

**INDICADOR DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL**

**EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.

**AÑO:** 2024

**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 |
|---------|------------------------------------------------------------------|---------------|------|
| 4802-1  | Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol                        | Atendido      | 12   |
| 4802-1  | Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol                        | Atendido <=15 | 12   |
| 4802-1  | Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol                        | TEAP          | 100% |
| 4802-20 | Tienda Salesland Piura - CC Open Plaza                           | Atendido      | 15   |
| 4802-20 | Tienda Salesland Piura - CC Open Plaza                           | Atendido <=15 | 15   |
| 4802-20 | Tienda Salesland Piura - CC Open Plaza                           | TEAP          | 100% |
| 4802-3  | Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza                           | Atendido      | 10   |
| 4802-3  | Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza                           | Atendido <=15 | 8    |
| 4802-3  | Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza                           | TEAP          | 80%  |
| 4802-6  | Tienda Salesland Cajamarca - Comercio                            | Atendido      | 0    |
| 4802-6  | Tienda Salesland Cajamarca - Comercio                            | Atendido <=15 | 0    |
| 4802-6  | Tienda Salesland Cajamarca - Comercio                            | TEAP          | 0%   |
| 4802-7  | Tienda Salesland Tumbes - San Martin                             | Atendido      | 0    |
| 4802-7  | Tienda Salesland Tumbes - San Martin                             | Atendido <=15 | 0    |
| 4802-7  | Tienda Salesland Tumbes - San Martin                             | TEAP          | 0%   |
| 4807-1  | Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry           | Atendido      | 30   |
| 4807-1  | Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry           | Atendido <=15 | 30   |
| 4807-1  | Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry           | TEAP          | 100% |
| 4807-10 | Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista                  | Atendido      | 2    |
| 4807-10 | Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista                  | Atendido <=15 | 2    |
| 4807-10 | Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista                  | TEAP          | 100% |
| 4807-11 | Tienda Salesland Callao - CC Minka                               | Atendido      | 27   |
| 4807-11 | Tienda Salesland Callao - CC Minka                               | Atendido <=15 | 27   |
| 4807-11 | Tienda Salesland Callao - CC Minka                               | TEAP          | 100% |
| 4807-12 | Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico                      | Atendido      | 54   |
| 4807-12 | Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico                      | Atendido <=15 | 53   |
| 4807-12 | Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico                      | TEAP          | 98%  |
| 4807-19 | Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2           | Atendido      | 1    |
| 4807-19 | Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2           | Atendido <=15 | 1    |
| 4807-19 | Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2           | TEAP          | 100% |
| 4807-2  | Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union                     | Atendido      | 22   |
| 4807-2  | Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union                     | Atendido <=15 | 22   |
| 4807-2  | Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union                     | TEAP          | 100% |
| 4807-20 | Tienda Salesland Ventanilla - Principal                          | Atendido      | 0    |
| 4807-20 | Tienda Salesland Ventanilla - Principal                          | Atendido <=15 | 0    |
| 4807-20 | Tienda Salesland Ventanilla - Principal                          | TEAP          | 0%   |
| 4807-22 | Tienda Salesland San Juan de Lurigancho - CC Mall Aventura Plaza | Atendido      | 5    |
| 4807-22 | Tienda Salesland San Juan de Lurigancho - CC Mall Aventura Plaza | Atendido <=15 | 5    |
| 4807-22 | Tienda Salesland San Juan de Lurigancho - CC Mall Aventura Plaza | TEAP          | 100% |
| 4807-4  | Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa                         | Atendido      | 1    |

