

COMISION DE REGULACION DE  
TELECOMUNICACIONES

CRT

REPUBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 425 DEL 2001

Por medio de la cual se modifica la metodología de medición de indicador "Nivel de Satisfacción del Usuario", contemplada en el Anexo 014 de la Resolución 087 de 1997, y se dictan otras disposiciones

LA COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las que le confieren los Artículos 52 y 73.3 de la Ley 142 de 1994, y

CONSIDERANDO

Que el Artículo 52 de la Ley 142 de 1994, dispone que las Comisiones de Regulación definirán los criterios, características, indicadores y modelos de carácter obligatorio que permitan evaluar la gestión y resultados de las empresas de servicios públicos.

Que los artículos 73.3 y 73.4 de la Ley 142 de 1994 establecen como funciones y facultades de las Comisiones de Regulación: la definición de los criterios de eficiencia y el desarrollo de indicadores y modelos para evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de las empresas de servicios públicos, solicitar las evaluaciones que considere necesarias para el ejercicio de sus funciones y fijar las normas de calidad a las que deben ceñirse las empresas de servicios públicos en la prestación del servicio.

Que el artículo 2 de la Resolución CRT 338 de 2000, compiló la Resolución CRT 171 de 1999 y sus modificaciones en el Anexo 014 de la Resolución CRT 087 de 1997.

Que el artículo 10.35 de la Resolución 87 de 1997 definió para el control de gestión y resultados de las empresas de Telefonía Pública Básica Conmutada Local, en adelante TPBCL, y Telefonía Pública Básica Conmutada Local Extendida, en adelante TPBCL E, el indicador "Nivel de Satisfacción del Usuario", para cuyo cálculo se deberán aplicar los principios que defina la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, en adelante CRT.

Que disponer de procedimientos objetivos de medición de resultados basados en criterios de calidad, constituye una política gubernamental, por lo que es necesario contar con sistemas de evaluación, expresados entre otros, a través de metodologías de verificación de los niveles de satisfacción de los clientes.

Que de conformidad con lo establecido en el Artículo 12 del Decreto Ley 1900 de 1990, en la reglamentación sobre redes y servicios de telecomunicaciones, se tendrán en cuenta las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, en adelante UIT, de la cual la República de Colombia forma parte.

Que la UIT dentro de sus recomendaciones, establece como un método de evaluación de la calidad del servicio telefónico, la realización de encuestas entre los usuarios para conocer sus opiniones y experiencias reales sobre diversos aspectos del servicio que utilizan.

Que la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones para el desarrollo de la metodología contrató una firma consultora especializada en investigación de mercados y en asociación con la misma, propició a través de la técnica de sesiones de grupo, la participación activa de los usuarios de todos los estratos socioeconómicos y de varias ciudades del país, obteniendo información relevante para la metodología acogida en la Resolución CRT 171 de 1999.

Que igualmente, en talleres de concertación y entrevistas con las empresas de Telefonía Pública Básica Conmutada del país, se complementaron, confirmaron y acordaron los aspectos a tener en cuenta en la metodología, garantizando de esta manera la transparencia del proceso.

Que se hace necesario promover la competencia entre los operadores de TPBCL y TPBCLE, para que sus operaciones y servicios sean eficientes, mediante el establecimiento de normas, modelos e indicadores de calidad para la prestación del servicio.

Que los operadores de TPBCL y TPBCLE, y las firmas encuestadoras, basados en las experiencias obtenidas en la aplicación de la metodología para medir el indicador Nivel de Satisfacción del Usuario durante los años 1999 y 2000, reportaron ante la CRT múltiples sugerencias para optimizar la medición de este indicador de calidad.

Que con base en lo anteriormente expuesto, se hace necesario modificar la metodología para medir el indicador "Nivel de Satisfacción del Usuario", por lo que,

### RESUELVE

**ARTICULO 1.** Sustituir la palabra "Anexo" por "Apéndice" cuando se haga referencia a los textos adjuntos pertenecientes al Anexo O14, y modificar los numerales 4.1 y 4.2. del Artículo 4, el Artículo 5, y el Artículo 6 del Anexo O14 de la Resolución CRT O87 de 1997, los cuales quedarán así:

#### 4.1. ETAPA 1: DISEÑO DE LA MUESTRA

Los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán determinar la población objeto de la investigación para el año de la misma, establecer el número de líneas pertenecientes al sector residencial en servicio por estrato, establecer el número de empresas del sector industrial - comercial y seleccionar una muestra de acuerdo a lo estipulado en el Apéndice 1 "Definición de la muestra".

**PARAGRAFO:** La información obtenida de la muestra seleccionada será única y no podrá ser modificada en las etapas siguientes para la obtención del indicador nivel de satisfacción del usuario.

#### 4.2. ETAPA 2: REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS.

Para el año 2001 los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán efectuar entrevistas a todas y cada una de las personas que conforman la muestra definida en la etapa anterior, únicamente durante los meses de octubre y noviembre, utilizando para tal efecto el cuestionario estructurado definido en el Apéndice 2 "Instrumento de medición".

A partir del año 2002 el número total de entrevistas se dividirá en dos mediciones de igual tamaño por año. Para el primer semestre se realizará en los meses de abril y mayo, y para el segundo semestre se realizará en los meses de octubre y noviembre, del año de la medición, utilizando para tal efecto el cuestionario estructurado definido en el Apéndice 2 "Instrumento de medición". La información resultante de la primera y la segunda medición se agregarán utilizando las fórmulas de los numerales 1.5, 1.6 y 1.7 del Apéndice 3 "Obtención del Indicador Numérico".

