

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 2020

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	93,18%	15,18 Segundos	39,69 Segundos	6,82%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	94,44%	1,09 Segundos	0,55 Segundos	5,56%
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	96,30%	5,88 Segundos	10,25 segundos	3,70%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	96,32%	6,23 Segundos	9,14 segundos	3,68%

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