

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: Diciembre

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	DAP (%)
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	100	6866	1%
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	11	5556	0%
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	58	14062	0%
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	36	8400	0%
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	94	5336	2%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	218	12021	2%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	99	6327	2%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	188	6605	3%
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	149	10635	1%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	113	23653	0%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	190	13460	1%
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	69	8374	1%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	88	7256	1%
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	1	479	0%
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	15	2277	1%
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	6	692	1%
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	10	2458	0%
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	3	1506	0%
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	25	2589	1%
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	1	1014	0%
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	26	5741	0%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	24	5955	0%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	109	6289	2%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	103	11947	1%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	210	14376	1%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	92	12960	1%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	88	7857	1%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	324	16629	2%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	5	2716	0%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	137	10654	1%
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	90	6093	1%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	239	17164	1%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	67	10468	1%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	84	9584	1%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	73	12379	1%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	184	8597	2%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	3	2360	0%
4813-14	Tienda Overlandes Puno - Lima	2	1818	0%
4813-15	Tienda Overlandes Ica - Municipalidad	0	301	0%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	28	3333	1%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	6	7066	0%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	40	4089	1%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	21	6914	0%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	16	3709	0%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	3	2164	0%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	13	2622	0%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	14	1378	1%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	40	2126	2%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	17	1553	1%
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	27	6043	0%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	18	2190	1%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	2	7270	0%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	17	5140	0%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	44	7894	1%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguía	30	7663	0%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	44	4809	1%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	22	4042	1%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	39	6885	1%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	115	9784	1%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	39	5255	1%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	17	2334	1%
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	9	3318	0%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	13	3190	0%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	20	5911	0%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	96	8912	1%
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	33	7939	0%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	13	1631	1%
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	165	10447	2%
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	253	10625	2%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	89	7091	1%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	173	11081	2%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	402	16506	2%
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	16	7680	0%
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	20	8335	0%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	198	13973	1%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	39	5068	1%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	72	5384	1%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	307	13614	2%
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	96	5113	2%

91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	892	26009	3%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	314	18875	2%
91061-12	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	25	4659	1%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	45	14119	0%
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	67	8258	1%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	582	21427	3%
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	14	8739	0%
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	25	7843	0%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	63	8752	1%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	7	3598	0%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	185	16135	1%
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	3	3886	0%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	37	10727	0%
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	75	10494	1%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	40	10633	0%
Total		8334	727689	1%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: Noviembre

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	DAP (%)
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	78	5276	1%
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	9	5188	0%
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	66	12941	1%
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	58	7616	1%
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	109	5231	2%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	211	9883	2%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	59	5602	1%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	83	5331	2%
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	210	9874	2%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	419	20599	2%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	191	11881	2%
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	115	8437	1%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	81	6746	1%
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	2	1187	0%
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	20	4000	1%
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	17	2541	1%
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	14	3637	0%
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	14	4626	0%
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	32	2653	1%
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	50	6690	1%
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	19	4216	0%
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	27	7542	0%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	34	6006	1%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	100	5806	2%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	66	11211	1%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	189	13911	1%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	77	11863	1%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	75	7851	1%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	270	13864	2%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	11	2430	0%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	157	10511	1%
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	89	5921	2%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	274	15409	2%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	98	10064	1%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	108	8497	1%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	36	8925	0%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	86	7125	1%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	1	874	0%
4813-14	Tienda Overlandes Puno - Lima	16	1308	1%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	8	2439	0%
4813-4	Tienda Overlandes Chinchipe - 28 de Julio	41	3700	1%
4813-5	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	3	3204	0%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	32	6285	1%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	17	3412	0%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	2	1960	0%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	18	2094	1%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	11	1359	1%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	56	1659	3%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	12	1383	1%
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	12	5581	0%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	14	1981	1%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	0	6237	0%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	9	4476	0%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	27	6880	0%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguía	38	7199	1%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	40	3901	1%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	31	3377	1%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	47	6913	1%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	197	10808	2%

4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	68	4797	1%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	6	2045	0%
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	7	3079	0%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	5	2563	0%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	14	5506	0%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	67	8290	1%
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	49	6547	1%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	5	1455	0%
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	148	10406	1%
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	177	10397	2%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	70	6860	1%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	146	10770	1%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	356	16451	2%
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	18	7659	0%
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	17	7416	0%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	168	12901	1%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	28	5218	1%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	42	4543	1%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	277	12421	2%
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	170	5742	3%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	429	25245	2%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	254	17417	1%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	25	12742	0%
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	61	8372	1%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	500	22074	2%
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	26	9245	0%
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	21	7386	0%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	58	9082	1%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	8	3516	0%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	91	12744	1%
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	3	3261	0%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	28	9226	0%
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	83	8978	1%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	67	9077	1%
Total		7678	681552	1%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: Octubre

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	65	4695	1%
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	8	6153	0%
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	86	12880	1%
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	36	6606	1%
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	81	5519	1%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	115	9395	1%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	73	5843	1%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	89	6003	1%
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	138	9322	1%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	431	22301	2%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	146	12560	1%
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	99	10052	1%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	81	6565	1%
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	3	1231	0%
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	19	4721	0%
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	23	2918	1%
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	27	4698	1%
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	94	5768	2%
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	18	2946	1%
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	70	7722	1%
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	14	5458	0%
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	37	8652	0%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	29	6227	0%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	35	5529	1%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	36	10926	0%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	254	13866	2%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	54	11838	0%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	102	8410	1%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	254	14204	2%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	14	2472	1%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	268	11528	2%
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	126	6657	2%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	285	15850	2%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	126	9787	1%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	95	8319	1%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	53	7580	1%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	66	4804	1%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	49	3921	1%
4813-5	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	8	5094	0%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	36	6016	1%

4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	6	3248	0%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	3	1963	0%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	27	2640	1%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	10	1352	1%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	26	1651	2%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	15	1546	1%
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	16	6056	0%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	31	2257	1%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	6	6216	0%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Cívico	3	4607	0%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	13	6541	0%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguía	52	7311	1%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	53	4748	1%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	17	3949	0%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	31	8189	0%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	144	11681	1%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	46	4820	1%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	7	1960	0%
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martín	7	3267	0%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	6	2705	0%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	32	5800	1%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	70	7947	1%
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	51	6417	1%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	19	1643	1%
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolívar	168	11942	1%
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	121	11345	1%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	79	6574	1%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	134	10785	1%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San José	311	18002	2%
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	21	7284	0%
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	46	8570	1%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	114	13322	1%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	31	5168	1%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martín	38	4432	1%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	206	12767	2%
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	253	6329	4%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	214	23982	1%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	336	17477	2%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	20	13058	0%
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	65	9308	1%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	383	23156	2%
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	27	8810	0%
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	25	7109	0%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	31	8832	0%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	3	2666	0%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	74	12961	1%
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	0	3376	0%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	11	9221	0%
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	84	9720	1%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	49	9720	1%
Total		7178	699466	1%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: setiembre

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	108	4804	2%
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	20	6959	0%
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	95	12160	1%
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	56	6810	1%
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	102	5572	2%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	117	9571	1%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	57	5681	1%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martín	91	6306	1%
4802-8	Tienda Salesland Tacna - San Martín	29	4423	1%
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	149	8771	2%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	505	23308	2%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	149	13468	1%
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	120	9718	1%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	91	7079	1%
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	11	1218	1%
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	25	4599	1%
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	23	3143	1%
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	26	4665	1%
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	89	6673	1%
4806-2	Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	88	8190	1%
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	29	2986	1%
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martín	104	6928	2%
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	23	6143	0%

4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	41	8824	0%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	13	5812	0%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	40	5962	1%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	46	10881	0%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	228	13501	2%
4807-13	Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	29	1636	2%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	78	12613	1%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	99	8251	1%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	298	13727	2%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	8	2635	0%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	302	11794	3%
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	91	7026	1%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	378	16155	2%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	129	9247	1%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	85	8489	1%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	4	3319	0%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	59	3960	1%
4813-5	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	21	3569	1%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	47	5495	1%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	9	3440	0%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	4	1649	0%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	42	2502	2%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	23	1301	2%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	33	1990	2%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	23	1404	2%
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	47	5931	1%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	25	2002	1%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	3	6475	0%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	1	4623	0%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	16	6180	0%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguía	89	7434	1%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	64	3674	2%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	42	4267	1%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	45	7462	1%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	165	11322	1%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	42	5207	1%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	1	1615	0%
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	11	3177	0%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	14	2751	1%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	65	5775	1%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	107	8037	1%
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	75	6048	1%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	6	1641	0%
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	160	9653	2%
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	118	10170	1%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	49	7329	1%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	207	10992	2%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	419	16442	3%
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	38	7945	0%
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	38	8652	0%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	123	13215	1%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	120	5108	2%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	65	4915	1%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	231	13651	2%
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	274	6634	4%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	339	26056	1%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	238	17873	1%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	21	13016	0%
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	96	9732	1%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	460	22720	2%
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	31	7834	0%
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	29	6858	0%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	48	8266	1%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	2	3268	0%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	76	11453	1%
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	5	3387	0%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	20	9088	0%
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	54	9803	1%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	27	10014	0%
Total		8343	702052	1%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: Agosto

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	84	4120	2%
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	38	7622	0%
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	60	13217	0%
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	60	6856	1%
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	81	5762	1%

4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	148	10764	1%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	68	6096	1%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	147	6224	2%
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	104	7708	1%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	721	24845	3%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	185	14174	1%
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	110	9799	1%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	81	7680	1%
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	4	1217	0%
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	60	5991	1%
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	39	3593	1%
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	34	4804	1%
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	128	6982	2%
4806-2	Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	92	9060	1%
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	34	3528	1%
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	128	8446	2%
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	55	7088	1%
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejército	66	10619	1%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	11	6287	0%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	24	5565	0%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	95	11523	1%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	227	12490	2%
4807-13	Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	70	3730	2%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	115	13860	1%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	133	7324	2%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	363	15594	2%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	23	3152	1%
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	96	7184	1%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	392	17661	2%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	144	9716	1%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	183	9494	2%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	4	3809	0%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	58	4024	1%
4813-5	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	7	3706	0%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	55	5743	1%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	45	2398	2%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	8	1725	0%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	32	2494	1%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	20	1494	1%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	35	2000	2%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	14	1485	1%
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	70	6019	1%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	38	2057	2%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	15	5216	0%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	13	4985	0%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	19	6880	0%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	79	7898	1%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	55	4717	1%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	61	5412	1%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	81	7576	1%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	204	12080	2%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	66	5910	1%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	9	1651	1%
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	3	3578	0%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	22	3211	1%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	39	6064	1%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	106	8495	1%
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	114	7127	2%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	6	1673	0%
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	275	7206	4%
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	210	5673	4%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	118	7565	2%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	259	12171	2%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	210	14483	1%
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	60	8394	1%
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	25	9841	0%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	271	13530	2%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	41	5592	1%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	99	5192	2%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	235	16624	1%
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	184	6775	3%
8600-19	Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	243	9863	2%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	360	28812	1%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	260	20802	1%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	43	16141	0%
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	179	10267	2%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	339	24689	1%
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	48	8858	1%
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	71	7358	1%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	41	8747	0%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	1	3950	0%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	68	12111	1%
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	0	3870	0%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	37	10229	0%
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	48	8614	1%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	52	9268	1%
95007-14	Tienda Salesland Tacna - San Martin	10	3459	0%

Total	9468	739286	1%
-------	------	--------	----

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: Julio

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	89	4191	2%
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	47	7499	1%
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	362	13804	3%
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	115	7082	2%
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	75	6492	1%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	276	11876	2%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	84	6984	1%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	156	6873	2%
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	45	8426	1%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	651	26661	2%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	139	15901	1%
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	199	10689	2%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	104	8568	1%
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	5	1305	0%
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	103	6213	2%
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	35	3857	1%
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	96	4878	2%
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	185	9028	2%
4806-2	Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	102	10317	1%
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	42	4096	1%
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	129	7846	2%
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	35	8327	0%
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	62	11992	1%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	19	5571	0%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	55	5751	1%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	225	11920	2%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	247	12770	2%
4807-13	Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	60	4065	1%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	199	14221	1%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	221	7092	3%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	315	15371	2%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	21	2830	1%
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	155	7267	2%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	453	18598	2%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	133	9672	1%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	159	9670	2%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	15	4754	0%
4813-4	Tienda Overlandes Chinchá - 28 de Julio	42	4400	1%
4813-5	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	7	3916	0%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	93	6152	2%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	4	1981	0%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	25	2692	1%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	23	1616	1%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	50	2156	2%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	21	1522	1%
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	68	6143	1%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	24	2344	1%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	15	6188	0%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	9	4891	0%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	15	7252	0%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguía	77	9290	1%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	76	5336	1%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	44	5006	1%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	41	8288	0%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	165	12892	1%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	78	6057	1%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	30	2006	1%
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	3	3709	0%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	22	4034	1%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	36	6704	1%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	107	9023	1%
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	132	7557	2%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	2	1772	0%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	86	8609	1%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	272	13301	2%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	166	14380	1%
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	24	9101	0%
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	26	10757	0%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	316	11748	3%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	30	5611	1%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	157	5675	3%
4822-1	Tienda Megatech Nazca - Arica	5	2702	0%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	253	18687	1%
8500-4	Tienda Tiendas Propias Trujillo - Bolivar	196	10108	2%
8500-6	Tienda Tiendas Propias Chimbote - Tumbes	170	5473	3%
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	234	6813	3%

8600-19	Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	164	11548	1%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	301	29686	1%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	234	22506	1%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	94	17464	1%
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	410	10199	4%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	561	24769	2%
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	45	8943	1%
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	63	7701	1%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	55	10116	1%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	4	3909	0%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	90	13745	1%
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	4	4173	0%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	20	9964	0%
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	56	9938	1%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	41	10442	0%
95007-14	Tienda Salesland Tacna - San Martin	84	3530	2%
Total	ZTotal	10783	786982	1%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: Junio

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	115	4454	3%
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	26	6960	0%
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	133	7777	2%
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	98	5578	2%
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	39	5490	1%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	240	10268	2%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	136	6305	2%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	104	6069	2%
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	70	7162	1%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	564	22802	2%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	157	13392	1%
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	124	8907	1%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	132	7582	2%
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	5	1415	0%
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	71	5652	1%
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	14	2456	1%
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	76	4240	2%
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	125	8349	1%
4806-2	Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	109	11179	1%
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	39	3818	1%
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	109	7408	1%
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	71	6989	1%
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejército	54	10405	1%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	11	5475	0%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	13	4816	0%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	278	10167	3%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	345	11831	3%
4807-13	Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	51	3971	1%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	174	12027	1%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	179	6944	3%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	332	14748	2%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	6	1941	0%
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	173	6682	3%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	468	17633	3%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	279	9794	3%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	114	9675	1%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	13	4246	0%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	22	3760	1%
4813-5	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	15	3731	0%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	81	5639	1%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	5	1822	0%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	14	2298	1%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	37	1640	2%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	44	1827	2%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	16	1516	1%
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	67	5417	1%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	32	1946	2%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	46	5725	1%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	2	4131	0%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	16	6063	0%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguía	126	8118	2%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	76	4714	2%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	33	4576	1%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	45	7546	1%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	319	11161	3%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	73	5792	1%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	26	2068	1%
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	14	3617	0%

4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	8	2959	0%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	49	5243	1%
4815-9	Tienda Cicesac Piura - Libertad	0	47	0%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	91	8500	1%
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	152	5816	3%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	0	1738	0%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	96	8258	1%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	256	12872	2%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	176	14000	1%
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	64	8314	1%
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	26	9440	0%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	331	11129	3%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	50	5286	1%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	86	4787	2%
4822-1	Tienda Megatech Nazca - Arica	8	2876	0%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	738	19982	4%
8500-4	Tienda Tiendas Propias Trujillo - Bolivar	152	8797	2%
8500-6	Tienda Tiendas Propias Chimbote - Tumbes	122	4580	3%
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	149	5680	3%
8600-19	Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	137	8760	2%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	335	29145	1%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	335	21515	2%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	229	17081	1%
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	262	10402	3%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	89	6561	1%
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	50	8789	1%
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	103	6551	2%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	51	8480	1%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	2	3533	0%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	86	10869	1%
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	4	3693	0%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	26	9182	0%
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	53	10250	1%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	37	9178	0%
Total		10509	692007	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: Junio

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	115	4454	3%
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	26	6960	0%
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	133	7777	2%
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	98	5578	2%
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	39	5490	1%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	240	10268	2%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	136	6305	2%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	104	6069	2%
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	70	7162	1%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	564	22802	2%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	157	13392	1%
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	124	8907	1%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	132	7582	2%
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	5	1415	0%
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	71	5652	1%
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	14	2456	1%
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	76	4240	2%
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	125	8349	1%
4806-2	Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	109	11179	1%
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	39	3818	1%
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	109	7408	1%
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	71	6989	1%
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	54	10405	1%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	11	5475	0%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	13	4816	0%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	278	10167	3%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	345	11831	3%
4807-13	Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	51	3971	1%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	174	12027	1%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	179	6944	3%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	332	14748	2%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	6	1941	0%
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	173	6682	3%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	468	17633	3%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	279	9794	3%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	114	9675	1%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	13	4246	0%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	22	3760	1%
4813-5	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	15	3731	0%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	81	5639	1%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	5	1822	0%

4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	14	2298	1%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	37	1640	2%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	44	1827	2%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	16	1516	1%
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	67	5417	1%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	32	1946	2%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	46	5725	1%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Cívico	2	4131	0%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	16	6063	0%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguía	126	8118	2%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	76	4714	2%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	33	4576	1%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	45	7546	1%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	319	11161	3%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	73	5792	1%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	26	2068	1%
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	14	3617	0%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	8	2959	0%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	49	5243	1%
4815-9	Tienda Cicesac Piura - Libertad	0	47	0%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	91	8500	1%
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	152	5816	3%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	0	1738	0%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	96	8258	1%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	256	12872	2%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	176	14000	1%
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	64	8314	1%
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	26	9440	0%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	331	11129	3%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	50	5286	1%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	86	4787	2%
4822-1	Tienda Megatech Nazca - Arica	8	2876	0%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	738	19982	4%
8500-4	Tienda Tiendas Propias Trujillo - Bolivar	152	8797	2%
8500-6	Tienda Tiendas Propias Chimbote - Tumbes	122	4580	3%
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	149	5680	3%
8600-19	Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	137	8760	2%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	335	29145	1%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	335	21515	2%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	229	17081	1%
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	262	10402	3%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	89	6561	1%
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	50	8789	1%
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	103	6551	2%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	51	8480	1%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	2	3533	0%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	86	10869	1%
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	4	3693	0%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	26	9182	0%
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	53	10250	1%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	37	9178	0%
Total		10509	692007	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL**EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2019**MES:** Mayo**INDICADOR:** DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)**OBJETIVO:** Medir el porcentaje de usuarios que desistieron de realizar un trámite

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	95	5815	2%
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	69	12160	1%
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	52	6029	1%
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	52	4214	1%
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	42	10983	0%
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	5	1534	0%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	224	10446	2%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	72	7666	1%
4818-3	Tienda Macga Cajamarca - Angamos	8	1070	1%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	187	6378	3%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	3	2341	0%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	261	11320	2%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	102	9023	1%
8500-3	Tienda Tiendas Propias Chiclayo - Elias Aguirre	333	8721	4%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	36	4254	1%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	35	4657	1%
8500-6	Tienda Tiendas Propias Chimbote - Tumbes	139	6030	2%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	30	2519	1%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	9	1913	0%
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	71	9552	1%
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	77	6027	1%
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	142	6382	2%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	34	2157	2%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	34	2122	2%

4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	39	1469	3%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	15	1598	1%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	56	11272	0%
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	272	6781	4%
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	46	8328	1%
91062-3	Tienda SIC Tarma - Arequipa	5	3895	0%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	1	4527	0%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	52	9372	1%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	67	5993	1%
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	25	3788	1%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	52	4021	1%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	109	6022	2%
4813-5	Tienda Overlandes Ica - Bolivar	11	4178	0%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	49	4390	1%
4822-1	Tienda Megatech Nazca - Arica	2	3076	0%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	17	2784	1%
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	7	2603	0%
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	75	6172	1%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	128	5741	2%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	71	6587	1%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	15	5262	0%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	142	9329	2%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	392	11474	3%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Cívico	370	13209	3%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	145	12915	1%
91061-3	Tienda SIC Cercado - Bolivia	251	11176	2%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	332	15160	2%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	312	31356	1%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	430	21966	2%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	16	6077	0%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	178	8030	2%
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	140	10212	1%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	105	9422	1%
91061-5	Tienda SIC Pueblo Libre - Sucre	49	9249	1%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	166	16654	1%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	249	10295	2%
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	129	7446	2%
4807-13	Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	67	4059	2%
8600-19	Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	135	8128	2%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	306	21473	1%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	56	9141	1%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	467	14717	3%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	421	18397	2%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	504	15271	3%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	61	8575	1%
4812-2	Tienda Overlandes Surco - Aviacion	175	7403	2%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	673	20803	3%
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	214	7560	3%
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	41	7427	1%
8500-1	Tienda Tiendas Propias Piura - Loreto	104	6192	2%
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	35	8156	0%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	154	10854	1%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	245	9870	2%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	66	5487	1%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Cívico	6	4702	0%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	70	5660	1%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	37	8422	0%
4806-2	Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	113	11848	1%
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	118	7880	1%
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	26	4008	1%
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	78	4611	2%
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	120	8941	1%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	24	2391	1%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguía	176	9389	2%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	23	3430	1%
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	38	10825	0%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	188	13364	1%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	88	6560	1%
8500-4	Tienda Tiendas Propias Trujillo - Bolivar	150	9609	2%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	230	6842	3%
Total		11841	757137	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: Abril

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
91062-008	Tienda Digital Comunicaciones Ayacucho - Asamblea	70	3983	2%
4801-3	Tienda VisaTech Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	78	3747	2%
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	49	6386	1%
4802-10	Tienda Salesland Cusco - El Sol	45	8844	1%
4802-11	Tienda Salesland Cusco - CC Real Plaza	91	6095	1%
4802-12	Tienda Salesland Moquegua - Moquegua	64	5194	1%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	94	9880	1%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	103	4794	2%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	134	5589	2%
4802-9	Tienda Salesland Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	56	5819	1%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	479	21282	2%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	309	14061	2%
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos - Las Palmeras	182	8976	2%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	28	7796	0%
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo - Arequipa	5	1434	0%
4806-12	Tienda Boutique Celular Arequipa - Moran	59	4884	1%
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo - Abtao	17	2204	1%
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno - Arequipa	86	4232	2%
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna - Deustua	127	8350	2%
4806-2	Tienda Boutique Celular Juliaca - CC Real Plaza	82	10640	1%
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	15	3617	0%
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca - San Martin	59	6186	1%
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo - Cusco	51	7018	1%
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa - Ejercito	106	11790	1%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	13	5779	0%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	10	4837	0%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	209	11153	2%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	300	13080	2%
4807-13	Tienda Salesland San Isidro - Camino Real	91	3976	2%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	131	11730	1%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	73	7410	1%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	346	14167	2%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	21	2896	1%
4812-2	Tienda Nexxo Surco - Aviacion	193	7053	3%
4812-4	Tienda Nexxo San Miguel - CC San Miguel	551	16919	3%
4812-5	Tienda Nexxo San Borja - CC La Rambla Javier Prado	230	9751	2%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	105	8890	1%
4813-3	Tienda Nexxo Ica - Huanuco	29	3994	1%
4813-4	Tienda Nexxo Chincha - 28 de Julio	100	3444	3%
4813-5	Tienda Nexxo Ica - Bolivar	24	4092	1%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	58	5416	1%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	15	1732	1%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	9	2289	0%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	20	1201	2%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	24	2107	1%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	15	1568	1%
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco - Mayuri	141	5188	3%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	39	2131	2%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	19	5331	0%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	16	3953	0%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	79	5823	1%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	115	8953	1%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	50	5726	1%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	28	4156	1%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	100	8042	1%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	129	7142	2%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	98	5908	2%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	21	2209	1%
4815-4	Tienda Cicesac Huaraz - San Martin	40	3680	1%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	33	3209	1%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	102	4781	2%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	256	8756	3%
4817-1	Tienda Global Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	196	6945	3%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	0	1743	0%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	41	7203	1%
4818-3	Tienda Macga Cajamarca - Angamos	27	2465	1%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	217	12163	2%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	135	6978	2%
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	88	7254	1%
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	49	9391	1%
4820-1	Tienda Globalnet Ayacucho - Lima	86	3820	2%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	307	11593	3%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	23	3739	1%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	21	4713	0%
4822-1	Tienda Megatech Nazca - Arica	12	2822	0%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	418	16986	2%
8500-1	Tienda Tiendas Propias Piura - Loreto	168	7503	2%
8500-3	Tienda Tiendas Propias Chiclayo - Elias Aguirre	381	8480	4%
8500-4	Tienda Tiendas Propias Trujillo - Bolivar	121	8810	1%
8500-6	Tienda Tiendas Propias Chimbote - Tumbes	144	6023	2%
8500-9	Tienda Tiendas Propias Huancayo - Real	172	5764	3%
8600-19	Tienda Tiendas Propias San Isidro - Juan de Arona	109	9331	1%
91061-1	Tienda Corporacion SIC Independencia - CC Mega Plaza	381	29194	1%
91061-10	Tienda Corporacion SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	337	20357	2%
91061-2	Tienda Corporacion SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	50	15016	0%

91061-3	Tienda Corporacion SIC Cercado - Bolivia	183	10811	2%
91061-4	Tienda Corporacion SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	778	21372	4%
91061-5	Tienda Corporacion SIC Pueblo Libre - Sucre	33	8471	0%
91061-7	Tienda Corporacion SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	138	6738	2%
91061-9	Tienda Corporacion SIC Miraflores - Benavides	90	9442	1%
91062-1	Tienda Corporacion SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	4	3421	0%
91062-2	Tienda Corporacion SIC Huancayo - CC Real Plaza	93	11365	1%
91062-3	Tienda Corporacion SIC Tarma - Arequipa	6	3789	0%
91062-5	Tienda Corporacion SIC Huanuco - CC Real Plaza	51	8445	1%
91062-7	Tienda Corporacion SIC Arequipa - Los Arces	52	10102	1%
Total		11133	703522	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: Marzo

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4801-3	VisaTech-Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	103	3938	3%
4802-1	Salesland-Huacho - CC Plaza El Sol	38	6932	1%
4802-10	Salesland-Cusco - El Sol	85	8810	1%
4802-11	Salesland-Cusco - CC Real Plaza	82	5829	1%
4802-12	Salesland-Moquegua - Moquegua	65	5025	1%
4802-3	Salesland-Piura - CC Real Plaza	78	9514	1%
4802-6	Salesland-Cajamarca - Comercio	75	4975	2%
4802-7	Salesland-Tumbes - San Martin	102	5471	2%
4802-9	Salesland-Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	10	5658	0%
4803-1	Overlandes-Independencia - CC Plaza Lima Norte	539	21032	3%
4803-2	Overlandes-Chorrillos - Plaza Lima Sur	261	14895	2%
4803-3	Overlandes-Los Olivos - Las Palmeras	231	9040	3%
4803-5	Overlandes-San Juan de Miraflores - CC Atocongo	41	8714	0%
4806-11	Boutique Celular-Mollendo - Arequipa	18	1339	1%
4806-12	Boutique Celular-Arequipa - Moran	33	4604	1%
4806-13	Boutique Celular-Ilo - Abtao	10	2598	0%
4806-14	Boutique Celular-Puno - Arequipa	59	4122	1%
4806-15	Boutique Celular-Tacna - Deustua	91	8438	1%
4806-2	Boutique Celular-Juliacca - CC Real Plaza	105	10095	1%
4806-3	Boutique Celular-Puno - Moore	34	3948	1%
4806-4	Boutique Celular-Juliacca - San Martin	101	6857	1%
4806-7	Boutique Celular-Huancayo - Cusco	38	7209	1%
4806-8	Boutique Celular-Arequipa - Ejercito	77	11232	1%
4807-1	Salesland-Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	11	5918	0%
4807-10	Salesland-Bellavista - CC MAP Bellavista	10	5131	0%
4807-11	Salesland-Callao - CC Minka	138	10369	1%
4807-12	Salesland-Cercado - CC Centro Civico	169	12906	1%
4807-13	Salesland-San Isidro - Camino Real	80	4093	2%
4807-2	Salesland-Cercado - Jiron de la Union	185	12216	2%
4807-4	Salesland-La Victoria - CC Canepa	37	6386	1%
4807-9	Salesland-San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	298	13970	2%
4811-1	Overlandes-Pisco - Bolognesi	33	2822	1%
4812-2	Overlandes-Surco - Aviacion	200	8059	2%
4812-4	Overlandes-San Miguel - CC San Miguel	507	18211	3%
4812-5	Overlandes-San Borja - CC La Rambla Javier Prado	233	9948	2%
4812-6	Overlandes-Breña - CC La Rambla Brasil	175	9279	2%
4813-3	Overlandes-Ica - Huanuco	61	4217	1%
4813-4	Overlandes-Chincha - 28 de Julio	93	3527	3%
4813-5	Overlandes-Ica - Bolivar	15	3906	0%
4813-6	Overlandes-Ica - CC El Quinde	81	5354	2%
4814-1	Digital Comunicaciones-Ayacucho - Asamblea	86	4474	2%
4814-2	Digital Comunicaciones-Andahuaylas - Pesce	9	1729	1%
4814-3	Digital Comunicaciones-Abancay - Venezuela	39	2499	2%
4814-4	Digital Comunicaciones-Sicuani - Grau	44	1397	3%
4814-5	Digital Comunicaciones-Quillabamba - De la Torre	21	2026	1%
4814-6	Digital Comunicaciones-Huancavelica - Virrey Toledo	8	1431	1%
4814-7	Digital Comunicaciones-Cusco - Mayuri	102	5672	2%
4814-8	Digital Comunicaciones-Puerto Maldonado - Puno	41	1913	2%
4815-1	Cicesac-Huaraz - Luzuriaga	9	6169	0%
4815-10	Cicesac-Talara - Centro Civico	3	3938	0%
4815-12	Cicesac-Iquitos - Arica	77	5912	1%
4815-13	Cicesac-Tarapoto - Leguia	230	8903	3%
4815-14	Cicesac-Pucallpa - CC Open Plaza	35	5184	1%
4815-16	Cicesac-Chimbote - CC Mega Plaza	32	4895	1%
4815-17	Cicesac-Pucallpa - Coronel Portillo 2	162	7680	2%
4815-2	Cicesac-Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	124	6212	2%
4815-3	Cicesac-Moyobamba - Pedro Canga	11	1991	1%
4815-4	Cicesac-Huaraz - San Martin	16	3765	0%
4815-5	Cicesac-Chepen - Cajamarca	32	3357	1%
4815-8	Cicesac-Iquitos - Huallaga	84	5169	2%
4815-9	Cicesac-Piura - Libertad	147	6947	2%
4816-1	Contacto Satelital-San Juan de Miraflores - San Juan	291	10102	3%
4817-1	Contacto Satelital-Villa El Salvador - Juan Velasco	216	6949	3%
4818-1	Macga-Chachapoyas - Ayacucho	2	1792	0%
4818-2	Macga-Cajamarca - CC El Quinde	26	7514	0%

