



REPUBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 1361 DEL 2005

"Por la cual se modifica el anexo 2H de la Resolución CRT 087 de 1997"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las que le confiere la ley 142 de 1994 y el Decreto 1130 de 1999, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 365 de la Constitución política, establece que es deber del Estado asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos a todos los habitantes del territorio nacional.

Que el artículo 2.1 de la Ley 142 de 1994, en el marco de lo dispuesto en los artículos 336 y 365 a 370 de la Constitución Política, establece como uno de los fines de la intervención del Estado en los servicios públicos, garantizar la calidad del servicio y su disposición final para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.

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 52 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 7 de la Ley 689 de 2001, dispone que las Comisiones de Regulación definirán los criterios, metodologías, parámetros, indicadores y modelos de carácter obligatorio que permitan evaluar la gestión y resultados de las empresas de servicios públicos.

Que el Decreto 1130 de 1999, definió como obligación de la CRT, la de expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con los parámetros de calidad de los servicios, confiriendo específicamente a esta Comisión, la responsabilidad de fijar los indicadores, índices y metas de calidad, eficiencia y cobertura de los servicios, e igualmente los criterios y modelos de control de resultados de sus operadores.

AS

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

rece
moco

[Handwritten signature]

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 en su recomendación UIT-T E 434 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 el artículo 10.4.4 de la Resolución 087 de 1997 definió para el control de gestión y resultados de las empresas de Telefonía Pública Básica Conmutada Local -TPBCL- y Local Extendida -TPBCL E, el indicador "Nivel de Satisfacción del Usuario - NSU" para cuyo cálculo se deberían aplicar los principios que define la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, en adelante CRT.

Que mediante la Resolución CRT 636 de 2003, se aclaró el contenido del Anexo 2H de la Resolución CRT 087 de 1997, en el sentido de recordar los requisitos y etapas que deben cumplir los operadores para la obtención del indicador "Nivel de Satisfacción del Usuario - NSU", los cuales fueron definidos previamente por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones en las Resoluciones 171, 338, 425 y 461.

Que a partir de abril de 2003, la CRT dio inicio al proceso de análisis y estudio de la necesidad de modificar la metodología de medición del Nivel de Satisfacción del Usuario - NSU, buscando la definición de una herramienta metodológica que se ajuste a los cambios presentados en la actualidad dentro del sector de las Telecomunicaciones, y que genere criterios adicionales para medir la percepción de los usuarios de los servicios de TPBCL E.

Que como resultado del proceso licitatorio No 002 de 2004, cuyo objeto era la celebración del contrato de consultoría en investigación de mercados para revisar, estudiar y efectuar las recomendaciones y/o modificaciones a la metodología de cálculo del indicador del NSU para el servicio de TPBCL, se adjudicó el respectivo contrato al Centro Nacional de Consultoría Ltda, mediante Resolución 073 de 2004.

Que en desarrollo del contrato antes mencionado, la firma consultora realizó un foro dirigido a los operadores de Telefonía Pública Básica Conmutada Local y Local Extendida del país, el día jueves 4 de noviembre de 2004, en el marco del cual los operadores tuvieron la oportunidad de presentar sus comentarios a la metodología presentada preliminarmente por el Centro Nacional de Consultoría.

Que basados en el modelo presentado por la firma consultora, la CRT determinó los aspectos a tener en cuenta en la metodología que se acoge en la presente resolución.

Que la calidad es un elemento fundamental en la prestación de los servicios de telecomunicaciones y por lo tanto la CRT considera necesario actualizar la metodología de cálculo del indicador NSU con el objeto de reflejar las necesidades actuales que tienen los usuarios de los servicios de TPBCL y TPBCL E en el país.

Que atendiendo a lo establecido en el decreto 2696 de 2004, en el mes de marzo se publicó por un periodo de 30 días el proyecto de Resolución "Por la cual se modifica el anexo 2H de la Resolución CRT 087 de 1997" acompañado de los formularios de encuesta de TPBCL Residencial y TPBCL Corporativo, respecto de los cuales se recibieron comentarios de los operadores de Telecomunicaciones, los cuales fueron estudiados y respondidos por la CRT, tal como consta en el "Documento de respuesta a comentarios recibidos al proyecto de resolución por el cual se modifica el anexo 2H de la Resolución CRT 087 de 1997", el cual a su vez fue revisado y evaluado por el Comité de expertos Comisionados del 13 de mayo de 2005, según consta en el Acta 445.

Que el proyecto de resolución "Por la cual se modifica el anexo 2H de la Resolución CRT 087 de 1997" acompañada de los formularios de encuesta de TPBCL Residencial y TPBCL Corporativo, fue revisado nuevamente por el Comité de Expertos Comisionados el día 22 de septiembre de 2005, según consta en el Acta 461, y enviado posteriormente a Sesión de Comisión del día 31 de octubre de 2005, en la cual se decidió ajustar el proyecto de resolución en lo referente a la

AS

definición de la muestra acogiendo las recomendaciones hechas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Que la CRT, con base en lo anteriormente expuesto, y en desarrollo de su función de promover la competencia y proteger a los usuarios, considera necesario ajustar la metodología de cálculo del indicador NSU con el fin de mejorar las condiciones para la prestación de los servicios, en este caso, de TPBCL y TPBCLE.

Que en virtud de lo expuesto,

RESUELVE

Artículo Primero: El anexo 2H de la Resolución CRT 087 de 1997 quedará de la siguiente forma:

ANEXO 2H. METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

ARTICULO 1. AMBITO DE APLICACIÓN. El presente Anexo se aplica a todos los operadores de TPBCL y TPBCLE que operen o llegaren a operar dentro del territorio de la República de Colombia.

ARTICULO 2. DEFINICIONES. Para los efectos de la interpretación del presente Anexo, se adoptan las siguientes definiciones:

- **Población Objeto de la Investigación :** Usuarios de los servicios de TPBCL y TPBCLE pertenecientes al sector residencial en las categorías 1, 2, 3, 4, 5 y 6 de cada una de las empresas operadoras del servicio de TPBCL o TPBCLE, así como los usuarios oficiales, comerciales e industriales denominados en este anexo como Estrato 7.
- **Muestra :** Segmento representativo de la población objeto de la investigación.
- **Nivel de Satisfacción:** Parámetro de referencia que sirve para cuantificar la calidad del servicio que una empresa ofrece a sus clientes o usuarios.

ARTICULO 3. OBJETO DEL INDICADOR NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO. Medir para cada una de las empresas de TPBCL y TPBCLE que operen o llegaren a operar en el territorio nacional, la percepción de los usuarios atendidos en su área de influencia sobre la calidad del servicio que reciben y su grado de satisfacción con dicha calidad.

ARTICULO 4. ETAPAS DE LA METODOLOGÍA PARA LA OBTENCIÓN DEL INDICADOR NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO. Cada una de las empresas de TPBCL y de TPBCLE del país deberán, de manera obligatoria cada año ejecutar las etapas descritas a continuación para la obtención del indicador Nivel de Satisfacción del Usuario:

4.1. ETAPA 1: DISEÑO DE LA MUESTRA.

Los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán determinar la población objeto de la investigación estableciendo el número de líneas en servicio a diciembre 31 del año inmediatamente anterior al periodo de medición del indicador, y seleccionando una muestra de acuerdo con 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.

AS

mecc

4.2. ETAPA 2: REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS.

Para el año 2006 y en adelante, 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, utilizando para tal efecto los cuestionarios estructurados, definidos en el apéndice 2 de la presente resolución.

El operador tendrá la posibilidad de medir el NSU en cualquier momento del año, repartiendo el número de encuestas a medir, calculadas según el apéndice 1 de la presente resolución, en uno o en varios momentos, desde enero hasta octubre del año respectivo.

Los cálculos del indicador, se harán de acuerdo con lo establecido en el Apéndice 3 "Obtención del Indicador Numérico".

4.3. ETAPA 3: OBTENCIÓN DEL INDICADOR.

Cada empresa operadora deberá obtener un valor numérico para el indicador Nivel de Satisfacción del Usuario de acuerdo con la metodología de cálculo definida en el 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. Adicionalmente, los nuevos operadores deberán aplicar la encuesta una vez cumplido un año de operaciones.

Cada operador deberá contratar empresas de investigación de mercados, cuya suma del valor de sus 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 respectivo operador a diciembre 31 del año inmediatamente anterior a la medición del indicador, cumplan como mínimo con lo exigido en la siguiente tabla:

NÚMERO DE LÍNEAS RESIDENCIALES EN SERVICIO A DICIEMBRE 31 DEL AÑO ANTERIOR A LA MEDICIÓN	SUMA DEL VALOR DE LOS CONTRATOS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN EL ÚLTIMO 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.

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 TPBCLE, el Auditor Externo de Gestión o la dependencia de control interno 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 de la presente resolución.

La medición correspondiente a cada año y el informe presentado por la firma de investigación de mercados, deberá ser recibida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, a más tardar en los quince (15) primeros días del mes de octubre del año respectivo.

ARTICULO 7. VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DE LOS DATOS. Los Auditores Externos de Gestión o la dependencia de control interno en el ejercicio de sus funciones, verificarán la consistencia y la calidad de la información obtenida durante las etapas descritas en el Artículo 4 de la presente resolución.

ARTICULO 8. PUBLICACIÓN DE LOS RESULTADOS. El resultado del Nivel de Satisfacción del Usuario reportado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión

AS

AS
 AS
 AS

de Regulación de Telecomunicaciones, será información pública y cualquier publicación deberá ir acompañada de la respectiva ficha técnica de cada uno de los estudios realizados.

