

## 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 Junio 2018

Descripción	Call Center Móvil Nivel o Numeración	% Llamadas Atendidas	Tiempo Promedio de Espera (Seg.)	Desviación Estándar Tiempo de Espera (Seg.)	% Llamadas con Abandono
Atención Reclamos	105/800171171	99,03%	2,87 Segundos	4,07 Segundos	0,97%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	99,87%	1,05 Segundos	0,18 Segundos	0,13%
Descripción	Call Center Hogar Nivel o Numeración	% Llamadas Atendidas	Tiempo Promedio de Espera (Seg.)	Desviación Estándar Tiempo de Espera (Seg.)	% Llamadas con Abandono
Atención Reclamos	105/800171171	99,33%	2,8 Segundos	2,43 segundos	0,67%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	99,11%	3,42 Segundos	4,55 segundos	0,89%

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