



**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. La disponibilidad de tono cuando levanta la bocina, sin tener en cuenta las suspensiones por no pago	5	4	3	2	1	99
6. El establecimiento de la comunicación con el destino correcto	5	4	3	2	1	99
7. 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.

8. 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 hogar?

1	Si	<b>Pasar a P9</b>
2	No	<b>Pasar a P15</b>

9. ¿Cuál fue la **ÚLTIMA** petición relacionada con la telefonía fija local que hizo a \_\_\_\_ (leer prestador de servicios). No leer alternativas. Aceptar una sola respuesta. (Se debe asegurar el proceso de verificación 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
10. La facilidad para hacer la petición	5	4	3	2	1	99
11. El interés del personal en escuchar y ayudarlo(a) a resolver sus inquietudes	5	4	3	2	1	99
12. La información que le dieron sobre el trámite que seguiría su petición	5	4	3	2	1	99
13. La información que le dieron en respuesta a su petición	5	4	3	2	1	99
14. La instalación de la línea o activación del servicio solicitado	5	4	3	2	1	99

**LAS TARIFAS, LA TARJETA PREPAGO Y LA FACTURACIÓN**

15. ¿Para hacer las llamadas dentro de su ciudad o municipio usted tiene que recargar la línea telefónica con una tarjeta prepago o se las cobran en una factura mensual?

1	Con tarjeta prepago	<b>Pasar P16</b>
2	Con factura	<b>Pasar P20</b>

(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
--	----	---	---	---	----	----

16.	La tarifa o precio que paga por el servicio prepago para hacer llamadas locales	5	4	3	2	1	99
17.	La disponibilidad de diferentes cupos o valores de tarjeta	5	4	3	2	1	99
18.	La facilidad para activar el servicio prepago cuando lo necesita	5	4	3	2	1	99
19.	La relación entre el servicio recibido y la tarifa cobrada por su prestador de servicios	5	4	3	2	1	99
<b>SEÑOR ENCUESTADOR, UNA VEZ FINALICE ESTA PREGUNTA PASAR A P25</b>							
<i>(Leer) Pensando exclusivamente en las tarifas y la facturación de la telefonía fija local ¿Cómo califica, Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo ó Muy Malo, ___? (leer cada opción)?</i>							
		<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>MM</b>	<b>NR</b>
20.	La puntualidad en la entrega de la factura	5	4	3	2	1	99
21.	La claridad de la información sobre telefonía fija local que contiene la factura	5	4	3	2	1	99
22.	El cobro correcto del servicio de telefonía fija local según las tarifas acordadas	5	4	3	2	1	99
23.	La facilidad para pagar la factura	5	4	3	2	1	99
24.	Las tarifas que paga por el servicio para hacer llamadas locales	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.**

25. En los últimos seis (6) meses ¿Se ha comunicado con \_\_\_\_ (*leer nombre del prestador de servicios*) para **REPORTAR ALGÚN DAÑO O PRESENTAR ALGUNA QUEJA O RECURSO** relacionado exclusivamente con la línea o el servicio de telefonía fija local de de su hogar
- |   |    |                        |
|---|----|------------------------|
| 1 | Si | <b>Pasar P26</b>       |
| 2 | No | <b>Pasar Sección E</b> |

26. ¿Cuál fue el motivo del último **daño, queja o recurso 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 de que la respuesta haga alusión a daños, quejas o recursos sólo del servicio de TPBCL)*

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

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	Demora en las reparaciones
5	La factura no llega a tiempo
6	No llega la factura
7	Valores de pago no corresponden con lo consumido / con lo acordado
9 0	Otro. Cuál? _____

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

		<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>MM</b>	<b>NR</b>
27.	La facilidad para reportar el daño y/o presentar la queja o recurso	5	4	3	2	1	99
28.	El interés del personal en escuchar y ayudarlo(a) a resolver su problema	5	4	3	2	1	99
29.	La amabilidad con la que lo(a) atendieron	5	4	3	2	1	99
30.	La información que le dieron sobre el trámite que seguiría su reporte de daño, queja o recurso	5	4	3	2	1	99
31.	La rapidez para reparar el daño y/o resolver su queja o recurso	5	4	3	2	1	99
32.	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

1. (Leer) Pensando **sólo en la TELEFONÍA FIJA LOCAL** 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 P5.1). 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) Lo ha visitado, en su hogar o barrio, personal de atención al cliente	1	2
e) 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 personal de atención al cliente que visitó su hogar o barrio	5	4	3	2	1	99
e) _____. (Leer respuesta i)	5	4	3	2	1	99

### F. CLASIFICACIÓN ESTADÍSTICA

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

1. ¿Cuál es su edad? (No leer alternativas)
2. Su estado civil es \_\_\_\_\_. (Leer alternativas)

1	18 a 25 años
2	26 a 35 años
3	36 a 50 años
4	Más de 50 años

1	Casado(a)/ Unión libre
2	Soltero(a)
3	Viudo(a)
4	Separado(a)

3. ¿Cuál es su máximo nivel de estudio alcanzado? (Leer alternativas)
4. Su actividad principal es \_\_\_\_\_. (Leer alternativas)

1	Primaria (completa o incompleta)
2	Secundaria (completa o incompleta)
3	Técnico o tecnológico (completa ó incompleta)
4	Universidad (completa o incompleta)
5	Especialización/ Maestría/ Doctorado
6	Ninguno

1	Independiente/ Comerciante
2	Empleado(a)
3	Ama de casa
4	Estudiante
5	Desempleado(a)
6	Jubilado(a) / pensionado(a)

5. Incluyéndose usted, ¿En su hogar hay personas de \_\_\_\_\_ (leer alternativa) Si o No?
6. ¿En su hogar tienen \_\_\_\_\_ (Leer alternativas), Si o No?

SI	NO	
1	2	5 años o menos
1	2	Entre 6 y 10 años
1	2	Entre 11 y 17 años
1	2	Entre 18 y 25 años
1	2	Entre 26 y 35 años
1	2	Entre 36 y 50 años
1	2	Más de 50 años

SI	NO	
1	2	Computador
1	2	Acceso a Internet
1	2	Televisión por cable

7. Dirección de su residencia: \_\_\_\_\_

8. Hora de finalización: 

HH	MM
----	----

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