

## 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 Julio 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	99,47%	1,1 Segundos	0,67 Segundos	0,53%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	99,81%	0,9 Segundos	0 Segundos	0,19%
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	98,10%	6,08 Segundos	8,4 segundos	1,90%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	98,21%	5,78 Segundos	9,37 segundos	1,79%

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