APENDICE 1

DEFINICION DE LA MUESTRA

NUMERO TOTAL DE ENTREVISTAS PERSONALES. (E)

Para determinar el tamaño de la muestra, la empresa contratada por el operador deberá determinar el tamaño de muestra que garantice una confiabilidad global mayor del 95% y un error relativo de muestreo menor del 5%. La ficha técnica deberá enviarse con el resultado de la encuesta a la SSPD con copia a la CRT, la cual contendrá por lo menos el tamaño de muestra, la distribución por estratos y regiones, así como el error de estimación del NSU.

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.

Los operadores que presten el servicio en más de un departamento deben distribuir el número de encuestas obtenido, en cada uno de esos departamentos de acuerdo a su número de líneas en servicio a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior.

De esta forma se obtendrá un número de encuestas determinado para realizar en cada departamento, el cual se tendrá que ajustar para obtener como mínimo un 95% de confiabilidad y un máximo de 5% de error en las mediciones hechas en cada uno.

DISTRIBUCION DEL NUMERO TOTAL DE ENTREVISTAS

El número total de entrevistas (E) se debe repartir entre estratos socioeconómicos y el sector oficial, industrial – comercial, como se establece en la siguiente fórmula. En el sector oficial, 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:

$$E_h = \frac{E \times N_h}{N}$$

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 residenciales del 1 al 6 respectivamente.
- 7 es la categoría correspondiente al sector oficial, industrial - comercial (corporativo).

Para el caso particular de la fórmula anterior se tiene que:

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

E = 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.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

AS

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 en determinada categoría (empresas en el caso de la categoría 7), 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 que se observa en el Apéndice 4 del presente anexo.

Para mayor claridad véase el siguiente ejemplo:

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

Categoría	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
TOTAL	27,608	100%	600	608 (**)

(*) Para este caso, el número de encuestas no puede ser catorce (14), porque el número de empresas es solamente ocho (8) en 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 la siguiente sección 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.

SELECCION DE LAS PERSONAS QUE FORMAN PARTE DE LA MUESTRA

Las personas que integran la muestra, deberán ser seleccionadas 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 oficial, 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 instalación de líneas o servicios telefónicos, atención a reclamos por facturación, etc.

Según sea el caso, se debe aplicar a las categorías residenciales del 1 al 6, el formulario de encuesta de TPBCL Residencial, y para la categoría 7, se debe aplicar el formulario de TPBCL Corporativo.

Una vez se tenga el resultado de la medición del NSU total del operador, las empresas que presten el servicio de TPBCL, deberán informarle a la firma de investigación de mercados contratada o a quien este llevando a cabo la medición, cuales de los usuarios entrevistados efectivamente en cada una de las categorías, realizaron llamadas en una proporción del 70% o más de su consumo total, a destinos diferentes a su municipio, catalogados a su vez como destinos de Local Extendida, durante los seis meses anteriores a la medición.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
HCC
MPCO

AS

Una vez identificados estos usuarios, se catalogarán entonces como usuarios de TPBCLE del operador, y se deberá calcular su NSU por aparte, este será denominado como el NSU de TPBCLE del operador.

Siguiendo los pasos descritos en el Apéndice 3, se obtendrá el NSU total del operador y adicionalmente el NSU de TPBCLE, el cual sólo aplica para el caso de los operadores que presten este servicio.

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.

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 hacerle 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 debe ser entregada a la dependencia de control interno o a los auditores externos o internos del operador y a 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 I quedaría así:

"¿Cuál es su grado de satisfacción con cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la comunicación en el servicio telefónico local prestado por el operador _____? (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, No Sabe)"

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 la entrevista, deberá asegurarse que este último reciba nuevamente un entrenamiento adecuado y/o práctica suficiente antes de regresar a realizar nuevas entrevistas.

AS

Lrao
mfc

APENDICE 2

GENERALIDADES

El operador tendrá la posibilidad de emplear los nombres comerciales utilizados publicitariamente para el posicionamiento de los "servicios adicionales" (Ej: Se podrán utilizar los nombres comerciales en las preguntas de la sección II que pertenecen al módulo de Servicios Adicionales), 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 o local extendida, y que de ninguna forma busca revisar la satisfacción en los servicios de larga distancia nacional o internacional, telefonía celular, Internet, etc.

Los operadores podrán adicionar a la presente encuesta, otras preguntas de acuerdo con sus necesidades de investigación. Los resultados de las preguntas adicionales no deben reportarse, y únicamente pueden hacerse preguntas que cumplan con las siguientes condiciones:

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

Los resultados de las preguntas abiertas¹ deben ser adicionados al reporte en los formatos del Apéndice 4 del presente Anexo. 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, véanse las siguientes dos tablas de ejemplo:

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

No. Pregunta	Sección I
Atributo	Respuesta a "Número de días:"
Tipo	Numérico
Promedio	20 días
Desviación	4,5 días

¹ 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 número de días o atributos no previstos en el formato.

AS

INSTRUMENTOS DE MEDICION

Los instrumentos de medición que se deben utilizar para el cálculo del NSU son los correspondientes al formulario de TPBCL Residencial y al formulario de TPBCL Corporativo, los cuales se adjuntan y forman parte integral de la presente resolución.

Para el cálculo del NSU, la Firma de Investigación de Mercados deberá utilizar los Valores Numéricos asociados a cada una de las respuestas de los entrevistados, los cuales se presentan en la siguiente tabla:

TARJETA DE SELECCION No. 1

	Escala	Valor numérico (I_x)
Muy Bueno (MB)	5	100
Bueno (B)	4	75
Regular (R)	3	50
Malo (M)	2	25
Muy Malo (MM)	1	0
No Sabe (NS)	9	N/A

APENDICE 3

OBTENCION DEL INDICADOR NUMERICO

CALCULO DEL INDICADOR NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE TPBCL

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

X	Cada una de las preguntas con escala dentro de las encuestas, donde $x \in \{1, 2, 3, \dots, Z\}$. El número total de preguntas con escala (Z), es diferente para cada formulario: TPBCL Residencial o TPBCL Corporativo.
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 residenciales del 1 al 6 respectivamente, b) 7 es la categoría correspondiente al sector industrial – comercial.
E_h	Número de entrevistas en la categoría h.
E	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 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 con la "Tabla de Ponderadores" del presente 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 equivalencia de la Tarjeta de Selección No. 1 mostrada en el apéndice 2.
C_x	Promedio de calificación para la pregunta x.
NSU_{hi}	NSU para el usuario i dentro de la categoría h, donde $i \in \{1, 2, 3, \dots, E_h\}$.
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:

AS

Handwritten signatures and initials, including "MPCO" and other illegible marks.

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".

Obtener el número total de respuestas (R_x) para cada pregunta, así:

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

Obtener para cada pregunta el promedio de calificación C_x , así:

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

Calcular el NSU para cada usuario residencial de la siguiente forma:

$$NSU_{hi} = \frac{\sum_{x=1}^z I_x * P_x * (1 - \delta_x^i)}{\sum_{x=1}^z (1 - \delta_x^i) * P_x}$$

Donde δ_x^i toma el valor de 0 si el encuestado i responde a la pregunta x con un valor de la escala muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo, y el valor de 1 en caso contrario. Cuando una pregunta no aplica a un entrevistado por el flujo del cuestionario, el correspondiente δ_x^i toma el valor de 1, con las siguientes excepciones correspondientes a los procesos de Atención a Daños Técnicos y Atención a Reclamos por Facturación. Para el segmento de **TPBCL Residencial** es como sigue:

Atención a Daños Técnicos

- Si el usuario respondió "NO" a la pregunta **m** de la encuesta, se le debe asignar la calificación máxima a las preguntas 35 a 38, esto es $I_{35}=100$, $I_{36}=100$, $I_{37}=100$ e $I_{38}=100$ y los correspondientes δ^i toman el valor de 0.
- Si el usuario respondió "SI" a la pregunta **m** de la encuesta, la calificación de las preguntas 35 a 38 depende de las respuestas a las preguntas **n** y **o** así :
- Si la respuesta a la pregunta **n** es "SI" y la respuesta a la pregunta **o** es "SI", las preguntas 35 a 38 tienen la calificación correspondiente a la respuesta del entrevistado y los correspondientes δ^i toman el valor de 0.
- Si la respuesta a la pregunta **n** es "NO", se califica con el promedio de los usuarios que si respondieron a las preguntas 35 a 38, es decir: $I_{35}=C35$, $I_{36}=C36$, $I_{37}=C37$ e $I_{38}=C38$ y los correspondientes δ^i toman el valor de 0.
- Si la respuesta a la pregunta **n** es "SI" y en la pregunta **o** contesto "NO", se asigna a las preguntas 35 y 36 el valor promedio de las personas que respondieron esas preguntas, esto es, $I_{35}=C35$ e $I_{36}=C36$ y para las preguntas 37 y 38 el valor correspondiente a las respuestas del entrevistado. Los δ^i correspondientes a las preguntas 35 a 38 toman el valor de 0.

