

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: DICIEMBRE

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	2,523,496	2,726,266	92.56%
102	56,381	60,459	93.25%
054 382255	9,268	9,268	100.00%
052 427411	2,843	2,843	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	1,489,426	1,626,298	91.58%
102	27,783	30,255	91.83%
054 382255	7,163	8,235	86.98%
052 427411	2,259	2,528	89.36%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: NOVIEMBRE

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	2,684,779	2,895,583	92.72%
102	61,618	65,696	93.79%
STAR GLOBAL	14,053	14,053	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	1,597,551	1,739,204	91.86%
102	30,446	33,088	92.02%
STAR GLOBAL	9,325	10,867	85.81%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: OCTUBRE

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	2,861,720	3,069,486	93.23%
102	64,711	68,657	94.25%
STAR GLOBAL	16,321	16,321	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	1,678,056	1,860,774	90.18%
102	31,946	35,514	89.95%
STAR GLOBAL	12,456	14,492	85.95%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: SETIEMBRE

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	2,886,655	3,111,799	92.76%
102	27,892	27,892	100.00%
STAR GLOBAL	14,030	14,030	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	1,564,676	1,834,829	85.28%
102	21,316	23,376	91.19%
STAR GLOBAL	10,215	11,434	89.34%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: AGOSTO

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	3,303,368	3,559,611	92.80%
102	89,703	89,703	100.00%
STAR GLOBAL	13,105	13,105	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	2,033,945	2,341,119	86.88%
102	65,840	77,296	85.18%
STAR GLOBAL	10,194	11,670	87.35%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: JULIO

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	2,872,270	3,133,769	91.66%
102	71,364	71,364	100.00%
STAR GLOBAL	13,428	13,428	100.00%
<b>INDICADOR AVH2</b>	<b>Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS LUEGO DE MARCADA ESTA OPCIÓN</b>	<b>Nº TOTAL DE LLAMADAS</b>	<b>AVH2 (%)</b>
104	2,038,277	2,200,811	92.61%
102	59,201	63,233	93.62%
STAR GLOBAL	9,446	10,765	87.75%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: JUNIO

INDICADOR: RAPIDEZ POR ATENCIÓN EN VOZ HUMANA (AVH)

OBJETIVO: Medir el porcentaje de rapidez de atención por voz humana

<b>INDICADOR AVH1</b>	<b>Nº DE LLAMADAS CON LA OPCIÓN DE COMUNICACIÓN AL OPERADOR HUMANO SE PRESENTA DENTRO DE LOS PRIMEROS 40 SEGUNDOS</b>	<b>Nº TOTAL DE LLAMADAS</b>	<b>AVH1 (%)</b>
104	2,899,797	3,074,307	94.32%
102	54,262	54,262	100.00%
STAR GLOBAL	11,743	11,743	100.00%
<b>INDICADOR AVH2</b>	<b>Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS LUEGO DE MARCADA ESTA OPCIÓN</b>	<b>Nº TOTAL DE LLAMADAS</b>	<b>AVH2 (%)</b>
104	2,290,408	2,422,948	94.53%
102	44,274	47,169	93.86%
STAR GLOBAL	9,786	10,762	90.93%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: MAYO

INDICADOR: RAPIDEZ POR ATENCIÓN EN VOZ HUMANA (AVH)

OBJETIVO: Medir el porcentaje de rapidez de atención por voz humana

<b>INDICADOR AVH1</b>	<b>Nº DE LLAMADAS CON LA OPCIÓN DE COMUNICACIÓN AL OPERADOR HUMANO SE PRESENTA DENTRO DE LOS PRIMEROS 40 SEGUNDOS</b>	<b>Nº TOTAL DE LLAMADAS</b>	<b>AVH1 (%)</b>
104	2,989,839	3,065,357	97.54%
102	62,239	62,239	100.00%
STAR GLOBAL	11,269	11,269	100.00%
<b>INDICADOR AVH2</b>	<b>Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS LUEGO DE MARCADA ESTA OPCIÓN</b>	<b>Nº TOTAL DE LLAMADAS</b>	<b>AVH2 (%)</b>
104	2,153,046	2,394,680	89.91%
102	46,568	53,641	86.81%
STAR GLOBAL	9,533	9,996	95.37%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: Abril