|         |                                                           |               |      |
|---------|-----------------------------------------------------------|---------------|------|
| 4807-4  | Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa                  | Atendido <=15 | 1    |
| 4807-4  | Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa                  | TEAP          | 100% |
| 4807-9  | Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur | Atendido      | 24   |
| 4807-9  | Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur | Atendido <=15 | 22   |
| 4807-9  | Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur | TEAP          | 92%  |
| 4812-10 | Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo    | Atendido      | 3    |
| 4812-10 | Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo    | Atendido <=15 | 3    |
| 4812-10 | Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo    | TEAP          | 100% |
| 4812-12 | Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona              | Atendido      | 0    |
| 4812-12 | Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona              | Atendido <=15 | 0    |
| 4812-12 | Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona              | TEAP          | 0%   |
| 4812-14 | Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza               | Atendido      | 0    |
| 4812-14 | Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza               | Atendido <=15 | 0    |
| 4812-14 | Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza               | TEAP          | 0%   |
| 4812-17 | Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras               | Atendido      | 20   |
| 4812-17 | Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras               | Atendido <=15 | 20   |
| 4812-17 | Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras               | TEAP          | 100% |
| 4812-4  | Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel              | Atendido      | 63   |
| 4812-4  | Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel              | Atendido <=15 | 58   |
| 4812-4  | Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel              | TEAP          | 92%  |
| 4812-5  | Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado   | Atendido      | 0    |
| 4812-5  | Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado   | Atendido <=15 | 0    |
| 4812-5  | Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado   | TEAP          | 0%   |
| 4812-6  | Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil             | Atendido      | 2    |
| 4812-6  | Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil             | Atendido <=15 | 2    |
| 4812-6  | Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil             | TEAP          | 100% |
| 4812-8  | Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte     | Atendido      | 45   |
| 4812-8  | Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte     | Atendido <=15 | 42   |
| 4812-8  | Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte     | TEAP          | 93%  |
| 4812-9  | Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur             | Atendido      | 0    |
| 4812-9  | Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur             | Atendido <=15 | 0    |
| 4812-9  | Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur             | TEAP          | 0%   |
| 4813-11 | Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza                 | Atendido      | 0    |
| 4813-11 | Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza                 | Atendido <=15 | 0    |
| 4813-11 | Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza                 | TEAP          | 0%   |
| 4813-12 | Tienda Overlandes Tacna - San Martin                      | Atendido      | 1    |
| 4813-12 | Tienda Overlandes Tacna - San Martin                      | Atendido <=15 | 1    |
| 4813-12 | Tienda Overlandes Tacna - San Martin                      | TEAP          | 100% |
| 4813-13 | Tienda Overlandes Ilo - Moquegua                          | Atendido      | 0    |
| 4813-13 | Tienda Overlandes Ilo - Moquegua                          | Atendido <=15 | 0    |
| 4813-13 | Tienda Overlandes Ilo - Moquegua                          | TEAP          | 0%   |
| 4813-16 | Tienda Overlandes Puno - Moore                            | Atendido      | 9    |
| 4813-16 | Tienda Overlandes Puno - Moore                            | Atendido <=15 | 9    |
| 4813-16 | Tienda Overlandes Puno - Moore                            | TEAP          | 100% |
| 4813-18 | Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua                     | Atendido      | 0    |
| 4813-18 | Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua                     | Atendido <=15 | 0    |
| 4813-18 | Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua                     | TEAP          | 0%   |
| 4813-19 | Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza       | Atendido      | 0    |
| 4813-19 | Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza       | Atendido <=15 | 0    |
| 4813-19 | Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza       | TEAP          | 0%   |

