

INDICADOR TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

EMPRESA: Telefónica Móviles S.A.

AÑO: 2014

MES: Setiembre

INDICADOR: TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)

OBJETIVO: Medir el porcentaje de los usuarios que esperaron menos de 15 minutos.

Código de Oficina	Oficina		BAJA	CONSULTA	RECLAMO	ALTAS	TOTAL GENERAL
8500-18	AREQUIPA	Atendido	532	2797	2414	224	5967
		Atendido <=15	459	2355	2011	224	5049
		% TEAP	86%	84%	83%	100%	85%
4808-1	LIMA	Atendido	113	3689	817	247	4866
		Atendido <=15	108	3333	768	240	4449
		% TEAP	96%	90%	94%	97%	91%
924-1	LIMA	Atendido	63	2540	105	36	2744
		Atendido <=15	54	2284	93	36	2467
		% TEAP	86%	90%	89%	100%	90%
4804-1	HUANUCO	Atendido	12	2622	48	1	2683
		Atendido <=15	9	2098	36	1	2144
		% TEAP	75%	80%	75%	100%	80%
4813-1	AYACUCHO	Atendido	36	4059	97	374	4566
		Atendido <=15	29	3194	67	373	3663
		% TEAP	81%	79%	69%	100%	80%
1003-1	AREQUIPA	Atendido	204	4613	431	248	5496
		Atendido <=15	182	4241	396	247	5066
		% TEAP	89%	92%	92%	100%	92%
904-2	AREQUIPA	Atendido	410	10385	1460	509	12764
		Atendido <=15	314	8757	1096	496	10663
		% TEAP	77%	84%	75%	97%	84%
904-1	HUANCAYO	Atendido	512	7913	945	41	9411
		Atendido <=15	363	6427	691	39	7520
		% TEAP	71%	81%	73%	95%	80%
904-3	PUNO	Atendido	246	4550	138	2	4936
		Atendido <=15	179	3673	108	2	3962
		% TEAP	73%	81%	78%	100%	80%
904-4	TACNA	Atendido	222	3736	787	32	4777
		Atendido <=15	181	3171	675	32	4059
		% TEAP	82%	85%	86%	100%	85%
1003-2	ILO	Atendido	214	1855	399	55	2523
		Atendido <=15	139	1195	274	49	1657

		% TEAP	65%	64%	69%	89%	66%
1003-3	AREQUIPA	Atendido	0	769	5	181	955
		Atendido <=15	0	670	5	176	851
		% TEAP	0%	87%	100%	97%	89%
1003-4	ILO	Atendido	110	1560	515	8	2193
		Atendido <=15	90	1346	439	7	1882
		% TEAP	82%	86%	85%	88%	86%
1003-5	PUNO	Atendido	134	4285	401	116	4936
		Atendido <=15	112	3414	331	113	3970
		% TEAP	84%	80%	83%	97%	80%
1003-6	TACNA	Atendido	181	3207	278	3	3669
		Atendido <=15	151	2581	239	3	2974
		% TEAP	83%	80%	86%	100%	81%
4802-6	CAJAMARCA	Atendido	3	986	9	126	1124
		Atendido <=15	2	735	6	125	868
		% TEAP	67%	75%	67%	99%	77%
920-2	LIMA	Atendido	252	5181	424	462	6319
		Atendido <=15	177	3989	275	423	4864
		% TEAP	70%	77%	65%	92%	77%
920-1	LIMA	Atendido	917	6294	1190	261	8662
		Atendido <=15	701	5167	825	253	6946
		% TEAP	76%	82%	69%	97%	80%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	86	5405	229	547	6267
		Atendido <=15	80	4801	199	543	5623
		% TEAP	93%	89%	87%	99%	90%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	99	4640	292	135	5166
		Atendido <=15	77	4155	234	135	4601
		% TEAP	78%	90%	80%	100%	89%
4813-4	ICA	Atendido	25	3476	30	71	3602
		Atendido <=15	15	2656	25	58	2754
		% TEAP	60%	76%	83%	82%	76%
915-3	PIURA	Atendido	220	8574	716	235	9745
		Atendido <=15	168	6722	567	220	7677
		% TEAP	76%	78%	79%	94%	79%
915-4	PUCALLPA	Atendido	244	6567	453	0	7264
		Atendido <=15	182	5103	342	0	5627
		% TEAP	75%	78%	75%	0%	77%
915-1	PIURA	Atendido	59	3364	36	214	3673
		Atendido <=15	47	2977	35	201	3260
		% TEAP	80%	88%	97%	94%	89%
1005-1	TRUJILLO	Atendido	2	2382	35	0	2419
		Atendido <=15	2	2018	22	0	2042
		% TEAP	100%	85%	63%	0%	84%
		Atendido	174	3017	197	3	3391

1005-2	CHIMBOTE	Atendido <=15	164	2778	185	3	3130
		% TEAP	94%	92%	94%	100%	92%
1005-3	HUARAZ	Atendido	41	3567	114	119	3841
		Atendido <=15	36	3281	103	119	3539
1005-4	TARAPOTO	% TEAP	88%	92%	90%	100%	92%
		Atendido	111	3524	583	4	4222
1005-5	TRUJILLO	Atendido <=15	88	3126	526	4	3744
		% TEAP	79%	89%	90%	100%	89%
915-5	IQUITOS	Atendido	0	7061	35	1	7097
		Atendido <=15	0	6109	33	0	6142
1007-1	TUMBES	% TEAP	0%	87%	94%	0%	87%
		Atendido	23	6717	8	558	7306
1007-3	PIURA	Atendido <=15	23	4968	8	540	5539
		% TEAP	100%	74%	100%	97%	76%
1007-2	PIURA	Atendido	25	2113	117	52	2307
		Atendido <=15	15	1427	82	47	1571
1008-1	LIMA	% TEAP	60%	68%	70%	90%	68%
		Atendido	144	2873	447	3	3467
8500-22	CUSCO	Atendido <=15	131	2647	381	1	3160
		% TEAP	91%	92%	85%	33%	91%
908-2	TRUJILLO	Atendido	117	4370	94	8	4589
		Atendido <=15	96	3500	71	8	3675
1009-1	CUSCO	% TEAP	82%	80%	76%	100%	80%
		Atendido	356	6064	481	1017	7918
1009-2	CUSCO	Atendido <=15	144	3416	232	809	4601
		% TEAP	40%	56%	48%	80%	58%
913-1	CUSCO	Atendido	37	1719	297	18	2071
		Atendido <=15	31	1480	272	17	1800
1009-4	HUANCAYO	% TEAP	84%	86%	92%	94%	87%
		Atendido	459	9784	958	0	11201
1009-1	CUSCO	Atendido <=15	381	8431	832	0	9644
		% TEAP	83%	86%	87%	0%	86%
1009-2	CUSCO	Atendido	2	2507	5	0	2514
		Atendido <=15	2	2433	5	0	2440
1009-4	HUANCAYO	% TEAP	100%	97%	100%	0%	97%
		Atendido	20	2735	95	4	2854
1009-1	CUSCO	Atendido <=15	12	2193	74	2	2281
		% TEAP	60%	80%	78%	50%	80%
1009-4	HUANCAYO	Atendido	316	5891	578	9	6794
		Atendido <=15	279	5278	516	6	6079
1009-4	HUANCAYO	% TEAP	88%	90%	89%	67%	89%
		Atendido	14	1002	3	50	1069
1009-4	HUANCAYO	Atendido <=15	13	916	3	46	978
		% TEAP	93%	91%	100%	92%	91%

1009-5	CUSCO	Atendido	0	894	1	0	895
		Atendido <=15	0	657	0	0	657
		% TEAP	0%	73%	0%	0%	73%
4810-2	LIMA	Atendido	52	1979	78	377	2486
		Atendido <=15	52	1955	78	374	2459
		% TEAP	100%	99%	100%	99%	99%
1017-1	LIMA	Atendido	145	2926	330	397	3798
		Atendido <=15	114	2386	270	388	3158
		% TEAP	79%	82%	82%	98%	83%
1010-1	AYACUCHO	Atendido	176	3803	998	29	5006
		Atendido <=15	133	2989	773	29	3924
		% TEAP	76%	79%	77%	100%	78%
8600-3	LIMA	Atendido	181	4831	1308	668	6988
		Atendido <=15	124	4072	824	655	5675
		% TEAP	69%	84%	63%	98%	81%
4812-2	LIMA	Atendido	87	2875	476	330	3768
		Atendido <=15	64	2322	299	293	2978
		% TEAP	74%	81%	63%	89%	79%
4802-5	HUACHO	Atendido	61	849	47	26	983
		Atendido <=15	57	759	40	26	882
		% TEAP	93%	89%	85%	100%	90%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	97	825	501	0	1423
		Atendido <=15	87	712	440	0	1239
		% TEAP	90%	86%	88%	0%	87%
4804-6	HUANUCO	Atendido	43	4910	271	593	5817
		Atendido <=15	39	4508	260	537	5344
		% TEAP	91%	92%	96%	91%	92%
4813-2	HUARAZ	Atendido	58	2783	306	271	3418
		Atendido <=15	46	2470	273	266	3055
		% TEAP	79%	89%	89%	98%	89%
4813-3	ICA	Atendido	99	1655	226	252	2232
		Atendido <=15	72	1287	176	196	1731
		% TEAP	73%	78%	78%	78%	78%
4804-3	IQUITOS	Atendido	0	6789	42	0	6831
		Atendido <=15	0	4760	31	0	4791
		% TEAP	0%	70%	74%	0%	70%
4812-1	LIMA	Atendido	311	9323	311	311	10256
		Atendido <=15	244	7845	254	256	8599
		% TEAP	78%	84%	82%	82%	84%
8600-19	LIMA	Atendido	86	9953	496	809	11344
		Atendido <=15	60	8555	216	809	9640
		% TEAP	70%	86%	44%	100%	85%
4806-4	PUNO	Atendido	3	2403	177	27	2610
		Atendido <=15	3	2072	147	25	2247

		% TEAP	100%	86%	83%	93%	86%
1011-2	LIMA	Atendido	1	7075	95	4	7175
		Atendido <=15	0	5025	58	4	5087
		% TEAP	0%	71%	61%	100%	71%
4803-3	LIMA	Atendido	456	3578	1374	158	5566
		Atendido <=15	321	2089	761	156	3327
		% TEAP	70%	58%	55%	99%	60%
1012-1	CAJAMARCA	Atendido	90	4255	285	4	4634
		Atendido <=15	83	4004	263	2	4352
		% TEAP	92%	94%	92%	50%	94%
1012-2	CAJAMARCA	Atendido	216	4944	926	2	6088
		Atendido <=15	186	4398	791	1	5376
		% TEAP	86%	89%	85%	50%	88%
926-2	CHICLAYO	Atendido	1092	6501	2091	1042	10726
		Atendido <=15	733	5307	1623	1030	8693
		% TEAP	67%	82%	78%	99%	81%
1012-3	CHICLAYO	Atendido	45	704	184	31	964
		Atendido <=15	31	518	120	25	694
		% TEAP	69%	74%	65%	81%	72%
1012-4	TRUJILLO	Atendido	58	6638	46	51	6793
		Atendido <=15	33	4466	29	24	4552
		% TEAP	57%	67%	63%	47%	67%
4805-1	LIMA	Atendido	654	15874	847	1328	18703
		Atendido <=15	449	11384	496	1314	13643
		% TEAP	69%	72%	59%	99%	73%
901-1	ICA	Atendido	252	6287	483	14	7036
		Atendido <=15	206	5202	397	13	5818
		% TEAP	82%	83%	82%	93%	83%
917-1	LIMA	Atendido	259	13546	839	490	15134
		Atendido <=15	199	9351	499	489	10538
		% TEAP	77%	69%	59%	100%	70%
4811-1	ICA	Atendido	598	1354	32	95	2079
		Atendido <=15	462	1070	23	75	1630
		% TEAP	77%	79%	72%	79%	78%
8500-1	PIURA	Atendido	124	3378	1277	0	4779
		Atendido <=15	108	2834	1065	0	4007
		% TEAP	87%	84%	83%	0%	84%
4803-2	LIMA	Atendido	349	6277	463	2	7091
		Atendido <=15	308	5729	424	2	6463
		% TEAP	88%	91%	92%	100%	91%
4803-1	LIMA	Atendido	256	5976	547	374	7153
		Atendido <=15	230	5235	495	370	6330
		% TEAP	90%	88%	90%	99%	88%
		Atendido	1	3732	5	33	3771

