

RESOLUCIÓN 2091 DE 2009

(abril 2)

Diario Oficial No. 47.311 de 3 de abril de 2009

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución 2030 de 2008 derogada>

Por medio de la cual se corrige el contenido del Anexo 2 de la Resolución CRT [2030](#) de 2008.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- La Resolución 2030 de 2008 se encuentra derogada según lo dispuesto por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones en la metodología para la medición del Nivel de Satisfacción del Usuario de los servicios de TPBCL y derogados con la entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.311 de 3 de abril de 2009, en el artículo 18 de la Ley 1341 de 2009, denominada 'Ley de Telecomunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones'. Y el artículo 18 de la Ley 1341 de 2009, denominada 'Ley de Telecomunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones'.

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES,

en ejercicio de sus facultades legales y en especial las conferidas por la Ley [142](#) de 1994 y el Decreto [1707](#) de 1994,

CONSIDERANDO:

Que la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, en adelante CRT, mediante la Resolución CRT [087](#) de 1997, estableció los anexos 2B, 2C, 2D, 2E, 2F y 2H de la Resolución CRT [087](#) de 1997.

Que el artículo [6o](#) de la Resolución CRT 2030 de 2008 estableció como uno de los indicadores que de dicho control, deberá tener en cuenta lo dispuesto en el artículo [9o](#), el cual dispuso que para los servicios de Usuario – NSU- correspondiente a la establecida en la Resolución CRT 535 de 2002.

Que la CRT a través de la Resolución CRT [1361](#) de 2005, previamente había ajustado la metodología para la medición del indicador NSU.

Que dentro de los alcances del proyecto regulatorio “Revisión del Esquema de control de gestión y de los criterios definidos hasta el momento por la CRT para la medición del indicador NSU, toda vez que el artículo [9o](#) de la Resolución CRT [1361](#) de 2005, establece que a partir del 1o de enero de 2009.

Que el proceso regulatorio que culminó con la expedición de la Resolución CRT [1361](#) de 2005, incluida la Resolución CRT [2030](#) de 2008, contó con la etapa de discusión con el sector correspondiente en lo que respecta a la metodología de NSU definida con anterioridad por la CRT.

Que por error involuntario, no se incorporó en el Anexo 2 de la Resolución CRT [2030](#) de 2008, la metodología para la medición del indicador NSU que efectos corresponde materialmente a la definida por la CRT en la Resolución CRT [1361](#) de 2005.

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 1o, numeral 3 de la Resolución CRT 1596 de 2005, las resoluciones de carácter general, serán aplicables a resoluciones de carácter general”, aquellas decisiones que corrijan errores puramente formales, siempre que no incidan en el sentido de la decisión y que el tema sobre el cual versa el error haya sido materia de la decisión.

Que con el fin de efectuar el ajuste del contenido incluido en el Anexo 2 de la Resolución CRT [2030](#) de 2008, se procede a incorporar la metodología definida previamente por la CRT en la Resolución CRT [1361](#) de 2005.

Que el ajuste realizado a través de la presente resolución no conlleva modificación alguna del contenido de la resolución por parte de la CRT en el marco del proyecto regulatorio de “Metodología de Medición de Satisfacción del Usuario”.

Por lo que,

RESUELVE

ARTÍCULO 1o. <Resolución 2030 de 2008 derogada> Modificar el Anexo 2 de la Resolución CRT 2006-000107-000107-000107.
ANEXO 2.

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 TPBCLE.

Artículo 2o. 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 a las empresas denominadas 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 ofrecido por las empresas.

Artículo 3o. Objeto del indicador nivel de satisfacción del usuario. Medir para cada una de las empresas el grado de satisfacción con dicha calidad.

Artículo 4o. Etapas de la metodología para la obtención del indicador nivel de satisfacción del usuario:
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 identificarla en el Apéndice 1 “Definición de la muestra”.

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

4.2. ETAPA 2: REALIZACION DE ENTREVISTAS.

Para el año 2006 y en adelante, los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán efectuar entrevistas a los usuarios de los servicios de TPBCL y TPBCLE de acuerdo a lo establecido en la resolución.

El operador tendrá la posibilidad de medir el NSU en cualquier momento del año, repartiendo el número de entrevistas de acuerdo a lo establecido en la resolución.

Los cálculos del indicador, se harán de acuerdo con lo establecido en el Apéndice 3 “Obtención del Nivel de Satisfacción del Usuario”.

