

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL**EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2021**MES:** Julio**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	12	727	1.7%
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	13	2334	0.6%
4802-20	Tienda Salesland Piura - CC Open Plaza	15	2738	0.5%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	32	2784	1.1%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	7	3239	0.2%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	14	3765	0.4%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	18	8607	0.2%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	36	5606	0.6%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	5	3391	0.1%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	29	4362	0.7%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	13	2659	0.5%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	19	7252	0.3%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	44	6265	0.7%
4807-18	Tienda Salesland Lima - Jirón Cusco	8	674	1.2%
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	18	2448	0.7%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	25	5865	0.4%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	14	2712	0.5%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	95	7736	1.2%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	0	1030	0.0%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	62	3609	1.7%
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	16	2405	0.7%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	68	6873	1.0%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	10	3974	0.3%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	10	2794	0.4%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	11	3034	0.4%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	29	2148	1.4%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	1	972	0.1%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	8	1511	0.5%
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	3	1730	0.2%
4813-19	Tienda Overlandes Arequipa - CC Real Plaza Arequipa	4	1078	0.4%
4813-20	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	23	2623	0.9%
4813-21	Tienda Overlandes Chincha - CC Mega Plaza	0	135	0.0%
4813-22	Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol	1	728	0.1%
4813-23	Tienda Overlandes Arequipa - Los Arces Nuevo	47	5939	0.8%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	13	2727	0.5%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	2	1934	0.1%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	2	2027	0.1%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	0	1270	0.0%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	6	1722	0.3%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	7	1950	0.4%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	0	1466	0.0%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	0	1331	0.0%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	18	1402	1.3%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	15	1395	1.1%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	9	2170	0.4%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	14	2585	0.5%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	17	2534	0.7%

4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	13	2660	0.5%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	17	1724	1.0%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	7	1110	0.6%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	5	1793	0.3%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	7	3695	0.2%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	3	950	0.3%
4815-21	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	0	813	0.0%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	1	593	0.2%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	2	943	0.2%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	3	3210	0.1%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	30	3962	0.8%
4816-2	Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza	2	1225	0.2%
4816-3	Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara	2	1286	0.2%
4816-4	Tienda Contacto Satelital La Molina - La Fontana	2	675	0.3%
4816-5	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	2	2597	0.1%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	2	855	0.2%
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	57	5835	1.0%
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	13	4268	0.3%
4818-13	Tienda Macga Chiclayo - San Jose 2	2	1338	0.1%
4818-14	Tienda Macga Tumbes - CC Costa Mar	0	349	0.0%
4818-15	Tienda Macga Cajamarca - CC Real Plaza	1	194	0.5%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	1	2189	0.0%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	29	3302	0.9%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	18	5947	0.3%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	86	6602	1.3%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	9	2830	0.3%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	11	2873	0.4%
4821-4	Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza	4	1391	0.3%
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	52	3690	1.4%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	40	6649	0.6%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	27	9564	0.3%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	54	6788	0.8%
91061-12	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	0	2098	0.0%
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	21	2543	0.8%
91061-18	Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza	19	1767	1.1%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	9	2945	0.3%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	14	5281	0.3%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	16	4724	0.3%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	5	2074	0.2%
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	10	5014	0.2%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	0	1176	0.0%
91062-14	Tienda SIC Huancayo - Real 2	11	1779	0.6%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	37	8649	0.4%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	34	3786	0.9%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	8	3952	0.2%
Total		1499	275948	0.5%