|         |                                                            |               |      |
|---------|------------------------------------------------------------|---------------|------|
| 4813-22 | Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol                    | Atendido      | 1    |
| 4813-22 | Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol                    | Atendido <=15 | 1    |
| 4813-22 | Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol                    | TEAP          | 100% |
| 4813-23 | Tienda Overlandes Arequipa - Los Arces Nuevo               | Atendido      | 14   |
| 4813-23 | Tienda Overlandes Arequipa - Los Arces Nuevo               | Atendido <=15 | 14   |
| 4813-23 | Tienda Overlandes Arequipa - Los Arces Nuevo               | TEAP          | 100% |
| 4813-24 | Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma           | Atendido      | 1    |
| 4813-24 | Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma           | Atendido <=15 | 1    |
| 4813-24 | Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma           | TEAP          | 100% |
| 4813-26 | Tienda Overlandes Juliaca - San Martin                     | Atendido      | 0    |
| 4813-26 | Tienda Overlandes Juliaca - San Martin                     | Atendido <=15 | 0    |
| 4813-26 | Tienda Overlandes Juliaca - San Martin                     | TEAP          | 0%   |
| 4813-3  | Tienda Overlandes Ica - Huanuco                            | Atendido      | 0    |
| 4813-3  | Tienda Overlandes Ica - Huanuco                            | Atendido <=15 | 0    |
| 4813-3  | Tienda Overlandes Ica - Huanuco                            | TEAP          | 0%   |
| 4813-4  | Tienda Overlandes Chinchu - 28 de Julio                    | Atendido      | 0    |
| 4813-4  | Tienda Overlandes Chinchu - 28 de Julio                    | Atendido <=15 | 0    |
| 4813-4  | Tienda Overlandes Chinchu - 28 de Julio                    | TEAP          | 0%   |
| 4813-6  | Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde                       | Atendido      | 3    |
| 4813-6  | Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde                       | Atendido <=15 | 3    |
| 4813-6  | Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde                       | TEAP          | 100% |
| 4813-8  | Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi                        | Atendido      | 0    |
| 4813-8  | Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi                        | Atendido <=15 | 0    |
| 4813-8  | Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi                        | TEAP          | 0%   |
| 4813-9  | Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi                        | Atendido      | 0    |
| 4813-9  | Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi                        | Atendido <=15 | 0    |
| 4813-9  | Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi                        | TEAP          | 0%   |
| 4814-2  | Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce          | Atendido      | 1    |
| 4814-2  | Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce          | Atendido <=15 | 1    |
| 4814-2  | Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce          | TEAP          | 100% |
| 4814-3  | Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela          | Atendido      | 134  |
| 4814-3  | Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela          | Atendido <=15 | 131  |
| 4814-3  | Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela          | TEAP          | 98%  |
| 4814-4  | Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau               | Atendido      | 0    |
| 4814-4  | Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau               | Atendido <=15 | 0    |
| 4814-4  | Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau               | TEAP          | 0%   |
| 4814-5  | Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre    | Atendido      | 0    |
| 4814-5  | Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre    | Atendido <=15 | 0    |
| 4814-5  | Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre    | TEAP          | 0%   |
| 4814-6  | Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo | Atendido      | 12   |
| 4814-6  | Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo | Atendido <=15 | 12   |
| 4814-6  | Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo | TEAP          | 100% |
| 4814-8  | Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno      | Atendido      | 0    |
| 4814-8  | Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno      | Atendido <=15 | 0    |
| 4814-8  | Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno      | TEAP          | 0%   |
| 4815-1  | Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga                          | Atendido      | 0    |
| 4815-1  | Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga                          | Atendido <=15 | 0    |
| 4815-1  | Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga                          | TEAP          | 0%   |
| 4815-10 | Tienda Cicesac Talara - Centro Civico                      | Atendido      | 2    |
| 4815-10 | Tienda Cicesac Talara - Centro Civico                      | Atendido <=15 | 2    |

|         |                                                                   |               |      |
|---------|-------------------------------------------------------------------|---------------|------|
| 4815-10 | Tienda Cicesac Talara - Centro Civico                             | TEAP          | 100% |
| 4815-12 | Tienda Cicesac Iquitos - Arica                                    | Atendido      | 0    |
| 4815-12 | Tienda Cicesac Iquitos - Arica                                    | Atendido <=15 | 0    |
| 4815-12 | Tienda Cicesac Iquitos - Arica                                    | TEAP          | 0%   |
| 4815-13 | Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia                                  | Atendido      | 2    |
| 4815-13 | Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia                                  | Atendido <=15 | 2    |
| 4815-13 | Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia                                  | TEAP          | 100% |
| 4815-16 | Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza                           | Atendido      | 1    |
| 4815-16 | Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza                           | Atendido <=15 | 1    |
| 4815-16 | Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza                           | TEAP          | 100% |
| 4815-17 | Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2                      | Atendido      | 0    |
| 4815-17 | Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2                      | Atendido <=15 | 0    |
| 4815-17 | Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2                      | TEAP          | 0%   |
| 4815-18 | Tienda Cicesac Piura - Tacna 2                                    | Atendido      | 0    |
| 4815-18 | Tienda Cicesac Piura - Tacna 2                                    | Atendido <=15 | 0    |
| 4815-18 | Tienda Cicesac Piura - Tacna 2                                    | TEAP          | 0%   |
| 4815-2  | Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo                  | Atendido      | 8    |
| 4815-2  | Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo                  | Atendido <=15 | 8    |
| 4815-2  | Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo                  | TEAP          | 100% |
| 4815-21 | Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza                           | Atendido      | 0    |
| 4815-21 | Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza                           | Atendido <=15 | 0    |
| 4815-21 | Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza                           | TEAP          | 0%   |
| 4815-3  | Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga                            | Atendido      | 3    |
| 4815-3  | Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga                            | Atendido <=15 | 3    |
| 4815-3  | Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga                            | TEAP          | 100% |
| 4815-5  | Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca                                 | Atendido      | 0    |
| 4815-5  | Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca                                 | Atendido <=15 | 0    |
| 4815-5  | Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca                                 | TEAP          | 0%   |
| 4815-8  | Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga                                 | Atendido      | 2    |
| 4815-8  | Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga                                 | Atendido <=15 | 2    |
| 4815-8  | Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga                                 | TEAP          | 100% |
| 4816-1  | Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan       | Atendido      | 0    |
| 4816-1  | Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan       | Atendido <=15 | 0    |
| 4816-1  | Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan       | TEAP          | 0%   |
| 4816-2  | Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza | Atendido      | 0    |
| 4816-2  | Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza | Atendido <=15 | 0    |
| 4816-2  | Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza | TEAP          | 0%   |
| 4816-3  | Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara | Atendido      | 1    |
| 4816-3  | Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara | Atendido <=15 | 1    |
| 4816-3  | Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara | TEAP          | 100% |
| 4816-5  | Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco        | Atendido      | 0    |
| 4816-5  | Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco        | Atendido <=15 | 0    |
| 4816-5  | Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco        | TEAP          | 0%   |
| 4818-1  | Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho                               | Atendido      | 0    |
| 4818-1  | Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho                               | Atendido <=15 | 0    |
| 4818-1  | Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho                               | TEAP          | 0%   |
| 4818-10 | Tienda Macga Trujillo - Larco                                     | Atendido      | 41   |
| 4818-10 | Tienda Macga Trujillo - Larco                                     | Atendido <=15 | 41   |
| 4818-10 | Tienda Macga Trujillo - Larco                                     | TEAP          | 100% |
| 4818-11 | Tienda Macga Chimbote - Tumbes                                    | Atendido      | 0    |

