

RESOLUCIÓN 1361 DE 2005

(noviembre 30)

Diario Oficial No. 46.116 de 08 de diciembre de 2005

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

<NOTA DE VIGENCIA: Anexo 2H de la Resolución CRT [087](#) de 1997 modificado por esta resolución. Por la cual se modifica el Anexo 2H de la Resolución CRT [087](#) de 1997.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Anexo 2H derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008, publicada en el Diario Oficial con otras disposiciones'

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

CONSIDERANDO:

Que el artículo [365](#) de la Constitución Política establece que es deber del Estado asegurar la prestación

Que el artículo [2.1](#) de la Ley 142 de 1994, en el marco de lo dispuesto en los artículos [336](#) y [365](#) a fin de garantizar el

Que los artículos [73.3](#) y [73.4](#) de la Ley 142 de 1994 establecen como funciones y facultades de las empresas de servicios públicos, solicitar las evaluaciones que considere necesarias para el ejercicio

Que el artículo [52](#) de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 7º de la Ley 689 de 2001, dispone sobre los

Que el Decreto [1130](#) de 1999, definió como obligación de la CRT, la de expedir toda la regulación y la

Que de conformidad con lo establecido en el artículo [12](#) del Decreto-ley 1900 de 1990, en la reglamentación

Que la UIT en su recomendación UIT-T E 434 establece como un método de evaluación de la calidad de los servicios

Que el artículo 10.4.4 de la Resolución 087 de 1997 definió para el control de gestión y resultados de las empresas de servicios

Que mediante la Resolución CRT-636 de 2003, se aclaró el contenido del Anexo 2H de la Resolución CRT-087 de 1997, los cuales fueron definidos previamente por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones

Que a partir de abril de 2003, la CRT dio inicio al proceso de análisis y estudio de la necesidad de implementar medidas

Que como resultado del Proceso Licitatorio número 002 de 2004, cuyo objeto era la celebración de del NSU para el servicio de TPBCL, se adjudicó el respectivo contrato al Centro Nacional de Cons

Que en desarrollo del contrato antes mencionado, la firma consultora realizó un foro dirigido a los o la oportunidad de presentar sus comentarios a la metodología presentada preliminarmente por el Ce

Que basados en el modelo presentado por la firma consultora, la CRT determinó los aspectos a ten

Que la calidad es un elemento fundamental en la prestación de los servicios de telecomunicaciones usuarios de los servicios de TPBCL y TPBCLE en el país;

Que atendiendo a lo establecido en el Decreto [2696](#) de 2004, en el mes de marzo se publicó por un TPBCL Residencial y TPBCL Corporativo, respecto de los cuales se recibieron comentarios de los proyecto de resolución por el cual se modifica el Anexo 2H de la Resolución CRT [087](#) de 1997”, e

Que el proyecto de resolución, “por la cual se modifica el Anexo 2H de la Resolución CRT [087](#) de día 22 de septiembre de 2005, según consta en el Acta 461, y enviado posteriormente a Sesión de C 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 c de los servicios, en este caso, de TPBCL y TPBCLE;

Que en virtud de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. <Anexo 2H derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> El Anexo ANEXO 2H.

METODOLOGIA DE MEDICION DEL INDICADOR

NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO.

Artículo 1o. Ambito de aplicación. El presente anexo se aplica a todos los operadores de TPBCL y

Artículo 2o. Definiciones. Para los efectos de la interpretación del presente anexo, se adoptan las si

Población objeto de la investigación: Usuarios de los servicios de TPBCL y TPBCLE perteneciente 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

Artículo 3o. Objeto del indicador nivel de satisfacción del usuario. Medir para cada una de las emp servicio que reciben y su grado de satisfacción con dicha calidad.

Artículo 4o. Eta pas de la metodología para la obtención del indicador nivel de satisfacción del usu 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 e

acuerdo con lo estipulado en el Apéndice 1 “Definición de la muestra”.

PARÁGRAFO. La información obtenida de la muestra seleccionada será única y no podrá ser mod

4.2 Etapa 2: Realización de entrevistas

Para el año 2006 y en adelante, los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán efectuar entrevistas a e apéndice 2 de la presente resolución.

