

**INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL**

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2021

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 |
|---------|-----------------------------------------------------------|---------------|------|----------|---------|-------|---------------|
| 4802-1  | Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol                 | Atendido      | 32   | 1228     | 428     | 257   | 1945          |
| 4802-1  | Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol                 | Atendido <=15 | 32   | 1224     | 428     | 256   | 1940          |
| 4802-1  | Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol                 | TEAP          | 100% | 100%     | 100%    | 100%  | 100%          |
| 4802-20 | Tienda Salesland Piura - CC Open Plaza                    | Atendido      | 72   | 1543     | 805     | 542   | 2962          |
| 4802-20 | Tienda Salesland Piura - CC Open Plaza                    | Atendido <=15 | 72   | 1524     | 789     | 532   | 2917          |
| 4802-20 | Tienda Salesland Piura - CC Open Plaza                    | TEAP          | 100% | 99%      | 98%     | 98%   | 98%           |
| 4802-3  | Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza                    | Atendido      | 273  | 2038     | 1729    | 1007  | 5047          |
| 4802-3  | Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza                    | Atendido <=15 | 272  | 1992     | 1688    | 991   | 4943          |
| 4802-3  | Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza                    | TEAP          | 100% | 98%      | 98%     | 98%   | 98%           |
| 4802-6  | Tienda Salesland Cajamarca - Comercio                     | Atendido      | 124  | 1378     | 1454    | 226   | 3182          |
| 4802-6  | Tienda Salesland Cajamarca - Comercio                     | Atendido <=15 | 124  | 1352     | 1440    | 224   | 3140          |
| 4802-6  | Tienda Salesland Cajamarca - Comercio                     | TEAP          | 100% | 98%      | 99%     | 99%   | 99%           |
| 4802-7  | Tienda Salesland Tumbes - San Martin                      | Atendido      | 26   | 2486     | 1518    | 495   | 4525          |
| 4802-7  | Tienda Salesland Tumbes - San Martin                      | Atendido <=15 | 26   | 2447     | 1485    | 483   | 4441          |
| 4802-7  | Tienda Salesland Tumbes - San Martin                      | TEAP          | 100% | 98%      | 98%     | 98%   | 98%           |
| 4803-1  | Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte     | Atendido      | 406  | 4096     | 2960    | 902   | 8364          |
| 4803-1  | Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte     | Atendido <=15 | 355  | 3850     | 2637    | 900   | 7742          |
| 4803-1  | Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte     | TEAP          | 87%  | 94%      | 89%     | 100%  | 93%           |
| 4803-2  | Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur             | Atendido      | 226  | 2264     | 3140    | 434   | 6064          |
| 4803-2  | Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur             | Atendido <=15 | 217  | 2214     | 3052    | 431   | 5914          |
| 4803-2  | Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur             | TEAP          | 96%  | 98%      | 97%     | 99%   | 98%           |
| 4803-5  | Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo    | Atendido      | 33   | 1320     | 1738    | 131   | 3222          |
| 4803-5  | Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo    | Atendido <=15 | 33   | 1313     | 1722    | 131   | 3199          |
| 4803-5  | Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo    | TEAP          | 100% | 99%      | 99%     | 100%  | 99%           |
| 4807-1  | Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry    | Atendido      | 108  | 1791     | 1432    | 501   | 3832          |
| 4807-1  | Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry    | Atendido <=15 | 101  | 1769     | 1371    | 500   | 3741          |
| 4807-1  | Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry    | TEAP          | 94%  | 99%      | 96%     | 100%  | 98%           |
| 4807-10 | Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista           | Atendido      | 51   | 705      | 1610    | 247   | 2613          |
| 4807-10 | Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista           | Atendido <=15 | 51   | 703      | 1600    | 243   | 2597          |
| 4807-10 | Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista           | TEAP          | 100% | 100%     | 99%     | 98%   | 99%           |
| 4807-11 | Tienda Salesland Callao - CC Minka                        | Atendido      | 293  | 2463     | 3908    | 869   | 7533          |
| 4807-11 | Tienda Salesland Callao - CC Minka                        | Atendido <=15 | 293  | 2463     | 3908    | 869   | 7533          |
