

**INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL**

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2021

MES: Febrero

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
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido	77	319	314	83	793
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	Atendido <=15	76	317	312	83	788
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	TEAP	99%	99%	99%	100%	99%
4802-20	Tienda Salesland Piura - CC Open Plaza	Atendido	13	1569	534	608	2724
4802-20	Tienda Salesland Piura - CC Open Plaza	Atendido <=15	13	1567	534	608	2722
4802-20	Tienda Salesland Piura - CC Open Plaza	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	Atendido	14	2656	344	790	3804
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	Atendido <=15	14	2652	344	790	3800
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido	58	1432	987	459	2936
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	Atendido <=15	58	1421	985	458	2922
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	TEAP	100%	99%	100%	100%	100%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido	23	2021	1351	514	3909
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	Atendido <=15	23	2004	1346	511	3884
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	TEAP	100%	99%	100%	99%	99%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido	0	797	1525	269	2591
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	796	1524	269	2589
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido	57	578	487	130	1252
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	Atendido <=15	57	575	486	130	1248
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	TEAP	100%	99%	100%	100%	100%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	Atendido	3	502	52	207	764
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	Atendido <=15	3	502	52	207	764
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	Atendido	3	292	159	68	522
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	Atendido <=15	3	291	158	68	520
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	Atendido	32	1543	461	177	2213
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	Atendido <=15	32	1543	461	177	2213
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4813-19	Tienda Overlandes Arequipa - CC Real Plaza Arequipa	Atendido	0	150	27	70	247
4813-19	Tienda Overlandes Arequipa - CC Real Plaza Arequipa	Atendido <=15	0	150	27	70	247
4813-19	Tienda Overlandes Arequipa - CC Real Plaza Arequipa	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4813-20	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	5	691	306	213	1215
4813-20	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	5	688	304	213	1210
4813-20	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	100%	100%	99%	100%	100%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido	0	760	14	246	1020
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	Atendido <=15	0	754	14	242	1010
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	TEAP	0%	99%	100%	98%	99%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido	0	842	26	206	1074
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	Atendido <=15	0	840	26	206	1072
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido	0	18	1	12	31
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	Atendido <=15	0	18	1	12	31
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido	0	328	59	218	605
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	Atendido <=15	0	321	57	214	592
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	TEAP	0%	98%	97%	98%	98%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido	1	676	59	80	816
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	Atendido <=15	1	670	58	80	809
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	TEAP	100%	99%	98%	100%	99%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido	1	11	1	6	19
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	Atendido <=15	1	11	1	6	19
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido	10	1251	10	480	1751
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	Atendido <=15	10	1250	10	480	1750
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido	12	465	356	94	927
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	Atendido <=15	12	465	356	94	927
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido	49	1780	126	299	2254
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	Atendido <=15	49	1769	125	296	2239
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	Atendido	34	660	128	87	909
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	Atendido <=15	34	646	123	87	890
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	TEAP	100%	98%	96%	100%	98%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido	96	2003	617	307	3023
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	Atendido <=15	96	2003	617	306	3022
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	Atendido	0	478	72	648	1198
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	Atendido <=15	0	478	72	648	1198
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido	17	1792	281	357	2447
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	Atendido <=15	17	1784	281	357	2439
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido	362	1496	1385	439	3682
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	Atendido <=15	361	1474	1373	436	3644
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	TEAP	100%	99%	99%	99%	99%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido	4	1086	612	531	2233
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	Atendido <=15	4	1083	608	527	2222
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	TEAP	100%	100%	99%	99%	100%
4815-21	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	Atendido	0	605	7	216	828
4815-21	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	601	7	212	820
4815-21	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	TEAP	0%	99%	100%	98%	99%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido	2	460	16	294	772
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	Atendido <=15	2	460	16	294	772
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido	0	419	84	367	870
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	Atendido <=15	0	419	84	366	869
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido	2	924	22	168	1116
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	Atendido <=15	2	920	21	168	1111
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	TEAP	100%	100%	95%	100%	100%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido	0	911	42	278	1231
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	Atendido <=15	0	911	42	278	1231
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	Atendido	94	2771	1481	470	4816
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	Atendido <=15	93	2752	1452	468	4765
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	TEAP	99%	99%	98%	100%	99%
4818-13	Tienda Macga Chiclayo - San Jose 2	Atendido	15	528	107	149	799
4818-13	Tienda Macga Chiclayo - San Jose 2	Atendido <=15	15	525	107	149	796
4818-13	Tienda Macga Chiclayo - San Jose 2	TEAP	100%	99%	100%	100%	100%
4818-14	Tienda Macga Tumbes - CC Costa Mar	Atendido	0	56	0	240	296

4818-14	Tienda Macga Tumbes - CC Costa Mar	Atendido <=15	0	56	0	240	296
4818-14	Tienda Macga Tumbes - CC Costa Mar	TEAP	0%	100%	0%	100%	100%
4818-15	Tienda Macga Cajamarca - CC Real Plaza	Atendido	0	314	38	39	391
4818-15	Tienda Macga Cajamarca - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	314	38	39	391
4818-15	Tienda Macga Cajamarca - CC Real Plaza	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	Atendido	0	1824	171	237	2232
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	Atendido <=15	0	1823	171	237	2231
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	59	2380	535	312	3286
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	58	2370	530	311	3269
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	98%	100%	99%	100%	99%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	Atendido	144	2278	2775	622	5819
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	Atendido <=15	143	2268	2743	622	5776
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	TEAP	99%	100%	99%	100%	99%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	Atendido	101	2578	2618	890	6187
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	Atendido <=15	101	2576	2615	889	6181
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido	38	2014	452	525	3029
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	Atendido <=15	38	2012	451	525	3026
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido	72	1789	446	636	2943
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	Atendido <=15	72	1779	442	633	2926
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	39	1250	912	604	2805
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	38	1248	912	602	2800
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	97%	100%	100%	100%	100%
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	Atendido	90	763	3613	690	5156
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	Atendido <=15	90	762	3610	690	5152
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	Atendido	64	539	725	162	1490
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	Atendido <=15	64	538	724	162	1488
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	Atendido	14	598	1871	394	2877
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	Atendido <=15	14	598	1868	394	2874
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido	0	1350	525	149	2024
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	Atendido <=15	0	1350	525	149	2024
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
<b>Total</b>		<b>Atendido</b>	<b>1,605</b>	<b>50,547</b>	<b>26,734</b>	<b>15,040</b>	<b>93,926</b>
		<b>Atendido &lt;=15</b>	<b>1,599</b>	<b>50,354</b>	<b>26,613</b>	<b>15,003</b>	<b>93,569</b>
		<b>TEAP</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>