INDICADOR: RAPIDEZ POR ATENCIÓN EN VOZ HUMANA (AVH)

OBJETIVO: Medir el porcentaje de rapidez de atención por voz humana

<b>INDICADOR AVH1</b>	<b>Nº DE LLAMADAS CON LA OPCIÓN DE COMUNICACIÓN AL OPERADOR HUMANO SE PRESENTA DENTRO DE LOS PRIMEROS 40 SEGUNDOS</b>	<b>Nº TOTAL DE LLAMADAS</b>	<b>AVH1 (%)</b>
-----------------------	---	-----------------------------	-----------------

104	2,829,224	2,829,224	100.00%
102	64,080	64,080	100.00%
STAR GLOBAL	13,355	13,355	100.00%
<b>INDICADOR AVH2</b>	<b>Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS LUEGO DE MARCADA ESTA OPCIÓN</b>	<b>Nº TOTAL DE LLAMADAS</b>	<b>AVH2 (%)</b>
104	2,223,615	2,540,208	87.54%
102	46,770	54,816	85.32%
STAR GLOBAL	11,332	12,222	92.72%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: Marzo

INDICADOR: RAPIDEZ POR ATENCIÓN EN VOZ HUMANA (AVH)

OBJETIVO: Medir el porcentaje de rapidez de atención por voz humana

<b>INDICADOR AVH1</b>	<b>Nº DE LLAMADAS CON LA OPCIÓN DE COMUNICACIÓN AL OPERADOR HUMANO SE PRESENTA DENTRO DE LOS PRIMEROS 40 SEGUNDOS</b>	<b>Nº TOTAL DE LLAMADAS</b>	<b>AVH1 (%)</b>
104	2,834,132	2,834,132	100.00%
102	65,052	65,052	100.00%
STAR GLOBAL	14,322	14,322	100.00%
<b>INDICADOR AVH2</b>	<b>Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS LUEGO DE MARCADA ESTA OPCIÓN</b>	<b>Nº TOTAL DE LLAMADAS</b>	<b>AVH2 (%)</b>
104	2,224,179	2,536,652	87.68%
102	51,229	58,429	87.68%
STAR GLOBAL	11,816	12,954	91.22%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: Febrero

INDICADOR: RAPIDEZ POR ATENCIÓN EN VOZ HUMANA (AVH)

OBJETIVO: Medir el porcentaje de rapidez de atención por voz humana

<b>INDICADOR AVH1</b>	<b>Nº DE LLAMADAS CON LA OPCIÓN DE COMUNICACIÓN AL OPERADOR HUMANO SE PRESENTA DENTRO DE LOS PRIMEROS 40 SEGUNDOS</b>	<b>Nº TOTAL DE LLAMADAS</b>	<b>AVH1 (%)</b>
104	2,648,925	2,648,925	100.00%
102	66,103	66,103	100.00%
STAR GLOBAL	17,436	17,436	100.00%
<b>INDICADOR AVH2</b>	<b>Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS LUEGO DE MARCADA ESTA OPCIÓN</b>	<b>Nº TOTAL DE LLAMADAS</b>	<b>AVH2 (%)</b>
104	2,165,492	2,371,492	91.31%
102	55,712	60,811	91.62%
STAR GLOBAL	12,044	14,477	83.19%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: Enero

INDICADOR: RAPIDEZ POR ATENCIÓN EN VOZ HUMANA (AVH)

OBJETIVO: Medir el porcentaje de rapidez de atención por voz humana

<b>INDICADOR AVH1</b>	<b>Nº DE LLAMADAS CON LA OPCIÓN DE COMUNICACIÓN AL OPERADOR HUMANO SE PRESENTA DENTRO DE LOS PRIMEROS 40 SEGUNDOS</b>	<b>Nº TOTAL DE LLAMADAS</b>	<b>AVH1 (%)</b>
104	3,069,055	3,069,055	100.00%
102	84,458	84,458	100.00%
STAR GLOBAL	11,752	11,752	100.00%
<b>INDICADOR AVH2</b>	<b>Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS LUEGO DE MARCADA ESTA OPCIÓN</b>	<b>Nº TOTAL DE LLAMADAS</b>	<b>AVH2 (%)</b>