4818-3	Macga-Cajamarca - Angamos	40	2652	2%
4818-4	Macga-Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	183	11448	2%
4818-6	Macga-Chiclayo - Eufemio Lora	99	7442	1%
4818-7	Macga-Chiclayo - San Jose	9	809	1%
4819-1	DIAL-Piura - CC Open Plaza	113	5906	2%
4819-2	DIAL-Trujillo - Larco	47	10347	0%
4820-1	Globalnet-Ayacucho - Lima	103	4421	2%
4821-1	Servicios Digitales-Chiclayo - Cervantes	381	13006	3%
4821-2	Servicios Digitales-Jaen - Mariscal Ureta	65	4493	1%
4821-3	Servicios Digitales-Sullana - San Martin	4	5332	0%
4822-1	Megatech-Nazca - Arica	10	2916	0%
4824-1	Cicesac-Surco - CC Jockey Plaza 2	133	18279	1%
8500-1	Tiendas Propias-Piura - Loreto	279	6794	4%
8500-3	Tiendas Propias-Chiclayo - Elias Aguirre	403	8286	5%
8500-4	Tiendas Propias-Trujillo - Bolivar	171	8288	2%
8500-6	Tiendas Propias-Chimbote - Tumbes	155	5430	3%
8500-9	Tiendas Propias-Huancayo - Real	139	4492	3%
8600-19	Tiendas Propias-San Isidro - Juan de Arona	142	8735	2%
91061-1	SIC-Independencia - CC Mega Plaza	348	29703	1%
91061-10	SIC-San Juan de Lurigancho - Proceres	488	20237	2%
91061-2	SIC-Puente Piedra - Mdo Huamantanga	36	16266	0%
91061-3	SIC-Cercado - Bolivia	367	12035	3%
91061-4	SIC-Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	721	22486	3%
91061-5	SIC-Pueblo Libre - Sucre	81	8931	1%
91061-7	SIC-San Borja - CC Real Plaza Primavera	98	7079	1%
91061-9	SIC-Miraflores - Benavides	112	10081	1%
91062-1	SIC-Cerro de Pasco - Circunvalacion	76	3583	2%
91062-2	SIC-Huancayo - CC Real Plaza	74	9477	1%
91062-3	SIC-Tarma - Arequipa	2	3549	0%
91062-4	SIC-Huanuco - 28 de Julio	4	3237	0%
91062-5	SIC-Huanuco - CC Real Plaza	46	5413	1%
91062-7	SIC-Arequipa - Los Arces	42	10042	0%
ZTotal		11420	715402	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: Febrero

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4801-3	Tienda Visatech Mall Cayma Arequipa	85	3488	2%
4802-1	Tienda Salesland C.C. Plaza El Sol Huacho	35	7109	0%
4802-10	Tienda Salesland Cusco	124	8396	1%
4802-11	Tienda Salesland - C.C. Real Plaza Cusco	144	5665	3%
4802-12	Tienda Moquegua - Moquegua	64	2677	2%
4802-3	Tienda Salesland C.C. Real Plaza Piura	72	7700	1%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca	66	4817	1%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes	143	5050	3%
4802-9	Tienda Salesland Mall Arequipa	49	5403	1%
4803-1	Tienda Overlandes C.C. Plaza Lima Norte	541	18673	3%
4803-2	Tienda Overlandes C.C. Plaza Lima Sur	208	13159	2%
4803-3	Tienda Overlandes Los Olivos	183	9845	2%
4803-5	Tienda Overlandes C.C. Open Plaza Atocongo	37	8506	0%
4803-6	Tienda Overlandes C.C. La Rambla Brasil	71	7708	1%
4806-11	Tienda Boutique Celular Mollendo	27	1549	2%
4806-12	Tienda Boutique Celular Moran	28	4320	1%
4806-13	Tienda Boutique Celular Ilo	7	2516	0%
4806-14	Tienda Boutique Celular Puno	65	4324	2%
4806-15	Tienda Boutique Celular Tacna	138	9433	1%
4806-2	Tienda Boutique Celular C.C. Real Plaza Juliaca	95	8533	1%
4806-3	Tienda Boutique Celular Puno - Moore	41	3645	1%
4806-4	Tienda Boutique Celular Juliaca	104	6797	2%
4806-7	Tienda Boutique Celular Huancayo	57	7045	1%
4806-8	Tienda Boutique Celular Arequipa	50	10675	0%
4807-1	Tienda Salesland C.C. Real Plaza Salaverry	26	5150	1%
4807-10	Tienda Salesland C.C. Bella Vista	9	4577	0%
4807-11	Tienda Salesland C.C. Minka Callao	23	7651	0%
4807-12	Tienda Salesland C.C. Centro Civico	62	11199	1%
4807-13	Tienda Salesland Camino Real	68	3893	2%
4807-2	Tienda Salesland Jr De La Union	208	11204	2%
4807-4	Tienda Salesland Pq Canepa Gamarra	129	6141	2%
4807-9	Tienda Salesland C.C. Mall Del Sur	297	12422	2%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco	29	2749	1%
4812-2	Tienda Nexxo Higuiereta	208	7584	3%
4812-4	Tienda Nexxo C.C. Plaza San Miguel	369	16895	2%
4812-5	Tienda Nexxo C.C. La Rambla San Borja	237	8954	3%
4813-3	Tienda Nexxo Ica Huanuco	136	5650	2%
4813-4	Tienda Nexxo Chincha	113	3858	3%
4813-5	Tienda Nexxo Ica Bolivar	40	5432	1%
4814-1	Tienda Digital Comunicaciones Ayacucho	119	5238	2%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas	18	1689	1%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay	19	2560	1%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani	25	1529	2%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba	24	1958	1%

4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica	3	1202	0%
4814-7	Tienda Digital Comunicaciones Cusco	92	4706	2%
4814-8	Tienda Digital Puerto Maldonado	39	1756	2%
4815-1	Tienda Cisesac Huaraz	13	6856	0%
4815-10	Tienda Cisesac Talara	10	3729	0%
4815-12	Tienda Cisesac Iquitos Arica	52	4861	1%
4815-13	Tienda Cisesac Tarapoto	45	7865	1%
4815-14	Tienda Cisesac C.C. Open Plaza Pucallpa	30	4741	1%
4815-16	Tienda Cisesac Chimbote	17	4338	0%
4815-17	Tienda Cisesac Coronel Portillo	40	6585	1%
4815-2	Tienda Cisesac C.C. Real Plaza Trujillo	35	5562	1%
4815-3	Tienda Cisesac Moyobamba	17	2281	1%
4815-4	Tienda Cisesac Huaraz Barrio Belen	14	3739	0%
4815-5	Tienda Cisesac Chepen	34	3459	1%
4815-8	Tienda Cisesac Iquitos Huallaga	60	5027	1%
4815-9	Tienda Cisesac Piura	40	5778	1%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan De Miraflores	216	10115	2%
4817-1	Tienda Global Satelital Villa El Salvador	153	7479	2%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas	2	1861	0%
4818-2	Tienda Macga C.C. El Quinde Cajamarca	27	6721	0%
4818-3	Tienda Macga San Jose Cajamarca	48	3143	2%
4818-4	Tienda Macga C.C. Mall Aventura Plaza Trujillo	219	11824	2%
4818-6	Tienda Macga Chiclayo	133	8836	2%
4819-1	Tienda Dial Open Plaza Piura	80	6933	1%
4819-2	Tienda Dial Trujillo	51	10223	0%
4820-1	Tienda Globalnet Ayacucho	87	4153	2%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo	445	11882	4%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen	72	4606	2%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana	149	5114	3%
4822-1	Tienda Megatech Nazca	74	2428	3%
4824-1	Tienda Cisesac Cc Jockey Plaza Nuevo	90	15491	1%
8500-1	Tienda Tdp Piura	235	6509	4%
8500-3	Tienda Tdp Chiclayo	289	7693	4%
8500-4	Tienda Tdp Trujillo	391	8279	5%
8500-6	Tienda Tdp Chimbote	152	6171	2%
8500-9	Tienda Tdp Huancayo	322	6595	5%
8600-19	Tienda Tdp Juan De Arona	159	8834	2%
91061-1	Tienda Lideres C.C. Mega Plaza	374	28477	1%
91061-10	Tienda Lideres San Juan De Lurigancho - Proceres	527	20038	3%
91061-2	Tienda Lideres Mcdto Huamantanga	39	14916	0%
91061-3	Tienda Lideres Bolivia	295	10589	3%
91061-4	Tienda Lideres C.C. Mall Aventura Plaza Santa Anita	699	22982	3%
91061-5	Tienda Lideres Sucre	203	9127	2%
91061-7	Tienda Lideres C.C. Primavera	84	6956	1%
91061-9	Tienda Lideres Benavides	135	9308	1%
91062-1	Tienda Lideres Cerro De Pasco	54	3119	2%
91062-2	Tienda Lideres Huancayo	78	9760	1%
91062-3	Tienda Lideres Tarma	6	3409	0%
91062-4	Tienda Lideres Huánuco	19	7967	0%
91062-5	Tienda Lideres C.C. Real Plaza Huanuco	25	1226	2%
91062-7	Tienda Lideres Arequipa	33	10785	0%
ZTotal		11099	679400	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: Enero

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4802-1	TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	31	7447	0%
4802-3	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	316	8369	4%
4802-6	TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	73	5968	1%
4802-7	TIENDA SALES LAND TUMBES	84	6119	1%
4802-9	TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	31	6086	1%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	636	21390	3%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	213	14336	1%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	227	11729	2%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	43	9590	0%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	44	7755	1%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	29	2173	1%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	33	5387	1%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	55	5527	1%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	62	8430	1%
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	27	8292	0%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	167	6420	3%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	155	3436	5%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	9	1973	0%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	64	5361	1%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	18	3714	0%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	109	5204	2%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	214	9839	2%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	122	9978	1%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	124	4454	3%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	83	8051	1%

4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	139	8000	2%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	127	14051	1%
4807-1	TIENDA SAESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	18	4106	0%
4807-10	TIENDA SAESLAND C.C BELLA VISTA	9	3977	0%
4807-2	TIENDA SAESLAND JR DE LA UNION	469	12417	4%
4807-4	TIENDA SAESLAND PQ CANEPA GAMARRA	169	5730	3%
4807-5	TIENDA OVERLANDES SAN BORJA	187	10192	2%
4807-9	TIENDA SAESLAND C.C. MALL DEL SUR	345	13317	3%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	16	7692	0%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	52	8495	1%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	62	3866	2%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	142	10216	1%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	19	3187	1%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	134	4794	3%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	254	8751	3%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	479	18886	3%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	194	4951	4%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	78	4291	2%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	48	5884	1%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	135	5643	2%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	20	2372	1%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	27	2996	1%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	42	1889	2%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	24	2482	1%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	16	1579	1%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	121	6217	2%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	37	1905	2%
4815-1	SURCO - CC JOCKEY PLAZA NUEVO	91	17547	1%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	16	6848	0%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARÁ	10	4472	0%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	27	7950	0%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	40	6273	1%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	31	2586	1%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	11	4317	0%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	52	3779	1%
4815-7	TIENDA CISESAC CHIMBOTE	18	4542	0%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	136	6084	2%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	47	5799	1%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	252	12055	2%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	190	7618	2%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	6	2314	0%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	24	7581	0%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	78	3647	2%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	363	11776	3%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	128	10234	1%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	105	7925	1%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	105	12139	1%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	85	5065	2%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	377	12169	3%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAÉN	146	6776	2%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	143	5992	2%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	44	2668	2%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	173	3672	5%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	346	7315	5%
8500-18	TIENDA LIDERES AREQUIPA	56	11712	0%
8500-22	TIENDA SAESLAND CUSCO	66	8955	1%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	328	8563	4%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	279	8521	3%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	168	7346	2%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	254	7553	3%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	335	10597	3%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	589	31900	2%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	32	15655	0%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	334	10587	3%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	700	26961	3%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	245	10131	2%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	82	6241	1%
91062-1	SAN JUAN DE LURIGANCHO - PROCERES	633	22294	3%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	77	3882	2%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	61	11755	1%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	3	4336	0%
ZTotal		13755	765159	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Diciembre

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	129	4058	3%
4802-1	TIENDA SAESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	40	6916	1%
4802-3	TIENDA SAESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	291	8986	3%
4802-6	TIENDA SAESLAND CAJAMARCA	71	4951	1%
4802-7	TIENDA SAESLAND TUMBES	132	6458	2%
4802-9	TIENDA SAESLAND MALL AREQUIPA	32	7985	0%

4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	736	22788	3%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	247	15357	2%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	196	11374	2%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	49	10337	0%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	80	9189	1%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	10	2428	0%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	101	6406	2%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	31	5082	1%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	49	7576	1%
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	32	7866	0%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	78	6821	1%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	45	2791	2%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	10	1608	1%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	39	5172	1%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	13	3834	0%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	92	5013	2%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	126	10148	1%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	138	11415	1%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	64	3627	2%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	73	7419	1%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	137	6988	2%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	83	13216	1%
4807-1	TIENDA SAESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	23	3888	1%
4807-10	TIENDA SAESLAND C.C. BELLA VISTA	13	5475	0%
4807-2	TIENDA SAESLAND JR DE LA UNION	298	12222	2%
4807-4	TIENDA SAESLAND PQ CANEPA GAMARRA	61	5673	1%
4807-5	TIENDA OVERLANDES SAN BORJA	133	10042	1%
4807-9	TIENDA SAESLAND C.C. MALL DEL SUR	255	13889	2%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	28	8786	0%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	82	9307	1%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	59	3612	2%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	91	9396	1%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	36	2808	1%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	153	6199	2%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	180	8548	2%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	487	19410	3%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	62	3913	2%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	46	3600	1%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	42	5195	1%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	119	4506	3%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	26	2336	1%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	6	2775	0%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	27	1578	2%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	11	2648	0%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAMELICA	4	1627	0%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	65	5976	1%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	21	1742	1%
4815-1	SURCO - CC JOCKEY PLAZA NUEVO	846	18139	5%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	8	6326	0%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	10	4223	0%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	44	7912	1%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	38	6480	1%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	9	2320	0%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	9	3479	0%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	63	3676	2%
4815-7	TIENDA CISESAC CHIMBOTE	8	4604	0%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	101	6020	2%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	31	4699	1%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	191	11954	2%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	247	7407	3%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	5	2202	0%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	42	7386	1%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	43	3527	1%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	387	11125	3%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	38	9277	0%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	87	7552	1%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	105	9822	1%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	49	4133	1%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	336	12107	3%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	92	6365	1%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	127	5142	2%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	31	2572	1%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	82	4869	2%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	298	6905	4%
8500-18	TIENDA LIDERES AREQUIPA	191	7338	3%
8500-22	TIENDA SAESLAND CUSCO	125	6897	2%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	248	8020	3%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	334	8459	4%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	175	8990	2%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	289	7090	4%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	464	9332	5%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	321	24494	1%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	31	15152	0%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	314	10079	3%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	863	28661	3%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	194	9500	2%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	128	7438	2%

91062-1	SAN JUAN DE LURIGANCHO - PROCERES	466	20481	2%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	87	3187	3%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	61	12522	0%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	6	3746	0%
ZTotal		13076	742569	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Noviembre

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	114	3383	3%
4802-1	TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	85	5956	1%
4802-3	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	275	7795	4%
4802-6	TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	165	5213	3%
4802-7	TIENDA SALES LAND TUMBES	223	6477	3%
4802-9	TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	76	7575	1%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	608	18325	3%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	356	14694	2%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	311	12422	3%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	135	9959	1%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	112	8234	1%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	17	4765	0%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	143	5651	3%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	35	4763	1%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	42	7030	1%
4804-6	TIENDA ATENTO HUANUCO	36	6280	1%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	71	5895	1%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	56	3158	2%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	40	1696	2%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	63	5291	1%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	5	3499	0%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	113	4905	2%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	73	9488	1%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	171	10951	2%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	95	3588	3%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	77	7425	1%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	162	7043	2%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	66	12514	1%
4807-1	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	15	3398	0%
4807-10	TIENDA SALES LAND C.C. BELLA VISTA	23	4984	0%
4807-2	TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	216	10653	2%
4807-4	TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	56	4797	1%
4807-5	TIENDA SALES LAND SAN BORJA	58	9117	1%
4807-9	TIENDA SALES LAND C.C. MALL DEL SUR	278	11439	2%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	31	8825	0%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	95	8281	1%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	53	3723	1%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	131	8408	2%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	56	3011	2%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	91	5426	2%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	496	14396	3%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	99	8771	1%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	345	17741	2%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	113	3926	3%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	34	3430	1%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	37	5120	1%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	149	4642	3%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	18	1986	1%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	22	2747	1%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	24	1539	2%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	19	2336	1%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	4	1741	0%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	104	6342	2%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	20	1930	1%
4815-1	SURCO - CC JOCKEY PLAZA NUEVO	46	1296	4%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	18	5325	0%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	10	3911	0%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	279	6966	4%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	78	6017	1%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	16	2261	1%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	14	3451	0%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	35	3490	1%
4815-7	TIENDA CISESAC CHIMBOTE	9	3592	0%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	93	5303	2%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	43	4533	1%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	207	11680	2%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	175	7551	2%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	4	2122	0%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	43	6159	1%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	60	3255	2%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	249	7153	3%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	64	9066	1%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	58	6313	1%

4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	96	10015	1%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	52	3751	1%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	304	10833	3%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	100	5752	2%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	166	5531	3%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	24	2341	1%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	65	4725	1%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	333	8095	4%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	216	7660	3%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	140	8570	2%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	438	9575	5%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	333	8519	4%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	313	8171	4%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	309	7996	4%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	281	9660	3%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	84	11123	1%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	61	15312	0%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	345	10699	3%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	805	27802	3%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	231	9098	3%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	0	7394	0%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	58	7018	1%
91062-1	SAN JUAN DE LURIGANCHO - PROCERES	270	10209	3%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	83	3165	3%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	43	11239	0%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	2	3792	0%
ZTotal		12965	690173	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Octubre

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	81	3256	2%
4802-1	TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	134	6608	2%
4802-3	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	261	7840	3%
4802-6	TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	136	5250	3%
4802-7	TIENDA SALES LAND TUMBES	230	5741	4%
4802-9	TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	94	7113	1%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	609	20328	3%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	531	13631	4%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	261	10880	2%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	260	9486	3%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	294	7522	4%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	50	5374	1%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	112	6213	2%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	77	5680	1%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	28	1636	2%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	68	7292	1%
4804-6	TIENDA ATENTO HUANUCO	116	5296	2%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	81	6090	1%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	46	3138	1%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	42	1382	3%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	34	5310	1%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	17	3105	1%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	75	4782	2%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	76	8757	1%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	79	10639	1%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	95	3699	3%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	59	6725	1%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	173	7041	2%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	66	12312	1%
4807-1	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	33	3753	1%
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	17	4890	0%
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	80	5037	2%
4807-2	TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	164	11016	1%
4807-4	TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	107	5059	2%
4807-5	TIENDA SALES LAND SAN BORJA	121	9071	1%
4807-9	TIENDA SALES LAND C.C. MALL DEL SUR	198	9334	2%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	31	8750	0%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	246	9656	3%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	55	2973	2%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	215	8700	2%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	79	3058	3%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	77	5276	1%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	633	14492	4%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	238	8482	3%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	353	16204	2%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	100	4100	2%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	47	3680	1%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	59	5322	1%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	130	4956	3%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	20	1874	1%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	32	2731	1%

4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	55	1587	3%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	89	2101	4%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	65	1507	4%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	218	6766	3%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	47	1693	3%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	26	6063	0%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARÁ	15	4323	0%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	35	5436	1%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	91	5274	2%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	10	2193	0%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	10	3274	0%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	43	3445	1%
4815-7	TIENDA CISESAC CHIMBOTE	19	3453	1%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	80	5873	1%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	47	5084	1%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	228	12703	2%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	148	7269	2%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	30	2590	1%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	36	5966	1%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	62	3181	2%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	219	7343	3%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	80	8651	1%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	75	6419	1%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	132	10573	1%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	37	4001	1%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	255	10417	2%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	149	4852	3%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	163	5934	3%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	30	2464	1%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	266	7679	3%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	76	9329	1%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	99	7388	1%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	249	11008	2%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	188	9767	2%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	349	8613	4%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	265	9983	3%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	199	10227	2%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	770	24985	3%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	97	14570	1%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	368	10533	3%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	1244	26443	5%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	276	8670	3%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	307	8895	3%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	226	6344	4%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	91	3009	3%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	539	11792	5%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	77	3799	2%
ZTotal		15400	694009	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Setiembre

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	74	3426	2%
4802-1	TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	105	6436	2%
4802-3	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	199	7206	3%
4802-6	TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	172	5435	3%
4802-7	TIENDA SALES LAND TUMBES	145	4599	3%
4802-8	TIENDA SALES LAND TACNA	184	4892	4%
4802-9	TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	135	6803	2%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	469	17626	3%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	577	14070	4%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	207	9905	2%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	191	8175	2%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	243	7080	3%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	40	4587	1%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	39	5289	1%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	74	5239	1%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	169	3527	5%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	140	5788	2%
4804-6	TIENDA ATENTO HUANUCO	146	4230	3%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	109	5179	2%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	61	2579	2%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDÓ	37	1291	3%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	60	3494	2%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	30	2917	1%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	51	4957	1%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	67	5875	1%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	109	6439	2%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	94	3805	2%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	115	6993	2%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	134	6107	2%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	42	11809	0%

4807-1	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	40	3395	1%
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	129	4667	3%
4807-2	TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	337	9904	3%
4807-4	TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	135	5289	3%
4807-5	TIENDA SALES LAND SAN BORJA	244	8590	3%
4807-9	TIENDA SALES LAND C.C. MALL DEL SUR	267	8314	3%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	206	9816	2%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	348	9890	4%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	86	3332	3%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	151	4522	3%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	79	2967	3%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	197	4822	4%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	555	13500	4%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	271	7603	4%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	363	16660	2%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	72	3500	2%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	85	3347	3%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	92	4653	2%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	128	4913	3%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	11	1881	1%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	24	2688	1%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAMELICA	51	1172	4%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	27	1343	2%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	19	1305	1%
4820-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	165	7380	2%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	33	1730	2%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	35	4993	1%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	10	3921	0%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	53	4164	1%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	114	4537	3%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	22	1732	1%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	26	2709	1%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	16	3152	1%
4815-7	TIENDA CISESAC CHIMBOTE	23	2976	1%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	131	5130	3%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	49	4192	1%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	222	11804	2%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	188	6184	3%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	27	2344	1%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	161	5407	3%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	53	2790	2%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	296	7512	4%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	277	7682	4%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	129	6745	2%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	242	10050	2%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	73	3729	2%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	375	9200	4%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	91	3575	3%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	115	5127	2%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	53	2483	2%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	194	4845	4%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	207	7529	3%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	37	8231	0%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	237	7211	3%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	293	9483	3%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	76	9172	1%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	177	7525	2%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	259	8468	3%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	219	11501	2%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	1403	29045	5%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	189	13626	1%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	429	10283	4%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	1055	22796	5%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	265	7458	4%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	517	15199	3%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	200	6449	3%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	71	2731	3%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	365	11591	3%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	72	3710	2%
ZTotal		17379	651932	3%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Agosto

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	72	3159	2%
4802-1	TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	119	5260	2%
4802-3	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	186	6897	3%
4802-6	TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	82	5161	2%
4802-7	TIENDA SALES LAND TUMBES	53	4017	1%
4802-8	TIENDA SALES LAND TACNA	77	5102	2%
4802-9	TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	45	7357	1%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	616	19002	3%

4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	414	14317	3%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	98	10287	1%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	87	7549	1%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	136	6941	2%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	70	5496	1%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	26	5390	0%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	55	6015	1%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	13	5131	0%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	36	7792	0%
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	43	4514	1%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	34	5139	1%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	83	3128	3%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	9	1255	1%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	21	4969	0%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	49	3299	1%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	47	4698	1%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	33	2899	1%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	39	6125	1%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	51	3365	2%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	82	7430	1%
4806-6	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	20	2949	1%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	79	6344	1%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	88	13110	1%
4807-1	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	115	3100	4%
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	148	4045	4%
4807-2	TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	343	11334	3%
4807-4	TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	171	6389	3%
4807-5	TIENDA SALES LAND SAN BORJA	465	6609	7%
4807-9	TIENDA SALES LAND C.C. MALL DEL SUR	354	9761	4%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	116	10333	1%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	276	10540	3%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	32	2553	1%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	103	9061	1%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	43	3418	1%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	30	4290	1%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	235	14821	2%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	266	6058	4%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	561	17639	3%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	57	4183	1%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	16	2076	1%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	58	4764	1%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	21	4684	0%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	3	1940	0%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	15	2524	1%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCABELICA	14	1371	1%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	2	1267	0%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	12	1291	1%
4820-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	51	8044	1%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	7	2056	0%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	24	5688	0%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	43	3139	1%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	21	4469	0%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	108	4637	2%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	16	2078	1%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	32	2612	1%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	25	2696	1%
4815-7	TIENDA CISESAC CHIMBOTE	20	3964	1%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	117	4952	2%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	64	5563	1%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	165	12101	1%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	91	5778	2%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	27	2655	1%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	63	5256	1%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	28	2827	1%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	122	5699	2%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	128	8515	2%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	175	6367	3%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	87	11890	1%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	38	4187	1%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	188	9501	2%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	173	5758	3%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	68	5110	1%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	22	2526	1%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	123	5046	2%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	253	8099	3%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	43	9601	0%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	168	8147	2%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	248	10048	2%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	99	8902	1%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	212	10075	2%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	173	8046	2%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	247	12607	2%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	250	31495	1%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	160	14561	1%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	250	11048	2%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	808	16741	5%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	64	5463	1%

91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	630	15271	4%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	173	6657	3%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	23	2670	1%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	170	11620	1%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	46	3499	1%
ZTotal		12362	675812	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Julio

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	15	3467	0%
4802-1	TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	89	5719	2%
4802-3	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	151	6882	2%
4802-6	TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	36	6683	1%
4802-7	TIENDA SALES LAND TUMBES	53	4369	1%
4802-8	TIENDA SALES LAND TACNA	33	4912	1%
4802-9	TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	31	6540	0%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	534	19420	3%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	371	13393	3%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	117	12173	1%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	88	10033	1%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	119	6844	2%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	28	5274	1%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	11	5306	0%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	24	6392	0%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	15	4179	0%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	37	5384	1%
4804-6	TIENDA ATENTO HUANUCO	7	4497	0%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	52	5457	1%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	28	3300	1%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	0	1151	0%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	8	4384	0%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	50	3305	2%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	48	4411	1%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	17	3367	1%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	44	10178	0%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	15	3857	0%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	73	6577	1%
4806-6	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	18	2809	1%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	48	7621	1%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	60	13374	0%
4807-1	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	56	3049	2%
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	21	1210	2%
4807-2	TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	137	10649	1%
4807-4	TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	177	5568	3%
4807-5	TIENDA SALES LAND SAN BORJA	55	2044	3%
4807-9	TIENDA SALES LAND C.C. MALL DEL SUR	168	9097	2%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	62	9868	1%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	102	12671	1%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	17	2986	1%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	118	10505	1%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	47	3325	1%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	21	4518	0%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	576	17837	3%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	131	9169	1%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	814	22181	4%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	63	3723	2%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	11	3846	0%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	18	4859	0%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	28	4732	1%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	7	1982	0%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	15	2510	1%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAMELICA	0	1552	0%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	0	1385	0%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	3	1236	0%
4820-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	25	8336	0%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	2	2268	0%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	24	5389	0%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	86	5750	1%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	6	4201	0%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	10	5097	0%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	1	1879	0%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	19	3014	1%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	10	2653	0%
4815-7	TIENDA CISESAC CHIMBOTE	19	3920	0%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	13	5243	0%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	14	5830	0%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	243	12159	2%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	40	6068	1%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	7	2616	0%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	72	4289	2%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	12	3404	0%

4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	50	6752	1%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	89	8397	1%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	180	6893	3%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	77	12153	1%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	14	4201	0%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	197	10072	2%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	161	7232	2%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	71	5125	1%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	11	2555	0%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	112	4564	2%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	204	7732	3%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	38	9170	0%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	61	7512	1%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	203	8586	2%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	108	9047	1%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	179	9476	2%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	118	8206	1%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	191	11934	2%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	129	30422	0%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	142	13940	1%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	156	11663	1%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	436	25389	2%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	40	8339	0%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	85	13518	1%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	65	7964	1%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	14	3314	0%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	32	10861	0%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	37	3987	1%
ZTotal		8670	702880	1%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Junio

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	25	3604	1%
4802-1	TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	80	5660	1%
4802-3	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	80	5730	1%
4802-6	TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	49	5917	1%
4802-7	TIENDA SALES LAND TUMBES	56	3617	2%
4802-8	TIENDA SALES LAND TACNA	46	5014	1%
4802-9	TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	28	5240	1%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	277	14753	2%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	133	11541	1%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	142	11105	1%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	99	9745	1%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	93	6892	1%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	59	5614	1%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	5	4213	0%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	37	5120	1%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	8	3190	0%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	29	5300	1%
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	25	4111	1%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	74	4841	2%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	18	2526	1%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4	1153	0%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	38	4668	1%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	35	2940	1%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	52	4129	1%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	12	1188	1%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	60	10276	1%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	16	3604	0%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	82	6374	1%
4806-6	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	33	3249	1%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	43	6440	1%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	82	10767	1%
4807-1	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	29	2404	1%
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	96	4805	2%
4807-2	TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	103	7776	1%
4807-4	TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	70	4026	2%
4807-5	TIENDA SALES LAND SAN BORJA	190	7652	2%
4807-9	TIENDA SALES LAND C.C. MALL DEL SUR	139	7584	2%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	37	7281	1%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	116	10468	1%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	16	3524	0%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	45	7647	1%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	41	3588	1%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	21	3994	1%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	512	13611	4%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	82	6743	1%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	528	15642	3%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	42	3429	1%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	9	3483	0%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	18	4587	0%

4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	59	3753	2%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	10	1978	1%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	21	2205	1%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	31	1553	2%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	0	1357	0%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	3	1029	0%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	35	7324	0%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	34	2474	1%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	23	4775	0%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARÁ	27	4075	1%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	5	3936	0%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	24	5247	0%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	2	1701	0%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	21	3050	1%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	5	2181	0%
4815-7	TIENDA CISESAC CHIMBOTE	15	3204	0%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	25	4768	1%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	40	4863	1%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	202	8823	2%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	75	5574	1%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	18	1995	1%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	35	3616	1%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	15	2489	1%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	54	6420	1%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	89	8085	1%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	248	6160	4%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	117	10609	1%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	17	4195	0%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	201	9218	2%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAÉN	138	5559	2%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	49	4732	1%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	16	2434	1%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	68	3801	2%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	157	6190	3%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	111	9763	1%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	108	8211	1%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	359	8892	4%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	188	8833	2%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	114	8009	1%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	155	7325	2%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	243	10635	2%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	188	25775	1%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	154	11580	1%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	140	9983	1%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	205	19464	1%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	69	7942	1%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	144	11746	1%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	61	6094	1%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	19	3429	1%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	60	10521	1%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	18	3711	0%
ZTotal		8129	618051	1%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Mayo

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CÓDIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	39	3561	1%
4802-1	TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	120	6244	2%
4802-3	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	91	6163	1%
4802-6	TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	114	6246	2%
4802-7	TIENDA SALES LAND TUMBES	53	4079	1%
4802-8	TIENDA SALES LAND TACNA	82	5399	2%
4802-9	TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	92	6415	1%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	208	13681	2%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	288	13188	2%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	93	12004	1%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	97	10922	1%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	66	6156	1%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	62	5456	1%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	18	4804	0%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	22	4854	0%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	11	3859	0%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	39	4365	1%
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	29	3868	1%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	34	6168	1%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	13	2926	0%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	1	1154	0%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	107	5271	2%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	27	3657	1%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	56	4499	1%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	26	3324	1%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	72	8688	1%

