

**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 2019**

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	99,84%	1,26 Segundos	0,58 Segundos	0,16%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	99,61%	1,58 Segundos	1,23 Segundos	0,39%
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	94,57%	14,47 Segundos	11,58 segundos	5,43%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	96,17%	9,2 Segundos	8,54 segundos	3,83%

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