

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2020

MES: Agosto

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	15	2646	0.6%
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	34	3608	0.9%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	22	5034	0.4%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	9	3751	0.2%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	26	3651	0.7%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	122	13250	0.9%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	24	7504	0.3%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	7	5567	0.1%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	7	2749	0.3%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	14	3014	0.5%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	35	8467	0.4%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	48	7987	0.6%
4807-18	Tienda Salesland Lima - Jirón Cusco	8	834	1.0%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	10	6436	0.2%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	21	5208	0.4%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	93	9239	1.0%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	4	2593	0.2%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	26	6634	0.4%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	28	8632	0.3%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	27	5888	0.5%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	10	5670	0.2%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	17	6168	0.3%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	14	6565	0.2%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	2	2599	0.1%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	5	2826	0.2%
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	14	3683	0.4%
4813-19	Tienda Overlandes Arequipa - CC Real Plaza Arequipa	1	1444	0.1%
4813-20	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	18	4576	0.4%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	8	4553	0.2%
4813-4	Tienda Overlandes Chinchipe - 28 de Julio	6	3232	0.2%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	4	2050	0.2%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	6	3537	0.2%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	2	2117	0.1%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	6	2538	0.2%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	18	1718	1.0%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	26	1795	1.4%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	5	1074	0.5%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	12	1928	0.6%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	22	3678	0.6%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	3	3784	0.1%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	12	4443	0.3%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	4	5388	0.1%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	5	3718	0.1%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	5	849	0.6%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	4	4812	0.1%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	11	6289	0.2%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	1	3230	0.0%
4815-21	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	9	677	1.3%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	2	1553	0.1%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	6	1776	0.3%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	9	3954	0.2%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	23	6310	0.4%
4816-2	Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza	16	1742	0.9%
4816-3	Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara	8	591	1.4%
4816-4	Tienda Contacto Satelital La Molina - La Fontana	13	569	2.3%
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	18	4779	0.4%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	1	1382	0.1%
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	46	5918	0.8%
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	11	6522	0.2%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	27	3504	0.8%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	34	5071	0.7%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	56	8348	0.7%
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	5	3905	0.1%
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	10	5893	0.2%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	32	9270	0.3%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	21	3622	0.6%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	18	3566	0.5%
4821-4	Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza	3	2253	0.1%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	9	8416	0.1%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	98	15362	0.6%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	65	10068	0.6%
91061-12	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	4	4292	0.1%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	9	6204	0.1%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	32	9557	0.3%
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	15	2685	0.6%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	12	5936	0.2%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	5	3625	0.1%
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	37	8379	0.4%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	13	3431	0.4%

91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	14	9693	0.1%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	5	5363	0.1%
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	30	7567	0.4%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	23	5906	0.4%
Total		1,560	394,645	0.4%