atendido	0	8117	6186	2139	16442
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	Atendido <=15	0	7348	5328	2038	14714
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	TEAP	0%	91%	86%	95%	89%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	Atendido	40	4911	1248	1746	7945
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	Atendido <=15	37	4734	1165	1694	7630
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	TEAP	93%	96%	93%	97%	96%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido	2	5834	1583	1233	8652
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido <=15	2	5740	1572	1219	8533
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	TEAP	100%	98%	99%	99%	99%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido	30	6234	5223	1728	13215
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido <=15	30	6156	4879	1715	12780
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	TEAP	100%	99%	93%	99%	97%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido	386	2634	1414	674	5108
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido <=15	360	2549	1297	665	4871
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	TEAP	93%	97%	92%	99%	95%
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	Atendido	28	3404	816	667	4915

8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	Atendido <=15	26	3299	757	665	4747
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	TEAP	93%	97%	93%	100%	97%
8600-19	Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	Atendido	28	8440	2798	2385	13651
8600-19	Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	Atendido <=15	27	8130	2668	2358	13183
8600-19	Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	TEAP	96%	96%	95%	99%	97%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido	2	594	5348	690	6634
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido <=15	2	573	4284	689	5548
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	TEAP	100%	96%	80%	100%	84%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	Atendido	47	11250	9713	5046	26056
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	Atendido <=15	46	11234	9139	5040	25459
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	TEAP	98%	100%	94%	100%	98%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	Atendido	0	11844	2827	3202	17873
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	Atendido <=15	0	11689	2746	3200	17635
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	TEAP	0%	99%	97%	100%	99%
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	Atendido	6	9927	402	2681	13016
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	Atendido <=15	6	9849	402	2680	12937
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	TEAP	100%	99%	100%	100%	99%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	5	1735	6983	1009	9732
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	5	1712	6796	1005	9518
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	100%	99%	97%	100%	98%
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	Atendido	3	10019	8767	3931	22720
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	Atendido <=15	3	9889	7887	3919	21698
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	TEAP	100%	99%	90%	100%	96%
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	Atendido	0	1610	5294	930	7834
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	Atendido <=15	0	1609	5202	927	7738
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	TEAP	0%	100%	98%	100%	99%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido	2	3516	2221	1119	6858
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido <=15	2	3514	2219	1116	6851
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido	2	2969	3943	1352	8266
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido <=15	2	2941	3699	1350	7992
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	TEAP	100%	99%	94%	100%	97%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido	1	2457	164	646	3268
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido <=15	1	2445	164	643	3253
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	Atendido	2	8616	1370	1465	11453
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	Atendido <=15	2	8596	1353	1463	11414
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido	0	2691	188	508	3387
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	2686	188	506	3380
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	Atendido	0	4372	2798	1918	9088
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	Atendido <=15	0	4361	2774	1911	9046
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	TEAP	0%	100%	99%	100%	100%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido	4	1972	6449	1378	9803
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido <=15	4	1951	6313	1354	9622
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	TEAP	100%	99%	98%	98%	98%
95007-14	Tienda Salesland Tacna - San Martin	Atendido	0	8512	802	700	10014
95007-14	Tienda Salesland Tacna - San Martin	Atendido <=15	0	8482	795	694	9971
95007-14	Tienda Salesland Tacna - San Martin	TEAP	0%	100%	99%	99%	100%
Total		**Atendido**	**1131**	**400927**	**193132**	**106862**	**702052**
		Atendido <=15	**1056**	**390785**	**183307**	**105673**	**680821**
		TEAP	**93%**	**97%**	**95%**	**99%**	**97%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2019
MES: Agosto
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
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido	0	3251	227	642	4120
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido <=15	0	3116	206	628	3950
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	TEAP	0%	96%	91%	98%	96%
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	Atendido	17	3097	3252	1256	7622
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	Atendido <=15	17	3077	3220	1249	7563
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	Atendido	121	4019	7265	1812	13217
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	Atendido <=15	118	3980	5983	1783	11864
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	TEAP	98%	99%	82%	98%	90%
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	Atendido	2	3325	2117	1412	6856
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	Atendido <=15	2	3213	1983	1379	6577
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	TEAP	100%	97%	94%	98%	96%
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	Atendido	1	3669	1124	968	5762
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	Atendido <=15	1	3629	1103	958	5691
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	TEAP	100%	99%	98%	99%	99%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	Atendido	3	7674	966	2121	10764
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	Atendido <=15	2	7306	877	2036	10221
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	TEAP	67%	95%	91%	96%	95%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido	32	3336	1664	1064	6096
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido <=15	31	3301	1642	1059	6033
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	TEAP	97%	99%	99%	100%	99%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido	0	4005	1728	491	6224
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido <=15	0	3926	1693	481	6100
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	TEAP	0%	98%	98%	98%	98%
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	0	5569	1185	954	7708
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	0	5012	1007	896	6915
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	0%	90%	85%	94%	90%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido	12	16132	3385	5316	24845
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido <=15	10	15853	3333	5247	24443
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	TEAP	83%	98%	98%	99%	98%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido	3	8927	2658	2586	14174
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido <=15	3	8828	2613	2573	14017
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	TEAP	100%	99%	98%	99%	99%
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	Atendido	0	4196	4761	842	9799
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	Atendido <=15	0	4149	4683	842	9674
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	TEAP	0%	99%	98%	100%	99%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	Atendido	4	4372	3083	221	7680
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	Atendido <=15	4	4324	3003	221	7552
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	TEAP	100%	99%	97%	100%	98%
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	Atendido	1	922	172	122	1217
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	Atendido <=15	1	916	170	121	1208
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	Atendido	0	3414	456	2121	5991
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	Atendido <=15	0	3340	450	2104	5894
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	TEAP	0%	98%	99%	99%	98%

4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	Atendido	0	2578	517	498	3593
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	Atendido <=15	0	2550	503	494	3547
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	TEAP	0%	99%	97%	99%	99%
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	Atendido	2	3511	712	579	4804
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	Atendido <=15	2	3348	662	558	4570
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	TEAP	100%	95%	93%	96%	95%
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	Atendido	23	5204	822	933	6982
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	Atendido <=15	21	4918	723	911	6573
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	TEAP	91%	95%	88%	98%	94%
4806-2	Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	Atendido	0	6993	749	1318	9060
4806-2	Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	6963	742	1308	9013
4806-2	Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	TEAP	0%	100%	99%	99%	99%
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	Atendido	0	1551	1312	665	3528
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	Atendido <=15	0	1539	1298	657	3494
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	Atendido	55	4869	2206	1316	8446
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	Atendido <=15	55	4854	2194	1315	8418
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	Atendido	10	3563	2590	925	7088
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	Atendido <=15	9	3515	2543	924	6991
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	TEAP	90%	99%	98%	100%	99%
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	Atendido	2	4101	5255	1261	10619
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	Atendido <=15	1	4082	5227	1257	10567
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	TEAP	50%	100%	99%	100%	100%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido	0	4026	1314	947	6287
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido <=15	0	4009	1296	945	6250
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	TEAP	0%	100%	99%	100%	99%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	Atendido	1	3279	1504	781	5565
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	Atendido <=15	1	3169	1428	761	5359
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	TEAP	100%	97%	95%	97%	96%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido	2	5858	3086	2577	11523
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido <=15	2	5739	2929	2557	11227
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	TEAP	100%	98%	95%	99%	97%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido	0	5868	4100	2522	12490
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido <=15	0	5646	3831	2473	11950
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	TEAP	0%	96%	93%	98%	96%
4807-13	Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	Atendido	1	1632	1441	656	3730
4807-13	Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	Atendido <=15	1	1547	1322	637	3507
4807-13	Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	TEAP	100%	95%	92%	97%	94%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido	1	5083	6839	1937	13860
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido <=15	1	4883	6277	1925	13086
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	TEAP	100%	96%	92%	99%	94%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	Atendido	0	4491	1526	1307	7324
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	Atendido <=15	0	4408	1478	1305	7191
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	TEAP	0%	98%	97%	100%	98%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido	1	8091	3535	3967	15594
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido <=15	1	7821	3179	3903	14904
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	TEAP	100%	97%	90%	98%	96%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido	0	2615	236	301	3152
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido <=15	0	2606	235	300	3141
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	Atendido	1	3674	2841	668	7184
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	Atendido <=15	1	3630	2725	665	7021
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	TEAP	100%	99%	96%	100%	98%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido	16	11021	3251	3373	17661
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido <=15	16	10891	3168	3339	17414
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	TEAP	100%	99%	97%	99%	99%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	Atendido	17	5031	2937	1731	9716
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	Atendido <=15	17	4987	2897	1727	9628
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	Atendido	1	5221	2326	1946	9494
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	Atendido <=15	1	5143	2248	1931	9323
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	TEAP	100%	99%	97%	99%	98%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	Atendido	0	2496	952	361	3809
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	Atendido <=15	0	2478	939	361	3778
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido	1	2740	778	505	4024
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido <=15	1	2708	751	504	3964
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	TEAP	100%	99%	97%	100%	99%
4813-5	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	Atendido	0	2761	557	388	3706
4813-5	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	Atendido <=15	0	2759	557	388	3704
4813-5	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido	0	3762	845	1136	5743
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido <=15	0	3756	843	1136	5735
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido	6	1581	258	553	2398
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido <=15	6	1544	248	546	2344
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	TEAP	100%	98%	96%	99%	98%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido	0	1511	14	200	1725
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido <=15	0	1462	14	195	1671
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	TEAP	0%	97%	100%	98%	97%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido	2	2048	36	408	2494
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido <=15	2	1984	32	400	2418
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	TEAP	100%	97%	89%	98%	97%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido	0	1034	77	383	1494
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido <=15	0	1024	76	381	1481
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido	1	1631	169	199	2000
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido <=15	1	1606	165	197	1969
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	TEAP	100%	98%	98%	99%	98%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido	3	1175	103	204	1485
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido <=15	3	1154	100	204	1461
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	TEAP	100%	98%	97%	100%	98%
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	Atendido	0	3471	1591	957	6019
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	Atendido <=15	0	3219	1406	916	5541
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	TEAP	0%	93%	88%	96%	92%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido	2	1374	72	609	2057
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido <=15	2	1323	70	599	1994
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	TEAP	100%	96%	97%	98%	97%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido	38	2802	1699	677	5216
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido <=15	38	2775	1689	674	5176
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido	14	3863	224	884	4985
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido <=15	14	3843	223	883	4963
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	TEAP	100%	99%	100%	100%	100%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	Atendido	3	4974	510	1393	6880
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	Atendido <=15	3	4962	508	1391	6864
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido	17	5196	1630	1055	7898
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido <=15	17	5171	1612	1051	7851
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	TEAP	100%	100%	99%	100%	99%

4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	Atendido	0	3625	431	661	4717
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	Atendido <=15	0	3605	426	655	4686
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido	0	3764	1112	536	5412
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido <=15	0	3699	1086	520	5305
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	TEAP	0%	98%	98%	97%	98%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido	1	5524	1472	579	7576
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido <=15	1	5428	1450	575	7454
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	TEAP	100%	98%	99%	99%	98%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido	200	6636	4095	1149	12080
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido <=15	195	6503	3979	1142	11819
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	TEAP	98%	98%	97%	99%	98%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido	6	4478	899	527	5910
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido <=15	5	4374	856	520	5755
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	TEAP	83%	98%	95%	99%	97%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido	1	1254	10	386	1651
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido <=15	1	1249	10	385	1645
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	Atendido	0	2899	249	430	3578
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	Atendido <=15	0	2880	247	426	3553
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido	0	2303	598	310	3211
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido <=15	0	2292	594	308	3194
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	TEAP	0%	100%	99%	99%	99%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido	0	4403	113	1548	6064
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido <=15	0	4360	112	1548	6020
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	Atendido	4	2845	3818	1828	8495
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	Atendido <=15	4	2807	3763	1827	8401
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	Atendido	7	2221	4243	656	7127
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	Atendido <=15	7	2161	4028	652	6848
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	TEAP	100%	97%	95%	99%	96%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido	4	1144	97	428	1673
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido <=15	4	1099	88	416	1607
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	TEAP	100%	96%	91%	97%	96%
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	Atendido	33	4560	1453	1160	7206
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	Atendido <=15	26	3684	950	1144	5804
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	TEAP	79%	81%	65%	99%	81%
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	Atendido	11	3542	730	1390	5673
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	Atendido <=15	5	2752	467	1147	4371
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	TEAP	45%	78%	64%	83%	77%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	Atendido	2	6458	53	1052	7565
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	Atendido <=15	2	6330	52	1047	7431
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	TEAP	100%	98%	98%	100%	98%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	4	8019	1440	2708	12171
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	4	7572	1294	2611	11481
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	100%	94%	90%	96%	94%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	Atendido	3	6747	6215	1518	14483
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	Atendido <=15	3	6427	5442	1496	13368
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	TEAP	100%	95%	88%	99%	92%
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	Atendido	43	5792	944	1615	8394
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	Atendido <=15	38	5598	884	1554	8074
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	TEAP	88%	97%	94%	96%	96%
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	Atendido	5	6136	2278	1422	9841
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	Atendido <=15	5	5610	1992	1284	8891
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	TEAP	100%	91%	87%	90%	90%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	Atendido	0	6570	5020	1940	13530
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	Atendido <=15	0	6344	4564	1883	12791
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	TEAP	0%	97%	91%	97%	95%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido	283	3173	1435	701	5592
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido <=15	281	3131	1409	697	5518
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	TEAP	99%	99%	98%	99%	99%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido	0	3516	906	770	5192
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido <=15	0	3415	845	763	5023
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	TEAP	0%	97%	93%	99%	97%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido	34	10365	3370	2855	16624
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido <=15	32	9960	3211	2774	15977
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	TEAP	94%	96%	95%	97%	96%
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	Atendido	25	893	5347	510	6775
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	Atendido <=15	24	821	4782	510	6137
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	TEAP	96%	92%	89%	100%	91%
8600-19	Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	Atendido	16	3938	5270	639	9863
8600-19	Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	Atendido <=15	13	3348	3625	580	7566
8600-19	Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	TEAP	81%	85%	69%	91%	77%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido	7	12770	10024	6011	28812
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido <=15	7	12736	9263	5991	27997
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	TEAP	100%	100%	92%	100%	97%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	Atendido	0	13112	3313	4377	20802
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	Atendido <=15	0	12836	3139	4355	20330
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	TEAP	0%	98%	95%	99%	98%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	Atendido	7	11632	540	3962	16141
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	Atendido <=15	7	11584	540	3959	16090
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	Atendido	2	1794	7402	1069	10267
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	Atendido <=15	2	1682	6852	1023	9559
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	TEAP	100%	94%	93%	96%	93%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	0	11325	8464	4900	24689
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	0	11162	8046	4893	24101
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	0%	99%	95%	100%	98%
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	Atendido	0	1817	5942	1099	8858
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	Atendido <=15	0	1817	5862	1099	8778
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	TEAP	0%	100%	99%	100%	99%
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	Atendido	0	3588	2525	1245	7358
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	Atendido <=15	0	3575	2513	1238	7326
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	TEAP	0%	100%	100%	99%	100%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido	3	3132	4175	1437	8747
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido <=15	3	3110	3940	1434	8487
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	TEAP	100%	99%	94%	100%	97%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido	1	2994	152	803	3950
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido <=15	1	2991	152	802	3946
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido	2	8813	1349	1947	12111
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido <=15	2	8737	1328	1941	12008
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	Atendido	3	3194	168	505	3870
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	Atendido <=15	3	3189	168	503	3863
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido	0	4644	3188	2397	10229
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	4630	3147	2387	10164
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	TEAP	0%	100%	99%	100%	99%

91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	Atendido	5	1386	6121	1102	8614
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	Atendido <=15	5	1378	6024	1097	8504
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido	0	7484	1010	774	9268
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido <=15	0	7460	1006	771	9237
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
95007-14	Tienda Salesland Tacna - San Martin	Atendido	0	2191	222	1046	3459
95007-14	Tienda Salesland Tacna - San Martin	Atendido <=15	0	2134	212	1022	3368
95007-14	Tienda Salesland Tacna - San Martin	TEAP	0%	97%	95%	98%	97%
Total		**Atendido**	**1128**	**417268**	**198850**	**122040**	**739286**
		Atendido <=15	**1085**	**406456**	**186452**	**120274**	**714267**
		TEAP	**96%**	**97%**	**94%**	**99%**	**97%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2019
MES: Julio
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
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido	2	3065	367	757	4191
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido <=15	2	2881	322	698	3903
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	TEAP	100%	94%	88%	92%	93%
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	Atendido	21	3125	3064	1289	7499
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	Atendido <=15	21	3115	3041	1286	7463
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	Atendido	0	4708	7236	1860	13804
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	Atendido <=15	0	4444	5336	1854	11634
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	TEAP	0%	94%	74%	100%	84%
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	Atendido	0	3560	1907	1615	7082
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	3491	1811	1591	6893
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	TEAP	0%	98%	95%	99%	97%
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	Atendido	1	4181	1157	1153	6492
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	Atendido <=15	1	4095	1140	1135	6371
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	TEAP	100%	98%	99%	98%	98%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	Atendido	2	8376	1017	2481	11876
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	Atendido <=15	2	7727	861	2356	10946
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	TEAP	100%	92%	85%	95%	92%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido	38	3638	2016	1292	6984
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido <=15	35	3555	1920	1281	6791
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	TEAP	92%	98%	95%	99%	97%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido	1	4529	1637	706	6873
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido <=15	1	4439	1598	687	6725
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	TEAP	100%	98%	98%	97%	98%
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	0	5895	1114	1417	8426
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	0	5732	1054	1400	8186
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	0%	97%	95%	99%	97%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido	3	17655	3085	5918	26661
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido <=15	3	17529	3072	5896	26500
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	TEAP	100%	99%	100%	100%	99%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido	0	10424	2522	2955	15901
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido <=15	0	10320	2486	2934	15740
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	Atendido	0	4770	4920	999	10689
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	Atendido <=15	0	4654	4661	995	10310
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	TEAP	0%	98%	95%	100%	96%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	Atendido	5	5100	3198	265	8568
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	Atendido <=15	5	4988	3058	263	8314
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	TEAP	100%	98%	96%	99%	97%
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	Atendido	1	982	180	142	1305
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	Atendido <=15	1	973	179	141	1294
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	Atendido	0	3785	595	1833	6213
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	Atendido <=15	0	3737	582	1821	6140
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	TEAP	0%	99%	98%	99%	99%
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	Atendido	0	2754	540	563	3857
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	Atendido <=15	0	2733	535	560	3828
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	Atendido	0	3558	775	545	4878
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	Atendido <=15	0	3301	698	519	4518
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	TEAP	0%	93%	90%	95%	93%
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	Atendido	17	6836	993	1182	9028
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	Atendido <=15	17	6555	926	1172	8670
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	TEAP	100%	96%	93%	99%	96%
4806-2	Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	Atendido	0	8119	815	1383	10317
4806-2	Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	8072	806	1377	10255
4806-2	Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	Atendido	0	2270	1173	653	4096
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	Atendido <=15	0	2218	1122	644	3984
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	TEAP	0%	98%	96%	99%	97%
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	Atendido	48	4278	2195	1325	7846
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	Atendido <=15	48	4258	2176	1323	7805
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	TEAP	100%	100%	99%	100%	99%
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	Atendido	31	4481	2651	1164	8327
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	Atendido <=15	31	4465	2637	1164	8297
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	Atendido	1	4153	6242	1596	11992
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	Atendido <=15	1	4083	6136	1595	11815
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	TEAP	100%	98%	98%	100%	99%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido	1	3351	1265	954	5571
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido <=15	1	3335	1250	952	5538
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	TEAP	100%	100%	99%	100%	99%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	Atendido	1	3355	1372	1023	5751
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	Atendido <=15	1	3130	1236	955	5322
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	TEAP	100%	93%	90%	93%	93%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido	4	6322	3088	2506	11920
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido <=15	4	5824	2565	2359	10752
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	TEAP	100%	92%	83%	94%	90%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido	1	6328	3575	2866	12770
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido <=15	1	6179	3426	2836	12442
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	TEAP	100%	98%	96%	99%	97%
4807-13	Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	Atendido	16	1879	1322	848	4065
4807-13	Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	Atendido <=15	13	1600	1049	804	3466
4807-13	Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	TEAP	81%	85%	79%	95%	85%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido	0	5803	6152	2266	14221
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido <=15	0	5581	5828	2263	13672

4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	TEAP	0%	96%	95%	100%	96%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	Atendido	0	3755	1594	1743	7092
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	Atendido <=15	0	3618	1493	1732	6843
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	TEAP	0%	96%	94%	99%	96%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido	1	6095	5038	4237	15371
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido <=15	1	5859	4601	4124	14585
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	TEAP	100%	96%	91%	97%	95%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido	0	2423	107	300	2830
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido <=15	0	2398	106	295	2799
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	TEAP	0%	99%	99%	98%	99%
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	Atendido	0	3829	2789	649	7267
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	Atendido <=15	0	3779	2715	641	7135
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	TEAP	0%	99%	97%	99%	98%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido	34	11438	3380	3746	18598
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido <=15	30	11232	3237	3697	18196
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	TEAP	88%	98%	96%	99%	98%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	Atendido	22	4727	2978	1945	9672
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	Atendido <=15	22	4653	2933	1934	9542
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	TEAP	100%	98%	98%	99%	99%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	Atendido	1	5595	1932	2142	9670
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	Atendido <=15	1	5520	1872	2127	9520
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	TEAP	100%	99%	97%	99%	98%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	Atendido	1	3017	1312	424	4754
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	Atendido <=15	1	3007	1308	424	4740
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido	0	3120	682	598	4400
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido <=15	0	3058	649	593	4300
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	TEAP	0%	98%	95%	99%	98%
4813-5	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	Atendido	0	2802	601	513	3916
4813-5	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	Atendido <=15	0	2802	600	512	3914
4813-5	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido	0	4025	745	1382	6152
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido <=15	0	4023	743	1382	6148
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido	0	1751	1	229	1981
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido <=15	0	1728	1	228	1957
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	TEAP	0%	99%	100%	100%	99%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido	1	2223	19	449	2692
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido <=15	1	2183	17	446	2647
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	TEAP	100%	98%	89%	99%	98%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido	0	1011	91	514	1616
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido <=15	0	999	91	510	1600
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	TEAP	0%	99%	100%	99%	99%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido	0	1685	201	270	2156
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido <=15	0	1636	196	264	2096
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	TEAP	0%	97%	98%	98%	97%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido	2	1192	134	194	1522
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido <=15	2	1177	130	193	1502
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	TEAP	100%	99%	97%	99%	99%
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	Atendido	2	3942	1245	954	6143
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	Atendido <=15	2	3751	1150	934	5837
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	TEAP	100%	95%	92%	98%	95%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido	0	1516	153	675	2344
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido <=15	0	1439	144	644	2227
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	TEAP	0%	95%	94%	95%	95%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido	35	3547	1780	826	6188
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido <=15	35	3540	1778	826	6179
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido	11	3968	136	776	4891
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido <=15	11	3949	135	770	4865
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	TEAP	100%	100%	99%	99%	99%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	Atendido	22	5285	481	1464	7252
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	Atendido <=15	22	5269	480	1463	7234
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido	20	6114	1663	1493	9290
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido <=15	20	6068	1646	1486	9220
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	Atendido	0	4060	471	805	5336
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	Atendido <=15	0	4042	467	802	5311
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	TEAP	0%	100%	99%	100%	100%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido	1	3567	621	817	5006
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido <=15	1	3523	610	808	4942
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	TEAP	100%	99%	98%	99%	99%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido	1	6288	1332	667	8288
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido <=15	1	6143	1291	662	8097
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	TEAP	100%	98%	97%	99%	98%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido	634	6757	4405	1096	12892
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido <=15	627	6571	4244	1092	12534
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	TEAP	99%	97%	96%	100%	97%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido	3	4397	887	770	6057
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido <=15	3	4285	848	752	5888
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	TEAP	100%	97%	96%	98%	97%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido	10	1535	32	429	2006
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido <=15	10	1534	32	429	2005
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	Atendido	0	2855	399	455	3709
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	Atendido <=15	0	2817	394	454	3665
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido	0	2830	537	667	4034
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido <=15	0	2828	534	667	4029
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	TEAP	0%	100%	99%	100%	100%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido	0	4651	144	1909	6704
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido <=15	0	4622	144	1905	6671
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	TEAP	0%	99%	100%	100%	100%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	Atendido	0	3047	3933	2043	9023
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	Atendido <=15	0	2988	3821	2037	8846
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	TEAP	0%	98%	97%	100%	98%
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	Atendido	5	2563	4017	972	7557
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	Atendido <=15	5	2515	3858	971	7349
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	TEAP	100%	98%	96%	100%	97%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido	4	1142	100	526	1772
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido <=15	4	1104	97	511	1716
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	TEAP	100%	97%	97%	97%	97%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	Atendido	6	7277	123	1203	8609
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	Atendido <=15	6	7035	118	1168	8327
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	TEAP	100%	97%	96%	97%	97%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	1	8681	1478	3141	13301
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	1	8379	1372	3074	12826
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	100%	97%	93%	98%	96%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	Atendido	6	6870	6150	1354	14380
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	Atendido <=15	5	6354	4992	1315	12666

4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	TEAP	83%	92%	81%	97%	88%
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	Atendido	41	6078	1015	1967	9101
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	Atendido <=15	40	5873	976	1929	8818
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	TEAP	98%	97%	96%	98%	97%
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	Atendido	3	6690	2148	1916	10757
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	Atendido <=15	3	6672	2127	1901	10703
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	TEAP	100%	100%	99%	99%	99%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	Atendido	2	5728	4401	1617	11748
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	Atendido <=15	2	5581	4013	1591	11187
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	TEAP	100%	97%	91%	98%	95%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido	39	3395	1382	795	5611
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido <=15	38	3362	1362	794	5556
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	TEAP	97%	99%	99%	100%	99%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido	0	3761	985	929	5675
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido <=15	0	3646	925	925	5496
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	TEAP	0%	97%	94%	100%	97%
4822-1	Tienda Megatech Nazca - Arica	Atendido	0	2034	99	569	2702
4822-1	Tienda Megatech Nazca - Arica	Atendido <=15	0	1992	95	566	2653
4822-1	Tienda Megatech Nazca - Arica	TEAP	0%	98%	96%	99%	98%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido	47	11842	3456	3342	18687
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido <=15	40	10807	3025	3130	17002
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	TEAP	85%	91%	88%	94%	91%
8500-4	Tienda Tiendas Propias Trujillo - Bolivar	Atendido	14	1869	6865	1360	10108
8500-4	Tienda Tiendas Propias Trujillo - Bolivar	Atendido <=15	12	1809	3661	1359	6841
8500-4	Tienda Tiendas Propias Trujillo - Bolivar	TEAP	86%	97%	53%	100%	68%
8500-6	Tienda Tiendas Propias Chimbote - Tumbes	Atendido	7	1592	1848	2026	5473
8500-6	Tienda Tiendas Propias Chimbote - Tumbes	Atendido <=15	6	1298	1736	1505	4545
8500-6	Tienda Tiendas Propias Chimbote - Tumbes	TEAP	86%	82%	94%	74%	83%
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	Atendido	39	1729	3982	1063	6813
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	Atendido <=15	27	1604	3407	1063	6101
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	TEAP	69%	93%	86%	100%	90%
8600-19	Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	Atendido	5	4045	6931	567	11548
8600-19	Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	Atendido <=15	5	3416	4651	524	8596
8600-19	Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	TEAP	100%	84%	67%	92%	74%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido	20	13659	9923	6084	29686
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido <=15	19	13566	9168	6067	28820
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	TEAP	95%	99%	92%	100%	97%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	Atendido	3	13926	3411	5166	22506
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	Atendido <=15	3	13776	3330	5140	22249
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	TEAP	100%	99%	98%	99%	99%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	Atendido	17	11850	774	4823	17464
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	Atendido <=15	16	11730	770	4821	17337
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	TEAP	94%	99%	99%	100%	99%
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	Atendido	9	2176	6641	1373	10199
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	Atendido <=15	8	1937	5957	1304	9206
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	TEAP	89%	89%	90%	95%	90%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	6	11638	7656	5469	24769
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	6	11013	6072	5355	22446
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	100%	95%	79%	98%	91%
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	Atendido	3	2067	5669	1204	8943
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	Atendido <=15	3	2061	5520	1203	8787
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	TEAP	100%	100%	97%	100%	98%
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	Atendido	0	3743	2734	1224	7701
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	Atendido <=15	0	3722	2708	1216	7646
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido	4	3690	4731	1691	10116
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido <=15	4	3663	4583	1684	9934
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	TEAP	100%	99%	97%	100%	98%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido	0	2996	133	780	3909
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido <=15	0	2994	133	779	3906
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido	10	8954	1834	2947	13745
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido <=15	9	8853	1781	2942	13585
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	TEAP	90%	99%	97%	100%	99%
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	Atendido	2	3471	183	517	4173
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	Atendido <=15	2	3467	182	517	4168
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido	1	4390	3170	2403	9964
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido <=15	1	4349	3097	2379	9826
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	TEAP	100%	99%	98%	99%	99%
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	Atendido	7	1785	6807	1339	9938
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	Atendido <=15	6	1755	6609	1311	9681
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	TEAP	86%	98%	97%	98%	97%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido	0	8447	1191	804	10442
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido <=15	0	8374	1178	796	10348
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
95007-14	Tienda Salesland Tacna - San Martin	Atendido	28	2337	196	969	3530
95007-14	Tienda Salesland Tacna - San Martin	Atendido <=15	28	2295	193	946	3462
95007-14	Tienda Salesland Tacna - San Martin	TEAP	100%	98%	98%	98%	98%
Total		**Atendido**	**1324**	**440752**	**206029**	**138877**	**786982**
		Atendido <=15	**1277**	**429057**	**187617**	**136480**	**754431**
		TEAP	**96%**	**97%**	**91%**	**98%**	**96%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2019
MES: Junio
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
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido	5	3214	392	843	4454
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido <=15	5	2990	330	773	4098
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	TEAP	100%	93%	84%	92%	92%
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	Atendido	35	2991	2670	1264	6960
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	Atendido <=15	35	2976	2658	1262	6931
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	TEAP	100%	99%	100%	100%	100%
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	Atendido	2	1752	4739	1284	7777
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	Atendido <=15	2	1726	4549	1254	7531
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	TEAP	100%	99%	96%	98%	97%
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	Atendido	0	2584	1684	1310	5578
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	2556	1624	1302	5482
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	TEAP	0%	99%	96%	99%	98%
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	Atendido	0	3351	1119	1020	5490
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	Atendido <=15	0	3279	1104	998	5381
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	TEAP	0%	98%	99%	98%	98%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	Atendido	1	7260	837	2170	10268

4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	Atendido <=15	1	6870	741	2104	9716
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	TEAP	100%	95%	89%	97%	95%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido	17	3296	1800	1192	6305
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido <=15	16	3130	1622	1155	5923
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	TEAP	94%	95%	90%	97%	94%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido	0	4114	1364	591	6069
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido <=15	0	4026	1335	578	5939
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	TEAP	0%	98%	98%	98%	98%
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	2	5123	834	1203	7162
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	2	4995	779	1189	6965
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	100%	98%	93%	99%	97%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido	1	14963	2754	5084	22802
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido <=15	1	14406	2654	4932	21993
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	TEAP	100%	96%	96%	97%	96%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido	2	8714	2147	2529	13392
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido <=15	1	8611	2118	2503	13233
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	TEAP	50%	99%	99%	99%	99%
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	Atendido	0	3890	4157	860	8907
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	Atendido <=15	0	3836	4045	860	8741
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	TEAP	0%	99%	97%	100%	98%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	Atendido	8	4828	2314	432	7582
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	Atendido <=15	8	4760	2212	424	7404
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	TEAP	100%	99%	96%	98%	98%
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	Atendido	0	1031	186	198	1415
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	Atendido <=15	0	1016	184	198	1398
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	Atendido	2	3488	265	1897	5652
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	Atendido <=15	2	3272	254	1884	5412
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	TEAP	100%	94%	96%	99%	96%
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	Atendido	0	1934	147	375	2456
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	Atendido <=15	0	1929	147	374	2450
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	Atendido	0	3084	655	501	4240
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	Atendido <=15	0	2951	608	485	4044
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	TEAP	0%	96%	93%	97%	95%
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	Atendido	3	6239	1022	1085	8349
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	Atendido <=15	3	6042	1001	1084	8130
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	TEAP	100%	97%	98%	100%	97%
4806-2	Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	Atendido	0	8792	1103	1284	11179
4806-2	Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	8761	1100	1277	11138
4806-2	Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	TEAP	0%	100%	100%	99%	100%
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	Atendido	1	2197	1038	582	3818
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	Atendido <=15	1	2153	1003	580	3737
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	TEAP	100%	98%	97%	100%	98%
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	Atendido	20	4257	2048	1083	7408
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	Atendido <=15	20	4246	2044	1083	7393
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	Atendido	55	3694	2431	809	6989
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	Atendido <=15	55	3606	2382	809	6852
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	TEAP	100%	98%	98%	100%	98%
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	Atendido	0	2925	6357	1123	10405
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	Atendido <=15	0	2919	6337	1116	10372
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	TEAP	0%	100%	100%	99%	100%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido	0	3269	1153	1053	5475
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido <=15	0	3249	1129	1048	5426
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	TEAP	0%	99%	98%	100%	99%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	Atendido	0	2919	905	992	4816
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	Atendido <=15	0	2901	892	992	4785
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido	0	5977	1745	2445	10167
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido <=15	0	5654	1568	2337	9559
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	TEAP	0%	95%	90%	96%	94%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido	1	5798	3188	2844	11831
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido <=15	1	5619	3051	2812	11483
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	TEAP	100%	97%	96%	99%	97%
4807-13	Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	Atendido	18	1782	1326	845	3971
4807-13	Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	Atendido <=15	17	1530	1058	808	3413
4807-13	Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	TEAP	94%	86%	80%	96%	86%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido	0	6166	4005	1856	12027
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido <=15	0	5860	3724	1850	11434
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	TEAP	0%	95%	93%	100%	95%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	Atendido	1	3789	1477	1677	6944
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	Atendido <=15	1	3605	1342	1658	6606
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	TEAP	100%	95%	91%	99%	95%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido	1	6400	4116	4231	14748
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido <=15	1	6179	3806	4127	14113
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	TEAP	100%	97%	92%	98%	96%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido	0	1638	37	266	1941
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido <=15	0	1632	37	265	1934
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	Atendido	3	3368	2708	603	6682
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	Atendido <=15	3	3302	2595	602	6502
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	TEAP	100%	98%	96%	100%	97%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido	39	11409	2830	3355	17633
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido <=15	39	11080	2701	3237	17057
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	TEAP	100%	97%	95%	96%	97%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	Atendido	15	4883	3030	1866	9794
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	Atendido <=15	15	4777	2973	1845	9610
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	TEAP	100%	98%	98%	99%	98%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	Atendido	0	5847	1668	2160	9675
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	Atendido <=15	0	5765	1618	2106	9489
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	TEAP	0%	99%	97%	98%	98%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	Atendido	2	2589	1242	413	4246
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	Atendido <=15	2	2578	1226	411	4217
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	TEAP	100%	100%	99%	100%	99%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido	0	2707	405	648	3760
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido <=15	0	2672	397	646	3715
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	TEAP	0%	99%	98%	100%	99%
4813-5	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	Atendido	0	2985	326	420	3731
4813-5	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	Atendido <=15	0	2981	325	419	3725
4813-5	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido	0	3672	658	1309	5639
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido <=15	0	3658	657	1306	5621
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido	0	1600	1	221	1822
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido <=15	0	1586	1	219	1806
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	TEAP	0%	99%	100%	99%	99%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido	0	2005	35	258	2298
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido <=15	0	1946	34	256	2236
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	TEAP	0%	97%	97%	99%	97%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido	2	1119	52	467	1640

4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido <=15	2	1110	51	465	1628
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido	2	1416	154	255	1827
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido <=15	2	1389	150	249	1790
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	TEAP	100%	98%	97%	98%	98%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido	4	1246	122	144	1516
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido <=15	4	1199	118	144	1465
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	TEAP	100%	96%	97%	100%	97%
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	Atendido	0	3327	1288	802	5417
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	Atendido <=15	0	3122	1188	764	5074
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	TEAP	0%	94%	92%	95%	94%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido	0	1241	117	588	1946
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido <=15	0	1165	109	559	1833
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	TEAP	0%	94%	93%	95%	94%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido	48	3174	1806	697	5725
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido <=15	46	3158	1796	696	5696
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	TEAP	96%	99%	99%	100%	99%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido	11	3484	319	317	4131
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido <=15	11	3464	317	315	4107
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	Atendido	25	4262	689	1087	6063
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	Atendido <=15	25	4227	673	1078	6003
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	TEAP	100%	99%	98%	99%	99%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido	2	5936	939	1241	8118
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido <=15	2	5812	906	1219	7939
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	TEAP	100%	98%	96%	98%	98%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	Atendido	0	3781	361	572	4714
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	Atendido <=15	0	3706	358	564	4628
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	TEAP	0%	98%	99%	99%	98%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido	0	3025	531	1020	4576
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido <=15	0	3000	524	1009	4533
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido	1	5320	1165	1060	7546
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido <=15	1	5216	1137	1042	7396
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	TEAP	100%	98%	98%	98%	98%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido	693	5379	4093	996	11161
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido <=15	632	5141	3758	988	10519
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	TEAP	91%	96%	92%	99%	94%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido	6	4483	823	480	5792
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido <=15	6	4309	783	474	5572
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	TEAP	100%	96%	95%	99%	96%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido	9	1515	82	462	2068
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido <=15	9	1512	80	461	2062
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	TEAP	100%	100%	98%	100%	100%
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	Atendido	0	2856	341	420	3617
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	Atendido <=15	0	2823	332	417	3572
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	TEAP	0%	99%	97%	99%	99%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido	0	1904	642	413	2959
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido <=15	0	1903	640	412	2955
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido	0	3341	150	1752	5243
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido <=15	0	3260	145	1741	5146
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	TEAP	0%	98%	97%	99%	98%
4815-9	Tienda Cicesac Piura - Libertad	Atendido	0	28	18	1	47
4815-9	Tienda Cicesac Piura - Libertad	Atendido <=15	0	27	18	1	46
4815-9	Tienda Cicesac Piura - Libertad	TEAP	0%	96%	100%	100%	98%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	Atendido	1	2864	3802	1833	8500
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	Atendido <=15	1	2811	3661	1827	8300
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	TEAP	100%	98%	96%	100%	98%
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	Atendido	4	2078	2880	854	5816
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	Atendido <=15	4	1933	2511	849	5297
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	TEAP	100%	93%	87%	99%	91%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido	1	941	102	694	1738
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido <=15	1	892	98	641	1632
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	TEAP	100%	95%	96%	92%	94%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	Atendido	0	6413	531	1314	8258
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	Atendido <=15	0	6261	510	1289	8060
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	TEAP	0%	98%	96%	98%	98%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	1	8163	1436	3272	12872
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	1	7820	1316	3169	12306
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	100%	96%	92%	97%	96%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	Atendido	2	7084	5457	1457	14000
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	Atendido <=15	2	5969	4320	1403	11694
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	TEAP	100%	84%	79%	96%	84%
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	Atendido	45	4949	1052	2268	8314
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	Atendido <=15	40	4545	942	2100	7627
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	TEAP	89%	92%	90%	93%	92%
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	Atendido	0	5630	2095	1715	9440
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	Atendido <=15	0	5620	2095	1712	9427
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	Atendido	2	5150	4320	1657	11129
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	Atendido <=15	2	5002	3833	1624	10461
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	TEAP	100%	97%	89%	98%	94%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido	53	3051	1403	779	5286
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido <=15	52	3001	1372	774	5199
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	TEAP	98%	98%	98%	99%	98%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido	1	3301	745	740	4787
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido <=15	1	3243	714	737	4695
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	TEAP	100%	98%	96%	100%	98%
4822-1	Tienda Megatech Nazca - Arica	Atendido	0	2113	116	647	2876
4822-1	Tienda Megatech Nazca - Arica	Atendido <=15	0	2072	109	644	2825
4822-1	Tienda Megatech Nazca - Arica	TEAP	0%	98%	94%	100%	98%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido	64	13008	3876	3034	19982
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido <=15	46	9066	2142	2544	13798
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	TEAP	72%	70%	55%	84%	69%
8500-4	Tienda Tiendas Propias Trujillo - Bolivar	Atendido	8	1546	6006	1237	8797
8500-4	Tienda Tiendas Propias Trujillo - Bolivar	Atendido <=15	8	1362	4037	1077	6484
8500-4	Tienda Tiendas Propias Trujillo - Bolivar	TEAP	100%	88%	67%	87%	74%
8500-6	Tienda Tiendas Propias Chimbote - Tumbes	Atendido	11	2335	651	1583	4580
8500-6	Tienda Tiendas Propias Chimbote - Tumbes	Atendido <=15	10	1667	471	1207	3355
8500-6	Tienda Tiendas Propias Chimbote - Tumbes	TEAP	91%	71%	72%	76%	73%
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	Atendido	2	4206	764	708	5680
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	Atendido <=15	2	3645	647	708	5002
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	TEAP	100%	87%	85%	100%	88%
8600-19	Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	Atendido	0	4016	4728	16	8760
8600-19	Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	Atendido <=15	0	3399	3418	12	6829
8600-19	Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	TEAP	0%	85%	72%	75%	78%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido	29	12666	10021	6429	29145
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido <=15	22	12456	9145	6379	28002
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	TEAP	76%	98%	91%	99%	96%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	Atendido	3	12572	3303	5637	21515

91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	Atendido <=15	3	12519	3294	5609	21425
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	Atendido	44	11949	589	4499	17081
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	Atendido <=15	43	11637	576	4496	16752
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	TEAP	98%	97%	98%	100%	98%
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	Atendido	5	2393	6887	1117	10402
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	Atendido <=15	3	2165	6221	1073	9462
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	TEAP	60%	90%	90%	96%	91%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	1	3228	2	3330	6561
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	1	3123	1	3246	6371
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	100%	97%	50%	97%	97%
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	Atendido	3	2070	5398	1318	8789
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	Atendido <=15	3	2048	5202	1318	8571
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	TEAP	100%	99%	96%	100%	98%
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	Atendido	0	2906	2385	1260	6551
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	Atendido <=15	0	2864	2324	1252	6440
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	TEAP	0%	99%	97%	99%	98%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido	2	3090	3784	1604	8480
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido <=15	2	3053	3685	1600	8340
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	TEAP	100%	99%	97%	100%	98%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido	1	2946	71	515	3533
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido <=15	1	2939	71	515	3526
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido	0	7293	1114	2462	10869
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	6754	1009	2394	10157
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	TEAP	0%	93%	91%	97%	93%
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	Atendido	37	3005	203	448	3693
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	Atendido <=15	37	2986	201	447	3671
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido	1	3649	2940	2592	9182
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido <=15	1	3617	2893	2588	9099
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	Atendido	2	1691	7075	1482	10250
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	Atendido <=15	2	1666	6942	1448	10058
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	TEAP	100%	99%	98%	98%	98%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido	0	7900	255	1023	9178
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido <=15	0	7711	251	1010	8972
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	TEAP	0%	98%	98%	99%	98%
Total		**Atendido**	**1360**	**393567**	**170601**	**126479**	**692007**
		Atendido <=15	**1259**	**377019**	**157059**	**123458**	**658795**
		TEAP	**93%**	**96%**	**92%**	**98%**	**95%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2019
MES: Mayo
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
91062-008	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido	2	3052	214	946	4214
91062-008	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido <=15	2	2954	207	917	4080
91062-008	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	TEAP	100%	97%	97%	97%	97%
4801-3	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	Atendido	17	2973	2813	1624	7427
4801-3	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	Atendido <=15	17	2966	2802	1624	7409
4801-3	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4802-1	Tienda Salesland Cusco - El Sol	Atendido	3	2232	5783	1534	9552
4802-1	Tienda Salesland Cusco - El Sol	Atendido <=15	3	2221	5762	1530	9516
4802-1	Tienda Salesland Cusco - El Sol	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4802-10	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	Atendido	1	2461	2092	1473	6027
4802-10	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	Atendido <=15	1	2451	2048	1467	5967
4802-10	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	TEAP	100%	100%	98%	100%	99%
4802-11	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	Atendido	3	3993	1009	1167	6172
4802-11	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	Atendido <=15	3	3805	942	1105	5855
4802-11	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	TEAP	100%	95%	93%	95%	95%
4802-12	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	Atendido	0	7887	617	2350	10854
4802-12	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	7438	549	2275	10262
4802-12	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	TEAP	0%	94%	89%	97%	95%
4802-3	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido	27	3375	1791	1185	6378
4802-3	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido <=15	26	3198	1672	1156	6052
4802-3	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	TEAP	96%	95%	93%	98%	95%
4802-6	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido	0	4596	1457	789	6842
4802-6	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido <=15	0	4535	1437	785	6757
4802-6	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
4802-7	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	0	4807	537	685	6029
4802-7	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	0	4763	523	682	5968
4802-7	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	0%	99%	97%	100%	99%
4802-9	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido	2	14510	2698	4756	21966
4802-9	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido <=15	2	14279	2641	4721	21643
4802-9	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	TEAP	100%	98%	98%	99%	99%
4803-1	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido	0	8588	3381	3191	15160
4803-1	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido <=15	0	8479	3321	3145	14945
4803-1	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	TEAP	0%	99%	98%	99%	99%
4803-2	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	Atendido	0	5188	3840	1184	10212
4803-2	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	Atendido <=15	0	5124	3805	1182	10111
4803-2	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4803-3	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	Atendido	18	4957	2187	1413	8575
4803-3	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	Atendido <=15	18	4921	2151	1402	8492
4803-3	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	TEAP	100%	99%	98%	99%	99%
4803-5	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	Atendido	0	1115	139	280	1534
4803-5	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	Atendido <=15	0	1103	137	279	1519
4803-5	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4806-11	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	Atendido	1	3575	146	2093	5815
4806-11	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	Atendido <=15	1	3318	139	2089	5547
4806-11	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	TEAP	100%	93%	95%	100%	95%
4806-12	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	Atendido	0	1941	167	495	2603
4806-12	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	Atendido <=15	0	1936	167	495	2598
4806-12	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4806-13	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	Atendido	0	3354	684	573	4611
4806-13	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	Atendido <=15	0	3271	644	561	4476
4806-13	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	TEAP	0%	98%	94%	98%	97%
4806-14	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	Atendido	0	6623	1009	1309	8941
4806-14	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	Atendido <=15	0	6444	995	1306	8745
4806-14	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	TEAP	0%	97%	99%	100%	98%
4806-15	Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	Atendido	1	9316	1071	1460	11848
4806-15	Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	Atendido <=15	1	9212	1057	1447	11717
4806-15	Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%

4806-2	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	Atendido	0	2362	981	665	4008
4806-2	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	Atendido <=15	0	2331	962	654	3947
4806-2	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	TEAP	0%	99%	98%	98%	98%
4806-3	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	Atendido	30	4797	2031	1022	7880
4806-3	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	Atendido <=15	30	4793	2031	1022	7876
4806-3	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4806-4	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	Atendido	50	5069	2002	1207	8328
4806-4	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	Atendido <=15	50	4989	1981	1206	8226
4806-4	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	TEAP	100%	98%	99%	100%	99%
4806-7	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	Atendido	1	3966	6265	1928	12160
4806-7	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	Atendido <=15	1	3943	6198	1923	12065
4806-7	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4806-8	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido	1	3764	1103	1209	6077
4806-8	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido <=15	1	3719	1064	1205	5989
4806-8	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	TEAP	100%	99%	96%	100%	99%
4807-1	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	Atendido	1	3167	857	1237	5262
4807-1	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	Atendido <=15	1	3155	852	1229	5237
4807-1	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	TEAP	100%	100%	99%	99%	100%
4807-10	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido	0	6509	1918	3047	11474
4807-10	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido <=15	0	6119	1694	2956	10769
4807-10	Tienda Salesland Callao - CC Minka	TEAP	0%	94%	88%	97%	94%
4807-11	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido	2	6387	3542	3278	13209
4807-11	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido <=15	2	6211	3386	3259	12858
4807-11	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	TEAP	100%	97%	96%	99%	97%
4807-12	Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	Atendido	0	1970	1457	632	4059
4807-12	Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	Atendido <=15	0	1904	1393	615	3912
4807-12	Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	TEAP	0%	97%	96%	97%	96%
4807-13	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido	0	4361	6330	2224	12915
4807-13	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido <=15	0	4285	6161	2214	12660
4807-13	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	TEAP	0%	98%	97%	100%	98%
4807-2	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	Atendido	8	5105	1194	1723	8030
4807-2	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	Atendido <=15	8	4980	1109	1690	7787
4807-2	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	TEAP	100%	98%	93%	98%	97%
4807-4	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido	0	6499	3881	4337	14717
4807-4	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido <=15	0	6291	3610	4263	14164
4807-4	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	TEAP	0%	97%	93%	98%	96%
4807-9	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido	0	2358	124	302	2784
4807-9	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido <=15	0	2354	124	301	2779
4807-9	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4811-1	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	Atendido	1	3968	2616	818	7403
4811-1	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	Atendido <=15	1	3918	2537	803	7259
4811-1	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	TEAP	100%	99%	97%	98%	98%
4812-2	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido	3	11781	2905	3708	18397
4812-2	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido <=15	3	11553	2843	3657	18056
4812-2	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	TEAP	100%	98%	98%	99%	98%
4812-4	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	Atendido	19	6591	1645	2040	10295
4812-4	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	Atendido <=15	18	6482	1595	2035	10130
4812-4	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	TEAP	95%	98%	97%	100%	98%
4812-5	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	Atendido	1	5423	1572	2333	9329
4812-5	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	Atendido <=15	1	5247	1495	2305	9048
4812-5	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	TEAP	100%	97%	95%	99%	97%
4812-6	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	Atendido	3	2665	1253	469	4390
4812-6	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	Atendido <=15	3	2656	1236	469	4364
4812-6	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	TEAP	100%	100%	99%	100%	99%
4813-3	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido	0	2941	392	688	4021
4813-3	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido <=15	0	2869	381	671	3921
4813-3	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	TEAP	0%	98%	97%	98%	98%
4813-4	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	Atendido	0	2671	852	655	4178
4813-4	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	Atendido <=15	0	2661	849	652	4162
4813-4	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4813-5	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido	1	3695	893	1433	6022
4813-5	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido <=15	1	3675	892	1430	5998
4813-5	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	TEAP	100%	99%	100%	100%	100%
4813-6	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido	0	1619	2	292	1913
4813-6	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido <=15	0	1578	2	288	1868
4813-6	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	TEAP	0%	97%	100%	99%	98%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido	4	2202	37	276	2519
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido <=15	4	2111	35	267	2417
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	TEAP	100%	96%	95%	97%	96%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido	0	1009	23	437	1469
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido <=15	0	994	23	433	1450
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	TEAP	0%	99%	100%	99%	99%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido	13	1552	180	377	2122
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido <=15	11	1513	175	367	2066
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	TEAP	85%	97%	97%	97%	97%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido	6	1221	138	233	1598
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido <=15	6	1187	132	233	1558
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	TEAP	100%	97%	96%	100%	97%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	Atendido	0	4203	1267	912	6382
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	Atendido <=15	0	3863	1133	878	5874
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	TEAP	0%	92%	89%	96%	92%
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido	0	1315	198	644	2157
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido <=15	0	1250	185	624	2059
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	TEAP	0%	95%	93%	97%	95%
4814-8	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido	35	3404	1556	998	5993
4814-8	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido <=15	35	3395	1544	988	5962
4814-8	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	TEAP	100%	100%	99%	99%	99%
4815-1	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido	10	3566	424	702	4702
4815-1	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido <=15	10	3554	418	698	4680
4815-1	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	TEAP	100%	100%	99%	99%	100%
4815-10	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	Atendido	13	4650	811	1113	6587
4815-10	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	Atendido <=15	13	4591	803	1101	6508
4815-10	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4815-12	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido	2	6928	906	1553	9389
4815-12	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido <=15	2	6809	883	1530	9224
4815-12	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	TEAP	100%	98%	97%	99%	98%
4815-13	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	Atendido	0	4685	351	624	5660
4815-13	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	Atendido <=15	0	4630	345	618	5593
4815-13	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	TEAP	0%	99%	98%	99%	99%
4815-14	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido	1	2762	730	1164	4657
4815-14	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido <=15	1	2739	723	1154	4617
4815-14	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4815-16	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido	2	5739	1496	1185	8422
4815-16	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido <=15	2	5370	1377	1105	7854
4815-16	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	TEAP	100%	94%	92%	93%	93%
4815-17	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido	3	7745	1034	1088	9870
4815-17	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido <=15	3	7562	990	1080	9635
4815-17	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	TEAP	100%	98%	96%	99%	98%
4815-18	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido	12	4343	1104	1101	6560
4815-18	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido <=15	11	4247	1057	1084	6399
4815-18	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	TEAP	92%	98%	96%	98%	98%

4815-2	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido	5	1780	88	518	2391
4815-2	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido <=15	5	1776	88	517	2386
4815-2	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-3	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	Atendido	0	2948	388	452	3788
4815-3	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	Atendido <=15	0	2935	382	448	3765
4815-3	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	TEAP	0%	100%	98%	99%	99%
4815-4	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido	0	2361	641	428	3430
4815-4	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido <=15	0	2353	638	427	3418
4815-4	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4815-5	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido	0	3976	174	1591	5741
4815-5	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido <=15	0	3893	171	1589	5653
4815-5	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	TEAP	0%	98%	98%	100%	98%
4815-8	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	Atendido	1	2902	3964	2274	9141
4815-8	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	Atendido <=15	1	2812	3814	2269	8896
4815-8	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	TEAP	100%	97%	96%	100%	97%
4816-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	Atendido	3	2886	3151	1520	7560
4816-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	Atendido <=15	3	2815	2931	1507	7256
4816-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	TEAP	100%	98%	93%	99%	96%
4817-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido	4	1308	117	912	2341
4817-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido <=15	3	1208	108	865	2184
4817-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	TEAP	75%	92%	92%	95%	93%
4818-1	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	Atendido	0	5640	632	1394	7666
4818-1	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	Atendido <=15	0	5478	598	1332	7408
4818-1	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	TEAP	0%	97%	95%	96%	97%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - Angamos	Atendido	0	944	47	79	1070
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - Angamos	Atendido <=15	0	927	43	75	1045
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - Angamos	TEAP	0%	98%	91%	95%	98%
4818-3	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	0	8690	1228	3446	13364
4818-3	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	0	8365	1147	3354	12866
4818-3	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	0%	96%	93%	97%	96%
4818-4	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	Atendido	0	5641	2091	1291	9023
4818-4	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	Atendido <=15	0	5452	2034	1276	8762
4818-4	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	TEAP	0%	97%	97%	99%	97%
4818-7	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	Atendido	4	5095	761	2296	8156
4818-7	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	Atendido <=15	4	4814	706	2187	7711
4818-7	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	TEAP	100%	94%	93%	95%	95%
4819-1	Tienda DIAL Trujillo - Larco	Atendido	0	6501	2244	2080	10825
4819-1	Tienda DIAL Trujillo - Larco	Atendido <=15	0	6469	2241	2077	10787
4819-1	Tienda DIAL Trujillo - Larco	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4819-2	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	Atendido	0	5137	4025	2158	11320
4819-2	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	Atendido <=15	0	5043	3748	2127	10918
4819-2	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	TEAP	0%	98%	93%	99%	96%
4820-1	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido	18	2415	1009	812	4254
4820-1	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido <=15	18	2335	955	802	4110
4820-1	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	TEAP	100%	97%	95%	99%	97%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido	0	3635	898	954	5487
4821-1	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido <=15	0	3533	849	933	5315
4821-1	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	TEAP	0%	97%	95%	98%	97%
4821-2	Tienda Megatech Nazca - Arica	Atendido	0	2181	165	730	3076
4821-2	Tienda Megatech Nazca - Arica	Atendido <=15	0	2129	164	723	3016
4821-2	Tienda Megatech Nazca - Arica	TEAP	0%	98%	99%	99%	98%
4821-3	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido	22	13621	3355	3805	20803
4821-3	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido <=15	21	12710	2983	3652	19366
4821-3	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	TEAP	95%	93%	89%	96%	93%
4822-1	Tienda Tiendas Propias Piura - Loreto	Atendido	66	3075	2310	741	6192
4822-1	Tienda Tiendas Propias Piura - Loreto	Atendido <=15	64	2960	2253	695	5972
4822-1	Tienda Tiendas Propias Piura - Loreto	TEAP	97%	96%	98%	94%	96%
4824-1	Tienda Tiendas Propias Chiclayo - Elias Aguirre	Atendido	336	2545	4749	1091	8721
4824-1	Tienda Tiendas Propias Chiclayo - Elias Aguirre	Atendido <=15	264	2350	3268	981	6863
4824-1	Tienda Tiendas Propias Chiclayo - Elias Aguirre	TEAP	79%	92%	69%	90%	79%
8500-1	Tienda Tiendas Propias Trujillo - Bolivar	Atendido	15	1828	6412	1354	9609
8500-1	Tienda Tiendas Propias Trujillo - Bolivar	Atendido <=15	10	1497	3285	1070	5862
8500-1	Tienda Tiendas Propias Trujillo - Bolivar	TEAP	67%	82%	51%	79%	61%
8500-3	Tienda Tiendas Propias Chimbote - Tumbes	Atendido	17	3158	670	2185	6030
8500-3	Tienda Tiendas Propias Chimbote - Tumbes	Atendido <=15	17	2398	579	1607	4601
8500-3	Tienda Tiendas Propias Chimbote - Tumbes	TEAP	100%	76%	86%	74%	76%
8500-4	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	Atendido	3	5494	369	915	6781
8500-4	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	Atendido <=15	3	4525	308	913	5749
8500-4	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	TEAP	100%	82%	83%	100%	85%
8500-6	Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	Atendido	4	4403	3696	25	8128
8500-6	Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	Atendido <=15	4	4037	3106	25	7172
8500-6	Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	TEAP	100%	92%	84%	100%	88%
8500-9	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido	3	15432	8742	7179	31356
8500-9	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido <=15	3	15212	8493	7109	30817
8500-9	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	TEAP	100%	99%	97%	99%	98%
8600-19	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	Atendido	3	12604	3160	5706	21473
8600-19	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	Atendido <=15	3	12389	3054	5637	21083
8600-19	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	TEAP	100%	98%	97%	99%	98%
91061-1	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	Atendido	25	11039	1234	4356	16654
91061-1	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	Atendido <=15	25	10978	1224	4352	16579
91061-1	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	TEAP	100%	99%	99%	100%	100%
91061-10	Tienda SIC Cercado - Bolivia	Atendido	1	2304	7620	1251	11176
91061-10	Tienda SIC Cercado - Bolivia	Atendido <=15	1	2193	7100	1229	10523
91061-10	Tienda SIC Cercado - Bolivia	TEAP	100%	95%	93%	98%	94%
91061-2	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	2	6968	3602	4699	15271
91061-2	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	2	6372	2062	4591	13027
91061-2	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	100%	91%	57%	98%	85%
91061-3	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	Atendido	1	2260	5425	1563	9249
91061-3	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	Atendido <=15	1	2256	5335	1563	9155
91061-3	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	TEAP	100%	100%	98%	100%	99%
91061-4	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	Atendido	0	3877	2018	1551	7446
91061-4	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	Atendido <=15	0	3831	1985	1538	7354
91061-4	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	TEAP	0%	99%	98%	99%	99%
91061-5	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido	2	3118	4549	1753	9422
91061-5	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido <=15	2	3099	4417	1742	9260
91061-5	Tienda SIC Miraflores - Benavides	TEAP	100%	99%	97%	99%	98%
91061-7	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido	0	3757	138	632	4527
91061-7	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido <=15	0	3755	138	632	4525
91061-7	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
91061-9	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido	2	7419	963	2888	11272
91061-9	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido <=15	2	7011	881	2824	10718
91061-9	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	TEAP	100%	95%	91%	98%	95%
91062-1	Tienda SIC Tarma - Arequipa	Atendido	0	3149	161	585	3895
91062-1	Tienda SIC Tarma - Arequipa	Atendido <=15	0	3101	158	580	3839
91062-1	Tienda SIC Tarma - Arequipa	TEAP	0%	98%	98%	99%	99%
91062-2	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido	2	3379	3046	2945	9372
91062-2	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido <=15	2	3371	3022	2939	9334
91062-2	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
91062-3	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	Atendido	3	1454	7541	1985	10983
91062-3	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	Atendido <=15	3	1449	7455	1961	10868
91062-3	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	TEAP	100%	100%	99%	99%	99%

91062-5	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido	1	8188	747	1510	10446
91062-5	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido <=15	1	7848	735	1419	10003
91062-5	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	TEAP	100%	96%	98%	94%	96%
Total		**Atendido**	**840**	**430647**	**177835**	**147815**	**757137**
		Atendido <=15	**754**	**417625**	**165675**	**144742**	**728796**
		TEAP	**90%**	**97%**	**93%**	**98%**	**96%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2019
MES: Abril
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
91062-008	Tienda Digital Comunicaciones Ayacucho - Asamblea	Atendido	2	3490	259	232	3983
91062-008	Tienda Digital Comunicaciones Ayacucho - Asamblea	Atendido <=15	2	3368	251	232	3853
91062-008	Tienda Digital Comunicaciones Ayacucho - Asamblea	TEAP	100%	97%	97%	100%	97%
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido	1	2579	260	907	3747
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido <=15	1	2512	245	895	3653
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	TEAP	100%	97%	94%	99%	97%
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	Atendido	10	2544	2364	1468	6386
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	Atendido <=15	10	2542	2357	1465	6374
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	Atendido	2	2026	5450	1366	8844
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	Atendido <=15	2	2023	5429	1363	8817
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	Atendido	2	2655	2036	1402	6095
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	Atendido <=15	2	2628	1979	1395	6004
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	TEAP	100%	99%	97%	100%	99%
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	Atendido	0	2660	1282	1252	5194
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	Atendido <=15	0	2630	1282	1249	5161
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	TEAP	0%	99%	100%	100%	99%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	Atendido	1	7053	627	2199	9880
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	Atendido <=15	1	6876	580	2183	9640
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	TEAP	100%	97%	93%	99%	98%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido	21	2108	1729	936	4794
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido <=15	19	2029	1663	887	4598
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	TEAP	90%	96%	96%	95%	96%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido	0	3590	1170	829	5589
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido <=15	0	3539	1153	822	5514
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	1	4490	693	635	5819
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	1	4364	639	630	5634
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	100%	97%	92%	99%	97%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido	0	14513	2308	4461	21282
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido <=15	0	14008	2193	4424	20625
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	TEAP	0%	97%	95%	99%	97%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido	0	7648	3622	2791	14061
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido <=15	0	7594	3601	2778	13973
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	Atendido	2	4559	3485	930	8976
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	Atendido <=15	2	4477	3338	929	8746
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	TEAP	100%	98%	96%	100%	97%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	Atendido	11	4875	1664	1246	7796
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	Atendido <=15	11	4861	1653	1242	7767
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	Atendido	0	997	188	249	1434
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	Atendido <=15	0	975	179	244	1398
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	TEAP	0%	98%	95%	98%	97%
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	Atendido	20	3412	301	1151	4884
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	Atendido <=15	19	3286	292	1150	4747
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	TEAP	95%	96%	97%	100%	97%
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	Atendido	0	1590	81	533	2204
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	Atendido <=15	0	1570	81	532	2183
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	TEAP	0%	99%	100%	100%	99%
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	Atendido	1	3110	606	515	4232
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	Atendido <=15	1	2973	564	487	4025
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	TEAP	100%	96%	93%	95%	95%
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	Atendido	0	6130	969	1251	8350
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	Atendido <=15	0	5963	936	1244	8143
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	TEAP	0%	97%	97%	99%	98%
4806-2	Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	Atendido	2	8187	1155	1296	10640
4806-2	Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	Atendido <=15	2	8158	1142	1290	10592
4806-2	Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	Atendido	0	2063	928	626	3617
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	Atendido <=15	0	2020	887	610	3517
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	TEAP	0%	98%	96%	97%	97%
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	Atendido	22	3913	1427	824	6186
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	Atendido <=15	22	3913	1427	823	6185
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	Atendido	3	4350	1497	1168	7018
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	Atendido <=15	3	4295	1482	1165	6945
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	Atendido	2	4030	6158	1600	11790
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	Atendido <=15	2	3994	6083	1600	11679
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido	0	3744	961	1074	5779
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido <=15	0	3699	942	1066	5707
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	TEAP	0%	99%	98%	99%	99%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	Atendido	0	2748	979	1110	4837
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	Atendido <=15	0	2741	979	1108	4828
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido	1	6508	1870	2774	11153
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido <=15	1	6371	1812	2740	10924
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	TEAP	100%	98%	97%	99%	98%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido	1	6902	2917	3260	13080
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido <=15	1	6717	2765	3242	12725
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	TEAP	100%	97%	95%	99%	97%
4807-13	Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	Atendido	0	2111	1361	504	3976
4807-13	Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	Atendido <=15	0	2079	1341	502	3922
4807-13	Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	TEAP	0%	98%	99%	100%	99%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido	1	4809	4680	2240	11730
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido <=15	1	4741	4577	2235	11554
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	TEAP	100%	99%	98%	100%	98%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	Atendido	0	4970	855	1585	7410
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	Atendido <=15	0	4954	850	1584	7388
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	TEAP	0%	100%	99%	100%	100%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido	3	7247	2485	4432	14167
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido <=15	3	7069	2300	4390	13762

4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	TEAP	100%	98%	93%	99%	97%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido	0	2298	176	422	2896
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido <=15	0	2280	174	422	2876
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4812-2	Tienda Nexxo Surco - Aviacion	Atendido	3	3639	2712	699	7053
4812-2	Tienda Nexxo Surco - Aviacion	Atendido <=15	2	3574	2654	686	6916
4812-2	Tienda Nexxo Surco - Aviacion	TEAP	67%	98%	98%	98%	98%
4812-4	Tienda Nexxo San Miguel - CC San Miguel	Atendido	7	10668	2835	3409	16919
4812-4	Tienda Nexxo San Miguel - CC San Miguel	Atendido <=15	6	10187	2592	3324	16109
4812-4	Tienda Nexxo San Miguel - CC San Miguel	TEAP	86%	95%	91%	98%	95%
4812-5	Tienda Nexxo San Borja - CC La Rambla Javier Prado	Atendido	19	6161	1692	1879	9751
4812-5	Tienda Nexxo San Borja - CC La Rambla Javier Prado	Atendido <=15	19	6045	1656	1871	9591
4812-5	Tienda Nexxo San Borja - CC La Rambla Javier Prado	TEAP	100%	98%	98%	100%	98%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	Atendido	2	5095	1402	2383	8890
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	Atendido <=15	2	4948	1357	2346	8661
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	TEAP	100%	97%	97%	98%	97%
4813-3	Tienda Nexxo Ica - Huanuco	Atendido	2	2065	1512	415	3994
4813-3	Tienda Nexxo Ica - Huanuco	Atendido <=15	2	2007	1428	410	3847
4813-3	Tienda Nexxo Ica - Huanuco	TEAP	100%	97%	94%	99%	96%
4813-4	Tienda Nexxo Chincha - 28 de Julio	Atendido	2	2767	340	335	3444
4813-4	Tienda Nexxo Chincha - 28 de Julio	Atendido <=15	2	2671	316	334	3323
4813-4	Tienda Nexxo Chincha - 28 de Julio	TEAP	100%	97%	93%	100%	96%
4813-5	Tienda Nexxo Ica - Bolivar	Atendido	0	1861	1657	574	4092
4813-5	Tienda Nexxo Ica - Bolivar	Atendido <=15	0	1850	1648	572	4070
4813-5	Tienda Nexxo Ica - Bolivar	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido	1	3435	641	1339	5416
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido <=15	1	3396	632	1331	5360
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido	0	1518	2	212	1732
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido <=15	0	1470	2	205	1677
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	TEAP	0%	97%	100%	97%	97%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido	1	1992	20	276	2289
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido <=15	1	1850	16	270	2137
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	TEAP	100%	93%	80%	98%	93%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido	0	819	15	367	1201
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido <=15	0	811	15	366	1192
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	TEAP	0%	99%	100%	100%	99%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido	2	1531	134	440	2107
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido <=15	2	1514	134	434	2084
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	TEAP	100%	99%	100%	99%	99%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido	5	1158	177	228	1568
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido <=15	5	1124	169	226	1524
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	TEAP	100%	97%	95%	99%	97%
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	Atendido	0	3284	1279	625	5188
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	Atendido <=15	0	3184	1229	620	5033
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	TEAP	0%	97%	96%	99%	97%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido	0	1339	203	589	2131
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido <=15	0	1212	179	547	1938
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	TEAP	0%	91%	88%	93%	91%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido	26	3325	1421	559	5331
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido <=15	25	3292	1409	551	5277
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	TEAP	96%	99%	99%	99%	99%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido	13	2902	490	548	3953
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido <=15	13	2881	484	543	3921
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	Atendido	23	4092	440	1268	5823
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	Atendido <=15	23	4072	433	1265	5793
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	TEAP	100%	100%	98%	100%	99%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido	1	6377	852	1723	8953
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido <=15	1	6335	844	1723	8903
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	Atendido	1	4174	496	1055	5726
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	Atendido <=15	1	4122	486	1044	5653
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	TEAP	100%	99%	98%	99%	99%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido	1	2179	959	1017	4156
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido <=15	1	2172	946	1013	4132
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	TEAP	100%	100%	99%	100%	99%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido	0	5606	1711	725	8042
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido <=15	0	5439	1635	711	7785
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	TEAP	0%	97%	96%	98%	97%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido	3	5355	720	1064	7142
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido <=15	3	5154	683	1052	6892
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	TEAP	100%	96%	95%	99%	96%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido	0	3434	1142	1332	5908
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido <=15	0	3321	1081	1293	5695
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	TEAP	0%	97%	95%	97%	96%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido	4	1625	71	509	2209
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido <=15	4	1623	71	509	2207
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	Atendido	0	2698	420	562	3680
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	Atendido <=15	0	2676	416	559	3651
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido	0	2133	650	426	3209
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido <=15	0	2128	645	424	3197
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	TEAP	0%	100%	99%	100%	100%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido	0	3603	167	1011	4781
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido <=15	0	3574	167	1011	4752
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	TEAP	0%	99%	100%	100%	99%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	Atendido	2	3215	3246	2293	8756
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	Atendido <=15	2	3123	3079	2276	8480
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	TEAP	100%	97%	95%	99%	97%
4817-1	Tienda Global Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	Atendido	2	2462	3223	1258	6945
4817-1	Tienda Global Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	Atendido <=15	2	2397	3011	1248	6658
4817-1	Tienda Global Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	TEAP	100%	97%	93%	99%	96%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido	0	1218	50	475	1743
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido <=15	0	1198	49	470	1717
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	TEAP	0%	98%	98%	99%	99%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	Atendido	3	5508	519	1173	7203
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	Atendido <=15	3	5386	493	1139	7021
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	TEAP	100%	98%	95%	97%	97%
4818-3	Tienda Macga Cajamarca - Angamos	Atendido	0	2226	100	139	2465
4818-3	Tienda Macga Cajamarca - Angamos	Atendido <=15	0	2201	97	135	2433
4818-3	Tienda Macga Cajamarca - Angamos	TEAP	0%	99%	97%	97%	99%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	0	7824	1131	3208	12163
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	0	7588	1071	3146	11805
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	0%	97%	95%	98%	97%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	Atendido	1	4228	1103	1646	6978
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	Atendido <=15	1	4089	1072	1633	6795
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	TEAP	100%	97%	97%	99%	97%
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	Atendido	4	4294	991	1965	7254
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	Atendido <=15	4	4038	891	1902	6835

4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	TEAP	100%	94%	90%	97%	94%
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	Atendido	0	5815	1821	1755	9391
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	Atendido <=15	0	5776	1803	1751	9330
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4820-1	Tienda Globalnet Ayacucho - Lima	Atendido	1	3535	93	191	3820
4820-1	Tienda Globalnet Ayacucho - Lima	Atendido <=15	1	3372	86	181	3640
4820-1	Tienda Globalnet Ayacucho - Lima	TEAP	100%	95%	92%	95%	95%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	Atendido	1	4957	4278	2357	11593
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	Atendido <=15	1	4890	3991	2316	11198
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	TEAP	100%	99%	93%	98%	97%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido	18	2168	742	811	3739
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido <=15	18	2085	694	806	3603
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	TEAP	100%	96%	94%	99%	96%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido	5	3110	812	786	4713
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido <=15	4	3039	778	780	4601
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	TEAP	80%	98%	96%	99%	98%
4822-1	Tienda Megatech Nazca - Arica	Atendido	0	2018	145	659	2822
4822-1	Tienda Megatech Nazca - Arica	Atendido <=15	0	1989	143	658	2790
4822-1	Tienda Megatech Nazca - Arica	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido	18	11016	2821	3131	16986
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido <=15	18	10624	2650	3062	16354
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	TEAP	100%	96%	94%	98%	96%
8500-1	Tienda Tiendas Propias Piura - Loreto	Atendido	63	4579	2025	836	7503
8500-1	Tienda Tiendas Propias Piura - Loreto	Atendido <=15	59	4300	1934	755	7048
8500-1	Tienda Tiendas Propias Piura - Loreto	TEAP	94%	94%	96%	90%	94%
8500-3	Tienda Tiendas Propias Chiclayo - Elias Aguirre	Atendido	766	1946	4607	1161	8480
8500-3	Tienda Tiendas Propias Chiclayo - Elias Aguirre	Atendido <=15	598	1750	3585	998	6931
8500-3	Tienda Tiendas Propias Chiclayo - Elias Aguirre	TEAP	78%	90%	78%	86%	82%
8500-4	Tienda Tiendas Propias Trujillo - Bolivar	Atendido	12	1540	5934	1324	8810
8500-4	Tienda Tiendas Propias Trujillo - Bolivar	Atendido <=15	10	1092	3689	933	5724
8500-4	Tienda Tiendas Propias Trujillo - Bolivar	TEAP	83%	71%	62%	70%	65%
8500-6	Tienda Tiendas Propias Chimbote - Tumbes	Atendido	23	3935	435	1630	6023
8500-6	Tienda Tiendas Propias Chimbote - Tumbes	Atendido <=15	20	3043	423	1214	4700
8500-6	Tienda Tiendas Propias Chimbote - Tumbes	TEAP	87%	77%	97%	74%	78%
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	Atendido	5	204	4830	725	5764
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	Atendido <=15	4	191	4187	725	5107
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	TEAP	80%	94%	87%	100%	89%
8600-19	Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	Atendido	5	4690	4620	16	9331
8600-19	Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	Atendido <=15	4	3916	3582	15	7517
8600-19	Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	TEAP	80%	83%	78%	94%	81%
91061-1	Tienda Corporacion SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido	4	13409	8561	7220	29194
91061-1	Tienda Corporacion SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido <=15	4	13255	8260	7186	28705
91061-1	Tienda Corporacion SIC Independencia - CC Mega Plaza	TEAP	100%	99%	96%	100%	98%
91061-10	Tienda Corporacion SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	Atendido	2	12164	2810	5381	20357
91061-10	Tienda Corporacion SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	Atendido <=15	2	11928	2747	5273	19950
91061-10	Tienda Corporacion SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	TEAP	100%	98%	98%	98%	98%
91061-2	Tienda Corporacion SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	Atendido	2	11461	182	3371	15016
91061-2	Tienda Corporacion SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	Atendido <=15	2	11394	182	3366	14944
91061-2	Tienda Corporacion SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	TEAP	100%	99%	100%	100%	100%
91061-3	Tienda Corporacion SIC Cercado - Bolivia	Atendido	0	2195	7435	1181	10811
91061-3	Tienda Corporacion SIC Cercado - Bolivia	Atendido <=15	0	2023	6898	1141	10062
91061-3	Tienda Corporacion SIC Cercado - Bolivia	TEAP	0%	92%	93%	97%	93%
91061-4	Tienda Corporacion SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	2	9858	7048	4464	21372
91061-4	Tienda Corporacion SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	2	9223	5397	4429	19051
91061-4	Tienda Corporacion SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	100%	94%	77%	99%	89%
91061-5	Tienda Corporacion SIC Pueblo Libre - Sucre	Atendido	0	1768	5404	1299	8471
91061-5	Tienda Corporacion SIC Pueblo Libre - Sucre	Atendido <=15	0	1762	5283	1297	8342
91061-5	Tienda Corporacion SIC Pueblo Libre - Sucre	TEAP	0%	100%	98%	100%	98%
91061-7	Tienda Corporacion SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	Atendido	1	3942	1340	1455	6738
91061-7	Tienda Corporacion SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	Atendido <=15	1	3783	1263	1408	6455
91061-7	Tienda Corporacion SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	TEAP	100%	96%	94%	97%	96%
91061-9	Tienda Corporacion SIC Miraflores - Benavides	Atendido	2	3304	4484	1652	9442
91061-9	Tienda Corporacion SIC Miraflores - Benavides	Atendido <=15	2	3297	4457	1649	9405
91061-9	Tienda Corporacion SIC Miraflores - Benavides	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
91062-1	Tienda Corporacion SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido	0	2801	164	456	3421
91062-1	Tienda Corporacion SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido <=15	0	2795	163	456	3414
91062-1	Tienda Corporacion SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	TEAP	0%	100%	99%	100%	100%
91062-2	Tienda Corporacion SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido	0	7795	1048	2522	11365
91062-2	Tienda Corporacion SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	7727	1041	2512	11280
91062-2	Tienda Corporacion SIC Huancayo - CC Real Plaza	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
91062-3	Tienda Corporacion SIC Tarma - Arequipa	Atendido	1	3211	161	416	3789
91062-3	Tienda Corporacion SIC Tarma - Arequipa	Atendido <=15	1	3172	158	410	3741
91062-3	Tienda Corporacion SIC Tarma - Arequipa	TEAP	100%	99%	98%	99%	99%
91062-5	Tienda Corporacion SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido	1	3066	2906	2472	8445
91062-5	Tienda Corporacion SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido <=15	1	3048	2882	2472	8403
91062-5	Tienda Corporacion SIC Huanuco - CC Real Plaza	TEAP	100%	99%	99%	100%	100%
91062-7	Tienda Corporacion SIC Arequipa - Los Arces	Atendido	4	1377	6923	1798	10102
91062-7	Tienda Corporacion SIC Arequipa - Los Arces	Atendido <=15	4	1365	6498	1772	9639
91062-7	Tienda Corporacion SIC Arequipa - Los Arces	TEAP	100%	99%	94%	99%	95%
ZTotal		**Atendido**	**1173**	**395583**	**172695**	**134063**	**703522**
		Atendido <=15	**987**	**384740**	**161040**	**131682**	**678457**
		TEAP	**84%**	**97%**	**93%**	**98%**	**96%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2019
MES: Marzo
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
4801-3	VisaTech-Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido	1	2748	243	946	3938
4801-3	VisaTech-Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido <=15	1	2573	217	929	3720
4801-3	VisaTech-Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	TEAP	100%	94%	89%	98%	94%
4802-1	Salesland-Huacho - CC Plaza El Sol	Atendido	15	2798	2607	1512	6932
4802-1	Salesland-Huacho - CC Plaza El Sol	Atendido <=15	15	2787	2587	1504	6893
4802-1	Salesland-Huacho - CC Plaza El Sol	TEAP	100%	100%	99%	99%	99%
4802-10	Salesland-Cusco - El Sol	Atendido	0	1825	5527	1458	8810
4802-10	Salesland-Cusco - El Sol	Atendido <=15	0	1778	5290	1445	8513
4802-10	Salesland-Cusco - El Sol	TEAP	0%	97%	96%	99%	97%
4802-11	Salesland-Cusco - CC Real Plaza	Atendido	0	2597	1791	1441	5829
4802-11	Salesland-Cusco - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	2568	1699	1424	5691
4802-11	Salesland-Cusco - CC Real Plaza	TEAP	0%	99%	95%	99%	98%
4802-12	Salesland-Moquegua - Moquegua	Atendido	0	2633	1348	1044	5025
4802-12	Salesland-Moquegua - Moquegua	Atendido <=15	0	2575	1345	1037	4957
4802-12	Salesland-Moquegua - Moquegua	TEAP	0%	98%	100%	99%	99%
4802-3	Salesland-Piura - CC Real Plaza	Atendido	0	6827	628	2059	9514
4802-3	Salesland-Piura - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	6583	589	2009	9181
4802-3	Salesland-Piura - CC Real Plaza	TEAP	0%	96%	94%	98%	96%
4802-6	Salesland-Cajamarca - Comercio	Atendido	23	1856	2119	977	4975

4802-6	Salesland-Cajamarca - Comercio	Atendido <=15	21	1794	2049	952	4816
4802-6	Salesland-Cajamarca - Comercio	TEAP	91%	97%	97%	97%	97%
4802-7	Salesland-Tumbes - San Martin	Atendido	0	3547	1176	748	5471
4802-7	Salesland-Tumbes - San Martin	Atendido <=15	0	3491	1145	745	5381
4802-7	Salesland-Tumbes - San Martin	TEAP	0%	98%	97%	100%	98%
4802-9	Salesland-Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	1	4261	497	899	5658
4802-9	Salesland-Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	1	4165	474	889	5529
4802-9	Salesland-Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	100%	98%	95%	99%	98%
4803-1	Overlandes-Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido	4	14722	2528	3778	21032
4803-1	Overlandes-Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido <=15	4	14213	2389	3748	20354
4803-1	Overlandes-Independencia - CC Plaza Lima Norte	TEAP	100%	97%	95%	99%	97%
4803-2	Overlandes-Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido	10	8389	4156	2340	14895
4803-2	Overlandes-Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido <=15	10	8236	4110	2313	14669
4803-2	Overlandes-Chorrillos - Plaza Lima Sur	TEAP	100%	98%	99%	99%	98%
4803-3	Overlandes-Los Olivos - Las Palmeras	Atendido	0	4447	3817	776	9040
4803-3	Overlandes-Los Olivos - Las Palmeras	Atendido <=15	0	4241	3573	772	8586
4803-3	Overlandes-Los Olivos - Las Palmeras	TEAP	0%	95%	94%	99%	95%
4803-5	Overlandes-San Juan de Miraflores - CC Atocongo	Atendido	7	5405	1887	1415	8714
4803-5	Overlandes-San Juan de Miraflores - CC Atocongo	Atendido <=15	7	5389	1875	1410	8681
4803-5	Overlandes-San Juan de Miraflores - CC Atocongo	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4806-11	Boutique Celular-Mollendo - Arequipa	Atendido	0	914	242	183	1339
4806-11	Boutique Celular-Mollendo - Arequipa	Atendido <=15	0	897	235	177	1309
4806-11	Boutique Celular-Mollendo - Arequipa	TEAP	0%	98%	97%	97%	98%
4806-12	Boutique Celular-Arequipa - Moran	Atendido	20	3476	449	659	4604
4806-12	Boutique Celular-Arequipa - Moran	Atendido <=15	19	3297	431	659	4406
4806-12	Boutique Celular-Arequipa - Moran	TEAP	95%	95%	96%	100%	96%
4806-13	Boutique Celular-Ilo - Abtao	Atendido	0	1974	78	546	2598
4806-13	Boutique Celular-Ilo - Abtao	Atendido <=15	0	1961	77	545	2583
4806-13	Boutique Celular-Ilo - Abtao	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4806-14	Boutique Celular-Puno - Arequipa	Atendido	1	2953	720	448	4122
4806-14	Boutique Celular-Puno - Arequipa	Atendido <=15	1	2862	681	439	3983
4806-14	Boutique Celular-Puno - Arequipa	TEAP	100%	97%	95%	98%	97%
4806-15	Boutique Celular-Tacna - Deustua	Atendido	1	6029	1082	1326	8438
4806-15	Boutique Celular-Tacna - Deustua	Atendido <=15	1	5761	1003	1321	8086
4806-15	Boutique Celular-Tacna - Deustua	TEAP	100%	96%	93%	100%	96%
4806-2	Boutique Celular-Juliaca - CC Real Plaza	Atendido	1	7991	1234	869	10095
4806-2	Boutique Celular-Juliaca - CC Real Plaza	Atendido <=15	1	7971	1219	863	10054
4806-2	Boutique Celular-Juliaca - CC Real Plaza	TEAP	100%	100%	99%	99%	100%
4806-3	Boutique Celular-Puno - Moore	Atendido	1	2247	1029	671	3948
4806-3	Boutique Celular-Puno - Moore	Atendido <=15	1	2237	1019	666	3923
4806-3	Boutique Celular-Puno - Moore	TEAP	100%	100%	99%	99%	99%
4806-4	Boutique Celular-Juliaca - San Martin	Atendido	34	4349	1414	1060	6857
4806-4	Boutique Celular-Juliaca - San Martin	Atendido <=15	34	4344	1412	1059	6849
4806-4	Boutique Celular-Juliaca - San Martin	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4806-7	Boutique Celular-Huancayo - Cusco	Atendido	15	4613	1326	1255	7209
4806-7	Boutique Celular-Huancayo - Cusco	Atendido <=15	15	4556	1303	1253	7127
4806-7	Boutique Celular-Huancayo - Cusco	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
4806-8	Boutique Celular-Arequipa - Ejercito	Atendido	0	2853	6810	1569	11232
4806-8	Boutique Celular-Arequipa - Ejercito	Atendido <=15	0	2799	6575	1566	10940
4806-8	Boutique Celular-Arequipa - Ejercito	TEAP	0%	98%	97%	100%	97%
4807-1	Salesland-Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido	0	3791	1025	1102	5918
4807-1	Salesland-Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido <=15	0	3751	1014	1091	5856
4807-1	Salesland-Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
4807-10	Salesland-Bellavista - CC MAP Bellavista	Atendido	0	2950	1030	1151	5131
4807-10	Salesland-Bellavista - CC MAP Bellavista	Atendido <=15	0	2949	1029	1151	5129
4807-10	Salesland-Bellavista - CC MAP Bellavista	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4807-11	Salesland-Callao - CC Minka	Atendido	0	5859	2127	2383	10369
4807-11	Salesland-Callao - CC Minka	Atendido <=15	0	5627	1955	2318	9900
4807-11	Salesland-Callao - CC Minka	TEAP	0%	96%	92%	97%	95%
4807-12	Salesland-Cercado - CC Centro Civico	Atendido	0	7349	2773	2784	12906
4807-12	Salesland-Cercado - CC Centro Civico	Atendido <=15	0	7045	2622	2753	12420
4807-12	Salesland-Cercado - CC Centro Civico	TEAP	0%	96%	95%	99%	96%
4807-13	Salesland-San Isidro - Camino Real	Atendido	2	1832	1717	542	4093
4807-13	Salesland-San Isidro - Camino Real	Atendido <=15	2	1811	1661	539	4013
4807-13	Salesland-San Isidro - Camino Real	TEAP	100%	99%	97%	99%	98%
4807-2	Salesland-Cercado - Jiron de la Union	Atendido	1	5163	4662	2390	12216
4807-2	Salesland-Cercado - Jiron de la Union	Atendido <=15	1	5059	4517	2387	11964
4807-2	Salesland-Cercado - Jiron de la Union	TEAP	100%	98%	97%	100%	98%
4807-4	Salesland-La Victoria - CC Canepa	Atendido	1	3987	834	1564	6386
4807-4	Salesland-La Victoria - CC Canepa	Atendido <=15	1	3980	827	1563	6371
4807-4	Salesland-La Victoria - CC Canepa	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4807-9	Salesland-San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido	1	7250	2453	4266	13970
4807-9	Salesland-San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido <=15	1	7047	2317	4218	13583
4807-9	Salesland-San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	TEAP	100%	97%	94%	99%	97%
4811-1	Overlandes-Pisco - Bolognesi	Atendido	0	2261	204	357	2822
4811-1	Overlandes-Pisco - Bolognesi	Atendido <=15	0	2238	204	355	2797
4811-1	Overlandes-Pisco - Bolognesi	TEAP	0%	99%	100%	99%	99%
4812-2	Overlandes-Surco - Aviacion	Atendido	6	4190	3151	712	8059
4812-2	Overlandes-Surco - Aviacion	Atendido <=15	6	4109	2997	698	7810
4812-2	Overlandes-Surco - Aviacion	TEAP	100%	98%	95%	98%	97%
4812-4	Overlandes-San Miguel - CC San Miguel	Atendido	10	11551	3224	3426	18211
4812-4	Overlandes-San Miguel - CC San Miguel	Atendido <=15	10	11021	2969	3387	17387
4812-4	Overlandes-San Miguel - CC San Miguel	TEAP	100%	95%	92%	99%	95%
4812-5	Overlandes-San Borja - CC La Rambla Javier Prado	Atendido	13	6359	1765	1811	9948
4812-5	Overlandes-San Borja - CC La Rambla Javier Prado	Atendido <=15	13	6268	1730	1806	9817
4812-5	Overlandes-San Borja - CC La Rambla Javier Prado	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
4812-6	Overlandes-Breña - CC La Rambla Brasil	Atendido	0	5381	1562	2336	9279
4812-6	Overlandes-Breña - CC La Rambla Brasil	Atendido <=15	0	5161	1414	2291	8866
4812-6	Overlandes-Breña - CC La Rambla Brasil	TEAP	0%	96%	91%	98%	96%
4813-3	Overlandes-Ica - Huanuco	Atendido	4	1705	2035	473	4217
4813-3	Overlandes-Ica - Huanuco	Atendido <=15	4	1643	1900	458	4005
4813-3	Overlandes-Ica - Huanuco	TEAP	100%	96%	93%	97%	95%
4813-4	Overlandes-Chincha - 28 de Julio	Atendido	0	2680	467	380	3527
4813-4	Overlandes-Chincha - 28 de Julio	Atendido <=15	0	2619	454	380	3453
4813-4	Overlandes-Chincha - 28 de Julio	TEAP	0%	98%	97%	100%	98%
4813-5	Overlandes-Ica - Bolivar	Atendido	0	1812	1482	612	3906
4813-5	Overlandes-Ica - Bolivar	Atendido <=15	0	1807	1475	611	3893
4813-5	Overlandes-Ica - Bolivar	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4813-6	Overlandes-Ica - CC El Quinde	Atendido	0	3599	542	1213	5354
4813-6	Overlandes-Ica - CC El Quinde	Atendido <=15	0	3537	528	1197	5262
4813-6	Overlandes-Ica - CC El Quinde	TEAP	0%	98%	97%	99%	98%
4814-1	Digital Comunicaciones-Ayacucho - Asamblea	Atendido	14	3759	431	270	4474
4814-1	Digital Comunicaciones-Ayacucho - Asamblea	Atendido <=15	13	3493	390	253	4149
4814-1	Digital Comunicaciones-Ayacucho - Asamblea	TEAP	93%	93%	90%	94%	93%
4814-2	Digital Comunicaciones-Andahuaylas - Pesce	Atendido	0	1570	12	147	1729
4814-2	Digital Comunicaciones-Andahuaylas - Pesce	Atendido <=15	0	1481	11	140	1632
4814-2	Digital Comunicaciones-Andahuaylas - Pesce	TEAP	0%	94%	92%	95%	94%
4814-3	Digital Comunicaciones-Abancay - Venezuela	Atendido	0	2234	18	247	2499
4814-3	Digital Comunicaciones-Abancay - Venezuela	Atendido <=15	0	2064	18	241	2323
4814-3	Digital Comunicaciones-Abancay - Venezuela	TEAP	0%	92%	100%	98%	93%
4814-4	Digital Comunicaciones-Sicuani - Grau	Atendido	0	931	7	459	1397

4814-4	Digital Comunicaciones-Sicuani - Grau	Atendido <=15	0	894	6	452	1352
4814-4	Digital Comunicaciones-Sicuani - Grau	TEAP	0%	96%	86%	98%	97%
4814-5	Digital Comunicaciones-Quillabamba - De la Torre	Atendido	1	1777	25	223	2026
4814-5	Digital Comunicaciones-Quillabamba - De la Torre	Atendido <=15	1	1760	23	219	2003
4814-5	Digital Comunicaciones-Quillabamba - De la Torre	TEAP	100%	99%	92%	98%	99%
4814-6	Digital Comunicaciones-Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido	4	1046	187	194	1431
4814-6	Digital Comunicaciones-Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido <=15	4	1038	184	193	1419
4814-6	Digital Comunicaciones-Huancavelica - Virrey Toledo	TEAP	100%	99%	98%	99%	99%
4814-7	Digital Comunicaciones-Cusco - Mayuri	Atendido	2	3769	1388	513	5672
4814-7	Digital Comunicaciones-Cusco - Mayuri	Atendido <=15	2	3636	1331	513	5482
4814-7	Digital Comunicaciones-Cusco - Mayuri	TEAP	100%	96%	96%	100%	97%
4814-8	Digital Comunicaciones-Puerto Maldonado - Puno	Atendido	2	1213	161	537	1913
4814-8	Digital Comunicaciones-Puerto Maldonado - Puno	Atendido <=15	2	1146	154	507	1809
4814-8	Digital Comunicaciones-Puerto Maldonado - Puno	TEAP	100%	94%	96%	94%	95%
4815-1	Cicesac-Huaraz - Luzuriaga	Atendido	31	3734	1781	623	6169
4815-1	Cicesac-Huaraz - Luzuriaga	Atendido <=15	30	3727	1772	622	6151
4815-1	Cicesac-Huaraz - Luzuriaga	TEAP	97%	100%	99%	100%	100%
4815-10	Cicesac-Talara - Centro Civico	Atendido	2	3110	358	468	3938
4815-10	Cicesac-Talara - Centro Civico	Atendido <=15	2	3104	358	468	3932
4815-10	Cicesac-Talara - Centro Civico	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-12	Cicesac-Iquitos - Arica	Atendido	61	4037	401	1413	5912
4815-12	Cicesac-Iquitos - Arica	Atendido <=15	61	4008	397	1409	5875
4815-12	Cicesac-Iquitos - Arica	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4815-13	Cicesac-Tarapoto - Leguia	Atendido	3	6764	677	1459	8903
4815-13	Cicesac-Tarapoto - Leguia	Atendido <=15	3	6694	664	1444	8805
4815-13	Cicesac-Tarapoto - Leguia	TEAP	100%	99%	98%	99%	99%
4815-14	Cicesac-Pucallpa - CC Open Plaza	Atendido	0	4149	277	758	5184
4815-14	Cicesac-Pucallpa - CC Open Plaza	Atendido <=15	0	4078	268	740	5086
4815-14	Cicesac-Pucallpa - CC Open Plaza	TEAP	0%	98%	97%	98%	98%
4815-16	Cicesac-Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido	0	3107	824	964	4895
4815-16	Cicesac-Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido <=15	0	3047	801	946	4794
4815-16	Cicesac-Chimbote - CC Mega Plaza	TEAP	0%	98%	97%	98%	98%
4815-17	Cicesac-Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido	0	5486	1529	665	7680
4815-17	Cicesac-Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido <=15	0	5360	1478	654	7492
4815-17	Cicesac-Pucallpa - Coronel Portillo 2	TEAP	0%	98%	97%	98%	98%
4815-2	Cicesac-Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido	0	3520	1363	1329	6212
4815-2	Cicesac-Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido <=15	0	3359	1269	1303	5931
4815-2	Cicesac-Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	TEAP	0%	95%	93%	98%	95%
4815-3	Cicesac-Moyobamba - Pedro Canga	Atendido	0	1551	10	430	1991
4815-3	Cicesac-Moyobamba - Pedro Canga	Atendido <=15	0	1543	10	420	1973
4815-3	Cicesac-Moyobamba - Pedro Canga	TEAP	0%	99%	100%	98%	99%
4815-4	Cicesac-Huaraz - San Martin	Atendido	0	2866	513	386	3765
4815-4	Cicesac-Huaraz - San Martin	Atendido <=15	0	2818	507	386	3711
4815-4	Cicesac-Huaraz - San Martin	TEAP	0%	98%	99%	100%	99%
4815-5	Cicesac-Chepen - Cajamarca	Atendido	0	2101	762	494	3357
4815-5	Cicesac-Chepen - Cajamarca	Atendido <=15	0	2097	760	492	3349
4815-5	Cicesac-Chepen - Cajamarca	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4815-8	Cicesac-Iquitos - Huallaga	Atendido	0	4240	129	800	5169
4815-8	Cicesac-Iquitos - Huallaga	Atendido <=15	0	4217	129	798	5144
4815-8	Cicesac-Iquitos - Huallaga	TEAP	0%	99%	100%	100%	100%
4815-9	Cicesac-Piura - Libertad	Atendido	5	5119	1064	759	6947
4815-9	Cicesac-Piura - Libertad	Atendido <=15	5	4983	1031	757	6776
4815-9	Cicesac-Piura - Libertad	TEAP	100%	97%	97%	100%	98%
4816-1	Contacto Satelital-San Juan de Miraflores - San Juan	Atendido	2	3829	3861	2410	10102
4816-1	Contacto Satelital-San Juan de Miraflores - San Juan	Atendido <=15	2	3712	3704	2403	9821
4816-1	Contacto Satelital-San Juan de Miraflores - San Juan	TEAP	100%	97%	96%	100%	97%
4817-1	Contacto Satelital-Villa El Salvador - Juan Velasco	Atendido	1	2437	3462	1049	6949
4817-1	Contacto Satelital-Villa El Salvador - Juan Velasco	Atendido <=15	1	2290	3148	1048	6487
4817-1	Contacto Satelital-Villa El Salvador - Juan Velasco	TEAP	100%	94%	91%	100%	93%
4818-1	Macga-Chachapoyas - Ayacucho	Atendido	0	1325	1	466	1792
4818-1	Macga-Chachapoyas - Ayacucho	Atendido <=15	0	1285	1	456	1742
4818-1	Macga-Chachapoyas - Ayacucho	TEAP	0%	97%	100%	98%	97%
4818-2	Macga-Cajamarca - CC El Quinde	Atendido	0	5576	561	1377	7514
4818-2	Macga-Cajamarca - CC El Quinde	Atendido <=15	0	5426	538	1337	7301
4818-2	Macga-Cajamarca - CC El Quinde	TEAP	0%	97%	96%	97%	97%
4818-3	Macga-Cajamarca - Angamos	Atendido	1	2402	109	140	2652
4818-3	Macga-Cajamarca - Angamos	Atendido <=15	1	2372	107	139	2619
4818-3	Macga-Cajamarca - Angamos	TEAP	100%	99%	98%	99%	99%
4818-4	Macga-Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	3	7357	1135	2953	11448
4818-4	Macga-Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	3	6880	967	2821	10671
4818-4	Macga-Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	100%	94%	85%	96%	93%
4818-6	Macga-Chiclayo - Eufemio Lora	Atendido	0	4792	998	1652	7442
4818-6	Macga-Chiclayo - Eufemio Lora	Atendido <=15	0	4483	902	1584	6969
4818-6	Macga-Chiclayo - Eufemio Lora	TEAP	0%	94%	90%	96%	94%
4818-7	Macga-Chiclayo - San Jose	Atendido	1	663	93	52	809
4818-7	Macga-Chiclayo - San Jose	Atendido <=15	1	663	93	52	809
4818-7	Macga-Chiclayo - San Jose	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4819-1	DIAL-Piura - CC Open Plaza	Atendido	3	3492	1015	1396	5906
4819-1	DIAL-Piura - CC Open Plaza	Atendido <=15	3	3394	952	1358	5707
4819-1	DIAL-Piura - CC Open Plaza	TEAP	100%	97%	94%	97%	97%
4819-2	DIAL-Trujillo - Larco	Atendido	0	6412	2212	1723	10347
4819-2	DIAL-Trujillo - Larco	Atendido <=15	0	6104	2047	1618	9769
4819-2	DIAL-Trujillo - Larco	TEAP	0%	95%	93%	94%	94%
4820-1	Globalnet-Ayacucho - Lima	Atendido	0	3976	252	193	4421
4820-1	Globalnet-Ayacucho - Lima	Atendido <=15	0	3730	236	185	4151
4820-1	Globalnet-Ayacucho - Lima	TEAP	0%	94%	94%	96%	94%
4821-1	Servicios Digitales-Chiclayo - Cervantes	Atendido	0	5668	4743	2595	13006
4821-1	Servicios Digitales-Chiclayo - Cervantes	Atendido <=15	0	5492	4339	2523	12354
4821-1	Servicios Digitales-Chiclayo - Cervantes	TEAP	0%	97%	91%	97%	95%
4821-2	Servicios Digitales-Jaen - Mariscal Ureta	Atendido	68	2617	987	821	4493
4821-2	Servicios Digitales-Jaen - Mariscal Ureta	Atendido <=15	65	2541	933	812	4351
4821-2	Servicios Digitales-Jaen - Mariscal Ureta	TEAP	96%	97%	95%	99%	97%
4821-3	Servicios Digitales-Sullana - San Martin	Atendido	7	3526	892	907	5332
4821-3	Servicios Digitales-Sullana - San Martin	Atendido <=15	6	3451	874	906	5237
4821-3	Servicios Digitales-Sullana - San Martin	TEAP	86%	98%	98%	100%	98%
4822-1	Megatech-Nazca - Arica	Atendido	3	2109	200	604	2916
4822-1	Megatech-Nazca - Arica	Atendido <=15	3	2092	198	602	2895
4822-1	Megatech-Nazca - Arica	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4824-1	Cicesac-Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido	19	12396	2913	2951	18279
4824-1	Cicesac-Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido <=15	19	12024	2789	2909	17741
4824-1	Cicesac-Surco - CC Jockey Plaza 2	TEAP	100%	97%	96%	99%	97%
8500-1	Tiendas Propias-Piura - Loreto	Atendido	53	4524	1427	790	6794
8500-1	Tiendas Propias-Piura - Loreto	Atendido <=15	46	3889	1157	643	5735
8500-1	Tiendas Propias-Piura - Loreto	TEAP	87%	86%	81%	81%	84%
8500-3	Tiendas Propias-Chiclayo - Elias Aguirre	Atendido	123	2125	5259	779	8286
8500-3	Tiendas Propias-Chiclayo - Elias Aguirre	Atendido <=15	110	1923	3651	737	6421
8500-3	Tiendas Propias-Chiclayo - Elias Aguirre	TEAP	89%	90%	69%	95%	77%
8500-4	Tiendas Propias-Trujillo - Bolivar	Atendido	37	1771	5466	1014	8288
8500-4	Tiendas Propias-Trujillo - Bolivar	Atendido <=15	22	1512	3526	789	5849
8500-4	Tiendas Propias-Trujillo - Bolivar	TEAP	59%	85%	65%	78%	71%
8500-6	Tiendas Propias-Chimbote - Tumbes	Atendido	12	2426	1287	1705	5430

8500-6	Tiendas Propias-Chimbote - Tumbes	Atendido <=15	8	1770	825	1257	3860
8500-6	Tiendas Propias-Chimbote - Tumbes	TEAP	67%	73%	64%	74%	71%
8500-9	Tiendas Propias-Huancayo - Real	Atendido	9	1171	2836	476	4492
8500-9	Tiendas Propias-Huancayo - Real	Atendido <=15	7	963	2421	476	3867
8500-9	Tiendas Propias-Huancayo - Real	TEAP	78%	82%	85%	100%	86%
8600-19	Tiendas Propias-San Isidro - Juan de Arona	Atendido	3	4649	4029	54	8735
8600-19	Tiendas Propias-San Isidro - Juan de Arona	Atendido <=15	3	3709	3442	49	7203
8600-19	Tiendas Propias-San Isidro - Juan de Arona	TEAP	100%	80%	85%	91%	82%
91061-1	SIC-Independencia - CC Mega Plaza	Atendido	31	15035	7213	7424	29703
91061-1	SIC-Independencia - CC Mega Plaza	Atendido <=15	28	14855	7002	7405	29290
91061-1	SIC-Independencia - CC Mega Plaza	TEAP	90%	99%	97%	100%	99%
91061-10	SIC-San Juan de Lurigancho - Proceres	Atendido	3	12741	2218	5275	20237
91061-10	SIC-San Juan de Lurigancho - Proceres	Atendido <=15	3	12709	2215	5241	20168
91061-10	SIC-San Juan de Lurigancho - Proceres	TEAP	100%	100%	100%	99%	100%
91061-2	SIC-Puente Piedra - Mdo Huamantanga	Atendido	2	11818	695	3751	16266
91061-2	SIC-Puente Piedra - Mdo Huamantanga	Atendido <=15	2	11787	694	3750	16233
91061-2	SIC-Puente Piedra - Mdo Huamantanga	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
91061-3	SIC-Cercado - Bolivia	Atendido	4	2511	8222	1298	12035
91061-3	SIC-Cercado - Bolivia	Atendido <=15	4	2412	7995	1281	11692
91061-3	SIC-Cercado - Bolivia	TEAP	100%	96%	97%	99%	97%
91061-4	SIC-Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	2	14748	3666	4070	22486
91061-4	SIC-Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	2	13856	3135	4048	21041
91061-4	SIC-Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	100%	94%	86%	99%	94%
91061-5	SIC-Pueblo Libre - Sucre	Atendido	0	1440	6377	1114	8931
91061-5	SIC-Pueblo Libre - Sucre	Atendido <=15	0	1412	5965	1111	8488
91061-5	SIC-Pueblo Libre - Sucre	TEAP	0%	98%	94%	100%	95%
91061-7	SIC-San Borja - CC Real Plaza Primavera	Atendido	1	4994	877	1207	7079
91061-7	SIC-San Borja - CC Real Plaza Primavera	Atendido <=15	1	4827	810	1191	6829
91061-7	SIC-San Borja - CC Real Plaza Primavera	TEAP	100%	97%	92%	99%	96%
91061-9	SIC-Miraflores - Benavides	Atendido	1	3032	5127	1921	10081
91061-9	SIC-Miraflores - Benavides	Atendido <=15	1	3001	4952	1901	9855
91061-9	SIC-Miraflores - Benavides	TEAP	100%	99%	97%	99%	98%
91062-1	SIC-Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido	0	3010	203	370	3583
91062-1	SIC-Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido <=15	0	3007	203	370	3580
91062-1	SIC-Cerro de Pasco - Circunvalacion	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
91062-2	SIC-Huancayo - CC Real Plaza	Atendido	0	6556	1091	1830	9477
91062-2	SIC-Huancayo - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	6331	992	1825	9148
91062-2	SIC-Huancayo - CC Real Plaza	TEAP	0%	97%	91%	100%	97%
91062-3	SIC-Tarma - Arequipa	Atendido	0	3070	182	297	3549
91062-3	SIC-Tarma - Arequipa	Atendido <=15	0	3047	177	296	3520
91062-3	SIC-Tarma - Arequipa	TEAP	0%	99%	97%	100%	99%
91062-4	SIC-Huanuco - 28 de Julio	Atendido	2	1577	1333	325	3237
91062-4	SIC-Huanuco - 28 de Julio	Atendido <=15	2	1554	1295	318	3169
91062-4	SIC-Huanuco - 28 de Julio	TEAP	100%	99%	97%	98%	98%
91062-5	SIC-Huanuco - CC Real Plaza	Atendido	0	2420	1162	1831	5413
91062-5	SIC-Huanuco - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	2403	1131	1825	5359
91062-5	SIC-Huanuco - CC Real Plaza	TEAP	0%	99%	97%	100%	99%
91062-7	SIC-Arequipa - Los Arces	Atendido	2	1499	6895	1646	10042
91062-7	SIC-Arequipa - Los Arces	Atendido <=15	2	1496	6892	1628	9818
91062-7	SIC-Arequipa - Los Arces	TEAP	100%	100%	97%	99%	98%
Total		**Atendido**	**690**	**412950**	**174677**	**127085**	**715402**
		Atendido <=15	**637**	**399699**	**162579**	**124779**	**687694**
		TEAP	**92%**	**97%**	**93%**	**98%**	**96%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2019
MES:Febrero
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
4801-3	Tienda Visatech Mall Cayma Arequipa	Atendido	3	2204	307	974	3488
4801-3	Tienda Visatech Mall Cayma Arequipa	Atendido <=15	3	2120	285	966	3374
4801-3	Tienda Visatech Mall Cayma Arequipa	TEAP	100%	96%	93%	99%	97%
4802-1	Tienda Salesland C.C. Plaza El Sol Huacho	Atendido	17	3243	2164	1685	7109
4802-1	Tienda Salesland C.C. Plaza El Sol Huacho	Atendido <=15	17	3232	2148	1682	7079
4802-1	Tienda Salesland C.C. Plaza El Sol Huacho	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4802-10	Tienda Salesland Cusco	Atendido	5	2065	4633	1693	8396
4802-10	Tienda Salesland Cusco	Atendido <=15	4	1912	3873	1438	7227
4802-10	Tienda Salesland Cusco	TEAP	80%	93%	84%	85%	86%
4802-11	Tienda Salesland - C.C. Real Plaza Cusco	Atendido	0	2443	1760	1462	5665
4802-11	Tienda Salesland - C.C. Real Plaza Cusco	Atendido <=15	0	2407	1670	1456	5533
4802-11	Tienda Salesland - C.C. Real Plaza Cusco	TEAP	0%	99%	95%	100%	98%
4802-12	Tienda Moquegua - Moquegua	Atendido	0	1904	407	366	2677
4802-12	Tienda Moquegua - Moquegua	Atendido <=15	0	1864	400	356	2620
4802-12	Tienda Moquegua - Moquegua	TEAP	0%	98%	98%	97%	98%
4802-3	Tienda Salesland C.C. Real Plaza Piura	Atendido	0	5451	520	1729	7700
4802-3	Tienda Salesland C.C. Real Plaza Piura	Atendido <=15	0	5210	484	1691	7385
4802-3	Tienda Salesland C.C. Real Plaza Piura	TEAP	0%	96%	93%	98%	96%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca	Atendido	16	2020	1927	854	4817
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca	Atendido <=15	16	1957	1829	836	4638
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca	TEAP	100%	97%	95%	98%	96%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes	Atendido	1	3184	1073	792	5050
4802-7	Tienda Salesland Tumbes	Atendido <=15	1	2850	872	722	4445
4802-7	Tienda Salesland Tumbes	TEAP	100%	90%	81%	91%	88%
4802-9	Tienda Salesland Mall Arequipa	Atendido	1	3728	609	1065	5403
4802-9	Tienda Salesland Mall Arequipa	Atendido <=15	1	3620	561	1054	5236
4802-9	Tienda Salesland Mall Arequipa	TEAP	100%	97%	92%	99%	97%
4803-1	Tienda Overlandes C.C. Plaza Lima Norte	Atendido	5	12865	2133	3670	18673
4803-1	Tienda Overlandes C.C. Plaza Lima Norte	Atendido <=15	5	12594	2076	3622	18297
4803-1	Tienda Overlandes C.C. Plaza Lima Norte	TEAP	100%	98%	97%	99%	98%
4803-2	Tienda Overlandes C.C. Plaza Lima Sur	Atendido	8	7173	3695	2283	13159
4803-2	Tienda Overlandes C.C. Plaza Lima Sur	Atendido <=15	7	7022	3626	2243	12898
4803-2	Tienda Overlandes C.C. Plaza Lima Sur	TEAP	88%	98%	98%	98%	98%
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos	Atendido	0	5673	3249	923	9845
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos	Atendido <=15	0	5394	3036	919	9349
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos	TEAP	0%	95%	93%	100%	95%
4803-5	Tienda Overlandes C.C. Open Plaza Atocongo	Atendido	0	5292	1714	1500	8506
4803-5	Tienda Overlandes C.C. Open Plaza Atocongo	Atendido <=15	0	5276	1706	1493	8475
4803-5	Tienda Overlandes C.C. Open Plaza Atocongo	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4803-6	Tienda Overlandes C.C. La Rambla Brasil	Atendido	0	4410	1285	2013	7708
4803-6	Tienda Overlandes C.C. La Rambla Brasil	Atendido <=15	0	4083	1056	1959	7098
4803-6	Tienda Overlandes C.C. La Rambla Brasil	TEAP	0%	93%	82%	97%	92%
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo	Atendido	0	1039	276	234	1549
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo	Atendido <=15	0	1013	268	226	1507
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo	TEAP	0%	97%	97%	97%	97%
4806-12	Tienda Boutique Celular Moran	Atendido	27	3510	157	626	4320
4806-12	Tienda Boutique Celular Moran	Atendido <=15	27	3297	153	626	4103
4806-12	Tienda Boutique Celular Moran	TEAP	100%	94%	97%	100%	95%

4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo	Atendido	0	1815	159	542	2516
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo	Atendido <=15	0	1786	153	541	2480
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo	TEAP	0%	98%	96%	100%	99%
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno	Atendido	0	3155	657	512	4324
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno	Atendido <=15	0	3044	610	503	4157
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno	TEAP	0%	96%	93%	98%	96%
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna	Atendido	0	5993	1555	1885	9433
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna	Atendido <=15	0	5823	1484	1865	9172
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna	TEAP	0%	97%	95%	99%	97%
4806-2	Tienda Boutique Celular C.C. Real Plaza Juliaca	Atendido	0	6606	848	1079	8533
4806-2	Tienda Boutique Celular C.C. Real Plaza Juliaca	Atendido <=15	0	6587	846	1075	8508
4806-2	Tienda Boutique Celular C.C. Real Plaza Juliaca	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	Atendido	0	1909	1126	610	3645
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	Atendido <=15	0	1851	1078	594	3523
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	TEAP	0%	97%	96%	97%	97%
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca	Atendido	57	3990	1707	1043	6797
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca	Atendido <=15	57	3986	1704	1042	6789
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo	Atendido	24	4583	1173	1265	7045
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo	Atendido <=15	24	4538	1136	1265	6963
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo	TEAP	100%	99%	97%	100%	99%
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa	Atendido	0	2737	6457	1481	10675
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa	Atendido <=15	0	2699	6239	1475	10413
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa	TEAP	0%	99%	97%	100%	98%
4807-1	Tienda Salesland C.C. Real Plaza Salaverry	Atendido	0	3176	789	1185	5150
4807-1	Tienda Salesland C.C. Real Plaza Salaverry	Atendido <=15	0	3148	779	1176	5103
4807-1	Tienda Salesland C.C. Real Plaza Salaverry	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
4807-10	Tienda Saesland C.C Bella Vista	Atendido	1	2692	764	1120	4577
4807-10	Tienda Saesland C.C Bella Vista	Atendido <=15	1	2685	760	1114	4560
4807-10	Tienda Saesland C.C Bella Vista	TEAP	100%	100%	99%	99%	100%
4807-11	Tienda Salesland C.C. Minka Callao	Atendido	0	4219	1376	2056	7651
4807-11	Tienda Salesland C.C. Minka Callao	Atendido <=15	0	4104	1286	2020	7410
4807-11	Tienda Salesland C.C. Minka Callao	TEAP	0%	97%	93%	98%	97%
4807-12	Tienda Salesland C.C. Centro Civico	Atendido	1	6490	1945	2763	11199
4807-12	Tienda Salesland C.C. Centro Civico	Atendido <=15	1	6197	1795	2727	10720
4807-12	Tienda Salesland C.C. Centro Civico	TEAP	100%	95%	92%	99%	96%
4807-13	Tienda Salesland Camino Real	Atendido	5	2052	1305	531	3893
4807-13	Tienda Salesland Camino Real	Atendido <=15	5	2034	1291	527	3857
4807-13	Tienda Salesland Camino Real	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4807-2	Tienda Salesland Jr De La Union	Atendido	1	4110	4932	2161	11204
4807-2	Tienda Salesland Jr De La Union	Atendido <=15	1	3978	4627	2154	10760
4807-2	Tienda Salesland Jr De La Union	TEAP	100%	97%	94%	100%	96%
4807-4	Tienda Salesland Pq Canepa Gamarra	Atendido	2	3608	746	1785	6141
4807-4	Tienda Salesland Pq Canepa Gamarra	Atendido <=15	2	3392	703	1736	5833
4807-4	Tienda Salesland Pq Canepa Gamarra	TEAP	100%	94%	94%	97%	95%
4807-9	Tienda Salesland C.C. Mall Del Sur	Atendido	0	6365	2153	3904	12422
4807-9	Tienda Salesland C.C. Mall Del Sur	Atendido <=15	0	6124	2014	3820	11958
4807-9	Tienda Salesland C.C. Mall Del Sur	TEAP	0%	96%	94%	98%	96%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco	Atendido	1	2227	212	309	2749
4811-1	Tienda Overlandes Pisco	Atendido <=15	1	2196	207	302	2706
4811-1	Tienda Overlandes Pisco	TEAP	100%	99%	98%	98%	98%
4812-2	Tienda Nexxo Higuereta	Atendido	4	3834	2898	848	7584
4812-2	Tienda Nexxo Higuereta	Atendido <=15	4	3747	2811	840	7402
4812-2	Tienda Nexxo Higuereta	TEAP	100%	98%	97%	99%	98%
4812-4	Tienda Nexxo C.C. Plaza San Miguel	Atendido	27	10522	2730	3616	16895
4812-4	Tienda Nexxo C.C. Plaza San Miguel	Atendido <=15	26	10205	2545	3559	16335
4812-4	Tienda Nexxo C.C. Plaza San Miguel	TEAP	96%	97%	93%	98%	97%
4812-5	Tienda Nexxo C.C La Rambla San Borja	Atendido	14	5336	1680	1924	8954
4812-5	Tienda Nexxo C.C La Rambla San Borja	Atendido <=15	14	5226	1598	1916	8754
4812-5	Tienda Nexxo C.C La Rambla San Borja	TEAP	100%	98%	95%	100%	98%
4813-3	Tienda Nexxo Ica Huanuco	Atendido	2	3331	1581	736	5650
4813-3	Tienda Nexxo Ica Huanuco	Atendido <=15	2	3212	1436	704	5354
4813-3	Tienda Nexxo Ica Huanuco	TEAP	100%	96%	91%	96%	95%
4813-4	Tienda Nexxo Chincha	Atendido	0	2649	541	668	3858
4813-4	Tienda Nexxo Chincha	Atendido <=15	0	2535	516	668	3719
4813-4	Tienda Nexxo Chincha	TEAP	0%	96%	95%	100%	96%
4813-5	Tienda Nexxo Ica Bolivar	Atendido	0	2655	2134	643	5432
4813-5	Tienda Nexxo Ica Bolivar	Atendido <=15	0	2642	2126	641	5409
4813-5	Tienda Nexxo Ica Bolivar	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4814-1	Tienda Digital Comunicaciones Ayacucho	Atendido	7	4056	530	645	5238
4814-1	Tienda Digital Comunicaciones Ayacucho	Atendido <=15	7	3909	510	619	5045
4814-1	Tienda Digital Comunicaciones Ayacucho	TEAP	100%	96%	96%	96%	96%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas	Atendido	0	1532	5	152	1689
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas	Atendido <=15	0	1470	4	145	1619
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas	TEAP	0%	96%	80%	95%	96%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay	Atendido	0	2209	13	338	2560
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay	Atendido <=15	0	2073	11	329	2413
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay	TEAP	0%	94%	85%	97%	94%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani	Atendido	3	1053	36	437	1529
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani	Atendido <=15	2	1009	34	433	1478
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani	TEAP	67%	96%	94%	99%	97%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba	Atendido	1	1783	44	130	1958
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba	Atendido <=15	1	1759	43	129	1932
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba	TEAP	100%	99%	98%	99%	99%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica	Atendido	3	884	188	127	1202
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica	Atendido <=15	3	877	185	127	1192
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco	Atendido	0	3282	1065	359	4706
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco	Atendido <=15	0	3139	1030	359	4528
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco	TEAP	0%	96%	97%	100%	96%
4814-8	Tienda Digital Puerto Maldonado	Atendido	1	1087	180	488	1756
4814-8	Tienda Digital Puerto Maldonado	Atendido <=15	1	1045	173	469	1688
4814-8	Tienda Digital Puerto Maldonado	TEAP	100%	96%	96%	96%	96%
4815-1	Tienda Cisesac Huaraz	Atendido	17	3638	2306	895	6856
4815-1	Tienda Cisesac Huaraz	Atendido <=15	17	3628	2297	893	6835
4815-1	Tienda Cisesac Huaraz	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-10	Tienda Cisesac Talara	Atendido	5	2875	371	478	3729
4815-10	Tienda Cisesac Talara	Atendido <=15	5	2860	370	476	3711
4815-10	Tienda Cisesac Talara	TEAP	100%	99%	100%	100%	100%
4815-12	Tienda Cisesac Iquitos Arica	Atendido	80	3448	350	983	4861
4815-12	Tienda Cisesac Iquitos Arica	Atendido <=15	80	3423	342	983	4828
4815-12	Tienda Cisesac Iquitos Arica	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
4815-13	Tienda Cisesac Tarapoto	Atendido	9	5847	370	1639	7865
4815-13	Tienda Cisesac Tarapoto	Atendido <=15	9	5728	363	1621	7721
4815-13	Tienda Cisesac Tarapoto	TEAP	100%	98%	98%	99%	98%
4815-14	Tienda Cisesac C.C. Open Plaza Pucallpa	Atendido	1	3821	284	635	4741
4815-14	Tienda Cisesac C.C. Open Plaza Pucallpa	Atendido <=15	1	3740	273	620	4634
4815-14	Tienda Cisesac C.C. Open Plaza Pucallpa	TEAP	100%	98%	96%	98%	98%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote	Atendido	0	2840	476	1022	4338
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote	Atendido <=15	0	2754	460	994	4208
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote	TEAP	0%	97%	97%	97%	97%