4804-4	PUCALLPA	Atendido <=15	1	2942	3	29	2975
		% TEAP	100%	79%	60%	88%	79%
4806-5	CUSCO	Atendido	55	574	26	39	694
		Atendido <=15	41	485	23	30	579
4806-3	PUNO	% TEAP	75%	84%	88%	77%	83%
		Atendido	19	1348	167	25	1559
1009-6	CUSCO	Atendido <=15	16	1226	159	25	1426
		% TEAP	84%	91%	95%	100%	91%
4802-4	ICA	Atendido	7	411	0	4	422
		Atendido <=15	4	384	0	3	391
4806-1	CUSCO	% TEAP	57%	93%	0%	75%	93%
		Atendido	74	1279	5	49	1407
4806-2	PUNO	Atendido <=15	61	1175	5	48	1289
		% TEAP	82%	92%	100%	98%	92%
4802-3	PIURA	Atendido	8	1346	45	0	1399
		Atendido <=15	8	1325	44	0	1377
4807-1	LIMA	% TEAP	100%	98%	98%	0%	98%
		Atendido	3	1277	50	54	1384
4802-2	HUACHO	Atendido <=15	2	1252	50	54	1358
		% TEAP	67%	98%	100%	100%	98%
4803-4	LIMA	Atendido	367	2018	54	212	2651
		Atendido <=15	352	1976	54	211	2593
4805-4	LIMA	% TEAP	96%	98%	100%	100%	98%
		Atendido	20	1832	10	207	2069
1013-1	CHICLAYO	Atendido <=15	20	1813	10	194	2037
		% TEAP	100%	99%	100%	94%	98%
1013-2	CHICLAYO	Atendido	6	2108	6	390	2510
		Atendido <=15	6	2003	6	385	2400
1014-1	HUANCAYO	% TEAP	100%	95%	100%	99%	96%
		Atendido	56	490	51	43	640
1013-1	CHICLAYO	Atendido <=15	48	440	47	41	576
		% TEAP	86%	90%	92%	95%	90%
1013-2	CHICLAYO	Atendido	337	11875	214	411	12837
		Atendido <=15	231	8170	111	405	8917
1014-1	HUANCAYO	% TEAP	69%	69%	52%	99%	69%
		Atendido	532	5081	135	869	6617
1013-1	CHICLAYO	Atendido <=15	469	4501	118	865	5953
		% TEAP	88%	89%	87%	100%	90%
1013-2	CHICLAYO	Atendido	235	3673	619	51	4578
		Atendido <=15	187	3042	499	51	3779
1014-1	HUANCAYO	% TEAP	80%	83%	81%	100%	83%
		Atendido	146	3642	535	1129	5452
1014-1	HUANCAYO	Atendido <=15	127	3182	478	1095	4882
		% TEAP	87%	87%	89%	97%	90%

1014-2	HUANCAYO	Atendido	121	3964	145	677	4907
		Atendido <=15	88	3047	116	523	3774
		% TEAP	73%	77%	80%	77%	77%
1014-3	HUANCAYO	Atendido	250	1390	29	6	1675
		Atendido <=15	214	1239	24	5	1482
		% TEAP	86%	89%	83%	83%	88%
4810-1	LIMA	Atendido	283	2874	249	87	3493
		Atendido <=15	164	1660	113	58	1995
		% TEAP	58%	58%	45%	67%	57%
4806-6	TACNA	Atendido	61	2772	124	177	3134
		Atendido <=15	38	1932	81	138	2189
		% TEAP	62%	70%	65%	78%	70%
4804-5	TARAPOTO	Atendido	84	4988	150	31	5253
		Atendido <=15	58	3879	113	29	4079
		% TEAP	69%	78%	75%	94%	78%
4809-1	HUANCAYO	Atendido	1	2416	11	17	2445
		Atendido <=15	0	1861	8	16	1885
		% TEAP	0%	77%	73%	94%	77%
4805-2	LIMA	Atendido	10	2924	11	50	2995
		Atendido <=15	8	2664	10	48	2730
		% TEAP	80%	91%	91%	96%	91%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	275	4354	464	29	5122
		Atendido <=15	235	3956	410	29	4630
		% TEAP	85%	91%	88%	100%	90%
1015-1	HUANUCO	Atendido	21	2095	1300	0	3416
		Atendido <=15	21	1886	1162	0	3069
		% TEAP	100%	90%	89%	0%	90%
4802-7	TUMBES	Atendido	43	2738	444	143	3368
		Atendido <=15	38	2125	368	139	2670
		% TEAP	88%	78%	83%	97%	79%
1016-1	AREQUIPA	Atendido	59	6315	47	154	6575
		Atendido <=15	38	4923	34	152	5147
		% TEAP	64%	78%	72%	99%	78%
4805-3	LIMA	Atendido	170	8640	1190	212	10212
		Atendido <=15	104	5293	660	179	6236
		% TEAP	61%	61%	55%	84%	61%
TOTAL ATENCIONES		Atendido	15828	397734	37409	18758	469729
		Atendido <=15	12259	321387	28913	17709	380268
		% TEAP	77%	81%	77%	94%	81%

INDICADOR TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

EMPRESA: Telefónica Móviles S.A.

AÑO: 2014

MES: Agosto

INDICADOR: TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)

OBJETIVO: Medir el porcentaje de los usuarios que esperaron menos de 15 minutos.

Código de Oficina	Oficina		BAJA	CONSULTA	RECLAMO	ALTAS	TOTAL GENERAL
8500-18	AREQUIPA	Atendido	166	3923	940	502	5531
		Atendido <=15	129	3283	791	488	4691
		% TEAP	78%	84%	84%	97%	85%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atendido	146	5041	227	210	5624
		Atendido <=15	124	4231	179	191	4725
		% TEAP	85%	84%	79%	91%	84%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	Atendido	58	2416	97	54	2625
		Atendido <=15	41	1617	62	53	1773
		% TEAP	71%	67%	64%	98%	68%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atendido	25	2510	60	0	2595
		Atendido <=15	9	2098	48	0	2155
		% TEAP	36%	84%	80%	0%	83%
8500-12	AYACUCHO	Atendido	7	909	18	108	1042
		Atendido <=15	3	407	7	108	525
		% TEAP	43%	45%	39%	100%	50%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	Atendido	16	2720	37	228	3001
		Atendido <=15	8	1539	23	228	1798
		% TEAP	50%	57%	62%	100%	60%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atendido	145	4601	371	298	5415
		Atendido <=15	119	3491	324	285	4219
		% TEAP	82%	76%	87%	96%	78%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atendido	297	9510	1116	495	11418
		Atendido <=15	173	5912	646	421	7152
		% TEAP	58%	62%	58%	85%	63%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Atendido	488	6908	1031	38	8465
		Atendido <=15	321	5126	698	29	6174
		% TEAP	66%	74%	68%	76%	73%
904-3	BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA	Atendido	227	4622	319	18	5186
		Atendido <=15	166	3833	240	14	4253
		% TEAP	73%	83%	75%	78%	82%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atendido	210	3417	736	40	4403
		Atendido <=15	147	2536	570	40	3293
		% TEAP	70%	74%	77%	100%	75%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atendido	190	2075	316	28	2609
		Atendido <=15	139	1494	256	23	1912

		% TEAP	73%	72%	81%	82%	73%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atendido	0	1083	0	208	1291
		Atendido <=15	0	801	0	177	978
		% TEAP	0%	74%	0%	85%	76%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atendido	44	1988	137	75	2244
		Atendido <=15	42	1768	125	66	2001
		% TEAP	95%	89%	91%	88%	89%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atendido	135	3679	746	66	4626
		Atendido <=15	111	2894	588	61	3654
		% TEAP	82%	79%	79%	92%	79%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atendido	114	3318	188	52	3672
		Atendido <=15	89	2361	145	50	2645
		% TEAP	78%	71%	77%	96%	72%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atendido	1	1110	2	132	1245
		Atendido <=15	1	879	2	131	1013
		% TEAP	100%	79%	100%	99%	81%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atendido	229	5062	488	593	6372
		Atendido <=15	162	3557	350	549	4618
		% TEAP	71%	70%	72%	93%	72%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atendido	1907	5798	1072	220	8997
		Atendido <=15	904	3812	545	201	5462
		% TEAP	47%	66%	51%	91%	61%
8500-3	CHICLAYO	Atendido	104	4189	489	504	5286
		Atendido <=15	88	3612	434	504	4638
		% TEAP	85%	86%	89%	100%	88%
8500-6	CHIMBOTE	Atendido	102	4155	453	1	4711
		Atendido <=15	87	3868	361	1	4317
		% TEAP	85%	93%	80%	100%	92%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atendido	4	3341	7	45	3397
		Atendido <=15	1	1534	2	31	1568
		% TEAP	25%	46%	29%	69%	46%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atendido	140	9513	502	228	10383
		Atendido <=15	73	5516	250	222	6061
		% TEAP	52%	58%	50%	97%	58%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atendido	73	7436	341	6	7856
		Atendido <=15	53	5682	212	4	5951
		% TEAP	73%	76%	62%	67%	76%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atendido	6	3234	0	222	3462
		Atendido <=15	4	2043	0	215	2262
		% TEAP	67%	63%	0%	97%	65%
1005-1	CISESA CHEPEN	Atendido	4	2695	13	15	2727
		Atendido <=15	1	1714	6	15	1736
		% TEAP	25%	64%	46%	100%	64%
		Atendido	80	3477	162	11	3730

1005-2	CISESA CHIMBOTE	Atendido <=15	71	2979	139	4	3193
		% TEAP	89%	86%	86%	36%	86%
1005-3	CISESA HUARAZ	Atendido	1	4873	11	271	5156
		Atendido <=15	1	3110	11	257	3379
1005-4	CISESA TARAPOTO	% TEAP	100%	64%	100%	95%	66%
		Atendido	232	4712	28	0	4972
1005-5	CISESA TRUJILLO	Atendido <=15	194	4080	22	0	4296
		% TEAP	84%	87%	79%	0%	86%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atendido	16	6199	10	103	6328
		Atendido <=15	11	5310	8	64	5393
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	% TEAP	69%	86%	80%	62%	85%
		Atendido	38	6221	108	570	6937
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Atendido <=15	32	4113	97	518	4760
		% TEAP	84%	66%	90%	91%	69%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	Atendido	4	3134	6	0	3144
		Atendido <=15	3	1457	2	0	1462
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	% TEAP	75%	46%	33%	0%	47%
		Atendido	139	3117	299	6	3561
8500-22	CUSCO	Atendido <=15	105	2266	222	5	2598
		% TEAP	76%	73%	74%	83%	73%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atendido	116	4102	113	16	4347
		Atendido <=15	77	2454	65	15	2611
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	% TEAP	66%	60%	58%	94%	60%
		Atendido	400	5008	342	208	5958
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido <=15	236	2693	248	122	3299
		% TEAP	59%	54%	73%	59%	55%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	91	1884	455	31	2461
		Atendido <=15	84	1655	391	21	2151
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAMELICA	% TEAP	92%	88%	86%	68%	87%
		Atendido	756	10017	1221	7	12001
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atendido <=15	535	8045	936	4	9520
		% TEAP	71%	80%	77%	57%	79%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atendido	9	2703	8	0	2720
		Atendido <=15	9	2346	8	0	2363
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	% TEAP	100%	87%	100%	0%	87%
		Atendido	40	2463	174	37	2714
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAMELICA	Atendido <=15	33	1914	114	25	2086
		% TEAP	83%	78%	66%	68%	77%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atendido	207	5383	523	19	6132
		Atendido <=15	179	4446	420	16	5061
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAMELICA	% TEAP	86%	83%	80%	84%	83%
		Atendido	1	856	3	65	925
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAMELICA	Atendido <=15	1	727	2	64	794
		% TEAP	100%	85%	67%	98%	86%

1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	Atendido	5	609	4	2	620
		Atendido <=15	4	474	2	0	480
		% TEAP	80%	78%	50%	0%	77%
4810-2	GAMARRA – CANEPA	Atendido	36	1637	51	411	2135
		Atendido <=15	34	1598	51	409	2092
		% TEAP	94%	98%	100%	100%	98%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atendido	133	2896	297	349	3675
		Atendido <=15	107	2267	251	324	2949
		% TEAP	80%	78%	85%	93%	80%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atendido	156	3256	382	116	3910
		Atendido <=15	123	2599	324	113	3159
		% TEAP	79%	80%	85%	97%	81%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atendido	254	3755	1797	378	6184
		Atendido <=15	211	3355	1383	369	5318
		% TEAP	83%	89%	77%	98%	86%
8600-13	HIGUERETA	Atendido	81	1115	282	226	1704
		Atendido <=15	51	785	182	225	1243
		% TEAP	63%	70%	65%	100%	73%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	Atendido	86	1009	273	134	1502
		Atendido <=15	57	677	141	134	1009
		% TEAP	66%	67%	52%	100%	67%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atendido	70	913	73	21	1077
		Atendido <=15	60	777	65	21	923
		% TEAP	86%	85%	89%	100%	86%
8500-9	HUANCAYO	Atendido	158	1135	741	1	2035
		Atendido <=15	140	1043	683	1	1867
		% TEAP	89%	92%	92%	100%	92%
8500-11	HUANUCO	Atendido	0	74	13	17	104
		Atendido <=15	0	73	13	13	99
		% TEAP	0%	99%	100%	76%	95%
4804-6	HUANUCO (FRA)	Atendido	25	3683	296	700	4704
		Atendido <=15	17	3129	248	607	4001
		% TEAP	68%	85%	84%	87%	85%
8500-8	HUARAZ	Atendido	54	1441	244	162	1901
		Atendido <=15	44	1164	199	162	1569
		% TEAP	81%	81%	82%	100%	83%
4813-2	HUARAZ (FRA)	Atendido	36	1241	68	77	1422
		Atendido <=15	31	1096	60	74	1261
		% TEAP	86%	88%	88%	96%	89%
8500-13	ICA	Atendido	0	19	4	0	23
		Atendido <=15	0	19	4	0	23
		% TEAP	0%	100%	100%	0%	100%
4813-3	ICA (FRA)	Atendido	37	1961	156	20	2174
		Atendido <=15	23	1214	107	16	1360

