

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL**EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2021**MES:** Septiembre**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	1	1945	0.1%
4802-20	Tienda Salesland Piura - CC Open Plaza	24	2962	0.8%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	29	5047	0.6%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	4	3182	0.1%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	4	4525	0.1%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	79	8364	0.9%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	48	6064	0.8%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	3	3222	0.1%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	34	3832	0.9%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	20	2613	0.8%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	27	7533	0.4%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	58	6513	0.9%
4807-18	Tienda Salesland Lima - Jirón Cusco	0	627	0.0%
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	20	1920	1.0%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	28	6872	0.4%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	12	1659	0.7%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	131	7164	1.8%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	2	1223	0.2%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	35	4351	0.8%
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	11	2960	0.4%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	94	6917	1.4%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	16	3596	0.4%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	21	3318	0.6%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	17	5313	0.3%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	6	3078	0.2%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	0	1122	0.0%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	3	2006	0.1%
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	13	1840	0.7%
4813-19	Tienda Overlandes Arequipa - CC Real Plaza Arequipa	12	980	1.2%
4813-20	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	13	3392	0.4%
4813-21	Tienda Overlandes Chinchá - CC Mega Plaza	2	99	2.0%
4813-22	Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol	2	866	0.2%
4813-23	Tienda Overlandes Arequipa - Los Arces Nuevo	38	8075	0.5%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	20	3061	0.7%
4813-4	Tienda Overlandes Chinchá - 28 de Julio	6	2280	0.3%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	0	2472	0.0%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	0	1311	0.0%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	8	1851	0.4%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	21	2606	0.8%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	17	1492	1.1%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	6	1221	0.5%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	10	1587	0.6%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	16	1326	1.2%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	12	3542	0.3%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	5	2631	0.2%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	12	3320	0.4%

4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	11	2125	0.5%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	2	1690	0.1%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	7	1505	0.5%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	14	3587	0.4%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	33	4912	0.7%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	19	1856	1.0%
4815-21	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	0	1057	0.0%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	4	1119	0.4%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	1	727	0.1%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Hualлага	9	3332	0.3%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	42	3521	1.2%
4816-2	Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza	12	1051	1.1%
4816-3	Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara	5	1415	0.4%
4816-4	Tienda Contacto Satelital La Molina - La Fontana	2	533	0.4%
4816-5	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	17	2655	0.6%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	2	628	0.3%
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	86	7499	1.1%
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	30	3294	0.9%
4818-13	Tienda Macga Chiclayo - San Jose 2	0	1541	0.0%
4818-14	Tienda Macga Tumbes - CC Costa Mar	0	328	0.0%
4818-15	Tienda Macga Cajamarca - CC Real Plaza	0	190	0.0%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	4	1524	0.3%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	14	3697	0.4%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	26	7804	0.3%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	137	7858	1.7%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	8	4118	0.2%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	12	3418	0.4%
4821-4	Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza	5	1312	0.4%
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	25	3755	0.7%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	23	7861	0.3%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	25	9309	0.3%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	84	7332	1.1%
91061-12	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	2	2806	0.1%
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	49	3081	1.6%
91061-18	Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza	34	2819	1.2%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	9	3526	0.3%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	26	7172	0.4%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	14	5330	0.3%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	11	1483	0.7%
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	16	7791	0.2%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	24	2375	1.0%
91062-14	Tienda SIC Huancayo - Real 2	1	2193	0.0%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	53	8673	0.6%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	20	3842	0.5%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	17	4370	0.4%
Total	Total	1875	309894	0.6%