| 4807-11 | Tienda Salesland Callao - CC Minka                        | TEAP          | 100% | 100%     | 100%    | 100%  | 100%          |
| 4807-12 | Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico               | Atendido      | 169  | 2223     | 3448    | 673   | 6513          |
| 4807-12 | Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico               | Atendido <=15 | 164  | 2203     | 3341    | 673   | 6381          |
| 4807-12 | Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico               | TEAP          | 97%  | 99%      | 97%     | 100%  | 98%           |
| 4807-18 | Tienda Salesland Lima - Jirón Cusco                       | Atendido      | 0    | 485      | 86      | 56    | 627           |
| 4807-18 | Tienda Salesland Lima - Jirón Cusco                       | Atendido <=15 | 0    | 485      | 86      | 56    | 627           |
| 4807-18 | Tienda Salesland Lima - Jirón Cusco                       | TEAP          | 0%   | 100%     | 100%    | 100%  | 100%          |
| 4807-19 | Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2    | Atendido      | 2    | 963      | 666     | 289   | 1920          |
| 4807-19 | Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2    | Atendido <=15 | 2    | 956      | 663     | 284   | 1905          |
| 4807-19 | Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2    | TEAP          | 100% | 99%      | 100%    | 98%   | 99%           |
| 4807-2  | Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union              | Atendido      | 161  | 3013     | 2913    | 785   | 6872          |
| 4807-2  | Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union              | Atendido <=15 | 160  | 3001     | 2901    | 783   | 6845          |
| 4807-2  | Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union              | TEAP          | 99%  | 100%     | 100%    | 100%  | 100%          |
| 4807-4  | Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa                  | Atendido      | 1    | 956      | 314     | 388   | 1659          |
| 4807-4  | Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa                  | Atendido <=15 | 1    | 953      | 310     | 387   | 1651          |
| 4807-4  | Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa                  | TEAP          | 100% | 100%     | 99%     | 100%  | 100%          |
| 4807-9  | Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur | Atendido      | 93   | 2791     | 3464    | 816   | 7164          |
| 4807-9  | Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur | Atendido <=15 | 93   | 2777     | 3414    | 814   | 7098          |
| 4807-9  | Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur | TEAP          | 100% | 99%      | 99%     | 100%  | 99%           |
| 4811-1  | Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi                       | Atendido      | 0    | 903      | 42      | 278   | 1223          |
| 4811-1  | Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi                       | Atendido <=15 | 0    | 903      | 42      | 276   | 1221          |
| 4811-1  | Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi                       | TEAP          | 0%   | 100%     | 100%    | 99%   | 100%          |
| 4812-12 | Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona              | Atendido      | 228  | 1908     | 1839    | 376   | 4351          |
| 4812-12 | Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona              | Atendido <=15 | 226  | 1875     | 1735    | 364   | 4200          |
| 4812-12 | Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona              | TEAP          | 99%  | 98%      | 94%     | 97%   | 97%           |
| 4812-14 | Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza               | Atendido      | 171  | 1522     | 1007    | 260   | 2960          |
| 4812-14 | Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza               | Atendido <=15 | 166  | 1509     | 987     | 258   | 2920          |
| 4812-14 | Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza               | TEAP          | 97%  | 99%      | 98%     | 99%   | 99%           |
| 4812-4  | Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel              | Atendido      | 421  | 2318     | 3638    | 540   | 6917          |
| 4812-4  | Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel              | Atendido <=15 | 387  | 2178     | 3289    | 536   | 6390          |
| 4812-4  | Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel              | TEAP          | 92%  | 94%      | 90%     | 99%   | 92%           |
| 4812-5  | Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado   | Atendido      | 207  | 1535     | 1469    | 385   | 3596          |
| 4812-5  | Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado   | Atendido <=15 | 201  | 1516     | 1434    | 385   | 3536          |
| 4812-5  | Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado   | TEAP          | 97%  | 99%      | 98%     | 100%  | 98%           |