		% TEAP	62%	62%	69%	80%	63%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atendido	0	7157	37	168	7362
		Atendido <=15	0	5570	23	138	5731
		% TEAP	0%	78%	62%	82%	78%
8600-2	JOCKEY PLAZA	Atendido	115	4574	171	269	5129
		Atendido <=15	60	3425	112	193	3790
		% TEAP	52%	75%	65%	72%	74%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	Atendido	82	3315	128	112	3637
		Atendido <=15	60	2796	100	88	3044
		% TEAP	73%	84%	78%	79%	84%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atendido	121	10273	652	981	12027
		Atendido <=15	97	9303	459	979	10838
		% TEAP	80%	91%	70%	100%	90%
4806-4	JULIACA (FRA)	Atendido	4	2171	187	85	2447
		Atendido <=15	4	1527	134	85	1750
		% TEAP	100%	70%	72%	100%	72%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atendido	7	7470	51	62	7590
		Atendido <=15	4	4550	27	60	4641
		% TEAP	57%	61%	53%	97%	61%
8600-6	LOS OLIVOS	Atendido	0	64	20	0	84
		Atendido <=15	0	55	17	0	72
		% TEAP	0%	86%	85%	0%	86%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	Atendido	290	2956	1205	6	4457
		Atendido <=15	222	2194	854	6	3276
		% TEAP	77%	74%	71%	100%	74%
8500-35	MADRE DE DIOS	Atendido	2	14	7	4	27
		Atendido <=15	2	14	7	4	27
		% TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Atendido	150	4946	223	0	5319
		Atendido <=15	108	3917	163	0	4188
		% TEAP	72%	79%	73%	0%	79%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	Atendido	154	4468	750	0	5372
		Atendido <=15	137	3908	671	0	4716
		% TEAP	89%	87%	89%	0%	88%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atendido	1242	5389	2229	206	9066
		Atendido <=15	773	3945	1747	200	6665
		% TEAP	62%	73%	78%	97%	74%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Atendido	15	206	35	6	262
		Atendido <=15	12	176	33	5	226
		% TEAP	80%	85%	94%	83%	86%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atendido	76	6051	82	7	6216
		Atendido <=15	27	2817	42	1	2887
		% TEAP	36%	47%	51%	14%	46%
		Atendido	773	16394	922	1360	19449

4805-1	MEGA 3	Atendido <=15	438	11022	398	1336	13194
		% TEAP	57%	67%	43%	98%	68%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atendido	216	5478	325	2	6021
		Atendido <=15	83	3005	177	0	3265
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	% TEAP	38%	55%	54%	0%	54%
		Atendido	226	11370	901	298	12795
4811-1	PISCO (FRA)	Atendido <=15	139	7661	474	296	8570
		% TEAP	62%	67%	53%	99%	67%
8500-1	PIURA	Atendido	57	1693	40	58	1848
		Atendido <=15	54	1456	37	57	1604
4803-2	PLAZA LIMA SUR	% TEAP	95%	86%	93%	98%	87%
		Atendido	127	4097	320	8	4552
4803-1	PLAZA NORTE	Atendido <=15	117	3468	292	8	3885
		% TEAP	92%	85%	91%	100%	85%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atendido	292	5977	248	3	6520
		Atendido <=15	259	5439	228	3	5929
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	% TEAP	89%	91%	92%	100%	91%
		Atendido	239	7718	392	74	8423
4806-3	PUNO (FRA)	Atendido <=15	193	5875	323	74	6465
		% TEAP	81%	76%	82%	100%	77%
1009-6	QUILLABAMBA-CUSCO	Atendido	2	4056	23	3	4084
		Atendido <=15	2	3483	12	1	3498
4802-4	QUINDE ICA	% TEAP	100%	86%	52%	33%	86%
		Atendido	48	550	74	123	795
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido <=15	39	436	62	121	658
		% TEAP	81%	79%	84%	98%	83%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	20	1405	126	77	1628
		Atendido <=15	16	1246	118	73	1453
4802-3	REAL PLAZA PIURA	% TEAP	80%	89%	94%	95%	89%
		Atendido	0	49	0	0	49
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atendido <=15	0	46	0	0	46
		% TEAP	0%	94%	0%	0%	94%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido	1	1507	2	0	1510
		Atendido <=15	1	1280	1	0	1282
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	% TEAP	100%	85%	50%	0%	85%
		Atendido	6	1529	22	12	1569
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atendido <=15	6	1486	21	12	1525
		% TEAP	100%	97%	95%	100%	97%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido	0	2032	63	60	2155
		Atendido <=15	0	1962	61	56	2079
4802-3	REAL PLAZA PIURA	% TEAP	0%	97%	97%	93%	96%
		Atendido	0	1968	8	1381	3357
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atendido <=15	0	1850	8	1312	3170
		% TEAP	0%	94%	100%	95%	94%

4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atendido	6	1492	6	192	1696
		Atendido <=15	6	1438	6	185	1635
		% TEAP	100%	96%	100%	96%	96%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atendido	4	2108	10	398	2520
		Atendido <=15	3	1966	9	385	2363
		% TEAP	75%	93%	90%	97%	94%
4803-4	SAN JUAN (FRA)	Atendido	56	415	32	1	504
		Atendido <=15	52	391	29	1	473
		% TEAP	93%	94%	91%	100%	94%
4805-4	SANTA ANITA	Atendido	388	8615	283	222	9508
		Atendido <=15	288	4772	147	211	5418
		% TEAP	74%	55%	52%	95%	57%
8600-16	SANTA ANITA	Atendido	84	1435	27	11	1557
		Atendido <=15	74	830	16	11	931
		% TEAP	88%	58%	59%	100%	60%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atendido	487	4728	333	902	6450
		Atendido <=15	371	3646	250	894	5161
		% TEAP	76%	77%	75%	99%	80%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atendido	207	3887	604	143	4841
		Atendido <=15	114	2489	352	142	3097
		% TEAP	55%	64%	58%	99%	64%
1014-1	SIC HUANCAYO	Atendido	175	4135	118	1295	5723
		Atendido <=15	138	3443	105	1267	4953
		% TEAP	79%	83%	89%	98%	87%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atendido	102	4099	108	628	4937
		Atendido <=15	72	3153	89	434	3748
		% TEAP	71%	77%	82%	69%	76%
1014-3	SIC LA MERCED	Atendido	25	1639	8	2	1674
		Atendido <=15	22	1458	6	1	1487
		% TEAP	88%	89%	75%	50%	89%
4810-1	SUCRE (FRA)	Atendido	205	2765	243	16	3229
		Atendido <=15	138	1915	144	16	2213
		% TEAP	67%	69%	59%	100%	69%
4806-6	TACNA (FRA)	Atendido	108	2403	188	49	2748
		Atendido <=15	85	1885	135	37	2142
		% TEAP	79%	78%	72%	76%	78%
8500-17	TARAPOTO	Atendido	13	969	44	1	1027
		Atendido <=15	7	662	24	1	694
		% TEAP	54%	68%	55%	100%	68%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	Atendido	33	3555	107	8	3703
		Atendido <=15	26	2977	80	7	3090
		% TEAP	79%	84%	75%	88%	83%
4809-1	TARMA (FRA)	Atendido	3	1866	23	3	1895
		Atendido <=15	2	1376	19	3	1400

		% TEAP	67%	74%	83%	100%	74%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atendido	15	1031	9	67	1122
		Atendido <=15	15	1022	9	66	1112
		% TEAP	100%	99%	100%	99%	99%
8500-4	TRUJILLO	Atendido	368	3318	692	58	4436
		Atendido <=15	319	2868	635	57	3879
		% TEAP	87%	86%	92%	98%	87%
1015-1	TSP CERRO DE PASCO	Atendido	38	2578	676	19	3311
		Atendido <=15	38	2094	528	18	2678
		% TEAP	100%	81%	78%	95%	81%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atendido	5	2895	234	136	3270
		Atendido <=15	2	2145	171	136	2454
		% TEAP	40%	74%	73%	100%	75%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atendido	73	5374	60	168	5675
		Atendido <=15	52	4350	50	165	4617
		% TEAP	71%	81%	83%	98%	81%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atendido	222	7158	598	28	8006
		Atendido <=15	128	4491	330	26	4975
		% TEAP	58%	63%	55%	93%	62%
TOTAL ATENCIONES		Atendido	14981	385488	31496	18056	450021
		Atendido <=15	10273	286756	22997	16861	336887
		% TEAP	69%	74%	73%	93%	75%

INDICADOR TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

EMPRESA: Telefónica Móviles S.A.

AÑO: 2014

MES: Julio

INDICADOR: TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)

OBJETIVO: Medir el porcentaje de los usuarios que esperaron menos de 15 minutos.

Código de Oficina	Oficina		BAJA	CONSULTA	RECLAMO	ALTAS	TOTAL GENERAL
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atenciones	100	4782	115	206	5203
		Atenciones<=15	59	2681	56	196	2992
		% Nds	59%	56%	49%	95%	58%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atenciones	261	4134	568	120	5083
		Atenciones<=15	133	2474	321	118	3046
		% Nds	51%	60%	57%	98%	60%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atenciones	1	966	3	226	1196
		Atenciones<=15	0	705	3	178	886
		% Nds	0%	73%	100%	79%	74%

904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atenciones	232	8169	929	335	9665
		Atenciones<=15	132	4524	508	267	5431
		% Nds	57%	55%	55%	80%	56%
8500-18	AREQUIPA	Atenciones	152	4347	514	377	5390
		Atenciones<=15	122	3835	436	367	4760
		% Nds	80%	88%	85%	97%	88%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atenciones	134	3195	681	174	4184
		Atenciones<=15	63	1534	310	173	2080
		% Nds	47%	48%	46%	99%	50%
8500-12	AYACUCHO	Atenciones	29	3676	126	251	4082
		Atenciones<=15	20	2540	81	250	2891
		% Nds	69%	69%	64%	100%	71%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Atenciones	199	4526	304	35	5064
		Atenciones<=15	157	3497	243	28	3925
		% Nds	79%	77%	80%	80%	78%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	Atenciones	215	3475	825		4515
		Atenciones<=15	143	2496	593		3232
		% Nds	67%	72%	72%		72%
8500-5	CAJAMARCA	Atenciones		352	4	30	386
		Atenciones<=15		314	4	30	348
		% Nds		89%	100%	100%	90%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	Atenciones	3	654	5	59	721
		Atenciones<=15	2	444	3	59	508
		% Nds	67%	68%	60%	100%	70%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Atenciones		2	2	93	97
		Atenciones<=15		2	2	87	91
		% Nds		100%	100%	94%	94%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atenciones	485	4385	466	828	6164
		Atenciones<=15	314	3026	308	811	4459
		% Nds	65%	69%	66%	98%	72%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atenciones	232	3630	889	304	5055
		Atenciones<=15	107	1947	491	298	2843
		% Nds	46%	54%	55%	98%	56%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atenciones	264	4553	1200	139	6156
		Atenciones<=15	93	1510	520	103	2226
		% Nds	35%	33%	43%	74%	36%
8500-3	CHICLAYO	Atenciones	263	4196	296	396	5151
		Atenciones<=15	205	3337	238	393	4173
		% Nds	78%	80%	80%	99%	81%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	Atenciones	54	3343	209	183	3789
		Atenciones<=15	47	2811	186	164	3208
		% Nds	87%	84%	89%	90%	85%
8500-6	CHIMBOTE	Atenciones	62	3441	466		3969
		Atenciones<=15	46	2995	312		3353