4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	37	3852	1%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	79	6448	1%
4806-6	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	20	2987	1%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	58	8435	1%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	175	11719	1%
4807-1	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	17	2903	1%
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	30	2937	1%
4807-2	TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	142	9197	2%
4807-4	TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	42	3309	1%
4807-5	TIENDA SALES LAND SAN BORJA	258	6791	4%
4807-9	TIENDA SALES LAND C.C. MALL DEL SUR	206	7107	3%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	110	9641	1%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	121	8926	1%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	21	3633	1%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	59	5443	1%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	69	3581	2%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	26	4980	1%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	511	13809	4%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	151	6607	2%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	373	13749	3%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	34	3422	1%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	12	4210	0%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	17	4617	0%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	15	1984	1%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	16	2335	1%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	27	1148	2%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCARELICA	2	1443	0%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	60	7502	1%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	26	1899	1%
4820-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	0	1503	0%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	0	1499	0%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	26	5687	0%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	22	3934	1%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	31	4371	1%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	19	5062	0%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	4	1925	0%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	28	3528	1%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	9	2402	0%
4815-7	TIENDA CISESAC CHIMBOTE	14	2309	1%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	17	6736	0%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	44	5303	1%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	337	8719	4%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	45	6018	1%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	21	2292	1%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	38	4975	1%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	8	1838	0%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	18	7054	0%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	121	8421	1%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	78	5910	1%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	250	12549	2%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	17	4523	0%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	199	10035	2%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	113	7427	2%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	35	5586	1%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	54	2517	2%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	71	3735	2%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	265	9345	3%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	63	9491	1%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	307	7868	4%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	490	10137	5%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	569	12866	4%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	238	8747	3%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	310	10073	3%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	425	12689	3%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	406	21751	2%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	139	10930	1%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	152	9726	2%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	206	16477	1%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	302	7998	4%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	232	10794	2%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	99	6184	2%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	8	3112	0%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	183	11054	2%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	16	3361	0%
ZTotal		10603	640026	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Abril

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	22	3707	1%
4802-1	TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	123	5770	2%
4802-3	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	75	5774	1%

4802-6	TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	106	6614	2%
4802-7	TIENDA SALES LAND TUMBES	96	3571	3%
4802-8	TIENDA SALES LAND TACNA	324	5398	6%
4802-9	TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	28	5879	0%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	399	11501	3%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	226	11340	2%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	65	11035	1%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	206	9844	2%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	79	5494	1%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	136	5269	3%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	31	5095	1%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	24	5348	0%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	13	4499	0%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	102	5073	2%
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	63	3607	2%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	33	7798	0%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	22	3830	1%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4	1223	0%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	77	6594	1%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	136	3961	3%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	71	5198	1%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	33	4326	1%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	105	10109	1%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	296	4035	7%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	81	7925	1%
4806-6	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	25	3291	1%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	42	8725	0%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	782	12039	6%
4807-1	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	29	2942	1%
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	53	3875	1%
4807-2	TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	196	8871	2%
4807-4	TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	99	3193	3%
4807-5	TIENDA SALES LAND SAN BORJA	595	6944	9%
4807-9	TIENDA SALES LAND C.C. MALL DEL SUR	321	5984	5%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	107	6842	2%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	133	7935	2%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	29	3219	1%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	257	5388	5%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	83	3884	2%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	23	5163	0%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	292	11300	3%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	100	5876	2%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	111	12321	1%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	37	3840	1%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	10	4334	0%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	31	4863	1%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	10	3228	0%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	11	1755	1%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	12	2380	1%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	10	1058	1%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCABELICA	8	1421	1%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	34	5055	1%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	0	1628	0%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	34	2224	2%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	18	5883	0%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	23	4596	1%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	39	4431	1%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	29	4633	1%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	13	1791	1%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	23	3326	1%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	25	2279	1%
4815-7	TIENDA CISESAC CHIMBOTE	22	2864	1%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	60	7050	1%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	24	5370	0%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	418	9742	4%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	66	6033	1%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	11	2310	0%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	28	5112	1%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	23	2652	1%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	28	8040	0%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	325	9282	4%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	109	8847	1%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	226	11912	2%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	57	4302	1%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	281	10621	3%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	128	8190	2%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	36	5489	1%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	104	2622	4%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	33	4072	1%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	331	10362	3%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	56	9951	1%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	707	5719	12%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	490	8188	6%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	369	11123	3%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	374	8236	5%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	420	8268	5%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	345	13529	3%

91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	379	19713	2%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	80	10211	1%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	132	9663	1%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	146	14325	1%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	96	5206	2%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	244	9659	3%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	379	6060	6%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	12	3091	0%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	248	11926	2%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	15	3783	0%
ZTotal		13422	629857	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Marzo

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	43	3860	1%
4802-1	TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	90	5447	2%
4802-3	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	179	6259	3%
4802-6	TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	70	5296	1%
4802-7	TIENDA SALES LAND TUMBES	108	3838	3%
4802-8	TIENDA SALES LAND TACNA	142	5061	3%
4802-9	TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	16	5931	0%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	174	11619	1%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	177	10524	2%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	204	13131	2%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	171	9572	2%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	129	6958	2%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	68	3374	2%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	67	4233	2%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	16	3367	0%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	30	4309	1%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	106	4932	2%
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	62	3826	2%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	28	7216	0%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	7	3348	0%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	9	1348	1%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	86	7704	1%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	86	3945	2%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	81	4656	2%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	32	4113	1%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	101	8386	1%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	72	3571	2%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	169	7711	2%
4806-6	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	42	3520	1%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	49	8498	1%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	552	10055	5%
4807-1	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	55	2323	2%
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	81	3658	2%
4807-2	TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	194	9492	2%
4807-4	TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	59	2979	2%
4807-5	TIENDA SALES LAND SAN BORJA	227	4484	5%
4807-9	TIENDA SALES LAND C.C. MALL DEL SUR	152	5752	3%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	205	5397	4%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	70	5833	1%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	70	2955	2%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	274	5021	5%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	79	3320	2%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	30	5264	1%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	289	9432	3%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	63	5897	1%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	138	13552	1%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	29	3327	1%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	11	3797	0%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	21	4755	0%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	64	4926	1%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	11	2091	1%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	46	2201	2%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	6	910	1%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	1	1710	0%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCABELICA	3	1287	0%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	90	8461	1%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	17	2107	1%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	22	5524	0%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	36	4585	1%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	30	4449	1%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	23	4661	0%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	7	1356	1%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	22	2828	1%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	9	1995	0%
4815-7	TIENDA CISESAC CHIMBOTE	8	2993	0%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	37	7711	0%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	52	5548	1%

4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	181	9299	2%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	91	6012	2%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	4	2266	0%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	24	4680	1%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	27	2929	1%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	29	6473	0%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	78	8048	1%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	340	7844	4%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	458	14142	3%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	80	4401	2%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	158	8879	2%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	85	7667	1%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	79	4551	2%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	84	2571	3%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	25	4211	1%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	180	9564	2%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	38	9754	0%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	204	5861	3%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	237	7041	3%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	275	15106	2%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	307	9752	3%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	390	11364	3%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	275	11519	2%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	290	19724	1%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	77	10001	1%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	111	9594	1%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	162	13367	1%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	232	5860	4%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	539	9933	5%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	35	3832	1%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	6	3346	0%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	266	11487	2%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	8	3335	0%
Total		11072	612602	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Febrero

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	38	3337	1%
4802-1	TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	151	5532	3%
4802-3	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	82	5594	1%
4802-6	TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	75	3758	2%
4802-7	TIENDA SALES LAND TUMBES	64	3469	2%
4802-8	TIENDA SALES LAND TACNA	56	4693	1%
4802-9	TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	14	4344	0%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	116	12785	1%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	141	10082	1%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	275	11020	2%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	119	7100	2%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	41	5266	1%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	31	3915	1%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	29	5054	1%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	18	2994	1%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	87	3862	2%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	10	1775	1%
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	40	4616	1%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	27	5685	0%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	35	3012	1%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	5	1470	0%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	96	6996	1%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	23	3356	1%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	79	4102	2%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	28	3904	1%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	76	7020	1%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	54	3079	2%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	132	7989	2%
4806-6	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	53	3387	2%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	39	6737	1%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	202	10556	2%
4807-1	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	13	2214	1%
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	56	3799	1%
4807-2	TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	272	10519	3%
4807-4	TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	96	3560	3%
4807-5	TIENDA SALES LAND SAN BORJA	95	4614	2%
4807-9	TIENDA SALES LAND C.C. MALL DEL SUR	145	6055	2%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	48	1807	3%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	27	1358	2%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	65	1721	4%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	40	2566	2%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	30	3077	1%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	27	4434	1%

4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	403	10397	4%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	49	5502	1%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	272	14899	2%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	40	3223	1%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	9	3961	0%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	23	4749	0%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	41	4216	1%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	9	1943	0%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	19	2423	1%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	3	811	0%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	0	1618	0%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	1	1238	0%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	42	7660	1%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	6	1682	0%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	42	5128	1%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	17	3960	0%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	9	4174	0%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	17	3709	0%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	3	1774	0%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	16	2904	1%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	3	1713	0%
4815-6	TIENDA CISESAC TARAPOTO	11	1677	1%
4815-7	TIENDA CISESAC CHIMBOTE	7	2989	0%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	38	6285	1%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	33	4896	1%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	129	8180	2%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	32	6143	1%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	7	1860	0%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	21	4584	0%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	19	2452	1%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	30	5945	1%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	36	7528	0%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	88	5759	2%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	478	15799	3%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	56	4086	1%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	132	7854	2%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	102	7148	1%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	69	4402	2%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	83	2546	3%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	55	4955	1%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	146	8410	2%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	42	9333	0%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	82	5851	1%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	234	8182	3%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	178	12838	1%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	194	9963	2%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	336	9488	4%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	324	11609	3%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	280	17623	2%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	78	7553	1%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	70	5813	1%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	195	13588	1%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	43	4237	1%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	341	7304	5%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	44	3565	1%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	8	3184	0%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	145	10417	1%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	9	3078	0%
Total		8349	557021	1%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Enero

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	42	3387	1%
4802-1	TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	182	4269	4%
4802-3	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	101	6379	2%
4802-5	TIENDA SALES LAND HUACHO	20	2570	1%
4802-6	TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	62	4240	1%
4802-7	TIENDA SALES LAND TUMBES	114	3520	3%
4802-8	TIENDA SALES LAND TACNA	86	5089	2%
4802-9	TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	8	5267	0%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	149	13074	1%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	122	10929	1%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	141	11382	1%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	122	6939	2%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	92	5613	2%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	39	4647	1%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	19	4762	0%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	8	3184	0%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	105	5047	2%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	63	3071	2%

4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	47	4386	1%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	38	6040	1%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	50	3633	1%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	11	1619	1%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	98	7905	1%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	33	3759	1%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	68	5065	1%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	46	4340	1%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	88	8072	1%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	146	3729	4%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	69	6936	1%
4806-6	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	30	3575	1%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	200	7677	3%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	60	9980	1%
4807-1	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	14	2619	1%
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	38	3530	1%
4807-2	TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	327	11442	3%
4807-4	TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	140	4657	3%
4807-5	TIENDA SALES LAND SAN BORJA	136	6511	2%
4807-9	TIENDA SALES LAND C.C. MALL DEL SUR	189	5887	3%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	108	5080	2%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	88	3271	3%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	83	2331	4%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	57	5293	1%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	46	3186	1%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	32	4070	1%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	254	10251	2%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	48	5164	1%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	265	13815	2%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	41	3797	1%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	20	3681	1%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	20	5511	0%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	47	4659	1%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	12	2175	1%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	15	2723	1%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4	935	0%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	1	1752	0%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	3	1312	0%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	85	7497	1%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	9	2041	0%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	54	5504	1%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	31	4461	1%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	29	4260	1%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	16	4140	0%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	6	1787	0%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	22	3171	1%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	15	1228	1%
4815-6	TIENDA CISESAC TARAPOTO	25	2214	1%
4815-7	TIENDA CISESAC CHIMBOTE	12	3295	0%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	43	6916	1%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	67	5777	1%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	203	7997	3%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	45	5953	1%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	10	2119	0%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	18	5080	0%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	13	2853	0%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	36	6652	1%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	79	9145	1%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	87	5486	2%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	237	10388	2%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	45	4521	1%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	105	8011	1%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	81	6734	1%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	85	5532	2%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	48	2227	2%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	161	5212	3%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	199	9019	2%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	52	10552	0%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	86	7685	1%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	194	9098	2%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	370	11536	3%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	324	10049	3%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	432	11949	4%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	299	11502	3%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	79	10442	1%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	78	6288	1%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	81	7208	1%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	429	11897	4%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	86	3414	3%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	216	5632	4%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	60	2485	2%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	6	2756	0%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	64	8109	1%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	11	3496	0%
Total		9180	577055	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: Diciembre

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	36	4098	1%
4802-1	TIENDA SALESLAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	181	4576	4%
4802-3	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA PIURA	119	7082	2%
4802-5	TIENDA SALESLAND HUACHO	6	2095	0%
4802-6	TIENDA SALESLAND CAJAMARCA	144	4456	3%
4802-7	TIENDA SALESLAND TUMBES	48	3398	1%
4802-8	TIENDA SALESLAND TACNA	107	4921	2%
4802-9	TIENDA SALESLAND MALL AREQUIPA	22	4935	0%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	248	14288	2%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	181	11538	2%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	96	9606	1%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	73	9249	1%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	94	6082	2%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	42	3057	1%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	15	4771	0%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	10	3181	0%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	113	4520	3%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	35	2981	1%
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	91	4007	2%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	30	6028	0%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	47	3592	1%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	3	1309	0%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	82	6391	1%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	73	3674	2%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	49	4498	1%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	35	4076	1%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	145	9559	2%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	125	3289	4%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	73	6301	1%
4806-6	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	22	3382	1%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	101	6899	1%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	58	8078	1%
4807-1	TIENDA SALESLAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	15	2779	1%
4807-10	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	37	3582	1%
4807-2	TIENDA SALESLAND JR DE LA UNION	318	9630	3%
4807-4	TIENDA SALESLAND PQ CANEPA GAMARRA	208	5024	4%
4807-5	TIENDA SALESLAND SAN BORJA	161	5750	3%
4807-9	TIENDA SALESLAND C.C. MALL DEL SUR	192	6548	3%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	94	4793	2%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	88	2998	3%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	26	1884	1%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	60	4443	1%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	23	3197	1%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	90	6422	1%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	338	11949	3%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	35	5280	1%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	483	17787	3%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	33	3458	1%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	14	3239	0%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	16	4676	0%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	50	4345	1%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	8	2152	0%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	19	2247	1%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	5	839	1%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	1	1644	0%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	3	1496	0%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	52	5820	1%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	9	2241	0%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	53	4875	1%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	76	4386	2%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	105	4411	2%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	31	5902	1%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	3	1484	0%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	35	3085	1%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	17	1188	1%
4815-6	TIENDA CISESAC TARAPOTO	39	2149	2%
4815-7	TIENDA CISESAC CHIMBOTE	15	2868	1%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	141	6259	2%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	283	5206	5%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	191	6478	3%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	65	5128	1%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	19	1710	1%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	23	5059	0%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	22	2764	1%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	48	7576	1%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	51	7513	1%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	161	5681	3%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	110	6924	2%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	79	3696	2%

4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	134	8116	2%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	80	5455	1%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	69	5492	1%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	42	2119	2%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	87	4039	2%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	237	8003	3%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	42	9825	0%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	362	7344	5%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	177	7612	2%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	488	9638	5%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	300	7921	4%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	278	9214	3%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	546	12073	5%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	135	11656	1%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	115	6456	2%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	66	8494	1%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	356	11995	3%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	22	3481	1%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	156	7917	2%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	28	3244	1%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	3	2291	0%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	38	7917	0%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	9	3065	0%
Total		10219	557849	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: Noviembre

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	14	3133	0%
4802-1	TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	121	4117	3%
4802-3	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	71	5444	1%
4802-5	TIENDA SALES LAND HUACHO	11	1951	1%
4802-6	TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	31	3772	1%
4802-7	TIENDA SALES LAND TUMBES	81	3599	2%
4802-8	TIENDA SALES LAND TACNA	101	4353	2%
4802-9	TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	48	4488	1%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	168	14170	1%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	83	9680	1%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	122	11112	1%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	50	8674	1%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	81	5541	1%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	7	3935	0%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	27	2850	1%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	27	4194	1%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	88	4016	2%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	26	2913	1%
4804-6	TIENDA ATENTO HUANUCO	47	3984	1%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	27	5153	1%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	28	2922	1%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	3	1429	0%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	36	5328	1%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	46	3532	1%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	31	4089	1%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	43	3622	1%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	96	8333	1%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	91	2829	3%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	172	6197	3%
4806-6	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	22	3198	1%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	70	5717	1%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	29	6715	0%
4807-1	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERY	17	2874	1%
4807-10	TIENDA SALES LAND MALL BELLAVISTA	31	2735	1%
4807-2	TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	215	8115	3%
4807-4	TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	139	3992	3%
4807-5	TIENDA SALES LAND SAN BORJA	161	5437	3%
4807-9	TIENDA SALES LAND C.C. MALL DEL SUR	160	5684	3%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	76	4095	2%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	57	3644	2%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	27	1462	2%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	50	4599	1%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	25	2987	1%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	27	3822	1%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	365	11976	3%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	81	7261	1%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	375	13523	3%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	21	3671	1%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	23	2863	1%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	12	4888	0%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	38	4077	1%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	11	1977	1%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	11	1941	1%

4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	7	843	1%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	2	1347	0%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	4	797	1%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	76	5857	1%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	5	1771	0%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	43	4966	1%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	108	4058	3%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	29	4115	1%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	25	4232	1%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	2	1556	0%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	22	3036	1%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	17	1200	1%
4815-6	TIENDA CISESAC TARAPOTO	16	1506	1%
4815-7	TIENDA CISESAC CHIMBOTE	16	2355	1%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	75	4968	2%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	246	5069	5%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	177	4784	4%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	56	5092	1%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	28	1588	2%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	16	3198	1%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	44	2918	2%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	28	5884	0%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	43	7229	1%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	135	4512	3%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	125	8211	2%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	98	3495	3%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	131	8677	2%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	134	4518	3%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	71	4639	2%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	56	2053	3%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	219	3991	5%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	213	7962	3%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	31	10325	0%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	309	8343	4%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	163	8319	2%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	594	11172	5%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	375	9488	4%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	299	10403	3%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	653	13504	5%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	130	12846	1%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	61	6621	1%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	55	8234	1%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	281	11849	2%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	24	4610	1%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	65	7869	1%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	52	3107	2%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	3	2319	0%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	28	7385	0%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	10	3073	0%
Total		9220	528507	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: Octubre

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4807-10	TIENDA SALES LAND MALL BELLAVISTA	21	2409	1%
4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	5	2165	0%
4802-1	TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	75	4018	2%
4802-3	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	60	5612	1%
4802-5	TIENDA SALES LAND HUACHO	19	2111	1%
4802-6	TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	29	3958	1%
4802-7	TIENDA SALES LAND TUMBES	46	3638	1%
4802-9	TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	35	5167	1%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	110	14330	1%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	115	10720	1%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	71	10925	1%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	81	9467	1%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	128	5482	2%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	21	3667	1%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	16	3015	1%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	15	4714	0%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	70	4713	1%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	17	2312	1%
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	36	3916	1%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	101	13363	1%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	47	7476	1%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	109	8694	1%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	360	13885	3%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	26	7305	0%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	71	8404	1%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	81	4381	2%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	18	4838	0%

4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	12	3122	0%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	7	1336	1%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	18	4862	0%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	20	3235	1%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	31	3943	1%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	62	3113	2%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	69	7073	1%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	52	3435	2%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	190	6661	3%
4806-6	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	15	3258	0%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	26	5414	0%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	56	8685	1%
4807-1	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	32	3056	1%
4807-2	TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	97	7570	1%
4807-4	TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	136	3941	3%
4807-5	TIENDA SALES LAND SAN BORJA	96	5585	2%
4807-9	TIENDA SALES LAND C.C. MALL DEL SUR	166	5653	3%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	112	5607	2%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	158	5620	3%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	79	2492	3%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	300	5708	5%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	10	3236	0%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	62	7474	1%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	7	2772	0%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	27	2948	1%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	40	3985	1%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	304	13319	2%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	69	8227	1%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	133	14801	1%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	23	3856	1%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	6	2373	0%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	20	4590	0%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	29	4403	1%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	6	2064	0%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	8	2189	0%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	5	818	1%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	0	1321	0%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	3	866	0%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	55	6129	1%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	6	1500	0%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	53	5249	1%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	53	3611	1%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	11	4457	0%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	18	2765	1%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	5	1952	0%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	31	3190	1%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	21	1421	1%
4815-6	TIENDA CISESAC TARAPOTO	15	1806	1%
4815-7	TIENDA CISESAC CHIMBOTE	2	2388	0%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	27	3477	1%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	115	5110	2%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	202	6401	3%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	46	5255	1%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	11	1811	1%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	41	4563	1%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	16	2704	1%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	22	5848	0%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	47	4508	1%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	29	7560	0%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	50	3783	1%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	123	8615	1%
4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	68	5673	1%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	48	4889	1%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	40	2099	2%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	40	3706	1%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	134	8568	2%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	26	10027	0%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	233	8613	3%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	102	8143	1%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	537	12007	4%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	218	9500	2%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	297	10157	3%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	357	12329	3%
4802-8	TIENDA SALES LAND TACNA	54	3561	2%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	33	7643	0%
Total		7455	550314	1%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: Setiembre

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4807-10	TIENDA SALES LAND MALL BELLAVISTA	4	324	1%

4801-3	TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA	5	2424	0%
4802-1	TIENDA SALES LAND C.C. PLAZA EL SOL HUACHO	141	4023	4%
4802-3	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA PIURA	94	5674	2%
4802-5	TIENDA SALES LAND HUACHO	15	1480	1%
4802-6	TIENDA SALES LAND CAJAMARCA	80	3985	2%
4802-7	TIENDA SALES LAND TUMBES	88	4255	2%
4802-9	TIENDA SALES LAND MALL AREQUIPA	29	5402	1%
4803-1	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA NORTE	158	15044	1%
4803-2	TIENDA OVERLANDES C.C. PLAZA LIMA SUR	118	11633	1%
4803-3	TIENDA OVERLANDES LOS OLIVOS	411	12661	3%
4803-5	TIENDA OVERLANDES C.C. OPEN PLAZA ATOCONGO	62	9447	1%
4803-6	TIENDA OVERLANDES C.C. LA RAMBLA BRASIL	119	5274	2%
4804-1	TIENDA ATENTO C.C. REAL PLAZA HUANUCO	39	4162	1%
4804-2	TIENDA ATENTO C.C. OPEN PLAZA PUCALLPA	14	3007	0%
4804-3	TIENDA ATENTO IQUITOS	12	4757	0%
4804-4	TIENDA ATENTO PUCALLPA	34	4685	1%
4804-5	TIENDA ATENTO TARAPOTO	10	2521	0%
4804-6	TIENDA ATENTO HUÁNUCO	39	3884	1%
91061-1	TIENDA LIDERES C.C. MEGA PLAZA	81	13729	1%
91061-2	TIENDA LIDERES MCDO HUAMANTANGA	70	7660	1%
91061-3	TIENDA LIDERES BOLIVIA	46	7871	1%
91061-4	TIENDA LIDERES C.C. MALL AVENTURA PLAZA SANTA ANITA	421	14215	3%
91061-5	TIENDA LIDERES SUCRE	26	6424	0%
91061-6	TIENDA LIDERES ZARATE	82	5353	2%
91061-7	TIENDA LIDERES C.C. PRIMAVERA	66	5265	1%
4806-1	TIENDA BOUTIQUE CELULAR - C.C. REAL PLAZA CUSCO	42	5065	1%
4806-10	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	24	3511	1%
4806-11	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	6	1454	0%
4806-12	TIENDA BOUTIQUE CELULAR MORAN	26	5592	0%
4806-13	TIENDA BOUTIQUE CELULAR ILO	26	3308	1%
4806-14	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO	25	4092	1%
4806-15	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA	29	3424	1%
4806-2	TIENDA BOUTIQUE CELULAR C.C. REAL PLAZA JULIACA	53	7645	1%
4806-3	TIENDA BOUTIQUE CELULAR PUNO - MOORE	45	3372	1%
4806-4	TIENDA BOUTIQUE CELULAR JULIACA	122	7980	2%
4806-6	TIENDA BOUTIQUE CELULAR TACNA - DEUSTUA	49	4103	1%
4806-7	TIENDA BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	22	5197	0%
4806-8	TIENDA BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	59	8476	1%
4807-1	TIENDA SALES LAND C.C. REAL PLAZA SALAVERRY	18	2809	1%
4807-2	TIENDA SALES LAND JR DE LA UNION	104	6711	2%
4807-4	TIENDA SALES LAND PQ CANEPA GAMARRA	109	4079	3%
4807-5	TIENDA SALES LAND SAN BORJA	89	4740	2%
4807-9	TIENDA SALES LAND C.C. MALL DEL SUR	181	5939	3%
4808-1	TIENDA ATENTO C.C. MINKA CALLAO	75	6130	1%
4808-3	TIENDA ATENTO C.C. CENTRO CIVICO	236	5421	4%
4808-4	TIENDA ATENTO CAMINO REAL	59	2602	2%
4808-5	TIENDA ATENTO BENAVIDES	138	5758	2%
91062-3	TIENDA LIDERES TARMA	19	3571	1%
91062-2	TIENDA LIDERES HUANCAYO	35	7776	0%
91062-1	TIENDA LIDERES CERRO DE PASCO	19	2823	1%
4811-1	TIENDA OVERLANDES PISCO	43	3016	1%
4811-2	TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA	22	3260	1%
4812-1	TIENDA NEXXO C.C. JOCKEY PLAZA	431	12837	3%
4812-2	TIENDA NEXXO HIGUERETA	123	9195	1%
4812-4	TIENDA NEXXO C.C. PLAZA SAN MIGUEL	122	13641	1%
4813-3	TIENDA NEXXO ICA	18	3921	0%
4813-4	TIENDA NEXXO CHINCHA	20	3292	1%
4813-5	TIENDA OVERLANDES ICA	24	4565	1%
4814-1	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES AYACUCHO	42	5064	1%
4814-2	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	8	2392	0%
4814-3	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	41	2241	2%
4814-4	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	4	885	0%
4814-5	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES QUILLABAMBA	3	1348	0%
4814-6	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	12	843	1%
4814-7	TIENDA DIGITAL COMUNICACIONES CUSCO	34	5570	1%
4814-8	TIENDA DIGITAL PUERTO MALDONADO	2	1701	0%
4815-1	TIENDA CISESAC HUARAZ	86	5662	2%
4815-10	TIENDA CISESAC TALARA	37	3758	1%
4815-11	TIENDA CISESAC PUCALLPA	8	4610	0%
4815-2	TIENDA CISESAC C.C. REAL PLAZATRUJILLO	17	2056	1%
4815-3	TIENDA CISESAC MOYOBAMBA	2	2141	0%
4815-4	TIENDA CISESAC HUARAZ BARRIO BELEN	48	3245	1%
4815-5	TIENDA CISESAC CHEPEN	24	1721	1%
4815-6	TIENDA CISESAC TARAPOTO	12	1950	1%
4815-7	TIENDA CISESAC CHIMBOTE	9	2495	0%
4815-8	TIENDA CISESAC IQUITOS	13	3627	0%
4815-9	TIENDA CISESAC PIURA	117	5412	2%
4816-1	TIENDA CONTACTO SATELITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES	238	6629	4%
4817-1	TIENDA GLOBAL SATELITAL VILLA EL SALVADOR	51	5579	1%
4818-1	TIENDA MACGA CHACHAPOYAS	60	1865	3%
4818-2	TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA	46	4708	1%
4818-3	TIENDA MACGA SAN JOSE CAJAMARCA	27	2903	1%
4818-4	TIENDA MACGA C.C. MALL AVENTURA PLAZA TRUJILLO	48	6645	1%
4819-1	TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA	27	4242	1%
4819-2	TIENDA DIAL TRUJILLO	59	8814	1%
4820-1	TIENDA GLOBALNET AYACUCHO	77	3997	2%
4821-1	TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO	149	9007	2%

4821-2	TIENDA SERVICIOS DIGITALES JAEN	79	5720	1%
4821-3	TIENDA SERVICIOS DIGITALES SULLANA	56	4872	1%
4822-1	TIENDA MEGATECH NAZCA	33	2048	2%
4823-1	TIENDA COMPUTER PHONE CENTER PIURA	54	4066	1%
8500-1	TIENDA TDP PIURA	197	8752	2%
8500-18	TIENDA TDP AREQUIPA	42	11804	0%
8500-22	TIENDA TDP CUSCO	239	7783	3%
8500-3	TIENDA TDP CHICLAYO	137	9633	1%
8500-4	TIENDA TDP TRUJILLO	416	11194	4%
8500-6	TIENDA TDP CHIMBOTE	286	10586	3%
8500-9	TIENDA TDP HUANCAYO	273	9753	3%
8600-19	TIENDA TDP JUAN DE ARONA	366	12045	3%
4802-8	TIENDA SALES LAND TACNA	89	3948	2%
4818-6	TIENDA MACGA CHICLAYO	38	8302	0%
Total		8283	562080	1%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: Agosto

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4801-2	TIENDA AREQUIPA	7	2830	0%
4802-1	SALES LAND HUACHO	167	3541	5%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	104	6377	2%
4802-5	HUACHO (FRA)	65	2449	3%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	55	4412	1%
4802-7	TUMBES (FRA)	129	4828	3%
4802-9	TIENDA SALES LAND PORONGOCHE	24	5709	0%
4803-1	PLAZA NORTE	350	17516	2%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	93	10239	1%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	607	13798	4%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	64	9849	1%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	98	5443	2%
4804-1	ATENTO HUANUCO	98	4965	2%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	8	3029	0%
4804-3	IQUITOS (FRA)	17	5377	0%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	26	4962	1%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	14	3066	0%
4804-6	HUANUCO (FRA)	37	4342	1%
4805-1	MEGA 3	144	16664	1%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	118	9576	1%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	92	11181	1%
4805-4	SANTA ANITA	198	16448	1%
4805-5	SUCRE (FRA)	22	6099	0%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	229	8740	3%
4805-7	TIENDA CC PRIMAVERA	66	5237	1%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	32	4846	1%
4806-10	TIENDA MOQUEGUA	9	3410	0%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	4	1618	0%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	28	5700	0%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	34	3583	1%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	17	4520	0%
4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	44	3437	1%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	112	8393	1%
4806-3	PUNO (FRA)	43	3407	1%
4806-4	JULIACA (FRA)	172	7228	2%
4806-6	TACNA (FRA)	47	4028	1%
4806-7	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	35	6062	1%
4806-8	AREQUIPA	54	8768	1%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	23	3131	1%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	156	6424	2%
4807-4	GAMARRA - CANEPA	69	4558	2%
4807-5	TIENDA SAN BORJA	158	5380	3%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	232	5627	4%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	111	6294	2%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	166	4612	4%
4808-4	CAV CAMINO REAL	205	2613	8%
4808-5	TIENDA GRIMALDO FRQ. GRIMALDO	276	5211	5%
4809-1	TARMA (FRA)	10	3569	0%
4809-2	SIC HUANCAYO II	23	7569	0%
4809-3	TSP CERRO DE PASCO	9	2953	0%
4811-1	PISCO (FRA)	46	2960	2%
4811-2	QUINDE ICA	11	3990	0%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	556	13835	4%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	112	8036	1%
4812-4	OVERLANDES SAN MIGUEL	165	14085	1%
4813-3	ICA (FRA)	24	3541	1%
4813-4	CHINCHA (FRA)	7	3170	0%
4813-5	ICA	17	4777	0%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	64	5154	1%
4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	7	1904	0%
4814-3	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	11	2053	1%
4814-4	TIENDA SICUANI	6	987	1%