AS

hece mps



Atención a Reclamos por Facturación

- Si el usuario respondió "NO" a la pregunta **p** de la encuesta, se le debe asignar la calificación máxima a las preguntas 46 a 51, esto es $I_{46}=100$, $I_{47}=100$, $I_{48}=100$, $I_{49}=100$, $I_{50}=100$ e $I_{51}=100$ y los correspondientes δ' toman el valor de 0.
- Si el usuario respondió "SI" a la pregunta **p** de la encuesta, la calificación de las preguntas 46 a 51 depende de las respuestas a las preguntas **q** y **s** así :
- Si la respuesta a la pregunta **q** es "SI" y la respuesta a la pregunta **s** es "SI", las preguntas 46 a 51 tienen la calificación correspondiente a la respuesta del entrevistado y los correspondientes δ' toman el valor de 0.
- Si la respuesta a la pregunta **q** es "NO", se califica con el promedio de los usuarios que si respondieron a las preguntas 46 a 51, es decir: $I_{46}=C46$, $I_{47}=C47$, $I_{48}=C48$, $I_{49}=C49$, $I_{50}=C50$ e $I_{51}=C51$ y los correspondientes δ' toman el valor de 0.
- Si la respuesta a la pregunta **q** es "SI" y en la pregunta **s** contesto "NO", se asigna a las preguntas 46 y 49 el valor promedio de las personas que respondieron esas preguntas, esto es, $I_{46}=C46$ e $I_{49}=C49$ y para las preguntas 47, 48, 50 y 51 el valor correspondiente a las respuestas del entrevistado. Los δ' correspondientes a las preguntas 46 a 51 toman el valor de 0.

Calcular el NSU para cada usuario del segmento de TPBCL corporativo de la siguiente forma:

$$NSU_{hi} = \frac{\sum_{x=1}^z I_x * P_x * (1 - \delta_x^i)}{\sum_{x=1}^z (1 - \delta_x^i) * P_x}$$

Donde δ_x^i toma el valor de 0 si el encuestado *i* responde a la pregunta *x* con un valor de la escala muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo, y el valor de 1 en caso contrario. Cuando una pregunta no aplica a un entrevistado por el flujo del cuestionario, el correspondiente δ_x^i toma el valor de 1, con las siguientes excepciones correspondientes a los procesos de Atención a Daños Técnicos y Atención a Reclamos por Facturación. Para el segmento de **TPBCL Corporativo** es como sigue:

Atención a Daños Técnicos

- Si el usuario respondió "NO" a la pregunta **o** de la encuesta, se le debe asignar la calificación máxima a las preguntas 46 a 49, esto es $I_{46}=100$, $I_{47}=100$, $I_{48}=100$ e $I_{49}=100$ y los correspondientes δ' toman el valor de 0.
- Si el usuario respondió "SI" a la pregunta **o** de la encuesta, la calificación de las preguntas 46 a 49 depende de las respuestas a las preguntas **p** y **q** así :
- Si la respuesta a la pregunta **p** es "SI" y la respuesta a la pregunta **r** es "SI", las preguntas 46 a 49 tienen la calificación correspondiente a la respuesta del entrevistado y los correspondientes δ' toman el valor de 0.
- Si la respuesta a la pregunta **p** es "NO", se califica con el promedio de los usuarios que si respondieron a las preguntas 46 a 49, es decir: $I_{46}=C46$, $I_{47}=C47$, $I_{48}=C48$ e $I_{49}=C49$ y los correspondientes δ' toman el valor de 0.
- Si la respuesta a la pregunta **p** es "SI" y en la pregunta **r** contesto "NO", se asigna a las preguntas 46 y 47 el valor promedio de las personas que respondieron esas preguntas, esto es, $I_{46}=C46$ e $I_{47}=C47$ y para las preguntas 48 y 49 el valor correspondiente a las respuestas del entrevistado. Los δ' correspondientes a las preguntas 46 a 49 toman el valor de 0.

AS


 here
 mps


Atención a Reclamos por Facturación

- Si el usuario respondió "NO" a la pregunta **s** de la encuesta, se le debe asignar la calificación máxima a las preguntas 57 a 62, esto es $I_{57}=100$, $I_{58}=100$, $I_{59}=100$, $I_{60}=100$, $I_{61}=100$ e $I_{62}=100$ y los correspondientes δ' toman el valor de 0.
- Si el usuario respondió "SI" a la pregunta **s** de la encuesta, la calificación de las preguntas 57 a 62 depende de las respuestas a las preguntas **t** y **v** así :
- Si la respuesta a la pregunta **t** es "SI" y la respuesta a la pregunta **v** es "SI", las preguntas 57 a 62 tienen la calificación correspondiente a la respuesta del entrevistado y los correspondientes δ' toman el valor de 0.
- Si la respuesta a la pregunta **t** es "NO", se califica con el promedio de los usuarios que si respondieron a las preguntas 57 a 62, es decir: $I_{57}=C57$, $I_{58}=C58$, $I_{59}=C59$, $I_{60}=C60$, $I_{61}=C61$ e $I_{62}=C62$ y los correspondientes δ' toman el valor de 0.
- Si la respuesta a la pregunta **t** es "SI" y en la pregunta **v** contesto "NO", se asigna a las preguntas 57 y 60 el valor promedio de las personas que respondieron esas preguntas, esto es, $I_{57}=C57$ e $I_{60}=C60$ y para las preguntas 58, 59, 61 y 62 el valor correspondiente a las respuestas del entrevistado. Los δ' correspondientes a las preguntas 57 a 62 toman el valor de 0.

Calcular el NSU por categoría :

$$NSU_h = \frac{\sum_{i=1}^{E_h} NSU_{hi}}{E_h}$$

Calcular la desviación estándar para cada categoría:

$$S_h = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^{E_h} (NSU_{hi} - NSU_h)^2}{E_h - 1}}$$

Calcular el NSU total:

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

El NSU total del operador obtenido mediante las fórmulas mostradas anteriormente, será el único dato válido para todos los efectos regulatorios y de Ley.

Sin embargo, los operadores que presten el servicio de TPBCLE deben obtener y reportar un NSU adicional de este servicio, tal como se describe a continuación :

Una vez se tenga el resultado de la medición del NSU total del operador, las empresas que presten el servicio de TPBCLE, deberán informarle a la firma de investigación de mercados

AS


 hcc
 mpc


contratada o a quien este llevando a cabo la medición, cuales de los usuarios entrevistados efectivamente en cada una de las categorías, realizaron llamadas en una proporción del 70% o más de su consumo total, a destinos diferentes a su municipio, catalogados a su vez como destinos de Local Extendida, durante los seis meses anteriores a la medición.

Una vez identificados estos usuarios, se catalogarán entonces como usuarios de TPBCLE del operador, y se deberá calcular su NSU por aparte. Este será denominado como el NSU de TPBCLE del operador.

En consecuencia, para obtener el NSU de TPBCLE del operador, se deben seguir las mismas fórmulas descritas anteriormente, teniendo en cuenta que se deben aplicar únicamente sobre los usuarios catalogados como de TPBCLE del operador en los estratos del 1 al 7.

TABLA DE PONDERADORES

PARA EL FORMULARIO DE TPBCL RESIDENCIAL:

		Ponderador (P)
	COMUNICACIÓN	
1	Nitidez y claridad en la comunicación	0.076
2	Continuidad en la llamada / que no se caiga la llamada (daños)	0.036
3	Conexión inmediata a la hora de realizar una llamada	0.061
4	Calidad de la comunicación mientras usted conversa por teléfono	0.064
5	Disponibilidad permanentemente del servicio, sin tener en cuenta suspensiones por no pago. (siempre que se levanta la bocina).	0.095
	SERVICIOS ADICIONALES	
6	Código de bloqueo o bloqueo secreto	0.019
7	Llamada en espera	0.018
8	Contestador automático	0.008
9	Conferencia tripartita / Comunicación en tres vías	0.003
10	Transferencia de llamadas	0.003
11	Marcación abreviada	0.003
12	Identificador de llamadas de la última llamada entrante	0.015
13	Conexión o comunicación sin marcar	0.003
14	Favor no interrumpir / abonado ausente	0.003
15	Despertador automático / agenda	0.005
16	Otro. Cuál?	0.000
17	Cuál es su grado de satisfacción general con la disponibilidad de información sobre el costo mensual de estos servicios?	0.020
	ATENCIÓN TELEFÓNICA AL USUARIO	
18	Horarios de atención al usuario	0.033
19	Agilidad para establecer comunicación con la operadora	0.013
20	Amabilidad del personal	0.013
21	Conocimiento del personal para dar la información requerida por el usuario	0.032
22	Orientación sobre los procedimientos a seguir	0.053
23	Agilidad en la respuesta a la consulta del usuario	0.123
	ATENCIÓN AL USUARIO EN OFICINAS	
24	Horarios de atención al usuario	0.026
25	Ubicación de las oficinas en la ciudad	0.036
26	Comodidad de las oficinas	0.026
27	Lo adecuado del tiempo de espera en fila para ser atendido	0.033
28	Agilidad de la atención en oficinas	0.036
29	Amabilidad del personal	0.058
30	Conocimiento del personal para dar la información requerida por el usuario	0.073
31	Orientación sobre los procedimientos a seguir	0.077

