

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 Abril 2019

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	99,30%	1,42 Segundos	0,65 Segundos	0,70%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	99,11%	1,58 Segundos	0,82 Segundos	0,89%
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	84,68%	40,05 Segundos	64,73 segundos	15,32%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	86,31%	40,16 Segundos	78,95 segundos	13,69%

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