#### ARTICULO 5. EMPRESAS QUE DEBEN REALIZAR LAS MEDICIONES.

Los operadores de TPBCL y TPBCLE del país, deberán contratar la ejecución de las etapas descritas en el artículo 4, con empresas especializadas en investigación de mercados que hayan ejecutado contratos o estudios de satisfacción al cliente de productos o servicios de consumo masivo, bajo la modalidad de entrevista personal y telefónica. La suma del valor de estos contratos celebrados en el último año, expresada en términos de salarios mínimos mensuales legales vigentes, en relación con el número de líneas residenciales en servicio que tenga el operador a diciembre 31 del año inmediatamente anterior a la medición del indicador, deberá cumplir como mínimo con lo exigido en la siguiente tabla:

NUMERO DE LÍNEAS RESIDENCIALES EN SERVICIO A DICIEMBRE 31 DEL AÑO ANTERIOR A LA MEDICION	SUMA DEL VALOR DE LOS CONTRATOS DE SATISFACCION AL CLIENTE EN EL ULTIMO AÑO EN SMMLV
Más de 500.001	1000
De 50.001 hasta 500.000	750
De 20.001 hasta 50.000	500
Menos de 20.000	350

**ARTICULO 6. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE MEDICIÓN DEL INDICADOR.**

A partir del año 2002, los resultados obtenidos deben ser remitidos, en medio magnético y en documento escrito debidamente firmado por el representante legal de la empresa de TPBCL o TPBCLÉ, el auditor externo de gestión y el representante legal de la firma especializada en investigación de mercados, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con copia a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, en el formato descrito en el Apéndice 4.

Las mediciones correspondientes al primer semestre de cada año deberán ser recibidas a satisfacción a más tardar en los diez (10) primeros días del mes de agosto del año respectivo, y las mediciones correspondientes al segundo semestre de cada año deberán ser recibidas a satisfacción a más tardar en los diez (10) primeros días del mes de febrero del año siguiente. Adicionalmente deberá enviarse el informe presentado por la firma de investigación de mercados a más tardar en las mismas fechas.

**PARAGRAFO:** Para el año 2001 los resultados obtenidos deberán ser recibidos a satisfacción antes del 28 de diciembre del mismo año.

**ARTICULO 2.** Modificar el Anexo 13 y los Apéndices 1,2,3 y 4 del Anexo 014 de la Resolución 087 de 1997, los cuales quedarán de acuerdo con los Anexos de la presente Resolución.


**ARTICULO 3. VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

**PUBLIQUESE Y CUMPLASE:**

Dada en Bogotá, D.C. a los 12 SEP 2001

  
ANGELA MONTOYA HOLGUIN  
Presidente

  
CARLOS EDUARDO BALEN Y VALENZUELA  
Director Ejecutivo

 JCS-GPL  
STJ 18-07-2001, Acta 91

**ANEXO 013**

**PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN, VALORES MÍNIMOS Y MÁXIMOS PARA LOS INDICADORES DEL FACTOR DE CALIDAD Q**

**1. Ponderación de los Indicadores Utilizados en el Factor de Ajuste por Calidad (Q).**

Para el cálculo del factor de ajuste por calidad (Q), se utilizarán los valores de ponderación de la siguiente tabla para el año 2002:

Indicador de Calidad	Ponderación (P <sub>w</sub> )
Nivel de Satisfacción del Usuario	25.0
Tiempo Medio de Reparación de Daños	25.0
Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas	25.0
Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio	25.0
Grado de Servicio	0.0
<b>Total</b>	<b>100</b>

**2. Valores Máximos y Mínimos para los Indicadores Utilizados en el Factor de Ajuste por Calidad (Q) para el Año 2002.**

Los siguientes son los valores máximos y mínimos establecidos para hacer la normalización de los indicadores para el calcular el factor de calidad Q en el año 2002.

	Valor mínimo	Valor máximo
<b>Indicadores de tendencia positiva</b>		
Nivel de Satisfacción del Usuario	68,4	75,7
<b>Indicadores de tendencia negativa</b>		
Tiempo Medio de Reparación de Daños	0,67 días	3,33 días
Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas	3,0 días	81,18 días
Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio	18,67	38,82

**3. Cálculo de los Indicadores para el Año 2001**

Debido a que en el año 2001, se realizará la medición de los indicadores con los manuales adoptados para tal efecto, se hace necesario modificar el valor del indicador Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio para poder establecer el equivalente a un año de medición. Previamente a la normalización de los valores, el valor del indicador se deberá multiplicar por 1,33.

## ANEXO 14 APENDICE I

### DEFINICIÓN DE LA MUESTRA

#### 1. Número total de entrevistas personales. (N)

Para la medición realizada en los meses de octubre y noviembre del año 2001, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 4.2. del presente anexo, el número total de entrevistas personales a realizar se define de acuerdo con el número de líneas residenciales en servicio de cada una de las empresas de TPBCL y TPBCLE del país teniendo en cuenta la tabla que se muestra a continuación:

Número de Líneas Residenciales en Servicio a Diciembre 31 del año anterior a la medición	Número Mínimo de Entrevistas personales a realizar
Más de 500.001	1.200
De 50.001 hasta 500.000	900
De 20.001 hasta 50.000	600
Menos de 20.000	400

Basados en los resultados futuros de este estudio, y las experiencias y sugerencias de los operadores de TPBCL y TPBCLE, y/o firmas investigadoras de mercados que hayan realizado encuestas para este indicador, se buscará optimizar esta metodología de medición acorde con las necesidades del mercado.

No se podrá eliminar para el cálculo del indicador, ninguna de las encuestas realizadas; en caso de comprobarse este hecho, la CRT y/o SSPD harán pública la información del nombre del operador, de la firma encuestadora y del auditor externo que llegasen a incurrir en esta falta. La falsedad en la información será sancionada por la SSPD según sea el caso, sin perjuicio de las acciones legales que corresponda.

#### 2. DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO TOTAL DE ENTREVISTAS

El número total de entrevistas (n) se debe repartir entre estratos socioeconómicos y el sector industrial - comercial, como se establece en la siguiente fórmula. En el sector industrial - comercial (categoría siete - 7) no se deben contabilizar líneas en servicio, sino empresas con líneas en servicio, debido a que este tipo de usuario normalmente tiene mayor cantidad de líneas en servicio que un usuario residencial.

$$n_h = \frac{n \times N_h}{N}$$

Donde  $h \in \{1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$ , asignados como categorías de la siguiente manera,  
 - 1 al 6, son las categorías correspondientes a los estratos 1 al 6 respectivamente  
 - 7 es la categoría correspondiente al sector industrial - comercial

$n_h$  = Número de entrevistas en la categoría h. Este resultado deberá redondearse al entero más cercano.

