

LEER AL ENTREVISTADO :

Señor(a) _____ quiero recordarle que el objetivo de la presente encuesta es **EXCLUSIVAMENTE** el servicio de **TELEFONÍA FIJA LOCAL** que su empresa tiene con _____ (*nombre del prestador de servicios*) y que no debe incluir su opinión sobre otros servicios como larga distancia, telefonía móvil, Internet, etc.

SEÑOR ENCUESTADOR ASEGÚRESE QUE EL ENCUESTADO COMPRENDIÓ ESTA INSTRUCCIÓN

D. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA LOCAL

LA COMUNICACIÓN

(Leer) Pensando sólo en servicio de TELEFONIA FIJA LOCAL, ¿Cómo califica, Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo ó Muy Malo, _____? (*leer cada opción*)

	MB	B	R	M	MM	NR
1. La claridad y nitidez de la llamada	5	4	3	2	1	99
2. La continuidad de la llamada, sin que existan cortes o interrupciones	5	4	3	2	1	99
3. La posibilidad de comunicarse a cualquier número fijo de su ciudad o municipio sin importar de qué prestador de servicios es la línea	5	4	3	2	1	99
4. El funcionamiento de la línea cuando llueve	5	4	3	2	1	99
5. El funcionamiento de los servicios adicionales, tales como llamada en espera, código de bloqueo, buzón de mensajes, etc.	5	4	3	2	1	99

LA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES

LEER Señor(a) _____ vamos a hablar ahora de la atención que _____ (*leer nombre del prestador de servicios*) le da a las peticiones que presentan sus usuarios. Tenga en cuenta que una **PETICIÓN** es cualquier manifestación verbal o escrita del suscriptor y/o usuario, por medio de la cual solicita ante el prestador de servicios algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherente al mismo, o algún tipo de servicio.

6. En los últimos seis (6) meses ¿Se ha comunicado con _____ (*leer nombre del prestador de servicios*) para hacer una **PETICIÓN RELACIONADA CON LA LÍNEA O EL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA LOCAL** para su empresa o negocio?

1	Si	Pasar a P7
2	No	Pasar a P12

7. ¿Cuál fue la **ÚLTIMA PETICIÓN** relacionada con la telefonía fija local que hizo a _____ (*leer prestador de servicios*)?. **No leer alternativa. Aceptar una sola respuesta. (La empresa investigadora debe asegurar el proceso de verificación que las solicitudes hagan referencia sólo al servicio de TPBCL)**

1	Cambio de plan	6	Reconexión de la línea
2	Cancelación de un servicio adicional (llamadas en espera, código secreto, etc.)	7	Solicitar un servicio adicional (llamadas en espera, código secreto, etc.)
3	Duplicado de factura	8	Traslado de línea
4	Financiación para el pago	9	
5	Nueva línea	90	Otro. ¿Cuál?

(Leer) Pensado en la **ÚLTIMA PETICIÓN** que hizo, ¿Cómo califica, Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo ó Muy Malo _____? (*leer cada opción*)

	MB	B	R	M	MM	NR
8. El interés del personal en escuchar y ayudarlo(a) a resolver sus inquietudes	5	4	3	2	1	99
9. La información que le dieron sobre el trámite que seguiría su petición	5	4	3	2	1	99
10. La información que le dieron en respuesta a su petición	5	4	3	2	1	99
11. La instalación de la línea o activación del servicio solicitado	5	4	3	2	1	99

LAS TARIFAS, LA TARJETA PREPAGO Y LA FACTURACIÓN

12. ¿Para hacer las llamadas dentro de su ciudad o municipio, ¿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 P13
2	Con factura	Pasar P17

(Leer) Pensando en el servicio de telefonía fija local prepago que tiene en su hogar, ¿Cómo califica, Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo ó Muy Malo, _____? (*leer cada opción*)

	MB	B	R	M	MM	NR
13. La tarifa o precio que paga por el servicio prepago para hacer llamadas locales	5	4	3	2	1	99
14. La disponibilidad de diferentes cupos o valores de tarjeta	5	4	3	2	1	99
15. La facilidad para activar el servicio prepago cuando lo necesita	5	4	3	2	1	99
16. La relación entre el servicio recibido y la tarifa cobrada por su prestador de servicios	5	4	3	2	1	99

SEÑOR ENCUESTADOR, UNA VEZ FINALICE ESTA PREGUNTA PASAR A P22

(Leer) Pensando exclusivamente en las tarifas y la facturación de telefonía fija local ¿Cómo califica, Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo ó Muy Malo, ____? (leer cada opción)?

