

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 Junio 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	98,27%	1 Segundo	0,06 Segundos	1,73%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	97,44%	1,04 Segundos	0,18 Segundos	2,56%
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	99,16%	1,91 Segundos	4,12 segundos	0,84%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	100,00%	4,38 Segundos	27,91 segundos	0,00%

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