$n$  = Número total de entrevistas.

$N_h$  = Número de líneas en servicio para la categoría h. En la categoría 7 se deberá contabilizar el número de empresas y no el número de líneas.

$N$  = Número total de líneas en servicio de todas las categorías, teniendo en cuenta que para la categoría 7 se contabiliza el número de empresas.

Después de realizada la distribución por categoría, deberá hacerse un ajuste a la misma para que se realicen por lo menos catorce (14) entrevistas en cada una, asegurando así que la muestra estadística sea representativa para la categoría.

Este ajuste deberá realizarse siempre y cuando el operador tenga más de catorce (14) líneas en servicio (empresas en el caso de la categoría 7) para esa categoría, si dicho número de líneas en servicio es menor, deberá realizarse la entrevista a todos los usuarios de esa categoría. Estos valores deben registrarse en el formato de resultados NSU, numeral 3, Apéndice 4 de esta resolución. Para mayor claridad véase el siguiente ejemplo:

*Ejemplo. Distribución número total de entrevistas para un operador ficticio*

CATEGORIA	No. de líneas en servicio	Proporción	No. de encuestas calculado	No. de encuestas ajustado
Estrato 1	600	2.17%	13.04	14
Estrato 2	3,500	12.68%	76.06	76
Estrato 3	9,500	34.41%	206.46	206
Estrato 4	10,000	36.22%	217.33	217
Estrato 5	3,000	10.87%	65.20	65
Estrato 6	1,000	3.62%	21.73	22
Industrial / Comercial	8 (empresas)	0.03%	0.17 (*)	8
<b>TOTAL</b>	<b>27,608</b>	<b>100%</b>	<b>600</b>	<b>608 (**)</b>

(\*) Para este caso el número de encuestas no puede ser catorce (14), porque el número de empresas es solamente ocho (8) del sector industrial - comercial.

(\*\*) Este valor es el número total de encuestas ajustado.

Para que una encuesta sea considerada como válida, la persona a entrevistar debe haberse escogido aleatoriamente, de acuerdo con lo descrito en el numeral 3 de este Apéndice. Adicionalmente, el encuestador deberá realizar la totalidad de la encuesta y confirmar que el entrevistado tenga servicio telefónico con el operador de telefonía al que se le está realizando el estudio. En todo caso el mínimo número de encuestas válidas realizadas no debe ser inferior al total de encuestas ajustado, tal como se explicó con ayuda de la tabla anterior.

### 3. SELECCIÓN DE LAS PERSONAS QUE FORMAN PARTE DE LA MUESTRA

Las personas que integran la muestra, deberán ser seleccionados del listado oficial de la empresa en forma aleatoria y deberán ser jefes de hogar o personas responsables del manejo del servicio telefónico. Para el sector industrial - comercial, se debe realizar la encuesta exclusivamente al responsable del manejo del servicio telefónico, es decir, a la persona encargada de los canales de comunicación de la empresa, con conocimientos de los aspectos evaluados en la encuesta, tales como solicitud de nuevos servicios de telefonía local, atención de reclamos, facturación, etc.

Los operadores deben almacenar la base de datos de los usuarios y/o empresas encuestadas, indicando nombre, teléfono, fecha, hora de encuesta y ubicación (municipio y departamento); esta base de datos no debe ser entregada, pero puede ser requerida por los auditores externos / internos o la SSPD. La falsedad en las encuestas será sancionada por ésta última según sea el caso, sin perjuicio de las acciones legales que corresponda.

### 4. TIPO DE ENTREVISTAS Y SU MONITOREO

Las entrevistas a realizar deben ser de tipo personal, sin embargo, si el sitio en donde se encuentra alguna de las personas seleccionadas aleatoriamente para realizar la encuesta, es de difícil acceso, por condiciones geográficas o problemas de orden público, se tiene la posibilidad de hacerles la encuesta de tipo telefónico, en cuyo caso se debe adicionar a la base de datos descrita en el numeral anterior, la motivación específica para realizar la entrevista telefónica.

La explicación de los motivos para realizar cada entrevista telefónica debe realizarse por separado; esta información no debe ser entregada, pero puede ser requerida por los auditores externos / internos o la SSPD. La falsedad en estos motivos será tomada como falsedad en las encuestas.

Si la entrevista es de tipo telefónico, se hace necesario modificar el enunciado de las preguntas que suponían presentar una tarjeta, suprimiendo la mención de "(pasar tarjeta N x)" y agregando la instrucción de leer todas las opciones de la escala al finalizar cada ítem que debe ser evaluado. Por ejemplo, el enunciado de la pregunta 5 quedaría así:

*"¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la última llamada que usted realizó a \_\_\_\_\_ (leer nombre de la empresa que se está evaluando) ? (Encuestador: Lea cada aspecto y a continuación repita las opciones de respuesta: Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo)"*

De igual forma, la entrevista telefónica requiere que la firma encuestadora cuente con supervisores, encargados de escuchar las entrevistas realizadas por los encuestadores y determinar la adecuada aplicación de la entrevista. Los supervisores deben monitorear aleatoriamente a los entrevistadores durante todo el tiempo de recolección de la información, vigilando entre otros elementos:

- Conducción apropiada (Nombre del entrevistador, nombre de la compañía, tipo de servicio al que se le aplica la encuesta y objeto de la llamada)
- Buen tono de voz
- Lectura literal de la encuesta
- Escalas de calificación aplicadas correctamente
- Utilización de respuestas preparadas cuando sea necesario
- Cansancio del encuestado/entrevistador

Si el supervisor determina que el entrevistador no está siguiendo en forma apropiada las normas de entrevista, deberá asegurarse que este último reciba nuevamente un entrenamiento adecuado y/o práctica suficiente antes de regresar a realizar nuevas entrevistas.

## ANEXO 14 APENDICE 2

### I. GENERALIDADES

El operador tendrá la posibilidad de emplear los nombres comerciales utilizados publicitariamente para el posicionamiento de los "servicios suplementarios" (numeral 3 de la encuesta). Para el reporte deberá utilizar los nombres originales, indicando el nombre publicitario utilizado para la encuesta. No podrá cambiarse ninguna otra de las preguntas de la encuesta.