El operador tendrá la posibilidad de medir el NSU en cualquier momento del año, repartiendo el nú

Los cálculos del indicador, se harán de acuerdo con lo establecido en el Apéndice 3 “Obtención del

4.3 Etapa 3: Obtención del indicador

Cada empresa operadora deberá obtener un valor numérico para el indicador Nivel de Satisfacción

Artículo 5o. Empresas que deben realizar las mediciones. Los operadores de TPBCL y TPBCLE de estudios de satisfacción al cliente de productos o servicios de consumo masivo, bajo la modalidad c

Cada operador deberá contratar empresas de investigación de mercados, cuya suma del valor de sus servicio que tenga el respectivo operador a diciembre 31 del año inmediatamente anterior a la medi

Número de líneas residenciales en servicio Suma del valor de los contratos

a diciembre 31 del año anterior a la medición de satisfacción al cliente en el último año en smmlv

Más de 500.001 1.000

De 50.001 hasta 500.000 750

De 20.001 hasta 50.000 500

Menos de 20.000 350

Artículo 6o. Presentación de los resultados de medición del indicador. Los resultados obtenidos del de Gestión o la dependencia de control interno y el Representante Legal de la firma especializada e 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 m quince (15) primeros días del mes de octubre del año respectivo.

Artículo 7o. Verificación y validación de los datos. Los Auditores Externos de Gestión o la depend de la presente resolución.

Artículo 8o. Publicación de los resultados. El resultado del Nivel de Satisfacción del Usuario repor 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 e

resultado de la encuesta a la SSPD con copia a la CRT, la cual contendrá por lo menos el tamaño de

No se podrá eliminar para el cálculo del indicador ninguna de las encuestas realizadas, en caso de que haya una falta de información en esta falta. La falsedad en la información será sancionada por la SSPD según sea el caso, sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo.

Los operadores que presten el servicio en más de un departamento deben distribuir el número de encuestas de acuerdo a la siguiente fórmula:

De esta forma se obtendrá un número de encuestas determinado para realizar en cada departamento.

DISTRIBUCION DEL NUMERO TOTAL DE ENTREVISTAS

El número total de entrevistas (E) se debe repartir entre estratos socioeconómicos y el sector oficial y privado, considerando las líneas en servicio, debido a que este tipo de usuario normalmente tiene mayor capacidad de servicio.

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

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 líneas en servicio de todas las categorías.

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

Después de realizada la distribución por categoría, deberá hacerse un ajuste a la misma para que se cumpla con el número de entrevistas requerido.

Este ajuste deberá realizarse siempre y cuando el operador tenga más de catorce (14) líneas en servicio en la categoría. Estos valores deben registrarse en el formato de resultados NSU que se observa en el anexo 1.

Para mayor claridad véase el siguiente ejemplo:

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

Categoría No. de Proporción No. de No. de

líneas en % encuestas encuestas

servicio calculado 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 (em-

presas) 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

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

Para que una encuesta sea considerada como válida, la persona a entrevistar debe haberse escogido confirmar que el entrevistado tenga servicio telefónico con el operador de telefonía al que se le esté 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 encuesta exclusivamente al responsable del manejo del servicio telefónico, es decir, a la persona en 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

Una vez se tenga el resultado de la medición del NSU total del operador, las empresas que presten o entrevistados efectivamente en cada una de las categorías, realizaron llamadas en una proporción de medición.

Una vez identificados estos usuarios, se catalogarán entonces como usuarios de TPBCLE del opera

Siguiendo los pasos descritos en el Apéndice 3, se obtendrá el NSU total del operador y adicionalm

Los operadores deben almacenar la base de datos de los usuarios y/o empresas encuestadas, indicar auditores externos, internos o la SSPD. La falsedad en las encuestas será sancionada por ésta última

TIPO DE ENTREVISTAS Y SU MONITOREO

Las entrevistas a realizar deben ser de tipo personal, sin embargo, si el sitio en donde se encuentra a posibilidad de hacerle la encuesta de tipo telefónico, en cuyo caso se debe adicionar a la base de da

La explicación de los motivos para realizar cada entrevista telefónica debe realizarse por separado, tomada como falsedad en las encuestas.