AS



 Lee
 mpcn


SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE LINEAS O SERVICIOS TELEFÓNICOS		
32	Lo adecuado del tiempo utilizado en suministrar el último servicio	0.045
33	Cumplimiento del tiempo prometido para suministrar el servicio requerido	0.123
34	Información que le dieron sobre el estado de su solicitud	0.286
ATENCIÓN A DAÑOS TÉCNICOS		
35	Agilidad en la reparación solicitada por el usuario (tiempo de reparación)	0.021
36	Efectividad en la reparación del daño, es decir, le solucionaron apropiadamente la falla reportada	0.011
37	Disponibilidad de información sobre el estado de la solicitud	0.013
38	Agilidad en la atención a la solicitud del usuario	0.015
FACTURACIÓN Y PAGOS		
39	Claridad y sencillez de la información contenida en la factura	0.029
40	Nivel de diferenciación entre lo facturado por el servicio local y otros servicios	0.058
41	Correspondencia entre el valor facturado y el servicio local prestado	0.077
42	Puntualidad en la entrega de la factura	0.067
43	Diversidad de opciones de planes tarifarios, tales como prepago, tarifa plana, cuenta controlada y planes sin cargo fijo	0.091
44	Variedad de medios de pago (bancos, cajeros, teléfonos, internet, oficinas del operador, almacenes de cadena y bombas de gasolina)	0.048
45	Variedad de formas de pago (efectivo, cheque, tarjetas débito o crédito)	0.111
ATENCIÓN A RECLAMOS POR FACTURACIÓN		
46	Cumplimiento del tiempo prometido para responder al reclamo	0.002
47	Disponibilidad de información sobre el estado de la solicitud	0.006
48	Utilización de medios adecuados para dar respuesta a los reclamos	0.009
49	Efectividad en la solución	0.010
50	Disponibilidad de personal suficiente para la atención de los reclamos	0.004
51	Amabilidad del personal	0.002

PARA EL FORMULARIO DE TPBCL CORPORATIVO:

		Ponderador (P)
COMUNICACIÓN		
1	Nitidez y claridad en la comunicación	0.093
2	Continuidad en la llamada / que no se caiga la llamada (daños)	0.114
3	Conexión inmediata a la hora de realizar una llamada	0.071
4	Calidad de la comunicación mientras usted conversa por teléfono	0.077
5	Disponibilidad permanente del servicio, sin tener en cuenta suspensiones por no pago (siempre que se levanta la bocina)	0.136
SERVICIOS ADICIONALES		
6	Código de bloqueo o bloqueo secreto	0.010
7	Llamada en espera	0.010
8	Contestador automático	0.005
9	Conferencia tripartita / Comunicación en tres vías	0.005
10	Transferencia de llamadas	0.005
11	Marcación abreviada	0.005
12	Identificador de llamadas de la última llamada entrante	0.005
13	Conexión o comunicación sin marcar	0.002
14	Favor no interrumpir / abonado ausente	0.002
15	Despertador automático / agenda	0.004
16	Servicio de PBX	0.020
17	Servicio de E1	0.005



AS


 lccc
 mpcr



18	Servicio de Datos	0.005
19	Servicio de Internet	0.040
20	Otro.Cuál?	0.000
21	Cuál es su grado de satisfacción general con la disponibilidad de información sobre el costo mensual de estos servicios?	0.030
ATENCIÓN TELEFÓNICA AL USUARIO		
22	Horarios de atención al usuario	0.051
23	Agilidad para establecer comunicación con la operadora	0.019
24	Amabilidad del personal	0.013
25	Conocimiento del personal para dar la información requerida por el usuario	0.040
26	Orientación sobre los procedimientos a seguir	0.016
27	Agilidad en la respuesta a la consulta del usuario	0.128
EJECUTIVO DE CUENTA		
28	Facilidad para comunicarse con el ejecutivo de cuenta	0.010
29	Conocimiento del ejecutivo para dar la información requerida por el usuario	0.010
30	Efectividad del ejecutivo de cuenta para que el operador le de un buen servicio	0.010
31	Agilidad en la solución del problema cuando es responsabilidad del ejecutivo de cuenta	0.010
32	Amabilidad en la atención	0.010
33	Orientación sobre los procedimientos a seguir	0.010
34	Cumplimiento del compromiso adquirido por el ejecutivo de cuenta	0.010
ATENCIÓN AL USUARIO EN OFICINAS		
35	Horarios de atención al usuario	0.026
36	Ubicación de las oficinas en la ciudad	0.036
37	Comodidad de las oficinas	0.026
38	Lo adecuado del tiempo de espera en fila para ser atendido	0.033
39	Agilidad de la atención en oficinas	0.036
40	Amabilidad del personal	0.058
41	Conocimiento del personal para dar la información requerida por el usuario	0.073
42	Orientación sobre los procedimientos a seguir	0.077
SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE LINEAS O SERVICIOS TELEFÓNICOS		
43	Lo adecuado del tiempo utilizado en suministrar el último servicio	0.021
44	Cumplimiento del tiempo prometido para suministrar el servicio requerido	0.057
45	Información que le dieron sobre el estado de su solicitud	0.133
ATENCIÓN A DAÑOS TÉCNICOS		
46	Agilidad en la reparación solicitada por el usuario (tiempo de reparación)	0.022
47	Efectividad en la reparación del daño, es decir, le solucionaron apropiadamente la falla reportada	0.012
48	Disponibilidad de información sobre el estado de la solicitud	0.020
49	Agilidad en la atención a la solicitud del usuario	0.006
FACTURACIÓN Y PAGOS		
50	Claridad y sencillez de la información contenida en la factura	0.017
51	Nivel de diferenciación entre lo facturado por el servicio local y otros servicios	0.075
52	Correspondencia entre el valor facturado y el servicio local prestado	0.034
53	Puntualidad en la entrega de la factura	0.051
54	Diversidad de opciones de planes tarifarios, tales como prepago, tarifa plana, cuenta controlada y planes sin cargo fijo	0.027
55	Variedad de medios de pago (bancos, cajeros, teléfonos, internet, oficinas del operador, almacenes de cadena y bombas de gasolina)	0.028
56	Variedad de formas de pago (efectivo, cheque, tarjetas débito o crédito)	0.024
ATENCIÓN A RECLAMOS POR FACTURACIÓN		
57	Cumplimiento del tiempo prometido para responder al reclamo	0.002

AS


 AS
 HOC
 MECO


58	Disponibilidad de información sobre el estado de la solicitud	0.006
59	Utilización de medios adecuados para dar respuesta a los reclamos	0.009
60	Efectividad en la solución	0.010
61	Disponibilidad de personal suficiente para la atención de los reclamos	0.004
62	Amabilidad del personal	0.002
PÁGINA WEB		
63	Facilidad para acceder al estado de consumo telefónico de la empresa	0.025
64	Nivel de detalle de la información sobre los consumos de la empresa	0.025
65	Facilidad para realizar el pago a través de la web	0.025
66	Facilidad para tramitar reclamos a través de la web	0.025

APENDICE 4

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

FORMATOS DE PRESENTACIÓN DE LOS DATOS

1.1 La información para el segmento de TPBCL Residencial deberá reportarse por medio del siguiente formato de forma impresa y digitalizada:

Cx = Promedio de calificación de la pregunta x

		Cx	n. válidos
COMUNICACIÓN			
1	Nitidez y claridad en la comunicación		
2	Continuidad en la llamada / que no se caiga la llamada (daños)		
3	Conexión inmediata a la hora de realizar una llamada		
4	Calidad de la comunicación mientras usted conversa por teléfono		
5	Disponibilidad permanentemente del servicio, sin tener en cuenta suspensiones por no pago. (siempre que se levanta la bocina).		
SERVICIOS ADICIONALES			
6	Código de bloqueo o bloqueo secreto		
7	Llamada en espera		
8	Contestador automático		
9	Conferencia tripartita / Comunicación en tres vías		
10	Transferencia de llamadas		
11	Marcación abreviada		
12	Identificador de llamadas de la última llamada entrante		
13	Conexión o comunicación sin marcar		
14	Favor no interrumpir / abonado ausente		
15	Despertador automático / agenda		
16	Otro. Cuál?		
17	Cuál es su grado de satisfacción general con la disponibilidad de información sobre el costo mensual de estos servicios?		
ATENCIÓN TELEFÓNICA AL USUARIO			
18	Horarios de atención al usuario		
19	Agilidad para establecer comunicación con la operadora		
20	Amabilidad del personal		
21	Conocimiento del personal para dar la información requerida por el usuario		

AS

[Handwritten signatures and initials]

22	Orientación sobre los procedimientos a seguir		
23	Agilidad en la respuesta a la consulta del usuario		
	ATENCIÓN AL USUARIO EN OFICINAS		
24	Horarios de atención al usuario		
25	Ubicación de las oficinas en la ciudad		
26	Comodidad de las oficinas		
27	Lo adecuado del tiempo de espera en fila para ser atendido		
28	Agilidad de la atención en oficinas		
29	Amabilidad del personal		
30	Conocimiento del personal para dar la información requerida por el usuario		
31	Orientación sobre los procedimientos a seguir		
	SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE LINEAS O SERVICIOS TELEFÓNICOS		
32	Lo adecuado del tiempo utilizado en suministrar el último servicio		
33	Cumplimiento del tiempo prometido para suministrar el servicio requerido		
34	Información que le dieron sobre el estado de su solicitud		
	ATENCIÓN A DAÑOS TÉCNICOS		
35	Agilidad en la reparación solicitada por el usuario (tiempo de reparación)		
36	Efectividad en la reparación del daño, es decir, le solucionaron apropiadamente la falla reportada		
37	Disponibilidad de información sobre el estado de la solicitud		
38	Agilidad en la atención a la solicitud del usuario		
	FACTURACIÓN Y PAGOS		
39	Claridad y sencillez de la información contenida en la factura		
40	Nivel de diferenciación entre lo facturado por el servicio local y otros servicios		
41	Correspondencia entre el valor facturado y el servicio local prestado		
42	Puntualidad en la entrega de la factura		
43	Diversidad de opciones de planes tarifarios, tales como prepago, tarifa plana, cuenta controlada y planes sin cargo fijo		
44	Variedad de medios de pago (bancos, cajeros, teléfonos, internet, oficinas del operador, almacenes de cadena y bombas de gasolina)		
45	Variedad de formas de pago (efectivo, cheque, tarjetas débito o crédito)		
	ATENCIÓN A RECLAMOS POR FACTURACIÓN		
46	Cumplimiento del tiempo prometido para responder al reclamo		
47	Disponibilidad de información sobre el estado de la solicitud		
48	Utilización de medios adecuados para dar respuesta a los reclamos		
49	Efectividad en la solución		
50	Disponibilidad de personal suficiente para la atención de los reclamos		
51	Amabilidad del personal		