Después de verificar que el entrevistado tiene servicio con la empresa en evaluación, deberá explicársele el objetivo de la encuesta, aclarándole que la misma aplica únicamente para los servicios de telefonía local y que de ninguna forma busca revisar la satisfacción en los servicios de larga distancia nacional o internacional, telefonía celular o Internet.

Los operadores podrán adicionar a la presente encuesta, otras preguntas de acuerdo a sus necesidades de investigación, cuyos resultados no deben reportarse, siempre y cuando cumplan las siguientes condiciones:

- Solo pueden presentarse a los encuestados después de haber terminado las preguntas obligatorias de este Apéndice.
- No deben inducir las respuestas de los encuestados.
- No se debe modificar el flujo normal de las preguntas que contiene este Apéndice.
- Se debe tener en cuenta el tiempo total de la encuesta, para evitar cansancio en los entrevistados.

Los resultados de las preguntas abiertas<sup>1</sup> deben ser adicionados al reporte en los formatos del Apéndice 4 de la presente Resolución. Si el resultado es numérico deberá entregarse el promedio de las respuestas del mismo y su desviación estándar; si el resultado es textual, se deberá indicar los cuatro atributos con mayor ocurrencia y su proporción, los demás atributos se tomarán como "Otros". Para mayor claridad, véase las siguientes dos tablas de ejemplo:

No. Pregunta	19	
Atributo	Respuesta a "Otro. Cuál?"	
Tipo	Texto	
Orden	Atributo	Proporción
1º	Reclamo mayor ocurrencia	32%
2º	Siguiente reclamo de mayor ocurrencia	23%
3º	Siguiente reclamo de mayor ocurrencia	20%
4º	Siguiente reclamo de mayor ocurrencia	17%
5º	Otros	8%

No. Pregunta	20	
Atributo	Respuesta a "(días)"	
Tipo	Numérico	
Promedio	20 días	
Desviación	4,5 días	

<sup>1</sup> Las preguntas abiertas son aquellas en las que el formulario tiene un espacio subrayado para anotar respuestas distintas a las prescritas, por ejemplo, cuando se pregunta el número de días o atributos no previstos en el formato.



12 SEP 2001

2. INSTRUMENTO DE MEDICION

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA EMPRESA

DATOS DE LA MEDICIÓN

Medición N°:   Día   Mes:   Año:     Cuestionario N°

DATOS PARA LA EMPRESA INVESTIGADORA

Encuestador: \_\_\_\_\_ Supervisor de campo: \_\_\_\_\_  
 Revisado 1: \_\_\_\_\_ Supervisión telefónica: \_\_\_\_\_ Revisado 2: \_\_\_\_\_  
 Aprobada:  Rechazada:

DATOS DEL ENTREVISTADO

Nombre del Entrevistado: \_\_\_\_\_ Sexo: Femenino   Masculino

Nombre de la Empresa: \_\_\_\_\_  
 \* (Solamente si es sector industrial - comercial)

Dirección Residencia: \_\_\_\_\_ Barrio: \_\_\_\_\_

Estrato socioeconómico:             Sector Industrial -  comercial:

Zona o Central telefónica:

(LEER) Buenos días / tardes / noches soy \_\_\_\_\_ empleado (a) de \_\_\_\_\_ del departamento de Investigación de Mercados, estamos realizando un estudio sobre el grado de satisfacción con el servicio telefónico local; es decir, de las llamadas que se realizan dentro del mismo municipio, de \_\_\_\_\_ (leer nombre de la empresa que se está evaluando). Su opinión es muy importante y seguramente contribuirá a mejorar el servicio ofrecido. Sería tan amable de dedicarme algunos minutos para responderme unas preguntas.

EL SERVICIO TELEFONICO DE LLAMADAS LOCALES

1. Según esta tarjeta (pase tarjeta N° 1) ¿Cuál es su grado de satisfacción con cada uno de los siguientes aspectos relacionados con el servicio telefónico local, prestado por \_\_\_\_\_ (leer nombre de la empresa que se está evaluando).

	MB	B	R	M	MM
A. El tiempo para obtener tono cuando levanta la bocina	5	4	3	2	1
B. La rapidez con que entra la llamada a donde usted marca	5	4	3	2	1
C. La correspondencia entre el N° marcado y el N° del que contestan	5	4	3	2	1
D. Los cortes o caídas de sus llamadas	5	4	3	2	1
E. La interferencia de otra llamada en su conversación	5	4	3	2	1
F. Los ruidos en la línea	5	4	3	2	1
G. Los daños en la línea por lluvia	5	4	3	2	1
H. El valor o costo de las llamadas locales	5	4	3	2	1

OTROS SERVICIOS

2. Cuál o cuáles de los servicios telefónicos que voy a leer tiene usted en su casa con \_\_\_\_\_ (leer nombre de la empresa que se está evaluando). (Leer uno a uno los servicios y marcar respuesta en columna P3.)

3. SOLO PARA LOS SERVICIOS QUE POSEE. Según esta tarjeta (Pasar tarjeta N° 1) ¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio de \_\_\_\_\_ (leer servicio que posee) (Marque en columna P4)

	P3 Tiene	P4				
		MB	B	R	M	MM
A. Código de bloqueo o bloqueo secreto	01	5	4	3	2	1
B. Llamada en espera	02	5	4	3	2	1
C. Contestador automático	03	5	4	3	2	1
D. Conferencia tripartita/comunicación en 3 vías	04	5	4	3	2	1
E. Tránsito de llamadas	05	5	4	3	2	1
F. Marcación abreviada	06	5	4	3	2	1
G. Identificador de llamadas	07	5	4	3	2	1
H. Conexión o comunicación sin marcar	08	5	4	3	2	1
I. Favor no interrumpir / abonado ausente	09	5	4	3	2	1
J. Despertador automático /agenda	10	5	4	3	2	1
K. Otro. Cual	11	5	4	3	2	1
Ninguno	12					
No sabe / No responde	99					

PREGUNTAR SÓLO SI POSEE 1 O MÁS SERVICIOS. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con el costo mensual de estos servicios?

