

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 Mayo 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	99,54%	1,28 Segundos	0,33 Segundos	0,46%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	99,03%	1,73 Segundos	1,12 Segundos	0,97%
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	96,94%	7,44 Segundos	14,82 segundos	3,06%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	98,98%	6,16 Segundos	7,73 segundos	1,02%

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