

Indicadores Servicio a Clientes

Indicadores de calidad de atención telefónica

Claro pone a disposición de sus clientes, indicadores de calidad de nuestros servicios de telefonía móvil y telefonía hogar.

Calidad de Atención Nivel Telefónico Marzo 2017

Descripción	Call Center Móvil Nivel o Numeración	% Llamadas Atendidas	Tiempo Promedio de Espera (Seg.)	Desviación Estandar Tiempo de Espera (Seg.)	% Llamadas con Abandono
Atención Reclamos	105/800171171	99,69%	0,51 Segundos	0,4 Segundos	0,31%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	99,73%	0,18 Segundos	0,45 Segundos	0,27%
Descripción	Call Center Hogar Nivel o Numeración	% Llamadas Atendidas	Tiempo Promedio de Espera (Seg.)	Desviación Estandar Tiempo de Espera (Seg.)	% Llamadas con Abandono
Atención Reclamos	105/800171171	93,12%	79,63 Segundos	39,9 segundos	11,44%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	96,83%	88,33 Segundos	41,34 segundos	3,13%

*Recuerda que puedes ingresar tus reclamos marcando 105 desde tu teléfono Claro, o 800 171 171 desde cualquier teléfono de red fija.