Si la entrevista es de tipo telefónico, se hace necesario modificar el enunciado de las preguntas que 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 com 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,

aleatoriamente a los entrevistadores durante todo el tiempo de recolección de la información, vigila

- Conducción apropiada (nombre del entrevistador, nombre de la compañía, tipo de servicio al que
- 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

APENDICE 2

GENERALIDADES

El operador tendrá la posibilidad de emplear los nombres comerciales utilizados publicitariamente (Servicios Adicionales), para el reporte deberá utilizar los nombres originales, indicando el nombre

Después de verificar que el entrevistado tiene servicio con la empresa en evaluación, deberá explicar la satisfacción en los servicios de larga distancia nacional o internacional, telefonía celular, Internet

Los operadores podrán adicionar a la presente encuesta, otras preguntas de acuerdo con sus necesidades y 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 2. Deberá indicar los cuatro atributos con mayor ocurrencia y su proporción, los demás atributos se tomarán en cuenta

No. Pregunta 17

Atributo Respuesta a “Otro.Cuál?”

Tipo Texto

Orden Atributo Proporción %

1o Servicio nombrado de mayor ocurrencia 32

2o Siguiendo servicio nombrado de mayor ocurrencia 23

3o Siguiendo servicio nombrado de mayor ocurrencia 20

4o Siguiendo 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

INSTRUMENTOS DE MEDICION

Los instrumentos de medición que se deben utilizar para el cálculo del NSU son los correspondientes

Para el cálculo del NSU, la Firma de Investigación de Mercados deberá utilizar los Valores Numéricos

1 Las preguntas abiertas son aquellas en las que el formulario tiene un espacio subrayado para anotaciones

TARJETA DE SELECCION No. 1

Escala Valor numérico (IX)

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:

Determinar para cada una de las preguntas del cuestionario, el número de respuestas en cada valor (

R_{5_x} = Número de respuestas con escala 5 en la pregunta x

R_{4_x} = Número de respuestas con escala 4 en la pregunta x

R_{3_x} = Número de respuestas con escala 3 en la pregunta x

R_{2_x} = Número de respuestas con escala 2 en la pregunta x

R_{1_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:

$$R_x = R_{1_x} + R_{2_x} + R_{3_x} + R_{4_x} + R_{5_x}$$

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:

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

Donde toma el valor de 0 si el encuestado *i* responde a la pregunta *x* con un valor de la escala muy correspondiente toma el valor de 1, con las siguientes excepciones correspondientes a los procesos

Atención a Daños Técnicos

- Si el usuario respondió “NO” a la pregunta *m* de la encuesta, se le debe asignar la calificación máxima
- Si el usuario respondió “SI” a la pregunta *m* de la encuesta, la calificación de las preguntas 35 a 38
- Si la respuesta a la pregunta *n* es “SI” y la respuesta a la pregunta *o* es “SI”, las preguntas 35 a 38
- Si la respuesta a la pregunta *n* es “NO”, se califica con el promedio de los usuarios que sí respondieron
- Si la respuesta a la pregunta *n* es “SI” y en la pregunta *o* contestó “NO”, se asigna a las preguntas respuestas del entrevistado. Los correspondientes a las preguntas 35 a 38 toman el valor de 0.

Atención a Reclamos por Facturación

- Si el usuario respondió “NO” a la pregunta *p* de la encuesta, se le debe asignar la calificación máxima
- Si el usuario respondió “SI” a la pregunta *p* de la encuesta, la calificación de las preguntas 46 a 51
- Si la respuesta a la pregunta *q* es “SI” y la respuesta a la pregunta *s* es “SI”, las preguntas 46 a 51
- Si la respuesta a la pregunta *q* es “NO”, se califica con el promedio de los usuarios que sí respondieron
- Si la respuesta a la pregunta *q* es “SI” y en la pregunta *s* contestó “NO”, se asigna a las preguntas respuestas del entrevistado. Los 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 *x* toma el valor de 0 si el encuestado *i* responde a la pregunta *x* con un valor de la escala muy correspondiente *x* toma el valor de 1, con las siguientes excepciones correspondientes a los procesos