1.2 La información para el segmento de TPBCL Corporativo deberá reportarse por medio del siguiente formato de forma impresa y digitalizada:

Cx = Promedio de calificación de la pregunta x

AS

del
rec
mpo
jon

		Cx	n. válidos
	COMUNICACIÓN		
1	Nitidez y claridad en la comunicación		
2	Continuidad en la llamada / que no se caiga la llamada (daños)		
3	Conexión inmediata a la hora de realizar una llamada		
4	Calidad de la comunicación mientras usted conversa por teléfono		
5	Disponibilidad permanentemente del servicio, sin tener en cuenta suspensiones por no pago (siempre que se levanta la bocina)		
	SERVICIOS ADICIONALES		
6	Código de bloqueo o bloqueo secreto		
7	Llamada en espera		
8	Contestador automático		
9	Conferencia tripartita / Comunicación en tres vías		
10	Transferencia de llamadas		
11	Marcación abreviada		
12	Identificador de llamadas de la última llamada entrante		
13	Conexión o comunicación sin marcar		
14	Favor no interrumpir / abonado ausente		
15	Despertador automático / agenda		
16	Servicio de PBX		
17	Servicio de E1		
18	Servicio de Datos		
19	Servicio de Internet		
20	Otro. Cuál?		
21	Cuál es su grado de satisfacción general con la disponibilidad de información sobre el costo mensual de estos servicios?		
	ATENCIÓN TELEFÓNICA AL USUARIO		
22	Horarios de atención al usuario		
23	Agilidad para establecer comunicación con la operadora		
24	Amabilidad del personal		
25	Conocimiento del personal para dar la información requerida por el usuario		
26	Orientación sobre los procedimientos a seguir		
27	Agilidad en la respuesta a la consulta del usuario		
	EJECUTIVO DE CUENTA		
28	Facilidad para comunicarse con el ejecutivo de cuenta		
29	Conocimiento del ejecutivo para dar la información requerida por el usuario		
30	Efectividad del ejecutivo de cuenta para que el operador le de un buen servicio		
31	Agilidad en la solución del problema cuando es responsabilidad del ejecutivo de cuenta		
32	Amabilidad en la atención		
33	Orientación sobre los procedimientos a seguir		
34	Cumplimiento del compromiso adquirido por el ejecutivo de cuenta		
	ATENCIÓN AL USUARIO EN OFICINAS		
35	Horarios de atención al usuario		
36	Ubicación de las oficinas en la ciudad		
37	Comodidad en las oficinas		
38	Lo adecuado del tiempo de espera en fila para ser atendido		
39	Agilidad de la atención en oficinas		
40	Amabilidad del personal		
41	Conocimiento del personal para dar la información requerida por el usuario		
42	Orientación sobre los procedimientos a seguir		

AS



 HCE
 MPO


SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE LINEAS O SERVICIOS TELEFÓNICOS			
43	Lo adecuado del tiempo utilizado en suministrar el último servicio		
44	Cumplimiento del tiempo prometido para suministrar el servicio requerido		
45	Información que le dieron sobre el estado de su solicitud		
ATENCIÓN A DAÑOS TÉCNICOS			
46	Agilidad en la reparación solicitada por el usuario (tiempo de reparación)		
47	Efectividad en la reparación del daño, es decir, le solucionaron apropiadamente la falla reportada		
48	Disponibilidad de información sobre el estado de la solicitud		
49	Agilidad en la atención a la solicitud del usuario		
FACTURACIÓN Y PAGOS			
50	Claridad y sencillez de la información contenida en la factura		
51	Nivel de diferenciación entre lo facturado por el servicio local y otros servicios		
52	Correspondencia entre el valor facturado y el servicio local prestado		
53	Puntualidad en la entrega de la factura		
54	Diversidad de opciones de planes tarifarios, tales como prepago, tarifa plana, cuenta controlada y planes sin cargo fijo		
55	Variedad de medios de pago (bancos, cajeros, teléfonos, internet, oficinas del operador, almacenes de cadena y bombas de gasolina)		
56	Variedad de formas de pago (efectivo, cheque, tarjetas débito o crédito)		
ATENCIÓN A RECLAMOS POR FACTURACIÓN			
57	Cumplimiento del tiempo prometido para responder al reclamo		
58	Disponibilidad de información sobre el estado de la solicitud		
59	Utilización de medios adecuados para dar respuesta a los reclamos		
60	Efectividad en la solución		
61	Disponibilidad de personal suficiente para la atención de los reclamos		
62	Amabilidad del personal		
PÁGINA WEB			
63	Facilidad para acceder al estado de consumo telefónico de la empresa		
64	Nivel de detalle de la información sobre los consumos de la empresa		
65	Facilidad para realizar el pago a través de la web		
66	Facilidad para tramitar reclamos a través de la web		

FORMATO DE RESULTADOS DE PREGUNTAS ABIERTAS

Utilice los siguientes formatos para reportar los resultados de las preguntas abiertas, según la respuesta sea de tipo texto o numérica.

FORMATO DE RESPUESTA ABIERTA TIPO TEXTO

No. Pregunta		
Atributo		
Tipo	Texto	
Orden	Atributo	Proporción
1º		

AS

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
 Rec
 mcc

2º		
3º		
4º		
5º		

FORMATO DE RESPUESTA ABIERTA TIPO NUMERICA

No. Pregunta	
Atributo	
Tipo	Númérico
Promedio	
Desviación	

FORMATO DE RESULTADOS DEL NSU

Categoría	Líneas en servicio	No. De encuestas inicial	No. De encuestas ajustado	NSU	Desviación estándar
Estrato 1	N_1		E_1	NSU_1	S_1
Estrato 2	N_2		E_2	NSU_2	S_2
Estrato 3	N_3		E_3	NSU_3	S_3
Estrato 4	N_4		E_4	NSU_4	S_4
Estrato 5	N_5		E_5	NSU_5	S_5
Estrato 6	N_6		E_6	NSU_6	S_6
Industrial / Comercial	N_7		E_7	NSU_7	S_7
TOTAL	N		E	NSU	S


Nota: La nomenclatura descrita en este formato utiliza las variables definidas en el Apéndice 3.

Los operadores de TPBCLE deberán reportar los resultados obtenidos para el NSU de este servicio, por separado, en el mismo formato presentado anteriormente.

Artículo Segundo: La presente resolución rige a partir del 1 de enero de 2006.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C. a los



MARTHA ELENA PINTO DE DE HART
 Presidente


GABRIEL ADOLFO JURADO PARRA
 Director Ejecutivo

Cód: 2000-8-31
 CE: 02/03/05 (Acta 436)
 CE: 13/05/05 (Acta 445)
 CE: 22/09/05 (Acta 461)
 SC: 31/10/05
 SC: 30/11/05
 AS/AV/NJ

AS



 CRT-LOCAL RESIDENCIAL TPBCL	Centro Nacional de Consultoría Ltda.	Confidencial
	Diagonal 34 # 5-67 Bogotá	NIVEL SATISFACCIÓN DEL USUARIO
	Conmutador 339 4888	Mayo 31 de 2005

La identidad del informante NO se revelará a la entidad contratante del estudio, A MENOS QUE éste lo autorice.

Presentación

Buenos días/tardes/noches, mi nombre es _____ (dar nombre COMPLETO) y soy entrevistador del Centro Nacional de Consultoría, una empresa que hace estudios para mejorar los productos y servicios que reciben las empresas y las personas. En estos momentos estamos realizando un estudio sobre el grado de satisfacción con el servicio telefónico local¹ de **su operador y necesitaría hablar con el jefe de hogar, el ama de casa o la persona responsable del manejo del servicio telefónico en el hogar.**

a. ¿Es usted esa persona?

SI _____ 1 Su opinión es muy importante y seguramente contribuirá a mejorar el servicio ofrecido. Sería tan amable de dedicarme algunos minutos para responderme unas preguntas.

NO _____ 2 ¿Podría usted comunicarme con ella o indicarme cuándo, dónde o a qué hora o la puedo encontrar?

Lugar: _____ Día: _____ Hora: _____

Datos del Entrevistado

Nombre del Entrevistado:											
Dirección Residencia:											
Nombre del Barrio:					Ciudad:						
Estrato Socioeconómico:		1	2	3	4	5	6	Sexo:		Masculino	1
N° de Teléfono:										Femenino	2

Filtros

b. ¿Con cuál (es) operador (es) tiene usted el servicio de telefonía local en su hogar?

SI TIENE UN SOLO OPERADOR APLIQUE TODA LA ENCUESTA REFERIDA A ESE OPERADOR LOCAL.

SI TIENE MÁS DE UN OPERADOR LOCAL PREGUNTE:

c. ¿Cuál operador utilizan con mayor frecuencia en su hogar para realizar llamadas locales?

SI EL OPERADOR QUE MÁS USA ES DIFERENTE AL OPERADOR QUE SE ESTÁ EVALUANDO, TERMINE.

¹ 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 o local extendida, y que de ninguna forma busca revisar la satisfacción en los servicios de larga distancia nacional o internacional, telefonía celular, Internet, etc.

Comunicación

I. Según esta tarjeta (Pasar Tarjeta N° 1) ¿Cuál es su grado de satisfacción con cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la comunicación en el servicio telefónico local prestado por su operador?

