

C. INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO Y DE LA EMPRESA

1. Cuál es su nombre completo: _____
2. Cuál es el cargo que ocupa en la empresa: _____
3. Cuál es el nombre de la empresa: _____
4. El servicio de **llamadas a otros municipios vecinos dentro de su departamento de** ____ (nombre del departamento) que tienen en su empresa con ____ (leer nombre de prestador de servicios) ¿lo tienen solo ó está empaquetado con otros servicios como por ejemplo, con Internet, transmisión de datos, larga distancia o algún otro? *Aceptar una sola respuesta.*

1	Sólo
2	Empaquetado

LEER AL ENTREVISTADO :

Señor(a) ____ quiero recordarle que el objetivo de la presente encuesta es EXCLUSIVAMENTE el servicio de LLAMADAS A OTROS MUNICIPIOS VECINOS DENTRO DE SU DEPARTAMENTO DE ____ (leer departamento) que su empresa tiene con ____ (nombre del prestador de servicios) y que no debe incluir su opinión sobre otros servicios como la telefonía fija local, celular, Internet, transmisión de datos, larga distancia, etc.

SEÑOR ENCUESTADOR ASEGÚRESE QUE EL ENCUESTADO COMPRENDIÓ ESTA INSTRUCCIÓN

D. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO DE TPBCLE

LA COMUNICACIÓN

(Leer) Pensando sólo en servicio de **llamadas a otros municipios vecinos dentro de su departamento de** ____ (nombre del departamento), ¿Cómo califica, Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo ó Muy Malo, ____? (leer cada opción)

	MB	B	R	M	MM	NR
1. La continuidad de la llamada, sin que existan cortes o interrupciones	5	4	3	2	1	99
2. La facilidad para llamar a cualquier municipio de ____ (leer departamento)	5	4	3	2	1	99
3. El establecimiento de la comunicación con el destino correcto	5	4	3	2	1	99

LAS TARIFAS, LA TARJETA PREPAGO Y LA FACTURACIÓN

4. ¿Para hacer las llamadas a otros municipios vecinos dentro de su departamento de ____ (leer departamento) en su empresa o negocio tienen que recargar la línea telefónica con una tarjeta prepago o se las cobran después en una factura mensual?

1	Con tarjeta prepago	Pasar P5
2	Con factura	Pasar P9

(Leer) Pensando en el servicio prepago de llamadas a otros municipios vecinos dentro de su departamento de ____ (leer departamento) que tiene en su empresa o negocio, ¿Cómo califica, Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo ó Muy Malo, ____? (leer cada opción)

	MB	B	R	M	MM	NR
5. La tarifa o precio que paga por el servicio prepago para hacer llamadas a otros municipios vecinos dentro de su departamento de ____ (leer departamento)	5	4	3	2	1	99
6. La disponibilidad de diferentes cupos o valores de tarjeta para llamadas a otros municipios vecinos dentro de su departamento de ____ (leer departamento)	5	4	3	2	1	99
7. La facilidad para activar el servicio prepago cuando lo necesita	5	4	3	2	1	99
8. La relación entre el servicio recibido y la tarifa cobrada por su proveedor de llamadas a otros municipios vecinos dentro de su departamento de ____ (leer departamento)	5	4	3	2	1	99

SEÑOR ENCUESTADOR, UNA VEZ FINALICE ESTA PREGUNTA PASAR A P16

(Leer) Pensando exclusivamente en las tarifas y la facturación de llamadas a otros municipios vecinos dentro de su departamento de ____ (leer departamento); ¿Cómo califica, Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo ó Muy Malo, ____? (leer cada opción)		MB	B	R	M	MM	NR
9.	La puntualidad en la entrega de la factura que contiene consumo de llamadas a otros municipios vecinos dentro de su departamento de ____ (leer departamento)	5	4	3	2	1	99
10.	La información sobre el detalle del consumo de las llamadas a otros municipios vecinos dentro de su departamento de ____ (leer departamento)	5	4	3	2	1	99
11.	El cobro correcto de las llamadas según las tarifas acordadas	5	4	3	2	1	99
12.	La facilidad para pagar la factura	5	4	3	2	1	99
13.	Las tarifas que paga por las llamadas a otros municipios vecinos dentro de su departamento de ____ (leer departamento)	5	4	3	2	1	99
14.	La relación entre el servicio recibido y la tarifa cobrada por su prestador de servicios por las llamadas a otros municipios vecinos dentro de su departamento de ____ (leer departamento)	5	4	3	2	1	99
15.	La correspondencia entre las llamadas cobradas y el período facturado	5	4	3	2	1	99

