

11 de diciembre del 2015

**N° 08682-SUTEL-DGC-2015**

(Al contestar refiérase a este número)

Señores

Consejo Superintendencia de Telecomunicaciones

## **REMISIÓN RESULTADOS DEL ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA EL PERIODO 2015**

Estimados señores:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 60, inciso d) y e) y en el artículo 73 inciso a) y k) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, así como lo establecido en el Capítulo Primero del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (en adelante RPCS), publicado en La Gaceta N° 82 del 29 de abril del 2009, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) debe velar por la protección a los derechos de los usuarios, así como fiscalizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones. Por tal motivo, y con el fin de conocer la percepción de los usuarios sobre los servicios de telecomunicaciones, en los artículos 36, 53 y 88 del RPCS, se dispone el indicador correspondiente al **“Grado de satisfacción y percepción de la calidad”**, el cual debe ser evaluado de forma semestral por los operadores y proveedores.

Asimismo, el artículo 18 del citado reglamento dispone que: *“La Sutel podrá realizar sus propias verificaciones sobre la información suministrada por los operadores y proveedores, ya sea mediante sus propios equipos, las auditorias que considere pertinentes o por medio de las evaluaciones de los procedimientos y constancias que sustente la información brindada (...)”*.

Por lo anterior y como parte del plan de trabajo de la Dirección General de Calidad descrito en oficio N° 352-SUTEL-DGC-2015 del 16 de enero 2015, se formuló dentro de los proyectos ordinarios, la *“Encuesta de Percepción de Calidad”*, razón por la cual se realizó la Licitación Abreviada 2015LA-000003-SUTEL, cuyo adjudicatario luego del proceso de selección, fue la empresa Excelencia Técnica en Informática S.A.

El presente estudio evaluó el grado de percepción y satisfacción de los usuarios finales respecto de los servicios de telecomunicaciones que reciben, específicamente este estudio incluyó los siguientes servicios:

- Telefonía fija (básica tradicional e IP).
- Transferencia de datos fijos (acceso a Internet fijo).
- Telefonía móvil.
- Transferencia de datos móviles (Internet móvil)
- Televisión por suscripción

A continuación se detalla la metodología de medición empleada, los aspectos valorados y los resultados obtenidos:

## 1. Metodología del Proyecto

La metodología del proyecto consistió en la actualización y ajuste de las herramientas por aplicar (encuestas), así como la aplicación de estas y el análisis de los resultados obtenidos, para así conocer la percepción de la calidad y grado de satisfacción por parte de los usuarios activos de los siguientes operadores:

**Tabla 1.** Operadores y/o proveedores evaluados por servicio.

Servicio	Operadores evaluados
1. Telefonía básica tradicional <sup>1</sup>	Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)
2. Telefonía IP <sup>2</sup>	Millicom Cable Costa Rica S.A (TIGO) Call My Way S.A. Telecable Económico T.V.E. S.A. Televisora de Costa Rica S.A. (Cable Tica)
3. Telefonía móvil e Internet móvil	Instituto Costarricense de Electricidad (Kölbi) Telefónica de Costa Rica TC S.A. (Movistar) Claro CR Telecomunicaciones S.A. (Claro) Televisora de Costa Rica S.A. (Tuyo Móvil) Radiográfica Costarricense S.A. (Fullmóvil).
4. Transferencia de datos fija	Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) Millicom Cable Costa Rica S.A (TIGO) Telecable Económico T.V.E. S.A. Televisora de Costa Rica S.A. (Cable Tica)
5. Televisión por suscripción	Millicom Cable Costa Rica S.A (TIGO) Telecable Económico T.V.E. S.A. Televisora de Costa Rica S.A. (Cable Tica) Servicios Directos de Satélite S.A. (SKY) Claro CR Telecomunicaciones S.A. (Claro TV)

La ejecución de la citada licitación contó con el seguimiento activo de funcionarios de esta Dirección. Asimismo, se debe señalar que la contratación se ejecutó adecuadamente y sus productos fueron verificados y aceptados a satisfacción.

## 2. Detalles del Estudio Realizado

El objetivo del estudio fue evaluar la percepción y grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones que reciben. A continuación se detallan los servicios incluidos en el estudio que fueron evaluados mediante encuestas de alcance nacional, en apego al RPCS:

- a) Telefonía fija, tecnología telefonía básica tradicional
- b) Telefonía fija, tecnología telefonía IP
- c) Telefonía móvil
- d) Transferencia de datos fija (Internet fijo)
- e) Transferencia de datos a través de redes móviles (Internet móvil)
- f) Televisión por suscripción

<sup>1</sup> Corresponde a una tecnología dentro del servicio de telefonía fija

<sup>2</sup> Ídem

## 2.1. Proceso de actualización de las herramientas aplicadas

Como fase inicial del proyecto, se revisaron y actualizaron las herramientas (encuesta) por ser aplicadas. Estas herramientas se trabajaron de forma conjunta por funcionarios de la Dirección General de Calidad y la empresa Excelencia Técnica en Informática S.A. (referirse al Anexo 1), con base en los aspectos establecidos en el RPCS. Los aspectos evaluados a través de las encuestas se detallan a continuación:

**Tabla 2.** Detalle de los indicadores y aspectos que se contemplaron en las herramientas (encuesta) actualizadas para evaluar los servicios de telefonía fija tradicional, telefonía IP, telefonía móvil, internet móvil y transferencia de datos fija.