4815-17	Tienda Cisesac Coronel Portillo	Atendido	1	4669	1317	598	6585
4815-17	Tienda Cisesac Coronel Portillo	Atendido <=15	1	4413	1211	568	6193
4815-17	Tienda Cisesac Coronel Portillo	TEAP	100%	95%	92%	95%	94%
4815-2	Tienda Cisesac C.C. Real Plaza Trujillo	Atendido	0	3420	937	1205	5562
4815-2	Tienda Cisesac C.C. Real Plaza Trujillo	Atendido <=15	0	3350	893	1187	5430
4815-2	Tienda Cisesac C.C. Real Plaza Trujillo	TEAP	0%	98%	95%	99%	98%
4815-3	Tienda Cisesac Moyobamba	Atendido	0	1852	0	429	2281
4815-3	Tienda Cisesac Moyobamba	Atendido <=15	0	1850	0	428	2278
4815-3	Tienda Cisesac Moyobamba	TEAP	0%	100%	0%	100%	100%
4815-4	Tienda Cisesac Huaraz Barrio Belen	Atendido	0	2822	433	484	3739
4815-4	Tienda Cisesac Huaraz Barrio Belen	Atendido <=15	0	2818	433	484	3735
4815-4	Tienda Cisesac Huaraz Barrio Belen	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4815-5	Tienda Cisesac Chepen	Atendido	0	2312	628	519	3459
4815-5	Tienda Cisesac Chepen	Atendido <=15	0	2295	624	518	3437
4815-5	Tienda Cisesac Chepen	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4815-8	Tienda Cisesac Iquitos Huallaga	Atendido	0	3971	190	866	5027
4815-8	Tienda Cisesac Iquitos Huallaga	Atendido <=15	0	3949	190	866	5005
4815-8	Tienda Cisesac Iquitos Huallaga	TEAP	0%	99%	100%	100%	100%
4815-9	Tienda Cisesac Piura	Atendido	1	4437	783	557	5778
4815-9	Tienda Cisesac Piura	Atendido <=15	1	4283	766	553	5603
4815-9	Tienda Cisesac Piura	TEAP	100%	97%	98%	99%	97%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan De Miraflores	Atendido	3	3827	3776	2509	10115
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan De Miraflores	Atendido <=15	3	3672	3497	2468	9640
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan De Miraflores	TEAP	100%	96%	93%	98%	95%
4817-1	Tienda Global Satelital Villa El Salvador	Atendido	1	2353	3954	1171	7479
4817-1	Tienda Global Satelital Villa El Salvador	Atendido <=15	1	2253	3768	1171	7193
4817-1	Tienda Global Satelital Villa El Salvador	TEAP	100%	96%	95%	100%	96%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas	Atendido	3	1379	7	472	1861
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas	Atendido <=15	3	1324	7	444	1778
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas	TEAP	100%	96%	100%	94%	96%
4818-2	Tienda Macga C.C. El Quinde Cajamarca	Atendido	1	4889	493	1338	6721
4818-2	Tienda Macga C.C. El Quinde Cajamarca	Atendido <=15	1	4831	488	1319	6639
4818-2	Tienda Macga C.C. El Quinde Cajamarca	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4818-3	Tienda Macga San Jose Cajamarca	Atendido	1	2764	94	284	3143
4818-3	Tienda Macga San Jose Cajamarca	Atendido <=15	1	2751	94	282	3128
4818-3	Tienda Macga San Jose Cajamarca	TEAP	100%	100%	100%	99%	100%
4818-4	Tienda Macga C.C. Mall Aventura Plaza Trujillo	Atendido	7	7497	1054	3266	11824
4818-4	Tienda Macga C.C. Mall Aventura Plaza Trujillo	Atendido <=15	6	7209	959	3158	11332
4818-4	Tienda Macga C.C. Mall Aventura Plaza Trujillo	TEAP	86%	96%	91%	97%	96%
4818-6	Tienda Macga Chiclayo	Atendido	0	6215	816	1805	8836
4818-6	Tienda Macga Chiclayo	Atendido <=15	0	5879	772	1769	8420
4818-6	Tienda Macga Chiclayo	TEAP	0%	95%	95%	98%	95%
4819-1	Tienda Dial Open Plaza Piura	Atendido	14	4041	1350	1528	6933
4819-1	Tienda Dial Open Plaza Piura	Atendido <=15	13	3785	1218	1445	6461
4819-1	Tienda Dial Open Plaza Piura	TEAP	93%	94%	90%	95%	93%
4819-2	Tienda Dial Trujillo	Atendido	0	6604	1827	1792	10223
4819-2	Tienda Dial Trujillo	Atendido <=15	0	6284	1696	1708	9688
4819-2	Tienda Dial Trujillo	TEAP	0%	95%	93%	95%	95%
4820-1	Tienda Globalnet Ayacucho	Atendido	2	3592	320	239	4153
4820-1	Tienda Globalnet Ayacucho	Atendido <=15	2	3424	305	230	3961
4820-1	Tienda Globalnet Ayacucho	TEAP	100%	95%	95%	96%	95%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo	Atendido	0	5368	3900	2614	11882
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo	Atendido <=15	0	5097	3460	2445	11002
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo	TEAP	0%	95%	89%	94%	93%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen	Atendido	90	2683	1052	781	4606
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen	Atendido <=15	89	2578	1005	751	4423
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen	TEAP	99%	96%	96%	96%	96%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana	Atendido	2	3387	852	873	5114
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana	Atendido <=15	2	3220	784	854	4860
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana	TEAP	100%	95%	92%	98%	95%
4822-1	Tienda Megatech Nazca	Atendido	1	1877	73	477	2428
4822-1	Tienda Megatech Nazca	Atendido <=15	1	1860	73	476	2410
4822-1	Tienda Megatech Nazca	TEAP	100%	99%	100%	100%	99%
4824-1	Tienda Cisesac Cc Jockey Plaza Nuevo	Atendido	13	10186	2474	2818	15491
4824-1	Tienda Cisesac Cc Jockey Plaza Nuevo	Atendido <=15	13	10028	2435	2791	15267
4824-1	Tienda Cisesac Cc Jockey Plaza Nuevo	TEAP	100%	98%	98%	99%	99%
8500-1	Tienda Tdp Piura	Atendido	16	3802	1932	759	6509
8500-1	Tienda Tdp Piura	Atendido <=15	14	3334	1621	647	5616
8500-1	Tienda Tdp Piura	TEAP	88%	88%	84%	85%	86%
8500-3	Tienda Tdp Chiclayo	Atendido	247	1966	4551	929	7693
8500-3	Tienda Tdp Chiclayo	Atendido <=15	227	1852	3950	879	6908
8500-3	Tienda Tdp Chiclayo	TEAP	92%	94%	87%	95%	90%
8500-4	Tienda Tdp Trujillo	Atendido	182	2541	4390	1166	8279
8500-4	Tienda Tdp Trujillo	Atendido <=15	151	2054	2963	860	6028
8500-4	Tienda Tdp Trujillo	TEAP	83%	81%	67%	74%	73%
8500-6	Tienda Tdp Chimbote	Atendido	52	4247	386	1486	6171
8500-6	Tienda Tdp Chimbote	Atendido <=15	47	2415	342	868	3672
8500-6	Tienda Tdp Chimbote	TEAP	90%	57%	89%	58%	60%
8500-9	Tienda Tdp Huancayo	Atendido	141	1095	4882	477	6595
8500-9	Tienda Tdp Huancayo	Atendido <=15	135	953	3626	473	5187
8500-9	Tienda Tdp Huancayo	TEAP	96%	87%	74%	99%	79%
8600-19	Tienda Tdp Juan De Arona	Atendido	29	4683	3993	129	8834
8600-19	Tienda Tdp Juan De Arona	Atendido <=15	24	3217	2867	111	6219
8600-19	Tienda Tdp Juan De Arona	TEAP	83%	69%	72%	86%	70%
91061-1	Tienda Lideres C.C. Mega Plaza	Atendido	700	14271	6013	7493	28477
91061-1	Tienda Lideres C.C. Mega Plaza	Atendido <=15	694	14223	5983	7477	28377
91061-1	Tienda Lideres C.C. Mega Plaza	TEAP	99%	100%	100%	100%	100%
91061-10	Tienda Lideres San Juan De Lurigancho - Proceres	Atendido	0	12309	2391	5338	20038
91061-10	Tienda Lideres San Juan De Lurigancho - Proceres	Atendido <=15	0	12293	2389	5319	20001
91061-10	Tienda Lideres San Juan De Lurigancho - Proceres	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
91061-2	Tienda Lideres Mcdo Huamantanga	Atendido	2	10645	620	3649	14916
91061-2	Tienda Lideres Mcdo Huamantanga	Atendido <=15	2	10574	620	3647	14843
91061-2	Tienda Lideres Mcdo Huamantanga	TEAP	100%	99%	100%	100%	100%
91061-3	Tienda Lideres Bolivia	Atendido	2	2241	7285	1061	10589
91061-3	Tienda Lideres Bolivia	Atendido <=15	2	2135	6886	1042	10065
91061-3	Tienda Lideres Bolivia	TEAP	100%	95%	95%	98%	95%
91061-4	Tienda Lideres C.C. Mall Aventura Plaza Santa Anita	Atendido	1	14722	3840	4419	22982
91061-4	Tienda Lideres C.C. Mall Aventura Plaza Santa Anita	Atendido <=15	1	13679	3372	4347	21399
91061-4	Tienda Lideres C.C. Mall Aventura Plaza Santa Anita	TEAP	100%	93%	88%	98%	93%
91061-5	Tienda Lideres Sucre	Atendido	0	1634	6572	921	9127
91061-5	Tienda Lideres Sucre	Atendido <=15	0	1620	6377	920	8917
91061-5	Tienda Lideres Sucre	TEAP	0%	99%	97%	100%	98%
91061-7	Tienda Lideres C.C. Primavera	Atendido	0	4889	759	1308	6956
91061-7	Tienda Lideres C.C. Primavera	Atendido <=15	0	4812	748	1287	6847
91061-7	Tienda Lideres C.C. Primavera	TEAP	0%	98%	99%	98%	98%
91061-9	Tienda Lideres Benavides	Atendido	3	3535	4371	1399	9308
91061-9	Tienda Lideres Benavides	Atendido <=15	3	3494	4140	1359	8996
91061-9	Tienda Lideres Benavides	TEAP	100%	99%	95%	97%	97%
91062-1	Tienda Lideres Cerro De Pasco	Atendido	0	2454	133	532	3119
91062-1	Tienda Lideres Cerro De Pasco	Atendido <=15	0	2452	133	532	3117
91062-1	Tienda Lideres Cerro De Pasco	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%

91062-2	Tienda Lideres Huancayo	Atendido	3	6402	1224	2131	9760
91062-2	Tienda Lideres Huancayo	Atendido <=15	3	6055	1127	2123	9308
91062-2	Tienda Lideres Huancayo	TEAP	100%	95%	92%	100%	95%
91062-3	Tienda Lideres Tarma	Atendido	0	2911	156	342	3409
91062-3	Tienda Lideres Tarma	Atendido <=15	0	2905	155	342	3402
91062-3	Tienda Lideres Tarma	TEAP	0%	100%	99%	100%	100%
91062-4	Tienda Lideres Huánuco	Atendido	0	4024	3039	904	7967
91062-4	Tienda Lideres Huánuco	Atendido <=15	0	3950	2982	888	7820
91062-4	Tienda Lideres Huánuco	TEAP	0%	98%	98%	98%	98%
91062-5	Tienda Lideres C.C. Real Plaza Huanuco	Atendido	1	1	0	1224	1226
91062-5	Tienda Lideres C.C. Real Plaza Huanuco	Atendido <=15	1	1	0	1213	1215
91062-5	Tienda Lideres C.C. Real Plaza Huanuco	TEAP	100%	100%	0%	99%	99%
91062-7	Tienda Lideres Arequipa	Atendido	15	1941	7106	1723	10785
91062-7	Tienda Lideres Arequipa	Atendido <=15	15	1938	7097	1712	10762
91062-7	Tienda Lideres Arequipa	TEAP	100%	100%	100%	99%	100%
Total		**Atendido**	**1863**	**389071**	**161566**	**126878**	**679400**
		Atendido <=15	**1801**	**374113**	**149938**	**123711**	**649563**
		TEAP	**96%**	**96%**	**93%**	**98%**	**96%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2019
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
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	Atendido	2	2719	324	1068	4113
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	Atendido <=15	2	2599	300	1040	3941
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	TEAP	100%	96%	93%	97%	96%
4802-1	TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	Atendido	18	3817	2024	1588	7447
4802-1	TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	Atendido <=15	18	3796	2009	1585	7408
4802-1	TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4802-3	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	Atendido	3	5614	803	1949	8369
4802-3	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	Atendido <=15	3	5192	670	1840	7705
4802-3	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	TEAP	100%	92%	83%	94%	92%
4802-6	TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	Atendido	14	2893	1931	1130	5968
4802-6	TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	Atendido <=15	14	2847	1892	1122	5875
4802-6	TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	TEAP	100%	98%	98%	99%	98%
4802-7	TIENDA SALESLAND TUMBES	Atendido	2	4010	1275	832	6119
4802-7	TIENDA SALESLAND TUMBES	Atendido <=15	2	3958	1233	820	6013
4802-7	TIENDA SALESLAND TUMBES	TEAP	100%	99%	97%	99%	98%
4802-9	TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	Atendido	1	4734	519	832	6086
4802-9	TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	Atendido <=15	1	4645	496	829	5971
4802-9	TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	TEAP	100%	98%	96%	100%	98%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	Atendido	4	13916	3164	4306	21390
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	Atendido <=15	4	13424	2962	4268	20658
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	TEAP	100%	96%	94%	99%	97%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	Atendido	3	7901	3807	2625	14336
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	Atendido <=15	3	7727	3738	2611	14079
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	TEAP	100%	98%	98%	99%	98%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	Atendido	2	6563	4221	943	11729
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	Atendido <=15	2	6383	4059	927	11371
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	TEAP	100%	97%	96%	98%	97%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	1	5742	2189	1658	9590
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido <=15	1	5711	2159	1652	9523
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	Atendido	0	4236	1753	1766	7755
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	Atendido <=15	0	4148	1634	1746	7528
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	TEAP	0%	98%	93%	99%	97%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	Atendido	0	79	2	2092	2173
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	Atendido <=15	0	78	2	2039	2119
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	TEAP	0%	99%	100%	97%	98%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	2	4426	407	552	5387
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido <=15	2	4393	402	545	5342
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	Atendido	55	3535	416	1521	5527
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	Atendido <=15	54	3428	391	1505	5378
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	TEAP	98%	97%	94%	99%	97%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	Atendido	9	6184	688	1549	8430
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	Atendido <=15	9	6053	673	1523	8258
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	TEAP	100%	98%	98%	98%	98%
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	Atendido	0	3189	3221	1882	8292
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	Atendido <=15	0	3053	2946	1737	7736
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	TEAP	0%	96%	91%	92%	93%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	Atendido	2	2625	1975	1818	6420
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	Atendido <=15	2	2592	1903	1813	6310
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	TEAP	100%	99%	96%	100%	98%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	2	2690	213	531	3436
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido <=15	1	2455	183	511	3150
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	TEAP	50%	91%	86%	96%	92%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	1	1260	347	365	1973
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido <=15	1	1223	341	356	1921
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	TEAP	100%	97%	98%	98%	97%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	Atendido	129	4373	62	797	5361
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	Atendido <=15	127	4215	62	797	5201
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	TEAP	98%	96%	100%	100%	97%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	0	2511	450	753	3714
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido <=15	0	2434	421	741	3596
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	TEAP	0%	97%	94%	98%	97%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	3830	738	636	5204
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido <=15	0	3738	710	633	5081
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	TEAP	0%	98%	96%	100%	98%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	0	6494	1552	1793	9839
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido <=15	0	6158	1459	1735	9352
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	TEAP	0%	95%	94%	97%	95%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	Atendido	1	7624	1209	1144	9978
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	Atendido <=15	1	7616	1202	1142	9961
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	Atendido	0	2383	1379	692	4454
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	Atendido <=15	0	2340	1329	687	4356
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	TEAP	0%	98%	96%	99%	98%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	Atendido	104	4217	2427	1303	8051
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	Atendido <=15	104	4211	2425	1302	8042
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	22	5825	1136	1017	8000
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido <=15	22	5796	1112	1016	7946
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	TEAP	100%	100%	98%	100%	99%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	8	4121	8032	1890	14051

4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido <=15	8	4078	7654	1887	13627
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	TEAP	100%	99%	95%	100%	97%
4807-1	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	0	2497	660	949	4106
4807-1	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido <=15	0	2439	633	939	4011
4807-1	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	TEAP	0%	98%	96%	99%	98%
4807-10	TIENDA SAESLAND C.C BELLA VISTA	Atendido	0	2337	680	960	3977
4807-10	TIENDA SAESLAND C.C BELLA VISTA	Atendido <=15	0	2316	679	952	3947
4807-10	TIENDA SAESLAND C.C BELLA VISTA	TEAP	0%	99%	100%	99%	99%
4807-2	TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	Atendido	1	4334	5922	2160	12417
4807-2	TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	Atendido <=15	1	4023	5203	2139	11366
4807-2	TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	TEAP	100%	93%	88%	99%	92%
4807-4	TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	Atendido	0	3630	366	1734	5730
4807-4	TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	Atendido <=15	0	3320	297	1710	5327
4807-4	TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	TEAP	0%	91%	81%	99%	93%
4807-5	TIENDA SALESLAND SAN BORJA	Atendido	35	5881	2163	2113	10192
4807-5	TIENDA SALESLAND SAN BORJA	Atendido <=15	34	5780	2092	2089	9995
4807-5	TIENDA SALESLAND SAN BORJA	TEAP	97%	98%	97%	99%	98%
4807-9	TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	Atendido	1	6789	2862	3665	13317
4807-9	TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	Atendido <=15	1	6549	2652	3582	12784
4807-9	TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	TEAP	100%	96%	93%	98%	96%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	Atendido	0	5410	1191	1091	7692
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	Atendido <=15	0	5322	1150	1074	7546
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	TEAP	0%	98%	97%	98%	98%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	Atendido	2	4927	1390	2176	8495
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	Atendido <=15	2	4748	1307	2172	8229
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	TEAP	100%	96%	94%	100%	97%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	Atendido	4	1888	1505	469	3866
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	Atendido <=15	4	1888	1498	469	3859
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	Atendido	0	3547	5138	1531	10216
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	Atendido <=15	0	3516	4969	1508	9993
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	TEAP	0%	99%	97%	98%	98%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	Atendido	0	2511	362	314	3187
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	Atendido <=15	0	2466	358	314	3138
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	TEAP	0%	98%	99%	100%	98%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	Atendido	0	3152	394	1248	4794
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	Atendido <=15	0	3045	380	1237	4662
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	TEAP	0%	97%	96%	99%	97%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	Atendido	25	4157	3751	818	8751
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	Atendido <=15	24	4111	3547	804	8486
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	TEAP	96%	99%	95%	98%	97%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	Atendido	7	11849	3388	3642	18886
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	Atendido <=15	7	11489	3161	3619	18276
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	TEAP	100%	97%	93%	99%	97%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	Atendido	3	2283	2114	551	4951
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	Atendido <=15	3	2137	1943	537	4620
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	TEAP	100%	94%	92%	97%	93%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	Atendido	0	3069	564	658	4291
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	Atendido <=15	0	2995	551	658	4204
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	TEAP	0%	98%	98%	100%	98%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	Atendido	0	2602	2555	727	5884
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	Atendido <=15	0	2593	2505	724	5822
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	TEAP	0%	100%	98%	100%	99%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	Atendido	12	4514	596	521	5643
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	Atendido <=15	12	4280	571	502	5365
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	TEAP	100%	95%	96%	96%	95%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	1	2118	25	228	2372
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido <=15	1	1980	24	210	2215
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	TEAP	100%	93%	96%	92%	93%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	2461	158	377	2996
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido <=15	0	2290	148	371	2809
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	TEAP	0%	93%	94%	98%	94%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	Atendido	0	1434	18	437	1889
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	Atendido <=15	0	1354	16	423	1793
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	TEAP	0%	94%	89%	97%	95%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	Atendido	0	2228	120	134	2482
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	Atendido <=15	0	2160	118	132	2410
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	TEAP	0%	97%	98%	99%	97%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	6	1167	267	139	1579
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido <=15	6	1146	256	139	1547
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	TEAP	100%	98%	96%	100%	98%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	Atendido	1	4232	1650	334	6217
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	Atendido <=15	1	3837	1477	334	5649
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	TEAP	100%	91%	90%	100%	91%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	Atendido	8	1193	202	502	1905
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	Atendido <=15	8	1119	185	466	1778
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	TEAP	100%	94%	92%	93%	93%
4815-1	SURCO - CC JOCKEY PLAZA NUEVO	Atendido	19	11258	2821	3449	17547
4815-1	SURCO - CC JOCKEY PLAZA NUEVO	Atendido <=15	18	10973	2663	3423	17077
4815-1	SURCO - CC JOCKEY PLAZA NUEVO	TEAP	95%	97%	94%	99%	97%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	Atendido	26	4210	1433	1179	6848
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	Atendido <=15	24	4116	1387	1162	6689
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	TEAP	92%	98%	97%	99%	98%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	Atendido	2	3394	500	576	4472
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	Atendido <=15	2	3377	496	573	4448
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	Atendido	2	5229	1708	1011	7950
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	Atendido <=15	2	5114	1632	988	7736
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	TEAP	100%	98%	96%	98%	97%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	Atendido	0	4267	1099	907	6273
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	Atendido <=15	0	4137	1045	880	6062
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	TEAP	0%	97%	95%	97%	97%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	Atendido	0	2089	3	494	2586
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	Atendido <=15	0	2084	3	493	2580
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	Atendido	0	3227	543	547	4317
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	Atendido <=15	0	3157	528	547	4232
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	TEAP	0%	98%	97%	100%	98%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	Atendido	3	2363	888	525	3779
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	Atendido <=15	3	2324	869	521	3717
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	TEAP	100%	98%	98%	99%	98%
4815-7	TIENDA CICESAC CHIMBOTE	Atendido	0	2976	510	1056	4542
4815-7	TIENDA CICESAC CHIMBOTE	Atendido <=15	0	2909	480	1024	4413
4815-7	TIENDA CICESAC CHIMBOTE	TEAP	0%	98%	94%	97%	97%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	Atendido	1	4642	245	1196	6084
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	Atendido <=15	1	4612	243	1194	6050
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	Atendido	22	4163	962	652	5799
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	Atendido <=15	20	3922	912	648	5502
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	TEAP	91%	94%	95%	99%	95%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido	4	4664	4843	2544	12055

4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido <=15	4	4400	4481	2510	11395
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	TEAP	100%	94%	93%	99%	95%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	Atendido	1	2239	4409	969	7618
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	Atendido <=15	1	2120	3979	967	7067
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	TEAP	100%	95%	90%	100%	93%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	Atendido	3	1687	8	616	2314
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	Atendido <=15	3	1545	7	574	2129
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	TEAP	100%	92%	88%	93%	92%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	Atendido	1	5443	536	1601	7581
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	Atendido <=15	1	5353	521	1556	7431
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	TEAP	100%	98%	97%	97%	98%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	Atendido	1	3097	314	235	3647
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	Atendido <=15	1	3003	295	229	3528
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	TEAP	100%	97%	94%	97%	97%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	Atendido	14	7392	1156	3214	11776
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	Atendido <=15	12	6316	857	2873	10058
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	TEAP	86%	85%	74%	89%	85%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	Atendido	1	7034	1566	1633	10234
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	Atendido <=15	1	6495	1475	1626	9597
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	TEAP	100%	92%	94%	100%	94%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	0	5016	1629	1280	7925
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido <=15	0	4875	1563	1242	7680
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	TEAP	0%	97%	96%	97%	97%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	Atendido	0	7583	2646	1910	12139
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	Atendido <=15	0	7398	2589	1869	11856
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	TEAP	0%	98%	98%	98%	98%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	4	4387	382	292	5065
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	Atendido <=15	4	4228	360	280	4872
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	TEAP	100%	96%	94%	96%	96%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	Atendido	1	5612	4187	2369	12169
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	Atendido <=15	1	5473	3772	2280	11526
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	TEAP	100%	98%	90%	96%	95%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	234	3860	1516	1166	6776
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido <=15	233	3820	1486	1156	6695
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	TEAP	100%	99%	98%	99%	99%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido	4	3919	998	1071	5992
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido <=15	4	3731	927	1047	5709
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	TEAP	100%	95%	93%	98%	95%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	Atendido	0	1945	154	569	2668
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	Atendido <=15	0	1868	147	558	2573
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	TEAP	0%	96%	95%	98%	96%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido	2	2644	711	315	3672
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido <=15	1	1839	420	297	2557
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	TEAP	50%	70%	59%	94%	70%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	Atendido	72	4761	1651	831	7315
8500-1	TIENDA TDP PIURA	Atendido <=15	53	3681	1178	645	5557
8500-1	TIENDA TDP PIURA	TEAP	74%	77%	71%	78%	76%
8500-18	TIENDA LIDERES AREQUIPA	Atendido	361	2118	7312	1921	11712
8500-18	TIENDA LIDERES AREQUIPA	Atendido <=15	357	2101	7261	1916	11635
8500-18	TIENDA LIDERES AREQUIPA	TEAP	99%	99%	99%	100%	99%
8500-22	TIENDA SAESLAND CUSCO	Atendido	4	936	6880	1135	8955
8500-22	TIENDA SAESLAND CUSCO	Atendido <=15	4	915	6030	1082	8031
8500-22	TIENDA SAESLAND CUSCO	TEAP	100%	98%	88%	95%	90%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	Atendido	318	2015	5235	995	8563
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	Atendido <=15	271	1827	4108	891	7097
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	TEAP	85%	91%	78%	90%	83%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	Atendido	209	2966	3956	1390	8521
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	Atendido <=15	120	1800	2443	731	5094
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	TEAP	57%	61%	62%	53%	60%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	Atendido	0	3640	1954	1752	7346
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	Atendido <=15	0	2253	877	1208	4338
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	TEAP	0%	62%	45%	69%	59%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	Atendido	28	2282	4956	287	7553
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	Atendido <=15	27	2078	4446	287	6838
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	TEAP	96%	91%	90%	100%	91%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	Atendido	10	5552	4832	203	10597
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	Atendido <=15	5	3684	2193	155	6037
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	TEAP	50%	66%	45%	76%	57%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	Atendido	617	15989	6772	8522	31900
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	Atendido <=15	612	15926	6712	8501	31751
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	TEAP	99%	100%	99%	100%	100%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	Atendido	11	11000	1032	3612	15655
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	Atendido <=15	10	10811	1007	3600	15428
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	TEAP	91%	98%	98%	100%	99%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	Atendido	1	2315	7460	811	10587
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	Atendido <=15	1	2145	6427	779	9352
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	TEAP	100%	93%	86%	96%	88%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	Atendido	6	17671	4394	4890	26961
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	Atendido <=15	6	16641	3982	4844	25473
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	TEAP	100%	94%	91%	99%	94%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	Atendido	0	1947	7237	947	10131
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	Atendido <=15	0	1931	7075	945	9951
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	TEAP	0%	99%	98%	100%	98%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	Atendido	0	3718	1009	1514	6241
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	Atendido <=15	0	3514	953	1462	5929
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	TEAP	0%	95%	94%	97%	95%
91062-1	SAN JUAN DE LURIGANCHO - PROCERES	Atendido	1	12814	3502	5977	22294
91062-1	SAN JUAN DE LURIGANCHO - PROCERES	Atendido <=15	1	12726	3468	5942	22137
91062-1	SAN JUAN DE LURIGANCHO - PROCERES	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	Atendido	1	3204	146	531	3882
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	Atendido <=15	1	3179	144	531	3855
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	Atendido	0	8024	1069	2662	11755
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	Atendido <=15	0	7619	946	2629	11194
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	TEAP	0%	95%	88%	99%	95%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	Atendido	0	3431	295	610	4336
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	Atendido <=15	0	3280	279	593	4152
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	TEAP	0%	96%	95%	97%	96%
Total		**Atendido**	**2475**	**436444**	**189764**	**136476**	**765159**
		Atendido <=15	**2289**	**416494**	**172753**	**132771**	**724307**
		TEAP	**92%**	**95%**	**91%**	**97%**	**95%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2018
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
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	Atendido	1	2663	231	1163	4058

4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	Atendido <=15	1	2402	199	1128	3730
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	TEAP	100%	90%	86%	97%	92%
4802-1	TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	Atendido	22	4264	1101	1529	6916
4802-1	TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	Atendido <=15	22	4245	1095	1523	6885
4802-1	TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4802-3	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	Atendido	2	5730	934	2320	8986
4802-3	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	Atendido <=15	2	5472	853	2267	8594
4802-3	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	TEAP	100%	95%	91%	98%	96%
4802-6	TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	Atendido	18	3483	548	902	4951
4802-6	TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	Atendido <=15	18	3367	542	880	4807
4802-6	TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	TEAP	100%	97%	99%	98%	97%
4802-7	TIENDA SALESLAND TUMBES	Atendido	1	4691	693	1073	6458
4802-7	TIENDA SALESLAND TUMBES	Atendido <=15	1	4578	655	1049	6283
4802-7	TIENDA SALESLAND TUMBES	TEAP	100%	98%	95%	98%	97%
4802-9	TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	Atendido	1	5483	725	1776	7985
4802-9	TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	Atendido <=15	1	5438	715	1774	7928
4802-9	TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	Atendido	5	14348	3477	4958	22788
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	Atendido <=15	5	12212	2591	4858	19666
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	TEAP	100%	85%	75%	98%	86%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	Atendido	2	7883	4044	3428	15357
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	Atendido <=15	2	7530	3837	3345	14714
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	TEAP	100%	96%	95%	98%	96%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	Atendido	6	6760	3872	736	11374
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	Atendido <=15	6	6650	3800	733	11189
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	TEAP	100%	98%	98%	100%	98%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	2	6427	2128	1780	10337
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido <=15	2	6411	2113	1779	10305
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	Atendido	0	4790	2121	2278	9189
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	Atendido <=15	0	4724	2064	2253	9041
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	TEAP	0%	99%	97%	99%	98%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	Atendido	1	6	0	2421	2428
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	Atendido <=15	1	4	0	2402	2407
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	TEAP	100%	67%	0%	99%	99%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	4	5320	473	609	6406
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido <=15	4	5307	472	608	6391
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	Atendido	8	3447	346	1281	5082
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	Atendido <=15	7	3321	329	1260	4917
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	TEAP	88%	96%	95%	98%	97%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	Atendido	13	6221	396	946	7576
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	Atendido <=15	13	6114	387	930	7444
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	TEAP	100%	98%	98%	98%	98%
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	Atendido	0	2610	3540	1716	7866
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	Atendido <=15	0	2428	3385	1515	7328
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	TEAP	0%	93%	96%	88%	93%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	Atendido	0	4237	1490	1094	6821
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	Atendido <=15	0	4197	1458	1088	6743
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	TEAP	0%	99%	98%	99%	99%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	2	2151	131	507	2791
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido <=15	2	2115	127	499	2743
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	TEAP	100%	98%	97%	98%	98%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	1	1026	264	317	1608
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido <=15	1	995	258	308	1562
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	TEAP	100%	97%	98%	97%	97%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	Atendido	121	4165	84	802	5172
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	Atendido <=15	117	3947	83	801	4948
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	TEAP	97%	95%	99%	100%	96%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	0	2558	573	703	3834
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido <=15	0	2497	550	694	3741
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	TEAP	0%	98%	96%	99%	98%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	3959	413	641	5013
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido <=15	0	3910	405	639	4954
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	TEAP	0%	99%	98%	100%	99%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	1	6926	1457	1764	10148
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido <=15	1	6768	1418	1744	9931
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	TEAP	100%	98%	97%	99%	98%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	Atendido	4	8767	1306	1338	11415
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	Atendido <=15	4	8749	1303	1331	11387
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	TEAP	100%	100%	100%	99%	100%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	Atendido	0	1972	1043	612	3627
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	Atendido <=15	0	1951	1032	605	3588
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	Atendido	100	3816	2292	1211	7419
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	Atendido <=15	100	3803	2284	1210	7397
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	8	5020	1207	753	6988
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido <=15	8	4998	1200	753	6959
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	7	3747	7601	1861	13216
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido <=15	5	3735	7299	1853	12892
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	TEAP	71%	100%	96%	100%	98%
4807-1	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	1	2319	603	965	3888
4807-1	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido <=15	1	2227	578	942	3748
4807-1	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	TEAP	100%	96%	96%	98%	96%
4807-10	TIENDA SAESLAND C.C BELLA VISTA	Atendido	0	3413	638	1424	5475
4807-10	TIENDA SAESLAND C.C BELLA VISTA	Atendido <=15	0	3409	637	1421	5467
4807-10	TIENDA SAESLAND C.C BELLA VISTA	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4807-2	TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	Atendido	5	5233	4993	1991	12222
4807-2	TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	Atendido <=15	5	5167	4917	1989	12078
4807-2	TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
4807-4	TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	Atendido	0	3204	236	2233	5673
4807-4	TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	Atendido <=15	0	3137	228	2227	5592
4807-4	TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	TEAP	0%	98%	97%	100%	99%
4807-5	TIENDA SALESLAND SAN BORJA	Atendido	29	5656	2140	2217	10042
4807-5	TIENDA SALESLAND SAN BORJA	Atendido <=15	29	5601	2108	2213	9951
4807-5	TIENDA SALESLAND SAN BORJA	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4807-9	TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	Atendido	1	7152	2417	4319	13889
4807-9	TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	Atendido <=15	1	6999	2312	4286	13598
4807-9	TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	TEAP	100%	98%	96%	99%	98%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	Atendido	3	6282	1208	1293	8786
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	Atendido <=15	3	6232	1179	1279	8693
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	TEAP	100%	99%	98%	99%	99%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	Atendido	0	5525	706	3076	9307
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	Atendido <=15	0	5490	686	3073	9249
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	TEAP	0%	99%	97%	100%	99%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	Atendido	0	1844	1382	386	3612
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	Atendido <=15	0	1843	1379	386	3608
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	Atendido	5	3238	4498	1655	9396

4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	Atendido <=15	4	3226	4450	1644	9324
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	TEAP	80%	100%	99%	99%	99%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	Atendido	1	2036	381	390	2808
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	Atendido <=15	1	2024	378	387	2790
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	Atendido	1	3919	497	1782	6199
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	Atendido <=15	1	3780	472	1768	6021
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	TEAP	100%	96%	95%	99%	97%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	Atendido	31	3979	3643	895	8548
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	Atendido <=15	30	3923	3581	885	8419
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	TEAP	97%	99%	98%	99%	98%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	Atendido	24	12092	3151	4143	19410
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	Atendido <=15	24	11905	2984	4105	19018
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	TEAP	100%	98%	95%	99%	98%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	Atendido	1	1533	1931	448	3913
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	Atendido <=15	1	1466	1888	442	3797
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	TEAP	100%	96%	98%	99%	97%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	Atendido	0	2673	483	444	3600
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	Atendido <=15	0	2612	475	444	3531
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	TEAP	0%	98%	98%	100%	98%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	Atendido	1	3083	1352	759	5195
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	Atendido <=15	1	3065	1335	759	5160
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	Atendido	9	3590	467	440	4506
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	Atendido <=15	9	3442	449	425	4325
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	TEAP	100%	96%	96%	97%	96%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	1	2125	9	201	2336
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido <=15	1	1883	9	178	2071
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	TEAP	100%	89%	100%	89%	89%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	7	2278	208	282	2775
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido <=15	7	2167	195	282	2651
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	TEAP	100%	95%	94%	100%	96%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	Atendido	0	1170	11	397	1578
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	Atendido <=15	0	1107	11	389	1507
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	TEAP	0%	95%	100%	98%	96%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	Atendido	0	2412	102	134	2648
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	Atendido <=15	0	2284	99	126	2509
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	TEAP	0%	95%	97%	94%	95%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	3	1253	293	78	1627
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido <=15	3	1205	280	78	1566
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	TEAP	100%	96%	96%	100%	96%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	Atendido	1	3862	1825	288	5976
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	Atendido <=15	1	3563	1668	288	5520
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	TEAP	100%	92%	91%	100%	92%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	Atendido	4	1111	182	445	1742
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	Atendido <=15	4	1004	162	405	1575
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	TEAP	100%	90%	89%	91%	90%
4815-1	SURCO - CC JOCKEY PLAZA NUEVO	Atendido	70	11337	2987	3745	18139
4815-1	SURCO - CC JOCKEY PLAZA NUEVO	Atendido <=15	44	9733	2394	3321	15492
4815-1	SURCO - CC JOCKEY PLAZA NUEVO	TEAP	63%	86%	80%	89%	85%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	Atendido	16	3761	1583	966	6326
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	Atendido <=15	16	3725	1546	963	6250
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	Atendido	0	3151	315	757	4223
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	Atendido <=15	0	3145	311	757	4213
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	TEAP	0%	100%	99%	100%	100%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	Atendido	1	4948	2180	783	7912
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	Atendido <=15	1	4861	2085	759	7706
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	TEAP	100%	98%	96%	97%	97%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	Atendido	3	4756	906	815	6480
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	Atendido <=15	3	4647	870	800	6320
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	TEAP	100%	98%	96%	98%	98%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	Atendido	0	1749	0	571	2320
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	Atendido <=15	0	1747	0	571	2318
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	TEAP	0%	100%	0%	100%	100%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	Atendido	0	2611	390	478	3479
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	Atendido <=15	0	2585	390	478	3453
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	TEAP	0%	99%	100%	100%	99%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	Atendido	0	2369	821	486	3676
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	Atendido <=15	0	2364	816	486	3666
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	TEAP	0%	100%	99%	100%	100%
4815-7	TIENDA CICESAC CHIMBOTE	Atendido	0	3044	461	1099	4604
4815-7	TIENDA CICESAC CHIMBOTE	Atendido <=15	0	3022	457	1091	4570
4815-7	TIENDA CICESAC CHIMBOTE	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	Atendido	4	4593	154	1269	6020
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	Atendido <=15	4	4575	154	1266	5999
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	Atendido	1	3797	232	669	4699
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	Atendido <=15	1	3754	232	659	4646
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	TEAP	100%	99%	100%	99%	99%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido	1	4856	4379	2718	11954
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido <=15	1	4777	4302	2713	11793
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	TEAP	100%	98%	98%	100%	99%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	Atendido	1	2474	4194	738	7407
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	Atendido <=15	1	2257	3725	738	6721
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	TEAP	100%	91%	89%	100%	91%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	Atendido	15	1646	17	524	2202
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	Atendido <=15	15	1525	15	495	2050
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	TEAP	100%	93%	88%	94%	93%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	Atendido	2	5106	658	1620	7386
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	Atendido <=15	2	4834	614	1521	6971
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	TEAP	100%	95%	93%	94%	94%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	Atendido	8	2712	633	174	3527
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	Atendido <=15	8	2679	623	174	3484
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	Atendido	0	6312	1847	2966	11125
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	Atendido <=15	0	4732	1136	2452	8320
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	TEAP	0%	75%	62%	83%	75%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	Atendido	1	6417	1592	1267	9277
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	Atendido <=15	1	6108	1475	1267	8851
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	TEAP	100%	95%	93%	100%	95%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	0	5219	1446	887	7552
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido <=15	0	5112	1397	878	7387
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	TEAP	0%	98%	97%	99%	98%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	Atendido	0	6058	2184	1580	9822
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	Atendido <=15	0	6001	2171	1576	9748
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	2	3968	70	93	4133
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	Atendido <=15	2	3787	65	91	3945
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	TEAP	100%	95%	93%	98%	95%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	Atendido	4	5561	4109	2433	12107

4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	Atendido <=15	4	5271	3522	2269	11066
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	TEAP	100%	95%	86%	93%	91%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	161	3625	1508	1071	6365
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido <=15	161	3551	1455	1056	6223
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	TEAP	100%	98%	96%	99%	98%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido	3	3457	780	902	5142
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido <=15	3	3293	736	893	4925
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	TEAP	100%	95%	94%	99%	96%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	Atendido	2	1833	141	596	2572
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	Atendido <=15	2	1750	136	574	2462
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	TEAP	100%	95%	96%	96%	96%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido	0	3843	799	227	4869
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido <=15	0	3564	744	227	4535
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	TEAP	0%	93%	93%	100%	93%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	Atendido	17	4607	1681	600	6905
8500-1	TIENDA TDP PIURA	Atendido <=15	15	4220	1502	540	6277
8500-1	TIENDA TDP PIURA	TEAP	88%	92%	89%	90%	91%
8500-18	TIENDA LIDERES AREQUIPA	Atendido	86	1663	4069	1520	7338
8500-18	TIENDA LIDERES AREQUIPA	Atendido <=15	78	1580	3546	1475	6679
8500-18	TIENDA LIDERES AREQUIPA	TEAP	91%	95%	87%	97%	91%
8500-22	TIENDA SAESLAND CUSCO	Atendido	1	577	5390	929	6897
8500-22	TIENDA SAESLAND CUSCO	Atendido <=15	1	568	5136	922	6627
8500-22	TIENDA SAESLAND CUSCO	TEAP	100%	98%	95%	99%	96%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	Atendido	447	2269	4462	842	8020
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	Atendido <=15	364	2054	3669	755	6842
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	TEAP	81%	91%	82%	90%	85%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	Atendido	238	2857	4030	1334	8459
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	Atendido <=15	113	1762	1836	1100	4811
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	TEAP	47%	62%	46%	82%	57%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	Atendido	11	2637	3596	2746	8990
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	Atendido <=15	9	2256	2405	2006	6676
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	TEAP	82%	86%	67%	73%	74%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	Atendido	110	2385	4103	492	7090
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	Atendido <=15	98	2074	3234	490	5896
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	TEAP	89%	87%	79%	100%	83%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	Atendido	34	3780	4060	1458	9332
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	Atendido <=15	25	2451	1653	998	5127
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	TEAP	74%	65%	41%	68%	55%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	Atendido	147	13943	3284	7120	24494
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	Atendido <=15	147	13899	3272	7115	24433
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	Atendido	10	10190	1712	3240	15152
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	Atendido <=15	10	10084	1694	3234	15022
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	Atendido	0	2253	6644	1182	10079
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	Atendido <=15	0	2173	5798	1150	9121
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	TEAP	0%	96%	87%	97%	90%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	Atendido	8	18432	4054	6167	28661
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	Atendido <=15	8	17741	3714	6080	27543
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	TEAP	100%	96%	92%	99%	96%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	Atendido	0	1828	6757	915	9500
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	Atendido <=15	0	1800	6704	915	9419
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	TEAP	0%	98%	99%	100%	99%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	Atendido	1	4294	1040	2103	7438
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	Atendido <=15	1	3966	963	2017	6947
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	TEAP	100%	92%	93%	96%	93%
91062-1	SAN JUAN DE LURIGANCHO - PROCERES	Atendido	1	13169	1865	5446	20481
91062-1	SAN JUAN DE LURIGANCHO - PROCERES	Atendido <=15	1	13050	1860	5438	20349
91062-1	SAN JUAN DE LURIGANCHO - PROCERES	TEAP	100%	99%	100%	100%	99%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	Atendido	1	2478	92	616	3187
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	Atendido <=15	1	2447	91	609	3148
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	Atendido	1	8816	1086	2619	12522
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	Atendido <=15	1	8564	1031	2588	12184
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	TEAP	100%	97%	95%	99%	97%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	Atendido	2	3177	180	387	3746
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	Atendido <=15	2	3043	174	373	3592
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	TEAP	100%	96%	97%	96%	96%
Total		**Atendido**	**1868**	**432010**	**168337**	**140354**	**742569**
		Atendido <=15	**1592**	**413760**	**152567**	**136130**	**704049**
		TEAP	**85%**	**96%**	**91%**	**97%**	**95%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2018
MES: Noviembre
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
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	Atendido	1	2512	175	695	3383
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	Atendido <=15	1	2259	151	662	3073
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	TEAP	100%	90%	86%	95%	91%
4802-1	TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	Atendido	17	4134	935	870	5956
4802-1	TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	Atendido <=15	16	3912	849	815	5592
4802-1	TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	TEAP	94%	95%	91%	94%	94%
4802-3	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	Atendido	8	4875	1038	1874	7795
4802-3	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	Atendido <=15	8	4568	906	1825	7307
4802-3	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	TEAP	100%	94%	87%	97%	94%
4802-6	TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	Atendido	5	4122	220	866	5213
4802-6	TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	Atendido <=15	5	3871	214	841	4931
4802-6	TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	TEAP	100%	94%	97%	97%	95%
4802-7	TIENDA SALESLAND TUMBES	Atendido	1	4139	802	1535	6477
4802-7	TIENDA SALESLAND TUMBES	Atendido <=15	1	3793	720	1511	6025
4802-7	TIENDA SALESLAND TUMBES	TEAP	100%	92%	90%	98%	93%
4802-9	TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	Atendido	0	5392	510	1673	7575
4802-9	TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	Atendido <=15	0	5233	490	1662	7385
4802-9	TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	TEAP	0%	97%	96%	99%	97%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	Atendido	37	11380	3322	3585	18325
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	Atendido <=15	23	5500	1506	3474	10504
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	TEAP	62%	48%	45%	97%	57%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	Atendido	13	7311	4213	3157	14694
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	Atendido <=15	13	6754	3933	2990	13690
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	TEAP	100%	92%	93%	95%	93%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	Atendido	2	7157	4405	848	12422
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	Atendido <=15	2	6598	4013	835	11457
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	TEAP	100%	92%	91%	98%	92%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	8	5558	2844	1547	9959
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido <=15	8	5493	2756	1530	9789
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	TEAP	100%	99%	97%	99%	98%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	Atendido	0	4185	2011	2038	8234

4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	Atendido <=15	0	3976	1797	1962	7735
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	TEAP	0%	95%	89%	96%	94%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	Atendido	0	3358	290	1117	4765
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	Atendido <=15	0	3160	274	1114	4548
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	TEAP	0%	94%	94%	100%	95%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	11	4529	523	588	5651
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido <=15	11	4370	490	575	5446
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	TEAP	100%	96%	94%	98%	96%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	Atendido	4	3366	515	876	4763
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	Atendido <=15	4	3211	489	865	4571
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	TEAP	100%	95%	95%	99%	96%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	Atendido	3	5835	131	1061	7030
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	Atendido <=15	3	5603	125	1027	6758
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	TEAP	100%	96%	95%	97%	96%
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	Atendido	0	1925	2952	1403	6280
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	Atendido <=15	0	1758	2758	1255	5771
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	TEAP	0%	91%	93%	89%	92%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	Atendido	0	3073	1243	1579	5895
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	Atendido <=15	0	2956	1139	1531	5626
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	TEAP	0%	96%	92%	97%	95%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	0	2435	286	437	3158
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido <=15	0	2283	276	417	2976
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	TEAP	0%	94%	97%	95%	94%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1058	328	310	1696
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido <=15	0	994	296	304	1594
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	TEAP	0%	94%	90%	98%	94%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	Atendido	167	4499	86	539	5291
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	Atendido <=15	157	4196	85	539	4977
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	TEAP	94%	93%	99%	100%	94%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	0	2268	564	667	3499
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido <=15	0	2160	530	648	3338
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	TEAP	0%	95%	94%	97%	95%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	4117	169	619	4905
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido <=15	0	3814	167	599	4580
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	TEAP	0%	93%	99%	97%	93%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	12	6081	1785	1610	9488
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido <=15	12	5542	1569	1573	8696
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	TEAP	100%	91%	88%	98%	92%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	Atendido	10	8473	1331	1137	10951
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	Atendido <=15	10	8260	1284	1112	10666
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	TEAP	100%	97%	96%	98%	97%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	Atendido	0	1924	980	684	3588
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	Atendido <=15	0	1784	878	667	3329
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	TEAP	0%	93%	90%	98%	93%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	Atendido	12	3716	2508	1189	7425
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	Atendido <=15	12	3687	2487	1184	7370
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	11	5246	744	1042	7043
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido <=15	11	5116	713	1041	6881
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	TEAP	100%	98%	96%	100%	98%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	5	3616	7370	1523	12514
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido <=15	5	3607	7242	1507	12361
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	TEAP	100%	100%	98%	99%	99%
4807-1	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	0	2014	658	726	3398
4807-1	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido <=15	0	1926	628	705	3259
4807-1	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	TEAP	0%	96%	95%	97%	96%
4807-10	TIENDA SAESLAND C.C BELLA VISTA	Atendido	0	3051	732	1201	4984
4807-10	TIENDA SAESLAND C.C BELLA VISTA	Atendido <=15	0	3041	725	1190	4956
4807-10	TIENDA SAESLAND C.C BELLA VISTA	TEAP	0%	100%	99%	99%	99%
4807-2	TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	Atendido	9	2610	6399	1635	10653
4807-2	TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	Atendido <=15	9	2553	5858	1629	10049
4807-2	TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	TEAP	100%	98%	92%	100%	94%
4807-4	TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	Atendido	0	3044	660	1093	4797
4807-4	TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	Atendido <=15	0	2951	641	1040	4632
4807-4	TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	TEAP	0%	97%	97%	95%	97%
4807-5	TIENDA SALESLAND SAN BORJA	Atendido	35	5118	2072	1892	9117
4807-5	TIENDA SALESLAND SAN BORJA	Atendido <=15	33	4977	1944	1863	8817
4807-5	TIENDA SALESLAND SAN BORJA	TEAP	94%	97%	94%	98%	97%
4807-9	TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	Atendido	0	5532	2521	3386	11439
4807-9	TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	Atendido <=15	0	5371	2409	3346	11126
4807-9	TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	TEAP	0%	97%	96%	99%	97%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	Atendido	0	5528	1774	1523	8825
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	Atendido <=15	0	5445	1710	1501	8656
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	TEAP	0%	98%	96%	99%	98%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	Atendido	4	4276	1617	2384	8281
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	Atendido <=15	4	4109	1513	2362	7988
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	TEAP	100%	96%	94%	99%	96%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	Atendido	0	1905	1412	406	3723
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	Atendido <=15	0	1885	1391	405	3681
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	Atendido	0	2795	4025	1588	8408
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	Atendido <=15	0	2766	3959	1585	8310
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	TEAP	0%	99%	98%	100%	99%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	Atendido	2	2157	400	452	3011
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	Atendido <=15	2	2077	380	442	2901
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	TEAP	100%	96%	95%	98%	96%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	Atendido	0	3364	576	1486	5426
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	Atendido <=15	0	3302	562	1479	5343
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	TEAP	0%	98%	98%	100%	98%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	Atendido	6	6372	5011	3007	14396
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	Atendido <=15	6	5932	4222	2906	13066
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	TEAP	100%	93%	84%	97%	91%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	Atendido	34	4048	3896	792	8771
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	Atendido <=15	32	3996	3751	778	8558
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	TEAP	94%	99%	96%	98%	98%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	Atendido	30	10782	3270	3659	17741
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	Atendido <=15	25	10205	2945	3592	16767
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	TEAP	83%	95%	90%	98%	95%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	Atendido	0	1463	1981	482	3926
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	Atendido <=15	0	1394	1927	477	3798
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	TEAP	0%	95%	97%	99%	97%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	Atendido	2	2463	579	386	3430
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	Atendido <=15	2	2401	569	386	3358
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	TEAP	100%	97%	98%	100%	98%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	Atendido	7	2520	1846	747	5120
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	Atendido <=15	6	2483	1808	745	5042
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	TEAP	86%	99%	98%	100%	98%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	Atendido	29	3517	536	560	4642
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	Atendido <=15	28	3379	514	545	4466
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	TEAP	97%	96%	96%	97%	96%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	4	1792	7	183	1986

4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido <=15	4	1672	7	167	1850
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	TEAP	100%	93%	100%	91%	93%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	2029	260	458	2747
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido <=15	0	1874	234	454	2562
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	TEAP	0%	92%	90%	99%	93%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	Atendido	1	1074	49	415	1539
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	Atendido <=15	1	954	46	406	1407
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	TEAP	100%	89%	94%	98%	91%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	Atendido	0	2125	98	113	2336
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	Atendido <=15	0	1991	94	106	2191
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	TEAP	0%	94%	96%	94%	94%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	2	1216	412	111	1741
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido <=15	2	1164	393	111	1670
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	TEAP	100%	96%	95%	100%	96%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	Atendido	0	3726	2258	358	6342
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	Atendido <=15	0	3477	2060	358	5895
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	TEAP	0%	93%	91%	100%	93%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	Atendido	1	1266	196	467	1930
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	Atendido <=15	1	1194	174	435	1804
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	TEAP	100%	94%	89%	93%	93%
4815-1	SURCO - CC JOCKEY PLAZA NUEVO	Atendido	18	979	108	191	1296
4815-1	SURCO - CC JOCKEY PLAZA NUEVO	Atendido <=15	13	941	103	185	1242
4815-1	SURCO - CC JOCKEY PLAZA NUEVO	TEAP	72%	96%	95%	97%	96%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	Atendido	18	2979	1459	869	5325
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	Atendido <=15	17	2885	1378	857	5137
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	TEAP	94%	97%	94%	99%	96%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	Atendido	1	2915	303	692	3911
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	Atendido <=15	1	2792	294	690	3777
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	TEAP	100%	96%	97%	100%	97%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	Atendido	2	4448	1700	816	6966
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	Atendido <=15	2	3952	1570	746	6270
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	TEAP	100%	89%	92%	91%	90%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	Atendido	1	3988	1330	698	6017
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	Atendido <=15	1	3825	1256	682	5764
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	TEAP	100%	96%	94%	98%	96%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	Atendido	0	1787	8	466	2261
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	Atendido <=15	0	1765	8	463	2236
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	TEAP	0%	99%	100%	99%	99%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	Atendido	0	2337	541	573	3451
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	Atendido <=15	0	2288	525	572	3385
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	TEAP	0%	98%	97%	100%	98%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	Atendido	0	2252	803	435	3490
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	Atendido <=15	0	2200	785	433	3418
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	TEAP	0%	98%	98%	100%	98%
4815-7	TIENDA CICESAC CHIMBOTE	Atendido	0	2257	476	859	3592
4815-7	TIENDA CICESAC CHIMBOTE	Atendido <=15	0	2232	469	852	3553
4815-7	TIENDA CICESAC CHIMBOTE	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	Atendido	3	3667	383	1250	5303
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	Atendido <=15	2	3457	339	1231	5029
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	TEAP	67%	94%	89%	98%	95%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	Atendido	1	3869	29	634	4533
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	Atendido <=15	1	3685	23	624	4333
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	TEAP	100%	95%	79%	98%	96%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido	2	4281	4640	2757	11680
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido <=15	2	4140	4387	2744	11273
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	TEAP	100%	97%	95%	100%	97%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	Atendido	2	2367	4522	660	7551
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	Atendido <=15	2	2289	4265	660	7216
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	TEAP	100%	97%	94%	100%	96%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	Atendido	13	1644	52	413	2122
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	Atendido <=15	12	1552	48	394	2006
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	TEAP	92%	94%	92%	95%	95%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	Atendido	0	4357	537	1265	6159
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	Atendido <=15	0	3959	445	1141	5545
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	TEAP	0%	91%	83%	90%	90%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	Atendido	2	2703	396	154	3255
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	Atendido <=15	2	2656	388	154	3200
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	TEAP	100%	98%	98%	100%	98%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	Atendido	0	4957	427	1769	7153
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	Atendido <=15	0	4609	367	1697	6673
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	TEAP	0%	93%	86%	96%	93%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	Atendido	1	6092	1738	1235	9066
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	Atendido <=15	1	5793	1651	1233	8678
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	TEAP	100%	95%	95%	100%	96%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	4	4055	1402	852	6313
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido <=15	4	3900	1327	835	6066
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	TEAP	100%	96%	95%	98%	96%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	Atendido	0	6036	2644	1335	10015
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	Atendido <=15	0	5922	2555	1300	9777
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	TEAP	0%	98%	97%	97%	98%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	1	3659	2	89	3751
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	Atendido <=15	1	3521	2	88	3612
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	TEAP	100%	96%	100%	99%	96%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	Atendido	9	4650	4063	2111	10833
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	Atendido <=15	9	4467	3605	2016	10097
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	TEAP	100%	96%	89%	95%	93%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	196	3141	1474	941	5752
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido <=15	192	3046	1402	922	5562
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	TEAP	98%	97%	95%	98%	97%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido	0	3563	947	1021	5531
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido <=15	0	3391	895	1016	5302
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	TEAP	0%	95%	95%	100%	96%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	Atendido	4	1836	89	412	2341
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	Atendido <=15	4	1774	86	410	2274
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	TEAP	100%	97%	97%	100%	97%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido	1	3522	892	310	4725
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido <=15	1	3266	811	307	4385
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	TEAP	100%	93%	91%	99%	93%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	Atendido	15	5715	1555	809	8095
8500-1	TIENDA TDP PIURA	Atendido <=15	15	5500	1500	751	7767
8500-1	TIENDA TDP PIURA	TEAP	100%	96%	96%	93%	96%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	Atendido	126	2559	4012	962	7660
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	Atendido <=15	75	1971	2806	865	5718
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	TEAP	60%	77%	70%	90%	75%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	Atendido	0	539	6479	1552	8570
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	Atendido <=15	0	522	6347	1523	8392
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	TEAP	0%	97%	98%	98%	98%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	Atendido	484	3780	4236	1075	9575
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	Atendido <=15	426	3386	3578	956	8346
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	TEAP	88%	90%	84%	89%	87%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	Atendido	146	3061	3682	1629	8519

8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	Atendido <=15	87	1996	2152	1212	5448
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	TEAP	60%	65%	58%	74%	64%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	Atendido	1	4150	2269	1751	8171
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	Atendido <=15	1	2781	1347	1222	5351
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	TEAP	100%	67%	59%	70%	65%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	Atendido	61	2171	5091	673	7996
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	Atendido <=15	37	1637	3754	654	6082
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	TEAP	61%	75%	74%	97%	76%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	Atendido	85	4236	4431	906	9660
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	Atendido <=15	64	3141	2509	738	6454
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	TEAP	75%	74%	57%	81%	67%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	Atendido	0	4834	2	6287	11123
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	Atendido <=15	0	4806	2	6263	11071
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	TEAP	0%	99%	100%	100%	100%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	Atendido	2	11165	981	3164	15312
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	Atendido <=15	2	10997	977	3153	15129
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	TEAP	100%	98%	100%	100%	99%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	Atendido	0	2787	6820	1092	10699
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	Atendido <=15	0	2713	6401	1078	10192
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	TEAP	0%	97%	94%	99%	95%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	Atendido	6	17569	3994	6233	27802
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	Atendido <=15	6	17169	3780	6196	27151
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	TEAP	100%	98%	95%	99%	98%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	Atendido	0	1818	6270	1010	9098
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	Atendido <=15	0	1782	6114	1007	8903
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	TEAP	0%	98%	98%	100%	98%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	Atendido	16	6885	286	207	7394
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	Atendido <=15	16	6883	285	207	7391
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	Atendido	1	4048	823	2145	7018
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	Atendido <=15	1	3833	787	2032	6654
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	TEAP	100%	95%	96%	95%	95%
91062-1	SAN JUAN DE LURIGANCHO - PROCERES	Atendido	1	7640	40	2528	10209
91062-1	SAN JUAN DE LURIGANCHO - PROCERES	Atendido <=15	1	7625	40	2522	10188
91062-1	SAN JUAN DE LURIGANCHO - PROCERES	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	Atendido	2	2518	96	549	3165
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	Atendido <=15	2	2423	92	544	3061
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	TEAP	100%	96%	96%	99%	97%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	Atendido	0	7349	1433	2457	11239
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	Atendido <=15	0	7174	1322	2436	10932
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	TEAP	0%	98%	92%	99%	97%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	Atendido	1	3152	166	473	3792
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	Atendido <=15	1	3067	161	468	3697
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	TEAP	100%	97%	97%	99%	97%
Total		**Atendido**	**1719**	**396388**	**169156**	**122888**	**690173**
		Atendido <=15	**1458**	**370690**	**151539**	**119157**	**642865**
		TEAP	**85%**	**94%**	**90%**	**97%**	**93%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Octubre

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
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	Atendido	0	2539	164	553	3256
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	Atendido <=15	0	2328	153	531	3012
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	TEAP	0%	92%	93%	96%	93%
4802-1	TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	Atendido	36	4545	990	1037	6608
4802-1	TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	Atendido <=15	29	4320	930	1004	6283
4802-1	TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	TEAP	81%	95%	94%	97%	95%
4802-3	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	Atendido	18	5052	804	1966	7840
4802-3	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	Atendido <=15	14	4501	662	1841	7018
4802-3	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	TEAP	78%	89%	82%	94%	90%
4802-6	TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	Atendido	10	4095	274	871	5250
4802-6	TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	Atendido <=15	10	3784	270	852	4916
4802-6	TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	TEAP	100%	92%	99%	98%	94%
4802-7	TIENDA SALESLAND TUMBES	Atendido	3	3876	629	1233	5741
4802-7	TIENDA SALESLAND TUMBES	Atendido <=15	2	3385	531	1226	5144
4802-7	TIENDA SALESLAND TUMBES	TEAP	67%	87%	84%	99%	90%
4802-9	TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	Atendido	0	5345	235	1533	7113
4802-9	TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	Atendido <=15	0	5258	224	1528	7010
4802-9	TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	TEAP	0%	98%	95%	100%	99%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	Atendido	139	9498	6312	4379	20328
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	Atendido <=15	130	8154	5516	4338	18138
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	TEAP	94%	86%	87%	99%	89%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	Atendido	71	6420	4219	2921	13631
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	Atendido <=15	66	5812	3786	2830	12494
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	TEAP	93%	91%	90%	97%	92%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	Atendido	2	3448	6774	656	10880
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	Atendido <=15	2	3144	6173	635	9954
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	TEAP	100%	91%	91%	97%	91%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	11	4136	3948	1391	9486
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido <=15	10	4090	3820	1374	9294
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	TEAP	91%	99%	97%	99%	98%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	Atendido	3	4297	1380	1842	7522
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	Atendido <=15	3	4015	1243	1716	6977
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	TEAP	100%	93%	90%	93%	93%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	Atendido	3	4186	215	970	5374
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	Atendido <=15	3	3943	208	940	5094
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	TEAP	100%	94%	97%	97%	95%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	12	5016	557	628	6213
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido <=15	12	4528	516	571	5627
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	TEAP	100%	90%	93%	91%	91%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	Atendido	16	3806	532	1326	5680
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	Atendido <=15	16	3595	502	1280	5393
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	TEAP	100%	94%	94%	97%	95%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	Atendido	6	1137	285	208	1636
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	Atendido <=15	6	1081	274	205	1566
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	TEAP	100%	95%	96%	99%	96%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	Atendido	32	5970	289	1001	7292
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	Atendido <=15	30	5560	274	941	6805
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	TEAP	94%	93%	95%	94%	93%
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	Atendido	1	2061	1810	1424	5296
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	Atendido <=15	1	1935	1721	1333	4990
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	TEAP	100%	94%	95%	94%	94%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	Atendido	4	3453	1100	1533	6090
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	Atendido <=15	3	3185	993	1447	5628
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	TEAP	75%	92%	90%	94%	92%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	0	2288	274	576	3138
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido <=15	0	2048	243	522	2813

4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	TEAP	0%	90%	89%	91%	90%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	3	938	198	243	1382
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido <=15	3	879	177	230	1289
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	TEAP	100%	94%	89%	95%	93%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	Atendido	359	4062	87	802	5310
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	Atendido <=15	312	3753	85	784	4934
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	TEAP	87%	92%	98%	98%	93%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	0	1931	570	604	3105
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido <=15	0	1813	532	592	2937
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	TEAP	0%	94%	93%	98%	95%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	2	4121	139	520	4782
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido <=15	2	3721	134	505	4362
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	TEAP	100%	90%	96%	97%	91%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	52	6070	1152	1483	8757
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido <=15	47	5375	1027	1423	7872
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	TEAP	90%	89%	89%	96%	90%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	Atendido	27	8159	1175	1278	10639
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	Atendido <=15	24	7756	1119	1239	10138
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	TEAP	89%	95%	95%	97%	95%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	Atendido	0	2759	562	378	3699
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	Atendido <=15	0	2388	511	341	3240
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	TEAP	0%	87%	91%	90%	88%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	Atendido	52	3580	2232	861	6725
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	Atendido <=15	47	3389	2101	850	6387
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	TEAP	90%	95%	94%	99%	95%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	2	5259	631	1149	7041
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido <=15	2	4951	557	1141	6651
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	TEAP	100%	94%	88%	99%	94%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	33	4062	6790	1427	12312
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido <=15	33	3984	6541	1406	11964
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	TEAP	100%	98%	96%	99%	97%
4807-1	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	1	2360	617	775	3753
4807-1	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido <=15	1	2165	556	713	3435
4807-1	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	TEAP	100%	92%	90%	92%	92%
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido	2	3053	792	1043	4890
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido <=15	2	2994	776	1019	4791
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	TEAP	100%	98%	98%	98%	98%
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido	0	3864	843	330	5037
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido <=15	0	3618	775	322	4715
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	TEAP	0%	94%	92%	98%	94%
4807-2	TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	Atendido	2	3060	6440	1514	11016
4807-2	TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	Atendido <=15	2	2919	4954	1499	9374
4807-2	TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	TEAP	100%	95%	77%	99%	85%
4807-4	TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	Atendido	0	3716	442	901	5059
4807-4	TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	Atendido <=15	0	3106	360	890	4356
4807-4	TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	TEAP	0%	84%	81%	99%	86%
4807-5	TIENDA SALESLAND SAN BORJA	Atendido	49	4889	2330	1803	9071
4807-5	TIENDA SALESLAND SAN BORJA	Atendido <=15	48	4764	2204	1770	8786
4807-5	TIENDA SALESLAND SAN BORJA	TEAP	98%	97%	95%	98%	97%
4807-9	TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	Atendido	0	4861	2134	2339	9334
4807-9	TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	Atendido <=15	0	3925	1843	2061	7829
4807-9	TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	TEAP	0%	81%	86%	88%	84%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	Atendido	0	6091	1399	1260	8750
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	Atendido <=15	0	5872	1313	1230	8415
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	TEAP	0%	96%	94%	98%	96%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	Atendido	25	4790	1699	3142	9656
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	Atendido <=15	23	4403	1459	3070	8955
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	TEAP	92%	92%	86%	98%	93%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	Atendido	0	1425	1125	423	2973
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	Atendido <=15	0	1311	969	397	2677
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	TEAP	0%	92%	86%	94%	90%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	Atendido	0	2837	4254	1609	8700
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	Atendido <=15	0	2810	4175	1609	8594
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	TEAP	0%	99%	98%	100%	99%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	Atendido	0	2268	308	482	3058
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	Atendido <=15	0	2141	276	474	2891
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	TEAP	0%	94%	90%	98%	95%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	Atendido	0	3435	447	1394	5276
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	Atendido <=15	0	3332	429	1388	5149
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	TEAP	0%	97%	96%	100%	98%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	Atendido	48	6536	5029	2879	14492
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	Atendido <=15	34	5943	4394	2777	13148
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	TEAP	71%	91%	87%	96%	91%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	Atendido	46	4283	3384	769	8482
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	Atendido <=15	37	4121	3131	750	8039
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	TEAP	80%	96%	93%	98%	95%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	Atendido	33	7459	5412	3300	16204
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	Atendido <=15	33	7188	4859	3243	15323
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	TEAP	100%	96%	90%	98%	95%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	Atendido	4	1820	1894	382	4100
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	Atendido <=15	4	1747	1789	370	3910
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	TEAP	100%	96%	94%	97%	95%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	Atendido	4	2703	651	322	3680
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	Atendido <=15	4	2497	586	322	3409
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	TEAP	100%	92%	90%	100%	93%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	Atendido	0	2886	1575	861	5322
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	Atendido <=15	0	2749	1472	852	5073
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	TEAP	0%	95%	93%	99%	95%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	Atendido	12	4324	375	245	4956
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	Atendido <=15	11	3993	346	239	4589
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	TEAP	92%	92%	92%	98%	93%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	6	1696	3	169	1874
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido <=15	4	1607	3	153	1767
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	TEAP	67%	95%	100%	91%	94%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	2145	268	318	2731
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido <=15	0	1657	166	267	2090
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	TEAP	0%	77%	62%	84%	77%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	Atendido	1	1092	7	487	1587
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	Atendido <=15	1	953	5	470	1429
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	TEAP	100%	87%	71%	97%	90%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	Atendido	0	1924	47	130	2101
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	Atendido <=15	0	1704	43	123	1870
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	TEAP	0%	89%	91%	95%	89%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	3	1172	209	123	1507
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido <=15	3	1103	195	122	1423
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	TEAP	100%	94%	93%	99%	94%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	Atendido	1	4336	1930	499	6766
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	Atendido <=15	1	3736	1728	497	5962
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	TEAP	100%	86%	90%	100%	88%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	Atendido	6	1066	197	424	1693
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	Atendido <=15	5	944	173	376	1498

4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	TEAP	83%	89%	88%	89%	88%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	Atendido	21	3745	1342	955	6063
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	Atendido <=15	21	3655	1299	947	5922
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	TEAP	100%	98%	97%	99%	98%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	Atendido	0	3217	297	809	4323
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	Atendido <=15	0	3021	291	801	4113
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	TEAP	0%	94%	98%	99%	95%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	Atendido	21	3823	630	962	5436
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	Atendido <=15	21	3650	601	918	5190
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	TEAP	100%	95%	95%	95%	95%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	Atendido	13	3912	814	535	5274
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	Atendido <=15	13	3504	714	491	4722
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	TEAP	100%	90%	88%	92%	90%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	Atendido	2	1639	14	538	2193
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	Atendido <=15	2	1579	13	525	2119
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	TEAP	100%	96%	93%	98%	97%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	Atendido	2	2527	285	460	3274
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	Atendido <=15	2	2489	279	457	3227
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	TEAP	100%	98%	98%	99%	99%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	Atendido	0	2441	625	379	3445
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	Atendido <=15	0	2332	572	377	3281
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	TEAP	0%	96%	92%	99%	95%
4815-7	TIENDA CICESAC CHIMBOTE	Atendido	1	2480	262	710	3453
4815-7	TIENDA CICESAC CHIMBOTE	Atendido <=15	1	2306	250	687	3244
4815-7	TIENDA CICESAC CHIMBOTE	TEAP	100%	93%	95%	97%	94%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	Atendido	25	3884	484	1480	5873
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	Atendido <=15	23	3415	405	1461	5304
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	TEAP	92%	88%	84%	99%	90%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	Atendido	0	4357	98	629	5084
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	Atendido <=15	0	3834	97	606	4537
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	TEAP	0%	88%	99%	96%	89%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido	0	4547	5313	2843	12703
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido <=15	0	4351	5082	2810	12243
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	TEAP	0%	96%	96%	99%	96%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	Atendido	2	2597	3930	740	7269
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	Atendido <=15	2	2517	3806	737	7062
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	TEAP	100%	97%	97%	100%	97%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	Atendido	19	1973	72	526	2590
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	Atendido <=15	19	1877	68	505	2469
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	TEAP	100%	95%	94%	96%	95%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	Atendido	3	4402	543	1018	5966
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	Atendido <=15	3	4092	489	945	5529
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	TEAP	100%	93%	90%	93%	93%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	Atendido	1	2650	382	148	3181
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	Atendido <=15	1	2625	372	148	3146
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	TEAP	100%	99%	97%	100%	99%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	Atendido	0	5244	398	1701	7343
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	Atendido <=15	0	4616	327	1516	6459
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	TEAP	0%	88%	82%	89%	88%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	Atendido	0	6413	1353	885	8651
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	Atendido <=15	0	6088	1267	878	8233
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	TEAP	0%	95%	94%	99%	95%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	55	4111	1530	723	6419
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido <=15	49	3656	1353	653	5711
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	TEAP	89%	89%	88%	90%	89%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	Atendido	1	6257	2687	1628	10573
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	Atendido <=15	1	5594	2462	1428	9485
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	TEAP	100%	89%	92%	88%	90%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	0	3867	2	132	4001
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	Atendido <=15	0	3692	2	130	3824
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	TEAP	0%	95%	100%	98%	96%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	Atendido	3	4807	3603	2004	10417
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	Atendido <=15	3	4581	3162	1910	9656
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	TEAP	100%	95%	88%	95%	93%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	94	2588	1256	914	4852
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido <=15	90	2348	1127	867	4432
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	TEAP	96%	91%	90%	95%	91%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido	3	3729	854	1348	5934
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido <=15	3	3511	808	1331	5653
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	TEAP	100%	94%	95%	99%	95%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	Atendido	6	1863	101	494	2464
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	Atendido <=15	6	1833	100	487	2426
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	TEAP	100%	98%	99%	99%	98%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	Atendido	2	6383	1142	152	7679
8500-1	TIENDA TDP PIURA	Atendido <=15	2	5600	967	152	6721
8500-1	TIENDA TDP PIURA	TEAP	100%	88%	85%	100%	88%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	Atendido	184	3714	4427	1004	9329
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	Atendido <=15	129	2939	2961	970	6999
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	TEAP	70%	79%	67%	97%	75%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	Atendido	0	436	6031	921	7388
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	Atendido <=15	0	412	5421	882	6715
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	TEAP	0%	94%	90%	96%	91%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	Atendido	337	5376	3560	1735	11008
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	Atendido <=15	321	4756	2594	1389	9060
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	TEAP	95%	88%	73%	80%	82%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	Atendido	129	4179	3835	1624	9767
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	Atendido <=15	94	3101	2611	1403	7209
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	TEAP	73%	74%	68%	86%	74%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	Atendido	19	2216	3469	2909	8613
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	Atendido <=15	16	1767	2134	2038	5955
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	TEAP	84%	80%	62%	70%	69%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	Atendido	0	532	8962	489	9983
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	Atendido <=15	0	518	7358	482	8358
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	TEAP	0%	97%	82%	99%	84%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	Atendido	1	5062	5096	68	10227
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	Atendido <=15	1	4377	3213	67	7658
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	TEAP	100%	86%	63%	99%	75%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	Atendido	19	14570	3228	7168	24985
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	Atendido <=15	18	14118	3056	6977	24169
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	TEAP	95%	97%	95%	97%	97%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	Atendido	25	10126	1185	3234	14570
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	Atendido <=15	24	9639	1167	3088	13918
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	TEAP	96%	95%	98%	95%	96%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	Atendido	0	3256	6595	682	10533
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	Atendido <=15	0	3110	6209	661	9980
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	TEAP	0%	96%	94%	97%	95%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	Atendido	4	16714	3992	5733	26443
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	Atendido <=15	4	14890	3147	5506	23547
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	TEAP	100%	89%	79%	96%	89%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	Atendido	2	1975	5784	909	8670
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	Atendido <=15	2	1919	5595	905	8421

91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	TEAP	100%	97%	97%	100%	97%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	Atendido	0	7008	159	1728	8895
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	Atendido <=15	0	6003	154	1710	7867
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	TEAP	0%	86%	97%	99%	88%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	Atendido	1	4069	880	1394	6344
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	Atendido <=15	1	3731	833	1370	5935
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	TEAP	100%	92%	95%	98%	94%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	Atendido	0	2318	109	582	3009
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	Atendido <=15	0	2175	102	551	2828
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	TEAP	0%	94%	94%	95%	94%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	Atendido	0	8293	1031	2468	11792
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	Atendido <=15	0	7171	881	2187	10239
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	TEAP	0%	86%	85%	89%	87%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	Atendido	2	3137	205	455	3799
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	Atendido <=15	2	2880	179	422	3483
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	TEAP	100%	92%	87%	93%	92%
Total		**Atendido**	**2137**	**398637**	**174703**	**118532**	**694009**
		Atendido <=15	**1894**	**366249**	**153330**	**113003**	**634476**
		TEAP	**89%**	**92%**	**88%**	**95%**	**91%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2018
MES: Setiembre
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
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	Atendido	10	2634	174	608	3426
		Atendido <=15	10	2429	166	581	3186
		TEAP	100%	92%	95%	96%	93%
4802-1	TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	Atendido	93	4326	805	1212	6436
		Atendido <=15	76	3739	675	1064	5554
		TEAP	82%	86%	84%	88%	86%
4802-3	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	Atendido	0	4857	312	2037	7206
		Atendido <=15	0	4050	247	1872	6169
		TEAP	0%	83%	79%	92%	86%
4802-6	TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	Atendido	49	3748	683	955	5435
		Atendido <=15	47	3406	646	940	5039
		TEAP	96%	91%	95%	98%	93%
4802-7	TIENDA SALESLAND TUMBES	Atendido	1	3200	671	727	4599
		Atendido <=15	1	2528	499	646	3674
		TEAP	100%	79%	74%	89%	80%
4802-8	TIENDA SALESLAND TACNA	Atendido	7	3984	295	606	4892
		Atendido <=15	7	3460	246	519	4232
		TEAP	100%	87%	83%	86%	87%
4802-9	TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	Atendido	1	5051	203	1548	6803
		Atendido <=15	1	4858	187	1523	6569
		TEAP	100%	96%	92%	98%	97%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	Atendido	170	8348	4915	4193	17626
		Atendido <=15	144	7195	3388	3887	14614
		TEAP	85%	86%	69%	93%	83%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	Atendido	122	6974	4166	2808	14070
		Atendido <=15	100	5751	3549	2653	12053
		TEAP	82%	82%	85%	94%	86%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	Atendido	27	4094	5247	537	9905
		Atendido <=15	21	3590	4604	493	8708
		TEAP	78%	88%	88%	92%	88%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	48	3210	3816	1101	8175
		Atendido <=15	34	2887	2573	1041	6535
		TEAP	71%	90%	67%	95%	80%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	Atendido	37	4027	1416	1600	7080
		Atendido <=15	30	3428	1044	1431	5933
		TEAP	81%	85%	74%	89%	84%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	Atendido	2	3273	54	1258	4587
		Atendido <=15	2	2787	31	1072	3892
		TEAP	100%	85%	57%	85%	85%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	17	4206	545	521	5289
		Atendido <=15	17	3748	491	489	4745
		TEAP	100%	89%	90%	94%	90%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	Atendido	9	3842	294	1094	5239
		Atendido <=15	8	3202	266	1001	4477
		TEAP	89%	83%	90%	91%	85%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	Atendido	18	2297	706	506	3527
		Atendido <=15	17	2097	637	481	3232
		TEAP	94%	91%	90%	95%	92%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	Atendido	90	4187	657	854	5788
		Atendido <=15	68	3286	476	727	4557
		TEAP	76%	78%	72%	85%	79%
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	Atendido	2	2108	904	1216	4230
		Atendido <=15	2	1957	877	1187	4023
		TEAP	100%	93%	97%	98%	95%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	Atendido	0	3066	752	1361	5179
		Atendido <=15	0	2550	565	1176	4291
		TEAP	0%	83%	75%	86%	83%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	1	1944	276	358	2579
		Atendido <=15	1	1631	244	343	2219
		TEAP	100%	84%	88%	96%	86%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	15	908	177	191	1291
		Atendido <=15	11	827	148	186	1172
		TEAP	73%	91%	84%	97%	91%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	Atendido	133	2688	147	526	3494
		Atendido <=15	97	2122	125	526	2870
		TEAP	73%	79%	85%	100%	82%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	24	1921	609	363	2917
		Atendido <=15	22	1725	528	359	2634
		TEAP	92%	90%	87%	99%	90%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	3	4215	185	554	4957
		Atendido <=15	3	3560	174	545	4282
		TEAP	100%	84%	94%	98%	86%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	58	4412	628	777	5875
		Atendido <=15	51	3825	548	757	5181
		TEAP	88%	87%	87%	97%	88%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	Atendido	6	5245	735	453	6439
		Atendido <=15	6	4762	654	437	5859
		TEAP	100%	91%	89%	96%	91%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	Atendido	0	3266	302	237	3805
		Atendido <=15	0	2774	276	222	3272
		TEAP	0%	85%	91%	94%	86%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	Atendido	142	3479	2167	1205	6993
		Atendido <=15	122	3080	1896	1170	6268
		TEAP	86%	89%	87%	97%	90%

4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	7	4607	612	881	6107
		Atendido <=15	7	4006	489	878	5380
		TEAP	100%	87%	80%	100%	88%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	154	4768	5444	1443	11809
		Atendido <=15	150	4669	5146	1423	11388
		TEAP	97%	98%	95%	99%	96%
4807-1	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	3	2096	566	730	3395
		Atendido <=15	2	1843	496	641	2982
		TEAP	67%	88%	88%	88%	88%
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido	7	2597	682	1381	4667
		Atendido <=15	7	2402	607	1263	4279
		TEAP	100%	92%	89%	91%	92%
4807-2	TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	Atendido	82	3497	4859	1466	9904
		Atendido <=15	74	3116	3840	1397	8427
		TEAP	90%	89%	79%	95%	85%
4807-4	TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	Atendido	0	3599	536	1154	5289
		Atendido <=15	0	3062	454	1139	4655
		TEAP	0%	85%	85%	99%	88%
4807-5	TIENDA SALESLAND SAN BORJA	Atendido	53	3709	2991	1837	8590
		Atendido <=15	49	3384	2492	1734	7659
		TEAP	92%	91%	83%	94%	89%
4807-9	TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	Atendido	1	3990	1846	2477	8314
		Atendido <=15	1	3666	1668	2432	7767
		TEAP	100%	92%	90%	98%	93%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	Atendido	2	6778	1086	1950	9816
		Atendido <=15	2	5963	924	1748	8637
		TEAP	100%	88%	85%	90%	88%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	Atendido	82	5533	1510	2765	9890
		Atendido <=15	68	4920	1138	2689	8815
		TEAP	83%	89%	75%	97%	89%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	Atendido	10	1695	1277	350	3332
		Atendido <=15	8	1533	1077	310	2928
		TEAP	80%	90%	84%	89%	88%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	Atendido	19	1585	2088	830	4522
		Atendido <=15	15	1474	1879	825	4193
		TEAP	79%	93%	90%	99%	93%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	Atendido	0	2356	273	338	2967
		Atendido <=15	0	2091	249	329	2669
		TEAP	0%	89%	91%	97%	90%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	Atendido	1	3087	522	1212	4822
		Atendido <=15	1	2562	414	1179	4156
		TEAP	100%	83%	79%	97%	86%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	Atendido	244	7260	3319	2677	13500
		Atendido <=15	211	6248	2722	2510	11691
		TEAP	86%	86%	82%	94%	87%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	Atendido	148	3351	3449	655	7603
		Atendido <=15	122	2989	2978	637	6726
		TEAP	82%	89%	86%	97%	88%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	Atendido	127	8161	4909	3463	16660
		Atendido <=15	102	7062	4075	3371	14610
		TEAP	80%	87%	83%	97%	88%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	Atendido	4	1613	1593	290	3500
		Atendido <=15	3	1290	1243	256	2792
		TEAP	75%	80%	78%	88%	80%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	Atendido	47	2350	574	376	3347
		Atendido <=15	42	1985	493	371	2891
		TEAP	89%	84%	86%	99%	86%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	Atendido	0	3631	293	729	4653
		Atendido <=15	0	3203	247	698	4148
		TEAP	0%	88%	84%	96%	89%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	Atendido	2	3834	214	863	4913
		Atendido <=15	2	3131	160	774	4067
		TEAP	100%	82%	75%	90%	83%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	0	1709	1	171	1881
		Atendido <=15	0	1375	1	132	1508
		TEAP	0%	80%	100%	77%	80%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	1951	283	454	2688
		Atendido <=15	0	1729	236	412	2377
		TEAP	0%	89%	83%	91%	88%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	Atendido	3	826	9	334	1172
		Atendido <=15	3	739	8	314	1064
		TEAP	100%	89%	89%	94%	91%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	1	1212	23	107	1343
		Atendido <=15	0	1087	16	94	1197
		TEAP	0%	90%	70%	88%	89%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	Atendido	2	1038	183	82	1305
		Atendido <=15	2	919	161	82	1164
		TEAP	100%	89%	88%	100%	89%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	Atendido	2	4271	1784	1323	7380
		Atendido <=15	2	3680	1501	1280	6463
		TEAP	100%	86%	84%	97%	88%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	Atendido	18	1062	190	460	1730
		Atendido <=15	16	938	168	394	1516
		TEAP	89%	88%	88%	86%	88%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	Atendido	18	3097	1300	578	4993
		Atendido <=15	18	2735	1121	551	4425
		TEAP	100%	88%	86%	95%	89%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	Atendido	10	3231	156	524	3921
		Atendido <=15	10	2823	141	500	3474
		TEAP	100%	87%	90%	95%	89%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	Atendido	0	2950	462	752	4164
		Atendido <=15	0	2707	457	748	3912
		TEAP	0%	92%	99%	99%	94%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	Atendido	99	3582	436	420	4537
		Atendido <=15	86	2783	304	343	3516
		TEAP	87%	78%	70%	82%	77%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	Atendido	4	1285	11	432	1732
		Atendido <=15	4	1239	11	417	1671
		TEAP	100%	96%	100%	97%	96%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	Atendido	5	2190	118	396	2709
		Atendido <=15	5	1934	102	395	2436
		TEAP	100%	88%	86%	100%	90%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	Atendido	24	2378	411	339	3152
		Atendido <=15	22	2240	388	327	2977
		TEAP	92%	94%	94%	96%	94%
4815-7	TIENDA CICESAC CHIMBOTE	Atendido	0	2291	205	480	2976
		Atendido <=15	0	1992	161	435	2588
		TEAP	0%	87%	79%	91%	87%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	Atendido	3	3395	575	1157	5130
		Atendido <=15	2	2950	501	1084	4537
		TEAP	67%	87%	87%	94%	88%

4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	Atendido	0	3608	37	547	4192
		Atendido <=15	0	3066	35	505	3606
		TEAP	0%	85%	95%	92%	86%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido	2	4439	4434	2929	11804
		Atendido <=15	2	3804	3820	2821	10447
		TEAP	100%	86%	86%	96%	89%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	Atendido	2	2727	2743	712	6184
		Atendido <=15	2	2268	2298	708	5276
		TEAP	100%	83%	84%	99%	85%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	Atendido	29	1830	43	442	2344
		Atendido <=15	25	1513	36	364	1938
		TEAP	86%	83%	84%	82%	83%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	Atendido	4	3586	417	1400	5407
		Atendido <=15	4	3231	368	1317	4920
		TEAP	100%	90%	88%	94%	91%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	Atendido	0	2451	168	171	2790
		Atendido <=15	0	2261	152	161	2574
		TEAP	0%	92%	90%	94%	92%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	Atendido	2	5655	96	1759	7512
		Atendido <=15	1	4314	49	1447	5811
		TEAP	50%	76%	51%	82%	77%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	Atendido	1	6208	1050	423	7682
		Atendido <=15	1	4463	764	410	5638
		TEAP	100%	72%	73%	97%	73%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	68	4401	912	1364	6745
		Atendido <=15	60	3995	793	1285	6133
		TEAP	88%	91%	87%	94%	91%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	Atendido	2	6535	1792	1721	10050
		Atendido <=15	2	5495	1541	1463	8501
		TEAP	100%	84%	86%	85%	85%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	0	3590	6	133	3729
		Atendido <=15	0	3542	5	133	3680
		TEAP	0%	99%	83%	100%	99%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	Atendido	37	4951	2730	1482	9200
		Atendido <=15	31	4078	2043	1233	7385
		TEAP	84%	82%	75%	83%	80%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	6	2227	802	540	3575
		Atendido <=15	6	2032	708	518	3264
		TEAP	100%	91%	88%	96%	91%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido	4	3995	307	821	5127
		Atendido <=15	4	3615	266	814	4699
		TEAP	100%	90%	87%	99%	92%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	Atendido	4	1748	89	642	2483
		Atendido <=15	4	1707	87	625	2423
		TEAP	100%	98%	98%	97%	98%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido	0	3706	758	381	4845
		Atendido <=15	0	3290	621	361	4272
		TEAP	0%	89%	82%	95%	88%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	Atendido	9	5860	828	832	7529
		Atendido <=15	9	5330	750	832	6921
		TEAP	100%	91%	91%	100%	92%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	Atendido	157	3295	3482	1297	8231
		Atendido <=15	125	2837	2572	1256	6790
		TEAP	80%	86%	74%	97%	82%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	Atendido	0	765	4923	1523	7211
		Atendido <=15	0	659	4099	1352	6110
		TEAP	0%	86%	83%	89%	85%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	Atendido	363	2823	4756	1541	9483
		Atendido <=15	354	2294	3392	1274	7314
		TEAP	98%	81%	71%	83%	77%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	Atendido	87	1316	5493	2276	9172
		Atendido <=15	57	876	3574	2014	6521
		TEAP	66%	67%	65%	88%	71%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	Atendido	2	2364	2495	2664	7525
		Atendido <=15	2	1967	1432	1807	5208
		TEAP	100%	83%	57%	68%	69%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	Atendido	0	543	6781	1144	8468
		Atendido <=15	0	321	4811	1112	6244
		TEAP	0%	59%	71%	97%	74%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	Atendido	1	5587	5417	496	11501
		Atendido <=15	1	4602	2582	451	7636
		TEAP	100%	82%	48%	91%	66%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	Atendido	240	18194	3978	6633	29045
		Atendido <=15	211	16286	3412	6061	25970
		TEAP	88%	90%	86%	91%	89%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	Atendido	53	9680	844	3049	13626
		Atendido <=15	50	7939	772	2914	11675
		TEAP	94%	82%	91%	96%	86%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	Atendido	1	4306	5221	755	10283
		Atendido <=15	1	4081	4830	722	9634
		TEAP	100%	95%	93%	96%	94%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	Atendido	3	12162	5205	5426	22796
		Atendido <=15	3	9645	3671	5100	18419
		TEAP	100%	79%	71%	94%	81%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	Atendido	33	2011	4618	796	7458
		Atendido <=15	22	1698	4118	789	6627
		TEAP	67%	84%	89%	99%	89%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	Atendido	86	11832	240	3041	15199
		Atendido <=15	51	9764	149	2953	12917
		TEAP	59%	83%	62%	97%	85%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	Atendido	8	3691	1512	1238	6449
		Atendido <=15	8	3317	1305	1079	5709
		TEAP	100%	90%	86%	87%	89%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	Atendido	0	2300	25	406	2731
		Atendido <=15	0	2112	25	371	2508
		TEAP	0%	92%	100%	91%	92%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	Atendido	3	8466	499	2623	11591
		Atendido <=15	3	6821	393	2271	9488
		TEAP	100%	81%	79%	87%	82%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	Atendido	3	2783	274	650	3710
		Atendido <=15	3	2360	215	588	3166
		TEAP	100%	85%	78%	90%	85%
Total		**Atendido**	**3477**	**381710**	**149606**	**117139**	**651932**
		Atendido <=15	**2976**	**329306**	**119516**	**108551**	**560349**
		TEAP	**86%**	**86%**	**80%**	**93%**	**86%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2018
MES: Agosto
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
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	Atendido	4	1980	131	1044	3159
		Atendido <=15	3	1805	115	976	2899
		TEAP	75%	91%	88%	93%	92%
4802-1	TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	Atendido	59	3597	522	1082	5260
		Atendido <=15	52	3024	417	1018	4511
		TEAP	88%	84%	80%	94%	86%
4802-3	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	Atendido	0	3760	274	2863	6897
		Atendido <=15	0	3134	208	2379	5721
		TEAP	0%	83%	76%	83%	83%
4802-6	TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	Atendido	12	3395	362	1392	5161
		Atendido <=15	11	3035	351	1377	4774
		TEAP	92%	89%	97%	99%	93%
4802-7	TIENDA SALESLAND TUMBES	Atendido	6	2556	881	574	4017
		Atendido <=15	5	2165	691	534	3395
		TEAP	83%	85%	78%	93%	85%
4802-8	TIENDA SALESLAND TACNA	Atendido	3	4392	128	579	5102
		Atendido <=15	3	3928	117	563	4611
		TEAP	100%	89%	91%	97%	90%
4802-9	TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	Atendido	0	4339	310	2708	7357
		Atendido <=15	0	4179	290	2653	7122
		TEAP	0%	96%	94%	98%	97%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	Atendido	31	8684	5816	4471	19002
		Atendido <=15	22	7354	4314	4349	16039
		TEAP	71%	85%	74%	97%	84%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	Atendido	7	6961	4706	2643	14317
		Atendido <=15	7	6172	4132	2555	12866
		TEAP	100%	89%	88%	97%	90%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	Atendido	4	3321	6424	538	10287
		Atendido <=15	4	2941	5214	525	8684
		TEAP	100%	89%	81%	98%	84%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	43	2552	3936	1018	7549
		Atendido <=15	31	2277	2560	947	5815
		TEAP	72%	89%	65%	93%	77%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	Atendido	0	1808	3570	1563	6941
		Atendido <=15	0	1626	2880	1399	5905
		TEAP	0%	90%	81%	90%	85%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	Atendido	0	4149	65	1282	5496
		Atendido <=15	0	3740	60	1238	5038
		TEAP	0%	90%	92%	97%	92%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	11	3785	416	1178	5390
		Atendido <=15	11	3379	385	1112	4887
		TEAP	100%	89%	93%	94%	91%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	Atendido	2	3527	878	1608	6015
		Atendido <=15	2	3262	819	1545	5628
		TEAP	100%	92%	93%	96%	94%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	Atendido	4	2429	1365	1333	5131
		Atendido <=15	4	2028	1099	1276	4407
		TEAP	100%	83%	81%	96%	86%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	Atendido	113	3731	919	3029	7792
		Atendido <=15	100	3348	802	2744	6994
		TEAP	88%	90%	87%	91%	90%
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	Atendido	0	2283	961	1270	4514
		Atendido <=15	0	2239	956	1240	4435
		TEAP	0%	98%	99%	98%	98%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	Atendido	3	2132	818	2186	5139
		Atendido <=15	3	1908	672	2019	4602
		TEAP	100%	89%	82%	92%	90%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	1	1879	361	887	3128
		Atendido <=15	1	1608	320	809	2738
		TEAP	100%	86%	89%	91%	88%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	5	1051	14	185	1255
		Atendido <=15	5	970	13	174	1162
		TEAP	100%	92%	93%	94%	93%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	Atendido	0	3072	293	1604	4969
		Atendido <=15	0	2601	234	1505	4340
		TEAP	0%	85%	80%	94%	87%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	0	1708	528	1063	3299
		Atendido <=15	0	1441	431	962	2834
		TEAP	0%	84%	82%	90%	86%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	3669	294	735	4698
		Atendido <=15	0	3114	271	708	4093
		TEAP	0%	85%	92%	96%	87%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	5	1989	230	675	2899
		Atendido <=15	5	1736	190	646	2577
		TEAP	100%	87%	83%	96%	89%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	Atendido	4	5059	218	844	6125
		Atendido <=15	2	4903	205	824	5934
		TEAP	50%	97%	94%	98%	97%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	Atendido	1	2182	593	589	3365
		Atendido <=15	1	1851	498	537	2887
		TEAP	100%	85%	84%	91%	86%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	Atendido	62	3007	1903	2458	7430
		Atendido <=15	59	2812	1780	2413	7064
		TEAP	95%	94%	94%	98%	95%
4806-6	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	Atendido	59	1676	446	768	2949
		Atendido <=15	54	1568	427	756	2805
		TEAP	92%	94%	96%	98%	95%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	2	3464	863	2015	6344
		Atendido <=15	2	3058	715	1861	5636
		TEAP	100%	88%	83%	92%	89%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	141	5371	5330	2268	13110
		Atendido <=15	141	5326	5292	2262	13021
		TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4807-1	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	2	2435	238	425	3100
		Atendido <=15	2	2116	192	357	2667
		TEAP	100%	87%	81%	84%	86%
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido	5	2476	400	1164	4045
		Atendido <=15	5	2240	346	1060	3651
		TEAP	100%	90%	87%	91%	90%
4807-2	TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	Atendido	0	3184	6773	1377	11334
		Atendido <=15	0	3007	5300	1349	9656
		TEAP	0%	94%	78%	98%	85%
4807-4	TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	Atendido	0	4287	357	1745	6389
		Atendido <=15	0	3887	319	1727	5933
		TEAP	0%	91%	89%	99%	93%
4807-5	TIENDA SALESLAND SAN BORJA	Atendido	76	3685	1323	1525	6609
		Atendido <=15	55	2867	846	1337	5105
		TEAP	72%	78%	64%	88%	77%
		Atendido	3	2457	2798	4503	9761

4807-9	TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	Atendido <=15	3	2095	2093	3787	7978
		TEAP	100%	85%	75%	84%	82%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	Atendido	0	6610	1470	2253	10333
		Atendido <=15	0	6187	1283	2136	9606
		TEAP	0%	94%	87%	95%	93%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	Atendido	56	5920	1560	3004	10540
		Atendido <=15	48	5541	1371	2953	9913
		TEAP	86%	94%	88%	98%	94%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	Atendido	7	1546	603	397	2553
		Atendido <=15	6	1456	540	371	2373
		TEAP	86%	94%	90%	93%	93%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	Atendido	1	2308	5293	1459	9061
		Atendido <=15	1	2157	4465	1443	8066
		TEAP	100%	93%	84%	99%	89%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	Atendido	4	2606	273	535	3418
		Atendido <=15	4	2394	269	517	3184
		TEAP	100%	92%	99%	97%	93%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	Atendido	1	1824	569	1896	4290
		Atendido <=15	1	1637	476	1770	3884
		TEAP	100%	90%	84%	93%	91%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	Atendido	0	8563	4090	2168	14821
		Atendido <=15	0	7636	3310	2112	13058
		TEAP	0%	89%	81%	97%	88%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	Atendido	165	2508	2850	535	6058
		Atendido <=15	140	2244	2313	487	5184
		TEAP	85%	89%	81%	91%	86%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	Atendido	92	8186	6530	2831	17639
		Atendido <=15	76	7356	5125	2732	15289
		TEAP	83%	90%	78%	97%	87%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	Atendido	3	1587	1905	688	4183
		Atendido <=15	3	1479	1786	601	3869
		TEAP	100%	93%	94%	87%	92%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	Atendido	0	1350	105	621	2076
		Atendido <=15	0	1249	103	600	1952
		TEAP	0%	93%	98%	97%	94%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	Atendido	0	3214	304	1246	4764
		Atendido <=15	0	2993	261	1192	4446
		TEAP	0%	93%	86%	96%	93%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	Atendido	0	3298	368	1018	4684
		Atendido <=15	0	2945	320	932	4197
		TEAP	0%	89%	87%	92%	90%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	0	1633	2	305	1940
		Atendido <=15	0	1482	2	276	1760
		TEAP	0%	91%	100%	90%	91%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	1795	231	498	2524
		Atendido <=15	0	1664	209	465	2338
		TEAP	0%	93%	90%	93%	93%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	Atendido	2	1020	5	344	1371
		Atendido <=15	2	951	5	330	1288
		TEAP	100%	93%	100%	96%	94%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	0	1117	2	148	1267
		Atendido <=15	0	1017	2	130	1149
		TEAP	0%	91%	100%	88%	91%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	Atendido	5	822	181	283	1291
		Atendido <=15	4	754	165	265	1188
		TEAP	80%	92%	91%	94%	92%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	Atendido	0	2937	2883	2224	8044
		Atendido <=15	0	2620	2410	2113	7143
		TEAP	0%	89%	84%	95%	89%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	Atendido	2	1417	153	484	2056
		Atendido <=15	2	1232	132	409	1775
		TEAP	100%	87%	86%	85%	86%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	Atendido	3	2927	1515	1243	5688
		Atendido <=15	2	2666	1335	1239	5242
		TEAP	67%	91%	88%	100%	92%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	Atendido	12	2452	109	566	3139
		Atendido <=15	12	2243	104	550	2909
		TEAP	100%	91%	95%	97%	93%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	Atendido	2	2125	797	1545	4469
		Atendido <=15	2	2002	796	1541	4341
		TEAP	100%	94%	100%	100%	97%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	Atendido	579	3269	179	610	4637
		Atendido <=15	529	2828	156	525	4038
		TEAP	91%	87%	87%	86%	87%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	Atendido	43	1383	26	626	2078
		Atendido <=15	40	1322	24	589	1975
		TEAP	93%	96%	92%	94%	95%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	Atendido	2	1731	203	676	2612
		Atendido <=15	1	1641	189	663	2494
		TEAP	50%	95%	93%	98%	95%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	Atendido	16	1705	341	634	2696
		Atendido <=15	15	1586	323	599	2523
		TEAP	94%	93%	95%	94%	94%
4815-7	TIENDA CICESAC CHIMBOTE	Atendido	0	2327	315	1322	3964
		Atendido <=15	0	2244	289	1242	3775
		TEAP	0%	96%	92%	94%	95%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	Atendido	0	2007	1517	1428	4952
		Atendido <=15	0	1945	1394	1340	4679
		TEAP	0%	97%	92%	94%	94%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	Atendido	0	4307	0	1256	5563
		Atendido <=15	0	3729	0	1181	4910
		TEAP	0%	87%	0%	94%	88%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido	1350	7096	3126	529	12101
		Atendido <=15	1113	6442	2973	524	11052
		TEAP	82%	91%	95%	99%	91%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	Atendido	6	2552	2685	535	5778
		Atendido <=15	6	1962	1895	529	4392
		TEAP	100%	77%	71%	99%	76%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	Atendido	7	1849	70	729	2655
		Atendido <=15	5	1606	64	646	2321
		TEAP	71%	87%	91%	89%	87%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	Atendido	0	2903	296	2057	5256
		Atendido <=15	0	2879	294	2046	5219
		TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	Atendido	2	2148	160	517	2827
		Atendido <=15	2	1998	159	507	2666
		TEAP	100%	93%	99%	98%	94%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	Atendido	0	3266	4	2429	5699
		Atendido <=15	0	2671	4	2124	4799
		TEAP	0%	82%	100%	87%	84%
		Atendido	0	2489	3034	2992	8515

4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	Atendido <=15	0	2366	2610	2649	7625
		TEAP	0%	95%	86%	89%	90%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	14	3476	1201	1676	6367
		Atendido <=15	14	3241	1066	1586	5907
		TEAP	100%	93%	89%	95%	93%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	Atendido	0	3572	5435	2883	11890
		Atendido <=15	0	2793	4353	2422	9568
		TEAP	0%	78%	80%	84%	80%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	0	3469	1	717	4187
		Atendido <=15	0	3462	1	716	4179
		TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	Atendido	168	4335	2661	2337	9501
		Atendido <=15	142	3965	2038	2050	8195
		TEAP	85%	91%	77%	88%	86%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	26	3020	1678	1034	5758
		Atendido <=15	26	2779	1564	982	5351
		TEAP	100%	92%	93%	95%	93%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido	7	3569	554	980	5110
		Atendido <=15	7	3234	502	922	4665
		TEAP	100%	91%	91%	94%	91%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	Atendido	0	1935	20	571	2526
		Atendido <=15	0	1845	18	543	2406
		TEAP	0%	95%	90%	95%	95%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido	0	3039	449	1558	5046
		Atendido <=15	0	2894	400	1471	4765
		TEAP	0%	95%	89%	94%	94%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	Atendido	55	5455	1760	829	8099
		Atendido <=15	54	4673	1445	828	7000
		TEAP	98%	86%	82%	100%	86%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	Atendido	115	3316	4497	1673	9601
		Atendido <=15	93	2739	3592	1615	8039
		TEAP	81%	83%	80%	97%	84%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	Atendido	0	1489	4741	1917	8147
		Atendido <=15	0	1246	3568	1677	6491
		TEAP	0%	84%	75%	87%	80%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	Atendido	199	3378	5578	893	10048
		Atendido <=15	182	2316	3293	883	6674
		TEAP	91%	69%	59%	99%	66%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	Atendido	317	2147	3987	2451	8902
		Atendido <=15	208	1712	2206	2166	6292
		TEAP	66%	80%	55%	88%	71%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	Atendido	0	1237	5355	3483	10075
		Atendido <=15	0	1222	3281	2644	7147
		TEAP	0%	99%	61%	76%	71%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	Atendido	0	14	7009	1023	8046
		Atendido <=15	0	11	5360	1022	6393
		TEAP	0%	79%	76%	100%	79%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	Atendido	0	6072	5754	781	12607
		Atendido <=15	0	5370	3953	706	10029
		TEAP	0%	88%	69%	90%	80%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	Atendido	0	12453	7591	11451	31495
		Atendido <=15	0	10920	6716	10624	28260
		TEAP	0%	88%	88%	93%	90%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	Atendido	0	11839	3	2719	14561
		Atendido <=15	0	10691	3	2717	13411
		TEAP	0%	90%	100%	100%	92%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	Atendido	0	10577	163	308	11048
		Atendido <=15	0	9246	160	307	9713
		TEAP	0%	87%	98%	100%	88%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	Atendido	0	5348	7006	4387	16741
		Atendido <=15	0	4768	5246	4117	14131
		TEAP	0%	89%	75%	94%	84%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	Atendido	1	922	3687	853	5463
		Atendido <=15	1	894	3119	846	4860
		TEAP	100%	97%	85%	99%	89%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	Atendido	5	11633	1967	1666	15271
		Atendido <=15	4	10395	1508	1632	13539
		TEAP	80%	89%	77%	98%	89%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	Atendido	17	3512	1385	1743	6657
		Atendido <=15	15	3183	1257	1541	5996
		TEAP	88%	91%	91%	88%	90%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	Atendido	0	1906	11	753	2670
		Atendido <=15	0	1847	10	750	2607
		TEAP	0%	97%	91%	100%	98%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	Atendido	0	6792	702	4126	11620
		Atendido <=15	0	6062	605	3690	10357
		TEAP	0%	89%	86%	89%	89%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	Atendido	0	2433	271	795	3499
		Atendido <=15	0	2270	244	755	3269
		TEAP	0%	93%	90%	95%	93%
Total		**Atendido**	**3952**	**345767**	**172664**	**153429**	**675812**
		Atendido <=15	**3353**	**309646**	**138218**	**143063**	**594280**
		TEAP	**85%**	**90%**	**80%**	**93%**	**88%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2018
MES: Julio
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
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	Atendido	0	2020	159	1288	3467
		Atendido <=15	0	1851	135	1213	3199
		TEAP	0%	92%	85%	94%	92%
4802-1	TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	Atendido	8	4280	675	756	5719
		Atendido <=15	7	3696	585	752	5040
		TEAP	88%	86%	87%	99%	88%
4802-3	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	Atendido	0	3917	227	2738	6882
		Atendido <=15	0	3399	186	2400	5985
		TEAP	0%	87%	82%	88%	87%
4802-6	TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	Atendido	6	5019	202	1456	6683
		Atendido <=15	6	4639	195	1445	6285
		TEAP	100%	92%	97%	99%	94%
4802-7	TIENDA SALESLAND TUMBES	Atendido	10	2823	956	580	4369
		Atendido <=15	8	2339	802	521	3670
		TEAP	80%	83%	84%	90%	84%
4802-8	TIENDA SALESLAND TACNA	Atendido	2	4403	139	368	4912
		Atendido <=15	2	3902	134	367	4405
		TEAP	100%	89%	96%	100%	90%
4802-9	TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	Atendido	13	3293	399	2835	6540
		Atendido <=15	13	3103	360	2752	6228

		TEAP	100%	94%	90%	97%	95%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	Atendido	2	8443	6270	4705	19420
		Atendido <=15	2	7367	5171	4605	17145
		TEAP	100%	87%	82%	98%	88%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	Atendido	0	6204	4785	2404	13393
		Atendido <=15	0	5446	3968	2322	11736
		TEAP	0%	88%	83%	97%	88%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	Atendido	0	4640	6979	554	12173
		Atendido <=15	0	4271	5638	550	10459
		TEAP	0%	92%	81%	99%	86%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	0	3233	5737	1063	10033
		Atendido <=15	0	2928	5057	1022	9007
		TEAP	0%	91%	88%	96%	90%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	Atendido	0	1570	4127	1147	6844
		Atendido <=15	0	1455	3555	1067	6077
		TEAP	0%	93%	86%	93%	89%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	Atendido	0	3824	11	1439	5274
		Atendido <=15	0	3341	7	1332	4680
		TEAP	0%	87%	64%	93%	89%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	3	4229	275	799	5306
		Atendido <=15	3	4026	270	791	5090
		TEAP	100%	95%	98%	99%	96%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	Atendido	2	4696	566	1128	6392
		Atendido <=15	2	4062	502	1095	5661
		TEAP	100%	86%	89%	97%	89%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	Atendido	16	1810	1272	1081	4179
		Atendido <=15	14	1631	1048	1056	3749
		TEAP	88%	90%	82%	98%	90%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	Atendido	90	2734	1153	1407	5384
		Atendido <=15	79	2378	944	1297	4698
		TEAP	88%	87%	82%	92%	87%
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	Atendido	42	1702	1311	1442	4497
		Atendido <=15	39	1596	1241	1370	4246
		TEAP	93%	94%	95%	95%	94%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	Atendido	2	2535	1013	1907	5457
		Atendido <=15	2	2239	896	1674	4811
		TEAP	100%	88%	88%	88%	88%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	0	1842	610	848	3300
		Atendido <=15	0	1614	521	775	2910
		TEAP	0%	88%	85%	91%	88%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1003	22	126	1151
		Atendido <=15	0	876	19	114	1009
		TEAP	0%	87%	86%	90%	88%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	Atendido	0	3274	333	777	4384
		Atendido <=15	0	2766	272	667	3705
		TEAP	0%	84%	82%	86%	85%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	0	1648	768	889	3305
		Atendido <=15	0	1405	644	837	2886
		TEAP	0%	85%	84%	94%	87%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	3603	197	611	4411
		Atendido <=15	0	3323	189	591	4103
		TEAP	0%	92%	96%	97%	93%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	4	2506	356	501	3367
		Atendido <=15	4	2183	296	489	2972
		TEAP	100%	87%	83%	98%	88%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	Atendido	5	8020	283	1870	10178
		Atendido <=15	3	7188	259	1796	9246
		TEAP	60%	90%	92%	96%	91%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	Atendido	0	2721	755	381	3857
		Atendido <=15	0	2628	734	374	3736
		TEAP	0%	97%	97%	98%	97%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	Atendido	24	2812	2596	1145	6577
		Atendido <=15	18	2730	2490	1094	6332
		TEAP	75%	97%	96%	96%	96%
4806-6	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	Atendido	17	1984	271	537	2809
		Atendido <=15	16	1891	246	528	2681
		TEAP	94%	95%	91%	98%	95%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	17	3717	1432	2455	7621
		Atendido <=15	17	3425	1208	2324	6974
		TEAP	100%	92%	84%	95%	92%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	34	6079	3427	3834	13374
		Atendido <=15	33	5912	3273	3809	13027
		TEAP	97%	97%	96%	99%	97%
4807-1	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	0	2416	208	425	3049
		Atendido <=15	0	2199	178	393	2770
		TEAP	0%	91%	86%	92%	91%
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido	0	0	0	1210	1210
		Atendido <=15	0	0	0	1126	1126
		TEAP	0%	0%	0%	93%	93%
4807-2	TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	Atendido	0	3703	5431	1515	10649
		Atendido <=15	0	3308	4321	1499	9128
		TEAP	0%	89%	80%	99%	86%
4807-4	TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	Atendido	0	4415	136	1017	5568
		Atendido <=15	0	4262	131	1014	5407
		TEAP	0%	97%	96%	100%	97%
4807-5	TIENDA SALESLAND SAN BORJA	Atendido	0	696	954	394	2044
		Atendido <=15	0	590	816	380	1786
		TEAP	0%	85%	86%	96%	87%
4807-9	TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	Atendido	0	3516	2242	3339	9097
		Atendido <=15	0	3072	1625	2988	7685
		TEAP	0%	87%	72%	89%	84%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	Atendido	0	5616	2245	2007	9868
		Atendido <=15	0	5227	1960	1917	9104
		TEAP	0%	93%	87%	96%	92%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	Atendido	0	7128	1857	3686	12671
		Atendido <=15	0	6634	1706	3627	11967
		TEAP	0%	93%	92%	98%	94%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	Atendido	0	1767	842	377	2986
		Atendido <=15	0	1432	604	322	2358
		TEAP	0%	81%	72%	85%	79%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	Atendido	0	2630	6149	1726	10505
		Atendido <=15	0	2442	5000	1683	9125
		TEAP	0%	93%	81%	98%	87%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	Atendido	1	2474	268	582	3325
		Atendido <=15	1	2169	255	554	2979
		TEAP	100%	88%	95%	95%	90%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	Atendido	0	2537	850	1131	4518
		Atendido <=15	0	2271	759	1111	4141
		TEAP	0%	90%	89%	98%	92%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	Atendido	0	11107	4370	2360	17837
		Atendido <=15	0	8517	3106	2262	13885

		TEAP	0%	77%	71%	96%	78%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	Atendido	0	2815	5864	490	9169
		Atendido <=15	0	2700	4894	466	8060
		TEAP	0%	96%	83%	95%	88%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	Atendido	0	7594	11613	2974	22181
		Atendido <=15	0	6530	10072	2858	19460
		TEAP	0%	86%	87%	96%	88%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	Atendido	2	1127	2031	563	3723
		Atendido <=15	2	1036	1798	464	3300
		TEAP	100%	92%	89%	82%	89%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	Atendido	0	2455	650	741	3846
		Atendido <=15	0	2118	567	695	3380
		TEAP	0%	86%	87%	94%	88%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	Atendido	0	3158	294	1407	4859
		Atendido <=15	0	2840	242	1310	4392
		TEAP	0%	90%	82%	93%	90%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	Atendido	3	2871	522	1336	4732
		Atendido <=15	3	2489	459	1190	4141
		TEAP	100%	87%	88%	89%	88%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	0	1573	2	407	1982
		Atendido <=15	0	1477	2	378	1857
		TEAP	0%	94%	100%	93%	94%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	1846	194	470	2510
		Atendido <=15	0	1745	180	448	2373
		TEAP	0%	95%	93%	95%	95%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	Atendido	0	1429	23	100	1552
		Atendido <=15	0	1092	17	73	1182
		TEAP	0%	76%	74%	73%	76%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	0	1095	0	290	1385
		Atendido <=15	0	980	0	268	1248
		TEAP	0%	89%	0%	92%	90%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	Atendido	9	792	150	285	1236
		Atendido <=15	7	676	126	245	1054
		TEAP	78%	85%	84%	86%	85%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	Atendido	146	3536	3717	937	8336
		Atendido <=15	140	3275	3248	936	7599
		TEAP	96%	93%	87%	100%	91%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	Atendido	7	1650	76	535	2268
		Atendido <=15	7	1410	71	456	1944
		TEAP	100%	85%	93%	85%	86%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	Atendido	0	2681	1731	977	5389
		Atendido <=15	0	2566	1598	975	5139
		TEAP	0%	96%	92%	100%	95%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	Atendido	0	4932	186	632	5750
		Atendido <=15	0	4444	154	608	5206
		TEAP	0%	90%	83%	96%	91%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	Atendido	0	2324	1317	560	4201
		Atendido <=15	0	2205	1310	549	4064
		TEAP	0%	95%	99%	98%	97%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	Atendido	44	3066	291	1696	5097
		Atendido <=15	39	2679	246	1500	4464
		TEAP	89%	87%	85%	88%	88%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	Atendido	6	1563	16	294	1879
		Atendido <=15	6	1536	15	289	1846
		TEAP	100%	98%	94%	98%	98%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	Atendido	0	2224	245	545	3014
		Atendido <=15	0	2090	231	521	2842
		TEAP	0%	94%	94%	96%	94%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	Atendido	1	1962	270	420	2653
		Atendido <=15	1	1790	231	381	2403
		TEAP	100%	91%	86%	91%	91%
4815-7	TIENDA CICESAC CHIMBOTE	Atendido	0	1557	276	2087	3920
		Atendido <=15	0	1376	238	1827	3441
		TEAP	0%	88%	86%	88%	88%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	Atendido	0	899	2725	1619	5243
		Atendido <=15	0	898	2293	1485	4676
		TEAP	0%	100%	84%	92%	89%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	Atendido	0	3800	10	2020	5830
		Atendido <=15	0	3271	10	1764	5045
		TEAP	0%	86%	100%	87%	87%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido	1539	7527	3093	0	12159
		Atendido <=15	1217	6791	2935	0	10943
		TEAP	79%	90%	95%	0%	90%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	Atendido	0	2234	3401	433	6068
		Atendido <=15	0	2022	2981	432	5435
		TEAP	0%	91%	88%	100%	90%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	Atendido	0	2299	56	261	2616
		Atendido <=15	0	2058	51	256	2365
		TEAP	0%	90%	91%	98%	90%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	Atendido	0	2474	199	1616	4289
		Atendido <=15	0	2467	198	1610	4275
		TEAP	0%	100%	99%	100%	100%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	Atendido	0	2603	99	702	3404
		Atendido <=15	0	2374	98	660	3132
		TEAP	0%	91%	99%	94%	92%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	Atendido	0	3883	2	2867	6752
		Atendido <=15	0	3502	2	2651	6155
		TEAP	0%	90%	100%	92%	91%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	Atendido	0	2198	2835	3364	8397
		Atendido <=15	0	2131	2104	2756	6991
		TEAP	0%	97%	74%	82%	83%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	74	3522	1935	1362	6893
		Atendido <=15	70	3212	1740	1192	6214
		TEAP	95%	91%	90%	88%	90%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	Atendido	0	4772	5053	2328	12153
		Atendido <=15	0	3861	4299	1895	10055
		TEAP	0%	81%	85%	81%	83%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	0	3203	0	998	4201
		Atendido <=15	0	3201	0	998	4199
		TEAP	0%	100%	0%	100%	100%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	Atendido	74	2655	2750	4593	10072
		Atendido <=15	52	2386	2131	3915	8484
		TEAP	70%	90%	77%	85%	84%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	86	3114	1236	2796	7232
		Atendido <=15	85	2775	1100	2571	6531
		TEAP	99%	89%	89%	92%	90%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido	0	3649	617	859	5125
		Atendido <=15	0	3203	587	827	4617
		TEAP	0%	88%	95%	96%	90%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	Atendido	0	2012	13	530	2555
		Atendido <=15	0	1855	10	497	2362

		TEAP	0%	92%	77%	94%	92%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido	0	3012	397	1155	4564
		Atendido <=15	0	2526	306	995	3827
		TEAP	0%	84%	77%	86%	84%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	Atendido	4	5046	1609	1073	7732
		Atendido <=15	3	4178	1248	1073	6502
		TEAP	75%	83%	78%	100%	84%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	Atendido	21	1803	6022	1324	9170
		Atendido <=15	17	1696	5657	1319	8689
		TEAP	81%	94%	94%	100%	95%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	Atendido	0	1635	4977	900	7512
		Atendido <=15	0	1535	4374	840	6749
		TEAP	0%	94%	88%	93%	90%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	Atendido	18	2705	5210	653	8586
		Atendido <=15	15	1969	3287	649	5920
		TEAP	83%	73%	63%	99%	69%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	Atendido	211	1450	5378	2008	9047
		Atendido <=15	135	1151	2820	1707	5813
		TEAP	64%	79%	52%	85%	64%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	Atendido	1	6003	246	3226	9476
		Atendido <=15	1	3441	204	2801	6447
		TEAP	100%	57%	83%	87%	68%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	Atendido	21	633	6382	1170	8206
		Atendido <=15	12	406	4954	1169	6541
		TEAP	57%	64%	78%	100%	80%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	Atendido	6	6229	4906	793	11934
		Atendido <=15	6	5113	2902	600	8621
		TEAP	100%	82%	59%	76%	72%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	Atendido	0	12238	6691	11493	30422
		Atendido <=15	0	10597	6023	10924	27544
		TEAP	0%	87%	90%	95%	91%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	Atendido	0	10990	2	2948	13940
		Atendido <=15	0	9630	2	2947	12579
		TEAP	0%	88%	100%	100%	90%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	Atendido	0	11063	173	427	11663
		Atendido <=15	0	9662	172	427	10261
		TEAP	0%	87%	99%	100%	88%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	Atendido	1	8906	12229	4253	25389
		Atendido <=15	1	8436	9072	4031	21540
		TEAP	100%	95%	74%	95%	85%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	Atendido	0	1298	5935	1106	8339
		Atendido <=15	0	1195	4948	1106	7249
		TEAP	0%	92%	83%	100%	87%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	Atendido	0	9883	2032	1603	13518
		Atendido <=15	0	8601	1560	1598	11759
		TEAP	0%	87%	77%	100%	87%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	Atendido	0	3010	3705	1249	7964
		Atendido <=15	0	2721	3046	1131	6898
		TEAP	0%	90%	82%	91%	87%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	Atendido	1	2495	9	809	3314
		Atendido <=15	1	2433	9	809	3252
		TEAP	100%	98%	100%	100%	98%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	Atendido	0	6361	843	3657	10861
		Atendido <=15	0	5653	696	3370	9719
		TEAP	0%	89%	83%	92%	89%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	Atendido	0	2807	312	868	3987
		Atendido <=15	0	2592	291	845	3728
		TEAP	0%	92%	93%	97%	94%
Total		**Atendido**	**2573**	**359250**	**193408**	**147649**	**702880**
		Atendido <=15	**2089**	**318329**	**159115**	**138192**	**617725**
		TEAP	**81%**	**89%**	**82%**	**94%**	**88%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCION PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2018
MES: Junio
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
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	Atendido	0	2096	156	1352	3604
		Atendido <=15	0	1934	117	1281	3332
		TEAP	0%	92%	75%	95%	92%
4802-1	TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	Atendido	4	4444	567	645	5660
		Atendido <=15	3	3908	492	626	5029
		TEAP	75%	88%	87%	97%	89%
4802-3	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	Atendido	0	3076	311	2343	5730
		Atendido <=15	0	2682	235	2069	4986
		TEAP	0%	87%	76%	88%	87%
4802-6	TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	Atendido	1	4320	186	1410	5917
		Atendido <=15	1	3878	178	1391	5448
		TEAP	100%	90%	96%	99%	92%
4802-7	TIENDA SALESLAND TUMBES	Atendido	2	2984	344	287	3617
		Atendido <=15	2	2571	316	279	3168
		TEAP	100%	86%	92%	97%	88%
4802-8	TIENDA SALESLAND TACNA	Atendido	0	4068	289	657	5014
		Atendido <=15	0	3530	262	649	4441
		TEAP	0%	87%	91%	99%	89%
4802-9	TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	Atendido	1	2805	184	2250	5240
		Atendido <=15	1	2621	161	2159	4942
		TEAP	100%	93%	88%	96%	94%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	Atendido	0	5469	7302	1982	14753
		Atendido <=15	0	4517	6592	1922	13031
		TEAP	0%	83%	90%	97%	88%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	Atendido	0	5451	4535	1555	11541
		Atendido <=15	0	5095	4028	1506	10629
		TEAP	0%	93%	89%	97%	92%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	Atendido	0	4591	5892	622	11105
		Atendido <=15	0	4110	4845	619	9574
		TEAP	0%	90%	82%	100%	86%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	0	3239	5468	1038	9745
		Atendido <=15	0	3017	4875	1025	8917
		TEAP	0%	93%	89%	99%	92%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	Atendido	0	1468	4500	924	6892
		Atendido <=15	0	1400	3920	893	6213
		TEAP	0%	95%	87%	97%	90%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	Atendido	0	4019	4	1591	5614
		Atendido <=15	0	3789	4	1492	5285
		TEAP	0%	94%	100%	94%	94%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	18	3122	698	375	4213
		Atendido <=15	18	2877	651	348	3894
		TEAP	100%	92%	93%	93%	92%

