

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2022

MES: Julio

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	1366	1502	409	3277
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido <=15	0	1284	1464	395	3143
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	TEAP	0%	94%	97%	97%	96%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido	9	2006	1444	260	3719
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido <=15	9	1984	1418	258	3669
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	TEAP	100%	99%	98%	99%	99%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido	26	4976	3940	714	9656
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido <=15	25	4848	3700	713	9286
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	TEAP	96%	97%	94%	100%	96%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido	15	2985	3071	584	6655
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido <=15	15	2978	3056	584	6633
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido	15	1415	2438	531	4399
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido <=15	15	1410	2426	531	4382
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido	55	2331	4869	686	7941
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido <=15	54	2317	4845	686	7902
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	TEAP	98%	99%	100%	100%	100%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido	29	2155	4516	457	7157
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido <=15	29	2127	4422	456	7034
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	TEAP	100%	99%	98%	100%	98%
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	Atendido	2	511	781	247	1541
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	Atendido <=15	2	510	775	247	1534
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido	96	2855	3554	727	7232
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido <=15	96	2854	3535	726	7211
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido	6	2490	5928	536	8960
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido <=15	6	2488	5917	533	8944
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	TEAP	100%	100%	100%	99%	100%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido	0	792	17	116	925
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido <=15	0	792	17	116	925
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido	0	1053	1980	620	3653
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido <=15	0	1029	1811	583	3423
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	TEAP	0%	98%	91%	94%	94%
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	Atendido	1	1293	1982	256	3532
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	Atendido <=15	1	1223	1801	249	3274
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	TEAP	100%	95%	91%	97%	93%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido	38	3047	3508	901	7494
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido <=15	33	2864	2987	899	6783
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	TEAP	87%	94%	85%	100%	91%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido	20	3478	4477	527	8502
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido <=15	18	3361	4218	516	8113
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	TEAP	90%	97%	94%	98%	95%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido	0	2301	1780	431	4512
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido <=15	0	2266	1749	431	4446
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	TEAP	0%	98%	98%	100%	99%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	Atendido	0	439	165	172	776
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	Atendido <=15	0	439	165	172	776
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	Atendido	1	1555	440	208	2204
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	Atendido <=15	1	1462	398	198	2059
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	TEAP	100%	94%	90%	95%	93%
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	Atendido	1	1169	601	229	2000
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	Atendido <=15	1	1160	597	229	1987
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido	0	1477	896	255	2628
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido <=15	0	1465	885	252	2602
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido	1	1532	222	152	1907
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido <=15	1	1521	220	151	1893
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido	0	1747	575	240	2562
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido <=15	0	1679	543	239	2461
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	TEAP	0%	96%	94%	100%	96%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido	1	1060	41	299	1401
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido <=15	1	1059	39	299	1398
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	TEAP	100%	100%	95%	100%	100%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido	4	1035	213	211	1463
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido <=15	4	1028	213	210	1455
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	TEAP	100%	99%	100%	100%	99%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido	2	1550	488	117	2157

4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido <=15	2	1540	485	116	2143
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido	2	522	722	115	1361
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido <=15	2	517	720	114	1353
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	TEAP	100%	99%	100%	99%	99%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido	0	1219	240	37	1496
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido <=15	0	1217	240	37	1494
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido	5	1239	76	287	1607
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido <=15	5	1235	73	286	1599
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	TEAP	100%	100%	96%	100%	100%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido	11	711	94	254	1070
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido <=15	11	699	91	251	1052
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	TEAP	100%	98%	97%	99%	98%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido	0	1998	1651	307	3956
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido <=15	0	1932	1591	301	3824
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	TEAP	0%	97%	96%	98%	97%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido	48	1467	380	149	2044
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido <=15	48	1464	375	149	2036
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido	38	870	2603	296	3807
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido <=15	38	858	2593	295	3784
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	TEAP	100%	99%	100%	100%	99%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido	12	701	320	99	1132
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido <=15	12	701	319	99	1131
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido	3	2425	1472	255	4155
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido <=15	3	2412	1457	252	4124
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido	24	1974	1967	361	4326
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido <=15	22	1854	1797	360	4033
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	TEAP	92%	94%	91%	100%	93%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido	5	2183	408	556	3152
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido <=15	5	2177	408	554	3144
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido	1	609	32	265	907
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido <=15	1	609	32	265	907
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido	0	627	88	123	838
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido <=15	0	627	88	123	838
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido	0	1988	140	552	2680
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido <=15	0	1961	131	552	2644
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	TEAP	0%	99%	94%	100%	99%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido	27	877	138	239	1281
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido <=15	27	874	137	238	1276
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido	60	2211	568	452	3291
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido <=15	57	2093	539	425	3114
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	TEAP	95%	95%	95%	94%	95%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido	0	1226	1658	135	3019
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido <=15	0	1194	1586	131	2911
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	TEAP	0%	97%	96%	97%	96%
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	84	1481	1457	201	3223
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	81	1424	1379	190	3074
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	96%	96%	95%	95%	95%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido	110	5606	2778	708	9202
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido <=15	109	5439	2608	683	8839
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	TEAP	99%	97%	94%	96%	96%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido	19	5861	4404	931	11215
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido <=15	18	5575	4070	930	10593
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	TEAP	95%	95%	92%	100%	94%
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	Atendido	167	2451	653	335	3606
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	Atendido <=15	164	2379	630	334	3507
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	TEAP	98%	97%	96%	100%	97%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	416	5025	2602	846	8889
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	391	4949	2511	844	8695
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	94%	98%	97%	100%	98%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido	96	2439	1720	785	5040
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido <=15	92	2337	1567	750	4746
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	TEAP	96%	96%	91%	96%	94%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido	12	1163	527	261	1963
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido <=15	11	1143	510	260	1924
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	TEAP	92%	98%	97%	100%	98%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	Atendido	35	2338	1035	434	3842
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	Atendido <=15	35	2334	1030	433	3832
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido	23	7758	2620	1193	11594
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido <=15	22	7362	2381	1192	10957
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	TEAP	96%	95%	91%	100%	95%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido	9	2415	881	566	3871
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido <=15	9	2379	856	564	3808
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	TEAP	100%	99%	97%	100%	98%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido	0	3330	742	269	4341
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido <=15	0	3327	742	269	4338
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
Total	Total	Atendido	1,529	109,332	81,404	20,896	213,161

Total	Total	Atendido <=15	1,476	106,760	78,147	20,670	207,053
Total	Total	TEAP	97%	98%	96%	99%	97%