Aspectos	MB	B	R	M	MM	NS
1. Nitidez y claridad en la comunicación	5	4	3	2	1	9
2. Continuidad en la llamada/que no se caiga la llamada (daños)	5	4	3	2	1	9
3. Conexión inmediata a la hora de realizar una llamada	5	4	3	2	1	9
4. Calidad de la comunicación mientras usted conversa por teléfono	5	4	3	2	1	9
5. Disponibilidad permanente del servicio, sin tener en cuenta suspensiones por no pago. (siempre que se levanta la bocina).	5	4	3	2	1	9

Servicios Adicionales

d. ¿Cuál o cuáles de los servicios telefónicos que voy a leer tiene usted en su casa con su operador? (Leer uno a uno los servicios y marcar respuesta en columna P. d)

II. 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 respuesta en columna P. II)

Servicios	P. d Tiene	P. II					
		MB	B	R	M	MM	NS
6. Código de bloqueo o bloqueo secreto	01	5	4	3	2	1	9
7. Llamada en espera	02	5	4	3	2	1	9
8. Contestador automático	03	5	4	3	2	1	9
9. Conferencia tripartita / Comunicación en tres vías	04	5	4	3	2	1	9
10. Transferencia de llamadas	05	5	4	3	2	1	9
11. Marcación abreviada	06	5	4	3	2	1	9
12. Identificador de llamadas de la última llamada entrante	07	5	4	3	2	1	9
13. Conexión o comunicación sin marcar	08	5	4	3	2	1	9
14. Favor no interrumpir / abonado ausente	09	5	4	3	2	1	9
15. Despertador automático / agenda	10	5	4	3	2	1	9
16. Otro. Cual?	77	5	4	3	2	1	9
Ninguno	88						
No Sabe / No Responde	99						

PREGUNTAR SÓLO SI POSEE UNO O MÁS SERVICIOS.

17. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con la disponibilidad de información sobre el costo mensual de estos servicios?

MB	B	R	M	MM	NS
5	4	3	2	1	9

Atención Telefónica al Usuario

e. ¿En los últimos seis meses, usted ha llamado a su operador para asuntos relacionados con el servicio telefónico local?

Si	1	Continúe
No	2	Pase a g

f. ¿Cuál fue el motivo de la última llamada que usted realizó a su operador? (ACLARE Y PROFUNDICE)

45

III. 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 **su operador**?

Aspectos	MB	B	R	M	MM	NS
18. Horarios de atención al usuario	5	4	3	2	1	9
19. Agilidad para establecer comunicación con la operadora	5	4	3	2	1	9
20. Amabilidad del personal	5	4	3	2	1	9
21. Conocimiento del personal para dar la información requerida por el usuario	5	4	3	2	1	9
22. Orientación sobre los procedimientos a seguir	5	4	3	2	1	9
23. Agilidad en la respuesta a la consulta del usuario	5	4	3	2	1	9

Atención al Usuario en Oficinas

g. ¿En los últimos seis meses, usted ha visitado alguna de las oficinas de atención al usuario de **su operador** para asuntos relacionados con el servicio telefónico local?

Si	1	Continúe
No	2	Pase a i

h. ¿Cuál fue el motivo de la última visita que usted hizo a las oficinas de **su operador**?

IV. Según esta tarjeta (**Pasar Tarjeta N°1**) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la atención al usuario en las oficinas de **su operador**?

Aspectos	MB	B	R	M	MM	NS
24. Horarios de atención al usuario	5	4	3	2	1	9
25. Ubicación de las oficinas en la ciudad	5	4	3	2	1	9
26. Comodidad de las oficinas	5	4	3	2	1	9
27. Lo adecuado del tiempo de espera en fila para ser atendido	5	4	3	2	1	9
28. Agilidad de la atención en oficinas	5	4	3	2	1	9
29. Amabilidad del personal	5	4	3	2	1	9
30. Conocimiento del personal para dar la información requerida por el usuario	5	4	3	2	1	9
31. Orientación sobre los procedimientos a seguir	5	4	3	2	1	9

Solicitud de instalación de líneas o servicios telefónicos

i. ¿En los últimos seis meses usted ha solicitado a su operador la activación o instalación de un nuevo servicio telefónico local para su casa?

Si	1	Continúe
No	2	Pase a m

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

Segunda línea telefónica	01	Conexión o comunicación sin marcar	09
Código de bloqueo o bloqueo secreto	02	Favor no interrumpir / abonado ausente	10
Llamada en espera	03	Despertador automático / agenda	11
Contestador automático	04	Desconexión temporal	12
Conferencia tripartita / Comunicación en tres vías	05	Cambio de número	13
Transferencia de llamadas	06	Traslado de línea	14
Marcación abreviada	07	Reconexión del servicio	15
Identificador de llamadas	08	Tarifa plana o reducida para Internet	16
		Otro . ¿Cuál?	77

AS

k. ¿Su operador ya le instaló en su casa la nueva línea o servicio telefónico local que usted solicitó?

Si	1	Continúe
No	2	Pase a V y evalúe atributo 34

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

N° de Días		No sabe / No responde	999
------------	--	-----------------------	-----

V. 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 **su operador**?

Aspectos	MB	B	R	M	MM	NS
32. Lo adecuado del tiempo utilizado en suministrar el último servicio	5	4	3	2	1	9
33. Cumplimiento del tiempo prometido para suministrar el servicio requerido	5	4	3	2	1	9
34. Información que le dieron sobre el estado de su solicitud	5	4	3	2	1	9

Atención a Daños Técnicos

m. ¿En los últimos seis meses, usted ha tenido algún daño técnico en la línea telefónica de su casa?

Si	1	Continúe
No	2	Pase a VII

n. Reportó usted el daño técnico a su operador?

Si	1	Continúe
No	2	Pase a VII

ñ. ¿Cuál fue el último daño de la línea telefónica de su casa que usted reportó a **su operador**? (No leer alternativas)

Ultimo daño reportado	
Se cruzan las líneas	01
Ruido en la línea	02
Se corta la comunicación	03
El teléfono está sin tono / el teléfono queda muerto	04
Las llamadas no entran	05
Las llamadas no salen	06
Daño ocasionado por defecto en la línea o en los cables	07
Daño ocasionado por la lluvia	08
Otro. ¿Cuál?	09

o. ¿Su operador ya le reparó el daño técnico de la línea telefónica de su casa que usted solicitó?

Si	1	Continúe
No	2	Pregunte atributos de PVI: 37-38

VI. Según esta tarjeta (**Pasar Tarjeta N°1**) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el último daño que usted reportó a **su operador**?

Aspectos	MB	B	R	M	MM	NS
35. Agilidad en la <u>reparación</u> solicitada por el usuario (tiempo de reparación)	5	4	3	2	1	9
36. Efectividad en la reparación del daño, es decir, le solucionaron apropiadamente la falla reportada	5	4	3	2	1	9
37. Disponibilidad de información sobre el estado de la solicitud	5	4	3	2	1	9
38. Agilidad en la <u>atención</u> a la solicitud del usuario	5	4	3	2	1	9

AS

Facturación y Pagos

Ahora vamos a evaluar su satisfacción con algunos aspectos de facturación y pagos del servicio telefónico local de **su operador**. 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.

VII. De acuerdo con esta tarjeta (**Pasar Tarjeta N° 1**) ¿cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con facturación y pagos del servicio telefónico **local** de su casa que le entrega **su operador**?

Aspectos	MB	B	R	M	MM	NS
39. Claridad y sencillez de la información contenida en la factura	5	4	3	2	1	9
40. Nivel de diferenciación entre lo facturado por el <u>servicio local</u> y otros servicios	5	4	3	2	1	9
41. <u>Correspondencia</u> entre el valor facturado y el servicio local prestado	5	4	3	2	1	9
42. Puntualidad en la entrega de la factura	5	4	3	2	1	9
43. Diversidad de opciones de planes tarifarios, tales como prepago, tarifa plana, cuenta controlada y planes sin cargo fijo	5	4	3	2	1	9
44. Variedad de medios de pago (bancos, cajeros, teléfonos, Internet, oficinas del operador, almacenes de cadena y bombas de gasolina)	5	4	3	2	1	9
45. Variedad de formas de pago (efectivo, cheque, tarjetas débito o crédito)	5	4	3	2	1	9

Atención a Reclamos por Facturación

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,

p. ¿En los últimos seis meses usted ha tenido errores o inconvenientes con la factura del servicio telefónico local de su casa

Si	1	Continúe
No	2	Pase a IX

q. ¿En los últimos seis meses usted ha hecho reclamaciones a su operador por errores o inconvenientes con la factura del servicio telefónico local de su casa?

Si	1	Continúe
No	2	Pase a IX

r. ¿Cuál fue el motivo del último reclamo por facturación del servicio telefónico local que usted hizo a **su operador**.
(No leer alternativas)

Motivo del último reclamo	
La factura del servicio local no llega	01
La factura del servicio local no llega a tiempo	02
La factura del servicio local no se entiende	03
Cobro de facturas del servicio local que ya fueron pagadas	04
Cobro por consumos locales altos	05
Suspensión del servicio sin motivo	06
Cobro de servicios no solicitados	07
Error en la asignación del estrato socioeconómico	08
Inconvenientes con convenio de pago con la telefonía local	09
Otro. ¿Cuál?	10

s. ¿Su operador ya le resolvió el reclamo por facturación del servicio telefónico local que usted solicitó?

Si	1	Continúe
No	2	Pregunte en P. VIII: 47-48-50-51

- t. ¿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 **su operador**?

N° de Días	
------------	--

No sabe / No responde	999
-----------------------	-----

- VIII. 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 telefónico local?