Atención a Daños Técnicos

- Si el usuario respondió “NO” a la pregunta o de la encuesta, se le debe asignar la calificación máxima
- Si el usuario respondió “SI” a la pregunta o de la encuesta, la calificación de las preguntas 46 a 49
- Si la respuesta a la pregunta p es “SI” y la respuesta a la pregunta r es “SI”, las preguntas 46 a 49
- Si la respuesta a la pregunta p es “NO”, se califica con el promedio de los usuarios que sí respondieron
- Si la respuesta a la pregunta p es “SI” y en la pregunta r contestó “NO”, se asigna a las preguntas respuestas del entrevistado. Los correspondientes a las preguntas 46 a 49 toman el valor de 0.

Atención a Reclamos por Facturación

- Si el usuario respondió “NO” a la pregunta s de la encuesta, se le debe asignar la calificación máxima
- Si el usuario respondió “SI” a la pregunta s de la encuesta, la calificación de las preguntas 57 a 62
- Si la respuesta a la pregunta t es “SI” y la respuesta a la pregunta v es “SI”, las preguntas 57 a 62
- Si la respuesta a la pregunta t es “NO”, se califica con el promedio de los usuarios que sí respondieron
- Si la respuesta a la pregunta t es “SI” y en la pregunta v contestó “NO”, se asigna a las preguntas respuestas del entrevistado. Los 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 d
Sin embargo, los operadores que presten el servicio de TPBCLE deben obtener y reportar un NSU :
Una vez se tenga el resultado de la medición del NSU total del operador, las empresas que presten o
entrevistados efectivamente en cada una de las categorías, realizaron llamadas en una proporción d
medición.

Una vez identificados estos usuarios, se catalogarán entonces como usuarios TPBCLE del operador
En consecuencia, para obtener el NSU de TPBCLE del operador, se deben seguir las mismas fórmu

TABLA DE PONDERADORES

PARA EL FORMULARIO DE TPBCL RESIDENCIAL

COMUNICACION

- 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?

ATENCION TELEFONICA 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
- 22 Orientación sobre los procedimientos a seguir
- 23 Agilidad en la respuesta a la consulta del usuario

ATENCION 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 .la 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 INSTALACION DE LINEAS O SERVICIOS TELEFONICOS

- 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

ATENCION A DAÑOS TECNICOS

- 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 r
- 37 Disponibilidad de información sobre el estado de la solicitud
- 38 Agilidad en la atención a la solicitud del usuario

- 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 tarifarlos, tales como prepago, tarifa plana, cuenta con
- 44 Variedad de medios de pago (bancos, cajeros, teléfonos, internet, oficinas del operador,
- 45 Variedad de formas de pago (efectivo, cheque, tarjetas débito o crédito)

ATENCION A RECLAMOS POR FACTURACION

- 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

PARA EL FORMULARIO DE TPBCL CORPORATIVO:

COMUNICACION

- 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 permanente del servicio, sin tener en cuenta suspensiones por no pago (s

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?

ATENCION TELEFONICA 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 dé 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

ATENCION AL USUARIO EN OFICINAS

- 35 Horarios de atención al usuario
- 36 Ubicación de las oficinas en la ciudad
- 37 Comodidad de las oficinas
- 38 Lo adecuado del tiempo de espera en .la 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

SOLICITUD DE INSTALACION DE LINEAS O SERVICIOS TELEFONICOS

- 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

ATENCION DAÑOS TECNICOS

- 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

FACTURACION 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 tarifarlos, 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)

ATENCION A RECLAMOS POR FACTURACION

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

PAGINA 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 paso a través de la web

66 Facilidad para tramitar reclamos a través de la web

APENDICE 4

La información deberá reportarse por medio de los formatos presentados en este Apéndice de form:

