

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 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	99,51%	1,37 Segundos	0,4 Segundos	0,49%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	99,70%	1,09 Segundos	0,34 Segundos	0,30%
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	96,15%	10,09 Segundos	6,52 segundos	3,85%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	98,55%	5,14 Segundos	4,34 segundos	1,45%

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