4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	Atendido	1	3351	346	1422	5120
		Atendido <=15	1	3105	331	1318	4755
		TEAP	100%	93%	96%	93%	93%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	Atendido	16	1835	946	393	3190
		Atendido <=15	16	1758	866	392	3032
		TEAP	100%	96%	92%	100%	95%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	Atendido	63	2722	1120	1395	5300
		Atendido <=15	56	2412	922	1245	4635
		TEAP	89%	89%	82%	89%	87%
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	Atendido	0	1556	1011	1544	4111
		Atendido <=15	0	1510	995	1502	4007
		TEAP	0%	97%	98%	97%	97%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	Atendido	0	2915	687	1239	4841
		Atendido <=15	0	1767	380	631	2778
		TEAP	0%	61%	55%	51%	57%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	0	1478	697	351	2526
		Atendido <=15	0	1279	634	318	2231
		TEAP	0%	87%	91%	91%	88%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1108	3	42	1153
		Atendido <=15	0	974	3	42	1019
		TEAP	0%	88%	100%	100%	88%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	Atendido	0	3778	472	418	4668
		Atendido <=15	0	3377	421	418	4216
		TEAP	0%	89%	89%	100%	90%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	0	1420	860	660	2940
		Atendido <=15	0	1252	761	613	2626
		TEAP	0%	88%	88%	93%	89%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	3841	0	288	4129
		Atendido <=15	0	3426	0	275	3701
		TEAP	0%	89%	0%	95%	90%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	0	1025	142	21	1188
		Atendido <=15	0	892	123	19	1034
		TEAP	0%	87%	87%	90%	87%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	Atendido	0	9373	7	896	10276
		Atendido <=15	0	8735	7	891	9633
		TEAP	0%	93%	100%	99%	94%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	Atendido	0	2809	651	144	3604
		Atendido <=15	0	2768	632	143	3543
		TEAP	0%	99%	97%	99%	98%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	Atendido	0	2929	2949	496	6374
		Atendido <=15	0	2843	2734	495	6072
		TEAP	0%	97%	93%	100%	95%
4806-6	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	Atendido	0	3022	17	210	3249
		Atendido <=15	0	2874	16	208	3098
		TEAP	0%	95%	94%	99%	95%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	4	4126	1119	1191	6440
		Atendido <=15	4	3864	954	1125	5947
		TEAP	100%	94%	85%	94%	92%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	23	5180	3154	2410	10767
		Atendido <=15	21	4909	2948	2378	10256
		TEAP	91%	95%	93%	99%	95%
4807-1	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	0	1838	250	316	2404
		Atendido <=15	0	1791	240	303	2334
		TEAP	0%	97%	96%	96%	97%
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido	0	2042	822	1941	4805
		Atendido <=15	0	1895	752	1854	4501
		TEAP	0%	93%	91%	96%	94%
4807-2	TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	Atendido	0	3029	4016	731	7776
		Atendido <=15	0	2835	3488	727	7050
		TEAP	0%	94%	87%	99%	91%
4807-4	TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	Atendido	0	3728	22	276	4026
		Atendido <=15	0	3522	21	273	3816
		TEAP	0%	94%	95%	99%	95%
4807-5	TIENDA SALESLAND SAN BORJA	Atendido	78	1894	2726	2954	7652
		Atendido <=15	66	1242	1718	2612	5638
		TEAP	85%	66%	63%	88%	74%
4807-9	TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	Atendido	0	3236	1193	3155	7584
		Atendido <=15	0	3102	1075	3117	7294
		TEAP	0%	96%	90%	99%	96%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	Atendido	0	4058	1698	1525	7281
		Atendido <=15	0	3433	1342	1382	6157
		TEAP	0%	85%	79%	91%	85%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	Atendido	0	6071	1412	2985	10468
		Atendido <=15	0	5402	1274	2893	9569
		TEAP	0%	89%	90%	97%	91%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	Atendido	0	2166	992	366	3524
		Atendido <=15	0	1809	783	327	2919
		TEAP	0%	84%	79%	89%	83%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	Atendido	0	2222	3754	1671	7647
		Atendido <=15	0	1882	2932	1393	6207
		TEAP	0%	85%	78%	83%	81%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	Atendido	5	2842	265	476	3588
		Atendido <=15	5	2568	252	450	3275
		TEAP	100%	90%	95%	95%	91%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	Atendido	0	2121	816	1057	3994
		Atendido <=15	0	1940	738	1052	3730
		TEAP	0%	91%	90%	100%	93%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	Atendido	0	10682	1451	1478	13611
		Atendido <=15	0	9553	1234	1441	12228
		TEAP	0%	89%	85%	97%	90%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	Atendido	0	1436	5091	216	6743
		Atendido <=15	0	1378	4278	211	5867
		TEAP	0%	96%	84%	98%	87%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	Atendido	0	4532	9777	1333	15642
		Atendido <=15	0	3901	8320	1283	13504
		TEAP	0%	86%	85%	96%	86%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	Atendido	2	1578	1307	542	3429
		Atendido <=15	2	1419	1190	445	3056
		TEAP	100%	90%	91%	82%	89%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	Atendido	0	2676	276	531	3483
		Atendido <=15	0	2448	257	513	3218
		TEAP	0%	91%	93%	97%	92%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	Atendido	0	2852	311	1424	4587
		Atendido <=15	0	2789	300	1397	4486
		TEAP	0%	98%	96%	98%	98%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	Atendido	2	2710	382	659	3753
		Atendido <=15	2	2433	332	574	3341
		TEAP	100%	90%	87%	87%	89%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	0	1494	7	477	1978
		Atendido <=15	0	1402	7	437	1846
		TEAP	0%	94%	100%	92%	93%

4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	1564	210	431	2205
		Atendido <=15	0	1448	188	403	2039
		TEAP	0%	93%	90%	94%	92%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	Atendido	0	1302	19	232	1553
		Atendido <=15	0	1163	16	213	1392
		TEAP	0%	89%	84%	92%	90%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	0	1259	17	81	1357
		Atendido <=15	0	1013	15	68	1096
		TEAP	0%	80%	88%	84%	81%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	Atendido	3	611	162	253	1029
		Atendido <=15	3	540	147	218	908
		TEAP	100%	88%	91%	86%	88%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	Atendido	443	6516	357	8	7324
		Atendido <=15	419	5732	350	8	6509
		TEAP	95%	88%	98%	100%	89%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	Atendido	10	2058	42	364	2474
		Atendido <=15	8	1874	35	300	2217
		TEAP	80%	91%	83%	82%	90%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	Atendido	0	2500	1595	680	4775
		Atendido <=15	0	2461	1547	680	4688
		TEAP	0%	98%	97%	100%	98%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	Atendido	5	3849	64	157	4075
		Atendido <=15	5	3522	58	157	3742
		TEAP	100%	92%	91%	100%	92%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	Atendido	1	2340	1343	252	3936
		Atendido <=15	1	2165	1327	252	3745
		TEAP	100%	93%	99%	100%	95%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	Atendido	107	3337	310	1493	5247
		Atendido <=15	102	2981	263	1354	4700
		TEAP	95%	89%	85%	91%	90%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	Atendido	1	1498	24	178	1701
		Atendido <=15	1	1478	24	175	1678
		TEAP	100%	99%	100%	98%	99%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	Atendido	0	2404	177	469	3050
		Atendido <=15	0	2371	176	469	3016
		TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	Atendido	0	1627	181	373	2181
		Atendido <=15	0	1513	165	372	2050
		TEAP	0%	93%	91%	100%	94%
4815-7	TIENDA CICESAC CHIMBOTE	Atendido	0	1252	152	1800	3204
		Atendido <=15	0	1198	145	1727	3070
		TEAP	0%	96%	95%	96%	96%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	Atendido	0	767	3265	736	4768
		Atendido <=15	0	767	2942	713	4422
		TEAP	0%	100%	90%	97%	93%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	Atendido	3	3396	6	1458	4863
		Atendido <=15	3	2937	6	1374	4320
		TEAP	100%	86%	100%	94%	89%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido	1386	6403	1034	0	8823
		Atendido <=15	1166	5428	1020	0	7614
		TEAP	84%	85%	99%	0%	86%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	Atendido	0	2200	3041	333	5574
		Atendido <=15	0	1942	2756	329	5027
		TEAP	0%	88%	91%	99%	90%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	Atendido	0	1871	2	122	1995
		Atendido <=15	0	1774	2	122	1898
		TEAP	0%	95%	100%	100%	95%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	Atendido	0	2151	154	1311	3616
		Atendido <=15	0	1889	139	1192	3220
		TEAP	0%	88%	90%	91%	89%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	Atendido	0	2007	72	410	2489
		Atendido <=15	0	1585	72	358	2015
		TEAP	0%	79%	100%	87%	81%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	Atendido	0	3664	7	2749	6420
		Atendido <=15	0	3261	5	2519	5785
		TEAP	0%	89%	71%	92%	90%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	Atendido	0	1948	2783	3354	8085
		Atendido <=15	0	1932	2559	3076	7567
		TEAP	0%	99%	92%	92%	94%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	770	3581	1719	90	6160
		Atendido <=15	709	3295	1633	90	5727
		TEAP	92%	92%	95%	100%	93%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	Atendido	2	3738	4440	2429	10609
		Atendido <=15	1	3048	2986	1838	7873
		TEAP	50%	82%	67%	76%	74%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	0	3242	1	952	4195
		Atendido <=15	0	3241	1	952	4194
		TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	Atendido	61	2775	2877	3505	9218
		Atendido <=15	44	2383	2120	2840	7387
		TEAP	72%	86%	74%	81%	80%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	60	3428	1146	925	5559
		Atendido <=15	57	3290	1089	910	5346
		TEAP	95%	96%	95%	98%	96%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido	0	3888	546	298	4732
		Atendido <=15	0	3528	507	294	4329
		TEAP	0%	91%	93%	99%	91%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	Atendido	0	1906	16	512	2434
		Atendido <=15	0	1798	13	473	2284
		TEAP	0%	94%	81%	92%	94%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido	0	3109	65	627	3801
		Atendido <=15	0	2410	50	597	3057
		TEAP	0%	78%	77%	95%	80%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	Atendido	21	2534	2622	1013	6190
		Atendido <=15	18	2030	2061	1013	5122
		TEAP	86%	80%	79%	100%	83%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	Atendido	10	5705	2472	1576	9763
		Atendido <=15	10	4826	2211	1558	8605
		TEAP	100%	85%	89%	99%	88%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	Atendido	4	4472	2152	1583	8211
		Atendido <=15	4	3201	1935	1273	6413
		TEAP	100%	72%	90%	80%	78%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	Atendido	23	2473	5094	1302	8892
		Atendido <=15	21	2431	2271	1289	6012
		TEAP	91%	98%	45%	99%	68%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	Atendido	68	1231	5215	2319	8833
		Atendido <=15	57	800	2869	1661	5387
		TEAP	84%	65%	55%	72%	61%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	Atendido	0	2846	2515	2648	8009
		Atendido <=15	0	2034	1421	2328	5783
		TEAP	0%	71%	57%	88%	72%

8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	Atendido	0	4	6243	1078	7325
		Atendido <=15	0	4	4752	1074	5830
		TEAP	0%	100%	76%	100%	80%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	Atendido	3	5522	4487	623	10635
		Atendido <=15	3	4614	2839	493	7949
		TEAP	100%	84%	63%	79%	75%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	Atendido	0	11295	6111	8369	25775
		Atendido <=15	0	11100	5991	8245	25336
		TEAP	0%	98%	98%	99%	98%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	Atendido	0	9063	2	2515	11580
		Atendido <=15	0	8760	2	2513	11275
		TEAP	0%	97%	100%	100%	97%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	Atendido	0	8012	583	1388	9983
		Atendido <=15	0	7335	513	1388	9236
		TEAP	0%	92%	88%	100%	93%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	Atendido	0	4600	10676	4188	19464
		Atendido <=15	0	4401	9171	4146	17718
		TEAP	0%	96%	86%	99%	91%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	Atendido	0	1996	4741	1205	7942
		Atendido <=15	0	1361	3475	1200	6036
		TEAP	0%	68%	73%	100%	76%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	Atendido	0	8482	1829	1435	11746
		Atendido <=15	0	7639	1517	1430	10586
		TEAP	0%	90%	83%	100%	90%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	Atendido	0	3840	1251	1003	6094
		Atendido <=15	0	3533	1085	966	5584
		TEAP	0%	92%	87%	96%	92%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	Atendido	0	2986	6	437	3429
		Atendido <=15	0	2955	6	433	3394
		TEAP	0%	99%	100%	99%	99%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	Atendido	0	5997	957	3567	10521
		Atendido <=15	0	5214	738	3281	9233
		TEAP	0%	87%	77%	92%	88%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	Atendido	0	2855	73	783	3711
		Atendido <=15	0	2554	64	759	3377
		TEAP	0%	89%	88%	97%	91%
Total		**Atendido**	**3201**	**332931**	**164041**	**117878**	**618051**
		Atendido <=15	**2830**	**299177**	**135213**	**110079**	**547299**
		TEAP	**88%**	**90%**	**82%**	**93%**	**89%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCION PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2018
MES: Mayo
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
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	Atendido	2	2050	75	1434	3561
		Atendido <=15	2	1720	67	1331	3120
		TEAP	100%	84%	89%	93%	88%
4802-1	TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	Atendido	9	3786	1681	768	6244
		Atendido <=15	8	3249	1425	757	5439
		TEAP	89%	86%	85%	99%	87%
4802-3	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	Atendido	0	3541	269	2353	6163
		Atendido <=15	0	3066	221	2144	5431
		TEAP	0%	87%	82%	91%	88%
4802-6	TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	Atendido	0	1745	3130	1371	6246
		Atendido <=15	0	1639	2415	1368	5422
		TEAP	0%	94%	77%	100%	87%
4802-7	TIENDA SALESLAND TUMBES	Atendido	0	3071	465	543	4079
		Atendido <=15	0	2686	413	517	3616
		TEAP	0%	87%	89%	95%	89%
4802-8	TIENDA SALESLAND TACNA	Atendido	8	4215	426	750	5399
		Atendido <=15	4	3656	366	732	4758
		TEAP	50%	87%	86%	98%	88%
4802-9	TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	Atendido	7	4251	174	1983	6415
		Atendido <=15	6	3292	113	1630	5041
		TEAP	86%	77%	65%	82%	79%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	Atendido	0	4060	8005	1616	13681
		Atendido <=15	0	3487	6964	1610	12061
		TEAP	0%	86%	87%	100%	88%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	Atendido	0	6176	5508	1504	13188
		Atendido <=15	0	5667	4823	1380	11870
		TEAP	0%	92%	88%	92%	90%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	Atendido	0	4489	6591	924	12004
		Atendido <=15	0	4009	5484	910	10403
		TEAP	0%	89%	83%	98%	87%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	0	4412	5653	857	10922
		Atendido <=15	0	4257	5135	852	10244
		TEAP	0%	96%	91%	99%	94%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	Atendido	0	1243	4468	445	6156
		Atendido <=15	0	1220	3906	441	5567
		TEAP	0%	98%	87%	99%	90%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	Atendido	0	4156	17	1283	5456
		Atendido <=15	0	3880	17	1227	5124
		TEAP	0%	93%	100%	96%	94%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	2	3916	843	43	4804
		Atendido <=15	1	3516	775	42	4334
		TEAP	50%	90%	92%	98%	90%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	Atendido	5	2716	1086	1047	4854
		Atendido <=15	5	2617	1045	983	4650
		TEAP	100%	96%	96%	94%	96%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	Atendido	19	1698	1681	461	3859
		Atendido <=15	18	1623	1558	458	3657
		TEAP	95%	96%	93%	99%	95%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	Atendido	43	2221	806	1295	4365
		Atendido <=15	41	1894	704	1164	3803
		TEAP	95%	85%	87%	90%	87%
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	Atendido	4	1972	1450	442	3868
		Atendido <=15	3	1890	1424	419	3736
		TEAP	75%	96%	98%	95%	97%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	Atendido	3	3297	1063	1805	6168
		Atendido <=15	3	2295	647	990	3935
		TEAP	100%	70%	61%	55%	64%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	1	1695	659	571	2926
		Atendido <=15	1	1497	595	499	2592
		TEAP	100%	88%	90%	87%	89%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1082	5	67	1154
		Atendido <=15	0	949	5	65	1019
		TEAP	0%	88%	100%	97%	88%
		Atendido	0	3525	56	1690	5271

4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	Atendido <=15	0	3016	49	1390	4455
		TEAP	0%	86%	88%	82%	85%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	4	1769	1001	883	3657
		Atendido <=15	3	1595	810	819	3227
		TEAP	75%	90%	81%	93%	88%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	4173	17	309	4499
		Atendido <=15	0	3864	17	307	4188
		TEAP	0%	93%	100%	99%	93%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	1	2854	229	240	3324
		Atendido <=15	1	2536	197	223	2957
		TEAP	100%	89%	86%	93%	89%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	Atendido	0	7925	25	738	8688
		Atendido <=15	0	7731	24	731	8486
		TEAP	0%	98%	96%	99%	98%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	Atendido	0	3416	262	174	3852
		Atendido <=15	0	2989	212	137	3338
		TEAP	0%	88%	81%	79%	87%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	Atendido	0	1822	4248	378	6448
		Atendido <=15	0	1731	3607	378	5716
		TEAP	0%	95%	85%	100%	89%
4806-6	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	Atendido	7	2855	16	109	2987
		Atendido <=15	7	2684	13	104	2808
		TEAP	100%	94%	81%	95%	94%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	1	4539	1052	2843	8435
		Atendido <=15	1	4327	919	2705	7952
		TEAP	100%	95%	87%	95%	94%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	100	4067	5256	2296	11719
		Atendido <=15	68	3636	4347	2010	10061
		TEAP	68%	89%	83%	88%	86%
4807-1	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	0	1769	314	820	2903
		Atendido <=15	0	1657	289	778	2724
		TEAP	0%	94%	92%	95%	94%
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido	0	794	574	1569	2937
		Atendido <=15	0	732	489	1457	2678
		TEAP	0%	92%	85%	93%	91%
4807-2	TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	Atendido	0	3355	4200	1642	9197
		Atendido <=15	0	2969	3292	1538	7799
		TEAP	0%	88%	78%	94%	85%
4807-4	TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	Atendido	0	2881	13	415	3309
		Atendido <=15	0	2766	13	411	3190
		TEAP	0%	96%	100%	99%	96%
4807-5	TIENDA SALESLAND SAN BORJA	Atendido	94	1775	2160	2762	6791
		Atendido <=15	83	1114	1165	2521	4883
		TEAP	88%	63%	54%	91%	72%
4807-9	TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	Atendido	1	2089	1287	3730	7107
		Atendido <=15	1	1827	1004	3303	6135
		TEAP	100%	87%	78%	89%	86%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	Atendido	5	4286	1720	3630	9641
		Atendido <=15	5	3632	1282	3328	8247
		TEAP	100%	85%	75%	92%	86%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	Atendido	2	4765	1250	2909	8926
		Atendido <=15	2	4250	1097	2747	8096
		TEAP	100%	89%	88%	94%	91%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	Atendido	3	852	1537	1241	3633
		Atendido <=15	3	794	1184	1023	3004
		TEAP	100%	93%	77%	82%	83%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	Atendido	14	2085	2549	795	5443
		Atendido <=15	13	1496	1372	733	3614
		TEAP	93%	72%	54%	92%	66%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	Atendido	2	2552	321	706	3581
		Atendido <=15	2	2333	309	671	3315
		TEAP	100%	91%	96%	95%	93%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	Atendido	0	2353	1205	1422	4980
		Atendido <=15	0	2199	1125	1407	4731
		TEAP	0%	93%	93%	99%	95%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	Atendido	0	11953	792	1064	13809
		Atendido <=15	0	9539	688	1038	11265
		TEAP	0%	80%	87%	98%	82%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	Atendido	2	1491	4907	207	6607
		Atendido <=15	2	1452	4249	205	5908
		TEAP	100%	97%	87%	99%	89%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	Atendido	0	6125	6777	847	13749
		Atendido <=15	0	5390	5408	804	11602
		TEAP	0%	88%	80%	95%	84%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	Atendido	5	922	1985	510	3422
		Atendido <=15	4	876	1872	441	3193
		TEAP	80%	95%	94%	86%	93%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	Atendido	3	3613	0	594	4210
		Atendido <=15	3	3148	0	536	3687
		TEAP	100%	87%	0%	90%	88%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	Atendido	0	2920	275	1422	4617
		Atendido <=15	0	2698	245	1297	4240
		TEAP	0%	92%	89%	91%	92%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	Atendido	0	1559	8	417	1984
		Atendido <=15	0	1432	8	381	1821
		TEAP	0%	92%	100%	91%	92%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	0	1110	207	192	1509
		Atendido <=15	0	972	190	161	1323
		TEAP	0%	88%	92%	84%	88%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	842	12	294	1148
		Atendido <=15	0	780	12	277	1069
		TEAP	0%	93%	100%	94%	93%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	Atendido	4	955	161	323	1443
		Atendido <=15	4	854	138	288	1284
		TEAP	100%	89%	86%	89%	89%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	414	6775	303	10	7502
		Atendido <=15	383	6070	289	10	6752
		TEAP	93%	90%	95%	100%	90%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	Atendido	6	1483	109	301	1899
		Atendido <=15	6	1305	83	243	1637
		TEAP	100%	88%	76%	81%	86%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	Atendido	0	1406	15	78	1499
		Atendido <=15	0	1368	15	78	1461
		TEAP	0%	97%	100%	100%	97%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	Atendido	1	1315	10	177	1503
		Atendido <=15	1	1169	7	150	1327
		TEAP	100%	89%	70%	85%	88%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	Atendido	0	3133	1792	762	5687
		Atendido <=15	0	2792	1535	762	5089
		TEAP	0%	89%	86%	100%	89%
		Atendido	7	3714	54	159	3934

4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	Atendido <=15	7	3220	48	158	3433
		TEAP	100%	87%	89%	99%	87%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	Atendido	1	3192	781	397	4371
		Atendido <=15	1	2800	780	397	3978
		TEAP	100%	88%	100%	100%	91%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	Atendido	54	2629	590	1789	5062
		Atendido <=15	47	2351	502	1614	4514
		TEAP	87%	89%	85%	90%	89%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	Atendido	9	1572	37	307	1925
		Atendido <=15	9	1547	33	300	1889
		TEAP	100%	98%	89%	98%	98%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	Atendido	0	2734	288	506	3528
		Atendido <=15	0	2660	287	504	3451
		TEAP	0%	97%	100%	100%	98%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	Atendido	0	1812	300	290	2402
		Atendido <=15	0	1640	263	288	2191
		TEAP	0%	91%	88%	99%	91%
4815-7	TIENDA CICESAC CHIMBOTE	Atendido	0	1185	271	853	2309
		Atendido <=15	0	1154	258	821	2233
		TEAP	0%	97%	95%	96%	97%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	Atendido	0	1191	4506	1039	6736
		Atendido <=15	0	1189	3955	994	6138
		TEAP	0%	100%	88%	96%	91%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	Atendido	1	3869	14	1419	5303
		Atendido <=15	1	3449	14	1342	4806
		TEAP	100%	89%	100%	95%	91%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido	737	5384	1983	615	8719
		Atendido <=15	721	4482	1600	585	7388
		TEAP	98%	83%	81%	95%	85%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	Atendido	26	3817	1396	779	6018
		Atendido <=15	18	3316	1118	714	5166
		TEAP	69%	87%	80%	92%	86%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	Atendido	0	2173	0	119	2292
		Atendido <=15	0	2050	0	119	2169
		TEAP	0%	94%	0%	100%	95%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	Atendido	0	2778	240	1957	4975
		Atendido <=15	0	2614	228	1857	4699
		TEAP	0%	94%	95%	95%	94%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	Atendido	1	1634	25	178	1838
		Atendido <=15	1	1584	25	176	1786
		TEAP	100%	97%	100%	99%	97%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	Atendido	1	3833	53	3167	7054
		Atendido <=15	1	3429	42	2888	6360
		TEAP	100%	89%	79%	91%	90%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	Atendido	0	2122	2977	3322	8421
		Atendido <=15	0	2104	2480	2697	7281
		TEAP	0%	99%	83%	81%	86%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	481	3320	2021	88	5910
		Atendido <=15	459	2974	1811	86	5330
		TEAP	95%	90%	90%	98%	90%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	Atendido	0	4448	5957	2144	12549
		Atendido <=15	0	3818	4834	1928	10580
		TEAP	0%	86%	81%	90%	84%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	0	3491	0	1032	4523
		Atendido <=15	0	3490	0	1029	4519
		TEAP	0%	100%	0%	100%	100%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	Atendido	25	3569	2916	3525	10035
		Atendido <=15	23	3019	2318	2914	8274
		TEAP	92%	85%	79%	83%	82%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	249	4562	1728	888	7427
		Atendido <=15	246	4135	1545	877	6803
		TEAP	99%	91%	89%	99%	92%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido	0	4710	519	357	5586
		Atendido <=15	0	4234	460	357	5051
		TEAP	0%	90%	89%	100%	90%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	Atendido	0	1795	14	708	2517
		Atendido <=15	0	1714	14	680	2408
		TEAP	0%	95%	100%	96%	96%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido	0	3275	99	361	3735
		Atendido <=15	0	3052	87	350	3489
		TEAP	0%	93%	88%	97%	93%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	Atendido	0	5936	2012	1397	9345
		Atendido <=15	0	4562	1402	1397	7361
		TEAP	0%	77%	70%	100%	79%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	Atendido	98	4238	3507	1648	9491
		Atendido <=15	47	2591	1592	1595	5825
		TEAP	48%	61%	45%	97%	61%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	Atendido	28	4053	2655	1132	7868
		Atendido <=15	24	1765	1244	772	3805
		TEAP	86%	44%	47%	68%	48%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	Atendido	39	2963	5567	1568	10137
		Atendido <=15	37	2880	2388	1541	6846
		TEAP	95%	97%	43%	98%	68%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	Atendido	128	3933	5766	3039	12866
		Atendido <=15	87	1933	3133	1742	6895
		TEAP	68%	49%	54%	57%	54%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	Atendido	1	2316	3254	3176	8747
		Atendido <=15	1	1628	1478	1657	4764
		TEAP	100%	70%	45%	52%	54%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	Atendido	0	9	8839	1225	10073
		Atendido <=15	0	6	6427	1201	7634
		TEAP	0%	67%	73%	98%	76%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	Atendido	2	6292	5227	1168	12689
		Atendido <=15	2	4602	3381	715	8700
		TEAP	100%	73%	65%	61%	69%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	Atendido	0	11004	6864	3883	21751
		Atendido <=15	0	10267	5645	3870	19782
		TEAP	0%	93%	82%	100%	91%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	Atendido	1	9846	61	1022	10930
		Atendido <=15	1	7453	59	862	8375
		TEAP	100%	76%	97%	84%	77%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	Atendido	2	5689	2620	1414	9725
		Atendido <=15	2	5397	2396	1412	9207
		TEAP	100%	95%	91%	100%	95%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	Atendido	2	11189	2874	2412	16477
		Atendido <=15	2	10048	2545	2317	14912
		TEAP	100%	90%	89%	96%	91%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	Atendido	1	4543	3088	366	7998
		Atendido <=15	0	4184	1941	366	6491
		TEAP	0%	92%	63%	100%	81%
		Atendido	12	8209	107	2466	10794

91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	Atendido <=15	9	7610	83	2454	10156
		TEAP	75%	93%	78%	100%	94%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	Atendido	0	3952	1922	310	6184
		Atendido <=15	0	3716	1792	306	5814
		TEAP	0%	94%	93%	99%	94%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	Atendido	0	3105	3	4	3112
		Atendido <=15	0	3010	3	2	3015
		TEAP	0%	97%	100%	50%	97%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	Atendido	0	6815	517	3722	11054
		Atendido <=15	0	6145	466	3531	10142
		TEAP	0%	90%	90%	95%	92%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	Atendido	0	3204	0	157	3361
		Atendido <=15	0	2990	0	157	3147
		TEAP	0%	93%	0%	100%	94%
Total		**Atendido**	**2678**	**348000**	**172352**	**116169**	**639199**
		Atendido <=15	**2430**	**304644**	**134334**	**104483**	**545891**
		TEAP	**91%**	**88%**	**78%**	**90%**	**85%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCION PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2018
MES: Abril
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
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	Atendido	11	2526	6	1164	3707
		Atendido <=15	9	2099	5	1055	3168
		TEAP	82%	83%	83%	91%	85%
4802-1	TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	Atendido	1	3602	1246	921	5770
		Atendido <=15	1	3015	1025	911	4952
		TEAP	100%	84%	82%	99%	86%
4802-3	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	Atendido	0	3030	344	2400	5774
		Atendido <=15	0	2655	294	2159	5108
		TEAP	0%	88%	85%	90%	88%
4802-6	TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	Atendido	0	638	4386	1590	6614
		Atendido <=15	0	614	3581	1502	5697
		TEAP	0%	96%	82%	94%	86%
4802-7	TIENDA SALESLAND TUMBES	Atendido	0	2656	527	388	3571
		Atendido <=15	0	2208	437	359	3004
		TEAP	0%	83%	83%	93%	84%
4802-8	TIENDA SALESLAND TACNA	Atendido	14	4258	389	737	5398
		Atendido <=15	12	3650	321	642	4625
		TEAP	86%	86%	83%	87%	86%
4802-9	TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	Atendido	13	3643	511	1712	5879
		Atendido <=15	3	2026	154	885	3068
		TEAP	23%	56%	30%	52%	52%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	Atendido	1	1454	7117	2929	11501
		Atendido <=15	1	1405	5855	2924	10185
		TEAP	100%	97%	82%	100%	89%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	Atendido	5	3651	4910	2774	11340
		Atendido <=15	2	3230	3702	2497	9431
		TEAP	40%	88%	75%	90%	83%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	Atendido	0	3988	6671	376	11035
		Atendido <=15	0	3688	5769	369	9826
		TEAP	0%	92%	86%	98%	89%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	0	2121	5903	1820	9844
		Atendido <=15	0	1987	5321	1785	9093
		TEAP	0%	94%	90%	98%	92%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	Atendido	1	1829	3099	565	5494
		Atendido <=15	1	1695	2680	564	4940
		TEAP	100%	93%	86%	100%	90%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	Atendido	4	4407	75	783	5269
		Atendido <=15	3	3849	72	727	4651
		TEAP	75%	87%	96%	93%	88%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	87	4320	671	17	5095
		Atendido <=15	81	3776	549	16	4422
		TEAP	93%	87%	82%	94%	87%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	Atendido	111	2519	1521	1197	5348
		Atendido <=15	106	2290	1351	1106	4853
		TEAP	95%	91%	89%	92%	91%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	Atendido	15	1495	2485	504	4499
		Atendido <=15	15	1441	2283	499	4238
		TEAP	100%	96%	92%	99%	94%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	Atendido	31	2476	795	1771	5073
		Atendido <=15	26	1879	603	1364	3872
		TEAP	84%	76%	76%	77%	76%
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	Atendido	2	1796	1523	286	3607
		Atendido <=15	2	1519	1413	244	3178
		TEAP	100%	85%	93%	85%	88%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	Atendido	1	3808	1274	2715	7798
		Atendido <=15	1	3040	1054	2304	6399
		TEAP	100%	80%	83%	85%	82%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	4	2163	617	1046	3830
		Atendido <=15	3	1690	501	913	3107
		TEAP	75%	78%	81%	87%	81%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1140	4	79	1223
		Atendido <=15	0	1024	4	78	1106
		TEAP	0%	90%	100%	99%	90%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	Atendido	0	3259	0	3335	6594
		Atendido <=15	0	2993	0	2741	5734
		TEAP	0%	92%	0%	82%	87%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	1	2162	959	839	3961
		Atendido <=15	1	1768	716	802	3287
		TEAP	100%	82%	75%	96%	83%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	2	4908	41	247	5198
		Atendido <=15	2	4233	40	244	4519
		TEAP	100%	86%	98%	99%	87%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	7	3772	41	506	4326
		Atendido <=15	4	2944	33	473	3454
		TEAP	57%	78%	80%	93%	80%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	Atendido	0	9160	81	868	10109
		Atendido <=15	0	6842	81	835	7758
		TEAP	0%	75%	100%	96%	77%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	Atendido	13	3796	109	117	4035
		Atendido <=15	12	3052	106	106	3276
		TEAP	92%	80%	97%	91%	81%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	Atendido	0	586	6744	595	7925
		Atendido <=15	0	497	5594	591	6682
		TEAP	0%	85%	83%	99%	84%
4806-6	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	Atendido	52	2960	119	160	3291
		Atendido <=15	48	2741	107	154	3050

		TEAP	92%	93%	90%	96%	93%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	3	4500	1401	2821	8725
		Atendido <=15	3	4270	1333	2727	8333
		TEAP	100%	95%	95%	97%	96%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	341	2494	5761	3443	12039
		Atendido <=15	215	2177	4165	2370	8927
		TEAP	63%	87%	72%	69%	74%
4807-1	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	0	2354	167	421	2942
		Atendido <=15	0	1282	110	297	1689
		TEAP	0%	54%	66%	71%	57%
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido	4	1192	845	2031	4072
		Atendido <=15	4	1097	783	1915	3799
		TEAP	100%	92%	93%	94%	93%
4807-2	TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	Atendido	2	1814	4797	2258	8871
		Atendido <=15	1	1339	2336	1889	5565
		TEAP	50%	74%	49%	84%	63%
4807-4	TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	Atendido	2	2230	193	768	3193
		Atendido <=15	2	1912	164	685	2763
		TEAP	100%	86%	85%	89%	87%
4807-5	TIENDA SALESLAND SAN BORJA	Atendido	0	2591	2190	2163	6944
		Atendido <=15	0	1863	1283	2016	5162
		TEAP	0%	72%	59%	93%	74%
4807-9	TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	Atendido	4	1509	1177	3294	5984
		Atendido <=15	4	1246	916	2721	4887
		TEAP	100%	83%	78%	83%	82%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	Atendido	8	4899	630	1305	6842
		Atendido <=15	6	3971	462	1063	5502
		TEAP	75%	81%	73%	81%	80%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	Atendido	9	3426	966	3534	7935
		Atendido <=15	7	2822	700	3294	6823
		TEAP	78%	82%	72%	93%	86%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	Atendido	1	952	1200	1066	3219
		Atendido <=15	0	700	798	824	2322
		TEAP	0%	74%	67%	77%	72%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	Atendido	11	1304	3252	821	5388
		Atendido <=15	10	895	404	795	2104
		TEAP	91%	69%	12%	97%	39%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	Atendido	1	3368	152	363	3884
		Atendido <=15	1	2982	149	356	3488
		TEAP	100%	89%	98%	98%	90%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	Atendido	0	2907	1038	1218	5163
		Atendido <=15	0	2405	912	1187	4504
		TEAP	0%	83%	88%	97%	87%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	Atendido	16	4824	4287	2173	11300
		Atendido <=15	12	3197	2067	2043	7319
		TEAP	75%	66%	48%	94%	65%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	Atendido	8	3025	2234	609	5876
		Atendido <=15	6	2839	1959	593	5397
		TEAP	75%	94%	88%	97%	92%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	Atendido	2	5248	4063	3008	12321
		Atendido <=15	2	4542	3429	2976	10949
		TEAP	100%	87%	84%	99%	89%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	Atendido	4	1637	1643	556	3840
		Atendido <=15	3	1493	1482	453	3431
		TEAP	75%	91%	90%	81%	89%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	Atendido	12	3542	22	758	4334
		Atendido <=15	11	3167	21	668	3867
		TEAP	92%	89%	95%	88%	89%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	Atendido	0	2893	435	1535	4863
		Atendido <=15	0	2606	353	1435	4394
		TEAP	0%	90%	81%	93%	90%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	Atendido	1	2410	458	359	3228
		Atendido <=15	1	2328	425	350	3104
		TEAP	100%	92%	93%	91%	92%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	0	1527	11	217	1755
		Atendido <=15	0	1372	11	190	1573
		TEAP	0%	90%	100%	88%	90%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	2	1930	268	180	2380
		Atendido <=15	1	1673	231	157	2062
		TEAP	50%	87%	86%	87%	87%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	Atendido	0	822	13	223	1058
		Atendido <=15	0	780	13	212	1005
		TEAP	0%	95%	100%	95%	95%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	7	990	150	274	1421
		Atendido <=15	5	876	124	248	1253
		TEAP	71%	88%	83%	91%	88%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	Atendido	123	3382	1487	63	5055
		Atendido <=15	111	2691	1193	63	4058
		TEAP	90%	79%	80%	100%	80%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	Atendido	0	1505	20	103	1628
		Atendido <=15	0	1480	20	103	1603
		TEAP	0%	98%	100%	100%	98%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	Atendido	27	1533	131	533	2224
		Atendido <=15	20	1374	113	486	1993
		TEAP	74%	90%	86%	91%	90%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	Atendido	2	3135	2022	724	5883
		Atendido <=15	2	3026	1826	723	5577
		TEAP	100%	97%	90%	100%	95%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	Atendido	2	4360	53	181	4596
		Atendido <=15	2	3772	50	181	4005
		TEAP	100%	87%	94%	100%	87%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	Atendido	0	2986	1083	362	4431
		Atendido <=15	0	2839	1077	362	4278
		TEAP	0%	95%	99%	100%	97%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	Atendido	23	2358	527	1725	4633
		Atendido <=15	21	2227	498	1658	4404
		TEAP	91%	94%	94%	96%	95%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	Atendido	8	1349	34	400	1791
		Atendido <=15	7	1315	31	389	1742
		TEAP	88%	97%	91%	97%	97%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	Atendido	2	2666	286	372	3326
		Atendido <=15	2	2526	271	371	3170
		TEAP	100%	95%	95%	100%	95%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	Atendido	2	1865	249	163	2279
		Atendido <=15	2	1715	225	162	2104
		TEAP	100%	92%	90%	99%	92%
4815-7	TIENDA CICESAC CHIMBOTE	Atendido	2	1518	488	856	2864
		Atendido <=15	2	1367	403	775	2547
		TEAP	100%	90%	83%	91%	89%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	Atendido	0	1846	3641	1563	7050
		Atendido <=15	0	1712	3247	1487	6446

		TEAP	0%	93%	89%	95%	91%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	Atendido	35	3719	49	1567	5370
		Atendido <=15	33	3106	48	1326	4513
		TEAP	94%	84%	98%	85%	84%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido	3	3700	3981	2058	9742
		Atendido <=15	3	2591	2562	1961	7117
		TEAP	100%	70%	64%	95%	73%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	Atendido	35	4331	660	1007	6033
		Atendido <=15	21	2529	372	714	3636
		TEAP	60%	58%	56%	71%	60%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	Atendido	0	2189	0	121	2310
		Atendido <=15	0	2003	0	119	2122
		TEAP	0%	92%	0%	98%	92%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	Atendido	0	2689	260	2163	5112
		Atendido <=15	0	2561	245	2051	4857
		TEAP	0%	95%	94%	95%	95%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	Atendido	1	2362	8	281	2652
		Atendido <=15	1	2150	8	268	2427
		TEAP	100%	91%	100%	95%	92%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	Atendido	0	3753	363	3924	8040
		Atendido <=15	0	3358	308	3553	7219
		TEAP	0%	89%	85%	91%	90%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	Atendido	0	1978	3359	3945	9282
		Atendido <=15	0	1514	1759	2491	5764
		TEAP	0%	77%	52%	63%	62%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	1601	5640	1529	77	8847
		Atendido <=15	1345	4480	1272	64	7161
		TEAP	84%	79%	83%	83%	81%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	Atendido	1	9638	548	1725	11912
		Atendido <=15	1	8452	514	1652	10619
		TEAP	100%	88%	94%	96%	89%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	0	3258	0	1044	4302
		Atendido <=15	0	3238	0	1043	4281
		TEAP	0%	99%	0%	100%	100%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	Atendido	0	3572	2937	4112	10621
		Atendido <=15	0	2655	2140	3008	7803
		TEAP	0%	74%	73%	73%	73%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	143	4899	2130	1018	8190
		Atendido <=15	140	4536	1939	997	7612
		TEAP	98%	93%	91%	98%	93%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido	0	5061	63	365	5489
		Atendido <=15	0	4428	59	364	4851
		TEAP	0%	87%	94%	100%	88%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	Atendido	3	1752	6	861	2622
		Atendido <=15	2	1552	6	797	2357
		TEAP	67%	89%	100%	93%	90%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido	4	3474	1	396	3875
		Atendido <=15	4	3385	0	394	3783
		TEAP	100%	97%	0%	99%	98%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	Atendido	0	5650	3262	1450	10362
		Atendido <=15	0	4578	2462	1450	8490
		TEAP	0%	81%	75%	100%	82%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	Atendido	12	2618	5647	1674	9951
		Atendido <=15	9	1852	3738	1583	7182
		TEAP	75%	71%	66%	95%	72%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	Atendido	45	720	3918	1036	5719
		Atendido <=15	6	240	1504	501	2251
		TEAP	13%	33%	38%	48%	39%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	Atendido	33	2073	5318	764	8188
		Atendido <=15	21	1895	1578	751	4245
		TEAP	64%	91%	30%	98%	52%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	Atendido	70	3335	5156	2562	11123
		Atendido <=15	50	1492	2197	1175	4914
		TEAP	71%	45%	43%	46%	44%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	Atendido	4	3913	1544	2775	8236
		Atendido <=15	3	1571	664	1486	3724
		TEAP	75%	40%	43%	54%	45%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	Atendido	0	35	7110	1123	8268
		Atendido <=15	0	32	4094	1108	5234
		TEAP	0%	91%	58%	99%	63%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	Atendido	24	6360	5746	1399	13529
		Atendido <=15	24	4356	2897	833	8110
		TEAP	100%	68%	50%	60%	60%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	Atendido	0	4955	11578	3180	19713
		Atendido <=15	0	4445	8204	3174	15823
		TEAP	0%	90%	71%	100%	80%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	Atendido	6	8707	243	1255	10211
		Atendido <=15	6	8474	240	1251	9971
		TEAP	100%	97%	99%	100%	98%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	Atendido	8	4445	3817	1393	9663
		Atendido <=15	7	3878	3307	1383	8575
		TEAP	88%	87%	87%	99%	89%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	Atendido	4	11012	0	3309	14325
		Atendido <=15	2	7399	0	3308	10709
		TEAP	50%	67%	0%	100%	75%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	Atendido	0	626	3846	734	5206
		Atendido <=15	0	484	728	728	1940
		TEAP	0%	77%	19%	99%	37%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	Atendido	6	7100	14	2539	9659
		Atendido <=15	5	6167	10	2523	8705
		TEAP	83%	87%	71%	99%	90%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	Atendido	44	3747	1242	1027	6060
		Atendido <=15	43	3228	1043	978	5292
		TEAP	98%	86%	84%	95%	87%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	Atendido	0	2960	2	129	3091
		Atendido <=15	0	2908	2	129	3039
		TEAP	0%	98%	100%	100%	98%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	Atendido	0	6765	588	4573	11926
		Atendido <=15	0	5855	503	4050	10408
		TEAP	0%	87%	86%	89%	87%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	Atendido	0	3638	1	144	3783
		Atendido <=15	0	3583	1	144	3728
		TEAP	0%	98%	100%	100%	99%
Total		**Atendido**	**3087**	**321688**	**174468**	**130614**	**629857**
		Atendido <=15	**2522**	**268703**	**121639**	**114430**	**507294**
		TEAP	**82%**	**84%**	**70%**	**88%**	**81%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2018
MES: Marzo
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
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	Atendido	0	2514	24	1322	3860
		Atendido <=15	0	2192	18	1229	3439
		TEAP	0%	87%	75%	93%	89%
4802-1	TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	Atendido	7	3998	1116	326	5447
		Atendido <=15	7	3700	1002	322	5031
		TEAP	100%	93%	90%	99%	92%
4802-3	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	Atendido	0	3238	205	2816	6259
		Atendido <=15	0	2584	157	2301	5042
		TEAP	0%	80%	77%	82%	81%
4802-6	TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	Atendido	0	705	3900	691	5296
		Atendido <=15	0	684	3146	677	4507
		TEAP	0%	97%	81%	98%	85%
4802-7	TIENDA SALESLAND TUMBES	Atendido	0	2666	523	649	3838
		Atendido <=15	0	2307	413	571	3291
		TEAP	0%	87%	79%	88%	86%
4802-8	TIENDA SALESLAND TACNA	Atendido	11	3737	410	903	5061
		Atendido <=15	6	3073	332	803	4214
		TEAP	55%	82%	81%	89%	83%
4802-9	TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	Atendido	0	3663	145	2123	5931
		Atendido <=15	0	2568	48	1649	4265
		TEAP	0%	70%	33%	78%	72%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	Atendido	7	4128	5538	1946	11619
		Atendido <=15	7	3693	4722	1934	10356
		TEAP	100%	89%	85%	99%	89%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	Atendido	6	4417	3298	2803	10524
		Atendido <=15	5	3627	2577	2499	8708
		TEAP	83%	82%	78%	89%	83%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	Atendido	0	4539	8009	583	13131
		Atendido <=15	0	4043	6350	574	10967
		TEAP	0%	89%	79%	98%	84%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	4	1681	6058	1829	9572
		Atendido <=15	4	1535	5538	1798	8875
		TEAP	100%	91%	91%	98%	93%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	Atendido	6	3336	2999	617	6958
		Atendido <=15	6	2971	2441	587	6005
		TEAP	100%	89%	81%	95%	86%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	Atendido	0	2976	94	304	3374
		Atendido <=15	0	2648	89	261	2998
		TEAP	0%	89%	95%	86%	89%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	16	4148	33	36	4233
		Atendido <=15	14	3432	26	33	3505
		TEAP	88%	83%	79%	92%	83%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	Atendido	3	3131	98	135	3367
		Atendido <=15	2	2468	94	122	2686
		TEAP	67%	79%	96%	90%	80%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	Atendido	6	1733	2163	407	4309
		Atendido <=15	3	1427	1546	392	3368
		TEAP	50%	82%	71%	96%	78%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	Atendido	11	2930	381	1610	4932
		Atendido <=15	7	1866	254	909	3036
		TEAP	64%	64%	67%	56%	62%
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	Atendido	0	1775	1787	264	3826
		Atendido <=15	0	1071	1022	191	2284
		TEAP	0%	60%	57%	72%	60%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	Atendido	6	3958	1043	2209	7216
		Atendido <=15	6	3334	877	1875	6092
		TEAP	100%	84%	84%	85%	84%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	0	1680	644	1024	3348
		Atendido <=15	0	1400	526	903	2829
		TEAP	0%	83%	82%	88%	84%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1182	1	165	1348
		Atendido <=15	0	1112	1	158	1271
		TEAP	0%	94%	100%	96%	94%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	Atendido	0	3928	0	3776	7704
		Atendido <=15	0	3577	0	3234	6811
		TEAP	0%	91%	0%	86%	88%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	1	1813	957	1174	3945
		Atendido <=15	0	1471	734	1068	3273
		TEAP	0%	81%	77%	91%	83%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	4	4345	6	301	4656
		Atendido <=15	4	3911	6	291	4212
		TEAP	100%	90%	100%	97%	90%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	5	3508	293	307	4113
		Atendido <=15	5	2873	225	275	3378
		TEAP	100%	82%	77%	90%	82%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	Atendido	0	7728	4	654	8386
		Atendido <=15	0	6045	4	598	6647
		TEAP	0%	78%	100%	91%	79%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	Atendido	5	3381	48	137	3571
		Atendido <=15	3	2633	42	124	2802
		TEAP	60%	78%	88%	91%	78%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	Atendido	0	800	6284	627	7711
		Atendido <=15	0	733	5427	619	6779
		TEAP	0%	92%	86%	99%	88%
4806-6	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	Atendido	53	2587	545	335	3520
		Atendido <=15	50	2458	501	323	3332
		TEAP	94%	95%	92%	96%	95%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	1	4758	1182	2557	8498
		Atendido <=15	1	4448	1156	2439	8044
		TEAP	100%	93%	98%	95%	95%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	36	2101	6422	1496	10055
		Atendido <=15	27	1727	5761	1243	8758
		TEAP	75%	82%	90%	83%	87%
4807-1	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	0	1635	148	540	2323
		Atendido <=15	0	1377	83	413	1873
		TEAP	0%	84%	56%	76%	81%
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido	3	1213	613	1829	3658
		Atendido <=15	2	979	432	1330	2743
		TEAP	67%	81%	70%	73%	75%
4807-2	TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	Atendido	11	3648	3620	2213	9492
		Atendido <=15	10	3124	2739	2006	7879
		TEAP	91%	86%	76%	91%	83%
4807-4	TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	Atendido	3	1952	143	881	2979
		Atendido <=15	2	1679	132	764	2577

		TEAP	67%	86%	92%	87%	87%
4807-5	TIENDA SALESLAND SAN BORJA	Atendido	1	813	1546	2124	4484
		Atendido <=15	1	769	808	1822	3400
		TEAP	100%	95%	52%	86%	76%
4807-9	TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	Atendido	7	1664	513	3568	5752
		Atendido <=15	7	1415	417	3249	5088
		TEAP	100%	85%	81%	91%	88%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	Atendido	18	3908	278	1193	5397
		Atendido <=15	12	2580	188	692	3472
		TEAP	67%	66%	68%	58%	64%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	Atendido	5	3221	634	1973	5833
		Atendido <=15	2	2063	419	1758	4242
		TEAP	40%	64%	66%	89%	73%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	Atendido	3	1273	880	799	2955
		Atendido <=15	1	695	450	490	1636
		TEAP	33%	55%	51%	61%	55%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	Atendido	4	2140	2305	572	5021
		Atendido <=15	0	412	325	536	1273
		TEAP	0%	19%	14%	94%	25%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	Atendido	0	3044	47	229	3320
		Atendido <=15	0	2705	47	227	2979
		TEAP	0%	89%	100%	99%	90%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	Atendido	0	4064	227	973	5264
		Atendido <=15	0	3403	204	939	4546
		TEAP	0%	84%	90%	97%	86%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	Atendido	50	4691	2801	1890	9432
		Atendido <=15	9	2528	1490	1588	5615
		TEAP	18%	54%	53%	84%	60%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	Atendido	6	4228	846	817	5897
		Atendido <=15	4	3827	737	810	5378
		TEAP	67%	91%	87%	99%	91%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	Atendido	42	4365	4686	4459	13552
		Atendido <=15	25	3506	3702	4074	11307
		TEAP	60%	80%	79%	91%	83%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	Atendido	2	1966	881	478	3327
		Atendido <=15	1	1826	788	430	3045
		TEAP	50%	93%	89%	90%	92%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	Atendido	8	3269	60	460	3797
		Atendido <=15	7	2842	44	343	3236
		TEAP	88%	87%	73%	75%	85%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	Atendido	0	2652	648	1455	4755
		Atendido <=15	0	2439	540	1318	4297
		TEAP	0%	92%	83%	91%	90%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	Atendido	2	3994	407	523	4926
		Atendido <=15	2	3630	369	460	4461
		TEAP	100%	91%	91%	88%	91%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	1	1827	5	258	2091
		Atendido <=15	1	1661	5	243	1910
		TEAP	100%	91%	100%	94%	91%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	2026	65	110	2201
		Atendido <=15	0	1764	53	103	1920
		TEAP	0%	87%	82%	94%	87%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	Atendido	1	735	5	169	910
		Atendido <=15	1	696	5	160	862
		TEAP	100%	95%	100%	95%	95%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	Atendido	0	1541	20	149	1710
		Atendido <=15	0	1449	19	142	1610
		TEAP	0%	94%	95%	95%	94%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	7	1031	34	215	1287
		Atendido <=15	6	942	34	207	1189
		TEAP	86%	91%	100%	96%	92%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	Atendido	0	5831	2145	485	8461
		Atendido <=15	0	4817	1642	457	6916
		TEAP	0%	83%	77%	94%	82%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	Atendido	6	1400	84	617	2107
		Atendido <=15	5	1270	66	538	1879
		TEAP	83%	91%	79%	87%	89%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	Atendido	0	2964	1786	774	5524
		Atendido <=15	0	2811	1553	774	5138
		TEAP	0%	95%	87%	100%	93%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	Atendido	4	4316	78	187	4585
		Atendido <=15	4	3997	74	186	4261
		TEAP	100%	93%	95%	99%	93%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	Atendido	0	3565	733	151	4449
		Atendido <=15	0	2862	721	151	3734
		TEAP	0%	80%	98%	100%	84%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	Atendido	11	2310	452	1888	4661
		Atendido <=15	9	2049	420	1775	4253
		TEAP	82%	89%	93%	94%	91%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	Atendido	2	1133	36	185	1356
		Atendido <=15	2	1082	32	177	1293
		TEAP	100%	95%	89%	96%	95%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	Atendido	1	2304	165	358	2828
		Atendido <=15	1	2138	153	355	2647
		TEAP	100%	93%	93%	99%	94%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	Atendido	0	1642	254	99	1995
		Atendido <=15	0	1483	206	96	1785
		TEAP	0%	90%	81%	97%	89%
4815-7	TIENDA CICESAC CHIMBOTE	Atendido	0	1722	209	1062	2993
		Atendido <=15	0	1558	175	908	2641
		TEAP	0%	90%	84%	85%	88%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	Atendido	0	2073	3080	2558	7711
		Atendido <=15	0	1724	2564	2215	6503
		TEAP	0%	83%	83%	87%	84%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	Atendido	2	3728	23	1795	5548
		Atendido <=15	1	2599	20	1309	3929
		TEAP	50%	70%	87%	73%	71%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido	5	4343	3400	1551	9299
		Atendido <=15	5	3073	2145	1474	6697
		TEAP	100%	71%	63%	95%	72%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	Atendido	17	4110	980	905	6012
		Atendido <=15	8	2040	495	652	3195
		TEAP	47%	50%	51%	72%	53%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	Atendido	0	2220	1	45	2266
		Atendido <=15	0	2127	1	44	2172
		TEAP	0%	96%	100%	98%	96%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	Atendido	0	2741	99	1840	4680
		Atendido <=15	0	2524	90	1674	4288
		TEAP	0%	92%	91%	91%	92%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	Atendido	0	2469	18	442	2929
		Atendido <=15	0	2165	18	426	2609

		TEAP	0%	88%	100%	96%	89%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	Atendido	0	3575	11	2887	6473
		Atendido <=15	0	3167	10	2567	5744
		TEAP	0%	89%	91%	89%	89%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	Atendido	0	1568	3152	3328	8048
		Atendido <=15	0	1329	2426	2357	6112
		TEAP	0%	85%	77%	71%	76%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	4605	1815	1415	9	7844
		Atendido <=15	3531	1748	1112	7	6398
		TEAP	77%	96%	79%	78%	82%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	Atendido	9	10402	2331	1400	14142
		Atendido <=15	9	8796	1897	1245	11947
		TEAP	100%	85%	81%	89%	84%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	0	3304	0	1097	4401
		Atendido <=15	0	3283	0	1092	4375
		TEAP	0%	99%	0%	100%	99%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	Atendido	0	3556	2046	3277	8879
		Atendido <=15	0	3094	1682	2931	7707
		TEAP	0%	87%	82%	89%	87%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	1	4401	2530	735	7667
		Atendido <=15	1	3995	2332	682	7010
		TEAP	100%	91%	92%	93%	91%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido	0	4142	120	289	4551
		Atendido <=15	0	3633	117	283	4033
		TEAP	0%	88%	98%	98%	89%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	Atendido	1	1964	2	604	2571
		Atendido <=15	0	1641	2	557	2200
		TEAP	0%	84%	100%	92%	86%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido	2	3397	207	605	4211
		Atendido <=15	2	3138	200	540	3880
		TEAP	100%	92%	97%	89%	92%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	Atendido	8	6457	1603	1496	9564
		Atendido <=15	6	5182	1227	1496	7911
		TEAP	75%	80%	77%	100%	83%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	Atendido	28	1655	6600	1471	9754
		Atendido <=15	21	1223	3730	1460	6434
		TEAP	75%	74%	57%	99%	66%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	Atendido	7	3904	1411	539	5861
		Atendido <=15	6	3204	958	512	4680
		TEAP	86%	82%	68%	95%	80%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	Atendido	2	1257	5118	664	7041
		Atendido <=15	1	1219	3767	644	5631
		TEAP	50%	97%	74%	97%	80%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	Atendido	148	5100	6209	3649	15106
		Atendido <=15	77	2987	2650	1374	7088
		TEAP	52%	59%	43%	38%	47%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	Atendido	7	3169	2929	3647	9752
		Atendido <=15	6	1769	1308	2353	5436
		TEAP	86%	56%	45%	65%	56%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	Atendido	0	8	10245	1111	11364
		Atendido <=15	0	8	6868	1108	7984
		TEAP	0%	100%	67%	100%	70%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	Atendido	359	5460	4502	1198	11519
		Atendido <=15	344	3839	1979	765	6927
		TEAP	96%	70%	44%	64%	60%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	Atendido	5	5554	11139	3026	19724
		Atendido <=15	5	3373	5568	3019	11965
		TEAP	100%	61%	50%	100%	61%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	Atendido	31	8729	37	1204	10001
		Atendido <=15	30	7737	36	1199	9002
		TEAP	97%	89%	97%	100%	90%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	Atendido	4	3223	4988	1379	9594
		Atendido <=15	1	2337	4004	1378	7720
		TEAP	25%	73%	80%	100%	80%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	Atendido	5	10029	74	3259	13367
		Atendido <=15	4	4508	19	3151	7682
		TEAP	80%	45%	26%	97%	57%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	Atendido	2	3470	1747	641	5860
		Atendido <=15	1	1014	252	628	1895
		TEAP	50%	29%	14%	98%	32%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	Atendido	7	6746	10	3170	9933
		Atendido <=15	1	1318	1	2757	4077
		TEAP	14%	20%	10%	87%	41%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	Atendido	8	2822	569	433	3832
		Atendido <=15	4	1484	270	378	2136
		TEAP	50%	53%	47%	87%	56%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	Atendido	0	3191	8	147	3346
		Atendido <=15	0	3148	8	147	3303
		TEAP	0%	99%	100%	100%	99%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	Atendido	0	6745	670	4072	11487
		Atendido <=15	0	5257	522	3056	8835
		TEAP	0%	78%	78%	75%	77%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	Atendido	1	2936	0	398	3335
		Atendido <=15	1	2915	0	394	3310
		TEAP	100%	99%	0%	99%	99%
Total		**Atendido**	**5650**	**325434**	**158838**	**122680**	**612602**
		Atendido <=15	**4336**	**256587**	**112385**	**105397**	**478705**
		TEAP	**77%**	**79%**	**71%**	**86%**	**78%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2018
MES: Febrero
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
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	Atendido	0	1875	21	1441	3337
		Atendido <=15	0	1728	17	1386	3131
		TEAP	0%	92%	81%	96%	94%
4802-1	TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	Atendido	17	3978	986	551	5532
		Atendido <=15	14	3315	797	545	4671
		TEAP	82%	83%	81%	99%	84%
4802-3	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	Atendido	0	2838	219	2537	5594
		Atendido <=15	0	2505	190	2304	4999
		TEAP	0%	88%	87%	91%	89%
4802-6	TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	Atendido	0	626	3053	79	3758
		Atendido <=15	0	602	2614	79	3295

		TEAP	0%	96%	86%	100%	88%
4802-7	TIENDA SALESLAND TUMBES	Atendido	6	2319	581	563	3469
		Atendido <=15	5	2219	547	556	3327
		TEAP	83%	96%	94%	99%	96%
4802-8	TIENDA SALESLAND TACNA	Atendido	6	3098	349	1240	4693
		Atendido <=15	6	2512	286	1207	4011
		TEAP	100%	81%	82%	97%	85%
4802-9	TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	Atendido	0	2540	60	1744	4344
		Atendido <=15	0	2339	40	1672	4051
		TEAP	0%	92%	67%	96%	93%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	Atendido	0	5381	6719	685	12785
		Atendido <=15	0	5108	6028	684	11820
		TEAP	0%	95%	90%	100%	92%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	Atendido	2	5415	3237	1428	10082
		Atendido <=15	1	4817	2686	1339	8843
		TEAP	50%	89%	83%	94%	88%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	Atendido	0	4827	5533	660	11020
		Atendido <=15	0	4115	4361	646	9122
		TEAP	0%	85%	79%	98%	83%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	11	3913	2772	404	7100
		Atendido <=15	11	3670	2550	389	6620
		TEAP	100%	94%	92%	96%	93%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	Atendido	2	1616	3468	180	5266
		Atendido <=15	2	1465	2997	176	4640
		TEAP	100%	91%	86%	98%	88%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	Atendido	1	2921	170	823	3915
		Atendido <=15	1	2604	168	777	3550
		TEAP	100%	89%	99%	94%	91%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	0	5003	5	46	5054
		Atendido <=15	0	4076	5	45	4126
		TEAP	0%	81%	100%	98%	82%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	Atendido	0	2760	20	214	2994
		Atendido <=15	0	2454	18	203	2675
		TEAP	0%	89%	90%	95%	89%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	Atendido	59	3058	713	32	3862
		Atendido <=15	47	2607	629	31	3314
		TEAP	80%	85%	88%	97%	86%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	Atendido	4	1596	121	54	1775
		Atendido <=15	3	1233	92	54	1382
		TEAP	75%	77%	76%	100%	78%
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	Atendido	0	2361	1900	355	4616
		Atendido <=15	0	2122	1705	353	4180
		TEAP	0%	90%	90%	99%	91%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	Atendido	3	2742	1009	1931	5685
		Atendido <=15	3	2381	829	1678	4891
		TEAP	100%	87%	82%	87%	86%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	0	1489	423	1100	3012
		Atendido <=15	0	1278	358	998	2634
		TEAP	0%	86%	85%	91%	87%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1317	0	153	1470
		Atendido <=15	0	1286	0	153	1439
		TEAP	0%	98%	0%	100%	98%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	Atendido	2	4083	5	2906	6996
		Atendido <=15	2	3182	5	2724	5913
		TEAP	100%	78%	100%	94%	85%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	0	1454	665	1237	3356
		Atendido <=15	0	1155	527	1104	2786
		TEAP	0%	79%	79%	89%	83%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	3605	1	496	4102
		Atendido <=15	0	3220	1	459	3680
		TEAP	0%	89%	100%	93%	90%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	5	3213	294	392	3904
		Atendido <=15	5	2760	245	356	3366
		TEAP	100%	86%	83%	91%	86%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	Atendido	0	6413	0	607	7020
		Atendido <=15	0	6170	0	592	6762
		TEAP	0%	96%	0%	98%	96%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	Atendido	0	2970	51	58	3079
		Atendido <=15	0	2855	44	57	2956
		TEAP	0%	96%	86%	98%	96%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	Atendido	0	3067	4406	516	7989
		Atendido <=15	0	2966	4351	514	7831
		TEAP	0%	97%	99%	100%	98%
4806-6	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	Atendido	60	2466	476	385	3387
		Atendido <=15	56	2272	427	367	3122
		TEAP	93%	92%	90%	95%	92%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	0	4517	126	2094	6737
		Atendido <=15	0	4003	126	1906	6035
		TEAP	0%	89%	100%	91%	90%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	1	2251	6589	1715	10556
		Atendido <=15	1	1950	5435	1574	8960
		TEAP	100%	87%	82%	92%	85%
4807-1	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	0	1883	42	289	2214
		Atendido <=15	0	1818	39	279	2136
		TEAP	0%	97%	93%	97%	96%
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido	0	2547	415	837	3799
		Atendido <=15	0	2217	354	754	3325
		TEAP	0%	87%	85%	90%	88%
4807-2	TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	Atendido	0	5344	3372	1803	10519
		Atendido <=15	0	4685	2818	1680	9183
		TEAP	0%	88%	84%	93%	87%
4807-4	TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	Atendido	0	2737	207	616	3560
		Atendido <=15	0	2319	165	569	3053
		TEAP	0%	85%	80%	92%	86%
4807-5	TIENDA SALESLAND SAN BORJA	Atendido	3	1369	1612	1630	4614
		Atendido <=15	2	1201	1217	1563	3983
		TEAP	67%	88%	75%	96%	86%
4807-9	TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	Atendido	1	4191	105	1758	6055
		Atendido <=15	1	3508	69	1512	5090
		TEAP	100%	84%	66%	86%	84%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	Atendido	0	1564	178	65	1807
		Atendido <=15	0	1382	162	63	1607
		TEAP	0%	88%	91%	97%	89%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	Atendido	0	890	449	19	1358
		Atendido <=15	0	837	418	19	1274
		TEAP	0%	94%	93%	100%	94%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	Atendido	0	972	618	131	1721
		Atendido <=15	0	584	435	83	1102
		TEAP	0%	60%	70%	63%	64%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	Atendido	0	723	1843	0	2566
		Atendido <=15	0	555	1003	0	1558

		TEAP	0%	77%	54%	0%	61%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	Atendido	3	2621	81	372	3077
		Atendido <=15	2	2297	76	354	2729
		TEAP	67%	88%	94%	95%	89%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	Atendido	0	3315	34	1085	4434
		Atendido <=15	0	2797	34	1046	3877
		TEAP	0%	84%	100%	96%	87%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	Atendido	0	9193	31	1173	10397
		Atendido <=15	0	7934	19	1149	9102
		TEAP	0%	86%	61%	98%	88%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	Atendido	5	2113	3288	96	5502
		Atendido <=15	4	1976	2954	94	5028
		TEAP	80%	94%	90%	98%	91%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	Atendido	23	7965	5903	1008	14899
		Atendido <=15	19	7035	4964	992	13010
		TEAP	83%	88%	84%	98%	87%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	Atendido	8	2060	656	499	3223
		Atendido <=15	5	1941	557	454	2957
		TEAP	63%	94%	85%	91%	92%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	Atendido	0	3861	3	97	3961
		Atendido <=15	0	3479	3	97	3579
		TEAP	0%	90%	100%	100%	90%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	Atendido	0	2719	510	1520	4749
		Atendido <=15	0	2590	484	1452	4526
		TEAP	0%	95%	95%	96%	95%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	Atendido	1	3090	418	707	4216
		Atendido <=15	1	2774	349	597	3721
		TEAP	100%	90%	83%	84%	88%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	1	1645	2	295	1943
		Atendido <=15	1	1514	2	281	1798
		TEAP	100%	92%	100%	95%	93%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	2290	25	108	2423
		Atendido <=15	0	2055	22	106	2183
		TEAP	0%	90%	88%	98%	90%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	Atendido	0	674	5	132	811
		Atendido <=15	0	640	5	124	769
		TEAP	0%	95%	100%	94%	95%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	Atendido	0	1581	8	29	1618
		Atendido <=15	0	1393	7	23	1423
		TEAP	0%	88%	88%	79%	88%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	4	992	49	193	1238
		Atendido <=15	4	932	46	182	1164
		TEAP	100%	94%	94%	94%	94%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	Atendido	0	4386	1763	1511	7660
		Atendido <=15	0	3684	1418	1287	6389
		TEAP	0%	84%	80%	85%	83%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	Atendido	0	1176	21	485	1682
		Atendido <=15	0	1133	18	461	1612
		TEAP	0%	96%	86%	95%	96%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	Atendido	0	3367	1096	665	5128
		Atendido <=15	0	3243	1026	665	4934
		TEAP	0%	96%	94%	100%	96%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	Atendido	5	3643	95	217	3960
		Atendido <=15	5	3414	89	216	3724
		TEAP	100%	94%	94%	100%	94%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	Atendido	2	2959	930	283	4174
		Atendido <=15	2	2595	875	283	3755
		TEAP	100%	88%	94%	100%	90%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	Atendido	10	2033	156	1510	3709
		Atendido <=15	8	1811	136	1430	3385
		TEAP	80%	89%	87%	95%	91%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	Atendido	0	1588	7	179	1774
		Atendido <=15	0	1561	7	179	1747
		TEAP	0%	98%	100%	100%	98%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	Atendido	0	2538	38	328	2904
		Atendido <=15	0	2374	37	326	2737
		TEAP	0%	94%	97%	99%	94%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	Atendido	0	1337	194	182	1713
		Atendido <=15	0	1214	174	167	1555
		TEAP	0%	91%	90%	92%	91%
4815-6	TIENDA CISESAC TARAPOTO	Atendido	0	951	0	726	1677
		Atendido <=15	0	913	0	703	1616
		TEAP	0%	96%	0%	97%	96%
4815-7	TIENDA CICESAC CHIMBOTE	Atendido	0	1795	101	1093	2989
		Atendido <=15	0	1648	95	965	2708
		TEAP	0%	92%	94%	88%	91%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	Atendido	0	1566	2393	2326	6285
		Atendido <=15	0	1394	2123	2087	5604
		TEAP	0%	89%	89%	90%	89%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	Atendido	0	2972	20	1904	4896
		Atendido <=15	0	2678	19	1816	4513
		TEAP	0%	90%	95%	95%	92%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido	1251	6384	517	28	8180
		Atendido <=15	1240	5369	379	21	7009
		TEAP	99%	84%	73%	75%	86%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	Atendido	0	2242	3291	610	6143
		Atendido <=15	0	1914	2853	609	5376
		TEAP	0%	85%	87%	100%	88%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	Atendido	0	1816	0	44	1860
		Atendido <=15	0	1788	0	41	1829
		TEAP	0%	98%	0%	93%	98%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	Atendido	0	2688	67	1829	4584
		Atendido <=15	0	2600	67	1780	4447
		TEAP	0%	97%	100%	97%	97%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	Atendido	1	1975	5	471	2452
		Atendido <=15	1	1758	5	429	2193
		TEAP	100%	89%	100%	91%	89%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	Atendido	0	2903	1	3041	5945
		Atendido <=15	0	2534	1	2685	5220
		TEAP	0%	87%	100%	88%	88%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	Atendido	0	2360	2502	2666	7528
		Atendido <=15	0	2262	2186	2267	6715
		TEAP	0%	96%	87%	85%	89%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	3892	958	907	2	5759
		Atendido <=15	3280	933	746	2	4961
		TEAP	84%	97%	82%	100%	86%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	Atendido	133	14392	1013	261	15799
		Atendido <=15	118	11904	718	235	12975
		TEAP	89%	83%	71%	90%	82%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	0	3212	0	874	4086
		Atendido <=15	0	3184	0	872	4056

		TEAP	0%	99%	0%	100%	99%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	Atendido	0	3376	1668	2810	7854
		Atendido <=15	0	2653	1293	2352	6298
		TEAP	0%	79%	78%	84%	80%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	0	4410	1992	746	7148
		Atendido <=15	0	4098	1906	708	6712
		TEAP	0%	93%	96%	95%	94%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido	0	4080	0	322	4402
		Atendido <=15	0	3671	0	321	3992
		TEAP	0%	90%	0%	100%	91%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	Atendido	0	2060	3	483	2546
		Atendido <=15	0	1917	3	427	2347
		TEAP	0%	93%	100%	88%	92%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido	0	4315	331	309	4955
		Atendido <=15	0	3404	329	273	4006
		TEAP	0%	79%	99%	88%	81%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	Atendido	20	5009	2014	1367	8410
		Atendido <=15	16	4247	1638	1359	7260
		TEAP	80%	85%	81%	99%	86%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	Atendido	12	4792	2798	1731	9333
		Atendido <=15	10	3925	2329	1586	7850
		TEAP	83%	82%	83%	92%	84%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	Atendido	39	2919	1847	1046	5851
		Atendido <=15	29	2478	1411	944	4862
		TEAP	74%	85%	76%	90%	83%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	Atendido	34	3598	3798	752	8182
		Atendido <=15	21	2978	2773	744	6516
		TEAP	62%	83%	73%	99%	80%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	Atendido	239	3337	6009	3253	12838
		Atendido <=15	166	2581	4055	1954	8756
		TEAP	69%	77%	67%	60%	68%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	Atendido	0	1157	5396	3410	9963
		Atendido <=15	0	1141	3346	2772	7259
		TEAP	0%	99%	62%	81%	73%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	Atendido	76	1376	6858	1178	9488
		Atendido <=15	34	606	4720	1167	6527
		TEAP	45%	44%	69%	99%	69%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	Atendido	515	5173	5208	713	11609
		Atendido <=15	497	4001	3142	617	8257
		TEAP	97%	77%	60%	87%	71%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	Atendido	11	9523	5929	2160	17623
		Atendido <=15	7	7983	3168	2150	13308
		TEAP	64%	84%	53%	100%	76%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	Atendido	6	6617	19	911	7553
		Atendido <=15	5	5741	14	901	6661
		TEAP	83%	87%	74%	99%	88%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	Atendido	10	3991	730	1082	5813
		Atendido <=15	7	3450	607	1081	5145
		TEAP	70%	86%	83%	100%	89%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	Atendido	1	3585	7976	2026	13588
		Atendido <=15	1	3063	6959	1972	11995
		TEAP	100%	85%	87%	97%	88%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	Atendido	4	3020	457	756	4237
		Atendido <=15	4	2264	205	748	3221
		TEAP	100%	75%	45%	99%	76%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	Atendido	20	5354	60	1870	7304
		Atendido <=15	9	3420	25	1678	5132
		TEAP	45%	64%	42%	90%	70%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	Atendido	1	2490	159	915	3565
		Atendido <=15	1	2017	130	865	3013
		TEAP	100%	81%	82%	95%	85%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	Atendido	0	2871	35	278	3184
		Atendido <=15	0	2826	35	278	3139
		TEAP	0%	98%	100%	100%	99%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	Atendido	1	6877	350	3189	10417
		Atendido <=15	1	6259	326	2879	9465
		TEAP	100%	91%	93%	90%	91%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	Atendido	0	2794	1	283	3078
		Atendido <=15	0	2728	1	274	3003
		TEAP	0%	98%	100%	97%	98%
Total		**Atendido**	**6511**	**324016**	**132581**	**93913**	**557021**
		Atendido <=15	**5658**	**282791**	**105667**	**85977**	**480093**
		TEAP	**87%**	**87%**	**80%**	**92%**	**86%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2018
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
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	Atendido	0	1841	26	1520	3387
		Atendido <=15	0	1684	23	1450	3157
		TEAP	0%	91%	88%	95%	93%
4802-1	TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	Atendido	2	3587	383	297	4269
		Atendido <=15	1	2881	308	286	3476
		TEAP	50%	80%	80%	96%	81%
4802-3	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	Atendido	0	3662	311	2406	6379
		Atendido <=15	0	3322	275	2213	5810
		TEAP	0%	91%	88%	92%	91%
4802-5	TIENDA SALESLAND HUACHO	Atendido	1	1940	519	110	2570
		Atendido <=15	1	1695	448	107	2251
		TEAP	100%	87%	86%	97%	88%
4802-6	TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	Atendido	0	707	3391	142	4240
		Atendido <=15	0	639	2789	140	3568
		TEAP	0%	90%	82%	99%	84%
4802-7	TIENDA SALESLAND TUMBES	Atendido	0	2261	826	433	3520
		Atendido <=15	0	1954	720	393	3067
		TEAP	0%	86%	87%	91%	87%
4802-8	TIENDA SALESLAND TACNA	Atendido	6	3640	272	1171	5089
		Atendido <=15	6	3071	241	1107	4425
		TEAP	100%	84%	89%	95%	87%
4802-9	TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	Atendido	0	3028	103	2136	5267
		Atendido <=15	0	2845	80	2075	5000
		TEAP	0%	94%	78%	97%	95%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	Atendido	0	3523	8818	733	13074
		Atendido <=15	0	3439	7566	733	11738
		TEAP	0%	98%	86%	100%	90%
		Atendido	0	6541	2977	1411	10929

4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	Atendido <=15	0	5882	2524	1342	9748
		TEAP	0%	90%	85%	95%	89%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	Atendido	0	3787	6875	720	11382
		Atendido <=15	0	3630	6064	712	10406
		TEAP	0%	96%	88%	99%	91%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	3	2215	3407	1314	6939
		Atendido <=15	3	1983	2812	975	5773
		TEAP	100%	90%	83%	74%	83%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	Atendido	0	1753	3613	247	5613
		Atendido <=15	0	1629	3206	246	5081
		TEAP	0%	93%	89%	100%	91%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	Atendido	0	3579	200	868	4647
		Atendido <=15	0	3021	183	780	3984
		TEAP	0%	84%	92%	90%	86%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	0	4737	3	22	4762
		Atendido <=15	0	3900	3	20	3923
		TEAP	0%	82%	100%	91%	82%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	Atendido	0	2912	54	218	3184
		Atendido <=15	0	2547	54	218	2819
		TEAP	0%	87%	100%	100%	89%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	Atendido	27	4173	842	5	5047
		Atendido <=15	20	3696	752	4	4472
		TEAP	74%	89%	89%	80%	89%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	Atendido	1	2734	216	120	3071
		Atendido <=15	1	2503	193	117	2814
		TEAP	100%	92%	89%	98%	92%
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	Atendido	0	2108	1818	460	4386
		Atendido <=15	0	1799	1554	454	3807
		TEAP	0%	85%	85%	99%	87%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	Atendido	2	4653	446	939	6040
		Atendido <=15	2	2940	376	802	4120
		TEAP	100%	63%	84%	85%	68%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	0	2225	419	989	3633
		Atendido <=15	0	1988	375	844	3207
		TEAP	0%	89%	89%	85%	88%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1459	0	160	1619
		Atendido <=15	0	1287	0	151	1438
		TEAP	0%	88%	0%	94%	89%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	Atendido	0	4962	2	2941	7905
		Atendido <=15	0	3949	2	2678	6629
		TEAP	0%	80%	100%	91%	84%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	0	1572	592	1595	3759
		Atendido <=15	0	1113	406	1270	2789
		TEAP	0%	71%	69%	80%	74%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	4180	2	883	5065
		Atendido <=15	0	3799	2	849	4650
		TEAP	0%	91%	100%	96%	92%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	4	3424	393	519	4340
		Atendido <=15	4	2472	280	482	3238
		TEAP	100%	72%	71%	93%	75%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	Atendido	0	7263	1	808	8072
		Atendido <=15	0	6951	1	778	7730
		TEAP	0%	96%	100%	96%	96%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	Atendido	0	3711	15	3	3729
		Atendido <=15	0	3223	13	3	3239
		TEAP	0%	87%	87%	100%	87%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	Atendido	0	1051	5316	569	6936
		Atendido <=15	0	997	4701	566	6264
		TEAP	0%	95%	88%	99%	90%
4806-6	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	Atendido	68	2618	462	427	3575
		Atendido <=15	58	2351	403	380	3192
		TEAP	85%	90%	87%	89%	89%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	0	6146	57	1474	7677
		Atendido <=15	0	5457	57	1360	6874
		TEAP	0%	89%	100%	92%	90%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	0	1561	8285	134	9980
		Atendido <=15	0	1109	7985	128	9222
		TEAP	0%	71%	96%	96%	92%
4807-1	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	0	2282	15	322	2619
		Atendido <=15	0	2128	9	304	2441
		TEAP	0%	93%	60%	94%	93%
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido	0	2204	404	922	3530
		Atendido <=15	0	1940	345	836	3121
		TEAP	0%	88%	85%	91%	88%
4807-2	TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	Atendido	0	5978	3379	2085	11442
		Atendido <=15	0	5101	2712	1823	9636
		TEAP	0%	85%	80%	87%	84%
4807-4	TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	Atendido	0	3458	82	1117	4657
		Atendido <=15	0	2639	47	1055	3741
		TEAP	0%	76%	57%	94%	80%
4807-5	TIENDA SALESLAND SAN BORJA	Atendido	0	1303	2743	2465	6511
		Atendido <=15	0	1190	2051	2334	5575
		TEAP	0%	91%	75%	95%	86%
4807-9	TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	Atendido	0	4363	260	1264	5887
		Atendido <=15	0	3959	229	1208	5396
		TEAP	0%	91%	88%	96%	92%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	Atendido	0	4460	429	191	5080
		Atendido <=15	0	3666	355	183	4204
		TEAP	0%	82%	83%	96%	83%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	Atendido	0	2435	827	9	3271
		Atendido <=15	0	1861	638	9	2508
		TEAP	0%	76%	77%	100%	77%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	Atendido	0	1364	795	172	2331
		Atendido <=15	0	837	537	116	1490
		TEAP	0%	61%	68%	67%	64%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	Atendido	0	1209	4055	29	5293
		Atendido <=15	0	772	2601	27	3400
		TEAP	0%	64%	64%	93%	64%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	Atendido	2	2609	93	482	3186
		Atendido <=15	2	2359	93	471	2925
		TEAP	100%	90%	100%	98%	92%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	Atendido	1	2749	31	1289	4070
		Atendido <=15	1	2391	31	1236	3659
		TEAP	100%	87%	100%	96%	90%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	Atendido	0	9405	10	836	10251
		Atendido <=15	0	8596	9	799	9404
		TEAP	0%	91%	90%	96%	92%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	Atendido	0	1057	4034	73	5164
		Atendido <=15	0	966	3680	70	4716
		TEAP	0%	91%	91%	96%	91%
		Atendido	0	9116	4242	457	13815

4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	Atendido <=15	0	8439	3836	455	12730
		TEAP	0%	93%	90%	100%	92%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	Atendido	8	2424	667	698	3797
		Atendido <=15	7	2230	552	652	3441
		TEAP	88%	92%	83%	93%	91%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	Atendido	0	3562	1	118	3681
		Atendido <=15	0	3351	1	117	3469
		TEAP	0%	94%	100%	99%	94%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	Atendido	0	3294	631	1586	5511
		Atendido <=15	0	3100	586	1487	5173
		TEAP	0%	94%	93%	94%	94%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	Atendido	4	3100	547	1008	4659
		Atendido <=15	4	2587	465	841	3897
		TEAP	100%	83%	85%	83%	84%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	0	1880	4	291	2175
		Atendido <=15	0	1756	4	283	2043
		TEAP	0%	93%	100%	97%	94%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	2550	11	162	2723
		Atendido <=15	0	2265	11	161	2437
		TEAP	0%	89%	100%	99%	89%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	Atendido	0	787	6	142	935
		Atendido <=15	0	750	6	139	895
		TEAP	0%	95%	100%	98%	96%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	Atendido	0	1718	6	28	1752
		Atendido <=15	0	1571	5	25	1601
		TEAP	0%	91%	83%	89%	91%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	8	1017	45	242	1312
		Atendido <=15	8	972	45	231	1256
		TEAP	100%	96%	100%	95%	96%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	Atendido	1	3639	1688	2169	7497
		Atendido <=15	1	2736	1375	1768	5880
		TEAP	100%	75%	81%	82%	78%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	Atendido	3	1185	175	678	2041
		Atendido <=15	3	1135	162	630	1930
		TEAP	100%	96%	93%	93%	95%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	Atendido	9	3227	1762	506	5504
		Atendido <=15	7	3104	1666	506	5283
		TEAP	78%	96%	95%	100%	96%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	Atendido	0	3940	234	287	4461
		Atendido <=15	0	3559	208	287	4054
		TEAP	0%	90%	89%	100%	91%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	Atendido	0	2638	1244	378	4260
		Atendido <=15	0	2467	1129	365	3961
		TEAP	0%	94%	91%	97%	93%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	Atendido	83	3047	54	956	4140
		Atendido <=15	73	2725	48	840	3686
		TEAP	88%	89%	89%	88%	89%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	Atendido	2	1635	6	144	1787
		Atendido <=15	1	1584	4	140	1729
		TEAP	50%	97%	67%	97%	97%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	Atendido	0	2830	17	324	3171
		Atendido <=15	0	2650	17	324	2991
		TEAP	0%	94%	100%	100%	94%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	Atendido	0	1034	73	121	1228
		Atendido <=15	0	958	69	118	1145
		TEAP	0%	93%	95%	98%	93%
4815-6	TIENDA CISESAC TARAPOTO	Atendido	0	1209	10	995	2214
		Atendido <=15	0	1142	10	958	2110
		TEAP	0%	94%	100%	96%	95%
4815-7	TIENDA CICESAC CHIMBOTE	Atendido	0	2034	169	1092	3295
		Atendido <=15	0	1947	162	1024	3133
		TEAP	0%	96%	96%	94%	95%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	Atendido	0	1948	2058	2910	6916
		Atendido <=15	0	1789	1878	2691	6358
		TEAP	0%	92%	91%	92%	92%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	Atendido	0	3760	12	2005	5777
		Atendido <=15	0	3244	11	1893	5148
		TEAP	0%	86%	92%	94%	89%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido	1168	6353	476	0	7997
		Atendido <=15	1123	5103	474	0	6700
		TEAP	96%	80%	100%	0%	84%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	Atendido	0	2311	3161	481	5953
		Atendido <=15	0	2003	2668	481	5152
		TEAP	0%	87%	84%	100%	87%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	Atendido	0	2003	0	116	2119
		Atendido <=15	0	1968	0	112	2080
		TEAP	0%	98%	0%	97%	98%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	Atendido	0	3146	87	1847	5080
		Atendido <=15	0	2958	81	1765	4804
		TEAP	0%	94%	93%	96%	95%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	Atendido	0	2548	64	241	2853
		Atendido <=15	0	2279	63	218	2560
		TEAP	0%	89%	98%	90%	90%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	Atendido	0	4463	0	2189	6652
		Atendido <=15	0	3996	0	1888	5884
		TEAP	0%	90%	0%	86%	88%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	Atendido	0	6401	5	2739	9145
		Atendido <=15	0	5680	5	2398	8083
		TEAP	0%	89%	100%	88%	88%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	2876	895	1697	18	5486
		Atendido <=15	2386	875	1396	17	4674
		TEAP	83%	98%	82%	94%	85%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	Atendido	2	5385	4847	154	10388
		Atendido <=15	2	3667	2628	146	6443
		TEAP	100%	68%	54%	95%	62%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	0	3552	0	969	4521
		Atendido <=15	0	3517	0	967	4484
		TEAP	0%	99%	0%	100%	99%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	Atendido	0	3043	1922	3046	8011
		Atendido <=15	0	2712	1638	2731	7081
		TEAP	0%	89%	85%	90%	88%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	0	4532	1520	682	6734
		Atendido <=15	0	4298	1440	611	6349
		TEAP	0%	95%	95%	90%	94%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido	0	5130	1	401	5532
		Atendido <=15	0	4899	1	401	5301
		TEAP	0%	95%	100%	100%	96%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	Atendido	0	1841	36	350	2227
		Atendido <=15	0	1746	33	326	2105
		TEAP	0%	95%	92%	93%	95%
		Atendido	0	4551	347	314	5212

4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido <=15	0	3437	343	234	4014
		TEAP	0%	76%	99%	75%	77%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	Atendido	71	4017	3710	1221	9019
		Atendido <=15	59	3588	3265	1219	8131
		TEAP	83%	89%	88%	100%	90%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	Atendido	3	6722	1889	1938	10552
		Atendido <=15	2	6220	1667	1852	9741
		TEAP	67%	93%	88%	96%	92%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	Atendido	36	3793	2683	1173	7685
		Atendido <=15	32	3511	2283	1149	6975
		TEAP	89%	93%	85%	98%	91%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	Atendido	34	4009	4315	740	9098
		Atendido <=15	20	3236	3256	736	7248
		TEAP	59%	81%	75%	99%	80%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	Atendido	808	3896	5453	1379	11536
		Atendido <=15	419	2691	3044	1014	7168
		TEAP	52%	69%	56%	74%	62%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	Atendido	31	1752	4836	3430	10049
		Atendido <=15	18	1103	2784	2666	6571
		TEAP	58%	63%	58%	78%	65%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	Atendido	1	2	10737	1209	11949
		Atendido <=15	1	2	7547	1203	8753
		TEAP	100%	100%	70%	100%	73%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	Atendido	452	5989	4633	428	11502
		Atendido <=15	445	5117	2995	363	8920
		TEAP	98%	85%	65%	85%	78%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	Atendido	0	5752	3337	1353	10442
		Atendido <=15	0	5188	2873	1349	9410
		TEAP	0%	90%	86%	100%	90%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	Atendido	19	4596	70	1603	6288
		Atendido <=15	19	3744	60	1467	5290
		TEAP	100%	81%	86%	92%	84%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	Atendido	8	2096	4101	944	7208
		Atendido <=15	4	1669	2963	890	5543
		TEAP	50%	80%	72%	94%	77%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	Atendido	0	5052	4731	2114	11897
		Atendido <=15	0	4341	4077	2031	10449
		TEAP	0%	86%	86%	96%	88%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	Atendido	5	1750	970	689	3414
		Atendido <=15	5	986	582	560	2133
		TEAP	100%	56%	60%	81%	62%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	Atendido	4	3053	585	1990	5632
		Atendido <=15	3	2535	441	1796	4775
		TEAP	75%	83%	75%	90%	85%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	Atendido	0	1491	37	957	2485
		Atendido <=15	0	1402	36	922	2360
		TEAP	0%	94%	97%	96%	95%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	Atendido	0	2679	6	71	2756
		Atendido <=15	0	2633	6	71	2710
		TEAP	0%	98%	100%	100%	98%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	Atendido	0	6918	348	843	8109
		Atendido <=15	0	6207	308	820	7335
		TEAP	0%	90%	89%	97%	90%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	Atendido	0	3395	2	99	3496
		Atendido <=15	0	3250	2	92	3344
		TEAP	0%	96%	100%	93%	96%
Total		**Atendido**	**5753**	**333119**	**148128**	**90055**	**577055**
		Atendido <=15	**4741**	**290783**	**118959**	**82564**	**497047**
		TEAP	**82%**	**87%**	**80%**	**92%**	**86%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2017

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
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	Atendido	0	1964	37	2097	4098
		Atendido <=15	0	1595	17	1764	3376
		TEAP	0%	81%	46%	84%	82%
4802-1	TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	Atendido	0	3678	551	347	4576
		Atendido <=15	0	3008	454	338	3800
		TEAP	0%	82%	82%	97%	83%
4802-3	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	Atendido	0	4167	319	2596	7082
		Atendido <=15	0	3268	227	2051	5546
		TEAP	0%	78%	71%	79%	78%
4802-5	TIENDA SALESLAND HUACHO	Atendido	0	1259	541	295	2095
		Atendido <=15	0	1157	489	278	1924
		TEAP	0%	92%	90%	94%	92%
4802-6	TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	Atendido	3	723	3488	242	4456
		Atendido <=15	3	710	3078	238	4029
		TEAP	100%	98%	88%	98%	90%
4802-7	TIENDA SALESLAND TUMBES	Atendido	0	1943	384	1067	3398
		Atendido <=15	0	1600	305	828	2737
		TEAP	0%	82%	79%	78%	81%
4802-8	TIENDA SALESLAND TACNA	Atendido	4	3155	176	1586	4921
		Atendido <=15	3	2126	110	1393	3632
		TEAP	75%	67%	63%	88%	74%
4802-9	TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	Atendido	2	2504	46	2383	4935
		Atendido <=15	2	2462	39	2357	4860
		TEAP	100%	98%	85%	99%	98%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	Atendido	0	4594	9076	618	14288
		Atendido <=15	0	4214	7706	613	12533
		TEAP	0%	92%	85%	99%	88%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	Atendido	0	6537	3423	1578	11538
		Atendido <=15	0	5874	2978	1526	10378
		TEAP	0%	90%	87%	97%	90%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	Atendido	0	1836	7110	660	9606
		Atendido <=15	0	1760	6450	640	8850
		TEAP	0%	96%	91%	97%	92%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	0	5036	3464	749	9249
		Atendido <=15	0	4590	2890	650	8130
		TEAP	0%	91%	83%	87%	88%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	Atendido	0	1983	3892	207	6082
		Atendido <=15	0	1804	3316	207	5327
		TEAP	0%	91%	85%	100%	88%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	Atendido	0	2265	184	608	3057
		Atendido <=15	0	1774	156	499	2429

		TEAP	0%	78%	85%	82%	79%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	0	4706	51	14	4771
		Atendido <=15	0	3479	47	13	3539
		TEAP	0%	74%	92%	93%	74%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	Atendido	0	2948	62	171	3181
		Atendido <=15	0	2360	53	170	2583
		TEAP	0%	80%	85%	99%	81%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	Atendido	45	3663	809	3	4520
		Atendido <=15	40	2991	606	2	3639
		TEAP	89%	82%	75%	67%	81%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	Atendido	0	2665	226	90	2981
		Atendido <=15	0	2346	171	88	2605
		TEAP	0%	88%	76%	98%	87%
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	Atendido	0	1996	1445	566	4007
		Atendido <=15	0	1576	1154	558	3288
		TEAP	0%	79%	80%	99%	82%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	Atendido	0	6024	0	4	6028
		Atendido <=15	0	4394	0	4	4398
		TEAP	0%	73%	0%	100%	73%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	0	2614	249	729	3592
		Atendido <=15	0	2299	212	637	3148
		TEAP	0%	88%	85%	87%	88%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1196	2	111	1309
		Atendido <=15	0	1030	2	102	1134
		TEAP	0%	86%	100%	92%	87%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	Atendido	0	4877	0	1514	6391
		Atendido <=15	0	3447	0	1397	4844
		TEAP	0%	71%	0%	92%	76%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	0	1333	625	1716	3674
		Atendido <=15	0	734	346	1177	2257
		TEAP	0%	55%	55%	69%	61%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	3726	15	757	4498
		Atendido <=15	0	2342	13	563	2918
		TEAP	0%	63%	87%	74%	65%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	0	3233	276	567	4076
		Atendido <=15	0	2215	188	513	2916
		TEAP	0%	69%	68%	90%	72%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	Atendido	2	8581	5	971	9559
		Atendido <=15	1	7716	5	904	8626
		TEAP	50%	90%	100%	93%	90%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	Atendido	2	3069	145	73	3289
		Atendido <=15	2	2898	140	69	3109
		TEAP	100%	94%	97%	95%	95%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	Atendido	0	811	4856	634	6301
		Atendido <=15	0	690	4313	618	5621
		TEAP	0%	85%	89%	97%	89%
4806-6	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	Atendido	55	2365	483	479	3382
		Atendido <=15	44	1949	351	390	2734
		TEAP	80%	82%	73%	81%	81%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	0	5711	28	1160	6899
		Atendido <=15	0	5161	28	1103	6292
		TEAP	0%	90%	100%	95%	91%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	0	1416	6482	180	8078
		Atendido <=15	0	1069	5683	146	6898
		TEAP	0%	75%	88%	81%	85%
4807-1	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	0	2405	19	355	2779
		Atendido <=15	0	2359	19	349	2727
		TEAP	0%	98%	100%	98%	98%
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido	0	2785	292	505	3582
		Atendido <=15	0	2443	262	488	3193
		TEAP	0%	88%	90%	97%	89%
4807-2	TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	Atendido	0	4760	2992	1878	9630
		Atendido <=15	0	3979	2502	1663	8144
		TEAP	0%	84%	84%	89%	85%
4807-4	TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	Atendido	0	3489	251	1284	5024
		Atendido <=15	0	2992	208	1261	4461
		TEAP	0%	86%	83%	98%	89%
4807-5	TIENDA SALESLAND SAN BORJA	Atendido	0	1266	1901	2583	5750
		Atendido <=15	0	1168	1602	2454	5224
		TEAP	0%	92%	84%	95%	91%
4807-9	TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	Atendido	0	3832	1178	1538	6548
		Atendido <=15	0	3454	886	1388	5728
		TEAP	0%	90%	75%	90%	87%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	Atendido	0	4411	225	157	4793
		Atendido <=15	0	3768	188	156	4112
		TEAP	0%	85%	84%	99%	86%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	Atendido	0	2019	861	118	2998
		Atendido <=15	0	1674	726	118	2518
		TEAP	0%	83%	84%	100%	84%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	Atendido	0	916	849	119	1884
		Atendido <=15	0	882	737	119	1738
		TEAP	0%	96%	87%	100%	92%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	Atendido	0	2253	2184	6	4443
		Atendido <=15	0	1324	1038	6	2368
		TEAP	0%	59%	48%	100%	53%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	Atendido	3	2515	130	549	3197
		Atendido <=15	3	2260	124	525	2912
		TEAP	100%	90%	95%	96%	91%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	Atendido	0	4179	13	2230	6422
		Atendido <=15	0	3554	13	1958	5525
		TEAP	0%	85%	100%	88%	86%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	Atendido	0	10220	33	1696	11949
		Atendido <=15	0	8779	32	1583	10394
		TEAP	0%	86%	97%	93%	87%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	Atendido	0	1319	3878	83	5280
		Atendido <=15	0	1211	3421	83	4715
		TEAP	0%	92%	88%	100%	89%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	Atendido	0	11564	5863	360	17787
		Atendido <=15	0	10133	5104	360	15597
		TEAP	0%	88%	87%	100%	88%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	Atendido	2	2234	631	591	3458
		Atendido <=15	2	2029	530	583	3144
		TEAP	100%	91%	84%	99%	91%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	Atendido	1	3189	3	46	3239
		Atendido <=15	1	2941	3	46	2991
		TEAP	100%	92%	100%	100%	92%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	Atendido	0	3039	485	1152	4676
		Atendido <=15	0	2885	446	1036	4367
		TEAP	0%	95%	92%	90%	93%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	Atendido	3	3606	270	466	4345
		Atendido <=15	3	2890	205	359	3457

		TEAP	100%	80%	76%	77%	80%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	0	1835	3	314	2152
		Atendido <=15	0	1686	3	299	1988
		TEAP	0%	92%	100%	95%	92%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	2125	0	122	2247
		Atendido <=15	0	1859	0	122	1981
		TEAP	0%	87%	0%	100%	88%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	Atendido	0	636	1	202	839
		Atendido <=15	0	594	1	193	788
		TEAP	0%	93%	100%	96%	94%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	Atendido	2	1620	4	18	1644
		Atendido <=15	1	1391	4	15	1411
		TEAP	50%	86%	100%	83%	86%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	10	1106	58	322	1496
		Atendido <=15	6	1004	46	285	1341
		TEAP	60%	91%	79%	89%	90%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	Atendido	1	2693	1421	1705	5820
		Atendido <=15	0	2211	1337	1426	4974
		TEAP	0%	82%	94%	84%	85%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	Atendido	4	1531	152	554	2241
		Atendido <=15	3	1389	131	462	1985
		TEAP	75%	91%	86%	83%	89%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	Atendido	0	3075	1364	436	4875
		Atendido <=15	0	2845	1263	435	4543
		TEAP	0%	93%	93%	100%	93%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	Atendido	0	3917	154	315	4386
		Atendido <=15	0	3258	124	314	3696
		TEAP	0%	83%	81%	100%	84%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	Atendido	0	3342	793	276	4411
		Atendido <=15	0	2792	678	266	3736
		TEAP	0%	84%	85%	96%	85%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	Atendido	58	3794	224	1826	5902
		Atendido <=15	52	3070	218	1635	4975
		TEAP	90%	81%	97%	90%	84%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	Atendido	0	1381	7	96	1484
		Atendido <=15	0	1339	5	94	1438
		TEAP	0%	97%	71%	98%	97%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	Atendido	4	2820	16	245	3085
		Atendido <=15	3	2667	16	245	2931
		TEAP	75%	95%	100%	100%	95%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	Atendido	0	1021	43	124	1188
		Atendido <=15	0	925	36	118	1079
		TEAP	0%	91%	84%	95%	91%
4815-6	TIENDA CISESAC TARAPOTO	Atendido	0	1280	32	837	2149
		Atendido <=15	0	1179	28	761	1968
		TEAP	0%	92%	88%	91%	92%
4815-7	TIENDA CICESAC CHIMBOTE	Atendido	1	1830	114	923	2868
		Atendido <=15	1	1659	94	799	2553
		TEAP	100%	91%	82%	87%	89%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	Atendido	0	1497	2032	2730	6259
		Atendido <=15	0	1240	1707	2315	5262
		TEAP	0%	83%	84%	85%	84%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	Atendido	0	3489	18	1699	5206
		Atendido <=15	0	3002	18	1588	4608
		TEAP	0%	86%	100%	93%	89%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido	742	5194	541	1	6478
		Atendido <=15	737	4763	533	1	6034
		TEAP	99%	92%	99%	100%	93%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	Atendido	0	2086	2592	450	5128
		Atendido <=15	0	1665	2074	447	4186
		TEAP	0%	80%	80%	99%	82%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	Atendido	0	1663	2	45	1710
		Atendido <=15	0	1644	2	42	1688
		TEAP	0%	99%	100%	93%	99%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	Atendido	0	3123	173	1763	5059
		Atendido <=15	0	2947	157	1628	4732
		TEAP	0%	94%	91%	92%	94%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	Atendido	0	2212	6	546	2764
		Atendido <=15	0	1882	6	501	2389
		TEAP	0%	85%	100%	92%	86%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	Atendido	0	4795	25	2756	7576
		Atendido <=15	0	3961	18	2184	6163
		TEAP	0%	83%	72%	79%	81%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	Atendido	0	4559	635	2319	7513
		Atendido <=15	0	3556	384	1888	5828
		TEAP	0%	78%	60%	81%	78%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	1620	2867	1174	20	5681
		Atendido <=15	1000	2041	718	16	3775
		TEAP	62%	71%	61%	80%	66%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	Atendido	2	952	5802	168	6924
		Atendido <=15	2	385	2807	162	3356
		TEAP	100%	40%	48%	96%	48%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	0	2975	0	721	3696
		Atendido <=15	0	2936	0	715	3651
		TEAP	0%	99%	0%	99%	99%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	Atendido	0	3273	1970	2873	8116
		Atendido <=15	0	2670	1652	2617	6939
		TEAP	0%	82%	84%	91%	85%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	0	3657	1114	684	5455
		Atendido <=15	0	3473	1089	669	5231
		TEAP	0%	95%	98%	98%	96%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido	0	5041	0	451	5492
		Atendido <=15	0	4288	0	449	4737
		TEAP	0%	85%	0%	100%	86%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	Atendido	0	1757	28	334	2119
		Atendido <=15	0	1620	24	285	1929
		TEAP	0%	92%	86%	85%	91%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido	0	3497	97	445	4039
		Atendido <=15	0	1730	94	278	2102
		TEAP	0%	49%	97%	62%	52%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	Atendido	62	4129	2663	1149	8003
		Atendido <=15	60	3517	2340	1139	7056
		TEAP	97%	85%	88%	99%	88%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	Atendido	116	1710	6059	1940	9825
		Atendido <=15	93	1435	5232	1935	8695
		TEAP	80%	84%	86%	100%	88%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	Atendido	60	344	4653	2287	7344
		Atendido <=15	46	238	2201	1490	3975
		TEAP	77%	69%	47%	65%	54%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	Atendido	9	4425	2347	831	7612
		Atendido <=15	4	3371	1227	828	5430

		TEAP	44%	76%	52%	100%	71%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	Atendido	1871	5181	598	1988	9638
		Atendido <=15	798	1489	87	1107	3481
		TEAP	43%	29%	15%	56%	36%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	Atendido	0	1072	3754	3095	7921
		Atendido <=15	0	745	2345	1967	5057
		TEAP	0%	69%	62%	64%	64%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	Atendido	0	0	7918	1296	9214
		Atendido <=15	0	0	5678	1286	6964
		TEAP	0%	0%	72%	99%	76%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	Atendido	473	6757	4323	520	12073
		Atendido <=15	462	4874	2770	368	8474
		TEAP	98%	72%	64%	71%	70%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	Atendido	0	6058	4296	1302	11656
		Atendido <=15	0	5604	4156	1295	11055
		TEAP	0%	93%	97%	99%	95%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	Atendido	0	5930	92	434	6456
		Atendido <=15	0	5615	90	433	6138
		TEAP	0%	95%	98%	100%	95%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	Atendido	0	968	6919	607	8494
		Atendido <=15	0	876	6382	600	7858
		TEAP	0%	90%	92%	99%	93%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	Atendido	0	5106	5124	1765	11995
		Atendido <=15	0	4689	4543	1709	10941
		TEAP	0%	92%	89%	97%	91%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	Atendido	0	502	2434	545	3481
		Atendido <=15	0	427	2111	541	3079
		TEAP	0%	85%	87%	99%	88%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	Atendido	0	6016	710	1191	7917
		Atendido <=15	0	5521	639	1188	7348
		TEAP	0%	92%	90%	100%	93%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	Atendido	0	2120	34	1090	3244
		Atendido <=15	0	1936	27	1067	3030
		TEAP	0%	91%	79%	98%	93%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	Atendido	0	2203	17	71	2291
		Atendido <=15	0	2045	13	67	2125
		TEAP	0%	93%	76%	94%	93%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	Atendido	0	6783	211	923	7917
		Atendido <=15	0	6278	191	905	7374
		TEAP	0%	93%	91%	98%	93%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	Atendido	3	3013	6	43	3065
		Atendido <=15	3	2803	6	43	2855
		TEAP	100%	93%	100%	100%	93%
Total		**Atendido**	**5164**	**321539**	**143261**	**87885**	**557849**
		Atendido <=15	**3379**	**270497**	**114878**	**77593**	**466347**
		TEAP	**65%**	**84%**	**80%**	**88%**	**84%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2017
MES: Noviembre

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
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	Atendido	0	1755	27	1351	3133
		Atendido <=15	0	1517	25	1235	2777
		TEAP	0%	86%	93%	91%	89%
4802-1	TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	Atendido	1	3277	650	189	4117
		Atendido <=15	1	2904	580	185	3670
		TEAP	100%	89%	89%	98%	89%
4802-3	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	Atendido	2	3878	239	1325	5444
		Atendido <=15	1	2877	166	1117	4161
		TEAP	50%	74%	69%	84%	76%
4802-5	TIENDA SALESLAND HUACHO	Atendido	1	1204	500	246	1951
		Atendido <=15	1	988	408	195	1592
		TEAP	100%	82%	82%	79%	82%
4802-6	TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	Atendido	0	709	2836	227	3772
		Atendido <=15	0	665	2509	224	3398
		TEAP	0%	94%	88%	99%	90%
4802-7	TIENDA SALESLAND TUMBES	Atendido	0	2300	871	428	3599
		Atendido <=15	0	2121	802	418	3341
		TEAP	0%	92%	92%	98%	93%
4802-8	TIENDA SALESLAND TACNA	Atendido	6	2782	183	1382	4353
		Atendido <=15	3	2231	139	1289	3662
		TEAP	50%	80%	76%	93%	84%
4802-9	TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	Atendido	1	2377	27	2083	4488
		Atendido <=15	1	2345	25	2067	4438
		TEAP	100%	99%	93%	99%	99%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	Atendido	1	5272	8553	344	14170
		Atendido <=15	1	4380	6859	341	11581
		TEAP	100%	83%	80%	99%	82%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	Atendido	0	4908	3429	1343	9680
		Atendido <=15	0	4505	3079	1316	8900
		TEAP	0%	92%	90%	98%	92%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	Atendido	0	2007	8507	598	11112
		Atendido <=15	0	1926	7364	567	9857
		TEAP	0%	96%	87%	95%	89%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	0	4658	3639	377	8674
		Atendido <=15	0	4325	3133	356	7814
		TEAP	0%	93%	86%	94%	90%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	Atendido	0	2321	3074	146	5541
		Atendido <=15	0	2038	2409	146	4593
		TEAP	0%	88%	78%	100%	83%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	Atendido	0	1122	187	232	1541
		Atendido <=15	0	1036	174	223	1433
		TEAP	0%	92%	93%	96%	93%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	0	2694	609	632	3935
		Atendido <=15	0	1096	204	224	1524
		TEAP	0%	41%	33%	35%	39%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	Atendido	0	3979	19	196	4194
		Atendido <=15	0	3103	16	196	3315
		TEAP	0%	78%	84%	100%	79%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	Atendido	62	3000	917	37	4016
		Atendido <=15	48	2496	765	31	3340
		TEAP	77%	83%	83%	84%	83%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	Atendido	0	2402	265	246	2913
		Atendido <=15	0	1949	226	244	2419
		TEAP	0%	81%	85%	99%	83%

4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	Atendido	0	1803	1640	541	3984
		Atendido <=15	0	1479	1267	532	3278
		TEAP	0%	82%	77%	98%	82%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	Atendido	0	5151	0	2	5153
		Atendido <=15	0	3923	0	2	3925
		TEAP	0%	76%	0%	100%	76%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	0	2050	310	562	2922
		Atendido <=15	0	1701	256	494	2451
		TEAP	0%	83%	83%	88%	84%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1314	1	114	1429
		Atendido <=15	0	1160	1	102	1263
		TEAP	0%	88%	100%	89%	88%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	Atendido	0	4365	0	963	5328
		Atendido <=15	0	3469	0	778	4247
		TEAP	0%	79%	0%	81%	80%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	4	1283	961	1284	3532
		Atendido <=15	3	1015	736	1109	2863
		TEAP	75%	79%	77%	86%	81%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	3757	2	330	4089
		Atendido <=15	0	2714	2	312	3028
		TEAP	0%	72%	100%	95%	74%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	0	2837	236	549	3622
		Atendido <=15	0	2314	186	509	3009
		TEAP	0%	82%	79%	93%	83%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	Atendido	0	7504	3	826	8333
		Atendido <=15	0	6481	2	796	7279
		TEAP	0%	86%	67%	96%	87%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	Atendido	0	2545	219	65	2829
		Atendido <=15	0	1937	190	59	2186
		TEAP	0%	76%	87%	91%	77%

4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	Atendido	0	1395	4155	647	6197
		Atendido <=15	0	1244	3510	636	5390
		TEAP	0%	89%	84%	98%	87%
4806-6	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	Atendido	56	2298	552	292	3198
		Atendido <=15	52	1892	426	251	2621
		TEAP	93%	82%	77%	86%	82%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	0	4890	138	689	5717
		Atendido <=15	0	4219	133	621	4973
		TEAP	0%	86%	96%	90%	87%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	10	1602	4979	124	6715
		Atendido <=15	10	1312	4732	116	6170
		TEAP	100%	82%	95%	94%	92%
4807-1	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	0	2506	97	271	2874
		Atendido <=15	0	1679	71	219	1969
		TEAP	0%	67%	73%	81%	69%
4807-10	TIENDA SALESLAND MALL BELLAVISTA	Atendido	0	1811	389	535	2735
		Atendido <=15	0	1672	348	514	2534
		TEAP	0%	92%	89%	96%	93%
4807-2	TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	Atendido	0	4326	2648	1141	8115
		Atendido <=15	0	3291	1814	995	6100
		TEAP	0%	76%	69%	87%	75%
4807-4	TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	Atendido	0	2866	207	919	3992
		Atendido <=15	0	2144	148	880	3172
		TEAP	0%	75%	71%	96%	79%
4807-5	TIENDA SALESLAND SAN BORJA	Atendido	0	1238	2121	2078	5437
		Atendido <=15	0	1130	1748	1992	4870
		TEAP	0%	91%	82%	96%	90%
4807-9	TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	Atendido	0	3543	933	1208	5684
		Atendido <=15	0	3118	805	1122	5045
		TEAP	0%	88%	86%	93%	89%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	Atendido	0	3941	49	105	4095
		Atendido <=15	0	3208	45	104	3357
		TEAP	0%	81%	92%	99%	82%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	Atendido	0	2428	1118	98	3644
		Atendido <=15	0	1969	923	98	2990
		TEAP	0%	81%	83%	100%	82%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	Atendido	0	547	872	43	1462
		Atendido <=15	0	456	666	43	1165
		TEAP	0%	83%	76%	100%	80%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	Atendido	0	1497	3047	55	4599
		Atendido <=15	0	1045	1649	45	2739
		TEAP	0%	70%	54%	82%	60%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	Atendido	1	2649	28	309	2987
		Atendido <=15	1	2550	28	307	2886
		TEAP	100%	96%	100%	99%	97%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	Atendido	0	2012	123	1687	3822
		Atendido <=15	0	1673	109	1493	3275
		TEAP	0%	83%	89%	89%	86%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	Atendido	0	10606	98	1272	11976
		Atendido <=15	0	8887	88	1144	10119
		TEAP	0%	84%	90%	90%	84%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	Atendido	0	1721	5444	96	7261
		Atendido <=15	0	1554	4791	94	6439
		TEAP	0%	90%	88%	98%	89%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	Atendido	0	9394	3855	274	13523
		Atendido <=15	0	7079	2888	267	10234
		TEAP	0%	75%	75%	97%	76%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	Atendido	4	1911	1308	448	3671
		Atendido <=15	4	1723	1082	426	3235
		TEAP	100%	90%	83%	95%	88%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	Atendido	1	2777	17	68	2863
		Atendido <=15	1	2341	16	60	2418
		TEAP	100%	84%	94%	88%	84%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	Atendido	0	3306	452	1130	4888
		Atendido <=15	0	3125	419	1081	4625
		TEAP	0%	95%	93%	96%	95%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	Atendido	2	3206	291	578	4077
		Atendido <=15	1	2500	217	443	3161
		TEAP	50%	78%	75%	77%	78%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	0	1734	11	232	1977
		Atendido <=15	0	1497	9	201	1707
		TEAP	0%	86%	82%	87%	86%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	1803	0	138	1941
		Atendido <=15	0	1379	0	133	1512
		TEAP	0%	76%	0%	96%	78%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	Atendido	0	695	0	148	843
		Atendido <=15	0	639	0	140	779
		TEAP	0%	92%	0%	95%	92%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	Atendido	1	1305	5	36	1347
		Atendido <=15	1	1138	5	33	1177
		TEAP	100%	87%	100%	92%	87%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	0	607	34	156	797
		Atendido <=15	0	562	23	146	731
		TEAP	0%	93%	68%	94%	92%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	Atendido	0	2972	1191	1694	5857
		Atendido <=15	0	2021	963	1083	4067
		TEAP	0%	68%	81%	64%	69%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	Atendido	2	1430	110	229	1771
		Atendido <=15	1	1236	97	201	1535
		TEAP	50%	86%	88%	88%	87%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	Atendido	2	3064	1559	341	4966
		Atendido <=15	2	2615	1323	341	4281
		TEAP	100%	85%	85%	100%	86%

4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	Atendido	0	3366	205	487	4058
		Atendido <=15	0	2689	167	455	3311
		TEAP	0%	80%	81%	93%	82%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	Atendido	2	3043	690	380	4115
		Atendido <=15	1	2123	465	334	2923
		TEAP	50%	70%	67%	88%	71%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	Atendido	1	3319	51	861	4232
		Atendido <=15	1	2544	49	686	3280
		TEAP	100%	77%	96%	80%	78%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	Atendido	1	1380	24	151	1556
		Atendido <=15	1	1292	20	145	1458
		TEAP	100%	94%	83%	96%	94%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	Atendido	0	2756	51	229	3036
		Atendido <=15	0	2471	49	229	2749
		TEAP	0%	90%	96%	100%	91%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	Atendido	0	983	65	152	1200
		Atendido <=15	0	893	58	148	1099
		TEAP	0%	91%	89%	97%	92%
4815-6	TIENDA CISESAC TARAPOTO	Atendido	0	959	52	495	1506
		Atendido <=15	0	918	46	469	1433
		TEAP	0%	96%	88%	95%	95%
4815-7	TIENDA CICESAC CHIMBOTE	Atendido	0	1505	153	697	2355
		Atendido <=15	0	1447	140	654	2241
		TEAP	0%	96%	92%	94%	95%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	Atendido	0	1307	2169	1492	4968
		Atendido <=15	0	931	1394	1079	3404
		TEAP	0%	71%	64%	72%	69%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	Atendido	0	3910	26	1133	5069
		Atendido <=15	0	2700	26	980	3706
		TEAP	0%	69%	100%	86%	73%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido	476	3966	342	0	4784
		Atendido <=15	472	3194	337	0	4003
		TEAP	99%	81%	99%	0%	84%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	Atendido	0	2006	2613	473	5092
		Atendido <=15	0	1511	1975	472	3958
		TEAP	0%	75%	76%	100%	78%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	Atendido	0	1532	0	56	1588
		Atendido <=15	0	1499	0	54	1553
		TEAP	0%	98%	0%	96%	98%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	Atendido	0	1951	114	1133	3198
		Atendido <=15	0	1834	104	1063	3001
		TEAP	0%	94%	91%	94%	94%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	Atendido	1	2045	17	855	2918
		Atendido <=15	1	1932	16	800	2749
		TEAP	100%	94%	94%	94%	94%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	Atendido	0	3929	50	1905	5884
		Atendido <=15	0	3439	42	1598	5079
		TEAP	0%	88%	84%	84%	86%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	Atendido	0	3259	2118	1852	7229
		Atendido <=15	0	2943	1749	1600	6292
		TEAP	0%	90%	83%	86%	87%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	29	3898	515	70	4512
		Atendido <=15	20	2994	406	62	3482
		TEAP	69%	77%	79%	89%	77%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	Atendido	0	892	7255	64	8211
		Atendido <=15	0	445	5324	59	5828
		TEAP	0%	50%	73%	92%	71%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	0	2761	0	734	3495
		Atendido <=15	0	2706	0	723	3429
		TEAP	0%	98%	0%	99%	98%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	Atendido	0	3977	2205	2495	8677
		Atendido <=15	0	3407	1846	2237	7490
		TEAP	0%	86%	84%	90%	86%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	0	3280	683	555	4518
		Atendido <=15	0	2804	663	549	4016
		TEAP	0%	85%	97%	99%	89%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido	0	4385	6	248	4639
		Atendido <=15	0	3460	6	245	3711
		TEAP	0%	79%	100%	99%	80%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	Atendido	0	1930	13	110	2053
		Atendido <=15	0	1781	13	101	1895
		TEAP	0%	92%	100%	92%	92%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido	0	3358	212	421	3991
		Atendido <=15	0	1932	205	304	2441
		TEAP	0%	58%	97%	72%	61%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	Atendido	154	3566	3159	1083	7962
		Atendido <=15	107	2572	1949	1082	5710
		TEAP	69%	72%	62%	100%	72%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	Atendido	52	3861	4841	1571	10325
		Atendido <=15	47	3459	4224	1517	9247
		TEAP	90%	90%	87%	97%	90%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	Atendido	2	2845	3203	2293	8343
		Atendido <=15	2	1527	1603	1724	4856
		TEAP	100%	54%	50%	75%	58%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	Atendido	19	5308	2161	831	8319
		Atendido <=15	11	3736	1197	826	5770
		TEAP	58%	70%	55%	99%	69%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	Atendido	341	4762	4161	1908	11172
		Atendido <=15	253	2114	1773	1499	5639
		TEAP	74%	44%	43%	79%	50%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	Atendido	0	2817	3529	3142	9488
		Atendido <=15	0	2487	2920	2685	8092
		TEAP	0%	88%	83%	85%	85%