4.3. ETAPA 3: OBTENCION DEL INDICADOR.

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

Artículo 5o. Empresas que deben realizar las mediciones. Los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán medir el nivel de satisfacción del usuario de productos o servicios de consumo masivo, bajo la modalidad de entrevista personal y telefónica.

Cada operador deberá contratar empresas de investigación de mercados, cuya suma del valor de sus honorarios no exceda el 3% del valor de los servicios prestados por el operador a diciembre 31 del año inmediatamente anterior a la medición del indicador, cumplan con

Número de líneas residenciales en servicio a diciembre 31 del año anterior a la medición.	Suma de
Más de 500.001	
De 50.001 hasta 500.000	
De 20.001 hasta 50.000	
Menos de 20.000	

Artículo 6o. Presentación de los resultados de medición del indicador. Los resultados obtenidos del de control interno y el Representante Legal de la firma especializada en investigación de mercados. La medición correspondiente a cada año y el informe presentado por la firma de investigación de m de octubre del año respectivo.

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

Artículo 8o. Publicación de los resultados. El resultado del Nivel de Satisfacción del Usuario repor 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 con copia a la CRT, la cual contendrá por lo menos el tamaño de muestra, la distribución por estrat

No se podrá eliminar para el cálculo del indicador ninguna de las encuestas realizadas, en caso de c información será sancionada por la SSPD según sea el caso, sin perjuicio de las acciones legales qu

Los operadores que presten el servicio en más de un departamento deben distribuir el número de en

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 en servicio, debido a que este tipo de usuario normalmente tiene mayor cantidad de líneas en servic

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

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:

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

E = Número total de entrevistas.

Nh = Número de líneas en servicio para la categoría h. En la categoría 7 se deberá contabilizar el m

N = Número total de líneas en servicio de todas las categorías, teniendo en cuenta que para la categoría 6 (líneas de servicio telefónico) se debe considerar 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 refleje el número de líneas en servicio. Este ajuste deberá realizarse siempre y cuando el operador tenga más de catorce (14) líneas en servicio. Los valores deben registrarse en el formato de resultados NSU que se observa en el Apéndice 4 del presente manual. 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
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 menor que el número de líneas en servicio.

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

Para que una encuesta sea considerada como válida, la persona a entrevistar debe haberse escogido entre las personas que prestan servicio telefónico con el operador de telefonía al que se le está realizando el estudio. En todo caso, la encuesta debe ser realizada con el operador de telefonía.

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 responsable del manejo del servicio telefónico, es decir, a la persona encargada de los canales de comunicación telefónica.

Según sea el caso, se debe aplicar a las categorías residenciales del 1 al 6, el formulario de encuesta correspondiente.

Una vez se tenga el resultado de la medición del NSU total del operador, las empresas que presten servicio telefónico en una de las categorías, realizaron llamadas en una proporción del 70% o más de su consumo total, a las categorías correspondientes.

Una vez identificados estos usuarios, se catalogarán entonces como usuarios de TPBCLE del operador de telefonía.

Siguiendo los pasos descritos en el Apéndice 3, se obtendrá el NSU total del operador y adicionalmente el NSU de cada categoría.

Los operadores deben almacenar la base de datos de los usuarios y/o empresas encuestadas, indicando el número de líneas en servicio y/o el número de líneas en servicio telefónico. La falsedad en las encuestas será sancionada por esta última según sea el caso, sin perjuicio de las sanciones que correspondan.

TIPO DE ENTREVISTAS Y SU MONITOREO

Las entrevistas a realizar deben ser de tipo personal, sin embargo, si el sitio en donde se encuentra el usuario es de tipo telefónico, en cuyo caso se debe adicionar a la base de datos descrita en el numeral anterior, el número de líneas en servicio telefónico.

La explicación de los motivos para realizar cada entrevista telefónica debe realizarse por separado, en un formato de resultados de encuestas.

