

## 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 Agosto 2024

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	95,87%	1,34 Segundos	0,27 Segundos	4,13%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	94,95%	1,31 Segundos	0,35 Segundos	5,05%
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	94,15 %	23,12 Segundos	28,69 Segundos	5,85%
Asistencia Técnica y Reparaciones	104	97,22 %	29,31 Segundos	116,35 Segundos	2,78%

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