8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	Atendido	7	1	9170	1225	10403
		Atendido <=15	5	1	6989	1225	8220
		TEAP	71%	100%	76%	100%	79%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	Atendido	734	6151	5301	1318	13504
		Atendido <=15	702	4346	3196	1057	9301
		TEAP	96%	71%	60%	80%	69%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	Atendido	0	5806	5791	1249	12846
		Atendido <=15	0	5119	5274	1244	11637
		TEAP	0%	88%	91%	100%	91%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	Atendido	0	5724	492	405	6621
		Atendido <=15	0	5148	411	405	5964
		TEAP	0%	90%	84%	100%	90%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	Atendido	0	1006	6758	470	8234
		Atendido <=15	0	853	5719	469	7041
		TEAP	0%	85%	85%	100%	86%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	Atendido	0	4926	6113	810	11849
		Atendido <=15	0	4370	5019	798	10187
		TEAP	0%	89%	82%	99%	86%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	Atendido	0	549	3625	436	4610
		Atendido <=15	0	487	3325	435	4247
		TEAP	0%	89%	92%	100%	92%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	Atendido	0	6491	827	551	7869
		Atendido <=15	0	6202	764	551	7517
		TEAP	0%	96%	92%	100%	96%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	Atendido	0	2701	87	319	3107
		Atendido <=15	0	2551	72	315	2938
		TEAP	0%	94%	83%	99%	95%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	Atendido	0	2179	26	114	2319
		Atendido <=15	0	1994	24	110	2128
		TEAP	0%	92%	92%	96%	92%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	Atendido	0	6620	205	560	7385
		Atendido <=15	0	6295	198	560	7053
		TEAP	0%	95%	97%	100%	96%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	Atendido	6	2985	33	49	3073
		Atendido <=15	5	2635	33	43	2716
		TEAP	83%	88%	100%	88%	88%
Total		**Atendido**	**1982**	**304990**	**152716**	**68819**	**528507**
		Atendido <=15	**1760**	**250424**	**120263**	**61673**	**434120**
		TEAP	**89%**	**82%**	**79%**	**90%**	**82%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2017
MES: Octubre
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
4807-10	TIENDA SALESLAND MALL BELLAVISTA	Atendido	0	1573	204	632	2409
		Atendido <=15	0	1467	189	600	2256
		TEAP	0%	93%	93%	95%	94%
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	Atendido	0	1283	11	871	2165
		Atendido <=15	0	1198	11	842	2051
		TEAP	0%	93%	100%	97%	95%
4802-1	TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	Atendido	0	3121	697	200	4018
		Atendido <=15	0	2961	664	200	3825
		TEAP	0%	95%	95%	100%	95%
4802-3	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	Atendido	2	4867	236	507	5612
		Atendido <=15	2	4600	225	506	5333
		TEAP	100%	95%	95%	100%	95%
4802-5	TIENDA SALESLAND HUACHO	Atendido	0	1349	479	283	2111
		Atendido <=15	0	1254	433	265	1952
		TEAP	0%	93%	90%	94%	92%
4802-6	TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	Atendido	0	705	3024	229	3958
		Atendido <=15	0	689	2625	229	3543
		TEAP	0%	98%	87%	100%	90%
4802-7	TIENDA SALESLAND TUMBES	Atendido	0	2399	774	465	3638
		Atendido <=15	0	2338	752	458	3548
		TEAP	0%	97%	97%	98%	98%
4802-9	TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	Atendido	1	2796	90	2280	5167
		Atendido <=15	1	2698	85	2237	5021
		TEAP	100%	96%	94%	98%	97%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	Atendido	1	4627	9047	655	14330
		Atendido <=15	1	4358	8376	654	13389
		TEAP	100%	94%	93%	100%	93%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	Atendido	0	5289	3715	1716	10720
		Atendido <=15	0	5133	3538	1703	10374
		TEAP	0%	97%	95%	99%	97%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	Atendido	0	1700	8578	647	10925
		Atendido <=15	0	1682	8228	634	10544
		TEAP	0%	99%	96%	98%	97%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	0	4016	5169	282	9467
		Atendido <=15	0	3878	4774	249	8901
		TEAP	0%	97%	92%	88%	94%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	Atendido	0	3076	2135	271	5482
		Atendido <=15	0	2913	1904	268	5085
		TEAP	0%	95%	89%	99%	93%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	Atendido	0	2615	416	636	3667
		Atendido <=15	0	2423	382	596	3401
		TEAP	0%	93%	92%	94%	93%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	0	2979	3	33	3015
		Atendido <=15	0	2771	3	32	2806
		TEAP	0%	93%	100%	97%	93%

4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	Atendido	0	4398	12	304	4714
		Atendido <=15	0	3553	11	303	3867
		TEAP	0%	81%	92%	100%	82%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	Atendido	147	3343	1218	5	4713
		Atendido <=15	128	2946	1062	5	4141
		TEAP	87%	88%	87%	100%	88%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	Atendido	0	2024	63	225	2312
		Atendido <=15	0	1967	59	219	2245
		TEAP	0%	97%	94%	97%	97%
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	Atendido	0	2067	1362	487	3916
		Atendido <=15	0	1966	1282	481	3729
		TEAP	0%	95%	94%	99%	95%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	Atendido	0	6158	5936	1269	13363
		Atendido <=15	0	5795	5462	1265	12522
		TEAP	0%	94%	92%	100%	94%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	Atendido	0	6826	166	484	7476
		Atendido <=15	0	6225	156	483	6864
		TEAP	0%	91%	94%	100%	92%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	Atendido	0	876	7366	452	8694
		Atendido <=15	0	792	6656	449	7897
		TEAP	0%	90%	90%	99%	91%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	Atendido	0	5257	7296	1332	13885
		Atendido <=15	0	4743	5847	1328	11918
		TEAP	0%	90%	80%	100%	86%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	Atendido	0	447	6334	524	7305
		Atendido <=15	0	438	6294	524	7256
		TEAP	0%	98%	99%	100%	99%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	Atendido	0	7146	600	658	8404
		Atendido <=15	0	6680	553	657	7890
		TEAP	0%	93%	92%	100%	94%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	Atendido	0	3536	289	556	4381
		Atendido <=15	0	3046	250	544	3840
		TEAP	0%	86%	87%	98%	88%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	Atendido	0	4834	1	3	4838
		Atendido <=15	0	4393	1	3	4397
		TEAP	0%	91%	100%	100%	91%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	0	2383	306	433	3122
		Atendido <=15	0	2173	283	394	2850
		TEAP	0%	91%	92%	91%	91%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	1	1204	1	130	1336
		Atendido <=15	1	1094	1	119	1215
		TEAP	100%	91%	100%	92%	91%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	Atendido	0	3728	0	1134	4862
		Atendido <=15	0	3463	0	1101	4564
		TEAP	0%	93%	0%	97%	94%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	0	1179	967	1089	3235
		Atendido <=15	0	1062	870	1034	2966
		TEAP	0%	90%	90%	95%	92%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	3664	1	278	3943
		Atendido <=15	0	3353	1	271	3625
		TEAP	0%	92%	100%	97%	92%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	3	2423	44	643	3113
		Atendido <=15	2	2258	39	624	2923
		TEAP	67%	93%	89%	97%	94%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	Atendido	1	6455	3	614	7073
		Atendido <=15	1	5641	3	603	6248
		TEAP	100%	87%	100%	98%	88%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	Atendido	0	2807	477	151	3435
		Atendido <=15	0	2511	443	146	3100
		TEAP	0%	89%	93%	97%	90%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	Atendido	1	1465	4600	595	6661
		Atendido <=15	1	1315	4231	589	6136
		TEAP	100%	90%	92%	99%	92%
4806-6	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	Atendido	19	2488	480	271	3258
		Atendido <=15	18	2325	433	262	3038
		TEAP	95%	93%	90%	97%	93%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	0	4227	327	860	5414
		Atendido <=15	0	4086	319	831	5236
		TEAP	0%	97%	98%	97%	97%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	0	1189	7132	364	8685
		Atendido <=15	0	1114	6921	357	8392
		TEAP	0%	94%	97%	98%	97%
4807-1	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	0	2783	88	185	3056
		Atendido <=15	0	2385	77	179	2641
		TEAP	0%	86%	88%	97%	86%
4807-2	TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	Atendido	0	4299	2246	1025	7570
		Atendido <=15	0	3773	1821	989	6583
		TEAP	0%	88%	81%	96%	87%
4807-4	TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	Atendido	0	2933	239	769	3941
		Atendido <=15	0	2458	202	760	3420
		TEAP	0%	84%	85%	99%	87%
4807-5	TIENDA SALESLAND SAN BORJA	Atendido	0	1163	2614	1808	5585
		Atendido <=15	0	1118	2306	1806	5230
		TEAP	0%	96%	88%	100%	94%
4807-9	TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	Atendido	0	3113	938	1602	5653
		Atendido <=15	0	2700	771	1490	4961
		TEAP	0%	87%	82%	93%	88%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	Atendido	0	5506	71	30	5607
		Atendido <=15	0	4895	62	28	4985
		TEAP	0%	89%	87%	93%	89%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	Atendido	0	3445	1993	182	5620
		Atendido <=15	0	2447	1584	181	4212
		TEAP	0%	71%	79%	99%	75%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	Atendido	0	974	1299	219	2492
		Atendido <=15	0	746	926	154	1826
		TEAP	0%	77%	71%	70%	73%

4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	Atendido	0	2766	2701	241	5708
		Atendido <=15	0	2310	2264	239	4813
		TEAP	0%	84%	84%	99%	84%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	Atendido	2	3146	37	51	3236
		Atendido <=15	2	3011	36	50	3099
		TEAP	100%	96%	97%	98%	96%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	Atendido	0	5691	372	1411	7474
		Atendido <=15	0	5306	339	1344	6989
		TEAP	0%	93%	91%	95%	94%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	Atendido	0	2591	64	117	2772
		Atendido <=15	0	2452	59	116	2627
		TEAP	0%	95%	92%	99%	95%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	Atendido	1	2722	15	210	2948
		Atendido <=15	1	2642	15	207	2865
		TEAP	100%	97%	100%	99%	97%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	Atendido	0	2038	84	1844	3966
		Atendido <=15	0	1952	83	1790	3825
		TEAP	0%	96%	99%	97%	96%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	Atendido	0	11583	909	827	13319
		Atendido <=15	0	10958	846	794	12598
		TEAP	0%	95%	93%	96%	95%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	Atendido	0	2443	5591	193	8227
		Atendido <=15	0	2278	5134	192	7604
		TEAP	0%	93%	92%	99%	92%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	Atendido	0	9556	5044	201	14801
		Atendido <=15	0	8774	4440	199	13413
		TEAP	0%	92%	88%	99%	91%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	Atendido	6	1364	1979	507	3856
		Atendido <=15	6	1298	1818	496	3618
		TEAP	100%	95%	92%	98%	94%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	Atendido	0	2367	5	1	2373
		Atendido <=15	0	2296	5	1	2302
		TEAP	0%	97%	100%	100%	97%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	Atendido	0	2808	712	1070	4590
		Atendido <=15	0	2744	702	1057	4503
		TEAP	0%	98%	99%	99%	98%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	Atendido	0	3105	560	738	4403
		Atendido <=15	0	2807	499	664	3970
		TEAP	0%	90%	89%	90%	90%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	0	1830	6	228	2064
		Atendido <=15	0	1723	6	219	1948
		TEAP	0%	94%	100%	96%	94%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	1991	1	197	2189
		Atendido <=15	0	1819	1	194	2014
		TEAP	0%	91%	100%	98%	92%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	Atendido	0	681	1	136	818
		Atendido <=15	0	651	1	131	783
		TEAP	0%	96%	100%	96%	96%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	Atendido	0	1303	9	9	1321
		Atendido <=15	0	1235	9	9	1253
		TEAP	0%	95%	100%	100%	95%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	3	704	24	135	866
		Atendido <=15	3	633	23	132	791
		TEAP	100%	90%	96%	98%	91%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	Atendido	0	2983	1119	2027	6129
		Atendido <=15	0	2472	1020	1710	5202
		TEAP	0%	83%	91%	84%	85%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	Atendido	1	1305	61	133	1500
		Atendido <=15	1	1216	59	122	1398
		TEAP	100%	93%	97%	92%	93%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	Atendido	4	3265	1548	432	5249
		Atendido <=15	3	2978	1406	432	4819
		TEAP	75%	91%	91%	100%	92%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	Atendido	0	3205	222	184	3611
		Atendido <=15	0	3021	213	179	3413
		TEAP	0%	94%	96%	97%	95%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	Atendido	0	3382	336	739	4457
		Atendido <=15	0	3119	291	733	4143
		TEAP	0%	92%	87%	99%	93%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	Atendido	0	1958	54	753	2765
		Atendido <=15	0	1892	54	722	2668
		TEAP	0%	97%	100%	96%	96%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	Atendido	2	1667	50	233	1952
		Atendido <=15	2	1582	48	233	1865
		TEAP	100%	95%	96%	100%	96%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	Atendido	0	2875	57	258	3190
		Atendido <=15	0	2672	54	255	2981
		TEAP	0%	93%	95%	99%	93%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	Atendido	0	1187	78	156	1421
		Atendido <=15	0	1112	69	150	1331
		TEAP	0%	94%	88%	96%	94%
4815-6	TIENDA CISESAC TARAPOTO	Atendido	0	1293	70	443	1806
		Atendido <=15	0	1259	64	429	1752
		TEAP	0%	97%	91%	97%	97%
4815-7	TIENDA CICESAC CHIMBOTE	Atendido	0	1629	119	640	2388
		Atendido <=15	0	1566	114	609	2289
		TEAP	0%	96%	96%	95%	96%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	Atendido	0	1081	1199	1197	3477
		Atendido <=15	0	1011	1134	1120	3265
		TEAP	0%	94%	95%	94%	94%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	Atendido	0	4066	61	983	5110
		Atendido <=15	0	3672	60	924	4656
		TEAP	0%	90%	98%	94%	91%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido	767	5113	520	1	6401
		Atendido <=15	760	4793	513	1	6067
		TEAP	99%	94%	99%	100%	95%

4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	Atendido	0	1823	2903	529	5255
		Atendido <=15	0	1518	2377	528	4423
		TEAP	0%	83%	82%	100%	84%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	Atendido	0	1707	1	103	1811
		Atendido <=15	0	1621	1	102	1724
		TEAP	0%	95%	100%	99%	95%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	Atendido	0	2696	229	1638	4563
		Atendido <=15	0	2647	224	1586	4457
		TEAP	0%	98%	98%	97%	98%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	Atendido	0	2180	0	524	2704
		Atendido <=15	0	2064	0	507	2571
		TEAP	0%	95%	0%	97%	95%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	Atendido	0	3624	122	2102	5848
		Atendido <=15	0	3385	115	1933	5433
		TEAP	0%	93%	94%	92%	93%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	308	3342	497	361	4508
		Atendido <=15	282	3062	465	344	4153
		TEAP	92%	92%	94%	95%	92%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	Atendido	0	1036	6489	35	7560
		Atendido <=15	0	777	5832	35	6644
		TEAP	0%	75%	90%	100%	88%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	0	3082	0	701	3783
		Atendido <=15	0	3066	0	699	3765
		TEAP	0%	99%	0%	100%	100%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	Atendido	0	4090	2205	2320	8615
		Atendido <=15	0	3577	1912	2144	7633
		TEAP	0%	87%	87%	92%	89%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	0	2608	2044	1021	5673
		Atendido <=15	0	2382	1862	957	5201
		TEAP	0%	91%	91%	94%	92%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido	0	4607	4	278	4889
		Atendido <=15	0	4190	4	274	4468
		TEAP	0%	91%	100%	99%	91%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	Atendido	0	1978	6	115	2099
		Atendido <=15	0	1864	6	110	1980
		TEAP	0%	94%	100%	96%	94%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido	0	2561	512	633	3706
		Atendido <=15	0	2420	507	605	3532
		TEAP	0%	94%	99%	96%	95%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	Atendido	139	4472	3341	616	8568
		Atendido <=15	119	4091	2963	615	7788
		TEAP	86%	91%	89%	100%	91%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	Atendido	42	5935	2595	1455	10027
		Atendido <=15	34	5520	2348	1435	9337
		TEAP	81%	93%	90%	99%	93%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	Atendido	16	2415	3585	2597	8613
		Atendido <=15	9	1659	2252	2155	6075
		TEAP	56%	69%	63%	83%	71%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	Atendido	94	4213	3119	717	8143
		Atendido <=15	85	3762	2693	715	7255
		TEAP	90%	89%	86%	100%	89%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	Atendido	1	2616	7115	2275	12007
		Atendido <=15	1	1671	3646	2047	7365
		TEAP	100%	64%	51%	90%	61%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	Atendido	0	993	6036	2471	9500
		Atendido <=15	0	917	5283	2340	8540
		TEAP	0%	92%	88%	95%	90%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	Atendido	0	3	8916	1238	10157
		Atendido <=15	0	3	7290	1238	8531
		TEAP	0%	100%	82%	100%	84%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	Atendido	311	5891	5075	1052	12329
		Atendido <=15	305	5328	4333	1024	10990
		TEAP	98%	90%	85%	97%	89%
4802-8	TIENDA SALESLAND TACNA	Atendido	6	2270	277	1008	3561
		Atendido <=15	6	2203	266	989	3464
		TEAP	100%	97%	96%	98%	97%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	Atendido	0	3625	1982	2036	7643
		Atendido <=15	0	3477	1839	1967	7283
		TEAP	0%	96%	93%	97%	95%
Total		**Atendido**	**1879**	**308200**	**169708**	**70508**	**550295**
		Atendido <=15	**1774**	**282282**	**148712**	**67454**	**500222**
		TEAP	**94%**	**92%**	**88%**	**96%**	**91%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2017
MES: Septiembre
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
4807-10	TIENDA SALESLAND MALL BELLAVISTA	Atendido	60	137	127	0	324
		Atendido <=15	52	129	119	0	300
		TEAP	87%	94%	94%	0%	93%
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	Atendido	1	1371	71	981	2424
		Atendido <=15	1	1235	58	925	2219
		TEAP	100%	90%	82%	94%	92%
4802-1	TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	Atendido	1	2700	830	492	4023
		Atendido <=15	1	2461	699	491	3652
		TEAP	100%	91%	84%	100%	91%
4802-3	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	Atendido	0	4261	533	880	5674
		Atendido <=15	0	3975	490	871	5336
		TEAP	0%	93%	92%	99%	94%
4802-5	TIENDA SALESLAND HUACHO	Atendido	0	1039	144	297	1480
		Atendido <=15	0	920	118	273	1311
		TEAP	0%	89%	82%	92%	89%
4802-6	TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	Atendido	0	643	3152	190	3985
		Atendido <=15	0	626	2758	189	3573
		TEAP	0%	97%	88%	99%	90%
4802-7	TIENDA SALESLAND TUMBES	Atendido	0	2848	892	515	4255
		Atendido <=15	0	2598	841	495	3934
		TEAP	0%	91%	94%	96%	92%
4802-9	TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	Atendido	0	2928	74	2400	5402
		Atendido <=15	0	2876	73	2376	5325
		TEAP	0%	98%	99%	99%	99%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	Atendido	0	4584	9889	571	15044
		Atendido <=15	0	4437	9531	571	14539
		TEAP	0%	97%	96%	100%	97%
		Atendido	0	6128	3765	1740	11633

4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	Atendido <=15	0	5896	3514	1718	11128
		TEAP	0%	96%	93%	99%	96%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	Atendido	0	2004	9951	706	12661
		Atendido <=15	0	1954	8405	682	11041
		TEAP	0%	98%	84%	97%	87%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	0	3737	5446	264	9447
		Atendido <=15	0	3556	4858	246	8660
		TEAP	0%	95%	89%	93%	92%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	Atendido	0	3092	1907	275	5274
		Atendido <=15	0	2838	1567	275	4680
		TEAP	0%	92%	82%	100%	89%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	Atendido	0	2907	461	794	4162
		Atendido <=15	0	2494	387	759	3640
		TEAP	0%	86%	84%	96%	87%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	0	2917	0	90	3007
		Atendido <=15	0	2552	0	88	2640
		TEAP	0%	87%	0%	98%	88%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	Atendido	0	4039	12	706	4757
		Atendido <=15	0	3265	11	706	3982
		TEAP	0%	81%	92%	100%	84%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	Atendido	2	3222	1283	178	4685
		Atendido <=15	2	2865	1144	176	4187
		TEAP	100%	89%	89%	99%	89%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	Atendido	27	1887	389	218	2521
		Atendido <=15	26	1783	374	212	2395
		TEAP	96%	94%	96%	97%	95%
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	Atendido	0	1963	1300	621	3884
		Atendido <=15	0	1761	1153	616	3530
		TEAP	0%	90%	89%	99%	91%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	Atendido	0	7755	4688	1286	13729
		Atendido <=15	0	6740	4091	1272	12103
		TEAP	0%	87%	87%	99%	88%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	Atendido	0	6962	3	695	7660
		Atendido <=15	0	6500	2	694	7196
		TEAP	0%	93%	67%	100%	94%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	Atendido	0	907	6417	547	7871
		Atendido <=15	0	856	5934	543	7333
		TEAP	0%	94%	92%	99%	93%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	Atendido	0	5803	7398	1014	14215
		Atendido <=15	0	5435	5795	993	12223
		TEAP	0%	94%	78%	98%	86%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	Atendido	0	518	5368	538	6424
		Atendido <=15	0	483	5089	527	6099
		TEAP	0%	93%	95%	98%	95%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	Atendido	0	3990	604	759	5353
		Atendido <=15	0	3286	516	754	4556
		TEAP	0%	82%	85%	99%	85%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	Atendido	0	3954	903	408	5265
		Atendido <=15	0	3472	735	355	4562
		TEAP	0%	88%	81%	87%	87%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	Atendido	0	5058	5	2	5065
		Atendido <=15	0	4216	5	2	4223
		TEAP	0%	83%	100%	100%	83%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	4	2570	383	554	3511
		Atendido <=15	2	2391	353	517	3263
		TEAP	50%	93%	92%	93%	93%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1319	5	130	1454
		Atendido <=15	0	1227	5	123	1355
		TEAP	0%	93%	100%	95%	93%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	Atendido	0	4486	3	1103	5592
		Atendido <=15	0	4004	3	1041	5048
		TEAP	0%	89%	100%	94%	90%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	0	1198	1007	1103	3308
		Atendido <=15	0	1040	877	1024	2941
		TEAP	0%	87%	87%	93%	89%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	1	3760	1	330	4092
		Atendido <=15	1	3391	1	326	3719
		TEAP	100%	90%	100%	99%	91%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	8	2601	110	705	3424
		Atendido <=15	7	2462	101	685	3255
		TEAP	88%	95%	92%	97%	95%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	Atendido	0	7009	5	631	7645
		Atendido <=15	0	6309	4	619	6932
		TEAP	0%	90%	80%	98%	91%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	Atendido	1	2808	402	161	3372
		Atendido <=15	1	2586	393	157	3137
		TEAP	100%	92%	98%	98%	93%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	Atendido	2	2361	4979	638	7980
		Atendido <=15	2	2091	4378	635	7106
		TEAP	100%	89%	88%	100%	89%
4806-6	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	Atendido	44	3054	615	390	4103
		Atendido <=15	42	2941	575	377	3935
		TEAP	95%	96%	93%	97%	96%

4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	0	3832	1363	2	5197
		Atendido <=15	0	3623	1283	2	4908
		TEAP	0%	95%	94%	100%	94%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	3	1422	6740	311	8476
		Atendido <=15	3	1316	6539	294	8152
		TEAP	100%	93%	97%	95%	96%
4807-1	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	0	2604	152	53	2809
		Atendido <=15	0	2339	143	51	2533
		TEAP	0%	90%	94%	96%	90%
4807-2	TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	Atendido	0	4020	1995	696	6711
		Atendido <=15	0	3445	1568	677	5690
		TEAP	0%	86%	79%	97%	85%
4807-4	TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	Atendido	0	2740	139	1200	4079
		Atendido <=15	0	2146	92	1177	3415
		TEAP	0%	78%	66%	98%	84%
4807-5	TIENDA SALESLAND SAN BORJA	Atendido	0	1213	2064	1463	4740
		Atendido <=15	0	1114	1705	1445	4264
		TEAP	0%	92%	83%	99%	90%
4807-9	TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	Atendido	0	3516	649	1774	5939
		Atendido <=15	0	2897	524	1545	4966
		TEAP	0%	82%	81%	87%	84%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	Atendido	0	5790	133	207	6130
		Atendido <=15	0	5365	117	191	5673
		TEAP	0%	93%	88%	92%	93%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	Atendido	0	3355	1828	238	5421
		Atendido <=15	0	2339	1153	236	3728
		TEAP	0%	70%	63%	99%	69%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	Atendido	0	1225	1127	250	2602
		Atendido <=15	0	899	778	194	1871
		TEAP	0%	73%	69%	78%	72%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	Atendido	0	2513	2469	776	5758
		Atendido <=15	0	1983	1850	766	4599
		TEAP	0%	79%	75%	99%	80%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	Atendido	6	3487	27	51	3571
		Atendido <=15	4	3403	25	48	3480
		TEAP	67%	98%	93%	94%	97%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	Atendido	0	5721	197	1858	7776
		Atendido <=15	0	5373	183	1818	7374
		TEAP	0%	94%	93%	98%	95%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	Atendido	0	2603	64	156	2823
		Atendido <=15	0	2486	62	155	2703
		TEAP	0%	96%	97%	99%	96%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	Atendido	2	2728	51	235	3016
		Atendido <=15	2	2438	51	235	2726
		TEAP	100%	89%	100%	100%	90%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	Atendido	0	1742	34	1484	3260
		Atendido <=15	0	1478	32	1330	2840
		TEAP	0%	85%	94%	90%	87%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	Atendido	0	11246	1048	543	12837
		Atendido <=15	0	10000	876	516	11392
		TEAP	0%	89%	84%	95%	89%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	Atendido	0	3099	5922	174	9195
		Atendido <=15	0	2845	4884	174	7903
		TEAP	0%	92%	82%	100%	86%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	Atendido	0	8851	4633	157	13641
		Atendido <=15	0	7951	3984	157	12092
		TEAP	0%	90%	86%	100%	89%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	Atendido	7	1459	2053	402	3921
		Atendido <=15	4	1349	1802	387	3542
		TEAP	57%	92%	88%	96%	90%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	Atendido	2	2901	229	160	3292
		Atendido <=15	0	2599	223	18	2840
		TEAP	0%	90%	97%	11%	86%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	Atendido	0	2940	568	1057	4565
		Atendido <=15	0	2693	506	1028	4227
		TEAP	0%	92%	89%	97%	93%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	Atendido	1	4506	318	239	5064
		Atendido <=15	1	4300	310	228	4839
		TEAP	100%	95%	97%	95%	96%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	0	2095	4	293	2392
		Atendido <=15	0	1995	4	284	2283
		TEAP	0%	95%	100%	97%	95%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	2089	3	149	2241
		Atendido <=15	0	1887	2	145	2034
		TEAP	0%	90%	67%	97%	91%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	Atendido	0	763	0	122	885
		Atendido <=15	0	734	0	119	853
		TEAP	0%	96%	0%	98%	96%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	Atendido	1	1323	5	19	1348
		Atendido <=15	1	1287	5	19	1312
		TEAP	100%	97%	100%	100%	97%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	1	646	23	173	843
		Atendido <=15	1	572	16	167	756
		TEAP	100%	89%	70%	97%	90%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	Atendido	0	2777	1002	1791	5570
		Atendido <=15	0	2436	884	1535	4855
		TEAP	0%	88%	88%	86%	87%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	Atendido	0	1433	91	177	1701
		Atendido <=15	0	1266	79	153	1498
		TEAP	0%	88%	87%	86%	88%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	Atendido	3	3543	1598	518	5662
		Atendido <=15	3	3175	1449	518	5145
		TEAP	100%	90%	91%	100%	91%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	Atendido	0	3620	2	136	3758
		Atendido <=15	0	3350	2	135	3487
		TEAP	0%	93%	100%	99%	93%

4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	Atendido	3	3665	205	737	4610
		Atendido <=15	3	3562	200	733	4498
		TEAP	100%	97%	98%	99%	98%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	Atendido	0	1566	76	414	2056
		Atendido <=15	0	1533	73	400	2006
		TEAP	0%	98%	96%	97%	98%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	Atendido	0	1818	63	260	2141
		Atendido <=15	0	1740	59	250	2049
		TEAP	0%	96%	94%	96%	96%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	Atendido	0	2962	95	188	3245
		Atendido <=15	0	2773	89	186	3048
		TEAP	0%	94%	94%	99%	94%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	Atendido	0	1333	203	185	1721
		Atendido <=15	0	1242	186	179	1607
		TEAP	0%	93%	92%	97%	93%
4815-6	TIENDA CISESAC TARAPOTO	Atendido	0	1460	59	431	1950
		Atendido <=15	0	1399	52	400	1851
		TEAP	0%	96%	88%	93%	95%
4815-7	TIENDA CICESAC CHIMBOTE	Atendido	0	1740	93	662	2495
		Atendido <=15	0	1673	93	638	2404
		TEAP	0%	96%	100%	96%	96%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	Atendido	0	1195	1039	1393	3627
		Atendido <=15	0	1144	968	1304	3416
		TEAP	0%	96%	93%	94%	94%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	Atendido	0	3895	424	1093	5412
		Atendido <=15	0	3600	408	1056	5064
		TEAP	0%	92%	96%	97%	94%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido	835	5363	431	0	6629
		Atendido <=15	825	4904	422	0	6151
		TEAP	99%	91%	98%	0%	93%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	Atendido	0	2070	3005	504	5579
		Atendido <=15	0	1652	2330	503	4485
		TEAP	0%	80%	78%	100%	80%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	Atendido	0	1827	3	35	1865
		Atendido <=15	0	1759	3	34	1796
		TEAP	0%	96%	100%	97%	96%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	Atendido	0	2395	350	1963	4708
		Atendido <=15	0	2072	298	1718	4088
		TEAP	0%	87%	85%	88%	87%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	Atendido	0	1836	1	1066	2903
		Atendido <=15	0	1699	1	1012	2712
		TEAP	0%	93%	100%	95%	93%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	Atendido	0	3796	40	2809	6645
		Atendido <=15	0	3450	36	2366	5852
		TEAP	0%	91%	90%	84%	88%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	1501	2045	536	160	4242
		Atendido <=15	1414	1527	479	155	3575
		TEAP	94%	75%	89%	97%	84%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	Atendido	1	704	8071	38	8814
		Atendido <=15	1	575	7060	25	7661
		TEAP	100%	82%	87%	66%	87%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	0	3198	0	799	3997
		Atendido <=15	0	3163	0	796	3959
		TEAP	0%	99%	0%	100%	99%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	Atendido	1	5176	1547	2283	9007
		Atendido <=15	0	4607	1407	2150	8164
		TEAP	0%	89%	91%	94%	91%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	0	3277	1578	865	5720
		Atendido <=15	0	3011	1468	827	5306
		TEAP	0%	92%	93%	96%	93%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido	0	4591	6	275	4872
		Atendido <=15	0	4026	6	275	4307
		TEAP	0%	88%	100%	100%	88%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	Atendido	0	1916	14	118	2048
		Atendido <=15	0	1763	12	111	1886
		TEAP	0%	92%	86%	94%	92%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	Atendido	0	2982	371	713	4066
		Atendido <=15	0	2776	370	664	3810
		TEAP	0%	93%	100%	93%	94%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	Atendido	158	4243	3613	738	8752
		Atendido <=15	145	3534	2907	737	7323
		TEAP	92%	83%	80%	100%	84%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	Atendido	21	5000	4836	1947	11804
		Atendido <=15	21	4768	4511	1936	11236
		TEAP	100%	95%	93%	99%	95%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	Atendido	28	154	5288	2313	7783
		Atendido <=15	18	113	3276	1945	5352
		TEAP	64%	73%	62%	84%	69%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	Atendido	106	5218	3514	795	9633
		Atendido <=15	99	4776	3310	795	8980
		TEAP	93%	92%	94%	100%	93%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	Atendido	43	1464	7366	2321	11194
		Atendido <=15	31	1289	5630	2233	9183
		TEAP	72%	88%	76%	96%	82%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	Atendido	1	5481	2573	2531	10586
		Atendido <=15	1	4906	2200	2223	9330
		TEAP	100%	90%	86%	88%	88%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	Atendido	0	0	8387	1366	9753
		Atendido <=15	0	0	6107	1361	7468
		TEAP	0%	0%	73%	100%	77%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	Atendido	0	6093	5126	826	12045
		Atendido <=15	0	5764	4740	804	11308
		TEAP	0%	95%	92%	97%	94%
4802-8	TIENDA SALESLAND TACNA	Atendido	9	2539	383	1017	3948
		Atendido <=15	9	2273	333	974	3589
		TEAP	100%	90%	87%	96%	91%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	Atendido	0	3763	2140	2399	8302
		Atendido <=15	0	3439	2020	2227	7686
		TEAP	0%	91%	94%	93%	93%
Total		**Atendido**	**2884**	**315087**	**171089**	**73020**	**562080**
		Atendido <=15	**2723**	**285246**	**147142**	**69077**	**504188**
		TEAP	**94%**	**91%**	**86%**	**95%**	**90%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2017
MES: Agosto
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
4801-2	TIENDA AREQUIPA	Atendido	1	1600	71	1158	2830
		Atendido <=15	1	1397	52	1085	2535
		TEAP	100%	87%	73%	94%	90%
4802-1	SALESLAND HUACHO	Atendido	0	2717	347	477	3541
		Atendido <=15	0	2150	285	464	2899
		TEAP	0%	79%	82%	97%	82%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	0	4077	407	1893	6377
		Atendido <=15	0	3402	341	1703	5446
		TEAP	0%	83%	84%	90%	85%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	0	1766	282	401	2449
		Atendido <=15	0	1175	177	306	1658
		TEAP	0%	67%	63%	76%	68%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	2	880	3278	252	4412
		Atendido <=15	1	740	2763	252	3756
		TEAP	50%	84%	84%	100%	85%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	0	4380	15	433	4828
		Atendido <=15	0	4182	15	424	4621
		TEAP	0%	95%	100%	98%	96%
4802-9	TIENDA SALESLAND PORONGOCHE	Atendido	1	3116	92	2500	5709
		Atendido <=15	1	3013	87	2445	5546
		TEAP	100%	97%	95%	98%	97%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	0	5563	9796	2157	17516
		Atendido <=15	0	4681	7418	1935	14034
		TEAP	0%	84%	76%	90%	80%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	0	5272	3902	1065	10239
		Atendido <=15	0	4656	3077	1019	8752
		TEAP	0%	88%	79%	96%	85%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	0	1932	11035	831	13798
		Atendido <=15	0	1828	8533	802	11163
		TEAP	0%	95%	77%	97%	81%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	0	2412	7296	141	9849
		Atendido <=15	0	2268	6250	139	8657
		TEAP	0%	94%	86%	99%	88%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	0	3004	2125	314	5443
		Atendido <=15	0	2670	1683	314	4667
		TEAP	0%	89%	79%	100%	86%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	0	3491	418	1056	4965
		Atendido <=15	0	2853	345	1009	4207
		TEAP	0%	82%	83%	96%	85%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	0	2943	8	78	3029
		Atendido <=15	0	2664	6	75	2745
		TEAP	0%	91%	75%	96%	91%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	1	4668	81	627	5377
		Atendido <=15	1	4058	81	626	4766
		TEAP	100%	87%	100%	100%	89%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	28	3282	1472	180	4962
		Atendido <=15	22	2916	1323	180	4441
		TEAP	79%	89%	90%	100%	90%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	16	2662	124	264	3066
		Atendido <=15	14	2457	114	247	2832
		TEAP	88%	92%	92%	94%	92%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	0	2620	1136	586	4342
		Atendido <=15	0	2432	1009	585	4026
		TEAP	0%	93%	89%	100%	93%
4805-1	MEGA 3	Atendido	0	6350	8467	1847	16664
		Atendido <=15	0	5693	6743	1840	14276
		TEAP	0%	90%	80%	100%	86%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	0	9157	9	410	9576
		Atendido <=15	0	8790	9	410	9209
		TEAP	0%	96%	100%	100%	96%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	0	1041	9626	514	11181
		Atendido <=15	0	984	8426	512	9922
		TEAP	0%	95%	88%	100%	89%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	0	5915	9125	1408	16448
		Atendido <=15	0	5557	7569	1392	14518
		TEAP	0%	94%	83%	99%	88%
4805-5	SUCRE (FRA)	Atendido	0	465	5050	584	6099
		Atendido <=15	0	425	4688	575	5688
		TEAP	0%	91%	93%	98%	93%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	Atendido	0	6880	872	988	8740
		Atendido <=15	0	5370	608	985	6963
		TEAP	0%	78%	70%	100%	80%
4805-7	TIENDA CC PRIMAVERA	Atendido	0	4147	745	345	5237
		Atendido <=15	0	3456	593	304	4353
		TEAP	0%	83%	80%	88%	83%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	1	4808	21	16	4846
		Atendido <=15	0	3915	18	13	3946
		TEAP	0%	81%	86%	81%	81%
4806-10	TIENDA MOQUEGUA	Atendido	3	2610	278	519	3410
		Atendido <=15	3	2314	243	507	3067
		TEAP	100%	89%	87%	98%	90%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1435	5	178	1618
		Atendido <=15	0	1332	5	173	1510
		TEAP	0%	93%	100%	97%	93%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	0	4512	1	1187	5700
		Atendido <=15	0	3843	1	1119	4963
		TEAP	0%	85%	100%	94%	87%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	0	1130	1156	1297	3583
		Atendido <=15	0	933	895	1156	2984
		TEAP	0%	83%	77%	89%	83%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	3976	1	543	4520
		Atendido <=15	0	3791	1	537	4329
		TEAP	0%	95%	100%	99%	96%

4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	8	2381	163	885	3437
		Atendido <=15	8	1915	130	779	2832
		TEAP	100%	80%	80%	88%	82%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	0	7718	21	654	8393
		Atendido <=15	0	6997	19	642	7658
		TEAP	0%	91%	90%	98%	91%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	0	2631	495	281	3407
		Atendido <=15	0	2388	481	272	3141
		TEAP	0%	91%	97%	97%	92%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	0	1717	4908	603	7228
		Atendido <=15	0	1549	4393	595	6537
		TEAP	0%	90%	90%	99%	90%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	79	2547	933	469	4028
		Atendido <=15	74	2402	874	453	3803
		TEAP	94%	94%	94%	97%	94%
4806-7	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	1	5416	637	8	6062
		Atendido <=15	1	4833	575	8	5417
		TEAP	100%	89%	90%	100%	89%
4806-8	AREQUIPA	Atendido	1	291	8370	106	8768
		Atendido <=15	1	268	8164	98	8531
		TEAP	100%	92%	98%	92%	97%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	0	3123	6	2	3131
		Atendido <=15	0	2441	5	1	2447
		TEAP	0%	78%	83%	50%	78%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	0	4083	1781	560	6424
		Atendido <=15	0	3214	1146	544	4904
		TEAP	0%	79%	64%	97%	76%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	Atendido	0	2974	307	1277	4558
		Atendido <=15	0	2579	220	1256	4055
		TEAP	0%	87%	72%	98%	89%
4807-5	TIENDA SAN BORJA	Atendido	0	1305	2229	1846	5380
		Atendido <=15	0	1114	1388	1754	4256
		TEAP	0%	85%	62%	95%	79%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	Atendido	0	3935	6	1686	5627
		Atendido <=15	0	2993	5	1402	4400
		TEAP	0%	76%	83%	83%	78%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	0	5724	248	322	6294
		Atendido <=15	0	4957	216	295	5468
		TEAP	0%	87%	87%	92%	87%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	0	2933	1314	365	4612
		Atendido <=15	0	1953	966	358	3277
		TEAP	0%	67%	74%	98%	71%
4808-4	CAV CAMINO REAL	Atendido	0	1271	1147	195	2613
		Atendido <=15	0	734	618	127	1479
		TEAP	0%	58%	54%	65%	57%
4808-5	TIENDA GRIMALDO FRQ. GRIMALDO	Atendido	0	2510	1641	1060	5211
		Atendido <=15	0	1275	701	604	2580
		TEAP	0%	51%	43%	57%	50%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	4	3562	0	3	3569
		Atendido <=15	4	3467	0	2	3473
		TEAP	100%	97%	0%	67%	97%
4809-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	0	6763	55	751	7569
		Atendido <=15	0	6427	49	751	7227
		TEAP	0%	95%	89%	100%	95%
4809-3	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	0	2524	102	327	2953
		Atendido <=15	0	2250	84	316	2650
		TEAP	0%	89%	82%	97%	90%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	0	2687	35	238	2960
		Atendido <=15	0	2359	29	234	2622
		TEAP	0%	88%	83%	98%	89%
4811-2	QUINDE ICA	Atendido	1	1934	156	1899	3990
		Atendido <=15	1	1737	140	1773	3651
		TEAP	100%	90%	90%	93%	92%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	0	12944	239	652	13835
		Atendido <=15	0	10621	183	617	11421
		TEAP	0%	82%	77%	95%	83%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	0	3058	4766	212	8036
		Atendido <=15	0	2461	3515	210	6186
		TEAP	0%	80%	74%	99%	77%
4812-4	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	0	9189	4736	160	14085
		Atendido <=15	0	7271	3668	160	11099
		TEAP	0%	79%	77%	100%	79%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	5	1354	1537	645	3541
		Atendido <=15	5	1147	1283	598	3033
		TEAP	100%	85%	83%	93%	86%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	0	3140	28	2	3170
		Atendido <=15	0	2956	28	2	2986
		TEAP	0%	94%	100%	100%	94%
4813-5	ICA	Atendido	0	3280	529	968	4777
		Atendido <=15	0	3080	499	913	4492
		TEAP	0%	94%	94%	94%	94%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	0	4714	315	125	5154
		Atendido <=15	0	4106	260	119	4485
		TEAP	0%	87%	83%	95%	87%
4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	0	1635	3	266	1904
		Atendido <=15	0	1525	3	246	1774
		TEAP	0%	93%	100%	92%	93%
4814-3	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	1910	0	143	2053
		Atendido <=15	0	1695	0	136	1831
		TEAP	0%	89%	0%	95%	89%
4814-4	TIENDA SICUANI	Atendido	0	831	5	151	987
		Atendido <=15	0	793	5	145	943
		TEAP	0%	95%	100%	96%	96%
4814-5	TIENDA QUILLABAMBA	Atendido	2	1449	43	47	1541
		Atendido <=15	2	1257	25	33	1317
		TEAP	100%	87%	58%	70%	85%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	1	706	18	146	871
		Atendido <=15	1	628	15	137	781
		TEAP	100%	89%	83%	94%	90%
4814-7	DIGITAL CUSCO TERCERIZADA	Atendido	0	2969	1514	1185	5668
		Atendido <=15	0	2629	1310	1113	5052
		TEAP	0%	89%	87%	94%	89%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	1	1556	115	202	1874
		Atendido <=15	1	1433	108	189	1731
		TEAP	100%	92%	94%	94%	92%
4815-1	HUARAZ (FRA)	Atendido	7	3208	1788	592	5595
		Atendido <=15	7	2729	1581	568	4885
		TEAP	100%	85%	88%	96%	87%

4815-10	TALARA	Atendido	0	4256	89	210	4555
		Atendido <=15	0	3931	82	205	4218
		TEAP	0%	92%	92%	98%	93%
4815-11	CALLERIA-PUCALLPA	Atendido	0	3685	254	903	4842
		Atendido <=15	0	3199	216	888	4303
		TEAP	0%	87%	85%	98%	89%
4815-2	CISESA TRUJILLO	Atendido	0	1063	68	77	1208
		Atendido <=15	0	724	67	75	866
		TEAP	0%	68%	99%	97%	72%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	Atendido	0	2072	45	213	2330
		Atendido <=15	0	1987	45	210	2242
		TEAP	0%	96%	100%	99%	96%
4815-4	CISESA HUARAZ	Atendido	0	3454	170	287	3911
		Atendido <=15	0	3190	148	285	3623
		TEAP	0%	92%	87%	99%	93%
4815-5	CISESA CHEPEN	Atendido	0	1697	70	236	2003
		Atendido <=15	0	1416	62	209	1687
		TEAP	0%	83%	89%	89%	84%
4815-6	TIENDA TARAPOTO	Atendido	0	1465	82	503	2050
		Atendido <=15	0	1387	74	460	1921
		TEAP	0%	95%	90%	91%	94%
4815-7	TIENDA CHIMBOTE	Atendido	1	1725	186	679	2591
		Atendido <=15	1	1553	173	612	2339
		TEAP	100%	90%	93%	90%	90%
4815-8	IQUITOS	Atendido	0	2536	59	1952	4547
		Atendido <=15	0	1874	58	1459	3391
		TEAP	0%	74%	98%	75%	75%
4815-9	PIURA (CALLE LIBERTAD 698)	Atendido	0	4755	156	1306	6217
		Atendido <=15	0	3939	152	1204	5295
		TEAP	0%	83%	97%	92%	85%
4816-1	TIENDA SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido	1026	5665	258	0	6949
		Atendido <=15	990	4746	254	0	5990
		TEAP	96%	84%	98%	0%	86%
4817-1	TIENDA VILLA EL SALVADOR	Atendido	0	1842	2497	602	4941
		Atendido <=15	0	1597	1885	602	4084
		TEAP	0%	87%	75%	100%	83%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	0	1993	5	107	2105
		Atendido <=15	0	1842	4	105	1951
		TEAP	0%	92%	80%	98%	93%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	0	2996	390	2414	5800
		Atendido <=15	0	2740	359	2232	5331
		TEAP	0%	91%	92%	92%	92%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	0	2506	2	1211	3719
		Atendido <=15	0	2410	2	1170	3582
		TEAP	0%	96%	100%	97%	96%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	0	3064	0	3099	6163
		Atendido <=15	0	2644	0	2671	5315
		TEAP	0%	86%	0%	86%	86%
4819-1	DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	3230	513	74	296	4113
		Atendido <=15	2034	316	48	262	2660
		TEAP	63%	62%	65%	89%	65%
4819-2	TRUJILLO	Atendido	0	381	6338	3	6722
		Atendido <=15	0	336	4149	2	4487
		TEAP	0%	88%	65%	67%	67%
4820-1	TIENDA AYACUCHO	Atendido	0	3681	0	850	4531
		Atendido <=15	0	3620	0	844	4464
		TEAP	0%	98%	0%	99%	99%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	0	8393	355	1166	9914
		Atendido <=15	0	7149	296	1154	8599
		TEAP	0%	85%	83%	99%	87%
4821-2	TIENDA JAEN	Atendido	0	2542	1438	611	4591
		Atendido <=15	0	2315	1314	595	4224
		TEAP	0%	91%	91%	97%	92%
4821-3	TIENDA SULLANA	Atendido	0	4313	53	415	4781
		Atendido <=15	0	3611	52	378	4041
		TEAP	0%	84%	98%	91%	85%
4822-1	TIENDA NAZCA	Atendido	0	2131	5	137	2273
		Atendido <=15	0	1834	5	119	1958
		TEAP	0%	86%	100%	87%	86%
4823-1	TIENDA PIURA	Atendido	0	2912	378	1069	4359
		Atendido <=15	0	2515	347	927	3789
		TEAP	0%	86%	92%	87%	87%
8500-1	PIURA	Atendido	105	5232	4143	811	10291
		Atendido <=15	91	4521	3484	809	8905
		TEAP	87%	86%	84%	100%	87%
8500-18	AREQUIPA	Atendido	82	5115	5510	2381	13088
		Atendido <=15	64	4417	4711	2299	11491
		TEAP	78%	86%	85%	97%	88%
8500-22	CUSCO	Atendido	6	202	5138	2375	7721
		Atendido <=15	4	146	3353	2027	5530
		TEAP	67%	72%	65%	85%	72%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	14	7692	2347	715	10768
		Atendido <=15	12	6759	2205	709	9685
		TEAP	86%	88%	94%	99%	90%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	4	1466	7069	1439	9978
		Atendido <=15	0	1405	3590	1366	6361
		TEAP	0%	96%	51%	95%	64%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	5	3913	4443	3033	11394
		Atendido <=15	3	3553	3875	2697	10128
		TEAP	60%	91%	87%	89%	89%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	4	2278	4703	1015	8000
		Atendido <=15	4	2253	4152	1007	7416
		TEAP	100%	99%	88%	99%	93%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	42	7821	5205	803	13871
		Atendido <=15	35	7035	4520	766	12356
		TEAP	83%	90%	87%	95%	89%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	10	2530	359	1041	3940
		Atendido <=15	9	2248	301	962	3520
		TEAP	90%	89%	84%	92%	89%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	0	4380	2532	2519	9431
		Atendido <=15	0	3942	2256	2315	8513
		TEAP	0%	90%	89%	92%	90%
Total		**Atendido**	**4692**	**339052**	**171852**	**77760**	**593356**
		Atendido <=15	**3395**	**295282**	**138283**	**72208**	**509168**
		TEAP	**72%**	**87%**	**80%**	**93%**	**86%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017
MES: Julio

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
4801-2	TIENDA AREQUIPA	Atendido	1	1299	50	980	2330
		Atendido <=15	1	1193	42	957	2193
		TEAP	100%	92%	84%	98%	94%
4802-1	SALESLAND HUACHO	Atendido	0	2977	237	445	3659
		Atendido <=15	0	2670	207	441	3318
		TEAP	0%	90%	87%	99%	91%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	2	4747	298	2309	7356
		Atendido <=15	1	3980	251	2117	6349
		TEAP	50%	84%	84%	92%	86%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	4	1518	423	265	2210
		Atendido <=15	3	1124	274	186	1587
		TEAP	75%	74%	65%	70%	72%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	1	2058	1466	317	3842
		Atendido <=15	1	1840	1149	304	3294
		TEAP	100%	89%	78%	96%	86%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	0	3939	20	789	4748
		Atendido <=15	0	3535	19	760	4314
		TEAP	0%	90%	95%	96%	91%
4802-9	TIENDA SALESLAND PORONGOCHE	Atendido	0	3249	175	2471	5895
		Atendido <=15	0	3135	171	2390	5696
		TEAP	0%	96%	98%	97%	97%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	0	5855	8195	3723	17773
		Atendido <=15	0	4974	5679	3462	14115
		TEAP	0%	85%	69%	93%	79%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	0	4416	4486	603	9505
		Atendido <=15	0	4062	3776	564	8402
		TEAP	0%	92%	84%	94%	88%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	0	1747	9109	862	11718
		Atendido <=15	0	1545	5762	811	8118
		TEAP	0%	88%	63%	94%	69%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	0	3032	6546	116	9694
		Atendido <=15	0	2884	5845	116	8845
		TEAP	0%	95%	89%	100%	91%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	0	2402	2547	331	5280
		Atendido <=15	0	2174	2212	331	4717
		TEAP	0%	91%	87%	100%	89%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	0	3761	450	1086	5297
		Atendido <=15	0	3060	364	997	4421
		TEAP	0%	81%	81%	92%	83%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	0	3274	2	153	3429
		Atendido <=15	0	3037	2	145	3184
		TEAP	0%	93%	100%	95%	93%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	8	4476	317	525	5326
		Atendido <=15	7	3589	260	524	4380
		TEAP	88%	80%	82%	100%	82%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	143	2389	1559	312	4403
		Atendido <=15	127	2012	1415	284	3838
		TEAP	89%	84%	91%	91%	87%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	7	2720	265	352	3344
		Atendido <=15	6	2386	236	332	2960
		TEAP	86%	88%	89%	94%	89%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	0	2775	505	636	3916
		Atendido <=15	0	2229	416	635	3280
		TEAP	0%	80%	82%	100%	84%
4805-1	MEGA 3	Atendido	0	5408	10740	1448	17596
		Atendido <=15	0	4965	8783	1443	15191
		TEAP	0%	92%	82%	100%	86%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	0	9099	4	356	9459
		Atendido <=15	0	8704	4	356	9064
		TEAP	0%	96%	100%	100%	96%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	0	723	10391	351	11465
		Atendido <=15	0	699	9539	349	10587
		TEAP	0%	97%	92%	99%	92%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	0	7909	7318	1465	16692
		Atendido <=15	0	7321	6621	1461	15403
		TEAP	0%	93%	90%	100%	92%
4805-5	SUCRE (FRA)	Atendido	0	330	5596	504	6430
		Atendido <=15	0	290	5375	501	6166
		TEAP	0%	88%	96%	99%	96%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	Atendido	0	8496	419	907	9822
		Atendido <=15	0	7197	376	906	8479
		TEAP	0%	85%	90%	100%	86%
4805-7	TIENDA CC PRIMAVERA	Atendido	0	3966	578	417	4961
		Atendido <=15	0	3252	484	367	4103
		TEAP	0%	82%	84%	88%	83%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	1	4829	0	1	4831
		Atendido <=15	1	4301	0	1	4303
		TEAP	100%	89%	0%	100%	89%
4806-10	TIENDA MOQUEGUA	Atendido	6	2468	396	571	3441
		Atendido <=15	5	2068	330	540	2943
		TEAP	83%	84%	83%	95%	86%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1216	3	178	1397
		Atendido <=15	0	1122	2	151	1275
		TEAP	0%	92%	67%	85%	91%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	0	2875	226	2448	5549
		Atendido <=15	0	2493	209	2286	4988
		TEAP	0%	87%	92%	93%	90%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	0	1604	566	1304	3474
		Atendido <=15	0	1134	379	1057	2570
		TEAP	0%	71%	67%	81%	74%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	4281	1	367	4649
		Atendido <=15	0	4000	1	343	4344
		TEAP	0%	93%	100%	93%	93%
4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	9	2184	190	958	3341
		Atendido <=15	8	1781	146	842	2777
		TEAP	89%	82%	77%	88%	83%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	0	7479	75	606	8160
		Atendido <=15	0	6574	56	598	7228
		TEAP	0%	88%	75%	99%	89%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	0	2913	175	156	3244
		Atendido <=15	0	2658	165	152	2975
		TEAP	0%	91%	94%	97%	92%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	0	233	6307	1486	8026
		Atendido <=15	0	157	5525	1464	7146
		TEAP	0%	67%	88%	99%	89%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	66	2688	736	479	3969
		Atendido <=15	48	2120	565	398	3131

		TEAP	73%	79%	77%	83%	79%
4806-7	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	1	5255	206	5	5467
		Atendido <=15	1	4634	182	5	4822
		TEAP	100%	88%	88%	100%	88%
4806-8	AREQUIPA	Atendido	1	6818	1633	159	8611
		Atendido <=15	1	5670	1552	143	7366
		TEAP	100%	83%	95%	90%	86%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	0	3089	2	3	3094
		Atendido <=15	0	2569	2	2	2573
		TEAP	0%	83%	100%	67%	83%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	1	3790	1880	947	6618
		Atendido <=15	1	3320	1354	907	5582
		TEAP	100%	88%	72%	96%	84%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	Atendido	0	2559	388	1289	4236
		Atendido <=15	0	2048	257	1247	3552
		TEAP	0%	80%	66%	97%	84%
4807-5	TIENDA SAN BORJA	Atendido	0	1446	1832	1960	5238
		Atendido <=15	0	1282	1356	1902	4540
		TEAP	0%	89%	74%	97%	87%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	Atendido	0	3941	19	1922	5882
		Atendido <=15	0	2601	8	1646	4255
		TEAP	0%	66%	42%	86%	72%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	0	6515	249	114	6878
		Atendido <=15	0	4654	178	113	4945
		TEAP	0%	71%	71%	99%	72%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	0	3523	1373	401	5297
		Atendido <=15	0	2888	1101	401	4390
		TEAP	0%	82%	80%	100%	83%
4808-4	CAV CAMINO REAL	Atendido	0	1515	611	131	2257
		Atendido <=15	0	1015	337	95	1447
		TEAP	0%	67%	55%	73%	64%
4808-5	TIENDA GRIMALDO FRQ. GRIMALDO	Atendido	0	2134	1924	635	4693
		Atendido <=15	0	964	789	627	2380
		TEAP	0%	45%	41%	99%	51%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	4	3343	1	136	3484
		Atendido <=15	4	3210	1	136	3351
		TEAP	100%	96%	100%	100%	96%
4809-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	0	7185	52	649	7886
		Atendido <=15	0	6686	50	618	7354
		TEAP	0%	93%	96%	95%	93%
4809-3	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	0	2257	94	262	2613
		Atendido <=15	0	2092	89	240	2421
		TEAP	0%	93%	95%	92%	93%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	1	2414	141	442	2998
		Atendido <=15	1	2070	127	433	2631
		TEAP	100%	86%	90%	98%	88%
4811-2	QUINDE ICA	Atendido	1	2290	3	1828	4122
		Atendido <=15	1	2028	3	1654	3686
		TEAP	100%	89%	100%	90%	89%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	0	11549	103	760	12412
		Atendido <=15	0	9329	77	732	10138
		TEAP	0%	81%	75%	96%	82%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	0	1834	4266	385	6485
		Atendido <=15	0	1549	3276	384	5209
		TEAP	0%	84%	77%	100%	80%
4812-4	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	0	9493	5374	171	15038
		Atendido <=15	0	7329	4096	164	11589
		TEAP	0%	77%	76%	96%	77%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	1	1359	1701	640	3701
		Atendido <=15	1	1212	1448	622	3283
		TEAP	100%	89%	85%	97%	89%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	0	2204	10	231	2445
		Atendido <=15	0	1848	8	184	2040
		TEAP	0%	84%	80%	80%	83%
4813-5	ICA	Atendido	0	2866	506	760	4132
		Atendido <=15	0	2723	483	717	3923
		TEAP	0%	95%	95%	94%	95%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	0	4616	335	137	5088
		Atendido <=15	0	4104	278	112	4494
		TEAP	0%	89%	83%	82%	88%
4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	0	2045	7	202	2254
		Atendido <=15	0	1895	7	193	2095
		TEAP	0%	93%	100%	96%	93%
4814-3	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	1735	2	93	1830
		Atendido <=15	0	1606	2	91	1699
		TEAP	0%	93%	100%	98%	93%
4814-4	TIENDA SICUANI	Atendido	1	979	20	182	1182
		Atendido <=15	1	898	15	177	1091
		TEAP	100%	92%	75%	97%	92%
4814-5	TIENDA QUILLABAMBA	Atendido	1	1243	42	126	1412
		Atendido <=15	1	989	29	96	1115
		TEAP	100%	80%	69%	76%	79%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	3	766	13	153	935
		Atendido <=15	3	664	9	145	821
		TEAP	100%	87%	69%	95%	88%
4814-7	DIGITAL CUSCO TERCERIZADA	Atendido	0	2559	3123	277	5959
		Atendido <=15	0	2219	2614	274	5107
		TEAP	0%	87%	84%	99%	86%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	1	1358	123	176	1658
		Atendido <=15	1	1172	107	145	1425
		TEAP	100%	86%	87%	82%	86%
4815-1	HUARAZ (FRA)	Atendido	11	2958	1482	444	4895
		Atendido <=15	9	2347	1184	434	3974
		TEAP	82%	79%	80%	98%	81%
4815-10	TALARA	Atendido	4	4159	125	168	4456
		Atendido <=15	3	3712	108	153	3976
		TEAP	75%	89%	86%	91%	89%
4815-11	CALLERIA-PUCALLPA	Atendido	1	3812	130	700	4643
		Atendido <=15	1	3444	117	687	4249
		TEAP	100%	90%	90%	98%	92%
4815-2	CISESA TRUJILLO	Atendido	0	3515	355	460	4330
		Atendido <=15	0	2907	314	446	3667
		TEAP	0%	83%	88%	97%	85%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	Atendido	0	1874	40	255	2169
		Atendido <=15	0	1652	35	235	1922
		TEAP	0%	88%	88%	92%	89%
4815-4	CISESA HUARAZ	Atendido	0	2933	126	279	3338
		Atendido <=15	0	2648	113	278	3039
		TEAP	0%	90%	90%	100%	91%
4815-5	CISESA CHEPEN	Atendido	0	1784	16	336	2136
		Atendido <=15	0	1542	16	304	1862

		TEAP	0%	86%	100%	90%	87%
4815-6	TIENDA TARAPOTO	Atendido	0	1496	57	501	2054
		Atendido <=15	0	1436	51	456	1943
		TEAP	0%	96%	89%	91%	95%
4815-7	TIENDA CHIMBOTE	Atendido	0	1727	272	784	2783
		Atendido <=15	0	1472	228	688	2388
		TEAP	0%	85%	84%	88%	86%
4815-8	IQUITOS	Atendido	0	2192	7	1613	3812
		Atendido <=15	0	1626	5	1162	2793
		TEAP	0%	74%	71%	72%	73%
4815-9	PIURA (CALLE LIBERTAD 698)	Atendido	0	3570	1282	1361	6213
		Atendido <=15	0	3323	1214	1310	5847
		TEAP	0%	93%	95%	96%	94%
4816-1	TIENDA SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido	1063	5632	227	0	6922
		Atendido <=15	1023	4880	223	0	6126
		TEAP	96%	87%	98%	0%	89%
4817-1	TIENDA VILLA EL SALVADOR	Atendido	0	1718	2082	424	4224
		Atendido <=15	0	1544	1766	422	3732
		TEAP	0%	90%	85%	100%	88%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	0	1462	280	87	1829
		Atendido <=15	0	1263	264	85	1612
		TEAP	0%	86%	94%	98%	88%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	0	3150	320	2503	5973
		Atendido <=15	0	2964	299	2349	5612
		TEAP	0%	94%	93%	94%	94%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	1	2390	2	901	3294
		Atendido <=15	1	2312	2	869	3184
		TEAP	100%	97%	100%	96%	97%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	0	3555	1	3400	6956
		Atendido <=15	0	3051	1	2969	6021
		TEAP	0%	86%	100%	87%	87%
4819-1	DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	264	3916	74	160	4414
		Atendido <=15	144	3001	56	155	3356
		TEAP	55%	77%	76%	97%	76%
4819-2	TRUJILLO	Atendido	0	373	6193	1	6567
		Atendido <=15	0	322	4904	1	5227
		TEAP	0%	86%	79%	100%	80%
4820-1	TIENDA AYACUCHO	Atendido	0	4350	0	583	4933
		Atendido <=15	0	4331	0	561	4892
		TEAP	0%	100%	0%	96%	99%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	0	7665	192	694	8551
		Atendido <=15	0	6342	141	691	7174
		TEAP	0%	83%	73%	100%	84%
4821-2	TIENDA JAEN	Atendido	0	2337	1519	557	4413
		Atendido <=15	0	2155	1366	528	4049
		TEAP	0%	92%	90%	95%	92%
4821-3	TIENDA SULLANA	Atendido	0	3917	1	280	4198
		Atendido <=15	0	3315	1	280	3596
		TEAP	0%	85%	100%	100%	86%
4822-1	TIENDA NAZCA	Atendido	1	2726	0	187	2914
		Atendido <=15	1	2295	0	166	2462
		TEAP	100%	84%	0%	89%	84%
4823-1	TIENDA PIURA	Atendido	0	2520	324	912	3756
		Atendido <=15	0	2173	281	825	3279
		TEAP	0%	86%	87%	90%	87%
8500-1	PIURA	Atendido	72	5343	3787	932	10134
		Atendido <=15	60	4462	3012	925	8459
		TEAP	83%	84%	80%	99%	83%
8500-18	AREQUIPA	Atendido	264	4055	4719	2104	11142
		Atendido <=15	227	3597	4270	2092	10186
		TEAP	86%	89%	90%	99%	91%
8500-22	CUSCO	Atendido	2	646	4819	2079	7546
		Atendido <=15	2	505	3533	1788	5828
		TEAP	100%	78%	73%	86%	77%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	5	7614	2223	568	10410
		Atendido <=15	5	6837	1972	563	9377
		TEAP	100%	90%	89%	99%	90%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	2	5181	3251	1799	10233
		Atendido <=15	2	4702	1971	1719	8394
		TEAP	100%	91%	61%	96%	82%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	1	2653	5427	3192	11273
		Atendido <=15	0	2268	4512	2906	9686
		TEAP	0%	85%	83%	91%	86%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	141	4334	7382	1099	12956
		Atendido <=15	88	3881	5823	1095	10887
		TEAP	62%	90%	79%	100%	84%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	0	7523	5790	222	13535
		Atendido <=15	0	6580	5076	207	11863
		TEAP	0%	87%	88%	93%	88%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	9	1951	186	792	2938
		Atendido <=15	9	1655	162	758	2584
		TEAP	100%	85%	87%	96%	88%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	0	3843	2537	2197	8577
		Atendido <=15	0	3430	2265	2066	7761
		TEAP	0%	89%	89%	94%	90%
Total		**Atendido**	**2105**	**346889**	**161632**	**78027**	**588653**
		Atendido <=15	**1799**	**299507**	**131760**	**72949**	**506015**
		TEAP	**85%**	**86%**	**82%**	**93%**	**86%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2017
MES: Junio
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
4801-2	TIENDA AREQUIPA	Atendido	0	812	30	777	1619
		Atendido <=15	0	793	30	765	1588
		TEAP	0%	98%	100%	98%	98%
4802-1	SALESLAND HUACHO	Atendido	0	2828	189	413	3430
		Atendido <=15	0	2628	177	413	3218
		TEAP	0%	93%	94%	100%	94%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	0	4568	346	2230	7144
		Atendido <=15	0	4230	305	2136	6671
		TEAP	0%	93%	88%	96%	93%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	3	1740	329	276	2348
		Atendido <=15	3	1477	265	255	2000
		TEAP	100%	85%	81%	92%	85%
		Atendido	2	2794	883	494	4173

4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido <=15	2	2588	806	487	3883
		TEAP	100%	93%	91%	99%	93%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	0	4006	11	1122	5139
		Atendido <=15	0	3750	11	1097	4858
		TEAP	0%	94%	100%	98%	95%
4802-9	TIENDA SALESLAND PORONGOCHE	Atendido	1	2927	140	2336	5404
		Atendido <=15	1	2694	120	2194	5009
		TEAP	100%	92%	86%	94%	93%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	0	4952	7510	299	12761
		Atendido <=15	0	4592	6647	298	11537
		TEAP	0%	93%	89%	100%	90%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	0	4372	3819	387	8578
		Atendido <=15	0	3880	3042	359	7281
		TEAP	0%	89%	80%	93%	85%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	0	1549	8589	883	11021
		Atendido <=15	0	1461	6460	835	8756
		TEAP	0%	94%	75%	95%	79%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	0	3406	5752	226	9384
		Atendido <=15	0	3166	4913	226	8305
		TEAP	0%	93%	85%	100%	89%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	0	2061	2368	222	4651
		Atendido <=15	0	1801	1973	222	3996
		TEAP	0%	87%	83%	100%	86%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	0	4245	309	468	5022
		Atendido <=15	0	4068	302	460	4830
		TEAP	0%	96%	98%	98%	96%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	0	3581	1	70	3652
		Atendido <=15	0	3432	1	70	3503
		TEAP	0%	96%	100%	100%	96%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	0	5047	0	357	5404
		Atendido <=15	0	4271	0	357	4628
		TEAP	0%	85%	0%	100%	86%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	40	3679	388	479	4586
		Atendido <=15	33	3294	345	400	4072
		TEAP	83%	90%	89%	84%	89%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	0	3099	4	260	3363
		Atendido <=15	0	2671	3	249	2923
		TEAP	0%	86%	75%	96%	87%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	2	3533	0	682	4217
		Atendido <=15	2	3012	0	676	3690
		TEAP	100%	85%	0%	99%	88%
4805-1	MEGA 3	Atendido	0	4997	8929	99	14025
		Atendido <=15	0	4861	7339	84	12284
		TEAP	0%	97%	82%	85%	88%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	0	8024	5	145	8174
		Atendido <=15	0	7605	5	145	7755
		TEAP	0%	95%	100%	100%	95%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	0	77	9866	129	10072
		Atendido <=15	0	73	8526	129	8728
		TEAP	0%	95%	86%	100%	87%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	0	7785	6764	61	14610
		Atendido <=15	0	7336	6271	61	13668
		TEAP	0%	94%	93%	100%	94%
4805-5	SUCRE (FRA)	Atendido	0	30	8102	252	8384
		Atendido <=15	0	30	7890	252	8172
		TEAP	0%	100%	97%	100%	97%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	Atendido	0	8278	281	867	9426
		Atendido <=15	0	7381	278	863	8522
		TEAP	0%	89%	99%	100%	90%
4805-7	TIENDA CC PRIMAVERA	Atendido	0	4636	115	38	4789
		Atendido <=15	0	4184	99	34	4317
		TEAP	0%	90%	86%	89%	90%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	1	4911	1	8	4921
		Atendido <=15	1	4523	1	6	4531
		TEAP	100%	92%	100%	75%	92%
4806-10	TIENDA MOQUEGUA	Atendido	3	2814	229	575	3621
		Atendido <=15	2	2585	209	558	3354
		TEAP	67%	92%	91%	97%	93%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1235	7	144	1386
		Atendido <=15	0	1136	5	130	1271
		TEAP	0%	92%	71%	90%	92%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	1	1715	261	3587	5564
		Atendido <=15	1	1621	256	3421	5299
		TEAP	100%	95%	98%	95%	95%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	0	1764	345	1266	3375
		Atendido <=15	0	1459	271	1123	2853
		TEAP	0%	83%	79%	89%	85%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	4456	5	110	4571
		Atendido <=15	0	3930	5	105	4040
		TEAP	0%	88%	100%	95%	88%
4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	5	2255	259	850	3369
		Atendido <=15	5	2192	253	838	3288
		TEAP	100%	97%	98%	99%	98%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	0	8024	66	762	8852
		Atendido <=15	0	6724	53	754	7531
		TEAP	0%	84%	80%	99%	85%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	0	3165	117	40	3322
		Atendido <=15	0	2992	111	38	3141
		TEAP	0%	95%	95%	95%	95%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	0	499	6683	1551	8733
		Atendido <=15	0	417	5417	1518	7352
		TEAP	0%	84%	81%	98%	84%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	116	2340	1290	567	4313
		Atendido <=15	102	2147	1148	535	3932
		TEAP	88%	92%	89%	94%	91%
4806-7	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	1	5593	206	36	5836
		Atendido <=15	1	5137	195	36	5369
		TEAP	100%	92%	95%	100%	92%
4806-8	AREQUIPA	Atendido	2	9396	131	251	9780
		Atendido <=15	2	8123	103	238	8466
		TEAP	100%	86%	79%	95%	87%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	0	2866	1	1	2868
		Atendido <=15	0	2648	1	1	2650
		TEAP	0%	92%	100%	100%	92%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	0	3868	2578	682	7128
		Atendido <=15	0	3460	2092	671	6223
		TEAP	0%	89%	81%	98%	87%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	Atendido	0	3104	452	586	4142
		Atendido <=15	0	2705	354	585	3644
		TEAP	0%	87%	78%	100%	88%
		Atendido	0	1134	1223	1334	3691

4807-5	TIENDA SAN BORJA	Atendido <=15	0	1061	1100	1292	3453
		TEAP	0%	94%	90%	97%	94%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	Atendido	0	4268	25	1773	6066
		Atendido <=15	0	3310	13	1623	4946
		TEAP	0%	78%	52%	92%	82%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	0	5322	455	162	5939
		Atendido <=15	0	4760	411	158	5329
		TEAP	0%	89%	90%	98%	90%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	0	4497	1281	85	5863
		Atendido <=15	0	3761	1087	85	4933
		TEAP	0%	84%	85%	100%	84%
4808-4	CAV CAMINO REAL	Atendido	0	1961	337	56	2354
		Atendido <=15	0	1756	264	48	2068
		TEAP	0%	90%	78%	86%	88%
4808-5	TIENDA GRIMALDO FRQ. GRIMALDO	Atendido	0	2837	2940	548	6325
		Atendido <=15	0	2405	2480	542	5427
		TEAP	0%	85%	84%	99%	86%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	0	3384	0	1	3385
		Atendido <=15	0	3216	0	1	3217
		TEAP	0%	95%	0%	100%	95%
4809-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	0	7875	3	443	8321
		Atendido <=15	0	7721	3	441	8165
		TEAP	0%	98%	100%	100%	98%
4809-3	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	0	2491	50	2	2543
		Atendido <=15	0	2316	44	2	2362
		TEAP	0%	93%	88%	100%	93%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	0	2398	153	276	2827
		Atendido <=15	0	2087	137	274	2498
		TEAP	0%	87%	90%	99%	88%
4811-2	QUINDE ICA	Atendido	0	1969	4	1526	3499
		Atendido <=15	0	1801	4	1412	3217
		TEAP	0%	91%	100%	93%	92%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	0	11809	13	956	12778
		Atendido <=15	0	9298	11	896	10205
		TEAP	0%	79%	85%	94%	80%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	0	3087	3710	863	7660
		Atendido <=15	0	2824	3258	857	6939
		TEAP	0%	91%	88%	99%	91%
4812-4	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	0	8575	4855	181	13611
		Atendido <=15	0	7502	4119	178	11799
		TEAP	0%	87%	85%	98%	87%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	2	1765	1694	326	3787
		Atendido <=15	2	1652	1555	321	3530
		TEAP	100%	94%	92%	98%	93%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	1	1859	4	352	2216
		Atendido <=15	1	1749	3	342	2095
		TEAP	100%	94%	75%	97%	95%
4813-5	ICA	Atendido	0	2980	282	674	3936
		Atendido <=15	0	2967	281	673	3921
		TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	0	4532	269	165	4966
		Atendido <=15	0	4345	258	158	4761
		TEAP	0%	96%	96%	96%	96%
4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	0	952	1	123	1076
		Atendido <=15	0	857	1	111	969
		TEAP	0%	90%	100%	90%	90%
4814-3	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	1910	3	133	2046
		Atendido <=15	0	1813	3	128	1944
		TEAP	0%	95%	100%	96%	95%
4814-4	TIENDA SICUANI	Atendido	0	1121	8	234	1363
		Atendido <=15	0	997	6	218	1221
		TEAP	0%	89%	75%	93%	90%
4814-5	TIENDA QUILLABAMBA	Atendido	6	1285	84	96	1471
		Atendido <=15	6	1206	76	72	1360
		TEAP	100%	94%	90%	75%	92%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	1	652	8	123	784
		Atendido <=15	1	597	7	115	720
		TEAP	100%	92%	88%	93%	92%
4814-7	DIGITAL CUSCO TERCERIZADA	Atendido	0	4122	1538	517	6177
		Atendido <=15	0	3454	1166	495	5115
		TEAP	0%	84%	76%	96%	83%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	1	1439	168	154	1762
		Atendido <=15	1	1291	147	142	1581
		TEAP	100%	90%	88%	92%	90%
4815-1	HUARAZ (FRA)	Atendido	10	3183	1740	328	5261
		Atendido <=15	9	2865	1552	328	4754
		TEAP	90%	90%	89%	100%	90%
4815-10	TALARA	Atendido	1	4504	133	26	4664
		Atendido <=15	1	4259	124	22	4406
		TEAP	100%	95%	93%	85%	94%
4815-11	CALLERIA-PUCALLPA	Atendido	1	3511	204	778	4494
		Atendido <=15	1	3237	186	769	4193
		TEAP	100%	92%	91%	99%	93%
4815-2	CISESA TRUJILLO	Atendido	0	4399	222	450	5071
		Atendido <=15	0	4112	213	448	4773
		TEAP	0%	93%	96%	100%	94%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	Atendido	0	1755	55	476	2286
		Atendido <=15	0	1650	50	454	2154
		TEAP	0%	94%	91%	95%	94%
4815-4	CISESA HUARAZ	Atendido	0	3470	131	298	3899
		Atendido <=15	0	3169	115	293	3577
		TEAP	0%	91%	88%	98%	92%
4815-5	CISESA CHEPEN	Atendido	0	2169	8	439	2616
		Atendido <=15	0	2072	7	415	2494
		TEAP	0%	96%	88%	95%	95%
4815-6	TIENDA TARAPOTO	Atendido	0	2115	12	468	2595
		Atendido <=15	0	2113	12	464	2589
		TEAP	0%	100%	100%	99%	100%
4815-7	TIENDA CHIMBOTE	Atendido	0	1734	106	628	2468
		Atendido <=15	0	1711	106	626	2443
		TEAP	0%	99%	100%	100%	99%
4815-8	IQUITOS	Atendido	0	2382	1	1572	3955
		Atendido <=15	0	2241	1	1461	3703
		TEAP	0%	94%	100%	93%	94%
4815-9	PIURA (CALLE LIBERTAD 698)	Atendido	0	3314	1491	1469	6274
		Atendido <=15	0	2974	1229	1316	5519
		TEAP	0%	90%	82%	90%	88%
4816-1	TIENDA SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido	891	5716	347	0	6954
		Atendido <=15	870	5346	323	0	6539
		TEAP	98%	94%	93%	0%	94%
		Atendido	0	1111	2991	374	4476

4817-1	TIENDA VILLA EL SALVADOR	Atendido <=15	0	981	2556	371	3908
		TEAP	0%	88%	85%	99%	87%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	0	1276	327	152	1755
		Atendido <=15	0	1139	300	140	1579
		TEAP	0%	89%	92%	92%	90%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	0	3079	225	1957	5261
		Atendido <=15	0	3017	219	1918	5154
		TEAP	0%	98%	97%	98%	98%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	0	1993	55	887	2935
		Atendido <=15	0	1877	51	831	2759
		TEAP	0%	94%	93%	94%	94%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	0	2764	1	2884	5649
		Atendido <=15	0	2118	1	2291	4410
		TEAP	0%	77%	100%	79%	78%
4819-1	DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	43	3319	260	304	3926
		Atendido <=15	24	2015	143	214	2396
		TEAP	56%	61%	55%	70%	61%
4819-2	TRUJILLO	Atendido	3	31	6657	16	6707
		Atendido <=15	3	31	6444	15	6493
		TEAP	100%	100%	97%	94%	97%
4820-1	TIENDA AYACUCHO	Atendido	0	3756	0	998	4754
		Atendido <=15	0	3740	0	997	4737
		TEAP	0%	100%	0%	100%	100%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	0	6722	251	651	7624
		Atendido <=15	0	5817	195	627	6639
		TEAP	0%	87%	78%	96%	87%
4821-2	TIENDA JAEN	Atendido	0	2438	1582	353	4373
		Atendido <=15	0	2226	1442	306	3974
		TEAP	0%	91%	91%	87%	91%
4821-3	TIENDA SULLANA	Atendido	0	4190	0	310	4500
		Atendido <=15	0	3805	0	307	4112
		TEAP	0%	91%	0%	99%	91%
4822-1	TIENDA NAZCA	Atendido	0	1862	3	208	2073
		Atendido <=15	0	1729	2	191	1922
		TEAP	0%	93%	67%	92%	93%
4823-1	TIENDA PIURA	Atendido	0	2971	200	138	3309
		Atendido <=15	0	2253	138	93	2484
		TEAP	0%	76%	69%	67%	75%
8500-1	PIURA	Atendido	22	6500	4427	935	11884
		Atendido <=15	16	5581	3575	905	10077
		TEAP	73%	86%	81%	97%	85%
8500-18	AREQUIPA	Atendido	61	9878	2449	2657	15045
		Atendido <=15	46	8517	2003	2648	13214
		TEAP	75%	86%	82%	100%	88%
8500-22	CUSCO	Atendido	1	1852	3646	1980	7479
		Atendido <=15	1	1359	2426	1682	5468
		TEAP	100%	73%	67%	85%	73%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	17	6686	4121	751	11575
		Atendido <=15	16	6296	4009	749	11070
		TEAP	94%	94%	97%	100%	96%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	11	3790	5242	1498	10541
		Atendido <=15	11	3056	4498	1398	8963
		TEAP	100%	81%	86%	93%	85%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	211	1512	7192	3225	12140
		Atendido <=15	182	1370	6494	3089	11135
		TEAP	86%	91%	90%	96%	92%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	6	6471	564	1074	8115
		Atendido <=15	6	5352	488	1074	6920
		TEAP	100%	83%	87%	100%	85%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	0	8582	6488	245	15315
		Atendido <=15	0	7755	6285	236	14276
		TEAP	0%	90%	97%	96%	93%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	8	1806	194	765	2773
		Atendido <=15	8	1654	176	717	2555
		TEAP	100%	92%	91%	94%	92%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	1	4047	2239	2169	8456
		Atendido <=15	1	3918	2154	2120	8193
		TEAP	100%	97%	96%	98%	97%
Total		**Atendido**	**1475**	**360143**	**150033**	**67154**	**578805**
		Atendido <=15	**1361**	**323178**	**130233**	**63723**	**518495**
		TEAP	**92%**	**90%**	**87%**	**95%**	**90%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2017
MES: Mayo
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
4801-2	TIENDA AREQUIPA	Atendido	0	530	23	539	1092
		Atendido <=15	0	512	21	530	1063
		TEAP	0%	97%	91%	98%	97%
4802-1	SALESLAND HUACHO	Atendido	1	2592	198	665	3456
		Atendido <=15	1	2414	179	649	3243
		TEAP	100%	93%	90%	98%	94%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	0	5225	388	2313	7926
		Atendido <=15	0	4373	306	2020	6699
		TEAP	0%	84%	79%	87%	85%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	3	1447	372	246	2068
		Atendido <=15	2	1050	231	229	1512
		TEAP	67%	73%	62%	93%	73%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	0	2878	1051	647	4576
		Atendido <=15	0	2572	907	642	4121
		TEAP	0%	89%	86%	99%	90%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	0	3639	42	372	4053
		Atendido <=15	0	3397	26	351	3774
		TEAP	0%	93%	62%	94%	93%
4802-9	TIENDA SALESLAND PORONGOCHE	Atendido	3	4438	203	1681	6325
		Atendido <=15	3	3964	181	1526	5674
		TEAP	100%	89%	89%	91%	90%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	0	7020	7782	312	15114
		Atendido <=15	0	6398	6761	311	13470
		TEAP	0%	91%	87%	100%	89%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	0	5111	4152	421	9684
		Atendido <=15	0	4560	3529	396	8485
		TEAP	0%	89%	85%	94%	88%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	0	2070	8990	1088	12148
		Atendido <=15	0	1915	7017	998	9930

		TEAP	0%	93%	78%	92%	82%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	0	4978	6019	187	11184
		Atendido <=15	0	4378	5093	183	9654
		TEAP	0%	88%	85%	98%	86%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	0	2131	2685	216	5032
		Atendido <=15	0	1869	2234	215	4318
		TEAP	0%	88%	83%	100%	86%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	3	5132	322	354	5811
		Atendido <=15	2	4674	297	335	5308
		TEAP	67%	91%	92%	95%	91%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	0	3900	2	158	4060
		Atendido <=15	0	3725	2	149	3876
		TEAP	0%	96%	100%	94%	95%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	0	5749	0	546	6295
		Atendido <=15	0	5181	0	541	5722
		TEAP	0%	90%	0%	99%	91%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	37	3954	448	658	5097
		Atendido <=15	31	3525	394	565	4515
		TEAP	84%	89%	88%	86%	89%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	1	4537	2	151	4691
		Atendido <=15	1	3973	2	135	4111
		TEAP	100%	88%	100%	89%	88%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	0	4162	1	526	4689
		Atendido <=15	0	3649	1	506	4156
		TEAP	0%	88%	100%	96%	89%
4805-1	MEGA 3	Atendido	0	5510	8151	285	13946
		Atendido <=15	0	5288	5633	278	11199
		TEAP	0%	96%	69%	98%	80%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	0	7747	2	146	7895
		Atendido <=15	0	7253	2	146	7401
		TEAP	0%	94%	100%	100%	94%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	0	732	8796	222	9750
		Atendido <=15	0	489	6355	209	7053
		TEAP	0%	67%	72%	94%	72%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	0	8096	5721	188	14005
		Atendido <=15	0	7266	4319	182	11767
		TEAP	0%	90%	75%	97%	84%
4805-5	SUCRE (FRA)	Atendido	0	10	7122	180	7312
		Atendido <=15	0	10	6883	180	7073
		TEAP	0%	100%	97%	100%	97%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	Atendido	0	8772	340	356	9468
		Atendido <=15	0	7777	338	356	8471
		TEAP	0%	89%	99%	100%	89%
4805-7	TIENDA CC PRIMAVERA	Atendido	0	4217	139	54	4410
		Atendido <=15	0	3566	111	50	3727
		TEAP	0%	85%	80%	93%	85%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	5	4559	14	36	4614
		Atendido <=15	5	3936	14	35	3990
		TEAP	100%	86%	100%	97%	86%
4806-10	TIENDA MOQUEGUA	Atendido	3	3277	239	644	4163
		Atendido <=15	3	2454	187	634	3278
		TEAP	100%	75%	78%	98%	79%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1321	23	98	1442
		Atendido <=15	0	1180	22	97	1299
		TEAP	0%	89%	96%	99%	90%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	2	3572	207	2731	6512
		Atendido <=15	2	3135	180	2435	5752
		TEAP	100%	88%	87%	89%	88%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	1	1961	454	1704	4120
		Atendido <=15	1	1536	346	1443	3326
		TEAP	100%	78%	76%	85%	81%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	1	4485	0	21	4507
		Atendido <=15	1	4240	0	21	4262
		TEAP	100%	95%	0%	100%	95%
4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	4	2544	189	1204	3941
		Atendido <=15	4	2385	182	1116	3687
		TEAP	100%	94%	96%	93%	94%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	0	7619	104	856	8579
		Atendido <=15	0	5141	69	818	6028
		TEAP	0%	67%	66%	96%	70%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	1	3050	133	176	3360
		Atendido <=15	1	2881	127	171	3180
		TEAP	100%	94%	95%	97%	95%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	1	1887	7737	2148	11773
		Atendido <=15	1	1582	5875	2016	9474
		TEAP	100%	84%	76%	94%	80%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	93	3021	882	601	4597
		Atendido <=15	71	2174	632	531	3408
		TEAP	76%	72%	72%	88%	74%
4806-7	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	4	6538	176	235	6953
		Atendido <=15	4	5714	163	234	6115
		TEAP	100%	87%	93%	100%	88%
4806-8	AREQUIPA	Atendido	2	10188	106	326	10622
		Atendido <=15	2	9210	88	306	9606
		TEAP	100%	90%	83%	94%	90%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	0	3640	0	4	3644
		Atendido <=15	0	3051	0	4	3055
		TEAP	0%	84%	0%	100%	84%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	0	5401	2306	848	8555
		Atendido <=15	0	4708	1819	764	7291
		TEAP	0%	87%	79%	90%	85%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	Atendido	0	3188	540	634	4362
		Atendido <=15	0	2458	361	617	3436
		TEAP	0%	77%	67%	97%	79%
4807-5	TIENDA SAN BORJA	Atendido	0	1616	1244	1923	4783
		Atendido <=15	0	1346	860	1784	3990
		TEAP	0%	83%	69%	93%	83%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	Atendido	0	4849	41	1641	6531
		Atendido <=15	0	3515	23	1528	5066
		TEAP	0%	72%	56%	93%	78%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	0	6203	297	320	6820
		Atendido <=15	0	5285	254	317	5856
		TEAP	0%	85%	86%	99%	86%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	0	4769	1335	112	6216
		Atendido <=15	0	3857	1069	108	5034
		TEAP	0%	81%	80%	96%	81%
4808-5	TIENDA GRIMALDO FRQ. GRIMALDO	Atendido	0	3309	2760	242	6311
		Atendido <=15	0	3061	2491	238	5790
		TEAP	0%	93%	90%	98%	92%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	2	3877	0	1	3880
		Atendido <=15	2	3601	0	1	3604

		TEAP	100%	93%	0%	100%	93%
4809-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	0	7460	4	491	7955
		Atendido <=15	0	7251	4	488	7743
		TEAP	0%	97%	100%	99%	97%
4809-3	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	0	2757	89	8	2854
		Atendido <=15	0	2570	76	6	2652
		TEAP	0%	93%	85%	75%	93%
4809-4	SIC LA MERCED	Atendido	0	443	14	20	477
		Atendido <=15	0	343	11	15	369
		TEAP	0%	77%	79%	75%	77%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	4	2375	197	592	3168
		Atendido <=15	3	2057	166	567	2793
		TEAP	75%	87%	84%	96%	88%
4811-2	QUINDE ICA	Atendido	0	2241	6	1830	4077
		Atendido <=15	0	1976	5	1633	3614
		TEAP	0%	88%	83%	89%	89%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	0	12477	7	1417	13901
		Atendido <=15	0	7880	7	1277	9164
		TEAP	0%	63%	100%	90%	66%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	0	2954	3734	796	7484
		Atendido <=15	0	2653	3280	790	6723
		TEAP	0%	90%	88%	99%	90%
4812-4	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	0	9179	5064	311	14554
		Atendido <=15	0	6476	3395	306	10177
		TEAP	0%	71%	67%	98%	70%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	6	2289	1016	201	3512
		Atendido <=15	5	2071	887	198	3161
		TEAP	83%	90%	87%	99%	90%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	0	2007	6	441	2454
		Atendido <=15	0	1923	6	413	2342
		TEAP	0%	96%	100%	94%	95%
4813-5	ICA	Atendido	0	3296	365	817	4478
		Atendido <=15	0	3223	360	794	4377
		TEAP	0%	98%	99%	97%	98%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	1	4838	506	282	5627
		Atendido <=15	1	4590	473	259	5323
		TEAP	100%	95%	93%	92%	95%
4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	0	1309	1	314	1624
		Atendido <=15	0	1139	1	291	1431
		TEAP	0%	87%	100%	93%	88%
4814-3	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	2106	14	216	2336
		Atendido <=15	0	1378	9	197	1584
		TEAP	0%	65%	64%	91%	68%
4814-4	TIENDA SICUANI	Atendido	0	1109	2	203	1314
		Atendido <=15	0	1023	1	194	1218
		TEAP	0%	92%	50%	96%	93%
4814-5	TIENDA QUILLABAMBA	Atendido	3	1348	14	48	1413
		Atendido <=15	3	718	10	27	758
		TEAP	100%	53%	71%	56%	54%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	1	865	14	226	1106
		Atendido <=15	1	745	13	206	965
		TEAP	100%	86%	93%	91%	87%
4814-7	DIGITAL CUSCO TERCERIZADA	Atendido	0	6215	399	421	7035
		Atendido <=15	0	4639	380	417	5436
		TEAP	0%	75%	95%	99%	77%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	0	1616	142	200	1958
		Atendido <=15	0	1364	114	160	1638
		TEAP	0%	84%	80%	80%	84%
4815-1	HUARAZ (FRA)	Atendido	21	2998	1406	381	4806
		Atendido <=15	19	2693	1216	381	4309
		TEAP	90%	90%	86%	100%	90%
4815-10	TALARA	Atendido	5	4873	134	141	5153
		Atendido <=15	4	4057	115	135	4311
		TEAP	80%	83%	86%	96%	84%
4815-11	CALLERIA-PUCALLPA	Atendido	0	4622	246	409	5277
		Atendido <=15	0	4147	237	406	4790
		TEAP	0%	90%	96%	99%	91%
4815-2	CISESA TRUJILLO	Atendido	2	6934	360	581	7877
		Atendido <=15	2	5867	290	529	6688
		TEAP	100%	85%	81%	91%	85%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	Atendido	0	1878	97	522	2497
		Atendido <=15	0	1695	90	468	2253
		TEAP	0%	90%	93%	90%	90%
4815-4	CISESA HUARAZ	Atendido	0	3415	242	200	3857
		Atendido <=15	0	2902	186	194	3282
		TEAP	0%	85%	77%	97%	85%
4815-5	CISESA CHEPEN	Atendido	0	2442	22	475	2939
		Atendido <=15	0	2248	21	431	2700
		TEAP	0%	92%	95%	91%	92%
4815-6	TIENDA TARAPOTO	Atendido	0	2540	9	258	2807
		Atendido <=15	0	2518	9	256	2783
		TEAP	0%	99%	100%	99%	99%
4815-7	TIENDA CHIMBOTE	Atendido	0	1886	113	1027	3026
		Atendido <=15	0	1641	96	882	2619
		TEAP	0%	87%	85%	86%	87%
4815-8	IQUITOS	Atendido	0	2607	2	2090	4699
		Atendido <=15	0	2121	2	1564	3687
		TEAP	0%	81%	100%	75%	78%
4815-9	PIURA (CALLE LIBERTAD 698)	Atendido	0	4885	356	1937	7178
		Atendido <=15	0	4037	263	1747	6047
		TEAP	0%	83%	74%	90%	84%
4816-1	TIENDA SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido	863	7071	544	0	8478
		Atendido <=15	819	5380	522	0	6721
		TEAP	95%	76%	96%	0%	79%
4817-1	TIENDA VILLA EL SALVADOR	Atendido	0	1402	3553	524	5479
		Atendido <=15	0	1201	2899	511	4611
		TEAP	0%	86%	82%	98%	84%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	0	1794	128	1	1923
		Atendido <=15	0	1697	124	1	1822
		TEAP	0%	95%	97%	100%	95%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	0	3603	225	2176	6004
		Atendido <=15	0	3532	220	2141	5893
		TEAP	0%	98%	98%	98%	98%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	0	2186	182	874	3242
		Atendido <=15	0	2004	172	820	2996
		TEAP	0%	92%	95%	94%	92%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	0	2962	0	3134	6096
		Atendido <=15	0	2194	0	2244	4438
		TEAP	0%	74%	0%	72%	73%
4819-1	DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	137	3309	137	207	3790
		Atendido <=15	115	2684	109	184	3092

		TEAP	84%	81%	80%	89%	82%
4819-2	TRUJILLO	Atendido	1	54	8743	2	8800
		Atendido <=15	1	52	6884	2	6939
		TEAP	100%	96%	79%	100%	79%
4820-1	TIENDA AYACUCHO	Atendido	0	4158	0	1084	5242
		Atendido <=15	0	4151	0	1083	5234
		TEAP	0%	100%	0%	100%	100%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	0	8392	274	540	9206
		Atendido <=15	0	6452	190	518	7160
		TEAP	0%	77%	69%	96%	78%
4821-2	TIENDA JAEN	Atendido	1	3164	1804	409	5378
		Atendido <=15	1	2976	1696	368	5041
		TEAP	100%	94%	94%	90%	94%
4821-3	TIENDA SULLANA	Atendido	0	3896	0	394	4290
		Atendido <=15	0	3561	0	388	3949
		TEAP	0%	91%	0%	98%	92%
4822-1	TIENDA NAZCA	Atendido	0	1900	1	310	2211
		Atendido <=15	0	1595	1	247	1843
		TEAP	0%	84%	100%	80%	83%
4823-1	TIENDA PIURA	Atendido	0	2590	201	836	3627
		Atendido <=15	0	2095	157	702	2954
		TEAP	0%	81%	78%	84%	81%
8500-1	PIURA	Atendido	204	6105	5103	1134	12546
		Atendido <=15	154	4963	3956	1129	10202
		TEAP	75%	81%	78%	100%	81%
8500-18	AREQUIPA	Atendido	1	7251	2729	3233	13214
		Atendido <=15	1	5912	1957	3198	11068
		TEAP	100%	82%	72%	99%	84%
8500-22	CUSCO	Atendido	0	422	4482	1772	6676
		Atendido <=15	0	372	3272	1737	5381
		TEAP	0%	88%	73%	98%	81%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	194	7737	2961	896	11788
		Atendido <=15	167	7085	2701	895	10848
		TEAP	86%	92%	91%	100%	92%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	6317	8918	7902	2635	25772
		Atendido <=15	5184	7307	6588	2331	21410
		TEAP	82%	82%	83%	88%	83%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	195	2783	5532	3326	11836
		Atendido <=15	165	2251	4542	2829	9787
		TEAP	85%	81%	82%	85%	83%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	64	2223	2487	1289	6063
		Atendido <=15	39	1533	1589	1288	4449
		TEAP	61%	69%	64%	100%	73%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	0	8521	6214	369	15104
		Atendido <=15	0	5546	5579	302	11427
		TEAP	0%	65%	90%	82%	76%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	2	2604	276	1477	4359
		Atendido <=15	2	1850	214	1173	3239
		TEAP	100%	71%	78%	79%	74%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	0	8079	3602	4109	15790
		Atendido <=15	0	7079	2985	3898	13962
		TEAP	0%	88%	83%	95%	88%
Total		**Atendido**	**8189**	**402539**	**153399**	**76602**	**640729**
		Atendido <=15	**6823**	**341645**	**123664**	**70120**	**542252**
		TEAP	**83%**	**85%**	**81%**	**92%**	**85%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2017
MES: Abril
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	37	4763	5056	2690	12546
		Atendido <=15	29	3477	3533	2659	9698
		TEAP	78%	73%	70%	99%	77%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	0	7269	692	485	8446
		Atendido <=15	0	6210	601	483	7294
		TEAP	0%	85%	87%	100%	86%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	1	4044	189	763	4997
		Atendido <=15	1	3585	177	756	4519
		TEAP	100%	89%	94%	99%	90%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	0	2828	427	383	3638
		Atendido <=15	0	2576	404	335	3315
		TEAP	0%	91%	95%	87%	91%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	0	4799	98	273	5170
		Atendido <=15	0	4267	85	256	4608
		TEAP	0%	89%	87%	94%	89%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	4	8394	117	263	8778
		Atendido <=15	3	6838	104	259	7204
		TEAP	75%	81%	89%	98%	82%
4806-7	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	0	4937	49	422	5408
		Atendido <=15	0	4335	48	421	4804
		TEAP	0%	88%	98%	100%	89%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	0	1375	360	1207	2942
		Atendido <=15	0	1234	317	1141	2692
		TEAP	0%	90%	88%	95%	92%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	342	1	24	367
		Atendido <=15	0	289	1	19	309
		TEAP	0%	85%	100%	79%	84%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	4198	0	183	4381
		Atendido <=15	0	3821	0	176	3997
		TEAP	0%	91%	0%	96%	91%
4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	0	1921	63	183	2167
		Atendido <=15	0	1663	51	176	1890
		TEAP	0%	87%	81%	96%	87%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	18	3088	1048	641	4795
		Atendido <=15	15	2580	845	629	4069
		TEAP	83%	84%	81%	98%	85%
4815-11	CALLERIA-PUCALLPA	Atendido	2	3743	87	305	4137
		Atendido <=15	1	3426	83	287	3797
		TEAP	50%	92%	95%	94%	92%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	311	3670	4822	931	9734
		Atendido <=15	227	2915	3443	931	7516
		TEAP	73%	79%	71%	100%	77%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	1	26	6895	3402	10324
		Atendido <=15	1	16	4380	2988	7385
		TEAP	100%	62%	64%	88%	72%
		Atendido	0	1903	2	265	2170

4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido <=15	0	1892	2	260	2154
		TEAP	0%	99%	100%	98%	99%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	2	3937	18	1500	5457
		Atendido <=15	1	3043	10	1334	4388
		TEAP	50%	77%	56%	89%	80%
4815-5	CISESA CHEPEN	Atendido	0	2065	70	170	2305
		Atendido <=15	0	1754	66	160	1980
		TEAP	0%	85%	94%	94%	86%
4815-4	CISESA HUARAZ	Atendido	0	2118	486	160	2764
		Atendido <=15	0	1922	451	156	2529
		TEAP	0%	91%	93%	98%	91%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	Atendido	0	1455	9	260	1724
		Atendido <=15	0	1390	7	247	1644
		TEAP	0%	96%	78%	95%	95%
4815-2	CISESA TRUJILLO	Atendido	0	3976	303	314	4593
		Atendido <=15	0	3502	266	303	4071
		TEAP	0%	88%	88%	96%	89%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	0	1806	0	1111	2917
		Atendido <=15	0	1568	0	921	2489
		TEAP	0%	87%	0%	83%	85%
8500-22	CUSCO	Atendido	3	77	5474	2294	7848
		Atendido <=15	3	60	3051	1987	5101
		TEAP	100%	78%	56%	87%	65%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	0	151	7744	5	7900
		Atendido <=15	0	84	5888	5	5977
		TEAP	0%	56%	76%	100%	76%
4814-3	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	1	1572	2	120	1695
		Atendido <=15	1	1319	2	105	1427
		TEAP	100%	84%	100%	88%	84%
4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	0	1602	0	294	1896
		Atendido <=15	0	1456	0	272	1728
		TEAP	0%	91%	0%	93%	91%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	0	802	17	128	947
		Atendido <=15	0	739	16	122	877
		TEAP	0%	92%	94%	95%	93%
4814-7	DIGITAL CUSCO TERCERIZADA	Atendido	0	4145	0	176	4321
		Atendido <=15	0	2334	0	171	2505
		TEAP	0%	56%	0%	97%	58%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	Atendido	0	2584	513	693	3790
		Atendido <=15	0	2285	423	691	3399
		TEAP	0%	88%	82%	100%	90%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	0	3496	3190	717	7403
		Atendido <=15	0	3000	2567	716	6283
		TEAP	0%	86%	80%	100%	85%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	1	1572	566	294	2433
		Atendido <=15	1	1276	433	284	1994
		TEAP	100%	81%	77%	97%	82%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	235	2829	1719	1054	5837
		Atendido <=15	95	1452	734	1054	3335
		TEAP	40%	51%	43%	100%	57%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	158	3798	1071	374	5401
		Atendido <=15	137	3190	971	344	4642
		TEAP	87%	84%	91%	92%	86%
4815-1	HUARAZ (FRA)	Atendido	12	2646	1430	324	4412
		Atendido <=15	11	2494	1360	324	4189
		TEAP	92%	94%	95%	100%	95%
4813-5	ICA	Atendido	0	2561	106	509	3176
		Atendido <=15	0	2529	104	499	3132
		TEAP	100%	99%	98%	98%	99%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	2	1627	1037	127	2793
		Atendido <=15	1	1502	848	121	2472
		TEAP	50%	92%	82%	95%	89%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	1	4899	1	510	5411
		Atendido <=15	1	4488	1	509	4999
		TEAP	100%	92%	100%	100%	92%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	1079	13148	396	1067	15690
		Atendido <=15	897	10735	351	991	12974
		TEAP	83%	82%	89%	93%	83%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	0	7611	6237	296	14144
		Atendido <=15	0	6381	6018	277	12676
		TEAP	0%	84%	96%	94%	90%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	0	1464	4744	1177	7385
		Atendido <=15	0	1057	3176	1099	5332
		TEAP	0%	72%	67%	93%	72%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	Atendido	0	7683	418	213	8314
		Atendido <=15	0	6713	412	213	7338
		TEAP	0%	87%	99%	100%	88%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	0	2288	8006	1146	11440
		Atendido <=15	0	1994	5084	990	8068
		TEAP	0%	87%	64%	86%	71%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	0	3202	383	1731	5316
		Atendido <=15	0	3095	377	1673	5145
		TEAP	0%	97%	98%	97%	97%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	0	2141	43	688	2872
		Atendido <=15	0	1985	39	650	2674
		TEAP	0%	93%	91%	94%	93%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	0	2941	1776	997	5714
		Atendido <=15	0	2741	1602	938	5281
		TEAP	0%	93%	90%	94%	92%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	0	1590	29	0	1619
		Atendido <=15	0	1490	24	0	1514
		TEAP	0%	94%	83%	0%	94%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	0	2674	1	2710	5385
		Atendido <=15	0	2562	1	2564	5127
		TEAP	0%	96%	100%	95%	95%
4805-1	MEGA 3	Atendido	0	4747	6605	83	11435
		Atendido <=15	0	4262	3729	78	8069
		TEAP	0%	90%	56%	94%	71%
4812-4	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	0	7954	4415	365	12734
		Atendido <=15	0	5988	3001	363	9352
		TEAP	0%	75%	68%	99%	73%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	4	2035	204	628	2871
		Atendido <=15	2	1800	175	618	2595
		TEAP	50%	88%	86%	98%	90%
8500-1	PIURA	Atendido	84	5047	4018	876	10025
		Atendido <=15	63	3646	2730	875	7314
		TEAP	75%	72%	68%	100%	73%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	0	4545	3727	325	8597
		Atendido <=15	0	3877	2721	305	6903
		TEAP	0%	85%	73%	94%	80%
		Atendido	0	9756	2135	295	12186

4803-1	PLAZA NORTE	Atendido <=15	0	8415	1906	295	10616
		TEAP	0%	86%	89%	100%	87%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	21	2482	405	1142	4050
		Atendido <=15	20	2092	349	1017	3478
		TEAP	95%	84%	86%	89%	86%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	1	1388	125	156	1670
		Atendido <=15	1	1246	113	143	1503
		TEAP	100%	90%	90%	92%	90%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	0	2778	108	212	3098
		Atendido <=15	0	2431	92	204	2727
		TEAP	0%	88%	85%	96%	88%
4811-2	QUINDE ICA	Atendido	0	2085	1	1341	3427
		Atendido <=15	0	1869	0	1203	3072
		TEAP	0%	90%	0%	90%	90%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	11	4091	55	32	4189
		Atendido <=15	11	3767	51	31	3860
		TEAP	100%	92%	93%	97%	92%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	0	6470	98	1019	7587
		Atendido <=15	0	5266	78	949	6293
		TEAP	0%	81%	80%	93%	83%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	0	4834	278	2483	7595
		Atendido <=15	0	3039	169	1857	5065
		TEAP	0%	63%	61%	75%	67%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	0	3080	4	6	3090
		Atendido <=15	0	2775	4	6	2785
		TEAP	0%	90%	100%	100%	90%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	1	3007	95	285	3388
		Atendido <=15	1	2333	65	276	2675
		TEAP	100%	78%	68%	97%	79%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	0	8307	2812	51	11170
		Atendido <=15	0	7510	2302	48	9860
		TEAP	0%	90%	82%	94%	88%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	0	6832	187	206	7225
		Atendido <=15	0	5931	153	204	6288
		TEAP	0%	87%	82%	99%	87%
4809-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	0	7535	5	125	7665
		Atendido <=15	0	7463	5	117	7585
		TEAP	0%	99%	100%	94%	99%
4809-4	SIC LA MERCED	Atendido	2	1053	5	15	1075
		Atendido <=15	0	449	1	4	454
		TEAP	0%	43%	20%	27%	42%
4805-5	SUCRE (FRA)	Atendido	0	24	5492	1	5517
		Atendido <=15	0	24	4600	1	4625
		TEAP	0%	100%	84%	100%	84%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	2	3627	392	181	4202
		Atendido <=15	0	2948	300	166	3414
		TEAP	0%	81%	77%	92%	81%
4815-10	TALARA	Atendido	6	3943	149	132	4230
		Atendido <=15	6	3613	129	127	3875
		TEAP	100%	92%	87%	96%	92%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	0	2777	1	124	2902
		Atendido <=15	0	2494	1	117	2612
		TEAP	0%	90%	100%	94%	90%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	0	2907	2	4	2913
		Atendido <=15	0	2810	2	3	2815
		TEAP	0%	97%	100%	75%	97%
4820-1	TIENDA AYACUCHO	Atendido	0	3936	0	680	4616
		Atendido <=15	0	3925	0	680	4605
		TEAP	0%	100%	0%	100%	100%
4805-7	TIENDA CC PRIMAVERA	Atendido	0	2512	816	13	3341
		Atendido <=15	0	2304	736	12	3052
		TEAP	0%	92%	90%	92%	91%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	3	4884	1190	134	6211
		Atendido <=15	3	4433	1063	134	5633
		TEAP	100%	91%	89%	100%	91%
4815-7	TIENDA CHIMBOTE	Atendido	0	3781	79	1548	5408
		Atendido <=15	0	3561	79	1473	5113
		TEAP	0%	94%	100%	95%	95%
4808-5	TIENDA GRIMALDO FRQ. GRIMALDO	Atendido	0	3045	927	264	4236
		Atendido <=15	0	2649	808	259	3716
		TEAP	0%	87%	87%	98%	88%
4821-2	TIENDA JAEN	Atendido	0	3153	1679	115	4947
		Atendido <=15	0	2965	1587	111	4663
		TEAP	0%	94%	95%	97%	94%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	0	6821	3171	862	10854
		Atendido <=15	0	5484	2276	806	8566
		TEAP	0%	80%	72%	94%	79%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	Atendido	0	4151	84	1645	5880
		Atendido <=15	0	3528	59	1551	5138
		TEAP	0%	85%	70%	94%	87%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	0	6323	16	1	6340
		Atendido <=15	0	5577	16	1	5594
		TEAP	0%	88%	100%	100%	88%
4806-10	TIENDA MOQUEGUA	Atendido	0	2739	192	475	3406
		Atendido <=15	0	2316	162	461	2939
		TEAP	0%	85%	84%	97%	86%
4822-1	TIENDA NAZCA	Atendido	0	1612	4	190	1806
		Atendido <=15	0	1433	3	169	1605
		TEAP	0%	89%	75%	89%	89%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	0	5836	3688	407	9931
		Atendido <=15	0	5125	2993	384	8502
		TEAP	0%	88%	81%	94%	86%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	0	2946	1	165	3112
		Atendido <=15	0	2864	1	163	3028
		TEAP	0%	97%	100%	99%	97%
4823-1	TIENDA PIURA	Atendido	0	1836	80	116	2032
		Atendido <=15	0	1465	60	68	1593
		TEAP	0%	80%	75%	59%	78%
4814-5	TIENDA QUILLABAMBA	Atendido	8	1322	69	46	1445
		Atendido <=15	4	906	42	29	981
		TEAP	50%	69%	61%	63%	68%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	3	1507	2036	85	3631
		Atendido <=15	0	1229	1563	77	2869
		TEAP	0%	82%	77%	91%	79%
4802-9	TIENDA SALESLAND PORONGOCHE	Atendido	1	2908	147	1971	5027
		Atendido <=15	1	2713	132	1823	4669
		TEAP	100%	93%	90%	92%	93%
4807-5	TIENDA SAN BORJA	Atendido	0	1378	1153	1890	4421
		Atendido <=15	0	1158	726	1829	3713
		TEAP	0%	84%	63%	97%	84%
		Atendido	0	783	5029	5	5817

4816-1	TIENDA SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido <=15	0	672	3096	3	3771
		TEAP	0%	86%	62%	60%	65%
4814-4	TIENDA SICUANI	Atendido	0	833	0	132	965
		Atendido <=15	0	752	0	127	879
		TEAP	0%	90%	0%	96%	91%
4821-3	TIENDA SULLANA	Atendido	0	2991	1	180	3172
		Atendido <=15	0	2872	1	176	3049
		TEAP	0%	96%	100%	98%	96%
4815-6	TIENDA TARAPOTO	Atendido	0	2172	2	42	2216
		Atendido <=15	0	2159	2	42	2203
		TEAP	0%	99%	100%	100%	99%
4817-1	TIENDA VILLA EL SALVADOR	Atendido	0	1410	2776	543	4729
		Atendido <=15	0	1034	1883	506	3423
		TEAP	0%	73%	68%	93%	72%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	4166	8797	4130	2726	19819
		Atendido <=15	1428	5301	1494	1989	10212
		TEAP	34%	60%	36%	73%	52%
4809-3	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	3	2509	195	9	2716
		Atendido <=15	2	2324	181	8	2515
		TEAP	67%	93%	93%	89%	93%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	0	3443	11	247	3701
		Atendido <=15	0	3339	9	238	3586
		TEAP	0%	97%	82%	96%	97%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	0	270	7307	211	7788
		Atendido <=15	0	240	2513	201	2954
		TEAP	0%	89%	34%	95%	38%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	0	2970	250	8	3228
		Atendido <=15	0	2243	185	8	2436
		TEAP	0%	76%	74%	100%	75%
Total		**Atendido**	**6184**	**339932**	**132046**	**58376**	**536538**
		Atendido <=15	**2967**	**289883**	**92702**	**53831**	**439383**
		TEAP	**48%**	**85%**	**70%**	**92%**	**82%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2017
MES: Marzo
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	3	3836	8561	3242	15642
		Atendido <=15	1	2844	6045	3130	12020
		TEAP	33%	74%	71%	97%	77%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	0	11510	2148	648	14306
		Atendido <=15	0	10043	1842	645	12530
		TEAP	0%	87%	86%	100%	88%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	3	4667	121	428	5219
		Atendido <=15	3	4370	121	420	4914
		TEAP	100%	94%	100%	98%	94%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	0	4713	911	630	6254
		Atendido <=15	0	4376	851	580	5807
		TEAP	0%	93%	93%	92%	93%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	3	5522	209	119	5853
		Atendido <=15	3	4165	156	110	4434
		TEAP	100%	75%	75%	92%	76%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	3	10537	64	589	11193
		Atendido <=15	3	8852	55	589	9499
		TEAP	100%	84%	86%	100%	85%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	0	2666	283	238	3187
		Atendido <=15	0	2316	222	216	2754
		TEAP	0%	87%	78%	91%	86%
4806-7	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	0	6033	36	605	6674
		Atendido <=15	0	5321	34	600	5955
		TEAP	0%	88%	94%	99%	89%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	0	1699	394	1057	3150
		Atendido <=15	0	1370	329	924	2623
		TEAP	0%	81%	84%	87%	83%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1391	13	82	1486
		Atendido <=15	0	1262	12	74	1348
		TEAP	0%	91%	92%	90%	91%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	5188	1	20	5209
		Atendido <=15	0	3765	1	20	3786
		TEAP	0%	73%	100%	100%	73%
4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	1	1619	20	55	1695
		Atendido <=15	0	1089	11	53	1153
		TEAP	0%	67%	55%	96%	68%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	52	3087	1483	325	4947
		Atendido <=15	40	2696	1308	325	4369
		TEAP	77%	87%	88%	100%	88%
924-3	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	0	3	2012	0	2015
		Atendido <=15	0	3	1738	0	1741
		TEAP	0%	100%	86%	0%	86%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	261	6854	4467	1278	12860
		Atendido <=15	217	6188	3829	1278	11512
		TEAP	83%	90%	86%	100%	90%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	2	1764	8368	3323	13457
		Atendido <=15	2	1656	7349	3013	12020
		TEAP	100%	94%	88%	91%	89%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	3	2674	3	391	3071
		Atendido <=15	3	2627	3	373	3006
		TEAP	100%	98%	100%	95%	98%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	1	3654	19	1345	5019
		Atendido <=15	1	3239	19	1269	4528
		TEAP	100%	89%	100%	94%	90%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	2	2855	93	735	3685
		Atendido <=15	2	2763	88	691	3544
		TEAP	100%	97%	95%	94%	96%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	14	4191	156	113	4474
		Atendido <=15	10	3316	116	112	3554
		TEAP	71%	79%	74%	99%	79%
4815-5	CISESA CHEPEN	Atendido	0	2447	43	176	2666
		Atendido <=15	0	2186	43	168	2397
		TEAP	0%	89%	100%	95%	90%
4815-4	CISESA HUARAZ	Atendido	1	2417	679	210	3307
		Atendido <=15	1	2275	633	204	3113
		TEAP	100%	94%	93%	97%	94%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	Atendido	0	1652	0	276	1928
		Atendido <=15	0	1566	0	260	1826
		TEAP	0%	95%	0%	94%	95%

4815-2	CISESA TRUJILLO	Atendido	0	3885	161	361	4407
		Atendido <=15	0	3715	152	353	4220
		TEAP	0%	96%	94%	98%	96%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	0	2652	1	1343	3996
		Atendido <=15	0	2224	1	1100	3325
		TEAP	0%	84%	100%	82%	83%
8500-22	CUSCO	Atendido	12	1704	6383	2385	10484
		Atendido <=15	11	1110	4553	2319	7993
		TEAP	92%	65%	71%	97%	76%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	2	610	6056	18	6686
		Atendido <=15	2	562	5408	17	5989
		TEAP	100%	92%	89%	94%	90%
4819-1	DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	0	2471	27	1	2499
		Atendido <=15	0	2149	24	1	2174
		TEAP	0%	87%	89%	100%	87%
4814-3	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	2611	4	161	2776
		Atendido <=15	0	2268	4	144	2416
		TEAP	0%	87%	100%	89%	87%
4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	0	2483	5	388	2876
		Atendido <=15	0	2213	3	363	2579
		TEAP	0%	89%	60%	94%	90%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	5	7709	12	852	8578
		Atendido <=15	5	6291	12	757	7065
		TEAP	100%	82%	100%	89%	82%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	0	958	14	218	1190
		Atendido <=15	0	874	12	204	1090
		TEAP	0%	91%	86%	94%	92%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	Atendido	0	3472	195	1231	4898
		Atendido <=15	0	3089	126	1220	4435
		TEAP	0%	89%	65%	99%	91%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	0	4819	4714	956	10489
		Atendido <=15	0	4388	4105	954	9447
		TEAP	0%	91%	87%	100%	90%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	3	1824	647	415	2889
		Atendido <=15	3	1587	544	388	2522
		TEAP	100%	87%	84%	93%	87%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	7	3774	2860	1238	7879
		Atendido <=15	4	2801	2249	1238	6292
		TEAP	57%	74%	79%	100%	80%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	0	4629	6	410	5045
		Atendido <=15	0	4243	6	402	4651
		TEAP	0%	92%	100%	98%	92%
4815-1	HUARAZ (FRA)	Atendido	22	2967	1215	270	4474
		Atendido <=15	22	2894	1185	270	4371
		TEAP	100%	98%	98%	100%	98%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	2	1959	586	426	2973
		Atendido <=15	2	1702	514	417	2635
		TEAP	100%	87%	88%	98%	89%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	4	4824	0	551	5379
		Atendido <=15	4	3798	0	549	4351
		TEAP	100%	79%	0%	100%	81%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	58	11317	185	1471	13031
		Atendido <=15	44	7989	174	1276	9483
		TEAP	76%	71%	94%	87%	73%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	0	8512	7367	584	16463
		Atendido <=15	0	6509	7066	469	14044
		TEAP	0%	76%	96%	80%	85%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	0	2521	4021	1225	7767
		Atendido <=15	0	1896	2828	1215	5939
		TEAP	0%	75%	70%	99%	76%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	Atendido	0	12359	663	332	13354
		Atendido <=15	0	9435	632	332	10399
		TEAP	0%	76%	95%	100%	78%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	0	1932	9996	1538	13466
		Atendido <=15	0	1812	8268	1289	11369
		TEAP	0%	94%	83%	84%	84%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	0	4286	262	2210	6758
		Atendido <=15	0	4196	254	2167	6617
		TEAP	0%	98%	97%	98%	98%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	3	3262	80	416	3761
		Atendido <=15	0	3033	70	376	3479
		TEAP	0%	93%	88%	90%	93%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	0	3315	2997	845	7157
		Atendido <=15	0	2746	2445	790	5981
		TEAP	0%	83%	82%	93%	84%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	0	1835	33	3	1871
		Atendido <=15	0	1796	31	2	1829
		TEAP	0%	98%	94%	67%	98%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	0	4738	6	3278	8022
		Atendido <=15	0	4641	6	3192	7839
		TEAP	0%	98%	100%	97%	98%
4805-1	MEGA 3	Atendido	0	6331	9644	312	16287
		Atendido <=15	0	6002	6666	263	12931
		TEAP	0%	95%	69%	84%	79%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	0	3326	26	521	3873
		Atendido <=15	0	3271	25	507	3803
		TEAP	0%	98%	96%	97%	98%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	0	9499	5527	441	15467
		Atendido <=15	0	8652	4834	437	13923
		TEAP	0%	91%	87%	99%	90%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	3	3097	211	73	3384
		Atendido <=15	3	2906	196	73	3178
		TEAP	100%	94%	93%	100%	94%
8500-1	PIURA	Atendido	15	7902	992	624	9533
		Atendido <=15	10	6029	618	623	7280
		TEAP	67%	76%	62%	100%	76%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	0	5089	3675	281	9045
		Atendido <=15	0	4613	3119	271	8003
		TEAP	0%	91%	85%	96%	88%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	0	12557	42	400	12999
		Atendido <=15	0	11060	41	400	11501
		TEAP	0%	88%	98%	100%	88%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	13	3572	534	1396	5515
		Atendido <=15	10	3164	508	1275	4957
		TEAP	77%	89%	95%	91%	90%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	0	1695	186	162	2043
		Atendido <=15	0	1491	160	147	1798
		TEAP	0%	88%	86%	91%	88%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	0	3631	47	161	3839
		Atendido <=15	0	3260	41	149	3450
		TEAP	0%	90%	87%	93%	90%

4811-2	QUINDE ICA	Atendido	0	1658	1	908	2567
		Atendido <=15	0	1571	1	859	2431
		TEAP	0%	95%	100%	95%	95%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	1	3412	2	1	3416
		Atendido <=15	1	2898	2	1	2902
		TEAP	100%	85%	100%	100%	85%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	0	6105	61	1253	7419
		Atendido <=15	0	4386	44	1095	5525
		TEAP	0%	72%	72%	87%	74%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	0	3644	127	1396	5167
		Atendido <=15	0	3241	103	1303	4647
		TEAP	0%	89%	81%	93%	90%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	0	3473	2	0	3475
		Atendido <=15	0	3068	2	0	3070
		TEAP	0%	88%	100%	0%	88%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	1	2653	18	404	3076
		Atendido <=15	1	2195	15	387	2598
		TEAP	100%	83%	83%	96%	84%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	0	13112	66	0	13178
		Atendido <=15	0	11638	66	0	11704
		TEAP	0%	89%	100%	0%	89%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	0	6530	28	260	6818
		Atendido <=15	0	5898	27	260	6185
		TEAP	0%	90%	96%	100%	91%
4809-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	0	7420	11	1003	8434
		Atendido <=15	0	7308	10	951	8269
		TEAP	0%	98%	91%	95%	98%
4809-4	SIC LA MERCED	Atendido	0	1473	17	7	1497
		Atendido <=15	0	1322	14	3	1339
		TEAP	0%	90%	82%	43%	89%
4805-5	SUCRE (FRA)	Atendido	0	44	5747	151	5942
		Atendido <=15	0	44	5244	151	5439
		TEAP	0%	100%	91%	100%	92%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	2	5055	159	347	5563
		Atendido <=15	2	4289	135	328	4754
		TEAP	100%	85%	85%	95%	85%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	0	3470	0	216	3686
		Atendido <=15	0	3091	0	215	3306
		TEAP	0%	89%	0%	100%	90%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	2	2680	2	0	2684
		Atendido <=15	2	2575	2	0	2579
		TEAP	100%	96%	100%	0%	96%
4801-2	TIENDA AREQUIPA	Atendido	0	950	57	429	1436
		Atendido <=15	0	699	40	326	1065
		TEAP	0%	74%	70%	76%	74%
4820-1	TIENDA AYACUCHO	Atendido	0	4018	1	638	4657
		Atendido <=15	0	3982	1	632	4615
		TEAP	0%	99%	100%	99%	99%
4805-7	TIENDA CC PRIMAVERA	Atendido	0	2587	1265	149	4001
		Atendido <=15	0	2353	1051	112	3516
		TEAP	0%	91%	83%	75%	88%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	4	5463	1089	93	6649
		Atendido <=15	4	4477	887	92	5460
		TEAP	100%	82%	81%	99%	82%
4815-7	TIENDA CHIMBOTE	Atendido	0	1886	18	671	2575
		Atendido <=15	0	1828	18	667	2513
		TEAP	0%	97%	100%	99%	98%
4808-5	TIENDA GRIMALDO FRQ. GRIMALDO	Atendido	0	4741	520	487	5748
		Atendido <=15	0	3097	273	479	3849
		TEAP	0%	65%	53%	98%	67%
4821-2	TIENDA JAEN	Atendido	0	2940	1132	291	4363
		Atendido <=15	0	2638	1039	264	3941
		TEAP	0%	90%	92%	91%	90%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	0	5277	1834	1461	8572
		Atendido <=15	0	3548	1065	987	5600
		TEAP	0%	67%	58%	68%	65%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	Atendido	0	3861	131	1645	5637
		Atendido <=15	0	3140	99	1450	4689
		TEAP	0%	81%	76%	88%	83%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	0	8059	64	1	8124
		Atendido <=15	0	7260	53	1	7314
		TEAP	0%	90%	83%	100%	90%
4806-10	TIENDA MOQUEGUA	Atendido	0	3259	187	602	4048
		Atendido <=15	0	2599	137	586	3322
		TEAP	0%	80%	73%	97%	82%
4822-1	TIENDA NAZCA	Atendido	0	2395	8	248	2651
		Atendido <=15	0	2117	8	216	2341
		TEAP	0%	88%	100%	87%	88%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	0	7266	3306	566	11138
		Atendido <=15	0	6651	2894	546	10091
		TEAP	0%	92%	88%	96%	91%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	0	3487	0	175	3662
		Atendido <=15	0	3330	0	174	3504
		TEAP	0%	95%	0%	99%	96%
4823-1	TIENDA PIURA	Atendido	0	2279	72	125	2476
		Atendido <=15	0	1615	50	57	1722
		TEAP	0%	71%	69%	46%	70%
4814-5	TIENDA QUILLABAMBA	Atendido	2	1421	85	72	1580
		Atendido <=15	2	1156	53	56	1267
		TEAP	100%	81%	62%	78%	80%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	0	2051	2635	162	4848
		Atendido <=15	0	1783	2154	162	4099
		TEAP	0%	87%	82%	100%	85%
4802-9	TIENDA SALESLAND PORONGOCHE	Atendido	13	2107	169	1226	3515
		Atendido <=15	11	1971	154	1181	3317
		TEAP	85%	94%	91%	96%	94%
4807-5	TIENDA SAN BORJA	Atendido	0	1680	1899	2503	6082
		Atendido <=15	0	1254	1190	2435	4879
		TEAP	0%	75%	63%	97%	80%
4816-1	TIENDA SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido	0	2017	5575	4	7596
		Atendido <=15	0	1852	4303	3	6158
		TEAP	0%	92%	77%	75%	81%
4814-4	TIENDA SICUANI	Atendido	0	1077	5	239	1321
		Atendido <=15	0	958	4	218	1180
		TEAP	0%	89%	80%	91%	89%
4821-3	TIENDA SULLANA	Atendido	0	3589	1	307	3897
		Atendido <=15	0	3339	1	305	3645
		TEAP	0%	93%	100%	99%	94%
4815-6	TIENDA TARAPOTO	Atendido	0	2489	0	78	2567
		Atendido <=15	0	2475	0	78	2553
		TEAP	0%	99%	0%	100%	99%

