

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 Marzo 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	98,68%	1 Segundo	0,04 Segundos	1,32%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	97,95%	1,11 Segundos	1,86 Segundos	2,05%
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	96,93%	4,13 Segundos	5,6 segundos	3,07%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	97,74%	2,95 Segundos	2,13 segundos	2,26%

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