| 4812-6  | Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil             | Atendido      | 160  | 1820     | 829     | 509   | 3318          |

|         |                                                            |               |      |      |      |      |      |
|---------|------------------------------------------------------------|---------------|------|------|------|------|------|
| 4812-6  | Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil              | Atendido <=15 | 156  | 1797 | 813  | 507  | 3273 |
| 4812-6  | Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil              | TEAP          | 98%  | 99%  | 98%  | 100% | 99%  |
| 4813-11 | Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza                  | Atendido      | 3    | 2473 | 2133 | 704  | 5313 |
| 4813-11 | Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza                  | Atendido <=15 | 3    | 2450 | 2119 | 702  | 5274 |
| 4813-11 | Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza                  | TEAP          | 100% | 99%  | 99%  | 100% | 99%  |
| 4813-12 | Tienda Overlandes Tacna - San Martin                       | Atendido      | 43   | 1133 | 1810 | 92   | 3078 |
| 4813-12 | Tienda Overlandes Tacna - San Martin                       | Atendido <=15 | 43   | 1131 | 1807 | 92   | 3073 |
| 4813-12 | Tienda Overlandes Tacna - San Martin                       | TEAP          | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 4813-13 | Tienda Overlandes Ilo - Moquegua                           | Atendido      | 0    | 729  | 106  | 287  | 1122 |
| 4813-13 | Tienda Overlandes Ilo - Moquegua                           | Atendido <=15 | 0    | 729  | 106  | 287  | 1122 |
| 4813-13 | Tienda Overlandes Ilo - Moquegua                           | TEAP          | 0%   | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 4813-16 | Tienda Overlandes Puno - Moore                             | Atendido      | 24   | 1174 | 651  | 157  | 2006 |
| 4813-16 | Tienda Overlandes Puno - Moore                             | Atendido <=15 | 23   | 1167 | 647  | 157  | 1994 |
| 4813-16 | Tienda Overlandes Puno - Moore                             | TEAP          | 96%  | 99%  | 99%  | 100% | 99%  |
| 4813-18 | Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua                      | Atendido      | 27   | 1149 | 359  | 305  | 1840 |
| 4813-18 | Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua                      | Atendido <=15 | 27   | 1146 | 359  | 305  | 1837 |
| 4813-18 | Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua                      | TEAP          | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 4813-19 | Tienda Overlandes Arequipa - CC Real Plaza Arequipa        | Atendido      | 1    | 706  | 133  | 140  | 980  |
| 4813-19 | Tienda Overlandes Arequipa - CC Real Plaza Arequipa        | Atendido <=15 | 1    | 701  | 131  | 140  | 973  |
| 4813-19 | Tienda Overlandes Arequipa - CC Real Plaza Arequipa        | TEAP          | 100% | 99%  | 98%  | 100% | 99%  |
| 4813-20 | Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza        | Atendido      | 64   | 1757 | 1115 | 456  | 3392 |
| 4813-20 | Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza        | Atendido <=15 | 64   | 1753 | 1112 | 455  | 3384 |
| 4813-20 | Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza        | TEAP          | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 4813-21 | Tienda Overlandes Chinchá - CC Mega Plaza                  | Atendido      | 0    | 62   | 0    | 37   | 99   |
| 4813-21 | Tienda Overlandes Chinchá - CC Mega Plaza                  | Atendido <=15 | 0    | 62   | 0    | 37   | 99   |
| 4813-21 | Tienda Overlandes Chinchá - CC Mega Plaza                  | TEAP          | 0%   | 100% | 0%   | 100% | 100% |
| 4813-22 | Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol                    | Atendido      | 0    | 541  | 10   | 315  | 866  |
| 4813-22 | Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol                    | Atendido <=15 | 0    | 541  | 10   | 314  | 865  |
| 4813-22 | Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol                    | TEAP          | 0%   | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 4813-23 | Tienda Overlandes Arequipa - Los Arces Nuevo               | Atendido      | 72   | 2208 | 5374 | 421  | 8075 |
| 4813-23 | Tienda Overlandes Arequipa - Los Arces Nuevo               | Atendido <=15 | 72   | 2201 | 5355 | 421  | 8049 |
| 4813-23 | Tienda Overlandes Arequipa - Los Arces Nuevo               | TEAP          | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 4813-3  | Tienda Overlandes Ica - Huanuco                            | Atendido      | 1    | 1844 | 822  | 394  | 3061 |
| 4813-3  | Tienda Overlandes Ica - Huanuco                            | Atendido <=15 | 1    | 1824 | 811  | 394  | 3030 |
| 4813-3  | Tienda Overlandes Ica - Huanuco                            | TEAP          | 100% | 99%  | 99%  | 100% | 99%  |
