

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2022

MES: Mayo

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	14	1962	1537	508	4021
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido <=15	13	1903	1507	495	3918
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	TEAP	93%	97%	98%	97%	97%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido	7	2337	1991	262	4597
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido <=15	7	2307	1967	257	4538
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	TEAP	100%	99%	99%	98%	99%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido	125	4419	5241	683	10468
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido <=15	108	4170	4660	681	9619
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	TEAP	86%	94%	89%	100%	92%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido	32	3189	3130	677	7028
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido <=15	32	3096	2971	674	6773
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	TEAP	100%	97%	95%	100%	96%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido	40	1105	2061	231	3437
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido <=15	39	1103	2049	230	3421
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	TEAP	98%	100%	99%	100%	100%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido	27	2290	4647	605	7569
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido <=15	27	2285	4638	604	7554
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido	99	2195	3976	531	6801
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido <=15	98	2177	3904	529	6708
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	TEAP	99%	99%	98%	100%	99%
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	Atendido	25	553	719	73	1370
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	Atendido <=15	25	553	718	73	1369
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido	83	2794	4354	929	8160
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido <=15	83	2788	4346	929	8146
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	45	2072	6254	562	8933
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido <=15	45	2069	6247	562	8923
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	843	33	120	996
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido <=15	0	843	33	120	996
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido	43	1912	1632	474	4061
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido <=15	43	1904	1622	473	4042
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	Atendido	12	1483	2233	405	4133
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	Atendido <=15	10	1442	2119	397	3968
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	TEAP	83%	97%	95%	98%	96%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido	170	3160	4177	708	8215
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido <=15	158	3007	3614	701	7480
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	TEAP	93%	95%	87%	99%	91%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido	7	2828	4654	508	7997
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido <=15	6	2738	4428	497	7669
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	TEAP	86%	97%	95%	98%	96%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido	0	2283	1953	409	4645
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido <=15	0	2276	1947	409	4632
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	Atendido	0	616	193	149	958
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	Atendido <=15	0	616	193	149	958
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	Atendido	4	1325	512	250	2091
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	Atendido <=15	4	1202	442	237	1885
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	TEAP	100%	91%	86%	95%	90%
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	Atendido	43	958	679	137	1817
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	Atendido <=15	43	912	642	133	1730
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	TEAP	100%	95%	95%	97%	95%
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido	6	1220	800	230	2256
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido <=15	6	1186	767	230	2189
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	TEAP	100%	97%	96%	100%	97%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido	12	1404	351	217	1984
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido <=15	12	1392	348	217	1969
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido	29	1673	581	168	2451
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido <=15	29	1647	564	168	2408
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	TEAP	100%	98%	97%	100%	98%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido	7	1135	46	348	1536
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido <=15	7	1119	46	342	1514
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	TEAP	100%	99%	100%	98%	99%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido	4	1207	306	272	1789
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido <=15	4	1192	304	272	1772
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido	37	1828	611	126	2602

4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido <=15	36	1800	608	124	2568
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	TEAP	97%	98%	100%	98%	99%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido	0	580	693	195	1468
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido <=15	0	575	691	194	1460
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	TEAP	0%	99%	100%	99%	99%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido	0	1147	147	34	1328
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido <=15	0	1145	147	34	1326
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido	27	1333	89	330	1779
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido <=15	25	1280	85	311	1701
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	TEAP	93%	96%	96%	94%	96%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido	33	821	118	291	1263
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido <=15	33	813	117	290	1253
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido	9	1665	1831	189	3694
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido <=15	9	1607	1751	185	3552
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	TEAP	100%	97%	96%	98%	96%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido	22	1818	258	37	2135
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido <=15	21	1803	253	36	2113
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	TEAP	95%	99%	98%	97%	99%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido	35	1440	2140	341	3956
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido <=15	32	1421	2119	336	3908
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	TEAP	91%	99%	99%	99%	99%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido	10	766	485	96	1357
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido <=15	10	765	483	96	1354
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido	8	1692	1712	290	3702
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido <=15	8	1681	1695	290	3674
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido	94	2227	2448	224	4993
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido <=15	90	2164	2396	224	4874
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	TEAP	96%	97%	98%	100%	98%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido	44	1981	538	496	3059
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido <=15	43	1966	531	492	3032
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	TEAP	98%	99%	99%	99%	99%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido	3	622	36	324	985
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido <=15	3	620	36	324	983
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido	0	726	91	156	973
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido <=15	0	725	91	156	972
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido	6	1735	174	345	2260
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido <=15	6	1725	171	345	2247
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido	40	1000	213	351	1604
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido <=15	40	987	210	347	1584
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido	26	2758	478	340	3602
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido <=15	26	2654	462	330	3472
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	TEAP	100%	96%	97%	97%	96%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido	3	1933	989	65	2990
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido <=15	3	1903	958	64	2928
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	TEAP	100%	98%	97%	98%	98%
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	103	1632	1294	217	3246
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	102	1581	1245	211	3139
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	99%	97%	96%	97%	97%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido	126	4644	2707	681	8158
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido <=15	114	4507	2514	669	7804
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	TEAP	90%	97%	93%	98%	96%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido	197	5959	4963	858	11977
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido <=15	190	5903	4869	855	11817
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	TEAP	96%	99%	98%	100%	99%
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	Atendido	160	2519	644	483	3806
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	Atendido <=15	159	2512	644	483	3798
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	TEAP	99%	100%	100%	100%	100%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	434	5239	2377	1152	9202
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	393	4969	2155	1152	8669
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	91%	95%	91%	100%	94%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido	294	1690	2400	868	5252
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido <=15	285	1662	2280	853	5080
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	TEAP	97%	98%	95%	98%	97%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido	26	1038	680	235	1979
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido <=15	26	1013	651	233	1923
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	TEAP	100%	98%	96%	99%	97%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	Atendido	18	2508	999	350	3875
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	Atendido <=15	18	2472	989	348	3827
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido	36	2018	942	494	3490
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido <=15	35	2006	926	494	3461
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	TEAP	97%	99%	98%	100%	99%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido	4	3269	1082	401	4756
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido <=15	4	3251	1066	401	4722
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
Total	Total	Atendido	2,629	101,551	83,199	19,425	206,804
Total	Total	Atendido <=15	2,510	99,437	80,219	19,256	201,422
Total	Total	TEAP	95%	98%	96%	99%	97%