4814-5	TIENDA QUILLABAMBA	3	1541	0%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	18	871	2%
4814-7	DIGITAL CUSCO TERCERIZADA	17	5668	0%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	6	1874	0%
4815-1	HUARAZ (FRA)	94	5595	2%
4815-10	TALARA	26	4555	1%
4815-11	CALLERIA-PUCALLPA	14	4842	0%
4815-2	CISESA TRUJILLO	3	1208	0%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	3	2330	0%
4815-4	CISESA HUARAZ	49	3911	1%
4815-5	CISESA CHEPEN	13	2003	1%
4815-6	TIENDA TARAPOTO	22	2050	1%
4815-7	TIENDA CHIMBOTE	9	2591	0%
4815-8	IQUITOS	51	4547	1%
4815-9	PIURA (CALLE LIBERTAD 698)	228	6217	4%
4816-1	TIENDA SAN JUAN DE MIRAFLORES	229	6949	3%
4817-1	TIENDA VILLA EL SALVADOR	33	4941	1%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	26	2105	1%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	49	5800	1%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	32	3719	1%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	74	6163	1%
4819-1	DIAL OPEN PLAZA PIURA	166	4113	4%
4819-2	TRUJILLO	77	6722	1%
4820-1	TIENDA AYACUCHO	87	4531	2%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	353	9914	4%
4821-2	TIENDA JAEN	86	4591	2%
4821-3	TIENDA SULLANA	119	4781	2%
4822-1	TIENDA NAZCA	27	2273	1%
4823-1	TIENDA PIURA	211	4359	5%
8500-1	PIURA	179	10291	2%
8500-18	AREQUIPA	64	13088	0%
8500-22	CUSCO	366	7721	5%
8500-3	CHICLAYO	119	10768	1%
8500-4	TRUJILLO	321	9978	3%
8500-6	CHIMBOTE	144	11394	1%
8500-9	HUANCAYO	73	8000	1%
8600-19	JUAN DE ARONA	391	13871	3%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	89	3940	2%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	91	9431	1%
Total		9889	593356	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: Julio

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4801-2	TIENDA AREQUIPA	6	2330	0%
4802-1	SALES LAND HUACHO	104	3659	3%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	163	7356	2%
4802-5	HUACHO (FRA)	57	2210	3%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	20	3842	1%
4802-7	TUMBES (FRA)	124	4748	3%
4802-9	TIENDA SALES LAND PORONGOCHE	31	5895	1%
4803-1	PLAZA NORTE	373	17773	2%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	117	9505	1%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	346	11718	3%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	74	9694	1%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	101	5280	2%
4804-1	ATENTO HUANUCO	41	5297	1%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	15	3429	0%
4804-3	IQUITOS (FRA)	25	5326	0%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	61	4403	1%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	14	3344	0%
4804-6	HUANUCO (FRA)	28	3916	1%
4805-1	MEGA 3	353	17596	2%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	202	9459	2%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	93	11465	1%
4805-4	SANTA ANITA	728	16692	4%
4805-5	SUCRE (FRA)	280	6430	4%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	312	9822	3%
4805-7	TIENDA CC PRIMAVERA	68	4961	1%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	16	4831	0%
4806-10	TIENDA MOQUEGUA	15	3441	0%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	7	1397	1%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	50	5549	1%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	31	3474	1%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	30	4649	1%
4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	30	3341	1%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	210	8160	3%
4806-3	PUNO (FRA)	71	3244	2%
4806-4	JULIACA (FRA)	208	8026	3%
4806-6	TACNA (FRA)	66	3969	2%
4806-7	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	25	5467	0%
4806-8	AREQUIPA	78	8611	1%

4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	33	3094	1%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	135	6618	2%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	71	4236	2%
4807-5	TIENDA SAN BORJA	122	5238	2%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	193	5882	3%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	210	6878	3%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	104	5297	2%
4808-4	CAV CAMINO REAL	99	2257	4%
4808-5	TIENDA GRIMALDO FRQ. GRIMALDO	168	4693	4%
4809-1	TARMA (FRA)	14	3484	0%
4809-2	SIC HUANCAYO II	148	7886	2%
4809-3	TSP CERRO DE PASCO	3	2613	0%
4811-1	PISCO (FRA)	45	2998	2%
4811-2	QUINDE ICA	30	4122	1%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	418	12412	3%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	89	6485	1%
4812-4	OVERLANDES SAN MIGUEL	193	15038	1%
4813-3	ICA (FRA)	17	3701	0%
4813-4	CHINCHA (FRA)	36	2445	1%
4813-5	ICA	22	4132	1%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	44	5088	1%
4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	10	2254	0%
4814-3	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	15	1830	1%
4814-4	TIENDA SICUANI	4	1182	0%
4814-5	TIENDA QUILLABAMBA	1	1412	0%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAMELICA	23	935	2%
4814-7	DIGITAL CUSCO TERCERIZADA	27	5959	0%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	5	1658	0%
4815-1	HUARAZ (FRA)	38	4895	1%
4815-10	TALARA	33	4456	1%
4815-11	CALLERIA-PUCALLPA	9	4643	0%
4815-2	CISESA TRUJILLO	33	4330	1%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	5	2169	0%
4815-4	CISESA HUARAZ	71	3338	2%
4815-5	CISESA CHEPEN	31	2136	1%
4815-6	TIENDA TARAPOTO	27	2054	1%
4815-7	TIENDA CHIMBOTE	22	2783	1%
4815-8	IQUITOS	72	3812	2%
4815-9	PIURA (CALLE LIBERTAD 698)	151	6213	2%
4816-1	TIENDA SAN JUAN DE MIRAFLORES	191	6922	3%
4817-1	TIENDA VILLA EL SALVADOR	17	4224	0%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	45	1829	2%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	73	5973	1%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	49	3294	1%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	144	6956	2%
4819-1	DIAL OPEN PLAZA PIURA	124	4414	3%
4819-2	TRUJILLO	44	6567	1%
4820-1	TIENDA AYACUCHO	111	4933	2%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	281	8551	3%
4821-2	TIENDA JAEN	73	4413	2%
4821-3	TIENDA SULLANA	92	4198	2%
4822-1	TIENDA NAZCA	36	2914	1%
4823-1	TIENDA PIURA	91	3756	2%
8500-1	PIURA	180	10134	2%
8500-18	AREQUIPA	32	11142	0%
8500-22	CUSCO	180	7546	2%
8500-3	CHICLAYO	154	10410	1%
8500-4	TRUJILLO	345	10233	3%
8500-6	CHIMBOTE	232	11273	2%
8500-9	HUANCAYO	226	12956	2%
8600-19	JUAN DE ARONA	376	13535	3%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	73	2938	2%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	59	8577	1%
Total		10572	588653	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: Junio

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4801-2	TIENDA AREQUIPA	10	1619	1%
4802-1	SALES LAND HUACHO	142	3430	4%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	76	7144	1%
4802-5	HUACHO (FRA)	78	2348	3%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	34	4173	1%
4802-7	TUMBES (FRA)	122	5139	2%
4802-9	TIENDA SALES LAND PORONGOCHE	241	5404	4%
4803-1	PLAZA NORTE	199	12761	2%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	144	8578	2%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	273	11021	2%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	53	9384	1%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	76	4651	2%
4804-1	ATENTO HUANUCO	68	5022	1%

4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	10	3652	0%
4804-3	IQUITOS (FRA)	35	5404	1%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	53	4586	1%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	20	3363	1%
4804-6	HUANUCO (FRA)	41	4217	1%
4805-1	MEGA 3	353	14025	3%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	178	8174	2%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	81	10072	1%
4805-4	SANTA ANITA	1160	14610	8%
4805-5	SUCRE (FRA)	325	8384	4%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	583	9426	6%
4805-7	TIENDA CC PRIMAVERA	42	4789	1%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	28	4921	1%
4806-10	TIENDA MOQUEGUA	29	3621	1%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	5	1386	0%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	36	5564	1%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	54	3375	2%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	44	4571	1%
4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	36	3369	1%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	173	8852	2%
4806-3	PUNO (FRA)	48	3322	1%
4806-4	JULIACA (FRA)	257	8733	3%
4806-6	TACNA (FRA)	116	4313	3%
4806-7	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	33	5836	1%
4806-8	AREQUIPA	56	9780	1%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	37	2868	1%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	168	7128	2%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	190	4142	5%
4807-5	TIENDA SAN BORJA	104	3691	3%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	280	6066	5%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	233	5939	4%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	108	5863	2%
4808-4	CAV CAMINO REAL	37	2354	2%
4808-5	TIENDA GRIMALDO FRQ. GRIMALDO	125	6325	2%
4809-1	TARMA (FRA)	26	3385	1%
4809-2	SIC HUANCAYO II	361	8321	4%
4809-3	TSP CERRO DE PASCO	6	2543	0%
4811-1	PISCO (FRA)	32	2827	1%
4811-2	QUINDE ICA	20	3499	1%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	460	12778	4%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	172	7660	2%
4812-4	OVERLANDES SAN MIGUEL	69	13611	1%
4813-3	ICA (FRA)	29	3787	1%
4813-4	CHINCHA (FRA)	17	2216	1%
4813-5	ICA	23	3936	1%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	68	4966	1%
4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	0	1076	0%
4814-3	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	33	2046	2%
4814-4	TIENDA SICUANI	11	1363	1%
4814-5	TIENDA QUILLABAMBA	6	1471	0%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCANELICA	20	784	3%
4814-7	DIGITAL CUSCO TERCERIZADA	40	6177	1%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	11	1762	1%
4815-1	HUARAZ (FRA)	44	5261	1%
4815-10	TALARA	52	4664	1%
4815-11	CALLERIA-PUCALLPA	11	4494	0%
4815-2	CISESA TRUJILLO	99	5071	2%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	6	2286	0%
4815-4	CISESA HUARAZ	113	3899	3%
4815-5	CISESA CHEPEN	69	2616	3%
4815-6	TIENDA TARAPOTO	44	2595	2%
4815-7	TIENDA CHIMBOTE	15	2468	1%
4815-8	IQUITOS	33	3955	1%
4815-9	PIURA (CALLE LIBERTAD 698)	157	6274	3%
4816-1	TIENDA SAN JUAN DE MIRAFLORES	313	6954	5%
4817-1	TIENDA VILLA EL SALVADOR	47	4476	1%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	67	1755	4%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	53	5261	1%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	31	2935	1%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	209	5649	4%
4819-1	DIAL OPEN PLAZA PIURA	258	3926	7%
4819-2	TRUJILLO	37	6707	1%
4820-1	TIENDA AYACUCHO	394	4754	8%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	207	7624	3%
4821-2	TIENDA JAEN	24	4373	1%
4821-3	TIENDA SULLANA	65	4500	1%
4822-1	TIENDA NAZCA	23	2073	1%
4823-1	TIENDA PIURA	72	3309	2%
8500-1	PIURA	271	11884	2%
8500-18	AREQUIPA	72	15045	0%
8500-22	CUSCO	227	7479	3%
8500-3	CHICLAYO	140	11575	1%
8500-4	TRUJILLO	237	10541	2%
8500-6	CHIMBOTE	161	12140	1%
8500-9	HUANCAYO	218	8115	3%
8600-19	JUAN DE ARONA	364	15315	2%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	45	2773	2%

926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	112	8456	1%
Total		12288	578805	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: Mayo

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4806-8	AREQUIPA	283	10622	3%
8500-18	AREQUIPA	73	13214	1%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	161	6820	2%
4804-1	ATENTO HUANUCO	117	5811	2%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	65	5627	1%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	38	6512	1%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	87	4359	2%
4806-7	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	81	6953	1%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	62	4120	2%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	7	1442	0%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	64	4507	1%
4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	72	3941	2%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	41	4576	1%
4815-11	CALLERIA-PUCALLPA	8	5277	0%
8500-3	CHICLAYO	176	11788	1%
8500-6	CHIMBOTE	197	11836	2%
4813-4	CHINCHA (FRA)	10	2454	0%
4815-5	CISESA CHEPEN	54	2939	2%
4815-4	CISESA HUARAZ	126	3857	3%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	8	2497	0%
4815-2	CISESA TRUJILLO	159	7877	2%
8500-22	CUSCO	695	6676	10%
4819-1	DIAL OPEN PLAZA PIURA	173	3790	5%
4814-3	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	87	2336	4%
4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	10	1624	1%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	35	1106	3%
4814-7	DIGITAL CUSCO TERCERIZADA	79	7035	1%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	291	4362	7%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	160	7484	2%
4802-5	HUACHO (FRA)	93	2068	4%
8500-9	HUANCAYO	389	6063	6%
4804-6	HUANUCO (FRA)	59	4689	1%
4815-1	HUARAZ (FRA)	48	4806	1%
4813-5	ICA	19	4478	0%
4813-3	ICA (FRA)	13	3512	0%
4815-8	IQUITOS	135	4699	3%
4804-3	IQUITOS (FRA)	18	6295	0%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	577	13901	4%
8600-19	JUAN DE ARONA	697	15104	5%
4806-4	JULIACA (FRA)	521	11773	4%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	354	9468	4%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	267	12148	2%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	49	6004	1%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	42	3242	1%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	208	15790	1%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	37	1923	2%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	261	6096	4%
4805-1	MEGA 3	725	13946	5%
4812-4	OVERLANDES SAN MIGUEL	130	14554	1%
4811-1	PISCO (FRA)	76	3168	2%
8500-1	PIURA	234	12546	2%
4815-9	PIURA (CALLE LIBERTAD 698)	186	7178	3%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	117	9684	1%
4803-1	PLAZA NORTE	225	15114	1%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	72	5097	1%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	27	1958	1%
4806-3	PUNO (FRA)	109	3360	3%
4811-2	QUINDE ICA	16	4077	0%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	23	4614	0%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	106	8579	1%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	215	7926	3%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	47	3644	1%
4802-1	SALES LAND HUACHO	193	3456	6%
4805-4	SANTA ANITA	1113	14005	8%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	380	9206	4%
4809-2	SIC HUANCAYO II	184	7955	2%
4809-4	SIC LA MERCED	15	477	3%
4805-5	SUCRE (FRA)	267	7312	4%
4806-6	TACNA (FRA)	147	4597	3%
4815-10	TALARA	106	5153	2%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	29	4691	1%
4809-1	TARMA (FRA)	22	3880	1%
4801-2	TIENDA AREQUIPA	25	1092	2%
4820-1	TIENDA AYACUCHO	623	5242	12%
4805-7	TIENDA CC PRIMAVERA	236	4410	5%

4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	85	6216	1%
4815-7	TIENDA CHIMBOTE	35	3026	1%
4808-5	TIENDA GRIMALDO FRQ. GRIMALDO	70	6311	1%
4821-2	TIENDA JAEN	59	5378	1%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	209	8555	2%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	456	6531	7%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	223	7895	3%
4806-10	TIENDA MOQUEGUA	164	4163	4%
4822-1	TIENDA NAZCA	34	2211	2%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	302	11184	3%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	6	4060	0%
4823-1	TIENDA PIURA	107	3627	3%
4814-5	TIENDA QUILLABAMBA	0	1413	0%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	76	5032	2%
4802-9	TIENDA SALES LAND PORONGOCHE	368	6325	6%
4807-5	TIENDA SAN BORJA	140	4783	3%
4816-1	TIENDA SAN JUAN DE MIRAFLORES	679	8478	8%
4814-4	TIENDA SICUANI	17	1314	1%
4821-3	TIENDA SULLANA	77	4290	2%
4815-6	TIENDA TARAPOTO	55	2807	2%
4817-1	TIENDA VILLA EL SALVADOR	98	5479	2%
4819-2	TRUJILLO	72	8800	1%
8500-4	TRUJILLO	505	25772	2%
4809-3	TSP CERRO DE PASCO	9	2854	0%
4802-7	TUMBES (FRA)	107	4053	3%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	159	9750	2%
Total		16966	640729	3%

*TIENDAS CERRADAS: • TIENDA ATENTO CAMINO REAL (4808-4)

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: Abril

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
8500-18	AREQUIPA	54	12546	0%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	169	8446	2%
4804-1	ATENTO HUANUCO	92	4997	2%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	18	3638	0%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	43	5170	1%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	475	8778	5%
4806-7	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	63	5408	1%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	23	2942	1%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	3	367	1%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	67	4381	2%
4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	14	2167	1%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	82	4795	2%
4815-11	CALLERIA-PUCALLPA	22	4137	1%
8500-3	CHICLAYO	253	9734	3%
8500-6	CHIMBOTE	362	10324	4%
4813-4	CHINCHA (FRA)	2	2170	0%
915-3	CISESA CAV PIURA	95	5457	2%
4815-5	CISESA CHEPEN	20	2305	1%
4815-4	CISESA HUARAZ	64	2764	2%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	4	1724	0%
4815-2	CISESA TRUJILLO	107	4593	2%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	63	2917	2%
8500-22	CUSCO	641	7848	8%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	58	7900	1%
4814-3	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCA	42	1695	2%
4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	8	1896	0%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAMELICA	26	947	3%
4814-7	DIGITAL CUSCO TERCERIZADA	35	4321	1%
4807-4	GAMARRA - CANEPA	200	3790	5%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	152	7403	2%
4802-5	HUACHO (FRA)	191	2433	8%
8500-9	HUANCAYO	310	5837	5%
4804-6	HUANUCO (FRA)	24	5401	0%
4815-1	HUARAZ (FRA)	45	4412	1%
4813-5	ICA	15	3176	0%
4813-3	ICA (FRA)	20	2793	1%
4804-3	IQUITOS (FRA)	15	5411	0%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	500	15690	3%
8600-19	JUAN DE ARONA	594	14144	4%
4806-4	JULIACA (FRA)	315	7385	4%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	68	8314	1%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	377	11440	3%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	106	5316	2%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	16	2872	1%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	108	5714	2%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	17	1619	1%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	170	5385	3%
4805-1	MEGA 3	498	11435	4%
4812-4	OVERLANDES SAN MIGUEL	105	12734	1%
4811-1	PISCO (FRA)	116	2871	4%

8500-1	PIURA	259	10025	3%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	103	8597	1%
4803-1	PLAZA NORTE	116	12186	1%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	58	4050	1%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	26	1670	2%
4806-3	PUNO (FRA)	52	3098	2%
4811-2	QUINDE ICA	18	3427	1%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	15	4189	0%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	143	7587	2%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	514	7595	7%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	42	3090	1%
4802-2	SALES LAND HUACHO	469	3388	14%
4805-4	SANTA ANITA	498	11170	4%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	237	7225	3%
4809-2	SIC HUANCAYO II	71	7665	1%
4809-4	SIC LA MERCED	80	1075	7%
4805-5	SUCRE (FRA)	88	5517	2%
4806-6	TACNA (FRA)	119	4202	3%
4815-10	TALARA	53	4230	1%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	29	2902	1%
4809-1	TARMA (FRA)	7	2913	0%
4820-1	TIENDA AYACUCHO	488	4616	11%
4805-7	TIENDA CC PRIMAVERA	19	3341	1%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	57	6211	1%
4815-7	TIENDA CHIMBOTE	19	5408	0%
4808-5	TIENDA GRIMALDO FRQ. GRIMALDO	63	4236	1%
4821-2	TIENDA JAEN	146	4947	3%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	241	10854	2%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	369	5880	6%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	144	6340	2%
4806-10	TIENDA MOQUEGUA	213	3406	6%
4822-1	TIENDA NAZCA	22	1806	1%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	103	9931	1%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	16	3112	1%
4823-1	TIENDA PIURA	51	2032	3%
4814-5	TIENDA QUILLABAMBA	3	1445	0%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	55	3631	2%
4802-9	TIENDA SALES LAND PORONGOCHÉ	139	5027	3%
4807-5	TIENDA SAN BORJA	187	4421	4%
4816-1	TIENDA SAN JUAN DE MIRAFLORES	209	5817	4%
4814-4	TIENDA SICUANI	9	965	1%
4821-3	TIENDA SULLANA	76	3172	2%
4815-6	TIENDA TARAPOTO	21	2216	1%
4817-1	TIENDA VILLA EL SALVADOR	59	4729	1%
8500-4	TRUJILLO	917	19819	5%
4809-3	TSP CERRO DE PASCO	5	2716	0%
4802-7	TUMBES (FRA)	70	3701	2%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	185	7788	2%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	0	3228	0%
Total		17624	621703	3%

*TIENDAS CERRADAS: • TIENDA ATENTO CAMINO REAL (4808-4) • TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA (4819-1)

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: Marzo

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
8500-18	AREQUIPA	66	15642	0%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	308	14306	2%
4804-1	ATENTO HUANUCO	70	5219	1%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	71	6254	1%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	35	5853	1%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	298	11193	3%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	70	3187	2%
4806-7	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	81	6674	1%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	56	3150	2%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	9	1486	1%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	153	5209	3%
4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	5	1695	0%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	301	4947	6%
924-3	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	30	2015	1%
8500-3	CHICLAYO	170	12860	1%
8500-6	CHIMBOTE	380	13457	3%
4813-4	CHINCHA (FRA)	224	3071	7%
915-3	CISESA CAV PIURA	77	5019	2%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	24	3685	1%
915-1	CISESA CAV TALARA	74	4474	2%
4815-5	CISESA CHEPEN	40	2666	2%
4815-4	CISESA HUARAZ	76	3307	2%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	10	1928	1%
4815-2	CISESA TRUJILLO	51	4407	1%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	18	3996	0%
8500-22	CUSCO	582	10484	6%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	30	6686	0%

4819-1	DIAL OPEN PLAZA PIURA	17	2499	1%
4814-3	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCA	61	2776	2%
4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	14	2876	0%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	754	8578	9%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	35	1190	3%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	557	4898	11%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	141	10489	1%
4802-5	HUACHO (FRA)	195	2889	7%
8500-9	HUANCAYO	254	7879	3%
4804-6	HUANUCO (FRA)	27	5045	1%
4815-1	HUARAZ (FRA)	59	4474	1%
4813-3	ICA (FRA)	27	2973	1%
4804-3	IQUITOS (FRA)	27	5379	1%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	480	13031	4%
8600-19	JUAN DE ARONA	579	16463	4%
4806-4	JULIACA (FRA)	349	7767	4%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	295	13354	2%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	330	13466	2%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	472	6758	7%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	234	3761	6%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	53	7157	1%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	10	1871	1%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	204	8022	3%
4805-1	MEGA 3	635	16287	4%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	14	3873	0%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	94	15467	1%
4811-1	PISCO (FRA)	69	3384	2%
8500-1	PIURA	311	9533	3%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	86	9045	1%
4803-1	PLAZA NORTE	96	12999	1%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	60	5515	1%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	20	2043	1%
4806-3	PUNO (FRA)	86	3839	2%
4811-2	QUINDE ICA	6	2567	0%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	21	3416	1%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	211	7419	3%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	203	5167	4%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	268	3475	8%
4802-2	SALES LAND HUACHO	292	3076	9%
4805-4	SANTA ANITA	777	13178	6%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	249	6818	4%
4809-2	SIC HUANCAYO II	120	8434	1%
4809-4	SIC LA MERCED	18	1497	1%
4805-5	SUCRE (FRA)	148	5942	2%
4806-6	TACNA (FRA)	325	5563	6%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	26	3686	1%
4809-1	TARMA (FRA)	53	2684	2%
4801-2	TIENDA AREQUIPA	33	1436	2%
4820-1	TIENDA AYACUCHO	227	4657	5%
4805-7	TIENDA CC PRIMAVERA	87	4001	2%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	126	6649	2%
4815-7	TIENDA CHIMBOTE	19	2575	1%
4808-5	TIENDA GRIMALDO FRQ. GRIMALDO	119	5748	2%
4821-2	TIENDA JAEN	155	4363	4%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	876	8572	10%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	411	5637	7%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	140	8124	2%
4806-10	TIENDA MOQUEGUA	309	4048	8%
4822-1	TIENDA NAZCA	28	2651	1%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	228	11138	2%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	15	3662	0%
4823-1	TIENDA PIURA	161	2476	7%
4814-5	TIENDA QUILLABAMBA	7	1580	0%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	111	4848	2%
4802-9	TIENDA SALES LAND PORONGOCHÉ	206	3515	6%
4807-5	TIENDA SAN BORJA	375	6082	6%
4816-1	TIENDA SAN JUAN DE MIRAFLORES	154	7596	2%
4814-4	TIENDA SICUANI	15	1321	1%
4821-3	TIENDA SULLANA	95	3897	2%
4815-6	TIENDA TARAPOTO	44	2567	2%
4817-1	TIENDA VILLA EL SALVADOR	55	5469	1%
8500-4	TRUJILLO	650	22898	3%
4809-3	TSP CERRO DE PASCO	8	2618	0%
4802-7	TUMBES (FRA)	122	4331	3%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	177	7872	2%
Total		17624	621703	3%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: Febrero

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
8500-18	AREQUIPA	74	15577	0%

4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	240	7101	3%
4804-1	ATENTO HUANUCO	124	4912	3%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	71	5830	1%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	55	5712	1%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	271	11596	2%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	50	3876	1%
4806-7	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	93	7314	1%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	26	3860	1%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	9	1530	1%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	168	3354	5%
4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	23	2578	1%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	178	3988	4%
924-3	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	84	4106	2%
8500-3	CHICLAYO	211	10117	2%
8500-6	CHIMBOTE	183	10445	2%
4813-4	CHINCHA (FRA)	638	4039	16%
915-3	CISESA CAV PIURA	145	6587	2%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	50	4654	1%
915-1	CISESA CAV TALARA	58	4375	1%
4815-5	CISESA CHEPEN	13	2845	0%
4815-4	CISESA HUARAZ	95	3581	3%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	5	2265	0%
4815-2	CISESA TRUJILLO	77	4988	2%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	20	4013	0%
8500-22	CUSCO	453	10407	4%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	35	8161	0%
4819-1	DIAL OPEN PLAZA PIURA	89	3826	2%
4814-3	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	76	3333	2%
4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	17	2814	1%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	866	8695	10%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	41	1211	3%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	958	5178	19%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	74	8060	1%
4802-5	HUACHO (FRA)	124	2338	5%
8500-9	HUANCAYO	172	7011	2%
4804-6	HUANUCO (FRA)	36	4529	1%
4815-1	HUARAZ (FRA)	69	4745	1%
4813-3	ICA (FRA)	18	3280	1%
4804-3	IQUITOS (FRA)	24	6251	0%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	356	12290	3%
8600-19	JUAN DE ARONA	522	15553	3%
4806-4	JULIACA (FRA)	411	8959	5%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	155	8579	2%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	423	12398	3%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	561	6090	9%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	327	3467	9%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	60	5759	1%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	16	2079	1%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	181	5139	4%
4805-1	MEGA 3	825	15116	5%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	43	4127	1%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	106	14500	1%
4811-1	PISCO (FRA)	84	3398	2%
8500-1	PIURA	502	9862	5%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	64	7731	1%
4803-1	PLAZA NORTE	77	11735	1%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	95	6047	2%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	18	1917	1%
4806-3	PUNO (FRA)	107	3843	3%
4811-2	QUIINDE ICA	22	3337	1%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	47	4281	1%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	260	8400	3%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	122	6234	2%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	570	3291	17%
4802-2	SALES LAND HUACHO	287	3230	9%
4805-4	SANTA ANITA	487	13362	4%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	236	6535	4%
4809-2	SIC HUANCAYO II	138	7823	2%
4809-4	SIC LA MERCED	56	1130	5%
4805-5	SUCRE (FRA)	190	5918	3%
4806-6	TACNA (FRA)	212	4307	5%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	39	4691	1%
4809-1	TARMA (FRA)	82	2856	3%
4801-2	TIENDA AREQUIPA	98	4813	2%
4820-1	TIENDA AYACUCHO	159	4490	4%
4805-7	TIENDA CC PRIMAVERA	43	3256	1%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	203	4849	4%
4815-7	TIENDA CHIMBOTE	30	2923	1%
4808-5	TIENDA GRIMALDO FRQ. GRIMALDO	158	4970	3%
4821-2	TIENDA JAEN	335	4521	7%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	1465	8972	16%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	502	5339	9%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	102	8010	1%
4806-10	TIENDA MOQUEGUA	251	4262	6%
4822-1	TIENDA NAZCA	12	1904	1%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	276	10510	3%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	24	4311	1%

4823-1	TIENDA PIURA	116	3241	4%
4814-5	TIENDA QUILLABAMBA	4	1346	0%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	160	4767	3%
4807-5	TIENDA SAN BORJA	536	5895	9%
4816-1	TIENDA SAN JUAN DE MIRAFLORES	484	8253	6%
4814-4	TIENDA SICUANI	31	1448	2%
4821-3	TIENDA SULLANA	72	4127	2%
4815-6	TIENDA TARAPOTO	26	2521	1%
4817-1	TIENDA VILLA EL SALVADOR	73	5170	1%
8500-4	TRUJILLO	366	11980	3%
4809-3	TSP CERRO DE PASCO	22	2473	1%
4802-7	TUMBES (FRA)	126	4119	3%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	177	8609	2%
Total		19545	590145	3%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: Enero

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
8500-18	AREQUIPA	60	16542	0%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	268	8168	3%
4804-1	ATENTO HUANUCO	142	6068	2%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	96	6527	1%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	71	7528	1%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	245	12268	2%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	83	4728	2%
4806-7	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	121	7973	2%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	87	4762	2%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	11	1941	1%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	250	6019	4%
4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	29	2859	1%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	158	5563	3%
924-3	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	131	5130	3%
8500-3	CHICLAYO	358	13092	3%
8500-6	CHIMBOTE	183	10643	2%
4813-4	CHINCHA (FRA)	688	4256	16%
915-3	CISESA CAV PIURA	411	7406	6%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	51	5685	1%
915-1	CISESA CAV TALARA	145	5370	3%
4815-5	CISESA CHEPEN	117	3601	3%
4815-4	CISESA HUARAZ	175	4622	4%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	14	3394	0%
4815-2	CISESA TRUJILLO	266	6773	4%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	45	5331	1%
8500-22	CUSCO	616	10199	6%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	98	9409	1%
4819-1	DIAL OPEN PLAZA PIURA	263	5042	5%
4814-3	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	71	3329	2%
4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	24	3418	1%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	253	9017	3%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAMELICA	59	1706	3%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	558	5467	10%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	68	8550	1%
4802-5	HUACHO (FRA)	176	3315	5%
8500-9	HUANCAJO	425	7443	6%
4804-6	HUANUCO (FRA)	105	6203	2%
4815-1	HUARAZ (FRA)	124	6003	2%
4813-3	ICA (FRA)	32	3835	1%
4804-3	IQUITOS (FRA)	55	8705	1%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	295	12685	2%
8600-19	JUAN DE ARONA	460	18559	2%
4806-4	JULIACA (FRA)	445	10567	4%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	332	8310	4%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	534	14345	4%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	768	7980	10%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	433	4919	9%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	62	7899	1%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	18	2287	1%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	157	6254	3%
4805-1	MEGA 3	1052	14404	7%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	77	5626	1%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	311	16462	2%
4811-1	PISCO (FRA)	152	4224	4%
8500-1	PIURA	439	11623	4%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	85	10319	1%
4803-1	PLAZA NORTE	75	12902	1%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	91	6095	1%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	12	2258	1%
4806-3	PUNO (FRA)	117	5002	2%
4811-2	QUINDE ICA	28	3900	1%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	61	4916	1%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	383	11085	3%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	201	6578	3%