|          |                                                              |               |      |
|----------|--------------------------------------------------------------|---------------|------|
| 4818-11  | Tienda Macga Chimbote - Tumbes                               | Atendido <=15 | 0    |
| 4818-11  | Tienda Macga Chimbote - Tumbes                               | TEAP          | 0%   |
| 4818-2   | Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde                        | Atendido      | 0    |
| 4818-2   | Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde                        | Atendido <=15 | 0    |
| 4818-2   | Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde                        | TEAP          | 0%   |
| 4818-4   | Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza               | Atendido      | 37   |
| 4818-4   | Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza               | Atendido <=15 | 37   |
| 4818-4   | Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza               | TEAP          | 100% |
| 4818-7   | Tienda Macga Chiclayo - San Jose                             | Atendido      | 74   |
| 4818-7   | Tienda Macga Chiclayo - San Jose                             | Atendido <=15 | 62   |
| 4818-7   | Tienda Macga Chiclayo - San Jose                             | TEAP          | 84%  |
| 4821-1   | Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes              | Atendido      | 59   |
| 4821-1   | Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes              | Atendido <=15 | 53   |
| 4821-1   | Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes              | TEAP          | 90%  |
| 4821-2   | Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta             | Atendido      | 5    |
| 4821-2   | Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta             | Atendido <=15 | 5    |
| 4821-2   | Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta             | TEAP          | 100% |
| 4821-3   | Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin              | Atendido      | 0    |
| 4821-3   | Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin              | Atendido <=15 | 0    |
| 4821-3   | Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin              | TEAP          | 0%   |
| 4821-4   | Tienda Servicios Digitales Barranca - Jose Galvez            | Atendido      | 0    |
| 4821-4   | Tienda Servicios Digitales Barranca - Jose Galvez            | Atendido <=15 | 0    |
| 4821-4   | Tienda Servicios Digitales Barranca - Jose Galvez            | TEAP          | 0%   |
| 4821-5   | Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza | Atendido      | 38   |
| 4821-5   | Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza | Atendido <=15 | 37   |
| 4821-5   | Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza | TEAP          | 97%  |
| 4824-1   | Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2                     | Atendido      | 37   |
| 4824-1   | Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2                     | Atendido <=15 | 32   |
| 4824-1   | Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2                     | TEAP          | 86%  |
| 91061-1  | Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza                     | Atendido      | 9    |
| 91061-1  | Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza                     | Atendido <=15 | 9    |
| 91061-1  | Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza                     | TEAP          | 100% |
| 91061-10 | Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres                 | Atendido      | 10   |
| 91061-10 | Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres                 | Atendido <=15 | 10   |
| 91061-10 | Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres                 | TEAP          | 100% |
| 91061-12 | Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco                     | Atendido      | 0    |
| 91061-12 | Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco                     | Atendido <=15 | 0    |
| 91061-12 | Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco                     | TEAP          | 0%   |
| 91061-17 | Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú               | Atendido      | 18   |
| 91061-17 | Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú               | Atendido <=15 | 14   |
| 91061-17 | Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú               | TEAP          | 78%  |
| 91061-18 | Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza                             | Atendido      | 5    |
| 91061-18 | Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza                             | Atendido <=15 | 5    |
| 91061-18 | Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza                             | TEAP          | 100% |
| 91061-2  | Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga                   | Atendido      | 0    |
| 91061-2  | Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga                   | Atendido <=15 | 0    |
| 91061-2  | Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga                   | TEAP          | 0%   |
| 91061-4  | Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza              | Atendido      | 33   |
| 91061-4  | Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza              | Atendido <=15 | 33   |
| 91061-4  | Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza              | TEAP          | 100% |

