

INDICADORES DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2021

MES: Enero

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	2,297	1.0%
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC Plaza El Sol	22	2,514	0.9%
4802-20	Tienda Salesland Piura - CC Open Plaza	15	2,983	0.5%
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	25	5,087	0.5%
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca - Comercio	19	3,608	0.5%
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San Martin	26	4,150	0.6%
4803-1	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	39	11,399	0.3%
4803-2	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	25	8,165	0.3%
4803-5	Tienda Overlandes San Juan de Miraflores - CC Atocongo	9	4,120	0.2%
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria - CC Real Plaza Salaverry	5	2,009	0.2%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	10	2,771	0.4%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	59	8,615	0.7%
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC Centro Civico	75	8,280	0.9%
4807-18	Tienda Salesland Lima - Jirón Cosco	6	1,033	0.6%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	49	6,514	0.8%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	6	3,741	0.2%
4807-9	Tienda Salesland San Juan de Miraflores - CC Mall del Sur	95	8,573	1.1%
4811-1	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	1	1,857	0.1%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	43	5,472	0.8%
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	-	453	0.0%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	61	10,427	0.6%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	12	5,507	0.2%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	10	4,137	0.2%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	13	4,715	0.3%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	15	3,821	0.4%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	2	1,613	0.1%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	6	3,112	0.2%
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	4	2,741	0.1%
4813-19	Tienda Overlandes Arequipa - CC Real Plaza Arequipa	2	883	0.2%
4813-20	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	7	3,101	0.2%
4813-21	Tienda Overlandes Chinchá - CC Mega Plaza	-	175	0.0%
4813-22	Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol	-	989	0.0%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	14	3,510	0.4%
4813-4	Tienda Overlandes Chinchá - 28 de Julio	2	2,909	0.1%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	13	2,721	0.5%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	3	2,422	0.1%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	-	1,745	0.0%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	8	2,024	0.4%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	-	1,311	0.0%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	10	1,898	0.5%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	7	1,714	0.4%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	10	1,664	0.6%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	8	3,209	0.2%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	4	3,235	0.1%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	23	6,139	0.4%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	5	5,551	0.1%
4815-14	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Open Plaza	5	1,914	0.3%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	6	1,779	0.3%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	7	4,171	0.2%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	12	5,043	0.2%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	6	2,708	0.2%
4815-21	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	8	1,050	0.8%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	-	1,114	0.0%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	1	1,004	0.1%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	15	5,256	0.3%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	41	3,925	1.0%
4816-2	Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza	5	1,098	0.5%
4816-3	Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara	7	1,043	0.7%
4816-4	Tienda Contacto Satelital La Molina - La Fontana	11	636	1.7%
4817-1	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	6	2,898	0.2%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	3	2,259	0.1%
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Bolivar	59	7,169	0.8%
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	7	5,864	0.1%
4818-13	Tienda Macga Chiclayo - San Jose 2	7	1,514	0.5%
4818-14	Tienda Macga Tumbes - CC Costa Mar	1	410	0.2%
4818-15	Tienda Macga Cajamarca - CC Real Plaza	2	562	0.4%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	3	3,447	0.1%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	3	6,742	0.0%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	38	7,370	0.5%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	49	7,908	0.6%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	11	3,418	0.3%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	6	3,087	0.2%
4821-4	Tienda Servicios Digitales Barranca - CC Mega Plaza	42	2,168	1.9%
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	19	3,094	0.6%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	12	7,779	0.2%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	74	10,474	0.7%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	91	9,364	1.0%
91061-12	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	3	2,708	0.1%
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	4	1,720	0.2%
91061-18	Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza	29	1,796	1.6%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	13	5,222	0.2%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	15	7,502	0.2%
91061-7	Tienda SIC San Borja - CC Real Plaza Primavera	10	2,112	0.5%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	20	5,278	0.4%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	1	1,922	0.1%
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	22	8,020	0.3%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	25	3,663	0.7%
91062-14	Tienda SIC Huancayo - Real 2	11	1,933	0.6%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	6	7,306	0.1%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	13	4,401	0.3%
91062-7	Tienda SIC Arequipa - Los Arces	46	7,799	0.6%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	11	4,567	0.2%
Total		1,578	357,131	0.4%