

INDICADOR DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2024

ENERO

INDICADOR: INDICADOR DE DESERCIÓN EN ATENCIÓN PERSONAL

OBJETIVO: Medir el porcentaje De los usuarios que desistieron de realizar un trámite

Código	Oficina	Abandonado	Atendido	% DAP
4802-3	Tienda Salesland Piura - CC Real Plaza	18	7211	0.2%
4807-10	Tienda Salesland Bellavista - CC MAP Bellavista	28	3098	0.9%
4807-11	Tienda Salesland Callao - CC Minka	54	9973	0.5%
4807-19	Tienda Salesland San Borja - CC Real Plaza Primavera 2	3	1122	0.3%
4807-2	Tienda Salesland Cercado - Jiron de la Union	21	8992	0.2%
4807-4	Tienda Salesland La Victoria - CC Canepa	8	3711	0.2%
4812-12	Tienda Overlandes San Isidro - Juan de Arona	127	4062	3.1%
4812-14	Tienda Overlandes Surquillo - CC Open Plaza	57	3089	1.8%
4812-4	Tienda Overlandes San Miguel - CC San Miguel	150	8601	1.7%
4812-5	Tienda Overlandes San Borja - CC La Rambla Javier Prado	96	4099	2.3%
4812-6	Tienda Overlandes Breña - CC La Rambla Brasil	22	2797	0.8%
4812-8	Tienda Overlandes Independencia - CC Plaza Lima Norte	128	10170	1.3%
4812-9	Tienda Overlandes Chorrillos - Plaza Lima Sur	38	6486	0.6%
4813-11	Tienda Overlandes Juliaca - CC Real Plaza	10	5340	0.2%
4813-12	Tienda Overlandes Tacna - San Martin	14	3843	0.4%
4813-13	Tienda Overlandes Ilo - Moquegua	3	874	0.3%
4813-16	Tienda Overlandes Puno - Moore	1	2578	0.0%
4813-18	Tienda Overlandes Moquegua - Moquegua	24	2021	1.2%
4813-19	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Aventura Plaza	8	5139	0.2%
4813-22	Tienda Overlandes Ica - CC Plaza El Sol	1	581	0.2%
4813-23	Tienda Overlandes Arequipa - Los Arces Nuevo	20	7248	0.3%
4813-24	Tienda Overlandes Arequipa - CC Mall Plaza Cayma	15	2313	0.6%
4813-26	Tienda Overlandes Juliaca - San Martin	2	1202	0.2%
4813-3	Tienda Overlandes Ica - Huanuco	13	4456	0.3%
4813-4	Tienda Overlandes Chincha - 28 de Julio	3	2425	0.1%
4813-6	Tienda Overlandes Ica - CC El Quinde	13	2514	0.5%
4813-8	Tienda Overlandes Pisco - Bolognesi	0	859	0.0%
4813-9	Tienda Overlandes Nazca - Bolognesi	3	953	0.3%
4814-2	Tienda Digital Comunicaciones Andahuaylas - Pesce	1	2028	0.0%
4814-3	Tienda Digital Comunicaciones Abancay - Venezuela	3	2331	0.1%
4814-4	Tienda Digital Comunicaciones Sicuani - Grau	4	1491	0.3%
4814-5	Tienda Digital Comunicaciones Quillabamba - De la Torre	16	1130	1.4%
4814-6	Tienda Digital Comunicaciones Huancavelica - Virrey Toledo	14	1684	0.8%
4814-8	Tienda Digital Comunicaciones Puerto Maldonado - Puno	1	1113	0.1%
4815-1	Tienda Cicesac Huaraz - Luzuriaga	49	5513	0.9%
4815-10	Tienda Cicesac Talara - Centro Civico	0	724	0.0%
4815-12	Tienda Cicesac Iquitos - Arica	25	1863	1.3%
4815-13	Tienda Cicesac Tarapoto - Leguía	26	4137	0.6%
4815-16	Tienda Cicesac Chimbote - CC Mega Plaza	6	1122	0.5%
4815-17	Tienda Cicesac Pucallpa - Coronel Portillo 2	14	4020	0.3%
4815-18	Tienda Cicesac Piura - Tacna 2	24	2940	0.8%

