

INDICADOR DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.

AÑO: 2023

FEBRERO

INDICADOR: INDICADOR DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)

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

Codigo	Oficina	INDICADORES	BAJA	Servicio				TOTAL GENERAL
				CONSULTA	RECLAMO	VENTA		
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido	5	1434	1484	348	3271	
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido <=15	4	1426	1469	346	3245	
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	TEAP	80%	99%	99%	99%	99%	
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido	1	1457	1907	123	3488	
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido <=15	1	1453	1903	123	3480	
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%	
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido	806	5271	3948	850	10875	
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido <=15	766	5057	3781	843	10447	
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	TEAP	95%	96%	96%	99%	96%	
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido	148	2687	4314	650	7799	
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido <=15	148	2681	4303	650	7782	
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%	
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido	2	1735	3718	310	5765	
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido <=15	2	1731	3698	308	5739	
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	TEAP	100%	100%	99%	99%	100%	
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido	324	2621	6219	1102	10266	
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido <=15	319	2586	6107	1097	10109	
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	TEAP	98%	99%	98%	100%	98%	
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido	322	2951	6436	948	10657	
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido <=15	319	2936	6277	946	10478	
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	TEAP	99%	99%	98%	100%	98%	
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	Atendido	0	881	1116	86	2083	
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	Atendido <=15	0	877	1105	85	2067	
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	TEAP	0%	100%	99%	99%	99%	
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido	288	2006	6531	1048	9873	
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido <=15	283	1984	6310	1045	9622	
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	TEAP	98%	99%	97%	100%	97%	
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido	674	4867	6392	896	12829	
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido <=15	654	4790	6144	891	12479	
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	TEAP	97%	98%	96%	99%	97%	
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido	0	583	10	153	746	
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido <=15	0	583	10	153	746	
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%	
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido	322	926	2164	538	3950	
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido <=15	287	905	2004	514	3710	
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	TEAP	89%	98%	93%	96%	94%	
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	Atendido	1	1492	1873	204	3570	
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	Atendido <=15	1	1453	1799	199	3452	
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	TEAP	100%	97%	96%	98%	97%	
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido	661	2525	3366	915	7467	
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido <=15	617	2377	3201	893	7088	
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	TEAP	93%	94%	95%	98%	95%	
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido	0	1770	2373	293	4436	
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido <=15	0	1750	2313	293	4356	
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	TEAP	0%	99%	97%	100%	98%	
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	Atendido	3	547	120	154	824	
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	Atendido <=15	3	547	120	154	824	
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%	
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	Atendido	0	1432	177	144	1753	
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	Atendido <=15	0	1427	176	142	1745	
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	TEAP	0%	100%	99%	99%	100%	
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	Atendido	1	1248	519	198	1966	
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	Atendido <=15	1	1246	517	198	1962	
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%	
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido	0	1614	699	157	2470	
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido <=15	0	1586	685	157	2428	
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	TEAP	0%	98%	98%	100%	98%	
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido	0	1667	149	301	2117	
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido <=15	0	1662	148	298	2108	
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	TEAP	0%	100%	99%	99%	100%	
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido	0	1442	358	232	2032	
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido <=15	0	1438	358	232	2028	
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%	
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido	0	658	179	194	1031	
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido <=15	0	658	179	194	1031	
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%	
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido	1	590	89	195	875	
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido <=15	1	588	88	192	869	
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	TEAP	100%	100%	99%	98%	99%	
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido	16	1852	551	52	2471	
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido <=15	16	1841	545	52	2454	
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%	
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido	0	618	679	94	1391	
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido <=15	0	617	677	94	1388	
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%	
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido	1	1014	79	66	1160	
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido <=15	1	1014	79	66	1160	
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%	
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido	25	1201	102	289	1617	
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido <=15	25	1194	102	288	1609	
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	TEAP	100%	99%	100%	100%	100%	
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido	8	743	285	168	1204	
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido <=15	8	741	284	168	1201	
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%	
4815-1	Tienda Cicasac Huaraz - Luzuriaga	Atendido	0	1545	1609	413	3567	
4815-1	Tienda Cicasac Huaraz - Luzuriaga	Atendido <=15	0	1515	1554	412	3481	
4815-1	Tienda Cicasac Huaraz - Luzuriaga	TEAP	0%	98%	97%	100%	98%	
4815-10	Tienda Cicasac Talara - Centro Civico	Atendido	70	1027	197	157	1451	
4815-10	Tienda Cicasac Talara - Centro Civico	Atendido <=15	70	1024	195	157	1446	
4815-10	Tienda Cicasac Talara - Centro Civico	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%	
4815-13	Tienda Cicasac Tarapoto - Leguia	Atendido	10	1245	755	573	2583	
4815-13	Tienda Cicasac Tarapoto - Leguia	Atendido <=15	10	1239	754	571	2574	
4815-13	Tienda Cicasac Tarapoto - Leguia	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%	
4815-16	Tienda Cicasac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido	81	580	371	60	1092	
4815-16	Tienda Cicasac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido <=15	81	579	371	60	1091	
4815-16	Tienda Cicasac Chimbote - CC Mega Plaza	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%	
4815-17	Tienda Cicasac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido	0	2431	1444	256	4131	
4815-17	Tienda Cicasac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido <=15	0	2417	1438	256	4111	
4815-17	Tienda Cicasac Pucallpa - Coronel Portillo 2	TEAP	0%	99%	100%	100%	100%	
4815-18	Tienda Cicasac Piura - Tacna 2	Atendido	4	1820	1057	116	2997	
4815-18	Tienda Cicasac Piura - Tacna 2	Atendido <=15	4	1816	1048	116	2984	
4815-18	Tienda Cicasac Piura - Tacna 2	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%	
4815-2	Tienda Cicasac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido	87	1551	678	521	2837	
4815-2	Tienda Cicasac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido <=15	81	1522	651	517	2771	
4815-2	Tienda Cicasac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	TEAP	93%	98%	96%	99%	98%	
4815-3	Tienda Cicasac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido	6	350	6	170	532	
4815-3	Tienda Cicasac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido <=15	6	350	6	170	532	
4815-3	Tienda Cicasac Moyobamba - Pedro Canga	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%	

