

**INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL**

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2020

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	21	3327	0.6%
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	5	2800	0.2%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	79	7084	1.1%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	10	3392	0.3%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	40	4130	1.0%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	119	11486	1.0%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	30	8384	0.4%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	10	4716	0.2%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	11	2590	0.4%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	3	3638	0.1%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	40	10040	0.4%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	51	7939	0.6%
4807-18	Tienda Salesland Lima - Jirón Cusco	9	1070	0.8%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	12	6787	0.2%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	19	4709	0.4%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	84	8888	0.9%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	3	2650	0.1%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	73	5413	1.3%
4812-4	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	0	748	0.0%
4812-5	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	47	9304	0.5%
4812-6	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	9	5991	0.2%
4813-11	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	8	4689	0.2%
4813-12	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	18	5780	0.3%
4813-13	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	35	5578	0.6%
4813-16	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	0	2247	0.0%
4813-18	Tienda Overlandes Puno - Moore	7	3042	0.2%
4813-19	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	11	3473	0.3%
4813-20	Tienda Overlandes Arequipa - CC Real Plaza Arequipa	9	1256	0.7%
4813-3	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	15	4818	0.3%
4813-4	Tienda Overlandes Chinchipe - CC Mega Plaza	0	206	0.0%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol	0	1244	0.0%
4813-9	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	13	4693	0.3%
4814-2	Tienda Overlandes Chinchipe - 28 de Julio	7	2789	0.3%
4814-3	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	29	4035	0.7%
4814-4	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	2	2844	0.1%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	0	1931	0.0%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	6	2028	0.3%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	2	1319	0.2%
4815-1	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	17	1928	0.9%
4815-10	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	8	1432	0.6%
4815-12	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	9	1389	0.6%
4815-13	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	7	4091	0.2%
4815-14	Tienda Cicesac Tarma - Centro Civico	0	3701	0.0%
4815-16	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	11	4872	0.2%
4815-17	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguía	8	5521	0.1%
4815-18	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	2	1718	0.1%
4815-2	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	10	2186	0.5%
4815-21	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	11	4214	0.3%
4815-3	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	9	5325	0.2%
4815-5	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	6	2222	0.3%
4815-8	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	4	1285	0.3%
4816-1	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	1	1343	0.1%
4816-2	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	1	1031	0.1%
4816-3	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	2	5230	0.0%
4816-4	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	31	3586	0.9%
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza	7	1332	0.5%
4818-1	Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara	6	1011	0.6%
4818-10	Tienda Contacto Satelital La Molina - La Fontana	4	587	0.7%
4818-11	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	10	2978	0.3%
4818-14	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	1	2534	0.0%
4818-15	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	52	7685	0.7%
4818-2	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	10	7808	0.1%
4818-4	Tienda Macga Chiclayo - San Jose 2	7	1574	0.4%
4818-7	Tienda Macga Tumbes - CC Costa Mar	1	600	0.2%
4819-1	Tienda Macga Cajamarca - CC Real Plaza	6	851	0.7%
4819-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	6	3993	0.2%
4821-1	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	8	7270	0.1%
4821-2	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	35	8421	0.4%
4821-3	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	16	2944	0.5%
4821-4	Tienda DIAL Trujillo - Larco	0	4536	0.0%
4824-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	50	9216	0.5%
91061-1	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	14	4262	0.3%
91061-10	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	21	3878	0.5%
91061-12	Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza	2	2370	0.1%
91061-17	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	7	7259	0.1%
91061-2	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	106	11910	0.9%
91061-4	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	106	8226	1.3%
91061-7	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	5	3073	0.2%
91061-9	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	0	1822	0.0%
91062-1	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	8	6254	0.1%
91062-11	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	9	8553	0.1%
91062-12	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	7	2139	0.3%
91062-13	Tienda SIC Miraflores - Benavides	27	5265	0.5%
91062-2	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	0	3027	0.0%
91062-5	Tienda SIC Cusco - El Sol	27	8019	0.3%
91062-7	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	15	3425	0.4%
91062-8	Tienda SIC Huancayo - Real 2	14	1559	0.9%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	18	9863	0.2%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	13	4904	0.3%
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	51	9327	0.5%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	24	5384	0.4%
	<b>Total</b>	<b>1,667</b>	<b>391,991</b>	<b>0.4%</b>