Aspectos	MB	B	R	M	MM	NS
46. Cumplimiento del tiempo prometido para responder al reclamo	5	4	3	2	1	9
47. Disponibilidad de información sobre el estado de la solicitud	5	4	3	2	1	9
48. Utilización de medios adecuados para dar respuesta a los reclamos	5	4	3	2	1	9
49. Efectividad en la solución	5	4	3	2	1	9
50. Disponibilidad de personal suficiente para la atención de los reclamos	5	4	3	2	1	9
51. Amabilidad del personal	5	4	3	2	1	9

Clasificación Estadística

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

- IX. Su edad está comprendida entre (**lea**)

18 a 25 años	1
26 a 35 años	2
36 a 50 años	3
Más de 50 años	4
No Responde	9

- X. ¿Su estado civil es? (**No lea**)

Casado / Unión Libre	1
Soltero	2
Viudo	3
Separado/Divorciado	4
No responde	9

- XI. Sus ingresos mensuales oscilan entre (**Lea**):

Menos de 358 mil pesos	1
Entre 358 mil uno y 858 mil pesos	2
Entre 858 mil uno y 1 millón y medio	3
Entre 1 millón 501 y 2 millones y medio	4
Entre 2 millones 501 y 3 millones y medio	5
Entre 3 millones 501 y 5 millones	6
Más de 5 millones	7
No responde	9

- XII. ¿Su actividad principal es? (**No lea**)

Independiente	1
Empleado	2
Ama de Casa	3
Estudiante	4
Desempleado	5
Otra. ¿Cuál?	6
No responde	9

- XIII. ¿Autoriza Ud. al CNC para que comunique sus opiniones a **su operador** en caso lo solicite?

SI 1 No 2

A nombre del Centro Nacional de Consultoría,
¡Muchas Gracias!

DILIGENCIAR DESPUES DE LA ENTREVISTA

Fecha de realización de la encuesta:

_____ (día) _____ (mes) de _____ (año)

Encuestador: Nombres y Apellidos:

C.C. No. _____

Supervisor: Nombres y Apellidos:


C.C. No. _____

La encuesta se realizó:

Cara a Cara	1
Telefónicamente	2

Cód CNC

Cabezote

 CRT-NSU LOCAL CORPORATIVO TPBCL CORP.	Centro Nacional de Consultoría Ltda.	Confidencial*
	Diagonal 34 # 5-67 Bogotá	NIVEL SATISFACCIÓN DEL USUARIO
	Conmutador 339 4888	Mayo 31 de 2005

La identidad del informante NO se revelará a la entidad contratante del estudio, A MENOS QUE éste lo autorice.

Presentación

Buenos días/tardes/noches, mi nombre es _____ (dar nombre COMPLETO) y soy entrevistador del Centro Nacional de Consultoría, una empresa que hace estudios para mejorar los productos y servicios que reciben las empresas y las personas. En estos momentos estamos realizando un estudio sobre el grado de satisfacción con el servicio telefónico local¹ de su operador y necesitaría hablar con la persona responsable del manejo del servicio telefónico en la empresa

a. ¿Es usted esa persona?

SI _____ 1 Su opinión es muy importante y seguramente contribuirá a mejorar el servicio ofrecido. Sería tan amable de dedicarme algunos minutos para responderme unas preguntas.

NO _____ 2 ¿Podría usted comunicarme con ella o indicarme cuándo, dónde o a qué hora o la puedo encontrar?

Lugar: _____ Día: _____ Hora: _____

Datos de la Empresa Consultada

Nombre de la Empresa :					
Dirección Empresa:					
Nombre del Informante:					
Ciudad:		Cargo del Informante:			
N° de Teléfono Empresa:					

Tamaño de Empresa	No. Empleados	Código
Micro	Hasta 10	1
Pequeña	De 11 a 50	2
Mediana	De 51 a 200	3
Grande	Más de 201	4
No sabe		9

Filtros

b. ¿Con cuál (es) operador (es) tiene su empresa el servicio de telefonía local?

SI TIENE UN SOLO OPERADOR APLIQUE TODA LA ENCUESTA REFERIDA A ESE OPERADOR LOCAL.

SI TIENE MÁS DE UN OPERADOR LOCAL PREGUNTE:

c. ¿Cuál operador utilizan con mayor frecuencia en su empresa para realizar llamadas locales?

SI EL OPERADOR QUE MÁS USAN ES DIFERENTE AL OPERADOR QUE SE ESTÁ EVALUANDO, TERMINE

¹ 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 o local extendida, y que de ninguna forma busca revisar la satisfacción en los servicios de larga distancia nacional o internacional, telefonía celular, Internet, etc.

AS

Comunicación

I. Según esta tarjeta (**Pasar Tarjeta N° 1**) ¿Cuál es su grado de satisfacción con cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la comunicación en el servicio telefónico local prestado por **su operador**?

Aspectos	MB	B	R	M	MM	NS
1. Nitidez y claridad en la comunicación	5	4	3	2	1	9
2. Continuidad en la llamada/que no se caiga la llamada (daños)	5	4	3	2	1	9
3. Conexión inmediata a la hora de realizar una llamada	5	4	3	2	1	9
4. Calidad de la comunicación mientras usted conversa por teléfono	5	4	3	2	1	9
5. Disponibilidad permanente del servicio, sin tener en cuenta suspensiones por no pago (siempre que se levanta la bocina).	5	4	3	2	1	9

Servicios Adicionales

d. ¿Tiene su empresa contratados con **su operador de telefonía local** servicios de Internet y/o transmisión de datos?

Si	01	Continúe
No	02	Pase a f y evalúe servicios del 6 al 17

e. ¿Su empresa utiliza la red telefónica local para acceder a los servicios de datos e Internet?

Si	01	Continúe y evalúe todos los servicios
No	02	Continúe y evalúe servicios del 6 al 17

f. ¿Cuál o cuáles de los servicios telefónicos que voy a leer tiene usted en su empresa con **su operador**? (**Leer uno a uno los servicios y marcar respuesta en columna P. f**)

II. **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 P. II**)

Servicios	P. f Tiene	P. II					
		MB	B	R	M	MM	NS
6. Código de bloqueo o bloqueo secreto	01	5	4	3	2	1	9
7. Llamada en espera	02	5	4	3	2	1	9
8. Contestador automático	03	5	4	3	2	1	9
9. Conferencia tripartita / Comunicación en tres vías	04	5	4	3	2	1	9
10. Transferencia de llamadas	05	5	4	3	2	1	9
11. Marcación abreviada	06	5	4	3	2	1	9
12. Identificador de llamadas de la última llamada entrante	07	5	4	3	2	1	9
13. Conexión o comunicación sin marcar	08	5	4	3	2	1	9
14. Favor no interrumpir / abonado ausente	09	5	4	3	2	1	9
15. Despertador automático / agenda	10	5	4	3	2	1	9
16. Servicio de PBX	11	5	4	3	2	1	9
17. Servicio de E1	12	5	4	3	2	1	9
18. Servicio de Datos	13	5	4	3	2	1	9
19. Servicio de Internet	14	5	4	3	2	1	9
20. Otro. Cual?	15	5	4	3	2	1	9
Ninguno	16						
No Sabe / No Responde	99						

PREGUNTAR SÓLO SI POSEE UNO O MÁS SERVICIOS.

21. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con la disponibilidad de información sobre el costo mensual de estos servicios?

MB	B	R	M	MM	NS
5	4	3	2	1	9

Atención Telefónica al Usuario

g. ¿En los últimos seis meses, usted ha llamado a **su operador** para asuntos relacionados con el servicio telefónico local?

Si	01	Continúe
No	02	Pase a i

h. ¿Cuál fue el motivo de la última llamada que usted realizó a **su operador**? (ACLARE Y PROFUNDICE)

III. 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 **su operador**?

Aspectos	MB	B	R	M	MM	NS
22. Horarios de atención al usuario	5	4	3	2	1	9
23. Agilidad para establecer comunicación con la operadora	5	4	3	2	1	9
24. Amabilidad del personal	5	4	3	2	1	9
25. Conocimiento del personal para dar la información requerida por el usuario	5	4	3	2	1	9
26. Orientación sobre los procedimientos a seguir	5	4	3	2	1	9
27. Agilidad en la respuesta a la consulta del usuario	5	4	3	2	1	9

Ejecutivo de Cuenta

i. ¿Su empresa tiene **asignado un ejecutivo de cuenta**, asesor o persona encargada por su operador para asuntos relacionados con el servicio telefónico local?

Si	01	Evalúe pregunta IV y Pase a l (solicitud instalación líneas o serv. telefónicos)
No	02	Pase a j (Proceso Atención al usuario en oficinas)

IV. Según esta tarjeta (**Pasar Tarjeta N°1**) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el ejecutivo de cuenta (asesor o persona encargada) que **su operador** le ha asignado a su empresa?

Aspectos	MB	B	R	M	MM	NS
28. Facilidad para comunicarse con el ejecutivo de cuenta	5	4	3	2	1	9
29. Conocimiento del ejecutivo para dar la información requerida por el usuario	5	4	3	2	1	9
30. Efectividad del ejecutivo de cuenta para que el operador le de un buen servicio	5	4	3	2	1	9
31. Agilidad en la solución del problema cuando es responsabilidad del ejecutivo de cuenta	5	4	3	2	1	9
32. Amabilidad en la atención	5	4	3	2	1	9
33. Orientación sobre los procedimientos a seguir	5	4	3	2	1	9
34. Cumplimiento del compromiso adquirido por el ejecutivo de cuenta	5	4	3	2	1	9

Atención al Usuario en Oficinas
--

j. ¿En los últimos seis meses, usted ha visitado alguna de las oficinas de atención al usuario de su **operador** para asuntos relacionados con el servicio telefónico local?