		% Nds	74%	87%	67%		84%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atenciones	2	2853	4		2859
		Atenciones<=15	2	2458	4		2464
		% Nds	100%	86%	100%		86%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	Atenciones	2	600	5	3	610
		Atenciones<=15	2	446	2	3	453
		% Nds	100%	74%	40%	100%	74%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	Atenciones	21	2033	110	42	2206
		Atenciones<=15	18	1719	75	31	1843
		% Nds	86%	85%	68%	74%	84%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atenciones	159	5276	605	1	6041
		Atenciones<=15	112	3861	431	1	4405
		% Nds	70%	73%	71%	100%	73%
8500-22	CUSCO	Atenciones	44	2010	283	61	2398
		Atenciones<=15	41	1841	251	55	2188
		% Nds	93%	92%	89%	90%	91%
8500-35	MADRE DE DIOS	Atenciones	45	628	58	165	896
		Atenciones<=15	42	582	53	163	840
		% Nds	93%	93%	91%	99%	94%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atenciones	3	1313	16		1332
		Atenciones<=15	3	1260	16		1279
		% Nds	100%	96%	100%		96%
8600-36	HUACHO	Atenciones	6	134	6	4	150
		Atenciones<=15	6	128	6	4	144
		% Nds	100%	96%	100%	100%	96%
4802-1	SALESLAND HUACHO	Atenciones	10	1934	13	435	2392
		Atenciones<=15	5	1691	10	417	2123
		% Nds	50%	87%	77%	96%	89%
4802-5	HUACHO (FRA)	Atenciones	39	661	20	8	728
		Atenciones<=15	36	564	17	8	625
		% Nds	92%	85%	85%	100%	86%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	Atenciones	7	900	9	61	977
		Atenciones<=15	6	781	5	57	849
		% Nds	86%	87%	56%	93%	87%
1014-1	SIC HUANCAYO	Atenciones	147	3787	154	1327	5415
		Atenciones<=15	105	2848	118	1274	4345
		% Nds	71%	75%	77%	96%	80%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atenciones	91	3927	82	660	4760
		Atenciones<=15	68	3031	59	531	3689
		% Nds	75%	77%	72%	80%	78%
1014-3	SIC LA MERCED	Atenciones	27	1702	14	17	1760
		Atenciones<=15	22	1519	9	14	1564
		% Nds	81%	89%	64%	82%	89%
		Atenciones	182	3043	456	11	3692

904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Atenciones<=15	111	2228	303	10	2652
		% Nds	61%	73%	66%	91%	72%
8500-9	HUANCAYO	Atenciones	34	905	1098		2037
		Atenciones<=15	30	837	1009		1876
		% Nds	88%	92%	92%		92%
8500-10	TARMA	Atenciones		300	2		302
		Atenciones<=15		267	2		269
		% Nds		89%	100%		89%
4809-1	TARMA (FRA)	Atenciones	2	1961	6		1969
		Atenciones<=15	0	1170	6		1176
		% Nds	0%	60%	100%		60%
1015-1	TSP CERRO DE PASCO	Atenciones	37	1850	720	2	2609
		Atenciones<=15	17	1077	362	2	1458
		% Nds	46%	58%	50%	100%	56%
8500-11	HUANUCO	Atenciones	63	6438	413	876	7790
		Atenciones<=15	56	6188	375	863	7482
		% Nds	89%	96%	91%	99%	96%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atenciones	7	1811	50		1868
		Atenciones<=15	3	1587	47		1637
		% Nds	43%	88%	94%		88%
1005-3	CISESA HUARAZ	Atenciones	51	3906	212	182	4351
		Atenciones<=15	19	1702	96	164	1981
		% Nds	37%	44%	45%	90%	46%
8500-8	HUARAZ	Atenciones	108	3346	521	345	4320
		Atenciones<=15	98	2953	473	344	3868
		% Nds	91%	88%	91%	100%	90%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atenciones	65	4297	127		4489
		Atenciones<=15	34	2459	83		2576
		% Nds	52%	57%	65%		57%
8500-14	CHINCHA	Atenciones	2	1714	3	5	1724
		Atenciones<=15	2	1126	2	4	1134
		% Nds	100%	66%	67%	80%	66%
8500-13	ICA	Atenciones	22	1767	170	37	1996
		Atenciones<=15	14	1261	125	34	1434
		% Nds	64%	71%	74%	92%	72%
8500-34	PISCO	Atenciones	35	1235	35	100	1405
		Atenciones<=15	33	1074	30	100	1237
		% Nds	94%	87%	86%	100%	88%
4802-4	QUINDE ICA	Atenciones	3	1053	10		1066
		Atenciones<=15	3	947	7		957
		% Nds	100%	90%	70%		90%
4813-4	CHINCHA (FRA)	Atenciones	4	1136	4	19	1163
		Atenciones<=15	1	411	1	17	430
		% Nds	25%	36%	25%	89%	37%

4811-1	PISCO (FRA)	Atenciones	27	653	17	22	719
		Atenciones<=15	18	405	11	22	456
		% Nds	67%	62%	65%	100%	63%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atenciones	216	2136	360	35	2747
		Atenciones<=15	151	1439	276	28	1894
		% Nds	70%	67%	77%	80%	69%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atenciones	110	2121	343	95	2669
		Atenciones<=15	74	1488	244	80	1886
		% Nds	67%	70%	71%	84%	71%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atenciones	32	6145	258	376	6811
		Atenciones<=15	21	4159	167	349	4696
		% Nds	66%	68%	65%	93%	69%
8500-15	IQUITOS	Atenciones		2602	8		2610
		Atenciones<=15		2401	7		2408
		% Nds		92%	88%		92%
4804-3	IQUITOS (FRA)	Atenciones	3	3423	5	6	3437
		Atenciones<=15	2	2322	5	5	2334
		% Nds	67%	68%	100%	83%	68%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atenciones	21	2839	57	349	3266
		Atenciones<=15	19	2009	49	295	2372
		% Nds	90%	71%	86%	85%	73%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atenciones	172	6674	155	22	7023
		Atenciones<=15	117	4164	101	13	4395
		% Nds	68%	62%	65%	59%	63%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	Atenciones	341	4220	382	98	5041
		Atenciones<=15	240	3009	311	68	3628
		% Nds	70%	71%	81%	69%	72%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atenciones	232	9993	468	79	10772
		Atenciones<=15	101	6694	262	79	7136
		% Nds	44%	67%	56%	100%	66%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atenciones	267	5058	440	560	6325
		Atenciones<=15	176	3288	268	504	4236
		% Nds	66%	65%	61%	90%	67%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atenciones	1064	4605	938	404	7011
		Atenciones<=15	395	2325	361	318	3399
		% Nds	37%	50%	38%	79%	48%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	Atenciones	1	2200	2	21	2224
		Atenciones<=15	1	1412	1	21	1435
		% Nds	100%	64%	50%	100%	65%
8600-19	JUAN DE ARONA	Atenciones	231	8988	632	393	10244
		Atenciones<=15	130	7298	363	393	8184
		% Nds	56%	81%	57%	100%	80%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atenciones	286	4086	1156	140	5668
		Atenciones<=15	174	2898	557	136	3765

		% Nds	61%	71%	48%	97%	66%
8600-13	HIGUERETA	Atenciones	113	2726	537	233	3609
		Atenciones<=15	52	1543	281	230	2106
		% Nds	46%	57%	52%	99%	58%
8600-6	LOS OLIVOS	Atenciones	76	4077	1143	78	5374
		Atenciones<=15	43	2864	849	76	3832
		% Nds	57%	70%	74%	97%	71%
8600-12	MAGDALENA	Atenciones	21	422	31	4	478
		Atenciones<=15	14	366	29	4	413
		% Nds	67%	87%	94%	100%	86%
8600-16	SANTA ANITA	Atenciones	308	11003	335	416	12062
		Atenciones<=15	228	8378	272	373	9251
		% Nds	74%	76%	81%	90%	77%
8600-2	JOCKEY PLAZA	Atenciones	201	9515	378	904	10998
		Atenciones<=15	125	6315	264	694	7398
		% Nds	62%	66%	70%	77%	67%
4803-1	PLAZA NORTE	Atenciones	209	7892	265	67	8433
		Atenciones<=15	189	6642	230	66	7127
		% Nds	90%	84%	87%	99%	85%
4805-1	MEGA 3	Atenciones	558	13650	746	568	15522
		Atenciones<=15	285	8767	380	552	9984
		% Nds	51%	64%	51%	97%	64%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atenciones	149	4101	255	2	4507
		Atenciones<=15	128	3460	200	2	3790
		% Nds	86%	84%	78%	100%	84%
4803-4	SAN JUAN (FRA)	Atenciones	45	473	46	20	584
		Atenciones<=15	43	455	43	20	561
		% Nds	96%	96%	93%	100%	96%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atenciones	200	5586	126	17	5929
		Atenciones<=15	168	4839	101	16	5124
		% Nds	84%	87%	80%	94%	86%
4810-2	GAMARRA – CANEPA	Atenciones	40	1506	44	339	1929
		Atenciones<=15	39	1470	42	338	1889
		% Nds	98%	98%	95%	100%	98%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atenciones		1456	6	182	1644
		Atenciones<=15		1424	6	175	1605
		% Nds		98%	100%	96%	98%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atenciones	280	7389	629	3	8301
		Atenciones<=15	137	4625	361	2	5125
		% Nds	49%	63%	57%	67%	62%
4810-1	SUCRE (FRA)	Atenciones	98	2185	162	6	2451
		Atenciones<=15	57	1512	91	6	1666
		% Nds	58%	69%	56%	100%	68%
		Atenciones	1	55			56

4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	Atenciones<=15	1	53			54
		% Nds	100%	96%			96%
		Atenciones	131	3558	75	63	3827
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	Atenciones<=15	77	1974	40	58	2149
		% Nds	59%	55%	53%	92%	56%
		Atenciones	177	3324	322	79	3902
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Atenciones<=15	111	2272	234	73	2690
		% Nds	63%	68%	73%	92%	69%
		Atenciones	191	8295	652	232	9370
915-3	CISESA CAV PIURA	Atenciones<=15	121	4457	392	217	5187
		% Nds	63%	54%	60%	94%	55%
		Atenciones	39	2849	134	130	3152
915-1	CISESA CAV TALARA	Atenciones<=15	26	1770	104	117	2017
		% Nds	67%	62%	78%	90%	64%
		Atenciones	180	4019	413	126	4738
8500-1	PIURA	Atenciones<=15	159	3450	353	126	4088
		% Nds	88%	86%	85%	100%	86%
		Atenciones		1521	7	1709	3237
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atenciones<=15		1391	7	1638	3036
		% Nds		91%	100%	96%	94%
		Atenciones	44	3652	205	7	3908
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atenciones<=15	17	1691	74	6	1788
		% Nds	39%	46%	36%	86%	46%
		Atenciones	13	3107	39	249	3408
8500-16	PUCALLPA	Atenciones<=15	8	2565	21	228	2822
		% Nds	62%	83%	54%	92%	83%
		Atenciones	1	1469	16	19	1505
4804-4	PUCALLPA (FRA)	Atenciones<=15	1	1116	8	18	1143
		% Nds	100%	76%	50%	95%	76%
		Atenciones	118	3420	966	84	4588
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atenciones<=15	93	2690	761	82	3626
		% Nds	79%	79%	79%	98%	79%
		Atenciones	40	1377	95	11	1523
904-3	BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA	Atenciones<=15	22	841	45	8	916
		% Nds	55%	61%	47%	73%	60%
		Atenciones	2	1543	153	69	1767
8500-19	JULIACA	Atenciones<=15	2	1360	134	68	1564
		% Nds	100%	88%	88%	99%	89%
		Atenciones	1	519	7	28	555
8500-20	PUNO	Atenciones<=15	0	394	7	27	428
		% Nds	0%	76%	100%	96%	77%
		Atenciones	7	2139	59	65	2270
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atenciones<=15	7	2024	52	62	2145
		% Nds	100%	95%	88%	95%	94%

4806-4	JULIACA (FRA)	Atenciones		811	105	31	947
		Atenciones<=15		672	86	30	788
		% Nds		83%	82%	97%	83%
4806-3	PUNO (FRA)	Atenciones	4	814	9	68	895
		Atenciones<=15	3	618	7	65	693
		% Nds	75%	76%	78%	96%	77%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atenciones	149	3068	224	1	3442
		Atenciones<=15	102	2172	165	1	2440
		% Nds	68%	71%	74%	100%	71%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atenciones	222	2859	692	103	3876
		Atenciones<=15	150	1883	483	100	2616
		% Nds	68%	66%	70%	97%	67%
8500-21	TACNA	Atenciones	17	317	58	2	394
		Atenciones<=15	12	211	39	2	264
		% Nds	71%	67%	67%	100%	67%
4806-6	TACNA (FRA)	Atenciones	120	1999	248	26	2393
		Atenciones<=15	80	1610	165	23	1878
		% Nds	67%	81%	67%	88%	78%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atenciones	123	5129	72	1	5325
		Atenciones<=15	82	4065	55	1	4203
		% Nds	67%	79%	76%	100%	79%
8500-17	TARAPOTO	Atenciones	103	3668	242	8	4021
		Atenciones<=15	84	2939	189	6	3218
		% Nds	82%	80%	78%	75%	80%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atenciones	68	5807	97	1	5973
		Atenciones<=15	36	3390	64	1	3491
		% Nds	53%	58%	66%	100%	58%
1005-1	CISESA CHEPEN	Atenciones	9	2969	4	171	3153
		Atenciones<=15	7	1647	3	157	1814
		% Nds	78%	55%	75%	92%	58%
1005-5	CISESA TRUJILLO	Atenciones	9	7249	16	76	7350
		Atenciones<=15	7	5832	15	69	5923
		% Nds	78%	80%	94%	91%	81%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atenciones	618	9718	831	4	11171
		Atenciones<=15	318	7399	453	0	8170
		% Nds	51%	76%	55%	0%	73%
8500-4	TRUJILLO	Atenciones	247	3472	618	384	4721
		Atenciones<=15	200	3004	523	367	4094
		% Nds	81%	87%	85%	96%	87%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	Atenciones	2	2337	11		2350
		Atenciones<=15	0	762	2	0	764
		% Nds	0%	33%	18%		33%
8500-2	TUMBES	Atenciones	4	1047	66	63	1180
		Atenciones<=15	3	832	56	63	954

		% Nds	75%	79%	85%	100%	81%
4802-7	TUMBES (FRA)	Atenciones	2	1751	117	64	1934
		Atenciones<=15	1	1025	73	64	1163
		% Nds	50%	59%	62%	100%	60%
TOTAL ATENCIONES		Total Atenciones	11847	355932	29285	17430	414494
		Total Atenciones<=15	7389	252768	19334	16160	295651
		Total % Nds	62%	71%	66%	93%	71%

INDICADOR TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

EMPRESA: Telefónica Móviles S.A.