Factores	Servicio Telefonía IP, Telefonía Básica Tradicional	Servicio Telefonía Móvil e Internet Móvil	Servicio Transferencia datos fija	Servicio de televisión por suscripción
<b>Atención personalizada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El tiempo que esperó para ser atendido</li> <li>-El trato que le dio la persona que le atendió</li> <li>-La solución al problema o consulta planteada</li> </ul>			
<b>Atención Telefónica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El tiempo de espera en línea para ser atendido</li> <li>-La atención recibida por parte de la persona que atendió su llamada.</li> <li>-La solución al problema o consulta planteada</li> </ul>			
<b>Entrega del Servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El tiempo de espera desde que contrató el servicio hasta que se le instaló</li> <li>-El trato del personal que llegó a instalar el servicio</li> <li>-Instalación correcta y funcional del servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El tiempo que debió esperar para que le activaran el servicio</li> <li>-El trato de la persona que lo atendió</li> <li>-Activación correcta y funcional del Servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El tiempo de espera desde que contrató el servicio hasta que se le instaló</li> <li>-El trato del personal que llegó a instalar el servicio</li> <li>-Instalación correcta y funcional del servicio</li> </ul>	
<b>Reparación de averías</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El trato recibido al reportar la avería</li> <li>-La rapidez en la solución de la avería reportada</li> <li>-La solución a la avería reportada</li> </ul>			
<b>Facturación del servicio</b>	<p><b>Solo para clientes Pos-Pago:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-El envío de su factura antes del vencimiento</li> <li>-La claridad y detalle de la factura</li> <li>-La exactitud en el monto facturado</li> </ul> <p><b>Solo para clientes con líneas Pre-Pago:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-¿Recibe periódicamente alguna factura física y/o electrónica por parte de XXXX del Servicio de Telefonía IP Pre-Pago?</li> <li>-Al momento de hacer una recarga,</li> </ul>	<p><b>Solo para clientes Pos-Pago:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-El envío de su factura antes del vencimiento</li> <li>-La claridad y detalle de la factura</li> <li>-La exactitud en el monto facturado</li> </ul> <p><b>Solo para clientes con líneas Pre-Pago:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La facilidad para realizar una recarga</li> <li>-La cantidad de lugares disponibles para realizar una recarga</li> <li>-El tiempo transcurrido en la confirmación de su recarga</li> <li>-El servicio de consulta de saldos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El envío de su factura antes del vencimiento</li> <li>-La claridad y detalle de la factura</li> <li>-La exactitud en el monto facturado</li> </ul>	

Factores	Servicio Telefonía IP, Telefonía Básica Tradicional	Servicio Telefonía Móvil e Internet Móvil	Servicio Transferencia datos fija	Servicio de televisión por suscripción
	¿le acreditan adecuadamente el monto a su línea telefónica?			
<b>Funcionamiento del servicio</b>	<p>La calidad de la llamada</p> <p>La posibilidad de hacer uso del servicio en todo momento</p> <p>El tiempo transcurrido desde que marca el # de teléfono hasta que escucha los tonos de llamada</p> <p>El servicio en cuanto a las llamadas sin interrupciones</p> <p>La calidad del servicio en llamadas internacionales</p> <p>La realización de llamadas a números telefónicos que no sean del ICE (Claro, Movistar, Tigo, etc)</p>	<p>Las áreas de cobertura</p> <p>La posibilidad de hacer uso del servicio en todo momento, cuando se cuenta con cobertura</p> <p>La calidad de la comunicación una vez establecida la llamada</p> <p>El servicio en cuanto a las llamadas sin interrupciones</p> <p>El tiempo de entrega de los mensajes de texto</p> <p>La realización de llamadas a números telefónicos que no sean de XXXX</p> <p>Las áreas de cobertura/mapas de velocidad publicados por el operador</p> <p>La calidad del servicio del Transferencia de Datos Móvil una vez iniciada la comunicación</p> <p>El servicio de Transferencia de Datos Móvil sin interrupciones una vez establecida la conexión</p> <p>La velocidad del servicio de Transferencia de Datos Móvil contratado</p>	<p>La posibilidad de utilizar el servicio de Transferencia de Datos Fija en todo momento</p> <p>La calidad del servicio del Transferencia de Datos Fija una vez iniciada la comunicación</p> <p>El servicio de Transferencia de Datos Fija sin interrupciones una vez establecida la conexión</p> <p>La velocidad del servicio de Transferencia de Datos Fija contratado</p>	<p>La nitidez del sonido</p> <p>La nitidez de la imagen</p> <p>La posibilidad de hacer uso del servicio en todo momento</p> <p>La calidad de la señal</p> <p>La calidad del formato en Alta Definición (HD) cuando aplique</p>

Posterior al proceso de actualización, se remitieron las propuestas de herramientas a la Cámara de Infocomunicación y Tecnología, esto con la finalidad de que fueran analizadas por los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones. De este proceso de revisión, se desprendieron observaciones que fueron implementadas en estas. A continuación se presentan las principales correcciones aplicadas:

- Se modificó en todos los cuestionarios el filtro sobre la edad del entrevistado para que la encuesta solo se aplique a mayores de 18 años.
- Se incorporó en la totalidad de cuestionarios una consulta al entrevistado con el fin de verificar si corresponde al usuario final del servicio y el operador que está evaluándose en el cuestionario, en caso contrario no se aplica la encuesta.
- Se incorporó en la totalidad de cuestionarios una validación adicional respecto de la sección de Entrega del Servicio, de forma tal que se consulte si el usuario entrevistado se encontraba presente durante el proceso de instalación.
- Se incorporó una pregunta para identificar si el servicio evaluado corresponde a un servicio Residencial o Empresarial. En caso de corresponder a un servicio