FORMATOS DE PRESENTACION DE LOS DATOS

1.1 La información para el segmento de TPBCL Residencial deberá reportarse por medio del siguiente

Cx = Promedio de calificación de la pregunta x

		Cx	n. válidos
	COMUNICACION		
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?		
	ATENCION TELEFONICA 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		
22	Orientación sobre los procedimientos a seguir		
23	Agilidad en la respuesta a la consulta del usuario		
	ATENCION 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		

		Cx	n. válidos
30	Conocimiento del personal para dar la información requerida por el usuario		
31	Orientación sobre los procedimientos a seguir		
	SOLICITUD DE INSTALACION DE LINEAS O SERVICIOS TELEFONICOS.		
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		
	ATENCION A DAÑOS TECNICOS		
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		
	FACTURACION 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)		
	ATENCION A RECLAMOS POR FACTURACION		
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 sigui

Cx = Promedio de calificación de la pregunta x

		Cx	n. válidos
	COMUNICACION		
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		

		Cx	n. válidos
16	Servicio de PBX		
17	Servicio de El		
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?		
	ATENCION TELEFONICA 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		

29	Conocimiento del ejecutivo para dar la información requerida por el usuario		
30	Efectividad del ejecutivo de cuenta para que el operador le dé 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		
	ATENCION 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		
	SOLICITUD DE INSTALACION DE LINEAS O SERVICIOS TELEFONICOS		
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		
	ATENCION A DAÑOS TECNICOS		
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		
	FACTURACION 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)		

		Cx	n. válidos
56	Variedad de formas de pago (efectivo, cheque, tarjetas débito o crédito)		
	ATENCION A RECLAMOS POR FACTURACION		
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		
	PAGINA 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 respu

FORMATO DE RESPUESTA ABIERTA TIPO TEXTO

No Pregunta

Atributo

Tipo Texto

Orden Atributo Proporción

1o

2o

3o

4o

5° FORMATO DE RESPUESTA ABIERTA

TIPO NUMERICA

No Pregunta

Atributo

Tipo Numérico

Promedio

Desviación

FORMATO DE RESULTADOS DEL NSU

Categoría	Líneas en servicio	N
Estrato 1	N ₁	E ₁
Estrato 2	N ₂	E ₂
Estrato 3	N ₃	E ₃
Estrato 4	N ₄	E ₄
Estrato 5	N ₅	E ₅
Estrato 6	N ₆	E ₆
Industrial/Comercial	N ₇	E ₇
TOTAL	N	E

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



ARTÍCULO 2o. <Anexo 2H derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> La pro

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 30 de noviembre de 2005.

La Presidenta,

MARTHA ELENA PINTO DE DE HART.

El Director Ejecutivo,

GABRIEL ADOLFO JURADO PARRA.

<ANEXO>

Cód CNC

Centro Nacional de Consultoría Ltda.
Diagonal 34 número 5-67 Bogotá

Conmutador 339 4888

CRT-LOCAL
RESIDENCIAL

TPBCL

La identidad del informante NO se revelará a la entidad contratante del estudio, A MENOS QUE es:

Presentación

Buenos días/tardes/noches, mi nombre es _____ (dar nombre COMPLETO) y soy entrevistador de
estamos realizando un estudio sobre el grado de satisfacción con el servicio telefónico local¹ de su

a. ¿Es usted esa persona?

SI _____ 1 Su opinión es muy importante y seguramente contribuirá a mejorar el servicio ofrecido

NO _____ 2 ¿Podría usted comunicarme con ella o indicarme cuándo, dónde o a qué hora o la persona que

Lugar: _____ Día: _____ Hora: _____

Datos del Entrevistado

Nombre del Entrevistado:

Dirección Residencia:

Nombre del Barrio	Ciudad			
Estrato Socioeconómico:	1	2	3	4
No de teléfono:				

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

SI TIENE MAS DE UN OPERADOR LOCAL PREGUNTE:

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

SI EL OPERADOR QUE MAS USA ES DIFERENTE AL OPERADOR QUE SE ESTA EVALUANDO

Comunicación

I. Según esta tarjeta (Pasar Tarjeta No 1) ¿Cuál es su grado de satisfacción con cada uno de los siguientes aspectos?

Aspectos
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 permanente del servicio, sin tener en cuenta suspensiones por no pago (siempre que el servicio sea requerido)

Servicios Adicionales

d. ¿Cuál o cuáles de los servicios telefónicos que voy a leer tiene usted en su casa con su operador?

