

**INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL**

EMPRESA: Telefónica Móviles S.A.

AÑO: 2014

MES: Setiembre

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

OFICINAS	CODIGO DE OFICINA	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
AREQUIPA	8500-18	275	5967	5%
ATENTO - MINKA(FRA)	4808-1	441	4866	9%
ATENTO CAV CHACARILLA	924-1	167	2744	6%
ATENTO HUANUCO	4804-1	303	2683	11%
AYACUCHO (FRA)	4813-1	41	4566	1%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	1003-1	54	5496	1%
BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	136	12764	1%
BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	904-1	252	9411	3%
BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA	904-3	297	4936	6%
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	51	4777	1%
BOUTIQUE CELULAR ILO	1003-2	85	2523	3%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	1003-3	9	955	1%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	1003-4	23	2193	1%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	1003-5	128	4936	3%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	1003-6	189	3669	5%
CAJAMARCA (FRA)	4802-6	17	1124	2%
CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	920-2	122	6319	2%
CAV TERCERIZADO SAN BORJA	920-1	394	8662	5%
CHICLAYO	8500-3	111	6267	2%
CHIMBOTE	8500-6	82	5166	2%
CHINCHA (FRA)	4813-4	293	3602	8%
CISESA CAV PIURA	915-3	619	9745	6%
CISESA CAV PUCALLPA	915-4	323	7264	4%
CISESA CAV TALARA	915-1	24	3673	1%
CISESA CHEPEN	1005-1	23	2419	1%
CISESA CHIMBOTE	1005-2	80	3391	2%
CISESA HUARAZ	1005-3	52	3841	1%
CISESA TARAPOTO	1005-4	261	4222	6%

CISESA TRUJILLO	1005-5	359	7097	5%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	186	7306	3%
COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	1007-1	46	2307	2%
COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	91	3467	3%
COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	1007-2	266	4589	6%
CONTACTO SATELITAL. SJM	1008-1	627	7918	8%
CUSCO	8500-22	65	2071	3%
DIAL CAV TRUJILLO	908-2	111	11201	1%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	1009-1	32	2514	1%
DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	1009-2	11	2854	0%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	38	6794	1%
DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCVELICA	1009-4	38	1069	4%
DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	1009-5	25	895	3%
GAMARRA – CANEPA	4810-2	86	2486	3%
GLOBAL SATELITAL VES	1017-1	140	3798	4%
GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	476	5006	10%
GRIMALDO DEL SOLAR	8600-3	354	6988	5%
HIGUERETA (FRA)	4812-2	430	3768	11%
HUACHO (FRA)	4802-5	12	983	1%
HUANCAYO	8500-9	74	1423	5%
HUANUCO (FRA)	4804-6	134	5817	2%
HUARAZ (FRA)	4813-2	50	3418	1%
ICA (FRA)	4813-3	101	2232	5%
IQUITOS (FRA)	4804-3	62	6831	1%
JOCKEY PLAZA (FRA)	4812-1	656	10256	6%
JUAN DE ARONA	8600-19	509	11344	4%
JULIACA (FRA)	4806-4	186	2610	7%
LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	1011-2	420	7175	6%
LOS OLIVOS (FRA)	4803-3	103	5566	2%
MCLABI CAJAMARCA	1012-1	90	4634	2%
MCLABI CAJAMARCA II	1012-2	101	6088	2%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	576	10726	5%
MCLABI CHACHAPOYAS	1012-3	89	964	9%
MCLABI MAP TRUJILLO	1012-4	364	6793	5%
MEGA 3	4805-1	994	18703	5%
OVERLANDES CAV ICA	901-1	357	7036	5%
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	427	15134	3%
PISCO (FRA)	4811-1	123	2079	6%
PIURA	8500-1	97	4779	2%
PLAZA LIMA SUR	4803-2	184	7091	3%
PLAZA NORTE	4803-1	361	7153	5%
PUCALLPA (FRA)	4804-4	178	3771	5%