|               |                                            |                         |              |
|---------------|--------------------------------------------|-------------------------|--------------|
| 91061-9       | Tienda SIC Miraflores - Benavides          | Atendido                | 15           |
| 91061-9       | Tienda SIC Miraflores - Benavides          | Atendido <=15           | 15           |
| 91061-9       | Tienda SIC Miraflores - Benavides          | TEAP                    | 100%         |
| 91062-1       | Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion | Atendido                | 1            |
| 91062-1       | Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion | Atendido <=15           | 1            |
| 91062-1       | Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion | TEAP                    | 100%         |
| 91062-11      | Tienda SIC Cusco - El Sol                  | Atendido                | 2            |
| 91062-11      | Tienda SIC Cusco - El Sol                  | Atendido <=15           | 2            |
| 91062-11      | Tienda SIC Cusco - El Sol                  | TEAP                    | 100%         |
| 91062-12      | Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza           | Atendido                | 1            |
| 91062-12      | Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza           | Atendido <=15           | 1            |
| 91062-12      | Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza           | TEAP                    | 100%         |
| 91062-14      | Tienda SIC Huancayo - Real 2               | Atendido                | 24           |
| 91062-14      | Tienda SIC Huancayo - Real 2               | Atendido <=15           | 23           |
| 91062-14      | Tienda SIC Huancayo - Real 2               | TEAP                    | 96%          |
| 91062-15      | Tienda SIC Tarma - Arequipa                | Atendido                | 1            |
| 91062-15      | Tienda SIC Tarma - Arequipa                | Atendido <=15           | 1            |
| 91062-15      | Tienda SIC Tarma - Arequipa                | TEAP                    | 100%         |
| 91062-2       | Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza        | Atendido                | 13           |
| 91062-2       | Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza        | Atendido <=15           | 13           |
| 91062-2       | Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza        | TEAP                    | 100%         |
| 91062-5       | Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza         | Atendido                | 0            |
| 91062-5       | Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza         | Atendido <=15           | 0            |
| 91062-5       | Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza         | TEAP                    | 0%           |
| 91062-8       | Tienda SIC Ayacucho - Asamblea             | Atendido                | 0            |
| 91062-8       | Tienda SIC Ayacucho - Asamblea             | Atendido <=15           | 0            |
| 91062-8       | Tienda SIC Ayacucho - Asamblea             | TEAP                    | 0%           |
| <b>ZTotal</b> | <b>ZTotal</b>                              | <b>Atendido</b>         | <b>954</b>   |
| <b>ZTotal</b> | <b>ZTotal</b>                              | <b>Atendido &lt;=15</b> | <b>909</b>   |
| <b>ZTotal</b> | <b>ZTotal</b>                              | <b>TEAP</b>             | <b>95.3%</b> |

| Servicio |         |       |               |
|----------|---------|-------|---------------|
| CONSULTA | RECLAMO | VENTA | TOTAL GENERAL |
| 1018     | 1148    | 323   | 2501          |
| 1015     | 1137    | 322   | 2486          |
| 100%     | 99%     | 100%  | 99%           |
| 1826     | 1097    | 251   | 3189          |
| 1812     | 1044    | 250   | 3121          |
| 99%      | 95%     | 100%  | 98%           |
| 2606     | 3352    | 927   | 6895          |
| 2526     | 3213    | 913   | 6660          |
| 97%      | 96%     | 98%   | 97%           |
| 1034     | 1521    | 307   | 2862          |
| 1029     | 1518    | 307   | 2854          |
| 100%     | 100%    | 100%  | 100%          |
| 1473     | 1247    | 114   | 2834          |
| 1461     | 1221    | 114   | 2796          |
| 99%      | 98%     | 100%  | 99%           |
| 1578     | 4658    | 710   | 6976          |
| 1570     | 4636    | 708   | 6944          |
| 99%      | 100%    | 100%  | 100%          |
| 701      | 1415    | 89    | 2207          |
| 695      | 1380    | 88    | 2165          |
| 99%      | 98%     | 99%   | 98%           |
| 2905     | 5362    | 975   | 9269          |
| 2895     | 5304    | 973   | 9199          |
| 100%     | 99%     | 100%  | 99%           |
| 2987     | 5971    | 1028  | 10040         |
| 2884     | 5619    | 1024  | 9580          |
| 97%      | 94%     | 100%  | 95%           |
| 550      | 359     | 24    | 934           |
| 548      | 352     | 24    | 925           |
| 100%     | 98%     | 100%  | 99%           |
| 2269     | 4473    | 1038  | 7824          |
| 2259     | 4386    | 1036  | 7724          |
| 100%     | 98%     | 100%  | 99%           |
| 400      | 111     | 70    | 581           |
| 400      | 111     | 70    | 581           |
| 100%     | 100%    | 100%  | 100%          |
| 864      | 533     | 183   | 1585          |
| 855      | 528     | 182   | 1570          |
| 99%      | 99%     | 99%   | 99%           |
| 1471     | 1838    | 169   | 3479          |

