

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL**EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2021**MES:** Noviembre**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	13	2163	0.6%
4802-20	Tienda Salesland Piura - CC Open Plaza	53	2996	1.8%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	17	4150	0.4%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	19	3205	0.6%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	6	4467	0.1%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	111	9308	1.2%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	60	6608	0.9%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	10	2689	0.4%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	16	3457	0.5%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	15	2727	0.6%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	3	6824	0.0%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	63	6761	0.9%
4807-18	Tienda Salesland Lima - Jirón Cusco	4	605	0.7%
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	21	1589	1.3%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	21	8134	0.3%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	7	1714	0.4%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	82	8280	1.0%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	1	1120	0.1%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	36	3835	0.9%
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	9	3050	0.3%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	89	7179	1.2%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	27	3796	0.7%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	35	3976	0.9%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	15	5168	0.3%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	13	2738	0.5%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	1	1232	0.1%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	13	2753	0.5%
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	21	1889	1.1%
4813-19	Tienda Overlandes Arequipa - CC Real Plaza Arequipa	4	926	0.4%
4813-20	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	50	3521	1.4%
4813-21	Tienda Overlandes Chinchá - CC Mega Plaza	2	109	1.8%
4813-22	Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol	7	808	0.9%
4813-23	Tienda Overlandes Arequipa - Los Arces Nuevo	32	8136	0.4%
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	20	2226	0.9%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	39	3633	1.1%
4813-4	Tienda Overlandes Chinchá - 28 de Julio	4	1943	0.2%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	3	2227	0.1%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	1	1381	0.1%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	1	1524	0.1%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	7	2328	0.3%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	1	1332	0.1%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	3	1114	0.3%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	15	1511	1.0%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	15	1239	1.2%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	36	3911	0.9%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	9	2557	0.4%

4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	8	3481	0.2%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguía	8	4909	0.2%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	2	1701	0.1%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	1	1446	0.1%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	10	3218	0.3%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	15	4397	0.3%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	16	1809	0.9%
4815-21	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	2	1088	0.2%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	1	1333	0.1%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	1	862	0.1%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Hualлага	2	2765	0.1%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	19	2676	0.7%
4816-2	Tienda Contacto Satelital Villa María del Triunfo - CC Real Plaza	6	725	0.8%
4816-3	Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara	13	1431	0.9%
4816-4	Tienda Contacto Satelital La Molina - La Fontana	4	469	0.9%
4816-5	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	5	2364	0.2%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	0	509	0.0%
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolívar	71	7535	0.9%
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	31	3093	1.0%
4818-13	Tienda Macga Chiclayo - San José 2	2	1458	0.1%
4818-14	Tienda Macga Tumbes - CC Costa Mar	0	162	0.0%
4818-15	Tienda Macga Cajamarca - CC Real Plaza	2	175	1.1%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	5	1864	0.3%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	17	3963	0.4%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San José	44	8238	0.5%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	124	8952	1.4%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaén - Mariscal Ureta	14	4164	0.3%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martín	19	3641	0.5%
4821-4	Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza	8	1351	0.6%
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	21	3985	0.5%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	32	6458	0.5%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	38	10720	0.4%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	84	7069	1.2%
91061-12	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	6	4060	0.1%
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	25	2956	0.8%
91061-18	Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza	41	3820	1.1%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	9	5427	0.2%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	32	7190	0.4%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	18	4098	0.4%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalación	4	1507	0.3%
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	16	6075	0.3%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	18	3365	0.5%
91062-14	Tienda SIC Huancayo - Real 2	18	2680	0.7%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	56	9076	0.6%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	27	3775	0.7%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	48	3909	1.2%
Total		1973	318788	0.6%