

INDICADOR DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2023

DICIEMBRE

INDICADOR: Indicador de Deserción en Atención Personal

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

codigo	OFICINA	Abandonado	Atendido
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	3	2869
4802-20	Tienda Salesland Piura - CC Open Plaza	29	3509
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	14	7152
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	5	3348
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	7	2785
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	40	7498
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	23	3192
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	45	10051
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	27	9884
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	1	1208
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	21	7191
4807-20	Tienda Salesland Ventanilla - Principal	0	883
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	13	3748
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	124	11149
4812-10	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	12	1183
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	70	3763
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	28	2774
4812-17	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	12	1576
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	135	8296
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	97	4474
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	26	2770
4812-8	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	164	8885
4812-9	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	59	6928
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	7	5348
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	16	3446
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	6	702
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	2	2595
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	30	2494
4813-19	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	6	4913
4813-22	Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol	1	548
4813-23	Tienda Overlandes Arequipa - Los Arces Nuevo	39	6176
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	16	2279
4813-26	Tienda Overlandes Juliaca - San Martin	4	1074
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	6	3726
4813-4	Tienda Overlandes Chinch - 28 de Julio	6	2164
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	17	2661
4813-8	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	1	742

4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	0	850
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	3	1687
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	3	1982
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	4	1152
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	6	1337
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	9	1609
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	3	1014
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	37	5169
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	7	904
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	20	1460
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	55	3737
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	11	1237
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	5	3994
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	36	2899
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	37	3604
4815-21	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	14	1916
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	6	612
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	1	866
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	12	1221
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	45	3530
4816-2	Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza	27	1373
4816-3	Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara	20	1664
4816-5	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	54	3760
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	1	727
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	21	2626
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	31	3453
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	40	7080
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	116	6442
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	125	5796
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	15	3030
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	11	2322
4821-4	Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza	3	747
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	67	3040
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	148	7879
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	213	10143
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	59	6199
91061-12	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	20	5535
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	20	2788
91061-18	Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza	73	3959
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	74	5631
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	75	8016
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	66	5189
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	8	1491
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	40	8274
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	19	4613
91062-14	Tienda SIC Huancayo - Real 2	15	1824
91062-15	Tienda SIC Tarma - Arequipa	4	1606
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	115	13304

91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	50	3931
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	44	5757
ZTotal	ZTotal	3,000	332,963

% DAP

0.1%

0.8%

0.2%

0.1%

0.3%

0.5%

0.7%

0.4%

0.3%

0.1%

0.3%

0.0%

0.3%

1.1%

1.0%

1.9%

1.0%

0.8%

1.6%

2.2%

0.9%

1.8%

0.9%

0.1%

0.5%

0.9%

0.1%

1.2%

0.1%

0.2%

0.6%

0.7%

0.4%

0.2%

0.3%

0.6%

0.1%

0.0%
0.2%
0.2%
0.3%
0.4%
0.6%
0.3%
0.7%
0.8%
1.4%
1.5%
0.9%
0.1%
1.2%
1.0%
0.7%
1.0%
0.1%
1.0%
1.3%
2.0%
1.2%
1.4%
0.1%
0.8%
0.9%
0.6%
1.8%
2.2%
0.5%
0.5%
0.4%
2.2%
1.9%
2.1%
1.0%
0.4%
0.7%
1.8%
1.3%
0.9%
1.3%
0.5%
0.5%
0.4%
0.8%
0.2%
0.9%

1.3%

0.8%

0.9%