PUERTO MALDONADO (FRA)	4806-5	36	694	5%
PUNO (FRA)	4806-3	49	1559	3%
QUILLABAMBA-CUSCO	1009-6	20	422	5%
QUINDE ICA	4802-4	72	1407	5%
REAL PLAZA CUSCO	4806-1	33	1399	2%
REAL PLAZA JULIACA	4806-2	87	1384	6%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	17	2651	1%
REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	42	2069	2%
SALESLAND HUACHO	4802-2	6	2510	0%
SAN JUAN (FRA)	4803-4	17	640	3%
SANTA ANITA	4805-4	1057	12837	8%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	1013-1	200	6617	3%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	117	4578	3%
SIC HUANCAYO	1014-1	181	5452	3%
SIC HUANCAYO II	1014-2	208	4907	4%
SIC LA MERCED	1014-3	14	1675	1%
SUCRE (FRA)	4810-1	162	3493	5%
TACNA (FRA)	4806-6	127	3134	4%
TARAPOTO (FRA)	4804-5	30	5253	1%
TARMA (FRA)	4809-1	104	2445	4%
TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	4805-2	85	2995	3%
TRUJILLO	8500-4	38	5122	1%
TSP CERRO DE PASCO	1015-1	20	3416	1%
TUMBES (FRA)	4802-7	39	3368	1%
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	107	6575	2%
WASHINGTON (FRA)	4805-3	378	10212	4%
<b>Total</b>		<b>17727</b>	<b>469729</b>	<b>4%</b>

### **INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL**

**EMPRESA:** Telefónica Móviles S.A.

**AÑO:** 2014

**MES:** Agosto

**INDICADOR:** DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

OFICINAS	CODIGO DE OFICINA	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
AREQUIPA	8500-18	381	5531	7%
ATENTO - MINKA(FRA)	4808-1	438	5624	8%
ATENTO CAV CHACARILLA	924-1	257	2625	10%
ATENTO HUANUCO	4804-1	398	2595	15%
AYACUCHO	8500-12	8	1042	1%
AYACUCHO (FRA)	4813-1	8	3001	0%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	1003-1	105	5415	2%
BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	194	11418	2%
BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	904-1	847	8465	10%
BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA	904-3	342	5186	7%
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	58	4403	1%
BOUTIQUE CELULAR ILO	1003-2	59	2609	2%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	1003-3	4	1291	0%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	1003-4	35	2244	2%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	1003-5	153	4626	3%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	1003-6	210	3672	6%
CAJAMARCA (FRA)	4802-6	7	1245	1%
CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	920-2	527	6372	8%
CAV TERCERIZADO SAN BORJA	920-1	622	8997	7%
CHICLAYO	8500-3	227	5286	4%
CHIMBOTE	8500-6	70	4711	1%
CHINCHA (FRA)	4813-4	368	3397	11%
CISESA CAV PIURA	915-3	1198	10383	12%
CISESA CAV PUCALLPA	915-4	196	7856	2%
CISESA CAV TALARA	915-1	90	3462	3%
CISESA CHEPEN	1005-1	36	2727	1%
CISESA CHIMBOTE	1005-2	60	3730	2%
CISESA HUARAZ	1005-3	86	5156	2%
CISESA TARAPOTO	1005-4	310	4972	6%
CISESA TRUJILLO	1005-5	430	6328	7%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	244	6937	4%
COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	1007-1	139	3144	4%
COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	156	3561	4%
COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	1007-2	433	4347	10%
CONTACTO SATELITAL. SJM	1008-1	336	5958	6%

