

INDICADOR DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2023

AGOSTO

INDICADOR: Indicador de Deserción en Atención Personal

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

codigo	OFICINA	Abandonado	Atendido	% DAP
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	3	2150	0.1%
4802-20	Tienda Salesland Piura - CC Open Plaza	30	3164	0.9%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	98	6319	1.6%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	7	3162	0.2%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	10	2164	0.5%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	119	10035	1.2%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	23	8482	0.3%
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	18	1764	1.0%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	17	2388	0.7%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	10	6674	0.1%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	32	3240	1.0%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	78	10028	0.8%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	92	10922	0.8%
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	14	1811	0.8%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	24	8774	0.3%
4807-20	Tienda Salesland Ventanilla - Principal	4	761	0.5%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	42	3799	1.1%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	70	12558	0.6%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	3	816	0.4%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	55	5144	1.1%
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	35	4219	0.8%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	176	9775	1.8%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	76	4653	1.6%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	12	4041	0.3%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	8	7981	0.1%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	6	4257	0.1%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	1	1259	0.1%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	1	2306	0.0%
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	30	2060	1.5%
4813-20	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	9	5136	0.2%
4813-22	Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol	2	670	0.3%
4813-23	Tienda Overlandes Arequipa - Los Arces Nuevo	27	6739	0.4%
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	5	2645	0.2%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	12	4029	0.3%
4813-4	Tienda Overlandes Chinchá - 28 de Julio	3	2316	0.1%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	14	2810	0.5%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	1	939	0.1%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	3	931	0.3%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	3	2531	0.1%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	4	1505	0.3%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	9	1495	0.6%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	9	2011	0.4%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	5	1017	0.5%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	26	6485	0.4%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	1	1729	0.1%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	5	1752	0.3%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguía	71	5492	1.3%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	38	3289	1.2%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	30	4836	0.6%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	43	3125	1.4%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	8	3636	0.2%
4815-21	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	6	2060	0.3%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	7	797	0.9%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	2	1070	0.2%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	15	1641	0.9%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	35	4250	0.8%
4816-2	Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza	14	1136	1.2%
4816-3	Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara	3	2286	0.1%
4816-5	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	59	4830	1.2%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	4	1163	0.3%
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	23	9738	0.2%
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	25	2706	0.9%
4818-13	Tienda Macga Chiclayo - San Jose 2	0	615	0.0%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	38	4630	0.8%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	63	8001	0.8%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	171	11029	1.6%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	128	7572	1.7%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	46	4381	1.0%

4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	10	3321	0.3%
4821-4	Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza	6	1344	0.4%
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	65	3898	1.7%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	185	9668	1.9%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	213	12603	1.7%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	57	9112	0.6%
91061-12	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	24	5122	0.5%
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	30	4159	0.7%
91061-18	Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza	95	6070	1.6%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	71	6218	1.1%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	91	9790	0.9%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	78	6116	1.3%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	1	2180	0.0%
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	36	9906	0.4%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	47	4863	1.0%
91062-14	Tienda SIC Huancayo - Real 2	24	2646	0.9%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	101	14990	0.7%
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	7	2092	0.3%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	48	4201	1.1%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	28	5493	0.5%
ZTotal	ZTotal	3,278	401,521	0.8%