104	2,396,991	2,669,878	89.78%
102	70,954	77,392	91.68%
STAR GLOBAL	10,276	10,995	93.46%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Diciembre

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	2,747,186	2,747,186	100.00%
102	82,335	82,335	100.00%
STAR GLOBAL	11,815	11,815	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	2,046,017	2,341,034	87.40%
102	63,181	72,965	86.59%
STAR GLOBAL	8,621	9,524	90.52%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Noviembre

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	2,842,163	2,842,163	100.00%
102	42,051	42,051	100.00%
STAR GLOBAL	14,389	14,389	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	2,190,043	2,500,762	87.58%
102	39,132	41,112	95.18%
STAR GLOBAL	9,808	11,413	85.94%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Octubre

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	3,087,759	3,087,759	100.00%
102	38,818	38,818	100.00%
STAR GLOBAL	16,205	16,205	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	2,528,315	2,790,652	90.60%
102	36,772	38,213	96.23%
STAR GLOBAL	10,482	12,336	84.97%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Setiembre

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	2,833,930	2,833,930	100.00%
102	32,717	32,717	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	2,433,546	2,604,485	93.44%
102	31,633	32,078	98.61%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Agosto

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	3,044,584	3,044,584	100.00%
102	50,045	50,045	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	2,604,977	2,817,221	92.47%
102	43,260	46,433	93.17%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Julio

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	3,006,512	3,006,512	100.00%
102	123,015	123,015	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	2,575,394	2,804,315	91.84%
102	107,761	119,605	90.10%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Junio

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	3,219,919	3,219,919	100.00%
102	143,375	143,375	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	2,609,088	2,879,245	90.62%
102	117,597	137,340	85.62%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Mayo

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	3,363,650	3,363,650	100.00%
102	129,317	129,317	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	2,640,880	2,924,149	90.31%
102	108,634	125,022	86.89%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Abril

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	3,129,915	3,129,915	100.00%
102	130,278	130,278	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	2,555,259	2,931,380	87.17%
102	110,240	126,503	87.14%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: 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	3,397,966	3,397,966	100.00%
102	127,170	127,170	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	2,699,684	3,162,745	85.36%
102	113,017	124,181	91.01%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Febrero

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	2,804,461	2,804,461	100.00%
102	109,333	109,333	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	2,333,497	2,673,168	87.29%
102	92,109	105,783	87.07%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Enero

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	3,039,191	3,039,191	100.00%
102	115,979	115,979	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	2,661,609	2,930,361	90.83%
102	97,543	111,462	87.51%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: Diciembre

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	2,943,757	2,943,757	100.00%
102	120,492	120,492	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	2,560,342	2,829,595	90.48%
102	105,243	116,407	90.41%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: Noviembre

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	3,308,731	3,308,731	100.00%
102	128,525	128,525	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	2,672,724	3,013,098	88.70%
102	112,227	123,798	90.65%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: Octubre

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	3,182,663	3,182,663	100.00%
102	134,401	134,401	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	2,807,894	3,032,079	92.61%
102	108,025	118,981	90.79%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: Septiembre

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	3,577,677	3,577,677	100.00%
102	146,082	146,082	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	2,697,091	3,195,666	84.40%
102	116,087	132,873	87.37%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: Agosto

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	5,219,903	5,219,903	100.00%
102	321,665	321,665	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	2,651,322	3,301,506	80.31%
102	170,617	200,932	84.91%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: Julio

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	4,610,937	4,610,937	100.00%
102	315,947	315,947	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	2,409,814	3,222,905	74.98%
102	159,469	184,824	86.29%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: Junio

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	4,083,188	4,083,188	100.00%
102	397,374	397,374	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	2,653,058	3,119,270	85.05%
102	183,102	211,393	86.62%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: Mayo

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	4,053,919	4,053,919	100.00%
102	405,652	405,652	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	2,668,535	3,247,243	82.18%
102	196,528	228,113	86.15%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: Abril

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	4,485,427	4,485,427	100.00%
102	325,883	325,883	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	2,407,090	3,153,395	76.33%
102	202,514	231,121	87.62%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: 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	3,912,228	3,912,228	100.00%
102	365,606	365,606	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	2,778,555	3,273,617	84.88%
102	221,684	258,191	85.86%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: Febrero