4817-1	TIENDA VILLA EL SALVADOR	Atendido	0	1614	3262	593	5469
		Atendido <=15	0	1281	2577	588	4446
		TEAP	0%	79%	79%	99%	81%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	3433	12607	4304	2554	22898
		Atendido <=15	2155	9170	2783	2305	16413
		TEAP	63%	73%	65%	90%	72%
4809-3	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	4	2344	248	22	2618
		Atendido <=15	4	2110	229	19	2362
		TEAP	100%	90%	92%	86%	90%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	1	3929	13	388	4331
		Atendido <=15	1	3684	12	361	4058
		TEAP	100%	94%	92%	93%	94%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	0	2597	4871	404	7872
		Atendido <=15	0	1985	4160	401	6546
		TEAP	0%	76%	85%	99%	83%
Total		**Atendido**	**3961**	**412434**	**138443**	**65379**	**620217**
		Atendido <=15	**2589**	**353311**	**112573**	**61183**	**529656**
		TEAP	**65%**	**86%**	**81%**	**94%**	**85%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2017
MES: Febrero
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	18	8138	4280	3141	15577
		Atendido <=15	8	3690	2077	3111	8886
		TEAP	44%	45%	49%	99%	57%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	0	6301	553	247	7101
		Atendido <=15	0	4949	413	239	5601
		TEAP	0%	79%	75%	97%	79%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	0	4371	117	424	4912
		Atendido <=15	0	3629	102	419	4150
		TEAP	0%	83%	87%	99%	84%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	1	4174	794	861	5830
		Atendido <=15	1	3863	749	803	5416
		TEAP	100%	93%	94%	93%	93%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	1	4137	378	1196	5712
		Atendido <=15	1	1847	172	601	2621
		TEAP	100%	45%	46%	50%	46%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	10	10925	89	572	11596
		Atendido <=15	8	9480	81	571	10140
		TEAP	80%	87%	91%	100%	87%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	0	3170	350	356	3876
		Atendido <=15	0	2553	280	312	3145
		TEAP	0%	81%	80%	88%	81%
4806-7	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	0	6504	20	790	7314
		Atendido <=15	0	6180	16	778	6974
		TEAP	0%	95%	80%	98%	95%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	0	2306	418	1136	3860
		Atendido <=15	0	2039	367	1045	3451
		TEAP	0%	88%	88%	92%	89%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1393	14	123	1530
		Atendido <=15	0	1239	12	118	1369
		TEAP	0%	89%	86%	96%	89%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	2	3326	21	5	3354
		Atendido <=15	0	757	6	3	766
		TEAP	0%	23%	29%	60%	23%
4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	0	2480	36	62	2578
		Atendido <=15	0	1672	18	61	1751
		TEAP	0%	67%	50%	98%	68%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	42	2394	1417	135	3988
		Atendido <=15	38	2009	1155	134	3336
		TEAP	90%	84%	82%	99%	84%
924-3	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	0	25	4081	0	4106
		Atendido <=15	0	23	3486	0	3509
		TEAP	0%	92%	85%	0%	85%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	204	6669	2394	850	10117
		Atendido <=15	150	4860	1767	835	7612
		TEAP	74%	73%	74%	98%	75%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	12	5351	3589	1493	10445
		Atendido <=15	9	4975	3243	1209	9436
		TEAP	75%	93%	90%	81%	90%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	0	3485	9	545	4039
		Atendido <=15	0	3375	9	514	3898
		TEAP	0%	97%	100%	94%	97%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	0	4874	33	1680	6587
		Atendido <=15	0	4261	25	1610	5896
		TEAP	0%	87%	76%	96%	90%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	2	3379	81	1192	4654
		Atendido <=15	2	2857	81	1106	4046
		TEAP	100%	85%	100%	93%	87%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	5	4129	102	139	4375
		Atendido <=15	4	3329	83	123	3539
		TEAP	80%	81%	81%	88%	81%
4815-5	CISESA CHEPEN	Atendido	1	2679	36	129	2845
		Atendido <=15	1	2300	34	127	2462
		TEAP	100%	86%	94%	98%	87%
4815-4	CISESA HUARAZ	Atendido	2	2598	707	274	3581
		Atendido <=15	2	2438	681	264	3385
		TEAP	100%	94%	96%	96%	95%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	Atendido	1	1948	1	315	2265
		Atendido <=15	1	1800	1	301	2103
		TEAP	100%	92%	100%	96%	93%
4815-2	CISESA TRUJILLO	Atendido	0	4385	101	502	4988
		Atendido <=15	0	3934	95	468	4497
		TEAP	0%	90%	94%	93%	90%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	0	2531	0	1482	4013
		Atendido <=15	0	2113	0	1213	3326
		TEAP	0%	83%	0%	82%	83%
8500-22	CUSCO	Atendido	0	110	7226	3071	10407
		Atendido <=15	0	84	5746	3066	8896
		TEAP	0%	76%	80%	100%	85%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	3	748	7404	6	8161
		Atendido <=15	3	694	6606	6	7309
		TEAP	100%	93%	89%	100%	90%
4819-1	DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	4	3568	253	1	3826
		Atendido <=15	4	3286	220	1	3511

		TEAP	100%	92%	87%	100%	92%
4814-3	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	3143	22	168	3333
		Atendido <=15	0	2679	20	151	2850
		TEAP	0%	85%	91%	90%	86%
4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	0	2512	6	296	2814
		Atendido <=15	0	2335	4	274	2613
		TEAP	0%	93%	67%	93%	93%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	5	7685	5	1000	8695
		Atendido <=15	5	5940	5	998	6948
		TEAP	100%	77%	100%	100%	80%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	1	995	5	210	1211
		Atendido <=15	1	854	3	190	1048
		TEAP	100%	86%	60%	90%	87%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	Atendido	0	3528	269	1381	5178
		Atendido <=15	0	2725	166	1351	4242
		TEAP	0%	77%	62%	98%	82%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	0	4013	3362	685	8060
		Atendido <=15	0	3737	2976	685	7398
		TEAP	0%	93%	89%	100%	92%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	1	1980	109	248	2338
		Atendido <=15	1	1608	79	233	1921
		TEAP	100%	81%	72%	94%	82%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	3	825	5078	1105	7011
		Atendido <=15	3	537	3383	1105	5028
		TEAP	100%	65%	67%	100%	72%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	1	4041	0	487	4529
		Atendido <=15	1	3615	0	472	4088
		TEAP	100%	89%	0%	97%	90%
4815-1	HUARAZ (FRA)	Atendido	6	3542	901	296	4745
		Atendido <=15	5	3072	758	295	4130
		TEAP	83%	87%	84%	100%	87%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	0	2313	543	424	3280
		Atendido <=15	0	2163	466	419	3048
		TEAP	0%	94%	86%	99%	93%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	0	5727	0	524	6251
		Atendido <=15	0	4721	0	521	5242
		TEAP	0%	82%	0%	99%	84%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	73	10992	55	1170	12290
		Atendido <=15	61	8866	48	1077	10052
		TEAP	84%	81%	87%	92%	82%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	0	7737	7583	233	15553
		Atendido <=15	0	6298	7397	129	13824
		TEAP	0%	81%	98%	55%	89%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	0	3441	3985	1533	8959
		Atendido <=15	0	1762	2231	1491	5484
		TEAP	0%	51%	56%	97%	61%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	Atendido	0	8207	315	57	8579
		Atendido <=15	0	5459	275	44	5778
		TEAP	0%	67%	87%	77%	67%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	0	2284	8758	1356	12398
		Atendido <=15	0	1607	4028	1149	6784
		TEAP	0%	70%	46%	85%	55%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	0	4053	135	1902	6090
		Atendido <=15	0	3871	131	1845	5847
		TEAP	0%	96%	97%	97%	96%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	0	2671	332	464	3467
		Atendido <=15	0	2309	291	418	3018
		TEAP	0%	86%	88%	90%	87%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	0	2924	2384	451	5759
		Atendido <=15	0	1414	967	374	2755
		TEAP	0%	48%	41%	83%	48%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	0	1951	48	80	2079
		Atendido <=15	0	1336	42	80	1458
		TEAP	0%	68%	88%	100%	70%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	1	2764	4	2370	5139
		Atendido <=15	1	2540	3	2147	4691
		TEAP	100%	92%	75%	91%	91%
4805-1	MEGA 3	Atendido	0	5039	8100	1977	15116
		Atendido <=15	0	4454	5970	1772	12196
		TEAP	0%	88%	74%	90%	81%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	0	3309	21	797	4127
		Atendido <=15	0	3048	20	734	3802
		TEAP	0%	92%	95%	92%	92%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	0	8536	5572	392	14500
		Atendido <=15	0	7676	4307	382	12365
		TEAP	0%	90%	77%	97%	85%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	2	3121	185	90	3398
		Atendido <=15	2	2938	171	90	3201
		TEAP	100%	94%	92%	100%	94%
8500-1	PIURA	Atendido	38	6008	2720	1096	9862
		Atendido <=15	9	2685	844	1094	4632
		TEAP	24%	45%	31%	100%	47%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	0	5259	2171	301	7731
		Atendido <=15	0	4472	1661	287	6420
		TEAP	0%	85%	77%	95%	83%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	205	10923	212	395	11735
		Atendido <=15	194	9103	197	395	9889
		TEAP	95%	83%	93%	100%	84%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	21	3821	577	1628	6047
		Atendido <=15	19	3233	486	1414	5152
		TEAP	90%	85%	84%	87%	85%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	0	1613	136	168	1917
		Atendido <=15	0	1463	122	148	1733
		TEAP	0%	91%	90%	88%	90%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	2	3546	125	170	3843
		Atendido <=15	2	2965	72	165	3204
		TEAP	100%	84%	58%	97%	83%
4811-2	QUINDE ICA	Atendido	0	2163	4	1170	3337
		Atendido <=15	0	1831	4	981	2816
		TEAP	0%	85%	100%	84%	84%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	1	4274	4	2	4281
		Atendido <=15	0	3828	4	2	3834
		TEAP	0%	90%	100%	100%	90%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	0	7418	14	968	8400
		Atendido <=15	0	5083	11	776	5870
		TEAP	0%	69%	79%	80%	70%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	0	4159	185	1890	6234
		Atendido <=15	0	3934	161	1828	5923
		TEAP	0%	95%	87%	97%	95%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	0	3281	7	3	3291
		Atendido <=15	0	2626	4	3	2633

		TEAP	0%	80%	57%	100%	80%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	0	2591	41	598	3230
		Atendido <=15	0	2002	29	576	2607
		TEAP	0%	77%	71%	96%	81%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	0	7474	5880	8	13362
		Atendido <=15	0	6771	4890	8	11669
		TEAP	0%	91%	83%	100%	87%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	0	6047	12	476	6535
		Atendido <=15	0	4924	11	423	5358
		TEAP	0%	81%	92%	89%	82%
4809-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	0	6546	43	1234	7823
		Atendido <=15	0	6241	41	1125	7407
		TEAP	0%	95%	95%	91%	95%
4809-4	SIC LA MERCED	Atendido	1	1093	12	24	1130
		Atendido <=15	1	768	10	14	793
		TEAP	100%	70%	83%	58%	70%
4805-5	SUCRE (FRA)	Atendido	0	51	5633	234	5918
		Atendido <=15	0	51	4815	228	5094
		TEAP	0%	100%	85%	97%	86%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	0	3342	475	490	4307
		Atendido <=15	0	2315	267	376	2958
		TEAP	0%	69%	56%	77%	69%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	1	4416	2	272	4691
		Atendido <=15	1	3883	2	272	4158
		TEAP	100%	88%	100%	100%	89%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	4	2841	8	3	2856
		Atendido <=15	4	2443	7	3	2457
		TEAP	100%	86%	88%	100%	86%
4801-2	TIENDA AREQUIPA	Atendido	0	3079	188	1546	4813
		Atendido <=15	0	2134	127	1203	3464
		TEAP	0%	69%	68%	78%	72%
4820-1	TIENDA AYACUCHO	Atendido	1	3885	0	604	4490
		Atendido <=15	1	3847	0	602	4450
		TEAP	100%	99%	0%	100%	99%
4805-7	TIENDA CC PRIMAVERA	Atendido	0	2007	1223	26	3256
		Atendido <=15	0	1771	935	25	2731
		TEAP	0%	88%	76%	96%	84%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	0	4003	719	127	4849
		Atendido <=15	0	2796	585	127	3508
		TEAP	0%	70%	81%	100%	72%
4815-7	TIENDA CHIMBOTE	Atendido	0	2108	149	666	2923
		Atendido <=15	0	1982	148	657	2787
		TEAP	0%	94%	99%	99%	95%
4808-5	TIENDA GRIMALDO FRQ. GRIMALDO	Atendido	0	3174	1281	515	4970
		Atendido <=15	0	1751	835	507	3093
		TEAP	0%	55%	65%	98%	62%
4821-2	TIENDA JAEN	Atendido	1	3440	773	307	4521
		Atendido <=15	1	2946	754	263	3964
		TEAP	100%	86%	98%	86%	88%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	0	4384	2594	1994	8972
		Atendido <=15	0	2324	1093	929	4346
		TEAP	0%	53%	42%	47%	48%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	Atendido	0	3666	247	1426	5339
		Atendido <=15	0	3098	168	1292	4558
		TEAP	0%	85%	68%	91%	85%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	0	8002	5	3	8010
		Atendido <=15	0	7036	4	0	7040
		TEAP	0%	88%	80%	0%	88%
4806-10	TIENDA MOQUEGUA	Atendido	0	3578	165	519	4262
		Atendido <=15	0	3239	151	504	3894
		TEAP	0%	91%	92%	97%	91%
4822-1	TIENDA NAZCA	Atendido	1	1635	6	262	1904
		Atendido <=15	1	1505	5	254	1765
		TEAP	100%	92%	83%	97%	93%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	0	7977	1959	574	10510
		Atendido <=15	0	7102	1546	542	9190
		TEAP	0%	89%	79%	94%	87%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	1	3917	7	386	4311
		Atendido <=15	1	3656	3	382	4042
		TEAP	100%	93%	43%	99%	94%
4823-1	TIENDA PIURA	Atendido	0	3060	69	112	3241
		Atendido <=15	0	2232	59	61	2352
		TEAP	0%	73%	86%	54%	73%
4814-5	TIENDA QUILLABAMBA	Atendido	3	1230	70	43	1346
		Atendido <=15	2	973	50	36	1061
		TEAP	67%	79%	71%	84%	79%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	0	2117	2449	201	4767
		Atendido <=15	0	1831	1967	193	3991
		TEAP	0%	86%	80%	96%	84%
4807-5	TIENDA SAN BORJA	Atendido	0	1723	1872	2300	5895
		Atendido <=15	0	1049	912	1985	3946
		TEAP	0%	61%	49%	86%	67%
4816-1	TIENDA SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido	121	6540	1588	4	8253
		Atendido <=15	107	5179	1394	4	6684
		TEAP	88%	79%	88%	100%	81%
4814-4	TIENDA SICUANI	Atendido	0	1178	2	268	1448
		Atendido <=15	0	860	0	224	1084
		TEAP	0%	73%	0%	84%	75%
4821-3	TIENDA SULLANA	Atendido	0	3938	0	189	4127
		Atendido <=15	0	3531	0	188	3719
		TEAP	0%	90%	0%	99%	90%
4815-6	TIENDA TARAPOTO	Atendido	0	2478	0	43	2521
		Atendido <=15	0	2391	0	43	2434
		TEAP	0%	96%	0%	100%	97%
4817-1	TIENDA VILLA EL SALVADOR	Atendido	0	1915	2687	568	5170
		Atendido <=15	0	1320	1920	562	3802
		TEAP	0%	69%	71%	99%	74%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	2	3968	5735	2275	11980
		Atendido <=15	1	2552	2792	2027	7372
		TEAP	50%	64%	49%	89%	62%
4809-3	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	0	2264	154	55	2473
		Atendido <=15	0	1924	128	47	2099
		TEAP	0%	85%	83%	85%	85%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	0	3764	4	351	4119
		Atendido <=15	0	3005	2	310	3317
		TEAP	0%	80%	50%	88%	81%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	0	8214	4	391	8609
		Atendido <=15	0	6755	4	385	7144
		TEAP	0%	82%	100%	98%	83%
Total		**Atendido**	**804**	**397541**	**124492**	**67308**	**590145**
		Atendido <=15	**656**	**321210**	**90486**	**60934**	**473286**

	TEAP	82%	81%	73%	91%	80%

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2017
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	1	8523	4690	3328	16542
		Atendido <=15	0	6663	3542	3272	13477
		TEAP	0%	78%	76%	98%	81%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	0	7224	735	209	8168
		Atendido <=15	0	5841	503	175	6519
		TEAP	0%	81%	68%	84%	80%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	2	5558	125	383	6068
		Atendido <=15	2	4642	101	379	5124
		TEAP	100%	84%	81%	99%	84%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	2	5681	333	511	6527
		Atendido <=15	2	5316	327	469	6114
		TEAP	100%	94%	98%	92%	94%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	3	3726	776	3023	7528
		Atendido <=15	2	2166	450	1816	4434
		TEAP	67%	58%	58%	60%	59%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	11	11626	118	513	12268
		Atendido <=15	6	7671	77	455	8209
		TEAP	55%	66%	65%	89%	67%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	2	3589	398	739	4728
		Atendido <=15	0	2185	214	562	2961
		TEAP	0%	61%	54%	76%	63%
4806-7	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	0	7383	32	558	7973
		Atendido <=15	0	6299	30	548	6877
		TEAP	0%	85%	94%	98%	86%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	1	2886	449	1426	4762
		Atendido <=15	1	2229	347	1195	3772
		TEAP	100%	77%	77%	84%	79%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1756	36	149	1941
		Atendido <=15	0	1539	32	146	1717
		TEAP	0%	88%	89%	98%	88%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	29	5986	0	4	6019
		Atendido <=15	1	1549	0	3	1553
		TEAP	3%	26%	0%	75%	26%
4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	0	2740	89	30	2859
		Atendido <=15	0	1248	37	28	1313
		TEAP	0%	46%	42%	93%	46%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	93	3494	1856	120	5563
		Atendido <=15	82	2511	1434	120	4147
		TEAP	88%	72%	77%	100%	75%
924-3	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	0	166	4962	2	5130
		Atendido <=15	0	116	4009	1	4126
		TEAP	0%	70%	81%	50%	80%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	523	8792	2577	1200	13092
		Atendido <=15	237	6168	1270	1197	8872
		TEAP	45%	70%	49%	100%	68%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	241	3214	5465	1723	10643
		Atendido <=15	231	3067	4940	1721	9959
		TEAP	96%	95%	90%	100%	94%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	3	3883	28	342	4256
		Atendido <=15	2	3659	23	311	3995
		TEAP	67%	94%	82%	91%	94%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	0	5511	7	1888	7406
		Atendido <=15	0	2846	0	1362	4208
		TEAP	0%	52%	0%	72%	57%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	6	5433	131	115	5685
		Atendido <=15	5	3742	101	101	3949
		TEAP	83%	69%	77%	88%	69%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	6	4981	170	213	5370
		Atendido <=15	5	3507	120	187	3819
		TEAP	83%	70%	71%	88%	71%
4815-5	CISESA CHEPEN	Atendido	0	3412	15	174	3601
		Atendido <=15	0	2455	15	156	2626
		TEAP	0%	72%	100%	90%	73%
4815-4	CISESA HUARAZ	Atendido	1	4175	175	271	4622
		Atendido <=15	1	3500	144	252	3897
		TEAP	100%	84%	82%	93%	84%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	Atendido	0	2638	2	754	3394
		Atendido <=15	0	2022	1	573	2596
		TEAP	0%	77%	50%	76%	76%
4815-2	CISESA TRUJILLO	Atendido	0	5742	188	843	6773
		Atendido <=15	0	4790	144	711	5645
		TEAP	0%	83%	77%	84%	83%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	0	3491	1	1839	5331
		Atendido <=15	0	3143	1	1588	4732
		TEAP	0%	90%	100%	86%	89%
8500-22	CUSCO	Atendido	1	137	7230	2831	10199
		Atendido <=15	1	117	4780	2288	7186
		TEAP	100%	85%	66%	81%	70%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	19	5731	3649	10	9409
		Atendido <=15	19	4032	3205	10	7266
		TEAP	100%	70%	88%	100%	77%
4819-1	DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	25	4384	628	5	5042
		Atendido <=15	24	3204	624	5	3857
		TEAP	96%	73%	99%	100%	76%
4814-3	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	3181	2	146	3329
		Atendido <=15	0	2079	2	137	2218
		TEAP	0%	65%	100%	94%	67%
4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	1	3047	1	369	3418
		Atendido <=15	0	2714	1	350	3065
		TEAP	0%	89%	100%	95%	90%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	1	8173	2	841	9017
		Atendido <=15	1	5062	0	831	5894
		TEAP	100%	62%	0%	99%	65%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	0	1546	7	153	1706
		Atendido <=15	0	1033	6	133	1172
		TEAP	0%	67%	86%	87%	69%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	Atendido	0	4014	373	1080	5467
		Atendido <=15	0	3388	250	1066	4704
		TEAP	0%	84%	67%	99%	86%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	0	4728	2961	861	8550
		Atendido <=15	0	4100	2362	860	7322
		TEAP	0%	87%	80%	100%	86%
		Atendido	2	2119	555	639	3315

4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido <=15	2	1684	402	615	2703
		TEAP	100%	79%	72%	96%	82%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	88	2667	3114	1574	7443
		Atendido <=15	39	1109	1068	1566	3782
		TEAP	44%	42%	34%	99%	51%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	4	5952	1	246	6203
		Atendido <=15	1	3790	0	218	4009
		TEAP	25%	64%	0%	89%	65%
4815-1	HUARAZ (FRA)	Atendido	32	3778	1821	372	6003
		Atendido <=15	28	3412	1603	372	5415
		TEAP	88%	90%	88%	100%	90%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	1	2680	692	462	3835
		Atendido <=15	1	2260	473	432	3166
		TEAP	100%	84%	68%	94%	83%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	0	8222	0	483	8705
		Atendido <=15	0	6249	0	469	6718
		TEAP	0%	76%	0%	97%	77%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	0	11660	15	1010	12685
		Atendido <=15	0	9068	13	929	10010
		TEAP	0%	78%	87%	92%	79%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	1	9062	9294	202	18559
		Atendido <=15	1	7960	8864	194	17019
		TEAP	100%	88%	95%	96%	92%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	2	5995	3551	1019	10567
		Atendido <=15	2	2883	2128	997	6010
		TEAP	100%	48%	60%	98%	57%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	Atendido	0	7903	263	144	8310
		Atendido <=15	0	2783	220	138	3141
		TEAP	0%	35%	84%	96%	38%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	0	4637	8373	1335	14345
		Atendido <=15	0	3758	4862	1183	9803
		TEAP	0%	81%	58%	89%	68%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	0	5124	524	2332	7980
		Atendido <=15	0	4926	502	2233	7661
		TEAP	0%	96%	96%	96%	96%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	1	4286	170	462	4919
		Atendido <=15	1	3839	168	448	4456
		TEAP	100%	90%	99%	97%	91%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	1259	3337	3003	300	7899
		Atendido <=15	1067	2603	2294	292	6256
		TEAP	85%	78%	76%	97%	79%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	0	2024	116	147	2287
		Atendido <=15	0	1268	78	146	1492
		TEAP	0%	63%	67%	99%	65%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	0	3535	6	2713	6254
		Atendido <=15	0	2539	4	1956	4499
		TEAP	0%	72%	67%	72%	72%
4805-1	MEGA 3	Atendido	0	6576	5008	2820	14404
		Atendido <=15	0	2330	1881	1620	5831
		TEAP	0%	35%	38%	57%	40%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	0	4611	45	970	5626
		Atendido <=15	0	4034	42	889	4965
		TEAP	0%	87%	93%	92%	88%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	0	11043	5059	360	16462
		Atendido <=15	0	7927	3131	348	11406
		TEAP	0%	72%	62%	97%	69%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	5	3985	205	29	4224
		Atendido <=15	4	3481	180	29	3694
		TEAP	80%	87%	88%	100%	87%
8500-1	PIURA	Atendido	3	7597	2897	1126	11623
		Atendido <=15	0	4599	2157	1120	7876
		TEAP	0%	61%	74%	99%	68%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	0	7458	2617	244	10319
		Atendido <=15	0	6752	2097	243	9092
		TEAP	0%	91%	80%	100%	88%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	486	11818	76	522	12902
		Atendido <=15	461	10042	66	522	11091
		TEAP	95%	85%	87%	100%	86%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	21	3979	757	1338	6095
		Atendido <=15	15	2877	553	950	4395
		TEAP	71%	72%	73%	71%	72%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	2	1787	230	238	2258
		Atendido <=15	1	1558	191	200	1950
		TEAP	50%	87%	83%	84%	86%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	0	4520	356	126	5002
		Atendido <=15	0	3523	249	116	3888
		TEAP	0%	78%	70%	92%	78%
4811-2	QUINDE ICA	Atendido	0	2984	3	913	3900
		Atendido <=15	0	2519	3	725	3247
		TEAP	0%	84%	100%	79%	83%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	6	4878	16	16	4916
		Atendido <=15	6	3828	11	15	3860
		TEAP	100%	78%	69%	94%	79%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	0	10057	33	995	11085
		Atendido <=15	0	4656	21	809	5486
		TEAP	0%	46%	64%	81%	49%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	2	4308	404	1864	6578
		Atendido <=15	1	3552	315	1640	5508
		TEAP	50%	82%	78%	88%	84%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	0	3939	9	8	3956
		Atendido <=15	0	3075	5	8	3088
		TEAP	0%	78%	56%	100%	78%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	0	3276	60	502	3838
		Atendido <=15	0	2659	45	475	3179
		TEAP	0%	81%	75%	95%	83%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	0	7441	4253	0	11694
		Atendido <=15	0	4981	2827	0	7808
		TEAP	0%	67%	66%	0%	67%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	0	7031	24	1105	8160
		Atendido <=15	0	5136	7	826	5969
		TEAP	0%	73%	29%	75%	73%
4809-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	0	7939	123	575	8637
		Atendido <=15	0	7041	103	574	7718
		TEAP	0%	89%	84%	100%	89%
4809-4	SIC LA MERCED	Atendido	1	1808	54	69	1932
		Atendido <=15	1	1413	34	55	1503
		TEAP	100%	78%	63%	80%	78%
4805-5	SUCRE (FRA)	Atendido	0	76	6776	434	7286
		Atendido <=15	0	76	5697	425	6198
		TEAP	0%	100%	84%	98%	85%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	0	4025	844	531	5400
		Atendido <=15	0	2700	515	425	3640
		TEAP	0%	67%	61%	80%	67%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	2	5670	4	89	5765
		Atendido <=15	0	4154	3	81	4238

		TEAP	0%	73%	75%	91%	74%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	2	3483	1	1	3487
		Atendido <=15	2	2839	1	1	2843
		TEAP	100%	82%	100%	100%	82%
4801-2	TIENDA AREQUIPA	Atendido	0	2863	168	1793	4824
		Atendido <=15	0	1825	103	1423	3351
		TEAP	0%	64%	61%	79%	69%
4820-1	TIENDA AYACUCHO	Atendido	0	4988	1	742	5731
		Atendido <=15	0	4705	1	701	5407
		TEAP	0%	94%	100%	94%	94%
4805-7	TIENDA CC PRIMAVERA	Atendido	0	2929	1022	0	3951
		Atendido <=15	0	2131	546	0	2677
		TEAP	0%	73%	53%	0%	68%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	0	4281	450	127	4858
		Atendido <=15	0	3399	389	123	3911
		TEAP	0%	79%	86%	97%	81%
4815-7	TIENDA CHIMBOTE	Atendido	2	2407	324	691	3424
		Atendido <=15	2	2056	296	655	3009
		TEAP	100%	85%	91%	95%	88%
4808-5	TIENDA GRIMALDO FRQ. GRIMALDO	Atendido	0	3366	1361	499	5226
		Atendido <=15	0	1780	489	476	2745
		TEAP	0%	53%	36%	95%	53%
4821-2	TIENDA JAEN	Atendido	5	3839	1175	203	5222
		Atendido <=15	5	3499	1140	190	4834
		TEAP	100%	91%	97%	94%	93%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	0	6465	1848	1891	10204
		Atendido <=15	0	4092	937	1494	6523
		TEAP	0%	63%	51%	79%	64%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	Atendido	0	3707	474	1458	5639
		Atendido <=15	0	3011	336	1364	4711
		TEAP	0%	81%	71%	94%	84%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	0	7895	11	24	7930
		Atendido <=15	0	5971	9	24	6004
		TEAP	0%	76%	82%	100%	76%
4806-10	TIENDA MOQUEGUA	Atendido	5	4177	105	551	4838
		Atendido <=15	4	3300	86	545	3935
		TEAP	80%	79%	82%	99%	81%
4822-1	TIENDA NAZCA	Atendido	0	2114	22	371	2507
		Atendido <=15	0	1646	12	325	1983
		TEAP	0%	78%	55%	88%	79%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	0	8180	3157	569	11906
		Atendido <=15	0	7331	2437	493	10261
		TEAP	0%	90%	77%	87%	86%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	0	4448	210	316	4974
		Atendido <=15	0	4001	188	302	4491
		TEAP	0%	90%	90%	96%	90%
4823-1	TIENDA PIURA	Atendido	1	4057	186	269	4513
		Atendido <=15	1	3021	142	155	3319
		TEAP	100%	74%	76%	58%	74%
4814-5	TIENDA QUILLABAMBA	Atendido	8	1662	96	78	1844
		Atendido <=15	4	1210	54	48	1316
		TEAP	50%	73%	56%	62%	71%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	0	2273	2610	317	5200
		Atendido <=15	0	2031	2193	312	4536
		TEAP	0%	89%	84%	98%	87%
4807-5	TIENDA SAN BORJA	Atendido	0	1848	2097	2053	5998
		Atendido <=15	0	778	515	1131	2424
		TEAP	0%	42%	25%	55%	40%
4816-1	TIENDA SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido	8	5560	1159	0	6727
		Atendido <=15	5	3662	847	0	4514
		TEAP	63%	66%	73%	0%	67%
4814-4	TIENDA SICUANI	Atendido	0	1493	5	337	1835
		Atendido <=15	0	924	4	278	1206
		TEAP	0%	62%	80%	82%	66%
4821-3	TIENDA SULLANA	Atendido	0	4188	0	284	4472
		Atendido <=15	0	3259	0	278	3537
		TEAP	0%	78%	0%	98%	79%
4815-6	TIENDA TARAPOTO	Atendido	0	2846	0	87	2933
		Atendido <=15	0	2749	0	87	2836
		TEAP	0%	97%	0%	100%	97%
4817-1	TIENDA VILLA EL SALVADOR	Atendido	0	3004	2322	588	5914
		Atendido <=15	0	1964	1367	579	3910
		TEAP	0%	65%	59%	98%	66%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	36	5389	6510	3138	15073
		Atendido <=15	16	2299	1656	2616	6587
		TEAP	44%	43%	25%	83%	44%
4809-3	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	2	3186	131	67	3386
		Atendido <=15	2	2628	99	52	2781
		TEAP	100%	82%	76%	78%	82%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	0	5189	61	488	5738
		Atendido <=15	0	2953	25	400	3378
		TEAP	0%	57%	41%	82%	59%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	0	10107	6	382	10495
		Atendido <=15	0	8476	5	380	8861
		TEAP	0%	84%	83%	99%	84%
Total		**Atendido**	**2958**	**482282**	**125074**	**72291**	**682606**
		Atendido <=15	**2294**	**355187**	**85781**	**61723**	**504985**
		TEAP	**78%**	**74%**	**69%**	**85%**	**74%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2016
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	3	4866	6235	3357	14461
		Atendido <=15	3	4386	5416	3255	13060
		TEAP	100%	90%	87%	97%	90%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	0	6884	656	202	7742
		Atendido <=15	0	6193	571	174	6938
		TEAP	0%	90%	87%	86%	90%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	1	4917	129	447	5494
		Atendido <=15	1	3912	111	425	4449
		TEAP	100%	80%	86%	95%	81%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	2	4017	11	576	4606
		Atendido <=15	2	3788	11	506	4307
		TEAP	100%	94%	100%	88%	94%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	60	2514	307	3696	6577
		Atendido <=15	46	2191	265	3339	5841
		TEAP	77%	87%	86%	90%	89%

904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	11	12033	136	282	12462
		Atendido <=15	11	10994	131	281	11417
		TEAP	100%	91%	96%	100%	92%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	6	3001	396	910	4313
		Atendido <=15	5	2328	294	786	3413
		TEAP	83%	78%	74%	86%	79%
4806-7	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	0	7003	19	379	7401
		Atendido <=15	0	6499	17	379	6895
		TEAP	0%	93%	89%	100%	93%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	1	2494	249	1477	4221
		Atendido <=15	1	1962	188	1243	3394
		TEAP	100%	79%	76%	84%	80%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1582	27	195	1804
		Atendido <=15	0	1352	22	192	1566
		TEAP	0%	85%	81%	98%	87%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	12	6009	1	2	6024
		Atendido <=15	7	4042	0	2	4051
		TEAP	58%	67%	0%	100%	67%
4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	1	2804	58	254	3117
		Atendido <=15	0	1558	33	240	1831
		TEAP	0%	56%	57%	94%	59%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	179	2304	1476	65	4024
		Atendido <=15	155	2149	1330	65	3699
		TEAP	87%	93%	90%	100%	92%
924-3	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	0	247	5089	1	5337
		Atendido <=15	0	229	4835	1	5065
		TEAP	0%	93%	95%	100%	95%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	19	8314	1344	658	10335
		Atendido <=15	18	7274	1187	652	9131
		TEAP	95%	87%	88%	99%	88%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	4	3581	6564	1547	11696
		Atendido <=15	4	3536	6287	1523	11350
		TEAP	100%	99%	96%	98%	97%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	0	2304	9	502	2815
		Atendido <=15	0	2255	9	478	2742
		TEAP	0%	98%	100%	95%	97%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	1	5564	39	1329	6933
		Atendido <=15	0	3687	30	1116	4833
		TEAP	0%	66%	77%	84%	70%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	16	5319	66	83	5484
		Atendido <=15	4	2501	29	70	2604
		TEAP	25%	47%	44%	84%	47%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	3	4274	103	185	4565
		Atendido <=15	3	2758	57	167	2985
		TEAP	100%	65%	55%	90%	65%
4815-5	CISESA CHEPEN	Atendido	0	2962	4	174	3140
		Atendido <=15	0	2477	3	165	2645
		TEAP	0%	84%	75%	95%	84%
4815-4	CISESA HUARAZ	Atendido	2	3393	290	187	3872
		Atendido <=15	1	3064	275	181	3521
		TEAP	50%	90%	95%	97%	91%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	Atendido	0	2371	1	637	3009
		Atendido <=15	0	1827	1	522	2350
		TEAP	0%	77%	100%	82%	78%
4815-2	CISESA TRUJILLO	Atendido	1	4296	91	367	4755
		Atendido <=15	0	3709	85	347	4141
		TEAP	0%	86%	93%	95%	87%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	1	3587	0	1863	5451
		Atendido <=15	0	2654	0	1469	4123
		TEAP	0%	74%	0%	79%	76%
8500-22	CUSCO	Atendido	2	2577	3973	2756	9308
		Atendido <=15	1	1884	2930	1669	6484
		TEAP	50%	73%	74%	61%	70%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	3	8973	0	13	8989
		Atendido <=15	2	6741	0	13	6756
		TEAP	67%	75%	0%	100%	75%
4819-1	DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	3	5192	3	6	5204
		Atendido <=15	3	3631	0	5	3639
		TEAP	100%	70%	0%	83%	70%
4814-3	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	1	3764	1	114	3880
		Atendido <=15	1	3117	1	102	3221
		TEAP	100%	83%	100%	89%	83%
4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	2	1934	3	180	2119
		Atendido <=15	1	1469	0	178	1648
		TEAP	50%	76%	0%	99%	78%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	6	5026	1	1406	6439
		Atendido <=15	6	2449	0	952	3407
		TEAP	100%	49%	0%	68%	53%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	6	1366	9	242	1623
		Atendido <=15	5	1069	7	212	1293
		TEAP	83%	78%	78%	88%	80%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	Atendido	0	3308	465	923	4696
		Atendido <=15	0	3212	423	915	4550
		TEAP	0%	97%	91%	99%	97%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	0	5784	3346	738	9868
		Atendido <=15	0	5484	3097	737	9318
		TEAP	0%	95%	93%	100%	94%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	1	1765	368	552	2686
		Atendido <=15	1	1527	307	532	2367
		TEAP	100%	87%	83%	96%	88%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	19	4770	1493	1095	7377
		Atendido <=15	12	3146	843	1094	5095
		TEAP	63%	66%	56%	100%	69%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	1	4364	1	399	4765
		Atendido <=15	1	3309	0	388	3698
		TEAP	100%	76%	0%	97%	78%
4815-1	HUARAZ (FRA)	Atendido	9	3967	1125	482	5583
		Atendido <=15	9	3745	1062	481	5297
		TEAP	100%	94%	94%	100%	95%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	9	2611	408	577	3605
		Atendido <=15	2	2414	319	562	3297
		TEAP	22%	92%	78%	97%	91%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	2	7363	0	572	7937
		Atendido <=15	1	5394	0	477	5872
		TEAP	50%	73%	0%	83%	74%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	0	13338	28	1265	14631
		Atendido <=15	0	10034	18	1173	11225
		TEAP	0%	75%	64%	93%	77%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	0	9433	9187	870	19490
		Atendido <=15	0	8512	8438	721	17671
		TEAP	0%	90%	92%	83%	91%

4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	0	14788	1064	1158	17010
		Atendido <=15	0	10945	798	1113	12856
		TEAP	0%	74%	75%	96%	76%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	Atendido	0	6776	356	701	7833
		Atendido <=15	0	3462	327	697	4486
		TEAP	0%	51%	92%	99%	57%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	0	2339	8032	1110	11481
		Atendido <=15	0	2308	7942	985	11235
		TEAP	0%	99%	99%	89%	98%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	0	4742	377	2644	7763
		Atendido <=15	0	4555	359	2543	7457
		TEAP	0%	96%	95%	96%	96%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	0	3557	25	410	3992
		Atendido <=15	0	3225	22	356	3603
		TEAP	0%	91%	88%	87%	90%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	3172	3385	3148	641	10346
		Atendido <=15	3010	3232	3004	634	9880
		TEAP	95%	95%	95%	99%	95%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	0	1958	43	130	2131
		Atendido <=15	0	1469	35	130	1634
		TEAP	0%	75%	81%	100%	77%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	1	3397	0	3368	6766
		Atendido <=15	1	2172	0	2185	4358
		TEAP	100%	64%	0%	65%	64%
4805-1	MEGA 3	Atendido	0	7010	4379	3591	14980
		Atendido <=15	0	4104	2071	1774	7949
		TEAP	0%	59%	47%	49%	53%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	0	4398	2	828	5228
		Atendido <=15	0	4242	2	800	5044
		TEAP	0%	96%	100%	97%	96%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	0	12958	2751	525	16234
		Atendido <=15	0	9257	1790	514	11561
		TEAP	0%	71%	65%	98%	71%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	6	3367	189	33	3595
		Atendido <=15	5	3041	164	33	3243
		TEAP	83%	90%	87%	100%	90%
8500-1	PIURA	Atendido	3	8802	8	1005	9818
		Atendido <=15	3	6837	6	1000	7846
		TEAP	100%	78%	75%	100%	80%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	0	7373	2563	284	10220
		Atendido <=15	0	6467	1974	282	8723
		TEAP	0%	88%	77%	99%	85%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	30	13537	230	633	14430
		Atendido <=15	30	11902	223	633	12788
		TEAP	100%	88%	97%	100%	89%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	22	3766	527	636	4951
		Atendido <=15	20	3588	511	547	4666
		TEAP	91%	95%	97%	86%	94%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	9	1495	175	291	1973
		Atendido <=15	6	1118	127	207	1459
		TEAP	67%	75%	73%	71%	74%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	14	3525	569	106	4214
		Atendido <=15	12	3212	510	104	3838
		TEAP	86%	91%	90%	98%	91%
4811-2	QUINDE ICA	Atendido	2	3081	3	1129	4215
		Atendido <=15	2	2765	3	1020	3790
		TEAP	100%	90%	100%	90%	90%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	10	4763	22	13	4808
		Atendido <=15	8	4307	21	13	4349
		TEAP	80%	90%	95%	100%	90%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	0	9962	13	538	10513
		Atendido <=15	0	6830	6	524	7360
		TEAP	0%	69%	46%	97%	70%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	2	4385	222	2452	7061
		Atendido <=15	2	4002	197	2260	6461
		TEAP	100%	91%	89%	92%	92%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	0	3795	0	1	3796
		Atendido <=15	0	3206	0	1	3207
		TEAP	0%	84%	0%	100%	84%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	0	3310	25	186	3521
		Atendido <=15	0	2985	21	176	3182
		TEAP	0%	90%	84%	95%	90%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	0	11900	2500	64	14464
		Atendido <=15	0	10069	1968	61	12098
		TEAP	0%	85%	79%	95%	84%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	0	6493	361	2038	8892
		Atendido <=15	0	4557	213	1543	6313
		TEAP	0%	70%	59%	76%	71%
4809-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	5	6375	135	482	6997
		Atendido <=15	5	5899	126	482	6512
		TEAP	100%	93%	93%	100%	93%
4809-4	SIC LA MERCED	Atendido	5	2007	38	51	2101
		Atendido <=15	4	1532	24	42	1602
		TEAP	80%	76%	63%	82%	76%
4805-5	SUCRE (FRA)	Atendido	0	10	6917	304	7231
		Atendido <=15	0	8	6646	300	6954
		TEAP	0%	80%	96%	99%	96%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	5	4045	788	597	5435
		Atendido <=15	4	3082	578	553	4217
		TEAP	80%	76%	73%	93%	78%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	0	5031	455	109	5595
		Atendido <=15	0	3531	332	109	3972
		TEAP	0%	70%	73%	100%	71%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	1	2795	0	1	2797
		Atendido <=15	0	2079	0	0	2079
		TEAP	0%	74%	0%	0%	74%
4801-2	TIENDA AREQUIPA	Atendido	0	4068	151	3128	7347
		Atendido <=15	0	3043	115	2786	5944
		TEAP	0%	75%	76%	89%	81%
4820-1	TIENDA AYACUCHO	Atendido	0	4076	0	801	4877
		Atendido <=15	0	3569	0	689	4258
		TEAP	0%	88%	0%	86%	87%
4805-7	TIENDA CC PRIMAVERA	Atendido	0	7914	17	0	7931
		Atendido <=15	0	6286	12	0	6298
		TEAP	0%	79%	71%	0%	79%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	0	4396	289	156	4841
		Atendido <=15	0	3732	257	152	4141
		TEAP	0%	85%	89%	97%	86%
4815-7	TIENDA CHIMBOTE	Atendido	22	2047	456	879	3404
		Atendido <=15	21	1826	441	848	3136
		TEAP	95%	89%	97%	96%	92%

4808-5	TIENDA GRIMALDO FRQ. GRIMALDO	Atendido	0	4548	1514	677	6739
		Atendido <=15	0	3076	773	634	4483
		TEAP	0%	68%	51%	94%	67%
4821-2	TIENDA JAEN	Atendido	2	4738	768	130	5638
		Atendido <=15	2	4473	744	129	5348
		TEAP	100%	94%	97%	99%	95%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	0	5378	1879	1647	8904
		Atendido <=15	0	4212	1380	1491	7083
		TEAP	0%	78%	73%	91%	80%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	Atendido	0	4074	175	1637	5886
		Atendido <=15	0	3220	135	1570	4925
		TEAP	0%	79%	77%	96%	84%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	0	8767	9	64	8840
		Atendido <=15	0	7431	6	64	7501
		TEAP	0%	85%	67%	100%	85%
4806-10	TIENDA MOQUEGUA	Atendido	10	3602	162	542	4316
		Atendido <=15	6	2812	112	540	3470
		TEAP	60%	78%	69%	100%	80%
4822-1	TIENDA NAZCA	Atendido	0	1796	22	269	2087
		Atendido <=15	0	1647	19	257	1923
		TEAP	0%	92%	86%	96%	92%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	0	8089	2679	417	11185
		Atendido <=15	0	7754	2456	392	10602
		TEAP	0%	96%	92%	94%	95%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	0	4281	86	501	4868
		Atendido <=15	0	3869	81	465	4415
		TEAP	0%	90%	94%	93%	91%
4823-1	TIENDA PIURA	Atendido	0	4255	119	404	4778
		Atendido <=15	0	3976	105	346	4427
		TEAP	0%	93%	88%	86%	93%
4814-5	TIENDA QUILLABAMBA	Atendido	8	1502	69	88	1667
		Atendido <=15	7	1214	56	65	1342
		TEAP	88%	81%	81%	74%	81%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	0	2054	2206	203	4463
		Atendido <=15	0	1931	1922	203	4056
		TEAP	0%	94%	87%	100%	91%
4807-5	TIENDA SAN BORJA	Atendido	0	2136	1883	3915	7934
		Atendido <=15	0	1771	1417	3522	6710
		TEAP	0%	83%	75%	90%	85%
4816-1	TIENDA SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido	0	4350	1510	3	5863
		Atendido <=15	0	3205	1082	3	4290
		TEAP	0%	74%	72%	100%	73%
4814-4	TIENDA SICUANI	Atendido	1	913	2	235	1151
		Atendido <=15	0	537	1	173	711
		TEAP	0%	59%	50%	74%	62%
4821-3	TIENDA SULLANA	Atendido	2	4331	1	477	4811
		Atendido <=15	2	3360	0	446	3808
		TEAP	100%	78%	0%	94%	79%
4815-6	TIENDA TARAPOTO	Atendido	0	2994	0	152	3146
		Atendido <=15	0	2895	0	152	3047
		TEAP	0%	97%	0%	100%	97%
4817-1	TIENDA VILLA EL SALVADOR	Atendido	0	3429	1383	468	5280
		Atendido <=15	0	2931	1175	463	4569
		TEAP	0%	85%	85%	99%	87%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	0	4458	3270	3229	10957
		Atendido <=15	0	2814	1799	2743	7356
		TEAP	0%	63%	55%	85%	67%
4809-3	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	42	2844	115	26	3027
		Atendido <=15	30	2282	79	21	2412
		TEAP	71%	80%	69%	81%	80%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	2	5119	247	309	5677
		Atendido <=15	2	4261	204	297	4764
		TEAP	100%	83%	83%	96%	84%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	0	9426	144	362	9932
		Atendido <=15	0	7809	144	359	8312
		TEAP	0%	83%	100%	99%	84%
Total		**Atendido**	**3763**	**482885**	**98784**	**78343**	**663778**
		Atendido <=15	**3488**	**390386**	**83147**	**68220**	**545242**
		TEAP	**93%**	**81%**	**84%**	**87%**	**82%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2016
MES: Noviembre
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	103	9403	1282	2848	13636
		Atendido <=15	91	8179	1126	2784	12180
		TEAP	88%	87%	88%	98%	89%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	0	6066	808	893	7767
		Atendido <=15	0	5474	628	781	6883
		TEAP	0%	90%	78%	87%	89%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	2	4656	53	523	5234
		Atendido <=15	1	3687	47	487	4222
		TEAP	50%	79%	89%	93%	81%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	9	4752	87	701	5549
		Atendido <=15	9	4494	87	659	5249
		TEAP	100%	95%	100%	94%	95%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	122	3335	315	2609	6381
		Atendido <=15	105	2975	270	2329	5679
		TEAP	86%	89%	86%	89%	89%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	11	11634	112	530	12287
		Atendido <=15	10	10920	105	529	11564
		TEAP	91%	94%	94%	100%	94%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	11	2821	463	665	3960
		Atendido <=15	9	2114	342	560	3025
		TEAP	82%	75%	74%	84%	76%
4806-7	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	1	6684	12	520	7217
		Atendido <=15	1	6078	11	519	6609
		TEAP	100%	91%	92%	100%	92%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	7	2166	334	1363	3870
		Atendido <=15	6	1721	277	1178	3182
		TEAP	86%	79%	83%	86%	82%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1637	27	165	1829
		Atendido <=15	0	1539	25	162	1726
		TEAP	0%	94%	93%	98%	94%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	1	5039	0	3	5043
		Atendido <=15	0	2656	0	3	2659

		TEAP	0%	53%	0%	100%	53%
4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	0	2647	31	338	3016
		Atendido <=15	0	1668	17	330	2015
		TEAP	0%	63%	55%	98%	67%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	69	2358	1504	52	3983
		Atendido <=15	61	2234	1411	51	3757
		TEAP	88%	95%	94%	98%	94%
924-3	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	0	686	3657	43	4386
		Atendido <=15	0	600	3168	41	3809
		TEAP	0%	87%	87%	95%	87%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	57	5763	3800	438	10058
		Atendido <=15	51	5245	3400	437	9133
		TEAP	89%	91%	89%	100%	91%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	3	6479	2750	1974	11206
		Atendido <=15	3	6477	2750	1964	11194
		TEAP	100%	100%	100%	99%	100%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	0	1867	2	417	2286
		Atendido <=15	0	1849	2	404	2255
		TEAP	0%	99%	100%	97%	99%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	1	5478	3	1455	6937
		Atendido <=15	1	4567	3	1352	5923
		TEAP	100%	83%	100%	93%	85%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	20	4872	68	97	5057
		Atendido <=15	12	2778	38	87	2915
		TEAP	60%	57%	56%	90%	58%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	7	3689	82	127	3905
		Atendido <=15	6	2850	64	109	3029
		TEAP	86%	77%	78%	86%	78%
4815-5	CISESA CHEPEN	Atendido	29	3077	12	110	3228
		Atendido <=15	25	2784	11	103	2923
		TEAP	86%	90%	92%	94%	91%
4815-4	CISESA HUARAZ	Atendido	0	2467	590	136	3193
		Atendido <=15	0	2354	561	130	3045
		TEAP	0%	95%	95%	96%	95%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	Atendido	0	2275	1	631	2907
		Atendido <=15	0	1960	1	572	2533
		TEAP	0%	86%	100%	91%	87%
4815-2	CISESA TRUJILLO	Atendido	5	4522	3	54	4584
		Atendido <=15	5	3540	2	48	3595
		TEAP	100%	78%	67%	89%	78%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	2	3488	1	1341	4832
		Atendido <=15	1	2636	1	1067	3705
		TEAP	50%	76%	100%	80%	77%
8500-22	CUSCO	Atendido	5	2200	4157	2696	9058
		Atendido <=15	4	1717	3120	1740	6581
		TEAP	80%	78%	75%	65%	73%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	1	8139	11	15	8166
		Atendido <=15	0	5821	7	13	5841
		TEAP	0%	72%	64%	87%	72%
4819-1	DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	3	4311	2	31	4347
		Atendido <=15	2	3348	2	29	3381
		TEAP	67%	78%	100%	94%	78%
4814-3	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	1	3697	1	118	3817
		Atendido <=15	0	2910	1	112	3023
		TEAP	0%	79%	100%	95%	79%
4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	2	1917	0	136	2055
		Atendido <=15	1	1710	0	135	1846
		TEAP	50%	89%	0%	99%	90%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	0	5564	2	278	5844
		Atendido <=15	0	4548	1	274	4823
		TEAP	0%	82%	50%	99%	83%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	0	1144	4	200	1348
		Atendido <=15	0	958	4	187	1149
		TEAP	0%	84%	100%	94%	85%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	Atendido	0	3532	472	1088	5092
		Atendido <=15	0	3386	412	1074	4872
		TEAP	0%	96%	87%	99%	96%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	0	4567	2525	661	7753
		Atendido <=15	0	4271	2287	655	7213
		TEAP	0%	94%	91%	99%	93%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	0	1513	456	671	2640
		Atendido <=15	0	1192	345	662	2199
		TEAP	0%	79%	76%	99%	83%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	9	3811	3075	764	7659
		Atendido <=15	8	3231	2500	764	6503
		TEAP	89%	85%	81%	100%	85%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	2	4390	4	431	4827
		Atendido <=15	1	3690	3	424	4118
		TEAP	50%	84%	75%	98%	85%
4815-1	HUARAZ (FRA)	Atendido	16	3719	763	440	4938
		Atendido <=15	15	3240	660	436	4351
		TEAP	94%	87%	87%	99%	88%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	6	2183	488	759	3436
		Atendido <=15	4	2101	452	758	3315
		TEAP	67%	96%	93%	100%	96%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	0	5641	0	394	6035
		Atendido <=15	0	5130	0	370	5500
		TEAP	0%	91%	0%	94%	91%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	0	11649	32	1255	12936
		Atendido <=15	0	7984	11	1047	9042
		TEAP	0%	69%	34%	83%	70%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	4	6743	8382	1512	16641
		Atendido <=15	2	3885	6097	1204	11188
		TEAP	50%	58%	73%	80%	67%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	2	6788	85	487	7362
		Atendido <=15	1	5046	51	467	5565
		TEAP	50%	74%	60%	96%	76%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	Atendido	0	6299	266	872	7437
		Atendido <=15	0	3727	254	870	4851
		TEAP	0%	59%	95%	100%	65%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	0	2199	7929	1126	11254
		Atendido <=15	0	2101	7640	972	10713
		TEAP	0%	96%	96%	86%	95%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	1	3978	243	1959	6181
		Atendido <=15	1	3855	232	1921	6009
		TEAP	100%	97%	95%	98%	97%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	0	3448	0	178	3626
		Atendido <=15	0	3022	0	166	3188
		TEAP	0%	88%	0%	93%	88%
		Atendido	1996	3379	2317	1039	8731

926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido <=15	640	1707	907	517	3771
		TEAP	32%	51%	39%	50%	43%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	0	1847	52	127	2026
		Atendido <=15	0	1408	40	126	1574
		TEAP	0%	76%	77%	99%	78%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	1	3125	4	2763	5893
		Atendido <=15	1	1978	3	1839	3821
		TEAP	100%	63%	75%	67%	65%
4805-1	MEGA 3	Atendido	0	7730	4727	3296	15753
		Atendido <=15	0	5804	3191	2351	11346
		TEAP	0%	75%	68%	71%	72%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	0	4214	2	795	5011
		Atendido <=15	0	3902	1	747	4650
		TEAP	0%	93%	50%	94%	93%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	0	13462	1029	1764	16255
		Atendido <=15	0	6740	782	1436	8958
		TEAP	0%	50%	76%	81%	55%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	8	3318	196	71	3593
		Atendido <=15	8	3010	179	71	3268
		TEAP	100%	91%	91%	100%	91%
8500-1	PIURA	Atendido	2	9810	72	899	10783
		Atendido <=15	1	8741	64	894	9700
		TEAP	50%	89%	89%	99%	90%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	0	6564	2722	246	9532
		Atendido <=15	0	5910	2200	244	8354
		TEAP	0%	90%	81%	99%	88%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	0	5179	7736	482	13397
		Atendido <=15	0	4577	6913	481	11971
		TEAP	0%	88%	89%	100%	89%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	7	4451	251	386	5095
		Atendido <=15	7	4314	237	356	4914
		TEAP	100%	97%	94%	92%	96%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	33	1736	229	302	2300
		Atendido <=15	30	1386	178	233	1827
		TEAP	91%	80%	78%	77%	79%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	0	2738	1067	150	3955
		Atendido <=15	0	2278	852	144	3274
		TEAP	0%	83%	80%	96%	83%
4811-2	QUINDE ICA	Atendido	1	2318	0	956	3275
		Atendido <=15	0	2131	0	885	3016
		TEAP	0%	92%	0%	93%	92%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	19	4309	12	13	4353
		Atendido <=15	18	3987	12	12	4029
		TEAP	95%	93%	100%	92%	93%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	1	7041	108	797	7947
		Atendido <=15	1	5933	101	756	6791
		TEAP	100%	84%	94%	95%	85%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	6	3892	120	1755	5773
		Atendido <=15	6	3731	115	1708	5560
		TEAP	100%	96%	96%	97%	96%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	0	3543	0	0	3543
		Atendido <=15	0	2928	0	0	2928
		TEAP	0%	83%	0%	0%	83%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	0	2856	29	151	3036
		Atendido <=15	0	2674	23	147	2844
		TEAP	0%	94%	79%	97%	94%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	0	11772	2975	408	15155
		Atendido <=15	0	10540	2572	365	13477
		TEAP	0%	90%	86%	89%	89%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	0	6427	190	1213	7830
		Atendido <=15	0	4891	135	887	5913
		TEAP	0%	76%	71%	73%	76%
4809-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	0	6300	105	392	6797
		Atendido <=15	0	6037	101	391	6529
		TEAP	0%	96%	96%	100%	96%
4809-4	SIC LA MERCED	Atendido	2	1917	16	73	2008
		Atendido <=15	2	1452	11	55	1520
		TEAP	100%	76%	69%	75%	76%
4805-5	SUCRE (FRA)	Atendido	0	11	6311	237	6559
		Atendido <=15	0	11	6158	235	6404
		TEAP	0%	100%	98%	99%	98%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	57	3615	627	254	4553
		Atendido <=15	30	2121	306	226	2683
		TEAP	53%	59%	49%	89%	59%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	0	5078	492	147	5717
		Atendido <=15	0	4645	447	147	5239
		TEAP	0%	91%	91%	100%	92%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	2	2651	0	4	2657
		Atendido <=15	2	2396	0	4	2402
		TEAP	100%	90%	0%	100%	90%
4801-2	TIENDA AREQUIPA	Atendido	0	4336	288	2688	7312
		Atendido <=15	0	3307	174	2438	5919
		TEAP	0%	76%	60%	91%	81%
4820-1	TIENDA AYACUCHO	Atendido	1	3753	0	881	4635
		Atendido <=15	1	3353	0	832	4186
		TEAP	100%	89%	0%	94%	90%
4805-7	TIENDA CC PRIMAVERA	Atendido	0	4303	9	1	4313
		Atendido <=15	0	3632	6	1	3639
		TEAP	0%	84%	67%	100%	84%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	0	4326	276	227	4829
		Atendido <=15	0	3734	254	227	4215
		TEAP	0%	86%	92%	100%	87%
4815-7	TIENDA CHIMBOTE	Atendido	81	1836	406	689	3012
		Atendido <=15	77	1647	386	676	2786
		TEAP	95%	90%	95%	98%	92%
4808-5	TIENDA GRIMALDO FRQ. GRIMALDO	Atendido	0	3181	1602	429	5212
		Atendido <=15	0	2318	1196	412	3926
		TEAP	0%	73%	75%	96%	75%
4821-2	TIENDA JAEN	Atendido	4	4076	1376	62	5518
		Atendido <=15	4	3680	1284	55	5023
		TEAP	100%	90%	93%	89%	91%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	0	4540	1900	1849	8289
		Atendido <=15	0	3567	1180	1674	6421
		TEAP	0%	79%	62%	91%	77%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	Atendido	0	3255	196	1350	4801
		Atendido <=15	0	2845	182	1332	4359
		TEAP	0%	87%	93%	99%	91%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	0	8679	9	48	8736
		Atendido <=15	0	7840	7	46	7893
		TEAP	0%	90%	78%	96%	90%
		Atendido	8	3397	101	487	3993

4806-10	TIENDA MOQUEGUA	Atendido <=15	5	2528	67	481	3081
		TEAP	63%	74%	66%	99%	77%
4822-1	TIENDA NAZCA	Atendido	0	1513	22	248	1783
		Atendido <=15	0	1463	21	245	1729
		TEAP	0%	97%	95%	99%	97%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	0	8021	2539	175	10735
		Atendido <=15	0	7707	2363	174	10244
		TEAP	0%	96%	93%	99%	95%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	1	3547	63	624	4235
		Atendido <=15	1	3268	55	579	3903
		TEAP	100%	92%	87%	93%	92%
4823-1	TIENDA PIURA	Atendido	3	3600	145	847	4595
		Atendido <=15	3	3379	135	788	4305
		TEAP	100%	94%	93%	93%	94%
4814-5	TIENDA QUILLABAMBA	Atendido	8	1292	44	51	1395
		Atendido <=15	5	983	25	40	1053
		TEAP	63%	76%	57%	78%	75%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	0	2154	2105	225	4484
		Atendido <=15	0	2115	1918	223	4256
		TEAP	0%	98%	91%	99%	95%
4807-5	TIENDA SAN BORJA	Atendido	0	2804	1736	3130	7670
		Atendido <=15	0	2167	1259	2623	6049
		TEAP	0%	77%	73%	84%	79%
4816-1	TIENDA SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido	1	5814	430	0	6245
		Atendido <=15	1	3789	421	0	4211
		TEAP	100%	65%	98%	0%	67%
4814-4	TIENDA SICUANI	Atendido	1	1242	3	154	1400
		Atendido <=15	1	1034	3	126	1164
		TEAP	100%	83%	100%	82%	83%
4821-3	TIENDA SULLANA	Atendido	1	4378	1	119	4499
		Atendido <=15	1	3445	1	118	3565
		TEAP	100%	79%	100%	99%	79%
4815-6	TIENDA TARAPOTO	Atendido	0	2630	0	115	2745
		Atendido <=15	0	2560	0	115	2675
		TEAP	0%	97%	0%	100%	97%
4817-1	TIENDA VILLA EL SALVADOR	Atendido	0	3397	1052	346	4795
		Atendido <=15	0	3069	863	337	4269
		TEAP	0%	90%	82%	97%	89%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	3	7684	79	2999	10765
		Atendido <=15	0	4773	20	2418	7211
		TEAP	0%	62%	25%	81%	67%
4809-3	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	77	2734	163	66	3040
		Atendido <=15	50	2039	101	54	2244
		TEAP	65%	75%	62%	82%	74%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	6	4601	312	158	5077
		Atendido <=15	5	3453	222	156	3836
		TEAP	83%	75%	71%	99%	76%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	0	9907	54	377	10338
		Atendido <=15	0	8842	48	375	9265
		TEAP	0%	89%	89%	99%	90%
Total		**Atendido**	**2842**	**445576**	**91194**	**71169**	**610781**
		Atendido <=15	**1336**	**366021**	**76145**	**62768**	**506270**
		TEAP	**47%**	**82%**	**83%**	**88%**	**83%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2016
MES: Octubre
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	16	8648	2682	2719	14065
		Atendido <=15	14	7796	2333	2691	12834
		TEAP	88%	90%	87%	99%	91%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	105	5180	766	1016	7067
		Atendido <=15	96	4561	603	890	6150
		TEAP	91%	88%	79%	88%	87%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	1	4818	107	413	5339
		Atendido <=15	1	4180	100	387	4668
		TEAP	100%	87%	93%	94%	87%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	2	2659	12	7	2680
		Atendido <=15	2	2491	12	7	2512
		TEAP	100%	94%	100%	100%	94%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	386	3064	341	2684	6475
		Atendido <=15	328	2604	278	2290	5500
		TEAP	85%	85%	82%	85%	85%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	10	10529	103	1475	12117
		Atendido <=15	8	8092	76	1212	9388
		TEAP	80%	77%	74%	82%	77%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	9	3217	278	661	4165
		Atendido <=15	8	2950	243	614	3815
		TEAP	89%	92%	87%	93%	92%
4806-7	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	0	6259	3	113	6375
		Atendido <=15	0	5240	2	106	5348
		TEAP	0%	84%	67%	94%	84%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	4	2318	363	1162	3847
		Atendido <=15	3	1802	292	1030	3127
		TEAP	75%	78%	80%	89%	81%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	16	1498	25	87	1626
		Atendido <=15	15	1345	20	84	1464
		TEAP	94%	90%	80%	97%	90%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	5547	0	48	5595
		Atendido <=15	0	3598	0	45	3643
		TEAP	0%	65%	0%	94%	65%
4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	2	2807	21	202	3032
		Atendido <=15	1	2101	14	200	2316
		TEAP	50%	75%	67%	99%	76%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	27	3574	1110	93	4804
		Atendido <=15	26	3451	1056	93	4626
		TEAP	96%	97%	95%	100%	96%
924-3	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	0	1725	1668	1034	4427
		Atendido <=15	0	1564	1406	968	3938
		TEAP	0%	91%	84%	94%	89%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	0	2103	8686	573	11362
		Atendido <=15	0	1876	7063	571	9510
		TEAP	0%	89%	81%	100%	84%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	43	3162	5778	2458	11441
		Atendido <=15	37	2978	5363	2434	10812
		TEAP	86%	94%	93%	99%	95%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	4	3183	20	1	3208
		Atendido <=15	3	2447	15	1	2466
		TEAP	75%	77%	75%	100%	77%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	1	5781	0	1509	7291
		Atendido <=15	1	4907	0	1389	6297

		TEAP	100%	85%	0%	92%	86%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	50	4088	86	330	4554
		Atendido <=15	24	2185	59	236	2504
		TEAP	48%	53%	69%	72%	55%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	7	3427	160	154	3748
		Atendido <=15	5	2608	113	137	2863
		TEAP	71%	76%	71%	89%	76%
4815-5	CISESA CHEPEN	Atendido	103	2579	94	302	3078
		Atendido <=15	88	2304	84	283	2759
		TEAP	85%	89%	89%	94%	90%
4815-4	CISESA HUARAZ	Atendido	56	2533	619	142	3350
		Atendido <=15	48	2254	537	134	2973
		TEAP	86%	89%	87%	94%	89%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	Atendido	0	2675	1	429	3105
		Atendido <=15	0	2230	1	375	2606
		TEAP	0%	83%	100%	87%	84%
4815-2	CISESA TRUJILLO	Atendido	7	5059	5	66	5137
		Atendido <=15	6	3945	5	61	4017
		TEAP	86%	78%	100%	92%	78%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	0	3602	2	1171	4775
		Atendido <=15	0	3052	2	1032	4086
		TEAP	0%	85%	100%	88%	86%
8500-22	CUSCO	Atendido	19	1296	4940	2620	8875
		Atendido <=15	15	974	3962	2013	6964
		TEAP	79%	75%	80%	77%	78%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	4	7319	299	5	7627
		Atendido <=15	4	6098	249	5	6356
		TEAP	100%	83%	83%	100%	83%
4819-1	DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	3	3738	2	33	3776
		Atendido <=15	3	2993	2	24	3022
		TEAP	100%	80%	100%	73%	80%
4814-3	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	3773	0	189	3962
		Atendido <=15	0	3259	0	167	3426
		TEAP	0%	86%	0%	88%	86%
4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	1	2748	1	254	3004
		Atendido <=15	1	2535	1	236	2773
		TEAP	100%	92%	100%	93%	92%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	0	4834	9	370	5213
		Atendido <=15	0	3734	8	301	4043
		TEAP	0%	77%	89%	81%	78%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	1	1143	7	256	1407
		Atendido <=15	1	849	5	226	1081
		TEAP	100%	74%	71%	88%	77%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	Atendido	0	3467	487	917	4871
		Atendido <=15	0	3131	385	904	4420
		TEAP	0%	90%	79%	99%	91%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	0	5435	2378	991	8804
		Atendido <=15	0	4801	2010	991	7802
		TEAP	0%	88%	85%	100%	89%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	0	1790	440	441	2671
		Atendido <=15	0	1530	367	426	2323
		TEAP	0%	85%	83%	97%	87%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	30	2386	4072	834	7322
		Atendido <=15	23	1987	3187	834	6031
		TEAP	77%	83%	78%	100%	82%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	2	4335	1	206	4544
		Atendido <=15	1	3558	0	196	3755
		TEAP	50%	82%	0%	95%	83%
4815-1	HUARAZ (FRA)	Atendido	53	3112	801	440	4406
		Atendido <=15	45	2708	625	438	3816
		TEAP	85%	87%	78%	100%	87%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	2	2427	392	513	3334
		Atendido <=15	2	2304	359	502	3167
		TEAP	100%	95%	92%	98%	95%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	4	5425	1	391	5821
		Atendido <=15	4	5034	0	388	5426
		TEAP	100%	93%	0%	99%	93%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	0	11396	19	1440	12855
		Atendido <=15	0	8549	7	1307	9863
		TEAP	0%	75%	37%	91%	77%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	721	6313	9069	1714	17817
		Atendido <=15	640	5167	6633	1339	13779
		TEAP	89%	82%	73%	78%	77%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	2	7888	406	628	8924
		Atendido <=15	2	6629	291	621	7543
		TEAP	100%	84%	72%	99%	85%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	Atendido	0	7027	506	134	7667
		Atendido <=15	0	3943	451	133	4527
		TEAP	0%	56%	89%	99%	59%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	0	3503	7579	1060	12142
		Atendido <=15	0	3393	7479	933	11805
		TEAP	0%	97%	99%	88%	97%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	71	4197	337	1862	6467
		Atendido <=15	70	4136	327	1830	6363
		TEAP	99%	99%	97%	98%	98%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	4	3251	5	398	3658
		Atendido <=15	4	3210	5	387	3606
		TEAP	100%	99%	100%	97%	99%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	1762	3793	2261	544	8360
		Atendido <=15	895	2782	1369	506	5552
		TEAP	51%	73%	61%	93%	66%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	1	2144	86	140	2371
		Atendido <=15	1	1790	73	139	2003
		TEAP	100%	83%	85%	99%	84%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	2	3720	0	2547	6269
		Atendido <=15	1	2452	0	1815	4268
		TEAP	50%	66%	0%	71%	68%
4805-1	MEGA 3	Atendido	0	10836	1474	2425	14735
		Atendido <=15	0	8774	1078	1985	11837
		TEAP	0%	81%	73%	82%	80%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	0	4106	0	897	5003
		Atendido <=15	0	3900	0	872	4772
		TEAP	0%	95%	0%	97%	95%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	0	13125	1230	586	14941
		Atendido <=15	0	7564	667	571	8802
		TEAP	0%	58%	54%	97%	59%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	16	3193	140	109	3458
		Atendido <=15	15	3036	132	109	3292
		TEAP	94%	95%	94%	100%	95%
8500-1	PIURA	Atendido	5	8617	656	904	10182
		Atendido <=15	3	6780	463	900	8146
		TEAP	60%	79%	71%	100%	80%
		Atendido	0	6115	3093	301	9509

4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido <=15	0	5425	2529	300	8254
		TEAP	0%	89%	82%	100%	87%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	0	9921	3216	647	13784
		Atendido <=15	0	8648	3022	644	12314
		TEAP	0%	87%	94%	100%	89%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	22	3247	328	788	4385
		Atendido <=15	21	2990	305	666	3982
		TEAP	95%	92%	93%	85%	91%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	71	1453	332	265	2121
		Atendido <=15	57	1210	278	221	1766
		TEAP	80%	83%	84%	83%	83%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	6	2532	1148	112	3798
		Atendido <=15	5	2278	1006	111	3400
		TEAP	83%	90%	88%	99%	90%
4811-2	QUINDE ICA	Atendido	2	2197	2	994	3195
		Atendido <=15	2	2027	2	905	2936
		TEAP	100%	92%	100%	91%	92%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	15	3997	9	4	4025
		Atendido <=15	14	3671	8	4	3697
		TEAP	93%	92%	89%	100%	92%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	0	7065	148	926	8139
		Atendido <=15	0	6131	131	894	7156
		TEAP	0%	87%	89%	97%	88%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	16	4063	101	1742	5922
		Atendido <=15	14	3773	94	1644	5525
		TEAP	88%	93%	93%	94%	93%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	0	3316	1	5	3322
		Atendido <=15	0	2541	1	5	2547
		TEAP	0%	77%	100%	100%	77%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	1	2663	26	270	2960
		Atendido <=15	1	2428	25	259	2713
		TEAP	100%	91%	96%	96%	92%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	0	5930	6869	2322	15121
		Atendido <=15	0	4741	5445	1724	11910
		TEAP	0%	80%	79%	74%	79%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	0	7250	47	1153	8450
		Atendido <=15	0	6235	41	927	7203
		TEAP	0%	86%	87%	80%	85%
4809-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	22	5895	201	439	6557
		Atendido <=15	16	5403	187	439	6045
		TEAP	73%	92%	93%	100%	92%
4809-4	SIC LA MERCED	Atendido	2	1185	7	95	1289
		Atendido <=15	1	724	4	50	779
		TEAP	50%	61%	57%	53%	60%
4805-5	SUCRE (FRA)	Atendido	0	11	6113	22	6146
		Atendido <=15	0	10	5336	22	5368
		TEAP	0%	91%	87%	100%	87%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	56	3431	613	427	4527
		Atendido <=15	33	2351	323	402	3109
		TEAP	59%	69%	53%	94%	69%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	3	3769	696	160	4628
		Atendido <=15	2	3220	574	160	3956
		TEAP	67%	85%	82%	100%	85%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	6	2627	0	1	2634
		Atendido <=15	5	2245	0	0	2250
		TEAP	83%	85%	0%	0%	85%
4801-2	TIENDA AREQUIPA	Atendido	0	4573	233	2326	7132
		Atendido <=15	0	3572	191	2110	5873
		TEAP	0%	78%	82%	91%	82%
4820-1	TIENDA AYACUCHO	Atendido	0	3895	0	1053	4948
		Atendido <=15	0	3636	0	1014	4650
		TEAP	0%	93%	0%	96%	94%
4805-7	TIENDA CC PRIMAVERA	Atendido	0	3675	201	3	3879
		Atendido <=15	0	3108	156	2	3266
		TEAP	0%	85%	78%	67%	84%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	0	4020	462	297	4779
		Atendido <=15	0	3545	408	297	4250
		TEAP	0%	88%	88%	100%	89%
4815-7	TIENDA CHIMBOTE	Atendido	52	1863	360	524	2799
		Atendido <=15	46	1376	300	451	2173
		TEAP	88%	74%	83%	86%	78%
4808-5	TIENDA GRIMALDO FRQ. GRIMALDO	Atendido	0	2918	2228	751	5897
		Atendido <=15	0	2059	1678	678	4415
		TEAP	0%	71%	75%	90%	75%
4821-2	TIENDA JAEN	Atendido	12	3811	1274	32	5129
		Atendido <=15	12	3306	1168	28	4514
		TEAP	100%	87%	92%	88%	88%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	0	5165	1939	1959	9063
		Atendido <=15	0	4163	1217	1734	7114
		TEAP	0%	81%	63%	89%	78%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	Atendido	0	3000	100	1050	4150
		Atendido <=15	0	2963	95	1050	4108
		TEAP	0%	99%	95%	100%	99%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	57	7980	119	42	8198
		Atendido <=15	57	6738	108	40	6943
		TEAP	100%	84%	91%	95%	85%
4806-10	TIENDA MOQUEGUA	Atendido	6	3502	9	345	3862
		Atendido <=15	3	3051	6	330	3390
		TEAP	50%	87%	67%	96%	88%
4822-1	TIENDA NAZCA	Atendido	0	1824	34	326	2184
		Atendido <=15	0	1730	31	320	2081
		TEAP	0%	95%	91%	98%	95%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	0	8097	2259	433	10789
		Atendido <=15	0	7674	1947	424	10045
		TEAP	0%	95%	86%	98%	93%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	0	2688	81	931	3700
		Atendido <=15	0	2474	72	847	3393
		TEAP	0%	92%	89%	91%	92%
4823-1	TIENDA PIURA	Atendido	1	4094	97	193	4385
		Atendido <=15	0	3740	90	166	3996
		TEAP	0%	91%	93%	86%	91%
4814-5	TIENDA QUILLABAMBA	Atendido	20	1329	48	58	1455
		Atendido <=15	11	989	29	37	1066
		TEAP	55%	74%	60%	64%	73%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	0	2601	1966	338	4905
		Atendido <=15	0	2360	1693	324	4377
		TEAP	0%	91%	86%	96%	89%
4807-5	TIENDA SAN BORJA	Atendido	0	3038	1599	3588	8225
		Atendido <=15	0	2470	1126	3395	6991
		TEAP	0%	81%	70%	95%	85%
		Atendido	0	6593	481	2	7076

4816-1	TIENDA SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido <=15	0	3182	455	2	3639
		TEAP	0%	48%	95%	100%	51%
4814-4	TIENDA SICUANI	Atendido	2	1354	2	217	1575
		Atendido <=15	2	1077	1	185	1265
		TEAP	100%	80%	50%	85%	80%
4821-3	TIENDA SULLANA	Atendido	1	3704	1	266	3972
		Atendido <=15	1	3025	1	256	3283
		TEAP	100%	82%	100%	96%	83%
4815-6	TIENDA TARAPOTO	Atendido	0	2395	0	150	2545
		Atendido <=15	0	2366	0	150	2516
		TEAP	0%	99%	0%	100%	99%
4817-1	TIENDA VILLA EL SALVADOR	Atendido	0	3362	1129	451	4942
		Atendido <=15	0	2902	968	442	4312
		TEAP	0%	86%	86%	98%	87%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	2	3303	5181	2619	11105
		Atendido <=15	2	2490	3410	2292	8194
		TEAP	100%	75%	66%	88%	74%
4809-3	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	167	2606	171	206	3150
		Atendido <=15	135	2161	134	156	2586
		TEAP	81%	83%	78%	76%	82%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	2	4276	379	292	4949
		Atendido <=15	2	3721	331	281	4335
		TEAP	100%	87%	87%	96%	88%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	0	11576	85	377	12038
		Atendido <=15	0	11227	85	370	11682
		TEAP	0%	97%	100%	98%	97%
Total		**Atendido**	**4096**	**430281**	**103916**	**72199**	**610492**
		Atendido <=15	**2886**	**357317**	**84823**	**65126**	**510152**
		TEAP	**70%**	**83%**	**82%**	**90%**	**84%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2016
MES: Setiembre
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	1	8775	5498	2927	17201
		Atendido <=15	1	5055	2953	2804	10813
		TEAP	100%	58%	54%	96%	63%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	0	6077	987	834	7898
		Atendido <=15	0	4394	733	630	5757
		TEAP	0%	72%	74%	76%	73%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	6	5285	129	755	6175
		Atendido <=15	6	4344	118	717	5185
		TEAP	100%	82%	91%	95%	84%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	16	5472	12	633	6133
		Atendido <=15	16	4708	12	488	5224
		TEAP	100%	86%	100%	77%	85%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	257	3867	449	2998	7571
		Atendido <=15	156	2339	305	2187	4987
		TEAP	61%	60%	68%	73%	66%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	27	12035	139	834	13035
		Atendido <=15	18	8690	109	812	9629
		TEAP	67%	72%	78%	97%	74%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	21	3907	326	808	5062
		Atendido <=15	15	3251	261	687	4214
		TEAP	71%	83%	80%	85%	83%
4806-7	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	1	7693	168	69	7931
		Atendido <=15	1	6772	149	56	6978
		TEAP	100%	88%	89%	81%	88%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	4	3110	441	1188	4743
		Atendido <=15	1	1851	296	988	3136
		TEAP	25%	60%	67%	83%	66%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	2054	29	207	2290
		Atendido <=15	0	1525	27	195	1747
		TEAP	0%	74%	93%	94%	76%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	2	5877	2	42	5923
		Atendido <=15	2	4011	2	38	4053
		TEAP	100%	68%	100%	90%	68%
4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	5	2830	56	243	3134
		Atendido <=15	3	1444	23	211	1681
		TEAP	60%	51%	41%	87%	54%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	13	4740	872	6	5631
		Atendido <=15	13	4478	838	6	5335
		TEAP	100%	94%	96%	100%	95%
924-3	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	18	5272	118	1	5409
		Atendido <=15	12	4354	59	1	4426
		TEAP	67%	83%	50%	100%	82%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	733	7066	4837	581	13217
		Atendido <=15	336	4101	3422	580	8439
		TEAP	46%	58%	71%	100%	64%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	0	5203	5152	2022	12377
		Atendido <=15	0	4639	4330	1725	10694
		TEAP	0%	89%	84%	85%	86%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	1	4431	10	81	4523
		Atendido <=15	0	1014	5	35	1054
		TEAP	0%	23%	50%	43%	23%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	0	6599	2	1785	8386
		Atendido <=15	0	3724	1	1508	5233
		TEAP	0%	56%	50%	84%	62%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	86	4831	84	94	5095
		Atendido <=15	51	3413	52	93	3609
		TEAP	59%	71%	62%	99%	71%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	103	4677	302	186	5268
		Atendido <=15	17	2553	210	174	2954
		TEAP	17%	55%	70%	94%	56%
4815-5	CISESA CHEPEN	Atendido	120	2950	23	270	3363
		Atendido <=15	91	1819	18	234	2162
		TEAP	76%	62%	78%	87%	64%
4815-4	CISESA HUARAZ	Atendido	142	2821	512	174	3649
		Atendido <=15	85	2153	415	166	2819
		TEAP	60%	76%	81%	95%	77%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	Atendido	0	3072	1	436	3509
		Atendido <=15	0	2637	1	380	3018
		TEAP	0%	86%	100%	87%	86%
4815-2	CISESA TRUJILLO	Atendido	7	5176	14	70	5267
		Atendido <=15	4	3594	7	61	3666

		TEAP	57%	69%	50%	87%	70%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	0	3698	0	1255	4953
		Atendido <=15	0	2664	0	1089	3753
		TEAP	0%	72%	0%	87%	76%
8500-22	CUSCO	Atendido	4	2736	3417	2228	8385
		Atendido <=15	2	1752	2222	1789	5765
		TEAP	50%	64%	65%	80%	69%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	9	9339	544	46	9938
		Atendido <=15	4	6998	316	44	7362
		TEAP	44%	75%	58%	96%	74%
4819-1	DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	2	4015	3	73	4093
		Atendido <=15	2	3244	2	68	3316
		TEAP	100%	81%	67%	93%	81%
4814-3	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	4190	2	161	4353
		Atendido <=15	0	2737	1	141	2879
		TEAP	0%	65%	50%	88%	66%
4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	2	3821	2	177	4002
		Atendido <=15	2	2821	2	166	2991
		TEAP	100%	74%	100%	94%	75%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	0	6262	907	5	7174
		Atendido <=15	0	6006	882	5	6893
		TEAP	0%	96%	97%	100%	96%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	158	1018	6	154	1336
		Atendido <=15	126	936	6	148	1216
		TEAP	80%	92%	100%	96%	91%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	Atendido	8	3645	553	1098	5304
		Atendido <=15	3	3038	343	1043	4427
		TEAP	38%	83%	62%	95%	83%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	28	5421	2797	653	8899
		Atendido <=15	7	4678	1855	651	7191
		TEAP	25%	86%	66%	100%	81%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	2	2281	563	488	3334
		Atendido <=15	2	1271	365	462	2100
		TEAP	100%	56%	65%	95%	63%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	5	4655	2551	473	7684
		Atendido <=15	4	3599	2069	473	6145
		TEAP	80%	77%	81%	100%	80%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	1	5238	0	28	5267
		Atendido <=15	1	4160	0	24	4185
		TEAP	100%	79%	0%	86%	79%
4815-1	HUARAZ (FRA)	Atendido	204	2395	999	281	3879
		Atendido <=15	71	1579	440	278	2368
		TEAP	35%	66%	44%	99%	61%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	26	2808	754	794	4382
		Atendido <=15	13	1914	497	729	3153
		TEAP	50%	68%	66%	92%	72%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	0	5482	3	499	5984
		Atendido <=15	0	4414	2	492	4908
		TEAP	0%	81%	67%	99%	82%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	15	11197	73	917	12202
		Atendido <=15	13	6874	38	858	7783
		TEAP	87%	61%	52%	94%	64%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	932	5717	9892	2632	19173
		Atendido <=15	884	4777	6197	2066	13924
		TEAP	95%	84%	63%	78%	73%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	0	8380	222	508	9110
		Atendido <=15	0	6775	166	470	7411
		TEAP	0%	81%	75%	93%	81%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	Atendido	0	7692	1517	133	9342
		Atendido <=15	0	2516	577	106	3199
		TEAP	0%	33%	38%	80%	34%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	0	4318	9652	1187	15157
		Atendido <=15	0	3565	7941	999	12505
		TEAP	0%	83%	82%	84%	83%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	278	5365	283	1186	7112
		Atendido <=15	241	4584	245	1034	6104
		TEAP	87%	85%	87%	87%	86%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	3	4463	5	148	4619
		Atendido <=15	3	4123	5	143	4274
		TEAP	100%	92%	100%	97%	93%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	2367	3988	2405	189	8949
		Atendido <=15	888	2072	969	146	4075
		TEAP	38%	52%	40%	77%	46%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	0	2186	56	173	2415
		Atendido <=15	0	1015	25	173	1213
		TEAP	0%	46%	45%	100%	50%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	11	4170	2	1923	6106
		Atendido <=15	6	1610	2	945	2563
		TEAP	55%	39%	100%	49%	42%
4805-1	MEGA 3	Atendido	1	15838	1164	327	17330
		Atendido <=15	1	10263	734	324	11322
		TEAP	100%	65%	63%	99%	65%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	201	4015	533	630	5379
		Atendido <=15	106	3022	341	567	4036
		TEAP	53%	75%	64%	90%	75%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	0	7240	7168	245	14653
		Atendido <=15	0	4018	3692	240	7950
		TEAP	0%	55%	52%	98%	54%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	37	4150	179	73	4439
		Atendido <=15	29	3268	144	73	3514
		TEAP	78%	79%	80%	100%	79%
8500-1	PIURA	Atendido	6	11128	17	1371	12522
		Atendido <=15	2	5839	0	1068	6909
		TEAP	33%	52%	0%	78%	55%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	135	6234	4056	182	10607
		Atendido <=15	115	5194	2909	181	8399
		TEAP	85%	83%	72%	99%	79%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	42	11527	3119	2055	16743
		Atendido <=15	21	9140	2302	1987	13450
		TEAP	50%	79%	74%	97%	80%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	81	3782	426	1231	5520
		Atendido <=15	63	3252	373	984	4672
		TEAP	78%	86%	88%	80%	85%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	66	1745	237	438	2486
		Atendido <=15	59	1567	203	400	2229
		TEAP	89%	90%	86%	91%	90%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	6	3723	1455	127	5311
		Atendido <=15	5	3279	1117	125	4526
		TEAP	83%	88%	77%	98%	85%
4811-2	QUINDE ICA	Atendido	2	2435	1	835	3273
		Atendido <=15	2	2183	1	758	2944

		TEAP	100%	90%	100%	91%	90%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	23	4103	24	5	4155
		Atendido <=15	19	3622	16	5	3662
		TEAP	83%	88%	67%	100%	88%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	1	7169	138	716	8024
		Atendido <=15	1	5217	100	692	6010
		TEAP	100%	73%	72%	97%	75%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	59	4527	152	1232	5970
		Atendido <=15	44	4052	123	1147	5366
		TEAP	75%	90%	81%	93%	90%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	59	3764	16	24	3863
		Atendido <=15	53	3117	14	22	3206
		TEAP	90%	83%	88%	92%	83%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	2	3379	83	52	3516
		Atendido <=15	2	2309	57	50	2418
		TEAP	100%	68%	69%	96%	69%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	0	12400	1363	55	13818
		Atendido <=15	0	5497	957	55	6509
		TEAP	0%	44%	70%	100%	47%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	0	5442	24	1418	6884
		Atendido <=15	0	2950	9	927	3886
		TEAP	0%	54%	38%	65%	56%
4809-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	84	7752	102	535	8473
		Atendido <=15	62	6217	85	535	6899
		TEAP	74%	80%	83%	100%	81%
4809-4	SIC LA MERCED	Atendido	2	1383	9	72	1466
		Atendido <=15	1	1040	7	44	1092
		TEAP	50%	75%	78%	61%	74%
4805-5	SUCRE (FRA)	Atendido	1	174	5828	1	6004
		Atendido <=15	1	152	2939	1	3093
		TEAP	100%	87%	50%	100%	52%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	225	4298	961	413	5897
		Atendido <=15	126	3012	486	391	4015
		TEAP	56%	70%	51%	95%	68%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	0	5740	484	146	6370
		Atendido <=15	0	4846	355	141	5342
		TEAP	0%	84%	73%	97%	84%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	1	4000	1	2	4004
		Atendido <=15	1	3431	1	1	3434
		TEAP	100%	86%	100%	50%	86%
4801-2	TIENDA AREQUIPA	Atendido	1	4298	158	2436	6893
		Atendido <=15	0	2739	88	1959	4786
		TEAP	0%	64%	56%	80%	69%
4820-1	TIENDA AYACUCHO	Atendido	0	4291	0	618	4909
		Atendido <=15	0	3710	0	561	4271
		TEAP	0%	86%	0%	91%	87%
4805-7	TIENDA CC PRIMAVERA	Atendido	1	3843	218	87	4149
		Atendido <=15	1	3457	185	82	3725
		TEAP	100%	90%	85%	94%	90%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	9	4375	450	334	5168
		Atendido <=15	7	3547	368	320	4242
		TEAP	78%	81%	82%	96%	82%
4815-7	TIENDA CHIMBOTE	Atendido	32	2599	314	201	3146
		Atendido <=15	27	1757	255	200	2239
		TEAP	84%	68%	81%	100%	71%
4808-5	TIENDA GRIMALDO FRQ. GRIMALDO	Atendido	14	3848	2558	1192	7612
		Atendido <=15	11	2627	1664	1111	5413
		TEAP	79%	68%	65%	93%	71%
4821-2	TIENDA JAEN	Atendido	52	3065	1240	141	4498
		Atendido <=15	37	2312	881	111	3341
		TEAP	71%	75%	71%	79%	74%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	0	6059	2123	1945	10127
		Atendido <=15	0	3632	1253	1568	6453
		TEAP	0%	60%	59%	81%	64%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	Atendido	7	3245	60	1209	4521
		Atendido <=15	7	3135	57	1204	4403
		TEAP	100%	97%	95%	100%	97%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	594	9812	165	90	10661
		Atendido <=15	521	7458	105	89	8173
		TEAP	88%	76%	64%	99%	77%
4806-10	TIENDA MOQUEGUA	Atendido	17	4218	30	405	4670
		Atendido <=15	14	2935	20	392	3361
		TEAP	82%	70%	67%	97%	72%
4822-1	TIENDA NAZCA	Atendido	0	2871	53	273	3197
		Atendido <=15	0	2497	43	261	2801
		TEAP	0%	87%	81%	96%	88%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	73	8287	3075	447	11882
		Atendido <=15	61	7854	2753	430	11098
		TEAP	84%	95%	90%	96%	93%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	11	3094	62	683	3850
		Atendido <=15	11	2987	56	656	3710
		TEAP	100%	97%	90%	96%	96%
4823-1	TIENDA PIURA	Atendido	0	5299	127	231	5657
		Atendido <=15	0	4598	103	182	4883
		TEAP	0%	87%	81%	79%	86%
4814-5	TIENDA QUILLABAMBA	Atendido	20	1298	63	43	1424
		Atendido <=15	4	366	17	19	406
		TEAP	20%	28%	27%	44%	29%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	60	4058	1827	969	6914
		Atendido <=15	43	3537	1431	865	5876
		TEAP	72%	87%	78%	89%	85%
4807-5	TIENDA SAN BORJA	Atendido	32	6911	1986	465	9394
		Atendido <=15	23	5364	1150	416	6953
		TEAP	72%	78%	58%	89%	74%
4816-1	TIENDA SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atendido	0	2333	3742	148	6223
		Atendido <=15	0	786	610	106	1502
		TEAP	0%	34%	16%	72%	24%
4814-4	TIENDA SICUANI	Atendido	0	2211	1	114	2326
		Atendido <=15	0	1542	1	88	1631
		TEAP	0%	70%	100%	77%	70%
4821-3	TIENDA SULLANA	Atendido	0	3417	0	240	3657
		Atendido <=15	0	694	0	150	844
		TEAP	0%	20%	0%	63%	23%
4815-6	TIENDA TARAPOTO	Atendido	0	2985	0	163	3148
		Atendido <=15	0	2819	0	163	2982
		TEAP	0%	94%	0%	100%	95%
4817-1	TIENDA VILLA EL SALVADOR	Atendido	8	4280	1243	786	6317
		Atendido <=15	5	2381	841	743	3970
		TEAP	63%	56%	68%	95%	63%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	1028	2565	4338	2949	10880
		Atendido <=15	518	1117	1684	2227	5546

		TEAP	50%	44%	39%	76%	51%
4809-3	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	60	3240	33	15	3348
		Atendido <=15	40	2725	27	14	2806
		TEAP	67%	84%	82%	93%	84%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	0	5700	527	190	6417
		Atendido <=15	0	4428	402	187	5017
		TEAP	0%	78%	76%	98%	78%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	1	15514	747	579	16841
		Atendido <=15	1	11351	581	570	12503
		TEAP	100%	73%	78%	98%	74%
Total		**Atendido**	**8672**	**507964**	**110051**	**63791**	**690478**
		Atendido <=15	**5144**	**365427**	**71053**	**54710**	**496334**
		TEAP	**59%**	**72%**	**65%**	**86%**	**72%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2016
MES: Agosto
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	12	3455	7507	3113	14087
		Atendido <=15	4	2317	3851	3006	9178
		TEAP	33%	67%	51%	97%	65%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	0	5093	919	718	6730
		Atendido <=15	0	3014	579	437	4030
		TEAP	0%	59%	63%	61%	60%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	5	3976	44	147	4172
		Atendido <=15	4	3075	37	134	3250
		TEAP	80%	77%	84%	91%	78%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	55	5668	73	0	5796
		Atendido <=15	55	5472	73	0	5600
		TEAP	100%	97%	100%	0%	97%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	210	5921	395	231	6757
		Atendido <=15	103	3224	213	228	3768
		TEAP	49%	54%	54%	99%	56%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	78	11850	353	178	12459
		Atendido <=15	51	7387	218	178	7834
		TEAP	65%	62%	62%	100%	63%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	31	4570	316	177	5094
		Atendido <=15	29	4162	269	175	4635
		TEAP	94%	91%	85%	99%	91%
4806-7	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	1	6870	355	45	7271
		Atendido <=15	0	5145	289	44	5478
		TEAP	0%	75%	81%	98%	75%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	6	3215	430	440	4091
		Atendido <=15	3	1693	238	429	2363
		TEAP	50%	53%	55%	98%	58%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	1	1791	22	224	2038
		Atendido <=15	0	1285	17	222	1524
		TEAP	0%	72%	77%	99%	75%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	3	3329	36	405	3773
		Atendido <=15	2	2785	23	403	3213
		TEAP	67%	84%	64%	100%	85%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	3	5745	83	43	5874
		Atendido <=15	3	4370	58	42	4473
		TEAP	100%	76%	70%	98%	76%
4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	34	2013	171	242	2460
		Atendido <=15	30	1507	135	240	1912
		TEAP	88%	75%	79%	99%	78%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	21	4801	232	4	5058
		Atendido <=15	19	4561	225	4	4809
		TEAP	90%	95%	97%	100%	95%
924-3	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	0	5795	2	3	5800
		Atendido <=15	0	4175	0	3	4178
		TEAP	0%	72%	0%	100%	72%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	6	5041	8535	618	14200
		Atendido <=15	4	1551	3742	615	5912
		TEAP	67%	31%	44%	100%	42%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	18	4810	4314	1747	10889
		Atendido <=15	18	3769	3706	1674	9167
		TEAP	100%	78%	86%	96%	84%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	3	4156	10	50	4219
		Atendido <=15	2	3725	5	48	3780
		TEAP	67%	90%	50%	96%	90%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	0	7406	1	280	7687
		Atendido <=15	0	3932	1	278	4211
		TEAP	0%	53%	100%	99%	55%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	140	4869	232	71	5312
		Atendido <=15	78	3191	149	69	3487
		TEAP	56%	66%	64%	97%	66%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	57	4677	392	214	5340
		Atendido <=15	36	3229	258	198	3721
		TEAP	63%	69%	66%	93%	70%
4815-5	CISESA CHEPEN	Atendido	98	2806	10	167	3081
		Atendido <=15	67	2112	6	137	2322
		TEAP	68%	75%	60%	82%	75%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	Atendido	49	2931	260	178	3418
		Atendido <=15	40	2030	179	176	2425
		TEAP	82%	69%	69%	99%	71%
4815-4	CISESA HUARAZ	Atendido	163	2259	395	161	2978
		Atendido <=15	49	714	118	154	1035
		TEAP	30%	32%	30%	96%	35%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	Atendido	0	3084	0	121	3205
		Atendido <=15	0	2542	0	120	2662
		TEAP	0%	82%	0%	99%	83%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atendido	0	2017	0	0	2017
		Atendido <=15	0	1834	0	0	1834
		TEAP	0%	91%	0%	0%	91%
4815-2	CISESA TRUJILLO	Atendido	4	4680	11	2	4697
		Atendido <=15	3	3581	10	2	3596
		TEAP	75%	77%	91%	100%	77%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	0	4037	0	262	4299
		Atendido <=15	0	2940	0	260	3200
		TEAP	0%	73%	0%	99%	74%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Atendido	2	4440	123	60	4625
		Atendido <=15	0	3128	76	31	3235
		TEAP	0%	70%	62%	52%	70%
		Atendido	0	2777	1043	6	3826

1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	Atendido <=15	0	1127	224	5	1356
		TEAP	0%	41%	21%	83%	35%
8500-22	CUSCO	Atendido	2	4290	1091	1707	7090
		Atendido <=15	2	3060	745	1321	5128
		TEAP	100%	71%	68%	77%	72%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	35	9479	734	32	10280
		Atendido <=15	30	7389	551	31	8001
		TEAP	86%	78%	75%	97%	78%
4819-1	DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	0	2145	2	208	2355
		Atendido <=15	0	2050	2	207	2259
		TEAP	0%	96%	100%	100%	96%
4814-3	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	2	4004	2	186	4194
		Atendido <=15	0	2538	1	164	2703
		TEAP	0%	63%	50%	88%	64%
4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	0	2376	0	138	2514
		Atendido <=15	0	1735	0	131	1866
		TEAP	0%	73%	0%	95%	74%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	181	6087	336	284	6888
		Atendido <=15	162	4982	304	284	5732
		TEAP	90%	82%	90%	100%	83%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	43	1131	3	2	1179
		Atendido <=15	38	971	3	2	1014
		TEAP	88%	86%	100%	100%	86%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	Atendido	3	1461	3	72	1539
		Atendido <=15	3	1333	3	67	1406
		TEAP	100%	91%	100%	93%	91%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	Atendido	24	2381	611	499	3515
		Atendido <=15	19	1847	453	444	2763
		TEAP	79%	78%	74%	89%	79%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atendido	38	3905	402	627	4972
		Atendido <=15	20	2464	226	623	3333
		TEAP	53%	63%	56%	99%	67%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	0	4282	1	2	4285
		Atendido <=15	0	3878	1	2	3881
		TEAP	0%	91%	100%	100%	91%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atendido	1	3968	246	627	4842
		Atendido <=15	0	1716	201	403	2320
		TEAP	0%	43%	82%	64%	48%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	41	4575	2253	447	7316
		Atendido <=15	36	4324	2044	445	6849
		TEAP	88%	95%	91%	100%	94%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	2	2143	590	268	3003
		Atendido <=15	2	1416	353	259	2030
		TEAP	100%	66%	60%	97%	68%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	4	6782	421	773	7980
		Atendido <=15	4	4526	179	773	5482
		TEAP	100%	67%	43%	100%	69%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	0	3779	51	85	3915
		Atendido <=15	0	3132	35	73	3240
		TEAP	0%	83%	69%	86%	83%
4815-1	HUARAZ (FRA)	Atendido	129	3345	1238	185	4897
		Atendido <=15	40	1743	421	185	2389
		TEAP	31%	52%	34%	100%	49%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	90	2796	1043	591	4520
		Atendido <=15	59	2277	817	558	3711
		TEAP	66%	81%	78%	94%	82%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	0	6042	1	335	6378
		Atendido <=15	0	4874	1	314	5189
		TEAP	0%	81%	100%	94%	81%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	1	11160	46	704	11911
		Atendido <=15	1	8067	35	621	8724
		TEAP	100%	72%	76%	88%	73%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	38	13125	3500	2283	18946
		Atendido <=15	36	10275	1970	1892	14173
		TEAP	95%	78%	56%	83%	75%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	1	7113	199	190	7503
		Atendido <=15	1	6786	192	188	7167
		TEAP	100%	95%	96%	99%	96%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	Atendido	2	6858	480	162	7502
		Atendido <=15	1	2352	166	147	2666
		TEAP	50%	34%	35%	91%	36%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	0	2868	7002	1142	11012
		Atendido <=15	0	1610	2699	934	5243
		TEAP	0%	56%	39%	82%	48%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	291	5765	302	108	6466
		Atendido <=15	208	4063	220	90	4581
		TEAP	71%	70%	73%	83%	71%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	30	3840	27	82	3979
		Atendido <=15	6	2008	6	73	2093
		TEAP	20%	52%	22%	89%	53%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	2582	4507	2615	86	9790
		Atendido <=15	546	1867	562	75	3050
		TEAP	21%	41%	21%	87%	31%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	2	1714	48	104	1868
		Atendido <=15	0	405	11	102	518
		TEAP	0%	24%	23%	98%	28%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	14	5701	11	586	6312
		Atendido <=15	5	1620	6	516	2147
		TEAP	36%	28%	55%	88%	34%
4805-1	MEGA 3	Atendido	85	13276	854	762	14977
		Atendido <=15	73	11069	628	762	12532
		TEAP	86%	83%	74%	100%	84%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	258	5466	679	6	6409
		Atendido <=15	198	4628	545	6	5377
		TEAP	77%	85%	80%	100%	84%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	225	10819	1221	278	12543
		Atendido <=15	84	5149	500	270	6003
		TEAP	37%	48%	41%	97%	48%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	91	3909	215	25	4240
		Atendido <=15	80	3421	187	25	3713
		TEAP	88%	88%	87%	100%	88%
8500-1	PIURA	Atendido	231	7177	1418	1775	10601
		Atendido <=15	26	1187	194	1185	2592
		TEAP	11%	17%	14%	67%	24%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	68	8558	1525	294	10445
		Atendido <=15	46	6739	981	293	8059
		TEAP	68%	79%	64%	100%	77%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	123	11423	1541	759	13846
		Atendido <=15	104	9797	984	725	11610
		TEAP	85%	86%	64%	96%	84%
		Atendido	152	3528	475	45	4200

4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido <=15	137	2946	419	45	3547
		TEAP	90%	84%	88%	100%	84%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	95	1945	283	110	2433
		Atendido <=15	91	1774	265	97	2227
		TEAP	96%	91%	94%	88%	92%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	1	3858	748	5	4612
		Atendido <=15	1	3315	607	5	3928
		TEAP	100%	86%	81%	100%	85%
1009-6	QUILLABAMBA-CUSCO	Atendido	16	1579	60	57	1712
		Atendido <=15	3	473	22	12	510
		TEAP	19%	30%	37%	21%	30%
4802-4	QUINDE ICA	Atendido	1	2772	1	288	3062
		Atendido <=15	1	2521	0	287	2809
		TEAP	100%	91%	0%	100%	92%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	12	4125	26	1	4164
		Atendido <=15	11	3757	23	1	3792
		TEAP	92%	91%	88%	100%	91%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	7	7467	192	385	8051
		Atendido <=15	6	5612	133	383	6134
		TEAP	86%	75%	69%	99%	76%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	45	5452	136	213	5846
		Atendido <=15	37	4652	102	213	5004
		TEAP	82%	85%	75%	100%	86%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	2	2495	41	110	2648
		Atendido <=15	1	2163	32	100	2296
		TEAP	50%	87%	78%	91%	87%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	0	2557	132	59	2748
		Atendido <=15	0	2150	103	55	2308
		TEAP	0%	84%	78%	93%	84%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	1	11904	9	384	12298
		Atendido <=15	1	5875	7	383	6266
		TEAP	100%	49%	78%	100%	51%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	7	6762	95	339	7203
		Atendido <=15	0	4304	48	338	4690
		TEAP	0%	64%	51%	100%	65%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	234	3404	847	0	4485
		Atendido <=15	222	2504	642	0	3368
		TEAP	95%	74%	76%	0%	75%
1013-3	SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido	0	3095	0	79	3174
		Atendido <=15	0	1899	0	75	1974
		TEAP	0%	61%	0%	95%	62%
4809-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	10	6873	7	515	7405
		Atendido <=15	6	4343	6	513	4868
		TEAP	60%	63%	86%	100%	66%
4809-4	SIC LA MERCED	Atendido	4	1345	48	1	1398
		Atendido <=15	3	1042	33	1	1079
		TEAP	75%	77%	69%	100%	77%
4805-5	SUCRE (FRA)	Atendido	0	5912	665	6	6583
		Atendido <=15	0	4425	379	3	4807
		TEAP	0%	75%	57%	50%	73%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	160	4202	810	247	5419
		Atendido <=15	62	2469	339	233	3103
		TEAP	39%	59%	42%	94%	57%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	0	3579	350	583	4512
		Atendido <=15	0	2964	260	509	3733
		TEAP	0%	83%	74%	87%	83%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	1	3242	0	1	3244
		Atendido <=15	1	2750	0	0	2751
		TEAP	100%	85%	0%	0%	85%
4805-7	TIENDA CC PRIMAVERA	Atendido	2	2594	62	78	2736
		Atendido <=15	2	2446	59	70	2577
		TEAP	100%	94%	95%	90%	94%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	14	3782	280	300	4376
		Atendido <=15	12	2666	183	289	3150
		TEAP	86%	70%	65%	96%	72%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	0	5529	1028	818	7375
		Atendido <=15	0	4380	758	718	5856
		TEAP	0%	79%	74%	88%	79%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	Atendido	1	2295	45	1187	3528
		Atendido <=15	1	2256	44	1186	3487
		TEAP	100%	98%	98%	100%	99%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	0	9401	627	230	10258
		Atendido <=15	0	7879	443	228	8550
		TEAP	0%	84%	71%	99%	83%
4822-1	TIENDA NAZCA	Atendido	2	2319	61	277	2659
		Atendido <=15	2	2073	51	252	2378
		TEAP	100%	89%	84%	91%	89%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	18	7245	2347	136	9746
		Atendido <=15	15	6444	2025	134	8618
		TEAP	83%	89%	86%	99%	88%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	55	3502	60	343	3960
		Atendido <=15	50	3231	56	311	3648
		TEAP	91%	92%	93%	91%	92%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	108	3898	1010	341	5357
		Atendido <=15	80	3242	778	341	4441
		TEAP	74%	83%	77%	100%	83%
4807-5	TIENDA SAN BORJA	Atendido	96	4867	1284	750	6997
		Atendido <=15	36	3165	534	671	4406
		TEAP	38%	65%	42%	89%	63%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	1351	2565	8561	2953	15430
		Atendido <=15	942	1708	3404	2372	8426
		TEAP	70%	67%	40%	80%	55%
4809-3	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	133	2574	104	5	2816
		Atendido <=15	121	2183	97	5	2406
		TEAP	91%	85%	93%	100%	85%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	0	4155	750	106	5011
		Atendido <=15	0	2357	407	104	2868
		TEAP	0%	57%	54%	98%	57%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atendido	1	4115	92	928	5136
		Atendido <=15	0	2439	49	927	3415
		TEAP	0%	59%	53%	100%	66%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	7	9115	1645	254	11021
		Atendido <=15	6	8335	1520	251	10112
		TEAP	86%	91%	92%	99%	92%
Total		**Atendido**	**8173**	**486384**	**79856**	**38455**	**612868**
		Atendido <=15	**4280**	**347617**	**44753**	**34614**	**431264**
		TEAP	**52%**	**71%**	**56%**	**90%**	**70%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016
MES: Julio
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	3	4457	5709	2765	12934
		Atendido <=15	1	3699	5131	2720	11551
		TEAP	33%	83%	90%	98%	89%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	0	6903	761	664	8328
		Atendido <=15	0	5646	611	513	6770
		TEAP	0%	82%	80%	77%	81%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	48	2511	59	114	2732
		Atendido <=15	41	1913	47	109	2110
		TEAP	85%	76%	80%	96%	77%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	75	4510	142	399	5126
		Atendido <=15	75	4378	142	362	4957
		TEAP	100%	97%	100%	91%	97%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	327	3578	408	2116	6429
		Atendido <=15	192	2508	230	1427	4357
		TEAP	59%	70%	56%	67%	68%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	78	9220	617	437	10352
		Atendido <=15	39	5626	342	437	6444
		TEAP	50%	61%	55%	100%	62%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	55	3840	129	652	4676
		Atendido <=15	47	3520	112	625	4304
		TEAP	85%	92%	87%	96%	92%
4806-7	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	Atendido	1	4977	334	525	5837
		Atendido <=15	1	4522	287	501	5311
		TEAP	100%	91%	86%	95%	91%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	29	2239	443	1325	4036
		Atendido <=15	20	1637	316	1107	3080
		TEAP	69%	73%	71%	84%	76%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	1	1359	31	172	1563
		Atendido <=15	1	1046	20	138	1205
		TEAP	100%	77%	65%	80%	77%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	57	3182	18	322	3579
		Atendido <=15	33	2564	13	320	2930
		TEAP	58%	81%	72%	99%	82%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	1	4976	12	74	5063
		Atendido <=15	1	3545	1	72	3619
		TEAP	100%	71%	8%	97%	71%
4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	15	1605	135	198	1953
		Atendido <=15	14	1442	119	192	1767
		TEAP	93%	90%	88%	97%	90%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	19	3945	235	23	4222
		Atendido <=15	16	3735	223	22	3996
		TEAP	84%	95%	95%	96%	95%
924-3	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	3	4949	6	5	4963
		Atendido <=15	2	4238	5	5	4250
		TEAP	67%	86%	83%	100%	86%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	13	6687	4140	587	11427
		Atendido <=15	11	5917	3585	587	10100
		TEAP	85%	88%	87%	100%	88%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	0	275	8536	1808	10619
		Atendido <=15	0	234	7792	1671	9697
		TEAP	0%	85%	91%	92%	91%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	12	2867	53	153	3085
		Atendido <=15	11	2506	36	126	2679
		TEAP	92%	87%	68%	82%	87%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	1	5740	0	1552	7293
		Atendido <=15	1	4348	0	1408	5757
		TEAP	100%	76%	0%	91%	79%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	128	4203	179	1	4511
		Atendido <=15	76	2768	124	1	2969
		TEAP	59%	66%	69%	100%	66%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	50	4017	335	232	4634
		Atendido <=15	40	3310	262	205	3817
		TEAP	80%	82%	78%	88%	82%
4815-5	CISESA CHEPEN	Atendido	166	2423	21	170	2780
		Atendido <=15	148	2087	13	152	2400
		TEAP	89%	86%	62%	89%	86%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	Atendido	50	2595	229	509	3383
		Atendido <=15	40	2000	192	497	2729
		TEAP	80%	77%	84%	98%	81%
4815-4	CISESA HUARAZ	Atendido	129	1443	256	164	1992
		Atendido <=15	111	1211	209	158	1689
		TEAP	86%	84%	82%	96%	85%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	Atendido	1	2712	0	189	2902
		Atendido <=15	0	2196	0	168	2364
		TEAP	0%	81%	0%	89%	81%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atendido	1	1372	0	6	1379
		Atendido <=15	1	1078	0	6	1085
		TEAP	100%	79%	0%	100%	79%
4815-2	CISESA TRUJILLO	Atendido	5	4590	10	5	4610
		Atendido <=15	5	3577	9	5	3596
		TEAP	100%	78%	90%	100%	78%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	1	4580	0	261	4842
		Atendido <=15	1	3051	0	260	3312
		TEAP	100%	67%	0%	100%	68%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Atendido	0	3372	103	373	3848
		Atendido <=15	0	2925	84	280	3289
		TEAP	0%	87%	82%	75%	85%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	Atendido	15	2552	126	52	2745
		Atendido <=15	14	2001	116	50	2181
		TEAP	93%	78%	92%	96%	79%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	Atendido	30	4635	395	196	5256
		Atendido <=15	10	2240	180	168	2598
		TEAP	33%	48%	46%	86%	49%
8500-22	CUSCO	Atendido	34	2407	1106	459	4006
		Atendido <=15	29	2025	920	448	3422
		TEAP	85%	84%	83%	98%	85%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	2	7189	776	106	8073
		Atendido <=15	2	5876	652	100	6630
		TEAP	100%	82%	84%	94%	82%
4819-1	DIAL OPEN PLAZA PIURA	Atendido	0	1222	3	225	1450
		Atendido <=15	0	1180	3	218	1401
		TEAP	0%	97%	100%	97%	97%
4814-3	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	3886	0	117	4003
		Atendido <=15	0	2634	0	102	2736
		TEAP	0%	68%	0%	87%	68%

4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	4	2555	0	72	2631
		Atendido <=15	1	1618	0	70	1689
		TEAP	25%	63%	0%	97%	64%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	267	5202	831	1033	7333
		Atendido <=15	136	2963	431	843	4373
		TEAP	51%	57%	52%	82%	60%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	Atendido	15	927	9	101	1052
		Atendido <=15	14	811	9	93	927
		TEAP	93%	87%	100%	92%	88%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	Atendido	10	1239	20	91	1360
		Atendido <=15	10	1168	20	87	1285
		TEAP	100%	94%	100%	96%	94%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	Atendido	17	2208	433	291	2949
		Atendido <=15	10	1884	357	270	2521
		TEAP	59%	85%	82%	93%	85%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atendido	130	3489	332	540	4491
		Atendido <=15	85	2604	262	527	3478
		TEAP	65%	75%	79%	98%	77%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	0	3397	0	457	3854
		Atendido <=15	0	2933	0	421	3354
		TEAP	0%	86%	0%	92%	87%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atendido	119	3201	2825	2596	8741
		Atendido <=15	96	2782	2023	2236	7137
		TEAP	81%	87%	72%	86%	82%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	20	3119	2220	764	6123
		Atendido <=15	19	2992	2083	764	5858
		TEAP	95%	96%	94%	100%	96%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	2	1615	548	164	2329
		Atendido <=15	1	1195	389	164	1749
		TEAP	50%	74%	71%	100%	75%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	2	3387	208	236	3833
		Atendido <=15	1	2861	174	236	3272
		TEAP	50%	84%	84%	100%	85%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	1092	2005	1926	3	5026
		Atendido <=15	1017	1316	1313	3	3649
		TEAP	93%	66%	68%	100%	73%
4815-1	HUARAZ (FRA)	Atendido	49	3600	556	228	4433
		Atendido <=15	39	3123	379	226	3767
		TEAP	80%	87%	68%	99%	85%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	83	1827	723	932	3565
		Atendido <=15	67	1627	639	892	3225
		TEAP	81%	89%	88%	96%	90%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	0	5621	0	349	5970
		Atendido <=15	0	4880	0	324	5204
		TEAP	0%	87%	0%	93%	87%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	16	9435	49	2944	12444
		Atendido <=15	12	7992	33	2536	10573
		TEAP	75%	85%	67%	86%	85%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	5	6284	3385	3666	13340
		Atendido <=15	3	4266	1022	1790	7081
		TEAP	60%	68%	30%	49%	53%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	1	5970	369	241	6581
		Atendido <=15	1	5621	339	240	6201
		TEAP	100%	94%	92%	100%	94%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	Atendido	46	5982	190	34	6252
		Atendido <=15	15	2969	78	34	3096
		TEAP	33%	50%	41%	100%	50%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	2455	6225	2148	226	11054
		Atendido <=15	1655	4216	744	208	6823
		TEAP	67%	68%	35%	92%	62%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	324	4390	337	1152	6203
		Atendido <=15	245	3382	253	887	4767
		TEAP	76%	77%	75%	77%	77%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	27	2745	84	234	3090
		Atendido <=15	6	933	27	84	1050
		TEAP	22%	34%	32%	36%	34%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	1946	4078	2045	350	8419
		Atendido <=15	544	1929	571	308	3352
		TEAP	28%	47%	28%	88%	40%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	8	1251	16	82	1357
		Atendido <=15	1	312	0	80	393
		TEAP	13%	25%	0%	98%	29%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	39	3946	37	1957	5979
		Atendido <=15	11	2140	14	1133	3298
		TEAP	28%	54%	38%	58%	55%
4805-1	MEGA 3	Atendido	41	10700	819	2407	13967
		Atendido <=15	35	8466	607	1919	11027
		TEAP	85%	79%	74%	80%	79%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	210	3938	508	620	5276
		Atendido <=15	194	3630	470	602	4896
		TEAP	92%	92%	93%	97%	93%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	268	7299	518	1875	9960
		Atendido <=15	74	3923	139	1295	5431
		TEAP	28%	54%	27%	69%	55%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	112	2729	205	155	3201
		Atendido <=15	100	2221	160	148	2629
		TEAP	89%	81%	78%	95%	82%
8500-1	PIURA	Atendido	41	6522	1321	1064	8948
		Atendido <=15	20	3629	588	1032	5269
		TEAP	49%	56%	45%	97%	59%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	158	6573	679	532	7942
		Atendido <=15	118	5644	497	529	6788
		TEAP	75%	86%	73%	99%	85%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	126	11238	176	2212	13752
		Atendido <=15	99	10219	150	2212	12680
		TEAP	79%	91%	85%	100%	92%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	82	2670	143	476	3371
		Atendido <=15	75	2240	127	291	2733
		TEAP	91%	84%	89%	61%	81%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	51	1562	248	151	2012
		Atendido <=15	25	1083	159	93	1360
		TEAP	49%	69%	64%	62%	68%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	0	3176	406	115	3697
		Atendido <=15	0	2686	296	104	3086
		TEAP	0%	85%	73%	90%	83%
1009-6	QUILLABAMBA-CUSCO	Atendido	26	1633	63	60	1782
		Atendido <=15	6	509	20	26	561
		TEAP	23%	31%	32%	43%	31%
4802-4	QUINDE ICA	Atendido	1	1809	2	859	2671
		Atendido <=15	0	1589	2	767	2358
		TEAP	0%	88%	100%	89%	88%

