

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL**EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2021**MES:** Agosto**INDICADOR:** DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)**OBJETIVO:** Medir el porcentaje de usuarios que desistieron de realizar un trámite

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	DAP (%)
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	8	2146	0.4%
4802-20	Tienda Salesland Piura - CC Open Plaza	31	3232	1.0%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	51	4457	1.1%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	10	3143	0.3%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	15	4290	0.3%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	57	9516	0.6%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	56	5802	1.0%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	3	3091	0.1%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	25	4232	0.6%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	28	2640	1.1%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	25	6931	0.4%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	57	6184	0.9%
4807-18	Tienda Salesland Lima - Jirón Cusco	12	691	1.7%
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	20	2053	1.0%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	20	6290	0.3%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	3	1877	0.2%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	71	7133	1.0%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	1	1046	0.1%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	76	3155	2.4%
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	24	2910	0.8%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	74	6363	1.2%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	17	3627	0.5%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	20	3285	0.6%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	16	4895	0.3%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	15	2476	0.6%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	2	1030	0.2%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	7	1844	0.4%
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	13	1940	0.7%
4813-19	Tienda Overlandes Arequipa - CC Real Plaza Arequipa	4	1110	0.4%
4813-20	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	18	2932	0.6%
4813-21	Tienda Overlandes Chinchá - CC Mega Plaza	0	103	0.0%
4813-22	Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol	1	818	0.1%
4813-23	Tienda Overlandes Arequipa - Los Arces Nuevo	26	6177	0.4%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	7	2775	0.3%
4813-4	Tienda Overlandes Chinchá - 28 de Julio	8	2146	0.4%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	2	2331	0.1%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	2	1400	0.1%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	2	1813	0.1%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	16	2042	0.8%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	7	1421	0.5%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	13	1031	1.3%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	10	1487	0.7%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	11	1229	0.9%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	10	2891	0.3%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	4	2554	0.2%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	11	3096	0.4%

4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	9	2506	0.4%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	8	1836	0.4%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	2	1189	0.2%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	23	2499	0.9%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	13	3585	0.4%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	17	1801	0.9%
4815-21	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	2	868	0.2%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	6	784	0.8%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	1	727	0.1%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Hualлага	8	3002	0.3%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	25	2888	0.9%
4816-2	Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza	8	1278	0.6%
4816-3	Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara	4	1112	0.4%
4816-4	Tienda Contacto Satelital La Molina - La Fontana	0	469	0.0%
4816-5	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	6	2283	0.3%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	0	651	0.0%
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	78	6199	1.3%
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	17	3311	0.5%
4818-13	Tienda Macga Chiclayo - San Jose 2	0	1593	0.0%
4818-14	Tienda Macga Tumbes - CC Costa Mar	0	325	0.0%
4818-15	Tienda Macga Cajamarca - CC Real Plaza	1	197	0.5%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	0	1535	0.0%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	20	3654	0.5%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	41	6641	0.6%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	74	6723	1.1%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	6	3434	0.2%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	17	3073	0.6%
4821-4	Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza	2	1344	0.1%
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	38	3745	1.0%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	37	5696	0.6%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	27	9287	0.3%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	65	6513	1.0%
91061-12	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	2	2229	0.1%
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	48	3275	1.5%
91061-18	Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza	30	1786	1.7%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	11	2662	0.4%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	28	6432	0.4%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	17	4773	0.4%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	9	1860	0.5%
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	18	6877	0.3%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	18	1701	1.1%
91062-14	Tienda SIC Huancayo - Real 2	6	2060	0.3%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	44	7862	0.6%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	17	3405	0.5%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	8	3542	0.2%
Total		1720	282847	0.6%