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	4,186,958	4,186,958	100.00%
102	324,505	324,505	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	2,393,941	3,177,649	75.34%
102	172,125	207,974	82.76%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: Enero

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	5,213,544	5,213,544	100.00%
102	492,683	492,683	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	2,307,320	3,555,611	64.41%
102	188,670	227,831	82.81%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Diciembre

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	4,448,321	4,448,321	100.00%

102	357,932	357,932	100.00%
<b>INDICADOR AVH2</b>	<b>Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS LUEGO DE MARCADA ESTA OPCIÓN</b>	<b>Nº TOTAL DE LLAMADAS</b>	<b>AVH2 (%)</b>
104	2,339,642	3,324,503	70.38%
102	174,688	206,480	84.60%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Noviembre

INDICADOR: RAPIDEZ POR ATENCIÓN EN VOZ HUMANA (AVH)

OBJETIVO: Medir el porcentaje de rapidez de atención por voz humana

<b>INDICADOR AVH1</b>	<b>Nº DE LLAMADAS CON LA OPCIÓN DE COMUNICACIÓN AL OPERADOR HUMANO SE PRESENTA DENTRO DE LOS PRIMEROS 40 SEGUNDOS</b>	<b>Nº TOTAL DE LLAMADAS</b>	<b>AVH1 (%)</b>
104	2,825,318	3,332,647	84.78%
102	303,947	363,154	83.70%
<b>INDICADOR AVH2</b>	<b>Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS LUEGO DE MARCADA ESTA OPCIÓN</b>	<b>Nº TOTAL DE LLAMADAS</b>	<b>AVH2 (%)</b>
104	2,317,700	2,665,699	86.95%
102	171,524	202,737	84.60%

\* Los canales 525 y 12525 se encuentran desactivados.

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Octubre

INDICADOR: RAPIDEZ POR ATENCIÓN EN VOZ HUMANA (AVH)

OBJETIVO: Medir el porcentaje de rapidez de atención por voz humana

<b>INDICADOR AVH1</b>	<b>Nº DE LLAMADAS CON LA OPCIÓN DE COMUNICACIÓN AL OPERADOR HUMANO SE PRESENTA DENTRO DE LOS PRIMEROS 40 SEGUNDOS</b>	<b>Nº TOTAL DE LLAMADAS</b>	<b>AVH1 (%)</b>
104	3,029,235	3,534,773	85.70%
102	323,205	375,593	86.05%
525	54,571	54,571	100.00%
12525	1,320	1,320	100.00%
<b>INDICADOR AVH2</b>	<b>Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS LUEGO DE MARCADA ESTA OPCIÓN</b>	<b>Nº TOTAL DE LLAMADAS</b>	<b>AVH2 (%)</b>
104	2,606,442	3,028,980	86.05%
102	190,295	223,782	85.04%
525	48,883	54,571	89.58%
12525	1,126	1,320	85.30%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Setiembre

INDICADOR: RAPIDEZ POR ATENCIÓN EN VOZ HUMANA (AVH)

OBJETIVO: Medir el porcentaje de rapidez de atención por voz humana

<b>INDICADOR AVH1</b>	<b>Nº DE LLAMADAS CON LA OPCIÓN DE COMUNICACIÓN AL OPERADOR HUMANO SE PRESENTA DENTRO DE LOS PRIMEROS 40 SEGUNDOS</b>	<b>Nº TOTAL DE LLAMADAS</b>	<b>AVH1 (%)</b>
104	4,205,262	4,794,897	87.70%
102	362,497	445,999	81.28%
525	166,190	166,190	100.00%
12525	1,141	1,141	100.00%
<b>INDICADOR AVH2</b>	<b>Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS LUEGO DE MARCADA ESTA OPCIÓN</b>	<b>Nº TOTAL DE LLAMADAS</b>	<b>AVH2 (%)</b>
104	2,677,072	3,277,566	81.68%
102	189,512	229,196	82.69%
525	122,691	136,936	89.60%
12525	516	621	83.09%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Agosto

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	5,082,742	5,279,522	96.27%
102	303,294	385,348	78.71%
525	166,190	166,190	100.00%
12525	1,141	1,141	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	2,641,726	3,454,686	76.47%
102	159,966	200,464	79.80%
525	133,856	151,416	88.40%
12525	944	1,098	85.97%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Julio

