

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 Diciembre 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	99,59%	1,14 Segundos	0,31 Segundos	0,41%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	99,56%	1,17 Segundos	0,43 Segundos	0,44%
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	96,61%	7,66 Segundos	6,64 segundos	3,39%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	98,83%	3,05 Segundos	3,94 segundos	1,17%

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