- empresarial, se le solicita a la persona entrevistada identificar su rol dentro de la empresa o transferir la llamada con el encargo de los servicios de telecomunicaciones de la encuestada.
- e. Se incorporó en el cuestionario de Transferencia de Datos Fija, una pregunta para tener conocimiento del medio por el cual es brindado el servicio de transferencia de datos fija, ya sea por cable, fibra o cobre.
  - f. Respecto a la sección de Reparación de averías, se estableció que el entrevistador consulte al usuario sobre las averías y la cantidad de éstas que ha reportado en el plazo de un año, siendo que con esto se delimita el periodo según lo solicitado.
  - g. Se incorporó una pregunta de control para que el usuario señale si le fue indicado que la causa de la avería correspondió a un situación eximente de responsabilidad para el operador (como un caso fortuito o fuerza mayor). En este sentido, solo en los casos en que la avería fuese imputable al operador (según la información proporcionada al usuario) se evaluará la rapidez con la cual se atendió.
  - h. Se incorporó a los formularios una consulta para que el usuario manifieste si su facturación se realiza por vía electrónica o física.
  - i. En la totalidad de cuestionarios se eliminarán las preguntas que hacían referencia con las capacidades o conocimiento del personal técnico. Estas se reemplazaron por preguntas que se enfocan en funcionalidad y resolución de la avería o consulta planteada.
  - j. En el cuestionario de Telefonía Móvil, se modificó la redacción de la pregunta ¿Cuántas líneas telefónicas celulares posee? Por la sugerida por la Cámara.
  - k. En el cuestionario de Telefonía Móvil, para consultar al respecto de la disponibilidad del servicio, se incorporó un condicional que lo restrinja a disponibilidad dentro del área de cobertura.

## 2.2. Aspectos definidos para la aplicación de las herramientas

La aplicación de las encuestas incluyó como población meta a los usuarios (hombres y mujeres) de los operadores y proveedores citados anteriormente. Asimismo, el estudio debía ser aplicado a usuarios activos de los diferentes servicios, abarcando las distintas modalidades de cobro post pago y prepago. Cabe señalar que, las encuestas se aplicaron a hombres y mujeres mayores de 18 años.

Para contar con una muestra estadísticamente representativa de usuarios, se solicitó a los operadores y proveedores suministrar bases numéricas de usuarios activos, las cuales por su valor comercial, fueron declaradas confidenciales mediante Resolución RCS-108-2015 y brindadas a Excelencia Técnica en Informática dentro del contrato de confidencialidad suscrito, con el fin de que se obtuvieran las muestras que cumplieran con los porcentajes mínimos de error y grados de confianza establecidos en el cartel de contratación.

En la tabla a continuación se detallan las características del estudio realizado:

**Tabla 3** Características de los estudios aplicados.

Servicio	Tipo de estudio	Total de usuarios encuestados	Total de usuarios por operador	Margen de error (%)	Nivel de Confianza (%)	Fecha de aplicación
<b>Telefonía IP</b>	Encuesta Telefónica	2259	TIGO: 600 Call My Way: 457 Telecable: 602 Cable Tica: 600	±4	95	15 de julio al 8 de agosto del 2015
<b>Telefonía Básica Tradicional</b>	Encuesta Telefónica	1067	ICE: 1067	±3	95	07 al 18 de agosto del 2015
<b>Telefonía Móvil</b>	Encuesta Telefónica	3074	ICE: 604 Movistar: 656 Claro: 599 Fullmóvil: 603 Tuyo Móvil: 612	±4	95	19 de agosto al 11 de setiembre del 2015
<b>Transferencia de datos fija</b>	Encuesta Telefónica	2407	ICE: 602 Telecable: 605 Cable Tica: 600 TIGO: 600	±4	95	14 de setiembre al 1 de octubre del 2015
<b>Transferencia de datos a través de redes móviles</b>	Encuesta Telefónica	3020	ICE: 608 Movistar: 603 Claro: 604 Fullmóvil: 600 Tuyo Móvil: 605	±4	95	7 de octubre al 13 de noviembre del 2015
<b>Televisión por Suscripción</b>	Encuesta Telefónica	3003	TIGO: 600 SKY: 600 CLARO: 600 Cable Tica: 601 Telecable: 602	±4	95	5 al 30 de noviembre del 2015

### 3. Resultados de los Estudios

En la presente sección se detallan los resultados registrados respecto al grado de satisfacción y percepción de la calidad para cada uno de los servicios evaluados. Es importante aclarar que las notas se presentan en la escala del 1 al 10, siendo el valor uno identificado como pésimo y el valor diez identificado como excelente.

#### 3.1. Telefonía Básica Tradicional

##### 3.1.1. Atención Personalizada del Servicio de Telefonía Básica Tradicional

La atención personalizada corresponde a uno de los parámetros evaluados en las encuestas aplicadas, para el cual un 75.8% de los encuestados indicó no haberse presentado nunca a un centro de atención. En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el citado parámetro al restante 24.2% de los usuarios que sí recurrieron a los centros de atención para gestionar sus trámites.



A partir de los resultados detallados en la figura anterior, el aspecto de *tiempo que espera para ser atendido* únicamente alcanzó un 6,71% convirtiéndolo en el parámetro con inferiores resultados.