4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido	0	572	25	117	714
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido <=15	0	572	24	117	713
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	TEAP	0%	100%	96%	100%	100%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido	0	1359	33	402	1794
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido <=15	0	1355	32	401	1788
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	TEAP	0%	100%	97%	100%	100%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido	4	448	57	230	739
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido <=15	4	439	56	228	727
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	TEAP	100%	98%	98%	99%	98%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido	31	1995	1371	296	3693
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido <=15	30	1947	1345	290	3612
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	TEAP	97%	98%	98%	98%	98%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido	0	1020	1755	150	2925
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido <=15	0	984	1657	149	2790
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	TEAP	0%	96%	94%	99%	95%
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	83	1529	1827	131	3570
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	82	1516	1820	131	3549
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	99%	99%	100%	100%	99%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido	1	4570	2859	704	8134
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido <=15	1	4424	2723	683	7831
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	TEAP	100%	97%	95%	97%	96%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido	15	5302	5126	676	11119
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido <=15	14	5219	4929	669	10831
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	TEAP	93%	98%	96%	99%	97%
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	Atendido	241	2203	1061	242	3747
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	Atendido <=15	236	2183	1043	241	3703
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	TEAP	98%	99%	98%	100%	99%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	139	2798	3154	367	6458
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	134	2788	3133	367	6422
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	96%	100%	99%	100%	99%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido	425	1410	3274	803	5912
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido <=15	411	1386	3055	777	5629
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	TEAP	97%	98%	93%	97%	95%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido	189	896	737	307	2129
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido <=15	188	892	729	306	2115
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	TEAP	99%	100%	99%	100%	99%
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	Atendido	397	2478	5735	314	8924
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	Atendido <=15	396	2475	5721	314	8906
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	Atendido	6	1186	943	365	2500
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	Atendido <=15	6	1181	937	365	2489
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido	23	7518	3935	1339	12815
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido <=15	23	7453	3907	1334	12717
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido	11	2670	1510	361	4552
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido <=15	11	2662	1492	361	4526
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	TEAP	100%	100%	99%	100%	99%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido	0	2181	1083	150	3414
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido <=15	0	2173	1081	150	3404
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
ZTotal	ZTotal	Atendido	5,432	98,516	96,439	19,928	220,315
ZTotal	ZTotal	Atendido <=15	5,244	97,259	94,083	19,763	216,349
ZTotal	ZTotal	TEAP	96.5%	98.7%	97.6%	99.2%	98.2%