

**INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA**

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2023

**MARZO****INDICADOR: RAPIDEZ POR ATENCIÓN EN VOZ HUMANA (AVH)****OBJETIVO:** Medir el porcentaje de rapidez de atención por voz humana

INDICADOR AVH1	Nº DE LLAMADAS CON LA OPCIÓN DE COMUNICACIÓN AL OPERADOR HUMANO SE PRESENTA DENTRO DE LOS PRIMEROS 40 SEGUNDOS	Nº TOTAL DE LLAMADAS	AVH1 (%)
104	2,936,355	3,272,383	89.73%
102	60,814	67,851	89.63%
0800 10672	7,765	7,765	100.00%
INDICADOR AVH2	Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS LUEGO DE MARCADA ESTA OPCIÓN	Nº TOTAL DE LLAMADAS	AVH2 (%)
104	1,556,088	2,164,151	71.90%
102	27,071	37,027	73.11%
0800 10672	7,496	7,629	98.26%