CUSCO	8500-22	144	2461	6%
DIAL CAV TRUJILLO	908-2	142	12001	1%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	1009-1	41	2720	2%
DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	1009-2	28	2714	1%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	89	6132	1%
DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	1009-4	29	925	3%
DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	1009-5	8	620	1%
GAMARRA – CANEPA	4810-2	105	2135	5%
GLOBAL SATELITAL VES	1017-1	142	3675	4%
GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	326	3910	8%
GRIMALDO DEL SOLAR	8600-3	406	6184	7%
HIGUERETA	8600-13	180	1704	11%
HIGUERETA (FRA)	4812-2	185	1502	12%
HUACHO (FRA)	4802-5	24	1077	2%
HUANCAYO	8500-9	122	2035	6%
HUANUCO	8500-11	5	104	5%
HUANUCO (FRA)	4804-6	173	4704	4%
HUARAZ	8500-8	41	1901	2%
HUARAZ (FRA)	4813-2	18	1422	1%
ICA	8500-13	2	23	9%
ICA (FRA)	4813-3	120	2174	6%
IQUITOS (FRA)	4804-3	109	7362	1%
JOCKEY PLAZA	8600-2	468	5129	9%
JOCKEY PLAZA (FRA)	4812-1	273	3637	8%
JUAN DE ARONA	8600-19	340	12027	3%
JULIACA (FRA)	4806-4	189	2447	8%
LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	1011-2	512	7590	7%
LOS OLIVOS	8600-6	2	84	2%
LOS OLIVOS (FRA)	4803-3	100	4457	2%
MADRE DE DIOS	8500-35	3	27	11%
MCLABI CAJAMARCA	1012-1	74	5319	1%
MCLABI CAJAMARCA II	1012-2	83	5372	2%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	415	9066	5%
MCLABI CHACHAPOYAS	1012-3	35	262	13%
MCLABI MAP TRUJILLO	1012-4	220	6216	4%
MEGA 3	4805-1	895	19449	5%
OVERLANDES CAV ICA	901-1	592	6021	10%
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	419	12795	3%
PISCO (FRA)	4811-1	99	1848	5%

PIURA	8500-1	98	4552	2%
PLAZA LIMA SUR	4803-2	169	6520	3%
PLAZA NORTE	4803-1	487	8423	6%
PUCALLPA (FRA)	4804-4	186	4084	5%
PUERTO MALDONADO (FRA)	4806-5	31	795	4%
PUNO (FRA)	4806-3	67	1628	4%
QUILLABAMBA-CUSCO	1009-6	0	49	0%
QUINDE ICA	4802-4	66	1510	4%
REAL PLAZA CUSCO	4806-1	50	1569	3%
REAL PLAZA JULIACA	4806-2	141	2155	7%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	27	3357	1%
REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	38	1696	2%
SALES LAND HUACHO	4802-2	7	2520	0%
SAN JUAN (FRA)	4803-4	32	504	6%
SANTA ANITA	4805-4	1114	9508	12%
SANTA ANITA	8600-16	182	1557	12%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	1013-1	208	6450	3%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	255	4841	5%
SIC HUANCAYO	1014-1	137	5723	2%
SIC HUANCAYO II	1014-2	141	4937	3%
SIC LA MERCED	1014-3	28	1674	2%
SUCRE (FRA)	4810-1	63	3229	2%
TACNA (FRA)	4806-6	105	2748	4%
TARAPOTO	8500-17	5	1027	0%
TARAPOTO (FRA)	4804-5	18	3703	0%
TARMA (FRA)	4809-1	87	1895	5%
TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	4805-2	40	1122	4%
TRUJILLO	8500-4	68	4436	2%
TSP CERRO DE PASCO	1015-1	163	3311	5%
TUMBES (FRA)	4802-7	40	3270	1%
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	84	5675	1%
WASHINGTON (FRA)	4805-3	222	8006	3%
<b>Total</b>		<b>20549</b>	<b>450021</b>	<b>5%</b>

**INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL**

**EMPRESA:** Telefónica Móviles S.A.

AÑO: 2014

MES: Julio

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

OFICINAS	CODIGO DE OFICINA	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	107	5203	2%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	1003-1	192	5083	4%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	1003-3	5	1196	0%
BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	345	9665	4%
AREQUIPA	8500-18	266	5390	5%
GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	521	4184	12%
AYACUCHO	8500-12	27	4082	1%
MCLABI CAJAMARCA	1012-1	155	5064	3%
MCLABI CAJAMARCA II	1012-2	37	4515	1%
CAJAMARCA	8500-5	5	386	1%
CAJAMARCA (FRA)	4802-6	14	721	2%
MCLABI CHACHAPOYAS	1012-3	2	97	2%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	1013-1	292	6164	5%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	331	5055	7%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	404	6156	7%
CHICLAYO	8500-3	285	5151	6%
CISESA CHIMBOTE	1005-2	105	3789	3%
CHIMBOTE	8500-6	97	3969	2%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	1009-1	119	2859	4%
DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	1009-5	28	610	5%
DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	1009-2	195	2206	9%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	56	6041	1%
CUSCO	8500-22	143	2398	6%
MADRE DE DIOS	8500-35	64	896	7%
REAL PLAZA CUSCO	4806-1	70	1332	5%
HUACHO	8600-36	9	150	6%
SALESLAND HUACHO	4802-1	22	2392	1%
HUACHO (FRA)	4802-5	21	728	3%
DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCVELICA	1009-4	22	977	2%
SIC HUANCAYO	1014-1	200	5415	4%
SIC HUANCAYO II	1014-2	100	4760	2%
SIC LA MERCED	1014-3	29	1760	2%
BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	904-1	288	3692	8%
HUANCAYO	8500-9	121	2037	6%