4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	749	3956	19%
4802-2	SALES LAND HUACHO	149	3838	4%
4805-4	SANTA ANITA	219	11694	2%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	433	8160	5%
4809-2	SIC HUANCAYO II	92	8637	1%
4809-4	SIC LA MERCED	147	1932	8%
4805-5	SUCRE (FRA)	244	7286	3%
4806-6	TACNA (FRA)	194	5400	4%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	28	5765	0%
4809-1	TARMA (FRA)	152	3487	4%
4801-2	TIENDA AREQUIPA	126	4824	3%
4820-1	TIENDA AYACUCHO	294	5731	5%
4805-7	TIENDA CC PRIMAVERA	318	3951	8%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	153	4858	3%
4815-7	TIENDA CHIMBOTE	70	3424	2%
4808-5	TIENDA GRIMALDO FRQ. GRIMALDO	244	5226	5%
4821-2	TIENDA JAEN	248	5222	5%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	1093	10204	11%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	262	5639	5%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	126	7930	2%
4806-10	TIENDA MOQUEGUA	214	4838	4%
4822-1	TIENDA NAZCA	17	2507	1%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	293	11906	2%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	30	4974	1%
4823-1	TIENDA PIURA	76	4513	2%
4814-5	TIENDA QUILLABAMBA	11	1844	1%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	147	5200	3%
4807-5	TIENDA SAN BORJA	964	5998	16%
4816-1	TIENDA SAN JUAN DE MIRAFLORES	638	6727	9%
4814-4	TIENDA SICUANI	24	1835	1%
4821-3	TIENDA SULLANA	101	4472	2%
4815-6	TIENDA TARAPOTO	36	2933	1%
4817-1	TIENDA VILLA EL SALVADOR	128	5914	2%
8500-4	TRUJILLO	502	15073	3%
4809-3	TSP CERRO DE PASCO	53	3386	2%
4802-7	TUMBES (FRA)	234	5738	4%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	163	10495	2%
Total		22692	682606	3%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Diciembre

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
8500-18	AREQUIPA	62	14461	0%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	268	7742	3%
4804-1	ATENTO HUANUCO	86	5494	2%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	110	4606	2%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	41	6577	1%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	247	12462	2%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	63	4313	1%
4806-7	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	97	7401	1%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	72	4221	2%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	11	1804	1%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	130	6024	2%
4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	18	3117	1%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	87	4024	2%
924-3	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	62	5337	1%
8500-3	CHICLAYO	222	10335	2%
8500-6	CHIMBOTE	135	11696	1%
4813-4	CHINCHA (FRA)	150	2815	5%
915-3	CISESA CAV PIURA	222	6933	3%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	18	5484	0%
915-1	CISESA CAV TALARA	76	4565	2%
4815-5	CISESA CHEPEN	112	3140	4%
4815-4	CISESA HUARAZ	92	3872	2%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	12	3009	0%
4815-2	CISESA TRUJILLO	69	4755	1%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	20	5451	0%
8500-22	CUSCO	547	9308	6%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	73	8989	1%
4819-1	DIAL OPEN PLAZA PIURA	125	5204	2%
4814-3	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	77	3880	2%
4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	15	2119	1%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	152	6439	2%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCANELICA	70	1623	4%
4807-4	GAMARRA - CANEPA	360	4696	8%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	46	9868	0%
4802-5	HUACHO (FRA)	92	2686	3%
8500-9	HUANCAYO	296	7377	4%
4804-6	HUANUCO (FRA)	45	4765	1%
4815-1	HUARAZ (FRA)	116	5583	2%
4813-3	ICA (FRA)	12	3605	0%
4804-3	IQUITOS (FRA)	54	7937	1%

4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	391	14631	3%
8600-19	JUAN DE ARONA	860	19490	4%
4806-4	JULIACA (FRA)	904	17010	5%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	140	7833	2%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	267	11481	2%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	660	7763	9%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	306	3992	8%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	94	10346	1%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	11	2131	1%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	180	6766	3%
4805-1	MEGA 3	1138	14980	8%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	63	5228	1%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	185	16234	1%
4811-1	PISCO (FRA)	111	3595	3%
8500-1	PIURA	178	9818	2%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	104	10220	1%
4803-1	PLAZA NORTE	97	14430	1%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	51	4951	1%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	32	1973	2%
4806-3	PUNO (FRA)	49	4214	1%
4811-2	QUINDE ICA	29	4215	1%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	33	4808	1%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	463	10513	4%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	181	7061	3%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	612	3796	16%
4802-2	SALES LAND HUACHO	50	3521	1%
4805-4	SANTA ANITA	569	14464	4%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	674	8892	8%
4809-2	SIC HUANCAYO II	51	6997	1%
4809-4	SIC LA MERCED	135	2101	6%
4805-5	SUCRE (FRA)	118	7231	2%
4806-6	TACNA (FRA)	167	5435	3%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	22	5595	0%
4809-1	TARMA (FRA)	116	2797	4%
4801-2	TIENDA AREQUIPA	191	7347	3%
4820-1	TIENDA AYACUCHO	280	4877	6%
4805-7	TIENDA CC PRIMAVERA	319	7931	4%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	69	4841	1%
4815-7	TIENDA CHIMBOTE	74	3404	2%
4808-5	TIENDA GRIMALDO FRQ. GRIMALDO	155	6739	2%
4821-2	TIENDA JAEN	100	5638	2%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	657	8904	7%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	150	5886	3%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	38	8840	0%
4806-10	TIENDA MOQUEGUA	189	4316	4%
4822-1	TIENDA NAZCA	6	2087	0%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	220	11185	2%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	30	4868	1%
4823-1	TIENDA PIURA	108	4778	2%
4814-5	TIENDA QUILLABAMBA	14	1667	1%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	110	4463	2%
4807-5	TIENDA SAN BORJA	584	7934	7%
4816-1	TIENDA SAN JUAN DE MIRAFLORES	353	5863	6%
4814-4	TIENDA SICUANI	17	1151	1%
4821-3	TIENDA SULLANA	107	4811	2%
4815-6	TIENDA TARAPOTO	30	3146	1%
4817-1	TIENDA VILLA EL SALVADOR	81	5280	2%
8500-4	TRUJILLO	379	10957	3%
4809-3	TSP CERRO DE PASCO	40	3027	1%
4802-7	TUMBES (FRA)	206	5677	4%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	144	9932	1%
Total		18254	663778	3%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Noviembre

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
8500-18	AREQUIPA	65	13636	0%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	289	7767	4%
4804-1	ATENTO HUANUCO	60	5234	1%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	117	5549	2%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	39	6381	1%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	212	12287	2%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	57	3960	1%
4806-7	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	66	7217	1%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	48	3870	1%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	7	1829	0%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	81	5043	2%

4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	40	3016	1%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	82	3983	2%
924-3	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	52	4386	1%
8500-3	CHICLAYO	182	10058	2%
8500-6	CHIMBOTE	75	11206	1%
4813-4	CHINCHA (FRA)	67	2286	3%
915-3	CISESA CAV PIURA	172	6937	2%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	41	5057	1%
915-1	CISESA CAV TALARA	54	3905	1%
4815-5	CISESA CHEPEN	44	3228	1%
4815-4	CISESA HUARAZ	35	3193	1%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	14	2907	0%
4815-2	CISESA TRUJILLO	62	4584	1%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	54	4832	1%
8500-22	CUSCO	277	9058	3%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	60	8166	1%
4819-1	DIAL OPEN PLAZA PIURA	123	4347	3%
4814-3	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCA	75	3817	2%
4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	19	2055	1%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	56	5844	1%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAMELICA	56	1348	4%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	430	5092	8%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	51	7753	1%
4802-5	HUACHO (FRA)	175	2640	7%
8500-9	HUANCAYO	264	7659	3%
4804-6	HUANUCO (FRA)	47	4827	1%
4815-1	HUARAZ (FRA)	105	4938	2%
4813-3	ICA (FRA)	27	3436	1%
4804-3	IQUITOS (FRA)	19	6035	0%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	465	12936	4%
8600-19	JUAN DE ARONA	731	16641	4%
4806-4	JULIACA (FRA)	384	7362	5%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	524	7437	7%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	382	11254	3%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	523	6181	8%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	76	3626	2%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	115	8731	1%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	7	2026	0%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	107	5893	2%
4805-1	MEGA 3	975	15753	6%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	51	5011	1%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	662	16255	4%
4811-1	PISCO (FRA)	89	3593	2%
8500-1	PIURA	84	10783	1%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	87	9532	1%
4803-1	PLAZA NORTE	98	13397	1%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	62	5095	1%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	30	2300	1%
4806-3	PUNO (FRA)	36	3955	1%
4811-2	QUIINDE ICA	24	3275	1%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	34	4353	1%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	260	7947	3%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	119	5773	2%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	648	3543	18%
4802-2	SALES LAND HUACHO	20	3036	1%
4805-4	SANTA ANITA	705	15155	5%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	610	7830	8%
4809-2	SIC HUANCAYO II	38	6797	1%
4809-4	SIC LA MERCED	128	2008	6%
4805-5	SUCRE (FRA)	69	6559	1%
4806-6	TACNA (FRA)	127	4553	3%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	27	5717	0%
4809-1	TARMA (FRA)	52	2657	2%
4801-2	TIENDA AREQUIPA	170	7312	2%
4820-1	TIENDA AYACUCHO	280	4635	6%
4805-7	TIENDA CC PRIMAVERA	380	4313	9%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	74	4829	2%
4815-7	TIENDA CHIMBOTE	44	3012	1%
4808-5	TIENDA GRIMALDO FRQ. GRIMALDO	128	5212	2%
4821-2	TIENDA JAEN	41	5518	1%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	823	8289	10%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	79	4801	2%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	35	8736	0%
4806-10	TIENDA MOQUEGUA	53	3993	1%
4822-1	TIENDA NAZCA	2	1783	0%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	192	10735	2%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	14	4235	0%
4823-1	TIENDA PIURA	86	4595	2%
4814-5	TIENDA QUILLABAMBA	6	1395	0%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	66	4484	1%
4807-5	TIENDA SAN BORJA	725	7670	9%
4816-1	TIENDA SAN JUAN DE MIRAFLORES	665	6245	11%
4814-4	TIENDA SICUANI	22	1400	2%
4821-3	TIENDA SULLANA	152	4499	3%
4815-6	TIENDA TARAPOTO	75	2745	3%
4817-1	TIENDA VILLA EL SALVADOR	76	4795	2%
8500-4	TRUJILLO	321	10765	3%

4809-3	TSP CERRO DE PASCO	62	3040	2%
4802-7	TUMBES (FRA)	163	5077	3%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	90	10338	1%
Total		16972	610781	3%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Octubre

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
8500-18	AREQUIPA	66	14065	0%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	256	7067	4%
4804-1	ATENTO HUANUCO	36	5339	1%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	52	2680	2%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	28	6475	0%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	386	12117	3%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	39	4165	1%
4806-7	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	35	6375	1%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	40	3847	1%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	7	1626	0%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	87	5595	2%
4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	58	3032	2%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	58	4804	1%
924-3	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	42	4427	1%
8500-3	CHICLAYO	148	11362	1%
8500-6	CHIMBOTE	143	11441	1%
4813-4	CHINCHA (FRA)	42	3208	1%
915-3	CISESA CAV PIURA	96	7291	1%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	86	4554	2%
915-1	CISESA CAV TALARA	69	3748	2%
4815-5	CISESA CHEPEN	47	3078	2%
4815-4	CISESA HUARAZ	36	3350	1%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	11	3105	0%
4815-2	CISESA TRUJILLO	138	5137	3%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	24	4775	1%
8500-22	CUSCO	360	8875	4%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	49	7627	1%
4819-1	DIAL OPEN PLAZA PIURA	89	3776	2%
4814-3	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	115	3962	3%
4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	40	3004	1%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	56	5213	1%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAVELICA	68	1407	5%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	295	4871	6%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	99	8804	1%
4802-5	HUACHO (FRA)	47	2671	2%
8500-9	HUANCAYO	235	7322	3%
4804-6	HUANUCO (FRA)	77	4544	2%
4815-1	HUARAZ (FRA)	35	4406	1%
4813-3	ICA (FRA)	29	3334	1%
4804-3	IQUITOS (FRA)	40	5821	1%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	422	12855	3%
8600-19	JUAN DE ARONA	707	17817	4%
4806-4	JULIACA (FRA)	361	8924	4%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	205	7667	3%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	478	12142	4%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	469	6467	7%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	42	3658	1%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	83	8360	1%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	14	2371	1%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	132	6269	2%
4805-1	MEGA 3	751	14735	5%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	69	5003	1%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	292	14941	2%
4811-1	PISCO (FRA)	47	3458	1%
8500-1	PIURA	281	10182	3%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	113	9509	1%
4803-1	PLAZA NORTE	104	13784	1%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	40	4385	1%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	20	2121	1%
4806-3	PUNO (FRA)	27	3798	1%
4811-2	QUINDE ICA	13	3195	0%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	21	4025	1%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	183	8139	2%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	90	5922	2%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	595	3322	18%
4802-2	SALESLAND HUACHO	27	2960	1%
4805-4	SANTA ANITA	627	15121	4%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	409	8450	5%
4809-2	SIC HUANCAYO II	50	6557	1%
4809-4	SIC LA MERCED	124	1289	10%
4805-5	SUCRE (FRA)	50	6146	1%
4806-6	TACNA (FRA)	100	4527	2%

4804-5	TARAPOTO (FRA)	29	4628	1%
4809-1	TARMA (FRA)	115	2634	4%
4801-2	TIENDA AREQUIPA	137	7132	2%
4820-1	TIENDA AYACUCHO	255	4948	5%
4805-7	TIENDA CC PRIMAVERA	341	3879	9%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	48	4779	1%
4815-7	TIENDA CHIMBOTE	58	2799	2%
4808-5	TIENDA GRIMALDO FRQ. GRIMALDO	90	5897	2%
4821-2	TIENDA JAEN	52	5129	1%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	995	9063	11%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	76	4150	2%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	57	8198	1%
4806-10	TIENDA MOQUEGUA	31	3862	1%
4822-1	TIENDA NAZCA	193	2184	9%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	203	10789	2%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	10	3700	0%
4823-1	TIENDA PIURA	29	4385	1%
4814-5	TIENDA QUILLABAMBA	14	1455	1%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	111	4905	2%
4807-5	TIENDA SAN BORJA	951	8225	12%
4816-1	TIENDA SAN JUAN DE MIRAFLORES	746	7076	11%
4814-4	TIENDA SICUANI	19	1575	1%
4821-3	TIENDA SULLANA	230	3972	6%
4815-6	TIENDA TARAPOTO	101	2545	4%
4817-1	TIENDA VILLA EL SALVADOR	89	4942	2%
8500-4	TRUJILLO	252	11105	2%
4809-3	TSP CERRO DE PASCO	46	3150	1%
4802-7	TUMBES (FRA)	98	4949	2%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	87	12038	1%
Total		16073	610492	3%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Setiembre

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
8500-18	AREQUIPA	94	17201	1%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	555	7898	7%
4804-1	ATENTO HUANUCO	84	6175	1%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	82	6133	1%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	37	7571	0%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	319	13035	2%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	71	5062	1%
4806-7	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	37	7931	0%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	99	4743	2%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	14	2290	1%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	59	5923	1%
4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	53	3134	2%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	211	5631	4%
924-3	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	53	5409	1%
8500-3	CHICLAYO	57	13217	0%
8500-6	CHIMBOTE	227	12377	2%
4813-4	CHINCHA (FRA)	89	4523	2%
915-3	CISESA CAV PIURA	482	8386	6%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	100	5095	2%
915-1	CISESA CAV TALARA	121	5268	2%
4815-5	CISESA CHEPEN	40	3363	1%
4815-4	CISESA HUARAZ	57	3649	2%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	17	3509	0%
4815-2	CISESA TRUJILLO	126	5267	2%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	47	4953	1%
8500-22	CUSCO	341	8385	4%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	321	9938	3%
4819-1	DIAL OPEN PLAZA PIURA	119	4093	3%
4814-3	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	116	4353	3%
4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	59	4002	1%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	3	7174	0%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	49	1336	4%
4807-4	GAMARRA - CANEPA	422	5304	8%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	64	8899	1%
4802-5	HUACHO (FRA)	110	3334	3%
8500-9	HUANCAYO	187	7684	2%
4804-6	HUANUCO (FRA)	58	5267	1%
4815-1	HUARAZ (FRA)	58	3879	1%
4813-3	ICA (FRA)	92	4382	2%
4804-3	IQUITOS (FRA)	37	5984	1%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	426	12202	3%
8600-19	JUAN DE ARONA	1019	19173	5%
4806-4	JULIACA (FRA)	283	9110	3%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	46	9342	0%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	552	15157	4%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	1051	7112	15%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	77	4619	2%

926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	113	8949	1%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	173	2415	7%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	343	6106	6%
4805-1	MEGA 3	977	17330	6%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	191	5379	4%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	82	14653	1%
4811-1	PISCO (FRA)	130	4439	3%
8500-1	PIURA	756	12522	6%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	193	10607	2%
4803-1	PLAZA NORTE	335	16743	2%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	56	5520	1%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	19	2486	1%
4806-3	PUNO (FRA)	33	5311	1%
4811-2	QUINDE ICA	33	3273	1%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	18	4155	0%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	245	8024	3%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	110	5970	2%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	442	3863	11%
4802-2	SALESLAND HUACHO	10	3516	0%
4805-4	SANTA ANITA	694	13818	5%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	487	6884	7%
4809-2	SIC HUANCAYO II	80	8473	1%
4809-4	SIC LA MERCED	142	1466	10%
4805-5	SUCRE (FRA)	76	6004	1%
4806-6	TACNA (FRA)	122	5897	2%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	45	6370	1%
4809-1	TARMA (FRA)	125	4004	3%
4801-2	TIENDA AREQUIPA	124	6893	2%
4820-1	TIENDA AYACUCHO	330	4909	7%
4805-7	TIENDA CC PRIMAVERA	103	4149	2%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	178	5168	3%
4815-7	TIENDA CHIMBOTE	30	3146	1%
4808-5	TIENDA GRIMALDO FRO. GRIMALDO	256	7612	3%
4821-2	TIENDA JAEN	38	4498	1%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	969	10127	10%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	187	4521	4%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	132	10661	1%
4806-10	TIENDA MOQUEGUA	34	4670	1%
4822-1	TIENDA NAZCA	287	3197	9%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	218	11882	2%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	9	3850	0%
4823-1	TIENDA PIURA	125	5657	2%
4814-5	TIENDA QUILLABAMBA	156	1424	11%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	250	6914	4%
4807-5	TIENDA SAN BORJA	980	9394	10%
4816-1	TIENDA SAN JUAN DE MIRAFLORES	209	6223	3%
4814-4	TIENDA SICUANI	52	2326	2%
4821-3	TIENDA SULLANA	339	3657	9%
4815-6	TIENDA TARAPOTO	61	3148	2%
4817-1	TIENDA VILLA EL SALVADOR	315	6317	5%
8500-4	TRUJILLO	217	10880	2%
4809-3	TSP CERRO DE PASCO	71	3348	2%
4802-7	TUMBES (FRA)	351	6417	5%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	201	16841	1%
Total		20873	690478	3%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Agosto

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
8500-18	AREQUIPA	88	14087	1%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	47	6730	1%
4804-1	ATENTO HUANUCO	59	4172	1%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	52	5796	1%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	55	6757	1%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	209	12459	2%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	38	5094	1%
4806-7	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	36	7271	0%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	37	4091	1%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	12	2038	1%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	19	3773	1%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	53	5874	1%
4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	32	2460	1%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	209	5058	4%
924-3	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	70	5800	1%
8500-3	CHICLAYO	193	14200	1%
8500-6	CHIMBOTE	38	10889	0%
4813-4	CHINCHA (FRA)	52	4219	1%
915-3	CISESA CAV PIURA	313	7687	4%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	54	5312	1%
915-1	CISESA CAV TALARA	90	5340	2%
4815-5	CISESA CHEPEN	19	3081	1%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	39	3418	1%
4815-4	CISESA HUARAZ	52	2978	2%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	10	3205	0%
1005-4	CISESA TARAPOTO	13	2017	1%
4815-2	CISESA TRUJILLO	87	4697	2%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	17	4299	0%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	280	4625	6%
1008-1	CONTACTO SATELITAL SJM	156	3826	4%
8500-22	CUSCO	165	7090	2%

908-2	DIAL CAV TRUJILLO	100	10280	1%
4819-1	DIAL OPEN PLAZA PIURA	65	2355	3%
4814-3	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	118	4194	3%
4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	40	2514	2%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	111	6888	2%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	0	1179	0%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	19	1539	1%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	30	3515	1%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	32	4972	1%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	197	4285	5%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	306	4842	6%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	70	7316	1%
4802-5	HUACHO (FRA)	42	3003	1%
8500-9	HUANCAYO	204	7980	3%
4804-6	HUANUCO (FRA)	38	3915	1%
4815-1	HUARAZ (FRA)	25	4897	1%
4813-3	ICA (FRA)	35	4520	1%
4804-3	IQUITOS (FRA)	19	6378	0%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	192	11911	2%
8600-19	JUAN DE ARONA	820	18946	4%
4806-4	JULIACA (FRA)	129	7503	2%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	30	7502	0%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	72	11012	1%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	678	6466	10%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	40	3979	1%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	145	9790	1%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	14	1868	1%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	265	6312	4%
4805-1	MEGA 3	104	14977	1%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	62	6409	1%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	167	12543	1%
4811-1	PISCO (FRA)	153	4240	4%
8500-1	PIURA	261	10601	2%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	168	10445	2%
4803-1	PLAZA NORTE	69	13846	0%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	67	4200	2%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	8	2433	0%
4806-3	PUNO (FRA)	32	4612	1%
1009-6	QUILLABAMBA-CUSCO	27	1712	2%
4802-4	QUINDE ICA	27	3062	1%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	9	4164	0%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	313	8051	4%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	119	5846	2%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	18	2648	1%
4802-2	SALESLAND HUACHO	5	2748	0%
4805-4	SANTA ANITA	116	12298	1%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	75	7203	1%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	7	4485	0%
1013-3	SERVICIOS DIGITALES SULLANA	140	3174	4%
4809-2	SIC HUANCAYO II	43	7405	1%
4809-4	SIC LA MERCED	70	1398	5%
4805-5	SUCRE (FRA)	15	6583	0%
4806-6	TACNA (FRA)	122	5419	2%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	53	4512	1%
4809-1	TARMA (FRA)	106	3244	3%
4805-7	TIENDA CC PRIMAVERA	9	2736	0%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	41	4376	1%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	75	7375	1%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	26	3528	1%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	170	10258	2%
4822-1	TIENDA NAZCA	272	2659	10%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	103	9746	1%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	9	3960	0%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	83	5357	2%
4807-5	TIENDA SAN BORJA	306	6997	4%
8500-4	TRUJILLO	232	15430	2%
4809-3	TSP CERRO DE PASCO	5	2816	0%
4802-7	TUMBES (FRA)	32	5011	1%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	94	5136	2%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	72	11021	1%
Total		10315	612868	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Julio

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
4806-10	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	22	3579	1%
4815-7	CISESA CHIMBOTE	52	3383	2%
4815-6	CISESA TARAPOTO	24	1379	2%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	191	2745	7%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	207	3848	5%
4816-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	310	5256	6%

1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	6	1360	0%
1009-6	QUILLABAMBA-CUSCO	42	1782	2%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	164	3854	4%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	9	4465	0%
1013-3	SERVICIOS DIGITALES SULLANA	573	2793	21%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	84	5588	2%
4817-1	GLOBAL SATELITAL VES	75	4491	2%
4802-1	SALESLAND HUACHO	4	2937	0%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	54	5301	1%
4811-2	QUINDE ICA	21	2671	1%
4802-5	HUACHO (FRA)	27	2329	1%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	122	4222	3%
4802-7	TUMBES (FRA)	55	3732	1%
4803-1	PLAZA NORTE	76	13752	1%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	108	7942	1%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	50	11054	0%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	94	9985	1%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	26	4970	1%
4804-1	ATENTO HUANUCO	65	2732	2%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	3	3982	0%
4804-3	IQUITOS (FRA)	11	5970	0%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	87	3371	3%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	42	3075	1%
4804-6	HUANUCO (FRA)	57	5026	1%
4805-1	MEGA 3	132	13967	1%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	14	8865	0%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	10	8202	0%
4805-4	SANTA ANITA	87	13017	1%
4805-5	SUCRE (FRA)	24	9418	0%
4805-6	LIDERES EN SERVICIO ZARATE	16	6252	0%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	20	3969	1%
4806-11	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	8	1563	1%
4806-12	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	39	6429	1%
4806-13	BOUTIQUE CELULAR ILO	21	4036	1%
4806-14	BOUTIQUE CELULAR PUNO	50	5063	1%
4806-15	BOUTIQUE CELULAR TACNA	30	1953	2%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	153	7196	2%
4806-3	PUNO (FRA)	14	3697	0%
4806-4	JULIACA (FRA)	112	6581	2%
4806-6	TACNA (FRA)	83	5215	2%
904-1	BOUTIQUE CELULAR HUANCAYO	58	5837	1%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	8	2483	0%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	52	6241	1%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	9	2949	0%
4807-1	TIENDA SAN BORJA	124	5389	2%
4807-9	TIENDA MALL DEL SUR	32	3341	1%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	56	8328	1%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	30	4463	1%
4809-1	TARMA (FRA)	47	2589	2%
4809-2	SIC HUANCAYO II	74	7299	1%
4809-3	TSP CERRO DE PASCO	7	2818	0%
4809-4	SIC LA MERCED	53	1170	5%
4811-1	PISCO (FRA)	156	3201	5%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	157	12444	1%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	91	6123	1%
4813-3	ICA (FRA)	33	3565	1%
4813-4	CHINCHA (FRA)	13	3085	0%
4814-1	AYACUCHO (FRA)	36	5126	1%
4814-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	70	2631	3%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	72	4003	2%
4814-6	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCavelica	0	1052	0%
4814-8	PUERTO MALDONADO (FRA)	15	2012	1%
4813-1	HUARAZ (FRA)	9	4433	0%
4815-2	CISESA TRUJILLO	68	4610	1%
4815-3	CISESA MOYOBAMBA	11	2902	0%
4815-4	CISESA HUARAZ	151	1992	8%
4815-5	CISESA CHEPEN	28	2780	1%
4818-1	MCLABI CHACHAPOYAS	6	1357	0%
4818-2	MCLABI CAJAMARCA	317	6203	5%
4818-3	MCLABI CAJAMARCA II	63	3090	2%
4818-4	MCLABI MAP TRUJILLO	178	5979	3%
4819-1	DIAL OPEN PLAZA PIURA	43	1450	3%
4821-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	30	7125	0%
8500-1	PIURA	57	8948	1%
8500-18	AREQUIPA	74	12934	1%
8500-22	CUSCO	80	4006	2%
8500-3	CHICLAYO	36	11427	0%
8500-4	TRUJILLO	93	11152	1%
8500-6	CHIMBOTE	37	10619	0%
8500-9	HUANCAYO	121	3833	3%
8600-19	JUAN DE ARONA	1732	13340	13%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	532	8741	6%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	36	5276	1%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	321	10352	3%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	21	4676	0%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	104	8073	1%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	352	7333	5%

915-1	CISESA CAV TALARA	76	4634	2%
915-3	CISESA CAV PIURA	199	7293	3%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	39	4511	1%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	23	4842	0%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	246	9960	2%
924-3	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	42	4963	1%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	105	8419	1%
Total		9897	546399	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Junio

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO	OFICINA	Abandonados	Atenciones	%Abandono
8500-18	AREQUIPA	52	14665	0%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	66	7717	1%
4804-1	ATENTO HUANUCO	73	3856	2%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	20	4672	0%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	21	5874	0%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	155	11624	1%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	32	6035	1%
4807-9	FQ SALESLAND - MALL DEL SUR	24	2301	1%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	13	3844	0%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	30	4413	1%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	11	1613	1%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	60	2714	2%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	48	5046	1%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	29	2239	1%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	167	4556	4%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	63	5042	1%
928-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	101	5971	2%
8500-3	CHICLAYO	45	11197	0%
8500-6	CHIMBOTE	27	9463	0%
4813-4	CHINCHA (FRA)	11	2440	0%
915-3	CISESA CAV PIURA	344	8257	4%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	36	4385	1%
915-1	CISESA CAV TALARA	51	4613	1%
1005-1	CISESA CHEPEN	21	2605	1%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	35	3069	1%
1005-3	CISESA HUARAZ	192	1602	12%
1005-4	CISESA TARAPOTO	14	1805	1%
1005-5	CISESA TRUJILLO	85	4415	2%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	34	4789	1%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	249	4227	6%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	208	3807	5%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	341	4379	8%
8500-22	CUSCO	154	6282	2%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	60	8771	1%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	88	3675	2%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	24	534	4%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	191	7234	3%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCVELICA	0	986	0%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	10	1371	1%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	4	3484	0%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	41	4359	1%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	212	4784	4%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	806	11286	7%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	107	6460	2%
4802-5	HUACHO (FRA)	18	2423	1%
8500-9	HUANCAYO	118	9035	1%
4804-6	HUANUCO (FRA)	40	4187	1%
4813-2	HUARAZ (FRA)	2	2108	0%
4813-3	ICA (FRA)	34	3701	1%
4804-3	IQUITOS (FRA)	16	5985	0%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	142	12699	1%
8600-19	JUAN DE ARONA	1653	12978	13%
4806-4	JULIACA (FRA)	291	6564	4%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	19	5341	0%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	68	10805	1%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	240	5547	4%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	297	2746	11%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	111	9860	1%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	13	1395	1%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	96	4822	2%
4805-1	MEGA 3	129	13850	1%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	36	4898	1%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	206	10781	2%
4811-1	PISCO (FRA)	31	3113	1%
8500-1	PIURA	30	8856	0%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	63	7117	1%
4803-1	PLAZA NORTE	54	11188	0%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	67	4213	2%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	10	1848	1%

4806-3	PUNO (FRA)	6	3881	0%
4802-4	QUINDE ICA	17	2393	1%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	7	3804	0%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	93	7179	1%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	87	4746	2%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	15	1823	1%
4802-2	SALES LAND HUACHO	3	2812	0%
4805-4	SANTA ANITA	66	12882	1%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	41	6789	1%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	8	5185	0%
1014-2	SIC HUANCAYO II	172	6784	3%
1014-3	SIC LA MERCED	58	1548	4%
4805-5	SUCRE (FRA)	42	15964	0%
4806-6	TACNA (FRA)	88	5504	2%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	39	3611	1%
4809-1	TARMA (FRA)	132	3062	4%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	87	5033	2%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	70	7860	1%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	4	8488	0%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	151	10044	2%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	4	3839	0%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	33	4573	1%
8500-4	TRUJILLO	81	8519	1%
1019-1	TSP CERRO DE PASCO	11	3059	0%
4802-7	TUMBES (FRA)	40	4661	1%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	91	5591	2%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	7	7474	0%
Total		9592	545629	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Mayo

