

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 2021

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	98,94%	0,97 Segundos	0,24 Segundos	1,06%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	98,34%	0,96 Segundos	0,39 Segundos	1,66%
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	99,08%	2,16 Segundos	1,74 segundos	0,92%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	99,47%	3,57 Segundos	4,71 segundos	0,53%

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