L. Costo mensual de los servicios  MB B R M MM

12 SEP 2001

ATENCIÓN AL USUARIO

4. En los últimos seis meses, usted ha llamado a \_\_\_\_\_ (leer nombre de la empresa que se está evaluando) para asuntos relacionados con el servicio telefónico local?

01 Si P5

02 No P6

5. Según esta tarjeta (pasar tarjeta N° 1) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la última llamada que usted realizó a \_\_\_\_\_ (leer nombre de la empresa que se está evaluando)?

A. Horarios de atención
B. Facilidad para comunicarse
C. Amabilidad en la atención
D. Conocimiento del personal sobre todo lo relacionado con el servicio que usted ha requerido
E. Orientación sobre los procedimientos a seguir

MB	B	R	M	MM
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1

6. En los últimos seis meses, usted ha visitado alguna de las oficinas de atención al usuario de \_\_\_\_\_ (leer nombre de la empresa que se está evaluando) para asuntos relacionados con el servicio de telefónico local?

01 Si P7

02 No P8

7. Según esta tarjeta (pasar tarjeta N° 1) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con las oficinas de atención al usuario de \_\_\_\_\_ (leer el nombre de la empresa que se está evaluando) que usted ha visitado en los últimos seis meses?

A. Horarios de atención
B. Ubicación de las oficinas en la ciudad
C. Comodidad de las oficinas
D. Rapidez en la atención
E. Amabilidad en la atención
F. Honestidad de los funcionarios que lo atendieron
G. Conocimiento del personal sobre todo lo relacionado con el servicio requerido
H. Orientación sobre los procedimientos a seguir
I. Coordinación de los procedimientos para que no se tenga que pasar de un funcionario a otro

MB	B	R	M	MM
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1

SOLICITUD DE INSTALACION DE LINEAS O SERVICIOS TELEFONICOS

Ahora vamos a hablar de la solicitud e instalación de servicios telefónicos en su casa.

8. En los últimos seis meses usted ha solicitado a \_\_\_\_\_ (leer nombre de la empresa que se está evaluando) la activación o instalación de un nuevo servicio telefónico local para su casa?

01 Si P9

02 No P12

9. ¿Cuál fue el último servicio telefónico que usted solicitó para su casa en los últimos seis meses? (No leer las alternativas)

<input type="checkbox"/> 01 La primera línea telefónica
<input type="checkbox"/> 02 Segunda línea telefónica
<input type="checkbox"/> 03 Reconexión del servicio
<input type="checkbox"/> 04 Código de bloqueo/ Bloqueo secreto
<input type="checkbox"/> 05 Llamada en espera
<input type="checkbox"/> 06 Contestador automático
<input type="checkbox"/> 07 Conferencia tripartita/comunicación en 3 vías
<input type="checkbox"/> 08 Transferencia de llamadas
<input type="checkbox"/> 09 Marcación abreviada

<input type="checkbox"/> 10 Identificador de llamadas
<input type="checkbox"/> 11 Conexión o comunicación sin marcación
<input type="checkbox"/> 12 Favor no interrumpir /abonado ausente
<input type="checkbox"/> 13 Despertador automático /agenda
<input type="checkbox"/> 14 Desconexión temporal
<input type="checkbox"/> 15 Cambio de número
<input type="checkbox"/> 16 Traslado de línea
<input type="checkbox"/> 17 Tarifa plana o reducida para Internet
<input type="checkbox"/> 18 Otro. Cual _____

10. Cuántos días se tardaron en suministrarle el último servicio solicitado?

\_\_\_\_\_ (días) P11

No lo han suministrado  98 P11

Ns/Nr  99 P12

11. Según esta misma tarjeta (pasar tarjeta N° 1) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el último servicio que usted solicitó a \_\_\_\_\_ (leer nombre de la empresa que se está evaluando)?

A. El tiempo utilizado en suministrar el último servicio
B. El cumplimiento del tiempo prometido
C. La efectividad, es decir, le dieron respuesta a lo requerido
D. Información sobre el estado de su solicitud
E. El valor o costo del servicio requerido

MB	B	R	M	MM
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1

DAÑOS Y SOLICITUD DE REPARACION

12. En los últimos seis meses usted ha solicitado a \_\_\_\_\_ (leer nombre de la empresa que se esta evaluado) la reparación de un daño en la línea telefónica de su casa?

01 Si P14  02 No P13

13. Pero ha tenido algún daño?

01 NO P16  02 Si Razón para no solicitar reparación? \_\_\_\_\_ P16  03 Ns/Nr P16

14. En los últimos seis meses, cuál fue el daño de la línea telefónica de su casa que usted reportó a \_\_\_\_\_ (leer nombre de la empresa que se está evaluando)? No leer alternativas

- 01\* Se cruzan las líneas
- 02 Ruido en la línea
- 03 Se corta la comunicación
- 04 El teléfono está sin tono / el teléfono queda muerto
- 05 Las llamadas no entran

- 06 Las llamadas no salen
- 07 Daño ocasionado por defecto en la línea o en los cables
- 08 Daño ocasionado por la lluvia
- 09 Otro. Cuál
- 10

15. Según esta tarjeta (pasar tarjeta N°) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el último daño que usted reportó a \_\_\_\_\_ (leer nombre de la empresa que se esta evaluado)

- A. El tiempo utilizado en la reparación del daño
- B. El cumplimiento del tiempo de reparación prometido
- C. La efectividad de la reparación, es decir, le resolvieron el reclamo
- D. Información sobre el estado de su solicitud

MB	B	R	M	MM
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1

FACTURACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO LOCAL

Ahora vamos a evaluar su satisfacción con algunos aspectos de la facturación del servicio telefónico local de \_\_\_\_\_ (leer nombre de la empresa que se está evaluado). Solamente vamos a evaluar su satisfacción con algunos aspectos de la facturación del servicio de llamadas locales. No vamos a tener en cuenta las llamadas a larga distancia, celulares, ni otros servicios como Internet.

16. De acuerdo con esta tarjeta (Pase tarjeta N°) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la factura del servicio telefónico local de su casa que le entrega \_\_\_\_\_ (leer nombre de la empresa que se está evaluado)?

