

INDICADOR DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL**EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2024**NOVIEMBRE****INDICADOR:** Indicador de Deserción en Atención Personal**OBJETIVO:** Medir el porcentaje de usuarios que desistieron de realizar un trámite

codigo	OFICINA	Abandonado	Atendido	% DAP
4802-1	Tienda Salesland Huacho - CC	7	2186	0.3%
	Plaza El Sol			
4802-20	Tienda Salesland Piura - CC	91	3851	2.4%
	Open Plaza			
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real	152	7051	2.2%
	Plaza			
4802-6	Tienda Salesland Cajamarca -	17	2486	0.7%
	Comercio			
4802-7	Tienda Salesland Tumbes - San	5	2142	0.2%
	Martin			
4807-1	Tienda Salesland Jesus Maria -	82	5730	1.4%
	CC Real Plaza Salaverry			
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC	17	2461	0.7%
	MAP Bellavista			
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC	8	7070	0.1%
	Minka			
4807-12	Tienda Salesland Cercado - CC	21	7946	0.3%
	Centro Civico			
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron	15	5014	0.3%
	de la Union			
4807-22	Tienda Salesland San Juan de	3	2910	0.1%
	Lurigancho - CC Mall Aventura			
4807-4	Plaza			
	Tienda Salesland La Victoria - CC	27	2998	0.9%
4807-9	Canepa			
	Tienda Salesland San Juan de	100	11073	0.9%
	Miraflores - CC Mall del Sur			
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro -	68	3180	2.1%
	Juan de Arona			
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC	36	2816	1.3%
	Open Plaza			
4812-17	Tienda Overlandes Los Olivos -	9	1576	0.6%
	Las Palmeras			

4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	202	7895	2.6%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	30	1148	2.6%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	32	2126	1.5%
4812-8	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	177	9185	1.9%
4812-9	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	31	5584	0.6%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	9	3381	0.3%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	20	4032	0.5%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	2	827	0.2%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	8	1387	0.6%
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	2	986	0.2%
4813-19	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	19	4481	0.4%
4813-22	Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol	4	550	0.7%
4813-23	Tienda Overlandes Arequipa - Los Arces Nuevo	25	5866	0.4%
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	7	1968	0.4%
4813-26	Tienda Overlandes Juliaca - San Martin	1	801	0.1%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	11	3545	0.3%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	0	1852	0.0%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	18	2004	0.9%
4813-8	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	1	837	0.1%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	1	855	0.1%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	0	1071	0.0%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	30	1864	1.6%

4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	1	959	0.1%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	4	1069	0.4%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	7	1382	0.5%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	2	783	0.3%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	28	4104	0.7%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	7	498	1.4%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	27	2037	1.3%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguia	44	3078	1.4%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	6	845	0.7%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	78	4335	1.8%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	14	2932	0.5%
4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	12	2494	0.5%
4815-21	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	25	1347	1.9%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	14	608	2.3%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	0	562	0.0%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	14	1206	1.2%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	27	2393	1.1%
4816-2	Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza	5	717	0.7%
4816-3	Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara	7	1104	0.6%

4816-5	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	83	3432	2.4%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	0	856	0.0%
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Larco	53	4380	1.2%
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	40	2952	1.4%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	67	3751	1.8%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	124	7738	1.6%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	55	7798	0.7%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	68	6392	1.1%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	16	2893	0.6%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	17	1925	0.9%
4821-4	Tienda Servicios Digitales Barranca - Jose Galvez	4	734	0.5%
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	51	3402	1.5%
4821-7	Tienda Servicios Digitales Huaral - Benjamin Vizquerra	2	600	0.3%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	82	7115	1.2%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	203	8236	2.5%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	91	3425	2.7%
91061-12	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	5	4437	0.1%
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	28	1558	1.8%
91061-18	Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza	51	3160	1.6%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	36	3733	1.0%

91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	29	6116	0.5%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	56	3935	1.4%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	1	2012	0.0%
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	6	6602	0.1%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	5	2847	0.2%
91062-14	Tienda SIC Huancayo - Real 2	7	1405	0.5%
91062-15	Tienda SIC Tarma - Arequipa	0	1099	0.0%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	59	11311	0.5%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	66	3506	1.9%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	65	3787	1.7%
ZTotal	ZTotal	2,980	286,325	1.0%