| 4813-4  | Tienda Overlandes Chinchá - 28 de Julio                    | Atendido      | 89   | 1335 | 230  | 626  | 2280 |
| 4813-4  | Tienda Overlandes Chinchá - 28 de Julio                    | Atendido <=15 | 88   | 1329 | 228  | 626  | 2271 |
| 4813-4  | Tienda Overlandes Chinchá - 28 de Julio                    | TEAP          | 99%  | 100% | 99%  | 100% | 100% |
| 4813-6  | Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde                       | Atendido      | 115  | 1618 | 431  | 308  | 2472 |
| 4813-6  | Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde                       | Atendido <=15 | 114  | 1607 | 422  | 305  | 2448 |
| 4813-6  | Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde                       | TEAP          | 99%  | 99%  | 98%  | 99%  | 99%  |
| 4813-9  | Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi                        | Atendido      | 3    | 900  | 43   | 365  | 1311 |
| 4813-9  | Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi                        | Atendido <=15 | 3    | 895  | 42   | 365  | 1305 |
| 4813-9  | Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi                        | TEAP          | 100% | 99%  | 98%  | 100% | 100% |
| 4814-2  | Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce          | Atendido      | 1    | 1484 | 122  | 244  | 1851 |
| 4814-2  | Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce          | Atendido <=15 | 1    | 1449 | 119  | 237  | 1806 |
| 4814-2  | Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce          | TEAP          | 100% | 98%  | 98%  | 97%  | 98%  |
| 4814-3  | Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela          | Atendido      | 22   | 1708 | 284  | 592  | 2606 |
| 4814-3  | Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela          | Atendido <=15 | 22   | 1705 | 284  | 590  | 2601 |
| 4814-3  | Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela          | TEAP          | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 4814-4  | Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau               | Atendido      | 0    | 817  | 393  | 282  | 1492 |
| 4814-4  | Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau               | Atendido <=15 | 0    | 816  | 392  | 282  | 1490 |
| 4814-4  | Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau               | TEAP          | 0%   | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 4814-5  | Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre    | Atendido      | 1    | 966  | 154  | 100  | 1221 |
| 4814-5  | Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre    | Atendido <=15 | 1    | 965  | 153  | 100  | 1219 |
| 4814-5  | Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre    | TEAP          | 100% | 100% | 99%  | 100% | 100% |
| 4814-6  | Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo | Atendido      | 3    | 1216 | 60   | 308  | 1587 |
| 4814-6  | Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo | Atendido <=15 | 3    | 1203 | 60   | 303  | 1569 |
| 4814-6  | Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo | TEAP          | 100% | 99%  | 100% | 98%  | 99%  |
| 4814-8  | Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno      | Atendido      | 53   | 870  | 99   | 304  | 1326 |
| 4814-8  | Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno      | Atendido <=15 | 53   | 868  | 99   | 304  | 1324 |
| 4814-8  | Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno      | TEAP          | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 4815-1  | Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga                          | Atendido      | 17   | 1826 | 1445 | 254  | 3542 |
| 4815-1  | Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga                          | Atendido <=15 | 17   | 1822 | 1441 | 253  | 3533 |
| 4815-1  | Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga                          | TEAP          | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 4815-10 | Tienda Cicesac Talara - Centro Civico                      | Atendido      | 27   | 1973 | 331  | 300  | 2631 |
| 4815-10 | Tienda Cicesac Talara - Centro Civico                      | Atendido <=15 | 27   | 1970 | 331  | 300  | 2628 |
| 4815-10 | Tienda Cicesac Talara - Centro Civico                      | TEAP          | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 4815-12 | Tienda Cicesac Iquitos - Arica                             | Atendido      | 105  | 2536 | 307  | 372  | 3320 |
| 4815-12 | Tienda Cicesac Iquitos - Arica                             | Atendido <=15 | 101  | 2519 | 301  | 370  | 3291 |
| 4815-12 | Tienda Cicesac Iquitos - Arica                             | TEAP          | 96%  | 99%  | 98%  | 99%  | 99%  |
| 4815-13 | Tienda Cicesac Tarapoto - Leguía                           | Atendido      | 70   | 1087 | 783  | 185  | 2125 |
| 4815-13 | Tienda Cicesac Tarapoto - Leguía                           | Atendido <=15 | 70   | 1086 | 781  | 185  | 2122 |