- A. Facilidad para entender lo facturado por servicio local
- B. Grado de detalle de lo facturado por el servicio local
- C. Exactitud de los cobros por el servicio local
- D. Entrega a tiempo de la factura del servicio local

MB	B	R	M	MM
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1

RECLAMOS POR FACTURACIÓN

17. Ahora, considerando que solamente estamos evaluando aspectos de la facturación del servicio de llamadas locales y que no estamos teniendo en cuenta las llamadas a larga distancia, ni a celulares, ni otros servicios como Internet, por favor dígame si en los últimos seis meses usted ha presentado reclamos a \_\_\_\_\_ (leer nombre de la empresa que se está evaluado) por errores o inconvenientes con la factura del servicio telefónico local de su casa?

01 Si P19  02 No P18

18. Pero ha tenido algún inconveniente o error con la factura?

01 NO P22  02 SI Razón para no realizar reclamo? \_\_\_\_\_ P22  99 Ns/Nr P22

19.Cuál fue el motivo del último reclamo por facturación del servicio telefónico local que usted hizo a \_\_\_\_\_ (leer nombre de la empresa que se está evaluado)? (No leer alternativas)

- 01 La factura del servicio local no llega
- 02 La factura del servicio local no llega a tiempo
- 03 La factura del servicio local no se entiende
- 04 Cobro de facturas del servicio local que ya fueron pagadas
- 05 Cobro por consumos locales altos
- 06 Suspensión del servicio sin motivo

- 07 Cobro de servicios no solicitados
- 08 Error en la asignación del estrato socioeconómico
- 09 Inconvenientes con convenios de pago con la telefonía local
- 10 Otro. Cuál ?

20. Considerando que no estamos teniendo en cuenta las llamadas a larga distancia, ni a celulares, ni otros servicios como Internet, ¿Cuántos días se tardaron en solucionar el último reclamo por errores de facturación del servicio telefónico local que usted hizo a \_\_\_\_\_ (leer nombre de la empresa que se está evaluado)?

\_\_\_\_\_ (días) P21 No lo han resuelto todavía  98 P21 Ns/Nr  99 P22

21. Según esta tarjeta (pasar tarjeta N° 1). Considerando que no estamos teniendo en cuenta las llamadas a larga distancia, ni a celulares, ni otros servicios como Internet. ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el último reclamo por error en la facturación del servicio de telefónico local?

	MB	B	R	M	MM
A. El tiempo utilizado en la solución del reclamo	5	4	3	2	1
B. El cumplimiento del tiempo prometido para responder al reclamo	5	4	3	2	1
C. La efectividad de la solución, es decir, le resolvieron el reclamo	5	4	3	2	1
D. Información sobre el estado de su solicitud	5	4	3	2	1

ATENCIÓN DE PAGOS

22. De acuerdo con esta tarjeta (pasar tarjeta N° 1) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el pago del servicio telefónico local de su casa?

	MB	B	R	M	MM
A. Variedad de opciones de forma de pago	5	4	3	2	1
B. Variedad de opciones de puntos o sitios de pago	5	4	3	2	1

CLASIFICACIÓN ESTADÍSTICA

23. Finalmente le voy a hacer algunas preguntas que nosotros utilizamos para la clasificación estadística.

Su edad está comprendida entre		Su estado civil es		Sus ingresos mensuales oscilan entre		Su actividad principal es	
01	Entre 18 y 25 años	01	Casado / unión libre	01	Menos de 250.000	01	Independiente
02	Entre 26 y 35 años	02	Soltero	02	De 250.000 a 500.000	02	Empleado
03	Entre 36 y 50 años	03	Viuvo	03	De 500.000 a 1'000.000	03	Ama de casa
04	Más de 50 años	04	Separado	04	1'000.001 a 1'700.000	04	Estudiante
99	No responde	99	No responde	05	1'700.001 a 2'500.000	05	Desempleado
				06	2'500.001 a 3'500.000	06	Otros
				07	Más de 3'500.000	99	No responde
				99	No responde		

Señor(a) \_\_\_\_\_ (nombre del encuestado) MUCHAS GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN

TARJETA DE SELECCIÓN No. 1

	Escala	Valor numérico (Ix)
Muy bueno	5	100
Bueno	4	75
Regular	3	50
Malo	2	25
Muy malo	1	0

$$NSU_{h_i} = \frac{\sum_{x=1}^{49} I_x * P_x}{100}$$

Donde el valor del  $I_x$  deberá ajustarse de acuerdo con los siguientes casos:

- Si el usuario no cuenta con alguno de los servicios suplementarios, y por tanto no lo puede calificar, se le asignará para ese servicio la calificación promedio de los usuarios que sí respondieron, es decir:
  - $I_{3w} = C_{3w}$ , donde  $w \in \{A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, L\}$ , y se aplica únicamente para los servicios suplementarios que el usuario no calificó.
- Si el usuario respondió "NO" a la pregunta 12 de la encuesta, se le debe asignar una calificación según la respuesta a la pregunta 13, como se explica a continuación:
  - Si la respuesta a la pregunta 13 es "NO", se califica con el mayor puntaje, es decir:  $I_{15A} = 100$ ,  $I_{15B} = 100$ ,  $I_{15C} = 100$  e  $I_{15D} = 100$ .
  - Si la respuesta a la pregunta 13 es "NS/NR", se califica con el promedio de los usuarios que sí respondieron, es decir:  $I_{15A} = C_{15A}$ ,  $I_{15B} = C_{15B}$ ,  $I_{15C} = C_{15C}$  e  $I_{15D} = C_{15D}$ .
  - Si la respuesta a la pregunta 13 es "SI", se califica con el menor puntaje, es decir:  $I_{15A} = 0$ ,  $I_{15B} = 0$ ,  $I_{15C} = 0$  e  $I_{15D} = 0$ .
- Si el usuario respondió "NO" a la pregunta 17 de la encuesta, se le debe asignar una calificación según la respuesta a la pregunta 18, como se explica a continuación:
  - Si la respuesta a la pregunta 18 es "NO", se califica con el mayor puntaje, es decir: "SI",  $I_{21A} = 100$ ,  $I_{21B} = 100$ ,  $I_{21C} = 100$  e  $I_{21D} = 100$ .
  - Si la respuesta a la pregunta 18 es "NS/NR", se califica con el promedio de los usuarios que sí respondieron, es decir:  $I_{21A} = C_{21A}$ ,  $I_{21B} = C_{21B}$ ,  $I_{21C} = C_{21C}$  e  $I_{21D} = C_{21D}$ .
  - Si la respuesta a la pregunta 18 es "SI", se califica con el menor puntaje, es decir:  $I_{21A} = 0$ ,  $I_{21B} = 0$ ,  $I_{21C} = 0$  e  $I_{21D} = 0$ .

