

**INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL****EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2022**MES:** Junio**INDICADOR:** DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)**OBJETIVO:** Medir el porcentaje de usuarios que desistieron de realizar un trámite

| CODIGO   | OFICINA                                                      | Abandonados | Atenciones | DAP (%) |
|----------|--------------------------------------------------------------|-------------|------------|---------|
| 4802-6   | Tienda Salesland Cajamarca - Comercio                        | 2           | 2919       | 0.1%    |
| 4802-7   | Tienda Salesland Tumbes - San Martin                         | 5           | 3689       | 0.1%    |
| 4803-1   | Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte        | 105         | 8610       | 1.2%    |
| 4803-2   | Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur                | 76          | 6168       | 1.2%    |
| 4807-1   | Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry       | 63          | 3886       | 1.6%    |
| 4807-11  | Tienda Salesland Callao - CC Minka                           | 17          | 7677       | 0.2%    |
| 4807-12  | Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico                  | 48          | 5923       | 0.8%    |
| 4807-19  | Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2       | 5           | 1280       | 0.4%    |
| 4807-2   | Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union                 | 17          | 8019       | 0.2%    |
| 4807-9   | Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur    | 41          | 8194       | 0.5%    |
| 4811-1   | Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi                          | 5           | 880        | 0.6%    |
| 4812-12  | Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona                 | 34          | 3529       | 1.0%    |
| 4812-14  | Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza                  | 40          | 3511       | 1.1%    |
| 4812-4   | Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel                 | 105         | 6364       | 1.6%    |
| 4813-11  | Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza                    | 26          | 7637       | 0.3%    |
| 4813-12  | Tienda Overlandes Tacna - San Martin                         | 8           | 3922       | 0.2%    |
| 4813-13  | Tienda Overlandes Ilo - Moquegua                             | 2           | 947        | 0.2%    |
| 4813-16  | Tienda Overlandes Puno - Moore                               | 34          | 2072       | 1.6%    |
| 4813-18  | Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua                        | 22          | 1983       | 1.1%    |
| 4813-24  | Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma             | 13          | 2641       | 0.5%    |
| 4813-4   | Tienda Overlandes Chinch - 28 de Julio                       | 9           | 1732       | 0.5%    |
| 4813-6   | Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde                         | 10          | 2515       | 0.4%    |
| 4813-9   | Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi                          | 0           | 1039       | 0.0%    |
| 4814-2   | Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce            | 4           | 1518       | 0.3%    |
| 4814-3   | Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela            | 11          | 2318       | 0.5%    |
| 4814-4   | Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau                 | 2           | 1432       | 0.1%    |
| 4814-5   | Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre      | 7           | 1134       | 0.6%    |
| 4814-6   | Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo   | 8           | 1652       | 0.5%    |
| 4814-8   | Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno        | 3           | 1071       | 0.3%    |
| 4815-1   | Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga                            | 13          | 3401       | 0.4%    |
| 4815-10  | Tienda Cicesac Talara - Centro Civico                        | 11          | 1714       | 0.6%    |
| 4815-13  | Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia                             | 5           | 3580       | 0.1%    |
| 4815-16  | Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza                      | 5           | 1146       | 0.4%    |
| 4815-17  | Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2                 | 11          | 3621       | 0.3%    |
| 4815-18  | Tienda Cicesac Piura - Tacna 2                               | 15          | 4271       | 0.4%    |
| 4815-2   | Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo             | 7           | 2829       | 0.2%    |
| 4815-3   | Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga                       | 0           | 810        | 0.0%    |
| 4815-5   | Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca                            | 3           | 797        | 0.4%    |
| 4815-8   | Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga                            | 3           | 2219       | 0.1%    |
| 4818-1   | Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho                          | 0           | 1337       | 0.0%    |
| 4821-2   | Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta             | 6           | 3072       | 0.2%    |
| 4821-3   | Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin              | 25          | 2746       | 0.9%    |
| 4821-5   | Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza | 38          | 2866       | 1.3%    |
| 4824-1   | Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2                     | 27          | 8374       | 0.3%    |
| 91061-1  | Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza                     | 178         | 10571      | 1.7%    |
| 91061-17 | Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú               | 22          | 3433       | 0.6%    |
| 91061-4  | Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza              | 42          | 7696       | 0.5%    |
| 91061-9  | Tienda SIC Miraflores - Benavides                            | 24          | 5064       | 0.5%    |

|          |                                            |      |        |      |
|----------|--------------------------------------------|------|--------|------|
| 91062-1  | Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion | 3    | 1727   | 0.2% |
| 91062-12 | Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza           | 13   | 3252   | 0.4% |
| 91062-2  | Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza        | 79   | 10592  | 0.7% |
| 91062-5  | Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza         | 29   | 3170   | 0.9% |
| 91062-8  | Tienda SIC Ayacucho - Asamblea             | 27   | 4114   | 0.7% |
| Total    |                                            | 1308 | 196664 | 0.7% |