| 4815-13 | Tienda Cicesac Tarapoto - Leguía                           | TEAP          | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 4815-14 | Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza                    | Atendido      | 0    | 1015 | 468  | 207  | 1690 |
| 4815-14 | Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza                    | Atendido <=15 | 0    | 1013 | 467  | 206  | 1686 |

|         |                                                                   |               |      |      |      |      |      |
|---------|-------------------------------------------------------------------|---------------|------|------|------|------|------|
| 4815-14 | Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza                           | TEAP          | 0%   | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 4815-16 | Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza                           | Atendido      | 41   | 879  | 475  | 110  | 1505 |
| 4815-16 | Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza                           | Atendido <=15 | 41   | 875  | 475  | 109  | 1500 |
| 4815-16 | Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza                           | TEAP          | 100% | 100% | 100% | 99%  | 100% |
| 4815-17 | Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2                      | Atendido      | 62   | 1688 | 1477 | 360  | 3587 |
| 4815-17 | Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2                      | Atendido <=15 | 60   | 1661 | 1409 | 353  | 3483 |
| 4815-17 | Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2                      | TEAP          | 97%  | 98%  | 95%  | 98%  | 97%  |
| 4815-18 | Tienda Cicesac Piura - Tacna 2                                    | Atendido      | 313  | 2196 | 2278 | 125  | 4912 |
| 4815-18 | Tienda Cicesac Piura - Tacna 2                                    | Atendido <=15 | 310  | 2165 | 2246 | 125  | 4846 |
| 4815-18 | Tienda Cicesac Piura - Tacna 2                                    | TEAP          | 99%  | 99%  | 99%  | 100% | 99%  |
| 4815-2  | Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo                  | Atendido      | 16   | 845  | 894  | 101  | 1856 |
| 4815-2  | Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo                  | Atendido <=15 | 15   | 840  | 879  | 101  | 1835 |
| 4815-2  | Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo                  | TEAP          | 94%  | 99%  | 98%  | 100% | 99%  |
| 4815-21 | Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza                           | Atendido      | 0    | 687  | 88   | 282  | 1057 |
| 4815-21 | Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza                           | Atendido <=15 | 0    | 687  | 88   | 282  | 1057 |
| 4815-21 | Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza                           | TEAP          | 0%   | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 4815-3  | Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga                            | Atendido      | 2    | 853  | 29   | 235  | 1119 |
| 4815-3  | Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga                            | Atendido <=15 | 2    | 825  | 29   | 230  | 1086 |
| 4815-3  | Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga                            | TEAP          | 100% | 97%  | 100% | 98%  | 97%  |
| 4815-5  | Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca                                 | Atendido      | 0    | 615  | 31   | 81   | 727  |
| 4815-5  | Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca                                 | Atendido <=15 | 0    | 614  | 31   | 81   | 726  |
| 4815-5  | Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca                                 | TEAP          | 0%   | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 4815-8  | Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga                                 | Atendido      | 52   | 2769 | 226  | 285  | 3332 |
| 4815-8  | Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga                                 | Atendido <=15 | 52   | 2767 | 226  | 284  | 3329 |
| 4815-8  | Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga                                 | TEAP          | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 4816-1  | Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan       | Atendido      | 70   | 1035 | 2382 | 34   | 3521 |
| 4816-1  | Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan       | Atendido <=15 | 70   | 1035 | 2379 | 34   | 3518 |
| 4816-1  | Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan       | TEAP          | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 4816-2  | Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza | Atendido      | 32   | 548  | 464  | 7    | 1051 |
| 4816-2  | Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza | Atendido <=15 | 32   | 540  | 456  | 7    | 1035 |