### 3.1.2. Atención Telefónica del Servicio de Telefonía Básica Tradicional

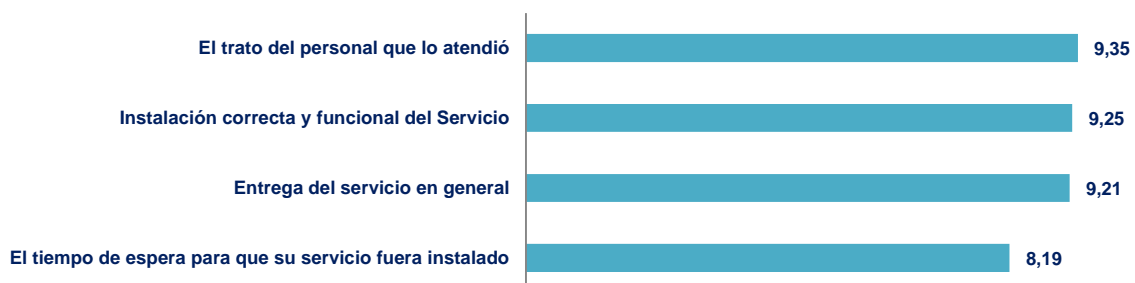
Respecto al parámetro de *Atención telefónica*, un 75.0% de los usuarios encuestados indicó nunca haber realizado una consulta telefónica. En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el citado parámetro al restante 24.6% de los usuarios que sí llamaron a los centros de atención telefónica para gestionar sus trámites.



A partir de los resultados detallados anteriormente, el aspecto mejor evaluado fue el trato que recibieron los usuarios al llamar al centro de servicio, alcanzando un 8,50%. Asimismo, el aspecto que registró las menores calificaciones fue el tiempo que tuvieron que esperar en línea los usuarios para ser atendidos, con un 6,63%, siendo que un 32.6% de los usuarios encuestados, indicaron tener que esperar más de 6 minutos para ser atendidos. Adicionalmente, de los resultados se extrae que únicamente a un 49.1% del total de usuarios encuestados se le otorgó un número de operación producto del trámite efectuado.

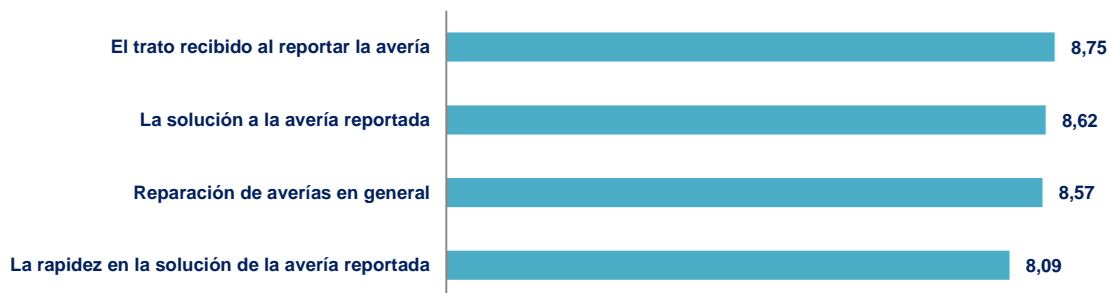
### 3.1.3. Entrega del Servicio de Telefonía Básica Tradicional

En la figura a continuación se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de entrega de servicio.



### 3.1.4. Reparación de averías del Servicio de Telefonía Básica Tradicional

Para el parámetro de *Reparación de Averías*, un 62.9% del total de usuarios encuestados indicó no haber tenido que reportar una avería en el último año. En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el citado parámetro al restante 37.1% de usuarios que sí reportaron una averías en el último año.



Es importante destacar que los usuarios que manifestaron haber reportado averías, lo realizaron con un promedio de 2,21 averías por año.

### 3.1.5. Facturación del Servicio de Telefonía Básica Tradicional

En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de facturación del servicio.



De la figura anterior, el aspecto de *facturación del servicio en general* recibió la calificación más baja con un 7,83%.

### 3.1.6. Funcionamiento del Servicio de Telefonía Básica Tradicional

En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de *funcionamiento del servicio*.





De la figura anterior, es importante indicar que un 60% de los usuarios encuestados indicaron no utilizar el servicio de llamadas internacionales y que todos los parámetros obtuvieron una nota superior a 8.75.

### 3.1.7. Resultados Finales por Parámetro Evaluado para el Servicio de Telefonía Básica Tradicional

En la figura a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la percepción de la calidad y grado de satisfacción por parte de los usuarios del **servicio de telefonía básica tradicional** para cada uno de los parámetros evaluados e indicados en la tabla 2 del presente informe.



**Figura 1.** Resultado por parámetro evaluado para el servicio de telefonía básica tradicional.

De la figura anterior, se puede extraer que los parámetros con calificaciones más bajas corresponden a la atención personalizada y la atención telefónica.

### 3.1.8. Resultado Final Percepción de la Calidad y Grado de Satisfacción para el Servicio de Telefonía Básica Tradicional

En la figura a continuación, se presenta el resultado final de la percepción de la calidad obtenida por el ICE para el servicio de telefonía básica tradicional.

