

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2022

MES: Junio

INDICADOR: TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)

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

CODIGO	OFICINA	Indicadores	BAJA	CONSULTA	RECLAMO	VENTA	Total general
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido	0	1207	1367	345	2919
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido <=15	0	1200	1356	345	2901
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido	11	1745	1614	319	3689
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido <=15	11	1702	1572	318	3603
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	TEAP	100%	98%	97%	100%	98%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido	28	4148	3769	665	8610
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido <=15	25	3932	3406	659	8022
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	TEAP	89%	95%	90%	99%	93%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido	14	2588	2850	716	6168
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido <=15	13	2564	2783	714	6074
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	TEAP	93%	99%	98%	100%	98%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido	11	1490	1847	538	3886
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido <=15	11	1486	1803	537	3837
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	TEAP	100%	100%	98%	100%	99%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido	58	2048	4976	595	7677
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido <=15	58	2045	4964	595	7662
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Cívico	Atendido	32	1735	3788	368	5923
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Cívico	Atendido <=15	31	1711	3714	367	5823
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Cívico	TEAP	97%	99%	98%	100%	98%
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	Atendido	16	573	497	194	1280
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	Atendido <=15	16	571	496	193	1276
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	TEAP	100%	100%	100%	99%	100%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido	104	2920	4167	828	8019
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido <=15	104	2917	4161	828	8010
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	10	2182	5304	698	8194
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido <=15	10	2177	5281	697	8165
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	0	688	42	150	880
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido <=15	0	688	42	150	880
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido	0	1441	1596	492	3529
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido <=15	0	1432	1581	488	3501
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	Atendido	1	1298	1964	248	3511
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	Atendido <=15	1	1259	1829	246	3335
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	TEAP	100%	97%	93%	99%	95%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido	36	2613	3054	661	6364
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido <=15	30	2523	2821	659	6033
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	TEAP	83%	97%	92%	100%	95%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido	16	3250	4000	371	7637
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido <=15	16	3125	3672	363	7176
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	TEAP	100%	96%	92%	98%	94%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido	0	1966	1591	365	3922
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido <=15	0	1960	1586	365	3911
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	Atendido	0	588	202	157	947
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	Atendido <=15	0	588	202	157	947
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	Atendido	0	1447	367	258	2072
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	Atendido <=15	0	1202	295	226	1723
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	TEAP	0%	83%	80%	88%	83%
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	Atendido	0	1189	617	177	1983
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	Atendido <=15	0	1182	616	177	1975
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	TEAP	0%	99%	100%	100%	100%
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido	1	1409	963	268	2641
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido <=15	1	1387	951	267	2606
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	TEAP	100%	98%	99%	100%	99%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido	0	1264	266	202	1732
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido <=15	0	1263	266	201	1730
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido	0	1799	541	175	2515
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido <=15	0	1774	529	175	2478
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	TEAP	0%	99%	98%	100%	99%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido	1	781	17	240	1039
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido <=15	1	780	17	239	1037
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido	1	1002	266	249	1518
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido <=15	1	995	266	249	1511
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	TEAP	100%	99%	100%	100%	100%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido	0	1774	445	99	2318

4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido <=15	0	1745	441	99	2285
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	TEAP	0%	98%	99%	100%	99%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido	0	560	719	153	1432
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido <=15	0	556	718	152	1426
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	TEAP	0%	99%	100%	99%	100%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido	0	959	147	28	1134
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido <=15	0	959	147	28	1134
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido	4	1239	99	310	1652
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido <=15	4	1230	99	308	1641
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	TEAP	100%	99%	100%	99%	99%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido	14	673	90	294	1071
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido <=15	14	669	89	292	1064
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido	0	1697	1471	233	3401
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido <=15	0	1650	1421	230	3301
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	TEAP	0%	97%	97%	99%	97%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido	15	1425	242	32	1714
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido <=15	15	1406	237	30	1688
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	TEAP	100%	99%	98%	94%	98%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido	16	1093	2111	360	3580
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido <=15	16	1062	2074	357	3509
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	TEAP	100%	97%	98%	99%	98%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido	13	650	397	86	1146
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido <=15	13	648	396	86	1143
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido	1	1816	1510	294	3621
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido <=15	1	1805	1500	294	3600
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido	44	1848	2054	325	4271
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido <=15	41	1773	1930	322	4066
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	TEAP	93%	96%	94%	99%	95%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido	20	1906	466	437	2829
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido <=15	20	1878	461	435	2794
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido	0	557	27	226	810
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido <=15	0	557	27	226	810
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido	0	573	109	115	797
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido <=15	0	573	109	115	797
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido	0	1643	106	470	2219
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido <=15	0	1633	106	469	2208
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	TEAP	0%	99%	100%	100%	100%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido	31	879	161	266	1337
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido <=15	28	853	155	263	1299
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	TEAP	90%	97%	96%	99%	97%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido	45	2026	588	413	3072
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido <=15	40	1828	528	374	2770
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	TEAP	89%	90%	90%	91%	90%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido	0	1315	1309	122	2746
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido <=15	0	1295	1269	119	2683
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	TEAP	0%	98%	97%	98%	98%
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	55	1332	1348	131	2866
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	54	1304	1303	128	2789
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	98%	98%	97%	98%	97%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido	44	4910	2736	684	8374
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido <=15	44	4787	2550	664	8045
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	TEAP	100%	97%	93%	97%	96%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido	21	5546	4061	943	10571
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido <=15	20	5373	3834	940	10167
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	TEAP	95%	97%	94%	100%	96%
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	Atendido	172	2241	615	405	3433
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	Atendido <=15	172	2208	602	403	3385
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	384	4439	1998	875	7696
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	339	4226	1864	873	7302
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	88%	95%	93%	100%	95%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido	84	1983	2105	892	5064
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido <=15	80	1940	2038	881	4939
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	TEAP	95%	98%	97%	99%	98%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido	4	977	461	285	1727
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido <=15	3	944	450	285	1682
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	TEAP	75%	97%	98%	100%	97%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	Atendido	14	1961	901	376	3252
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	Atendido <=15	14	1955	897	374	3240
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	TEAP	100%	100%	100%	99%	100%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido	30	6418	2969	1175	10592
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido <=15	27	5964	2702	1170	9863
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	TEAP	90%	93%	91%	100%	93%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido	900%	190400%	77900%	47800%	317000%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido <=15	900%	186200%	75600%	47700%	310400%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	TEAP	100%	98%	97%	100%	98%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido	0	3104	714	296	4114
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido <=15	0	3102	713	296	4111
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
Total	Total	Atendido	1,360	98,819	76,403	20,082	196,664

Total	Total	Atendido <=15	1,283	96,248	73,625	19,905	191,061
Total	Total	TEAP	94%	97%	96%	99%	97%