TARMA	8500-10	19	302	6%
TARMA (FRA)	4809-1	148	1969	8%
TSP CERRO DE PASCO	1015-1	367	2609	14%
HUANUCO	8500-11	154	7790	2%
ATENTO HUANUCO	4804-1	287	1868	15%
CISESA HUARAZ	1005-3	49	4351	1%
HUARAZ	8500-8	56	4320	1%
OVERLANDES CAV ICA	901-1	187	4489	4%
CHINCHA	8500-14	54	1724	3%
ICA	8500-13	80	1996	4%
PISCO	8500-34	51	1405	4%
QUINDE ICA	4802-4	36	1066	3%
CHINCHA (FRA)	4813-4	108	1163	9%
PISCO (FRA)	4811-1	50	719	7%
BOUTIQUE CELULAR ILO	1003-2	73	2747	3%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	1003-4	37	2669	1%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	89	6811	1%
IQUITOS	8500-15	25	2610	1%
IQUITOS (FRA)	4804-3	11	3437	0%
GLOBAL SATELITAL VES	1017-1	215	3266	7%
LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	1011-2	355	7023	5%
CONTACTO SATELITAL. SJM	1008-1	316	5041	6%
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	539	10772	5%
CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	920-2	837	6325	13%
CAV TERCERIZADO SAN BORJA	920-1	1074	7011	15%
ATENTO CAV CHACARILLA	924-1	264	2224	12%
JUAN DE ARONA	8600-19	571	10244	6%
GRIMALDO DEL SOLAR	8600-3	586	5668	10%
HIGUERETA	8600-13	324	3609	9%
LOS OLIVOS	8600-6	135	5374	3%
MAGDALENA	8600-12	5	478	1%
SANTA ANITA	8600-16	1371	12062	11%
JOCKEY PLAZA	8600-2	2110	10998	19%
PLAZA NORTE	4803-1	447	8433	5%
MEGA 3	4805-1	1028	15522	7%
ATENTO - MINKA(FRA)	4808-1	254	4507	6%
SAN JUAN (FRA)	4803-4	16	584	3%
PLAZA LIMA SUR	4803-2	227	5929	4%
GAMARRA – CANEPA	4810-2	207	1929	11%
REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	50	1644	3%
WASHINGTON (FRA)	4805-3	221	8301	3%
SUCRE (FRA)	4810-1	49	2451	2%



TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	4805-2	4	56	7%
COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	1007-2	646	3827	17%
COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	136	3902	3%
CISESA CAV PIURA	915-3	1058	9370	11%
CISESA CAV TALARA	915-1	57	3152	2%
PIURA	8500-1	172	4738	4%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	21	3237	1%
CISESA CAV PUCALLPA	915-4	131	3908	3%
PUCALLPA	8500-16	188	3408	6%
PUCALLPA (FRA)	4804-4	55	1505	4%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	1003-5	122	4588	3%
BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA	904-3	196	1523	13%
JULIACA	8500-19	157	1767	9%
PUNO	8500-20	32	555	6%
REAL PLAZA JULIACA	4806-2	160	2270	7%
JULIACA (FRA)	4806-4	85	947	9%
PUNO (FRA)	4806-3	40	895	4%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	1003-6	127	3442	4%
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	62	3876	2%
TACNA	8500-21	10	394	3%
TACNA (FRA)	4806-6	63	2393	3%
CISESA TARAPOTO	1005-4	295	5325	6%
TARAPOTO	8500-17	7	4021	0%
MCLABI MAP TRUJILLO	1012-4	150	5973	3%
CISESA CHEPEN	1005-1	103	3153	3%
CISESA TRUJILLO	1005-5	824	7350	11%
DIAL CAV TRUJILLO	908-2	100	11171	1%
TRUJILLO	8500-4	117	4721	2%
COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	1007-1	36	2350	2%
TUMBES	8500-2	19	1180	2%
TUMBES (FRA)	4802-7	29	1934	1%
<b>Total general</b>		<b>22961</b>	<b>414494</b>	<b>6%</b>

### INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

**EMPRESA:** Telefónica Móviles S.A.

**AÑO:** 2014

**MES:** Junio

**INDICADOR:** DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

OFICINAS	CODIGO DE OFICINA	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	114	4896	2%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	1003-1	81	3709	2%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	1003-3	13	847	2%
BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	118	10859	1%
AREQUIPA	8500-18	315	4951	6%
GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	102	3350	3%
AYACUCHO	8500-12	33	3991	1%
MCLABI CAJAMARCA	1012-1	67	4528	1%
MCLABI CAJAMARCA II	1012-2	40	3894	1%
CAJAMARCA	8500-5	11	1091	1%
MCLABI CHACHAPOYAS	1012-3	23	1174	2%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	1013-1	229	5982	4%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	146	5085	3%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	74	9260	1%
CHICLAYO	8500-3	348	5976	6%
CISESA CHIMBOTE	1005-2	95	3624	3%
CHIMBOTE	8500-6	153	4149	4%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	1009-1	206	2817	7%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	60	5542	1%
CUSCO	8500-22	164	2117	8%
MADRE DE DIOS	8500-35	57	933	6%
REAL PLAZA CUSCO	4806-1	30	765	4%
HUACHO	8600-36	36	1097	3%
SALESLAND HUACHO	4802-1	34	2112	2%
DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCVELICA	1009-4	16	990	2%
SIC HUANCAYO	1014-1	186	4027	5%
SIC HUANCAYO II	1014-2	46	2979	2%
SIC LA MERCED	1014-3	65	1608	4%
BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	904-1	144	7244	2%
HUANCAYO	8500-9	76	1036	7%
TARMA	8500-10	97	2467	4%
TSP CERRO DE PASCO	1015-1	54	349	15%
HUANUCO	8500-11	116	7083	2%
ATENTO HUANUCO	4804-1	198	1596	12%
CISESA HUARAZ	1005-3	32	3800	1%
HUARAZ	8500-8	46	4020	1%

OVERLANDES CAV ICA	901-1	42	3853	1%
CHINCHA	8500-14	76	2988	3%
ICA	8500-13	32	1972	2%
PISCO	8500-34	71	2196	3%
QUINDE ICA	4802-4	10	765	1%
BOUTIQUE CELULAR ILO	1003-2	42	2444	2%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	1003-4	30	2607	1%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	56	6574	1%
IQUITOS	8500-15	33	7964	0%
GLOBAL SATELITAL VES	1017-1	144	2942	5%
LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	1011-2	498	6963	7%
CONTACTO SATELITAL. SJM	1008-1	300	5422	6%
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	811	9852	8%
CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	920-2	474	4342	11%
CAV TERCERIZADO SAN BORJA	920-1	768	6739	11%
ATENTO CAV CHACARILLA	924-1	200	2200	9%
JUAN DE ARONA	8600-19	626	10661	6%
GRIMALDO DEL SOLAR	8600-3	357	5083	7%
HIGUERETA	8600-13	346	3570	10%
LOS OLIVOS	8600-6	136	5366	3%
MAGDALENA	8600-12	42	3704	1%
SANTA ANITA	8600-16	1587	10376	15%
WASHINGTON	8600-10	262	9107	3%
JOCKEY PLAZA	8600-2	1502	9282	16%
PLAZA NORTE	4803-1	294	6427	5%
MEGA 3	4805-1	921	13738	7%
ATENTO - MINKA(FRA)	4808-1	230	4332	5%
SAN JUAN (FRA)	4803-4	18	523	3%
PLAZA LIMA SUR	4803-2	253	5164	5%
GAMARRA - CANEPA	4810-2	271	1724	16%
REAL PLAZA SALAVERRY	4807-1	18	1126	2%
WASHINGTON (FRA)	4805-3	11	443	2%
COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	1007-2	110	3417	3%
COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	160	3274	5%
CISESA CAV PIURA	915-3	686	9521	7%
CISESA CAV TALARA	915-1	28	3261	1%
PIURA	8500-1	286	4974	6%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	9	2259	0%
CISESA CAV PUCALLPA	915-4	37	6254	1%
PUCALLPA	8500-16	248	4521	5%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	1003-5	103	4227	2%
BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA	904-3	221	5204	4%