AÑO: 2014

MES: Junio

INDICADOR: TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)

OBJETIVO: Medir el porcentaje de los usuarios que esperaron menos de 15 minutos.

Código de Oficina	Oficina		BAJA	CONSULTA	RECLAMO	ALTAS	TOTAL GENERAL
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atenciones	70	4561	108	157	4896
		Atenciones<=15	55	3788	91	141	4075
		% (TEAPij)	79%	83%	84%	90%	83%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atenciones	153	3054	323	179	3709
		Atenciones<=15	128	2568	274	176	3146
		% (TEAPij)	84%	84%	85%	98%	85%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atenciones	0	706	0	141	847
		Atenciones<=15	0	470	0	132	602
		% (TEAPij)	0%	67%	0%	94%	71%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atenciones	199	9221	850	589	10859
		Atenciones<=15	186	7543	775	530	9034
		% (TEAPij)	93%	82%	91%	90%	83%
8500-18	AREQUIPA	Atenciones	31	3967	555	398	4951
		Atenciones<=15	27	3579	480	387	4473
		% (TEAPij)	87%	90%	86%	97%	90%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atenciones	76	2820	313	141	3350
		Atenciones<=15	48	2167	232	136	2583
		% (TEAPij)	63%	77%	74%	96%	77%
8500-12	AYACUCHO	Atenciones	66	3663	73	189	3991
		Atenciones<=15	51	2827	52	189	3119
		% (TEAPij)	77%	77%	71%	100%	78%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Atenciones	131	4087	275	35	4528
		Atenciones<=15	126	3722	256	30	4134
		% (TEAPij)	96%	91%	93%	86%	91%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	Atenciones	123	3142	564	65	3894
		Atenciones<=15	109	2837	498	63	3507
		% (TEAPij)	89%	90%	88%	97%	90%

8500-5	CAJAMARCA	Atenciones	1	1060	12	18	1091
		Atenciones<=15	1	880	12	18	911
		% (TEA Pij)	100%	83%	100%	100%	84%

1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Atenciones	1	1094	4	75	1174
		Atenciones<=15	1	836	3	69	909
		% (TEAPIj)	100%	76%	75%	92%	77%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atenciones	547	4157	673	605	5982
		Atenciones<=15	371	3353	483	588	4795
		% (TEAPIj)	68%	81%	72%	97%	80%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atenciones	190	4110	643	142	5085
		Atenciones<=15	98	2569	390	138	3195
		% (TEAPIj)	52%	63%	61%	97%	63%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atenciones	641	4611	3198	810	9260
		Atenciones<=15	474	2410	2192	775	5851
		% (TEAPIj)	74%	52%	69%	96%	63%
8500-3	CHICLAYO	Atenciones	387	4595	402	592	5976
		Atenciones<=15	363	4228	374	587	5552
		% (TEAPIj)	94%	92%	93%	99%	93%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	Atenciones	44	3277	52	251	3624
		Atenciones<=15	42	2850	47	248	3187
		% (TEAPIj)	95%	87%	90%	99%	88%
8500-6	CHIMBOTE	Atenciones	14	3815	320	0	4149
		Atenciones<=15	13	3394	263	0	3670
		% (TEAPIj)	93%	89%	82%	0%	88%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atenciones	2	2792	23	0	2817
		Atenciones<=15	2	2535	22	0	2559
		% (TEAPIj)	100%	91%	96%	0%	91%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atenciones	220	4467	820	35	5542
		Atenciones<=15	204	4065	788	26	5083
		% (TEAPIj)	93%	91%	96%	74%	92%
8500-22	CUSCO	Atenciones	38	1642	372	65	2117
		Atenciones<=15	36	1390	320	59	1805
		% (TEAPIj)	95%	85%	86%	91%	85%
8500-35	MADRE DE DIOS	Atenciones	47	733	74	79	933
		Atenciones<=15	33	584	59	79	755
		% (TEAPIj)	70%	80%	80%	100%	81%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atenciones	1	762	2	0	765
		Atenciones<=15	1	754	2	0	757
		% (TEAPIj)	100%	99%	100%	0%	99%
8600-36	HUACHO	Atenciones	50	985	35	27	1097
		Atenciones<=15	45	876	32	27	980
		% (TEAPIj)	90%	89%	91%	100%	89%
4802-1	SALESLAND HUACHO	Atenciones	20	1638	17	437	2112
		Atenciones<=15	19	1546	13	401	1979
		% (TEAPIj)	95%	94%	76%	92%	94%

1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAMELICA	Atenciones	3	943	6	38	990
		Atenciones<=15	2	868	5	36	911
		% (TEAPIj)	67%	92%	83%	95%	92%
1014-1	SIC HUANCAYO	Atenciones	99	2783	194	951	4027
		Atenciones<=15	84	2157	163	927	3331
		% (TEAPIj)	85%	78%	84%	97%	83%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atenciones	41	2362	31	545	2979
		Atenciones<=15	37	1954	24	459	2474
		% (TEAPIj)	90%	83%	77%	84%	83%
1014-3	SIC LA MERCED	Atenciones	6	1530	36	36	1608
		Atenciones<=15	5	1423	31	20	1479
		% (TEAPIj)	83%	93%	86%	56%	92%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Atenciones	353	6000	886	5	7244
		Atenciones<=15	306	4787	805	4	5902
		% (TEAPIj)	87%	80%	91%	80%	81%
8500-9	HUANCAYO	Atenciones	58	677	301	0	1036
		Atenciones<=15	49	544	242	0	835
		% (TEAPIj)	84%	80%	80%	0%	81%
8500-10	TARMA	Atenciones	7	2426	23	11	2467
		Atenciones<=15	7	2106	18	11	2142
		% (TEAPIj)	100%	87%	78%	100%	87%
1015-1	TSP CERRO DE PASCO	Atenciones	6	248	88	7	349
		Atenciones<=15	4	178	57	7	246
		% (TEAPIj)	67%	72%	65%	100%	70%
8500-11	HUANUCO	Atenciones	26	6091	108	858	7083
		Atenciones<=15	22	4714	46	845	5627
		% (TEAPIj)	85%	77%	43%	98%	79%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atenciones	3	1570	20	3	1596
		Atenciones<=15	3	1480	20	3	1506
		% (TEAPIj)	100%	94%	100%	100%	94%
1005-3	CISESA HUARAZ	Atenciones	51	3469	185	95	3800
		Atenciones<=15	35	2462	115	88	2700
		% (TEAPIj)	69%	71%	62%	93%	71%
8500-8	HUARAZ	Atenciones	128	3068	534	290	4020
		Atenciones<=15	104	2537	448	290	3379
		% (TEAPIj)	81%	83%	84%	100%	84%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atenciones	96	3467	122	168	3853
		Atenciones<=15	55	1798	71	145	2069
		% (TEAPIj)	57%	52%	58%	86%	54%
8500-14	CHINCHA	Atenciones	3	2967	1	17	2988
		Atenciones<=15	3	2204	0	15	2222
		% (TEAPIj)	100%	74%	0%	88%	74%

8500-13	ICA	Atenciones	7	1873	92	0	1972
		Atenciones<=15	7	1361	72	0	1440
		% (TEAPIj)	100%	73%	78%	0%	73%
8500-34	PISCO	Atenciones	45	1959	41	151	2196
		Atenciones<=15	35	1479	31	149	1694
		% (TEAPIj)	78%	75%	76%	99%	77%
4802-4	QUINDE ICA	Atenciones	0	764	1	0	765
		Atenciones<=15	0	704	0	0	704
		% (TEAPIj)	0%	92%	0%	0%	92%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atenciones	189	1790	345	120	2444
		Atenciones<=15	153	1321	283	94	1851
		% (TEAPIj)	81%	74%	82%	78%	76%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atenciones	141	1749	483	234	2607
		Atenciones<=15	114	1363	378	218	2073
		% (TEAPIj)	81%	78%	78%	93%	80%
915-5	CISASAC CAV IQUITOS	Atenciones	159	5735	308	372	6574
		Atenciones<=15	145	5059	281	369	5854
		% (TEAPIj)	91%	88%	91%	99%	89%
8500-15	IQUITOS	Atenciones	0	6767	1193	4	7964
		Atenciones<=15	0	5960	880	4	6844
		% (TEAPIj)	0%	88%	74%	100%	86%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atenciones	17	2501	39	385	2942
		Atenciones<=15	16	2101	33	333	2483
		% (TEAPIj)	94%	84%	85%	86%	84%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atenciones	314	6318	273	58	6963
		Atenciones<=15	193	3866	170	40	4269
		% (TEAPIj)	61%	61%	62%	69%	61%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	Atenciones	378	4526	518	0	5422
		Atenciones<=15	276	3144	421	0	3841
		% (TEAPIj)	73%	69%	81%	0%	71%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atenciones	272	9069	284	227	9852
		Atenciones<=15	97	5645	121	219	6082
		% (TEAPIj)	36%	62%	43%	96%	62%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atenciones	233	3180	456	473	4342
		Atenciones<=15	153	2287	306	416	3162
		% (TEAPIj)	66%	72%	67%	88%	73%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atenciones	1086	3853	1176	624	6739
		Atenciones<=15	504	2336	537	534	3911
		% (TEAPIj)	46%	61%	46%	86%	58%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	Atenciones	0	2167	1	32	2200
		Atenciones<=15	0	1774	1	32	1807
		% (TEAPIj)	0%	82%	100%	100%	82%

8600-19	JUAN DE ARONA	Atenciones	217	9239	630	575	10661
		Atenciones<=15	93	7349	262	560	8264
		% (TEAPIj)	43%	80%	42%	97%	78%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	Atenciones	251	4035	744	53	5083
		Atenciones<=15	153	3095	456	49	3753
		% (TEAPIj)	61%	77%	61%	92%	74%
8600-13	HIGUERETA	Atenciones	81	2849	342	298	3570
		Atenciones<=15	55	1883	181	298	2417
		% (TEAPIj)	68%	66%	53%	100%	68%
8600-6	LOS OLIVOS	Atenciones	133	4159	928	146	5366
		Atenciones<=15	70	2546	599	142	3357
		% (TEAPIj)	53%	61%	65%	97%	63%
8600-12	MAGDALENA	Atenciones	152	3355	172	25	3704
		Atenciones<=15	122	2806	132	20	3080
		% (TEAPIj)	80%	84%	77%	80%	83%
8600-16	SANTA ANITA	Atenciones	552	8437	787	600	10376
		Atenciones<=15	394	5237	536	512	6679
		% (TEAPIj)	71%	62%	68%	85%	64%
8600-10	WASHINGTON	Atenciones	191	8165	718	33	9107
		Atenciones<=15	123	6838	459	33	7453
		% (TEAPIj)	64%	84%	64%	100%	82%
8600-2	JOCKEY PLAZA	Atenciones	128	7851	733	570	9282
		Atenciones<=15	60	6304	395	469	7228
		% (TEAPIj)	47%	80%	54%	82%	78%
4803-1	PLAZA NORTE	Atenciones	208	5344	835	40	6427
		Atenciones<=15	163	4417	665	40	5285
		% (TEAPIj)	78%	83%	80%	100%	82%
4805-1	MEGA 3	Atenciones	430	12663	643	2	13738
		Atenciones<=15	259	7906	370	2	8537
		% (TEAPIj)	60%	62%	58%	100%	62%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atenciones	153	3975	192	12	4332
		Atenciones<=15	130	3443	164	11	3748
		% (TEAPIj)	85%	87%	85%	92%	87%
4803-4	SAN JUAN (FRA)	Atenciones	28	398	90	7	523
		Atenciones<=15	23	367	75	7	472
		% (TEAPIj)	82%	92%	83%	100%	90%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atenciones	144	4788	152	80	5164
		Atenciones<=15	133	4250	143	76	4602
		% (TEAPIj)	92%	89%	94%	95%	89%
4810-2	GAMARRA – CANEPA	Atenciones	17	1495	34	178	1724
		Atenciones<=15	16	1478	33	171	1698
		% (TEAPIj)	94%	99%	97%	96%	98%