II. SOLO PARA LOS SERVICIOS QUE POSEE. Según esta tarjeta (Pasar Tarjeta No 1) ¿Cuál es su grado de satisfacción con cada uno de los siguientes aspectos?

1 Después de verificar que el entrevistado tiene servicio con la empresa en evaluación, deberá explicar la satisfacción en los servicios de larga distancia nacional o internacional, telefonía celular, servicios de internet, etc.

Servicios
Tiene
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
Ninguno
No Sabe/No Responde

PREGUNTAR SÓLO SI POSEE UNO O MAS SERVICIOS

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

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 que posee?

Sí	1	Continúe
No	2	Pase a g

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

III. Según esta tarjeta (Pasar tarjeta No 1) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspect

Aspectos	MB
18	Horarios de aten
19	Agilidad para es
20	Amabilidad del
21	Conocimiento de usuario
22	Orientación sob
23	Agilidad en la r

Atención al Usuario en Oficinas

g. ¿En los últimos seis meses, usted ha visitado alguna de las oficinas de atención al usuario de su c

Sí	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 No1) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspect

Aspectos	MB
24	Horarios de aten
25	Ubicación de la
26	Comodidad de l
27	Lo adecuado de
28	Agilidad de la a
29	Amabilidad del
30	Conocimiento de Usuario
31	Orientación sob

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 nue

Sí	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 último

Segunda línea telefónica
Código de bloqueo o bloqueo secreto
Llamada en espera
Contestador automático
Conferencia tripartita/Comunicación en tres vías
Transferencia de llamadas
Marcación abreviada
Identificador de llamadas
Otro. ¿Cuál?

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

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

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

No de Días	No sabe/No responde
------------	---------------------

V. Según esta misma tarjeta (Pasar tarjeta No 1) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguiente

Aspectos	MB
32	Lo adecuado de
33	Cumplimiento requerido
34	Información que

Atención a Daños Técnicos

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

Sí	1	Continue
No	2	Pase a VII

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

Sí	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 le

Ultimo daño reportado

Se cruzan las líneas
Ruido en la línea
Se corta la comunicación
El teléfono está sin tono/el teléfono queda muerto
Las llamadas no entran
Las llamadas no salen
Daño ocasionado por defecto en la línea o en los cables
Daño ocasionado por la lluvia
Otro. ¿Cuál?

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

Sí	1	continúe
No	2	Pregunte atributos de PVI: 37-38

VI. Según esta tarjeta (Pasar Tarjeta No 1) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos?

Aspectos	MB
35	Agilidad en la re
36	Efectividad en apropiadamente
37	Disponibilidad c
38	Agilidad en la a

Facturación y Pagos

Ahora vamos a evaluar su satisfacción con algunos aspectos de facturación y pagos del servicio telefónico: las llamadas a larga distancia, celulares, ni otros servicios como Internet.

VII. De acuerdo con esta tarjeta (Pasar Tarjeta No 1) ¿cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos?

Aspectos	MB
39	Claridad y sencillez
40	Nivel de diferencia de precios de los servicios
41	Correspondencia de precios
42	Puntualidad en los pagos
43	Diversidad de tarifas: plana, celular, etc.
44	Variedad de métodos de pago
45	Variedad de formas de pago

Atención a Reclamos por Facturación

Ahora, considerando que solamente estamos evaluando aspectos de la facturación del servicio de Internet:

p. ¿En los últimos seis meses usted ha tenido errores o inconvenientes con la factura del servicio de Internet?