Si la entrevista es de tipo telefónico, se hace necesario modificar el enunciado de las preguntas que se aplican a los usuarios de tipo telefónico. 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 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, 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
- 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 ; reporte deberá utilizar los nombres originales, indicando el nombre publicitario utilizado para la en

Después de verificar que el entrevistado tiene servicio con la empresa en evaluación, deberá explici 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 necesid

- 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 abiertas[1] deben ser adicionados al reporte en los formatos del Ap atributos con mayor ocurrencia y su proporción, los demás atributos se tomarán como “Otros”. Par

No. Pregunta	17
Atributo	Respuesta a “Otro.Cuál?”
Tipo	Texto
Orden	Atributo
1°	Servicio nombrado de mayor o
2°	Siguiente servicio nombrado d
3°	Siguiente servicio nombrado d
4°	Siguiente servicio nombrado d
5°	Otros
No. Pregunta	Sección I
Atributo	Respuesta a “Número de días:’
Tipo	Númérico
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 correspondient

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

TARJETA DE SELECCION No. 1

Escala	
Muy Bueno (MB)	5
Bueno (B)	4
Regular (R)	3
Malo (M)	2
Muy Malo (MM)	1
No Sabe (NS)	9

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 $x \in \{1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$
h	Categoría, donde $h \in \{1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$, asignados como categorías de l industrial – comercial.
Eh	Número de entrevistas en la categoría h.
E	Número total de entrevistas.
Nh	Número de líneas en servicio para la categoría h.
N	Total de líneas en servicio, incluyendo de la categoría 1 a la 7.
Wh	Relación entre el número de líneas en servicio para la categoría h respecto
Px	Ponderador de cada pregunta de acuerdo con la “Tabla de Ponderadores” c
Ix	Calificación entre 0 y 100, dada por el usuario a la pregunta x. El valor nu
Cx	Promedio de calificación para la pregunta x.
NSUhi	NSU para el usuario i dentro de la categoría h, donde $i \in \{1, 2, 3, \dots, Eh\}$.
NSUh	NSU promedio para la categoría h.
NSU	NSU total.
Sh	Desviación estándar para la categoría h.

Para el cálculo del Indicador del Nivel de Satisfacción del Usuario, se deben seguir los siguientes p

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

R5x = 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 (Rx) para cada pregunta, así:

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

Obtener para cada pregunta el promedio de calificación Cx, 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:

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

Donde δ_x^i toma el valor de 0 si el encuestado i responde a la pregunta x con un valor de la escala m con las siguientes excepciones correspondientes a los procesos de Atención a Daños Técnicos y At

Atención a Daños Técnicos

- Si el usuario respondió “NO” a la pregunta **m** de la encuesta, se le debe asignar la calificación má
- Si el usuario respondió “SI” a la pregunta m de la encuesta, la calificación de las preguntas 35 a 3
- 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 responc
- Si la respuesta a la pregunta **n** es “SI” y en la pregunta **o** contesto “NO”, se asigna a las preguntas ãi 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 má
- Si el usuario respondió “SI” a la pregunta p de la encuesta, la calificación de las preguntas 46 a 5
- 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 si responc

– Si la respuesta a la pregunta **q** es “SI” y en la pregunta **s** contesto “NO”, se asigna a las preguntas entrevistado. Los δ_i 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 *m* con las siguientes excepciones correspondientes a los procesos de Atención a Daños Técnicos y At

Atención a Daños Técnicos

- Si el usuario respondió “NO” a la pregunta **o** de la encuesta, se le debe asignar la calificación máx
- 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 responde
- Si la respuesta a la pregunta **p** es “SI” y en la pregunta **r** contestó “NO”, se asigna a las preguntas 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 máx
- 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 responde
- Si la respuesta a la pregunta **t** es “SI” y en la pregunta **v** contesto “NO”, se asigna a las preguntas entrevistado. Los δ_i 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 una de las categorías, realizaron llamadas en una proporción del 70% o más de su consumo total, a

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

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:

Ponderador (P)

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. 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 cost servicios?

ATENCION TELEFONICA 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

ATENCION 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

Ponderador (P)

SOLICITUD DE INSTALACION DE LINEAS O SERVICIOS TELEFONICOS

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

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
- 44 Variedad de medios de pago (bancos, cajeros, teléfonos, internet, oficinas del operador, aln 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	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)

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 (siemp 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 cost servicios?

