

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 Julio 2020

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	97,65%	6,01 Segundos	6,32 Segundos	2,35%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	95,28%	8,19 Segundos	7,77 Segundos	4,72%
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	98,77%	3,18 Segundos	2,06 segundos	1,23%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	98,17%	2,77 Segundos	2,03 segundos	1,83%

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