JULIACA	8500-19	240	2919	8%
PUNO	8500-20	63	1466	4%
REAL PLAZA JULIACA	4806-2	32	707	5%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	1003-6	39	2699	1%
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	31	4274	1%
TACNA	8500-21	78	2947	3%
CISESA TARAPOTO	1005-4	39	4138	1%
TARAPOTO	8500-17	17	3868	0%
MCLABI MAP TRUJILLO	1012-4	237	4245	6%
CISESA CHEPEN	1005-1	44	3092	1%
CISESA TRUJILLO	1005-5	572	7969	7%
DIAL CAV TRUJILLO	908-2	71	6959	1%
TRUJILLO	8500-4	164	5383	3%
COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	1007-1	193	1977	10%
TUMBES	8500-2	44	3356	1%
<b>Total general</b>		<b>17,838</b>	<b>393,308</b>	<b>5%</b>

**INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL**

EMPRESA: Telefónica Móviles S.A.

AÑO: 2014

MES: Mayo

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

OFICINAS	CODIGO DE OFICINA	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	131	5,097	3%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	1003-1	140	6,220	2%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	1003-3	66	1,131	6%
BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	119	11,653	1%
GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	47	2,049	2%
MCLABI CAJAMARCA	1012-1	74	6,787	1%
MCLABI CAJAMARCA II	1012-2	37	4,507	1%
MCLABI CHACHAPOYAS	1012-3	11	1,385	1%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	1013-1	87	7,057	1%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	38	5,068	1%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	69	11,060	1%
CISESA CHIMBOTE	1005-2	56	4,257	1%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	1009-1	26	2,424	1%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	75	6,348	1%
REAL PLAZA CUSCO	4806-1	40	755	5%
SAESLAND HUACHO	4802-2	16	2,341	1%
DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCVELICA	1009-4	9	977	1%
SIC HUANCAYO	1014-1	268	4,626	6%
SIC HUANCAYO II	1014-2	24	3,519	1%
SIC LA MERCED	1014-3	17	1,753	1%
BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	904-1	249	6,650	4%
ATENTO HUANUCO	4804-1	196	1,889	10%
CISESA HUARAZ	1005-3	15	4,045	0%
OVERLANDES CAV ICA	901-1	48	6,050	1%
QUINDE ICA	4802-4	6	734	1%
BOUTIQUE CELULAR ILO	1003-2	29	2,962	1%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	1003-4	16	2,535	1%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	98	7,371	1%
GLOBAL SATELITAL VES	1017-1	288	3,134	9%
LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	1011-2	581	7,445	8%
LIDERES MEGA PLAZA	1011-1	1,321	5,534	24%

CONTACTO SATELITAL. SJM	1008-1	414	6,320	7%	
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	990	10,501	9%	
CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	920-2	656	6,140	11%	
CAV TERCERIZADO SAN BORJA	920-1	857	8,652	10%	
ATENTO CAV CHACARILLA	924-1	239	2,415	10%	
PLAZA NORTE	4803-1	428	8,691	5%	
MEGA 3	4805-1	1,035	15,322	7%	
ATENTO - MINKA(FRA)	4808-1	381	4,299	9%	
PLAZA LIMA SUR	4803-2	167	2,795	6%	
GAMARRA – CANEPA	4810-2	88	512	17%	
COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	1007-2	57	3,033	2%	
COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	43	4,962	1%	
CISESA CAV PIURA	915-3	684	9,975	7%	
CISESA CAV TALARA	915-1	59	3,758	2%	
REAL PLAZA PIURA	4802-3	19	2,783	1%	
CISESA CAV PUCALLPA	915-4	35	7,268	0%	
BOUTIQUE CELULAR PUNO	1003-5	195	4,726	4%	
BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA	904-3	448	5,934	8%	
REAL PLAZA JULIACA	4806-2	0	397	0%	
BOUTIQUE CELULAR TACNA	1003-6	115	3,035	4%	
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	14	4,743	0%	
CISESA TARAPOTO	1005-4	22	4,676	0%	
MCLABI MAP TRUJILLO	1012-4	177	5,747	3%	
CISESA CHEPEN	1005-1	45	3,416	1%	
CISESA TRUJILLO	1005-5	38	6,492	1%	
DIAL CAV TRUJILLO	908-2	94	11,165	1%	
COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	1007-1	17	1,524	1%	
<b>Total general</b>			<b>11,514</b>	<b>286,644</b>	<b>4%</b>

**INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL**

EMPRESA: Telefónica Móviles S.A.