4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	Atenciones	6	949	3	168	1126
		Atenciones<=15	6	926	3	163	1098
		% (TEAPIj)	100%	98%	100%	97%	98%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	Atenciones	8	408	27	0	443
		Atenciones<=15	0	227	6	0	233
		% (TEAPIj)	0%	56%	22%	0%	53%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	Atenciones	88	3116	96	117	3417
		Atenciones<=15	62	2271	78	99	2510
		% (TEAPIj)	70%	73%	81%	85%	73%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Atenciones	132	2704	379	59	3274
		Atenciones<=15	94	2059	314	58	2525
		% (TEAPIj)	71%	76%	83%	98%	77%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atenciones	281	8113	789	338	9521
		Atenciones<=15	258	5805	707	331	7101
		% (TEAPIj)	92%	72%	90%	98%	75%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atenciones	76	2625	428	132	3261
		Atenciones<=15	69	2215	375	130	2789
		% (TEAPIj)	91%	84%	88%	98%	86%
8500-1	PIURA	Atenciones	229	4022	455	268	4974
		Atenciones<=15	203	3633	416	268	4520
		% (TEAPIj)	89%	90%	91%	100%	91%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atenciones	0	1295	3	961	2259
		Atenciones<=15	0	1281	3	958	2242
		% (TEAPIj)	0%	99%	100%	100%	99%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atenciones	119	5833	218	84	6254
		Atenciones<=15	78	3665	143	83	3969
		% (TEAPIj)	66%	63%	66%	99%	63%
8500-16	PUCALLPA	Atenciones	42	4132	98	249	4521
		Atenciones<=15	27	2925	60	215	3227
		% (TEAPIj)	64%	71%	61%	86%	71%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atenciones	17	3553	594	63	4227
		Atenciones<=15	10	2995	539	57	3601
		% (TEAPIj)	59%	84%	91%	90%	85%
904-3	BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA	Atenciones	46	4799	335	24	5204
		Atenciones<=15	43	4342	322	17	4724
		% (TEAPIj)	93%	90%	96%	71%	91%
8500-19	JULIACA	Atenciones	1	2714	113	91	2919
		Atenciones<=15	0	2228	93	90	2411
		% (TEAPIj)	0%	82%	82%	99%	83%
8500-20	PUNO	Atenciones	3	1379	30	54	1466
		Atenciones<=15	3	1139	23	51	1216
		% (TEAPIj)	100%	83%	77%	94%	83%

4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atenciones	2	666	11	28	707
		Atenciones<=15	2	654	11	28	695
		% (TEAPIj)	100%	98%	100%	100%	98%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atenciones	141	2365	168	25	2699
		Atenciones<=15	99	1808	127	24	2058
		% (TEAPIj)	70%	76%	76%	96%	76%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atenciones	185	3102	867	120	4274
		Atenciones<=15	168	2756	795	119	3838
		% (TEAPIj)	91%	89%	92%	99%	90%
8500-21	TACNA	Atenciones	119	2603	199	26	2947
		Atenciones<=15	98	1990	153	25	2266
		% (TEAPIj)	82%	76%	77%	96%	77%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atenciones	56	4025	44	13	4138
		Atenciones<=15	46	3517	34	13	3610
		% (TEAPIj)	82%	87%	77%	100%	87%
8500-17	TARAPOTO	Atenciones	126	3527	198	17	3868
		Atenciones<=15	97	2694	148	5	2944
		% (TEAPIj)	77%	76%	75%	29%	76%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atenciones	96	4011	125	13	4245
		Atenciones<=15	66	2695	93	10	2864
		% (TEAPIj)	69%	67%	74%	77%	67%
1005-1	CISESA CHEPEN	Atenciones	4	2924	34	130	3092
		Atenciones<=15	0	1943	22	112	2077
		% (TEAPIj)	0%	66%	65%	86%	67%
1005-5	CISESA TRUJILLO	Atenciones	97	7013	309	550	7969
		Atenciones<=15	75	5205	242	359	5881
		% (TEAPIj)	77%	74%	78%	65%	74%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atenciones	387	5935	521	116	6959
		Atenciones<=15	362	4901	477	92	5832
		% (TEAPIj)	94%	83%	92%	79%	84%
8500-4	TRUJILLO	Atenciones	671	4058	423	231	5383
		Atenciones<=15	622	3733	395	225	4975
		% (TEAPIj)	93%	92%	93%	97%	92%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	Atenciones	10	1949	18	0	1977
		Atenciones<=15	3	560	2	0	565
		% (TEAPIj)	30%	29%	11%	0%	29%
8500-2	TUMBES	Atenciones	14	2978	176	188	3356
		Atenciones<=15	13	2326	138	181	2658
		% (TEAPIj)	93%	78%	78%	96%	79%
Total Atenciones		Nº de atenciones totales	12,414	332,362	31,114	17,418	393,308
		Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	9,140	257,795	23,406	16,160	306,501
		% (TEAP)	74%	78%	75%	93%	78%

INDICADOR TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

EMPRESA: Telefónica Móviles S.A.

AÑO: 2014

MES: Mayo

INDICADOR: TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)

OBJETIVO: Medir el porcentaje de los usuarios que esperaron menos de 15 minutos.

Código de Oficina	Oficina		BAJA	CONSULTA	RECLAMO	ALTAS	Total general
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Atenciones	1	4,779	114	203	5,097
		Atenciones<=15	1	4,042	110	197	4,350
		% (TEAPij)	100%	85%	96%	97%	85%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Atenciones	155	5,261	451	353	6,220
		Atenciones<=15	120	3,722	355	347	4,544
		% (TEAPij)	77%	71%	79%	98%	73%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Atenciones	0	881	1	249	1,131
		Atenciones<=15	0	539	1	235	775
		% (TEAPij)	0%	61%	100%	94%	69%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Atenciones	204	9,865	859	725	11,653
		Atenciones<=15	190	7,922	756	664	9,532
		% (TEAPij)	93%	80%	88%	92%	82%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Atenciones	4	2,011	27	7	2,049
		Atenciones<=15	2	1,617	25	4	1,648
		% (TEAPij)	50%	80%	93%	57%	80%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Atenciones	155	6,288	227	117	6,787
		Atenciones<=15	150	5,741	225	109	6,225
		% (TEAPij)	97%	91%	99%	93%	92%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	Atenciones	42	3,248	1,157	60	4,507
		Atenciones<=15	42	2,662	989	58	3,751
		% (TEAPij)	100%	82%	85%	97%	83%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Atenciones	0	1,320	0	65	1,385
		Atenciones<=15	0	1,190	0	62	1,252
		% (TEAPij)	0%	90%	0%	95%	90%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Atenciones	637	4,787	844	789	7,057
		Atenciones<=15	588	3,953	785	781	6,107
		% (TEAPij)	92%	83%	93%	99%	87%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Atenciones	147	4,115	508	298	5,068
		Atenciones<=15	127	3,261	454	282	4,124
		% (TEAPij)	86%	79%	89%	95%	81%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Atenciones	935	5,008	4,074	1,043	11,060
		Atenciones<=15	864	4,152	3,753	1,026	9,795
		% (TEAPij)	92%	83%	92%	98%	89%

1005-2	CISESA CHIMBOTE	Atenciones	66	3,920	45	226	4,257
		Atenciones<=15	66	3,771	45	216	4,098
		% (TEAPIj)	100%	96%	100%	96%	96%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Atenciones	0	2,389	35	0	2,424
		Atenciones<=15	0	2,311	35	0	2,346
		% (TEAPIj)	0%	97%	100%	0%	97%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Atenciones	264	5,329	724	31	6,348
		Atenciones<=15	261	4,973	710	24	5,968
		% (TEAPIj)	99%	93%	98%	77%	94%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Atenciones	2	749	2	2	755
		Atenciones<=15	2	728	2	2	734
		% (TEAPIj)	100%	97%	100%	100%	97%
4802-2	SALESLAND HUACHO	Atenciones	47	1,518	22	614	2,201
		Atenciones<=15	45	1,463	20	595	2,123
		% (TEAPIj)	96%	96%	91%	97%	96%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	Atenciones	2	908	0	67	977
		Atenciones<=15	2	847	0	67	916
		% (TEAPIj)	100%	93%	0%	100%	94%
1014-1	SIC HUANCAYO	Atenciones	145	3,327	173	981	4,626
		Atenciones<=15	133	2,419	148	951	3,651
		% (TEAPIj)	92%	73%	86%	97%	79%
1014-2	SIC HUANCAYO II	Atenciones	77	2,618	75	749	3,519
		Atenciones<=15	66	2,089	64	676	2,895
		% (TEAPIj)	86%	80%	85%	90%	82%
1014-3	SIC LA MERCED	Atenciones	7	1,705	19	22	1,753
		Atenciones<=15	6	1,570	17	15	1,608
		% (TEAPIj)	86%	92%	89%	68%	92%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Atenciones	311	5,581	732	26	6,650
		Atenciones<=15	235	3,464	523	21	4,243
		% (TEAPIj)	76%	62%	71%	81%	64%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Atenciones	8	1,857	15	9	1,889
		Atenciones<=15	8	1,789	12	9	1,818
		% (TEAPIj)	100%	96%	80%	100%	96%
1005-3	CISESA HUARAZ	Atenciones	45	3,758	100	142	4,045
		Atenciones<=15	45	3,616	96	141	3,898
		% (TEAPIj)	100%	96%	96%	99%	96%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Atenciones	263	5,232	342	213	6,050
		Atenciones<=15	177	3,244	255	208	3,884
		% (TEAPIj)	67%	62%	75%	98%	64%
4802-4	QUINDE ICA	Atenciones	4	726	3	1	734
		Atenciones<=15	4	687	3	1	695
		% (TEAPIj)	100%	95%	100%	100%	95%

1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Atenciones	157	2,249	475	81	2,962
		Atenciones<=15	143	1,795	443	53	2,434
		% (TEAPIj)	91%	80%	93%	65%	82%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Atenciones	97	1,910	380	148	2,535
		Atenciones<=15	92	1,684	362	133	2,271
		% (TEAPIj)	95%	88%	95%	90%	90%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Atenciones	160	6,666	97	448	7,371
		Atenciones<=15	151	5,383	92	446	6,072
		% (TEAPIj)	94%	81%	95%	100%	82%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Atenciones	23	2,622	93	396	3,134
		Atenciones<=15	22	2,275	87	320	2,704
		% (TEAPIj)	96%	87%	94%	81%	86%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Atenciones	335	6,397	445	268	7,445
		Atenciones<=15	249	4,758	344	207	5,558
		% (TEAPIj)	74%	74%	77%	77%	75%
1011-1	LIDERES MEGA PLAZA	Atenciones	44	2,698	40	2,752	5,534
		Atenciones<=15	31	1,486	24	2,283	3,824
		% (TEAPIj)	70%	55%	60%	83%	69%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	Atenciones	281	5,364	184	491	6,320
		Atenciones<=15	242	3,613	167	390	4,412
		% (TEAPIj)	86%	67%	91%	79%	70%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Atenciones	365	9,545	322	269	10,501
		Atenciones<=15	137	6,284	150	255	6,826
		% (TEAPIj)	38%	66%	47%	95%	65%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Atenciones	223	4,494	601	822	6,140
		Atenciones<=15	164	3,013	462	701	4,340
		% (TEAPIj)	74%	67%	77%	85%	71%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Atenciones	1,481	4,498	1,815	858	8,652
		Atenciones<=15	1,161	3,437	1,332	794	6,724
		% (TEAPIj)	78%	76%	73%	93%	78%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	Atenciones	0	2,334	0	81	2,415
		Atenciones<=15	0	1,744	0	81	1,825
		% (TEAPIj)	0%	75%	0%	100%	76%
4803-1	PLAZA NORTE	Atenciones	230	7,719	686	56	8,691
		Atenciones<=15	168	5,389	473	56	6,086
		% (TEAPIj)	73%	70%	69%	100%	70%
4805-1	MEGA 3	Atenciones	136	14,922	260	4	15,322
		Atenciones<=15	89	9,770	168	3	10,030
		% (TEAPIj)	65%	65%	65%	75%	65%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Atenciones	59	3,968	68	204	4,299
		Atenciones<=15	52	3,488	61	170	3,771
		% (TEAPIj)	88%	88%	90%	83%	88%