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO DE OFICINA	OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
8500-18	AREQUIPA	94	15928	1%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	654	9118	7%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	51	1846	3%
4804-1	ATENTO HUANUCO	101	5561	2%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	44	5189	1%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	40	4179	1%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	384	13153	3%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	40	5950	1%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	39	4870	1%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	82	4801	2%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	3	1840	0%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	225	3609	6%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	38	5773	1%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	44	2638	2%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	263	5644	5%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	61	5196	1%
928-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	245	6773	4%
8500-3	CHICLAYO	273	13217	2%
8500-6	CHIMBOTE	150	10519	1%
4813-4	CHINCHA (FRA)	7	1624	0%
915-3	CISESA CAV PIURA	367	9111	4%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	46	5215	1%
915-1	CISESA CAV TALARA	16	510	3%
1005-1	CISESA CHEPEN	49	2849	2%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	31	3744	1%
1005-3	CISESA HUARAZ	377	4562	8%
1005-4	CISESA TARAPOTO	29	2713	1%
1005-5	CISESA TRUJILLO	81	4800	2%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	34	5608	1%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	199	4784	4%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	201	3928	5%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	350	4809	7%
8500-22	CUSCO	233	6528	4%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	34	2788	1%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	50	4488	1%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	78	3273	2%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	75	7354	1%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAYO	0	1180	0%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES SUCRE	7	1419	0%
4807-4	GAMARRA - CANEPA	294	4069	7%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	141	4522	3%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	454	4785	9%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	805	11674	7%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	148	7515	2%
4802-5	HUACHO (FRA)	24	2573	1%
8500-9	HUANCAYO	251	9793	3%
4804-6	HUANUCO (FRA)	136	5984	2%

4813-2	HUARAZ (FRA)	6	1499	0%
4813-3	ICA (FRA)	47	3970	1%
4804-3	IQUITOS (FRA)	42	6746	1%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	236	13205	2%
8600-19	JUAN DE ARONA	1080	14241	8%
4806-4	JULIACA (FRA)	157	4279	4%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	19	6220	0%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	60	11105	1%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	158	4579	3%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	481	3008	16%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	130	10501	1%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	429	1758	24%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	167	5914	3%
4805-1	MEGA 3	460	14777	3%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	62	5351	1%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	552	13479	4%
4811-1	PISCO (FRA)	119	3283	4%
8500-1	PIURA	90	9776	1%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	57	7456	1%
4803-1	PLAZA NORTE	146	13409	1%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	82	5368	2%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	12	1569	1%
4806-3	PUNO (FRA)	7	3991	0%
4802-4	QUINDE ICA	13	2271	1%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	14	5058	0%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	192	7284	3%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	126	5179	2%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	106	2806	4%
4802-2	SALES LAND HUACHO	18	2551	1%
4805-4	SANTA ANITA	168	14010	1%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	284	7547	4%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	41	4536	1%
1014-2	SIC HUANCAYO II	228	7233	3%
1014-3	SIC LA MERCED	12	282	4%
4805-5	SUCRE (FRA)	70	9849	1%
4806-6	TACNA (FRA)	155	6263	2%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	182	9036	2%
4809-1	TARMA (FRA)	193	3251	6%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	165	5466	3%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	158	5976	3%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	39	8847	0%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	234	12755	2%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	12	4145	0%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	22	4951	0%
8500-4	TRUJILLO	140	12242	1%
1019-1	TSP CERRO DE PASCO	16	3158	1%
4802-7	TUMBES (FRA)	34	5241	1%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	244	7113	3%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	49	8904	1%
TOTAL GENERAL		14862	589444	3%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Abril

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO DE OFICINA	OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
8500-18	AREQUIPA	134	14514	1%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	589	8340	7%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	36	2950	1%
4804-1	ATENTO HUANUCO	108	4945	2%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	85	5695	1%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	58	7096	1%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	433	13027	3%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	124	6533	2%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	65	4774	1%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	79	4259	2%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	21	1345	2%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	180	3391	5%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	39	5179	1%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	37	3055	1%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	165	5239	3%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	88	5258	2%
928-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	222	6750	3%
8500-3	CHICLAYO	274	11340	2%
8500-6	CHIMBOTE	113	8614	1%
4813-4	CHINCHA (FRA)	16	2138	1%
915-3	CISESA CAV PIURA	313	9057	3%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	228	5070	4%
915-1	CISESA CAV TALARA	0	3722	0%

1005-1	CISESA CHEPEN	58	2869	2%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	43	3492	1%
1005-3	CISESA HUARAZ	198	3815	5%
1005-4	CISESA TARAPOTO	77	3392	2%
1005-5	CISESA TRUJILLO	47	4889	1%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	57	5715	1%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	132	3851	3%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	124	3536	4%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	644	7398	9%
8500-22	CUSCO	263	5583	5%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	48	7567	1%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	57	4197	1%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	51	3445	1%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	88	7113	1%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCVELICA	48	1189	4%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	22	1411	2%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	201	3822	5%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	179	4086	4%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	290	4182	7%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	1371	10761	13%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	202	8205	2%
4802-5	HUACHO (FRA)	41	2557	2%
8500-9	HUANCAYO	712	9844	7%
4804-6	HUANUCO (FRA)	117	6240	2%
4813-2	HUARAZ (FRA)	60	5104	1%
4813-3	ICA (FRA)	59	4132	1%
4804-3	IQUITOS (FRA)	32	6067	1%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	316	14249	2%
8600-19	JUAN DE ARONA	1588	13516	12%
4806-4	JULIACA (FRA)	349	8265	4%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	123	5860	2%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	207	10065	2%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	198	4501	4%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	419	4845	9%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	407	11098	4%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	384	2003	19%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	122	5615	2%
4805-1	MEGA 3	790	14016	6%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	97	5486	2%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	567	13367	4%
4811-1	PISCO (FRA)	70	3301	2%
8500-1	PIURA	228	10313	2%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	119	8960	1%
4803-1	PLAZA NORTE	118	11952	1%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	81	5163	2%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	14	1962	1%
4806-3	PUNO (FRA)	106	4146	3%
4802-4	QUINDE ICA	22	2370	1%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	36	3922	1%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	216	6802	3%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	104	4989	2%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	158	3164	5%
4802-2	SALESLAND HUACHO	16	2743	1%
4805-4	SANTA ANITA	211	8563	2%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	238	7942	3%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	58	4847	1%
1014-2	SIC HUANCAYO II	144	6705	2%
1014-3	SIC LA MERCED	8	716	1%
4805-5	SUCRE (FRA)	47	8689	1%
4806-6	TACNA (FRA)	90	4331	2%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	168	7137	2%
4809-1	TARMA (FRA)	152	2867	5%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	191	6116	3%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	117	5233	2%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	59	8902	1%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	226	12370	2%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	26	3755	1%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	35	4329	1%
8500-4	TRUJILLO	163	10461	2%
1019-1	TSP CERRO DE PASCO	27	3041	1%
4802-7	TUMBES (FRA)	57	4706	1%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	163	6148	3%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	58	10065	1%
TOTAL GENERAL		17721	586349	3%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Marzo

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO DE OFICINA	OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
-------------------	----------	--	---------------------------------------	---------

8500-18	AREQUIPA	98	14524	1%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	460	6921	7%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	26	2920	1%
4804-1	ATENTO HUANUCO	86	5489	2%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	77	5153	1%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	41	6430	1%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	352	13389	3%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	131	9037	1%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	59	5459	1%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	62	4582	1%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	27	2011	1%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	342	4101	8%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	48	5313	1%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	31	3522	1%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	137	5108	3%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	68	5215	1%
928-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	461	5863	8%
8500-3	CHICLAYO	221	12450	2%
8500-6	CHIMBOTE	158	9726	2%
4813-4	CHINCHA (FRA)	9	3066	0%
915-3	CISESA CAV PIURA	384	9208	4%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	47	3370	1%
915-1	CISESA CAV TALARA	51	2606	2%
1005-1	CISESA CHEPEN	59	2662	2%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	218	3461	6%
1005-3	CISESA HUARAZ	135	4464	3%
1005-4	CISESA TARAPOTO	156	3565	4%
1005-5	CISESA TRUJILLO	108	5090	2%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	36	5569	1%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	98	5129	2%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	131	3770	3%
1008-1	CONTACTO SATELITAL SJM	458	7328	6%
8500-22	CUSCO	167	6835	2%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	56	9271	1%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	83	3916	2%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	18	3425	1%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	91	7151	1%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCANELICA	50	1144	4%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	24	1215	2%
4807-4	GAMARRA - CANEPA	210	3871	5%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	138	3800	4%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	362	4594	8%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	600	11123	5%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	227	7892	3%
4802-5	HUACHO (FRA)	20	2490	1%
8500-9	HUANCAYO	142	8784	2%
4804-6	HUANUCO (FRA)	124	7907	2%
4813-2	HUARAZ (FRA)	4	2960	0%
4813-3	ICA (FRA)	101	3819	3%
4804-3	IQUITOS (FRA)	25	6002	0%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	273	13900	2%
8600-19	JUAN DE ARONA	575	14962	4%
4806-4	JULIACA (FRA)	336	7927	4%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	3	5994	0%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	257	10868	2%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	85	4531	2%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	243	5304	5%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	134	11382	1%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	36	1847	2%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	123	5331	2%
4805-1	MEGA 3	417	13632	3%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	105	5425	2%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	822	12547	7%
4811-1	PISCO (FRA)	104	3252	3%
8500-1	PIURA	58	10527	1%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	166	10666	2%
4803-1	PLAZA NORTE	146	12251	1%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	44	3564	1%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	18	2527	1%
4806-3	PUNO (FRA)	69	4088	2%
4802-4	QUINDE ICA	24	2797	1%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	28	4561	1%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	196	7907	2%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	127	4641	3%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	129	3078	4%
4802-2	SALESLAND HUACHO	12	2174	1%
4805-4	SANTA ANITA	144	12091	1%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	264	8173	3%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	60	5254	1%
1014-2	SIC HUANCAYO II	97	6950	1%
1014-3	SIC LA MERCED	3	1025	0%
4805-5	SUCRE (FRA)	32	7956	0%
4806-6	TACNA (FRA)	87	5222	2%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	158	6938	2%
4809-1	TARMA (FRA)	4	184	2%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	169	6646	3%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	136	5687	2%

4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	91	8439	1%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	243	12444	2%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	20	3136	1%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	53	4422	1%
8500-4	TRUJILLO	148	10436	1%
1019-1	TSP CERRO DE PASCO	17	3107	1%
4802-7	TUMBES (FRA)	49	5119	1%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	64	5735	1%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	86	9507	1%
TOTAL GENERAL		13672	596854	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Febrero

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO DE OFICINA	OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
8500-18	AREQUIPA	94	14730	1%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	521	7152	7%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	21	2726	1%
4804-1	ATENTO HUANUCO	72	6694	1%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	43	5044	1%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	31	5715	1%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	301	13933	2%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	113	10666	1%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	63	5796	1%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	42	4357	1%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	13	1905	1%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	144	4039	4%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	51	5710	1%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	39	3765	1%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	110	4044	3%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	72	5276	1%
928-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	256	7045	4%
8500-3	CHICLAYO	224	11347	2%
8500-6	CHIMBOTE	70	9463	1%
4813-4	CHINCHA (FRA)	13	3630	0%
915-3	CISESA CAV PIURA	748	9277	8%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	88	3953	2%
915-1	CISESA CAV TALARA	103	3816	3%
1005-1	CISESA CHEPEN	102	3145	3%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	272	2954	9%
1005-3	CISESA HUARAZ	464	5611	8%
1005-4	CISESA TARAPOTO	173	3294	5%
1005-5	CISESA TRUJILLO	127	5663	2%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	55	5878	1%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	24	4371	1%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	157	4302	4%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	334	6746	5%
8500-22	CUSCO	174	6819	3%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	104	10883	1%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	34	3723	1%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	26	3301	1%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	73	6879	1%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAMELICA	35	1170	3%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	36	1318	3%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	219	4036	5%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	100	4169	2%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	499	5436	9%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	554	12437	4%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	217	8752	2%
4802-5	HUACHO (FRA)	27	2617	1%
8500-9	HUANCAYO	212	9311	2%
4804-6	HUANUCO (FRA)	92	5538	2%
4813-2	HUARAZ (FRA)	23	4589	1%
4813-3	ICA (FRA)	101	4286	2%
4804-3	IQUITOS (FRA)	34	7230	0%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	215	12999	2%
8600-19	JUAN DE ARONA	499	14496	3%
4806-4	JULIACA (FRA)	293	8584	3%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	116	7138	2%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	263	10638	2%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	34	2843	1%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	120	5177	2%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	108	11093	1%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	20	1701	1%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	118	5865	2%
4805-1	MEGA 3	329	15200	2%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	99	5787	2%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	617	13312	5%
4811-1	PISCO (FRA)	83	3499	2%
8500-1	PIURA	71	9665	1%

4803-2	PLAZA LIMA SUR	113	9909	1%
4803-1	PLAZA NORTE	155	10891	1%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	61	6360	1%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	23	2277	1%
4806-3	PUNO (FRA)	19	3971	0%
4802-4	QUINDE ICA	29	3103	1%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	40	5028	1%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	207	6933	3%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	97	4643	2%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	91	2369	4%
4802-2	SALES LAND HUACHO	17	2741	1%
4805-4	SANTA ANITA	206	12190	2%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	336	8270	4%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	75	4896	2%
1014-2	SIC HUANCAYO II	125	7212	2%
1014-3	SIC LA MERCED	8	2195	0%
4805-5	SUCRE (FRA)	122	8152	1%
4806-6	TACNA (FRA)	79	5425	1%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	216	8791	2%
4809-1	TARMA (FRA)	119	2997	4%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	215	6943	3%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	225	5601	4%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	95	9076	1%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	218	11909	2%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	20	4203	0%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	45	4078	1%
8500-4	TRUJILLO	115	9196	1%
1019-1	TSP CERRO DE PASCO	27	2666	1%
4802-7	TUMBES (FRA)	39	5307	1%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	91	5254	2%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	103	9224	1%
TOTAL GENERAL		13816	614348	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Enero

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO DE OFICINA	OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
8500-18	AREQUIPA	80	11932	1%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	369	8066	5%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	31	2795	1%
4804-1	ATENTO HUANUCO	72	6139	1%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	71	5417	1%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	39	7038	1%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	392	14738	3%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	201	4883	4%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	52	5498	1%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	68	3902	2%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	46	1865	2%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	29	3315	1%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	45	5568	1%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	21	3382	1%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	178	4159	4%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	106	4855	2%
928-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	275	7855	4%
8500-3	CHICLAYO	157	9321	2%
8500-6	CHIMBOTE	126	8129	2%
4813-4	CHINCHA (FRA)	10	3275	0%
915-3	CISESA CAV PIURA	954	9824	10%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	125	4915	3%
915-1	CISESA CAV TALARA	76	3734	2%
1005-1	CISESA CHEPEN	119	3122	4%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	117	2734	4%
1005-3	CISESA HUARAZ	567	5341	11%
1005-4	CISESA TARAPOTO	165	3539	5%
1005-5	CISESA TRUJILLO	120	4968	2%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	70	5414	1%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	38	4660	1%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	115	3972	3%
1008-1	CONTACTO SATELITAL SJM	226	5971	4%
8500-22	CUSCO	246	7199	3%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	136	10915	1%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	21	4086	1%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	19	3420	1%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	96	7575	1%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCANELICA	45	1349	3%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	49	1304	4%
4807-4	GAMARRA - CANEPA	155	4189	4%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	62	4304	1%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	282	4463	6%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	583	11688	5%

4812-2	HIGUERETA (FRA)	201	9383	2%
4802-5	HUACHO (FRA)	46	3068	1%
8500-9	HUANCAYO	191	7843	2%
4804-6	HUANUCO (FRA)	113	5285	2%
4813-2	HUARAZ (FRA)	21	4282	0%
4813-3	ICA (FRA)	104	4582	2%
4804-3	IQUITOS (FRA)	20	6580	0%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	224	14637	2%
8600-19	JUAN DE ARONA	411	13702	3%
4806-4	JULIACA (FRA)	341	9314	4%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	355	6288	6%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	273	12876	2%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	41	6121	1%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	194	5346	4%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	80	10189	1%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	19	1779	1%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	134	5767	2%
4805-1	MEGA 3	309	14902	2%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	80	5610	1%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	366	13621	3%
4811-1	PISCO (FRA)	76	3185	2%
8500-1	PIURA	141	9582	1%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	81	10920	1%
4803-1	PLAZA NORTE	74	11667	1%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	40	4897	1%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	69	2154	3%
4806-3	PUNO (FRA)	25	3513	1%
4802-4	QUINDE ICA	34	2994	1%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	21	2917	1%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	163	7287	2%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	86	4513	2%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	91	1974	5%
4802-2	SALESLAND HUACHO	8	2545	0%
4805-4	SANTA ANITA	167	13442	1%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	396	8223	5%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	120	7904	2%
1014-2	SIC HUANCAYO II	68	5562	1%
1014-3	SIC LA MERCED	4	1058	0%
4805-5	SUCRE (FRA)	124	6576	2%
4806-6	TACNA (FRA)	86	5590	2%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	194	7908	2%
4809-1	TARMA (FRA)	112	2970	4%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	203	7755	3%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	271	5869	5%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	142	9144	2%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	183	11849	2%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	24	3660	1%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	49	3989	1%
8500-4	TRUJILLO	161	8318	2%
1019-1	TSP CERRO DE PASCO	22	2668	1%
4802-7	TUMBES (FRA)	38	5967	1%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	86	6073	1%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	127	10186	1%
TOTAL GENERAL		13763	604852	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Diciembre

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO DE OFICINA	OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
8500-18	AREQUIPA	166	10152	2%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	328	7265	5%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	33	3185	1%
4804-1	ATENTO HUANUCO	112	6805	2%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	162	5120	3%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	59	6644	1%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	622	15766	4%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	376	6953	5%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	79	5979	1%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	94	4112	2%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	66	1852	4%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	38	3276	1%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	60	6144	1%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	18	2615	1%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	318	5160	6%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	319	6229	5%
928-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	369	8406	4%
8500-3	CHICLAYO	279	8751	3%
8500-6	CHIMBOTE	122	8930	1%
4813-4	CHINCHA (FRA)	13	3913	0%

915-3	CISESA CAV PIURA	970	10258	9%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	176	5765	3%
915-1	CISESA CAV TALARA	79	3966	2%
1005-1	CISESA CHEPEN	128	2965	4%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	283	3733	8%
1005-3	CISESA HUARAZ	273	4644	6%
1005-4	CISESA TARAPOTO	61	3583	2%
1005-5	CISESA TRUJILLO	150	5288	3%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	76	7199	1%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	13	1635	1%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	342	9953	3%
1008-1	CONTACTO SATELITAL SJM	227	6485	4%
8500-22	CUSCO	238	7127	3%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	208	10189	2%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	25	3950	1%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	19	3537	1%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	123	7310	2%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCARELICA	44	1292	3%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	31	1214	3%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	161	4417	4%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	81	4219	2%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	248	4574	5%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	396	9735	4%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	193	8168	2%
4802-5	HUACHO (FRA)	17	2657	1%
8500-9	HUANCAYO	96	7234	1%
4804-6	HUANUCO (FRA)	118	4802	2%
4813-2	HUARAZ (FRA)	31	4211	1%
4813-3	ICA (FRA)	67	4269	2%
4804-3	IQUITOS (FRA)	28	7368	0%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	379	16284	2%
8600-19	JUAN DE ARONA	377	14703	3%
4806-4	JULIACA (FRA)	307	7869	4%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	611	8184	7%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	135	11156	1%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	77	6544	1%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	208	6277	3%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	152	11350	1%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	23	1995	1%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	223	6857	3%
4805-1	MEGA 3	403	15976	3%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	89	6398	1%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	449	14308	3%
4811-1	PISCO (FRA)	147	3506	4%
8500-1	PIURA	121	8477	1%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	65	10521	1%
4803-1	PLAZA NORTE	76	11071	1%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	34	4870	1%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	59	1993	3%
4806-3	PUNO (FRA)	22	4055	1%
4802-4	QUINDE ICA	47	3774	1%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	43	4205	1%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	215	8719	2%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	93	5745	2%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	83	3142	3%
4802-2	SALESLAND HUACHO	4	2614	0%
4805-4	SANTA ANITA	104	11167	1%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	522	8361	6%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	39	3344	1%
1014-1	SIC HUANCAYO	199	5255	4%
1014-2	SIC HUANCAYO II	195	4646	4%
1014-3	SIC LA MERCED	4	1074	0%
4805-5	SUCRE (FRA)	119	5371	2%
4806-6	TACNA (FRA)	44	4803	1%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	137	7561	2%
4809-1	TARMA (FRA)	75	3265	2%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	291	8086	4%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	116	5393	2%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	174	9061	2%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	172	11865	1%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	46	3987	1%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	62	4156	1%
8500-4	TRUJILLO	153	7806	2%
1019-1	TSP CERRO DE PASCO	41	2987	1%
4802-7	TUMBES (FRA)	60	6229	1%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	149	6560	2%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	174	11247	2%
TOTAL GENERAL		15853	621821	3%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Noviembre

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)**OBJETIVO:** Medir el porcentaje de usuarios que desistieron de realizar un trámite

CODIGO DE OFICINA	OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
8500-18	AREQUIPA	114	12392	1%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	294	6520	5%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	39	2979	1%
4804-1	ATENTO HUANUCO	179	5818	3%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	54	3953	1%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	30	5609	1%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	267	13196	2%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	323	7526	4%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	102	5864	2%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	50	3741	1%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	44	1597	3%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	63	3928	2%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	45	5038	1%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	17	3084	1%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	377	4606	8%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	246	5919	4%
928-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	202	7557	3%
8500-3	CHICLAYO	229	9600	2%
8500-6	CHIMBOTE	123	9012	1%
4813-4	CHINCHA (FRA)	17	3860	0%
915-3	CISESA CAV PIURA	497	9235	5%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	145	5642	3%
915-1	CISESA CAV TALARA	48	3247	1%
1005-1	CISESA CHEPEN	86	2130	4%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	420	3658	11%
1005-3	CISESA HUARAZ	156	3820	4%
1005-4	CISESA TARAPOTO	49	2869	2%
1005-5	CISESA TRUJILLO	161	5117	3%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	61	6440	1%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	34	4642	1%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	57	3870	1%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	273	6237	4%
8500-22	CUSCO	207	8894	2%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	71	9778	1%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	20	3424	1%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	16	3177	1%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	140	6775	2%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAYO	45	1242	4%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	58	1413	4%
4807-4	GAMARRA - CANEPA	131	3809	3%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	66	4021	2%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	471	5132	9%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	265	11061	2%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	224	9046	2%
4802-5	HUACHO (FRA)	33	2678	1%
8500-9	HUANCAYO	118	7884	1%
4804-6	HUANUCO (FRA)	154	5469	3%
4813-2	HUARAZ (FRA)	36	4499	1%
4813-3	ICA (FRA)	94	3804	2%
4804-3	IQUITOS (FRA)	50	6303	1%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	416	16173	3%
8600-19	JUAN DE ARONA	249	16894	1%
4806-4	JULIACA (FRA)	109	6632	2%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	722	8087	9%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	162	11612	1%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	56	6212	1%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	188	5518	3%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	105	10533	1%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	26	1363	2%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	108	6699	2%
4805-1	MEGA 3	412	15498	3%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	57	5525	1%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	324	13958	2%
4811-1	PISCO (FRA)	93	3201	3%
8500-1	PIURA	107	8489	1%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	54	10005	1%
4803-1	PLAZA NORTE	87	11295	1%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	17	4980	0%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	78	1418	6%
4806-3	PUNO (FRA)	16	3853	0%
4802-4	QUINDE ICA	38	3032	1%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	42	4300	1%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	128	7693	2%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	44	4251	1%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	50	3185	2%
4802-2	SALESLAND HUACHO	5	2298	0%
4805-4	SANTA ANITA	114	12417	1%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	268	7778	3%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	101	4577	2%
1014-1	SIC HUANCAYO	82	4895	2%
1014-2	SIC HUANCAYO II	93	4025	2%

1014-3	SIC LA MERCED	5	932	1%
4805-5	SUCRE (FRA)	133	6243	2%
4806-6	TACNA (FRA)	31	5096	1%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	92	6555	1%
4809-1	TARMA (FRA)	82	3137	3%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	379	7259	5%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	84	7062	1%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	128	9304	1%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	138	11255	1%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	36	3133	1%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	72	3907	2%
8500-4	TRUJILLO	98	8345	1%
1019-1	TSP CERRO DE PASCO	51	2372	2%
4802-7	TUMBES (FRA)	53	5925	1%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	76	6319	1%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	309	9713	3%
TOTAL GENERAL		13119	600068	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Octubre

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO DE OFICINA	OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
8500-18	AREQUIPA	100	12723	1%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	294	6868	4%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	34	3188	1%
4804-1	ATENTO HUANUCO	185	6068	3%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	121	4825	3%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	29	6244	0%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	163	5792	3%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	451	8192	6%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	85	5701	1%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	62	3897	2%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	23	1313	2%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	25	3347	1%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	56	5633	1%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	15	3513	0%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	313	4764	7%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	270	5748	5%
928-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	660	9431	7%
8500-3	CHICLAYO	206	10078	2%
8500-6	CHIMBOTE	192	10284	2%
4813-4	CHINCHA (FRA)	20	3721	1%
915-3	CISESA CAV PIURA	539	10058	5%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	129	5574	2%
915-1	CISESA CAV TALARA	61	3524	2%
1005-1	CISESA CHEPEN	73	2535	3%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	148	3433	4%
1005-3	CISESA HUARAZ	237	3989	6%
1005-4	CISESA TARAPOTO	93	3197	3%
1005-5	CISESA TRUJILLO	292	6372	5%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	64	6711	1%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	27	4508	1%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	85	4221	2%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	198	6479	3%
8500-22	CUSCO	402	8191	5%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	77	9810	1%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	40	3034	1%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	27	3257	1%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	134	6464	2%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCVELICA	45	1228	4%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	31	1531	2%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	215	4511	5%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	107	4219	3%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	496	3888	13%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	440	11625	4%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	277	9955	3%
4802-5	HUACHO (FRA)	31	2874	1%
8500-9	HUANCAYO	122	7748	2%
4804-6	HUANUCO (FRA)	591	10198	6%
4813-2	HUARAZ (FRA)	37	5603	1%
4813-3	ICA (FRA)	60	4087	1%
4804-3	IQUITOS (FRA)	106	6873	2%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	341	17737	2%
8600-19	JUAN DE ARONA	263	11607	2%
4806-4	JULIACA (FRA)	71	8339	1%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	465	6368	7%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	187	13882	1%

1012-1	MCLABI CAJAMARCA	161	7008	2%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	234	5536	4%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	136	10856	1%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	64	1680	4%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	98	5592	2%
4805-1	MEGA 3	261	15478	2%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	88	5733	2%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	525	14297	4%
4811-1	PISCO (FRA)	113	3538	3%
8500-1	PIURA	139	8807	2%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	84	11855	1%
4803-1	PLAZA NORTE	65	10858	1%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	60	5068	1%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	32	2033	2%
4806-3	PUNO (FRA)	27	3964	1%
4802-4	QUINDE ICA	48	2854	2%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	31	2622	1%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	85	6876	1%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	37	4574	1%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	53	3420	2%
4802-2	SALES LAND HUACHO	4	2243	0%
4805-4	SANTA ANITA	181	13448	1%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	276	7709	4%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	131	5331	2%
1014-1	SIC HUANCAYO	105	5258	2%
1014-2	SIC HUANCAYO II	56	4514	1%
1014-3	SIC LA MERCED	8	1120	1%
4805-5	SUCRE (FRA)	185	6424	3%
4806-6	TACNA (FRA)	33	4345	1%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	260	7350	4%
4809-1	TARMA (FRA)	117	3482	3%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	419	7301	6%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	48	9097	1%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	178	9340	2%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	226	11805	2%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	43	3450	1%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	53	4037	1%
8500-4	TRUJILLO	108	9680	1%
1019-1	TSP CERRO DE PASCO	15	2706	1%
4802-7	TUMBES (FRA)	49	4544	1%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	66	6914	1%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	195	12288	2%
TOTAL GENERAL		14912	619995	2%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Setiembre

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO DE OFICINA	OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
8500-18	AREQUIPA	142	13114	1%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	390	6377	6%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	76	3154	2%
4804-1	ATENTO HUANUCO	168	5345	3%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	74	4370	2%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	33	5942	1%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	280	14955	2%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	703	8486	8%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	77	6307	1%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	66	4104	2%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	18	1401	1%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	24	3565	1%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	45	5746	1%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	15	3622	0%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	12	182	7%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	180	6113	3%
928-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	352	9123	4%
8500-3	CHICLAYO	206	10801	2%
8500-6	CHIMBOTE	169	10037	2%
4813-4	CHINCHA (FRA)	32	3884	1%
915-3	CISESA CAV PIURA	404	9919	4%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	166	6302	3%
915-1	CISESA CAV TALARA	49	3531	1%
1005-1	CISESA CHEPEN	46	2798	2%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	147	3725	4%
1005-3	CISESA HUARAZ	124	3921	3%
1005-4	CISESA TARAPOTO	78	3795	2%
1005-5	CISESA TRUJILLO	342	7298	5%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	34	6568	1%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	10	1961	1%

1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	34	3973	1%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	31	3214	1%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	271	7178	4%
8500-22	CUSCO	320	8210	4%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	154	9915	2%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	49	4003	1%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	16	2982	1%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	86	6887	1%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCVELICA	57	1233	5%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	44	1295	3%
4807-4	GAMARRA - CANEPA	399	4718	8%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	157	4605	3%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	494	5088	10%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	614	14346	4%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	387	9996	4%
4802-5	HUACHO (FRA)	50	3041	2%
8500-9	HUANCAYO	189	8501	2%
4804-6	HUANUCO (FRA)	382	7501	5%
4813-2	HUARAZ (FRA)	37	5441	1%
4813-3	ICA (FRA)	82	4900	2%
4804-3	IQUITOS (FRA)	30	5405	1%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	362	17495	2%
8600-19	JUAN DE ARONA	432	10720	4%
4806-4	JULIACA (FRA)	106	8802	1%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	517	6595	8%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	111	14395	1%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	408	5412	8%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	139	3546	4%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	118	11419	1%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	74	1680	4%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	109	5985	2%
4805-1	MEGA 3	301	16249	2%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	107	5812	2%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	393	12810	3%
4811-1	PISCO (FRA)	102	3830	3%
8500-1	PIURA	239	11080	2%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	78	10045	1%
4803-1	PLAZA NORTE	86	10751	1%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	59	5134	1%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	53	2111	3%
4806-3	PUNO (FRA)	28	3970	1%
4802-4	QUINDE ICA	21	2493	1%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	48	2856	2%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	123	6411	2%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	24	4287	1%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	43	3892	1%
4802-2	SALESLAND HUACHO	8	1937	0%
4805-4	SANTA ANITA	144	13245	1%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	246	7647	3%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	66	2059	3%
1014-1	SIC HUANCAYO	461	5747	8%
1014-2	SIC HUANCAYO II	78	4039	2%
1014-3	SIC LA MERCED	7	1167	1%
4805-5	SUCRE (FRA)	221	6296	4%
4806-6	TACNA (FRA)	59	6217	1%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	279	6940	4%
4809-1	TARMA (FRA)	54	3276	2%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	437	6955	6%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	46	10083	0%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	181	9063	2%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	122	10139	1%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	15	1051	1%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	39	3840	1%
8500-4	TRUJILLO	223	9950	2%
1019-1	TSP CERRO DE PASCO	0	1	0%
4802-7	TUMBES (FRA)	42	3777	1%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	135	7189	2%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	293	13083	2%
TOTAL GENERAL		15582	620359	3%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Agosto

