

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL**EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2021**MES:** Diciembre**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	12	1886	0.6%
4802-20	Tienda Salesland Piura - CC Open Plaza	28	2495	1.1%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	20	4255	0.5%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	11	3310	0.3%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	11	4535	0.2%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	137	9708	1.4%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	79	6942	1.1%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	23	3073	0.7%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	22	4130	0.5%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	16	2809	0.6%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	15	6800	0.2%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	48	6724	0.7%
4807-18	Tienda Salesland Lima - Jirón Cusco	3	711	0.4%
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	33	1565	2.1%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	24	5531	0.4%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	10	1468	0.7%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	46	9208	0.5%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	2	1140	0.2%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	39	3934	1.0%
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	31	3484	0.9%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	163	8261	2.0%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	47	3981	1.2%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	37	4213	0.9%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	28	5385	0.5%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	12	2593	0.5%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	3	1246	0.2%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	31	2657	1.2%
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	41	1872	2.2%
4813-19	Tienda Overlandes Arequipa - CC Real Plaza Arequipa	7	979	0.7%
4813-20	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	49	4842	1.0%
4813-21	Tienda Overlandes Chinchá - CC Mega Plaza	0	119	0.0%
4813-22	Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol	5	894	0.6%
4813-23	Tienda Overlandes Arequipa - Los Arces Nuevo	63	8002	0.8%
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	31	2518	1.2%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	25	3743	0.7%
4813-4	Tienda Overlandes Chinchá - 28 de Julio	7	2180	0.3%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	2	2618	0.1%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	1	1452	0.1%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	3	1660	0.2%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	5	2123	0.2%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	0	1379	0.0%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	9	1177	0.8%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	15	1587	0.9%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	17	1309	1.3%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	39	3817	1.0%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	9	2626	0.3%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	4	3799	0.1%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	7	4522	0.2%

4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	3	1321	0.2%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	0	1380	0.0%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	14	3933	0.4%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	17	4716	0.4%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	36	2121	1.7%
4815-21	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	6	936	0.6%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	7	1198	0.6%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	1	882	0.1%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	11	2745	0.4%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	26	2847	0.9%
4816-2	Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza	9	948	0.9%
4816-3	Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara	6	1228	0.5%
4816-4	Tienda Contacto Satelital La Molina - La Fontana	4	469	0.9%
4816-5	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	15	1989	0.8%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	0	919	0.0%
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	106	8169	1.3%
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	23	5026	0.5%
4818-13	Tienda Macga Chiclayo - San Jose 2	1	1305	0.1%
4818-15	Tienda Macga Cajamarca - CC Real Plaza	0	181	0.0%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	9	2768	0.3%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	18	5771	0.3%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	49	8027	0.6%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	145	9053	1.6%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	12	4521	0.3%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	45	3788	1.2%
4821-4	Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza	2	1256	0.2%
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	19	4123	0.5%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	28	7759	0.4%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	54	12121	0.4%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	69	6656	1.0%
91061-12	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	6	4235	0.1%
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	35	2850	1.2%
91061-18	Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza	31	3883	0.8%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	7	5728	0.1%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	71	8591	0.8%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	27	4124	0.7%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	0	1645	0.0%
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	11	6694	0.2%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	19	4198	0.5%
91062-14	Tienda SIC Huancayo - Real 2	19	2789	0.7%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	76	9431	0.8%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	36	4199	0.9%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	35	4211	0.8%
Total		2378	335996	0.7%