

**INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL****EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2022**MES:** Julio**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                        | 1           | 3277       | 0.0%    |
| 4802-7   | Tienda Salesland Tumbes - San Martin                         | 7           | 3719       | 0.2%    |
| 4803-1   | Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte        | 124         | 9656       | 1.3%    |
| 4803-2   | Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur                | 27          | 6655       | 0.4%    |
| 4807-1   | Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry       | 123         | 4399       | 2.8%    |
| 4807-11  | Tienda Salesland Callao - CC Minka                           | 50          | 7941       | 0.6%    |
| 4807-12  | Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico                  | 48          | 7157       | 0.7%    |
| 4807-19  | Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2       | 51          | 1541       | 3.3%    |
| 4807-2   | Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union                 | 38          | 7232       | 0.5%    |
| 4807-9   | Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur    | 49          | 8960       | 0.5%    |
| 4811-1   | Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi                          | 3           | 925        | 0.3%    |
| 4812-12  | Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona                 | 29          | 3653       | 0.8%    |
| 4812-14  | Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza                  | 39          | 3532       | 1.1%    |
| 4812-4   | Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel                 | 107         | 7494       | 1.4%    |
| 4813-11  | Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza                    | 20          | 8502       | 0.2%    |
| 4813-12  | Tienda Overlandes Tacna - San Martin                         | 6           | 4512       | 0.1%    |
| 4813-13  | Tienda Overlandes Ilo - Moquegua                             | 3           | 776        | 0.4%    |
| 4813-16  | Tienda Overlandes Puno - Moore                               | 17          | 2204       | 0.8%    |
| 4813-18  | Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua                        | 10          | 2000       | 0.5%    |
| 4813-24  | Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma             | 10          | 2628       | 0.4%    |
| 4813-4   | Tienda Overlandes Chinch - 28 de Julio                       | 13          | 1907       | 0.7%    |
| 4813-6   | Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde                         | 10          | 2562       | 0.4%    |
| 4813-9   | Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi                          | 2           | 1401       | 0.1%    |
| 4814-2   | Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce            | 3           | 1463       | 0.2%    |
| 4814-3   | Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela            | 7           | 2157       | 0.3%    |
| 4814-4   | Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau                 | 6           | 1361       | 0.4%    |
| 4814-5   | Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre      | 4           | 1496       | 0.3%    |
| 4814-6   | Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo   | 10          | 1607       | 0.6%    |
| 4814-8   | Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno        | 0           | 1070       | 0.0%    |
| 4815-1   | Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga                            | 9           | 3956       | 0.2%    |
| 4815-10  | Tienda Cicesac Talara - Centro Civico                        | 9           | 2044       | 0.4%    |
| 4815-13  | Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia                             | 14          | 3807       | 0.4%    |
| 4815-16  | Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza                      | 1           | 1132       | 0.1%    |
| 4815-17  | Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2                 | 10          | 4155       | 0.2%    |
| 4815-18  | Tienda Cicesac Piura - Tacna 2                               | 10          | 4326       | 0.2%    |
| 4815-2   | Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo             | 6           | 3152       | 0.2%    |
| 4815-3   | Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga                       | 2           | 907        | 0.2%    |
| 4815-5   | Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca                            | 0           | 838        | 0.0%    |
| 4815-8   | Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga                            | 8           | 2680       | 0.3%    |
| 4818-1   | Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho                          | 1           | 1281       | 0.1%    |
| 4821-2   | Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta             | 12          | 3291       | 0.4%    |
| 4821-3   | Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin              | 22          | 3019       | 0.7%    |
| 4821-5   | Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza | 63          | 3223       | 2.0%    |
| 4824-1   | Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2                     | 28          | 9202       | 0.3%    |
| 91061-1  | Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza                     | 213         | 11215      | 1.9%    |
| 91061-17 | Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú               | 27          | 3606       | 0.7%    |
| 91061-4  | Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza              | 61          | 8889       | 0.7%    |
| 91061-9  | Tienda SIC Miraflores - Benavides                            | 17          | 5040       | 0.3%    |

|              |                                            |             |               |             |
|--------------|--------------------------------------------|-------------|---------------|-------------|
| 91062-1      | Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion | 2           | 1963          | 0.1%        |
| 91062-12     | Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza           | 40          | 3842          | 1.0%        |
| 91062-2      | Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza        | 112         | 11594         | 1.0%        |
| 91062-5      | Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza         | 15          | 3871          | 0.4%        |
| 91062-8      | Tienda SIC Ayacucho - Asamblea             | 23          | 4341          | 0.5%        |
| <b>Total</b> |                                            | <b>1522</b> | <b>213161</b> | <b>0.7%</b> |