4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	3	3927	30	9	3969
		Atendido <=15	3	3585	25	9	3622
		TEAP	100%	91%	83%	100%	91%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	9	6107	210	870	7196
		Atendido <=15	9	5290	174	818	6291
		TEAP	100%	87%	83%	94%	87%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	36	3532	251	1482	5301
		Atendido <=15	35	3347	230	1379	4991
		TEAP	97%	95%	92%	93%	94%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	2	1754	30	697	2483
		Atendido <=15	2	1630	30	648	2310
		TEAP	100%	93%	100%	93%	93%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	0	2489	77	371	2937
		Atendido <=15	0	2000	56	366	2422
		TEAP	0%	80%	73%	99%	82%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	28	12725	127	137	13017
		Atendido <=15	11	10002	63	135	10211
		TEAP	39%	79%	50%	99%	78%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	100	5686	181	1158	7125
		Atendido <=15	70	3998	120	846	5034
		TEAP	70%	70%	66%	73%	71%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	753	2218	892	602	4465
		Atendido <=15	604	1704	664	492	3464
		TEAP	80%	77%	74%	82%	78%
1013-3	SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido	1	2668	0	124	2793
		Atendido <=15	1	529	0	17	547
		TEAP	100%	20%	0%	14%	20%
4809-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	0	6579	9	711	7299
		Atendido <=15	0	5872	9	706	6587
		TEAP	0%	89%	100%	99%	90%
4809-4	SIC LA MERCED	Atendido	12	1030	28	100	1170
		Atendido <=15	10	786	20	68	884
		TEAP	83%	76%	71%	68%	76%
4805-5	SUCRE (FRA)	Atendido	2	9335	62	19	9418
		Atendido <=15	2	7671	54	19	7746
		TEAP	100%	82%	87%	100%	82%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	184	3725	712	594	5215
		Atendido <=15	114	2533	388	538	3573
		TEAP	62%	68%	54%	91%	69%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	156	2623	219	77	3075
		Atendido <=15	100	1823	135	45	2103
		TEAP	64%	70%	62%	58%	68%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	1	2584	2	2	2589
		Atendido <=15	1	2151	2	1	2155
		TEAP	100%	83%	100%	50%	83%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	20	3836	198	409	4463
		Atendido <=15	16	3255	153	402	3826
		TEAP	80%	85%	77%	98%	86%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	0	4549	973	719	6241
		Atendido <=15	0	3431	640	550	4621
		TEAP	0%	75%	66%	76%	74%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	Atendido	1	1782	42	1516	3341
		Atendido <=15	1	1779	42	1516	3338
		TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	2	8515	286	62	8865
		Atendido <=15	1	7527	262	61	7851
		TEAP	50%	88%	92%	98%	89%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	47	6863	2484	591	9985
		Atendido <=15	44	6184	2140	584	8952
		TEAP	94%	90%	86%	99%	90%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	91	2843	112	936	3982
		Atendido <=15	81	2654	103	865	3703
		TEAP	89%	93%	92%	92%	93%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	137	3441	752	640	4970
		Atendido <=15	117	3022	632	639	4410
		TEAP	85%	88%	84%	100%	89%
4807-5	TIENDA SAN BORJA	Atendido	139	2823	978	1449	5389
		Atendido <=15	74	1686	555	1309	3624
		TEAP	53%	60%	57%	90%	67%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	418	2872	5413	2449	11152
		Atendido <=15	406	2478	4769	2124	9777
		TEAP	97%	86%	88%	87%	88%
4809-3	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	21	2706	60	31	2818
		Atendido <=15	18	2190	53	26	2287
		TEAP	86%	81%	88%	84%	81%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	0	2806	609	317	3732
		Atendido <=15	0	2054	427	267	2748
		TEAP	0%	73%	70%	84%	74%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atendido	0	3330	193	2065	5588
		Atendido <=15	0	2509	146	1703	4358
		TEAP	0%	75%	76%	82%	78%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	9	6470	1711	12	8202
		Atendido <=15	8	6027	1645	12	7692
		TEAP	89%	93%	96%	100%	94%
Total		**Atendido**	**11315**	**404383**	**66327**	**64374**	**546399**
		Atendido <=15	**7446**	**315256**	**49688**	**54779**	**427169**
		TEAP	**66%**	**78%**	**75%**	**85%**	**78%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2016
MES: Junio
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	92	6091	5741	2741	14665
		Atendido <=15	88	5799	5434	2732	14053
		TEAP	96%	95%	95%	100%	96%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	2	6393	5	1317	7717
		Atendido <=15	2	5295	5	1131	6433
		TEAP	100%	83%	100%	86%	83%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	53	3528	129	146	3856
		Atendido <=15	48	3013	113	141	3315
		TEAP	91%	85%	88%	97%	86%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	102	3741	159	670	4672
		Atendido <=15	102	3633	158	629	4522
		TEAP	100%	97%	99%	94%	97%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	249	4650	390	585	5874
		Atendido <=15	210	4089	329	569	5197

		TEAP	84%	88%	84%	97%	88%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	128	10716	524	256	11624
		Atendido <=15	109	9525	443	256	10333
		TEAP	85%	89%	85%	100%	89%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Atendido	1	5601	344	89	6035
		Atendido <=15	0	5072	333	82	5487
		TEAP	0%	91%	97%	92%	91%
4807-9	FQ SALESLAND - MALL DEL SUR	Atendido	1	1340	15	945	2301
		Atendido <=15	1	1340	15	945	2301
		TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	81	3324	171	268	3844
		Atendido <=15	66	2834	136	225	3261
		TEAP	81%	85%	80%	84%	85%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	54	2411	377	1571	4413
		Atendido <=15	38	1782	289	1299	3408
		TEAP	70%	74%	77%	83%	77%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	1	1415	46	151	1613
		Atendido <=15	1	1169	40	145	1355
		TEAP	100%	83%	87%	96%	84%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	80	2259	40	335	2714
		Atendido <=15	39	1386	18	322	1765
		TEAP	49%	61%	45%	96%	65%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	4945	27	74	5046
		Atendido <=15	0	4071	23	69	4163
		TEAP	0%	82%	85%	93%	83%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	24	1836	113	266	2239
		Atendido <=15	22	1739	107	257	2125
		TEAP	92%	95%	95%	97%	95%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	38	4018	448	52	4556
		Atendido <=15	34	3373	406	52	3865
		TEAP	89%	84%	91%	100%	85%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	16	4937	84	5	5042
		Atendido <=15	15	4191	72	4	4282
		TEAP	94%	85%	86%	80%	85%
928-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atendido	217	2965	1128	1661	5971
		Atendido <=15	141	2182	772	1512	4607
		TEAP	65%	74%	68%	91%	77%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	214	6886	3557	540	11197
		Atendido <=15	171	5667	2691	540	9069
		TEAP	80%	82%	76%	100%	81%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	3	1320	6451	1689	9463
		Atendido <=15	2	1111	5032	1669	7814
		TEAP	67%	84%	78%	99%	83%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	33	2099	108	200	2440
		Atendido <=15	31	1846	96	182	2155
		TEAP	94%	88%	89%	91%	88%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	0	6478	5	1774	8257
		Atendido <=15	0	4287	5	1562	5854
		TEAP	0%	66%	100%	88%	71%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	126	4048	175	36	4385
		Atendido <=15	91	2928	127	28	3174
		TEAP	72%	72%	73%	78%	72%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	40	3989	348	236	4613
		Atendido <=15	36	3582	304	227	4149
		TEAP	90%	90%	87%	96%	90%
1005-1	CISESA CHEPEN	Atendido	159	2187	42	217	2605
		Atendido <=15	137	1861	29	183	2210
		TEAP	86%	85%	69%	84%	85%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	Atendido	125	2279	301	364	3069
		Atendido <=15	102	1888	261	357	2608
		TEAP	82%	83%	87%	98%	85%
1005-3	CISESA HUARAZ	Atendido	83	1237	133	149	1602
		Atendido <=15	74	1161	121	146	1502
		TEAP	89%	94%	91%	98%	94%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atendido	0	1779	0	26	1805
		Atendido <=15	0	1570	0	25	1595
		TEAP	0%	88%	0%	96%	88%
1005-5	CISESA TRUJILLO	Atendido	4	4399	6	6	4415
		Atendido <=15	3	3354	3	3	3363
		TEAP	75%	76%	50%	50%	76%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	0	4637	0	152	4789
		Atendido <=15	0	2745	0	152	2897
		TEAP	0%	59%	0%	100%	60%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Atendido	0	3781	65	381	4227
		Atendido <=15	0	3200	49	251	3500
		TEAP	0%	85%	75%	66%	83%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	Atendido	38	3171	220	378	3807
		Atendido <=15	36	2639	191	345	3211
		TEAP	95%	83%	87%	91%	84%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	Atendido	98	3840	266	175	4379
		Atendido <=15	68	2727	177	144	3116
		TEAP	69%	71%	67%	82%	71%
8500-22	CUSCO	Atendido	94	41	5161	986	6282
		Atendido <=15	73	27	3838	951	4889
		TEAP	78%	66%	74%	96%	78%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	56	7583	991	141	8771
		Atendido <=15	40	5841	734	117	6732
		TEAP	71%	77%	74%	83%	77%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	3567	0	108	3675
		Atendido <=15	0	1983	0	93	2076
		TEAP	0%	56%	0%	86%	56%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	0	530	1	3	534
		Atendido <=15	0	169	1	1	171
		TEAP	0%	32%	100%	33%	32%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	416	5125	986	707	7234
		Atendido <=15	284	3657	692	638	5271
		TEAP	68%	71%	70%	90%	73%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	Atendido	11	863	8	104	986
		Atendido <=15	7	769	5	93	874
		TEAP	64%	89%	63%	89%	89%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	Atendido	22	1299	31	19	1371
		Atendido <=15	21	1215	30	18	1284
		TEAP	95%	94%	97%	95%	94%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	Atendido	22	2403	637	422	3484
		Atendido <=15	21	2086	554	393	3054
		TEAP	95%	87%	87%	93%	88%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atendido	169	3539	144	507	4359
		Atendido <=15	136	2877	119	506	3638
		TEAP	80%	81%	83%	100%	83%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	0	4233	0	551	4784
		Atendido <=15	0	3236	0	501	3737

		TEAP	0%	76%	0%	91%	78%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atendido	142	5612	2194	3338	11286
		Atendido <=15	111	5085	1729	3057	9982
		TEAP	78%	91%	79%	92%	88%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	140	2944	2493	883	6460
		Atendido <=15	131	2813	2312	881	6137
		TEAP	94%	96%	93%	100%	95%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	20	1510	724	169	2423
		Atendido <=15	13	1178	535	168	1894
		TEAP	65%	78%	74%	99%	78%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	2	8174	249	610	9035
		Atendido <=15	2	7761	233	610	8606
		TEAP	100%	95%	94%	100%	95%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	23	3892	252	20	4187
		Atendido <=15	16	2293	157	18	2484
		TEAP	70%	59%	62%	90%	59%
4813-2	HUARAZ (FRA)	Atendido	28	1682	288	110	2108
		Atendido <=15	21	1502	247	110	1880
		TEAP	75%	89%	86%	100%	89%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	133	1887	800	881	3701
		Atendido <=15	113	1645	685	845	3288
		TEAP	85%	87%	86%	96%	89%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	0	5515	0	470	5985
		Atendido <=15	0	4876	0	452	5328
		TEAP	0%	88%	0%	96%	89%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	54	9456	145	3044	12699
		Atendido <=15	38	7223	97	2467	9825
		TEAP	70%	76%	67%	81%	77%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	1	7764	1418	3795	12978
		Atendido <=15	1	5891	734	2204	8830
		TEAP	100%	76%	52%	58%	68%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	1	5609	588	366	6564
		Atendido <=15	1	3074	192	322	3589
		TEAP	100%	55%	33%	88%	55%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atendido	22	5196	120	3	5341
		Atendido <=15	13	3488	61	3	3565
		TEAP	59%	67%	51%	100%	67%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	139	5499	4660	507	10805
		Atendido <=15	103	4115	3572	500	8290
		TEAP	74%	75%	77%	99%	77%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	270	4074	329	874	5547
		Atendido <=15	180	2866	234	550	3830
		TEAP	67%	70%	71%	63%	69%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	11	2702	7	26	2746
		Atendido <=15	4	1207	4	11	1226
		TEAP	36%	45%	57%	42%	45%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	2311	5215	2334	0	9860
		Atendido <=15	957	2987	1015	0	4959
		TEAP	41%	57%	43%	0%	50%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	13	1276	36	70	1395
		Atendido <=15	5	415	17	66	503
		TEAP	38%	33%	47%	94%	36%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	5	3551	6	1260	4822
		Atendido <=15	1	1638	1	504	2144
		TEAP	20%	46%	17%	40%	44%
4805-1	MEGA 3	Atendido	5	11166	872	1807	13850
		Atendido <=15	3	9639	713	1457	11812
		TEAP	60%	86%	82%	81%	85%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	195	3565	573	565	4898
		Atendido <=15	190	3499	558	560	4807
		TEAP	97%	98%	97%	99%	98%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	246	8646	529	1360	10781
		Atendido <=15	63	4902	162	1349	6476
		TEAP	26%	57%	31%	99%	60%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	85	2707	231	90	3113
		Atendido <=15	77	2169	181	83	2510
		TEAP	91%	80%	78%	92%	81%
8500-1	PIURA	Atendido	2	2848	5040	966	8856
		Atendido <=15	0	1400	3460	959	5819
		TEAP	0%	49%	69%	99%	66%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	134	5989	736	258	7117
		Atendido <=15	94	4885	529	256	5764
		TEAP	70%	82%	72%	99%	81%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	122	9626	228	1212	11188
		Atendido <=15	105	8059	206	1208	9578
		TEAP	86%	84%	90%	100%	86%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	120	3450	50	593	4213
		Atendido <=15	110	3072	38	417	3637
		TEAP	92%	89%	76%	70%	86%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	67	1360	261	160	1848
		Atendido <=15	47	1094	210	127	1478
		TEAP	70%	80%	80%	79%	80%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	1	2705	890	285	3881
		Atendido <=15	0	2152	667	258	3077
		TEAP	0%	80%	75%	91%	79%
4802-4	QUINDE ICA	Atendido	0	1938	3	452	2393
		Atendido <=15	0	1778	3	418	2199
		TEAP	0%	92%	100%	92%	92%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	1	3800	0	3	3804
		Atendido <=15	1	3478	0	1	3480
		TEAP	100%	92%	0%	33%	91%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	21	6163	217	778	7179
		Atendido <=15	19	5632	186	758	6595
		TEAP	90%	91%	86%	97%	92%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	34	3403	115	1194	4746
		Atendido <=15	30	3043	99	1104	4276
		TEAP	88%	89%	86%	92%	90%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	4	1463	21	335	1823
		Atendido <=15	4	1397	21	307	1729
		TEAP	100%	95%	100%	92%	95%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	0	2455	62	295	2812
		Atendido <=15	0	2246	58	291	2595
		TEAP	0%	91%	94%	99%	92%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	8	12775	57	42	12882
		Atendido <=15	6	11452	37	39	11534
		TEAP	75%	90%	65%	93%	90%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	136	5317	243	1093	6789
		Atendido <=15	102	4042	181	879	5204
		TEAP	75%	76%	74%	80%	77%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	883	2525	942	835	5185
		Atendido <=15	762	2100	800	727	4389

		TEAP	86%	83%	85%	87%	85%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	7	5615	10	1152	6784
		Atendido <=15	6	4912	10	1118	6046
		TEAP	86%	87%	100%	97%	89%
1014-3	SIC LA MERCED	Atendido	125	1155	145	123	1548
		Atendido <=15	81	773	108	77	1039
		TEAP	65%	67%	74%	63%	67%
4805-5	SUCRE (FRA)	Atendido	2	15849	96	17	15964
		Atendido <=15	2	13442	55	17	13516
		TEAP	100%	85%	57%	100%	85%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	162	4106	612	624	5504
		Atendido <=15	102	3094	392	599	4187
		TEAP	63%	75%	64%	96%	76%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	258	3003	340	10	3611
		Atendido <=15	110	1402	153	10	1675
		TEAP	43%	47%	45%	100%	46%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	6	3056	0	0	3062
		Atendido <=15	6	2915	0	0	2921
		TEAP	100%	95%	0%	0%	95%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	1	4525	127	380	5033
		Atendido <=15	1	3925	100	364	4390
		TEAP	100%	87%	79%	96%	87%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	0	5053	960	1847	7860
		Atendido <=15	0	3696	611	1724	6031
		TEAP	0%	73%	64%	93%	77%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	15	8243	197	33	8488
		Atendido <=15	15	6816	161	26	7018
		TEAP	100%	83%	82%	79%	83%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	114	5648	3145	1137	10044
		Atendido <=15	85	4781	2529	1061	8456
		TEAP	75%	85%	80%	93%	84%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	62	2598	110	1069	3839
		Atendido <=15	54	2419	101	954	3528
		TEAP	87%	93%	92%	89%	92%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	101	3247	770	455	4573
		Atendido <=15	87	2933	676	453	4149
		TEAP	86%	90%	88%	100%	91%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	598	3415	2682	1824	8519
		Atendido <=15	538	2969	2307	1685	7499
		TEAP	90%	87%	86%	92%	88%
1019-1	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	39	2919	89	12	3059
		Atendido <=15	35	2439	80	10	2564
		TEAP	90%	84%	90%	83%	84%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	2	3581	653	425	4661
		Atendido <=15	1	2832	500	337	3670
		TEAP	50%	79%	77%	79%	79%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atendido	1	3409	104	2077	5591
		Atendido <=15	1	2885	90	1882	4858
		TEAP	100%	85%	87%	91%	87%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	3	4199	3262	10	7474
		Atendido <=15	3	3981	3102	7	7093
		TEAP	100%	95%	95%	70%	95%
Total		**Atendido**	**9727**	**404563**	**70392**	**60947**	**545629**
		Atendido <=15	**6699**	**325229**	**54661**	**53785**	**440374**
		TEAP	**69%**	**80%**	**78%**	**88%**	**81%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2016
MES: Mayo
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	170	6882	6506	2370	15928
		Atendido <=15	137	5777	5133	2336	13383
		TEAP	81%	84%	79%	99%	84%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	1	7707	6	1404	9118
		Atendido <=15	1	5701	6	1110	6818
		TEAP	100%	74%	100%	79%	75%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	Atendido	0	1654	44	148	1846
		Atendido <=15	0	1268	39	114	1421
		TEAP	0%	77%	89%	77%	77%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	54	5224	144	139	5561
		Atendido <=15	50	4563	137	137	4887
		TEAP	93%	87%	95%	99%	88%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	103	4966	89	31	5189
		Atendido <=15	102	4820	88	30	5040
		TEAP	99%	97%	99%	97%	97%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	240	3539	264	136	4179
		Atendido <=15	204	3236	237	134	3811
		TEAP	85%	91%	90%	99%	91%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	74	12469	368	242	13153
		Atendido <=15	63	10873	327	241	11504
		TEAP	85%	87%	89%	100%	87%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Atendido	1	5938	10	1	5950
		Atendido <=15	1	5503	9	1	5514
		TEAP	100%	93%	90%	100%	93%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	91	4238	268	273	4870
		Atendido <=15	86	3859	239	272	4456
		TEAP	95%	91%	89%	100%	91%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	247	3179	433	942	4801
		Atendido <=15	181	2407	324	907	3819
		TEAP	73%	76%	75%	96%	80%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1505	70	265	1840
		Atendido <=15	0	1438	66	262	1766
		TEAP	0%	96%	94%	99%	96%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	40	3075	21	473	3609
		Atendido <=15	34	2322	18	455	2829
		TEAP	85%	76%	86%	96%	78%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	5609	139	25	5773
		Atendido <=15	0	4037	109	25	4171
		TEAP	0%	72%	78%	100%	72%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	42	2291	116	189	2638
		Atendido <=15	32	2075	105	188	2400
		TEAP	76%	91%	91%	99%	91%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	91	5010	381	162	5644
		Atendido <=15	83	4370	325	162	4940
		TEAP	91%	87%	85%	100%	88%
		Atendido	6	5154	30	6	5196

920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido <=15	5	4405	24	5	4439
		TEAP	83%	85%	80%	83%	85%
928-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atendido	314	4463	1161	835	6773
		Atendido <=15	259	3787	927	753	5726
		TEAP	82%	85%	80%	90%	85%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	311	8957	3445	504	13217
		Atendido <=15	289	8074	3182	502	12047
		TEAP	93%	90%	92%	100%	91%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	89	4931	4015	1484	10519
		Atendido <=15	81	4737	3712	1480	10010
		TEAP	91%	96%	92%	100%	95%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	24	1426	97	77	1624
		Atendido <=15	23	1340	92	73	1528
		TEAP	96%	94%	95%	95%	94%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	31	8147	580	353	9111
		Atendido <=15	20	6175	438	333	6966
		TEAP	65%	76%	76%	94%	76%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	169	4862	148	36	5215
		Atendido <=15	120	3619	106	34	3879
		TEAP	71%	74%	72%	94%	74%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	5	444	42	19	510
		Atendido <=15	3	296	30	19	348
		TEAP	60%	67%	71%	100%	68%
1005-1	CISESA CHEPEN	Atendido	182	2150	195	322	2849
		Atendido <=15	154	1782	158	283	2377
		TEAP	85%	83%	81%	88%	83%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	Atendido	63	3173	152	356	3744
		Atendido <=15	55	2840	136	350	3381
		TEAP	87%	90%	89%	98%	90%
1005-3	CISESA HUARAZ	Atendido	196	4004	222	140	4562
		Atendido <=15	184	3763	209	137	4293
		TEAP	94%	94%	94%	98%	94%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atendido	0	2474	0	239	2713
		Atendido <=15	0	2288	0	236	2524
		TEAP	0%	92%	0%	99%	93%
1005-5	CISESA TRUJILLO	Atendido	10	4740	46	4	4800
		Atendido <=15	8	3705	36	2	3751
		TEAP	80%	78%	78%	50%	78%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	1	5443	0	164	5608
		Atendido <=15	0	3394	0	158	3552
		TEAP	0%	62%	0%	96%	63%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Atendido	0	4165	120	499	4784
		Atendido <=15	0	3615	102	356	4073
		TEAP	0%	87%	85%	71%	85%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	Atendido	37	3591	202	98	3928
		Atendido <=15	36	3018	189	89	3332
		TEAP	97%	84%	94%	91%	85%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	Atendido	380	3567	746	116	4809
		Atendido <=15	295	2702	560	90	3647
		TEAP	78%	76%	75%	78%	76%
8500-22	CUSCO	Atendido	2	893	4081	1552	6528
		Atendido <=15	1	779	3320	1533	5633
		TEAP	50%	87%	81%	99%	86%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	38	2370	379	1	2788
		Atendido <=15	21	1556	255	1	1833
		TEAP	55%	66%	67%	100%	66%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	2	4245	3	238	4488
		Atendido <=15	1	3683	3	216	3903
		TEAP	50%	87%	100%	91%	87%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	1	3208	39	25	3273
		Atendido <=15	0	2572	37	25	2634
		TEAP	0%	80%	95%	100%	80%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	366	5763	830	395	7354
		Atendido <=15	337	5331	759	390	6817
		TEAP	92%	93%	91%	99%	93%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	Atendido	23	1028	16	113	1180
		Atendido <=15	19	903	16	104	1042
		TEAP	83%	88%	100%	92%	88%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	Atendido	43	1292	49	35	1419
		Atendido <=15	42	1213	48	31	1334
		TEAP	98%	94%	98%	89%	94%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	Atendido	359	2518	860	332	4069
		Atendido <=15	289	2127	715	308	3439
		TEAP	81%	84%	83%	93%	85%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atendido	92	3907	153	370	4522
		Atendido <=15	65	3209	123	368	3765
		TEAP	71%	82%	80%	99%	83%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	0	4726	0	59	4785
		Atendido <=15	0	3791	0	51	3842
		TEAP	0%	80%	0%	86%	80%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atendido	163	7464	2389	1658	11674
		Atendido <=15	143	6777	2053	1455	10428
		TEAP	88%	91%	86%	88%	89%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	147	2768	3636	964	7515
		Atendido <=15	137	2655	3357	964	7113
		TEAP	93%	96%	92%	100%	95%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	24	1561	829	159	2573
		Atendido <=15	19	1231	643	155	2048
		TEAP	79%	79%	78%	97%	80%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	110	6247	2465	971	9793
		Atendido <=15	94	5550	2038	971	8653
		TEAP	85%	89%	83%	100%	88%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	286	4254	1055	389	5984
		Atendido <=15	233	3400	852	375	4860
		TEAP	81%	80%	81%	96%	81%
4813-2	HUARAZ (FRA)	Atendido	14	1286	161	38	1499
		Atendido <=15	13	1245	150	38	1446
		TEAP	93%	97%	93%	100%	96%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	102	2355	1009	504	3970
		Atendido <=15	84	2109	864	483	3540
		TEAP	82%	90%	86%	96%	89%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	1	6086	1	658	6746
		Atendido <=15	1	4914	1	639	5555
		TEAP	100%	81%	100%	97%	82%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	84	11440	393	1288	13205
		Atendido <=15	53	8319	227	1131	9730
		TEAP	63%	73%	58%	88%	74%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	4	10226	1866	2145	14241
		Atendido <=15	2	8308	1490	1522	11322
		TEAP	50%	81%	80%	71%	80%
		Atendido	0	2393	1576	310	4279

4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido <=15	0	1669	903	275	2847
		TEAP	0%	70%	57%	89%	67%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atendido	29	6041	148	2	6220
		Atendido <=15	28	5316	127	2	5473
		TEAP	97%	88%	86%	100%	88%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	99	5411	5077	518	11105
		Atendido <=15	89	4973	4547	511	10120
		TEAP	90%	92%	90%	99%	91%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	242	4065	210	62	4579
		Atendido <=15	146	2576	136	37	2895
		TEAP	60%	63%	65%	60%	63%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	4	2979	16	9	3008
		Atendido <=15	0	1518	3	3	1524
		TEAP	0%	51%	19%	33%	51%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	2129	5296	2337	739	10501
		Atendido <=15	1222	3789	1425	669	7105
		TEAP	57%	72%	61%	91%	68%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	24	1536	99	99	1758
		Atendido <=15	9	573	33	98	713
		TEAP	38%	37%	33%	99%	41%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	6	5843	2	63	5914
		Atendido <=15	1	3046	0	59	3106
		TEAP	17%	52%	0%	94%	53%
4805-1	MEGA 3	Atendido	178	13894	705	0	14777
		Atendido <=15	145	11582	548	0	12275
		TEAP	81%	83%	78%	0%	83%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	145	4646	535	25	5351
		Atendido <=15	140	4398	515	24	5077
		TEAP	97%	95%	96%	96%	95%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	169	12602	389	319	13479
		Atendido <=15	67	8844	122	317	9350
		TEAP	40%	70%	31%	99%	69%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	155	2778	244	106	3283
		Atendido <=15	139	2402	220	102	2863
		TEAP	90%	86%	90%	96%	87%
8500-1	PIURA	Atendido	45	7863	804	1064	9776
		Atendido <=15	44	5656	599	1060	7359
		TEAP	98%	72%	75%	100%	75%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	146	6394	779	137	7456
		Atendido <=15	103	5187	544	137	5971
		TEAP	71%	81%	70%	100%	80%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	233	11631	353	1192	13409
		Atendido <=15	204	10509	307	1191	12211
		TEAP	88%	90%	87%	100%	91%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	150	4891	85	242	5368
		Atendido <=15	146	4308	80	238	4772
		TEAP	97%	88%	94%	98%	89%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	55	1154	272	88	1569
		Atendido <=15	48	940	219	70	1277
		TEAP	87%	81%	81%	80%	81%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	0	2348	1402	241	3991
		Atendido <=15	0	1910	1085	213	3208
		TEAP	0%	81%	77%	88%	80%
4802-4	QUINDE ICA	Atendido	0	2223	1	47	2271
		Atendido <=15	0	2034	1	47	2082
		TEAP	0%	91%	100%	100%	92%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	3	5032	4	19	5058
		Atendido <=15	3	4782	4	18	4807
		TEAP	100%	95%	100%	95%	95%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	18	6696	222	348	7284
		Atendido <=15	11	5388	163	337	5899
		TEAP	61%	80%	73%	97%	81%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	137	4588	120	334	5179
		Atendido <=15	130	4226	111	331	4798
		TEAP	95%	92%	93%	99%	93%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	18	2412	29	347	2806
		Atendido <=15	17	2160	27	321	2525
		TEAP	94%	90%	93%	93%	90%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	0	2228	68	255	2551
		Atendido <=15	0	1985	64	242	2291
		TEAP	0%	89%	94%	95%	90%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	6	13869	14	121	14010
		Atendido <=15	5	12292	12	104	12413
		TEAP	83%	89%	86%	86%	89%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	176	6635	293	443	7547
		Atendido <=15	149	5343	248	443	6183
		TEAP	85%	81%	85%	100%	82%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	557	3202	769	8	4536
		Atendido <=15	471	2518	623	7	3619
		TEAP	85%	79%	81%	88%	80%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	1	6544	8	680	7233
		Atendido <=15	1	5890	8	676	6575
		TEAP	100%	90%	100%	99%	91%
1014-3	SIC LA MERCED	Atendido	19	237	26	0	282
		Atendido <=15	13	163	20	0	196
		TEAP	68%	69%	77%	0%	70%
4805-5	SUCRE (FRA)	Atendido	12	9767	38	32	9849
		Atendido <=15	8	8532	30	29	8599
		TEAP	67%	87%	79%	91%	87%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	150	5114	713	286	6263
		Atendido <=15	122	4093	503	281	4999
		TEAP	81%	80%	71%	98%	80%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	236	8436	339	25	9036
		Atendido <=15	161	6884	203	23	7271
		TEAP	68%	82%	60%	92%	80%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	750	4	2497	0	3251
		Atendido <=15	696	4	2300	0	3000
		TEAP	93%	100%	92%	0%	92%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	3	4906	172	385	5466
		Atendido <=15	3	4396	148	354	4901
		TEAP	100%	90%	86%	92%	90%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	0	5716	4	256	5976
		Atendido <=15	0	5196	4	233	5433
		TEAP	0%	91%	100%	91%	91%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	38	8680	117	12	8847
		Atendido <=15	32	7666	102	12	7812
		TEAP	84%	88%	87%	100%	88%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	261	8765	3175	554	12755
		Atendido <=15	228	7847	2711	547	11333
		TEAP	87%	90%	85%	99%	89%
		Atendido	57	3606	102	380	4145

4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido <=15	53	3366	91	350	3860
		TEAP	93%	93%	89%	92%	93%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	144	3832	497	478	4951
		Atendido <=15	136	3688	474	478	4776
		TEAP	94%	96%	95%	100%	96%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	513	5762	4497	1470	12242
		Atendido <=15	479	5258	4064	1466	11267
		TEAP	93%	91%	90%	100%	92%
1019-1	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	40	2988	72	58	3158
		Atendido <=15	37	2561	67	54	2719
		TEAP	93%	86%	93%	93%	86%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	0	4495	628	118	5241
		Atendido <=15	0	3089	412	116	3617
		TEAP	0%	69%	66%	98%	69%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atendido	69	5512	95	1437	7113
		Atendido <=15	60	4645	86	1427	6218
		TEAP	87%	84%	91%	99%	87%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	2	3443	5453	6	8904
		Atendido <=15	2	3254	5114	6	8376
		TEAP	100%	95%	94%	100%	94%
TOTAL ATENCIONES		**Atendido**	**11852**	**465071**	**75260**	**37261**	**589444**
		Atendido <=15	**9408**	**387917**	**63017**	**34942**	**495284**
		TEAP	**79%**	**83%**	**84%**	**94%**	**84%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2016
MES: Abril
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	68	7800	4159	2487	14514
		Atendido <=15	55	6289	3290	2457	12091
		TEAP	81%	81%	79%	99%	83%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	3	6986	14	1337	8340
		Atendido <=15	3	5595	12	1098	6708
		TEAP	100%	80%	86%	82%	80%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	Atendido	28	2588	156	178	2950
		Atendido <=15	23	2198	139	161	2521
		TEAP	82%	85%	89%	90%	85%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	57	4590	114	184	4945
		Atendido <=15	51	4129	108	175	4463
		TEAP	89%	90%	95%	95%	90%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	49	5581	23	42	5695
		Atendido <=15	49	5446	23	39	5557
		TEAP	100%	98%	100%	93%	98%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	316	6123	407	250	7096
		Atendido <=15	292	5831	375	230	6728
		TEAP	92%	95%	92%	92%	95%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	126	12311	419	171	13027
		Atendido <=15	115	10960	370	164	11609
		TEAP	91%	89%	88%	96%	89%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Atendido	0	6513	11	9	6533
		Atendido <=15	0	6139	11	9	6159
		TEAP	0%	94%	100%	100%	94%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	132	4035	297	310	4774
		Atendido <=15	126	3875	279	308	4588
		TEAP	95%	96%	94%	99%	96%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	248	2802	402	807	4259
		Atendido <=15	166	2037	269	785	3257
		TEAP	67%	73%	67%	97%	76%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1113	19	213	1345
		Atendido <=15	0	919	16	203	1138
		TEAP	0%	83%	84%	95%	85%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	120	2833	59	379	3391
		Atendido <=15	100	2414	47	378	2939
		TEAP	83%	85%	80%	100%	87%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	1	4872	288	18	5179
		Atendido <=15	1	3624	193	18	3836
		TEAP	100%	74%	67%	100%	74%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	55	2370	287	343	3055
		Atendido <=15	48	2086	252	343	2729
		TEAP	87%	88%	88%	100%	89%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	200	4115	724	200	5239
		Atendido <=15	188	3833	674	191	4886
		TEAP	94%	93%	93%	96%	93%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	36	4903	155	164	5258
		Atendido <=15	33	4219	135	138	4525
		TEAP	92%	86%	87%	84%	86%
928-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atendido	357	4740	1010	643	6750
		Atendido <=15	279	4147	744	593	5763
		TEAP	78%	87%	74%	92%	85%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	61	6982	3793	504	11340
		Atendido <=15	58	6343	3355	502	10258
		TEAP	95%	91%	88%	100%	90%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	122	4764	2149	1579	8614
		Atendido <=15	121	4691	2102	1579	8493
		TEAP	99%	98%	98%	100%	99%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	7	1971	85	75	2138
		Atendido <=15	7	1802	74	68	1951
		TEAP	100%	91%	87%	91%	91%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	208	7242	1247	360	9057
		Atendido <=15	152	5524	981	352	7009
		TEAP	73%	76%	79%	98%	77%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	122	4785	161	2	5070
		Atendido <=15	99	3716	125	2	3942
		TEAP	81%	78%	78%	100%	78%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	161	2763	716	82	3722
		Atendido <=15	86	1584	390	41	2101
		TEAP	53%	57%	54%	50%	56%
1005-1	CISESA CHEPEN	Atendido	245	2105	433	86	2869
		Atendido <=15	189	1692	318	82	2281
		TEAP	77%	80%	73%	95%	80%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	Atendido	151	2642	395	304	3492
		Atendido <=15	136	2417	364	301	3218
		TEAP	90%	91%	92%	99%	92%
1005-3	CISESA HUARAZ	Atendido	66	3462	131	156	3815
		Atendido <=15	50	2892	114	151	3207

		TEAP	76%	84%	87%	97%	84%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atendido	0	3172	0	220	3392
		Atendido <=15	0	2905	0	209	3114
		TEAP	0%	92%	0%	95%	92%
1005-5	CISESA TRUJILLO	Atendido	9	4867	9	4	4889
		Atendido <=15	7	3971	7	4	3989
		TEAP	78%	82%	78%	100%	82%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	0	5388	0	327	5715
		Atendido <=15	0	4613	0	316	4929
		TEAP	0%	86%	0%	97%	86%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Atendido	1	3740	66	44	3851
		Atendido <=15	1	3302	49	38	3390
		TEAP	100%	88%	74%	86%	88%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	Atendido	35	3299	166	36	3536
		Atendido <=15	31	2770	152	34	2987
		TEAP	89%	84%	92%	94%	84%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	Atendido	129	6113	870	286	7398
		Atendido <=15	87	4866	710	276	5939
		TEAP	67%	80%	82%	97%	80%
8500-22	CUSCO	Atendido	39	1218	3253	1073	5583
		Atendido <=15	30	1000	2600	1049	4679
		TEAP	77%	82%	80%	98%	84%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	205	5856	1494	12	7567
		Atendido <=15	164	4811	1279	12	6266
		TEAP	80%	82%	86%	100%	83%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	3	4091	2	101	4197
		Atendido <=15	3	3693	2	89	3787
		TEAP	100%	90%	100%	88%	90%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	26	3361	42	16	3445
		Atendido <=15	16	2602	34	14	2666
		TEAP	62%	77%	81%	88%	77%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	385	5883	739	106	7113
		Atendido <=15	358	5417	679	106	6560
		TEAP	93%	92%	92%	100%	92%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	Atendido	35	1121	3	30	1189
		Atendido <=15	33	1029	3	28	1093
		TEAP	94%	92%	100%	93%	92%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	Atendido	17	1377	9	8	1411
		Atendido <=15	17	1298	9	6	1330
		TEAP	100%	94%	100%	75%	94%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	Atendido	322	2624	525	351	3822
		Atendido <=15	271	2312	469	338	3390
		TEAP	84%	88%	89%	96%	89%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atendido	99	3452	227	308	4086
		Atendido <=15	88	3002	186	307	3583
		TEAP	89%	87%	82%	100%	88%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	0	4170	0	12	4182
		Atendido <=15	0	3677	0	11	3688
		TEAP	0%	88%	0%	92%	88%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atendido	430	4710	3876	1745	10761
		Atendido <=15	401	4333	3189	1571	9494
		TEAP	93%	92%	82%	90%	88%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	304	4513	2564	824	8205
		Atendido <=15	301	4494	2546	817	8158
		TEAP	99%	100%	99%	99%	99%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	48	1466	918	125	2557
		Atendido <=15	33	1206	749	120	2108
		TEAP	69%	82%	82%	96%	82%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	85	3667	5817	275	9844
		Atendido <=15	83	3335	5008	275	8701
		TEAP	98%	91%	86%	100%	88%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	641	3460	1724	415	6240
		Atendido <=15	542	2925	1437	385	5289
		TEAP	85%	85%	83%	93%	85%
4813-2	HUARAZ (FRA)	Atendido	156	3477	1346	125	5104
		Atendido <=15	135	3131	1143	122	4531
		TEAP	87%	90%	85%	98%	89%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	164	2074	1268	626	4132
		Atendido <=15	158	2015	1230	617	4020
		TEAP	96%	97%	97%	99%	97%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	7	5517	19	524	6067
		Atendido <=15	7	4722	15	498	5242
		TEAP	100%	86%	79%	95%	86%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	162	12453	372	1262	14249
		Atendido <=15	141	10676	315	1215	12347
		TEAP	87%	86%	85%	96%	87%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	298	8449	3113	1656	13516
		Atendido <=15	256	5324	1838	1185	8603
		TEAP	86%	63%	59%	72%	64%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	2	3350	4234	679	8265
		Atendido <=15	2	2289	2686	651	5628
		TEAP	100%	68%	63%	96%	68%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atendido	28	5713	114	5	5860
		Atendido <=15	17	4590	75	5	4687
		TEAP	61%	80%	66%	100%	80%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	120	6297	3234	414	10065
		Atendido <=15	107	5715	3011	409	9242
		TEAP	89%	91%	93%	99%	92%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	188	3958	260	95	4501
		Atendido <=15	135	3066	198	75	3474
		TEAP	72%	77%	76%	79%	77%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	74	4207	251	313	4845
		Atendido <=15	42	2859	161	255	3317
		TEAP	57%	68%	64%	81%	68%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	2470	5306	2662	660	11098
		Atendido <=15	1301	3398	1448	595	6742
		TEAP	53%	64%	54%	90%	61%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	25	1709	123	146	2003
		Atendido <=15	8	675	37	146	866
		TEAP	32%	39%	30%	100%	43%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	3	5394	3	215	5615
		Atendido <=15	3	3776	3	192	3974
		TEAP	100%	70%	100%	89%	71%
4805-1	MEGA 3	Atendido	355	12776	867	18	14016
		Atendido <=15	183	8035	489	18	8725
		TEAP	52%	63%	56%	100%	62%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	219	4503	650	114	5486
		Atendido <=15	213	4305	618	108	5244
		TEAP	97%	96%	95%	95%	96%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	306	11864	1088	109	13367
		Atendido <=15	206	8868	719	96	9889

		TEAP	67%	75%	66%	88%	74%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	160	2728	248	165	3301
		Atendido <=15	146	2510	224	155	3035
		TEAP	91%	92%	90%	94%	92%
8500-1	PIURA	Atendido	830	7231	2228	24	10313
		Atendido <=15	764	6034	1694	24	8516
		TEAP	92%	83%	76%	100%	83%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	296	7130	1268	266	8960
		Atendido <=15	172	5202	764	266	6404
		TEAP	58%	73%	60%	100%	71%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	153	10836	254	709	11952
		Atendido <=15	133	9819	231	709	10892
		TEAP	87%	91%	91%	100%	91%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	145	4488	214	316	5163
		Atendido <=15	127	3769	203	314	4413
		TEAP	88%	84%	95%	99%	85%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	40	1743	144	35	1962
		Atendido <=15	36	1541	120	25	1722
		TEAP	90%	88%	83%	71%	88%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	0	3066	1060	20	4146
		Atendido <=15	0	2544	827	20	3391
		TEAP	0%	83%	78%	100%	82%
4802-4	QUINDE ICA	Atendido	0	2252	1	117	2370
		Atendido <=15	0	2120	1	117	2238
		TEAP	0%	94%	100%	100%	94%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	5	3899	3	15	3922
		Atendido <=15	5	3582	3	15	3605
		TEAP	100%	92%	100%	100%	92%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	55	6221	256	270	6802
		Atendido <=15	48	5225	230	269	5772
		TEAP	87%	84%	90%	100%	85%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	127	4580	94	188	4989
		Atendido <=15	125	4384	85	187	4781
		TEAP	98%	96%	90%	99%	96%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	14	2722	33	395	3164
		Atendido <=15	13	2514	30	364	2921
		TEAP	93%	92%	91%	92%	92%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	9	2169	263	302	2743
		Atendido <=15	9	2053	244	286	2592
		TEAP	100%	95%	93%	95%	94%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	5	8545	1	12	8563
		Atendido <=15	0	5165	0	12	5177
		TEAP	0%	60%	0%	100%	60%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	151	6988	301	502	7942
		Atendido <=15	132	5800	250	500	6682
		TEAP	87%	83%	83%	100%	84%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	761	2974	1063	49	4847
		Atendido <=15	638	2419	846	49	3952
		TEAP	84%	81%	80%	100%	82%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	6	6039	8	652	6705
		Atendido <=15	5	5467	8	650	6130
		TEAP	83%	91%	100%	100%	91%
1014-3	SIC LA MERCED	Atendido	32	669	15	0	716
		Atendido <=15	27	578	15	0	620
		TEAP	84%	86%	100%	0%	87%
4805-5	SUCRE (FRA)	Atendido	7	8422	82	178	8689
		Atendido <=15	7	6779	69	175	7030
		TEAP	100%	80%	84%	98%	81%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	179	3458	522	172	4331
		Atendido <=15	150	2890	398	168	3606
		TEAP	84%	84%	76%	98%	83%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	279	6391	408	59	7137
		Atendido <=15	192	5039	286	55	5572
		TEAP	69%	79%	70%	93%	78%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	6	2858	1	2	2867
		Atendido <=15	6	2651	1	2	2660
		TEAP	100%	93%	100%	100%	93%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	21	4834	94	1167	6116
		Atendido <=15	18	4230	77	1067	5392
		TEAP	86%	88%	82%	91%	88%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	4	4924	118	187	5233
		Atendido <=15	3	3839	82	175	4099
		TEAP	75%	78%	69%	94%	78%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	14	8831	11	46	8902
		Atendido <=15	14	7842	10	46	7912
		TEAP	100%	89%	91%	100%	89%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	327	7795	3618	630	12370
		Atendido <=15	287	7133	3242	613	11275
		TEAP	88%	92%	90%	97%	91%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	68	3265	126	296	3755
		Atendido <=15	62	3018	115	269	3464
		TEAP	91%	92%	91%	91%	92%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	191	3499	390	249	4329
		Atendido <=15	182	3442	369	249	4242
		TEAP	95%	98%	95%	100%	98%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	621	2150	6441	1249	10461
		Atendido <=15	514	1726	4959	1245	8444
		TEAP	83%	80%	77%	100%	81%
1019-1	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	104	2807	100	30	3041
		Atendido <=15	100	2342	85	25	2552
		TEAP	96%	83%	85%	83%	84%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	0	3924	685	97	4706
		Atendido <=15	0	2880	458	97	3435
		TEAP	0%	73%	67%	100%	73%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atendido	67	5078	128	875	6148
		Atendido <=15	57	4083	98	868	5106
		TEAP	85%	80%	77%	99%	83%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	7	6321	3724	13	10065
		Atendido <=15	7	5939	3616	12	9574
		TEAP	100%	94%	97%	92%	95%
TOTAL ATENCIONES		**Atendido**	**15013**	**454423**	**83464**	**33449**	**586349**
		Atendido <=15	**11786**	**379966**	**67494**	**31588**	**490834**
		TEAP	**79%**	**84%**	**81%**	**94%**	**84%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2016
MES: Marzo
INDICADOR: TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)

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

8500-18	AREQUIPA	Atendido <=15	267	7678	2513	1084	11542
		TEAP	77%	79%	76%	99%	79%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	3	5281	7	1630	6921
		Atendido <=15	3	4377	6	1314	5700
		TEAP	100%	83%	86%	81%	82%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	Atendido	65	2494	179	182	2920
		Atendido <=15	56	2162	156	164	2538
		TEAP	86%	87%	87%	90%	87%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	57	4779	121	532	5489
		Atendido <=15	46	4271	109	485	4911
		TEAP	81%	89%	90%	91%	89%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	112	4659	27	355	5153
		Atendido <=15	111	4565	26	346	5048
		TEAP	99%	98%	96%	97%	98%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	199	5621	329	281	6430
		Atendido <=15	169	5281	297	278	6025
		TEAP	85%	94%	90%	99%	94%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	295	12208	615	271	13389
		Atendido <=15	249	10334	515	271	11369
		TEAP	84%	85%	84%	100%	85%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Atendido	0	8999	9	29	9037
		Atendido <=15	0	8008	8	29	8045
		TEAP	0%	89%	89%	100%	89%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	141	4696	231	391	5459
		Atendido <=15	134	4272	203	389	4998
		TEAP	95%	91%	88%	99%	92%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	308	2752	331	1191	4582
		Atendido <=15	212	1984	233	1101	3530
		TEAP	69%	72%	70%	92%	77%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1610	24	377	2011
		Atendido <=15	0	1433	22	362	1817
		TEAP	0%	89%	92%	96%	90%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	234	2961	219	687	4101
		Atendido <=15	165	2307	154	686	3312
		TEAP	71%	78%	70%	100%	81%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	4811	460	42	5313
		Atendido <=15	0	3449	340	41	3830
		TEAP	0%	72%	74%	98%	72%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	73	2598	403	448	3522
		Atendido <=15	63	2205	348	440	3056
		TEAP	86%	85%	86%	98%	87%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	206	3669	897	336	5108
		Atendido <=15	168	3097	783	308	4356
		TEAP	82%	84%	87%	92%	85%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	53	4883	216	63	5215
		Atendido <=15	44	4164	185	47	4440
		TEAP	83%	85%	86%	75%	85%
928-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atendido	295	4502	529	537	5863
		Atendido <=15	149	3117	242	479	3987
		TEAP	51%	69%	46%	89%	68%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	165	6886	4925	474	12450
		Atendido <=15	160	6566	4655	473	11854
		TEAP	97%	95%	95%	100%	95%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	483	4175	3190	1878	9726
		Atendido <=15	458	3766	2843	1876	8943
		TEAP	95%	90%	89%	100%	92%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	44	2717	257	48	3066
		Atendido <=15	42	2548	237	34	2861
		TEAP	95%	94%	92%	71%	93%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	226	7565	1034	383	9208
		Atendido <=15	200	6490	887	383	7960
		TEAP	88%	86%	86%	100%	86%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	109	3083	141	37	3370
		Atendido <=15	72	2037	96	34	2239
		TEAP	66%	66%	68%	92%	66%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	43	2173	286	104	2606
		Atendido <=15	25	1583	202	101	1911
		TEAP	58%	73%	71%	97%	73%
1005-1	CISESA CHEPEN	Atendido	1	2169	376	116	2662
		Atendido <=15	0	1635	302	101	2038
		TEAP	0%	75%	80%	87%	77%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	Atendido	209	2195	397	660	3461
		Atendido <=15	199	1981	369	653	3202
		TEAP	95%	90%	93%	99%	93%
1005-3	CISESA HUARAZ	Atendido	213	2933	1154	164	4464
		Atendido <=15	171	2487	1022	149	3829
		TEAP	80%	85%	89%	91%	86%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atendido	5	3201	2	357	3565
		Atendido <=15	5	2761	2	327	3095
		TEAP	100%	86%	100%	92%	87%
1005-5	CISESA TRUJILLO	Atendido	31	4649	386	24	5090
		Atendido <=15	24	3717	323	24	4088
		TEAP	77%	80%	84%	100%	80%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	1	5174	0	394	5569
		Atendido <=15	0	4199	0	379	4578
		TEAP	0%	81%	0%	96%	82%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Atendido	0	4910	112	107	5129
		Atendido <=15	0	4334	93	95	4522
		TEAP	0%	88%	83%	89%	88%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	Atendido	8	3523	203	36	3770
		Atendido <=15	8	3086	184	36	3314
		TEAP	100%	88%	91%	100%	88%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	Atendido	91	6035	353	849	7328
		Atendido <=15	59	4784	245	840	5928
		TEAP	65%	79%	69%	99%	81%
8500-22	CUSCO	Atendido	100	1416	4336	983	6835
		Atendido <=15	83	1148	3478	955	5664
		TEAP	83%	81%	80%	97%	83%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	328	6288	2653	2	9271
		Atendido <=15	259	5132	2152	2	7545
		TEAP	79%	82%	81%	100%	81%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	5	3820	5	86	3916
		Atendido <=15	4	3486	5	82	3577
		TEAP	80%	91%	100%	95%	91%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	6	3345	32	42	3425
		Atendido <=15	6	2693	24	41	2764
		TEAP	100%	81%	75%	98%	81%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	392	5896	688	175	7151
		Atendido <=15	368	5482	623	174	6647
		TEAP	94%	93%	91%	99%	93%

1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	Atendido	19	1013	14	98	1144
		Atendido <=15	17	940	13	93	1063
		TEAP	89%	93%	93%	95%	93%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	Atendido	25	1144	13	33	1215
		Atendido <=15	24	1069	12	28	1133
		TEAP	96%	93%	92%	85%	93%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	Atendido	251	3034	161	425	3871
		Atendido <=15	225	2641	143	402	3411
		TEAP	90%	87%	89%	95%	88%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atendido	129	3110	213	348	3800
		Atendido <=15	97	2416	148	285	2946
		TEAP	75%	78%	69%	82%	78%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	0	4350	2	242	4594
		Atendido <=15	0	3798	2	227	4027
		TEAP	0%	87%	100%	94%	88%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atendido	707	4548	4197	1671	11123
		Atendido <=15	681	4125	3391	1440	9637
		TEAP	96%	91%	81%	86%	87%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	352	3383	2631	1526	7892
		Atendido <=15	331	3307	2507	1524	7669
		TEAP	94%	98%	95%	100%	97%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	2	1787	587	114	2490
		Atendido <=15	1	1325	475	113	1914
		TEAP	50%	74%	81%	99%	77%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	57	2886	5343	498	8784
		Atendido <=15	55	2619	4684	498	7856
		TEAP	96%	91%	88%	100%	89%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	283	5050	1774	800	7907
		Atendido <=15	207	4226	1429	712	6574
		TEAP	73%	84%	81%	89%	83%
4813-2	HUARAZ (FRA)	Atendido	135	1699	981	145	2960
		Atendido <=15	111	1364	737	142	2354
		TEAP	82%	80%	75%	98%	80%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	115	2251	850	603	3819
		Atendido <=15	87	1777	685	520	3069
		TEAP	76%	79%	81%	86%	80%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	1	5652	17	332	6002
		Atendido <=15	1	4607	17	324	4949
		TEAP	100%	82%	100%	98%	82%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	215	10195	428	3062	13900
		Atendido <=15	169	8804	368	2851	12192
		TEAP	79%	86%	86%	93%	88%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	336	11026	1889	1711	14962
		Atendido <=15	271	7772	1254	1124	10421
		TEAP	81%	70%	66%	66%	70%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	4	7197	150	576	7927
		Atendido <=15	2	3910	88	557	4557
		TEAP	50%	54%	59%	97%	57%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atendido	20	5880	89	5	5994
		Atendido <=15	17	5173	78	5	5273
		TEAP	85%	88%	88%	100%	88%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	73	6866	3179	750	10868
		Atendido <=15	69	5895	2737	744	9445
		TEAP	95%	86%	86%	99%	87%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	210	3213	233	875	4531
		Atendido <=15	163	2601	182	728	3674
		TEAP	78%	81%	78%	83%	81%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	83	4514	154	553	5304
		Atendido <=15	73	3799	128	481	4481
		TEAP	88%	84%	83%	87%	84%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	2074	6193	2249	866	11382
		Atendido <=15	1166	4408	1323	707	7604
		TEAP	56%	71%	59%	82%	67%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	26	1615	103	103	1847
		Atendido <=15	6	697	45	103	851
		TEAP	23%	43%	44%	100%	46%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	40	3937	200	1154	5331
		Atendido <=15	17	1913	106	744	2780
		TEAP	43%	49%	53%	64%	52%
4805-1	MEGA 3	Atendido	289	11542	841	960	13632
		Atendido <=15	184	7875	511	838	9408
		TEAP	64%	68%	61%	87%	69%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	178	4572	540	135	5425
		Atendido <=15	169	4277	516	127	5089
		TEAP	95%	94%	96%	94%	94%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	298	10580	1528	141	12547
		Atendido <=15	130	6876	837	122	7965
		TEAP	44%	65%	55%	87%	63%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	150	2567	273	262	3252
		Atendido <=15	126	2246	232	233	2837
		TEAP	84%	87%	85%	89%	87%
8500-1	PIURA	Atendido	1666	6967	1849	45	10527
		Atendido <=15	1598	5343	1285	43	8269
		TEAP	96%	77%	69%	96%	79%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	394	7483	1301	1488	10666
		Atendido <=15	187	4639	641	1275	6742
		TEAP	47%	62%	49%	86%	63%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	223	10983	352	693	12251
		Atendido <=15	182	9743	298	693	10916
		TEAP	82%	89%	85%	100%	89%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	102	1990	748	724	3564
		Atendido <=15	76	1544	554	473	2647
		TEAP	75%	78%	74%	65%	74%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	0	2520	7	0	2527
		Atendido <=15	0	2113	6	0	2119
		TEAP	0%	84%	86%	0%	84%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	53	2571	1369	95	4088
		Atendido <=15	40	2173	1168	90	3471
		TEAP	75%	85%	85%	95%	85%
4802-4	QUINDE ICA	Atendido	0	2327	2	468	2797
		Atendido <=15	0	1955	2	421	2378
		TEAP	0%	84%	100%	90%	85%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	2	4552	6	1	4561
		Atendido <=15	2	4177	6	1	4186
		TEAP	100%	92%	100%	100%	92%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	40	7336	216	315	7907
		Atendido <=15	31	6104	180	310	6625
		TEAP	78%	83%	83%	98%	84%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	69	3613	102	857	4641
		Atendido <=15	66	3457	99	827	4449
		TEAP	96%	96%	97%	96%	96%

4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	37	2134	47	860	3078
		Atendido <=15	36	1911	41	781	2769
		TEAP	97%	90%	87%	91%	90%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	6	1547	345	276	2174
		Atendido <=15	5	1363	306	265	1939
		TEAP	83%	88%	89%	96%	89%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	2	11992	11	86	12091
		Atendido <=15	1	8672	7	82	8762
		TEAP	50%	72%	64%	95%	72%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	177	5630	278	2088	8173
		Atendido <=15	132	3996	212	1667	6007
		TEAP	75%	71%	76%	80%	73%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	770	2688	777	1019	5254
		Atendido <=15	656	2253	656	897	4462
		TEAP	85%	84%	84%	88%	85%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	23	6230	5	692	6950
		Atendido <=15	23	5806	5	692	6526
		TEAP	100%	93%	100%	100%	94%
1014-3	SIC LA MERCED	Atendido	71	943	2	9	1025
		Atendido <=15	59	787	1	7	854
		TEAP	83%	83%	50%	78%	83%
4805-5	SUCRE (FRA)	Atendido	21	7626	201	108	7956
		Atendido <=15	15	5171	144	101	5431
		TEAP	71%	68%	72%	94%	68%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	274	3965	738	245	5222
		Atendido <=15	236	3387	598	229	4450
		TEAP	86%	85%	81%	93%	85%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	107	6161	615	55	6938
		Atendido <=15	78	5216	490	53	5837
		TEAP	73%	85%	80%	96%	84%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	0	181	3	0	184
		Atendido <=15	0	163	3	0	166
		TEAP	0%	90%	100%	0%	90%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	59	4791	263	1533	6646
		Atendido <=15	50	4220	236	1397	5903
		TEAP	85%	88%	90%	91%	89%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	7	5020	263	397	5687
		Atendido <=15	5	3668	168	379	4220
		TEAP	71%	73%	64%	95%	74%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	5	8397	4	33	8439
		Atendido <=15	5	7032	4	32	7073
		TEAP	100%	84%	100%	97%	84%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	356	5857	4659	1572	12444
		Atendido <=15	286	5113	3622	1525	10546
		TEAP	80%	87%	78%	97%	85%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	34	2795	69	238	3136
		Atendido <=15	30	2522	65	224	2841
		TEAP	88%	90%	94%	94%	91%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	165	3220	524	513	4422
		Atendido <=15	147	2980	458	508	4093
		TEAP	89%	93%	87%	99%	93%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	582	3556	4827	1471	10436
		Atendido <=15	429	2578	3356	1444	7807
		TEAP	74%	72%	70%	98%	75%
1019-1	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	57	2880	170	0	3107
		Atendido <=15	55	2541	152	0	2748
		TEAP	96%	88%	89%	0%	88%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	7	3638	847	627	5119
		Atendido <=15	6	2561	606	472	3645
		TEAP	86%	70%	72%	75%	71%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atendido	92	4278	113	1252	5735
		Atendido <=15	85	3862	101	1083	5131
		TEAP	92%	90%	89%	87%	89%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	8	5761	3724	14	9507
		Atendido <=15	8	5245	3398	14	8665
		TEAP	100%	91%	91%	100%	91%
TOTAL ATENCIONES		**Atendido**	**16330**	**447873**	**81519**	**51132**	**596854**
		Atendido <=15	**12907**	**365374**	**65398**	**46240**	**489919**
		TEAP	**79%**	**82%**	**80%**	**90%**	**82%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2016
MES: Febrero
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	55	7974	4361	2340	14730
		Atendido <=15	50	5816	3181	2203	11250
		TEAP	91%	73%	73%	94%	76%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	16	5136	392	1608	7152
		Atendido <=15	13	3872	175	1368	5428
		TEAP	81%	75%	45%	85%	76%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	Atendido	19	2457	119	131	2726
		Atendido <=15	14	2078	96	122	2310
		TEAP	74%	85%	81%	93%	85%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	36	6598	60	0	6694
		Atendido <=15	29	5632	46	0	5707
		TEAP	81%	85%	77%	0%	85%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	34	4944	63	3	5044
		Atendido <=15	33	4778	60	2	4873
		TEAP	97%	97%	95%	67%	97%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	189	4832	414	280	5715
		Atendido <=15	153	4522	372	274	5321
		TEAP	81%	94%	90%	98%	93%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	207	12950	583	193	13933
		Atendido <=15	189	11585	527	193	12494
		TEAP	91%	89%	90%	100%	90%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Atendido	100	10011	359	196	10666
		Atendido <=15	86	9189	317	187	9779
		TEAP	86%	92%	88%	95%	92%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	227	4981	251	337	5796
		Atendido <=15	207	4494	230	333	5264
		TEAP	91%	90%	92%	99%	91%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	307	2955	431	664	4357
		Atendido <=15	234	2356	344	661	3595
		TEAP	76%	80%	80%	100%	83%
		Atendido	0	1687	21	197	1905

1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido <=15	0	1503	18	191	1712
		TEAP	0%	89%	86%	97%	90%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	227	2937	248	627	4039
		Atendido <=15	138	2067	149	613	2967
		TEAP	61%	70%	60%	98%	73%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	5026	513	171	5710
		Atendido <=15	0	3740	358	168	4266
		TEAP	0%	74%	70%	98%	75%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	112	2774	397	482	3765
		Atendido <=15	89	2346	329	472	3236
		TEAP	79%	85%	83%	98%	86%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	161	2307	1511	65	4044
		Atendido <=15	69	1081	717	38	1905
		TEAP	43%	47%	47%	58%	47%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	68	4965	238	5	5276
		Atendido <=15	56	4158	203	5	4422
		TEAP	82%	84%	85%	100%	84%
928-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atendido	444	5076	806	719	7045
		Atendido <=15	381	4429	716	671	6197
		TEAP	86%	87%	89%	93%	88%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	188	7514	3240	405	11347
		Atendido <=15	145	6283	2644	399	9471
		TEAP	77%	84%	82%	99%	83%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	190	4153	3656	1464	9463
		Atendido <=15	184	4093	3584	1455	9316
		TEAP	97%	99%	98%	99%	98%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	40	3379	206	5	3630
		Atendido <=15	40	3162	197	3	3402
		TEAP	100%	94%	96%	60%	94%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	357	7915	751	254	9277
		Atendido <=15	269	5624	510	250	6653
		TEAP	75%	71%	68%	98%	72%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	145	3613	188	7	3953
		Atendido <=15	96	2669	138	7	2910
		TEAP	66%	74%	73%	100%	74%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	47	3336	316	117	3816
		Atendido <=15	25	2264	200	114	2603
		TEAP	53%	68%	63%	97%	68%
1005-1	CISESA CHEPEN	Atendido	1	2981	150	13	3145
		Atendido <=15	1	1848	80	11	1940
		TEAP	100%	62%	53%	85%	62%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	Atendido	87	2678	92	97	2954
		Atendido <=15	86	2254	87	96	2523
		TEAP	99%	84%	95%	99%	85%
1005-3	CISESA HUARAZ	Atendido	348	3312	1855	96	5611
		Atendido <=15	312	2967	1671	89	5039
		TEAP	90%	90%	90%	93%	90%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atendido	9	3145	2	138	3294
		Atendido <=15	9	2859	2	116	2986
		TEAP	100%	91%	100%	84%	91%
1005-5	CISESA TRUJILLO	Atendido	76	4921	644	22	5663
		Atendido <=15	60	3688	536	21	4305
		TEAP	79%	75%	83%	95%	76%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	2	5416	0	460	5878
		Atendido <=15	2	4295	0	455	4752
		TEAP	100%	79%	0%	99%	81%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Atendido	7	4158	82	124	4371
		Atendido <=15	5	3911	79	120	4115
		TEAP	71%	94%	96%	97%	94%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	Atendido	12	3967	133	190	4302
		Atendido <=15	11	3353	129	190	3683
		TEAP	92%	85%	97%	100%	86%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	Atendido	133	5893	291	429	6746
		Atendido <=15	88	4094	169	413	4764
		TEAP	66%	69%	58%	96%	71%
8500-22	CUSCO	Atendido	15	2085	3641	1078	6819
		Atendido <=15	14	1850	3059	1033	5956
		TEAP	93%	89%	84%	96%	87%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	467	7012	3403	1	10883
		Atendido <=15	323	5299	2729	0	8351
		TEAP	69%	76%	80%	0%	77%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	4	3712	7	0	3723
		Atendido <=15	3	3260	7	0	3270
		TEAP	75%	88%	100%	0%	88%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	4	3256	35	6	3301
		Atendido <=15	3	2542	25	5	2575
		TEAP	75%	78%	71%	83%	78%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	271	6046	560	2	6879
		Atendido <=15	262	5761	534	2	6559
		TEAP	97%	95%	95%	100%	95%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	Atendido	32	1113	5	20	1170
		Atendido <=15	30	1038	5	20	1093
		TEAP	94%	93%	100%	100%	93%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	Atendido	31	1263	24	0	1318
		Atendido <=15	31	1204	23	0	1258
		TEAP	100%	95%	96%	0%	95%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	Atendido	285	2914	212	625	4036
		Atendido <=15	260	2645	196	619	3720
		TEAP	91%	91%	92%	99%	92%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atendido	176	3180	299	514	4169
		Atendido <=15	138	2551	244	488	3421
		TEAP	78%	80%	82%	95%	82%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	129	5154	30	123	5436
		Atendido <=15	87	3873	23	110	4093
		TEAP	67%	75%	77%	89%	75%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atendido	662	6756	3525	1494	12437
		Atendido <=15	595	5788	2123	1267	9773
		TEAP	90%	86%	60%	85%	79%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	382	4645	2728	997	8752
		Atendido <=15	358	4428	2536	995	8317
		TEAP	94%	95%	93%	100%	95%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	3	2247	274	93	2617
		Atendido <=15	3	1517	184	93	1797
		TEAP	100%	68%	67%	100%	69%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	27	5057	3823	404	9311
		Atendido <=15	24	4308	3116	403	7851
		TEAP	89%	85%	82%	100%	84%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	421	3018	1387	712	5538
		Atendido <=15	359	2547	1163	653	4722
		TEAP	85%	84%	84%	92%	85%
		Atendido	381	2799	1290	119	4589

4813-2	HUARAZ (FRA)	Atendido <=15	229	1895	800	118	3042
		TEAP	60%	68%	62%	99%	66%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	71	2833	795	587	4286
		Atendido <=15	56	2210	672	499	3437
		TEAP	79%	78%	85%	85%	80%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	1	6984	4	241	7230
		Atendido <=15	0	5574	3	237	5814
		TEAP	0%	80%	75%	98%	80%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	340	9188	1343	2128	12999
		Atendido <=15	321	8657	1269	1998	12245
		TEAP	94%	94%	94%	94%	94%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	598	9763	2438	1697	14496
		Atendido <=15	528	7010	1731	1100	10369
		TEAP	88%	72%	71%	65%	72%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	4	7621	185	774	8584
		Atendido <=15	3	5328	114	711	6156
		TEAP	75%	70%	62%	92%	72%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atendido	16	7019	97	6	7138
		Atendido <=15	11	6137	82	6	6236
		TEAP	69%	87%	85%	100%	87%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	16	7633	2406	583	10638
		Atendido <=15	10	5959	1673	574	8216
		TEAP	63%	78%	70%	98%	77%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	134	2525	141	43	2843
		Atendido <=15	101	2009	111	28	2249
		TEAP	75%	80%	79%	65%	79%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	125	4802	234	16	5177
		Atendido <=15	105	4180	199	16	4500
		TEAP	84%	87%	85%	100%	87%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	1888	6755	2082	368	11093
		Atendido <=15	1213	5313	1400	348	8274
		TEAP	64%	79%	67%	95%	75%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	29	1468	137	67	1701
		Atendido <=15	17	1084	106	63	1270
		TEAP	59%	74%	77%	94%	75%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	3	5596	37	229	5865
		Atendido <=15	2	3909	7	135	4053
		TEAP	67%	70%	19%	59%	69%
4805-1	MEGA 3	Atendido	408	13760	975	57	15200
		Atendido <=15	359	12391	872	56	13678
		TEAP	88%	90%	89%	98%	90%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	231	4998	538	20	5787
		Atendido <=15	206	4545	489	19	5259
		TEAP	89%	91%	91%	95%	91%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	282	12085	823	122	13312
		Atendido <=15	166	9274	582	101	10123
		TEAP	59%	77%	71%	83%	76%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	151	3019	279	50	3499
		Atendido <=15	142	2792	260	50	3244
		TEAP	94%	92%	93%	100%	93%
8500-1	PIURA	Atendido	264	5542	3756	103	9665
		Atendido <=15	248	4159	2799	102	7308
		TEAP	94%	75%	75%	99%	76%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	319	7518	1055	1017	9909
		Atendido <=15	224	5357	728	878	7187
		TEAP	70%	71%	69%	86%	73%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	308	9104	785	694	10891
		Atendido <=15	260	7763	653	689	9365
		TEAP	84%	85%	83%	99%	86%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	313	4875	919	253	6360
		Atendido <=15	243	4055	722	244	5264
		TEAP	78%	83%	79%	96%	83%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	0	2252	11	14	2277
		Atendido <=15	0	2008	11	10	2029
		TEAP	0%	89%	100%	71%	89%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	4	2783	1020	164	3971
		Atendido <=15	3	2464	908	159	3534
		TEAP	75%	89%	89%	97%	89%
4802-4	QUINDE ICA	Atendido	0	2985	2	116	3103
		Atendido <=15	0	2401	2	116	2519
		TEAP	0%	80%	100%	100%	81%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	0	5022	4	2	5028
		Atendido <=15	0	4684	4	2	4690
		TEAP	0%	93%	100%	100%	93%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	24	6518	172	219	6933
		Atendido <=15	22	5198	144	212	5576
		TEAP	92%	80%	84%	97%	80%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	11	4246	54	332	4643
		Atendido <=15	11	3933	49	317	4310
		TEAP	100%	93%	91%	95%	93%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	33	1843	24	469	2369
		Atendido <=15	31	1678	21	423	2153
		TEAP	94%	91%	88%	90%	91%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	5	2031	299	406	2741
		Atendido <=15	5	1866	286	401	2558
		TEAP	100%	92%	96%	99%	93%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	63	11992	73	62	12190
		Atendido <=15	31	8385	52	48	8516
		TEAP	49%	70%	71%	77%	70%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	198	6782	308	982	8270
		Atendido <=15	140	5040	231	863	6274
		TEAP	71%	74%	75%	88%	76%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	201	2854	1444	397	4896
		Atendido <=15	178	2438	1202	383	4201
		TEAP	89%	85%	83%	96%	86%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	69	6426	16	701	7212
		Atendido <=15	57	5278	15	698	6048
		TEAP	83%	82%	94%	100%	84%
1014-3	SIC LA MERCED	Atendido	4	2101	2	88	2195
		Atendido <=15	4	1744	2	86	1836
		TEAP	100%	83%	100%	98%	84%
4805-5	SUCRE (FRA)	Atendido	62	3659	4210	221	8152
		Atendido <=15	41	2685	2623	211	5560
		TEAP	66%	73%	62%	95%	68%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	273	4121	728	303	5425
		Atendido <=15	223	3742	615	300	4880
		TEAP	82%	91%	84%	99%	90%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	550	5248	2992	1	8791
		Atendido <=15	431	4000	2636	1	7068
		TEAP	78%	76%	88%	100%	80%
		Atendido	1	2898	27	71	2997

4809-1	TARMA (FRA)	Atendido <=15	1	2551	21	70	2643
		TEAP	100%	88%	78%	99%	88%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	170	5047	265	1461	6943
		Atendido <=15	155	4447	239	1317	6158
		TEAP	91%	88%	90%	90%	89%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	118	4680	489	314	5601
		Atendido <=15	47	2932	249	299	3527
		TEAP	40%	63%	51%	95%	63%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	27	8883	46	120	9076
		Atendido <=15	21	7252	42	109	7424
		TEAP	78%	82%	91%	91%	82%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	247	6915	3707	1040	11909
		Atendido <=15	204	5928	3060	1007	10199
		TEAP	83%	86%	83%	97%	86%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	23	3786	67	327	4203
		Atendido <=15	20	3150	53	286	3509
		TEAP	87%	83%	79%	87%	83%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	201	3187	404	286	4078
		Atendido <=15	170	2797	330	283	3580
		TEAP	85%	88%	82%	99%	88%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	126	1568	6665	837	9196
		Atendido <=15	76	1227	4255	829	6387
		TEAP	60%	78%	64%	99%	69%
1019-1	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	77	2480	107	2	2666
		Atendido <=15	59	1970	90	2	2121
		TEAP	77%	79%	84%	100%	80%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	8	4139	969	191	5307
		Atendido <=15	8	3364	804	178	4354
		TEAP	100%	81%	83%	93%	82%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atendido	61	4754	115	324	5254
		Atendido <=15	57	4207	96	318	4678
		TEAP	93%	88%	83%	98%	89%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	5	7376	1828	15	9224
		Atendido <=15	3	6512	1514	15	8044
		TEAP	60%	88%	83%	100%	87%
Total		**Atendido**	**15196**	**473912**	**88693**	**36547**	**614348**
		Atendido <=15	**12006**	**389103**	**68657**	**33843**	**503609**
		TEAP	**79%**	**82%**	**77%**	**93%**	**82%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	81	8560	2039	1252	11932
		Atendido <=15	76	7572	1772	1222	10642
		TEAP	94%	88%	87%	98%	89%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	23	5169	1309	1565	8066
		Atendido <=15	21	4720	968	1465	7174
		TEAP	91%	91%	74%	94%	89%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	Atendido	44	2408	194	149	2795
		Atendido <=15	38	2043	163	138	2382
		TEAP	86%	85%	84%	93%	85%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	34	6011	94	0	6139
		Atendido <=15	31	5391	85	0	5507
		TEAP	91%	90%	90%	0%	90%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	59	5244	111	3	5417
		Atendido <=15	58	5059	110	2	5229
		TEAP	98%	96%	99%	67%	97%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	414	5709	739	176	7038
		Atendido <=15	366	5167	684	168	6385
		TEAP	88%	91%	93%	95%	91%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	249	13648	681	160	14738
		Atendido <=15	183	11120	535	160	11998
		TEAP	73%	81%	79%	100%	81%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Atendido	22	4388	241	232	4883
		Atendido <=15	17	3708	201	222	4148
		TEAP	77%	85%	83%	96%	85%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	258	4762	301	177	5498
		Atendido <=15	224	4133	250	176	4783
		TEAP	87%	87%	83%	99%	87%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	333	2781	547	241	3902
		Atendido <=15	243	2147	426	235	3051
		TEAP	73%	77%	78%	98%	78%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1719	48	98	1865
		Atendido <=15	0	1545	42	92	1679
		TEAP	0%	90%	88%	94%	90%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	245	2779	147	144	3315
		Atendido <=15	150	1890	86	138	2264
		TEAP	61%	68%	59%	96%	68%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	5332	216	20	5568
		Atendido <=15	0	3738	141	20	3899
		TEAP	0%	70%	65%	100%	70%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	302	2704	335	41	3382
		Atendido <=15	234	2238	286	40	2798
		TEAP	77%	83%	85%	98%	83%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	129	2246	1584	200	4159
		Atendido <=15	83	1406	1007	170	2666
		TEAP	64%	63%	64%	85%	64%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	124	4273	213	245	4855
		Atendido <=15	100	3599	185	210	4094
		TEAP	81%	84%	87%	86%	84%
928-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atendido	507	5475	1108	765	7855
		Atendido <=15	427	4590	942	667	6626
		TEAP	84%	84%	85%	87%	84%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	354	5491	3257	219	9321
		Atendido <=15	346	5007	3064	219	8636
		TEAP	98%	91%	94%	100%	93%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	64	3642	3157	1266	8129
		Atendido <=15	62	3268	2666	1196	7192
		TEAP	97%	90%	84%	94%	88%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	47	3045	182	1	3275
		Atendido <=15	44	2845	169	0	3058
		TEAP	94%	93%	93%	0%	93%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	365	8643	613	203	9824
		Atendido <=15	292	5712	427	201	6632
		TEAP	80%	66%	70%	99%	68%
		Atendido	157	4529	227	2	4915

915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido <=15	101	3196	154	1	3452
		TEAP	64%	71%	68%	50%	70%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	194	2964	493	83	3734
		Atendido <=15	133	2139	378	80	2730
		TEAP	69%	72%	77%	96%	73%
1005-1	CISESA CHEPEN	Atendido	0	3105	16	1	3122
		Atendido <=15	0	1746	8	0	1754
		TEAP	0%	56%	50%	0%	56%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	Atendido	82	2287	259	106	2734
		Atendido <=15	76	2097	247	106	2526
		TEAP	93%	92%	95%	100%	92%
1005-3	CISESA HUARAZ	Atendido	437	3450	1408	46	5341
		Atendido <=15	345	2844	1226	46	4461
		TEAP	79%	82%	87%	100%	84%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atendido	33	3497	0	9	3539
		Atendido <=15	24	2963	0	9	2996
		TEAP	73%	85%	0%	100%	85%
1005-5	CISESA TRUJILLO	Atendido	86	4325	552	5	4968
		Atendido <=15	80	3895	498	2	4475
		TEAP	93%	90%	90%	40%	90%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	1	5060	4	349	5414
		Atendido <=15	1	3359	4	336	3700
		TEAP	100%	66%	100%	96%	68%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Atendido	11	4577	72	0	4660
		Atendido <=15	7	3374	49	0	3430
		TEAP	64%	74%	68%	0%	74%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	Atendido	44	3569	138	221	3972
		Atendido <=15	40	2857	119	221	3237
		TEAP	91%	80%	86%	100%	81%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	Atendido	386	5008	376	201	5971
		Atendido <=15	270	3953	297	196	4716
		TEAP	70%	79%	79%	98%	79%
8500-22	CUSCO	Atendido	35	1366	4463	1335	7199
		Atendido <=15	28	1234	3873	1269	6404
		TEAP	80%	90%	87%	95%	89%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	487	7418	3008	2	10915
		Atendido <=15	332	5648	2397	1	8378
		TEAP	68%	76%	80%	50%	77%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	3978	108	0	4086
		Atendido <=15	0	3766	100	0	3866
		TEAP	0%	95%	93%	0%	95%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	29	3328	62	1	3420
		Atendido <=15	24	2543	50	1	2618
		TEAP	83%	76%	81%	100%	77%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	309	6560	703	3	7575
		Atendido <=15	295	6266	666	3	7230
		TEAP	95%	96%	95%	100%	95%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	Atendido	58	1272	4	15	1349
		Atendido <=15	57	1161	3	13	1234
		TEAP	98%	91%	75%	87%	91%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	Atendido	75	1199	29	1	1304
		Atendido <=15	74	1189	29	1	1293
		TEAP	99%	99%	100%	100%	99%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	Atendido	403	3025	281	480	4189
		Atendido <=15	380	2827	269	479	3955
		TEAP	94%	93%	96%	100%	94%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atendido	186	3400	335	383	4304
		Atendido <=15	145	2854	290	373	3662
		TEAP	78%	84%	87%	97%	85%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	152	4080	196	35	4463
		Atendido <=15	120	3445	163	35	3763
		TEAP	79%	84%	83%	100%	84%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atendido	412	6134	3576	1566	11688
		Atendido <=15	361	5416	2710	1421	9908
		TEAP	88%	88%	76%	91%	85%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	426	5174	3004	779	9383
		Atendido <=15	410	5047	2835	772	9064
		TEAP	96%	98%	94%	99%	97%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	18	2116	876	58	3068
		Atendido <=15	18	1916	827	57	2818
		TEAP	100%	91%	94%	98%	92%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	29	3743	3804	267	7843
		Atendido <=15	21	2860	2929	267	6077
		TEAP	72%	76%	77%	100%	77%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	354	3326	1267	338	5285
		Atendido <=15	304	2903	1096	286	4589
		TEAP	86%	87%	87%	85%	87%
4813-2	HUARAZ (FRA)	Atendido	352	2869	1030	31	4282
		Atendido <=15	149	1546	497	30	2222
		TEAP	42%	54%	48%	97%	52%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	148	2422	1264	748	4582
		Atendido <=15	118	1942	1056	616	3732
		TEAP	80%	80%	84%	82%	81%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	1	6415	6	158	6580
		Atendido <=15	1	5763	5	157	5926
		TEAP	100%	90%	83%	99%	90%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	623	9779	3008	1227	14637
		Atendido <=15	616	9521	2945	1183	14265
		TEAP	99%	97%	98%	96%	97%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	1427	9212	2117	946	13702
		Atendido <=15	1389	6570	1480	772	10211
		TEAP	97%	71%	70%	82%	75%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	9	8320	178	807	9314
		Atendido <=15	7	6569	145	786	7507
		TEAP	78%	79%	81%	97%	81%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atendido	68	5739	103	378	6288
		Atendido <=15	67	4836	90	377	5370
		TEAP	99%	84%	87%	100%	85%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	11	8525	3788	552	12876
		Atendido <=15	9	6356	2892	549	9806
		TEAP	82%	75%	76%	99%	76%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	292	5470	358	1	6121
		Atendido <=15	253	4644	291	1	5189
		TEAP	87%	85%	81%	100%	85%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	168	4740	435	3	5346
		Atendido <=15	129	3923	333	3	4388
		TEAP	77%	83%	77%	100%	82%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	1689	6188	1925	387	10189
		Atendido <=15	1568	5957	1796	383	9704
		TEAP	93%	96%	93%	99%	95%
		Atendido	26	1482	206	65	1779

1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido <=15	19	1164	173	61	1417
		TEAP	73%	79%	84%	94%	80%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	11	5687	43	26	5767
		Atendido <=15	7	3472	24	25	3528
		TEAP	64%	61%	56%	96%	61%
4805-1	MEGA 3	Atendido	504	12965	1418	15	14902
		Atendido <=15	406	10450	1116	15	11987
		TEAP	81%	81%	79%	100%	80%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	149	5089	371	1	5610
		Atendido <=15	122	4162	313	1	4598
		TEAP	82%	82%	84%	100%	82%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	451	11653	1443	74	13621
		Atendido <=15	344	9749	1096	64	11253
		TEAP	76%	84%	76%	86%	83%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	200	2666	262	57	3185
		Atendido <=15	194	2521	249	57	3021
		TEAP	97%	95%	95%	100%	95%
8500-1	PIURA	Atendido	843	4037	3617	1085	9582
		Atendido <=15	836	3308	2942	994	8080
		TEAP	99%	82%	81%	92%	84%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	343	9271	1127	179	10920
		Atendido <=15	255	7558	866	179	8858
		TEAP	74%	82%	77%	100%	81%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	220	9761	1225	461	11667
		Atendido <=15	197	8759	1088	459	10503
		TEAP	90%	90%	89%	100%	90%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	272	3985	579	61	4897
		Atendido <=15	199	3075	412	58	3744
		TEAP	73%	77%	71%	95%	76%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	1	2128	25	0	2154
		Atendido <=15	0	1807	25	0	1832
		TEAP	0%	85%	100%	0%	85%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	0	2550	872	91	3513
		Atendido <=15	0	2283	759	90	3132
		TEAP	0%	90%	87%	99%	89%
4802-4	QUINDE ICA	Atendido	7	2933	8	46	2994
		Atendido <=15	6	2435	8	46	2495
		TEAP	86%	83%	100%	100%	83%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	0	2897	17	3	2917
		Atendido <=15	0	2480	16	2	2498
		TEAP	0%	86%	94%	67%	86%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	36	6783	175	293	7287
		Atendido <=15	32	5127	135	280	5574
		TEAP	89%	76%	77%	96%	76%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	16	4403	13	81	4513
		Atendido <=15	14	4064	12	77	4167
		TEAP	88%	92%	92%	95%	92%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	8	1912	17	37	1974
		Atendido <=15	8	1712	11	17	1748
		TEAP	100%	90%	65%	46%	89%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	2	2184	231	128	2545
		Atendido <=15	2	2018	215	125	2360
		TEAP	100%	92%	93%	98%	93%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	0	13437	5	0	13442
		Atendido <=15	0	10497	5	0	10502
		TEAP	0%	78%	100%	0%	78%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	210	7098	323	592	8223
		Atendido <=15	140	5081	228	586	6035
		TEAP	67%	72%	71%	99%	73%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	147	5715	1764	278	7904
		Atendido <=15	125	4647	1489	278	6539
		TEAP	85%	81%	84%	100%	83%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	139	4874	13	536	5562
		Atendido <=15	104	3873	9	529	4515
		TEAP	75%	79%	69%	99%	81%
1014-3	SIC LA MERCED	Atendido	89	954	15	0	1058
		Atendido <=15	53	724	12	0	789
		TEAP	60%	76%	80%	0%	75%
4805-5	SUCRE (FRA)	Atendido	215	274	5929	158	6576
		Atendido <=15	213	215	3193	158	3779
		TEAP	99%	78%	54%	100%	57%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	312	3880	1043	355	5590
		Atendido <=15	266	3490	894	343	4993
		TEAP	85%	90%	86%	97%	89%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	680	4343	2883	2	7908
		Atendido <=15	532	3403	2579	2	6516
		TEAP	78%	78%	89%	100%	82%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	19	2795	86	70	2970
		Atendido <=15	18	2552	74	70	2714
		TEAP	95%	91%	86%	100%	91%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	124	5711	191	1729	7755
		Atendido <=15	114	5268	175	1647	7204
		TEAP	92%	92%	92%	95%	93%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	181	4435	944	309	5869
		Atendido <=15	98	2645	469	303	3515
		TEAP	54%	60%	50%	98%	60%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	2	9051	15	76	9144
		Atendido <=15	0	7723	15	76	7814
		TEAP	0%	85%	100%	100%	85%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	315	7712	3600	222	11849
		Atendido <=15	270	6796	3074	218	10358
		TEAP	86%	88%	85%	98%	87%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	36	3208	104	312	3660
		Atendido <=15	29	2843	93	277	3242
		TEAP	81%	89%	89%	89%	89%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	240	3188	427	134	3989
		Atendido <=15	221	2962	384	134	3701
		TEAP	92%	93%	90%	100%	93%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	109	1728	5831	650	8318
		Atendido <=15	86	1352	3983	641	6062
		TEAP	79%	78%	68%	99%	73%
1019-1	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	131	2435	101	1	2668
		Atendido <=15	85	1740	69	0	1894
		TEAP	65%	71%	68%	0%	71%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	26	4888	953	100	5967
		Atendido <=15	20	4181	836	97	5134
		TEAP	77%	86%	88%	97%	86%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atendido	61	5515	155	342	6073
		Atendido <=15	59	5044	150	340	5593
		TEAP	97%	91%	97%	99%	92%
		Atendido	553	3159	6446	28	10186

4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido <=15	353	2114	4092	20	6579
		TEAP	64%	67%	63%	71%	65%
TOTAL ATENCIONES		**Atendido**	**19524**	**458984**	**99066**	**27278**	**604852**
		Atendido <=15	**16374**	**379317**	**78239**	**25842**	**499772**
		TEAP	**84%**	**83%**	**79%**	**95%**	**83%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2015
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	353	1983	7104	712	10152
		Atendido <=15	308	1552	5837	686	8383
		TEAP	87%	78%	82%	96%	83%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	45	4925	1054	1241	7265
		Atendido <=15	40	4680	838	1150	6708
		TEAP	89%	95%	80%	93%	92%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	Atendido	83	2789	205	108	3185
		Atendido <=15	69	2425	170	102	2766
		TEAP	83%	87%	83%	94%	87%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	79	6587	137	2	6805
		Atendido <=15	65	5580	129	2	5776
		TEAP	82%	85%	94%	100%	85%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	105	4821	194	0	5120
		Atendido <=15	94	4437	185	0	4716
		TEAP	90%	92%	95%	0%	92%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	192	5999	380	73	6644
		Atendido <=15	162	5563	332	70	6127
		TEAP	84%	93%	87%	96%	92%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	207	14789	610	160	15766
		Atendido <=15	128	11789	437	160	12514
		TEAP	62%	80%	72%	100%	79%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Atendido	40	6310	580	23	6953
		Atendido <=15	37	5476	501	23	6037
		TEAP	93%	87%	86%	100%	87%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	173	4896	476	434	5979
		Atendido <=15	152	4364	402	433	5351
		TEAP	88%	89%	84%	100%	89%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	259	3120	392	341	4112
		Atendido <=15	174	2216	267	341	2998
		TEAP	67%	71%	68%	100%	73%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1712	55	85	1852
		Atendido <=15	0	1574	47	83	1704
		TEAP	0%	92%	85%	98%	92%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	216	2697	161	202	3276
		Atendido <=15	163	2313	135	197	2808
		TEAP	75%	86%	84%	98%	86%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	11	5808	236	89	6144
		Atendido <=15	11	3852	140	87	4090
		TEAP	100%	66%	59%	98%	67%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	212	2103	232	68	2615
		Atendido <=15	167	1643	187	68	2065
		TEAP	79%	78%	81%	100%	79%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	191	3367	1470	132	5160
		Atendido <=15	136	2503	1069	95	3803
		TEAP	71%	74%	73%	72%	74%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	183	5294	324	428	6229
		Atendido <=15	123	4043	213	357	4736
		TEAP	67%	76%	66%	83%	76%
928-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atendido	333	6153	802	1118	8406
		Atendido <=15	215	3703	445	798	5161
		TEAP	65%	60%	55%	71%	61%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	155	6813	1780	3	8751
		Atendido <=15	133	5143	1489	3	6768
		TEAP	86%	75%	84%	100%	77%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	726	3307	3136	1761	8930
		Atendido <=15	653	2665	2375	1718	7411
		TEAP	90%	81%	76%	98%	83%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	34	3655	166	58	3913
		Atendido <=15	32	3395	156	52	3635
		TEAP	94%	93%	94%	90%	93%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	382	8971	634	271	10258
		Atendido <=15	291	5630	436	269	6626
		TEAP	76%	63%	69%	99%	65%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	123	5395	246	1	5765
		Atendido <=15	69	3400	162	1	3632
		TEAP	56%	63%	66%	100%	63%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	204	3382	337	43	3966
		Atendido <=15	158	2873	294	38	3363
		TEAP	77%	85%	87%	88%	85%
1005-1	CISESA CHEPEN	Atendido	1	2899	65	0	2965
		Atendido <=15	0	1615	41	0	1656
		TEAP	0%	56%	63%	0%	56%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	Atendido	149	2875	403	306	3733
		Atendido <=15	131	2561	371	306	3369
		TEAP	88%	89%	92%	100%	90%
1005-3	CISESA HUARAZ	Atendido	150	4204	187	103	4644
		Atendido <=15	123	3263	155	103	3644
		TEAP	82%	78%	83%	100%	78%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atendido	27	3543	3	10	3583
		Atendido <=15	26	3024	3	10	3063
		TEAP	96%	85%	100%	100%	85%
1005-5	CISESA TRUJILLO	Atendido	52	5015	219	2	5288
		Atendido <=15	35	3430	164	0	3629
		TEAP	67%	68%	75%	0%	69%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	5	6708	0	486	7199
		Atendido <=15	4	4091	0	467	4562
		TEAP	80%	61%	0%	96%	63%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Atendido	2	1611	22	0	1635
		Atendido <=15	1	873	14	0	888
		TEAP	50%	54%	64%	0%	54%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	Atendido	44	9503	162	244	9953
		Atendido <=15	42	6644	146	240	7072
		TEAP	95%	70%	90%	98%	71%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	Atendido	383	5412	463	227	6485
		Atendido <=15	266	4161	338	209	4974
		TEAP	69%	77%	73%	92%	77%

8500-22	CUSCO	Atendido	97	1637	3821	1572	7127
		Atendido <=15	80	1446	3323	1454	6303
		TEAP	82%	88%	87%	92%	88%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	275	7810	2102	2	10189
		Atendido <=15	178	6183	1714	1	8076
		TEAP	65%	79%	82%	50%	79%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	1	3927	21	1	3950
		Atendido <=15	1	3480	19	1	3501
		TEAP	100%	89%	90%	100%	89%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	42	3367	123	5	3537
		Atendido <=15	35	2749	101	3	2888
		TEAP	83%	82%	82%	60%	82%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	275	6256	778	1	7310
		Atendido <=15	262	5957	727	1	6947
		TEAP	95%	95%	93%	100%	95%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	Atendido	52	1213	6	21	1292
		Atendido <=15	47	1089	6	19	1161
		TEAP	90%	90%	100%	90%	90%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	Atendido	41	1121	35	17	1214
		Atendido <=15	41	1112	34	16	1203
		TEAP	100%	99%	97%	94%	99%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	Atendido	328	3125	431	533	4417
		Atendido <=15	301	2884	392	527	4104
		TEAP	92%	92%	91%	99%	93%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atendido	185	3409	264	361	4219
		Atendido <=15	139	2728	202	354	3423
		TEAP	75%	80%	77%	98%	81%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	111	4268	180	15	4574
		Atendido <=15	95	3684	157	15	3951
		TEAP	86%	86%	87%	100%	86%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atendido	336	4290	3950	1159	9735
		Atendido <=15	294	3770	3038	1050	8152
		TEAP	88%	88%	77%	91%	84%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	246	4369	2835	718	8168
		Atendido <=15	234	4189	2621	713	7757
		TEAP	95%	96%	92%	99%	95%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	18	1866	661	112	2657
		Atendido <=15	16	1426	560	112	2114
		TEAP	89%	76%	85%	100%	80%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	15	713	6465	41	7234
		Atendido <=15	15	676	5546	40	6277
		TEAP	100%	95%	86%	98%	87%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	172	2886	1708	36	4802
		Atendido <=15	143	2317	1382	33	3875
		TEAP	83%	80%	81%	92%	81%
4813-2	HUARAZ (FRA)	Atendido	195	3137	841	38	4211
		Atendido <=15	35	843	194	35	1107
		TEAP	18%	27%	23%	92%	26%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	143	2285	1201	640	4269
		Atendido <=15	124	2029	1050	560	3763
		TEAP	87%	89%	87%	88%	88%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	6	7123	13	226	7368
		Atendido <=15	6	5836	13	225	6080
		TEAP	100%	82%	100%	100%	83%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	385	11142	3062	1695	16284
		Atendido <=15	359	9955	2799	1622	14735
		TEAP	93%	89%	91%	96%	90%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	2334	11037	1325	7	14703
		Atendido <=15	2283	9216	930	7	12436
		TEAP	98%	84%	70%	100%	85%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	19	6917	247	686	7869
		Atendido <=15	17	5148	175	655	5995
		TEAP	89%	74%	71%	95%	76%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atendido	457	6860	271	596	8184
		Atendido <=15	184	3137	143	591	4055
		TEAP	40%	46%	53%	99%	50%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	166	7643	2854	493	11156
		Atendido <=15	137	6790	2530	483	9940
		TEAP	83%	89%	89%	98%	89%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	299	5771	376	98	6544
		Atendido <=15	233	4801	327	89	5450
		TEAP	78%	83%	87%	91%	83%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	172	5668	353	84	6277
		Atendido <=15	158	5392	329	83	5962
		TEAP	92%	95%	93%	99%	95%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	1995	6752	2196	407	11350
		Atendido <=15	894	4718	1085	393	7090
		TEAP	45%	70%	49%	97%	62%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	38	1684	172	101	1995
		Atendido <=15	31	1408	150	99	1688
		TEAP	82%	84%	87%	98%	85%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	46	6684	80	47	6857
		Atendido <=15	31	3641	52	41	3765
		TEAP	67%	54%	65%	87%	55%
4805-1	MEGA 3	Atendido	584	13805	1554	33	15976
		Atendido <=15	447	10991	1245	30	12713
		TEAP	77%	80%	80%	91%	80%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	95	5798	502	3	6398
		Atendido <=15	74	4689	408	1	5172
		TEAP	78%	81%	81%	33%	81%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	567	11853	1863	25	14308
		Atendido <=15	410	9701	1290	15	11416
		TEAP	72%	82%	69%	60%	80%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	154	3036	233	83	3506
		Atendido <=15	139	2820	212	83	3254
		TEAP	90%	93%	91%	100%	93%
8500-1	PIURA	Atendido	215	4647	2840	775	8477
		Atendido <=15	206	3439	1776	734	6155
		TEAP	96%	74%	63%	95%	73%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	270	9206	846	199	10521
		Atendido <=15	213	7169	631	199	8212
		TEAP	79%	78%	75%	100%	78%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	302	8821	1523	425	11071
		Atendido <=15	261	7758	1331	424	9774
		TEAP	86%	88%	87%	100%	88%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	253	3695	703	219	4870
		Atendido <=15	166	2667	421	215	3469
		TEAP	66%	72%	60%	98%	71%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	7	1889	94	3	1993
		Atendido <=15	7	1339	56	1	1403
		TEAP	100%	71%	60%	33%	70%

4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	2	3226	738	89	4055
		Atendido <=15	1	2746	621	89	3457
		TEAP	50%	85%	84%	100%	85%
4802-4	QUINDE ICA	Atendido	0	3662	4	108	3774
		Atendido <=15	0	3258	4	108	3370
		TEAP	0%	89%	100%	100%	89%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	1	4195	9	0	4205
		Atendido <=15	1	3913	5	0	3919
		TEAP	100%	93%	56%	0%	93%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	47	7884	334	454	8719
		Atendido <=15	36	6287	264	424	7011
		TEAP	77%	80%	79%	93%	80%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	33	5351	17	344	5745
		Atendido <=15	30	4689	17	313	5049
		TEAP	91%	88%	100%	91%	88%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	29	2975	40	98	3142
		Atendido <=15	29	2738	29	68	2864
		TEAP	100%	92%	73%	69%	91%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	2	2227	239	146	2614
		Atendido <=15	2	2074	220	145	2441
		TEAP	100%	93%	92%	99%	93%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	2	11159	6	0	11167
		Atendido <=15	1	6659	4	0	6664
		TEAP	50%	60%	67%	0%	60%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	215	7231	246	669	8361
		Atendido <=15	126	3929	123	659	4837
		TEAP	59%	54%	50%	99%	58%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	111	2445	717	71	3344
		Atendido <=15	107	2063	607	69	2846
		TEAP	96%	84%	85%	97%	85%
1014-1	SIC HUANCAYO	Atendido	86	4444	22	703	5255
		Atendido <=15	58	2937	11	703	3709
		TEAP	67%	66%	50%	100%	71%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	61	3991	63	531	4646
		Atendido <=15	44	2510	39	490	3083
		TEAP	72%	63%	62%	92%	66%
1014-3	SIC LA MERCED	Atendido	115	935	21	3	1074
		Atendido <=15	89	805	14	3	911
		TEAP	77%	86%	67%	100%	85%
4805-5	SUCRE (FRA)	Atendido	419	375	4575	2	5371
		Atendido <=15	414	182	1428	1	2025
		TEAP	99%	49%	31%	50%	38%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	96	4142	428	137	4803
		Atendido <=15	67	3042	303	129	3541
		TEAP	70%	73%	71%	94%	74%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	539	4689	2333	0	7561
		Atendido <=15	436	3611	1928	0	5975
		TEAP	81%	77%	83%	0%	79%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	4	3186	38	37	3265
		Atendido <=15	2	2795	23	33	2853
		TEAP	50%	88%	61%	89%	87%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	32	5839	159	2056	8086
		Atendido <=15	31	5190	144	1956	7321
		TEAP	97%	89%	91%	95%	91%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	36	4282	494	581	5393
		Atendido <=15	26	3055	320	545	3946
		TEAP	72%	71%	65%	94%	73%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	0	8747	4	310	9061
		Atendido <=15	0	7528	4	308	7840
		TEAP	0%	86%	100%	99%	87%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	321	7653	3515	376	11865
		Atendido <=15	292	7048	3149	358	10847
		TEAP	91%	92%	90%	95%	91%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	36	3437	123	391	3987
		Atendido <=15	28	2844	98	323	3293
		TEAP	78%	83%	80%	83%	83%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	173	3404	404	175	4156
		Atendido <=15	154	3156	358	174	3842
		TEAP	89%	93%	89%	99%	92%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	162	3292	3728	624	7806
		Atendido <=15	64	2126	1995	617	4802
		TEAP	40%	65%	54%	99%	62%
1019-1	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	103	2852	32	0	2987
		Atendido <=15	40	1200	10	0	1250
		TEAP	39%	42%	31%	0%	42%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	4	5012	1049	164	6229
		Atendido <=15	4	3559	775	162	4500
		TEAP	100%	71%	74%	99%	72%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atendido	93	5769	131	567	6560
		Atendido <=15	79	5093	109	563	5844
		TEAP	85%	88%	83%	99%	89%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	813	2974	7459	1	11247
		Atendido <=15	429	1740	3520	1	5690
		TEAP	53%	59%	47%	100%	51%
TOTAL ATENCIONES		**Atendido**	**19550**	**477734**	**95692**	**28845**	**621821**
		Atendido <=15	**14894**	**374435**	**70569**	**27233**	**487131**
		TEAP	**76%**	**78%**	**74%**	**94%**	**78%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2015
MES: Noviembre
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	315	5738	5424	915	12392
		Atendido <=15	302	5645	5331	907	12185
		TEAP	96%	98%	98%	99%	98%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	61	4527	1007	925	6520
		Atendido <=15	53	3956	684	815	5508
		TEAP	87%	87%	68%	88%	84%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	Atendido	69	2655	181	74	2979
		Atendido <=15	61	2315	151	69	2596
		TEAP	88%	87%	83%	93%	87%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	66	5588	159	5	5818
		Atendido <=15	41	4518	131	3	4693
		TEAP	62%	81%	82%	60%	81%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	73	3360	348	172	3953
		Atendido <=15	69	3130	329	157	3685

		TEAP	95%	93%	95%	91%	93%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	189	5085	301	34	5609
		Atendido <=15	183	4908	291	26	5408
		TEAP	97%	97%	97%	76%	96%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	149	12052	532	463	13196
		Atendido <=15	133	11472	494	463	12562
		TEAP	89%	95%	93%	100%	95%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Atendido	391	6464	646	25	7526
		Atendido <=15	337	5867	565	25	6794
		TEAP	86%	91%	87%	100%	90%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	258	4852	406	348	5864
		Atendido <=15	247	4616	381	345	5589
		TEAP	96%	95%	94%	99%	95%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	232	2921	299	289	3741
		Atendido <=15	184	2488	247	286	3205
		TEAP	79%	85%	83%	99%	86%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	2	1480	20	95	1597
		Atendido <=15	2	1325	18	92	1437
		TEAP	100%	90%	90%	97%	90%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	237	3332	180	179	3928
		Atendido <=15	181	2491	128	176	2976
		TEAP	76%	75%	71%	98%	76%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	4752	279	7	5038
		Atendido <=15	0	3625	199	5	3829
		TEAP	0%	76%	71%	71%	76%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	229	2418	319	118	3084
		Atendido <=15	202	2036	274	118	2630
		TEAP	88%	84%	86%	100%	85%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	129	2720	1537	220	4606
		Atendido <=15	94	2112	1163	217	3586
		TEAP	73%	78%	76%	99%	78%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	161	4980	339	439	5919
		Atendido <=15	136	4322	299	403	5160
		TEAP	84%	87%	88%	92%	87%
928-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atendido	379	5339	1008	831	7557
		Atendido <=15	265	3944	643	764	5616
		TEAP	70%	74%	64%	92%	74%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	89	6774	2731	6	9600
		Atendido <=15	81	5686	2326	6	8099
		TEAP	91%	84%	85%	100%	84%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	1005	1515	5549	943	9012
		Atendido <=15	940	1488	5081	940	8449
		TEAP	94%	98%	92%	100%	94%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	11	3684	137	28	3860
		Atendido <=15	10	3488	132	24	3654
		TEAP	91%	95%	96%	86%	95%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	337	8042	666	190	9235
		Atendido <=15	307	7098	611	189	8205
		TEAP	91%	88%	92%	99%	89%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	148	5326	167	1	5642
		Atendido <=15	127	4565	139	0	4831
		TEAP	86%	86%	83%	0%	86%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	136	2821	263	27	3247
		Atendido <=15	113	2423	235	26	2797
		TEAP	83%	86%	89%	96%	86%
1005-1	CISESA CHEPEN	Atendido	0	2044	84	2	2130
		Atendido <=15	0	1393	60	2	1455
		TEAP	0%	68%	71%	100%	68%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	Atendido	253	2764	421	220	3658
		Atendido <=15	226	2521	391	215	3353
		TEAP	89%	91%	93%	98%	92%
1005-3	CISESA HUARAZ	Atendido	175	3363	191	91	3820
		Atendido <=15	152	2779	166	91	3188
		TEAP	87%	83%	87%	100%	83%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atendido	22	2833	0	14	2869
		Atendido <=15	20	2685	0	14	2719
		TEAP	91%	95%	0%	100%	95%
1005-5	CISESA TRUJILLO	Atendido	40	4772	302	3	5117
		Atendido <=15	35	4372	279	3	4689
		TEAP	88%	92%	92%	100%	92%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	5	6151	2	282	6440
		Atendido <=15	5	5194	1	262	5462
		TEAP	100%	84%	50%	93%	85%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Atendido	8	4568	66	0	4642
		Atendido <=15	6	4153	58	0	4217
		TEAP	75%	91%	88%	0%	91%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	Atendido	6	3693	73	98	3870
		Atendido <=15	6	3235	63	98	3402
		TEAP	100%	88%	86%	100%	88%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	Atendido	496	4739	501	501	6237
		Atendido <=15	360	3747	394	483	4984
		TEAP	73%	79%	79%	96%	80%
8500-22	CUSCO	Atendido	320	3239	3254	2081	8894
		Atendido <=15	297	2914	3009	1841	8061
		TEAP	93%	90%	92%	88%	91%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	103	8029	1642	4	9778
		Atendido <=15	64	6278	1250	3	7595
		TEAP	62%	78%	76%	75%	78%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	1	3410	12	1	3424
		Atendido <=15	1	2988	9	1	2999
		TEAP	100%	88%	75%	100%	88%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	22	3005	117	33	3177
		Atendido <=15	15	2469	93	30	2607
		TEAP	68%	82%	79%	91%	82%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	232	5870	672	1	6775
		Atendido <=15	185	5230	599	1	6015
		TEAP	80%	89%	89%	100%	89%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	Atendido	30	1200	2	10	1242
		Atendido <=15	27	1101	2	10	1140
		TEAP	90%	92%	100%	100%	92%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	Atendido	10	1355	23	25	1413
		Atendido <=15	7	1123	13	24	1167
		TEAP	70%	83%	57%	96%	83%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	Atendido	180	2785	346	498	3809
		Atendido <=15	135	2204	263	460	3062
		TEAP	75%	79%	76%	92%	80%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atendido	168	3305	180	368	4021
		Atendido <=15	128	2805	155	367	3455
		TEAP	76%	85%	86%	100%	86%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	139	4752	196	45	5132
		Atendido <=15	114	3897	152	39	4202

		TEAP	82%	82%	78%	87%	82%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atendido	238	3400	5989	1434	11061
		Atendido <=15	171	2767	5269	1300	9507
		TEAP	72%	81%	88%	91%	86%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	243	4883	3157	763	9046
		Atendido <=15	225	4603	2831	758	8417
		TEAP	93%	94%	90%	99%	93%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	25	1973	608	72	2678
		Atendido <=15	20	1571	504	72	2167
		TEAP	80%	80%	83%	100%	81%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	65	1068	6732	19	7884
		Atendido <=15	61	1033	6190	19	7303
		TEAP	94%	97%	92%	100%	93%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	267	3558	1639	5	5469
		Atendido <=15	237	2931	1402	4	4574
		TEAP	89%	82%	86%	80%	84%
4813-2	HUARAZ (FRA)	Atendido	150	3308	974	67	4499
		Atendido <=15	107	2636	785	64	3592
		TEAP	71%	80%	81%	96%	80%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	127	2290	955	432	3804
		Atendido <=15	95	1911	787	376	3169
		TEAP	75%	83%	82%	87%	83%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	1	6089	2	211	6303
		Atendido <=15	1	5172	1	207	5381
		TEAP	100%	85%	50%	98%	85%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	770	10287	3467	1649	16173
		Atendido <=15	731	8987	3151	1594	14463
		TEAP	95%	87%	91%	97%	89%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	764	14270	1654	206	16894
		Atendido <=15	752	12563	1065	206	14586
		TEAP	98%	88%	64%	100%	86%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	8	5908	79	637	6632
		Atendido <=15	7	4300	42	620	4969
		TEAP	88%	73%	53%	97%	75%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atendido	633	6518	228	708	8087
		Atendido <=15	336	4000	157	699	5192
		TEAP	53%	61%	69%	99%	64%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	236	6444	4418	514	11612
		Atendido <=15	205	5855	3865	506	10431
		TEAP	87%	91%	87%	98%	90%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	143	5732	250	87	6212
		Atendido <=15	134	5434	229	83	5880
		TEAP	94%	95%	92%	95%	95%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	106	5120	234	58	5518
		Atendido <=15	103	5032	226	58	5419
		TEAP	97%	98%	97%	100%	98%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	2056	5801	2296	380	10533
		Atendido <=15	1653	5086	1884	374	8997
		TEAP	80%	88%	82%	98%	85%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	30	1170	97	66	1363
		Atendido <=15	28	1052	87	66	1233
		TEAP	93%	90%	90%	100%	90%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	70	6361	38	230	6699
		Atendido <=15	50	5252	29	221	5552
		TEAP	71%	83%	76%	96%	83%
4805-1	MEGA 3	Atendido	620	13082	1688	108	15498
		Atendido <=15	499	10562	1327	86	12474
		TEAP	80%	81%	79%	80%	80%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	94	5076	333	22	5525
		Atendido <=15	76	4516	304	21	4917
		TEAP	81%	89%	91%	95%	89%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	358	11917	1664	19	13958
		Atendido <=15	285	10761	1440	17	12503
		TEAP	80%	90%	87%	89%	90%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	167	2774	195	65	3201
		Atendido <=15	161	2645	186	64	3056
		TEAP	96%	95%	95%	98%	95%
8500-1	PIURA	Atendido	91	6872	903	623	8489
		Atendido <=15	83	6060	753	606	7502
		TEAP	91%	88%	83%	97%	88%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	202	8876	703	224	10005
		Atendido <=15	166	7880	603	221	8870
		TEAP	82%	89%	86%	99%	89%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	438	8713	1591	553	11295
		Atendido <=15	398	7940	1454	553	10345
		TEAP	91%	91%	91%	100%	92%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	140	4264	518	58	4980
		Atendido <=15	106	3705	420	58	4289
		TEAP	76%	87%	81%	100%	86%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	1	1262	68	87	1418
		Atendido <=15	1	1024	53	39	1117
		TEAP	100%	81%	78%	45%	79%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	3	2904	840	106	3853
		Atendido <=15	2	2197	716	99	3014
		TEAP	67%	76%	85%	93%	78%
4802-4	QUINDE ICA	Atendido	1	2876	8	147	3032
		Atendido <=15	1	2650	7	146	2804
		TEAP	100%	92%	88%	99%	92%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	3	4171	126	0	4300
		Atendido <=15	3	3978	120	0	4101
		TEAP	100%	95%	95%	0%	95%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	7	7154	215	317	7693
		Atendido <=15	6	5833	190	316	6345
		TEAP	86%	82%	88%	100%	82%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	24	4092	16	119	4251
		Atendido <=15	22	3916	16	107	4061
		TEAP	92%	96%	100%	90%	96%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	32	3018	41	94	3185
		Atendido <=15	29	2812	38	64	2943
		TEAP	91%	93%	93%	68%	92%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	9	2053	203	33	2298
		Atendido <=15	9	1952	197	33	2191
		TEAP	100%	95%	97%	100%	95%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	2	12396	19	0	12417
		Atendido <=15	2	10515	17	0	10534
		TEAP	100%	85%	89%	0%	85%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	189	6784	246	559	7778
		Atendido <=15	149	5126	181	551	6007
		TEAP	79%	76%	74%	99%	77%
		Atendido	49	2951	1425	152	4577

1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido <=15	49	2540	1245	152	3986
		TEAP	100%	86%	87%	100%	87%
1014-1	SIC HUANCAYO	Atendido	112	4191	5	587	4895
		Atendido <=15	88	3183	5	587	3863
		TEAP	79%	76%	100%	100%	79%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	18	3656	38	313	4025
		Atendido <=15	17	2794	30	292	3133
		TEAP	94%	76%	79%	93%	78%
1014-3	SIC LA MERCED	Atendido	97	799	13	23	932
		Atendido <=15	67	612	8	21	708
		TEAP	69%	77%	62%	91%	76%
4805-5	SUCRE (FRA)	Atendido	644	526	5073	0	6243
		Atendido <=15	629	342	2422	0	3393
		TEAP	98%	65%	48%	0%	54%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	61	4578	327	130	5096
		Atendido <=15	57	3997	261	128	4443
		TEAP	93%	87%	80%	98%	87%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	241	5706	608	0	6555
		Atendido <=15	190	4482	481	0	5153
		TEAP	79%	79%	79%	0%	79%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	0	2862	148	127	3137
		Atendido <=15	0	2689	134	122	2945
		TEAP	0%	94%	91%	96%	94%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	30	5541	112	1576	7259
		Atendido <=15	29	5184	104	1434	6751
		TEAP	97%	94%	93%	91%	93%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	83	5691	510	778	7062
		Atendido <=15	68	4901	371	713	6053
		TEAP	82%	86%	73%	92%	86%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	2	9209	5	88	9304
		Atendido <=15	2	7997	4	83	8086
		TEAP	100%	87%	80%	94%	87%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	226	7337	3400	292	11255
		Atendido <=15	197	6601	2885	292	9975
		TEAP	87%	90%	85%	100%	89%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	17	2799	55	262	3133
		Atendido <=15	14	2294	42	217	2567
		TEAP	82%	82%	76%	83%	82%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	147	3189	392	179	3907
		Atendido <=15	138	3047	368	179	3732
		TEAP	94%	96%	94%	100%	96%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	128	2631	4624	962	8345
		Atendido <=15	115	2309	4077	956	7457
		TEAP	90%	88%	88%	99%	89%
1019-1	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	143	2164	65	0	2372
		Atendido <=15	28	609	17	0	654
		TEAP	20%	28%	26%	0%	28%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	7	4918	974	26	5925
		Atendido <=15	7	4183	856	24	5070
		TEAP	100%	85%	88%	92%	86%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atendido	54	5689	73	503	6319
		Atendido <=15	51	5140	69	501	5761
		TEAP	94%	90%	95%	100%	91%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	1096	2754	5824	39	9713
		Atendido <=15	710	1748	2729	39	5226
		TEAP	65%	63%	47%	100%	54%
TOTAL ATENCIONES		**Atendido**	**18344**	**457957**	**96447**	**27320**	**600068**
		Atendido <=15	**15221**	**393515**	**79443**	**25948**	**514127**
		TEAP	**83%**	**86%**	**82%**	**95%**	**86%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2015
MES: Octubre
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	235	9639	1607	1242	12723
		Atendido <=15	221	8537	1478	1229	11465
		TEAP	94%	89%	92%	99%	90%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	50	5422	755	641	6868
		Atendido <=15	46	4846	495	524	5911
		TEAP	92%	89%	66%	82%	86%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	Atendido	86	2739	231	132	3188
		Atendido <=15	79	2614	202	125	3020
		TEAP	92%	95%	87%	95%	95%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	10	6045	13	0	6068
		Atendido <=15	8	5381	11	0	5400
		TEAP	80%	89%	85%	0%	89%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	136	3854	474	361	4825
		Atendido <=15	129	3381	429	328	4267
		TEAP	95%	88%	91%	91%	88%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	357	5274	465	148	6244
		Atendido <=15	326	4897	425	146	5794
		TEAP	91%	93%	91%	99%	93%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	61	5406	192	133	5792
		Atendido <=15	56	5006	175	133	5370
		TEAP	92%	93%	91%	100%	93%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Atendido	411	7021	622	138	8192
		Atendido <=15	372	6464	563	137	7536
		TEAP	91%	92%	91%	99%	92%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	327	4617	553	204	5701
		Atendido <=15	317	4378	523	203	5421
		TEAP	97%	95%	95%	100%	95%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	278	2881	571	167	3897
		Atendido <=15	223	2488	472	163	3346
		TEAP	80%	86%	83%	98%	86%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1174	26	113	1313
		Atendido <=15	0	842	16	113	971
		TEAP	0%	72%	62%	100%	74%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	252	2957	136	2	3347
		Atendido <=15	219	2608	117	1	2945
		TEAP	87%	88%	86%	50%	88%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	5409	201	23	5633
		Atendido <=15	0	5114	196	23	5333
		TEAP	0%	95%	98%	100%	95%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	235	2820	409	49	3513
		Atendido <=15	201	2405	364	49	3019

		TEAP	86%	85%	89%	100%	86%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	176	2468	1896	224	4764
		Atendido <=15	157	2201	1690	220	4268
		TEAP	89%	89%	89%	98%	90%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	153	4895	272	428	5748
		Atendido <=15	125	4229	234	381	4969
		TEAP	82%	86%	86%	89%	86%
928-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atendido	438	6759	866	1368	9431
		Atendido <=15	326	4907	620	1147	7000
		TEAP	74%	73%	72%	84%	74%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	163	6497	2848	570	10078
		Atendido <=15	142	5828	2523	570	9063
		TEAP	87%	90%	89%	100%	90%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	684	3351	4143	2106	10284
		Atendido <=15	645	3226	3790	2105	9766
		TEAP	94%	96%	91%	100%	95%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	34	3403	284	0	3721
		Atendido <=15	32	3303	275	0	3610
		TEAP	94%	97%	97%	0%	97%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	453	8984	441	180	10058
		Atendido <=15	379	7286	335	179	8179
		TEAP	84%	81%	76%	99%	81%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	104	5370	99	1	5574
		Atendido <=15	83	4059	80	1	4223
		TEAP	80%	76%	81%	100%	76%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	79	3100	235	110	3524
		Atendido <=15	73	2689	212	105	3079
		TEAP	92%	87%	90%	95%	87%
1005-1	CISESA CHEPEN	Atendido	0	2328	204	3	2535
		Atendido <=15	0	1833	171	3	2007
		TEAP	0%	79%	84%	100%	79%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	Atendido	147	2776	258	252	3433
		Atendido <=15	133	2643	244	247	3267
		TEAP	90%	95%	95%	98%	95%
1005-3	CISESA HUARAZ	Atendido	188	3537	258	6	3989
		Atendido <=15	170	3257	225	6	3658
		TEAP	90%	92%	87%	100%	92%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atendido	3	3176	0	18	3197
		Atendido <=15	3	2800	0	18	2821
		TEAP	100%	88%	0%	100%	88%
1005-5	CISESA TRUJILLO	Atendido	12	5950	406	4	6372
		Atendido <=15	12	5538	355	4	5909
		TEAP	100%	93%	87%	100%	93%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	3	6312	7	389	6711
		Atendido <=15	3	4851	7	382	5243
		TEAP	100%	77%	100%	98%	78%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Atendido	2	4404	102	0	4508
		Atendido <=15	2	3885	79	0	3966
		TEAP	100%	88%	77%	0%	88%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	Atendido	0	4041	17	163	4221
		Atendido <=15	0	3273	16	163	3452
		TEAP	0%	81%	94%	100%	82%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	Atendido	397	4946	301	835	6479
		Atendido <=15	281	3876	231	772	5160
		TEAP	71%	78%	77%	92%	80%
8500-22	CUSCO	Atendido	370	3196	2686	1939	8191
		Atendido <=15	313	2757	2395	1882	7347
		TEAP	85%	86%	89%	97%	90%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	155	8407	1246	2	9810
		Atendido <=15	105	6917	1028	2	8052
		TEAP	68%	82%	83%	100%	82%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	2	3018	8	6	3034
		Atendido <=15	2	2615	8	6	2631
		TEAP	100%	87%	100%	100%	87%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	8	3116	93	40	3257
		Atendido <=15	2	2155	68	37	2262
		TEAP	25%	69%	73%	93%	69%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	220	5679	563	2	6464
		Atendido <=15	196	5187	499	2	5884
		TEAP	89%	91%	89%	100%	91%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	Atendido	50	1172	5	1	1228
		Atendido <=15	47	1053	5	1	1106
		TEAP	94%	90%	100%	100%	90%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	Atendido	6	1439	28	58	1531
		Atendido <=15	3	1130	21	57	1211
		TEAP	50%	79%	75%	98%	79%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	Atendido	239	3550	75	647	4511
		Atendido <=15	173	2663	60	615	3511
		TEAP	72%	75%	80%	95%	78%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atendido	215	3395	323	286	4219
		Atendido <=15	169	2856	281	273	3579
		TEAP	79%	84%	87%	95%	85%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	111	3708	57	12	3888
		Atendido <=15	43	2074	32	11	2160
		TEAP	39%	56%	56%	92%	56%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atendido	132	4873	5723	897	11625
		Atendido <=15	119	4025	4951	841	9936
		TEAP	90%	83%	87%	94%	85%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	121	5331	3691	812	9955
		Atendido <=15	110	4795	3175	798	8878
		TEAP	91%	90%	86%	98%	89%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	43	1855	899	77	2874
		Atendido <=15	33	1417	693	76	2219
		TEAP	77%	76%	77%	99%	77%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	29	5473	1966	280	7748
		Atendido <=15	27	4834	1713	280	6854
		TEAP	93%	88%	87%	100%	88%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	309	5364	1177	3348	10198
		Atendido <=15	287	4542	1064	2048	7941
		TEAP	93%	85%	90%	61%	78%
4813-2	HUARAZ (FRA)	Atendido	135	4225	1102	141	5603
		Atendido <=15	106	3536	963	141	4746
		TEAP	79%	84%	87%	100%	85%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	138	2009	1192	748	4087
		Atendido <=15	122	1755	1056	682	3615
		TEAP	88%	87%	89%	91%	88%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	188	6533	40	112	6873
		Atendido <=15	184	4922	35	111	5252
		TEAP	98%	75%	88%	99%	76%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	979	10786	4819	1153	17737
		Atendido <=15	917	9317	4387	1075	15696