ATENCION TELEFONICA 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 dé 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

ATENCION 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

Ponderador (P)

- 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 INSTALACION DE LINEAS O SERVICIOS TELEFONICOS

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

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
- 55 Variedad de medios de pago (bancos, cajeros, teléfonos, internet, oficinas del operador, aln 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	0.002
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

PAGINA 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 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 pa 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 e 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
- Cx n. válidos

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
- 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 fal 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 control
- 44 Variedad de medios de pago (bancos, cajeros, teléfonos, internet, oficinas del operador, 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 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 pagar 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 e 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
- Cx n. válidos
- 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 fal 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 control
- 55 Variedad de medios de pago (bancos, cajeros, teléfonos, internet, oficinas del operador, 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 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
1°	
2°	
3°	
4°	
5°	

FORMATO DE RESPUESTA ABIERTA TIPO NUMERICA

No. Pregunta

Atributo

Tipo	Numérico
------	----------

Promedio

Desviación

FORMATO DE RESULTADOS DEL NSU

Categoría	Líneas en servicio	No. de encuestas inicial	No. de encuestas ajustado	NSU 1
Estrato 1	N1		E1	NSU1
Estrato 2	N 2		E2	NSU2
Estrato 3	N 3		E3	NSU3
Estrato 4	N 4		E4	NSU4
Estrato 5	N 5		E5	NSU5
Estrato 6	N 6		E6	NSU6
Industrial/Comercial	N 7		E7	NSU7
TOTAL	N		E	NSU

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. DEROGATORIAS.

La presente Resolución modifica en lo pertinente la Resolución CRT [2030](#) de 2008, de acuerdo con

ARTÍCULO 3o. VIGENCIAS.

La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Dada en Bogotá, D. C., a 2 de abril de 2009.

Publíquese y cúmplase.

La Presidenta,

MARÍA DEL ROSARIO GUERRA DE LA ESPRIELLA.

El Director Ejecutivo,

CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ.

Cod. CNC Cabezote	
CRT-LOCAL RESIDENCIAL	NIVEL SATISFACCIÓN DEL USU
TPBCL	Mayo 31 de 2005

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

Presentación

Buenos días/tardes/noches, mi nombre es _____ (dar nombre COMPLETO) y soy entrevistador de _____ sobre el grado de satisfacción con el servicio telefónico local¹ de su operador y necesitaría hablar con _____

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 cuando, donde o a que hora o la

Lugar _____ Día _____ Hora: _____

Datos del Entrevistado

Nombre del Entrevistado:		
Dirección Residencia:		
Nombre del Barrio:	Ciudad:	
Estrato Socioeconómico:	1	2
No. De Teléfono		

Filtros

b) ¿Con cual (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 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, PREGUNTE:

Comunicación

1. 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)
5
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)

Servicios Adicionales

d. ¿Cuál o cuales 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?

Servicios
tiene
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. Cual?
Ninguno
No sabe/No responde

PREGUNTAR SOLO SI POSEE UNO O MÁS SERVICIOS

17. Cual es su grado de satisfacción general con la disponibilidad de información sobre el costo me

MB	B	R
5	4	3

Atención Telefónica al Usuario

e) ¿En los últimos seis meses, usted ha llamado a su operador para asuntos relacionados con el serv

Si	1	Continúe
No	2	Pase a g

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

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

Aspectos
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.

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?

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 No.1) ¿Cuál es su grado de satisfacción en los siguientes aspectos?

Aspectos
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 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?

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?

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

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 3.

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

No de días	
------------	--

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

Aspectos
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

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 le

Último daño
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?

Si	1	Continúe
No	2	Pregunte atributos de PVI: ¿

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

Aspectos
35. Agilidad en la <u>reparación</u> solicitada por el usuario (tiempo de reparación)
36. Efectividad en la reparación del daño, es decir, le solucionaron apropiadamente la falla reporta
37. Disponibilidad de información sobre el estado de la solicitud
38. Agilidad en la <u>atención</u> a la solicitud del usuario.

Facturación y Pagos

Ahora vamos a evaluar su satisfacción con algunos aspectos de facturación y pagos del servicio tele 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 sig

Aspectos
39. Claridad y sencillez de la información contenida en la factura
40. Nivel de diferenciación entre lo facturado por el <u>servicio local</u> y otros servicios.
41. <u>Correspondencia</u> 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
44. Variedad de medios de pago (bancos, cajeros, teléfonos, Internet, oficinas del operador, almace
45. Variedad de formas de pago (efectivo, cheque, tarjetas débito o crédito).

