

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2022

MES: Noviembre

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	1392	1399	380	3171
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido <=15	0	1330	1387	378	3095
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	TEAP	0%	96%	99%	99%	98%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido	19	2077	1820	200	4116
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido <=15	18	2064	1811	198	4091
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	TEAP	95%	99%	100%	99%	99%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido	405	5498	3422	768	10093
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido <=15	389	5301	3304	753	9747
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	TEAP	96%	96%	97%	98%	97%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido	16	2908	3565	746	7235
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido <=15	16	2906	3561	745	7228
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	0	1054	3677	648	5379
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido <=15	0	1052	3633	648	5333
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	TEAP	0%	100%	99%	100%	99%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido	185	3234	5292	1421	10132
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido <=15	182	3200	5188	1419	9989
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	TEAP	98%	99%	98%	100%	99%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido	55	3014	5266	1139	9474
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido <=15	46	2941	4859	1138	8984
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	TEAP	84%	98%	92%	100%	95%
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	Atendido	0	737	1570	138	2445
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	Atendido <=15	0	697	1478	133	2308
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	TEAP	0%	95%	94%	96%	94%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido	289	2821	6095	1771	10976
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido <=15	276	2786	5750	1770	10582
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	TEAP	96%	99%	94%	100%	96%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido	5	4212	5005	1253	10475
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido <=15	5	4098	4651	1244	9998
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	TEAP	100%	97%	93%	99%	95%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido	0	696	21	200	917
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	Atendido <=15	0	695	21	200	916
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido	50	1277	1677	629	3633
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido <=15	49	1252	1611	618	3530
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	TEAP	98%	98%	96%	98%	97%
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	Atendido	1	1198	1720	306	3225
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	Atendido <=15	1	1183	1681	306	3171
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	TEAP	100%	99%	98%	100%	98%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido	148	2750	3819	954	7671
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido <=15	135	2691	3553	944	7323
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	TEAP	91%	98%	93%	99%	95%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido	1	4178	3926	453	8558
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido <=15	1	4085	3825	453	8364
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	TEAP	100%	98%	97%	100%	98%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido	1	2351	2382	364	5098
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido <=15	1	2339	2341	364	5045
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	Atendido	0	667	122	204	993
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	Atendido <=15	0	667	122	204	993
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	Atendido	0	2101	304	346	2751
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	Atendido <=15	0	2082	299	345	2726
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	TEAP	0%	99%	98%	100%	99%
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	Atendido	0	1567	979	155	2701
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	Atendido <=15	0	1557	969	155	2681
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido	0	1191	577	416	2184
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido <=15	0	1180	567	415	2162
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	TEAP	0%	99%	98%	100%	99%
4813-4	Tienda Overlandes Chinchá - 28 de Julio	Atendido	0	1491	157	285	1933
4813-4	Tienda Overlandes Chinchá - 28 de Julio	Atendido <=15	0	1486	156	284	1926
4813-4	Tienda Overlandes Chinchá - 28 de Julio	TEAP	0%	100%	99%	100%	100%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido	0	1549	496	236	2281
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	Atendido <=15	0	1549	496	236	2281
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido	0	1034	106	288	1428
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido <=15	0	1034	106	288	1428
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido	0	804	93	217	1114
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido <=15	0	800	93	217	1110
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido	0	1684	572	61	2317

4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido <=15	0	1640	558	59	2257
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	TEAP	0%	97%	98%	97%	97%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido	0	741	623	141	1505
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido <=15	0	735	619	141	1495
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido	9	1127	267	47	1450
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido <=15	9	1117	266	47	1439
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	TEAP	100%	99%	100%	100%	99%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido	14	1430	54	239	1737
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido <=15	14	1400	51	237	1702
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	TEAP	100%	98%	94%	99%	98%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido	9	864	72	253	1198
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido <=15	9	863	72	252	1196
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido	0	1974	2129	568	4671
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido <=15	0	1928	2069	564	4561
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	TEAP	0%	98%	97%	99%	98%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido	52	1574	327	131	2084
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido <=15	52	1566	326	130	2074
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	TEAP	100%	99%	100%	99%	100%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido	8	1386	1127	442	2963
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido <=15	8	1385	1124	442	2959
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido	28	636	397	86	1147
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	Atendido <=15	28	634	397	86	1145
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido	1	2966	1067	577	4611
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido <=15	1	2935	1061	574	4571
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido	2	2286	1826	303	4417
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido <=15	2	2271	1804	303	4380
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido	10	1870	977	251	3108
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido <=15	10	1851	960	250	3071
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido	1	539	21	213	774
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido <=15	1	539	21	212	773
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido	0	673	41	105	819
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido <=15	0	673	41	105	819
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido	0	1920	370	138	2428
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido <=15	0	1913	366	138	2417
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	TEAP	0%	100%	99%	100%	100%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido	1	532	28	178	739
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido <=15	1	532	28	177	738
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	TEAP	100%	100%	100%	99%	100%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido	24	2453	968	267	3712
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido <=15	23	2377	946	262	3608
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	TEAP	96%	97%	98%	98%	97%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido	0	1343	2086	139	3568
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido <=15	0	1331	2055	139	3525
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	56	1231	2078	124	3489
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	56	1208	2037	121	3422
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	100%	98%	98%	98%	98%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido	13	4785	2332	674	7804
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	Atendido <=15	13	4676	2216	660	7565
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	TEAP	100%	98%	95%	98%	97%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido	3	6185	4236	831	11255
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido <=15	3	5813	3999	829	10644
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	TEAP	100%	94%	94%	100%	95%
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	Atendido	142	2385	811	420	3758
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	Atendido <=15	138	2287	761	413	3599
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	TEAP	97%	96%	94%	98%	96%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	306	3423	3614	527	7870
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	302	3401	3578	527	7808
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	99%	99%	99%	100%	99%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido	517	1655	2567	1125	5864
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido <=15	476	1589	2382	1083	5530
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	TEAP	92%	96%	93%	96%	94%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido	106	1403	800	249	2558
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	Atendido <=15	105	1403	798	249	2555
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	TEAP	99%	100%	100%	100%	100%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	Atendido	26	1782	1065	456	3329
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	Atendido <=15	26	1759	1053	456	3294
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido	9	8325	2893	917	12144
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	Atendido <=15	9	8098	2817	911	11835
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	TEAP	100%	97%	97%	99%	97%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido	6	2873	1387	380	4646
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	Atendido <=15	6	2868	1383	380	4637
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido	0	3695	1796	468	5959
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido <=15	0	3665	1783	468	5916
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	TEAP	0%	99%	99%	100%	99%
Total	Total	Atendido	2.518	113.541	90.021	23.827	229.907
Total	Total	Atendido <=15	2.411	111.432	87.033	23.670	224.546
Total	Total	TEAP	96%	98%	97%	99%	98%