Sí	1	Continúe
No	2	Pase a IX

q. ¿En los últimos seis meses usted ha hecho reclamaciones a su operador por errores o inconvenien

Sí	1	Continúe
No	2	Pase a IX

r. ¿Cuál fue el motivo del último reclamo por facturación del servicio telefónico local que usted hiz

Motivo del último reclamo

La factura del servicio local no llega
La factura del servicio local no llega a tiempo
La factura del servicio local no se entiende
Cobro de facturas del servicio local que ya fueron pagadas
Cobro por consumos locales altos
Suspensión del servicio sin motivo
Cobro de servicios no solicitados
Error en la asignación del estrato socioeconómico
Inconvenientes con convenio de pago con la telefonía local
Otro. ¿Cuál?

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

Sí	1	Continúe
No	2	Pregunta en P. VIII: 47-48-50-51

t. ¿Considerando que no estamos teniendo en cuenta las llamadas a larga distancia ni a celulares, ni operador?

No de Días	No sabe/No responde
------------	---------------------

VIII. Según esta tarjeta (Pasar Tarjeta No 1) Considerando que no estamos teniendo en cuenta las ll por error en la facturación del servicio telefónico local?

Aspectos	MB
46	Cumplimiento
47	Disponibilidad
48	Utilización de
49	Efectividad en
50	Disponibilidad
51	Amabilidad de

Clasificación Estadística

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

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
Soltero
Viudo
Separado/Divorciado
No responde

XI. Sus ingresos mensuales oscilan entre (Lea):

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

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

Independiente
Empleado
Ama de Casa
Estudiante
Desempleado
Otra. ¿Cuál?
No responde

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

La identidad del informante NO se revelará a la entidad contratante del estudio, A MENOS QUE e:

Presentación

Buenos días/tardes/noches, mi nombre es _____ (dar nombre COMPLETO) y soy entrevistador d
estamos realizando un estudio sobre el grado de satisfacción con el servicio telefónico local¹ de su

a. ¿Es usted esa persona?

SI _____ 1 Su opinión es muy importante y seguramente contribuirá a mejorar el servicio ofre

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

Lugar: _____ Día: _____ Hora: _____

Datos de la Empresa Consultada

Nombre de la Empresa

Dirección Empresa

Nombre del Informante:

Ciudad:	Cargo del Informante
No de teléfono Empresa:	

Tamaño de Empresa	No Empleados
Micro	Hasta 10
Pequeña	De 11 a 50
Mediana	De 51 a 200
Grande	Más de 201
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

SI TIENE MAS DE UN OPERADOR LOCAL PREGUNTE:

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

SI EL OPERADOR QUE MAS USA ES DIFERENTE AL OPERADOR QUE SE ESTA EVALUANDO

Comunicación

I. Según esta tarjeta (Pasar Tarjeta No 1) ¿Cuál es su grado de satisfacción con cada uno de los siguientes aspectos?

Aspectos	MB
1	Nitidez y claridad en la voz
2	Continuidad en la llamada
3	Conexión inmediata
4	Calidad de la comunicación
5	Disponibilidad por suspensiones por no pagar

Servicios Adicionales

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

Sí	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?

de Internet?

Sí	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 de telefonía local?

II. SOLO PARA LOS SERVICIOS QUE POSEE. Según esta tarjeta (Pasar Tarjeta No 1) ¿Cuál es su grado de satisfacción con cada uno de los siguientes aspectos?

Servicios
Tiene
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
Ninguno
No Sabe/No Responde

PREGUNTAR SOLO SI POSEE UNO O MAS SERVICIOS

21. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con la disponibilidad de información sobre el costo m

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 serv

Sí	01	Continúe
No	02	Pase a i

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

III. Según esta tarjeta (Pasar tarjeta No 1) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspec

Aspectos	MB
22	Horarios de aten
23	Agilidad para es
24	Amabilidad del
25	Conocimiento c usuario
26	Orientación sob
27	Agilidad en la re

Ejecutivo de Cuenta

i. ¿Su empresa tiene asignado un ejecutivo de cuenta, asesor o persona encargada por su operador p

Sí	01	Evalúe pregunta IV y Pase a I (solicitud instalación líneas o serv
No	02	Pase a j (Proceso Atención al usuario en oficinas)

IV. Según esta tarjeta (Pasar Tarjeta No 1) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspe

Aspectos	MB
28	Facilidad para c
29	Conocimiento usuario
30	Efectividad del servicio
31	Agilidad en la ejecutivo de cue
32	Amabilidad en l
33	Orientación sob
34	Cumplimiento c