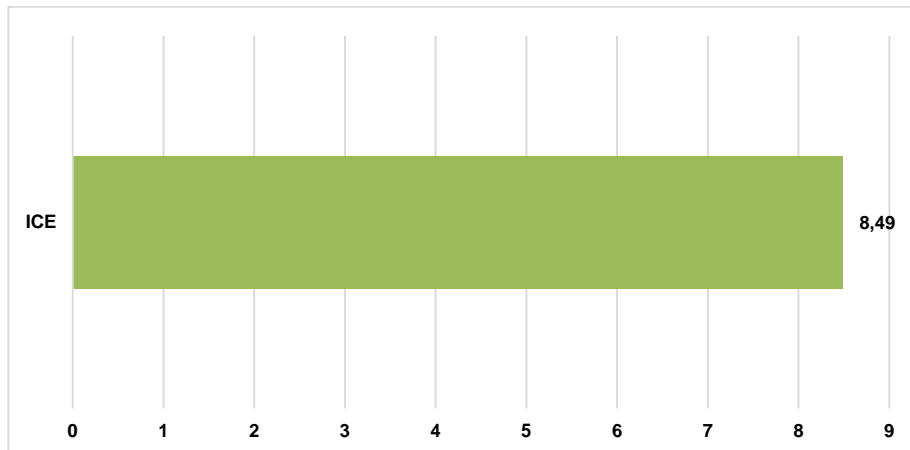


Figura 2. Nota final de la percepción de la calidad para el servicio de telefonía básica tradicional.

### 3.2. Telefonía IP

#### 3.2.1. Aspectos particulares del Servicio de Telefonía IP

En las figuras a continuación, se detallan los resultados de aspectos particulares de servicio de telefonía IP referentes a:

1. Expectativas al contratar el servicio según operador
2. Cumplimiento de expectativas

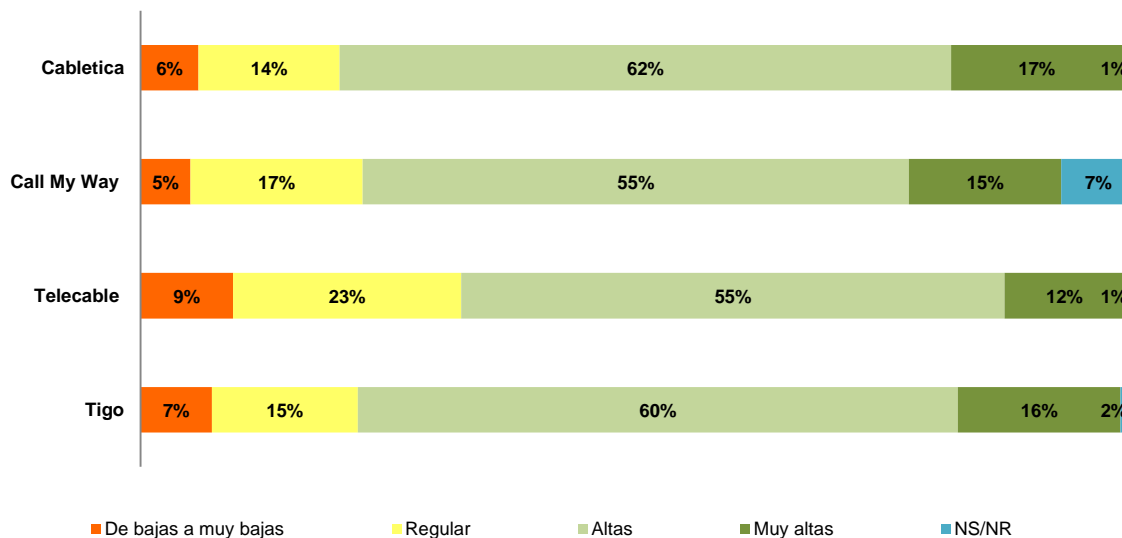
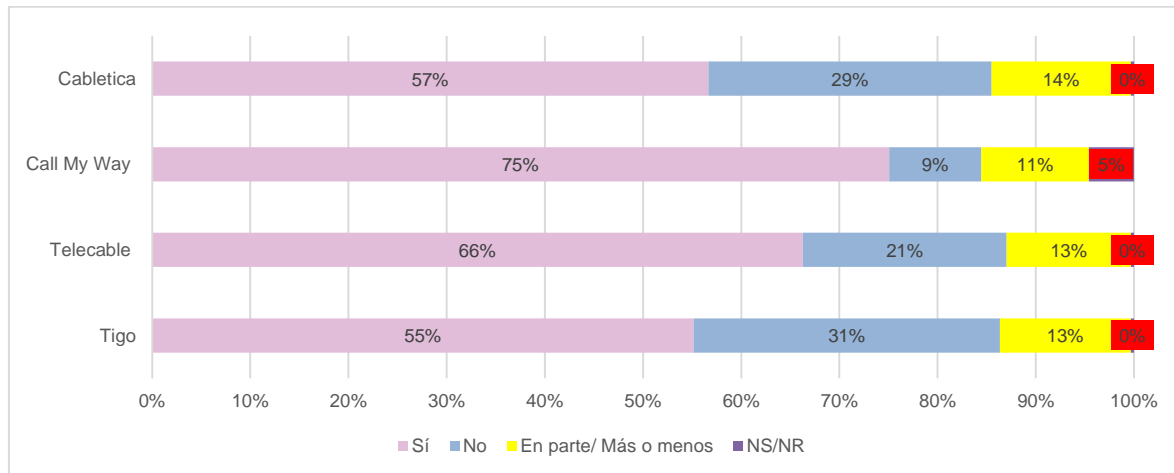


Figura 3 Expectativas al contratar el servicio por operador.