4803-2	PLAZA LIMA SUR	Atenciones	63	2,581	96	55	2,795
		Atenciones<=15	62	2,376	95	46	2,579
		% (TEAPIj)	98%	92%	99%	84%	92%
4810-2	GAMARRA – CANEPA	Atenciones	4	413	29	66	512
		Atenciones<=15	4	403	28	57	492
		% (TEAPIj)	100%	98%	97%	86%	96%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	Atenciones	112	2,671	119	131	3,033
		Atenciones<=15	100	2,152	101	118	2,471
		% (TEAPIj)	89%	81%	85%	90%	81%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Atenciones	141	4,199	504	118	4,962
		Atenciones<=15	132	3,524	470	111	4,237
		% (TEAPIj)	94%	84%	93%	94%	85%
915-3	CISESA CAV PIURA	Atenciones	243	8,704	710	318	9,975
		Atenciones<=15	231	6,833	665	311	8,040
		% (TEAPIj)	95%	79%	94%	98%	81%
915-1	CISESA CAV TALARA	Atenciones	41	2,924	572	221	3,758
		Atenciones<=15	39	2,570	531	221	3,361
		% (TEAPIj)	95%	88%	93%	100%	89%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Atenciones	2	1,497	9	1,275	2,783
		Atenciones<=15	2	1,434	9	1,226	2,671
		% (TEAPIj)	100%	96%	100%	96%	96%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Atenciones	129	6,782	288	69	7,268
		Atenciones<=15	102	4,948	241	66	5,357
		% (TEAPIj)	79%	73%	84%	96%	74%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Atenciones	0	4,296	360	70	4,726
		Atenciones<=15	0	3,814	352	68	4,234
		% (TEAPIj)	0%	89%	98%	97%	90%
904-3	BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA	Atenciones	81	5,422	386	45	5,934
		Atenciones<=15	70	4,136	336	32	4,574
		% (TEAPIj)	86%	76%	87%	71%	77%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	Atenciones	7	341	9	40	397
		Atenciones<=15	7	320	8	38	373
		% (TEAPIj)	100%	94%	89%	95%	94%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Atenciones	114	2,729	141	51	3,035
		Atenciones<=15	72	1,647	91	31	1,841
		% (TEAPIj)	63%	60%	65%	61%	61%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Atenciones	135	3,464	988	156	4,743
		Atenciones<=15	127	3,056	940	153	4,276
		% (TEAPIj)	94%	88%	95%	98%	90%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Atenciones	0	4,574	25	77	4,676
		Atenciones<=15	0	4,183	22	74	4,279
		% (TEAPIj)	0%	91%	88%	96%	92%

1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Atenciones	28	5,587	32	100	5,747
		Atenciones<=15	23	4,406	29	68	4,526
		% (TEAPIj)	82%	79%	91%	68%	79%
1005-1	CISESA CHEPEN	Atenciones	0	3,165	77	174	3,416
		Atenciones<=15	0	2,522	59	146	2,727
		% (TEAPIj)	0%	80%	77%	84%	80%
1005-5	CISESA TRUJILLO	Atenciones	135	5,671	497	189	6,492
		Atenciones<=15	131	5,245	485	183	6,044
		% (TEAPIj)	97%	92%	98%	97%	93%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Atenciones	596	9,839	574	156	11,165
		Atenciones<=15	582	8,770	561	140	10,053
		% (TEAPIj)	98%	89%	98%	90%	90%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	Atenciones	14	1,009	501	0	1,524
		Atenciones<=15	9	632	432	0	1,073
		% (TEAPIj)	64%	63%	86%	0%	70%
Total Atenciones		Nº de atenciones totales	8,957	238,567	21,935	17,185	286,644
		Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	7,528	188,990	19,006	15,676	231,200
		% (TEAP)	84%	79%	87%	91%	81%

INDICADOR TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

EMPRESA: Telefónica Móviles S.A.

AÑO: 2014

MES: Abril

INDICADOR: TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)

OBJETIVO: Medir el porcentaje de los usuarios que esperaron menos de 15 minutos.

CODIGO OFICINA	OFICINA		BAJA	CONSULTA	RECLAMO	ALTAS	TOTAL
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	4	3,808	81	186	4,079
		Nº de atenciones totales	4	4,628	85	197	4,914
		% (TEAP)	100%	82%	95%	94%	83%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	128	4,744	375	349	5,596
		Nº de atenciones totales	146	5,609	412	353	6,520
		% (TEAP)	88%	85%	91%	99%	86%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	2	674	0	201	877
		Nº de atenciones totales	2	768	0	208	978
		% (TEAP)	100%	88%	0%	97%	90%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	206	7,101	834	674	8,815
		Nº de atenciones totales	229	8,922	972	773	10,896
		% (TEAP)	90%	80%	86%	87%	81%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	23	1,951	50	16	2,040
		Nº de atenciones totales	33	3,655	61	22	3,771
		% (TEAP)	70%	53%	82%	73%	54%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	114	5,755	227	116	6,212
		Nº de atenciones totales	116	6,272	238	129	6,755
		% (TEAP)	98%	92%	95%	90%	92%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	9	2,715	1,372	6	4,102
		Nº de atenciones totales	9	2,960	1,478	6	4,453
		% (TEAP)	100%	92%	93%	100%	92%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	870	3	53	926
		Nº de atenciones totales	0	906	3	60	969
		% (TEAP)	0%	96%	100%	88%	96%

1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	457	2,830	538	446	4,271
		Nº de atenciones totales	529	3,594	586	452	5,161
		% (TEAP)	86%	79%	92%	99%	83%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	130	2,750	334	177	3,391
		Nº de atenciones totales	141	3,370	368	180	4,059
		% (TEAP)	92%	82%	91%	98%	84%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	993	3,564	2,925	757	8,239
		Nº de atenciones totales	1,291	5,176	3,492	799	10,758
		% (TEAP)	77%	69%	84%	95%	77%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	3,497	0	49	3,546
		Nº de atenciones totales	0	3,642	0	51	3,693
		% (TEAP)	0%	96%	0%	96%	96%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1	2,086	60	1	2,148
		Nº de atenciones totales	1	2,280	63	1	2,345
		% (TEAP)	100%	91%	95%	100%	92%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	200	4,957	650	81	5,888
		Nº de atenciones totales	202	5,153	657	91	6,103
		% (TEAP)	99%	96%	99%	89%	96%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	3	313	14	1	331
		Nº de atenciones totales	3	318	14	1	336
		% (TEAP)	100%	98%	100%	100%	99%
4802-1	SALES LAND HUACHO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	32	1,823	27	456	2,338
		Nº de atenciones totales	32	1,905	28	465	2,430
		% (TEAP)	100%	96%	96%	98%	96%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCVELICA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	928	2	41	971
		Nº de atenciones totales	0	969	3	41	1,013
		% (TEAP)	0%	96%	67%	100%	96%
1014-1	SIC HUANCAYO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	75	2,559	145	740	3,519
		Nº de atenciones totales	88	3,269	157	764	4,278
		% (TEAP)	85%	78%	92%	97%	82%

1014-2	SIC HUANCAYO II	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	29	1,330	34	499	1,892
		Nº de atenciones totales	47	2,226	47	571	2,891
		% (TEAP)	62%	60%	72%	87%	65%
1014-3	SIC LA MERCED	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	18	1,387	29	45	1,479
		Nº de atenciones totales	21	1,471	34	61	1,587
		% (TEAP)	86%	94%	85%	74%	93%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	252	3,207	475	67	4,001
		Nº de atenciones totales	349	5,331	627	77	6,384
		% (TEAP)	72%	60%	76%	87%	63%
4804-1	ATENTO HUANUCO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	7	1,731	36	1	1,775
		Nº de atenciones totales	7	1,795	39	1	1,842
		% (TEAP)	100%	96%	92%	100%	96%
1005-3	CISESA HUARAZ	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	49	3,452	141	90	3,732
		Nº de atenciones totales	50	3,596	142	95	3,883
		% (TEAP)	98%	96%	99%	95%	96%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	237	3,887	291	152	4,567
		Nº de atenciones totales	276	5,044	347	161	5,828
		% (TEAP)	86%	77%	84%	94%	78%
4802-4	QUINDE ICA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1	681	7	0	689
		Nº de atenciones totales	1	691	7	0	699
		% (TEAP)	100%	99%	100%	0%	99%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	103	1,979	299	64	2,445
		Nº de atenciones totales	113	2,245	319	66	2,743
		% (TEAP)	91%	88%	94%	97%	89%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	75	1,525	248	185	2,033
		Nº de atenciones totales	83	1,737	266	194	2,280
		% (TEAP)	90%	88%	93%	95%	89%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	104	3,841	39	305	4,289
		Nº de atenciones totales	112	6,089	59	325	6,585
		% (TEAP)	93%	63%	66%	94%	65%

860-1	ATENTO - MINKA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	48	2,119	68	0	2,235
		Nº de atenciones totales	53	2,747	78	0	2,878
		% (TEAP)	91%	77%	87%	0%	78%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	44	1,801	157	239	2,241
		Nº de atenciones totales	48	2,059	162	259	2,528
		% (TEAP)	92%	87%	97%	92%	89%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	333	4,773	775	173	6,054
		Nº de atenciones totales	354	5,504	872	285	7,015
		% (TEAP)	94%	87%	89%	61%	86%
1011-1	LIDERES MEGA PLAZA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	399	5,971	346	1,461	8,177
		Nº de atenciones totales	497	10,547	435	1,609	13,088
		% (TEAP)	80%	57%	80%	91%	62%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	250	3,099	110	535	3,994
		Nº de atenciones totales	316	4,607	142	658	5,723
		% (TEAP)	79%	67%	77%	81%	70%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	62	5,795	116	291	6,264
		Nº de atenciones totales	115	10,634	219	304	11,272
		% (TEAP)	54%	54%	53%	96%	56%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	137	2,722	358	759	3,976
		Nº de atenciones totales	227	4,364	556	875	6,022
		% (TEAP)	60%	62%	64%	87%	66%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	785	3,098	1,601	492	5,976
		Nº de atenciones totales	1,204	3,977	2,307	527	8,015
		% (TEAP)	65%	78%	69%	93%	75%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1,896	0	68	1,964
		Nº de atenciones totales	0	2,609	0	68	2,677
		% (TEAP)	0%	73%	0%	100%	73%
4803-1	PLAZA NORTE	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	130	4,252	323	56	4,761
		Nº de atenciones totales	190	6,387	469	64	7,110
		% (TEAP)	68%	67%	69%	88%	67%

4805-1	MEGA 3	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	17	4,981	19	41	5,058
		Nº de atenciones totales	20	6,028	20	46	6,114
		% (TEAP)	85%	83%	95%	89%	83%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	275	0	20	295
		Nº de atenciones totales	0	327	1	34	362
		% (TEAP)	0%	84%	0%	59%	81%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	74	2,352	88	46	2,560
		Nº de atenciones totales	98	3,275	104	63	3,540
		% (TEAP)	76%	72%	85%	73%	72%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	94	2,492	352	94	3,032
		Nº de atenciones totales	111	3,498	382	106	4,097
		% (TEAP)	85%	71%	92%	89%	74%
915-3	CISESA CAV PIURA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	222	5,696	476	208	6,602
		Nº de atenciones totales	238	7,973	541	210	8,962
		% (TEAP)	93%	71%	88%	99%	74%
915-1	CISESA CAV TALARA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	63	1,944	507	152	2,666
		Nº de atenciones totales	73	2,384	606	153	3,216
		% (TEAP)	86%	82%	84%	99%	83%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	5	1,380	19	707	2,111
		Nº de atenciones totales	5	1,451	19	716	2,191
		% (TEAP)	100%	95%	100%	99%	96%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	56	3,290	139	1	3,486
		Nº de atenciones totales	68	5,127	187	1	5,383
		% (TEAP)	82%	64%	74%	100%	65%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	3,945	412	24	4,381
		Nº de atenciones totales	0	4,303	415	27	4,745
		% (TEAP)	0%	92%	99%	89%	92%
904-3	BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	70	3,091	300	35	3,496
		Nº de atenciones totales	92	4,418	361	47	4,918
		% (TEAP)	76%	70%	83%	74%	71%

904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	164	3,442	680	251	4,537
		Nº de atenciones totales	175	3,861	720	258	5,014
		% (TEAP)	94%	89%	94%	97%	90%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	11	480	18	61	570
		Nº de atenciones totales	46	2,467	83	73	2,669
		% (TEAP)	24%	19%	22%	84%	21%
1005-4	CISESA TARAPOTO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	2	4,244	1	42	4,289
		Nº de atenciones totales	2	4,430	1	45	4,478
		% (TEAP)	100%	96%	100%	93%	96%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	4,092	0	0	4,092
		Nº de atenciones totales	0	5,247	0	0	5,247
		% (TEAP)	0%	78%	0%	0%	78%
1005-1	CISESA CHEPEN	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1	2,368	76	74	2,519
		Nº de atenciones totales	1	2,848	86	91	3,026
		% (TEAP)	100%	83%	88%	81%	83%
1005-5	CISESA TRUJILLO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	5	6,848	467	94	7,414
		Nº de atenciones totales	5	6,967	468	98	7,538
		% (TEAP)	100%	98%	100%	96%	98%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	273	9,857	232	137	10,499
		Nº de atenciones totales	275	10,755	236	153	11,419
		% (TEAP)	99%	92%	98%	90%	92%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	3	380	774	0	1,157
		Nº de atenciones totales	3	416	832	0	1,251
		% (TEAP)	100%	91%	93%	0%	92%
TOTAL	TOTAL	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	6,500	172,628	17,650	11,819	208,597
		Nº de atenciones totales	8,101	222,831	20,806	12,914	264,652
		% (TEAP)	80%	77%	85%	92%	79%

INDICADOR TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

EMPRESA: Telefónica Móviles S.A.