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	5,708,449	5,708,449	100.00%
102	339,215	339,215	100.00%
525	101,220	101,220	100.00%
12525	1,511	1,511	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	2,519,766	3,732,365	67.51%
102	200,575	238,377	84.14%
525	115,091	143,411	80.25%
12525	764	939	81.36%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Junio

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	6,367,791	6,367,791	100.00%
102	415,408	415,408	100.00%
525	152,017	152,017	100.00%
12525	2,705	2,705	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	2,710,589	3,795,822	71.41%
102	190,338	247,261	76.98%
525	131,364	151,411	86.76%
12525	2,050	2,202	93.10%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Mayo

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	5,219,249	5,334,890	97.83%
102	338,767	398,845	84.94%
525	4,050	4,050	100.00%
12525	349	349	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	3,099,885	3,753,527	82.59%
102	199,426	246,152	81.02%
525	140,799	156,887	89.75%
12525	2,846	2,942	96.74%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Abril

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	5,603,282	5,657,144	99.05%
102	327,112	403,984	80.97%
525	4,770	4,770	100.00%
12525	502	502	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	2,844,369	3,561,635	79.86%
102	195,595	245,357	79.72%
525	117,775	144,862	81.30%
12525	2,888	2,924	98.77%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: 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	6,162,734	6,234,208	98.85%
102	427,202	526,416	81.15%
525	4,079	4,079	100.00%
12525	557	557	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	2,954,401	3,757,227	78.63%
102	234,443	288,806	81.18%
525	140,968	154,329	91.34%
12525	3,749	3,803	98.58%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Febrero



**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	5,276,283	5,343,749	98.74%
102	384,747	452,596	85.01%
525	4,581	4,581	100.00%
12525	1,913	1,913	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	2,630,411	3,508,079	74.98%
102	232,570	294,635	78.93%
525	174,423	196,789	88.63%
12525	6,497	6,641	97.83%

**INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA****EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2016**MES:** Enero**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	5,174,009	5,238,432	98.77%
102	388,337	482,161	80.54%
525	6,103	6,103	100.00%
12525	2,197	2,197	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	2,636,565	3,490,553	75.53%
102	243,107	302,490	80.37%
525	174,423	196,789	88.63%
12525	6,497	6,641	97.83%

**INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA****EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2015**MES:** Diciembre**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	6,165,283	6,182,924	99.71%
102	420,179	528,213	79.55%
525	7,093	7,093	100.00%
12525	2,366	2,366	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	2,726,840	3,518,128	77.51%
102	252,187	316,566	79.66%
525	192,781	208,156	92.61%
12525	6,903	7,116	97.01%

**INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA****EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2015**MES:** Noviembre**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	5,524,872	5,547,195	99.60%
102	364,932	459,915	79.35%
525	6,810	6,810	100.00%
12525	2,366	2,366	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	2,712,450	3,552,140	76.36%
102	241,336	303,431	79.54%
525	193,519	211,753	91.39%
12525	7,312	7,654	95.53%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Octubre

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	4,848,746	4,880,765	99.34%
102	405,261	568,044	71.34%
525	7,548	7,548	100.00%
12525	3,049	3,049	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	2,866,520	3,653,083	78.47%
102	254,067	321,416	79.05%
525	178,402	218,864	81.51%
12525	9,005	9,302	96.81%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Setiembre

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	4,201,660	4,230,787	99.31%
102	375,525	517,527	72.56%
525	8,543	8,543	100.00%
12525	3,374	3,374	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	2,690,930	3,549,305	75.82%
102	271,978	346,674	78.45%
525	163,562	198,705	82.31%
12525	8,877	9,278	95.68%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Agosto

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	4,408,057	4,435,602	99.38%
102	408,104	573,117	71.21%
525	10,565	10,565	100.00%
12525	3,272	3,272	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	2,831,328	3,847,049	73.60%
102	245,173	338,255	72.48%
525	183,844	210,494	87.34%
12525	9,464	9,885	95.74%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Julio

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	4,205,499	4,243,472	99.11%
102	344,271	469,370	73.35%
525	10,890	10,890	100.00%
12525	3,254	3,254	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	2,796,568	3,541,133	78.97%
102	199,000	274,235	72.57%
525	188,472	209,538	89.95%
12525	9,487	9,958	95.27%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Junio