|      |      |      |       |
|------|------|------|-------|
| 1457 | 1820 | 168  | 3446  |
| 99%  | 99%  | 99%  | 99%   |
| 3742 | 6179 | 865  | 10814 |
| 3557 | 5842 | 862  | 10287 |
| 95%  | 95%  | 100% | 95%   |
| 672  | 516  | 141  | 1332  |
| 663  | 505  | 141  | 1312  |
| 99%  | 98%  | 100% | 98%   |
| 1147 | 1696 | 553  | 3424  |
| 1121 | 1648 | 540  | 3336  |
| 98%  | 97%  | 98%  | 97%   |
| 1157 | 944  | 520  | 2621  |
| 1136 | 907  | 520  | 2563  |
| 98%  | 96%  | 100% | 98%   |
| 419  | 932  | 193  | 1564  |
| 419  | 931  | 193  | 1563  |
| 100% | 100% | 100% | 100%  |
| 3800 | 3538 | 1358 | 8763  |
| 3588 | 3201 | 1348 | 8199  |
| 94%  | 90%  | 99%  | 94%   |
| 1524 | 1328 | 472  | 3324  |
| 1513 | 1307 | 472  | 3292  |
| 99%  | 98%  | 100% | 99%   |
| 1406 | 972  | 496  | 2876  |
| 1378 | 947  | 494  | 2821  |
| 98%  | 97%  | 100% | 98%   |
| 3485 | 4135 | 1671 | 9406  |
| 3393 | 3915 | 1667 | 9076  |
| 97%  | 95%  | 100% | 96%   |
| 2317 | 3213 | 574  | 6104  |
| 2311 | 3196 | 574  | 6081  |
| 100% | 99%  | 100% | 100%  |
| 3451 | 784  | 505  | 4740  |
| 3399 | 770  | 504  | 4673  |
| 98%  | 98%  | 100% | 99%   |
| 2007 | 1173 | 228  | 3409  |
| 1967 | 1148 | 228  | 3344  |
| 98%  | 98%  | 100% | 98%   |
| 689  | 122  | 44   | 855   |
| 689  | 122  | 44   | 855   |
| 100% | 100% | 100% | 100%  |
| 2112 | 449  | 105  | 2675  |
| 2111 | 448  | 105  | 2673  |
| 100% | 100% | 100% | 100%  |
| 800  | 182  | 210  | 1192  |
| 800  | 182  | 210  | 1192  |
| 100% | 100% | 100% | 100%  |
| 1996 | 1731 | 842  | 4569  |
| 1944 | 1682 | 841  | 4467  |
| 97%  | 97%  | 100% | 98%   |