Atención al Usuario en Oficinas

j. ¿En los últimos seis meses, usted ha visitado alguna de las oficinas de atención al usuario de su o

Sí	01	Continúe
No	02	Pase a I (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 No1) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes espec

Aspectos	MB
35	Horarios de aten
36	Ubicación de la
37	Comodidad de
38	Lo adecuado de
39	Agilidad de la a
40	Amabilidad del
41	Comocimiento usuario
42	Orientación sob

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 nue

Sí	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 ú

Instalación de línea telefónica	01
Código de bloqueo o bloqueo secreto	02
Llamada en espera	03
Contestador automático	04
Conferencia tripartita/Comunicación en tres vías	05
Transferencia de llamadas	06
Marcación abreviada	07
Identificador de llamadas	08
Conexión o comunicación sin marcar	09
Favor no interrumpir/abonado ausente	10

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

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

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

No de días No sabe/no responde

VI. Según esta misma tarjeta (Pasar tarjeta No 1) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes

Aspectos	MB
43	Lo adecuado d
44	Cumplimiento
45	Información q

Atención a Daños Técnicos

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

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

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

Sí	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? (N

Ultimo daño reportado

Se cruzan las líneas
Ruido en la línea
Se corta la comunicación
El teléfono está sin tono/el teléfono queda muerto
Las llamadas no entran
Las llamadas no salen
Daño ocasionado por defecto en la línea o en los cables
Daño ocasionado por la lluvia
Otro. ¿Cuál?

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

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

VII. Según esta tarjeta (Pasar Tarjeta No 1) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes asp

Aspectos	MB
46	Agilidad en la
47	Efectividad e apropiadament
48	Disponibilidad
49	Agilidad en la

Facturación y Pagos

Ahora vamos a evaluar su satisfacción con algunos aspectos de facturación y pagos del servicio tele cuenta las llamadas a larga distancia, celulares, ni otros servicios como Internet (Pasar tarjeta No 1)

VIII. ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con facturación y p

Aspectos	MB
50	Claridad y sen
51	Nivel de dife servicios
52	Correspondenc
53	Puntualidad er
54	Diversidad de plana cuenta c
55	Variedad de n del operador, a
56	Variedad de fc

Atención a Reclamos por Facturación

Ahora, considerando que solamente estamos evaluando aspectos de la facturación del servicio de ll
s. ¿En los últimos meses ha tenido errores o inconvenientes con la factura del servicio telefónico lo

Sí	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 inconvenien

Sí	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 hi

Motivo del último reclamo

La factura del servicio local no llega
La factura del servicio local no llega a tiempo
La factura del servicio local no se entiende
Cobro de facturas del servicio local que ya fueron pagadas
Cobro por consumos locales altos
Suspensión del servicio sin motivo
Cobro de servicios no solicitados
Error en la asignación del estrato socioeconómico
Inconvenientes con convenio de pago con la telefonía local
Otro. ¿Cuál?

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

Sí	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, r
operador?

No de Días

No sabe/No responde

VII. Según esta tarjeta (Pasar Tarjeta No 1) Considerando que no estamos teniendo en cuenta las llamadas por error en la facturación del servicio telefónico local?

Aspectos	MB
57	Cumplim
58	Disponibi
59	Utilizació
60	Efectivid
61	Disponibi
62	Amabilid

Página Web

x. ¿Ha consultado la página web de su operador?

Sí	01	Continúe
No	02	Pase a XI

y. ¿La página web que tiene su operador es transaccional, es decir, puede consultar su factura, envi

Sí	01	Continúe
No	02	Pase a XI

X. De acuerdo con esta tarjeta (Pasar Tarjeta No 1) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguie

Aspectos	MB
63	Facilidad para a
64	Nivel de detalle
65	Facilidad para r
66	Facilidad para t

Clasificación estadística

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

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

Financiero	1
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 usted al CNC para que comunice 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

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 31 de enero de 2024 - (Diario Oficial No. 52.643 - 19 de enero de 2024)

