

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2021

MES: Abril

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	DAP (%)
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	23	2190	1.1%
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	4	2142	0.2%
4802-20	Tienda Salesland Piura - CC Open Plaza	19	1804	1.1%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	18	2348	0.8%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	11	3089	0.4%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	18	3608	0.5%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	28	7697	0.4%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	28	5529	0.5%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	11	3212	0.3%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	31	2502	1.2%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	10	2805	0.4%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	6	6482	0.1%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	43	5557	0.8%
4807-18	Tienda Salesland Lima - Jirón Cusco	2	904	0.2%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	82	6608	1.2%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	7	2181	0.3%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	77	6957	1.1%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	6	1241	0.5%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	58	3901	1.5%
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	14	2772	0.5%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	35	5569	0.6%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	18	3624	0.5%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	14	3023	0.5%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	5	2885	0.2%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	23	2422	0.9%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	1	1176	0.1%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	11	1758	0.6%
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	7	2076	0.3%
4813-19	Tienda Overlandes Arequipa - CC Real Plaza Arequipa	5	454	1.1%
4813-20	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	7	2791	0.3%
4813-21	Tienda Overlandes Chincha - CC Mega Plaza	1	183	0.5%
4813-22	Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol	1	691	0.1%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	20	3189	0.6%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	2	2607	0.1%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	0	1609	0.0%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	0	1617	0.0%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	4	1999	0.2%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	3	2023	0.1%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	0	1455	0.0%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	2	1534	0.1%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	16	1673	1.0%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	9	1517	0.6%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	9	2019	0.4%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	2	1907	0.1%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	3	3913	0.1%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	7	3748	0.2%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	3	993	0.3%

4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	2	1118	0.2%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	2	2215	0.1%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	13	2780	0.5%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	2	1386	0.1%
4815-21	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	5	595	0.8%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	0	1048	0.0%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	0	842	0.0%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	4	4044	0.1%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	11	3107	0.4%
4816-2	Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza	4	993	0.4%
4816-3	Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara	7	876	0.8%
4816-4	Tienda Contacto Satelital La Molina - La Fontana	5	484	1.0%
4816-5	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	8	3055	0.3%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	0	1157	0.0%
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	59	4077	1.4%
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	15	3218	0.5%
4818-13	Tienda Macga Chiclayo - San Jose 2	1	745	0.1%
4818-14	Tienda Macga Tumbes - CC Costa Mar	0	268	0.0%
4818-15	Tienda Macga Cajamarca - CC Real Plaza	2	209	1.0%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	20	1726	1.2%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	4	2187	0.2%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	12	3724	0.3%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	56	6189	0.9%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	8	2701	0.3%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	6	2871	0.2%
4821-4	Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza	6	1007	0.6%
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	8	3037	0.3%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	6	6199	0.1%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	48	6897	0.7%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	43	5162	0.8%
91061-12	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	6	2050	0.3%
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	9	1421	0.6%
91061-18	Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza	3	1738	0.2%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	14	3272	0.4%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	25	5543	0.5%
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	7	993	0.7%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	18	3723	0.5%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	4	2462	0.2%
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	15	5554	0.3%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	27	1893	1.4%
91062-14	Tienda SIC Huancayo - Real 2	14	2269	0.6%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	25	7827	0.3%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	53	4180	1.3%
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	51	5370	0.9%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	22	4245	0.5%
Total		1354	258441	0.5%