De la figura 3, se extrae que los usuarios del operador Cabletica indicaron tener las mayores expectativas al contratar el servicio al operador. Asimismo, un 32% de usuarios de Telecable indicaron tener bajas expectativas al contratar los servicios de su operador.

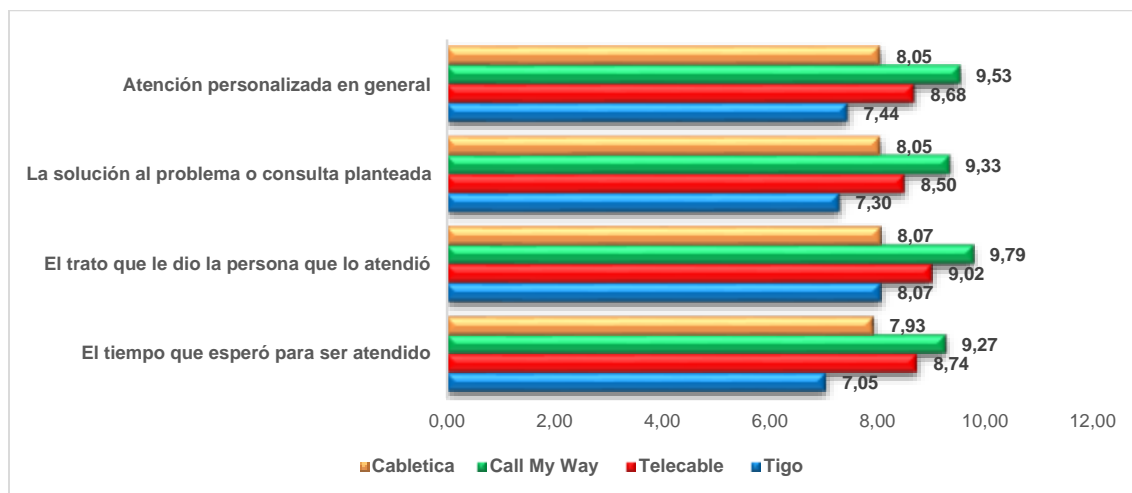


**Figura 4** Cumplimiento de las expectativas por operador.

De la figura 4, se logra extraer que un 75% de los usuarios del operador Call My Way indicaron que sus expectativas sí se cumplieron.

### 3.2.2. Atención Personalizada del Servicio de Telefonía IP

A partir de los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta, en promedio un 83.2% de los usuarios encuestados no ha visitado un centro de atención personalizada (agencia, tienda o kiosco) de su operador en el último semestre. En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de *Atención Personalizada* al restante 16.8% de usuarios que sí recurrieron a dichos centros de atención para gestionar sus trámites.

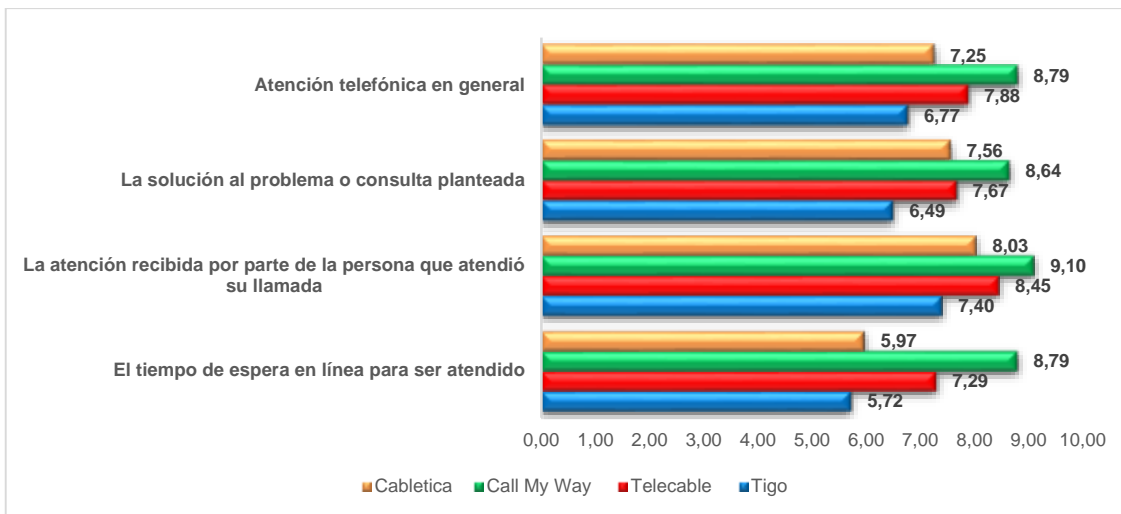


De la figura anterior, se puede extraer que el operador TIGO obtuvo el menor porcentaje en los siguientes aspectos evaluados: *solución al problema o consulta planteada* y *tiempo que esperó para ser atendido*. Asimismo, el operador Call My Way registró los mayores promedios de satisfacción para la totalidad de aspectos evaluados. Es importante destacar,

que del porcentaje de usuarios que efectivamente visitaron un centro de atención, un 46.3% de ellos indicaron que les fue asignado un número de trámite.

