

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2022

MES: Setiembre

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	1176	1180	351	2707
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido <=15	0	1141	1174	350	2665
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	TEAP	0%	97%	99%	100%	98%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido	44	1779	1376	201	3400
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido <=15	44	1763	1361	201	3369
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido	404	4580	4445	556	9985
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido <=15	369	4316	3948	554	9187
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	TEAP	91%	94%	89%	100%	92%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido	0	2609	4365	475	7449
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido <=15	0	2601	4347	475	7423
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido	6	1076	2765	510	4357
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido <=15	6	1076	2765	510	4357
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido	103	2034	4801	600	7538
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido <=15	97	2022	4737	600	7456
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	TEAP	94%	99%	99%	100%	99%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido	35	1747	4099	453	6334
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido <=15	35	1740	4072	451	6298
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	TEAP	100%	100%	99%	100%	99%
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	Atendido	0	532	935	234	1701
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	Atendido <=15	0	530	925	233	1688
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	TEAP	0%	100%	99%	100%	99%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido	188	2675	4731	918	8512
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido <=15	184	2662	4653	918	8417
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	TEAP	98%	100%	98%	100%	99%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido	4	1934	5520	489	7947
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido <=15	4	1929	5506	488	7927
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	803	11	119	933
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido <=15	0	803	11	119	933
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido	0	993	2064	609	3666
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido <=15	0	967	1876	561	3404
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	TEAP	0%	97%	91%	92%	93%
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	Atendido	1	1320	1825	284	3430
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	Atendido <=15	1	1266	1642	281	3190
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	TEAP	100%	96%	90%	99%	93%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido	67	3260	4522	992	8841
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido <=15	58	3110	3959	992	8119
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	TEAP	87%	95%	88%	100%	92%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido	9	3415	4316	357	8097
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido <=15	6	3082	3744	339	7171
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	TEAP	67%	90%	87%	95%	89%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido	0	2573	2266	409	5248
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido <=15	0	2413	2077	409	4899
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	TEAP	0%	94%	92%	100%	93%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	Atendido	0	600	112	216	928
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	Atendido <=15	0	600	112	215	927
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	Atendido	0	1799	418	485	2702
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	Atendido <=15	0	1735	402	475	2612
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	TEAP	0%	96%	96%	98%	97%
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	Atendido	2	1934	965	278	3179
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	Atendido <=15	2	1905	956	277	3140
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido	0	1331	791	355	2477
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido <=15	0	1305	768	352	2425
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	TEAP	0%	98%	97%	99%	98%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido	1	1725	301	240	2267
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	Atendido <=15	1	1717	300	240	2258
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido	0	1567	479	268	2314
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido <=15	0	1564	475	268	2307
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	TEAP	0%	100%	99%	100%	100%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido	0	1063	55	238	1356
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido <=15	0	1063	55	238	1356
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido	0	935	134	220	1289
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido <=15	0	927	132	218	1277
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	TEAP	0%	99%	99%	99%	99%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido	0	1695	484	118	2297

4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido <=15	0	1655	476	113	2244
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	TEAP	0%	98%	98%	96%	98%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido	0	766	486	197	1449
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido <=15	0	763	485	195	1443
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	TEAP	0%	100%	100%	99%	100%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido	0	1147	208	50	1405
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido <=15	0	1141	206	50	1397
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido	14	1430	60	320	1824
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido <=15	13	1399	59	313	1784
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	TEAP	93%	98%	98%	98%	98%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido	4	842	28	247	1121
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido <=15	4	840	28	246	1118
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido	0	2291	1697	362	4350
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido <=15	0	2163	1542	342	4047
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	TEAP	0%	94%	91%	94%	93%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido	59	1203	397	125	1784
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido <=15	59	1190	391	123	1763
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	TEAP	100%	99%	98%	98%	99%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido	21	1224	1505	403	3153
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido <=15	20	1202	1476	400	3098
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	TEAP	95%	98%	98%	99%	98%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido	8	626	305	101	1040
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido <=15	8	626	305	101	1040
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido	0	2854	1287	515	4656
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido <=15	0	2827	1267	512	4606
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	TEAP	0%	99%	98%	99%	99%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido	1	1928	1839	257	4025
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido <=15	1	1836	1702	255	3794
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	TEAP	100%	95%	93%	99%	94%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido	8	2002	676	361	3047
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido <=15	8	1985	664	359	3016
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	TEAP	100%	99%	98%	99%	99%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido	5	555	20	297	877
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido <=15	5	554	20	296	875
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido	0	580	101	115	796
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido <=15	0	580	101	115	796
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido	0	2024	181	424	2629
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido <=15	0	1976	178	420	2574
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	TEAP	0%	98%	98%	99%	98%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido	0	437	24	288	749
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido <=15	0	437	24	288	749
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido	6	2250	768	345	3369
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido <=15	5	2175	739	332	3251
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	TEAP	83%	97%	96%	96%	96%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido	0	1174	1757	118	3049
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido <=15	0	1111	1635	117	2863
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	TEAP	0%	95%	93%	99%	94%
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	88	1587	1550	209	3434
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	80	1515	1452	203	3250
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	91%	95%	94%	97%	95%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido	82	4573	2882	600	8137
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido <=15	71	4366	2585	573	7595
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	TEAP	87%	95%	90%	96%	93%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido	29	4109	3982	581	8701
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido <=15	24	3644	3422	580	7670
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	TEAP	83%	89%	86%	100%	88%
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	Atendido	152	2117	791	400	3460
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	Atendido <=15	149	2063	763	398	3373
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	334	3867	3131	484	7816
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	325	3765	3050	484	7624
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	97%	97%	97%	100%	98%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido	515	1547	2683	1155	5900
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido <=15	500	1537	2614	1132	5783
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	TEAP	97%	99%	97%	98%	98%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido	49	947	475	328	1799
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido <=15	49	944	469	327	1789
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	TEAP	100%	100%	99%	100%	99%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	Atendido	3	2032	920	395	3350
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	Atendido <=15	3	2018	917	394	3332
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	TEAP	100%	99%	100%	100%	99%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido	3	7492	2846	1188	11529
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido <=15	3	7325	2777	1183	11288
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	TEAP	100%	98%	98%	100%	98%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido	8	2320	978	498	3804
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido <=15	8	2315	974	498	3795
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido	0	2741	1133	462	4336
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido <=15	0	2739	1130	462	4331
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
Total	Total	Atendido	2,253	101,820	85,670	20,800	210,543

Total	Total	Atendido <=15	2,142	98,928	81,448	20,575	203,093
Total	Total	TEAP	95%	97%	95%	99%	96%