Si	01	Continúe
No	02	Pase a l (solicitud instalación líneas o serv. telefónicos)

k. ¿Cuál fue el motivo de la última visita que usted hizo a las oficinas de **su operador**?

V. Según esta tarjeta (**Pasar Tarjeta N°1**) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la atención al usuario en las oficinas de **su operador**?

Aspectos	MB	B	R	M	MM	NS
35. Horarios de atención al usuario	5	4	3	2	1	9
36. Ubicación de las oficinas en la ciudad	5	4	3	2	1	9
37. Comodidad de las oficinas	5	4	3	2	1	9
38. Lo adecuado del tiempo de espera en fila para ser atendido	5	4	3	2	1	9
39. Agilidad de la atención en oficinas	5	4	3	2	1	9
40. Amabilidad del personal	5	4	3	2	1	9
41. Conocimiento del personal para dar la información requerida por el usuario	5	4	3	2	1	9
42. Orientación sobre los procedimientos a seguir	5	4	3	2	1	9

Solicitud de instalación de líneas o servicios telefónicos

l. ¿En los últimos seis meses usted ha solicitado a su operador la activación o instalación de un nuevo servicio telefónico local para su empresa?

Si	01	Continúe
No	02	Pase a o (atención a daños técnicos)

m. ¿Cuál fue el último servicio telefónico que usted solicitó a **su operador** para su empresa en los últimos seis meses? (**No leer las alternativas**)

Instalación de línea telefónica	01	Despertador automático / agenda	11
Código de bloqueo o bloqueo secreto	02	Desconexión temporal	12
Llamada en espera	03	Cambio de número	13
Contestador automático	04	Traslado de línea	14
Conferencia tripartita / Comunicación en tres vías	05	Reconexión del servicio	15
Transferencia de llamadas	06	Tarifa plana o reducida para Internet	16
Marcación abreviada	07	Servicio de PBX	17
Identificador de llamadas	08	Servicio de Datos	18
Conexión o comunicación sin marcar	09	Servicio de Internet	19
Favor no interrumpir / abonado ausente	10	Otro . ¿Cuál?	20

n. ¿Su operador ya instaló en su empresa la nueva línea o servicio telefónico local que usted solicitó?

Si	01	Continúe
No	02	Pase a VI y evalúe atributo 45

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

N° de Días		No sabe / No responde	999
------------	--	-----------------------	-----

VI. 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 su operador?

Aspectos	MB	B	R	M	MM	NS
43. Lo adecuado del tiempo utilizado en suministrar el último servicio	5	4	3	2	1	9
44. Cumplimiento del tiempo prometido para suministrar el servicio requerido	5	4	3	2	1	9
45. Información que le dieron sobre el estado de su solicitud	5	4	3	2	1	9

Atención a Daños Técnicos

o. ¿En los últimos seis meses, usted ha tenido algún daño técnico en la línea telefónica de su empresa?

Si	01	Continúe
No	02	Pase a VIII (facturación y pagos)

p. ¿Reportó usted el daño técnico a su operador?

Si	1	Continúe
No	2	Pase a VIII facturación y pagos

q. ¿Cuál fue el último daño de la línea telefónica de su empresa que usted reportó a su operador?. (No leer alternativas)

Último daño reportado	
Se cruzan las líneas	01
Ruido en la línea	02
Se corta la comunicación	03
El teléfono está sin tono / el teléfono queda muerto	04
Las llamadas no entran	05
Las llamadas no salen	06
Daño ocasionado por defecto en la línea o en los cables	07
Daño ocasionado por la lluvia	08
Otro. ¿Cuál?	09

r. ¿Su operador ya le reparó el daño técnico de la línea telefónica de su empresa que usted solicitó?

Si	01	Continúe
No	02	Pase a VII y evalúe atributos 48 y 49

VII. Según esta tarjeta (Pasar Tarjeta N°1) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el último daño que usted reportó a su operador?

Aspectos	MB	B	R	M	MM	NS
46. Agilidad en la <u>reparación</u> solicitada por el usuario (tiempo de reparación)	5	4	3	2	1	9
47. Efectividad en la reparación del daño, es decir, le solucionaron apropiadamente la falla reportada	5	4	3	2	1	9
48. Disponibilidad de información sobre el estado de la solicitud	5	4	3	2	1	9
49. Agilidad en la <u>atención</u> a la solicitud del usuario	5	4	3	2	1	9

Facturación y Pagos

Ahora vamos a evaluar su satisfacción con algunos aspectos de facturación y pagos del servicio telefónico local de **su operador**. 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. De acuerdo con esta tarjeta (**Pasar Tarjeta N° 1**)

VIII. ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con facturación y pagos del servicio telefónico **local** de su empresa que le entrega **su operador**?

Aspectos	MB	B	R	M	MM	NS
50. Claridad y sencillez de la información contenida en la factura	5	4	3	2	1	9
51. Nivel de diferenciación entre lo facturado por el <u>servicio local</u> y otros servicios	5	4	3	2	1	9
52. <u>Correspondencia</u> entre el valor facturado y el servicio local prestado	5	4	3	2	1	9
53. Puntualidad en la entrega de la factura	5	4	3	2	1	9
54. Diversidad de opciones de planes tarifarios, tales como prepago, tarifa plana, cuenta controlada y planes sin cargo fijo	5	4	3	2	1	9
55. Variedad de medios de pago (bancos, cajeros, teléfonos, Internet, oficinas del operador, almacenes de cadena y bombas de gasolina)	5	4	3	2	1	9
56. Variedad de formas de pago (efectivo, cheque, tarjetas débito o crédito)	5	4	3	2	1	9

Atención a Reclamos por Facturación

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.

s. ¿En los últimos meses ha tenido usted errores o inconvenientes en la factura del servicio telefónico local de su empresa?

Si	01	Continúe
No	02	Pase a x (página Web)

t. ¿En los últimos seis meses usted ha hecho reclamaciones a su operador por errores o inconvenientes con la factura del servicio telefónico local de su empresa?

Si	01	Continúe
No	02	Pase a x (página Web)

u. ¿Cuál fue el motivo del último reclamo por facturación del servicio telefónico local que usted hizo a su operador. (**No leer alternativas**)

Motivo del último reclamo	
La factura del servicio local no llega	01
La factura del servicio local no llega a tiempo	02
La factura del servicio local no se entiende	03
Cobro de facturas del servicio local que ya fueron pagadas	04
Cobro por consumos locales altos	05
Suspensión del servicio sin motivo	06
Cobro de servicios no solicitados	07
Error en la asignación del estrato socioeconómico	08
Inconvenientes con convenio de pago con la telefonía local	09
Otro. ¿Cuál?	10

v. ¿Su operador ya le resolvió el reclamo por facturación del servicio telefónico local que usted solicitó?

Si	01	Continúe
No	02	Pregunte en P.IX: 58- 59 -61-62

- w. ¿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 su operador?

N° de Días		No sabe / No responde	999
------------	--	-----------------------	-----

- IX. 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 telefónico local?

Aspectos	MB	B	R	M	MM	NS
57. Cumplimiento del tiempo prometido para responder al reclamo	5	4	3	2	1	9
58. Disponibilidad de información sobre el estado de la solicitud	5	4	3	2	1	9
59. Utilización de medios adecuados para dar respuesta a los reclamos	5	4	3	2	1	9
60. Efectividad en la solución	5	4	3	2	1	9
61. Disponibilidad de personal suficiente para la atención de los reclamos	5	4	3	2	1	9
62. Amabilidad del personal	5	4	3	2	1	9

Página Web

- x. ¿Ha consultado la página Web de su operador?

Si	01	Continúe
No	02	Pase a XI

- y. ¿La página Web que tiene su operador es transaccional, es decir, puede consultar su factura, enviar un reclamo, solicitar una revisión técnica, etc?

Si	01	Continúe
No	02	Pase a XI

- X. De acuerdo con esta tarjeta (**Pasar Tarjeta N° 1**) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la utilidad de la página Web de su operador en relación con el servicio telefónico local?

Aspectos	MB	B	R	M	MM	NS
63. Facilidad para acceder al estado de consumo telefónico de la empresa	5	4	3	2	1	9
64. Nivel de detalle de la información sobre los consumos de la empresa	5	4	3	2	1	9
65. Facilidad para realizar el pago a través de la Web	5	4	3	2	1	9
66. Facilidad para tramitar reclamos a través de la Web	5	4	3	2	1	9

Clasificación Estadística

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

- XI. A qué sector de la economía pertenece la empresa en la cual usted se desempeña actualmente?

Financiero	01
Comercial	02
Manufactura	03
Transporte	04
Servicios	05
Salud	06
Gobierno	07
Educación	08
Telecomunicaciones	09
Construcción	10
Explotación Minera	11
Otro. ¿Cuál?	77

- XII. ¿Autoriza Ud. al CNC para que comunique sus opiniones a su operador en caso lo solicite?

Si _____ 1 No _____ 2

A nombre del Centro Nacional de Consultoría, ¡Muchas Gracias!

DILIGENCIAR DESPUES DE LA ENTREVISTA

Fecha de realización de la encuesta:

_____ (día) _____ (mes) de _____ (año)

Encuestador: Nombres y Apellidos:

C.C. No. _____

Supervisor: Nombres y Apellidos:

C.C. No. _____

La encuesta se realizó:

Cara a Cara	1
Telefónicamente	2

AS