AÑO: 2014

MES: Marzo

INDICADOR: TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)

OBJETIVO: Medir el porcentaje de los usuarios que esperaron menos de 15 minutos.

OFICINAS		RECLAMOS	BAJAS	CONSULTAS	ALTAS	TOTAL
AREQUIPA PANORAMICO- BLINDAJE (Código 1003-1)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	240	4,644	899	410	6,193
	Nº de atenciones totales	267	5,614	1,002	423	7,306
	% (TEAP)	90%	83%	90%	97%	85%
MALL AVENTURA PLAZA (Código 1016-1)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	6	3,645	173	324	4,148
	Nº de atenciones totales	7	4,416	188	334	4,945
	% (TEAP)	86%	83%	92%	97%	84%
MOLLENDO (Código 1003-3)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	4	793	2	236	1,035
	Nº de atenciones totales	4	853	2	262	1,121
	% (TEAP)	100%	93%	100%	90%	92%
AREQUIPA (Código 904-2)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	160	4,622	827	574	6,183
	Nº de atenciones totales	225	7,601	1,105	632	9,563
	% (TEAP)	71%	61%	75%	91%	65%
AYACUCHO (Código 1010-1)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	69	2,191	146	40	2,446
	Nº de atenciones totales	94	3,686	181	54	4,015
	% (TEAP)	73%	59%	81%	74%	61%
CAJAMARCA (Código 1012-1)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	33	3,501	142	54	3,730
	Nº de atenciones totales	34	3,721	146	60	3,961
	% (TEAP)	97%	94%	97%	90%	94%
JR ANGAMOS/MIGUEL I.-CAJAMARCA (Código 1012-2)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	20	2,765	1,323	28	4,136
	Nº de atenciones totales	20	2,952	1,381	30	4,383
	% (TEAP)	100%	94%	96%	93%	94%
CHACHAPOYAS (Código 1012-3)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	805	24	122	951
	Nº de atenciones totales	0	814	24	125	963
	% (TEAP)	0%	99%	100%	98%	99%
CHICLAYO (Código 1013-1)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	663	3,630	812	793	5,898

CHICLAO (Código 1010-1)	Nº de atenciones totales	753	4,666	899	797	7,115
	% (TEAP)	88%	78%	90%	99%	83%
JAEN (Código 1013-2)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	156	2,849	461	207	3,673
	Nº de atenciones totales	169	3,283	486	224	4,162
	% (TEAP)	92%	87%	95%	92%	88%
SAN JOSE-CHICLAYO (Código 926-2)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1,153	2,183	1,310	911	5,557
	Nº de atenciones totales	2,334	5,171	2,304	988	10,797
	% (TEAP)	49%	42%	57%	92%	51%
CHIMBOTE (Código 1005-2)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	3,631	0	67	3,698
	Nº de atenciones totales	0	3,732	0	73	3,805
	% (TEAP)	0%	97%	0%	92%	97%
ABANCAY (Código 1009-1)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1	2,255	69	10	2,335
	Nº de atenciones totales	1	2,388	72	10	2,471
	% (TEAP)	100%	94%	96%	100%	94%
DIGITAL CUSCO TERCERIZADA (Código 913-1)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	194	5,121	581	63	5,959
	Nº de atenciones totales	195	5,518	591	67	6,371
	% (TEAP)	99%	93%	98%	94%	94%
TIENDA REAL PLAZA CUSCO (Código 4806-1)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1	381	3	68	453
	Nº de atenciones totales	1	403	3	69	476
	% (TEAP)	100%	95%	100%	99%	95%
MODULO PLAZA SOL-HUACHO (Código 4802-2)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	16	2,173	40	343	2,572
	Nº de atenciones totales	20	2,235	43	361	2,659
	% (TEAP)	80%	97%	93%	95%	97%
CHANCHAMAYO-JUNIN (Código 1014-3)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	9	1,374	6	72	1,461
	Nº de atenciones totales	16	1,514	6	84	1,620
	% (TEAP)	56%	91%	100%	86%	90%
HUANCAYO (Código 1014-1)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	90	2,674	206	733	3,703
	Nº de atenciones totales	107	3,433	230	832	4,602
	% (TEAP)	84%	78%	90%	88%	80%

HUANCAYO-FERROCARRIL (Código 1014-2)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	38	1,208	49	496	1,791
	Nº de atenciones totales	62	2,363	72	711	3,208
	% (TEAP)	61%	51%	68%	70%	56%
JR VIRREY TOLEDO-HUANCAVELICA (Código 1009-4)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	789	1	33	823
	Nº de atenciones totales	0	814	1	34	849
	% (TEAP)	0%	97%	100%	97%	97%
HUANCAYO (Código 904-1)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	200	3,258	595	140	4,193
	Nº de atenciones totales	348	6,649	970	172	8,139
	% (TEAP)	57%	49%	61%	81%	52%
ATENTO HUANUCO (Código 4804-1)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	3	1,386	18	0	1,407
	Nº de atenciones totales	4	1,407	19	0	1,430
	% (TEAP)	75%	99%	95%	0%	98%
HUARAZ (Código 1005-3)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	74	3,546	201	100	3,921
	Nº de atenciones totales	79	3,861	207	103	4,250
	% (TEAP)	94%	92%	97%	97%	92%
ICA (Código 901-1)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	120	2,612	213	96	3,041
	Nº de atenciones totales	239	5,753	374	100	6,466
	% (TEAP)	50%	45%	57%	96%	47%
TIENDA EL QUINDE-ICA (Código 4802-4)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1	111	1	0	113
	Nº de atenciones totales	4	133	2	0	139
	% (TEAP)	25%	83%	50%	0%	81%
ILO (Código 1003-2)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	101	1,611	188	103	2,003
	Nº de atenciones totales	108	2,029	204	130	2,471
	% (TEAP)	94%	79%	92%	79%	81%
MOQUEGUA (Código 1003-4)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	80	1,553	333	253	2,219
	Nº de atenciones totales	85	1,824	351	303	2,563
	% (TEAP)	94%	85%	95%	83%	87%
IQUITOS (Código 915-5)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	40	2,632	62	107	2,841
	Nº de atenciones totales	53	4,536	78	113	4,780
	% (TEAP)	75%	58%	79%	95%	59%

ATENTO - MINKA (Código 860-1)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	49	2,569	18	110	2,746
	Nº de atenciones totales	57	3,837	28	119	4,041
	% (TEAP)	86%	67%	64%	92%	68%
MEGA PLAZA 2 TDA. C115-2DO PISO (Código 1011-1)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	685	6,742	1,170	970	9,567
	Nº de atenciones totales	740	9,850	1,313	1,140	13,043
	% (TEAP)	93%	68%	89%	85%	73%
SAN JUAN DE MIRAFLORES (Código 1008-1)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	306	2,616	165	722	3,809
	Nº de atenciones totales	473	4,814	231	828	6,346
	% (TEAP)	65%	54%	71%	87%	60%
VILLA EL SALVADOR (Código 1017-1)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	57	2,002	38	221	2,318
	Nº de atenciones totales	61	2,265	39	233	2,598
	% (TEAP)	93%	88%	97%	95%	89%
ZARATE (1011-2)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	45	1,230	2,958	383	4,616
	Nº de atenciones totales	77	2,126	4,703	531	7,437
	% (TEAP)	58%	58%	63%	72%	62%
CENTRO DE EXPERIENCIA-CHACARILLA (Código 924-1)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1,067	0	143	1,210
	Nº de atenciones totales	0	2,304	0	150	2,454
	% (TEAP)	0%	46%	0%	95%	49%
OVERLANDES SAN MIGUEL (Código 917-1)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	5,801	0	182	5,983
	Nº de atenciones totales	0	12,384	0	192	12,576
	% (TEAP)	0%	47%	0%	95%	48%
SAN BORJA (CAV) (Código 920-1)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1,274	3,631	1,636	729	7,270
	Nº de atenciones totales	1,727	4,603	2,243	770	9,343
	% (TEAP)	74%	79%	73%	95%	78%
SAN ISIDRO (CAV) (Código 920-2)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	175	3,438	611	886	5,110
	Nº de atenciones totales	230	5,065	813	1,003	7,111
	% (TEAP)	76%	68%	75%	88%	72%
TIENDA MEGA PLAZA INDEPENDENCIA (Código 4805-1)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	3	5,265	12	58	5,338
	Nº de atenciones totales	4	7,896	14	82	7,996
	% (TEAP)	75%	67%	86%	71%	67%

TIENDA PLAZA NORTE-LIMA (Código 4803-1)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	114	4,669	234	334	5,351
	Nº de atenciones totales	163	6,281	314	369	7,127
	% (TEAP)	70%	74%	75%	91%	75%
CL.TACNA 432-PIURA (Código 1007-3)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	118	2,338	492	98	3,046
	Nº de atenciones totales	132	3,005	533	126	3,796
	% (TEAP)	89%	78%	92%	78%	80%
OPEN PLAZA-PIURA (Código 1007-2)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	114	2,914	141	127	3,296
	Nº de atenciones totales	129	3,576	154	152	4,011
	% (TEAP)	88%	81%	92%	84%	82%
PIURA (CALLE LIBERTAD 698) (Código 915-3)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	268	5,586	563	211	6,628
	Nº de atenciones totales	303	8,910	660	221	10,094
	% (TEAP)	88%	63%	85%	95%	66%
TALARA (Código 915-1)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	41	1,638	410	131	2,220
	Nº de atenciones totales	50	2,450	552	132	3,184
	% (TEAP)	82%	67%	74%	99%	70%
TIENDA REAL PLAZA-PIURA (Código 4802-3)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	3	1,914	26	33	1,976
	Nº de atenciones totales	3	1,937	27	33	2,000
	% (TEAP)	100%	99%	96%	100%	99%
CALLERIA-PUCALLPA (Código 915-4)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	72	3,278	218	90	3,658
	Nº de atenciones totales	94	5,053	278	95	5,520
	% (TEAP)	77%	65%	78%	95%	66%
PUNO BLINDAJE (Código 1003-5)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	1	3,481	493	46	4,021
	Nº de atenciones totales	1	4,242	527	53	4,823
	% (TEAP)	100%	82%	94%	87%	83%
JULIACA (Código 904-3)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	119	3,395	475	55	4,044
	Nº de atenciones totales	142	4,692	580	82	5,496
	% (TEAP)	84%	72%	82%	67%	74%
TACNA (Código 904-4)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	133	3,899	675	409	5,116
	Nº de atenciones totales	153	4,783	714	443	6,093
	% (TEAP)	87%	82%	95%	92%	84%

TARAPOTO (Código 1005-4)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	4	4,251	5	142	4,402
	Nº de atenciones totales	4	4,647	5	146	4,802
	% (TEAP)	100%	91%	100%	97%	92%
CHEPEN (Código 1005-1)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	1,918	134	55	2,107
	Nº de atenciones totales	0	2,515	158	64	2,737
	% (TEAP)	0%	76%	85%	86%	77%
MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO (Código 1012-4)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	0	3,991	0	0	3,991
	Nº de atenciones totales	0	5,749	0	0	5,749
	% (TEAP)	0%	69%	0%	0%	69%
TRUJILLO (Código 1005-5)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	4	6,559	448	136	7,147
	Nº de atenciones totales	4	7,084	463	136	7,687
	% (TEAP)	100%	93%	97%	100%	93%
TRUJILLO (Código 908-2)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	330	8,258	549	108	9,245
	Nº de atenciones totales	358	10,273	581	140	11,352
	% (TEAP)	92%	80%	94%	77%	81%
TUMBES (Código 1007-1)	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	3	1,273	1,154	0	2,430
	Nº de atenciones totales	5	1,415	1,187	0	2,607
	% (TEAP)	60%	90%	97%	0%	93%
TOTAL	Nº de atenciones con espera menor a 15 min.	7,390	161,666	21,310	12,762	203,128
	Nº de atenciones totales	10,139	223,125	27,058	14,331	274,653
	% TEAP	73%	72%	79%	89%	74%