1.5. Calcular NSU por categoría:

$$NSU_h = \frac{\sum_{i=1}^{n_h} NSU_{h_i}}{n_h}$$

1.6. Calcular la desviación estándar para cada categoría:

$$S_h^2 = \frac{\sum_{i=1}^{n_h} (NSU_{h_i} - NSU_h)^2}{n_h - 1}$$

1.7. Calcular el NSU total:

$$NSU = \sum_{h=1}^7 NSU_h * W_h$$

**ANEXO 14  
APENDICE 3**

**OBTENCION DEL INDICADOR NUMERICO**

**I. CALCULO DEL INDICADOR NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO DE TPBCL Y TPBCLE**

Para el desarrollo de las fórmulas se definen las siguientes variables,

- x Cada una de las preguntas dentro de la encuesta, donde  $x \in \{1, 2, 3, \dots, 49\}$ .
- H Categoría, donde  $h \in \{1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$ , asignados como categorías de la siguiente manera: a) 1 al 6, son las categorías correspondientes a los estratos 1 al 6 respectivamente, b) 7 es la categoría correspondiente al sector industrial - comercial
- $n_h$  Número de entrevistas en la categoría h.
- n Número total de entrevistas.
- $N_h$  Número de líneas en servicio para la categoría h
- N Total de líneas en servicio, incluyendo de la categoría 1 a la 7.
- $w_h$  Relación entre el número de entrevistas en la categoría h respecto al total de entrevistas ( $n_h/n$ ).
- $W_h$  Relación entre el número de líneas en servicio para la categoría h respecto al total de líneas en servicio ( $N_h/N$ ).
- $P_x$  Ponderador de cada pregunta de acuerdo al numeral 2 "Tabla de Ponderadores", de este Apéndice.
- $I_x$  Calificación entre 0 y 100, dada por el usuario a la pregunta x. El valor numérico estará asociado a cada escala de acuerdo con la Tarjeta de Selección No. 1 del Apéndice 2 de esta Resolución.
- $C_x$  Promedio de calificación para la pregunta x.
- $NSU_{hi}$  NSU para el usuario i dentro de la categoría h, donde  $i \in \{1, 2, 3, \dots, n_h\}$ .
- $NSU_h$  NSU promedio para la categoría h.
- NSU NSU total.
- $S_h$  Desviación estándar para la categoría h.

Para el cálculo del Indicador del Nivel de Satisfacción del Usuario, se deben seguir los siguientes pasos:

- I.1. Determinar para cada una de las preguntas del cuestionario, el número de respuestas en cada valor de la escala de la calificación así:

- $R5_x$  = Número de respuestas con escala 5 en la pregunta x
- $R4_x$  = Número de respuestas con escala 4 en la pregunta x
- $R3_x$  = Número de respuestas con escala 3 en la pregunta x
- $R2_x$  = Número de respuestas con escala 2 en la pregunta x
- $R1_x$  = Número de respuestas con escala 1 en la pregunta x

Para los cálculos no se tienen en cuenta las respuestas de "no opina o no sabe / no responde".

- I.2. Obtener el número total de respuestas ( $R_x$ ) para cada pregunta, así:

$$R_x = R1_x + R2_x + R3_x + R4_x + R5_x$$

- I.3. Obtener para cada pregunta el promedio de calificación  $C_x$ , así:

$$C_x = \frac{R5_x * 100 + R4_x * 75 + R3_x * 50 + R2_x * 25 + R1_x * 0}{R_x}$$

- I.4. Calcula el NSU para cada usuario de la siguiente forma:

12 SEP 2001

## 2. TABLA DE PONDERADORES

		Ponderador P
I.	EL SERVICIO TELEFÓNICO LOCAL	55
II.	EL SERVICIO BÁSICO	32
	Disponibilidad del servicio	5
I A	El tiempo para obtener tono cuando levanta la bocina	5
	Efectividad de la llamada	7
I C	La correspondencia entre el N° marcado y el N° del que contestan	7
	Calidad de la comunicación	20
I B	La rapidez con que entra la llamada a donde usted marca	4
I D	Los cortes o caídas de sus llamadas	4
I E	La interferencia de otra llamada en su conversación	4
I F	Los ruidos en la línea	3
I G	Los daños en la línea por lluvia	5
12.	LOS SERVICIOS SUPLEMENTARIOS	10
3 A	Código de bloqueo o bloqueo secreto	2
3 B	Llamada en espera	3
3 C	Contestador automático	2
3 D	Conferencia tripartita/ comunicación en 3 vías	0,4
3 E	Trasferencia de llamadas	0,4
3 F	Marcación abreviada	0,4
3 G	Identificador de llamadas	0,6
3 H	Conexión o comunicación sin marcar	0,4
3 I	Favor no interrumpir/ abonado ausente	0,4
3 J	Despertador automático/ agenda	0,4
13.	LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS	13
I H	El valor o costo de las llamadas locales	9
3 L	Costo mensual de los servicios suplementarios	2
II E	El valor o costo del servicio requerido	2

