

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2020

MES: Octubre

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	12	3565	0.3%
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	13	4072	0.3%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	68	7604	0.9%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	9	3927	0.2%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	64	5293	1.2%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	125	12747	1.0%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	27	8839	0.3%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	8	4860	0.2%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	24	3233	0.7%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	6	3960	0.2%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	44	9667	0.5%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	60	8358	0.7%
4807-18	Tienda Salesland Lima - Jirón Cusco	2	1258	0.2%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	11	7469	0.1%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	16	4440	0.4%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	82	9429	0.9%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	5	2917	0.2%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	48	6220	0.8%
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	0	745	0.0%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	64	10050	0.6%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	21	5745	0.4%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	14	4905	0.3%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	13	6953	0.2%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	19	6147	0.3%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	2	2803	0.1%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	14	3294	0.4%
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	6	3757	0.2%
4813-19	Tienda Overlandes Arequipa - CC Real Plaza Arequipa	3	1572	0.2%
4813-20	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	14	5792	0.2%
4813-21	Tienda Overlandes Chincha - CC Mega Plaza	0	244	0.0%
4813-22	Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol	0	1429	0.0%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	5	5072	0.1%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	5	2932	0.2%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	24	5027	0.5%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	8	2963	0.3%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	1	1932	0.1%

4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	7	2592	0.3%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	7	1523	0.5%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	13	2104	0.6%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	9	1679	0.5%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	27	2045	1.3%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	2	4302	0.0%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	0	3927	0.0%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	12	5504	0.2%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	8	5909	0.1%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	3	2392	0.1%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	5	2359	0.2%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	1	4981	0.0%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	11	6002	0.2%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	6	2883	0.2%
4815-21	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	3	1025	0.3%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	1	1967	0.1%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	0	1565	0.0%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	3	5199	0.1%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	12	5545	0.2%
4816-2	Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza	7	2317	0.3%
4816-3	Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara	12	1356	0.9%
4816-4	Tienda Contacto Satelital La Molina - La Fontana	19	820	2.3%
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	10	4462	0.2%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	1	2443	0.0%
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	50	7484	0.7%
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	5	7739	0.1%
4818-13	Tienda Macga Chiclayo - San Jose 2	14	1458	1.0%
4818-14	Tienda Macga Tumbes - CC Costa Mar	20	763	2.6%
4818-15	Tienda Macga Cajamarca - CC Real Plaza	14	637	2.2%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	7	4289	0.2%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	22	6960	0.3%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	83	9201	0.9%
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	6	2894	0.2%
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	11	5557	0.2%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	37	10510	0.4%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	52	4691	1.1%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	23	3997	0.6%
4821-4	Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza	5	2586	0.2%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	10	8293	0.1%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	78	13206	0.6%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	81	9279	0.9%
91061-12	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	4	3526	0.1%
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	4	2064	0.2%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	8	7216	0.1%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	20	9166	0.2%

91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	7	2626	0.3%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	31	5783	0.5%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	2	3020	0.1%
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	15	9432	0.2%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	14	3576	0.4%
91062-13	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza 2	39	2359	1.7%
91062-14	Tienda SIC Huancayo - Real 2	15	742	2.0%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	8	8642	0.1%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	5	4550	0.1%
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	43	9368	0.5%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	18	5494	0.3%
TOTAL		1,767	431,229	0.4%