

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL**EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2021**MES:** Junio**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	16	1200	1.3%
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	9	1733	0.5%
4802-20	Tienda Salesland Piura - CC Open Plaza	18	2353	0.8%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	12	2696	0.4%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	9	2984	0.3%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	15	3703	0.4%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	42	9022	0.5%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	28	4655	0.6%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	5	3028	0.2%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	25	3686	0.7%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	18	2288	0.8%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	7	6734	0.1%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	61	5491	1.1%
4807-18	Tienda Salesland Lima - Jirón Cusco	9	786	1.1%
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	5	2140	0.2%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	25	5481	0.5%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	4	2629	0.2%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	87	7279	1.2%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	3	953	0.3%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	54	3732	1.4%
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	10	1985	0.5%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	50	6656	0.8%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	25	3676	0.7%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	9	2993	0.3%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	5	2795	0.2%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	16	2001	0.8%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	0	998	0.0%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	9	1627	0.6%
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	5	1925	0.3%
4813-19	Tienda Overlandes Arequipa - CC Real Plaza Arequipa	0	371	0.0%
4813-20	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	5	2722	0.2%
4813-21	Tienda Overlandes Chincha - CC Mega Plaza	0	134	0.0%
4813-22	Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol	0	556	0.0%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	6	2478	0.2%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	1	1863	0.1%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	1	1794	0.1%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	4	1483	0.3%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	1	1693	0.1%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	11	2032	0.5%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	1	1404	0.1%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	6	1441	0.4%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huanavelica - Virrey Toledo	7	1536	0.5%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	5	1399	0.4%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	7	2002	0.3%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	13	2371	0.5%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	6	2534	0.2%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	1	1809	0.1%

4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	1	1501	0.1%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	1	783	0.1%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	3	2061	0.1%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	4	3284	0.1%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	3	1039	0.3%
4815-21	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	1	677	0.1%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	0	617	0.0%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	2	679	0.3%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	13	2667	0.5%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	7	2977	0.2%
4816-2	Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza	7	1015	0.7%
4816-3	Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara	8	1111	0.7%
4816-4	Tienda Contacto Satelital La Molina - La Fontana	1	620	0.2%
4816-5	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	10	2838	0.4%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	0	1143	0.0%
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	51	4702	1.1%
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	1	4096	0.0%
4818-13	Tienda Macga Chiclayo - San Jose 2	1	721	0.1%
4818-14	Tienda Macga Tumbes - CC Costa Mar	0	318	0.0%
4818-15	Tienda Macga Cajamarca - CC Real Plaza	0	206	0.0%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	4	2421	0.2%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	15	3208	0.5%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	13	5409	0.2%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	99	5231	1.9%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	13	2199	0.6%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	9	2927	0.3%
4821-4	Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza	3	1227	0.2%
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	36	2874	1.3%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	7	6140	0.1%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	23	8909	0.3%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	29	4908	0.6%
91061-12	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	3	1835	0.2%
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	13	2100	0.6%
91061-18	Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza	4	1410	0.3%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	7	3503	0.2%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	25	4832	0.5%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	7	4863	0.1%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	7	2305	0.3%
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	9	5238	0.2%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	1	1176	0.1%
91062-14	Tienda SIC Huancayo - Real 2	7	2025	0.3%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	21	7532	0.3%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	26	3875	0.7%
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	22	4578	0.5%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	5	3649	0.1%
Total		1178	254280	0.5%