### 3.2.3. Atención Telefónica del Servicio de Telefonía IP

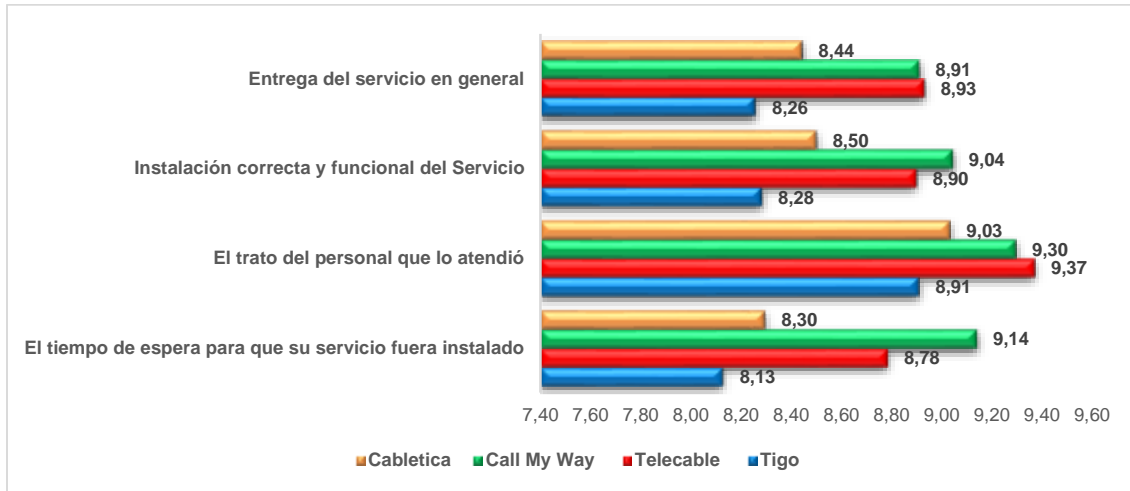
Respecto al parámetro de *Atención telefónica*, un promedio de 61.5% de los usuarios encuestados indicó haber utilizado el servicio de atención telefónica de su operador. Es importante destacar que un 88% de los usuarios que efectivamente contactaron al centro de servicio al cliente, esperaron entre 1 a 7 minutos para ser atendidos, y que un 29% restante esperó más de 7 minutos para ser atendido. En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el este parámetro.



A partir de los resultados de la figura anterior, se puede extraer que el operador TIGO registró el menor grado de satisfacción en la totalidad de aspectos evaluados. El operador Call My Way registró las mayores calificaciones en la totalidad de aspectos evaluados. Es importante indicar que únicamente un 38.2% de los usuarios que contactaron al centro de servicio al cliente indicaron haber recibido un número de trámite.

### 3.2.4. Entrega del Servicio de Telefonía IP

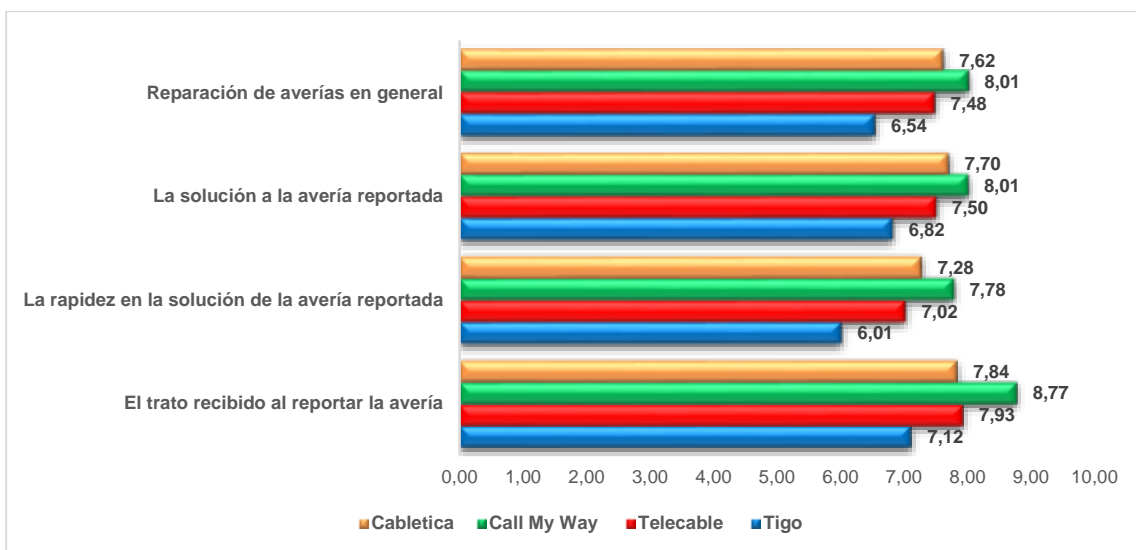
En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el citado parámetro.



A partir de los resultados obtenidos, se puede extraer que el operador Telecable registra el mayor promedio en el aspecto de *trato del personal que lo atendió*. El operador Call My Way registra el mayor promedio en los aspectos de *tiempo de espera para que servicio fuera instalado e instalación correcta y funcional del servicio*. Adicionalmente, el operador Tigo registró los promedios más bajos en todos los aspectos. Es importante destacar que un 71.5% de la totalidad de usuarios estuvo presente durante la instalación y/o activación del servicio.

