

INDICADORES DE TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2020

MES: Junio (del día 22 al día 30)

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
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	Atendido	5	185	62	129	381
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	Atendido <=15	5	185	62	128	380
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	TEAP	100%	100%	100%	99%	100%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	Atendido	0	434	74	142	650
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	Atendido <=15	0	417	71	138	626
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	TEAP	0%	96%	96%	97%	96%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido	23	1140	140	462	1765
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	Atendido <=15	23	1108	135	460	1726
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	TEAP	100%	97%	96%	100%	98%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido	1	890	210	250	1451
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	Atendido <=15	1	868	205	248	1422
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	TEAP	100%	98%	98%	99%	98%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	Atendido	8	854	247	44	1153
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	Atendido <=15	8	843	239	44	1134
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	TEAP	100%	99%	97%	100%	98%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido	0	420	39	89	548
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	Atendido <=15	0	418	37	87	542
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	TEAP	0%	100%	95%	98%	99%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	Atendido	0	363	106	154	623
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	Atendido <=15	0	363	106	154	623
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido	0	754	305	484	1543
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	Atendido <=15	0	742	285	482	1509
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	TEAP	0%	98%	93%	100%	98%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido	0	613	257	395	1265
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	Atendido <=15	0	593	241	394	1228
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	TEAP	0%	97%	94%	100%	97%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido	0	524	76	142	742
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	Atendido <=15	0	520	72	142	734
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	TEAP	0%	99%	95%	100%	99%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	Atendido	0	895	66	293	1254
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	Atendido <=15	0	894	66	293	1253
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido	0	904	192	554	1650
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	Atendido <=15	0	902	189	554	1645
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	TEAP	0%	100%	98%	100%	100%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido	3	36	12	12	63
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	Atendido <=15	2	36	12	12	62
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	TEAP	67%	100%	100%	100%	98%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido	1	1052	390	465	1908
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	Atendido <=15	1	986	366	428	1781
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	TEAP	100%	94%	94%	92%	93%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	Atendido	22	821	230	171	1244
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	Atendido <=15	22	817	219	171	1229
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	TEAP	100%	100%	95%	100%	99%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	Atendido	18	512	110	265	905
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	Atendido <=15	18	509	107	262	896
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	TEAP	100%	99%	97%	99%	99%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido	2	664	184	195	1045
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	Atendido <=15	2	658	184	194	1038
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	TEAP	100%	99%	100%	99%	99%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	Atendido	0	297	78	71	446
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	Atendido <=15	0	296	78	71	445
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	Atendido	0	307	62	103	472
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	Atendido <=15	0	307	62	103	472
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
4821-4	Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza	Atendido	0	93	82	28	203
4821-4	Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza	Atendido <=15	0	93	82	28	203
4821-4	Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido	2	675	153	501	1331
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	Atendido <=15	2	670	151	500	1323
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	TEAP	100%	99%	99%	100%	99%
91061-12	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	Atendido	0	281	94	88	463
91061-12	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	Atendido <=15	0	281	94	88	463
91061-12	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido	0	972	197	329	1498
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	Atendido <=15	0	971	197	329	1497
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	TEAP	0%	100%	100%	100%	100%
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	Atendido	1	333	64	30	428
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	Atendido <=15	1	333	64	30	428
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido	0	68	55	43	166
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	Atendido <=15	0	68	55	42	165
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	TEAP	0%	100%	100%	98%	99%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	Atendido	18	318	87	211	634
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	Atendido <=15	18	318	87	211	634
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	TEAP	100%	100%	100%	100%	100%
Total		Atendido	104	14,407	3,672	5,650	23,833
		Atendido <=15	103	14,198	3,566	5,593	23,460
		TEAP	99.0%	98.5%	97.1%	99.0%	98.4%