|      |      |      |      |
|------|------|------|------|
| 488  | 21   | 80   | 590  |
| 487  | 21   | 80   | 589  |
| 100% | 100% | 100% | 100% |
| 2475 | 3736 | 636  | 6861 |
| 2414 | 3616 | 633  | 6677 |
| 98%  | 97%  | 100% | 97%  |
| 1150 | 702  | 251  | 2104 |
| 1125 | 682  | 249  | 2057 |
| 98%  | 97%  | 99%  | 98%  |
| 842  | 174  | 102  | 1118 |
| 830  | 170  | 102  | 1102 |
| 99%  | 98%  | 100% | 99%  |
| 2193 | 1475 | 190  | 3858 |
| 2187 | 1472 | 190  | 3849 |
| 100% | 100% | 100% | 100% |
| 2080 | 52   | 258  | 2390 |
| 2027 | 49   | 253  | 2329 |
| 97%  | 94%  | 98%  | 97%  |
| 1600 | 419  | 281  | 2303 |
| 1585 | 415  | 279  | 2282 |
| 99%  | 99%  | 99%  | 99%  |
| 608  | 27   | 103  | 738  |
| 606  | 27   | 103  | 736  |
| 100% | 100% | 100% | 100% |
| 625  | 305  | 87   | 1017 |
| 625  | 305  | 87   | 1017 |
| 100% | 100% | 100% | 100% |
| 1174 | 210  | 381  | 1766 |
| 1170 | 209  | 380  | 1760 |
| 100% | 100% | 100% | 100% |
| 1263 | 565  | 80   | 2042 |
| 1237 | 554  | 78   | 2000 |
| 98%  | 98%  | 98%  | 98%  |
| 674  | 321  | 144  | 1139 |
| 672  | 321  | 144  | 1137 |
| 100% | 100% | 100% | 100% |
| 846  | 41   | 50   | 937  |
| 845  | 41   | 50   | 936  |
| 100% | 100% | 100% | 100% |
| 1001 | 75   | 419  | 1507 |
| 996  | 75   | 416  | 1499 |
| 100% | 100% | 99%  | 99%  |
| 655  | 61   | 276  | 992  |
| 655  | 61   | 276  | 992  |
| 100% | 100% | 100% | 100% |
| 2571 | 1723 | 484  | 4778 |
| 2560 | 1707 | 484  | 4751 |
| 100% | 99%  | 100% | 99%  |
| 476  | 20   | 120  | 618  |
| 473  | 19   | 120  | 614  |

|      |      |      |      |
|------|------|------|------|
| 99%  | 95%  | 100% | 99%  |
| 1457 | 45   | 312  | 1814 |
| 1452 | 45   | 311  | 1808 |
| 100% | 100% | 100% | 100% |
| 1833 | 764  | 653  | 3252 |
| 1787 | 739  | 649  | 3177 |
| 97%  | 97%  | 99%  | 98%  |
| 509  | 152  | 269  | 931  |
| 506  | 149  | 268  | 924  |
| 99%  | 98%  | 100% | 99%  |
| 2071 | 1135 | 224  | 3430 |
| 2036 | 1100 | 224  | 3360 |
| 98%  | 97%  | 100% | 98%  |
| 1433 | 586  | 461  | 2480 |
| 1368 | 536  | 454  | 2358 |
| 95%  | 91%  | 98%  | 95%  |
| 1940 | 701  | 633  | 3282 |
| 1914 | 690  | 631  | 3243 |
| 99%  | 98%  | 100% | 99%  |
| 902  | 51   | 283  | 1236 |
| 899  | 51   | 283  | 1233 |
| 100% | 100% | 100% | 100% |
| 425  | 14   | 153  | 595  |
| 412  | 14   | 148  | 577  |
| 97%  | 100% | 97%  | 97%  |
| 595  | 86   | 117  | 798  |
| 595  | 86   | 117  | 798  |
| 100% | 100% | 100% | 100% |
| 831  | 161  | 372  | 1366 |
| 828  | 161  | 372  | 1363 |
| 100% | 100% | 100% | 100% |
| 1928 | 429  | 474  | 2831 |
| 1923 | 428  | 474  | 2825 |
| 100% | 100% | 100% | 100% |
| 1301 | 30   | 128  | 1459 |
| 1266 | 29   | 126  | 1421 |
| 97%  | 97%  | 98%  | 97%  |
| 1306 | 26   | 44   | 1377 |
| 1280 | 26   | 44   | 1351 |
| 98%  | 100% | 100% | 98%  |
| 2384 | 294  | 359  | 3037 |
| 2376 | 290  | 359  | 3025 |
| 100% | 99%  | 100% | 100% |
| 402  | 88   | 241  | 731  |
| 390  | 87   | 235  | 712  |
| 97%  | 99%  | 98%  | 97%  |
| 2146 | 2149 | 289  | 4625 |
| 2138 | 2135 | 289  | 4603 |
| 100% | 99%  | 100% | 100% |
| 970  | 743  | 622  | 2335 |