12 SEP 2001

2	ATENCIÓN AL USUARIO	20
2.1	LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AL USUARIO	9
5 A	Horarios de atención	1.8
5 B	Facilidad para comunicarse	1.8
5 C	Amabilidad en la atención	1.8
5 D	Conocimientos del personal sobre todo lo relacionado con el servicio que usted ha requerido	1.8
5 E	Orientación sobre los procedimientos a seguir	1.8
2.2	OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	7
7 A	Horarios de atención	0.8
7 B	Ubicación de las oficinas en la ciudad	0.8
7 C	Comodidad de las oficinas	0.8
7 D	Rapidez en la atención	0.8
7 E	Amabilidad en la atención	0.8
7 F	Honestidad de los funcionarios que lo atendieron	0.8
7 G	Conocimiento del personal sobre todo lo relacionado con el servicio requerido	0.8
7 H	Orientación sobre los procedimientos a seguir	0.7
7 I	Coordinación de los procedimientos para que no se tenga que pasar de un funcionario a otro	0.7
2.3	CONDICIONES DE PAGO	4
22 A	Variedad de opciones de forma de pago	2
22 B	Variedad de opciones de puntos o sitios de pago	2
3	PROCESOS ASOCIADOS	25
3.1	Solicitud de instalación de líneas o servicios telefónicos	5
11 A	El tiempo utilizado en suministrar el último servicio	1.5
11 B	El cumplimiento del tiempo promedio	1.1
11 C	La efectividad, es decir, le dieron respuesta a lo requerido	1.1
11 D	Información sobre el estado de su solicitud	1.3
3.2	DAÑOS Y SOLUCIONES DE REPARACION	6
15 A	El tiempo utilizado en la reparación del daño	2.3
15 B	El cumplimiento del tiempo de reparación promedio	1.1
15 C	La efectividad de la reparación, es decir, le resolvieron el reclamo	1.1
15 D	Información sobre el estado de su solicitud	1.5
3.3	FACTURACION	7
16 A	Facilidad para entender lo facturado por servicio local	2
16 B	Grado de detalle de lo facturado por el servicio local	2
16 C	Exactitud de los cobros por el servicio local	2
16 D	Entrega a tiempo de la factura del servicio local	1
3.4	RECLAMOS POR FACTURACION	7
21 A	El tiempo utilizado en la solución del reclamo	2.3
21 B	El cumplimiento del tiempo promedio para responder al reclamo	1.5
21 C	La efectividad de la solución, es decir, le resolvieron el reclamo	1.5
21 D	Información sobre el estado de su solicitud	1.7



## ANEXO 14 APENDICE 4

La información deberá reportarse por medio de los formatos presentados en este Apéndice de forma impresa y digitalizada.

### I. FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LOS DATOS

PROMEDIO DE CALIFICACION PARA CADA PREGUNTA *empresa X* =

		Cx	n. Válidos
I	EL SERVICIO TELEFONICO LOCAL		
II	EL SERVICIO BASICO		
	Disponibilidad del servicio		
I A	El tiempo para obtener tono cuando levanta la bocina		
	Efectividad de la llamada		
I C	La correspondencia entre el N° marcado y el N° del que contestan		
	Calidad de la comunicación		
I B	La rapidez con que entra la llamada a donde usted marca		
I D	Los cortes o caídas de sus llamadas		
I E	La interferencia de otra llamada en su conversación		
I F	Los ruidos en la línea		
I G	Los daños en la línea por lluvia		
1.2	LOS SERVICIOS SUPLEMENTARIOS		
3 A	Código de bloqueo o bloqueo secreto		
3 B	Llamada en espera		
3 C	Contestador automático		
3 D	Conferencia tripartita/comunicación en 3 vías		
3 E	Transferencia de llamadas		
3 F	Marcación abreviada		
3 G	Identificador de llamadas		
3 H	Conexión o comunicación sin marcar		
3 I	Favor no interrumpir/abonado ausente		
3 J	Despertar automático / agenda		
1.3	LAS TARIFAS DE LOS SERVIDORES		
I H	El valor o costo de las llamadas locales		
3 L	Costo mensual de los servicios suplementarios		
II E	El valor o costo del servicio requerido		

		Cx	n. Válidos
2	ATENCION AL USUARIO		
2.1	LINEAS DE ATENCION TELEFONICA AL USUARIO		
5 A	Horarios de atención		
5 B	Facilidad para comunicarse		
5 C	Amabilidad en la atención		
5 D	Conocimiento del personal sobre todo lo relacionado con el servicio que usted ha requerido		
5 E	Orientación sobre los procedimientos a seguir		
2.2	OFICINAS DE ATENCION AL USUARIO		
7 A	Horarios de atención		
7 B	Ubicación de las oficinas en la ciudad		
7 C	Comodidad de las oficinas		
7 D	Rapidez en la atención		
7 E	Amabilidad en la atención		
7 F	Honestidad de los funcionarios que lo atendieron		
7 G	Conocimiento del personal sobre todo lo relacionado con el servicio requerido		
7 H	Orientación sobre los procedimientos a seguir		
7 I	Coordinación de los procedimientos para que no se tenga que pasar de un funcionario a otro		
2.3	Condiciones de pago		
22 A	Variedad de opciones de formas de pago		
22 B	Variedad de opciones de puntos o sitios de pago		
3	Procesos asociados		
3.1	Solicitud de instalación de líneas o servicios telefónicos		
II A	Tiempo utilizado en suministrar el último servicio		
II B	El cumplimiento del tiempo prometido		
II C	La efectividad, es decir, le dieron respuesta a lo requerido		
II D	Información sobre el estado de su solicitud		
3.2	DANOS Y SOLICITUD DE REPARACION		
15 A	El tiempo utilizado en la reparación del daño		
15 B	El cumplimiento del tiempo de reparación prometido		
15 C	La efectividad de la reparación, es decir, le resolvieron el reclamo		
15 D	Información sobre el estado de su solicitud		
3.3	FACTURACION		
16 A	Facilidad para entender lo facturado por servicio local		
16 B	Grado de detalle de lo facturado por servicio local		
16 C	Exactitud de los cobros por servicio local		
16 D	Entrega a tiempo de la factura de servicio local		
3.4	RECLAMOS POR FACTURACION		
21 A	El tiempo utilizado en la solución del reclamo		
21 B	El cumplimiento del tiempo prometido para responder el reclamo		
21 C	La efectividad de la solución, es decir, le resolvieron el reclamo		
21 D	Información sobre el estado de su solicitud		