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO DE OFICINA	OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
8500-18	AREQUIPA	259	14312	2%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	491	7286	7%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	92	3540	3%
4804-1	ATENTO HUANUCO	210	6130	3%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	69	5010	1%

1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	33	6548	1%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	540	15246	4%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	999	8252	12%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	65	5520	1%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	35	4037	1%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	29	1282	2%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	46	3929	1%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	24	6007	0%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	27	3623	1%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	203	4029	5%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	235	6738	3%
928-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	396	9866	4%
8500-3	CHICLAYO	234	11461	2%
8500-6	CHIMBOTE	140	10343	1%

4813-4	CHINCHA (FRA)	96	4399	2%
915-3	CISESA CAV PIURA	636	10142	6%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	194	7368	3%
915-1	CISESA CAV TALARA	123	3599	3%
1005-1	CISESA CHEPEN	93	3036	3%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	134	3629	4%
1005-3	CISESA HUARAZ	97	3946	2%
1005-4	CISESA TARAPOTO	70	4086	2%
1005-5	CISESA TRUJILLO	245	7081	3%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	46	7163	1%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	28	3123	1%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	25	4130	1%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	81	4408	2%
1008-1	CONTACTO SATELITAL SJM	445	7003	6%
8500-22	CUSCO	414	8121	5%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	85	12484	1%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	31	3214	1%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	14	2075	1%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	76	6955	1%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCVELICA	36	945	4%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	56	1624	3%
4807-4	GAMARRA – CANEPA	304	4571	7%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	269	4280	6%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	521	5373	10%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	1031	17118	6%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	354	9063	4%
4802-5	HUACHO (FRA)	43	3010	1%
8500-9	HUANCAYO	122	7519	2%
4804-6	HUANUCO (FRA)	109	2659	4%
4813-2	HUARAZ (FRA)	6	133	5%
4813-3	ICA (FRA)	135	5353	3%
4804-3	IQUITOS (FRA)	38	5809	1%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	541	17195	3%
8600-19	JUAN DE ARONA	312	7130	4%
4806-4	JULIACA (FRA)	140	9808	1%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	527	7482	7%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	169	15554	1%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	540	7641	7%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	122	4180	3%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	226	11986	2%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	24	847	3%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	147	7062	2%

4805-1	MEGA 3	333	16566	2%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	140	5849	2%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	593	14991	4%
4811-1	PISCO (FRA)	91	4038	2%
8500-1	PIURA	188	9405	2%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	112	10864	1%
4803-1	PLAZA NORTE	92	12335	1%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	48	4791	1%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	47	2991	2%
4806-3	PUNO (FRA)	57	4524	1%
4802-4	QUINDE ICA	58	3180	2%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	61	2990	2%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	282	8227	3%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	47	4663	1%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	53	4344	1%
4802-2	SALESLAND HUACHO	9	2649	0%
4805-4	SANTA ANITA	262	15551	2%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	367	9426	4%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	48	2297	2%
1014-1	SIC HUANCAYO	459	5079	9%
1014-2	SIC HUANCAYO II	79	4669	2%
1014-3	SIC LA MERCED	4	1291	0%
4805-5	SUCRE (FRA)	303	6183	5%
4806-6	TACNA (FRA)	57	5607	1%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	242	6953	3%
4809-1	TARMA (FRA)	81	2938	3%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	633	8477	7%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	75	10749	1%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	173	9178	2%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	146	10540	1%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	36	3224	1%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	77	4658	2%
8500-4	TRUJILLO	143	8910	2%
1019-1	TSP CERRO DE PASCO	138	1133	12%
4802-7	TUMBES (FRA)	53	4236	1%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	155	7281	2%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	134	10273	1%
TOTAL GENERAL		18708	646523	3%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Julio

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)**OBJETIVO:** Medir el porcentaje de usuarios que desistieron de realizar un trámite

CODIGO DE OFICINA	OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
8500-18	AREQUIPA	334	14532	2%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	457	6065	8%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	105	3225	3%
4804-1	ATENTO HUANUCO	363	7263	5%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	85	5213	2%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	28	6709	0%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	749	16495	5%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	137	7573	2%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	69	5233	1%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	37	3727	1%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	99	1606	6%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	70	3696	2%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	32	5774	1%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	28	3889	1%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	158	4193	4%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	205	5844	4%
928-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	359	9734	4%
8500-3	CHICLAYO	190	11825	2%
8500-6	CHIMBOTE	104	8440	1%
4813-4	CHINCHA (FRA)	82	4507	2%
915-3	CISESA CAV PIURA	737	10467	7%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	168	7072	2%
915-1	CISESA CAV TALARA	62	3626	2%
1005-1	CISESA CHEPEN	115	3217	4%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	89	3666	2%
1005-3	CISESA HUARAZ	177	4232	4%
1005-4	CISESA TARAPOTO	155	3495	4%
1005-5	CISESA TRUJILLO	590	7431	8%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	403	7073	6%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	27	2506	1%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	39	4570	1%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	72	4352	2%
1008-1	CONTACTO SATELITAL SJM	667	7082	9%
8500-22	CUSCO	289	10159	3%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	66	11157	1%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	29	2290	1%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	6	2825	0%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	112	7082	2%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCANELICA	31	934	3%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	46	1533	3%
4807-4	GAMARRA - CANEPA	284	4170	7%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	242	4122	6%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	387	5269	7%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	1236	15489	8%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	269	7588	4%
4802-5	HUACHO (FRA)	71	2723	3%
8500-9	HUANCAYO	148	7470	2%
4804-6	HUANUCO (FRA)	284	5177	5%
4813-2	HUARAZ (FRA)	47	5099	1%
4813-3	ICA (FRA)	174	5501	3%
4804-3	IQUITOS (FRA)	71	7688	1%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	537	20705	3%
8600-19	JUAN DE ARONA	333	6292	5%
4806-4	JULIACA (FRA)	111	9252	1%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	437	6753	6%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	172	15789	1%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	246	6024	4%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	75	4586	2%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	278	11362	2%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	18	1058	2%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	182	8962	2%
4805-1	MEGA 3	300	16891	2%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	224	6457	3%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	679	15373	4%
4811-1	PISCO (FRA)	100	4014	2%
8500-1	PIURA	137	9342	1%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	145	10626	1%
4803-1	PLAZA NORTE	110	12816	1%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	42	5340	1%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	87	2559	3%
4806-3	PUNO (FRA)	26	4510	1%
4802-4	QUINDE ICA	35	3443	1%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	74	4065	2%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	236	7549	3%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	66	5622	1%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	99	4115	2%
4802-2	SALESLAND HUACHO	4	2572	0%
4805-4	SANTA ANITA	441	15279	3%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	335	9692	3%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	12	556	2%
1014-1	SIC HUANCAYO	267	4615	6%

1014-2	SIC HUANCAYO II	148	5506	3%
1014-3	SIC LA MERCED	5	1225	0%
4805-5	SUCRE (FRA)	353	6128	6%
4806-6	TACNA (FRA)	37	4953	1%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	358	7227	5%
4809-1	TARMA (FRA)	66	3083	2%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	528	8266	6%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	65	10747	1%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	440	9233	5%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	126	8898	1%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	36	3252	1%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	96	4205	2%
8500-4	TRUJILLO	182	9535	2%
1019-1	TSP CERRO DE PASCO	364	3334	11%
4802-7	TUMBES (FRA)	32	4255	1%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	137	7272	2%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	228	13524	2%
TOTAL GENERAL		19793	657470	3%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Junio

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO DE OFICINA	OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
8500-18	AREQUIPA	179	15594	1%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	410	5299	8%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	107	2924	4%
4804-1	ATENTO HUANUCO	353	6601	5%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	121	4922	2%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	50	5867	1%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	536	14914	4%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	156	8166	2%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	160	5797	3%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	15	3357	0%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	37	1436	3%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	81	3206	3%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	33	4658	1%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	49	3171	2%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	127	4158	3%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	181	6029	3%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	257	8988	3%
8500-3	CHICLAYO	215	11733	2%
8500-6	CHIMBOTE	139	10155	1%
4813-4	CHINCHA (FRA)	50	3330	2%
915-3	CISESA CAV PIURA	261	9548	3%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	118	6459	2%
915-1	CISESA CAV TALARA	44	3272	1%
1005-1	CISESA CHEPEN	76	2592	3%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	46	3086	1%
1005-3	CISESA HUARAZ	84	3781	2%
1005-4	CISESA TARAPOTO	198	4262	5%
1005-5	CISESA TRUJILLO	471	5549	8%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	379	6961	5%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	33	2880	1%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	25	3851	1%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	67	3555	2%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	562	7090	8%
8500-22	CUSCO	317	8287	4%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	202	11338	2%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	41	3174	1%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	5	1658	0%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	38	6589	1%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCVELICA	30	777	4%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	36	1152	3%
4810-2	GAMARRA - CANEPA	138	3327	4%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	152	4209	4%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	263	3082	9%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	853	13832	6%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	415	8172	5%
4802-5	HUACHO (FRA)	149	2717	5%
8500-9	HUANCAYO	221	7019	3%
4804-6	HUANUCO (FRA)	251	4160	6%
4813-2	HUARAZ (FRA)	15	5349	0%
4813-3	ICA (FRA)	238	5661	4%
4804-3	IQUITOS (FRA)	48	4652	1%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	250	15981	2%
8600-19	JUAN DE ARONA	318	11104	3%
4806-4	JULIACA (FRA)	105	7377	1%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	374	6842	5%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	206	6060	3%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	888	6913	13%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	59	4097	1%

926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	425	10627	4%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	17	741	2%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	121	6982	2%
4805-1	MEGA 3	245	14851	2%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	108	6355	2%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	730	13919	5%
4811-1	PISCO (FRA)	157	3592	4%
8500-1	PIURA	301	9765	3%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	120	8009	1%
4803-1	PLAZA NORTE	385	11308	3%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	39	5600	1%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	12	2271	1%
4806-3	PUNO (FRA)	40	4131	1%
4802-4	QUINDE ICA	37	2651	1%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	32	5095	1%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	120	7609	2%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	46	4868	1%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	28	3174	1%
4802-2	SALESLAND HUACHO	2	2443	0%
4805-4	SANTA ANITA	359	9716	4%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	252	8498	3%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	14	287	5%
1014-1	SIC HUANCAYO	231	5063	5%
1014-2	SIC HUANCAYO II	73	4930	1%
1014-3	SIC LA MERCED	3	1258	0%
4810-1	SUCRE (FRA)	211	7170	3%
4806-6	TACNA (FRA)	40	4867	1%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	1283	6930	19%
4809-1	TARMA (FRA)	74	2987	2%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	486	6987	7%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	37	7153	1%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	296	6496	5%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	107	8867	1%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	33	2810	1%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	101	2762	4%
8500-4	TRUJILLO	159	10583	2%
1015-1	TSP CERRO DE PASCO	89	2894	3%
4802-7	TUMBES (FRA)	33	4015	1%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	118	6818	2%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	172	13978	1%
TOTAL GENERAL		18368	595780	3%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Mayo

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO DE OFICINA	OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
8500-18	AREQUIPA	195	15572	1%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	330	5238	6%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	83	2710	3%
4804-1	ATENTO HUANUCO	313	6265	5%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	71	4198	2%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	18	4321	0%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	609	13581	4%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	62	8895	1%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	54	4874	1%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	43	2881	1%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	15	991	2%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	40	3105	1%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	39	4980	1%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	38	2565	1%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	214	4355	5%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	328	6322	5%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	464	9790	5%
8500-3	CHICLAYO	214	12120	2%
8500-6	CHIMBOTE	137	8951	2%
4813-4	CHINCHA (FRA)	89	3958	2%
915-3	CISESA CAV PIURA	1014	10121	10%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	371	6942	5%
915-1	CISESA CAV TALARA	37	3424	1%
1005-1	CISESA CHEPEN	196	2237	9%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	49	2664	2%
1005-3	CISESA HUARAZ	744	4169	18%
1005-4	CISESA TARAPOTO	470	3108	15%
1005-5	CISESA TRUJILLO	1101	6059	18%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	617	7029	9%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	22	2457	1%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	265	3973	7%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	256	3122	8%
1008-1	CONTACTO SATELITAL SJM	529	7166	7%
8500-22	CUSCO	450	7956	6%

908-2	DIAL CAV TRUJILLO	166	10149	2%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	59	2550	2%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	22	2596	1%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	46	7229	1%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCANELICA	28	504	6%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	36	961	4%
4810-2	GAMARRA – CANEPA	241	4448	5%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	134	3474	4%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	423	4558	9%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	1253	14778	8%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	603	8042	7%
4802-5	HUACHO (FRA)	105	2787	4%
8500-9	HUANCAYO	203	6992	3%
4804-6	HUANUCO (FRA)	338	5344	6%
4813-2	HUARAZ (FRA)	35	5232	1%
4813-3	ICA (FRA)	157	5452	3%
4804-3	IQUITOS (FRA)	57	4659	1%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	505	15255	3%
8600-19	JUAN DE ARONA	820	12452	7%
4806-4	JULIACA (FRA)	61	6383	1%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	491	6044	8%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	583	16659	3%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	1355	7375	18%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	36	4449	1%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	886	10955	8%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	5	476	1%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	379	9581	4%
4805-1	MEGA 3	292	14652	2%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	87	6391	1%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	857	14418	6%
4811-1	PISCO (FRA)	245	3408	7%
8500-1	PIURA	305	9189	3%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	131	7798	2%
4803-1	PLAZA NORTE	636	9911	6%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	624	7031	9%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	25	2215	1%
4806-3	PUNO (FRA)	56	4357	1%
4802-4	QUINDE ICA	45	3828	1%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	39	4030	1%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	117	7618	2%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	43	5203	1%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	69	4437	2%
4802-2	SALESLAND HUACHO	4	2404	0%
4805-4	SANTA ANITA	406	6108	7%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	283	7447	4%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	165	2584	6%
1014-1	SIC HUANCAYO	152	4905	3%
1014-2	SIC HUANCAYO II	55	3866	1%
1014-3	SIC LA MERCED	5	1366	0%
4810-1	SUCRE (FRA)	364	8035	5%
4806-6	TACNA (FRA)	31	4217	1%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	559	5908	9%
4809-1	TARMA (FRA)	77	2929	3%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	410	5998	7%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	37	9095	0%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	342	6334	5%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	187	9258	2%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	37	2277	2%
4803-6	TIENDA RAMBLA BRASIL	50	1601	3%
8500-4	TRUJILLO	186	8123	2%
1015-1	TSP CERRO DE PASCO	50	2589	2%
4802-7	TUMBES (FRA)	31	4703	1%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	87	5713	2%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	236	14697	2%
TOTAL GENERAL		25829	600126	4%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Abril

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO DE OFICINA	OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
8500-18	AREQUIPA	431	14923	3%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	477	6392	7%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	120	1798	7%
4804-1	ATENTO HUANCAYO	254	5310	5%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	128	5860	2%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	30	5414	1%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	600	15155	4%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	44	8728	1%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	36	5228	1%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	40	2555	2%

1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	25	1180	2%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	53	2644	2%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	31	4133	1%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	60	2727	2%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	207	4272	5%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	279	6008	5%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	384	8697	4%
8500-3	CHICLAYO	281	12260	2%
8500-6	CHIMBOTE	328	9404	3%
4813-4	CHINCHA (FRA)	93	4107	2%
915-3	CISESA CAV PIURA	1327	9645	14%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	432	6635	7%
915-1	CISESA CAV TALARA	24	3350	1%
1005-1	CISESA CHEPEN	311	2880	11%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	118	3594	3%
1005-3	CISESA HUARAZ	581	3640	16%
1005-4	CISESA TARAPOTO	988	4560	22%
1005-5	CISESA TRUJILLO	976	6438	15%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	475	6187	8%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	13	2708	0%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	354	3973	9%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	309	3056	10%
1008-1	CONTACTO SATELITAL SJM	996	7370	14%
8500-22	CUSCO	481	7647	6%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	220	11596	2%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	69	3169	2%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	14	2503	1%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	59	7298	1%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES HUANCAYELICA	26	493	5%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI	42	924	5%
4810-2	GAMARRA – CANEPA	70	3567	2%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	144	3923	4%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	370	4567	8%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	852	10837	8%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	549	6919	8%
4802-5	HUACHO (FRA)	167	2961	6%
8500-9	HUANCAYO	120	5569	2%
4804-6	HUANUCO (FRA)	434	6733	6%
4813-2	HUARAZ (FRA)	54	5259	1%
4813-3	ICA (FRA)	178	5849	3%
4804-3	IQUITOS (FRA)	59	5664	1%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	952	14369	7%
8600-19	JUAN DE ARONA	1033	14046	7%
4806-4	JULIACA (FRA)	84	6726	1%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	620	7439	8%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	326	22198	1%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	486	4084	12%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	31	4969	1%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	581	10261	6%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	22	863	3%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	382	7969	5%
4805-1	MEGA 3	314	13997	2%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	106	6538	2%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	776	12735	6%
4811-1	PISCO (FRA)	155	3189	5%
8500-1	PIURA	321	9116	4%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	150	7039	2%
4803-1	PLAZA NORTE	477	7552	6%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	497	7692	6%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	44	2328	2%
4806-3	PUNO (FRA)	67	4722	1%
4802-4	QUINDE ICA	104	3707	3%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	29	3864	1%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	85	7404	1%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	65	4886	1%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	86	3648	2%
4802-2	SALESLAND HUACHO	6	2017	0%
4805-4	SANTA ANITA	1302	16149	8%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	337	7326	5%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	352	3759	9%
1014-1	SIC HUANCAYO	119	4823	2%
1014-2	SIC HUANCAYO II	63	5061	1%
1014-3	SIC LA MERCED	4	1515	0%
4810-1	SUCRE (FRA)	435	8823	5%
4806-6	TACNA (FRA)	16	4801	0%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	410	6642	6%
4809-1	TARMA (FRA)	16	2373	1%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	392	5565	7%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	91	10053	1%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	338	6031	6%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	165	8746	2%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	61	2153	3%
8500-4	TRUJILLO	276	9302	3%
1015-1	TSP CERRO DE PASCO	63	3707	2%
4802-7	TUMBES (FRA)	52	4150	1%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	76	5987	1%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	123	5898	2%

TOTAL GENERAL	27203	602531	5%
---------------	-------	--------	----

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Marzo

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO DE OFICINA	OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
8500-18	AREQUIPA	512	16532	3%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	381	6566	6%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	154	2112	7%
4804-1	ATENTO HUANUCO	226	5658	4%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	124	6369	2%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	58	6900	1%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	570	17061	3%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	83	9137	1%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	69	5835	1%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	41	3378	1%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	75	1561	5%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	39	2614	1%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	29	5271	1%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	74	3943	2%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	199	4848	4%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	187	5811	3%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	315	8932	4%
8500-3	CHICLAYO	239	12947	2%
8500-6	CHIMBOTE	233	10630	2%
4813-4	CHINCHA (FRA)	188	4698	4%
915-3	CISESA CAV PIURA	1077	9748	11%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	387	7060	5%
915-1	CISESA CAV TALARA	27	3610	1%
1005-1	CISESA CHEPEN	253	3060	8%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	173	3805	5%
1005-3	CISESA HUARAZ	501	4600	11%
1005-4	CISESA TARAPOTO	619	4724	13%
1005-5	CISESA TRUJILLO	583	6515	9%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	429	6575	7%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	21	3053	1%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	336	4117	8%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	383	4267	9%
1008-1	CONTACTO SATELITAL SJM	635	8053	8%
8500-22	CUSCO	369	8236	4%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	222	14382	2%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	67	3455	2%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	20	2793	1%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	101	8541	1%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES HUANAVELICA	31	851	4%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	53	623	9%
4810-2	GAMARRA - CANEPA	118	4236	3%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	108	4486	2%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	549	5252	10%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	1407	14341	10%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	434	7393	6%
4802-5	HUACHO (FRA)	127	2865	4%
8500-9	HUANCAYO	146	5701	3%
4804-6	HUANUCO (FRA)	539	9474	6%
4813-2	HUARAZ (FRA)	89	5899	2%
4813-3	ICA (FRA)	293	5807	5%
4804-3	IQUITOS (FRA)	156	8468	2%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	1013	17493	6%
8600-19	JUAN DE ARONA	1847	19207	10%
4806-4	JULIACA (FRA)	95	7870	1%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	865	9450	9%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	257	17172	1%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	329	6155	5%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	52	6278	1%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	719	10280	7%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	28	900	3%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	335	7475	4%
4805-1	MEGA 3	544	16982	3%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	100	6930	1%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	726	13342	5%
4811-1	PISCO (FRA)	217	3453	6%
8500-1	PIURA	298	9889	3%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	147	6968	2%
4803-1	PLAZA NORTE	1103	13146	8%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	741	7615	10%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	79	2919	3%
4806-3	PUNO (FRA)	59	4552	1%
4802-4	QUINDE ICA	91	3364	3%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	88	3932	2%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	64	7608	1%

4802-3	REAL PLAZA PIURA	74	4907	2%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	328	4889	7%
4802-2	SALESLAND HUACHO	4	2977	0%
4805-4	SANTA ANITA	1160	17779	7%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	386	7409	5%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	305	5298	6%
1014-1	SIC HUANCAYO	197	5307	4%
1014-2	SIC HUANCAYO II	58	4964	1%
1014-3	SIC LA MERCED	5	1612	0%
4810-1	SUCRE (FRA)	334	8547	4%
4806-6	TACNA (FRA)	29	5584	1%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	315	6275	5%
4809-1	TARMA (FRA)	20	2982	1%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	320	5591	6%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	208	8456	2%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	390	8692	4%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	157	9044	2%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	43	2263	2%
8500-4	TRUJILLO	251	11924	2%
1015-1	TSP CERRO DE PASCO	58	2961	2%
4802-7	TUMBES (FRA)	29	3877	1%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	138	14058	1%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	471	13821	3%
TOTAL GENERAL		29126	684990	4%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Febrero

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO DE OFICINA	OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
8500-18	AREQUIPA	1051	11985	9%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	416	6471	6%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	99	1796	6%
4804-1	ATENTO HUANUCO	246	6116	4%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	59	4649	1%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	41	5770	1%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	472	14905	3%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	42	4539	1%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	25	5057	0%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	31	3106	1%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	64	1594	4%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	60	2660	2%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	81	5106	2%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	85	3483	2%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	133	3750	4%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	233	5723	4%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	416	8443	5%
8500-3	CHICLAYO	387	10978	4%
8500-6	CHIMBOTE	345	9316	4%
4813-4	CHINCHA (FRA)	208	5051	4%
915-3	CISESA CAV PIURA	907	9318	10%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	543	7148	8%
915-1	CISESA CAV TALARA	20	3338	1%
1005-1	CISESA CHEPEN	230	2833	8%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	35	3992	1%
1005-3	CISESA HUARAZ	528	4290	12%
1005-4	CISESA TARAPOTO	471	4500	10%
1005-5	CISESA TRUJILLO	619	6682	9%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	512	6701	8%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	6	2199	0%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	192	3594	5%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	436	4807	9%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	777	7025	11%
8500-22	CUSCO	207	6897	3%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	262	12962	2%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	35	2748	1%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	14	2716	1%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	59	6773	1%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCARELICA	46	878	5%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	49	560	9%
4810-2	GAMARRA - CANEPA	118	3666	3%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	152	3869	4%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	700	4983	14%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	1578	14234	11%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	504	7463	7%
4802-5	HUACHO (FRA)	111	2410	5%
8500-9	HUANCAYO	165	5273	3%
4804-6	HUANUCO (FRA)	389	8484	5%
4813-2	HUARAZ (FRA)	61	5233	1%
4813-3	ICA (FRA)	413	5358	8%
4804-3	IQUITOS (FRA)	124	7443	2%

4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	763	14974	5%
8600-19	JUAN DE ARONA	971	14721	7%
4806-4	JULIACA (FRA)	27	6327	0%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	845	8200	10%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	301	14401	2%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	137	4699	3%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	94	5566	2%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	1058	10268	10%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	76	1114	7%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	251	7400	3%
4805-1	MEGA 3	503	14787	3%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	105	6541	2%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	494	12272	4%
4811-1	PISCO (FRA)	212	3287	6%
8500-1	PIURA	473	9015	5%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	229	5909	4%
4803-1	PLAZA NORTE	726	10498	7%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	556	5799	10%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	130	2653	5%
4806-3	PUNO (FRA)	31	3333	1%
1009-6	QUILLABAMBA-CUSCO	2	634	0%
4802-4	QUINDE ICA	90	2689	3%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	68	2648	3%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	46	6041	1%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	52	4348	1%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	300	3697	8%
4802-2	SALESLAND HUACHO	7	2866	0%
4805-4	SANTA ANITA	1377	17484	8%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	476	5427	9%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	179	4435	4%
1013-3	SERVICIOS DIGITALES SULLANA	239	2917	8%
1014-1	SIC HUANCAYO	139	5221	3%
1014-2	SIC HUANCAYO II	111	4405	3%
1014-3	SIC LA MERCED	2	1599	0%
4810-1	SUCRE (FRA)	258	8379	3%
4806-6	TACNA (FRA)	50	5178	1%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	379	5827	7%
4809-1	TARMA (FRA)	48	3233	1%
4808-3	TIENDA CENTRO CIVICO	234	2022	12%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	394	7641	5%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	277	7114	4%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	103	7423	1%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	50	1955	3%
8500-4	TRUJILLO	199	9069	2%
1015-1	TSP CERRO DE PASCO	77	2933	3%
4802-7	TUMBES (FRA)	55	3898	1%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	38	6066	1%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	490	14880	3%
1005-6	CISESA MOYOBAMBA	0	1351	0%
TOTAL GENERAL		28479	602019	5%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Enero

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO DE OFICINA	OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
8500-18	AREQUIPA	1189	13534	9%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	277	5511	5%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	151	2765	5%
4804-1	ATENTO HUANUCO	248	5716	4%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	24	4848	0%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	26	5769	0%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	491	15358	3%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	72	6766	1%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	73	5237	1%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	46	3413	1%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	58	1646	4%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	112	3024	4%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	70	4695	1%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	151	2892	5%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	194	3980	5%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	312	5902	5%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	551	9459	6%
8500-3	CHICLAYO	322	10738	3%
8500-6	CHIMBOTE	125	10224	1%
4813-4	CHINCHA (FRA)	163	5455	3%
915-3	CISESA CAV PIURA	982	10357	9%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	545	7707	7%
915-1	CISESA CAV TALARA	10	3688	0%
1005-1	CISESA CHEPEN	235	2684	9%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	73	4166	2%

1005-3	CISESA HUARAZ	732	5036	15%
1005-4	CISESA TARAPOTO	458	4360	11%
1005-5	CISESA TRUJILLO	842	7153	12%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	353	7588	5%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	15	2320	1%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	334	4345	8%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	419	5085	8%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	1002	5801	17%
8500-22	CUSCO	173	7498	2%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	292	12682	2%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	48	3162	2%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	19	2761	1%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	62	7036	1%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCVELICA	81	976	8%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	29	576	5%
4810-2	GAMARRA – CANEPA	78	3454	2%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	113	4152	3%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	707	4292	16%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	1622	13956	12%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	667	9039	7%
4802-5	HUACHO (FRA)	144	2559	6%
8500-9	HUANCAYO	153	4128	4%
4804-6	HUANUCO (FRA)	475	7036	7%
4813-2	HUARAZ (FRA)	47	4903	1%
4813-3	ICA (FRA)	475	5982	8%
4804-3	IQUITOS (FRA)	143	7690	2%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	1404	15969	9%
8600-19	JUAN DE ARONA	1266	16197	8%
4806-4	JULIACA (FRA)	102	7380	1%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	934	7352	13%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	214	13892	2%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	131	4840	3%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	150	7572	2%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	676	9498	7%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	82	1122	7%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	173	5353	3%
4805-1	MEGA 3	703	15890	4%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	102	6330	2%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	418	12854	3%
4811-1	PISCO (FRA)	151	2572	6%
8500-1	PIURA	263	10152	3%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	308	7440	4%
4803-1	PLAZA NORTE	623	11696	5%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	677	6663	10%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	92	2403	4%
4806-3	PUNO (FRA)	99	4190	2%
1009-6	QUILLABAMBA-CUSCO	8	817	1%
4802-4	QUINDE ICA	159	2664	6%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	73	1943	4%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	207	6855	3%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	43	4279	1%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	350	3313	11%
4802-2	SALESLAND HUACHO	2	2628	0%
4805-4	SANTA ANITA	962	15791	6%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	324	6412	5%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	103	2804	4%
1013-3	SERVICIOS DIGITALES SULLANA	121	2237	5%
1014-1	SIC HUANCAYO	171	6101	3%
1014-2	SIC HUANCAYO II	75	4377	2%
1014-3	SIC LA MERCED	2	323	1%
4810-1	SUCRE (FRA)	276	7749	4%
4806-6	TACNA (FRA)	110	5439	2%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	195	6283	3%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	423	6385	7%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	151	8207	2%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	130	7936	2%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	29	1917	2%
8500-4	TRUJILLO	352	9324	4%
1015-1	TSP CERRO DE PASCO	140	2818	5%
4802-7	TUMBES (FRA)	50	3450	1%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	58	7398	1%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	319	15747	2%
1005-6	CISESA MOYOBAMBA	0	1943	0%
TOTAL GENERAL		29384	613609	5%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Diciembre

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO DE OFICINA	OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
8500-18	AREQUIPA	1215	11359	11%