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	2,958,501	4,289,390	68.97%
102	311,534	442,800	70.36%
525	7,333	7,708	95.13%
12525	3,338	3,493	95.56%
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	4,224,874	4,334,163	97.48%
102	239,580	286,157	83.72%
525	7,708	7,708	100.00%
12525	3,493	3,493	100.00%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Mayo

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	4,105,201	4,147,094	98.99%
102	319,674	427,660	74.75%
525	4,531	4,531	100.00%
12525	3,148	3,148	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	2,736,450	3,520,873	77.72%
102	203,008	276,532	73.41%
525	183,916	199,615	92.14%
12525	9,272	9,521	97.38%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Abril

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	4,127,364	4,207,443	98.10%
102	479,049	667,454	71.77%
525	3,992	3,992	100.00%
12525	3,239	3,239	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	2,425,375	3,550,336	68.31%
102	231,804	294,048	78.83%
525	191,151	204,757	93.36%
12525	9,813	10,149	96.69%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: 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	3,188,384	4,400,010	72.46%
102	476,377	657,742	72.43%
525	4,269	4,568	93.45%
12525	3,433	3,639	94.34%
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	1,986,680	3,042,004	65.31%
102	246,955	308,585	80.03%
525	156,089	162,079	96.30%
12525	6,595	6,853	96.24%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Febrero

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	2,338,934	3,237,887	72.24%
102	413,029	569,854	72.48%
525	3,026	3,266	92.65%
12525	2,535	2,657	95.41%
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	2,365,128	3,272,833	72.27%
102	266,514	288,452	92.39%
525	191,672	211,330	90.70%
12525	8,087	8,409	96.17%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Enero

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	2,963,251	3,995,605	74.16%
102	348,124	483,163	72.05%
525	4,453	4,841	91.99%
12525	2,402	2,499	96.12%
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	2,786,912	3,578,132	77.89%
102	262,891	283,224	92.82%
525	212,854	228,616	93.11%
12525	10,603	11,009	96.31%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Diciembre

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	2,701,091	3,671,792	73.56%
102	339,811	471,446	72.08%
525	4,438	4,883	90.89%
12525	2,633	2,775	94.88%
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	2,897,660	3,364,371	86.13%
102	276,353	296,116	93.33%
525	224,756	230,275	97.60%
12525	9,716	10,167	95.56%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Noviembre

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	2,728,275	3,771,267	72.34%
102	321,037	444,026	72.30%
525	4,984	5,427	91.84%
12525	2,935	3,111	94.34%
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	2,848,787	3,368,345	84.58%
102	278,996	294,368	94.78%
525	224,756	230,275	97.60%
12525	9,716	10,167	95.56%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Octubre

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	3,176,367	4,352,434	72.98%
102	435,999	601,971	72.43%
525	6,135	7,410	82.79%
12525	3,238	3,458	93.64%
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	3,621,739	4,965,273	72.94%
102	302,748	328,029	92.29%
525	239,988	251,949	95.25%
12525	11,172	11,855	94.24%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Setiembre

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	770,749	977,975	78.81%
102	349,424	487,551	71.67%
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	883,591	1,311,879	67.35%
102	209,180	227,941	91.77%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Agosto

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	720,205	1,091,322	65.99%
102	288,066	496,846	57.98%
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	950,250	1,242,061	76.51%
102	233,611	255,432	91.46%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Julio

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	595,889	939,121	63.45%
102	214,595	425,084	50.48%
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	951,433	1,149,799	82.75%
102	209,508	230,640	90.84%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Junio

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	611,788	1,046,487	58.46%
102	198,511	386,680	51.34%
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	1,004,068	1,245,520	80.61%
102	201,194	220,253	91.35%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Mayo

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	540,276	1,053,107	51.30%
102	193,736	405,506	47.78%
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	961,928	1,248,244	77.06%
102	214,978	235,450	91.31%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Abril

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	731,113	1,224,551	59.70%
102	226,756	398,371	56.92%
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	657,015	1,171,112	56.10%
102	185,962	204,009	91.15%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: 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	578,074	1,138,213	50.79%
102	208,263	381,187	54.64%
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	832,937	1,259,043	66.16%
102	187,181	206,051	90.84%