|      |      |      |      |
|------|------|------|------|
| 963  | 734  | 622  | 2319 |
| 99%  | 99%  | 100% | 99%  |
| 2279 | 1708 | 668  | 4655 |
| 2192 | 1621 | 642  | 4455 |
| 96%  | 95%  | 96%  | 96%  |
| 5906 | 3095 | 294  | 9332 |
| 5788 | 3029 | 294  | 9148 |
| 98%  | 98%  | 100% | 98%  |
| 2732 | 2391 | 1062 | 6259 |
| 2431 | 2017 | 1016 | 5526 |
| 89%  | 84%  | 96%  | 88%  |
| 2083 | 2689 | 314  | 5145 |
| 1829 | 2358 | 285  | 4525 |
| 88%  | 88%  | 91%  | 88%  |
| 1511 | 571  | 409  | 2496 |
| 1455 | 546  | 400  | 2406 |
| 96%  | 96%  | 98%  | 96%  |
| 709  | 701  | 147  | 1557 |
| 688  | 650  | 146  | 1484 |
| 97%  | 93%  | 99%  | 95%  |
| 544  | 298  | 25   | 867  |
| 526  | 283  | 25   | 834  |
| 97%  | 95%  | 100% | 96%  |
| 1289 | 1118 | 334  | 2779 |
| 1227 | 1017 | 320  | 2601 |
| 95%  | 91%  | 96%  | 94%  |
| 4231 | 2271 | 1130 | 7669 |
| 3979 | 2101 | 1097 | 7209 |
| 94%  | 93%  | 97%  | 94%  |
| 5259 | 3363 | 1025 | 9656 |
| 5089 | 3193 | 1022 | 9313 |
| 97%  | 95%  | 100% | 96%  |
| 3240 | 1845 | 741  | 5836 |
| 3166 | 1743 | 731  | 5650 |
| 98%  | 94%  | 99%  | 97%  |
| 2967 | 1405 | 595  | 4967 |
| 2808 | 1269 | 583  | 4660 |
| 95%  | 90%  | 98%  | 94%  |
| 1587 | 629  | 419  | 2653 |
| 1483 | 568  | 409  | 2474 |
| 93%  | 90%  | 98%  | 93%  |
| 2525 | 2085 | 311  | 4926 |
| 2453 | 1980 | 302  | 4740 |
| 97%  | 95%  | 97%  | 96%  |
| 2763 | 1909 | 683  | 5355 |
| 2706 | 1845 | 674  | 5225 |
| 98%  | 97%  | 99%  | 98%  |
| 4066 | 2783 | 1010 | 7892 |
| 3951 | 2645 | 1006 | 7635 |
| 97%  | 95%  | 100% | 97%  |

|                |                |               |                |
|----------------|----------------|---------------|----------------|
| 2316           | 2184           | 882           | 5478           |
| 2314           | 2174           | 881           | 5465           |
| 100%           | 100%           | 100%          | 100%           |
| 963            | 368            | 74            | 1406           |
| 962            | 368            | 74            | 1405           |
| 100%           | 100%           | 100%          | 100%           |
| 1878           | 5217           | 986           | 8083           |
| 1853           | 5119           | 983           | 7957           |
| 99%            | 98%            | 100%          | 98%            |
| 2128           | 1374           | 609           | 4112           |
| 2079           | 1339           | 609           | 4028           |
| 98%            | 97%            | 100%          | 98%            |
| 1132           | 481            | 39            | 1676           |
| 1115           | 470            | 39            | 1647           |
| 98%            | 98%            | 100%          | 98%            |
| 1021           | 324            | 37            | 1383           |
| 1019           | 323            | 37            | 1380           |
| 100%           | 100%           | 100%          | 100%           |
| 8081           | 3675           | 1050          | 12819          |
| 7930           | 3613           | 1046          | 12602          |
| 98%            | 98%            | 100%          | 98%            |
| 2047           | 1804           | 174           | 4025           |
| 1983           | 1700           | 173           | 3856           |
| 97%            | 94%            | 99%           | 96%            |
| 4296           | 1230           | 257           | 5783           |
| 4236           | 1208           | 257           | 5701           |
| 99%            | 98%            | 100%          | 99%            |
| <b>163,113</b> | <b>123,878</b> | <b>37,836</b> | <b>325,990</b> |
| <b>159,284</b> | <b>119,243</b> | <b>37,503</b> | <b>317,135</b> |
| <b>97.7%</b>   | <b>96.3%</b>   | <b>99.1%</b>  | <b>97.3%</b>   |