

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL**EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2021**MES:** Mayo**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	21	1937	1.1%
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	8	1933	0.4%
4802-20	Tienda Salesland Piura - CC Open Plaza	49	2631	1.9%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	26	2756	0.9%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	6	3321	0.2%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	6	3923	0.2%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	24	8735	0.3%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	23	4946	0.5%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	7	3589	0.2%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	26	2494	1.0%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	2	2318	0.1%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	23	6836	0.3%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	38	5574	0.7%
4807-18	Tienda Salesland Lima - Jirón Cusco	3	857	0.4%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	31	6743	0.5%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	5	2584	0.2%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	107	7218	1.5%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	2	1001	0.2%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	60	4358	1.4%
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	10	2373	0.4%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	52	7258	0.7%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	24	3553	0.7%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	10	3299	0.3%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	5	2487	0.2%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	35	2292	1.5%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	0	1154	0.0%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	7	1821	0.4%
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	4	2080	0.2%
4813-19	Tienda Overlandes Arequipa - CC Real Plaza Arequipa	0	380	0.0%
4813-20	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	12	2462	0.5%
4813-21	Tienda Overlandes Chincha - CC Mega Plaza	0	176	0.0%
4813-22	Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol	0	455	0.0%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	14	3133	0.4%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	2	2088	0.1%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	1	1944	0.1%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	2	1511	0.1%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	3	1882	0.2%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	6	1516	0.4%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	2	1675	0.1%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	5	1588	0.3%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huanavelica - Virrey Toledo	12	1619	0.7%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	9	1434	0.6%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	18	1393	1.3%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	3	1611	0.2%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	9	2674	0.3%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	3	2639	0.1%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	3	1444	0.2%

4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	1	1016	0.1%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	2	2088	0.1%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	8	3238	0.2%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	4	870	0.5%
4815-21	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	2	569	0.4%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	0	687	0.0%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	0	717	0.0%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	4	3441	0.1%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	16	3214	0.5%
4816-2	Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza	6	1096	0.5%
4816-3	Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara	11	968	1.1%
4816-4	Tienda Contacto Satelital La Molina - La Fontana	6	625	1.0%
4816-5	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	5	3100	0.2%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	1	1195	0.1%
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	48	4569	1.1%
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	5	3823	0.1%
4818-13	Tienda Macga Chiclayo - San Jose 2	1	674	0.1%
4818-14	Tienda Macga Tumbes - CC Costa Mar	0	354	0.0%
4818-15	Tienda Macga Cajamarca - CC Real Plaza	0	288	0.0%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	6	2403	0.2%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	5	3405	0.1%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	16	4700	0.3%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	51	4885	1.0%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	4	2714	0.1%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	15	3033	0.5%
4821-4	Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza	15	1443	1.0%
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	33	2943	1.1%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	7	6198	0.1%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	39	7105	0.5%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	20	4951	0.4%
91061-12	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	4	2080	0.2%
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	22	2422	0.9%
91061-18	Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza	6	1624	0.4%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	6	3231	0.2%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	10	5349	0.2%
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	4	959	0.4%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	16	4058	0.4%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	4	2058	0.2%
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	17	6038	0.3%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	2	1806	0.1%
91062-14	Tienda SIC Huancayo - Real 2	11	2042	0.5%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	24	8451	0.3%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	22	3822	0.6%
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	52	5691	0.9%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	17	4344	0.4%
Total		1266	261982	0.5%