

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2022

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
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido	153	1554	1607	380	3694
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido <=15	145	1419	1524	364	3452
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	TEAP	95%	91%	95%	96%	93%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido	67	1737	2150	173	4127
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido <=15	66	1708	2117	170	4061
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	TEAP	99%	98%	98%	98%	98%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido	495	4380	4640	693	10208
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido <=15	433	4156	4034	691	9314
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	TEAP	87%	95%	87%	100%	91%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido	283	2845	2594	625	6347
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido <=15	259	2695	2286	621	5861
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	TEAP	92%	95%	88%	99%	92%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido	110	1305	1422	200	3037
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido <=15	110	1301	1415	200	3026
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido	286	2005	4232	539	7062
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido <=15	286	2005	4227	539	7057
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido	171	2049	3780	532	6532
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido <=15	167	2024	3711	532	6434
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	TEAP	98%	99%	98%	100%	98%
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	Atendido	84	646	666	53	1449
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	Atendido <=15	83	631	650	52	1416
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	TEAP	99%	98%	98%	98%	98%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido	130	2292	3714	785	6921
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido <=15	130	2290	3714	785	6919
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido	183	2128	5091	734	8136
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido <=15	183	2124	5079	732	8118
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido	2	628	49	141	820
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido <=15	2	627	49	141	819
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido	187	1569	1679	398	3833
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido <=15	153	1438	1437	364	3392
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	TEAP	82%	92%	86%	91%	88%
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	Atendido	171	1357	1983	305	3816
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	Atendido <=15	144	1279	1742	293	3458
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	TEAP	84%	94%	88%	96%	91%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido	451	3138	3560	694	7843
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido <=15	387	2850	2925	689	6851
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	TEAP	86%	91%	82%	99%	87%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido	11	1684	4046	378	6119
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido <=15	11	1632	3910	371	5924
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	TEAP	100%	97%	97%	98%	97%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido	258	2127	1286	381	4052
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido <=15	258	2126	1286	381	4051
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	Atendido	0	668	101	103	872
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	Atendido <=15	0	668	101	103	872
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	Atendido	17	1100	532	286	1935
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	Atendido <=15	15	981	482	258	1736
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	TEAP	88%	89%	91%	90%	90%
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	Atendido	35	855	436	171	1497
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	Atendido <=15	32	827	415	169	1443
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	TEAP	91%	97%	95%	99%	96%
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido	54	1325	953	131	2463
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido <=15	53	1261	892	118	2324
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	TEAP	98%	95%	94%	90%	94%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido	89	1136	370	207	1802
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido <=15	89	1118	362	206	1775
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	TEAP	100%	98%	98%	100%	99%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido	138	1476	678	337	2629
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido <=15	137	1439	664	335	2575
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	TEAP	99%	97%	98%	99%	98%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido	5	933	10	422	1370
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido <=15	5	929	10	420	1364
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido	0	1017	444	300	1761
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido <=15	0	1015	444	300	1759
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido	32	1520	531	164	2247

4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido <=15	31	1510	528	163	2232
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	TEAP	97%	99%	99%	99%	99%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido	0	548	516	226	1290
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido <=15	0	542	515	224	1281
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	TEAP	0%	99%	100%	99%	99%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido	1	1097	110	32	1240
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido <=15	1	1094	110	32	1237
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido	38	1335	86	336	1795
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido <=15	38	1326	85	328	1777
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	TEAP	100%	99%	99%	98%	99%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido	69	876	126	273	1344
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido <=15	68	865	125	270	1328
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	TEAP	99%	99%	99%	99%	99%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido	58	1255	1646	126	3085
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido <=15	55	1218	1568	124	2965
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	TEAP	95%	97%	95%	98%	96%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido	31	1795	307	35	2168
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido <=15	30	1784	305	35	2154
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	TEAP	97%	99%	99%	100%	99%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido	236	1252	2206	371	4065
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido <=15	233	1241	2184	369	4027
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	TEAP	99%	99%	99%	99%	99%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido	89	739	474	100	1402
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido <=15	89	737	474	100	1400
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido	0	1381	1610	285	3276
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido <=15	0	1372	1598	285	3255
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido	362	1825	2310	195	4692
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido <=15	359	1786	2272	194	4611
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	TEAP	99%	98%	98%	99%	98%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido	74	1879	555	428	2936
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido <=15	73	1852	534	419	2878
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	TEAP	99%	99%	96%	98%	98%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido	7	484	32	296	819
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido <=15	7	483	32	296	818
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido	0	672	68	133	873
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido <=15	0	672	68	133	873
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido	38	1490	198	257	1983
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido <=15	37	1485	198	257	1977
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	TEAP	97%	100%	100%	100%	100%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido	34	973	210	313	1530
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido <=15	33	949	203	302	1487
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	TEAP	97%	98%	97%	96%	97%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido	213	2928	344	245	3730
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido <=15	208	2887	341	241	3677
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	TEAP	98%	99%	99%	98%	99%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido	62	2065	972	26	3125
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido <=15	56	1935	899	24	2914
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	TEAP	90%	94%	92%	92%	93%
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	74	1628	1269	198	3169
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	71	1579	1235	183	3068
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	96%	97%	97%	92%	97%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido	455	3945	2965	662	8027
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido <=15	407	3808	2696	639	7550
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	TEAP	89%	97%	91%	97%	94%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido	505	5072	4820	737	11134
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido <=15	470	4924	4537	732	10663
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	TEAP	93%	97%	94%	99%	96%
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	Atendido	119	2056	543	382	3100
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	Atendido <=15	115	2004	522	377	3018
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	TEAP	97%	97%	96%	99%	97%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	382	4566	2415	851	8214
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	358	4461	2311	850	7980
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	94%	98%	96%	100%	97%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido	283	1090	1617	753	3743
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido <=15	247	978	1292	687	3204
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	TEAP	87%	90%	80%	91%	86%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido	34	886	531	206	1657
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido <=15	33	868	496	206	1603
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	TEAP	97%	98%	93%	100%	97%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	Atendido	36	2584	1207	327	4154
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	Atendido <=15	34	2549	1190	324	4097
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	TEAP	94%	99%	99%	99%	99%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido	91	1888	845	434	3258
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido <=15	85	1866	819	434	3204
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	TEAP	93%	99%	97%	100%	98%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido	0	3259	1000	487	4746
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido <=15	0	3235	990	487	4712
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
Total	Total	Atendido	6,703	91,042	75,536	17,846	191,127
Total	Total	Atendido <=15	6,286	88,553	71,603	17,549	183,991
Total	Total	TEAP	94%	97%	95%	98%	96%