

## 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 Octubre 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	99,13%	1,12 Segundos	0,43 Segundos	0,87%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	98,57%	1,34 Segundos	0,94 Segundos	1,43%
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	98,37%	3,05 Segundos	2,59 segundos	1,63%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	97,86%	2,77 Segundos	2,29 segundos	2,14%

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