4815-2	Tienda Cicesac Trujillo - CC Real Plaza Trujillo	15	3898	0.4%
4815-21	Tienda Cicesac Pucallpa - CC Real Plaza	20	1627	1.2%
4815-3	Tienda Cicesac Moyobamba - Pedro Canga	7	824	0.8%
4815-5	Tienda Cicesac Chepen - Cajamarca	0	991	0.0%
4815-8	Tienda Cicesac Iquitos - Huallaga	13	1348	1.0%
4816-1	Tienda Contacto Satelital San Juan de Miraflores - San Juan	50	3709	1.3%
4816-2	Tienda Contacto Satelital Villa Maria del Triunfo - CC Real Plaza	21	1393	1.5%
4816-3	Tienda Contacto Satelital Ate Vitarte - CC Real Plaza Santa Clara	16	1501	1.1%
4816-5	Tienda Contacto Satelital Villa El Salvador - Juan Velasco	52	3410	1.5%
4818-1	Tienda Macga Chachapoyas - Ayacucho	0	870	0.0%
4818-10	Tienda Macga Trujillo - Larco	6	3311	0.2%
4818-11	Tienda Macga Chimbote - Tumbes	25	3078	0.8%
4818-2	Tienda Macga Cajamarca - CC El Quinde	23	3356	0.7%
4818-4	Tienda Macga Trujillo - CC Mall Aventura Plaza	134	7061	1.9%
4818-7	Tienda Macga Chiclayo - San Jose	114	5717	2.0%
4821-1	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - Cervantes	116	4964	2.3%
4821-2	Tienda Servicios Digitales Jaen - Mariscal Ureta	21	3021	0.7%
4821-3	Tienda Servicios Digitales Sullana - San Martin	13	2247	0.6%
4821-4	Tienda Servicios Digitales Barranca - Jose Galvez	0	119	0.0%
4821-5	Tienda Servicios Digitales Chiclayo - CC Mall Aventura Plaza	88	3188	2.8%
4824-1	Tienda Cicesac Surco - CC Jockey Plaza 2	217	8526	2.5%
91061-1	Tienda SIC Independencia - CC Mega Plaza	202	10540	1.9%
91061-10	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Proceres	55	6712	0.8%
91061-12	Tienda SIC Ate - CC Real Plaza Puruchuco	11	5382	0.2%
91061-17	Tienda SIC San Juan de Lurigancho - Gran Chimú	50	2979	1.7%
91061-18	Tienda SIC Comas - CC Mall Plaza	84	5123	1.6%
91061-2	Tienda SIC Puente Piedra - Mdo Huamantanga	59	5633	1.0%
91061-4	Tienda SIC Santa Anita - CC Mall Aventura Plaza	85	8263	1.0%
91061-9	Tienda SIC Miraflores - Benavides	88	6534	1.3%
91062-1	Tienda SIC Cerro de Pasco - Circunvalacion	0	1572	0.0%
91062-11	Tienda SIC Cusco - El Sol	40	9522	0.4%
91062-12	Tienda SIC Cusco - CC Real Plaza	22	4898	0.4%
91062-14	Tienda SIC Huancayo - Real 2	27	2062	1.3%
91062-15	Tienda SIC Tarma - Arequipa	9	1826	0.5%
91062-2	Tienda SIC Huancayo - CC Real Plaza	69	13879	0.5%
91062-5	Tienda SIC Huanuco - CC Real Plaza	61	4225	1.4%
91062-8	Tienda SIC Ayacucho - Asamblea	51	6400	0.8%
ZTotal	ZTotal	3,185	352,001	0.9%