4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	432	5944	7%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	227	3334	7%
4804-1	ATENTO HUANUCO	296	6287	5%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	33	5584	1%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	55	5872	1%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	440	13734	3%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	148	8525	2%
904-3	BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA	245	5888	4%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	60	5204	1%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	50	3285	2%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	29	1595	2%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	163	2335	7%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	104	4629	2%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	129	3499	4%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	98	2554	4%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	548	7365	7%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	733	9766	8%
8500-3	CHICLAYO	218	10517	2%
8500-6	CHIMBOTE	303	9867	3%
4813-4	CHINCHA (FRA)	121	5558	2%
915-3	CISESA CAV PIURA	1334	11206	12%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	780	8283	9%
915-1	CISESA CAV TALARA	25	3415	1%
1005-1	CISESA CHEPEN	219	2955	7%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	180	3440	5%
1005-3	CISESA HUARAZ	836	5417	15%
1005-4	CISESA TARAPOTO	422	5124	8%
1005-5	CISESA TRUJILLO	808	7109	11%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	438	7288	6%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	11	2885	0%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	332	4769	7%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	574	4840	12%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	908	6341	14%
8500-22	CUSCO	174	6952	3%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	234	12658	2%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	46	2935	2%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	19	2741	1%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	108	7915	1%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCavelica	65	1088	6%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	42	802	5%
4810-2	GAMARRA – CANEPA	35	2444	1%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	88	4078	2%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	591	4397	13%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	1387	11825	12%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	1046	9069	12%
4802-5	HUACHO (FRA)	105	2331	5%
8500-9	HUANCAYO	153	4015	4%
4804-6	HUANUCO (FRA)	366	6786	5%
4813-2	HUARAZ (FRA)	51	5092	1%
4813-3	ICA (FRA)	336	5605	6%
4804-3	IQUITOS (FRA)	320	8138	4%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	1599	15326	10%
8600-19	JUAN DE ARONA	1985	14108	14%
4806-4	JULIACA (FRA)	152	5594	3%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	839	6606	13%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	218	13212	2%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	138	5740	2%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	97	6174	2%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	1062	10361	10%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	69	1470	5%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	293	6661	4%
4805-1	MEGA 3	758	17466	4%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	112	6473	2%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	399	12205	3%
4811-1	PISCO (FRA)	137	2332	6%
8500-1	PIURA	196	8962	2%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	586	7346	8%
4803-1	PLAZA NORTE	732	10737	7%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	695	5454	13%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	66	2440	3%
4806-3	PUNO (FRA)	120	3763	3%
1009-6	QUILLABAMBA-CUSCO	4	783	1%
4802-4	QUINDE ICA	241	3016	8%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	109	2102	5%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	212	4537	5%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	63	5350	1%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	377	3908	10%
4802-2	SALESLAND HUACHO	7	2566	0%
4805-4	SANTA ANITA	792	13646	6%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	331	7020	5%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	164	4708	3%
1013-3	SERVICIOS DIGITALES SULLANA	40	2338	2%
1014-1	SIC HUANCAYO	269	6271	4%
1014-2	SIC HUANCAYO II	172	3949	4%
1014-3	SIC LA MERCED	0	86	0%
4810-1	SUCRE (FRA)	264	8286	3%
4806-6	TACNA (FRA)	158	5892	3%

4804-5	TARAPOTO (FRA)	178	7210	2%
4809-1	TARMA (FRA)	153	3190	5%
4807-2	TIENDA JR DE LA UNION-LIMA	137	1544	9%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	107	5708	2%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	156	6836	2%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	72	2109	3%
8500-4	TRUJILLO	224	7568	3%
1015-1	TSP CERRO DE PASCO	94	3183	3%
4802-7	TUMBES (FRA)	48	4455	1%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	77	6782	1%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	216	15089	1%
1005-6	CISESA MOYOBAMBA	0	1930	0%
TOTAL GENERAL		32598	607136	5%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Noviembre

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO DE OFICINA	OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
8500-18	AREQUIPA	1125	13386	8%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	540	5655	10%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	392	3394	12%
4804-1	ATENTO HUANUCO	149	4443	3%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	39	5151	1%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	63	5417	1%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	373	12967	3%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	94	8348	1%
904-3	BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA	0	4024	0%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	62	4541	1%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	40	3285	1%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	41	1463	3%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	34	2263	2%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	123	4333	3%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	126	3489	4%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	91	2925	3%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	274	7020	4%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	549	8811	6%
8500-3	CHICLAYO	175	9891	2%
8500-6	CHIMBOTE	83	7624	1%
4813-4	CHINCHA (FRA)	120	5198	2%
915-3	CISESA CAV PIURA	1056	10522	10%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	493	7004	7%
915-1	CISESA CAV TALARA	34	3167	1%
1005-1	CISESA CHEPEN	95	3110	3%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	268	3177	8%
1005-3	CISESA HUARAZ	344	5403	6%
1005-4	CISESA TARAPOTO	339	4989	7%
1005-5	CISESA TRUJILLO	760	7459	10%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	265	6287	4%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	15	3057	0%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	204	4440	5%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	507	4632	11%
1008-1	CONTACTO SATELITAL. SJM	702	6477	11%
8500-22	CUSCO	177	6277	3%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	188	14110	1%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	126	2843	4%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	9	2627	0%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	176	8214	2%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCVELICA	61	1068	6%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	26	418	6%
4810-2	GAMARRA - CANEPA	65	2802	2%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	142	3996	4%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	573	4286	13%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	1370	11932	11%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	663	7874	8%
4802-5	HUACHO (FRA)	79	2252	4%
8500-9	HUANCAYO	259	5160	5%
4804-6	HUANUCO (FRA)	678	5942	11%
4813-2	HUARAZ (FRA)	73	5190	1%
4813-3	ICA (FRA)	231	5091	5%
4804-3	IQUITOS (FRA)	288	8093	4%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	1699	18306	9%
8600-19	JUAN DE ARONA	1449	13607	11%
4806-4	JULIACA (FRA)	263	4896	5%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	595	8114	7%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	266	13312	2%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	121	6122	2%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	63	5642	1%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	880	8215	11%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	130	1284	10%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	467	6864	7%

4805-1	MEGA 3	958	18099	5%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	146	6815	2%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	371	11885	3%
4811-1	PISCO (FRA)	163	2811	6%
8500-1	PIURA	165	8861	2%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	453	7381	6%
4803-1	PLAZA NORTE	723	10571	7%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	409	5114	8%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	10	973	1%
4806-3	PUNO (FRA)	187	3406	5%
1009-6	QUILLABAMBA-CUSCO	6	392	2%
4802-4	QUINDE ICA	188	2673	7%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	51	1685	3%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	149	3516	4%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	38	4545	1%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	179	3446	5%
4802-2	SALESLAND HUACHO	8	2554	0%
4805-4	SANTA ANITA	863	14068	6%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	261	6925	4%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	937	5192	18%
1013-3	SERVICIOS DIGITALES SULLANA	20	1357	1%
1014-1	SIC HUANCAYO	491	4768	10%
1014-2	SIC HUANCAYO II	165	4538	4%
1014-3	SIC LA MERCED	3	1582	0%
4810-1	SUCRE (FRA)	317	8166	4%
4806-6	TACNA (FRA)	138	5276	3%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	129	7503	2%
4809-1	TARMA (FRA)	186	3040	6%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	76	5480	1%
4803-5	TIENDA OPEN PLAZA ATOCONGO	108	4060	3%
8500-4	TRUJILLO	426	9006	5%
1015-1	TSP CERRO DE PASCO	56	3088	2%
4802-7	TUMBES (FRA)	63	4309	1%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	84	6418	1%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	263	16405	2%
1005-6	CISESA MOYOBAMBA	0	1836	0%
TOTAL GENERAL		29482	585633	5%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Octubre

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO DE OFICINA	OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
8500-18	AREQUIPA	915	13471	7%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	688	6589	10%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	184	2813	7%
4804-1	ATENTO HUANUCO	194	3483	6%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	33	5560	1%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	41	4798	1%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	180	13586	1%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	51	5941	1%
904-3	BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA	190	4940	4%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	37	4705	1%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	32	2916	1%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	17	1281	1%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	20	2350	1%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	127	5004	3%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	98	3403	3%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	50	2662	2%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	90	7324	1%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	246	9532	3%
8500-3	CHICLAYO	207	9758	2%
8500-6	CHIMBOTE	109	9191	1%
4813-4	CHINCHA (FRA)	199	5316	4%
915-3	CISESA CAV PIURA	823	11153	7%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	563	6837	8%
915-1	CISESA CAV TALARA	28	3307	1%
1005-1	CISESA CHEPEN	46	3822	1%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	152	2913	5%
1005-3	CISESA HUARAZ	95	4000	2%
1005-4	CISESA TARAPOTO	346	4580	8%
1005-5	CISESA TRUJILLO	324	7113	5%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	164	6708	2%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	10	1887	1%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	230	3879	6%
1007-2	COMPUTER PHONE OPEN PLAZA PIURA	307	4436	7%
1008-1	CONTACTO SATELITAL SJM	512	7174	7%
8500-22	CUSCO	217	7760	3%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	172	12694	1%
1009-1	DIGITAL COMUNICACIONES ABANCAY	86	2249	4%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	6	2358	0%

913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	101	7130	1%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA	57	922	6%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	26	588	4%
4810-2	GAMARRA – CANEPA	113	2917	4%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	173	3714	5%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	341	3603	9%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	1365	12431	11%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	580	8025	7%
4802-5	HUACHO (FRA)	78	2210	4%
8500-9	HUANCAYO	313	5181	6%
4804-6	HUANUCO (FRA)	167	6595	3%
4813-2	HUARAZ (FRA)	87	5177	2%
4813-3	ICA (FRA)	224	4874	5%
4804-3	IQUITOS (FRA)	88	7674	1%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	1895	17670	11%
8600-19	JUAN DE ARONA	847	15494	5%
4806-4	JULIACA (FRA)	300	4781	6%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	445	8021	6%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	231	13454	2%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	106	6299	2%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	93	7094	1%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	849	10985	8%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	110	1441	8%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	447	6283	7%
4805-1	MEGA 3	1378	18465	7%
4804-2	TIENDA OPEN PLAZA PUCALLPA	0	184	0%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	330	7135	5%
917-1	OVERLANDES SAN MIGUEL	477	14496	3%
4811-1	PISCO (FRA)	164	3071	5%
8500-1	PIURA	255	9837	3%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	209	6622	3%
4803-1	PLAZA NORTE	769	11057	7%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	192	4603	4%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	19	2151	1%
4806-3	PUNO (FRA)	172	3688	5%
1009-6	QUILLABAMBA-CUSCO	8	502	2%
4802-4	QUINDE ICA	103	1947	5%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	49	1895	3%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	194	3217	6%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	32	4498	1%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	58	2481	2%
4802-2	SALESLAND HUACHO	3	2610	0%
4803-4	SAN JUAN (FRA)	92	5359	2%
4805-4	SANTA ANITA	1205	15154	8%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	388	7433	5%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	167	3408	5%
1013-3	SERVICIOS DIGITALES SULLANA	18	611	3%
1014-1	SIC HUANCAYO	728	7145	10%
1014-2	SIC HUANCAYO II	180	5280	3%
1014-3	SIC LA MERCED	4	1593	0%
4810-1	SUCRE (FRA)	379	8318	5%
4806-6	TACNA (FRA)	330	5375	6%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	110	6934	2%
4809-1	TARMA (FRA)	135	2838	5%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	106	4963	2%
8500-4	TRUJILLO	328	10670	3%
1015-1	TSP CERRO DE PASCO	36	3020	1%
4802-7	TUMBES (FRA)	47	4876	1%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	66	5874	1%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	545	18957	3%
TOTAL GENERAL		26101	596323	4%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Setiembre

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO DE OFICINA	OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
8500-18	AREQUIPA	597	6492	9%
4808-1	ATENTO - MINKA (FRA)	89	466	19%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	3	9	33%
4804-1	ATENTO HUANUCO	1	39	3%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	0	344	0%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	0	8	0%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	4	44	9%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	0	1	0%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	0	1	0%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	4	153	3%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	2	44	5%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	17	1141	1%
8500-3	CHICLAYO	100	5619	2%
8500-6	CHIMBOTE	64	2897	2%

4813-4	CHINCHA (FRA)	105	1313	8%
915-3	CISESA CAV PIURA	1	2	50%
1005-2	CISESA CHIMBOTE	1	1	100%
1005-3	CISESA HUARAZ	3	38	8%
1005-4	CISESA TARAPOTO	25	376	7%
1005-5	CISESA TRUJILLO	0	1	0%
1007-1	COMPUTER PHONE CENTER TUMBES	0	1	0%
1007-3	COMPUTER PHONE I PIURA	6	146	4%
1008-1	CONTACTO SATELITAL SJM	0	12	0%
8500-22	CUSCO	191	4542	4%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	0	1	0%
4810-2	GAMARRA - CANEPA	3	61	5%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	4	34	12%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	0	3	0%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	225	3650	6%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	337	3548	9%
4802-5	HUACHO (FRA)	40	1090	4%
8500-9	HUANCAYO	326	5124	6%
4804-6	HUANUCO (FRA)	8	338	2%
4813-2	HUARAZ (FRA)	9	1263	1%
4813-3	ICA (FRA)	175	2436	7%
4804-3	IQUITOS (FRA)	0	85	0%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	272	4433	6%
8600-19	JUAN DE ARONA	169	2625	6%
4806-4	JULIACA (FRA)	130	1673	8%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	4	23	17%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	244	7625	3%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	2	79	3%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	2	93	2%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	17	51	33%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	2	8	25%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	3	41	7%
4805-1	MEGA 3	86	889	10%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	0	2	0%
4811-1	PISCO (FRA)	47	1093	4%
8500-1	PIURA	80	3174	3%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	1	59	2%
4803-1	PLAZA NORTE	36	761	5%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	20	290	7%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	39	1634	2%
4806-3	PUNO (FRA)	43	1367	3%
1009-6	QUILLABAMBA-CUSCO	1	1	100%
4802-4	QUINDE ICA	1	30	3%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	5	165	3%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	5	182	3%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	6	794	1%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	3	64	5%
4802-2	SALESLAND HUACHO	2	111	2%
4803-4	SAN JUAN (FRA)	73	4560	2%
4805-4	SANTA ANITA	83	1373	6%
1013-2	SERVICIOS DIGITALES JAEN	0	36	0%
1014-1	SIC HUANCAYO	0	4	0%
1014-2	SIC HUANCAYO II	0	10	0%
1014-3	SIC LA MERCED	0	25	0%
4810-1	SUCRE (FRA)	106	4548	2%
4806-6	TACNA (FRA)	111	2028	5%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	6	1012	1%
4809-1	TARMA (FRA)	33	437	8%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	19	443	4%
8500-4	TRUJILLO	53	7084	1%
1015-1	TSP CERRO DE PASCO	0	6	0%
4802-7	TUMBES (FRA)	12	621	2%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	0	31	0%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	314	8444	4%
TOTAL GENERAL		4370	99252	4%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Agosto

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO DE OFICINA	OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
8500-18	AREQUIPA	399	6340	6%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	56	371	15%
924-1	ATENTO CAV CHACARILLA	11	15	73%
4804-1	ATENTO HUANUCO	14	42	33%
8500-12	AYACUCHO	1	77	1%
4813-1	AYACUCHO (FRA)	1	169	1%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	0	8	0%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	1	43	2%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	1	12	8%
904-3	BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA	3	12	25%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	0	1	0%

1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	1	2	50%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	0	1	0%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	0	33	0%
1003-6	BOUTIQUE CELULAR TACNA	0	4	0%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	8	941	1%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	1	10	10%
8500-3	CHICLAYO	106	4742	2%
8500-6	CHIMBOTE	34	2747	1%
4813-4	CHINCHA (FRA)	82	657	12%
915-3	CISESA CAV PIURA	0	1	0%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	0	16	0%
915-1	CISESA CAV TALARA	0	3	0%
1005-4	CISESA TARAPOTO	0	1	0%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	0	1	0%
8500-22	CUSCO	332	4090	8%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	0	25	0%
913-1	DIGITAL COMUNICACIONES CAV CUSCO	0	23	0%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	0	2	0%
4810-2	GAMARRA – CANEPA	8	80	10%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	2	3	67%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	1	2	50%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	250	3992	6%
8600-13	HIGUERETA	191	2162	9%
4812-2	HIGUERETA (FRA)	143	1529	9%
4802-5	HUACHO (FRA)	34	1015	3%
8500-9	HUANCAYO	267	4013	7%
8500-11	HUANUCO	0	10	0%
4804-6	HUANUCO (FRA)	1	132	1%
8500-8	HUARAZ	10	650	2%
4813-2	HUARAZ (FRA)	6	536	1%
8500-13	ICA	0	35	0%
4813-3	ICA (FRA)	85	1619	5%
4804-3	IQUITOS (FRA)	0	58	0%
8600-2	JOCKEY PLAZA	231	2971	8%
4812-1	JOCKEY PLAZA (FRA)	57	1472	4%
8600-19	JUAN DE ARONA	106	2878	4%
4806-4	JULIACA (FRA)	79	895	9%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	1	2	50%
8600-6	LOS OLIVOS	2	96	2%
4803-3	LOS OLIVOS (FRA)	146	5763	3%
8500-35	MADRE DE DIOS	0	13	0%
1012-2	MCLABI CAJAMARCA II	0	22	0%
926-2	MCLABI CAV CHICLAYO	0	1	0%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	0	1	0%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	0	2	0%
4805-1	MEGA 3	63	855	7%
4811-1	PISCO (FRA)	29	599	5%
8500-1	PIURA	62	3281	2%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	0	37	0%
4803-1	PLAZA NORTE	24	490	5%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	17	501	3%
4806-5	PUERTO MALDONADO (FRA)	15	521	3%
4806-3	PUNO (FRA)	73	1356	5%
4802-4	QUINDE ICA	7	85	8%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	2	59	3%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	3	47	6%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	25	308	8%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	4	86	5%
4802-2	SALESLAND HUACHO	1	61	2%
4803-4	SAN JUAN (FRA)	120	4228	3%
4805-4	SANTA ANITA	74	1190	6%
8600-16	SANTA ANITA	14	166	8%
1014-1	SIC HUANCAYO	0	3	0%
1014-2	SIC HUANCAYO II	0	10	0%
4810-1	SUCRE (FRA)	67	4495	1%
4806-6	TACNA (FRA)	64	1871	3%
8500-17	TARAPOTO	0	182	0%
4804-5	TARAPOTO (FRA)	2	506	0%
4809-1	TARMA (FRA)	21	328	6%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	9	202	4%
8500-4	TRUJILLO	71	6496	1%
1015-1	TSP CERRO DE PASCO	6	25	24%
4802-7	TUMBES (FRA)	7	527	1%
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	0	22	0%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	134	8395	2%
Total General		3585	87273	4%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Julio

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO DE OFICINA	OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
1016-1	VISATECH MALL AVENTURA	1	15	7%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	0	15	0%
904-2	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	0	15	0%

8500-18	AREQUIPA	260	6279	4%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	0	8	0%
8500-12	AYACUCHO	4	269	1%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	0	44	0%
8500-5	CAJAMARCA	2	314	1%
4802-6	CAJAMARCA (FRA)	11	524	2%
1012-3	MCLABI CHACHAPOYAS	0	1	0%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	0	1	0%
8500-3	CHICLAYO	198	5000	4%
8500-6	CHIMBOTE	27	2392	1%
1009-5	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	0	7	0%
1009-2	DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS	1	30	3%
8500-22	CUSCO	224	3956	6%
8500-35	MADRE DE DIOS	34	594	6%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	11	87	13%
8600-36	HUACHO	5	142	4%
4802-1	SALES LAND HUACHO	0	108	0%
4802-5	HUACHO (FRA)	28	745	4%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCVELICA	0	2	0%
1014-1	SIC HUANCAYO	0	3	0%
1014-2	SIC HUANCAYO II	0	19	0%
904-1	BOUTIQUE CELULAR CAV HUANCAYO	1	10	10%
8500-9	HUANCAYO	199	3161	6%
8500-10	TARMA	2	74	3%
4809-1	TARMA (FRA)	40	444	9%
8500-11	HUANUCO	4	776	1%
4804-1	ATENTO HUANUCO	6	57	11%
8500-8	HUARAZ	16	1532	1%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	0	3	0%
8500-14	CHINCHA	11	255	4%
8500-13	ICA	93	1808	5%
8500-34	PISCO	16	363	4%
4802-4	QUINDE ICA	1	46	2%
4813-4	CHINCHA (FRA)	13	181	7%
4811-1	PISCO (FRA)	8	181	4%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	0	4	0%
1003-4	BOUTIQUE CELULAR MOQUEGUA	0	33	0%
915-5	CISESAC CAV IQUITOS	1	10	10%
8500-15	IQUITOS	1	58	2%
4804-3	IQUITOS (FRA)	0	12	0%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	0	2	0%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	1	1	100%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	5	26	19%
8600-19	JUAN DE ARONA	162	2893	6%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	411	3512	12%
8600-13	HIGUERETA	260	3572	7%
8600-6	LOS OLIVOS	116	5680	2%
8600-12	MAGDALENA	9	636	1%
8600-16	SANTA ANITA	147	1561	9%
8600-2	JOCKEY PLAZA	1475	7089	21%
4803-1	PLAZA NORTE	19	316	6%
4805-1	MEGA 3	132	1730	8%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	13	250	5%
4803-4	SAN JUAN (FRA)	121	4173	3%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	3	47	6%
4810-2	GAMARRA - CANEPA	8	42	19%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	1	14	7%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	163	7117	2%
4810-1	SUCRE (FRA)	32	2756	1%
4805-2	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	0	8	0%
915-3	CISESA CAV PIURA	0	1	0%
915-1	CISESA CAV TALARA	3	6	50%
8500-1	PIURA	157	3657	4%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	25	238	11%
915-4	CISESA CAV PUCALLPA	0	1	0%
8500-16	PUCALLPA	35	839	4%
4804-4	PUCALLPA (FRA)	18	603	3%
904-3	BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA	3	11	27%
8500-19	JULIACA	64	783	8%
8500-20	PUNO	28	373	8%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	7	125	6%
4806-4	JULIACA (FRA)	25	425	6%
4806-3	PUNO (FRA)	35	614	6%
904-4	BOUTIQUE CELULAR CAV TACNA	0	3	0%
8500-21	TACNA	14	300	5%
4806-6	TACNA (FRA)	52	1590	3%
8500-17	TARAPOTO	5	688	1%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	0	16	0%
1005-1	CISESA CHEPEN	0	1	0%
908-2	DIAL CAV TRUJILLO	0	2	0%
8500-4	TRUJILLO	113	4736	2%
8500-2	TUMBES	5	159	3%
4802-7	TUMBES (FRA)	6	285	2%
Total general		4891	86459	6%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Junio

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO DE OFICINA	OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
1018-1	VISATECH MALL AVENTURA	1	4	25%
1003-1	BOUTIQUE CELULAR AREQUIPA	2	12	17%
1003-3	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	0	1	0%
8500-18	AREQUIPA	284	7949	4%
1010-1	GLOBALNET AYACUCHO	0	8	0%
8500-12	AYACUCHO	3	364	1%
1012-1	MCLABI CAJAMARCA	0	2	0%
8500-5	CAJAMARCA	4	539	1%
1013-1	SERVICIOS DIGITALES II CHICLAYO	0	1	0%
8500-3	CHICLAYO	154	5990	3%
8500-6	CHIMBOTE	56	2868	2%
8500-22	CUSCO	189	3454	5%
8500-35	MADRE DE DIOS	55	840	7%
4806-1	REAL PLAZA CUSCO	0	47	0%
8600-36	HUACHO	44	1014	4%
4802-1	SALESLAND HUACHO	4	76	5%
1009-4	DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAMELICA	0	1	0%
1014-2	SIC HUANCAYO II	1	3	33%
8500-9	HUANCAYO	104	1617	6%
8500-10	TARMA	26	471	6%
1015-1	TSP CERRO DE PASCO	1	3	33%
8500-11	HUANUCO	27	3170	1%
4804-1	ATENTO HUANUCO	1	16	6%
1005-3	CISESA HUARAZ	0	1	0%
8500-8	HUARAZ	18	1585	1%
901-1	OVERLANDES CAV ICA	0	1	0%
8500-14	CHINCHA	8	414	2%
8500-13	ICA	38	2123	2%
8500-34	PISCO	25	564	4%
4802-4	QUINDE ICA	2	68	3%
1003-2	BOUTIQUE CELULAR ILO	0	4	0%
8500-15	IQUITOS	0	279	0%
1017-1	GLOBAL SATELITAL VES	0	1	0%
1011-2	LIDERES EN SERVICIO. ZARATE	0	2	0%
920-2	CAV TERCERIZADO CAMINO REAL	1	6	17%
920-1	CAV TERCERIZADO SAN BORJA	9	34	26%
8600-19	JUAN DE ARONA	192	2954	6%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	339	3938	9%
8600-13	HIGUERETA	347	3910	9%
8600-6	LOS OLIVOS	131	6501	2%
8600-12	MAGDALENA	117	4593	3%
8600-16	SANTA ANITA	293	2166	14%
8600-10	WASHINGTON	196	6641	3%
8600-2	JOCKEY PLAZA	616	4972	12%
4803-1	PLAZA NORTE	58	1054	6%
4805-1	MEGA 3	55	620	9%
4808-1	ATENTO - MINKA(FRA)	12	164	7%
4803-4	SAN JUAN (FRA)	126	3901	3%
4803-2	PLAZA LIMA SUR	19	275	7%
4810-2	GAMARRA - CANEPA	14	29	48%
4805-3	WASHINGTON (FRA)	6	244	2%
4807-1	REAL PLAZA SALAVERRY	0	5	0%
915-1	CISESA CAV TALARA	0	4	0%
8500-1	PIURA	170	3742	5%
4802-3	REAL PLAZA PIURA	17	104	16%
8500-16	PUCALLPA	101	1797	6%
1003-5	BOUTIQUE CELULAR PUNO	0	1	0%
8500-19	JULIACA	124	1535	8%
8500-20	PUNO	39	962	4%
4806-2	REAL PLAZA JULIACA	2	28	7%
8500-21	TACNA	63	2095	3%
1005-4	CISESA TARAPOTO	0	1	0%
8500-17	TARAPOTO	1	840	0%
1012-4	MCLABI MAP TRUJILLO	7	42	17%
1005-5	CISESA TRUJILLO	0	3	0%
8500-4	TRUJILLO	86	4656	2%
8500-2	TUMBES	5	241	2%
Total general		4,193	91,550	5%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Mayo

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO DE OFICINA	OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
8500-18	MC AREQUIPA	1062	13,240	8%
8500-12	MC AYACUCHO	44	4,600	1%
8500-5	MC CAJAMARCA	24	1,671	1%
8500-3	MC CHICLAYO	575	11,056	5%
8500-6	MC CHIMBOTE	309	6,836	5%
8500-22	MC CUSCO	586	6,063	10%
8500-35	MC MADRE DE DIOS	139	1,897	7%
8600-36	MC HUACHO	92	2,398	4%
8500-9	MC HUANCAYO	391	5,029	8%
8500-10	MC TARMA	82	2,576	3%
8500-11	MC HUANUCO	134	9,634	1%

8500-8	MC HUARAZ	71	5,859	1%
8500-14	MC CHINCHA	68	4,259	2%
8500-13	MC ICA	59	4,091	1%
8500-34	MC. PISCO (OVERLANDES)	49	3,011	2%
8500-15	MC IQUITOS	75	8,367	1%
8600-19	MC JUAN DE ARONA	970	12,363	8%
8600-3	MC GRIMALDO DEL SOLAR	2284	9,954	23%
8600-13	MC HIGUERETA	547	6,979	8%
8600-6	MC LOS OLIVOS	434	14,039	3%
8600-12	MC MAGDALENA	273	9,525	3%
8600-11	MC SAN JUAN DE MIRAFLORES	84	2,070	4%
8600-16	MC SANTA ANITA	2063	14,205	15%
8600-10	MC WASHINGTON	496	17,805	3%
8600-2	MC JOCKEY PLAZA	2062	13,729	15%
8500-1	MC PIURA	405	9,263	4%
8500-16	MC PUCALLPA	368	7,042	5%
8500-19	MC JULIACA	347	4,763	7%
8500-20	MC PUNO	57	2,307	2%
8500-21	MC TACNA	79	4,677	2%
8500-17	MC TARAPOTO	27	5,746	0%
8500-4	MC TRUJILLO	411	10,057	4%
8500-2	MC TUMBES	2	2,625	0%
Total general		14,669	237,736	6%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Abril

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO DE OFICINA	OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
8500-18	MC AREQUIPA	936	11,845	8%
8500-12	MC AYACUCHO	54	4,549	1%
8500-5	MC CAJAMARCA	43	1,722	2%
8500-3	MC CHICLAYO	679	9,491	7%
8500-6	MC CHIMBOTE	215	5,346	4%
8500-22	MC CUSCO	481	5,794	8%
8500-35	MC MADRE DE DIOS	108	970	11%
8600-36	MC HUACHO	68	2,439	3%
8500-9	MC HUANCAYO	306	3,511	9%
8500-10	MC TARMA	38	2,514	2%
8500-11	MC HUANUCO	355	7,770	5%
8500-8	MC HUARAZ	238	5,401	4%
8500-14	MC CHINCHA	116	3,839	3%
8500-13	MC ICA	80	4,003	2%
8500-34	MC. PISCO (OVERLANDES)	94	2,684	4%
8500-15	MC IQUITOS	131	6,028	2%
8600-19	MC JUAN DE ARONA	711	10,227	7%
8600-3	MC GRIMALDO DEL SOLAR	1315	11,027	12%
8600-13	MC HIGUERETA	639	6,722	10%
8600-6	MC LOS OLIVOS	471	13,210	4%
8600-12	MC MAGDALENA	280	9,189	3%
8600-11	MC SAN JUAN DE MIRAFLORES	162	4,766	3%
8600-16	MC SANTA ANITA	1985	13,091	15%
8600-10	MC WASHINGTON	922	16,851	5%
8600-2	MC JOCKEY PLAZA	3218	15,856	20%
8500-1	MC PIURA	664	9,422	7%
8500-16	MC PUCALLPA	499	5,627	9%
8500-19	MC JULIACA	263	4,761	6%
8500-20	MC PUNO	86	3,042	3%
8500-21	MC TACNA	128	4,777	3%
8500-17	MC TARAPOTO	30	5,767	1%
8500-4	MC TRUJILLO	552	10,079	5%
8500-2	MC TUMBES	45	2,346	2%
Total		15,912	224,666	7%

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Marzo

INDICADOR: DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)

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

CODIGO DE OFICINA	OFICINAS	Nº DE USUARIOS QUE DESISTIERON DE LA ATENCIÓN AL MES	Nº TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS AL MES	DAP (%)
8500-18	AREQUIPA	767	11,772	7%
8500-12	AYACUCHO	557	4,975	11%
8500-5	CAJAMARCA	195	2,191	9%
8500-3	CHICLAYO	783	9,849	8%
8500-6	CHIMBOTE	480	5,391	9%
8500-22	CUSCO	540	5,968	9%
8500-35	MADRE DE DIOS	63	642	10%
8600-36	HUACHO	165	2,192	8%
8500-9	HUANCAYO	570	4,785	12%
8500-10	TARMA	63	2,936	2%

8500-11	HUANUCO	801	5,162	16%
8500-8	HUARAZ	1,325	5,464	24%
8500-14	CHINCHA	518	3,617	14%
8500-13	ICA	314	3,735	8%
8500-34	PISCO	303	2,325	13%
8500-15	IQUITOS	168	6,204	3%
8600-19	JUAN DE ARONA	1,418	12,781	11%
8600-3	GRIMALDO DEL SOLAR	1,298	10,280	13%
8600-13	HIGUERETA	933	5,690	16%
8600-6	LOS OLIVOS	748	10,854	7%
8600-12	MAGDALENA	532	9,540	6%
8600-11	SAN JUAN DE MIRAFLORES	158	4,705	3%
8600-16	SANTA ANITA	2,239	13,549	17%
8600-10	WASHINGTON	1,425	16,267	9%
8600-2	JOCKEY PLAZA	2,737	12,898	21%
8500-1	PIURA	663	8,454	8%
8500-16	PUCALLPA	224	4,727	5%
8500-19	JULIACA	211	4,638	5%
8500-20	PUNO	97	3,139	3%
8500-21	TACNA	215	5,413	4%
8500-17	TARAPOTO	234	5,178	5%
8500-4	TRUJILLO	562	9,831	6%
8500-2	TUMBES	158	3,406	5%
Total general		21,464	218,558	10%