AÑO: 2014

MES: Abril

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

OFICINA	CODIGO DE OFICINA	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
VISATECH MALL AVENTURA	1016-1	85	4,914	2%
BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	1003-1	157	6,520	2%
BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	1003-3	45	978	5%
BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	904-2	103	10,896	1%
GLOBALNET AYACUCHO	1010-1	105	3,771	3%
MCLABI CAJAMARCA	1012-1	162	6,755	2%
MCLABI CAJAMARCA II	1012-2	55	4,453	1%
MCLABI CHACHAPOYAS	1012-3	5	969	1%
SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	1013-1	56	5,161	1%
SERVICIOS DIGITALES JAEN	1013-2	25	4,059	1%
MCLABI CAV CHICLAYO	926-2	56	10,758	1%
CISESA CHIMBOTE	1005-2	44	3,693	1%
DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	1009-1	39	2,345	2%
DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	913-1	96	6,103	2%
REAL PLAZA CUSCO	4806-1	38	336	11%
SAESLAND HUACHO	4802-1	21	2,430	1%
DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCVELICA	1009-4	15	1,013	1%
SIC HUANCAYO	1014-1	134	4,278	3%
SIC HUANCAYO II	1014-2	86	2,891	3%
SIC LA MERCED	1014-3	24	1,587	2%
BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	904-1	148	6,384	2%
ATENTO HUANUCO	4804-1	198	1,842	11%
CISESA HUARAZ	1005-3	23	3,883	1%
OVERLANDES CAV ICA	901-1	63	5,828	1%
QUINDE ICA	4802-4	20	699	3%
BOUTIQUE CELULAR ILO	1003-2	17	2,743	1%
BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	1003-4	11	2,280	0%
CISESAC CAV IQUITOS	915-5	172	6,585	3%
ATENTO - MINKA	860-1	158	2,878	5%
GLOBAL SATELITAL VES	1017-1	325	2,528	13%
LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	1011-2	409	7,015	6%

LIDERES MEGA PLAZA	1011-1	1,041	13,088	8%
CONTACTO SATELITAL. SJM	1008-1	316	5,723	6%
OVERLANDES SAN MIGUEL	917-1	1,607	11,272	14%
CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	920-2	680	6,022	11%
CAV TERCERIZADO SAN BORJA	920-1	953	8,015	12%
ATENTO CAV CHACARILLA	924-1	298	2,677	11%
PLAZA NORTE	4803-1	567	7,110	8%
MEGA 3	4805-1	510	6,114	8%
ATENTO - MINKA(FRA)	4808-1	52	362	14%
COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	1007-2	61	3,540	2%
COMPUTER PHONE I PIURA	1007-3	47	4,097	1%
CISESA CAV PIURA	915-3	530	8,962	6%
CISESA CAV TALARA	915-1	75	3,216	2%
REAL PLAZA PIURA	4802-3	36	2,191	2%
CISESA CAV PUCALLPA	915-4	42	5,383	1%
BOUTIQUE CELULAR PUNO	1003-5	145	4,745	3%
BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA	904-3	417	4,918	8%
BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	904-4	29	5,014	1%
BOUTIQUE CELULAR TACNA	1003-6	509	2,669	19%
CISESA TARAPOTO	1005-4	18	4,478	0%
MCLABI MAP TRUJILLO	1012-4	149	5,247	3%
CISESA CHEPEN	1005-1	30	3,026	1%
CISESA TRUJILLO	1005-5	76	7,538	1%
DIAL CAV TRUJILLO	908-2	167	11,419	1%
COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	1007-1	7	1,251	1%
<b>Total General</b>		<b>11,257</b>	<b>264,652</b>	<b>4%</b>



**INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL**

EMPRESA: Telefónica Móviles S.A.

