

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2022

MES: Octubre

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	2	1160	1192	403	2757
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido <=15	2	1091	1141	392	2626
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	TEAP	100%	94%	96%	97%	95%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido	19	1660	1506	181	3366
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido <=15	19	1652	1494	181	3346
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	TEAP	100%	100%	99%	100%	99%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido	299	4511	4048	629	9487
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido <=15	262	4195	3510	626	8593
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	TEAP	88%	93%	87%	100%	91%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido	4	2712	4050	558	7324
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido <=15	4	2692	4005	558	7259
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido	2	822	3160	470	4454
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido <=15	2	806	3115	468	4391
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	TEAP	100%	98%	99%	100%	99%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido	96	2341	4891	769	8097
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido <=15	93	2318	4798	768	7977
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	TEAP	97%	99%	98%	100%	99%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido	52	2125	4963	781	7921
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido <=15	52	2082	4718	777	7629
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	TEAP	100%	98%	95%	99%	96%
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	Atendido	0	712	1102	211	2025
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	Atendido <=15	0	700	1053	208	1961
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	TEAP	0%	98%	96%	99%	97%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido	333	2962	5185	1175	9655
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido <=15	319	2928	4961	1172	9380
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	TEAP	96%	99%	96%	100%	97%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido	6	3123	5707	977	9813
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido <=15	6	3020	5511	962	9499
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	TEAP	100%	97%	97%	98%	97%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido	0	728	29	165	922
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido <=15	0	727	29	165	921
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido	43	891	1943	545	3422
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido <=15	40	857	1719	506	3122
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	TEAP	93%	96%	88%	93%	91%
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	Atendido	0	1396	1838	226	3460
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	Atendido <=15	0	1325	1692	225	3242
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	TEAP	0%	95%	92%	100%	94%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido	122	3245	4074	867	8308
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido <=15	117	3076	3604	867	7664
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	TEAP	96%	95%	88%	100%	92%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido	31	4675	3820	645	9171
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido <=15	29	4332	3419	638	8418
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	TEAP	94%	93%	90%	99%	92%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido	0	2395	2704	278	5377
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido <=15	0	2306	2513	277	5096
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	TEAP	0%	96%	93%	100%	95%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	Atendido	0	612	119	203	934
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	Atendido <=15	0	612	118	203	933
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	TEAP	0%	100%	99%	100%	100%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	Atendido	1	2069	380	353	2803
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	Atendido <=15	1	1976	361	342	2680
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	TEAP	100%	96%	95%	97%	96%
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	Atendido	1	1757	869	196	2823
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	Atendido <=15	1	1741	859	196	2797
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido	0	1442	722	361	2525
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido <=15	0	1412	699	361	2472
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	TEAP	0%	98%	97%	100%	98%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido	0	1628	225	269	2122
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido <=15	0	1615	223	267	2105
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido	1	1468	482	292	2243
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido <=15	1	1456	482	292	2231
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	TEAP	100%	99%	100%	100%	99%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido	0	937	94	250	1281
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido <=15	0	937	94	250	1281
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido	1	870	137	205	1213
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido <=15	1	863	137	204	1205
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	TEAP	100%	99%	100%	100%	99%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido	0	1812	567	89	2468

4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido <=15	0	1794	562	88	2444
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido	0	789	508	184	1481
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido <=15	0	782	507	184	1473
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	TEAP	0%	99%	100%	100%	99%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido	3	1156	209	31	1399
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido <=15	2	1143	207	30	1382
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	TEAP	67%	99%	99%	97%	99%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido	25	1456	56	284	1821
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido <=15	23	1408	53	274	1758
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	TEAP	92%	97%	95%	96%	97%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido	7	869	51	230	1157
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido <=15	7	868	51	230	1156
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido	0	1873	1312	481	3666
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido <=15	0	1694	1148	467	3309
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	TEAP	0%	90%	88%	97%	90%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido	31	1204	272	96	1603
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido <=15	31	1189	271	94	1585
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	TEAP	100%	99%	100%	98%	99%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido	24	1294	1447	382	3147
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido <=15	24	1267	1385	379	3055
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	TEAP	100%	98%	96%	99%	97%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido	10	607	353	90	1060
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido <=15	10	605	351	86	1052
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	TEAP	100%	100%	99%	96%	99%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido	0	2756	962	517	4235
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido <=15	0	2705	944	514	4163
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	TEAP	0%	98%	98%	99%	98%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido	1	1870	1758	301	3930
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido <=15	1	1817	1673	299	3790
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	TEAP	100%	97%	95%	99%	96%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido	26	1847	963	319	3155
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido <=15	25	1807	930	315	3077
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	TEAP	96%	98%	97%	99%	98%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido	1	519	24	213	757
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido <=15	1	513	24	211	749
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	TEAP	100%	99%	100%	99%	99%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido	0	511	70	98	679
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido <=15	0	511	70	98	679
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido	0	2150	233	297	2680
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido <=15	0	2054	220	286	2560
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	TEAP	0%	96%	94%	96%	96%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido	1	439	21	269	730
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido <=15	1	439	21	269	730
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido	28	2527	664	376	3595
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido <=15	27	2409	637	364	3437
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	TEAP	96%	95%	96%	97%	96%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido	0	1320	1865	119	3304
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido <=15	0	1277	1750	118	3145
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	TEAP	0%	97%	94%	99%	95%
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	74	1646	1902	109	3731
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	71	1598	1823	107	3599
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	96%	97%	96%	98%	96%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido	44	4820	2682	569	8115
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido <=15	37	4588	2424	544	7593
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	TEAP	84%	95%	90%	96%	94%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido	12	5994	4080	751	10837
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido <=15	12	5496	3823	746	10077
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	TEAP	100%	92%	94%	99%	93%
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	Atendido	171	2063	800	360	3394
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	Atendido <=15	168	1987	761	358	3274
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	TEAP	98%	96%	95%	99%	96%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	187	3421	3448	464	7520
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	186	3383	3398	464	7431
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	99%	99%	99%	100%	99%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido	500	1525	2494	1066	5585
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido <=15	471	1492	2362	1031	5356
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	TEAP	94%	98%	95%	97%	96%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido	56	1001	558	299	1914
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido <=15	56	999	558	296	1909
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	TEAP	100%	100%	100%	99%	100%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	Atendido	3	1962	960	444	3369
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	Atendido <=15	3	1950	951	444	3348
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido	3	8004	3084	1183	12274
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido <=15	3	7626	2945	1173	11747
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	TEAP	100%	95%	95%	99%	96%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido	12	2586	1228	496	4322
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido <=15	12	2573	1217	496	4298
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido	1	2669	1381	408	4459
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido <=15	1	2590	1315	408	4314
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	TEAP	100%	97%	95%	100%	97%
Total	Total	Atendido	2.233	106.931	87.192	21.534	217.890

Total	Total	Atendido <=15	2.121	103.283	82.636	21.278	209.318
Total	Total	TEAP	95%	97%	95%	99%	96%