LA ATENCIÓN Y RESPUESTA A QUEJAS O RECURSOS

LEER Señor(a) ____ vamos a hablar ahora de la atención que ____ (leer nombre del prestador de servicios) le da a los daños, las quejas y los recursos que presentan los usuarios. Tenga en cuenta que una **QUEJA** es una **inconformidad con la forma y/o condiciones en que se ha prestado el servicio** y un **RECURSO** es una **inconformidad respecto de una decisión del prestador del servicio, a efectos de exigir su revisión.**

16. En los últimos seis (6) meses ¿Se ha comunicado con ____ (leer nombre del prestador de servicios) para **PRESENTAR ALGUNA QUEJA O RECURSO relacionado** exclusivamente con las llamadas a otros municipios vecinos dentro de su departamento de ____ (leer departamento)?
- | | | |
|---|----|------------------------|
| 1 | Si | Pasar P17 |
| 2 | No | Pasar Sección E |

17. ¿Cuál fue el motivo de la **ÚLTIMA QUEJA O RECURSO** relacionado con las llamadas a otros municipios vecinos dentro de su departamento de ____ (leer departamento)? *No leer alternativas. Aceptar sólo una respuesta. (La empresa investigadora debe asegurar el proceso de verificación que la respuesta haga alusión a quejas o recursos sólo para el servicio de TPBCLE)*

1	Alto valor de la factura/ servicio costoso	4	No llega la factura
2	Cobro de facturas ya pagadas	5	Valores no corresponde con lo consumido/ con lo acordado
3	Factura no llega a tiempo	6	Otro. Cuál? _____

(Leer) Pensando en esta ÚLTIMA QUEJA O RECURSO , ¿Cómo califica, Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo ó Muy Malo, ____? (leer cada opción)		MB	B	R	M	MM	NR
18.	El interés del personal en escuchar y ayudarlo(a) a resolver su problema	5	4	3	2	1	99
19.	La información que le dieron sobre el trámite que seguiría su queja o recurso	5	4	3	2	1	99
20.	La rapidez para resolver su queja o recurso	5	4	3	2	1	99

E. LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE TPBCLE

1. **(Leer)** Pensando sólo en las **LLAMADAS A OTROS MUNICIPIOS VECINOS DENTRO DE SU DEPARTAMENTO DE _____** (leer departamento) que hace a través de _____ (leer prestador de servicios), ¿En los últimos seis (6) meses, usted _____ (leer cada opción)? Marcar respuesta en columna P1
2. **PREGUNTAR SÓLO PARA LOS CANALES UTILIZADOS.** (Leer) ¿Cómo califica, *Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo ó Muy Malo, _____?* (leer cada opción marcada con SI en columna P1). Marcar respuesta en columna P2.

P1. UTILIZACIÓN			P2. CALIFICACIÓN						
CANALES	SI	NO	CANALES	MB	B	R	M	MM	NR
a) Ha llamado a la línea de atención al cliente	1	2	a) La línea de atención al cliente	5	4	3	2	1	99
b) Ha visitado la oficina de atención al cliente	1	2	b) La oficina de atención al cliente	5	4	3	2	1	99
c) Ha visitado la oficina virtual de atención al cliente	1	2	c) La oficina virtual de atención al cliente	5	4	3	2	1	99
d) Ha tenido un ejecutivo de cuenta asignado a su empresa	1	2	d) El ejecutivo de cuenta asignado a su empresa	5	4	3	2	1	99
e) Lo ha visitado personal de atención al cliente diferente a ejecutivo de cuenta	1	2	e) El personal de atención al cliente diferente al ejecutivo de cuenta que ha visitado su empresa	5	4	3	2	1	99
f) Otro. ¿Cuál?	1	2	f) _____. (Leer respuesta 1f)	5	4	3	2	1	99

F. CLASIFICACIÓN ESTADÍSTICA

A continuación le voy a hacer algunas preguntas que son exclusivamente para control estadístico:

1. ¿Cuántos empleados laboran en esta oficina o sede?

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

2. ¿Cuántas líneas telefónicas tiene esta oficina o sede con _____? (leer prestador de servicios) _____

3. Su empresa pertenece al sector _____? (leer alternativas excepto la opción no sabe)

Industrial	Código
Servicios	1
Comercial	2
Oficial	3
No sabe	9

4. Hora de finalización:

HH	MM

Muchas gracias por su valiosa colaboración, recuerde que habló con _____ (repetir su nombre y apellido) **de _____** (dar nombre de la firma de investigación de mercados)