

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 Septiembre 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	99,46%	1,31 Segundos	0,33 Segundos	0,54%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	99,70%	1,22 Segundos	0,41 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	97,23%	7,53 Segundos	7,96 segundos	2,77%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	99,51%	4,95 Segundos	4,93 segundos	0,49%

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