

**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 Enero 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	99,32%	1,24 Segundos	0,37 Segundos	0,68%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	99,21%	1,23 Segundos	0,44 Segundos	0,79%
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	95,62%	10,44 Segundos	6,68 segundos	4,38%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	97,20%	4,79 Segundos	3,74 segundos	2,80%

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