

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2020

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	24	3260	0.7%
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	17	2892	0.6%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	41	6930	0.6%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	9	3562	0.3%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	13	4341	0.3%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	46	11977	0.4%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	22	9224	0.2%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	7	4698	0.1%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	10	3067	0.3%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	2	3657	0.1%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	67	10019	0.7%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	77	9230	0.8%
4807-18	Tienda Salesland Lima - Jirón Cusco	3	1102	0.3%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	30	7841	0.4%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	6	4671	0.1%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	120	9984	1.2%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	2	2343	0.1%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	48	5091	0.9%
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	1	812	0.1%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	112	10953	1.0%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	10	6109	0.2%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	4	5094	0.1%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	12	5556	0.2%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	17	5519	0.3%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	1	2022	0.0%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	8	3579	0.2%
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	3	3019	0.1%
4813-19	Tienda Overlandes Arequipa - CC Real Plaza Arequipa	3	1043	0.3%
4813-20	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	12	3592	0.3%
4813-21	Tienda Overlandes Chinchá - CC Mega Plaza	0	215	0.0%
4813-22	Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol	1	1167	0.1%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	10	4141	0.2%
4813-4	Tienda Overlandes Chinchá - 28 de Julio	3	2871	0.1%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	7	3636	0.2%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	1	3035	0.0%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	2	2146	0.1%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	1	2131	0.0%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	1	1349	0.1%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	14	2083	0.7%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	4	1568	0.3%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	8	1449	0.6%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	5	4309	0.1%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	1	3697	0.0%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	31	5858	0.5%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguía	7	5804	0.1%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	1	1868	0.1%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	8	2380	0.3%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	4	4326	0.1%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	14	5540	0.3%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	9	2636	0.3%
4815-21	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	12	1113	1.1%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	0	1192	0.0%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	0	1082	0.0%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	10	5452	0.2%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	26	3579	0.7%
4816-2	Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza	2	1836	0.1%
4816-3	Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara	13	1123	1.2%
4816-4	Tienda Contacto Satelital La Molina - La Fontana	3	733	0.4%
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	10	2840	0.4%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	1	2374	0.0%
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	66	7690	0.9%
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	17	6364	0.3%
4818-13	Tienda Macga Chiclayo - San Jose 2	8	1800	0.4%
4818-14	Tienda Macga Tumbes - CC Costa Mar	0	520	0.0%
4818-15	Tienda Macga Cajamarca - CC Real Plaza	0	760	0.0%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	6	4059	0.1%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	6	7181	0.1%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	34	8040	0.4%
4819-1	Tienda DIAL Piura - CC Open Plaza	14	2129	0.7%
4819-2	Tienda DIAL Trujillo - Larco	6	1462	0.4%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	32	8430	0.4%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	13	3935	0.3%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	11	3227	0.3%
4821-4	Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza	8	2410	0.3%
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	41	4576	0.9%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	10	7908	0.1%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	128	10901	1.2%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	100	8524	1.2%
91061-12	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	2	2808	0.1%
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	5	1857	0.3%
91061-18	Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza	18	1028	1.8%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	10	6007	0.2%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	11	7846	0.1%
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	16	2257	0.7%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	61	5341	1.1%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	4	2965	0.1%
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	44	8377	0.5%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	17	4201	0.4%
91062-14	Tienda SIC Huancayo - Real 2	5	1672	0.3%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	21	11480	0.2%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	9	4222	0.2%
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	75	8936	0.8%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	17	5569	0.3%
	Total	1,751	399,202	0.4%

