

INDICADOR DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2024

FEBRERO

INDICADOR: INDICADOR DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

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

Codigo	OFICINA	Abandonado	Atendido
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	2	2501
4802-20	Tienda Salesland Piura - CC Open Plaza	30	3189
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	20	6895
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	5	2862
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	15	2834
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	40	6976
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	8	2207
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	43	9269
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	59	10040
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	6	934
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	28	7824
4807-20	Tienda Salesland Ventanilla - Principal	0	581
4807-22	Tienda Salesland San Juan de Lurigancho - CC Mall Aventura Plaza	10	1585
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	11	3479
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	117	10814
4812-10	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	23	1332
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	36	3424
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	49	2621
4812-17	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	12	1564
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	192	8763
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	56	3324
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	27	2876
4812-8	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	144	9406
4812-9	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	40	6104
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	5	4740
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	16	3409
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	3	855
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	2	2675
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	8	1192
4813-19	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	4	4569
4813-22	Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol	4	590
4813-23	Tienda Overlandes Arequipa - Los Arces Nuevo	16	6861
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	46	2104
4813-26	Tienda Overlandes Juliaca - San Martin	5	1118
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	12	3858
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	7	2390
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	7	2303
4813-8	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	0	738
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	1	1017
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	2	1766

4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	2	2042
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	5	1139
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	18	937
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	25	1507
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	8	992
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	46	4778
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	0	618
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	33	1814
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	28	3252
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	3	931
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	14	3430
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	25	2480
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	9	3282
4815-21	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	6	1236
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	11	595
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	1	798
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	8	1366
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	22	2831
4816-2	Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza	42	1459
4816-3	Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara	8	1377
4816-5	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	45	3037
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	1	731
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Larco	27	4625
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	13	2335
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	79	4655
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	227	9332
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	167	6259
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	149	5145
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	21	2496
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	7	1557
4821-4	Tienda Servicios Digitales Barranca - Jose Galvez	2	867
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	81	2779
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	133	7669
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	171	9656
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	48	5836
91061-12	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	5	4967
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	40	2653
91061-18	Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza	86	4926
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	57	5355
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	69	7892
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	80	5478
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	0	1406
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	32	8083
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	19	4112
91062-14	Tienda SIC Huancayo - Real 2	12	1676
91062-15	Tienda SIC Tarma - Arequipa	1	1383
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	73	12819
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	73	4025
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	30	5783
ZTotal	ZTotal	3,173	325,990

% DAP

0.1%
0.9%
0.3%
0.2%
0.5%
0.6%
0.4%
0.5%
0.6%
0.6%
0.4%
0.0%
0.6%
0.3%
1.1%
1.7%
1.1%
1.9%
0.8%
2.2%
1.7%
0.9%
1.5%
0.7%
0.1%
0.5%
0.4%
0.1%
0.7%
0.1%
0.7%
0.2%
2.2%
0.4%
0.3%
0.3%
0.3%
0.0%
0.1%
0.1%

0.1%
0.4%
1.9%
1.7%
0.8%
1.0%
0.0%
1.8%
0.9%
0.3%
0.4%
1.0%
0.3%
0.5%
1.8%
0.1%
0.6%
0.8%
2.9%
0.6%
1.5%
0.1%
0.6%
0.6%
1.7%
2.4%
2.7%
2.9%
0.8%
0.4%
0.2%
2.9%
1.7%
1.8%
0.8%
0.1%
1.5%
1.7%
1.1%
0.9%
1.5%
0.0%
0.4%
0.5%
0.7%
0.1%
0.6%
1.8%
0.5%
1.0%