	MB	B	R	M	MM	NR
17. La puntualidad en la entrega de la factura	5	4	3	2	1	99
18. La claridad de la información sobre telefonía fija local que contiene la factura	5	4	3	2	1	99
19. El cobro correcto del servicio de telefonía fija local según las tarifas acordadas	5	4	3	2	1	99
20. La facilidad para pagar la factura	5	4	3	2	1	99
21. La relación entre el servicio recibido y la tarifa cobrada por su prestador de servicios	5	4	3	2	1	99

LA ATENCIÓN Y RESPUESTA A DAÑOS, 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.

22. En los últimos seis (6) meses ¿Se ha comunicado con ____ (leer nombre del prestador de servicios) para **REPORTAR UN DAÑO O PRESENTAR UNA QUEJA O RECURSO relacionado** exclusivamente con la línea o el servicio de telefonía fija local de su empresa o negocio?
- | | | |
|---|----|------------------------|
| 1 | Si | Pasar P23 |
| 2 | No | Pasar Sección E |

23. ¿Cuál fue el motivo del **ÚLTIMO** daño, queja o recurso relacionado con la **telefonía fija local que usted presentó a ____** (leer nombre del prestador de servicios)? *No leer alternativas. Aceptar sólo una respuesta. (La empresa investigadora debe asegurar el proceso de verificación que la respuesta haga alusión a daños, quejas o recursos sólo para del servicio de TPBCL)*

1 Motivos relacionados con DAÑOS	
1	Teléfono sin tono/ no hay línea
2	Llamadas no entran/ llamadas no salen
3	Interferencia de llamadas/ ruidos en la línea
4	Se cae la llamada
4	Daños ocasionados por lluvia
6	Llamadas se cruzan
9	Otro. Cuál?
0	_____

2 Motivos relacionados con QUEJAS O RECURSOS	
1	Alto valor de la factura/ servicio costoso
2	Cobro de facturas ya pagadas
3	Cobro de servicios no solicitados
4	Demoras en la reparaciones
5	Factura no llega a tiempo
6	No llega la factura
7	Valores no corresponde con lo consumido/ con lo acordado
9	Otro. Cuál? _____
0	_____

(Leer) Pensando en este **ÚLTIMO** daño o reclamo que reportó, ¿Cómo califica, Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo ó Muy Malo, ____? (leer cada opción)

	MB	B	R	M	MM	NR
24. La facilidad para reportar el daño, la queja o recurso	5	4	3	2	1	99
25. El interés del personal en escuchar y ayudarlo(a) a resolver su problema	5	4	3	2	1	99
26. La amabilidad con la que lo(a) atendieron	5	4	3	2	1	99
27. La información que le dieron sobre el trámite que seguiría su reporte de daño, queja o recurso	5	4	3	2	1	99
28. La reparación del daño y/o la solución de la queja o recurso	5	4	3	2	1	99

E. LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE TELEFONÍA FIJA LOCAL

1. **(Leer)** Pensando sólo en las **LLAMADAS A OTROS MUNICIPIOS 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		
CANALES	SI	NO
a) Ha llamado a la línea de atención al cliente	1	2
b) Ha visitado la oficina de atención al cliente	1	2
c) Ha visitado la oficina virtual de atención al cliente	1	2
d) Ha tenido un ejecutivo de cuenta asignado a su empresa	1	2
e) Lo ha visitado personal de atención al cliente diferente a ejecutivo de cuenta	1	2
f) Otro. ¿Cuál?	1	2

P2. CALIFICACIÓN						
CANALES	MB	B	R	M	MM	NR
a) La línea de atención al cliente	5	4	3	2	1	99
b) La oficina de atención al cliente	5	4	3	2	1	99
c) La oficina virtual de atención al cliente	5	4	3	2	1	99
d) El ejecutivo de cuenta asignado a su empresa	5	4	3	2	1	99
e) El personal de atención al cliente diferente al ejecutivo de cuenta que ha visitado su empresa	5	4	3	2	1	99
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)