| 4816-2  | Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza | TEAP          | 100% | 99%  | 98%  | 100% | 98%  |
| 4816-3  | Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara | Atendido      | 1    | 1246 | 19   | 149  | 1415 |
| 4816-3  | Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara | Atendido <=15 | 1    | 1242 | 19   | 148  | 1410 |
| 4816-3  | Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara | TEAP          | 100% | 100% | 100% | 99%  | 100% |
| 4816-4  | Tienda Contacto Satelital La Molina - La Fontana                  | Atendido      | 2    | 477  | 41   | 13   | 533  |
| 4816-4  | Tienda Contacto Satelital La Molina - La Fontana                  | Atendido <=15 | 2    | 475  | 41   | 13   | 531  |
| 4816-4  | Tienda Contacto Satelital La Molina - La Fontana                  | TEAP          | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 4816-5  | Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco        | Atendido      | 50   | 1471 | 1033 | 101  | 2655 |
| 4816-5  | Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco        | Atendido <=15 | 50   | 1466 | 1027 | 101  | 2644 |
| 4816-5  | Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco        | TEAP          | 100% | 100% | 99%  | 100% | 100% |
| 4818-1  | Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho                               | Atendido      | 2    | 412  | 63   | 151  | 628  |
| 4818-1  | Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho                               | Atendido <=15 | 2    | 407  | 63   | 150  | 622  |
| 4818-1  | Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho                               | TEAP          | 100% | 99%  | 100% | 99%  | 99%  |
| 4818-10 | Tienda Macga Trujillo - Bolivar                                   | Atendido      | 0    | 2275 | 4682 | 542  | 7499 |
| 4818-10 | Tienda Macga Trujillo - Bolivar                                   | Atendido <=15 | 0    | 2164 | 4143 | 536  | 6843 |
| 4818-10 | Tienda Macga Trujillo - Bolivar                                   | TEAP          | 0%   | 95%  | 88%  | 99%  | 91%  |
| 4818-11 | Tienda Macga Chimbote - Tumbes                                    | Atendido      | 0    | 1034 | 1942 | 318  | 3294 |
| 4818-11 | Tienda Macga Chimbote - Tumbes                                    | Atendido <=15 | 0    | 1033 | 1938 | 318  | 3289 |
| 4818-11 | Tienda Macga Chimbote - Tumbes                                    | TEAP          | 0%   | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 4818-13 | Tienda Macga Chiclayo - San Jose 2                                | Atendido      | 18   | 700  | 444  | 379  | 1541 |
| 4818-13 | Tienda Macga Chiclayo - San Jose 2                                | Atendido <=15 | 18   | 686  | 435  | 372  | 1511 |
| 4818-13 | Tienda Macga Chiclayo - San Jose 2                                | TEAP          | 100% | 98%  | 98%  | 98%  | 98%  |
| 4818-14 | Tienda Macga Tumbes - CC Costa Mar                                | Atendido      | 0    | 54   | 0    | 274  | 328  |
| 4818-14 | Tienda Macga Tumbes - CC Costa Mar                                | Atendido <=15 | 0    | 54   | 0    | 274  | 328  |
| 4818-14 | Tienda Macga Tumbes - CC Costa Mar                                | TEAP          | 0%   | 100% | 0%   | 100% | 100% |
| 4818-15 | Tienda Macga Cajamarca - CC Real Plaza                            | Atendido      | 0    | 110  | 44   | 36   | 190  |
| 4818-15 | Tienda Macga Cajamarca - CC Real Plaza                            | Atendido <=15 | 0    | 110  | 43   | 36   | 189  |
| 4818-15 | Tienda Macga Cajamarca - CC Real Plaza                            | TEAP          | 0%   | 100% | 98%  | 100% | 99%  |
| 4818-2  | Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde                             | Atendido      | 0    | 1057 | 262  | 205  | 1524 |
| 4818-2  | Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde                             | Atendido <=15 | 0    | 1051 | 261  | 204  | 1516 |
| 4818-2  | Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde                             | TEAP          | 0%   | 99%  | 100% | 100% | 99%  |
| 4818-4  | Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza                    | Atendido      | 79   | 2556 | 593  | 469  | 3697 |
| 4818-4  | Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza                    | Atendido <=15 | 78   | 2491 | 582  | 453  | 3604 |
| 4818-4  | Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza                    | TEAP          | 99%  | 97%  | 98%  | 97%  | 97%  |
| 4818-7  | Tienda Macga Chiclayo - San Jose                                  | Atendido      | 45   | 2491 | 4754 | 514  | 7804 |
| 4818-7  | Tienda Macga Chiclayo - San Jose                                  | Atendido <=15 | 40   | 2421 | 4512 | 513  | 7486 |
| 4818-7  | Tienda Macga Chiclayo - San Jose                                  | TEAP          | 89%  | 97%  | 95%  | 100% | 96%  |
