

## 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 Agosto 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%	1,38 Segundos	0,53 Segundos	0,41%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	99,97%	1,07 Segundos	0,44 Segundos	0,03%
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	96,89%	9,98 Segundos	7,25 segundos	3,11%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	96,85%	9,16 Segundos	9 segundos	3,15%

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