Atención a Reclamos por Facturación

Ahora, considerando que solamente estamos evaluando aspectos de la facturación del servicio de ll p. ¿En los últimos seis meses usted ha tenido errores o inconvenientes con la factura del servicio te

Si	1	Continúe
No	2	Pase a IX

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

Si	1	Continúe
No	2	Pase a IX

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

Último c
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

Si	1	Continúe
No	2	Pregunte en P. VIII: 47-48-4

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

No de días	
------------	--

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

Aspectos
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

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

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 DESPUÉS 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

Cod. CNC Cabezote	
CRT-NSU LOCAL CORPORATIVO	NIVEL SATISFACCIÓN DEL USU
TPBCL CORP	Mayo 31 de 2005

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

Presentación

Buenos días/tardes/noches, mi nombre es _____ (dar nombre COMPLETO) y soy entrevistador de

sobre el grado de satisfacción con el servicio telefónico local¹ de su operador y necesitaría hablar con

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 cuando, donde o a que hora o la

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	
Pequeña	
Mediana	
Grande	
No sabe	

Filtros

b) ¿Con cual (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 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

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

Comunicación

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

Aspectos
1. Nitidez y claridad en la comunicación
2. Continuidad en la llamada /que no se caiga la llamada (daños)
5
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

Servicios Adicionales

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

Si	01	Continúe
No	02	Pase a f y evalúe

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

Si	01	Continúe y evalúe
No	02	Continúe y evalúe

f. ¿Cuál o cuales de los servicios telefónicos que voy a leer tiene usted en su empresa con su operac

II. SOLO PARA LOS SERVICIOS QUE POSEE. Según esta tarjeta (Pasar Tarjeta No. 1) ¿Cuál es

Servicios
tiene
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?

Ninguno
No sabe/No responde

PREGUNTAR SOLO SI POSEE UNO O MÁS SERVICIOS

21. Cual es su grado de satisfacción general con la disponibilidad de información sobre el costo me

MB	B	R
5	4	3

Pág. 2 de 7

Atención Telefónica al Usuario

g) ¿En los últimos seis meses, usted ha llamado a su operador para asuntos relacionados con el serv

Si	1	Continúe
No	2	Pase a i

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

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

Aspectos
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

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

Si	1	Evalúe pregunta IV y pas
No	2	Pase a j (Proceso Atenció

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

Aspectos
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

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

Si	01	Continúe
No	02	Pase a l (solicitud instalació

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

Pág. 3 de 7

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

Aspectos
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 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 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?

Si	01	Continúe
No	02	Pase a o (atención a daños t

m) ¿Cuál fue el último servicio telefónico que usted solicitó a su operador para su empresa en los últimos seis meses?

Instalación 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
Conexión o comunicación sin marcar
Favor no interrumpir /abonado ausente

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

Si	1	Continúe
No	2	Pase a VI y evalúe atributo 4

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

No de días	
------------	--

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

Aspectos
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.

Pág. 4 de 7

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 pague

p. Reportó usted el daño técnico a su operador?

Si	1	Continúe
No	2	Pase a VIII facturación y pague

q. ¿Cuál fue el último daño de la línea telefónica de su empresa que usted reportó a su operador? (N

Último c
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?

Si	01	Continúe
No	02	Pase a VII y evalúe atributo

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

Aspectos
46 Agilidad en la <u>reparación</u> solicitada por el usuario (tiempo de reparación
47. Efectividad en la reparación del daño, es decir, le solucionaron apropiadamente la falla reporta
48. Disponibilidad de información sobre el estado de la solicitud
49. Agilidad en la <u>atención</u> a la solicitud del usuario.

Pág. 5 de 7

Facturación y Pagos

Ahora vamos a evaluar su satisfacción con algunos aspectos de facturación y pagos del servicio tele distancia, celulares, ni otros servicios como Internet. De acuerdo con esta tarjeta (Pasar Tarjeta No.

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

Aspectos
50. Claridad y sencillez de la información contenida en la factura
51. Nivel de diferenciación entre lo facturado por el <u>servicio local</u> y otros servicios.
52. <u>Correspondencia</u> 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
55. Variedad de medios de pago (bancos, cajeros, teléfonos, Internet, oficinas del operador, almace
56. Variedad de formas de pago (efectivo, cheque, tarjetas débito o crédito).

Atención a Reclamos por Facturación

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

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 inconvenien

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 hi

	Último c
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 soli

Si	1	Continúe
No	2	Pregunte en P. IX: 58-59-61

Pág. 6 de 7

w. ¿Considerando que no estamos teniendo en cuenta las llamadas a larga distancia ni a celulares, r

No de días	
------------	--

IX Según esta tarjeta (Pasar Tarjeta No.1) Considerando que no estamos teniendo en cuenta las llan
servicio telefónico local?

Aspectos
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

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, envi

Si	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 sigue

Aspectos
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.

Clasificación Estadística

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

XI. A que 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 DESPUÉS 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

Pág. 7 de 7

* * *

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

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)