| 4821-1  | Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes                   | Atendido      | 157  | 3809 | 3208 | 684  | 7858 |
| 4821-1  | Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes                   | Atendido <=15 | 149  | 3629 | 3059 | 658  | 7495 |
| 4821-1  | Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes                   | TEAP          | 95%  | 95%  | 95%  | 96%  | 95%  |
| 4821-2  | Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta                  | Atendido      | 56   | 3192 | 566  | 304  | 4118 |
| 4821-2  | Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta                  | Atendido <=15 | 55   | 3108 | 546  | 295  | 4004 |
| 4821-2  | Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta                  | TEAP          | 98%  | 97%  | 96%  | 97%  | 97%  |
| 4821-3  | Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin                   | Atendido      | 118  | 2449 | 685  | 166  | 3418 |
| 4821-3  | Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin                   | Atendido <=15 | 116  | 2421 | 677  | 165  | 3379 |
| 4821-3  | Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin                   | TEAP          | 98%  | 99%  | 99%  | 99%  | 99%  |

|          |                                                              |               |       |         |         |        |         |
|----------|--------------------------------------------------------------|---------------|-------|---------|---------|--------|---------|
| 4821-4   | Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza          | Atendido      | 12    | 775     | 396     | 129    | 1312    |
| 4821-4   | Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza          | Atendido <=15 | 12    | 774     | 396     | 128    | 1310    |
| 4821-4   | Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza          | TEAP          | 100%  | 100%    | 100%    | 99%    | 100%    |
| 4821-5   | Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza | Atendido      | 31    | 2206    | 1313    | 205    | 3755    |
| 4821-5   | Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza | Atendido <=15 | 31    | 2179    | 1298    | 204    | 3712    |
| 4821-5   | Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza | TEAP          | 100%  | 99%     | 99%     | 100%   | 99%     |
| 4824-1   | Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2                     | Atendido      | 337   | 5401    | 1665    | 458    | 7861    |
| 4824-1   | Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2                     | Atendido <=15 | 336   | 5381    | 1659    | 457    | 7833    |
| 4824-1   | Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2                     | TEAP          | 100%  | 100%    | 100%    | 100%   | 100%    |
| 91061-1  | Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza                     | Atendido      | 486   | 4783    | 3247    | 793    | 9309    |
| 91061-1  | Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza                     | Atendido <=15 | 435   | 4480    | 3043    | 782    | 8740    |
| 91061-1  | Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza                     | TEAP          | 90%   | 94%     | 94%     | 99%    | 94%     |
| 91061-10 | Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres                 | Atendido      | 14    | 3309    | 2746    | 1263   | 7332    |
| 91061-10 | Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres                 | Atendido <=15 | 13    | 3214    | 2580    | 1250   | 7057    |
| 91061-10 | Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres                 | TEAP          | 93%   | 97%     | 94%     | 99%    | 96%     |
| 91061-12 | Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco                     | Atendido      | 1     | 1850    | 704     | 251    | 2806    |
| 91061-12 | Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco                     | Atendido <=15 | 1     | 1849    | 703     | 251    | 2804    |
| 91061-12 | Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco                     | TEAP          | 100%  | 100%    | 100%    | 100%   | 100%    |
| 91061-17 | Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú               | Atendido      | 79    | 1878    | 533     | 591    | 3081    |
| 91061-17 | Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú               | Atendido <=15 | 79    | 1877    | 531     | 591    | 3078    |
| 91061-17 | Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú               | TEAP          | 100%  | 100%    | 100%    | 100%   | 100%    |
| 91061-18 | Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza                             | Atendido      | 85    | 1717    | 660     | 357    | 2819    |
| 91061-18 | Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza                             | Atendido <=15 | 82    | 1653    | 635     | 352    | 2722    |