		TEAP	94%	86%	91%	93%	88%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	932	8972	1181	522	11607
		Atendido <=15	899	7672	1017	506	10094
		TEAP	96%	86%	86%	97%	87%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	4	7440	67	828	8339
		Atendido <=15	2	5797	44	789	6632
		TEAP	50%	78%	66%	95%	80%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atendido	567	5077	77	647	6368
		Atendido <=15	405	4485	72	645	5607
		TEAP	71%	88%	94%	100%	88%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	174	7680	5218	810	13882
		Atendido <=15	148	6781	4396	801	12126
		TEAP	85%	88%	84%	99%	87%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	131	6545	329	3	7008
		Atendido <=15	125	6178	321	1	6625
		TEAP	95%	94%	98%	33%	95%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	49	5211	230	46	5536
		Atendido <=15	49	5062	222	45	5378
		TEAP	100%	97%	97%	98%	97%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	1987	5981	2288	600	10856
		Atendido <=15	1511	5141	1789	596	9037
		TEAP	76%	86%	78%	99%	83%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	130	1362	149	39	1680
		Atendido <=15	103	1196	125	39	1463
		TEAP	79%	88%	84%	100%	87%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	4	5437	4	147	5592
		Atendido <=15	2	4250	3	146	4401
		TEAP	50%	78%	75%	99%	79%
4805-1	MEGA 3	Atendido	674	13417	1316	71	15478
		Atendido <=15	556	10917	1063	62	12598
		TEAP	82%	81%	81%	87%	81%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	185	5227	276	45	5733
		Atendido <=15	150	4281	215	41	4687
		TEAP	81%	82%	78%	91%	82%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	361	11878	1864	194	14297
		Atendido <=15	244	9948	1415	193	11800
		TEAP	68%	84%	76%	99%	83%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	176	3071	233	58	3538
		Atendido <=15	160	2895	219	58	3332
		TEAP	91%	94%	94%	100%	94%
8500-1	PIURA	Atendido	536	4072	3506	693	8807
		Atendido <=15	490	3386	2900	688	7464
		TEAP	91%	83%	83%	99%	85%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	257	10547	796	255	11855
		Atendido <=15	207	9279	667	245	10398
		TEAP	81%	88%	84%	96%	88%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	479	8078	1690	611	10858
		Atendido <=15	425	7220	1484	611	9740
		TEAP	89%	89%	88%	100%	90%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	170	3926	839	133	5068
		Atendido <=15	104	3006	539	130	3779
		TEAP	61%	77%	64%	98%	75%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	0	1869	164	0	2033
		Atendido <=15	0	1297	103	0	1400
		TEAP	0%	69%	63%	0%	69%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	7	3188	768	1	3964
		Atendido <=15	6	2857	672	1	3536
		TEAP	86%	90%	88%	100%	89%
4802-4	QUINDE ICA	Atendido	0	2649	7	198	2854
		Atendido <=15	0	2384	6	197	2587
		TEAP	0%	90%	86%	99%	91%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	11	2542	68	1	2622
		Atendido <=15	11	2329	67	0	2407
		TEAP	100%	92%	99%	0%	92%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	9	6484	158	225	6876
		Atendido <=15	6	5539	135	224	5904
		TEAP	67%	85%	85%	100%	86%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	23	4363	37	151	4574
		Atendido <=15	22	4034	33	140	4229
		TEAP	96%	92%	89%	93%	92%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	57	3075	58	230	3420
		Atendido <=15	40	2558	50	145	2793
		TEAP	70%	83%	86%	63%	82%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	3	2061	127	52	2243
		Atendido <=15	3	1964	119	52	2138
		TEAP	100%	95%	94%	100%	95%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	5	13423	19	1	13448
		Atendido <=15	2	11093	11	1	11107
		TEAP	40%	83%	58%	100%	83%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	111	6712	307	579	7709
		Atendido <=15	87	5341	255	572	6255
		TEAP	78%	80%	83%	99%	81%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	70	2715	2253	293	5331
		Atendido <=15	64	2255	1753	293	4365
		TEAP	91%	83%	78%	100%	82%
1014-1	SIC HUANCAYO	Atendido	145	4265	14	834	5258
		Atendido <=15	114	3596	13	833	4556
		TEAP	79%	84%	93%	100%	87%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	19	3996	46	453	4514
		Atendido <=15	13	2878	33	427	3351
		TEAP	68%	72%	72%	94%	74%
1014-3	SIC LA MERCED	Atendido	92	954	20	54	1120
		Atendido <=15	70	787	14	52	923
		TEAP	76%	82%	70%	96%	82%
4805-5	SUCRE (FRA)	Atendido	668	478	5222	56	6424
		Atendido <=15	661	375	3352	49	4437
		TEAP	99%	78%	64%	88%	69%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	48	3647	567	83	4345
		Atendido <=15	38	2806	458	77	3379
		TEAP	79%	77%	81%	93%	78%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	39	7049	60	202	7350
		Atendido <=15	33	5727	46	115	5921
		TEAP	85%	81%	77%	57%	81%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	0	3388	11	83	3482
		Atendido <=15	0	3105	11	80	3196
		TEAP	0%	92%	100%	96%	92%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	27	5524	62	1688	7301
		Atendido <=15	27	5308	60	1599	6994
		TEAP	100%	96%	97%	95%	96%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	59	6487	676	1875	9097
		Atendido <=15	43	5170	462	1727	7402

		TEAP	73%	80%	68%	92%	81%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	0	9080	2	258	9340
		Atendido <=15	0	7794	2	252	8048
		TEAP	0%	86%	100%	98%	86%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	234	7973	3389	209	11805
		Atendido <=15	183	6788	2523	208	9702
		TEAP	78%	85%	74%	100%	82%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	10	3229	71	140	3450
		Atendido <=15	6	2723	57	123	2909
		TEAP	60%	84%	80%	88%	84%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	163	3284	432	158	4037
		Atendido <=15	162	3254	427	158	4001
		TEAP	99%	99%	99%	100%	99%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	82	2644	5089	1865	9680
		Atendido <=15	65	2299	4619	1852	8835
		TEAP	79%	87%	91%	99%	91%
1019-1	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	122	2538	46	0	2706
		Atendido <=15	62	1328	25	0	1415
		TEAP	51%	52%	54%	0%	52%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	9	3178	1353	4	4544
		Atendido <=15	5	2503	1158	4	3670
		TEAP	56%	79%	86%	100%	81%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atendido	45	6252	52	565	6914
		Atendido <=15	38	5468	41	562	6109
		TEAP	84%	87%	79%	99%	88%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	1470	3355	7407	56	12288
		Atendido <=15	1193	2606	5190	56	9045
		TEAP	81%	78%	70%	100%	74%
TOTAL ATENCIONES		**Atendido**	**19268**	**471007**	**93133**	**36587**	**619995**
		Atendido <=15	**16255**	**400855**	**77173**	**33810**	**528093**
		TEAP	**84%**	**85%**	**83%**	**92%**	**85%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2015
MES: Setiembre
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	85	9662	1295	2072	13114
		Atendido <=15	83	9047	1258	2018	12406
		TEAP	98%	94%	97%	97%	95%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	114	4954	730	579	6377
		Atendido <=15	107	4552	656	475	5790
		TEAP	94%	92%	90%	82%	91%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	Atendido	58	2649	233	214	3154
		Atendido <=15	49	2338	176	192	2755
		TEAP	84%	88%	76%	90%	87%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	13	5311	21	0	5345
		Atendido <=15	9	4762	15	0	4786
		TEAP	69%	90%	71%	0%	90%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	103	3223	520	524	4370
		Atendido <=15	92	2848	462	466	3868
		TEAP	89%	88%	89%	89%	89%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	257	5156	401	128	5942
		Atendido <=15	246	4959	382	126	5713
		TEAP	96%	96%	95%	98%	96%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	146	14063	385	361	14955
		Atendido <=15	122	13068	323	360	13873
		TEAP	84%	93%	84%	100%	93%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Atendido	608	7052	780	46	8486
		Atendido <=15	425	5301	564	44	6334
		TEAP	70%	75%	72%	96%	75%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	297	5202	544	264	6307
		Atendido <=15	287	5046	524	263	6120
		TEAP	97%	97%	96%	100%	97%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	268	3235	376	225	4104
		Atendido <=15	199	2697	310	225	3431
		TEAP	74%	83%	82%	100%	84%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1236	20	145	1401
		Atendido <=15	0	967	18	145	1130
		TEAP	0%	78%	90%	100%	81%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	231	3147	184	3	3565
		Atendido <=15	200	2774	157	3	3134
		TEAP	87%	88%	85%	100%	88%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	5311	412	23	5746
		Atendido <=15	0	4707	378	22	5107
		TEAP	0%	89%	92%	96%	89%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	144	3217	209	52	3622
		Atendido <=15	111	2648	182	52	2993
		TEAP	77%	82%	87%	100%	83%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	6	120	56	0	182
		Atendido <=15	6	94	45	0	145
		TEAP	100%	78%	80%	0%	80%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	165	5142	356	450	6113
		Atendido <=15	142	4598	312	424	5476
		TEAP	86%	89%	88%	94%	90%
928-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atendido	725	5886	1408	1104	9123
		Atendido <=15	538	4431	1001	1041	7011
		TEAP	74%	75%	71%	94%	77%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	98	2084	8016	603	10801
		Atendido <=15	76	1746	7400	603	9825
		TEAP	78%	84%	92%	100%	91%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	523	2916	3924	2674	10037
		Atendido <=15	500	2448	3071	2672	8691
		TEAP	96%	84%	78%	100%	87%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	34	3500	347	3	3884
		Atendido <=15	31	3288	324	2	3645
		TEAP	91%	94%	93%	67%	94%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	317	8647	733	222	9919
		Atendido <=15	284	7672	650	221	8827
		TEAP	90%	89%	89%	100%	89%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	171	5946	185	0	6302
		Atendido <=15	141	4902	155	0	5198
		TEAP	82%	82%	84%	0%	82%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	56	3237	238	0	3531
		Atendido <=15	46	2567	197	0	2810
		TEAP	82%	79%	83%	0%	80%
		Atendido	0	2604	194	0	2798

1005-1	CISESA CHEPEN	Atendido <=15	0	2181	175	0	2356
		TEAP	0%	84%	90%	0%	84%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	Atendido	92	3203	152	278	3725
		Atendido <=15	69	2586	120	267	3042
		TEAP	75%	81%	79%	96%	82%
1005-3	CISESA HUARAZ	Atendido	82	3694	139	6	3921
		Atendido <=15	67	3047	127	6	3247
		TEAP	82%	82%	91%	100%	83%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atendido	71	3601	0	123	3795
		Atendido <=15	65	3388	0	123	3576
		TEAP	92%	94%	0%	100%	94%
1005-5	CISESA TRUJILLO	Atendido	13	6878	373	34	7298
		Atendido <=15	7	6139	345	33	6524
		TEAP	54%	89%	92%	97%	89%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	4	6277	30	257	6568
		Atendido <=15	4	5507	29	254	5794
		TEAP	100%	88%	97%	99%	88%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	Atendido	21	1882	58	0	1961
		Atendido <=15	13	1644	50	0	1707
		TEAP	62%	87%	86%	0%	87%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Atendido	21	3874	77	1	3973
		Atendido <=15	17	3427	74	1	3519
		TEAP	81%	88%	96%	100%	89%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	Atendido	11	3102	53	48	3214
		Atendido <=15	7	2462	48	43	2560
		TEAP	64%	79%	91%	90%	80%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	Atendido	317	5496	291	1074	7178
		Atendido <=15	255	4628	241	995	6119
		TEAP	80%	84%	83%	93%	85%
8500-22	CUSCO	Atendido	7	4897	1444	1862	8210
		Atendido <=15	6	4640	1385	1786	7817
		TEAP	86%	95%	96%	96%	95%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	228	7852	1830	5	9915
		Atendido <=15	156	6219	1551	3	7929
		TEAP	68%	79%	85%	60%	80%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	2	3966	34	1	4003
		Atendido <=15	2	3654	34	0	3690
		TEAP	100%	92%	100%	0%	92%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	5	2828	100	49	2982
		Atendido <=15	3	1842	55	47	1947
		TEAP	60%	65%	55%	96%	65%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	216	6047	622	2	6887
		Atendido <=15	204	5712	574	1	6491
		TEAP	94%	94%	92%	50%	94%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	Atendido	47	1181	5	0	1233
		Atendido <=15	43	1138	5	0	1186
		TEAP	91%	96%	100%	0%	96%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	Atendido	10	1223	13	49	1295
		Atendido <=15	10	1000	6	49	1065
		TEAP	100%	82%	46%	100%	82%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	Atendido	227	3947	8	536	4718
		Atendido <=15	203	3452	5	527	4187
		TEAP	89%	87%	63%	98%	89%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atendido	186	3676	362	381	4605
		Atendido <=15	151	3136	308	365	3960
		TEAP	81%	85%	85%	96%	86%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	63	4969	48	8	5088
		Atendido <=15	51	3536	33	6	3626
		TEAP	81%	71%	69%	75%	71%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atendido	433	7549	5872	492	14346
		Atendido <=15	409	6724	4760	444	12337
		TEAP	94%	89%	81%	90%	86%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	58	5958	3194	786	9996
		Atendido <=15	42	5246	2707	776	8771
		TEAP	72%	88%	85%	99%	88%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	18	1768	1174	81	3041
		Atendido <=15	12	1367	914	81	2374
		TEAP	67%	77%	78%	100%	78%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	56	5502	2797	146	8501
		Atendido <=15	42	4869	2466	138	7515
		TEAP	75%	88%	88%	95%	88%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	2	4204	978	2317	7501
		Atendido <=15	2	3512	863	551	4928
		TEAP	100%	84%	88%	24%	66%
4813-2	HUARAZ (FRA)	Atendido	149	3931	1130	231	5441
		Atendido <=15	98	2809	814	225	3946
		TEAP	66%	71%	72%	97%	73%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	169	2988	1528	215	4900
		Atendido <=15	131	2602	1408	196	4337
		TEAP	78%	87%	92%	91%	89%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	254	5145	6	0	5405
		Atendido <=15	246	4612	6	0	4864
		TEAP	97%	90%	100%	0%	90%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	1117	12078	3155	1145	17495
		Atendido <=15	897	9985	2839	1031	14752
		TEAP	80%	83%	90%	90%	84%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	366	9452	97	805	10720
		Atendido <=15	356	8916	67	793	10132
		TEAP	97%	94%	69%	99%	95%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	0	7514	120	1168	8802
		Atendido <=15	0	6061	84	1116	7261
		TEAP	0%	81%	70%	96%	82%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atendido	716	5307	42	530	6595
		Atendido <=15	577	4351	37	527	5492
		TEAP	81%	82%	88%	99%	83%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	79	8466	5321	529	14395
		Atendido <=15	69	7627	4745	529	12970
		TEAP	87%	90%	89%	100%	90%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	184	4821	407	0	5412
		Atendido <=15	168	4238	388	0	4794
		TEAP	91%	88%	95%	0%	89%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	48	3148	335	15	3546
		Atendido <=15	41	2961	322	14	3338
		TEAP	85%	94%	96%	93%	94%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	1621	6724	2227	847	11419
		Atendido <=15	1277	5847	1849	837	9810
		TEAP	79%	87%	83%	99%	86%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	78	1421	180	1	1680
		Atendido <=15	71	1318	174	1	1564
		TEAP	91%	93%	97%	100%	93%
		Atendido	9	5694	36	246	5985

1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido <=15	8	4531	24	240	4803
		TEAP	89%	80%	67%	98%	80%
4805-1	MEGA 3	Atendido	698	14396	1044	111	16249
		Atendido <=15	655	12998	931	111	14695
		TEAP	94%	90%	89%	100%	90%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	216	5233	238	125	5812
		Atendido <=15	193	4350	196	122	4861
		TEAP	89%	83%	82%	98%	84%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	226	11492	921	171	12810
		Atendido <=15	176	9983	760	170	11089
		TEAP	78%	87%	83%	99%	87%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	165	3341	249	75	3830
		Atendido <=15	155	3119	236	74	3584
		TEAP	94%	93%	95%	99%	94%
8500-1	PIURA	Atendido	1169	4069	4978	864	11080
		Atendido <=15	919	2534	2228	775	6456
		TEAP	79%	62%	45%	90%	58%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	323	8669	826	227	10045
		Atendido <=15	243	6988	664	218	8113
		TEAP	75%	81%	80%	96%	81%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	368	8358	1464	561	10751
		Atendido <=15	321	6970	1202	556	9049
		TEAP	87%	83%	82%	99%	84%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	3	4361	515	255	5134
		Atendido <=15	3	3556	424	254	4237
		TEAP	100%	82%	82%	100%	83%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	3	1916	192	0	2111
		Atendido <=15	3	1353	127	0	1483
		TEAP	100%	71%	66%	0%	70%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	2	3785	183	0	3970
		Atendido <=15	1	3259	147	0	3407
		TEAP	50%	86%	80%	0%	86%
4802-4	QUINDE ICA	Atendido	0	2278	4	211	2493
		Atendido <=15	0	2206	4	211	2421
		TEAP	0%	97%	100%	100%	97%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	2	2840	12	2	2856
		Atendido <=15	2	2718	12	2	2734
		TEAP	100%	96%	100%	100%	96%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	21	6097	127	166	6411
		Atendido <=15	21	5351	115	165	5652
		TEAP	100%	88%	91%	99%	88%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	43	4004	38	202	4287
		Atendido <=15	40	3789	33	188	4050
		TEAP	93%	95%	87%	93%	94%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	82	3587	82	141	3892
		Atendido <=15	82	3530	77	133	3822
		TEAP	100%	98%	94%	94%	98%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	6	1746	120	65	1937
		Atendido <=15	5	1585	110	64	1764
		TEAP	83%	91%	92%	98%	91%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	10	13188	32	15	13245
		Atendido <=15	5	10035	16	14	10070
		TEAP	50%	76%	50%	93%	76%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	296	6436	276	639	7647
		Atendido <=15	228	5423	217	634	6502
		TEAP	77%	84%	79%	99%	85%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	1	947	919	192	2059
		Atendido <=15	1	827	767	192	1787
		TEAP	100%	87%	83%	100%	87%
1014-1	SIC HUANCAYO	Atendido	241	4392	54	1060	5747
		Atendido <=15	135	2538	34	1060	3767
		TEAP	56%	58%	63%	100%	66%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	96	3277	129	537	4039
		Atendido <=15	78	2690	110	508	3386
		TEAP	81%	82%	85%	95%	84%
1014-3	SIC LA MERCED	Atendido	102	1045	16	4	1167
		Atendido <=15	81	915	12	4	1012
		TEAP	79%	88%	75%	100%	87%
4805-5	SUCRE (FRA)	Atendido	1419	1627	3201	49	6296
		Atendido <=15	721	1259	2270	47	4297
		TEAP	51%	77%	71%	96%	68%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	372	4376	1283	186	6217
		Atendido <=15	272	3571	995	184	5022
		TEAP	73%	82%	78%	99%	81%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	20	6572	12	336	6940
		Atendido <=15	19	6171	12	317	6519
		TEAP	95%	94%	100%	94%	94%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	1	3057	48	170	3276
		Atendido <=15	1	2759	35	162	2957
		TEAP	100%	90%	73%	95%	90%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	76	5009	193	1677	6955
		Atendido <=15	71	4873	184	1586	6714
		TEAP	93%	97%	95%	95%	97%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	37	7601	533	1912	10083
		Atendido <=15	30	6375	413	1801	8619
		TEAP	81%	84%	77%	94%	85%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	0	8612	0	451	9063
		Atendido <=15	0	7293	0	447	7740
		TEAP	0%	85%	0%	99%	85%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	202	6507	3361	69	10139
		Atendido <=15	157	5647	2759	69	8632
		TEAP	78%	87%	82%	100%	85%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	4	967	21	59	1051
		Atendido <=15	4	780	17	49	850
		TEAP	100%	81%	81%	83%	81%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	154	3193	338	155	3840
		Atendido <=15	151	3160	332	155	3798
		TEAP	98%	99%	98%	100%	99%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	359	3459	4199	1933	9950
		Atendido <=15	319	2753	3132	1925	8129
		TEAP	89%	80%	75%	100%	82%
1019-1	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	0	1	0	0	1
		Atendido <=15	0	0	0	0	0
		TEAP	0%	0%	0%	0%	0%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	37	2208	1532	0	3777
		Atendido <=15	34	2004	1383	0	3421
		TEAP	92%	91%	90%	0%	91%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atendido	27	6756	40	366	7189
		Atendido <=15	21	5814	32	362	6229
		TEAP	78%	86%	80%	99%	87%

4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	1624	3398	7920	141	13083
		Atendido <=15	1306	2534	5029	141	9010
		TEAP	80%	75%	63%	100%	69%
TOTAL ATENCIONES		**Atendido**	**19804**	**472563**	**90905**	**37087**	**620359**
		Atendido <=15	**15926**	**406084**	**73207**	**34059**	**529276**
		TEAP	**80%**	**86%**	**81%**	**92%**	**85%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2015
MES: Agosto
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	46	7089	4166	3011	14312
		Atendido <=15	24	4500	3299	2526	10349
		TEAP	52%	63%	79%	84%	72%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	149	6099	362	676	7286
		Atendido <=15	123	5298	296	532	6249
		TEAP	83%	87%	82%	79%	86%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	Atendido	118	3074	240	108	3540
		Atendido <=15	108	2848	207	102	3265
		TEAP	92%	93%	86%	94%	92%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	0	6127	3	0	6130
		Atendido <=15	0	5449	3	0	5452
		TEAP	0%	89%	100%	0%	89%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	90	3870	317	733	5010
		Atendido <=15	71	3076	247	640	4034
		TEAP	79%	79%	78%	87%	81%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	283	5577	443	245	6548
		Atendido <=15	227	4908	362	234	5731
		TEAP	80%	88%	82%	96%	88%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	200	14045	647	354	15246
		Atendido <=15	170	12754	577	354	13855
		TEAP	85%	91%	89%	100%	91%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Atendido	595	6933	671	53	8252
		Atendido <=15	343	4427	464	45	5279
		TEAP	58%	64%	69%	85%	64%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	287	4418	584	231	5520
		Atendido <=15	188	3188	413	231	4020
		TEAP	66%	72%	71%	100%	73%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	291	2953	418	375	4037
		Atendido <=15	208	2215	325	368	3116
		TEAP	71%	75%	78%	98%	77%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1169	12	101	1282
		Atendido <=15	0	824	5	99	928
		TEAP	0%	70%	42%	98%	72%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	228	3514	177	10	3929
		Atendido <=15	178	2823	137	10	3148
		TEAP	78%	80%	77%	100%	80%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	5829	168	10	6007
		Atendido <=15	0	5195	155	10	5360
		TEAP	0%	89%	92%	100%	89%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	41	3428	86	68	3623
		Atendido <=15	35	2831	73	67	3006
		TEAP	85%	83%	85%	99%	83%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	295	2358	1347	29	4029
		Atendido <=15	187	1554	833	27	2601
		TEAP	63%	66%	62%	93%	65%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	205	5618	353	562	6738
		Atendido <=15	195	5172	314	516	6197
		TEAP	95%	92%	89%	92%	92%
928-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atendido	728	7028	1154	956	9866
		Atendido <=15	503	4660	648	909	6720
		TEAP	69%	66%	56%	95%	68%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	226	7486	3019	730	11461
		Atendido <=15	197	6163	2533	728	9621
		TEAP	87%	82%	84%	100%	84%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	482	2935	3338	3588	10343
		Atendido <=15	425	2325	2573	3556	8879
		TEAP	88%	79%	77%	99%	86%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	77	3833	488	1	4399
		Atendido <=15	70	3369	435	1	3875
		TEAP	91%	88%	89%	100%	88%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	94	9184	657	207	10142
		Atendido <=15	51	6194	397	203	6845
		TEAP	54%	67%	60%	98%	67%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	223	6742	403	0	7368
		Atendido <=15	177	5374	343	0	5894
		TEAP	79%	80%	85%	0%	80%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	69	3257	229	44	3599
		Atendido <=15	48	1995	154	41	2238
		TEAP	70%	61%	67%	93%	62%
1005-1	CISESA CHEPEN	Atendido	0	2757	275	4	3036
		Atendido <=15	0	2233	225	4	2462
		TEAP	0%	81%	82%	100%	81%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	Atendido	79	3178	92	280	3629
		Atendido <=15	79	3019	88	275	3461
		TEAP	100%	95%	96%	98%	95%
1005-3	CISESA HUARAZ	Atendido	45	3805	72	24	3946
		Atendido <=15	40	3342	71	24	3477
		TEAP	89%	88%	99%	100%	88%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atendido	49	3957	0	80	4086
		Atendido <=15	42	3462	0	80	3584
		TEAP	86%	87%	0%	100%	88%
1005-5	CISESA TRUJILLO	Atendido	118	6533	339	91	7081
		Atendido <=15	94	5276	272	84	5726
		TEAP	80%	81%	80%	92%	81%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	2	6773	5	383	7163
		Atendido <=15	1	5288	4	371	5664
		TEAP	50%	78%	80%	97%	79%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	Atendido	29	2956	138	0	3123
		Atendido <=15	21	2375	114	0	2510
		TEAP	72%	80%	83%	0%	80%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Atendido	125	3827	171	7	4130
		Atendido <=15	79	2578	104	3	2764
		TEAP	63%	67%	61%	43%	67%
		Atendido	34	4243	69	62	4408

1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	Atendido <=15	29	3089	53	58	3229
		TEAP	85%	73%	77%	94%	73%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	Atendido	497	5108	626	772	7003
		Atendido <=15	367	3881	490	746	5484
		TEAP	74%	76%	78%	97%	78%
8500-22	CUSCO	Atendido	266	4602	1366	1887	8121
		Atendido <=15	228	3865	1121	1866	7080
		TEAP	86%	84%	82%	99%	87%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	18	11120	1342	4	12484
		Atendido <=15	13	8786	905	4	9708
		TEAP	72%	79%	67%	100%	78%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	3207	7	0	3214
		Atendido <=15	0	3007	7	0	3014
		TEAP	0%	94%	100%	0%	94%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	3	2002	19	51	2075
		Atendido <=15	2	1719	16	49	1786
		TEAP	67%	86%	84%	96%	86%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	186	6260	506	3	6955
		Atendido <=15	175	5769	456	3	6403
		TEAP	94%	92%	90%	100%	92%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	Atendido	50	893	2	0	945
		Atendido <=15	48	851	2	0	901
		TEAP	96%	95%	100%	0%	95%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	Atendido	17	1457	61	89	1624
		Atendido <=15	13	1341	56	87	1497
		TEAP	76%	92%	92%	98%	92%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	Atendido	153	3635	62	721	4571
		Atendido <=15	117	3257	46	704	4124
		TEAP	76%	90%	74%	98%	90%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atendido	223	3433	329	295	4280
		Atendido <=15	152	2518	231	295	3196
		TEAP	68%	73%	70%	100%	75%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	141	4934	244	54	5373
		Atendido <=15	90	3740	157	34	4021
		TEAP	64%	76%	64%	63%	75%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atendido	332	10746	5856	184	17118
		Atendido <=15	188	8762	4204	177	13331
		TEAP	57%	82%	72%	96%	78%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	215	5864	2302	682	9063
		Atendido <=15	118	4044	1494	680	6336
		TEAP	55%	69%	65%	100%	70%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	51	2101	811	47	3010
		Atendido <=15	40	1720	682	46	2488
		TEAP	78%	82%	84%	98%	83%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	66	3816	3637	0	7519
		Atendido <=15	62	3647	3414	0	7123
		TEAP	94%	96%	94%	0%	95%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	1	1338	316	1004	2659
		Atendido <=15	0	1180	275	268	1723
		TEAP	0%	88%	87%	27%	65%
4813-2	HUARAZ (FRA)	Atendido	9	99	18	7	133
		Atendido <=15	5	63	15	7	90
		TEAP	56%	64%	83%	100%	68%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	211	3386	1551	205	5353
		Atendido <=15	164	2672	1320	162	4318
		TEAP	78%	79%	85%	79%	81%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	183	5461	17	148	5809
		Atendido <=15	180	4555	6	147	4888
		TEAP	98%	83%	35%	99%	84%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	1509	11261	2852	1573	17195
		Atendido <=15	1135	8973	2338	1342	13788
		TEAP	75%	80%	82%	85%	80%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	411	4216	115	2388	7130
		Atendido <=15	380	4049	79	2385	6893
		TEAP	92%	96%	69%	100%	97%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	0	8286	211	1311	9808
		Atendido <=15	0	6337	149	1199	7685
		TEAP	0%	76%	71%	91%	78%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atendido	841	5978	93	570	7482
		Atendido <=15	608	4679	77	567	5931
		TEAP	72%	78%	83%	99%	79%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	220	9091	5694	549	15554
		Atendido <=15	184	7387	3935	547	12053
		TEAP	84%	81%	69%	100%	77%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	233	7270	137	1	7641
		Atendido <=15	208	6329	122	1	6660
		TEAP	89%	87%	89%	100%	87%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	53	3880	243	4	4180
		Atendido <=15	39	3075	216	4	3334
		TEAP	74%	79%	89%	100%	80%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	1810	7268	2198	710	11986
		Atendido <=15	1134	6011	1510	692	9347
		TEAP	63%	83%	69%	97%	78%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	158	600	89	0	847
		Atendido <=15	127	467	63	0	657
		TEAP	80%	78%	71%	0%	78%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	46	6942	40	34	7062
		Atendido <=15	39	5197	22	30	5288
		TEAP	85%	75%	55%	88%	75%
4805-1	MEGA 3	Atendido	639	14837	935	155	16566
		Atendido <=15	479	11515	717	144	12855
		TEAP	75%	78%	77%	93%	78%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	184	5212	365	88	5849
		Atendido <=15	125	3840	279	86	4330
		TEAP	68%	74%	76%	98%	74%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	318	13786	661	226	14991
		Atendido <=15	198	11229	459	223	12109
		TEAP	62%	81%	69%	99%	81%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	167	3481	277	113	4038
		Atendido <=15	158	3224	255	104	3741
		TEAP	95%	93%	92%	92%	93%
8500-1	PIURA	Atendido	148	1148	7362	747	9405
		Atendido <=15	129	545	5955	743	7372
		TEAP	87%	47%	81%	99%	78%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	302	9508	659	395	10864
		Atendido <=15	246	8214	580	373	9413
		TEAP	81%	86%	88%	94%	87%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	241	9471	2058	565	12335
		Atendido <=15	183	7362	1743	559	9847
		TEAP	76%	78%	85%	99%	80%
		Atendido	55	3909	539	288	4791

4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido <=15	32	2790	362	287	3471
		TEAP	58%	71%	67%	100%	72%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	4	2748	239	0	2991
		Atendido <=15	4	2528	221	0	2753
		TEAP	100%	92%	92%	0%	92%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	4	3450	1070	0	4524
		Atendido <=15	2	2682	811	0	3495
		TEAP	50%	78%	76%	0%	77%
4802-4	QUINDE ICA	Atendido	2	2901	29	248	3180
		Atendido <=15	2	2682	26	245	2955
		TEAP	100%	92%	90%	99%	93%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	2	2956	31	1	2990
		Atendido <=15	2	2812	29	1	2844
		TEAP	100%	95%	94%	100%	95%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	26	7873	115	213	8227
		Atendido <=15	21	5841	91	203	6156
		TEAP	81%	74%	79%	95%	75%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	81	4200	86	296	4663
		Atendido <=15	77	3873	78	295	4323
		TEAP	95%	92%	91%	100%	93%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	100	3976	49	219	4344
		Atendido <=15	84	3826	40	188	4138
		TEAP	84%	96%	82%	86%	95%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	25	2487	81	56	2649
		Atendido <=15	18	2257	75	54	2404
		TEAP	72%	91%	93%	96%	91%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	2	15354	27	168	15551
		Atendido <=15	2	12179	13	168	12362
		TEAP	100%	79%	48%	100%	79%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	852	7577	318	679	9426
		Atendido <=15	644	5857	245	670	7416
		TEAP	76%	77%	77%	99%	79%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	10	1093	1048	146	2297
		Atendido <=15	10	1008	960	145	2123
		TEAP	100%	92%	92%	99%	92%
1014-1	SIC HUANCAYO	Atendido	221	4340	58	460	5079
		Atendido <=15	116	2156	26	459	2757
		TEAP	52%	50%	45%	100%	54%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	125	3797	113	634	4669
		Atendido <=15	84	2609	84	592	3369
		TEAP	67%	69%	74%	93%	72%
1014-3	SIC LA MERCED	Atendido	100	1154	32	5	1291
		Atendido <=15	65	885	16	5	971
		TEAP	65%	77%	50%	100%	75%
4805-5	SUCRE (FRA)	Atendido	3300	1301	1415	167	6183
		Atendido <=15	689	814	670	156	2329
		TEAP	21%	63%	47%	93%	38%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	394	3968	1112	133	5607
		Atendido <=15	269	2845	734	123	3971
		TEAP	68%	72%	66%	92%	71%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	310	6094	242	307	6953
		Atendido <=15	261	4979	196	214	5650
		TEAP	84%	82%	81%	70%	81%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	4	2874	29	31	2938
		Atendido <=15	4	2445	25	28	2502
		TEAP	100%	85%	86%	90%	85%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	89	6181	227	1980	8477
		Atendido <=15	86	5886	214	1914	8100
		TEAP	97%	95%	94%	97%	96%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	137	8043	424	2145	10749
		Atendido <=15	111	6687	305	1992	9095
		TEAP	81%	83%	72%	93%	85%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	0	8767	3	408	9178
		Atendido <=15	0	7084	3	397	7484
		TEAP	0%	81%	100%	97%	82%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	244	6873	3254	169	10540
		Atendido <=15	201	5818	2567	163	8749
		TEAP	82%	85%	79%	96%	83%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	15	3040	34	135	3224
		Atendido <=15	10	2516	31	123	2680
		TEAP	67%	83%	91%	91%	83%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	160	3957	356	185	4658
		Atendido <=15	157	3780	335	184	4456
		TEAP	98%	96%	94%	99%	96%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	436	3522	3002	1950	8910
		Atendido <=15	263	2363	1757	1946	6329
		TEAP	60%	67%	59%	100%	71%
1019-1	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	80	642	411	0	1133
		Atendido <=15	23	264	90	0	377
		TEAP	29%	41%	22%	0%	33%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	103	3017	1113	3	4236
		Atendido <=15	76	2530	934	2	3542
		TEAP	74%	84%	84%	67%	84%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atendido	30	7022	53	176	7281
		Atendido <=15	24	5782	40	176	6022
		TEAP	80%	82%	75%	100%	83%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	412	3640	6178	43	10273
		Atendido <=15	280	2590	4407	43	7320
		TEAP	68%	71%	71%	100%	71%
TOTAL ATENCIONES		**Atendido**	**22433**	**499048**	**85192**	**39850**	**646523**
		Atendido <=15	**14864**	**401982**	**64505**	**37145**	**518496**
		TEAP	**66%**	**81%**	**76%**	**93%**	**80%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2015
MES: Julio
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	328	8404	2692	3108	14532
		Atendido <=15	280	6233	2028	2211	10752
		TEAP	85%	74%	75%	71%	74%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	177	4749	508	631	6065
		Atendido <=15	147	4147	424	469	5187
		TEAP	83%	87%	83%	74%	86%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	Atendido	67	2773	202	183	3225
		Atendido <=15	52	2425	148	178	2803
		TEAP	78%	87%	73%	97%	87%

4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	0	7255	7	1	7263
		Atendido <=15	0	6111	4	1	6116
		TEAP	0%	84%	57%	100%	84%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	76	4149	259	729	5213
		Atendido <=15	60	3430	205	665	4360
		TEAP	79%	83%	79%	91%	84%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	288	5562	460	399	6709
		Atendido <=15	240	4850	390	391	5871
		TEAP	83%	87%	85%	98%	88%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	154	15332	584	425	16495
		Atendido <=15	60	8586	253	420	9319
		TEAP	39%	56%	43%	99%	56%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Atendido	492	6388	542	151	7573
		Atendido <=15	296	4518	388	145	5347
		TEAP	60%	71%	72%	96%	71%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	311	4319	414	189	5233
		Atendido <=15	151	2330	207	187	2875
		TEAP	49%	54%	50%	99%	55%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	271	2439	707	310	3727
		Atendido <=15	174	1690	510	308	2682
		TEAP	64%	69%	72%	99%	72%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	4	1465	7	130	1606
		Atendido <=15	2	871	5	127	1005
		TEAP	50%	59%	71%	98%	63%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	218	3259	172	47	3696
		Atendido <=15	157	2533	118	45	2853
		TEAP	72%	78%	69%	96%	77%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	5426	335	13	5774
		Atendido <=15	0	4994	312	11	5317
		TEAP	0%	92%	93%	85%	92%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	28	3586	99	176	3889
		Atendido <=15	17	2425	71	173	2686
		TEAP	61%	68%	72%	98%	69%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	324	2489	1380	0	4193
		Atendido <=15	284	2104	1168	0	3556
		TEAP	88%	85%	85%	0%	85%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	220	4823	369	432	5844
		Atendido <=15	170	3760	263	355	4548
		TEAP	77%	78%	71%	82%	78%
928-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atendido	644	6858	1306	926	9734
		Atendido <=15	456	4784	718	865	6823
		TEAP	71%	70%	55%	93%	70%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	488	3436	7226	675	11825
		Atendido <=15	467	3156	6909	670	11202
		TEAP	96%	92%	96%	99%	95%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	199	3355	1980	2906	8440
		Atendido <=15	172	2988	1660	2906	7726
		TEAP	86%	89%	84%	100%	92%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	35	4006	465	1	4507
		Atendido <=15	33	3542	415	0	3990
		TEAP	94%	88%	89%	0%	89%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	49	9460	741	217	10467
		Atendido <=15	22	6297	447	205	6971
		TEAP	45%	67%	60%	94%	67%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	291	6250	531	0	7072
		Atendido <=15	194	4596	428	0	5218
		TEAP	67%	74%	81%	0%	74%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	53	3313	193	67	3626
		Atendido <=15	27	1666	108	65	1866
		TEAP	51%	50%	56%	97%	51%
1005-1	CISESA CHEPEN	Atendido	3	2914	291	9	3217
		Atendido <=15	1	2188	188	9	2386
		TEAP	33%	75%	65%	100%	74%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	Atendido	57	3195	73	341	3666
		Atendido <=15	47	2772	64	337	3220
		TEAP	82%	87%	88%	99%	88%
1005-3	CISESA HUARAZ	Atendido	43	4098	53	38	4232
		Atendido <=15	42	3632	50	38	3762
		TEAP	98%	89%	94%	100%	89%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atendido	24	3422	0	49	3495
		Atendido <=15	23	3011	0	49	3083
		TEAP	96%	88%	0%	100%	88%
1005-5	CISESA TRUJILLO	Atendido	29	7154	133	115	7431
		Atendido <=15	16	4868	62	107	5053
		TEAP	55%	68%	47%	93%	68%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	2	6797	1	273	7073
		Atendido <=15	2	4379	1	273	4655
		TEAP	100%	64%	100%	100%	66%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	Atendido	1	2490	13	2	2506
		Atendido <=15	1	1839	9	2	1851
		TEAP	100%	74%	69%	100%	74%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Atendido	121	4202	200	47	4570
		Atendido <=15	91	3524	161	27	3803
		TEAP	75%	84%	81%	57%	83%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	Atendido	33	4088	58	173	4352
		Atendido <=15	30	3278	47	173	3528
		TEAP	91%	80%	81%	100%	81%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	Atendido	320	5105	496	1161	7082
		Atendido <=15	224	3839	379	1093	5535
		TEAP	70%	75%	76%	94%	78%
8500-22	CUSCO	Atendido	313	3431	4156	2259	10159
		Atendido <=15	294	3123	3697	1989	9103
		TEAP	94%	91%	89%	88%	90%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	259	9736	1151	11	11157
		Atendido <=15	165	7878	912	10	8965
		TEAP	64%	81%	79%	91%	80%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	1	2281	5	3	2290
		Atendido <=15	1	2183	4	3	2191
		TEAP	100%	96%	80%	100%	96%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	11	2672	44	98	2825
		Atendido <=15	8	2421	39	97	2565
		TEAP	73%	91%	89%	99%	91%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	305	6061	715	1	7082
		Atendido <=15	289	5744	670	1	6704
		TEAP	95%	95%	94%	100%	95%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	Atendido	53	878	3	0	934
		Atendido <=15	47	817	3	0	867
		TEAP	89%	93%	100%	0%	93%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	Atendido	25	1331	47	130	1533
		Atendido <=15	21	1219	41	119	1400
		TEAP	84%	92%	87%	92%	91%

4807-4	GAMARRA – CANEPA	Atendido	67	3587	13	503	4170
		Atendido <=15	43	3156	13	481	3693
		TEAP	64%	88%	100%	96%	89%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atendido	160	3457	199	306	4122
		Atendido <=15	106	2438	144	299	2987
		TEAP	66%	71%	72%	98%	72%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	236	4553	352	128	5269
		Atendido <=15	212	3988	313	112	4625
		TEAP	90%	88%	89%	88%	88%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atendido	323	8445	6453	268	15489
		Atendido <=15	228	6872	4866	257	12223
		TEAP	71%	81%	75%	96%	79%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	136	4999	1944	509	7588
		Atendido <=15	82	3939	1401	506	5928
		TEAP	60%	79%	72%	99%	78%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	97	1800	783	43	2723
		Atendido <=15	81	1576	702	42	2401
		TEAP	84%	88%	90%	98%	88%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	354	2996	4119	1	7470
		Atendido <=15	304	2789	3662	1	6756
		TEAP	86%	93%	89%	100%	90%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	516	3156	1505	0	5177
		Atendido <=15	391	2568	1074	0	4033
		TEAP	76%	81%	71%	0%	78%
4813-2	HUARAZ (FRA)	Atendido	131	3898	799	271	5099
		Atendido <=15	80	2582	542	271	3475
		TEAP	61%	66%	68%	100%	68%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	198	3131	1783	389	5501
		Atendido <=15	166	2641	1513	335	4655
		TEAP	84%	84%	85%	86%	85%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	293	7164	57	174	7688
		Atendido <=15	285	5709	46	156	6196
		TEAP	97%	80%	81%	90%	81%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	1990	13124	3684	1907	20705
		Atendido <=15	1609	10029	2935	1383	15956
		TEAP	81%	76%	80%	73%	77%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	196	4254	46	1796	6292
		Atendido <=15	169	4130	20	1782	6101
		TEAP	86%	97%	43%	99%	97%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	2	8029	113	1108	9252
		Atendido <=15	1	6115	55	1043	7214
		TEAP	50%	76%	49%	94%	78%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atendido	477	5593	89	594	6753
		Atendido <=15	382	4247	75	591	5295
		TEAP	80%	76%	84%	99%	78%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	900	9068	5084	737	15789
		Atendido <=15	849	8049	4449	734	14081
		TEAP	94%	89%	88%	100%	89%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	201	5693	129	1	6024
		Atendido <=15	185	5322	120	0	5627
		TEAP	92%	93%	93%	0%	93%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	89	4236	235	26	4586
		Atendido <=15	76	3757	206	24	4063
		TEAP	85%	89%	88%	92%	89%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	1745	6558	2305	754	11362
		Atendido <=15	883	4848	1328	725	7784
		TEAP	51%	74%	58%	96%	69%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	126	806	115	11	1058
		Atendido <=15	99	623	90	8	820
		TEAP	79%	77%	78%	73%	78%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	160	8341	179	282	8962
		Atendido <=15	124	6792	148	278	7342
		TEAP	78%	81%	83%	99%	82%
4805-1	MEGA 3	Atendido	490	15178	963	260	16891
		Atendido <=15	395	11655	707	257	13014
		TEAP	81%	77%	73%	99%	77%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	157	5799	325	176	6457
		Atendido <=15	90	4088	221	176	4575
		TEAP	57%	70%	68%	100%	71%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	265	14125	627	356	15373
		Atendido <=15	176	11305	440	353	12274
		TEAP	66%	80%	70%	99%	80%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	177	3463	255	119	4014
		Atendido <=15	164	3297	244	112	3817
		TEAP	93%	95%	96%	94%	95%
8500-1	PIURA	Atendido	44	6542	2083	673	9342
		Atendido <=15	43	5662	1718	669	8092
		TEAP	98%	87%	82%	99%	87%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	397	9165	717	347	10626
		Atendido <=15	210	5704	443	287	6644
		TEAP	53%	62%	62%	83%	63%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	167	10937	922	790	12816
		Atendido <=15	108	8435	666	785	9994
		TEAP	65%	77%	72%	99%	78%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	157	3968	868	347	5340
		Atendido <=15	122	3396	725	347	4590
		TEAP	78%	86%	84%	100%	86%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	1	2529	29	0	2559
		Atendido <=15	1	1932	25	0	1958
		TEAP	100%	76%	86%	0%	77%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	2	3063	1445	0	4510
		Atendido <=15	2	2637	1152	0	3791
		TEAP	100%	86%	80%	0%	84%
4802-4	QUINDE ICA	Atendido	1	3252	0	190	3443
		Atendido <=15	1	3109	0	189	3299
		TEAP	100%	96%	0%	99%	96%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	2	4044	19	0	4065
		Atendido <=15	1	3750	19	0	3770
		TEAP	50%	93%	100%	0%	93%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	62	7156	155	176	7549
		Atendido <=15	50	6013	120	167	6350
		TEAP	81%	84%	77%	95%	84%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	118	4978	166	360	5622
		Atendido <=15	103	4424	150	357	5034
		TEAP	87%	89%	90%	99%	90%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	51	3944	33	87	4115
		Atendido <=15	50	3879	33	56	4018
		TEAP	98%	98%	100%	64%	98%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	75	2229	152	116	2572
		Atendido <=15	70	2096	147	116	2429
		TEAP	93%	94%	97%	100%	94%

4805-4	SANTA ANITA	Atendido	53	14918	78	230	15279
		Atendido <=15	40	12834	65	230	13169
		TEAP	75%	86%	83%	100%	86%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	933	7803	219	737	9692
		Atendido <=15	759	5905	158	726	7548
		TEAP	81%	76%	72%	99%	78%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	0	334	195	27	556
		Atendido <=15	0	305	158	27	490
		TEAP	0%	91%	81%	100%	88%
1014-1	SIC HUANCAYO	Atendido	182	3866	41	526	4615
		Atendido <=15	86	2059	20	523	2688
		TEAP	47%	53%	49%	99%	58%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	139	4576	149	642	5506
		Atendido <=15	101	3241	98	595	4035
		TEAP	73%	71%	66%	93%	73%
1014-3	SIC LA MERCED	Atendido	95	1105	25	0	1225
		Atendido <=15	72	920	15	0	1007
		TEAP	76%	83%	60%	0%	82%
4805-5	SUCRE (FRA)	Atendido	3847	680	1586	15	6128
		Atendido <=15	656	524	947	14	2141
		TEAP	17%	77%	60%	93%	35%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	347	3302	979	325	4953
		Atendido <=15	207	2283	628	308	3426
		TEAP	60%	69%	64%	95%	69%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	392	6059	214	562	7227
		Atendido <=15	334	4777	165	477	5753
		TEAP	85%	79%	77%	85%	80%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	4	2960	10	109	3083
		Atendido <=15	1	2412	7	106	2526
		TEAP	25%	81%	70%	97%	82%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	49	6155	142	1920	8266
		Atendido <=15	48	5838	135	1834	7855
		TEAP	98%	95%	95%	96%	95%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	127	8200	287	2133	10747
		Atendido <=15	118	7480	258	2041	9897
		TEAP	93%	91%	90%	96%	92%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	0	8789	11	433	9233
		Atendido <=15	0	6944	10	415	7369
		TEAP	0%	79%	91%	96%	80%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	260	6216	2156	266	8898
		Atendido <=15	213	5405	1816	265	7699
		TEAP	82%	87%	84%	100%	87%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	10	2987	28	227	3252
		Atendido <=15	9	2855	28	225	3117
		TEAP	90%	96%	100%	99%	96%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	98	3755	182	170	4205
		Atendido <=15	95	3670	178	170	4113
		TEAP	97%	98%	98%	100%	98%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	1224	2265	3963	2083	9535
		Atendido <=15	796	1195	2472	2073	6536
		TEAP	65%	53%	62%	100%	69%
1019-1	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	226	1979	1129	0	3334
		Atendido <=15	92	1054	419	0	1565
		TEAP	41%	53%	37%	0%	47%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	178	2650	1386	41	4255
		Atendido <=15	144	2299	1138	40	3621
		TEAP	81%	87%	82%	98%	85%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atendido	45	6850	59	318	7272
		Atendido <=15	29	5291	38	314	5672
		TEAP	64%	77%	64%	99%	78%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	1133	3576	8651	164	13524
		Atendido <=15	857	2651	5926	158	9592
		TEAP	76%	74%	69%	96%	71%
TOTAL ATENCIONES		**Atendido**	**26222**	**501236**	**88853**	**41159**	**657470**
		Atendido <=15	**17361**	**398245**	**68697**	**38164**	**522467**
		TEAP	**66%**	**79%**	**77%**	**93%**	**79%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2015
MES: Junio
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	23	6400	5305	3866	15594
		Atendido <=15	13	3927	3292	3274	10506
		TEAP	57%	61%	62%	85%	67%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	160	4207	489	443	5299
		Atendido <=15	135	3630	394	349	4508
		TEAP	84%	86%	81%	79%	85%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	Atendido	77	2556	92	199	2924
		Atendido <=15	60	2066	63	196	2385
		TEAP	78%	81%	68%	98%	82%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	0	6348	21	232	6601
		Atendido <=15	0	5370	17	226	5613
		TEAP	0%	85%	81%	97%	85%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	97	3860	297	668	4922
		Atendido <=15	71	3092	234	610	4007
		TEAP	73%	80%	79%	91%	81%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	243	5106	374	144	5867
		Atendido <=15	209	4584	322	141	5256
		TEAP	86%	90%	86%	98%	90%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	212	13414	610	678	14914
		Atendido <=15	97	8515	318	678	9608
		TEAP	46%	63%	52%	100%	64%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Atendido	489	6876	699	102	8166
		Atendido <=15	328	5274	524	102	6228
		TEAP	67%	77%	75%	100%	76%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	251	4496	389	661	5797
		Atendido <=15	183	3433	274	653	4543
		TEAP	73%	76%	70%	99%	78%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	268	1902	762	425	3357
		Atendido <=15	195	1464	588	415	2662
		TEAP	73%	77%	77%	98%	79%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	2	1282	3	149	1436
		Atendido <=15	2	1177	3	146	1328
		TEAP	100%	92%	100%	98%	92%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	208	2686	185	127	3206
		Atendido <=15	160	2251	143	125	2679

		TEAP	77%	84%	77%	98%	84%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	4421	220	17	4658
		Atendido <=15	0	3049	134	16	3199
		TEAP	0%	69%	61%	94%	69%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	229	2449	306	187	3171
		Atendido <=15	147	1674	204	186	2211
		TEAP	64%	68%	67%	99%	70%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	287	2457	1370	44	4158
		Atendido <=15	230	1987	1109	34	3360
		TEAP	80%	81%	81%	77%	81%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	181	4976	360	512	6029
		Atendido <=15	154	4064	296	403	4917
		TEAP	85%	82%	82%	79%	82%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atendido	588	6349	1283	768	8988
		Atendido <=15	527	5131	987	745	7390
		TEAP	90%	81%	77%	97%	82%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	57	6590	4373	713	11733
		Atendido <=15	50	5894	3968	713	10625
		TEAP	88%	89%	91%	100%	91%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	152	3141	4123	2739	10155
		Atendido <=15	138	2530	2900	2737	8305
		TEAP	91%	81%	70%	100%	82%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	37	2926	349	18	3330
		Atendido <=15	37	2787	339	15	3178
		TEAP	100%	95%	97%	83%	95%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	222	8478	607	241	9548
		Atendido <=15	156	6325	417	237	7135
		TEAP	70%	75%	69%	98%	75%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	228	5821	403	7	6459
		Atendido <=15	174	4747	342	7	5270
		TEAP	76%	82%	85%	100%	82%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	46	3071	104	51	3272
		Atendido <=15	33	2247	82	50	2412
		TEAP	72%	73%	79%	98%	74%
1005-1	CISESA CHEPEN	Atendido	0	2414	176	2	2592
		Atendido <=15	0	1869	139	1	2009
		TEAP	0%	77%	79%	50%	78%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	Atendido	37	2691	50	308	3086
		Atendido <=15	35	2469	46	305	2855
		TEAP	95%	92%	92%	99%	93%
1005-3	CISESA HUARAZ	Atendido	38	3658	39	46	3781
		Atendido <=15	29	3032	37	45	3143
		TEAP	76%	83%	95%	98%	83%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atendido	18	4217	1	26	4262
		Atendido <=15	14	3925	1	26	3966
		TEAP	78%	93%	100%	100%	93%
1005-5	CISESA TRUJILLO	Atendido	16	5133	222	178	5549
		Atendido <=15	9	3581	153	140	3883
		TEAP	56%	70%	69%	79%	70%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	6	6759	8	188	6961
		Atendido <=15	6	4789	8	188	4991
		TEAP	100%	71%	100%	100%	72%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	Atendido	5	2862	13	0	2880
		Atendido <=15	3	2327	9	0	2339
		TEAP	60%	81%	69%	0%	81%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Atendido	132	3470	226	23	3851
		Atendido <=15	122	2997	197	12	3328
		TEAP	92%	86%	87%	52%	86%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	Atendido	66	3370	66	53	3555
		Atendido <=15	52	2710	51	53	2866
		TEAP	79%	80%	77%	100%	81%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	Atendido	227	5395	334	1134	7090
		Atendido <=15	144	4016	247	994	5401
		TEAP	63%	74%	74%	88%	76%
8500-22	CUSCO	Atendido	7	3965	2273	2042	8287
		Atendido <=15	5	3435	1922	1999	7361
		TEAP	71%	87%	85%	98%	89%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	414	9532	1299	93	11338
		Atendido <=15	313	7739	1149	61	9262
		TEAP	76%	81%	88%	66%	82%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	2	3146	26	0	3174
		Atendido <=15	1	3031	25	0	3057
		TEAP	50%	96%	96%	0%	96%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	12	1557	31	58	1658
		Atendido <=15	12	1385	27	54	1478
		TEAP	100%	89%	87%	93%	89%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	244	5471	867	7	6589
		Atendido <=15	233	5307	830	7	6377
		TEAP	95%	97%	96%	100%	97%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	Atendido	33	741	3	0	777
		Atendido <=15	29	678	3	0	710
		TEAP	88%	91%	100%	0%	91%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	Atendido	17	1066	25	44	1152
		Atendido <=15	14	964	19	41	1038
		TEAP	82%	90%	76%	93%	90%
4810-2	GAMARRA – CANEPA	Atendido	5	3098	14	210	3327
		Atendido <=15	5	2907	14	206	3132
		TEAP	100%	94%	100%	98%	94%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atendido	155	3434	219	401	4209
		Atendido <=15	112	2596	149	397	3254
		TEAP	72%	76%	68%	99%	77%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	101	2792	161	28	3082
		Atendido <=15	80	2347	130	17	2574
		TEAP	79%	84%	81%	61%	84%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atendido	35	9321	4070	406	13832
		Atendido <=15	21	7571	2622	400	10614
		TEAP	60%	81%	64%	99%	77%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	200	5131	2219	622	8172
		Atendido <=15	127	3901	1498	601	6127
		TEAP	64%	76%	68%	97%	75%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	78	2068	533	38	2717
		Atendido <=15	67	1795	461	37	2360
		TEAP	86%	87%	86%	97%	87%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	15	1974	5030	0	7019
		Atendido <=15	15	1807	4430	0	6252
		TEAP	100%	92%	88%	0%	89%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	430	2440	850	440	4160
		Atendido <=15	371	1755	770	360	3256
		TEAP	86%	72%	91%	82%	78%
4813-2	HUARAZ (FRA)	Atendido	138	3773	1048	390	5349
		Atendido <=15	115	3423	932	387	4857

		TEAP	83%	91%	89%	99%	91%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	198	2743	1895	825	5661
		Atendido <=15	172	2491	1749	747	5159
		TEAP	87%	91%	92%	91%	91%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	296	4276	3	77	4652
		Atendido <=15	292	3188	3	50	3533
		TEAP	99%	75%	100%	65%	76%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	2173	9891	2697	1220	15981
		Atendido <=15	1656	7540	2241	952	12389
		TEAP	76%	76%	83%	78%	78%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	339	7809	1029	1927	11104
		Atendido <=15	240	6495	489	1828	9052
		TEAP	71%	83%	48%	95%	82%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	1	6279	87	1010	7377
		Atendido <=15	0	2944	41	939	3924
		TEAP	0%	47%	47%	93%	53%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atendido	128	5759	356	599	6842
		Atendido <=15	74	4482	255	593	5404
		TEAP	58%	78%	72%	99%	79%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	525	3437	1888	210	6060
		Atendido <=15	478	3086	1729	190	5483
		TEAP	91%	90%	92%	90%	90%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	192	6549	166	6	6913
		Atendido <=15	171	5989	160	6	6326
		TEAP	89%	91%	96%	100%	92%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	86	3839	172	0	4097
		Atendido <=15	79	3494	146	0	3719
		TEAP	92%	91%	85%	0%	91%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	1345	6749	1823	710	10627
		Atendido <=15	1108	6033	1555	704	9400
		TEAP	82%	89%	85%	99%	88%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	82	582	69	8	741
		Atendido <=15	60	396	35	7	498
		TEAP	73%	68%	51%	88%	67%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	48	6666	32	236	6982
		Atendido <=15	45	5990	32	228	6295
		TEAP	94%	90%	100%	97%	90%
4805-1	MEGA 3	Atendido	441	13122	886	402	14851
		Atendido <=15	383	11584	771	401	13139
		TEAP	87%	88%	87%	100%	88%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	169	5791	304	91	6355
		Atendido <=15	135	5090	265	88	5578
		TEAP	80%	88%	87%	97%	88%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	376	12493	482	568	13919
		Atendido <=15	182	9341	284	551	10358
		TEAP	48%	75%	59%	97%	74%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	126	2973	304	189	3592
		Atendido <=15	111	2646	267	165	3189
		TEAP	88%	89%	88%	87%	89%
8500-1	PIURA	Atendido	648	8372	65	680	9765
		Atendido <=15	626	7301	30	679	8636
		TEAP	97%	87%	46%	100%	88%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	331	6963	409	306	8009
		Atendido <=15	216	5184	296	280	5976
		TEAP	65%	74%	72%	92%	75%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	221	9364	937	786	11308
		Atendido <=15	181	7582	744	785	9292
		TEAP	82%	81%	79%	100%	82%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	120	4451	809	220	5600
		Atendido <=15	89	3826	680	220	4815
		TEAP	74%	86%	84%	100%	86%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	1	2086	184	0	2271
		Atendido <=15	1	1786	176	0	1963
		TEAP	100%	86%	96%	0%	86%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	2	2641	1488	0	4131
		Atendido <=15	2	2150	1208	0	3360
		TEAP	100%	81%	81%	0%	81%
4802-4	QUINDE ICA	Atendido	0	2283	0	368	2651
		Atendido <=15	0	2232	0	366	2598
		TEAP	0%	98%	0%	99%	98%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	3	5064	27	1	5095
		Atendido <=15	2	5036	27	1	5066
		TEAP	67%	99%	100%	100%	99%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	31	7124	223	231	7609
		Atendido <=15	25	5708	194	220	6147
		TEAP	81%	80%	87%	95%	81%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	77	4404	203	184	4868
		Atendido <=15	66	3789	174	180	4209
		TEAP	86%	86%	86%	98%	86%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	57	2838	50	229	3174
		Atendido <=15	54	2768	48	215	3085
		TEAP	95%	98%	96%	94%	97%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	77	2097	153	116	2443
		Atendido <=15	75	2022	148	116	2361
		TEAP	97%	96%	97%	100%	97%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	45	9470	27	174	9716
		Atendido <=15	17	4535	9	163	4724
		TEAP	38%	48%	33%	94%	49%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	827	6730	177	764	8498
		Atendido <=15	776	6337	164	754	8031
		TEAP	94%	94%	93%	99%	95%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	3	250	17	17	287
		Atendido <=15	3	231	15	16	265
		TEAP	100%	92%	88%	94%	92%
1014-1	SIC HUANCAYO	Atendido	195	3992	51	825	5063
		Atendido <=15	97	2238	29	823	3187
		TEAP	50%	56%	57%	100%	63%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	97	4129	139	565	4930
		Atendido <=15	74	3177	110	530	3891
		TEAP	76%	77%	79%	94%	79%
1014-3	SIC LA MERCED	Atendido	66	1168	24	0	1258
		Atendido <=15	54	998	17	0	1069
		TEAP	82%	85%	71%	0%	85%
4810-1	SUCRE (FRA)	Atendido	3795	1080	2293	2	7170
		Atendido <=15	786	913	1512	2	3213
		TEAP	21%	85%	66%	100%	45%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	194	3541	810	322	4867
		Atendido <=15	133	2544	561	305	3543
		TEAP	69%	72%	69%	95%	73%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	328	5804	183	615	6930
		Atendido <=15	273	4008	96	494	4871

		TEAP	83%	69%	52%	80%	70%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	0	2896	59	32	2987
		Atendido <=15	0	2433	47	29	2509
		TEAP	0%	84%	80%	91%	84%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	42	5313	158	1474	6987
		Atendido <=15	39	5010	151	1427	6627
		TEAP	93%	94%	96%	97%	95%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	88	5366	139	1560	7153
		Atendido <=15	86	5171	134	1547	6938
		TEAP	98%	96%	96%	99%	97%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	0	6214	3	279	6496
		Atendido <=15	0	5169	3	265	5437
		TEAP	0%	83%	100%	95%	84%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	255	5740	2648	224	8867
		Atendido <=15	176	4613	1836	223	6848
		TEAP	69%	80%	69%	100%	77%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	3	2575	14	218	2810
		Atendido <=15	2	2390	12	212	2616
		TEAP	67%	93%	86%	97%	93%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	56	2479	108	119	2762
		Atendido <=15	56	2446	107	118	2727
		TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	45	6691	1404	2443	10583
		Atendido <=15	36	5505	1134	2440	9115
		TEAP	80%	82%	81%	100%	86%
1015-1	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	209	2047	638	0	2894
		Atendido <=15	142	1673	448	0	2263
		TEAP	68%	82%	70%	0%	78%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	85	2017	1885	28	4015
		Atendido <=15	53	1735	1457	28	3273
		TEAP	62%	86%	77%	100%	82%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atendido	51	6207	46	514	6818
		Atendido <=15	26	4749	38	512	5325
		TEAP	51%	77%	83%	100%	78%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	1187	3406	8987	398	13978
		Atendido <=15	983	2874	7365	393	11615
		TEAP	83%	84%	82%	99%	83%
TOTAL ATENCIONES		**Atendido**	**22152**	**453050**	**79078**	**41500**	**595780**
		Atendido <=15	**15368**	**366496**	**61811**	**39181**	**482856**
		TEAP	**69%**	**81%**	**78%**	**94%**	**81%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2015
MES: Mayo
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	208	11278	570	3516	15572
		Atendido <=15	191	7136	349	3051	10727
		TEAP	92%	63%	61%	87%	69%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	205	4379	344	310	5238
		Atendido <=15	194	4069	324	257	4844
		TEAP	95%	93%	94%	83%	92%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	Atendido	162	1909	481	158	2710
		Atendido <=15	152	1781	457	154	2544
		TEAP	94%	93%	95%	97%	94%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	0	6221	9	35	6265
		Atendido <=15	0	5424	9	33	5466
		TEAP	0%	87%	100%	94%	87%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	90	3284	283	541	4198
		Atendido <=15	77	2740	245	490	3552
		TEAP	86%	83%	87%	91%	85%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	150	3850	313	8	4321
		Atendido <=15	133	3601	281	8	4023
		TEAP	89%	94%	90%	100%	93%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	169	12179	598	635	13581
		Atendido <=15	48	5811	263	627	6749
		TEAP	28%	48%	44%	99%	50%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Atendido	488	7510	807	90	8895
		Atendido <=15	376	6041	675	89	7181
		TEAP	77%	80%	84%	99%	81%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	281	4179	338	76	4874
		Atendido <=15	182	2835	229	73	3319
		TEAP	65%	68%	68%	96%	68%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	237	1821	639	184	2881
		Atendido <=15	166	1368	485	184	2203
		TEAP	70%	75%	76%	100%	76%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	926	0	65	991
		Atendido <=15	0	778	0	65	843
		TEAP	0%	84%	0%	100%	85%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	194	2778	125	8	3105
		Atendido <=15	121	1948	71	8	2148
		TEAP	62%	70%	57%	100%	69%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	1	4806	166	7	4980
		Atendido <=15	1	3766	144	7	3918
		TEAP	100%	78%	87%	100%	79%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	195	2091	242	37	2565
		Atendido <=15	129	1485	176	37	1827
		TEAP	66%	71%	73%	100%	71%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	256	2626	1253	220	4355
		Atendido <=15	207	1915	965	195	3282
		TEAP	81%	73%	77%	89%	75%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	168	5317	347	490	6322
		Atendido <=15	131	3835	270	438	4674
		TEAP	78%	72%	78%	89%	74%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atendido	642	6869	1439	840	9790
		Atendido <=15	520	4869	975	805	7169
		TEAP	81%	71%	68%	96%	73%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	353	4433	6711	623	12120
		Atendido <=15	339	4260	6230	621	11450
		TEAP	96%	96%	93%	100%	94%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	895	3322	2253	2481	8951
		Atendido <=15	699	2357	1224	2472	6752
		TEAP	78%	71%	54%	100%	75%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	56	3533	369	0	3958
		Atendido <=15	52	3365	350	0	3767
		TEAP	93%	95%	95%	0%	95%
		Atendido	249	8917	718	237	10121

915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido <=15	187	6319	498	234	7238
		TEAP	75%	71%	69%	99%	72%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	216	6279	431	16	6942
		Atendido <=15	159	4748	350	16	5273
		TEAP	74%	76%	81%	100%	76%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	52	3166	97	109	3424
		Atendido <=15	37	2407	79	107	2630
		TEAP	71%	76%	81%	98%	77%
1005-1	CISESA CHEPEN	Atendido	14	2128	86	9	2237
		Atendido <=15	9	1641	53	7	1710
		TEAP	64%	77%	62%	78%	76%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	Atendido	31	2268	70	295	2664
		Atendido <=15	29	2116	66	292	2503
		TEAP	94%	93%	94%	99%	94%
1005-3	CISESA HUARAZ	Atendido	24	4015	14	116	4169
		Atendido <=15	23	3476	14	112	3625
		TEAP	96%	87%	100%	97%	87%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atendido	37	2976	0	95	3108
		Atendido <=15	37	2631	0	91	2759
		TEAP	100%	88%	0%	96%	89%
1005-5	CISESA TRUJILLO	Atendido	5	5802	121	131	6059
		Atendido <=15	4	4619	84	118	4825
		TEAP	80%	80%	69%	90%	80%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	4	6623	7	395	7029
		Atendido <=15	3	4721	6	394	5124
		TEAP	75%	71%	86%	100%	73%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	Atendido	1	2434	11	11	2457
		Atendido <=15	1	2099	8	11	2119
		TEAP	100%	86%	73%	100%	86%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Atendido	125	3609	232	7	3973
		Atendido <=15	103	2797	188	4	3092
		TEAP	82%	78%	81%	57%	78%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	Atendido	43	2959	60	60	3122
		Atendido <=15	39	2313	50	59	2461
		TEAP	91%	78%	83%	98%	79%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	Atendido	265	5733	393	775	7166
		Atendido <=15	167	4335	292	565	5359
		TEAP	63%	76%	74%	73%	75%
8500-22	CUSCO	Atendido	209	1319	4713	1715	7956
		Atendido <=15	150	965	3597	1386	6098
		TEAP	72%	73%	76%	81%	77%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	64	9949	136	0	10149
		Atendido <=15	60	8899	120	0	9079
		TEAP	94%	89%	88%	0%	89%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	2529	20	1	2550
		Atendido <=15	0	1852	14	1	1867
		TEAP	0%	73%	70%	100%	73%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	16	2502	41	37	2596
		Atendido <=15	15	2200	36	37	2288
		TEAP	94%	88%	88%	100%	88%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	254	6478	479	18	7229
		Atendido <=15	230	6025	449	18	6722
		TEAP	91%	93%	94%	100%	93%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	Atendido	13	486	5	0	504
		Atendido <=15	10	434	4	0	448
		TEAP	77%	89%	80%	0%	89%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	Atendido	8	922	27	4	961
		Atendido <=15	4	772	21	4	801
		TEAP	50%	84%	78%	100%	83%
4810-2	GAMARRA – CANEPA	Atendido	5	4012	5	426	4448
		Atendido <=15	3	3273	4	403	3683
		TEAP	60%	82%	80%	95%	83%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atendido	131	2612	253	478	3474
		Atendido <=15	84	1843	169	473	2569
		TEAP	64%	71%	67%	99%	74%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	158	4062	298	40	4558
		Atendido <=15	140	3552	258	28	3978
		TEAP	89%	87%	87%	70%	87%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atendido	85	11435	2068	1190	14778
		Atendido <=15	59	9220	1113	1152	11544
		TEAP	69%	81%	54%	97%	78%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	169	5883	1453	537	8042
		Atendido <=15	86	3999	881	524	5490
		TEAP	51%	68%	61%	98%	68%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	57	2120	544	66	2787
		Atendido <=15	52	1929	489	64	2534
		TEAP	91%	91%	90%	97%	91%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	21	2468	4503	0	6992
		Atendido <=15	19	2179	4107	0	6305
		TEAP	90%	88%	91%	0%	90%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	41	4613	512	178	5344
		Atendido <=15	30	2994	348	156	3528
		TEAP	73%	65%	68%	88%	66%
4813-2	HUARAZ (FRA)	Atendido	140	3676	1172	244	5232
		Atendido <=15	113	3071	1005	242	4431
		TEAP	81%	84%	86%	99%	85%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	147	2945	1543	817	5452
		Atendido <=15	136	2739	1435	748	5058
		TEAP	93%	93%	93%	92%	93%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	271	4384	4	0	4659
		Atendido <=15	267	3591	3	0	3861
		TEAP	99%	82%	75%	0%	83%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	1944	9495	2568	1248	15255
		Atendido <=15	1664	6918	2000	963	11545
		TEAP	86%	73%	78%	77%	76%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	307	8786	1690	1669	12452
		Atendido <=15	240	6554	771	1562	9127
		TEAP	78%	75%	46%	94%	73%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	1	5056	499	827	6383
		Atendido <=15	0	2265	209	682	3156
		TEAP	0%	45%	42%	82%	49%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atendido	115	5263	181	485	6044
		Atendido <=15	97	4130	143	476	4846
		TEAP	84%	78%	79%	98%	80%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	1192	8483	6478	506	16659
		Atendido <=15	1077	7125	5328	503	14033
		TEAP	90%	84%	82%	99%	84%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	249	6869	255	2	7375
		Atendido <=15	206	5908	235	2	6351
		TEAP	83%	86%	92%	100%	86%
		Atendido	96	4017	332	4	4449

1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido <=15	86	3719	301	4	4110
		TEAP	90%	93%	91%	100%	92%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	1199	7261	1967	528	10955
		Atendido <=15	892	6262	1595	521	9270
		TEAP	74%	86%	81%	99%	85%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	73	363	36	4	476
		Atendido <=15	50	267	22	4	343
		TEAP	68%	74%	61%	100%	72%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	16	9260	17	288	9581
		Atendido <=15	10	7657	3	283	7953
		TEAP	63%	83%	18%	98%	83%
4805-1	MEGA 3	Atendido	484	13118	796	254	14652
		Atendido <=15	380	10432	617	254	11683
		TEAP	79%	80%	78%	100%	80%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	153	5857	320	61	6391
		Atendido <=15	121	5092	290	60	5563
		TEAP	79%	87%	91%	98%	87%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	179	13314	801	124	14418
		Atendido <=15	83	8882	403	122	9490
		TEAP	46%	67%	50%	98%	66%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	94	2908	264	142	3408
		Atendido <=15	60	2044	167	124	2395
		TEAP	64%	70%	63%	87%	70%
8500-1	PIURA	Atendido	1345	3108	4736	0	9189
		Atendido <=15	1018	2439	3348	0	6805
		TEAP	76%	78%	71%	0%	74%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	298	6900	367	233	7798
		Atendido <=15	178	4389	218	204	4989
		TEAP	60%	64%	59%	88%	64%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	187	8519	767	438	9911
		Atendido <=15	154	6958	640	433	8185
		TEAP	82%	82%	83%	99%	83%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	120	5887	594	430	7031
		Atendido <=15	77	5024	447	424	5972
		TEAP	64%	85%	75%	99%	85%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	117	1782	316	0	2215
		Atendido <=15	98	1460	251	0	1809
		TEAP	84%	82%	79%	0%	82%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	1	3212	1144	0	4357
		Atendido <=15	0	1905	596	0	2501
		TEAP	0%	59%	52%	0%	57%
4802-4	QUINDE ICA	Atendido	1	3384	8	435	3828
		Atendido <=15	1	3114	6	431	3552
		TEAP	100%	92%	75%	99%	93%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	2	4019	7	2	4030
		Atendido <=15	2	3966	7	2	3977
		TEAP	100%	99%	100%	100%	99%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	18	7235	120	245	7618
		Atendido <=15	14	5399	92	225	5730
		TEAP	78%	75%	77%	92%	75%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	81	4735	172	215	5203
		Atendido <=15	74	4430	164	213	4881
		TEAP	91%	94%	95%	99%	94%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	62	3585	107	683	4437
		Atendido <=15	56	3490	100	648	4294
		TEAP	90%	97%	93%	95%	97%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	51	2208	118	27	2404
		Atendido <=15	51	1963	111	27	2152
		TEAP	100%	89%	94%	100%	90%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	3	6062	3	40	6108
		Atendido <=15	2	4568	3	40	4613
		TEAP	67%	75%	100%	100%	76%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	600	6085	108	654	7447
		Atendido <=15	512	4996	89	652	6249
		TEAP	85%	82%	82%	100%	84%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	28	2242	167	147	2584
		Atendido <=15	28	1896	145	145	2214
		TEAP	100%	85%	87%	99%	86%
1014-1	SIC HUANCAYO	Atendido	121	3767	121	896	4905
		Atendido <=15	95	2767	83	893	3838
		TEAP	79%	73%	69%	100%	78%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	76	3103	127	560	3866
		Atendido <=15	60	2434	102	524	3120
		TEAP	79%	78%	80%	94%	81%
1014-3	SIC LA MERCED	Atendido	100	1239	20	7	1366
		Atendido <=15	81	1013	17	7	1118
		TEAP	81%	82%	85%	100%	82%
4810-1	SUCRE (FRA)	Atendido	4188	1344	2503	0	8035
		Atendido <=15	572	1013	1393	0	2978
		TEAP	14%	75%	56%	0%	37%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	113	3620	403	81	4217
		Atendido <=15	87	2908	309	78	3382
		TEAP	77%	80%	77%	96%	80%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	156	5126	134	492	5908
		Atendido <=15	127	4000	96	412	4635
		TEAP	81%	78%	72%	84%	78%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	1	2868	55	5	2929
		Atendido <=15	1	2432	46	5	2484
		TEAP	100%	85%	84%	100%	85%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	56	5465	160	317	5998
		Atendido <=15	51	5148	147	312	5658
		TEAP	91%	94%	92%	98%	94%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	105	6842	282	1866	9095
		Atendido <=15	103	6544	272	1844	8763
		TEAP	98%	96%	96%	99%	96%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	0	6133	1	200	6334
		Atendido <=15	0	5320	0	182	5502
		TEAP	0%	87%	0%	91%	87%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	347	6007	2767	137	9258
		Atendido <=15	215	3994	1584	136	5929
		TEAP	62%	66%	57%	99%	64%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	1	2098	12	166	2277
		Atendido <=15	1	2086	12	164	2263
		TEAP	100%	99%	100%	99%	99%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	Atendido	2500%	146200%	5900%	5500%	160100%
		Atendido <=15	2500%	144700%	5800%	5400%	158400%
		TEAP	100%	99%	98%	98%	99%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	1026	1932	3321	1844	8123
		Atendido <=15	844	1624	2534	1843	6845
		TEAP	82%	84%	76%	100%	84%
		Atendido	110	1949	530	0	2589

1015-1	TSP CERRO DE PASCO	Atendido <=15	86	1689	439	0	2214
		TEAP	78%	87%	83%	0%	86%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	84	3116	1501	2	4703
		Atendido <=15	74	2722	1210	2	4008
		TEAP	88%	87%	81%	100%	85%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atendido	20	5336	43	314	5713
		Atendido <=15	13	3948	35	304	4300
		TEAP	65%	74%	81%	97%	75%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	1199	4045	9265	188	14697
		Atendido <=15	1104	3621	8283	184	13192
		TEAP	92%	90%	89%	98%	90%
TOTAL ATENCIONES		**Atendido**	**24349**	**457080**	**83545**	**35152**	**600126**
		Atendido <=15	**16744**	**361105**	**64384**	**32808**	**475041**
		TEAP	**69%**	**79%**	**77%**	**93%**	**79%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2015
MES: Abril
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	416	6793	4934	2780	14923
		Atendido <=15	336	3769	2261	2084	8450
		TEAP	81%	55%	46%	75%	57%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	183	5568	246	395	6392
		Atendido <=15	157	4802	213	343	5515
		TEAP	86%	86%	87%	87%	86%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	Atendido	48	1494	158	98	1798
		Atendido <=15	37	1254	113	97	1501
		TEAP	77%	84%	72%	99%	83%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	7	5262	31	10	5310
		Atendido <=15	7	4435	28	9	4479
		TEAP	100%	84%	90%	90%	84%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	101	4698	346	715	5860
		Atendido <=15	68	3753	239	646	4706
		TEAP	67%	80%	69%	90%	80%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	140	4858	372	44	5414
		Atendido <=15	132	4641	345	44	5162
		TEAP	94%	96%	93%	100%	95%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	172	14112	551	320	15155
		Atendido <=15	84	8654	282	319	9339
		TEAP	49%	61%	51%	100%	62%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Atendido	459	7430	696	143	8728
		Atendido <=15	378	6054	597	142	7171
		TEAP	82%	81%	86%	99%	82%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	255	4380	584	9	5228
		Atendido <=15	198	3461	446	9	4114
		TEAP	78%	79%	76%	100%	79%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	191	1861	443	60	2555
		Atendido <=15	138	1384	316	57	1895
		TEAP	72%	74%	71%	95%	74%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1100	0	80	1180
		Atendido <=15	0	859	0	80	939
		TEAP	0%	78%	0%	100%	80%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	209	2327	106	2	2644
		Atendido <=15	154	1791	76	2	2023
		TEAP	74%	77%	72%	100%	77%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	3914	207	12	4133
		Atendido <=15	0	2320	130	12	2462
		TEAP	0%	59%	63%	100%	60%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	213	2223	282	9	2727
		Atendido <=15	167	1824	246	9	2246
		TEAP	78%	82%	87%	100%	82%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	245	2870	1121	36	4272
		Atendido <=15	194	2117	836	28	3175
		TEAP	79%	74%	75%	78%	74%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	184	5023	332	469	6008
		Atendido <=15	153	4078	255	438	4924
		TEAP	83%	81%	77%	93%	82%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atendido	688	6188	1392	429	8697
		Atendido <=15	589	4804	1033	411	6837
		TEAP	86%	78%	74%	96%	79%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	253	4422	6902	683	12260
		Atendido <=15	231	3960	5251	680	10122
		TEAP	91%	90%	76%	100%	83%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	897	3724	2086	2697	9404
		Atendido <=15	883	2100	1165	2689	6837
		TEAP	98%	56%	56%	100%	73%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	76	3757	271	3	4107
		Atendido <=15	76	3553	260	3	3892
		TEAP	100%	95%	96%	100%	95%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	180	8826	428	211	9645
		Atendido <=15	98	5192	219	201	5710
		TEAP	54%	59%	51%	95%	59%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	236	5977	420	2	6635
		Atendido <=15	169	4185	285	2	4641
		TEAP	72%	70%	68%	100%	70%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	51	3115	83	101	3350
		Atendido <=15	35	2353	72	100	2560
		TEAP	69%	76%	87%	99%	76%
1005-1	CISESA CHEPEN	Atendido	4	2780	92	4	2880
		Atendido <=15	4	2136	68	3	2211
		TEAP	100%	77%	74%	75%	77%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	Atendido	44	3129	76	345	3594
		Atendido <=15	38	2726	74	343	3181
		TEAP	86%	87%	97%	99%	89%
1005-3	CISESA HUARAZ	Atendido	23	3509	27	81	3640
		Atendido <=15	23	3047	26	80	3176
		TEAP	100%	87%	96%	99%	87%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atendido	7	4523	2	28	4560
		Atendido <=15	6	3886	1	26	3919
		TEAP	86%	86%	50%	93%	86%
1005-5	CISESA TRUJILLO	Atendido	140	5203	1000	95	6438
		Atendido <=15	132	4387	861	83	5463
		TEAP	94%	84%	86%	87%	85%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	0	5829	0	358	6187
		Atendido <=15	0	4555	0	358	4913
		TEAP	0%	78%	0%	100%	79%

1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	Atendido	0	2705	3	0	2708
		Atendido <=15	0	2337	2	0	2339
		TEAP	0%	86%	67%	0%	86%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Atendido	118	3627	220	8	3973
		Atendido <=15	78	2603	159	7	2847
		TEAP	66%	72%	72%	88%	72%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	Atendido	44	2966	44	2	3056
		Atendido <=15	37	2448	39	1	2525
		TEAP	84%	83%	89%	50%	83%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	Atendido	355	5697	525	793	7370
		Atendido <=15	255	3886	410	698	5249
		TEAP	72%	68%	78%	88%	71%
8500-22	CUSCO	Atendido	131	2777	3303	1436	7647
		Atendido <=15	70	1747	1952	1282	5051
		TEAP	53%	63%	59%	89%	66%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	225	10009	1360	2	11596
		Atendido <=15	176	8279	1221	2	9678
		TEAP	78%	83%	90%	100%	83%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	3139	30	0	3169
		Atendido <=15	0	2325	17	0	2342
		TEAP	0%	74%	57%	0%	74%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	30	2422	50	1	2503
		Atendido <=15	25	2083	30	1	2139
		TEAP	83%	86%	60%	100%	85%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	299	6463	531	5	7298
		Atendido <=15	266	5938	476	5	6685
		TEAP	89%	92%	90%	100%	92%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	Atendido	19	474	0	0	493
		Atendido <=15	16	394	0	0	410
		TEAP	84%	83%	0%	0%	83%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	Atendido	9	901	12	2	924
		Atendido <=15	8	801	11	2	822
		TEAP	89%	89%	92%	100%	89%
4810-2	GAMARRA – CANEPA	Atendido	49	3220	24	274	3567
		Atendido <=15	41	2640	20	258	2959
		TEAP	84%	82%	83%	94%	83%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atendido	146	2934	271	572	3923
		Atendido <=15	102	2359	224	565	3250
		TEAP	70%	80%	83%	99%	83%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	18	4529	20	0	4567
		Atendido <=15	17	3827	20	0	3864
		TEAP	94%	84%	100%	0%	85%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atendido	122	6893	2026	1796	10837
		Atendido <=15	39	4172	899	1220	6330
		TEAP	32%	61%	44%	68%	58%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	163	4801	1583	372	6919
		Atendido <=15	56	2313	636	365	3370
		TEAP	34%	48%	40%	98%	49%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	83	1970	879	29	2961
		Atendido <=15	52	1378	602	29	2061
		TEAP	63%	70%	68%	100%	70%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	80	1452	4037	0	5569
		Atendido <=15	76	1206	3391	0	4673
		TEAP	95%	83%	84%	0%	84%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	2	6536	13	182	6733
		Atendido <=15	2	4560	8	170	4740
		TEAP	100%	70%	62%	93%	70%
4813-2	HUARAZ (FRA)	Atendido	98	3579	1205	377	5259
		Atendido <=15	62	2568	830	370	3830
		TEAP	63%	72%	69%	98%	73%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	190	3274	1566	819	5849
		Atendido <=15	151	2718	1370	719	4958
		TEAP	79%	83%	87%	88%	85%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	247	5403	14	0	5664
		Atendido <=15	232	4669	9	0	4910
		TEAP	94%	86%	64%	0%	87%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	1282	9524	2280	1283	14369
		Atendido <=15	892	5462	1246	831	8431
		TEAP	70%	57%	55%	65%	59%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	207	9839	1894	2106	14046
		Atendido <=15	147	5888	764	1629	8428
		TEAP	71%	60%	40%	77%	60%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	6	4876	862	982	6726
		Atendido <=15	0	1981	294	793	3068
		TEAP	0%	41%	34%	81%	46%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atendido	202	6330	389	518	7439
		Atendido <=15	173	4822	296	511	5802
		TEAP	86%	76%	76%	99%	78%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	759	12323	8382	734	22198
		Atendido <=15	634	10099	6727	728	18188
		TEAP	84%	82%	80%	99%	82%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	180	3783	120	1	4084
		Atendido <=15	135	2904	105	1	3145
		TEAP	75%	77%	88%	100%	77%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	130	4428	410	1	4969
		Atendido <=15	120	4189	387	1	4697
		TEAP	92%	95%	94%	100%	95%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	1588	6375	1955	343	10261
		Atendido <=15	1198	5586	1580	343	8707
		TEAP	75%	88%	81%	100%	85%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	106	659	55	43	863
		Atendido <=15	67	463	42	35	607
		TEAP	63%	70%	76%	81%	70%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	66	7689	46	168	7969
		Atendido <=15	52	5151	28	157	5388
		TEAP	79%	67%	61%	93%	68%
4805-1	MEGA 3	Atendido	443	12556	676	322	13997
		Atendido <=15	343	9625	511	322	10801
		TEAP	77%	77%	76%	100%	77%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	112	6027	299	100	6538
		Atendido <=15	82	5067	251	100	5500
		TEAP	73%	84%	84%	100%	84%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	99	11515	1051	70	12735
		Atendido <=15	54	7935	560	70	8619
		TEAP	55%	69%	53%	100%	68%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	89	2788	227	85	3189
		Atendido <=15	68	2277	187	79	2611
		TEAP	76%	82%	82%	93%	82%
8500-1	PIURA	Atendido	409	3089	5618	0	9116
		Atendido <=15	251	2122	3099	0	5472
		TEAP	61%	69%	55%	0%	60%

4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	289	6155	373	222	7039
		Atendido <=15	193	4014	245	170	4622
		TEAP	67%	65%	66%	77%	66%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	112	6429	739	272	7552
		Atendido <=15	74	4897	553	271	5795
		TEAP	66%	76%	75%	100%	77%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	13	6875	51	753	7692
		Atendido <=15	9	5741	35	748	6533
		TEAP	69%	84%	69%	99%	85%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	22	2116	190	0	2328
		Atendido <=15	16	1727	153	0	1896
		TEAP	73%	82%	81%	0%	81%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	1	4234	487	0	4722
		Atendido <=15	1	2578	298	0	2877
		TEAP	100%	61%	61%	0%	61%
4802-4	QUINDE ICA	Atendido	0	3443	5	259	3707
		Atendido <=15	0	2959	4	258	3221
		TEAP	0%	86%	80%	100%	87%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	5	3839	19	1	3864
		Atendido <=15	5	3804	19	1	3829
		TEAP	100%	99%	100%	100%	99%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	18	6618	235	533	7404
		Atendido <=15	9	3519	106	488	4122
		TEAP	50%	53%	45%	92%	56%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	71	4401	121	293	4886
		Atendido <=15	68	4191	112	287	4658
		TEAP	96%	95%	93%	98%	95%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	58	3105	71	414	3648
		Atendido <=15	56	3012	68	368	3504
		TEAP	97%	97%	96%	89%	96%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	45	1852	80	40	2017
		Atendido <=15	42	1728	76	40	1886
		TEAP	93%	93%	95%	100%	94%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	33	15857	19	240	16149
		Atendido <=15	19	12007	11	222	12259
		TEAP	58%	76%	58%	93%	76%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	579	5884	163	700	7326
		Atendido <=15	444	4504	132	696	5776
		TEAP	77%	77%	81%	99%	79%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	12	3150	264	333	3759
		Atendido <=15	12	2304	185	332	2833
		TEAP	100%	73%	70%	100%	75%
1014-1	SIC HUANCAYO	Atendido	156	3641	127	899	4823
		Atendido <=15	136	3001	109	890	4136
		TEAP	87%	82%	86%	99%	86%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	100	4309	157	495	5061
		Atendido <=15	89	3605	134	469	4297
		TEAP	89%	84%	85%	95%	85%
1014-3	SIC LA MERCED	Atendido	79	1389	44	3	1515
		Atendido <=15	54	1074	31	3	1162
		TEAP	68%	77%	70%	100%	77%
4810-1	SUCRE (FRA)	Atendido	4779	1687	2202	155	8823
		Atendido <=15	870	1187	1162	151	3370
		TEAP	18%	70%	53%	97%	38%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	159	3852	710	80	4801
		Atendido <=15	95	2696	471	75	3337
		TEAP	60%	70%	66%	94%	70%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	97	6031	73	441	6642
		Atendido <=15	82	5172	52	366	5672
		TEAP	85%	86%	71%	83%	85%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	2	2230	65	76	2373
		Atendido <=15	2	1911	53	76	2042
		TEAP	100%	86%	82%	100%	86%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	52	5128	115	270	5565
		Atendido <=15	40	4488	108	258	4894
		TEAP	77%	88%	94%	96%	88%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	90	7580	368	2015	10053
		Atendido <=15	83	7064	335	1965	9447
		TEAP	92%	93%	91%	98%	94%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	1	5793	39	198	6031
		Atendido <=15	1	4527	29	192	4749
		TEAP	100%	78%	74%	97%	79%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	326	5711	2581	128	8746
		Atendido <=15	174	3819	1375	126	5494
		TEAP	53%	67%	53%	98%	63%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	6	1905	17	225	2153
		Atendido <=15	6	1866	17	218	2107
		TEAP	100%	98%	100%	97%	98%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	338	2281	4939	1744	9302
		Atendido <=15	166	1620	2891	1706	6383
		TEAP	49%	71%	59%	98%	69%
1015-1	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	203	2416	1088	0	3707
		Atendido <=15	167	2119	890	0	3176
		TEAP	82%	88%	82%	0%	86%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	207	2141	1792	10	4150
		Atendido <=15	144	1789	1291	10	3234
		TEAP	70%	84%	72%	100%	78%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atendido	21	5524	33	409	5987
		Atendido <=15	14	3837	22	405	4278
		TEAP	67%	69%	67%	99%	71%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	377	1932	3486	103	5898
		Atendido <=15	312	1579	2750	102	4743
		TEAP	83%	82%	79%	99%	80%
TOTAL ATENCIONES		**Atendido**	**21779**	**459975**	**85821**	**34956**	**602531**
		Atendido <=15	**13847**	**349241**	**57818**	**31485**	**452391**
		TEAP	**64%**	**76%**	**67%**	**90%**	**75%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2015
MES: Marzo
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	731	6789	5975	3037	16532
		Atendido <=15	560	4116	3160	2737	10573
		TEAP	77%	61%	53%	90%	64%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	96	6294	139	37	6566
		Atendido <=15	78	5025	119	21	5243

		TEAP	81%	80%	86%	57%	80%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	Atendido	36	1915	78	83	2112
		Atendido <=15	32	1666	61	82	1841
		TEAP	89%	87%	78%	99%	87%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	12	5540	85	21	5658
		Atendido <=15	12	4798	67	16	4893
		TEAP	100%	87%	79%	76%	86%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	130	4792	496	951	6369
		Atendido <=15	99	3854	340	843	5136
		TEAP	76%	80%	69%	89%	81%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	247	5841	474	338	6900
		Atendido <=15	197	4817	368	334	5716
		TEAP	80%	82%	78%	99%	83%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	96	16098	413	454	17061
		Atendido <=15	61	11480	301	453	12295
		TEAP	64%	71%	73%	100%	72%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Atendido	539	7574	903	121	9137
		Atendido <=15	387	5753	674	103	6917
		TEAP	72%	76%	75%	85%	76%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	300	4615	819	101	5835
		Atendido <=15	226	3493	602	99	4420
		TEAP	75%	76%	74%	98%	76%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	232	2386	600	160	3378
		Atendido <=15	198	1995	483	156	2832
		TEAP	85%	84%	81%	98%	84%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1352	3	206	1561
		Atendido <=15	0	876	3	200	1079
		TEAP	0%	65%	100%	97%	69%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	130	2382	52	50	2614
		Atendido <=15	89	1716	41	49	1895
		TEAP	68%	72%	79%	98%	72%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	1	4985	280	5	5271
		Atendido <=15	1	3521	198	3	3723
		TEAP	100%	71%	71%	60%	71%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	281	3252	338	72	3943
		Atendido <=15	214	2578	280	72	3144
		TEAP	76%	79%	83%	100%	80%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	215	3250	1381	2	4848
		Atendido <=15	180	2363	968	0	3511
		TEAP	84%	73%	70%	0%	72%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	155	4820	378	458	5811
		Atendido <=15	127	4205	307	446	5085
		TEAP	82%	87%	81%	97%	88%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atendido	628	6835	1242	227	8932
		Atendido <=15	567	5557	942	225	7291
		TEAP	90%	81%	76%	99%	82%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	149	2359	9681	758	12947
		Atendido <=15	139	1991	8265	758	11153
		TEAP	93%	84%	85%	100%	86%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	146	5087	2893	2504	10630
		Atendido <=15	126	4729	2642	2501	9998
		TEAP	86%	93%	91%	100%	94%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	52	4360	286	0	4698
		Atendido <=15	46	3918	251	0	4215
		TEAP	88%	90%	88%	0%	90%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	216	8721	573	238	9748
		Atendido <=15	141	6378	376	226	7121
		TEAP	65%	73%	66%	95%	73%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	264	6253	543	0	7060
		Atendido <=15	188	4899	441	0	5528
		TEAP	71%	78%	81%	0%	78%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	59	3401	21	129	3610
		Atendido <=15	43	2549	16	129	2737
		TEAP	73%	75%	76%	100%	76%
1005-1	CISESA CHEPEN	Atendido	7	2989	64	0	3060
		Atendido <=15	5	2382	54	0	2441
		TEAP	71%	80%	84%	0%	80%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	Atendido	44	3258	201	302	3805
		Atendido <=15	43	3018	183	296	3540
		TEAP	98%	93%	91%	98%	93%
1005-3	CISESA HUARAZ	Atendido	33	4452	72	43	4600
		Atendido <=15	32	4170	72	43	4317
		TEAP	97%	94%	100%	100%	94%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atendido	4	4720	0	0	4724
		Atendido <=15	4	4412	0	0	4416
		TEAP	100%	93%	0%	0%	93%
1005-5	CISESA TRUJILLO	Atendido	142	4970	1284	119	6515
		Atendido <=15	132	4515	1196	115	5958
		TEAP	93%	91%	93%	97%	91%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	2	6224	0	349	6575
		Atendido <=15	2	5061	0	343	5406
		TEAP	100%	81%	0%	98%	82%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	Atendido	6	2986	13	48	3053
		Atendido <=15	5	2595	9	48	2657
		TEAP	83%	87%	69%	100%	87%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Atendido	124	3738	252	3	4117
		Atendido <=15	116	3352	232	3	3703
		TEAP	94%	90%	92%	100%	90%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	Atendido	38	4170	59	0	4267
		Atendido <=15	33	3572	49	0	3654
		TEAP	87%	86%	83%	0%	86%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	Atendido	511	6000	539	1003	8053
		Atendido <=15	344	4431	402	902	6079
		TEAP	67%	74%	75%	90%	75%
8500-22	CUSCO	Atendido	110	2851	3742	1533	8236
		Atendido <=15	65	1588	1980	1325	4958
		TEAP	59%	56%	53%	86%	60%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	440	11681	2254	7	14382
		Atendido <=15	356	8714	2008	7	11085
		TEAP	81%	75%	89%	100%	77%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	3411	44	0	3455
		Atendido <=15	0	2470	37	0	2507
		TEAP	0%	72%	84%	0%	73%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	26	2673	80	14	2793
		Atendido <=15	10	1972	49	10	2041
		TEAP	38%	74%	61%	71%	73%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	363	7531	609	38	8541
		Atendido <=15	285	6457	496	38	7276
		TEAP	79%	86%	81%	100%	85%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	Atendido	17	830	4	0	851
		Atendido <=15	14	679	4	0	697

		TEAP	82%	82%	100%	0%	82%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	Atendido	8	611	4	0	623
		Atendido <=15	6	527	4	0	537
		TEAP	75%	86%	100%	0%	86%
4810-2	GAMARRA – CANEPA	Atendido	91	3195	83	867	4236
		Atendido <=15	85	2867	76	847	3875
		TEAP	93%	90%	92%	98%	91%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atendido	141	3397	228	720	4486
		Atendido <=15	113	2800	170	691	3774
		TEAP	80%	82%	75%	96%	84%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	9	5236	1	6	5252
		Atendido <=15	6	4453	1	6	4466
		TEAP	67%	85%	100%	100%	85%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atendido	212	8794	2339	2996	14341
		Atendido <=15	138	5497	1506	2143	9284
		TEAP	65%	63%	64%	72%	65%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	142	4835	2048	368	7393
		Atendido <=15	107	3681	1525	367	5680
		TEAP	75%	76%	74%	100%	77%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	81	1943	790	51	2865
		Atendido <=15	60	1572	628	50	2310
		TEAP	74%	81%	79%	98%	81%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	30	1941	3730	0	5701
		Atendido <=15	27	1674	3242	0	4943
		TEAP	90%	86%	87%	0%	87%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	9	8910	28	527	9474
		Atendido <=15	5	6099	13	456	6573
		TEAP	56%	68%	46%	87%	69%
4813-2	HUARAZ (FRA)	Atendido	101	3981	1356	461	5899
		Atendido <=15	70	3142	1120	438	4770
		TEAP	69%	79%	83%	95%	81%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	178	3939	1687	3	5807
		Atendido <=15	137	3090	1376	3	4606
		TEAP	77%	78%	82%	100%	79%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	107	8322	39	0	8468
		Atendido <=15	102	6877	35	0	7014
		TEAP	95%	83%	90%	0%	83%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	1088	12541	2314	1550	17493
		Atendido <=15	734	8534	1556	1279	12103
		TEAP	67%	68%	67%	83%	69%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	292	13927	2403	2585	19207
		Atendido <=15	196	7798	834	1656	10484
		TEAP	67%	56%	35%	64%	55%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	0	6351	741	778	7870
		Atendido <=15	0	3704	401	561	4666
		TEAP	0%	58%	54%	72%	59%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atendido	137	8348	224	741	9450
		Atendido <=15	98	6319	165	629	7211
		TEAP	72%	76%	74%	85%	76%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	918	8583	6816	855	17172
		Atendido <=15	665	6016	4813	852	12346
		TEAP	72%	70%	71%	100%	72%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	305	5673	174	3	6155
		Atendido <=15	215	3983	133	2	4333
		TEAP	70%	70%	76%	67%	70%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	151	5497	630	0	6278
		Atendido <=15	145	5268	609	0	6022
		TEAP	96%	96%	97%	0%	96%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	1606	6123	1987	564	10280
		Atendido <=15	1277	5421	1656	564	8918
		TEAP	80%	89%	83%	100%	87%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	71	762	55	12	900
		Atendido <=15	47	547	39	6	639
		TEAP	66%	72%	71%	50%	71%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	178	6787	204	306	7475
		Atendido <=15	128	5032	158	295	5613
		TEAP	72%	74%	77%	96%	75%
4805-1	MEGA 3	Atendido	717	15070	828	367	16982
		Atendido <=15	570	10762	594	365	12291
		TEAP	79%	71%	72%	99%	72%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	145	6385	289	111	6930
		Atendido <=15	119	5134	251	109	5613
		TEAP	82%	80%	87%	98%	81%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	85	12662	312	283	13342
		Atendido <=15	34	8145	141	270	8590
		TEAP	40%	64%	45%	95%	64%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	111	2977	247	118	3453
		Atendido <=15	86	2491	206	96	2879
		TEAP	77%	84%	83%	81%	83%
8500-1	PIURA	Atendido	50	5236	4603	0	9889
		Atendido <=15	42	3942	3017	0	7001
		TEAP	84%	75%	66%	0%	71%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	288	6053	442	185	6968
		Atendido <=15	172	4155	288	174	4789
		TEAP	60%	69%	65%	94%	69%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	119	11892	736	399	13146
		Atendido <=15	95	9285	551	396	10327
		TEAP	80%	78%	75%	99%	79%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	105	6725	303	482	7615
		Atendido <=15	89	5871	222	469	6651
		TEAP	85%	87%	73%	97%	87%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	32	2662	225	0	2919
		Atendido <=15	25	1878	166	0	2069
		TEAP	78%	71%	74%	0%	71%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	1	3135	1416	0	4552
		Atendido <=15	0	2588	1059	0	3647
		TEAP	0%	83%	75%	0%	80%
4802-4	QUINDE ICA	Atendido	0	3199	7	158	3364
		Atendido <=15	0	2883	6	157	3046
		TEAP	0%	90%	86%	99%	91%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	0	3919	13	0	3932
		Atendido <=15	0	3870	12	0	3882
		TEAP	0%	99%	92%	0%	99%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	10	7146	277	175	7608
		Atendido <=15	9	4611	163	160	4943
		TEAP	90%	65%	59%	91%	65%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	77	4387	102	341	4907
		Atendido <=15	72	4023	93	340	4528
		TEAP	94%	92%	91%	100%	92%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	94	3949	106	740	4889
		Atendido <=15	78	3567	88	591	4324

		TEAP	83%	90%	83%	80%	88%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	31	2753	87	106	2977
		Atendido <=15	31	2524	85	104	2744
		TEAP	100%	92%	98%	98%	92%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	8	17509	17	245	17779
		Atendido <=15	6	13148	8	228	13390
		TEAP	75%	75%	47%	93%	75%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	507	5882	201	819	7409
		Atendido <=15	384	4407	155	816	5762
		TEAP	76%	75%	77%	100%	78%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	25	4507	479	287	5298
		Atendido <=15	23	3596	362	280	4261
		TEAP	92%	80%	76%	98%	80%
1014-1	SIC HUANCAYO	Atendido	207	3779	137	1184	5307
		Atendido <=15	175	3212	118	1170	4675
		TEAP	85%	85%	86%	99%	88%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	102	4115	262	485	4964
		Atendido <=15	90	3506	229	478	4303
		TEAP	88%	85%	87%	99%	87%
1014-3	SIC LA MERCED	Atendido	59	1457	45	51	1612
		Atendido <=15	42	1255	34	39	1370
		TEAP	71%	86%	76%	76%	85%
4810-1	SUCRE (FRA)	Atendido	630	2854	4265	798	8547
		Atendido <=15	139	1686	1844	752	4421
		TEAP	22%	59%	43%	94%	52%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	254	4132	1109	89	5584
		Atendido <=15	214	3452	907	84	4657
		TEAP	84%	84%	82%	94%	83%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	144	5937	189	5	6275
		Atendido <=15	123	4833	144	5	5105
		TEAP	85%	81%	76%	100%	81%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	1	2843	132	6	2982
		Atendido <=15	1	2548	123	6	2678
		TEAP	100%	90%	93%	100%	90%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	30	5243	77	241	5591
		Atendido <=15	26	4746	73	236	5081
		TEAP	87%	91%	95%	98%	91%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	22	6024	110	2300	8456
		Atendido <=15	19	5003	88	1982	7092
		TEAP	86%	83%	80%	86%	84%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	86	8218	180	208	8692
		Atendido <=15	73	6784	159	202	7218
		TEAP	85%	83%	88%	97%	83%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	393	5729	2659	263	9044
		Atendido <=15	250	4045	1610	261	6166
		TEAP	64%	71%	61%	99%	68%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	13	2024	17	209	2263
		Atendido <=15	13	2002	16	201	2232
		TEAP	100%	99%	94%	96%	99%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	24	3653	6394	1853	11924
		Atendido <=15	21	3175	5148	1813	10157
		TEAP	88%	87%	81%	98%	85%
1015-1	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	217	1766	978	0	2961
		Atendido <=15	172	1552	830	0	2554
		TEAP	79%	88%	85%	0%	86%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	100	2039	1698	40	3877
		Atendido <=15	79	1830	1330	40	3279
		TEAP	79%	90%	78%	100%	85%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atendido	118	12914	158	868	14058
		Atendido <=15	96	10306	122	854	11378
		TEAP	81%	80%	77%	98%	81%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	750	4386	8325	360	13821
		Atendido <=15	606	3110	5122	360	9198
		TEAP	81%	71%	62%	100%	67%
TOTAL ATENCIONES		**Atendido**	**17992**	**524242**	**102176**	**40580**	**684990**
		Atendido <=15	**13492**	**406491**	**73100**	**36466**	**529549**
		TEAP	**75%**	**78%**	**72%**	**90%**	**77%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2015
MES: Febrero
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	249	10029	732	975	11985
		Atendido <=15	217	5624	263	944	7048
		TEAP	87%	56%	36%	97%	59%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	105	6272	94	0	6471
		Atendido <=15	90	5403	79	0	5572
		TEAP	86%	86%	84%	0%	86%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	Atendido	59	1515	97	125	1796
		Atendido <=15	47	1330	88	121	1586
		TEAP	80%	88%	91%	97%	88%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	5	6072	39	0	6116
		Atendido <=15	5	4924	29	0	4958
		TEAP	100%	81%	74%	0%	81%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	133	3797	318	401	4649
		Atendido <=15	75	2520	181	278	3054
		TEAP	56%	66%	57%	69%	66%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	193	4914	348	315	5770
		Atendido <=15	146	4026	245	310	4727
		TEAP	76%	82%	70%	98%	82%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	178	13536	604	587	14905
		Atendido <=15	90	9025	358	585	10058
		TEAP	51%	67%	59%	100%	67%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Atendido	243	3871	411	14	4539
		Atendido <=15	117	2123	227	11	2478
		TEAP	48%	55%	55%	79%	55%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	248	4042	695	72	5057
		Atendido <=15	201	3488	598	71	4358
		TEAP	81%	86%	86%	99%	86%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	230	2295	495	86	3106
		Atendido <=15	184	1950	412	84	2630
		TEAP	80%	85%	83%	98%	85%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1456	4	134	1594
		Atendido <=15	0	1009	4	129	1142
		TEAP	0%	69%	100%	96%	72%
		Atendido	153	2392	68	47	2660

1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido <=15	85	1357	39	46	1527
		TEAP	56%	57%	57%	98%	57%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	4800	298	8	5106
		Atendido <=15	0	3163	205	8	3376
		TEAP	0%	66%	69%	100%	66%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	278	2878	299	28	3483
		Atendido <=15	196	2289	236	28	2749
		TEAP	71%	80%	79%	100%	79%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	166	2649	926	9	3750
		Atendido <=15	138	2151	786	8	3083
		TEAP	83%	81%	85%	89%	82%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	181	4728	366	448	5723
		Atendido <=15	146	3980	303	432	4861
		TEAP	81%	84%	83%	96%	85%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atendido	581	6531	1020	311	8443
		Atendido <=15	384	4277	625	276	5562
		TEAP	66%	65%	61%	89%	66%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	260	6655	3422	641	10978
		Atendido <=15	211	5125	2806	641	8783
		TEAP	81%	77%	82%	100%	80%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	616	6096	2409	195	9316
		Atendido <=15	558	5285	1825	193	7861
		TEAP	91%	87%	76%	99%	84%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	55	4734	261	1	5051
		Atendido <=15	41	4021	200	1	4263
		TEAP	75%	85%	77%	100%	84%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	225	8339	567	187	9318
		Atendido <=15	155	6399	393	167	7114
		TEAP	69%	77%	69%	89%	76%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	245	6547	355	1	7148
		Atendido <=15	206	5659	314	1	6180
		TEAP	84%	86%	88%	100%	86%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	43	3172	11	112	3338
		Atendido <=15	37	2753	11	109	2910
		TEAP	86%	87%	100%	97%	87%
1005-1	CISESA CHEPEN	Atendido	53	2702	78	0	2833
		Atendido <=15	39	2177	63	0	2279
		TEAP	74%	81%	81%	0%	80%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	Atendido	132	3031	534	295	3992
		Atendido <=15	116	2690	495	276	3577
		TEAP	88%	89%	93%	94%	90%
1005-3	CISESA HUARAZ	Atendido	71	4020	148	51	4290
		Atendido <=15	64	3724	142	51	3981
		TEAP	90%	93%	96%	100%	93%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atendido	19	4479	2	0	4500
		Atendido <=15	19	4340	2	0	4361
		TEAP	100%	97%	100%	0%	97%
1005-5	CISESA TRUJILLO	Atendido	82	5287	1214	99	6682
		Atendido <=15	77	5028	1168	95	6368
		TEAP	94%	95%	96%	96%	95%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	2	6275	0	424	6701
		Atendido <=15	1	5203	0	417	5621
		TEAP	50%	83%	0%	98%	84%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	Atendido	26	2127	40	6	2199
		Atendido <=15	21	1882	25	6	1934
		TEAP	81%	88%	63%	100%	88%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Atendido	98	3314	178	4	3594
		Atendido <=15	87	2963	164	4	3218
		TEAP	89%	89%	92%	100%	90%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	Atendido	129	4547	83	48	4807
		Atendido <=15	101	3755	74	40	3970
		TEAP	78%	83%	89%	83%	83%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	Atendido	426	4957	779	863	7025
		Atendido <=15	194	2924	459	783	4360
		TEAP	46%	59%	59%	91%	62%
8500-22	CUSCO	Atendido	191	1388	5061	257	6897
		Atendido <=15	139	977	3656	208	4980
		TEAP	73%	70%	72%	81%	72%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	268	11187	1505	2	12962
		Atendido <=15	164	7634	1255	2	9055
		TEAP	61%	68%	83%	100%	70%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	2727	21	0	2748
		Atendido <=15	0	2435	18	0	2453
		TEAP	0%	89%	86%	0%	89%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	16	2597	81	22	2716
		Atendido <=15	15	2263	62	15	2355
		TEAP	94%	87%	77%	68%	87%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	267	5782	563	161	6773
		Atendido <=15	227	5120	478	160	5985
		TEAP	85%	89%	85%	99%	88%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	Atendido	16	861	1	0	878
		Atendido <=15	15	740	1	0	756
		TEAP	94%	86%	100%	0%	86%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	Atendido	18	534	7	1	560
		Atendido <=15	11	398	7	1	417
		TEAP	61%	75%	100%	100%	74%
4810-2	GAMARRA – CANEPA	Atendido	103	2674	74	815	3666
		Atendido <=15	100	2577	72	808	3557
		TEAP	97%	96%	97%	99%	97%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atendido	90	2995	206	578	3869
		Atendido <=15	62	2138	141	561	2902
		TEAP	69%	71%	68%	97%	75%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	142	4640	157	44	4983
		Atendido <=15	66	2937	83	39	3125
		TEAP	46%	63%	53%	89%	63%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atendido	345	7862	2623	3404	14234
		Atendido <=15	211	5260	1592	2776	9839
		TEAP	61%	67%	61%	82%	69%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	51	5228	1483	701	7463
		Atendido <=15	40	4392	1235	661	6328
		TEAP	78%	84%	83%	94%	85%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	65	1735	557	53	2410
		Atendido <=15	53	1385	404	53	1895
		TEAP	82%	80%	73%	100%	79%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	12	705	4556	0	5273
		Atendido <=15	10	643	4264	0	4917
		TEAP	83%	91%	94%	0%	93%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	10	7898	5	571	8484
		Atendido <=15	6	5707	2	476	6191
		TEAP	60%	72%	40%	83%	73%
		Atendido	113	3794	1068	258	5233

4813-2	HUARAZ (FRA)	Atendido <=15	91	3166	873	254	4384
		TEAP	81%	83%	82%	98%	84%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	188	3305	1861	4	5358
		Atendido <=15	136	2456	1493	3	4088
		TEAP	72%	74%	80%	75%	76%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	0	7431	11	1	7443
		Atendido <=15	0	6347	11	1	6359
		TEAP	0%	85%	100%	100%	85%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	873	11275	1895	931	14974
		Atendido <=15	696	8641	1445	808	11590
		TEAP	80%	77%	76%	87%	77%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	155	11268	1610	1688	14721
		Atendido <=15	83	6349	625	1500	8557
		TEAP	54%	56%	39%	89%	58%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	0	5492	458	377	6327
		Atendido <=15	0	3835	299	287	4421
		TEAP	0%	70%	65%	76%	70%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atendido	0	7710	2	488	8200
		Atendido <=15	0	5868	2	434	6304
		TEAP	0%	76%	100%	89%	77%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	823	7826	4945	807	14401
		Atendido <=15	535	4822	2456	799	8612
		TEAP	65%	62%	50%	99%	60%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	153	4453	91	2	4699
		Atendido <=15	86	2954	59	1	3100
		TEAP	56%	66%	65%	50%	66%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	250	4447	868	1	5566
		Atendido <=15	220	3702	777	1	4700
		TEAP	88%	83%	90%	100%	84%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	1670	6143	1901	554	10268
		Atendido <=15	1056	4694	1259	551	7560
		TEAP	63%	76%	66%	99%	74%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	0	1087	22	5	1114
		Atendido <=15	0	585	2	4	591
		TEAP	0%	54%	9%	80%	53%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	154	6779	61	406	7400
		Atendido <=15	81	3903	38	394	4416
		TEAP	53%	58%	62%	97%	60%
4805-1	MEGA 3	Atendido	707	13103	683	294	14787
		Atendido <=15	611	9372	481	294	10758
		TEAP	86%	72%	70%	100%	73%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	160	5974	347	60	6541
		Atendido <=15	107	4718	266	60	5151
		TEAP	67%	79%	77%	100%	79%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	229	11099	608	336	12272
		Atendido <=15	60	7304	196	331	7891
		TEAP	26%	66%	32%	99%	64%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	74	3056	42	115	3287
		Atendido <=15	67	2712	40	90	2909
		TEAP	91%	89%	95%	78%	89%
8500-1	PIURA	Atendido	95	7549	1371	0	9015
		Atendido <=15	42	4903	863	0	5808
		TEAP	44%	65%	63%	0%	64%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	307	5219	360	23	5909
		Atendido <=15	192	3583	245	22	4042
		TEAP	63%	69%	68%	96%	68%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	127	9057	895	419	10498
		Atendido <=15	90	7031	662	414	8197
		TEAP	71%	78%	74%	99%	78%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	149	4933	493	224	5799
		Atendido <=15	79	3863	312	222	4476
		TEAP	53%	78%	63%	99%	77%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	27	2347	279	0	2653
		Atendido <=15	12	1578	170	0	1760
		TEAP	44%	67%	61%	0%	66%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	1	2526	806	0	3333
		Atendido <=15	1	1916	582	0	2499
		TEAP	100%	76%	72%	0%	75%
1009-6	QUILLABAMBA-CUSCO	Atendido	0	615	6	13	634
		Atendido <=15	0	471	4	13	488
		TEAP	0%	77%	67%	100%	77%
4802-4	QUINDE ICA	Atendido	1	2541	10	137	2689
		Atendido <=15	1	2326	10	137	2474
		TEAP	100%	92%	100%	100%	92%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	33	2536	79	0	2648
		Atendido <=15	32	2359	72	0	2463
		TEAP	97%	93%	91%	0%	93%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	15	5693	299	34	6041
		Atendido <=15	11	4253	213	30	4507
		TEAP	73%	75%	71%	88%	75%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	53	3972	74	249	4348
		Atendido <=15	52	3823	72	246	4193
		TEAP	98%	96%	97%	99%	96%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	36	2954	42	665	3697
		Atendido <=15	27	2612	39	610	3288
		TEAP	75%	88%	93%	92%	89%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	0	2828	0	38	2866
		Atendido <=15	0	2613	0	36	2649
		TEAP	0%	92%	0%	95%	92%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	26	16117	12	1329	17484
		Atendido <=15	14	12116	11	1031	13172
		TEAP	54%	75%	92%	78%	75%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	403	4183	93	748	5427
		Atendido <=15	204	1819	46	748	2817
		TEAP	51%	43%	49%	100%	52%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	22	3752	394	267	4435
		Atendido <=15	20	2651	248	266	3185
		TEAP	91%	71%	63%	100%	72%
1013-3	SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido	5	2808	70	34	2917
		Atendido <=15	4	1954	50	33	2041
		TEAP	80%	70%	71%	97%	70%
1014-1	SIC HUANCAYO	Atendido	193	3709	69	1250	5221
		Atendido <=15	125	2546	46	1215	3932
		TEAP	65%	69%	67%	97%	75%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	88	3620	162	535	4405
		Atendido <=15	51	2522	124	526	3223
		TEAP	58%	70%	77%	98%	73%
1014-3	SIC LA MERCED	Atendido	47	1535	5	12	1599
		Atendido <=15	28	1169	4	11	1212
		TEAP	60%	76%	80%	92%	76%
		Atendido	152	6002	1255	970	8379

4810-1	SUCRE (FRA)	Atendido <=15	107	3214	537	935	4793
		TEAP	70%	54%	43%	96%	57%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	186	3756	1222	14	5178
		Atendido <=15	157	2968	995	14	4134
		TEAP	84%	79%	81%	100%	80%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	195	5443	174	15	5827
		Atendido <=15	129	3967	130	15	4241
		TEAP	66%	73%	75%	100%	73%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	4	3029	200	0	3233
		Atendido <=15	3	2685	179	0	2867
		TEAP	75%	89%	90%	0%	89%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	Atendido	10	1952	24	36	2022
		Atendido <=15	7	1686	16	32	1741
		TEAP	70%	86%	67%	89%	86%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	5	4174	17	3445	7641
		Atendido <=15	1	2668	14	2734	5417
		TEAP	20%	64%	82%	79%	71%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	0	6948	58	108	7114
		Atendido <=15	0	5259	50	103	5412
		TEAP	0%	76%	86%	95%	76%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	263	5090	1787	283	7423
		Atendido <=15	210	4086	1359	280	5935
		TEAP	80%	80%	76%	99%	80%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	4	1845	12	94	1955
		Atendido <=15	4	1839	12	85	1940
		TEAP	100%	100%	100%	90%	99%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	61	5248	1996	1764	9069
		Atendido <=15	38	4248	1663	1730	7679
		TEAP	62%	81%	83%	98%	85%
1015-1	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	160	1953	820	0	2933
		Atendido <=15	128	1507	662	0	2297
		TEAP	80%	77%	81%	0%	78%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	183	2244	1445	26	3898
		Atendido <=15	145	1806	1081	26	3058
		TEAP	79%	80%	75%	100%	78%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atendido	62	5780	39	185	6066
		Atendido <=15	53	4699	26	180	4958
		TEAP	85%	81%	67%	97%	82%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	790	5799	7910	381	14880
		Atendido <=15	677	4566	5797	378	11418
		TEAP	86%	79%	73%	99%	77%
1005-6	CISESA MOYOBAMBA	Atendido	21	1279	7	44	1351
		Atendido <=15	2	128	1	7	138
		TEAP	10%	10%	14%	16%	10%
TOTAL ATENCIONES		**Atendido**	**16351**	**480150**	**72753**	**32765**	**602019**
		Atendido <=15	**11642**	**360035**	**52706**	**29766**	**454149**
		TEAP	**71%**	**75%**	**72%**	**91%**	**75%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2015
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	463	9972	2084	1015	13534
		Atendido <=15	401	7361	1427	972	10161
		TEAP	87%	74%	68%	96%	75%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	172	5145	176	18	5511
		Atendido <=15	142	4264	139	18	4563
		TEAP	83%	83%	79%	100%	83%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	Atendido	82	2478	126	79	2765
		Atendido <=15	74	2090	111	76	2351
		TEAP	90%	84%	88%	96%	85%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	0	5710	5	1	5716
		Atendido <=15	0	4194	4	1	4199
		TEAP	0%	73%	80%	100%	73%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	86	3997	245	520	4848
		Atendido <=15	62	2695	167	368	3292
		TEAP	72%	67%	68%	71%	68%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	236	5106	390	37	5769
		Atendido <=15	194	4504	341	37	5076
		TEAP	82%	88%	87%	100%	88%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	234	13649	913	562	15358
		Atendido <=15	135	9624	643	561	10963
		TEAP	58%	71%	70%	100%	71%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Atendido	480	5662	542	82	6766
		Atendido <=15	321	4255	385	68	5029
		TEAP	67%	75%	71%	83%	74%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	291	4183	715	48	5237
		Atendido <=15	211	3214	571	46	4042
		TEAP	73%	77%	80%	96%	77%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	282	2551	507	73	3413
		Atendido <=15	180	1877	370	71	2498
		TEAP	64%	74%	73%	97%	73%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1399	1	246	1646
		Atendido <=15	0	924	1	238	1163
		TEAP	0%	66%	100%	97%	71%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	187	2628	131	78	3024
		Atendido <=15	79	1340	50	64	1533
		TEAP	42%	51%	38%	82%	51%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	0	4674	17	4	4695
		Atendido <=15	0	3809	6	3	3818
		TEAP	0%	81%	35%	75%	81%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	234	2306	347	5	2892
		Atendido <=15	162	1620	253	5	2040
		TEAP	69%	70%	73%	100%	71%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	178	3053	748	1	3980
		Atendido <=15	125	2083	500	0	2708
		TEAP	70%	68%	67%	0%	68%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	221	4879	338	464	5902
		Atendido <=15	154	3600	241	399	4394
		TEAP	70%	74%	71%	86%	74%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atendido	677	7272	1155	355	9459
		Atendido <=15	451	4346	569	307	5673
		TEAP	67%	60%	49%	86%	60%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	164	6785	3267	522	10738
		Atendido <=15	128	5402	2660	520	8710
		TEAP	78%	80%	81%	100%	81%

