

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2023

MES: Enero

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

OBJETIVO: Medir el porcentaje de usuarios que desistieron de realizar un trámite

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	DAP (%)
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	4	3680	0.1%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	21	4368	0.5%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	103	11977	0.9%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	66	8936	0.7%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	21	5621	0.4%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	36	11396	0.3%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	37	9693	0.4%
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	14	2403	0.6%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	22	9803	0.2%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	153	11712	1.3%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	3	882	0.3%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	43	4309	1.0%
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	9	4296	0.2%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	90	8702	1.0%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	3	858	0.3%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	17	4143	0.4%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	0	740	0.0%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	2	1182	0.2%
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	26	2060	1.3%
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	6	2394	0.3%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	2	2348	0.1%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	3	2067	0.1%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	9	1098	0.8%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	2	307	0.7%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	0	2245	0.0%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	2	1145	0.2%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	12	988	1.2%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	11	1970	0.6%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	2	1099	0.2%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	51	4612	1.1%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	6	2164	0.3%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	6	2591	0.2%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	0	1188	0.0%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	5	4411	0.1%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	8	3935	0.2%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	47	3302	1.4%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	2	576	0.3%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	2	878	0.2%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	11	2129	0.5%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	1	858	0.1%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	28	4333	0.6%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	34	3304	1.0%
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	10	4079	0.2%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	32	8621	0.4%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	257	11064	2.3%
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	18	4128	0.4%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	58	7576	0.8%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	78	6512	1.2%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	2	2401	0.1%
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	29	7515	0.4%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	37	2948	1.3%
91062-2	Tienda SIC Huanayo - CC Real Plaza	165	13973	1.2%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	33	4957	0.7%

Total	1639	230477	0.7%
-------	------	--------	------