| 91061-18 | Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza                             | TEAP          | 96%   | 96%     | 96%     | 99%    | 97%     |
| 91061-2  | Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga                   | Atendido      | 127   | 1910    | 884     | 605    | 3526    |
| 91061-2  | Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga                   | Atendido <=15 | 127   | 1910    | 883     | 605    | 3525    |
| 91061-2  | Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga                   | TEAP          | 100%  | 100%    | 100%    | 100%   | 100%    |
| 91061-4  | Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza              | Atendido      | 0     | 3651    | 2480    | 1041   | 7172    |
| 91061-4  | Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza              | Atendido <=15 | 0     | 3642    | 2444    | 1041   | 7127    |
| 91061-4  | Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza              | TEAP          | 0%    | 100%    | 99%     | 100%   | 99%     |
| 91061-9  | Tienda SIC Miraflores - Benavides                            | Atendido      | 373   | 2046    | 2192    | 719    | 5330    |
| 91061-9  | Tienda SIC Miraflores - Benavides                            | Atendido <=15 | 366   | 2020    | 2153    | 713    | 5252    |
| 91061-9  | Tienda SIC Miraflores - Benavides                            | TEAP          | 98%   | 99%     | 98%     | 99%    | 99%     |
| 91062-1  | Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion                   | Atendido      | 3     | 981     | 325     | 174    | 1483    |
| 91062-1  | Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion                   | Atendido <=15 | 3     | 979     | 325     | 174    | 1481    |
| 91062-1  | Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion                   | TEAP          | 100%  | 100%    | 100%    | 100%   | 100%    |
| 91062-11 | Tienda SIC Cusco - El Sol                                    | Atendido      | 312   | 2202    | 4544    | 733    | 7791    |
| 91062-11 | Tienda SIC Cusco - El Sol                                    | Atendido <=15 | 312   | 2201    | 4539    | 733    | 7785    |
| 91062-11 | Tienda SIC Cusco - El Sol                                    | TEAP          | 100%  | 100%    | 100%    | 100%   | 100%    |
| 91062-12 | Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza                             | Atendido      | 70    | 1245    | 763     | 297    | 2375    |
| 91062-12 | Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza                             | Atendido <=15 | 70    | 1243    | 762     | 295    | 2370    |
| 91062-12 | Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza                             | TEAP          | 100%  | 100%    | 100%    | 99%    | 100%    |
| 91062-14 | Tienda SIC Huancayo - Real 2                                 | Atendido      | 3     | 1671    | 198     | 321    | 2193    |
| 91062-14 | Tienda SIC Huancayo - Real 2                                 | Atendido <=15 | 3     | 1666    | 193     | 320    | 2182    |
| 91062-14 | Tienda SIC Huancayo - Real 2                                 | TEAP          | 100%  | 100%    | 97%     | 100%   | 99%     |
| 91062-2  | Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza                          | Atendido      | 202   | 5603    | 1787    | 1081   | 8673    |
| 91062-2  | Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza                          | Atendido <=15 | 157   | 5301    | 1429    | 1074   | 7961    |
| 91062-2  | Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza                          | TEAP          | 78%   | 95%     | 80%     | 99%    | 92%     |
| 91062-5  | Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza                           | Atendido      | 6     | 1808    | 1653    | 375    | 3842    |
| 91062-5  | Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza                           | Atendido <=15 | 6     | 1803    | 1650    | 374    | 3833    |
| 91062-5  | Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza                           | TEAP          | 100%  | 100%    | 100%    | 100%   | 100%    |
| 91062-8  | Tienda SIC Ayacucho - Asamblea                               | Atendido      | 0     | 2112    | 1920    | 338    | 4370    |
| 91062-8  | Tienda SIC Ayacucho - Asamblea                               | Atendido <=15 | 0     | 2112    | 1920    | 338    | 4370    |
| 91062-8  | Tienda SIC Ayacucho - Asamblea                               | TEAP          | 0%    | 100%    | 100%    | 100%   | 100%    |
| Total    |                                                              | Atendido      | 7,255 | 155,472 | 112,790 | 34,377 | 309,894 |
|          |                                                              | Atendido <=15 | 6,992 | 153,007 | 109,419 | 34,137 | 303,555 |
|          |                                                              | TEAP          | 96%   | 98%     | 97%     | 99%    | 98%     |