8500-6	CHIMBOTE	Atendido	410	5044	3124	1646	10224
		Atendido <=15	306	4500	2302	1548	8656
		TEAP	75%	89%	74%	94%	85%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	90	5128	237	0	5455
		Atendido <=15	67	4304	171	0	4542
		TEAP	74%	84%	72%	0%	83%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	237	9222	715	183	10357
		Atendido <=15	183	7495	551	172	8401
		TEAP	77%	81%	77%	94%	81%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	334	6859	506	8	7707
		Atendido <=15	309	6254	485	7	7055
		TEAP	93%	91%	96%	88%	92%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	50	3549	38	51	3688
		Atendido <=15	45	2793	33	50	2921
		TEAP	90%	79%	87%	98%	79%
1005-1	CISESA CHEPEN	Atendido	77	2460	141	6	2684
		Atendido <=15	59	1944	101	6	2110
		TEAP	77%	79%	72%	100%	79%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	Atendido	382	2863	589	332	4166
		Atendido <=15	333	2507	512	319	3671
		TEAP	87%	88%	87%	96%	88%
1005-3	CISESA HUARAZ	Atendido	57	4783	117	79	5036
		Atendido <=15	39	4185	98	78	4400
		TEAP	68%	87%	84%	99%	87%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atendido	49	4309	1	1	4360
		Atendido <=15	49	4127	0	1	4177
		TEAP	100%	96%	0%	100%	96%
1005-5	CISESA TRUJILLO	Atendido	38	6455	600	60	7153
		Atendido <=15	30	5595	545	58	6228
		TEAP	79%	87%	91%	97%	87%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	0	7149	4	435	7588
		Atendido <=15	0	6332	4	427	6763
		TEAP	0%	89%	100%	98%	89%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	Atendido	44	2151	92	33	2320
		Atendido <=15	38	1884	76	29	2027
		TEAP	86%	88%	83%	88%	87%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Atendido	143	3980	214	8	4345
		Atendido <=15	106	3208	176	8	3498
		TEAP	74%	81%	82%	100%	81%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	Atendido	144	4872	34	35	5085
		Atendido <=15	119	3978	31	31	4159
		TEAP	83%	82%	91%	89%	82%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	Atendido	355	4359	730	357	5801
		Atendido <=15	94	2040	275	331	2740
		TEAP	26%	47%	38%	93%	47%
8500-22	CUSCO	Atendido	46	5936	1510	6	7498
		Atendido <=15	41	4524	1228	6	5799
		TEAP	89%	76%	81%	100%	77%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	469	9979	2234	0	12682
		Atendido <=15	341	6567	1806	0	8714
		TEAP	73%	66%	81%	0%	69%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	3150	11	1	3162
		Atendido <=15	0	2723	11	0	2734
		TEAP	0%	86%	100%	0%	86%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	9	2689	63	0	2761
		Atendido <=15	5	2037	48	0	2090
		TEAP	56%	76%	76%	0%	76%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	297	6127	607	5	7036
		Atendido <=15	277	5763	576	5	6621
		TEAP	93%	94%	95%	100%	94%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	Atendido	26	944	4	2	976
		Atendido <=15	18	658	2	2	680
		TEAP	69%	70%	50%	100%	70%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	Atendido	5	560	11	0	576
		Atendido <=15	5	329	4	0	338
		TEAP	100%	59%	36%	0%	59%
4810-2	GAMARRA – CANEPA	Atendido	106	2581	63	704	3454
		Atendido <=15	103	2497	61	695	3356
		TEAP	97%	97%	97%	99%	97%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atendido	101	3446	214	391	4152
		Atendido <=15	78	2834	180	349	3441
		TEAP	77%	82%	84%	89%	83%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	195	3671	421	5	4292
		Atendido <=15	107	1959	233	4	2303
		TEAP	55%	53%	55%	80%	54%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atendido	462	8653	2814	2027	13956
		Atendido <=15	161	5970	1221	1630	8982
		TEAP	35%	69%	43%	80%	64%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	183	5864	2412	580	9039
		Atendido <=15	127	4882	1791	565	7365
		TEAP	69%	83%	74%	97%	81%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	93	1939	499	28	2559
		Atendido <=15	69	1441	367	28	1905
		TEAP	74%	74%	74%	100%	74%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	74	211	3843	0	4128
		Atendido <=15	53	151	2862	0	3066
		TEAP	72%	72%	74%	0%	74%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	28	5792	98	1118	7036
		Atendido <=15	7	2370	49	757	3183
		TEAP	25%	41%	50%	68%	45%
4813-2	HUARAZ (FRA)	Atendido	130	3635	854	284	4903
		Atendido <=15	96	2644	628	258	3626
		TEAP	74%	73%	74%	91%	74%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	219	3782	1980	1	5982
		Atendido <=15	158	2795	1662	1	4616
		TEAP	72%	74%	84%	100%	77%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	1	7687	2	0	7690
		Atendido <=15	1	6776	2	0	6779
		TEAP	100%	88%	100%	0%	88%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	1157	12283	2086	443	15969
		Atendido <=15	904	8761	1603	357	11625
		TEAP	78%	71%	77%	81%	73%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	258	12474	1475	1990	16197
		Atendido <=15	137	7279	685	1861	9962
		TEAP	53%	58%	46%	94%	62%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	6	6198	729	447	7380
		Atendido <=15	2	3658	463	325	4448
		TEAP	33%	59%	64%	73%	60%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atendido	0	6913	4	435	7352
		Atendido <=15	0	4151	2	403	4556
		TEAP	0%	60%	50%	93%	62%

4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	995	5911	6210	776	13892
		Atendido <=15	586	3170	2644	767	7167
		TEAP	59%	54%	43%	99%	52%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	231	4429	179	1	4840
		Atendido <=15	192	3641	139	0	3972
		TEAP	83%	82%	78%	0%	82%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	426	6130	931	85	7572
		Atendido <=15	383	4675	801	85	5944
		TEAP	90%	76%	86%	100%	78%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	1573	5667	1930	328	9498
		Atendido <=15	1184	4773	1516	326	7799
		TEAP	75%	84%	79%	99%	82%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	60	924	67	71	1122
		Atendido <=15	29	444	23	57	553
		TEAP	48%	48%	34%	80%	49%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	112	5019	86	136	5353
		Atendido <=15	52	2817	46	123	3038
		TEAP	46%	56%	53%	90%	57%
4805-1	MEGA 3	Atendido	950	13453	733	754	15890
		Atendido <=15	766	8137	421	744	10068
		TEAP	81%	60%	57%	99%	63%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	160	5819	345	6	6330
		Atendido <=15	103	4005	246	6	4360
		TEAP	64%	69%	71%	100%	69%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	84	12030	469	271	12854
		Atendido <=15	22	7411	169	264	7866
		TEAP	26%	62%	36%	97%	61%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	79	2402	4	87	2572
		Atendido <=15	60	1885	3	60	2008
		TEAP	76%	78%	75%	69%	78%
8500-1	PIURA	Atendido	176	8419	1557	0	10152
		Atendido <=15	129	6726	1117	0	7972
		TEAP	73%	80%	72%	0%	79%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	403	6497	539	1	7440
		Atendido <=15	242	4351	347	1	4941
		TEAP	60%	67%	64%	100%	66%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	48	11188	204	256	11696
		Atendido <=15	36	9466	158	252	9912
		TEAP	75%	85%	77%	98%	85%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	59	6250	242	112	6663
		Atendido <=15	38	4706	166	111	5021
		TEAP	64%	75%	69%	99%	75%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	20	2231	151	1	2403
		Atendido <=15	16	1885	126	0	2027
		TEAP	80%	84%	83%	0%	84%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	5	3015	1164	6	4190
		Atendido <=15	3	2219	815	6	3043
		TEAP	60%	74%	70%	100%	73%
1009-6	QUILLABAMBA-CUSCO	Atendido	1	790	1	25	817
		Atendido <=15	0	565	1	22	588
		TEAP	0%	72%	100%	88%	72%
4802-4	QUINDE ICA	Atendido	0	2515	0	149	2664
		Atendido <=15	0	2361	0	147	2508
		TEAP	0%	94%	0%	99%	94%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	7	1914	22	0	1943
		Atendido <=15	7	1817	22	0	1846
		TEAP	100%	95%	100%	0%	95%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	27	6515	311	2	6855
		Atendido <=15	11	4324	200	2	4537
		TEAP	41%	66%	64%	100%	66%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	13	4048	45	173	4279
		Atendido <=15	11	3557	37	172	3777
		TEAP	85%	88%	82%	99%	88%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	51	2726	63	473	3313
		Atendido <=15	47	2427	55	434	2963
		TEAP	92%	89%	87%	92%	89%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	0	2598	2	28	2628
		Atendido <=15	0	2098	2	27	2127
		TEAP	0%	81%	100%	96%	81%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	33	15107	15	636	15791
		Atendido <=15	20	11038	10	443	11511
		TEAP	61%	73%	67%	70%	73%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	478	5171	54	709	6412
		Atendido <=15	336	3596	30	708	4670
		TEAP	70%	70%	56%	100%	73%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	74	2217	282	231	2804
		Atendido <=15	65	1834	232	231	2362
		TEAP	88%	83%	82%	100%	84%
1013-3	SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido	4	2173	60	0	2237
		Atendido <=15	4	1245	45	0	1294
		TEAP	100%	57%	75%	0%	58%
1014-1	SIC HUANCAYO	Atendido	231	4321	129	1420	6101
		Atendido <=15	151	2874	94	1309	4428
		TEAP	65%	67%	73%	92%	73%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	80	3622	128	547	4377
		Atendido <=15	47	2344	107	518	3016
		TEAP	59%	65%	84%	95%	69%
1014-3	SIC LA MERCED	Atendido	14	282	3	24	323
		Atendido <=15	10	184	2	14	210
		TEAP	71%	65%	67%	58%	65%
4810-1	SUCRE (FRA)	Atendido	1168	4595	1042	944	7749
		Atendido <=15	551	2390	388	924	4253
		TEAP	47%	52%	37%	98%	55%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	214	3908	1219	98	5439
		Atendido <=15	117	2470	796	96	3479
		TEAP	55%	63%	65%	98%	64%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	78	6115	75	15	6283
		Atendido <=15	49	4368	49	15	4481
		TEAP	63%	71%	65%	100%	71%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	3	4766	62	1554	6385
		Atendido <=15	3	3853	47	1427	5330
		TEAP	100%	81%	76%	92%	83%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	17	8098	72	20	8207
		Atendido <=15	11	6744	56	16	6827
		TEAP	65%	83%	78%	80%	83%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	200	6105	1429	202	7936
		Atendido <=15	149	4664	1036	197	6046
		TEAP	75%	76%	72%	98%	76%
		Atendido	11	1809	16	81	1917

4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido <=15	11	1790	16	74	1891
		TEAP	100%	99%	100%	91%	99%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	153	3916	3335	1920	9324
		Atendido <=15	94	2763	2015	1903	6775
		TEAP	61%	71%	60%	99%	73%
1015-1	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	122	1720	976	0	2818
		Atendido <=15	48	1132	488	0	1668
		TEAP	39%	66%	50%	0%	59%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	142	2075	1222	11	3450
		Atendido <=15	93	1503	833	11	2440
		TEAP	65%	72%	68%	100%	71%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atendido	71	7203	32	92	7398
		Atendido <=15	50	5457	18	91	5616
		TEAP	70%	76%	56%	99%	76%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	999	6025	8413	310	15747
		Atendido <=15	681	4383	5083	304	10451
		TEAP	68%	73%	60%	98%	66%
1005-6	CISESA MOYOBAMBA	Atendido	28	1782	1	132	1943
		Atendido <=15	8	407		34	449
		TEAP	29%	23%	0%	26%	23%
TOTAL ATENCIONES		**Atendido**	**19862**	**490646**	**74603**	**28498**	**613609**
		Atendido <=15	**13701**	**361616**	**49681**	**25986**	**450984**
		TEAP	**69%**	**74%**	**67%**	**91%**	**73%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2014
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	1061	5752	3709	837	11359
		Atendido <=15	899	3523	2155	801	7378
		TEAP	85%	61%	58%	96%	65%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	168	5549	201	26	5944
		Atendido <=15	125	4378	159	24	4686
		TEAP	74%	79%	79%	92%	79%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	Atendido	67	3163	82	22	3334
		Atendido <=15	53	2606	67	22	2748
		TEAP	79%	82%	82%	100%	82%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	18	6267	0	2	6287
		Atendido <=15	1	4149	0	2	4152
		TEAP	6%	66%	0%	100%	66%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	75	4789	245	475	5584
		Atendido <=15	66	3651	203	415	4335
		TEAP	88%	76%	83%	87%	78%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	215	5099	434	124	5872
		Atendido <=15	159	3922	322	113	4516
		TEAP	74%	77%	74%	91%	77%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	272	11803	1041	618	13734
		Atendido <=15	84	6610	495	613	7802
		TEAP	31%	56%	48%	99%	57%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Atendido	548	7152	685	140	8525
		Atendido <=15	264	4389	414	102	5169
		TEAP	48%	61%	60%	73%	61%
904-3	BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA	Atendido	113	5283	440	52	5888
		Atendido <=15	59	3403	230	47	3739
		TEAP	52%	64%	52%	90%	64%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	225	4303	564	112	5204
		Atendido <=15	136	2603	364	109	3212
		TEAP	60%	60%	65%	97%	62%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	220	2502	405	158	3285
		Atendido <=15	148	1769	288	154	2359
		TEAP	67%	71%	71%	97%	72%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1239	6	350	1595
		Atendido <=15	0	791	2	327	1120
		TEAP	0%	64%	33%	93%	70%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	114	1976	147	98	2335
		Atendido <=15	52	957	69	80	1158
		TEAP	46%	48%	47%	82%	50%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	63	4385	103	78	4629
		Atendido <=15	54	3694	90	77	3915
		TEAP	86%	84%	87%	99%	85%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	277	2954	225	43	3499
		Atendido <=15	182	2192	168	43	2585
		TEAP	66%	74%	75%	100%	74%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	134	1842	575	3	2554
		Atendido <=15	87	1143	331	1	1562
		TEAP	65%	62%	58%	33%	61%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	206	6137	379	643	7365
		Atendido <=15	118	3388	214	598	4318
		TEAP	57%	55%	56%	93%	59%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atendido	649	7725	977	415	9766
		Atendido <=15	380	3737	442	361	4920
		TEAP	59%	48%	45%	87%	50%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	249	6970	2771	527	10517
		Atendido <=15	181	5330	2080	524	8115
		TEAP	73%	76%	75%	99%	77%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	536	5487	2695	1149	9867
		Atendido <=15	284	4179	1699	1138	7300
		TEAP	53%	76%	63%	99%	74%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	75	5287	191	5	5558
		Atendido <=15	57	4576	148	4	4785
		TEAP	76%	87%	77%	80%	86%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	156	10235	626	189	11206
		Atendido <=15	99	7519	424	184	8226
		TEAP	63%	73%	68%	97%	73%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	247	7658	378	0	8283
		Atendido <=15	182	6155	293	0	6630
		TEAP	74%	80%	78%	0%	80%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	54	3163	48	150	3415
		Atendido <=15	37	2380	36	145	2598
		TEAP	69%	75%	75%	97%	76%
1005-1	CISESA CHEPEN	Atendido	57	2793	100	5	2955
		Atendido <=15	40	2209	92	5	2346
		TEAP	70%	79%	92%	100%	79%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	Atendido	119	2816	229	276	3440
		Atendido <=15	104	2561	205	275	3145
		TEAP	87%	91%	90%	100%	91%

1005-3	CISESA HUARAZ	Atendido	83	5154	131	49	5417
		Atendido <=15	70	4269	109	49	4497
		TEAP	84%	83%	83%	100%	83%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atendido	25	5067	4	28	5124
		Atendido <=15	18	4416	3	27	4464
		TEAP	72%	87%	75%	96%	87%
1005-5	CISESA TRUJILLO	Atendido	31	6432	603	43	7109
		Atendido <=15	25	5383	526	40	5974
		TEAP	81%	84%	87%	93%	84%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	3	6892	4	389	7288
		Atendido <=15	3	4767	4	356	5130
		TEAP	100%	69%	100%	92%	70%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	Atendido	55	2741	89	0	2885
		Atendido <=15	41	2359	84	0	2484
		TEAP	75%	86%	94%	0%	86%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Atendido	133	4400	183	53	4769
		Atendido <=15	112	3428	147	52	3739
		TEAP	84%	78%	80%	98%	78%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	Atendido	186	4544	63	47	4840
		Atendido <=15	103	2753	39	29	2924
		TEAP	55%	61%	62%	62%	60%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	Atendido	266	5201	421	453	6341
		Atendido <=15	59	2307	114	361	2841
		TEAP	22%	44%	27%	80%	45%
8500-22	CUSCO	Atendido	21	5185	1743	3	6952
		Atendido <=15	16	3865	1297	3	5181
		TEAP	76%	75%	74%	100%	75%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	520	10162	1972	4	12658
		Atendido <=15	359	6153	1651	3	8166
		TEAP	69%	61%	84%	75%	65%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	2	2914	16	3	2935
		Atendido <=15	1	2142	13	2	2158
		TEAP	50%	74%	81%	67%	74%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	20	2678	33	10	2741
		Atendido <=15	12	1870	21	9	1912
		TEAP	60%	70%	64%	90%	70%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	237	7158	515	5	7915
		Atendido <=15	197	6268	432	4	6901
		TEAP	83%	88%	84%	80%	87%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	Atendido	27	1060	1	0	1088
		Atendido <=15	21	859	1	0	881
		TEAP	78%	81%	100%	0%	81%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	Atendido	8	763	24	7	802
		Atendido <=15	8	662	21	4	695
		TEAP	100%	87%	88%	57%	87%
4810-2	GAMARRA – CANEPA	Atendido	73	1972	45	354	2444
		Atendido <=15	72	1961	44	354	2431
		TEAP	99%	99%	98%	100%	99%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atendido	138	3439	154	347	4078
		Atendido <=15	106	2846	118	329	3399
		TEAP	77%	83%	77%	95%	83%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	158	3829	410	0	4397
		Atendido <=15	97	2506	263	0	2866
		TEAP	61%	65%	64%	0%	65%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atendido	367	7538	2134	1786	11825
		Atendido <=15	155	4886	776	1486	7303
		TEAP	42%	65%	36%	83%	62%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	257	6368	1912	532	9069
		Atendido <=15	157	4804	1206	530	6697
		TEAP	61%	75%	63%	100%	74%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	86	1679	486	80	2331
		Atendido <=15	67	1275	358	80	1780
		TEAP	78%	76%	74%	100%	76%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	19	1920	2076	0	4015
		Atendido <=15	14	1532	1747	0	3293
		TEAP	74%	80%	84%	0%	82%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	41	5066	554	1125	6786
		Atendido <=15	7	1713	91	964	2775
		TEAP	17%	34%	16%	86%	41%
4813-2	HUARAZ (FRA)	Atendido	138	3907	871	176	5092
		Atendido <=15	94	2627	595	158	3474
		TEAP	68%	67%	68%	90%	68%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	178	3116	1668	643	5605
		Atendido <=15	122	2250	1344	503	4219
		TEAP	69%	72%	81%	78%	75%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	0	8008	130	0	8138
		Atendido <=15	0	4858	63	0	4921
		TEAP	0%	61%	48%	0%	60%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	1761	12342	1124	99	15326
		Atendido <=15	1366	9923	915	95	12299
		TEAP	78%	80%	81%	96%	80%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	213	12082	902	911	14108
		Atendido <=15	67	4201	210	860	5338
		TEAP	31%	35%	23%	94%	38%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	7	4542	528	517	5594
		Atendido <=15	5	3917	468	434	4824
		TEAP	71%	86%	89%	84%	86%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atendido	0	6113	8	485	6606
		Atendido <=15	0	3837	4	442	4283
		TEAP	0%	63%	50%	91%	65%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	882	5806	6046	478	13212
		Atendido <=15	703	4432	4463	473	10071
		TEAP	80%	76%	74%	99%	76%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	203	5380	149	8	5740
		Atendido <=15	126	3695	91	5	3917
		TEAP	62%	69%	61%	63%	68%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	144	5625	394	11	6174
		Atendido <=15	97	4279	286	11	4673
		TEAP	67%	76%	73%	100%	76%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	1560	6603	1793	405	10361
		Atendido <=15	1015	5079	1243	402	7739
		TEAP	65%	77%	69%	99%	75%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	128	1120	92	130	1470
		Atendido <=15	80	836	62	109	1087
		TEAP	63%	75%	67%	84%	74%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	114	6485	23	39	6661
		Atendido <=15	59	3179	9	16	3263
		TEAP	52%	49%	39%	41%	49%
4805-1	MEGA 3	Atendido	717	15720	878	151	17466
		Atendido <=15	563	10594	528	150	11835
		TEAP	79%	67%	60%	99%	68%

901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	167	6056	248	2	6473
		Atendido <=15	110	4354	181	2	4647
		TEAP	66%	72%	73%	100%	72%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	73	11346	506	280	12205
		Atendido <=15	29	7631	183	280	8123
		TEAP	40%	67%	36%	100%	67%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	71	2166	22	73	2332
		Atendido <=15	57	1659	20	52	1788
		TEAP	80%	77%	91%	71%	77%
8500-1	PIURA	Atendido	107	8127	728	0	8962
		Atendido <=15	78	6408	523	0	7009
		TEAP	73%	79%	72%	0%	78%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	352	6505	484	5	7346
		Atendido <=15	210	4105	307	3	4625
		TEAP	60%	63%	63%	60%	63%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	141	10199	173	224	10737
		Atendido <=15	113	7674	123	224	8134
		TEAP	80%	75%	71%	100%	76%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	2	5359	25	68	5454
		Atendido <=15	1	3720	19	66	3806
		TEAP	50%	69%	76%	97%	70%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	58	2136	245	1	2440
		Atendido <=15	35	1484	167	0	1686
		TEAP	60%	69%	68%	0%	69%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	4	3538	219	2	3763
		Atendido <=15	2	3114	184	1	3301
		TEAP	50%	88%	84%	50%	88%
1009-6	QUILLABAMBA-CUSCO	Atendido	7	751	2	23	783
		Atendido <=15	2	606	1	23	632
		TEAP	29%	81%	50%	100%	81%
4802-4	QUINDE ICA	Atendido	0	2856	3	157	3016
		Atendido <=15	0	2478	2	157	2637
		TEAP	0%	87%	67%	100%	87%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	1	2083	18	0	2102
		Atendido <=15	1	1900	16	0	1917
		TEAP	100%	91%	89%	0%	91%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	0	4386	151	0	4537
		Atendido <=15	0	3883	122	0	4005
		TEAP	0%	89%	81%	0%	88%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	11	5053	59	227	5350
		Atendido <=15	10	4059	53	227	4349
		TEAP	91%	80%	90%	100%	81%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	32	3176	100	600	3908
		Atendido <=15	31	2863	88	538	3520
		TEAP	97%	90%	88%	90%	90%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	1	2408	0	157	2566
		Atendido <=15	1	2131	0	154	2286
		TEAP	100%	88%	0%	98%	89%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	35	13453	44	114	13646
		Atendido <=15	19	10042	27	114	10202
		TEAP	54%	75%	61%	100%	75%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	352	5689	81	898	7020
		Atendido <=15	227	3375	54	893	4549
		TEAP	64%	59%	67%	99%	65%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	372	3394	528	414	4708
		Atendido <=15	287	2507	407	413	3614
		TEAP	77%	74%	77%	100%	77%
1013-3	SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido	11	2304	23	0	2338
		Atendido <=15	9	1739	20	0	1768
		TEAP	82%	75%	87%	0%	76%
1014-1	SIC HUANCAYO	Atendido	205	4391	71	1604	6271
		Atendido <=15	124	2701	45	1486	4356
		TEAP	60%	62%	63%	93%	69%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	92	3494	75	288	3949
		Atendido <=15	55	1951	43	269	2318
		TEAP	60%	56%	57%	93%	59%
1014-3	SIC LA MERCED	Atendido	7	79	0	0	86
		Atendido <=15	2	38	0	0	40
		TEAP	29%	48%	0%	0%	47%
4810-1	SUCRE (FRA)	Atendido	1263	5257	1217	549	8286
		Atendido <=15	626	3337	656	537	5156
		TEAP	50%	63%	54%	98%	62%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	305	4384	1046	157	5892
		Atendido <=15	187	2693	621	155	3656
		TEAP	61%	61%	59%	99%	62%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	31	7103	75	1	7210
		Atendido <=15	27	5485	51	1	5564
		TEAP	87%	77%	68%	100%	77%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	0	2901	289	0	3190
		Atendido <=15	0	2326	210	0	2536
		TEAP	0%	80%	73%	0%	79%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	Atendido	7	1379	45	113	1544
		Atendido <=15	7	1257	44	113	1421
		TEAP	100%	91%	98%	100%	92%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	30	5661	13	4	5708
		Atendido <=15	22	4663	11	3	4699
		TEAP	73%	82%	85%	75%	82%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	297	5131	1305	103	6836
		Atendido <=15	242	4336	1071	102	5751
		TEAP	81%	85%	82%	99%	84%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	11	2012	12	74	2109
		Atendido <=15	11	1997	12	74	2094
		TEAP	100%	99%	100%	100%	99%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	403	3736	2106	1323	7568
		Atendido <=15	325	3273	1797	1310	6705
		TEAP	81%	88%	85%	99%	89%
1015-1	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	134	2180	865	4	3183
		Atendido <=15	77	1643	546	4	2270
		TEAP	57%	75%	63%	100%	71%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	222	2655	1533	45	4455
		Atendido <=15	142	1928	983	45	3098
		TEAP	64%	73%	64%	100%	70%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atendido	66	6548	46	122	6782
		Atendido <=15	30	3941	24	121	4116
		TEAP	45%	60%	52%	99%	61%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	943	6611	7385	150	15089
		Atendido <=15	841	5649	5848	150	12488
		TEAP	89%	85%	79%	100%	83%
1005-6	CISESA MOYOBAMBA	Atendido	2	1897	9	22	1930
		Atendido <=15	1	233	0	0	234
		TEAP	50%	12%	0%	0%	12%

TOTAL ATENCIONES	Atendido	20534	497744	65186	23672	607136
	Atendido <=15	13809	351728	44795	22021	432353
	TEAP	67%	71%	69%	93%	71%

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2014
MES: Noviembre
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	977	6192	5255	962	13386
		Atendido <=15	757	5232	4205	932	11126
		TEAP	77%	84%	80%	97%	83%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	217	5208	170	60	5655
		Atendido <=15	186	4282	143	60	4671
		TEAP	86%	82%	84%	100%	83%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	Atendido	66	3186	83	59	3394
		Atendido <=15	47	2284	58	56	2445
		TEAP	71%	72%	70%	95%	72%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	8	4390	41	4	4443
		Atendido <=15	7	3762	27	3	3799
		TEAP	88%	86%	66%	75%	86%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	69	4311	297	474	5151
		Atendido <=15	53	3483	261	389	4186
		TEAP	77%	81%	88%	82%	81%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	240	4631	408	138	5417
		Atendido <=15	176	3769	312	125	4382
		TEAP	73%	81%	76%	91%	81%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	474	10669	1260	564	12967
		Atendido <=15	171	5524	522	558	6775
		TEAP	36%	52%	41%	99%	52%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Atendido	522	6961	703	162	8348
		Atendido <=15	320	5205	476	142	6143
		TEAP	61%	75%	68%	88%	74%
904-3	BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA	Atendido	3	3686	300	35	4024
		Atendido <=15	2	2698	210	27	2937
		TEAP	67%	73%	70%	77%	73%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	201	3679	550	111	4541
		Atendido <=15	155	2732	425	111	3423
		TEAP	77%	74%	77%	100%	75%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	217	2420	458	190	3285
		Atendido <=15	146	1709	330	169	2354
		TEAP	67%	71%	72%	89%	72%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1181	0	282	1463
		Atendido <=15	0	822	0	263	1085
		TEAP	0%	70%	0%	93%	74%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	101	1959	108	95	2263
		Atendido <=15	64	1335	56	68	1523
		TEAP	63%	68%	52%	72%	67%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	58	3874	315	86	4333
		Atendido <=15	47	2983	220	81	3331
		TEAP	81%	77%	70%	94%	77%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	268	3003	163	55	3489
		Atendido <=15	202	2281	133	54	2670
		TEAP	75%	76%	82%	98%	77%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	136	1906	836	47	2925
		Atendido <=15	89	1214	518	3	1824
		TEAP	65%	64%	62%	6%	62%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	217	5887	349	567	7020
		Atendido <=15	151	3582	218	498	4449
		TEAP	70%	61%	62%	88%	63%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atendido	651	6877	1009	274	8811
		Atendido <=15	460	4110	525	215	5310
		TEAP	71%	60%	52%	78%	60%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	80	8323	1013	475	9891
		Atendido <=15	74	7651	903	471	9099
		TEAP	93%	92%	89%	99%	92%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	208	2503	3333	1580	7624
		Atendido <=15	166	2146	2478	1578	6368
		TEAP	80%	86%	74%	100%	84%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	84	4889	224	1	5198
		Atendido <=15	59	4024	141	1	4225
		TEAP	70%	82%	63%	100%	81%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	177	9329	871	145	10522
		Atendido <=15	114	7327	585	141	8167
		TEAP	64%	79%	67%	97%	78%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	205	6399	379	21	7004
		Atendido <=15	157	5182	284	21	5644
		TEAP	77%	81%	75%	100%	81%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	34	2954	40	139	3167
		Atendido <=15	32	2140	32	129	2333
		TEAP	94%	72%	80%	93%	74%
1005-1	CISESA CHEPEN	Atendido	62	2883	144	21	3110
		Atendido <=15	59	2612	139	16	2826
		TEAP	95%	91%	97%	76%	91%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	Atendido	67	2809	54	247	3177
		Atendido <=15	62	2736	47	247	3092
		TEAP	93%	97%	87%	100%	97%
1005-3	CISESA HUARAZ	Atendido	97	5084	160	62	5403
		Atendido <=15	74	4307	118	61	4560
		TEAP	76%	85%	74%	98%	84%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atendido	28	4924	3	34	4989
		Atendido <=15	16	4164	3	29	4212
		TEAP	57%	85%	100%	85%	84%
1005-5	CISESA TRUJILLO	Atendido	80	6915	372	92	7459
		Atendido <=15	74	6509	349	91	7023
		TEAP	93%	94%	94%	99%	94%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	7	5857	4	419	6287
		Atendido <=15	5	4587	4	409	5005
		TEAP	71%	78%	100%	98%	80%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	Atendido	66	2712	276	3	3057
		Atendido <=15	37	1595	179	3	1814
		TEAP	56%	59%	65%	100%	59%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Atendido	140	4018	206	76	4440
		Atendido <=15	113	3273	181	76	3643
		TEAP	81%	81%	88%	100%	82%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	Atendido	148	4380	104	0	4632
		Atendido <=15	83	2582	63	0	2728

		TEAP	56%	59%	61%	0%	59%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	Atendido	283	5121	435	638	6477
		Atendido <=15	69	2143	124	609	2945
		TEAP	24%	42%	29%	95%	45%
8500-22	CUSCO	Atendido	6	4695	1529	47	6277
		Atendido <=15	5	3746	1164	44	4959
		TEAP	83%	80%	76%	94%	79%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	689	12024	1396	1	14110
		Atendido <=15	580	8520	1232	1	10333
		TEAP	84%	71%	88%	100%	73%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	2	2838	3	0	2843
		Atendido <=15	2	2149	3	0	2154
		TEAP	100%	76%	100%	0%	76%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	17	2539	69	2	2627
		Atendido <=15	12	1950	54	0	2016
		TEAP	71%	77%	78%	0%	77%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	215	7504	487	8	8214
		Atendido <=15	154	6157	371	6	6688
		TEAP	72%	82%	76%	75%	81%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	Atendido	24	1038	5	1	1068
		Atendido <=15	18	824	3	0	845
		TEAP	75%	79%	60%	0%	79%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	Atendido	1	414	3	0	418
		Atendido <=15	1	365	1	0	367
		TEAP	100%	88%	33%	0%	88%
4810-2	GAMARRA – CANEPA	Atendido	63	2331	64	344	2802
		Atendido <=15	63	2271	63	334	2731
		TEAP	100%	97%	98%	97%	97%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atendido	173	2979	447	397	3996
		Atendido <=15	139	2583	383	396	3501
		TEAP	80%	87%	86%	100%	88%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	174	3751	361	0	4286
		Atendido <=15	127	2899	280	0	3306
		TEAP	73%	77%	78%	0%	77%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atendido	188	7104	1776	2864	11932
		Atendido <=15	64	3787	645	2060	6556
		TEAP	34%	53%	36%	72%	55%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	297	5657	1421	499	7874
		Atendido <=15	192	4504	1005	498	6199
		TEAP	65%	80%	71%	100%	79%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	78	1720	438	16	2252
		Atendido <=15	65	1356	338	15	1774
		TEAP	83%	79%	77%	94%	79%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	56	206	4897	1	5160
		Atendido <=15	49	189	4094	1	4333
		TEAP	88%	92%	84%	100%	84%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	45	4201	832	864	5942
		Atendido <=15	6	977	154	792	1929
		TEAP	13%	23%	19%	92%	32%
4813-2	HUARAZ (FRA)	Atendido	137	3911	1048	94	5190
		Atendido <=15	105	3238	814	87	4244
		TEAP	77%	83%	78%	93%	82%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	162	2709	1753	467	5091
		Atendido <=15	124	1958	1413	342	3837
		TEAP	77%	72%	81%	73%	75%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	12	7915	166	0	8093
		Atendido <=15	11	5380	112	0	5503
		TEAP	92%	68%	67%	0%	68%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	2198	14309	1446	353	18306
		Atendido <=15	1592	10470	1190	265	13517
		TEAP	72%	73%	82%	75%	74%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	219	11429	1278	681	13607
		Atendido <=15	75	5682	371	677	6805
		TEAP	34%	50%	29%	99%	50%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	3	4165	285	443	4896
		Atendido <=15	3	3257	228	340	3828
		TEAP	100%	78%	80%	77%	78%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atendido	0	7922	19	173	8114
		Atendido <=15	0	5309	10	157	5476
		TEAP	0%	67%	53%	91%	67%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	1091	5357	6622	242	13312
		Atendido <=15	701	3742	4514	236	9193
		TEAP	64%	70%	68%	98%	69%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	216	5758	140	8	6122
		Atendido <=15	175	4852	112	7	5146
		TEAP	81%	84%	80%	88%	84%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	146	5061	372	63	5642
		Atendido <=15	101	3797	236	62	4196
		TEAP	69%	75%	63%	98%	74%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	1021	5221	1447	526	8215
		Atendido <=15	602	3546	888	506	5542
		TEAP	59%	68%	61%	96%	67%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	115	921	143	105	1284
		Atendido <=15	69	534	59	80	742
		TEAP	60%	58%	41%	76%	58%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	169	6605	50	40	6864
		Atendido <=15	80	3479	21	30	3610
		TEAP	47%	53%	42%	75%	53%
4805-1	MEGA 3	Atendido	761	15983	948	407	18099
		Atendido <=15	629	11075	622	406	12732
		TEAP	83%	69%	66%	100%	70%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	178	6369	244	24	6815
		Atendido <=15	116	4633	187	23	4959
		TEAP	65%	73%	77%	96%	73%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	148	10475	606	656	11885
		Atendido <=15	83	7079	387	655	8204
		TEAP	56%	68%	64%	100%	69%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	27	2661	53	70	2811
		Atendido <=15	24	2265	35	50	2374
		TEAP	89%	85%	66%	71%	84%
8500-1	PIURA	Atendido	335	6281	2245	0	8861
		Atendido <=15	264	5275	1869	0	7408
		TEAP	79%	84%	83%	0%	84%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	365	6591	416	9	7381
		Atendido <=15	259	4549	272	4	5084
		TEAP	71%	69%	65%	44%	69%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	311	9590	378	292	10571
		Atendido <=15	255	7181	299	290	8025
		TEAP	82%	75%	79%	99%	76%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	3	5094	17	0	5114
		Atendido <=15	0	3850	12	0	3862

		TEAP	0%	76%	71%	0%	76%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	30	784	155	4	973
		Atendido <=15	17	596	115	4	732
		TEAP	57%	76%	74%	100%	75%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	14	3156	235	1	3406
		Atendido <=15	12	2704	204	0	2920
		TEAP	86%	86%	87%	0%	86%
1009-6	QUILLABAMBA-CUSCO	Atendido	4	378	6	4	392
		Atendido <=15	4	346	4	4	358
		TEAP	100%	92%	67%	100%	91%
4802-4	QUINDE ICA	Atendido	0	2518	1	154	2673
		Atendido <=15	0	2373	1	153	2527
		TEAP	0%	94%	100%	99%	95%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	3	1653	28	1	1685
		Atendido <=15	3	1584	26	1	1614
		TEAP	100%	96%	93%	100%	96%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	5	3327	165	19	3516
		Atendido <=15	5	2982	150	17	3154
		TEAP	100%	90%	91%	89%	90%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	23	4056	83	383	4545
		Atendido <=15	20	3534	70	382	4006
		TEAP	87%	87%	84%	100%	88%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	18	2761	46	621	3446
		Atendido <=15	12	2558	40	551	3161
		TEAP	67%	93%	87%	89%	92%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	0	2321	3	230	2554
		Atendido <=15	0	2065	3	230	2298
		TEAP	0%	89%	100%	100%	90%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	244	13321	243	260	14068
		Atendido <=15	187	9694	166	258	10305
		TEAP	77%	73%	68%	99%	73%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	415	5484	72	954	6925
		Atendido <=15	321	3942	51	950	5264
		TEAP	77%	72%	71%	100%	76%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	412	3925	542	313	5192
		Atendido <=15	237	2145	321	311	3014
		TEAP	58%	55%	59%	99%	58%
1013-3	SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido	1	1289	31	36	1357
		Atendido <=15	1	1092	26	36	1155
		TEAP	100%	85%	84%	100%	85%
1014-1	SIC HUANCAYO	Atendido	165	3521	77	1005	4768
		Atendido <=15	108	2358	55	960	3481
		TEAP	65%	67%	71%	96%	73%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	57	4106	70	305	4538
		Atendido <=15	40	2546	46	273	2905
		TEAP	70%	62%	66%	90%	64%
1014-3	SIC LA MERCED	Atendido	44	1529	7	2	1582
		Atendido <=15	30	1287	5	2	1324
		TEAP	68%	84%	71%	100%	84%
4810-1	SUCRE (FRA)	Atendido	1107	5410	1194	455	8166
		Atendido <=15	714	3776	730	445	5665
		TEAP	64%	70%	61%	98%	69%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	228	3868	1012	168	5276
		Atendido <=15	168	2977	759	166	4070
		TEAP	74%	77%	75%	99%	77%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	3	7298	188	14	7503
		Atendido <=15	2	6021	145	13	6181
		TEAP	67%	83%	77%	93%	82%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	5	2375	590	70	3040
		Atendido <=15	4	1797	455	67	2323
		TEAP	80%	76%	77%	96%	76%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	21	5439	17	3	5480
		Atendido <=15	15	4696	12	3	4726
		TEAP	71%	86%	71%	100%	86%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	Atendido	217	2860	858	125	4060
		Atendido <=15	191	2495	734	123	3543
		TEAP	88%	87%	86%	98%	87%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	1038	4856	1521	1591	9006
		Atendido <=15	692	3179	848	1588	6307
		TEAP	67%	65%	56%	100%	70%
1015-1	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	35	2058	995	0	3088
		Atendido <=15	27	1721	807	0	2555
		TEAP	77%	84%	81%	0%	83%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	209	2465	1568	67	4309
		Atendido <=15	163	1990	1208	67	3428
		TEAP	78%	81%	77%	100%	80%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atendido	95	6101	47	175	6418
		Atendido <=15	56	4177	32	174	4439
		TEAP	59%	68%	68%	99%	69%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	506	8797	6480	622	16405
		Atendido <=15	438	7027	5146	594	13205
		TEAP	87%	80%	79%	95%	80%
1005-6	CISESA MOYOBAMBA	Atendido	26	1748	3	59	1836
		Atendido <=15	7	494	1	10	512
		TEAP	27%	28%	33%	17%	28%
TOTAL ATENCIONES		**Atendido**	**20761**	**469852**	**69564**	**25456**	**585633**
		Atendido <=15	**14446**	**345601**	**49870**	**23391**	**433308**
		TEAP	**70%**	**74%**	**72%**	**92%**	**74%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2014
MES: Octubre
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	854	8576	3094	947	13471
		Atendido <=15	716	6976	2927	930	11549
		TEAP	84%	81%	95%	98%	86%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	162	5822	237	368	6589
		Atendido <=15	136	4830	197	349	5512
		TEAP	84%	83%	83%	95%	84%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	Atendido	88	2613	108	4	2813
		Atendido <=15	83	2314	96	4	2497
		TEAP	94%	89%	89%	100%	89%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	29	3388	65	1	3483
		Atendido <=15	23	2968	56	0	3047
		TEAP	79%	88%	86%	0%	87%
		Atendido	35	5027	166	332	5560

4813-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido <=15	21	3908	117	327	4373
		TEAP	60%	78%	70%	98%	79%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	207	3995	455	141	4798
		Atendido <=15	179	3647	396	138	4360
		TEAP	86%	91%	87%	98%	91%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	599	10792	1615	580	13586
		Atendido <=15	351	7882	1022	574	9829
		TEAP	59%	73%	63%	99%	72%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Atendido	406	4488	920	127	5941
		Atendido <=15	399	4394	905	124	5822
		TEAP	98%	98%	98%	98%	98%
904-3	BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA	Atendido	311	4494	131	4	4940
		Atendido <=15	224	3645	105	0	3974
		TEAP	72%	81%	80%	0%	80%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	197	3864	546	98	4705
		Atendido <=15	162	2805	467	98	3532
		TEAP	82%	73%	86%	100%	75%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	216	2105	481	114	2916
		Atendido <=15	170	1616	414	105	2305
		TEAP	79%	77%	86%	92%	79%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	975	0	306	1281
		Atendido <=15	0	878	0	304	1182
		TEAP	0%	90%	0%	99%	92%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	130	1912	153	155	2350
		Atendido <=15	110	1531	131	131	1903
		TEAP	85%	80%	86%	85%	81%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	112	4299	457	136	5004
		Atendido <=15	80	3501	353	130	4064
		TEAP	71%	81%	77%	96%	81%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	253	2765	305	80	3403
		Atendido <=15	228	2434	278	78	3018
		TEAP	90%	88%	91%	98%	89%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	40	2281	185	156	2662
		Atendido <=15	34	1738	163	154	2089
		TEAP	85%	76%	88%	99%	78%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	255	6051	395	623	7324
		Atendido <=15	168	4011	275	583	5037
		TEAP	66%	66%	70%	94%	69%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atendido	720	7354	1059	399	9532
		Atendido <=15	572	5742	828	273	7415
		TEAP	79%	78%	78%	68%	78%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	415	5523	3356	464	9758
		Atendido <=15	358	4807	2870	460	8495
		TEAP	86%	87%	86%	99%	87%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	366	6414	1077	1334	9191
		Atendido <=15	316	5539	837	1329	8021
		TEAP	86%	86%	78%	100%	87%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	90	4891	267	68	5316
		Atendido <=15	59	3935	174	62	4230
		TEAP	66%	80%	65%	91%	80%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	217	9864	873	199	11153
		Atendido <=15	138	7365	586	196	8285
		TEAP	64%	75%	67%	98%	74%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	193	6114	530	0	6837
		Atendido <=15	154	4948	435	0	5537
		TEAP	80%	81%	82%	0%	81%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	48	3089	57	113	3307
		Atendido <=15	42	2548	52	99	2741
		TEAP	88%	82%	91%	88%	83%
1005-1	CISESA CHEPEN	Atendido	29	2932	799	62	3822
		Atendido <=15	23	2384	627	62	3096
		TEAP	79%	81%	78%	100%	81%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	Atendido	129	2574	103	107	2913
		Atendido <=15	122	2456	100	107	2785
		TEAP	95%	95%	97%	100%	96%
1005-3	CISESA HUARAZ	Atendido	62	3763	79	96	4000
		Atendido <=15	62	3611	75	96	3844
		TEAP	100%	96%	95%	100%	96%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atendido	72	4505	1	2	4580
		Atendido <=15	65	4061	0	2	4128
		TEAP	90%	90%	0%	100%	90%
1005-5	CISESA TRUJILLO	Atendido	69	6758	269	17	7113
		Atendido <=15	63	6346	246	16	6671
		TEAP	91%	94%	91%	94%	94%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	2	6400	1	305	6708
		Atendido <=15	2	4516	1	296	4815
		TEAP	100%	71%	100%	97%	72%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	Atendido	47	1541	257	42	1887
		Atendido <=15	42	1278	209	36	1565
		TEAP	89%	83%	81%	86%	83%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Atendido	147	3457	214	61	3879
		Atendido <=15	97	2563	160	57	2877
		TEAP	66%	74%	75%	93%	74%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	Atendido	185	4113	134	4	4436
		Atendido <=15	141	3260	106	4	3511
		TEAP	76%	79%	79%	100%	79%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	Atendido	237	5983	255	699	7174
		Atendido <=15	106	3932	134	611	4783
		TEAP	45%	66%	53%	87%	67%
8500-22	CUSCO	Atendido	91	4178	3458	33	7760
		Atendido <=15	77	3570	3019	32	6698
		TEAP	85%	85%	87%	97%	86%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	300	11647	745	2	12694
		Atendido <=15	226	8177	635	2	9040
		TEAP	75%	70%	85%	100%	71%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido	0	2244	5	0	2249
		Atendido <=15	0	1932	4	0	1936
		TEAP	0%	86%	80%	0%	86%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	10	2288	58	2	2358
		Atendido <=15	8	1962	50	2	2022
		TEAP	80%	86%	86%	100%	86%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	267	6187	657	19	7130
		Atendido <=15	200	5146	537	17	5900
		TEAP	75%	83%	82%	89%	83%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	Atendido	25	777	88	32	922
		Atendido <=15	17	607	55	30	709
		TEAP	68%	78%	63%	94%	77%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	Atendido	1	576	10	1	588
		Atendido <=15	1	485	10	0	496
		TEAP	100%	84%	100%	0%	84%
		Atendido	74	2387	70	386	2917

4810-2	GAMARRA – CANEPA	Atendido <=15	73	2338	69	386	2866
		TEAP	99%	98%	99%	100%	98%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atendido	197	2718	396	403	3714
		Atendido <=15	142	2168	310	393	3013
		TEAP	72%	80%	78%	98%	81%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	149	2984	455	15	3603
		Atendido <=15	137	2656	427	15	3235
		TEAP	92%	89%	94%	100%	90%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atendido	329	7318	2502	2282	12431
		Atendido <=15	147	4663	993	1958	7761
		TEAP	45%	64%	40%	86%	62%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	434	5235	1806	550	8025
		Atendido <=15	263	4064	1146	548	6021
		TEAP	61%	78%	63%	100%	75%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	81	1693	409	27	2210
		Atendido <=15	70	1481	362	27	1940
		TEAP	86%	87%	89%	100%	88%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	47	525	4609	0	5181
		Atendido <=15	35	459	3699	0	4193
		TEAP	74%	87%	80%	0%	81%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	25	5042	897	631	6595
		Atendido <=15	20	4483	830	584	5917
		TEAP	80%	89%	93%	93%	90%
4813-2	HUARAZ (FRA)	Atendido	71	4153	827	126	5177
		Atendido <=15	55	3312	636	110	4113
		TEAP	77%	80%	77%	87%	79%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	144	3130	1136	464	4874
		Atendido <=15	104	2295	880	345	3624
		TEAP	72%	73%	77%	74%	74%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	6	7649	18	1	7674
		Atendido <=15	6	5415	8	1	5430
		TEAP	100%	71%	44%	100%	71%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	1218	15063	972	417	17670
		Atendido <=15	1017	11244	697	298	13256
		TEAP	83%	75%	72%	71%	75%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	420	12960	1302	812	15494
		Atendido <=15	301	9431	423	812	10967
		TEAP	72%	73%	32%	100%	71%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	6	4400	222	153	4781
		Atendido <=15	6	3765	191	105	4067
		TEAP	100%	86%	86%	69%	85%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atendido	1	7964	44	12	8021
		Atendido <=15	1	6286	39	12	6338
		TEAP	100%	79%	89%	100%	79%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	1103	5904	6116	331	13454
		Atendido <=15	827	3547	3910	323	8607
		TEAP	75%	60%	64%	98%	64%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	175	5871	249	4	6299
		Atendido <=15	169	5726	239	3	6137
		TEAP	97%	98%	96%	75%	97%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	153	6485	363	93	7094
		Atendido <=15	117	5427	296	93	5933
		TEAP	76%	84%	82%	100%	84%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	1315	6786	2108	776	10985
		Atendido <=15	822	5334	1560	771	8487
		TEAP	63%	79%	74%	99%	77%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	41	1249	98	53	1441
		Atendido <=15	23	854	68	46	991
		TEAP	56%	68%	69%	87%	69%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	32	6128	98	25	6283
		Atendido <=15	19	4612	34	18	4683
		TEAP	59%	75%	35%	72%	75%
4805-1	MEGA 3	Atendido	597	16535	1013	320	18465
		Atendido <=15	519	10985	601	315	12420
		TEAP	87%	66%	59%	98%	67%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	Atendido	0	171	0	13	184
		Atendido <=15	0	106	0	6	112
		TEAP	0%	62%	0%	46%	61%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	192	6615	250	78	7135
		Atendido <=15	150	5212	216	78	5656
		TEAP	78%	79%	86%	100%	79%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atendido	297	13302	494	403	14496
		Atendido <=15	212	9269	349	402	10232
		TEAP	71%	70%	71%	100%	71%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	295	2333	225	218	3071
		Atendido <=15	180	1853	165	135	2333
		TEAP	61%	79%	73%	62%	76%
8500-1	PIURA	Atendido	235	3538	6064	0	9837
		Atendido <=15	214	2891	4905	0	8010
		TEAP	91%	82%	81%	0%	81%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	553	5831	232	6	6622
		Atendido <=15	455	4948	188	6	5597
		TEAP	82%	85%	81%	100%	85%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	438	9178	931	510	11057
		Atendido <=15	373	6960	679	509	8521
		TEAP	85%	76%	73%	100%	77%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	33	4511	36	23	4603
		Atendido <=15	16	3560	25	22	3623
		TEAP	48%	79%	69%	96%	79%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	46	1773	293	39	2151
		Atendido <=15	40	1562	241	28	1871
		TEAP	87%	88%	82%	72%	87%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	7	3514	155	12	3688
		Atendido <=15	5	2787	133	6	2931
		TEAP	71%	79%	86%	50%	79%
1009-6	QUILLABAMBA-CUSCO	Atendido	1	481	8	12	502
		Atendido <=15	1	430	4	9	444
		TEAP	100%	89%	50%	75%	88%
4802-4	QUINDE ICA	Atendido	1	1858	2	86	1947
		Atendido <=15	1	1782	2	83	1868
		TEAP	100%	96%	100%	97%	96%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	8	1815	66	6	1895
		Atendido <=15	8	1799	65	6	1878
		TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	9	3028	97	83	3217
		Atendido <=15	8	2937	94	83	3122
		TEAP	89%	97%	97%	100%	97%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	34	4147	54	263	4498
		Atendido <=15	34	3998	49	262	4343
		TEAP	100%	96%	91%	100%	97%
		Atendido	21	2020	130	310	2481

4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido <=15	19	1915	123	263	2320
		TEAP	90%	95%	95%	85%	94%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	3	2329	1	277	2610
		Atendido <=15	3	2190	0	275	2468
		TEAP	100%	94%	0%	99%	95%
4803-4	SAN JUAN (FRA)	Atendido	478	2921	1654	306	5359
		Atendido <=15	421	2294	1206	305	4226
		TEAP	88%	79%	73%	100%	79%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	466	14152	230	306	15154
		Atendido <=15	350	10173	144	302	10969
		TEAP	75%	72%	63%	99%	72%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	467	5741	283	942	7433
		Atendido <=15	317	4037	229	928	5511
		TEAP	68%	70%	81%	99%	74%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	259	2348	735	66	3408
		Atendido <=15	222	1811	623	65	2721
		TEAP	86%	77%	85%	98%	80%
1013-3	SERVICIOS DIGITALES SULLANA	Atendido	0	473	10	128	611
		Atendido <=15	0	469	10	128	607
		TEAP	0%	99%	100%	100%	99%
1014-1	SIC HUANCAYO	Atendido	200	5410	160	1375	7145
		Atendido <=15	126	2797	106	1362	4391
		TEAP	63%	52%	66%	99%	61%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	113	4489	210	468	5280
		Atendido <=15	57	2659	154	369	3239
		TEAP	50%	59%	73%	79%	61%
1014-3	SIC LA MERCED	Atendido	38	1534	19	2	1593
		Atendido <=15	27	1321	15	2	1365
		TEAP	71%	86%	79%	100%	86%
4810-1	SUCRE (FRA)	Atendido	1090	5232	1558	438	8318
		Atendido <=15	640	2392	590	429	4051
		TEAP	59%	46%	38%	98%	49%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	172	4136	861	206	5375
		Atendido <=15	123	2454	555	186	3318
		TEAP	72%	59%	64%	90%	62%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	1	6789	58	86	6934
		Atendido <=15	1	5239	47	86	5373
		TEAP	100%	77%	81%	100%	77%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	12	2633	135	58	2838
		Atendido <=15	9	2017	104	55	2185
		TEAP	75%	77%	77%	95%	77%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	24	4908	28	3	4963
		Atendido <=15	19	4472	27	1	4519
		TEAP	79%	91%	96%	33%	91%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	865	4928	3024	1853	10670
		Atendido <=15	716	3582	2130	1841	8269
		TEAP	83%	73%	70%	99%	77%
1015-1	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	28	2114	878	0	3020
		Atendido <=15	24	1762	721	0	2507
		TEAP	86%	83%	82%	0%	83%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	207	3323	1224	122	4876
		Atendido <=15	161	2766	976	121	4024
		TEAP	78%	83%	80%	99%	83%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atendido	67	5644	46	117	5874
		Atendido <=15	58	4481	34	116	4689
		TEAP	87%	79%	74%	99%	80%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	503	10028	8229	197	18957
		Atendido <=15	393	7466	5788	196	13843
		TEAP	78%	74%	70%	99%	73%
TOTAL ATENCIONES		**Atendido**	**21397**	**472045**	**77755**	**25126**	**596323**
		Atendido <=15	**16245**	**367196**	**57782**	**23645**	**464868**
		TEAP	**76%**	**78%**	**74%**	**94%**	**78%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2014
MES: Setiembre
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	401	1990	3471	630	6492
		Atendido <=15	340	1713	2948	623	5624
		% TEAP	85%	86%	85%	99%	87%
4808-1	LIMA	Atendido	37	258	93	78	466
		Atendido <=15	36	248	90	77	451
		% TEAP	97%	96%	97%	99%	97%
924-1	LIMA	Atendido	0	0	0	9	9
		Atendido <=15	0	0	0	9	9
		% TEAP	0%	0%	0%	100%	100%
4804-1	HUANUCO	Atendido	6	27	6	0	39
		Atendido <=15	6	27	5	0	38
		% TEAP	100%	100%	83%	0%	97%
4813-1	AYACUCHO	Atendido	0	214	91	39	344
		Atendido <=15	0	172	70	39	281
		% TEAP	0%	80%	77%	100%	82%
1003-1	AREQUIPA	Atendido	0	0	0	8	8
		Atendido <=15	0	0	0	8	8
		% TEAP	0%	0%	0%	100%	100%
904-2	AREQUIPA	Atendido	0	0	0	44	44
		Atendido <=15	0	0	0	44	44
		% TEAP	0%	0%	0%	100%	100%
904-4	TACNA	Atendido	0	0	0	1	1
		Atendido <=15	0	0	0	1	1
		% TEAP	0%	0%	0%	100%	100%
1003-2	ILO	Atendido	0	0	0	1	1
		Atendido <=15	0	0	0	1	1
		% TEAP	0%	0%	0%	100%	100%
1003-4	ILO	Atendido	30	7	52	64	153
		Atendido <=15	25	7	48	47	127
		% TEAP	83%	100%	92%	73%	83%
1003-6	TACNA	Atendido	0	6	38	0	44
		Atendido <=15	0	6	38	0	44
		% TEAP	0%	100%	100%	0%	100%
4802-6	CAJAMARCA	Atendido	0	1024	9	108	1141
		Atendido <=15	0	667	8	106	781
		% TEAP	0%	65%	89%	98%	68%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	207	3524	1880	8	5619
		Atendido <=15	199	3239	1695	8	5141
		% TEAP	96%	92%	90%	100%	91%

8500-6	CHIMBOTE	Atendido	111	1600	714	472	2897
		Atendido <=15	92	1351	560	471	2474
		% TEAP	83%	84%	78%	100%	85%
4813-4	ICA	Atendido	27	1022	131	133	1313
		Atendido <=15	17	815	94	116	1042
		% TEAP	63%	80%	72%	87%	79%
915-3	PIURA	Atendido	0	0	0	2	2
		Atendido <=15	0	0	0	2	2
		% TEAP	0%	0%	0%	100%	100%
1005-2	CHIMBOTE	Atendido	0	0	0	1	1
		Atendido <=15	0	0	0	1	1
		% TEAP	0%	0%	0%	100%	100%
1005-3	HUARAZ	Atendido	0	0	38	0	38
		Atendido <=15	0	0	38	0	38
		% TEAP	0%	0%	100%	0%	100%
1005-4	TARAPOTO	Atendido	23	117	236	0	376
		Atendido <=15	22	112	222	0	356
		% TEAP	96%	96%	94%	0%	95%
1005-5	TRUJILLO	Atendido	0	0	1	0	1
		Atendido <=15	0	0	1	0	1
		% TEAP	0%	0%	100%	0%	100%
1007-1	TUMBES	Atendido	0	0	1	0	1
		Atendido <=15	0	0	1	0	1
		% TEAP	0%	0%	100%	0%	100%
1007-3	PIURA	Atendido	0	18	127	1	146
		Atendido <=15	0	13	89	1	103
		% TEAP	0%	72%	70%	100%	71%
1008-1	LIMA	Atendido	0	0	1	11	12
		Atendido <=15	0	0	1	9	10
		% TEAP	0%	0%	100%	82%	83%
8500-22	CUSCO	Atendido	60	1774	2200	508	4542
		Atendido <=15	51	1572	1929	449	4001
		% TEAP	85%	89%	88%	88%	88%
1009-2	CUSCO	Atendido	0	0	0	1	1
		Atendido <=15	0	0	0	0	0
		% TEAP	0%	0%	0%	0%	0%
4810-2	LIMA	Atendido	0	0	2	59	61
		Atendido <=15	0	0	2	59	61
		% TEAP	0%	0%	100%	100%	100%
1017-1	LIMA	Atendido	33	0	0	1	34
		Atendido <=15	32	0	0	1	33
		% TEAP	97%	0%	0%	100%	97%
1010-1	AYACUCHO	Atendido	0	0	3	0	3
		Atendido <=15	0	0	3	0	3
		% TEAP	0%	0%	100%	0%	100%
8600-3	LIMA	Atendido	150	1269	1506	725	3650
		Atendido <=15	113	861	1061	717	2752
		% TEAP	75%	68%	70%	99%	75%
4812-2	LIMA	Atendido	112	1853	1328	255	3548
		Atendido <=15	82	1308	869	188	2447
		% TEAP	73%	71%	65%	74%	69%
4802-5	HUACHO	Atendido	23	605	385	77	1090
		Atendido <=15	23	556	348	77	1004
		% TEAP	100%	92%	90%	100%	92%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	129	1719	3276	0	5124
		Atendido <=15	111	1511	2855	0	4477
		% TEAP	86%	88%	87%	0%	87%
4804-6	HUANUCO	Atendido	0	81	28	229	338
		Atendido <=15	0	78	25	197	300
		% TEAP	0%	96%	89%	86%	89%
4813-2	HUARAZ	Atendido	10	793	360	100	1263
		Atendido <=15	9	726	311	97	1143
		% TEAP	90%	92%	86%	97%	90%
4813-3	ICA	Atendido	54	1553	775	54	2436
		Atendido <=15	45	1316	643	49	2053
		% TEAP	83%	85%	83%	91%	84%
4804-3	IQUITOS	Atendido	48	19	18	0	85
		Atendido <=15	46	18	18	0	82
		% TEAP	96%	95%	100%	0%	96%
4812-1	LIMA	Atendido	523	3325	407	178	4433
		Atendido <=15	463	2871	329	148	3811
		% TEAP	89%	86%	81%	83%	86%
8600-19	LIMA	Atendido	55	1974	344	252	2625
		Atendido <=15	46	1289	145	252	1732
		% TEAP	84%	65%	42%	100%	66%
4806-4	PUNO	Atendido	24	1346	242	61	1673
		Atendido <=15	23	1094	200	60	1377
		% TEAP	96%	81%	83%	98%	82%
1011-2	LIMA	Atendido	1	3	19	0	23
		Atendido <=15	1	2	18	0	21
		% TEAP	100%	67%	95%	0%	91%
4803-3	LIMA	Atendido	776	1848	4747	254	7625
		Atendido <=15	537	1000	3127	250	4914
		% TEAP	69%	54%	66%	98%	64%
1012-1	CAJAMARCA	Atendido	0	17	62	0	79
		Atendido <=15	0	16	58	0	74
		% TEAP	0%	94%	94%	0%	94%
1012-2	CAJAMARCA	Atendido	0	19	74	0	93
		Atendido <=15	0	19	70	0	89
		% TEAP	0%	100%	95%	0%	96%
926-2	CHICLAYO	Atendido	0	0	0	51	51
		Atendido <=15	0	0	0	51	51
		% TEAP	0%	0%	0%	100%	100%
1012-3	CHICLAYO	Atendido	0	0	7	1	8
		Atendido <=15	0	0	4	1	5
		% TEAP	0%	0%	57%	100%	63%
1012-4	TRUJILLO	Atendido	0	0	0	41	41
		Atendido <=15	0	0	0	29	29
		% TEAP	0%	0%	0%	71%	71%
4805-1	LIMA	Atendido	23	716	135	15	889
		Atendido <=15	15	458	91	14	578
		% TEAP	65%	64%	67%	93%	65%
901-1	ICA	Atendido	0	0	0	2	2
		Atendido <=15	0	0	0	2	2
		% TEAP	0%	0%	0%	100%	100%
4811-1	ICA	Atendido	174	634	190	95	1093
		Atendido <=15	134	485	155	85	859
		% TEAP	77%	76%	82%	89%	79%
8500-1	PIURA	Atendido	129	1141	1904	0	3174
		Atendido <=15	118	925	1555	0	2598
		% TEAP	91%	81%	82%	0%	82%

4803-2	LIMA	Atendido	2	54	2	1	59
		Atendido <=15	2	52	2	1	57
		% TEAP	100%	96%	100%	100%	97%
4803-1	LIMA	Atendido	47	458	165	91	761
		Atendido <=15	46	434	157	88	725
		% TEAP	98%	95%	95%	97%	95%
4804-4	PUCALLPA	Atendido	0	284	5	1	290
		Atendido <=15	0	140	1	0	141
		% TEAP	0%	49%	20%	0%	49%
4806-5	CUSCO	Atendido	129	895	379	231	1634
		Atendido <=15	104	776	318	188	1386
		% TEAP	81%	87%	84%	81%	85%
4806-3	PUNO	Atendido	89	966	303	9	1367
		Atendido <=15	80	921	281	9	1291
		% TEAP	90%	95%	93%	100%	94%
1009-6	CUSCO	Atendido	0	0	0	1	1
		Atendido <=15	0	0	0	1	1
		% TEAP	0%	0%	0%	100%	100%
4802-4	ICA	Atendido	12	13	3	2	30
		Atendido <=15	11	12	3	2	28
		% TEAP	92%	92%	100%	100%	93%
4806-1	CUSCO	Atendido	2	153	8	2	165
		Atendido <=15	2	151	8	2	163
		% TEAP	100%	99%	100%	100%	99%
4806-2	PUNO	Atendido	4	51	123	4	182
		Atendido <=15	4	49	121	4	178
		% TEAP	100%	96%	98%	100%	98%
4802-3	PIURA	Atendido	21	769	1	3	794
		Atendido <=15	19	739	1	3	762
		% TEAP	90%	96%	100%	100%	96%
4807-1	LIMA	Atendido	0	0	0	64	64
		Atendido <=15	0	0	0	61	61
		% TEAP	0%	0%	0%	95%	95%
4802-2	HUACHO	Atendido	1	92	3	15	111
		Atendido <=15	1	90	3	15	109
		% TEAP	100%	98%	100%	100%	98%
4803-4	LIMA	Atendido	480	2322	1445	313	4560
		Atendido <=15	390	1838	1096	311	3635
		% TEAP	81%	79%	76%	99%	80%
4805-4	LIMA	Atendido	58	1233	82	0	1373
		Atendido <=15	40	985	61	0	1086
		% TEAP	69%	80%	74%	0%	79%
1013-2	CHICLAYO	Atendido	1	5	29	1	36
		Atendido <=15	0	5	24	1	30
		% TEAP	0%	100%	83%	100%	83%
1014-1	HUANCAYO	Atendido	1	0	1	2	4
		Atendido <=15	1	0	1	1	3
		% TEAP	100%	0%	100%	50%	75%
1014-2	HUANCAYO	Atendido	0	0	0	10	10
		Atendido <=15	0	0	0	8	8
		% TEAP	0%	0%	0%	80%	80%
1014-3	HUANCAYO	Atendido	0	8	17	0	25
		Atendido <=15	0	8	17	0	25
		% TEAP	0%	100%	100%	0%	100%
4810-1	LIMA	Atendido	769	2581	734	464	4548
		Atendido <=15	488	1341	337	423	2589
		% TEAP	63%	52%	46%	91%	57%
4806-6	TACNA	Atendido	135	1188	373	332	2028
		Atendido <=15	86	832	246	282	1446
		% TEAP	64%	70%	66%	85%	71%
4804-5	TARAPOTO	Atendido	172	462	355	23	1012
		Atendido <=15	144	351	299	22	816
		% TEAP	84%	76%	84%	96%	81%
4809-1	HUANCAYO	Atendido	0	411	24	2	437
		Atendido <=15	0	309	17	2	328
		% TEAP	0%	75%	71%	100%	75%
4805-2	LIMA	Atendido	0	439	2	2	443
		Atendido <=15	0	386	2	2	390
		% TEAP	0%	88%	100%	100%	88%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	326	2827	2071	1860	7084
		Atendido <=15	316	2511	1884	1854	6565
		% TEAP	97%	89%	91%	100%	93%
1015-1	HUANUCO	Atendido	0	0	6	0	6
		Atendido <=15	0	0	6	0	6
		% TEAP	0%	0%	100%	0%	100%
4802-7	TUMBES	Atendido	122	181	315	3	621
		Atendido <=15	106	143	265	3	517
		% TEAP	87%	79%	84%	100%	83%
1016-1	AREQUIPA	Atendido	0	0	0	31	31
		Atendido <=15	0	0	0	31	31
		% TEAP	0%	0%	0%	100%	100%
4805-3	LIMA	Atendido	397	3236	4402	409	8444
		Atendido <=15	289	1611	2189	386	4475
		% TEAP	73%	50%	50%	94%	53%
TOTAL ATENCIONES		**Atendido**	**5934**	**49124**	**35749**	**8445**	**99252**
		Atendido <=15	**4715**	**38159**	**27063**	**7989**	**77926**
		% TEAP	**79%**	**78%**	**76%**	**95%**	**79%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2014
MES: Agosto
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
8500-18	AREQUIPA	Atendido	175	3452	2275	438	6340
		Atendido <=15	148	2960	1865	430	5403
		% TEAP	85%	86%	82%	98%	85%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	10	248	60	53	371
		Atendido <=15	10	243	58	49	360
		% TEAP	100%	98%	97%	92%	97%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	Atendido	0	2	0	13	15
		Atendido <=15	0	2	0	13	15
		% TEAP	0%	100%	0%	100%	100%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	4	17	8	13	42
		Atendido <=15	4	14	5	12	35
		% TEAP	100%	82%	63%	92%	83%
8500-12	AYACUCHO	Atendido	0	58	14	5	77
		Atendido <=15	0	21	7	5	33

		% TEAP	0%	36%	50%	100%	43%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	0	116	38	15	169
		Atendido <=15	0	64	25	15	104
		% TEAP	0%	55%	66%	100%	62%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	0	0	0	8	8
		Atendido <=15	0	0	0	7	7
		% TEAP	0%	0%	0%	88%	88%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	0	0	0	43	43
		Atendido <=15	0	0	0	39	39
		% TEAP	0%	0%	0%	91%	91%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Atendido	0	0	0	12	12
		Atendido <=15	0	0	0	10	10
		% TEAP	0%	0%	0%	83%	83%
904-3	BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA	Atendido	0	0	0	12	12
		Atendido <=15	0	0	0	9	9
		% TEAP	0%	0%	0%	75%	75%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	0	1	0	0	1
		Atendido <=15	0	1	0	0	1
		% TEAP	0%	100%	0%	0%	100%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	0	0	0	2	2
		Atendido <=15	0	0	0	2	2
		% TEAP	0%	0%	0%	100%	100%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	0	0	1	1
		Atendido <=15	0	0	0	1	1
		% TEAP	0%	0%	0%	100%	100%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	0	0	0	33	33
		Atendido <=15	0	0	0	31	31
		% TEAP	0%	0%	0%	94%	94%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	0	0	0	4	4
		Atendido <=15	0	0	0	4	4
		% TEAP	0%	0%	0%	100%	100%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	0	847	11	83	941
		Atendido <=15	0	641	8	82	731
		% TEAP	0%	76%	73%	99%	78%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atendido	0	0	0	10	10
		Atendido <=15	0	0	0	9	9
		% TEAP	0%	0%	0%	90%	90%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	82	3316	1298	46	4742
		Atendido <=15	70	2980	1162	46	4258
		% TEAP	85%	90%	90%	100%	90%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	124	1409	1212	2	2747
		Atendido <=15	103	1243	1008	2	2356
		% TEAP	83%	88%	83%	100%	86%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	0	579	69	9	657
		Atendido <=15	0	310	35	5	350
		% TEAP	0%	54%	51%	56%	53%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	0	0	0	1	1
		Atendido <=15	0	0	0	1	1
		% TEAP	0%	0%	0%	100%	100%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	0	0	0	16	16
		Atendido <=15	0	0	0	16	16
		% TEAP	0%	0%	0%	100%	100%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	0	0	0	3	3
		Atendido <=15	0	0	0	3	3
		% TEAP	0%	0%	0%	100%	100%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atendido	0	0	0	1	1
		Atendido <=15	0	0	0	1	1
		% TEAP	0%	0%	0%	100%	100%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	0	0	0	1	1
		Atendido <=15	0	0	0	1	1
		% TEAP	0%	0%	0%	100%	100%
8500-22	CUSCO	Atendido	60	1763	1852	415	4090
		Atendido <=15	52	1599	1613	348	3612
		% TEAP	87%	91%	87%	84%	88%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	0	0	0	25	25
		Atendido <=15	0	0	0	23	23
		% TEAP	0%	0%	0%	92%	92%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	0	0	0	23	23
		Atendido <=15	0	0	0	18	18
		% TEAP	0%	0%	0%	78%	78%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	Atendido	0	0	0	2	2
		Atendido <=15	0	0	0	1	1
		% TEAP	0%	0%	0%	50%	50%
4810-2	GAMARRA – CANEPA	Atendido	0	1	0	79	80
		Atendido <=15	0	1	0	79	80
		% TEAP	0%	0%	0%	100%	100%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atendido	0	3	0	0	3
		Atendido <=15	0	3	0	0	3
		% TEAP	0%	100%	0%	0%	100%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	0	0	0	2	2
		Atendido <=15	0	0	0	2	2
		% TEAP	0%	0%	0%	100%	100%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atendido	245	656	2247	844	3992
		Atendido <=15	203	550	1740	816	3309
		% TEAP	83%	84%	77%	97%	83%
8600-13	HIGUERETA	Atendido	96	907	923	236	2162
		Atendido <=15	58	553	564	234	1409
		% TEAP	60%	61%	61%	99%	65%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	71	656	673	129	1529
		Atendido <=15	39	397	370	129	935
		% TEAP	55%	61%	55%	100%	61%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	0	685	317	13	1015
		Atendido <=15	0	598	270	13	881
		% TEAP	0%	87%	85%	100%	87%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	129	1034	2849	1	4013
		Atendido <=15	121	967	2654	1	3743
		% TEAP	94%	94%	93%	100%	93%
8500-11	HUANUCO	Atendido	0	4	6	0	10
		Atendido <=15	0	4	6	0	10
		% TEAP	0%	100%	100%	0%	100%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	0	51	62	19	132
		Atendido <=15	0	40	38	16	94
		% TEAP	0%	78%	61%	84%	71%
8500-8	HUARAZ	Atendido	0	406	231	13	650
		Atendido <=15	0	330	174	13	517
		% TEAP	0%	81%	75%	100%	80%
4813-2	HUARAZ (FRA)	Atendido	0	395	112	29	536
		Atendido <=15	0	360	101	29	490
		% TEAP	0%	91%	90%	100%	91%
8500-13	ICA	Atendido	0	22	13	0	35
		Atendido <=15	0	22	13	0	35

		% TEAP	0%	100%	100%	0%	100%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	32	1075	512	0	1619
		Atendido <=15	22	706	320	0	1048
		% TEAP	69%	66%	63%	0%	65%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	36	11	10	1	58
		Atendido <=15	36	11	10	1	58
		% TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
8600-2	JOCKEY PLAZA	Atendido	185	2283	324	179	2971
		Atendido <=15	125	1501	220	120	1966
		% TEAP	68%	66%	68%	67%	66%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	50	1240	126	56	1472
		Atendido <=15	43	1086	96	46	1271
		% TEAP	86%	88%	76%	82%	86%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	72	1943	532	331	2878
		Atendido <=15	57	1408	326	330	2121
		% TEAP	79%	72%	61%	100%	74%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	0	617	199	79	895
		Atendido <=15	0	388	119	78	585
		% TEAP	0%	63%	60%	99%	65%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atendido	0	0	0	2	2
		Atendido <=15	0	0	0	2	2
		% TEAP	0%	0%	0%	100%	100%
8600-6	LOS OLIVOS	Atendido	20	20	54	2	96
		Atendido <=15	12	17	36	2	67
		TEAP	60%	85%	67%	100%	70%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	706	1748	3297	12	5763
		Atendido <=15	566	1308	2373	12	4259
		TEAP	80%	75%	72%	100%	74%
8500-35	MADRE DE DIOS	Atendido	0	10	2	1	13
		Atendido <=15	0	10	2	1	13
		% TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	0	5	17	0	22
		Atendido <=15	0	5	17	0	22
		% TEAP	0%	100%	100%	0%	100%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	0	0	0	1	1
		Atendido <=15	0	0	0	1	1
		% TEAP	0%	0%	0%	100%	100%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	0	0	0	1	1
		Atendido <=15	0	0	0	0	0
		% TEAP	0%	0%	0%	0%	0%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	0	0	0	2	2
		Atendido <=15	0	0	0	1	1
		% TEAP	0%	0%	0%	50%	50%
4805-1	MEGA 3	Atendido	58	651	144	2	855
		Atendido <=15	34	361	74	1	470
		% TEAP	59%	55%	51%	50%	55%
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido	0	462	101	36	599
		Atendido <=15	0	442	97	36	575
		% TEAP	0%	96%	96%	100%	96%
8500-1	PIURA	Atendido	119	2433	715	14	3281
		Atendido <=15	106	2070	624	14	2814
		% TEAP	89%	85%	87%	100%	86%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atendido	1	36	0	0	37
		Atendido <=15	1	32	0	0	33
		% TEAP	100%	89%	0%	0%	89%
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido	33	358	98	1	490
		Atendido <=15	27	303	86	1	417
		% TEAP	82%	85%	88%	100%	85%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	0	473	28	0	501
		Atendido <=15	0	267	18	0	285
		% TEAP	0%	56%	64%	0%	57%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	Atendido	0	295	162	64	521
		Atendido <=15	0	238	132	63	433
		% TEAP	0%	81%	81%	98%	83%
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido	23	1236	89	8	1356
		Atendido <=15	21	1145	80	6	1252
		% TEAP	91%	93%	90%	75%	92%
4802-4	QUINDE ICA	Atendido	0	85	0	0	85
		Atendido <=15	0	76	0	0	76
		% TEAP	0%	89%	0%	0%	89%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido	7	49	1	2	59
		Atendido <=15	5	48	1	2	56
		% TEAP	71%	98%	100%	100%	95%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	0	42	2	3	47
		Atendido <=15	0	42	2	1	45
		% TEAP	0%	100%	100%	33%	96%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	0	301	7	0	308
		Atendido <=15	0	299	7	0	306
		% TEAP	0%	99%	100%	0%	99%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	0	0	0	86	86
		Atendido <=15	0	0	0	84	84
		% TEAP	0%	0%	0%	98%	98%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	2	37	0	22	61
		Atendido <=15	2	37	0	20	59
		% TEAP	100%	100%	0%	91%	97%
4803-4	SAN JUAN (FRA)	Atendido	455	2224	1351	198	4228
		Atendido <=15	336	1643	970	198	3147
		% TEAP	74%	74%	72%	100%	74%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	38	953	198	1	1190
		Atendido <=15	28	653	154	1	836
		TEAP	74%	69%	78%	100%	70%
8600-16	SANTA ANITA	Atendido	8	158	0	0	166
		Atendido <=15	6	122	0	0	128
		TEAP	75%	77%	0%	0%	77%
1014-1	SIC HUANCAYO	Atendido	0	0	0	3	3
		Atendido <=15	0	0	0	3	3
		% TEAP	0%	0%	0%	100%	100%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	0	0	0	10	10
		Atendido <=15	0	0	0	4	4
		% TEAP	0%	0%	0%	40%	40%
4810-1	SUCRE (FRA)	Atendido	519	2647	949	380	4495
		Atendido <=15	356	2007	675	347	3385
		% TEAP	69%	76%	71%	91%	75%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	95	1256	410	110	1871
		Atendido <=15	81	994	315	82	1472
		% TEAP	85%	79%	77%	75%	79%
8500-17	TARAPOTO	Atendido	0	134	48	0	182
		Atendido <=15	0	75	32	0	107
		% TEAP	0%	56%	67%	0%	59%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	0	397	109	0	506
		Atendido <=15	0	338	78	0	416

		% TEAP	0%	85%	72%	0%	82%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	0	320	7	1	328
		Atendido <=15	0	248	4	1	253
		% TEAP	0%	78%	57%	100%	77%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	2	187	0	13	202
		Atendido <=15	2	185	0	12	199
		% TEAP	100%	99%	0%	92%	99%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	243	2884	1783	1586	6496
		Atendido <=15	215	2369	1606	1576	5766
		% TEAP	88%	82%	90%	99%	89%
1015-1	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	0	0	0	25	25
		Atendido <=15	0	0	0	24	24
		% TEAP	0%	0%	0%	96%	96%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	0	301	225	1	527
		Atendido <=15	0	226	178	1	405
		% TEAP	0%	75%	79%	100%	77%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atendido	0	0	0	22	22
		Atendido <=15	0	0	0	22	22
		% TEAP	0%	0%	0%	100%	100%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	272	4667	3375	81	8395
		Atendido <=15	155	2886	1882	80	5003
		% TEAP	57%	62%	56%	99%	60%
TOTAL ATENCIONES		**Atendido**	**3972**	**48166**	**29145**	**5990**	**87273**
		Atendido <=15	**3044**	**37449**	**22250**	**5688**	**68431**
		% TEAP	**77%**	**78%**	**76%**	**95%**	**78%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2014
MES:Julio
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
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atenciones				15	15
		Atenciones<=15				15	15
		% Nds				100%	100%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atenciones				15	15
		Atenciones<=15				15	15
		% Nds				100%	100%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atenciones		1		14	15
		Atenciones<=15		1		10	11
		% Nds		100%		71%	73%
8500-18	AREQUIPA	Atenciones	199	4319	1419	342	6279
		Atenciones<=15	150	3819	1236	338	5543
		% Nds	75%	88%	87%	99%	88%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atenciones				8	8
		Atenciones<=15				8	8
		% Nds				100%	100%
8500-12	AYACUCHO	Atenciones		183	82	4	269
		Atenciones<=15		132	52	4	188
		% Nds		72%	63%	100%	70%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Atenciones				44	44
		Atenciones<=15				37	37
		% Nds				84%	84%
8500-5	CAJAMARCA	Atenciones		288	2	24	314
		Atenciones<=15		239	2	22	263
		% Nds		83%	100%	92%	84%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atenciones		485	4	35	524
		Atenciones<=15		287	4	35	326
		% Nds		59%	100%	100%	62%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Atenciones				1	1
		Atenciones<=15				1	1
		% Nds				100%	100%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atenciones				1	1
		Atenciones<=15				1	1
		% Nds				100%	100%
8500-3	CHICLAYO	Atenciones	149	3495	1242	114	5000
		Atenciones<=15	125	3025	994	114	4258
		% Nds	84%	87%	80%	100%	85%
8500-6	CHIMBOTE	Atenciones	74	974	1343	1	2392
		Atenciones<=15	49	770	991	1	1811
		% Nds	66%	79%	74%	100%	76%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	Atenciones				7	7
		Atenciones<=15				4	4
		% Nds				57%	57%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atenciones				30	30
		Atenciones<=15				20	20
		% Nds				67%	67%
8500-22	CUSCO	Atenciones	63	2553	1252	88	3956
		Atenciones<=15	57	2361	1157	77	3652
		% Nds	90%	92%	92%	88%	92%
8500-35	MADRE DE DIOS	Atenciones		327	162	105	594
		Atenciones<=15		304	153	104	561
		% Nds		93%	94%	99%	94%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atenciones	3	82	2		87
		Atenciones<=15	3	78	1		82
		% Nds	100%	95%	50%		94%
8600-36	HUACHO	Atenciones		107	33	2	142
		Atenciones<=15		102	32	2	136
		% Nds		95%	97%	100%	96%
4802-1	SALESLAND HUACHO	Atenciones		43	1	64	108
		Atenciones<=15		39	0	62	101
		% Nds		91%	0%	97%	94%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atenciones		574	163	8	745
		Atenciones<=15		474	135	8	617
		% Nds		83%	83%	100%	83%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	Atenciones				2	2
		Atenciones<=15				2	2
		% Nds				100%	100%
1014-1	SIC HUANCAYO	Atenciones				3	3
		Atenciones<=15				3	3
		% Nds				100%	100%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atenciones				19	19
		Atenciones<=15				13	13
		% Nds				68%	68%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Atenciones				10	10
		Atenciones<=15				9	9
		% Nds				90%	90%
		Atenciones	81	517	2561	2	3161

8500-9	HUANCAYO	Atenciones<=15	73	467	2273	2	2815
		% Nds	90%	90%	89%	100%	89%
8500-10	TARMA	Atenciones		72	2		74
		Atenciones<=15		64	2		66
		% Nds		89%	100%		89%
4809-1	TARMA (FRA)	Atenciones		432	12		444
		Atenciones<=15		268	6		274
		% Nds		62%	50%		62%
8500-11	HUANUCO	Atenciones		508	147	121	776
		Atenciones<=15		508	146	121	775
		% Nds		100%	99%	100%	100%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atenciones		53	4		57
		Atenciones<=15		47	4		51
		% Nds		89%	100%		89%
8500-8	HUARAZ	Atenciones		1052	468	12	1532
		Atenciones<=15		956	421	11	1388
		% Nds		91%	90%	92%	91%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atenciones		3			3
		Atenciones<=15		2			2
		% Nds		67%			67%
8500-14	CHINCHA	Atenciones		209	44	2	255
		Atenciones<=15		153	32	2	187
		% Nds		73%	73%	100%	73%
8500-13	ICA	Atenciones	21	1388	399		1808
		Atenciones<=15	11	1112	305		1428
		% Nds	52%	80%	76%		79%
8500-34	PISCO	Atenciones		270	68	25	363
		Atenciones<=15		248	65	25	338
		% Nds		92%	96%	100%	93%
4802-4	QUINDE ICA	Atenciones		46			46
		Atenciones<=15		40			40
		% Nds		87%			87%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atenciones		111	69	1	181
		Atenciones<=15		55	34	0	89
		% Nds		50%	49%	0%	49%
4811-1	PISCO (FRA)	Atenciones		129	45	7	181
		Atenciones<=15		115	38	7	160
		% Nds		89%	84%	100%	88%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atenciones				4	4
		Atenciones<=15				3	3
		% Nds				75%	75%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atenciones				33	33
		Atenciones<=15				29	29
		% Nds				88%	88%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atenciones		6		4	10
		Atenciones<=15		6		2	8
		% Nds		100%		50%	80%
8500-15	IQUITOS	Atenciones		58			58
		Atenciones<=15		52			52
		% Nds		90%			90%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atenciones	1	8	2	1	12
		Atenciones<=15	1	5	1	0	7
		% Nds	100%	63%	50%	0%	58%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atenciones	1			1	2
		Atenciones<=15	1			0	1
		% Nds	100%			0%	50%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atenciones				1	1
		Atenciones<=15				1	1
		% Nds				100%	100%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atenciones				26	26
		Atenciones<=15				19	19
		% Nds				73%	73%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atenciones	203	2061	504	125	2893
		Atenciones<=15	135	1327	275	125	1862
		% Nds	67%	64%	55%	100%	64%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atenciones	343	1082	1283	804	3512
		Atenciones<=15	212	614	611	764	2201
		% Nds	62%	57%	48%	95%	63%
8600-13	HIGUERETA	Atenciones	133	1757	1428	254	3572
		Atenciones<=15	81	1044	782	254	2161
		% Nds	61%	59%	55%	100%	60%
8600-6	LOS OLIVOS	Atenciones	601	2213	2707	159	5680
		Atenciones<=15	425	1493	1930	155	4003
		% Nds	71%	67%	71%	97%	70%
8600-12	MAGDALENA	Atenciones	34	405	129	68	636
		Atenciones<=15	25	336	105	68	534
		% Nds	74%	83%	81%	100%	84%
8600-16	SANTA ANITA	Atenciones	39	1314	166	42	1561
		Atenciones<=15	25	979	123	40	1167
		% Nds	64%	75%	74%	95%	75%
8600-2	JOCKEY PLAZA	Atenciones	117	6137	469	366	7089
		Atenciones<=15	70	4005	306	295	4676
		% Nds	60%	65%	65%	81%	66%
4803-1	PLAZA NORTE	Atenciones	19	222	74	1	316
		Atenciones<=15	18	193	70	1	282
		% Nds	95%	87%	95%	100%	89%
4805-1	MEGA 3	Atenciones	63	1453	133	81	1730
		Atenciones<=15	40	1088	62	63	1253
		% Nds	63%	75%	47%	78%	72%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atenciones	14	158	78		250
		Atenciones<=15	12	140	67		219
		% Nds	86%	89%	86%		88%
4803-4	SAN JUAN (FRA)	Atenciones	288	2556	1091	238	4173
		Atenciones<=15	208	1972	764	238	3182
		% Nds	72%	77%	70%	100%	76%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atenciones	1	45	1		47
		Atenciones<=15	1	42	1		44
		% Nds	100%	93%	100%		94%
4810-2	GAMARRA – CANEPA	Atenciones				42	42
		Atenciones<=15				42	42
		% Nds				100%	100%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atenciones				14	14
		Atenciones<=15				12	12
		% Nds				86%	86%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atenciones	418	3656	3043		7117
		Atenciones<=15	220	2144	1660		4024
		% Nds	53%	59%	55%		57%
4810-1	SUCRE (FRA)	Atenciones	199	1769	572	216	2756
		Atenciones<=15	120	1178	362	194	1854
		% Nds	60%	67%	63%	90%	67%
		Atenciones		8			8

4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atenciones<=15		8			8
		% Nds		100%			100%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atenciones		1			1
		Atenciones<=15		0			0
		% Nds		0%			0%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atenciones		2		4	6
		Atenciones<=15		2		2	4
		% Nds		100%		50%	67%
8500-1	PIURA	Atenciones	285	2092	1157	123	3657
		Atenciones<=15	249	1806	973	121	3149
		% Nds	87%	86%	84%	98%	86%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atenciones	4	232	2		238
		Atenciones<=15	4	227	2		233
		% Nds	100%	98%	100%		98%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atenciones		1			1
		Atenciones<=15		1			1
		% Nds		100%			100%
8500-16	PUCALLPA	Atenciones		808	25	6	839
		Atenciones<=15		643	15	5	663
		% Nds		80%	60%	83%	79%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atenciones		589	13	1	603
		Atenciones<=15		482	6	1	489
		% Nds		82%	46%	100%	81%
904-3	BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA	Atenciones				11	11
		Atenciones<=15				9	9
		% Nds				82%	82%
8500-19	JULIACA	Atenciones		477	296	10	783
		Atenciones<=15		425	265	10	700
		% Nds		89%	90%	100%	89%
8500-20	PUNO	Atenciones		353	12	8	373
		Atenciones<=15		294	11	8	313
		% Nds		83%	92%	100%	84%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atenciones		112	1	12	125
		Atenciones<=15		106	1	11	118
		% Nds		95%	100%	92%	94%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atenciones		240	181	4	425
		Atenciones<=15		199	145	4	348
		% Nds		83%	80%	100%	82%
4806-3	PUNO (FRA)	Atenciones		567	33	14	614
		Atenciones<=15		418	24	14	456
		% Nds		74%	73%	100%	74%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atenciones		2		1	3
		Atenciones<=15		2		1	3
		% Nds		100%		100%	100%
8500-21	TACNA	Atenciones	25	173	98	4	300
		Atenciones<=15	22	123	69	4	218
		% Nds	88%	71%	70%	100%	73%
4806-6	TACNA (FRA)	Atenciones	156	955	467	12	1590
		Atenciones<=15	112	719	312	9	1152
		% Nds	72%	75%	67%	75%	72%
8500-17	TARAPOTO	Atenciones		485	202	1	688
		Atenciones<=15		365	158	1	524
		% Nds		75%	78%	100%	76%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atenciones				16	16
		Atenciones<=15				10	10
		% Nds				63%	63%
1005-1	CISESA CHEPEN	Atenciones				1	1
		Atenciones<=15				1	1
		% Nds				100%	100%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atenciones				2	2
		Atenciones<=15				0	0
		% Nds				0%	0%
8500-4	TRUJILLO	Atenciones	156	1872	1933	775	4736
		Atenciones<=15	134	1560	1608	745	4047
		% Nds	86%	83%	83%	96%	85%
8500-2	TUMBES	Atenciones		54	105		159
		Atenciones<=15		51	89		140
		% Nds		94%	85%		88%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atenciones		147	138		285
		Atenciones<=15		80	87		167
		% Nds		54%	63%		59%
TOTAL ATENCIONES		**Total Atenciones**	**3690**	**52291**	**25867**	**4611**	**86459**
		Total Atenciones<=15	**2583**	**39795**	**18967**	**4334**	**65679**
		Total % Nds	**70%**	**76%**	**73%**	**94%**	**76%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2014
MES:Junio
INDICADOR: TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)
OBJETIVO: Medir el porcentaje de los usuarios que esperaron menos de 15 minutos.

CODIGO	OFICINA		BAJA	CONSULTA	RECLAMO	ALTAS	Total general
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atenciones	1	0	0	3	4
		Atenciones<=15	0	0	0	3	3
		% (TEAPij)	0%	0	0	100%	75%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atenciones	0	0	0	12	12
		Atenciones<=15	0	0	0	12	12
		% (TEAPij)	0	0	0	100%	100%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atenciones	0	0	0	1	1
		Atenciones<=15	0	0	0	1	1
		% (TEAPij)	0	0	0	100%	100%
8500-18	AREQUIPA	Atenciones	76	5488	2047	338	7949
		Atenciones<=15	68	5013	1837	329	7247
		% (TEAPij)	89%	91%	90%	97%	91%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atenciones	0	0	0	8	8
		Atenciones<=15	0	0	0	7	7
		% (TEAPij)	0	0	0	88%	88%
8500-12	AYACUCHO	Atenciones	0	267	92	5	364
		Atenciones<=15	0	202	69	5	276
		% (TEAPij)	0	76%	75%	100%	76%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Atenciones	0	2	0	0	2
		Atenciones<=15	0	2	0	0	2
		% (TEAPij)	0	100%	0	0	100%
8500-5	CAJAMARCA	Atenciones	0	492	35	12	539
		Atenciones<=15	0	411	32	12	455
		% (TEAPij)	0	84%	91%	100%	84%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atenciones	0	0	0	1	1
		Atenciones<=15	0	0	0	1	1
		% (TEAPij)	0	0	0	100%	100%

8500-3	CHICLAYO	Atenciones	191	3140	2531	128	5990
		Atenciones<=15	169	2899	2376	128	5572
		% (TEAPij)	88%	92%	94%	100%	93%
8500-6	CHIMBOTE	Atenciones	63	1321	1484	0	2868
		Atenciones<=15	46	1036	1151	0	2233
		% (TEAPij)	73%	78%	78%	0%	78%
8500-22	CUSCO	Atenciones	102	1511	1600	241	3454
		Atenciones<=15	95	1281	1397	211	2984
		% (TEAPij)	93%	85%	87%	88%	86%
8500-35	MADRE DE DIOS	Atenciones	0	548	264	28	840
		Atenciones<=15	0	450	219	28	697
		% (TEAPij)	0	82%	83%	100%	83%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atenciones	0	47	0	0	47
		Atenciones<=15	0	46	0	0	46
		% (TEAPij)	0	98%	0	0	98%
8600-36	HUACHO	Atenciones	0	786	196	32	1014
		Atenciones<=15	0	712	174	32	918
		% (TEAPij)	0	91%	89%	100%	91%
4802-1	SALESLAND HUACHO	Atenciones	2	17	0	57	76
		Atenciones<=15	2	17	0	53	72
		% (TEAPij)	100%	100%	0	93%	95%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	Atenciones	0	0	0	1	1
		Atenciones<=15	0	0	0	1	1
		% (TEAPij)	0	0	0	100%	100%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atenciones	0	0	0	3	3
		Atenciones<=15	0	0	0	2	2
		% (TEAPij)	0	0	0	67%	67%
8500-9	HUANCAYO	Atenciones	41	324	1252	0	1617
		Atenciones<=15	30	264	971	0	1265
		% (TEAPij)	73%	81%	78%	0	78%
8500-10	TARMA	Atenciones	0	404	67	0	471
		Atenciones<=15	0	353	52	0	405
		% (TEAPij)	0	87%	78%	0	86%
1015-1	TSP CERRO DE PASCO	Atenciones	0	0	0	3	3
		Atenciones<=15	0	0	0	2	2
		% (TEAPij)	0	0	0	67%	67%
8500-11	HUANUCO	Atenciones	0	2384	525	261	3170
		Atenciones<=15	0	2030	413	257	2700
		% (TEAPij)	0	85%	79%	98%	85%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atenciones	0	15	0	1	16
		Atenciones<=15	0	14	0	1	15
		% (TEAPij)	0	93%	0	100%	94%
1005-3	CISESA HUARAZ	Atenciones	0	0	0	1	1
		Atenciones<=15	0	0	0	1	1
		% (TEAPij)	0	0	0	100%	100%
8500-8	HUARAZ	Atenciones	0	1030	481	74	1585
		Atenciones<=15	0	901	404	73	1378
		% (TEAPij)	0	87%	84%	99%	87%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atenciones	0	1	0	0	1
		Atenciones<=15	0	1	0	0	1
		% (TEAPij)	0	100%	0	0	100%
8500-14	CHINCHA	Atenciones	0	339	73	2	414
		Atenciones<=15	0	261	60	1	322
		% (TEAPij)	0	77%	82%	50%	78%
8500-13	ICA	Atenciones	5	1716	402	0	2123
		Atenciones<=15	3	1357	297	0	1657
		% (TEAPij)	60%	79%	74%	0	78%
8500-34	PISCO	Atenciones	0	402	108	54	564
		Atenciones<=15	0	349	91	54	494
		% (TEAPij)	0	87%	84%	100%	88%
4802-4	QUINDE ICA	Atenciones	0	63	5	0	68
		Atenciones<=15	0	58	5	0	63
		% (TEAPij)	0	92%	100%	0	93%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atenciones	0	0	0	4	4
		Atenciones<=15	0	0	0	4	4
		% (TEAPij)	0	0	0	100%	100%
8500-15	IQUITOS	Atenciones	0	279	0	0	279
		Atenciones<=15	0	236	0	0	236
		% (TEAPij)	0	85%	0	0	85%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atenciones	0	0	0	1	1
		Atenciones<=15	0	0	0	1	1
		% (TEAPij)	0	0	0	100%	100%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atenciones	0	0	0	2	2
		Atenciones<=15	0	0	0	2	2
		% (TEAPij)	0	0	0	100%	100%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atenciones	0	0	0	6	6
		Atenciones<=15	0	0	0	1	1
		% (TEAPij)	0	0	0	17%	17%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atenciones	0	0	0	34	34
		Atenciones<=15	0	0	0	30	30
		% (TEAPij)	0	0	0	88%	88%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atenciones	108	2132	408	306	2954
		Atenciones<=15	65	1345	175	305	1890
		% (TEAPij)	60%	63%	43%	100%	64%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atenciones	182	1429	1149	1178	3938
		Atenciones<=15	111	979	664	1125	2879
		% (TEAPij)	61%	69%	58%	96%	73%
8600-13	HIGUERETA	Atenciones	63	2363	1311	173	3910
		Atenciones<=15	36	1551	787	173	2547
		% (TEAPij)	57%	66%	60%	100%	65%
8600-6	LOS OLIVOS	Atenciones	385	3355	2362	399	6501
		Atenciones<=15	200	2136	1388	386	4110
		% (TEAPij)	52%	64%	59%	97%	63%
8600-12	MAGDALENA	Atenciones	363	2740	984	506	4593
		Atenciones<=15	255	1871	689	473	3288
		% (TEAPij)	70%	68%	70%	93%	72%
8600-16	SANTA ANITA	Atenciones	959	877	329	1	2166
		Atenciones<=15	750	575	213	1	1539
		% (TEAPij)	78%	66%	65%	100%	71%
8600-10	WASHINGTON	Atenciones	361	2793	3421	66	6641
		Atenciones<=15	243	2002	2360	59	4664
		% (TEAPij)	67%	72%	69%	89%	70%
8600-2	JOCKEY PLAZA	Atenciones	110	3765	877	220	4972
		Atenciones<=15	81	2190	427	185	2883
		% (TEAPij)	74%	58%	49%	84%	58%
4803-1	PLAZA NORTE	Atenciones	748	188	118	0	1054
		Atenciones<=15	552	172	110	0	834
		% (TEAPij)	74%	91%	93%	0	79%
4805-1	MEGA 3	Atenciones	35	491	94	0	620
		Atenciones<=15	24	316	67	0	407
		% (TEAPij)	69%	64%	71%	0	66%

4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atenciones	2	83	64	15	164
		Atenciones<=15	2	77	56	15	150
		% (TEAPij)	100%	93%	88%	100%	91%
4803-4	SAN JUAN (FRA)	Atenciones	178	1785	1718	220	3901
		Atenciones<=15	141	1374	1189	215	2919
		% (TEAPij)	79%	77%	69%	98%	75%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atenciones	6	260	7	2	275
		Atenciones<=15	6	225	7	2	240
		% (TEAPij)	100%	87%	100%	100%	87%
4810-2	GAMARRA – CANEPA	Atenciones	0	0	0	29	29
		Atenciones<=15	0	0	0	28	28
		% (TEAPij)	0	0	0	97%	97%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atenciones	19	126	98	1	244
		Atenciones<=15	1	29	21	1	52
		% (TEAPij)	5%	23%	21%	100%	21%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atenciones	0	4	0	1	5
		Atenciones<=15	0	3	0	1	4
		% (TEAPij)	0	75%	0	100%	80%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atenciones	0	4	0	0	4
		Atenciones<=15	0	4	0	0	4
		% (TEAPij)	0	100%	0	0	100%
8500-1	PIURA	Atenciones	250	2034	1297	161	3742
		Atenciones<=15	218	1865	1161	161	3405
		% (TEAPij)	87%	92%	90%	100%	91%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atenciones	0	100	4	0	104
		Atenciones<=15	0	99	4	0	103
		% (TEAPij)	0	99%	100%	0	99%
8500-16	PUCALLPA	Atenciones	0	1691	85	21	1797
		Atenciones<=15	0	1340	57	17	1414
		% (TEAPij)	0	79%	67%	81%	79%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atenciones	0	0	0	1	1
		Atenciones<=15	0	0	0	1	1
		% (TEAPij)	0	0	0	100%	100%
8500-19	JULIACA	Atenciones	0	1010	512	13	1535
		Atenciones<=15	0	867	448	13	1328
		% (TEAPij)	0	86%	88%	100%	87%
8500-20	PUNO	Atenciones	0	871	78	13	962
		Atenciones<=15	0	753	65	12	830
		% (TEAPij)	0	86%	83%	92%	86%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atenciones	0	20	5	3	28
		Atenciones<=15	0	20	4	3	27
		% (TEAPij)	0	100%	80%	100%	96%
8500-21	TACNA	Atenciones	245	1371	455	24	2095
		Atenciones<=15	184	1094	355	24	1657
		% (TEAPij)	75%	80%	78%	100%	79%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atenciones	0	1	0	0	1
		Atenciones<=15	0	1	0	0	1
		% (TEAPij)	0	100%	0	0	100%
8500-17	TARAPOTO	Atenciones	0	641	199	0	840
		Atenciones<=15	0	463	150	0	613
		% (TEAPij)	0	72%	75%	0	73%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atenciones	0	0	0	42	42
		Atenciones<=15	0	0	0	24	24
		% (TEAPij)	0	0	0	57%	57%
1005-5	CISESA TRUJILLO	Atenciones	0	0	0	3	3
		Atenciones<=15	0	0	0	3	3
		% (TEAPij)	0	0	0	100%	100%
8500-4	TRUJILLO	Atenciones	256	1820	1455	1125	4656
		Atenciones<=15	231	1649	1330	1110	4320
		% (TEAPij)	90%	91%	91%	99%	93%
8500-2	TUMBES	Atenciones	0	115	118	8	241
		Atenciones<=15	0	89	89	8	186
		% (TEAPij)	0%	77%	75%	100%	77%
Total Atenciones		**Total Atenciones**	**4751**	**52645**	**28310**	**5844**	**91550**
		Total Atenciones<=1	**3513**	**40982**	**21364**	**5597**	**71456**
		Total % (TEAP)	**74%**	**78%**	**75%**	**96%**	**78%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2014
MES: Mayo
INDICADOR: TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)
OBJETIVO: Medir el porcentaje de los usuarios que esperaron menos de 15 minutos.

Código de Oficina	Oficina		BAJA	CONSULTA	RECLAMO	ALTAS	Total general
8500-18	AREQUIPA	Atenciones	659	8,515	3,168	898	13,240
		Atenciones<=15	496	6,705	2,481	825	10,507
		% (TEAPij)	75%	79%	78%	92%	79%
8500-12	AYACUCHO	Atenciones	106	4,135	199	160	4,600
		Atenciones<=15	73	2,891	143	160	3,267
		% (TEAPij)	69%	70%	72%	100%	71%
8500-5	CAJAMARCA	Atenciones	0	1,603	36	32	1,671
		Atenciones<=15	0	1,350	30	32	1,412
		% (TEAPij)	0%	84%	83%	100%	85%
8500-3	CHICLAYO	Atenciones	427	6,537	3,468	624	11,056
		Atenciones<=15	355	5,807	3,083	621	9,866
		% (TEAPij)	83%	89%	89%	100%	89%
8500-6	CHIMBOTE	Atenciones	136	4,742	1,958	0	6,836
		Atenciones<=15	92	4,082	1,505	0	5,679
		% (TEAPij)	68%	86%	77%	0%	83%
8500-22	CUSCO	Atenciones	173	4,187	1,511	192	6,063
		Atenciones<=15	114	3,245	1,172	166	4,697
		% (TEAPij)	66%	78%	78%	86%	77%
8500-35	MADRE DE DIOS	Atenciones	20	1,507	296	74	1,897
		Atenciones<=15	19	1,327	258	73	1,677
		% (TEAPij)	95%	88%	87%	99%	88%
8600-36	HUACHO	Atenciones	53	2,039	273	33	2,398
		Atenciones<=15	43	1,719	214	33	2,009
		% (TEAPij)	81%	84%	78%	100%	84%
8500-9	HUANCAYO	Atenciones	200	2,203	2,626	0	5,029
		Atenciones<=15	160	1,747	2,016	0	3,923
		% (TEAPij)	80%	79%	77%	0%	78%
8500-10	TARMA	Atenciones	6	2,448	118	4	2,576
		Atenciones<=15	6	2,041	102	4	2,153
		% (TEAPij)	100%	83%	86%	100%	84%
8500-11	HUANUCO	Atenciones	53	7,880	758	943	9,634
		Atenciones<=15	39	5,606	555	895	7,095
		% (TEAPij)	74%	71%	73%	95%	74%
8500-8	HUARAZ	Atenciones	148	4,622	975	114	5,859
		Atenciones<=15	127	3,867	842	114	4,950

		% (TEAPij)	86%	84%	86%	100%	84%
8500-14	CHINCHA	Atenciones	2	4,123	108	26	4,259
		Atenciones<=15	1	3,310	99	23	3,433
		% (TEAPij)	50%	80%	92%	88%	81%
8500-13	ICA	Atenciones	14	3,575	501	1	4,091
		Atenciones<=15	11	2,888	404	0	3,303
		% (TEAPij)	79%	81%	81%	0%	81%
8500-34	PISCO	Atenciones	67	2,509	225	210	3,011
		Atenciones<=15	63	2,314	213	210	2,800
		% (TEAPij)	94%	92%	95%	100%	93%
8500-15	IQUITOS	Atenciones	0	7,476	850	41	8,367
		Atenciones<=15	0	6,366	474	36	6,876
		% (TEAPij)	0%	85%	56%	88%	82%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atenciones	419	10,480	1,079	385	12,363
		Atenciones<=15	227	7,765	406	375	8,773
		% (TEAPij)	54%	74%	38%	97%	71%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atenciones	736	4,833	2,384	2,001	9,954
		Atenciones<=15	333	2,833	1,056	1,605	5,827
		% (TEAPij)	45%	59%	44%	80%	59%
8600-13	HIGUERETA	Atenciones	250	4,451	1,852	426	6,979
		Atenciones<=15	142	2,729	1,104	419	4,394
		% (TEAPij)	57%	61%	60%	98%	63%
8600-6	LOS OLIVOS	Atenciones	892	8,128	4,498	521	14,039
		Atenciones<=15	697	5,739	3,049	507	9,992
		% (TEAPij)	78%	71%	68%	97%	71%
8600-12	MAGDALENA	Atenciones	713	6,309	1,879	624	9,525
		Atenciones<=15	437	4,222	1,113	578	6,350
		% (TEAPij)	61%	67%	59%	93%	67%
8600-11	SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atenciones	170	717	1,093	90	2,070
		Atenciones<=15	134	521	762	89	1,506
		% (TEAPij)	79%	73%	70%	99%	73%
8600-16	SANTA ANITA	Atenciones	394	12,027	861	923	14,205
		Atenciones<=15	262	8,353	588	849	10,052
		% (TEAPij)	66%	69%	68%	92%	71%
8600-10	WASHINGTON	Atenciones	790	12,535	4,253	227	17,805
		Atenciones<=15	607	10,622	3,296	212	14,737
		% (TEAPij)	77%	85%	77%	93%	83%
8600-2	JOCKEY PLAZA	Atenciones	283	11,832	1,281	333	13,729
		Atenciones<=15	110	6,607	483	273	7,473
		% (TEAPij)	39%	56%	38%	82%	54%
8500-1	PIURA	Atenciones	420	6,208	1,718	917	9,263
		Atenciones<=15	356	5,371	1,513	859	8,099
		% (TEAPij)	85%	87%	88%	94%	87%
8500-16	PUCALLPA	Atenciones	18	6,467	115	442	7,042
		Atenciones<=15	17	5,366	75	389	5,847
		% (TEAPij)	94%	83%	65%	88%	83%
8500-19	JULIACA	Atenciones	4	3,950	714	95	4,763
		Atenciones<=15	4	3,370	610	95	4,079
		% (TEAPij)	100%	85%	85%	100%	86%
8500-20	PUNO	Atenciones	0	2,045	117	145	2,307
		Atenciones<=15	0	1,746	97	134	1,977
		% (TEAPij)	0%	85%	83%	92%	86%
8500-21	TACNA	Atenciones	213	3,521	833	110	4,677
		Atenciones<=15	160	2,735	676	109	3,680
		% (TEAPij)	75%	78%	81%	99%	79%
8500-17	TARAPOTO	Atenciones	206	4,960	510	70	5,746
		Atenciones<=15	180	4,444	451	61	5,136
		% (TEAPij)	87%	90%	88%	87%	89%
8500-4	TRUJILLO	Atenciones	1,004	6,790	434	1,829	10,057
		Atenciones<=15	841	5,624	353	1,764	8,582
		% (TEAPij)	84%	83%	81%	96%	85%
8500-2	TUMBES	Atenciones	7	2,391	26	201	2,625
		Atenciones<=15	5	2,026	22	189	2,242
		% (TEAPij)	71%	85%	85%	94%	85%
Total Atenciones		**Total Atenciones**	**8,583**	**175,745**	**40,717**	**12,691**	**237,736**
Total Atenciones<=15		**Total Atenciones<=15**	**6,111**	**135,338**	**29,245**	**11,699**	**182,393**
Total % Nds		**Total % (TEAP)**	**71%**	**77%**	**72%**	**92%**	**77%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL
EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2014
MES: Abril
INDICADOR: TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)
OBJETIVO: Medir el porcentaje de los usuarios que esperaron menos de 15 minutos.

CODIGO OFICINA	OFICINA		BAJA	CONSULTA	RECLAMO	ALTAS	TOTAL
8500-18	AREQUIPA	Nº de atenciones con	268	4,504	1,789	686	7,247
		Nº de atenciones tota	469	7,394	3,244	738	11,845
		% (TEAP)	57%	61%	55%	93%	61%
8500-12	AYACUCHO	Nº de atenciones con	53	2,665	88	156	2,962
		Nº de atenciones tota	84	4,158	151	156	4,549
		% (TEAP)	63%	64%	58%	100%	65%
8500-5	CAJAMARCA	Nº de atenciones con	0	1,209	5	10	1,224
		Nº de atenciones tota	1	1,703	7	11	1,722
		% (TEAP)	0%	71%	71%	91%	71%
8500-3	CHICLAYO	Nº de atenciones con	284	5,602	1,663	439	7,988
		Nº de atenciones tota	349	6,789	1,907	446	9,491
		% (TEAP)	81%	83%	87%	98%	84%
8500-6	CHIMBOTE	Nº de atenciones con	48	2,058	379	78	2,563
		Nº de atenciones tota	128	3,902	1,190	126	5,346
		% (TEAP)	38%	53%	32%	62%	48%
8500-22	CUSCO	Nº de atenciones con	10	3,232	549	200	3,991
		Nº de atenciones tota	12	4,755	778	249	5,794
		% (TEAP)	83%	68%	71%	80%	69%
8500-35	MADRE DE DIOS	Nº de atenciones con	9	571	104	39	723
		Nº de atenciones tota	10	778	139	43	970
		% (TEAP)	90%	73%	75%	91%	75%
8600-36	HUACHO	Nº de atenciones con	60	1,559	282	68	1,969
		Nº de atenciones tota	74	1,937	359	69	2,439
		% (TEAP)	81%	80%	79%	99%	81%
8500-9	HUANCAYO	Nº de atenciones con	47	1,165	887	2	2,101
		Nº de atenciones tota	84	1,867	1,556	4	3,511
		% (TEAP)	56%	62%	57%	50%	60%
8500-10	TARMA	Nº de atenciones con	2	1,946	49	16	2,013
		Nº de atenciones tota	3	2,431	64	16	2,514
		% (TEAP)	67%	80%	77%	100%	80%
8500-11	HUANUCO	Nº de atenciones con	66	5,096	454	407	6,023
		Nº de atenciones tota	91	6,672	575	432	7,770
		% (TEAP)	73%	76%	79%	94%	78%

8500-8	HUARAZ	Nº de atenciones con	64	3,475	604	200	4,343
		Nº de atenciones tota	79	4,350	771	201	5,401
		% (TEAP)	81%	80%	78%	100%	80%
8500-14	CHINCHA	Nº de atenciones con	1	2,472	42	37	2,552
		Nº de atenciones tota	1	3,742	54	42	3,839
		% (TEAP)	100%	66%	78%	88%	66%
8500-13	ICA	Nº de atenciones con	5	2,287	266	1	2,559
		Nº de atenciones tota	6	3,579	417	1	4,003
		% (TEAP)	83%	64%	64%	100%	64%
8500-34	PISCO	Nº de atenciones con	56	1,917	217	180	2,370
		Nº de atenciones tota	63	2,195	246	180	2,684
		% (TEAP)	89%	87%	88%	100%	88%
8500-15	IQUITOS	Nº de atenciones con	0	3,404	0	573	3,977
		Nº de atenciones tota	0	5,230	0	798	6,028
		% (TEAP)	0%	65%	0%	72%	66%
8600-19	JUAN DE ARONA	Nº de atenciones con	278	5,522	577	370	6,747
		Nº de atenciones tota	549	7,947	1,321	410	10,227
		% (TEAP)	51%	69%	44%	90%	66%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Nº de atenciones con	268	4,961	645	1,411	7,285
		Nº de atenciones tota	466	7,878	1,171	1,512	11,027
		% (TEAP)	58%	63%	55%	93%	66%
8600-13	HIGUERETA	Nº de atenciones con	132	3,084	731	466	4,413
		Nº de atenciones tota	250	4,614	1,390	468	6,722
		% (TEAP)	53%	67%	53%	100%	66%
8600-6	LOS OLIVOS	Nº de atenciones con	793	4,946	3,234	396	9,369
		Nº de atenciones tota	1,113	6,906	4,777	414	13,210
		% (TEAP)	71%	72%	68%	96%	71%
8600-12	MAGDALENA	Nº de atenciones con	239	3,906	1,004	633	5,782
		Nº de atenciones tota	447	6,212	1,895	635	9,189
		% (TEAP)	53%	63%	53%	100%	63%
8600-11	SAN JUAN DE MIRAFLORES	Nº de atenciones con	281	1,206	2,142	175	3,804
		Nº de atenciones tota	351	1,521	2,700	194	4,766
		% (TEAP)	80%	79%	79%	90%	80%
8600-16	SANTA ANITA	Nº de atenciones con	278	7,049	502	914	8,743
		Nº de atenciones tota	468	10,879	773	971	13,091
		% (TEAP)	59%	65%	65%	94%	67%
8600-10	WASHINGTON	Nº de atenciones con	438	8,059	2,377	554	11,428
		Nº de atenciones tota	694	12,064	3,508	585	16,851
		% (TEAP)	63%	67%	68%	95%	68%
8600-2	JOCKEY PLAZA	Nº de atenciones con	142	8,152	430	794	9,518
		Nº de atenciones tota	354	13,286	1,185	1,031	15,856
		% (TEAP)	40%	61%	36%	77%	60%
8500-1	PIURA	Nº de atenciones con	355	4,082	1,048	1,224	6,709
		Nº de atenciones tota	505	5,877	1,715	1,325	9,422
		% (TEAP)	70%	69%	61%	92%	71%
8500-16	PUCALLPA	Nº de atenciones con	5	3,711	76	225	4,017
		Nº de atenciones tota	6	5,185	103	333	5,627
		% (TEAP)	83%	72%	74%	68%	71%
8500-19	JULIACA	Nº de atenciones con	6	3,091	818	25	3,940
		Nº de atenciones tota	6	3,780	950	25	4,761
		% (TEAP)	100%	82%	86%	100%	83%
8500-20	PUNO	Nº de atenciones con	4	1,940	240	337	2,521
		Nº de atenciones tota	6	2,358	312	366	3,042
		% (TEAP)	67%	82%	77%	92%	83%
8500-21	TACNA	Nº de atenciones con	241	2,926	662	143	3,972
		Nº de atenciones tota	296	3,546	791	144	4,777
		% (TEAP)	81%	83%	84%	99%	83%
8500-17	TARAPOTO	Nº de atenciones con	189	4,731	351	66	5,337
		Nº de atenciones tota	198	5,124	370	75	5,767
		% (TEAP)	95%	92%	95%	88%	93%
8500-4	TRUJILLO	Nº de atenciones con	252	3,715	851	1,496	6,314
		Nº de atenciones tota	523	6,102	1,802	1,652	10,079
		% (TEAP)	48%	61%	47%	91%	63%
8500-2	TUMBES	Nº de atenciones con	23	1,161	164	201	1,549
		Nº de atenciones tota	39	1,818	258	231	2,346
		% (TEAP)	59%	64%	64%	87%	66%
TOTAL		**Nº de atenciones con espera menor a 15 min.**	**4,897**	**115,404**	**23,230**	**12,522**	**156,053**
		Nº de atenciones totales	**7,725**	**166,579**	**36,479**	**13,883**	**224,666**
		% (TEAP)	**63%**	**69%**	**64%**	**90%**	**69%**

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.
AÑO: 2014
MES: Marzo
INDICADOR: TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)
OBJETIVO: Medir el porcentaje de los usuarios que esperaron menos de 15 minutos.

CODIGO OFICINA	OFICINA		BAJA	CONSULTA	RECLAMO	ALTAS	TOTAL
8500-18	AREQUIPA	Atenciones	570	7551	3012	639	11772
		Atenciones<=15	324	4521	1683	516	7044
		% Nds	57%	60%	56%	81%	60%
8500-12	AYACUCHO	Atenciones	106	4416	137	316	4975
		Atenciones<=15	44	1894	58	315	2311
		% Nds	42%	43%	42%	100%	46%
8500-5	CAJAMARCA	Atenciones	2	2175	5	9	2191
		Atenciones<=15	1	1084	3	9	1097
		% Nds	50%	50%	60%	100%	50%
8500-3	CHICLAYO	Atenciones	387	8254	806	402	9849
		Atenciones<=15	285	5834	514	395	7028
		% Nds	74%	71%	64%	98%	71%
8500-6	CHIMBOTE	Atenciones	46	4131	1109	105	5391
		Atenciones<=15	18	1969	577	81	2645
		% Nds	39%	48%	52%	77%	49%
8500-22	CUSCO	Atenciones	17	4077	1860	14	5968
		Atenciones<=15	10	2747	1188	13	3958
		% Nds	59%	67%	64%	93%	66%
8500-35	MADRE DE DIOS	Atenciones	28	479	52	83	642
		Atenciones<=15	20	385	37	82	524
		% Nds	71%	80%	71%	99%	82%
8600-36	HUACHO	Atenciones	96	1742	269	85	2192
		Atenciones<=15	52	1048	188	84	1372
		% Nds	54%	60%	70%	99%	63%
8500-9	HUANCAYO	Atenciones	149	1891	2729	16	4785
		Atenciones<=15	95	1106	1585	13	2799
		% Nds	64%	58%	58%	81%	58%
		Atenciones	5	2716	129	86	2936

8500-10	TARMA	Atenciones<=15	3	2069	94	86	2252
		% Nds	60%	76%	73%	100%	77%
8500-11	HUANUCO	Atenciones	187	3924	675	376	5162
		Atenciones<=15	67	1674	276	236	2253
		% Nds	36%	43%	41%	63%	44%
8500-8	HUARAZ	Atenciones	50	4354	981	79	5464
		Atenciones<=15	22	2140	499	73	2734
		% Nds	44%	49%	51%	92%	50%
8500-14	CHINCHA	Atenciones	2	3584	6	25	3617
		Atenciones<=15	0	2045	1	22	2068
		% Nds	0%	57%	17%	88%	57%
8500-13	ICA	Atenciones	5	3593	133	4	3735
		Atenciones<=15	1	2237	79	2	2319
		% Nds	20%	62%	59%	50%	62%
8500-34	PISCO	Atenciones	21	1992	186	126	2325
		Atenciones<=15	7	985	96	125	1213
		% Nds	33%	49%	52%	99%	52%
8500-15	IQUITOS	Atenciones		5173	3	1028	6204
		Atenciones<=15		2900	0	746	3646
		% Nds		56%	0%	73%	59%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atenciones	541	10325	1557	358	12781
		Atenciones<=15	251	5540	597	337	6725
		% Nds	46%	54%	38%	94%	53%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atenciones	191	7633	1139	1317	10280
		Atenciones<=15	85	3692	406	1119	5302
		% Nds	45%	48%	36%	85%	52%
8600-13	HIGUERETA	Atenciones	251	3899	1285	255	5690
		Atenciones<=15	82	1488	389	219	2178
		% Nds	33%	38%	30%	86%	38%
8600-6	LOS OLIVOS	Atenciones	725	6360	3325	444	10854
		Atenciones<=15	300	3096	1412	435	5243
		% Nds	41%	49%	42%	98%	48%
8600-12	MAGDALENA	Atenciones	699	6402	1736	703	9540
		Atenciones<=15	330	3597	742	701	5370
		% Nds	47%	56%	43%	100%	56%
8600-11	SAN JUAN DE MIRAFLORES	Atenciones	409	1250	2795	251	4705
		Atenciones<=15	246	847	1798	209	3100
		% Nds	60%	68%	64%	83%	66%
8600-16	SANTA ANITA	Atenciones	555	11480	831	683	13549
		Atenciones<=15	261	6239	456	665	7621
		% Nds	47%	54%	55%	97%	56%
8600-10	WASHINGTON	Atenciones	310	14188	1015	754	16267
		Atenciones<=15	175	6544	574	630	7923
		% Nds	56%	46%	57%	84%	49%
8600-2	JOCKEY PLAZA	Atenciones	253	11180	921	544	12898
		Atenciones<=15	76	3262	230	214	3782
		% Nds	30%	29%	25%	39%	29%
8500-1	PIURA	Atenciones	480	5901	1399	674	8454
		Atenciones<=15	342	4264	847	666	6119
		% Nds	71%	72%	61%	99%	72%
8500-16	PUCALLPA	Atenciones	7	4397	38	285	4727
		Atenciones<=15	6	2697	26	144	2873
		% Nds	86%	61%	68%	51%	61%
8500-19	JULIACA	Atenciones	27	3858	739	14	4638
		Atenciones<=15	14	2214	410	14	2652
		% Nds	52%	57%	55%	100%	57%
8500-20	PUNO	Atenciones	3	2576	287	273	3139
		Atenciones<=15	3	2115	226	262	2606
		% Nds	100%	82%	79%	96%	83%
8500-21	TACNA	Atenciones	219	4534	646	14	5413
		Atenciones<=15	154	3357	451	12	3974
		% Nds	70%	74%	70%	86%	73%
8500-17	TARAPOTO	Atenciones	177	4501	348	152	5178
		Atenciones<=15	95	2608	208	142	3053
		% Nds	54%	58%	60%	93%	59%
8500-4	TRUJILLO	Atenciones	621	6354	1652	1204	9831
		Atenciones<=15	265	3423	661	1156	5505
		% Nds	43%	54%	40%	96%	56%
8500-2	TUMBES	Atenciones	118	2720	419	149	3406
		Atenciones<=15	73	1790	303	147	2313
		% Nds	62%	66%	72%	99%	68%
TOTAL		**Total Atenciones**	**7257**	**167610**	**32224**	**11467**	**218558**
		Total Atenciones<=1	**3707**	**91411**	**16614**	**9870**	**121602**
		Total % Nds	**51%**	**55%**	**52%**	**86%**	**56%**