AÑO: 2014

MES: Marzo

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL  
(DAP)

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

OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
AREQUIPA PANORAMICO- BLINDAJE (Código 1003-1)	194	7,306	3%
MALL AVENTURA PLAZA (Código 1016-1)	201	4,945	4%
MOLLENDO (Código 1003-3)	5	1,121	0%
AREQUIPA (Código 904-2)	204	9,563	2%
AYACUCHO (Código 1010-1)	273	4,015	7%
CAJAMARCA (Código 1012-1)	337	3,961	9%
JR ANGAMOS/MIGUEL I.-CAJAMARCA (Código 1012-2)	108	4,383	2%
CHACHAPOYAS (Código 1012-3)	6	963	1%
CHICLAYO (Código 1013-1)	168	7,115	2%
JAEN (Código 1013-2)	20	4,162	0%
SAN JOSE-CHICLAYO Código 926-2)	126	10,797	1%
CHIMBOTE (Código 1005-2)	88	3,805	2%
ABANCAY (Código 1009-1)	118	2,471	5%
DIGITAL CUSCO TERCERIZADA (Código 913-1)	153	6,371	2%
TIENDA REAL PLAZA CUSCO (Código 4806-1)	38	476	8%
MODULO PLAZA SOL-HUACHO (Código 4802-2)	187	2,659	7%
CHANCHAMAYO-JUNIN (Código 1014-3)	135	1,620	8%
HUANCAYO (Código 1014-1)	87	4,602	2%
HUANCAYO-FERROCARRIL (Código 1014-2)	58	3,208	2%
JR VIRREY TOLEDO-HUANCAVELICA (Código 1009-4)	11	849	1%
HUANCAYO (Código 904-1)	219	8,139	3%
ATENTO HUANUCO (Código 4804-1)	208	1,430	15%

HUARAZ (Código 1005-3)	21	4,250	0%
ICA (Código 901-1)	112	6,466	2%
TIENDA EL QUINDE-ICA (Código 4802-4)	35	139	25%
ILO (Código 1003-2)	47	2,471	2%
MOQUEGUA (Código 1003-4)	76	2,563	3%
IQUITOS (Código 915-5)	247	4,780	5%
ATENTO - MINKA (Código 860-1)	345	4,041	9%
MEGA PLAZA 2 TDA. C115-2DO PISO (Código 1011-1)	1,095	13,043	8%
SAN JUAN DE MIRAFLORES (Código 1008-1)	366	6,346	6%
VILLA EL SALVADOR (Código 1017-1)	318	2,598	12%
ZARATE (1011-2)	817	7,437	11%
CENTRO DE EXPERIENCIA-CHACARILLA (Código 924-1)	476	2,454	19%
OVERLANDES SAN MIGUEL (Código 917-1)	1,618	12,576	13%
SAN BORJA (CAV) (Código 920-1)	903	9,343	10%
SAN ISIDRO (CAV) (Código 920-2)	608	7,111	9%
TIENDA MEGA PLAZA INDEPENDENCIA (Código 4805-1)	663	7,996	8%
TIENDA PLAZA NORTE-LIMA (Código 4803-1)	759	7,127	11%
CL.TACNA 432-PIURA (Código 1007-3)	189	3,796	5%
OPEN PLAZA-PIURA (Código 1007-2)	310	4,011	8%
PIURA (CALLE LIBERTAD 698) (Código 915-3)	762	10,094	8%
TALARA (Código 915-1)	55	3,184	2%
TIENDA REAL PLAZA-PIURA (Código 4802-3)	31	2,000	2%
CALLERIA-PUCALLPA (Código 915-4)	67	5,520	1%
PUNO BLINDAJE (Código 1003-5)	193	4,823	4%
JULIACA (Código 904-3)	458	5,496	8%
TACNA (Código 904-4)	202	6,093	3%
TARAPOTO (Código 1005-4)	93	4,802	2%
CHEPEN (Código 1005-1)	73	2,737	3%
MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO (Código 1012-4)	344	5,749	6%
TRUJILLO (Código 1005-5)	83	7,687	1%
TRUJILLO (Código 908-2)	315	11,352	3%
TUMBES (Código 1007-1)	24	2,607	1%
<b>TOTAL</b>	<b>14,649</b>	<b>274,653</b>	<b>5%</b>