### 3.2.5. Reparación de averías del Servicio de Telefonía IP

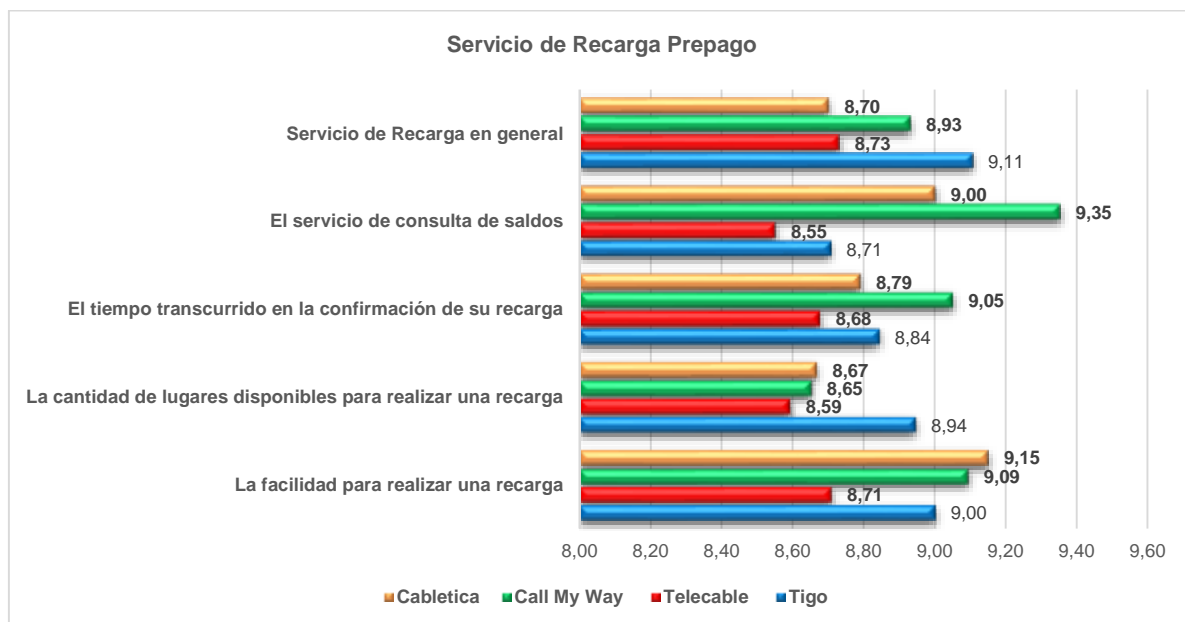
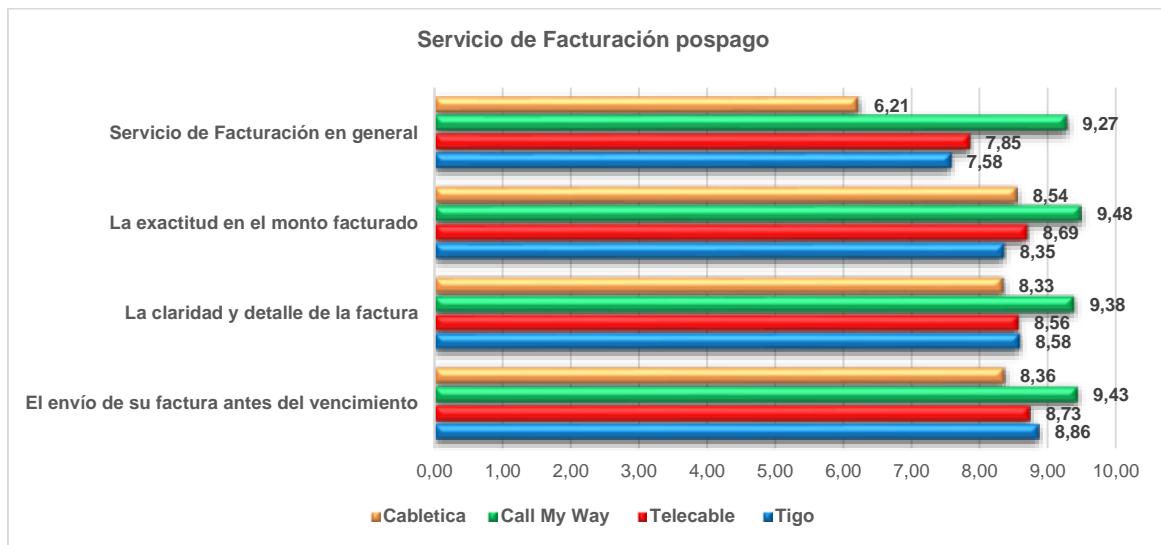
En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el citado parámetro. Es importante destacar, que un 52% de los usuarios encuestados indicaron haber sufrido interrupciones en su servicio de telefonía IP en el último año. Adicionalmente, para los operadores Tigo y Telecable un 25% de los usuarios encuestados indicaron haber sufrido dos averías durante el año. Asimismo, también es importante señalar que un 88.9% de los usuarios indicaron que las averías reportadas eran competencia de su operador.



A partir de los resultados obtenidos en la figura anterior, se puede extraer que el operador Tigo reportó los menores promedios en la totalidad de aspectos evaluados. Asimismo, el operador Call My Way registró los mayores promedios en la totalidad de aspectos evaluados.

### 3.2.6. Facturación y/o Recarga del Servicio de Telefonía IP

En las figuras a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de facturación y/o recarga del servicio tanto para pospago como para prepago, a los usuarios encuestados. Es importante destacar que un 59% de los usuarios encuestados del operador Cabletica indicaron no recibir la factura de su servicio, siendo el promedio de los operadores evaluados un 59.9% para este parámetro.

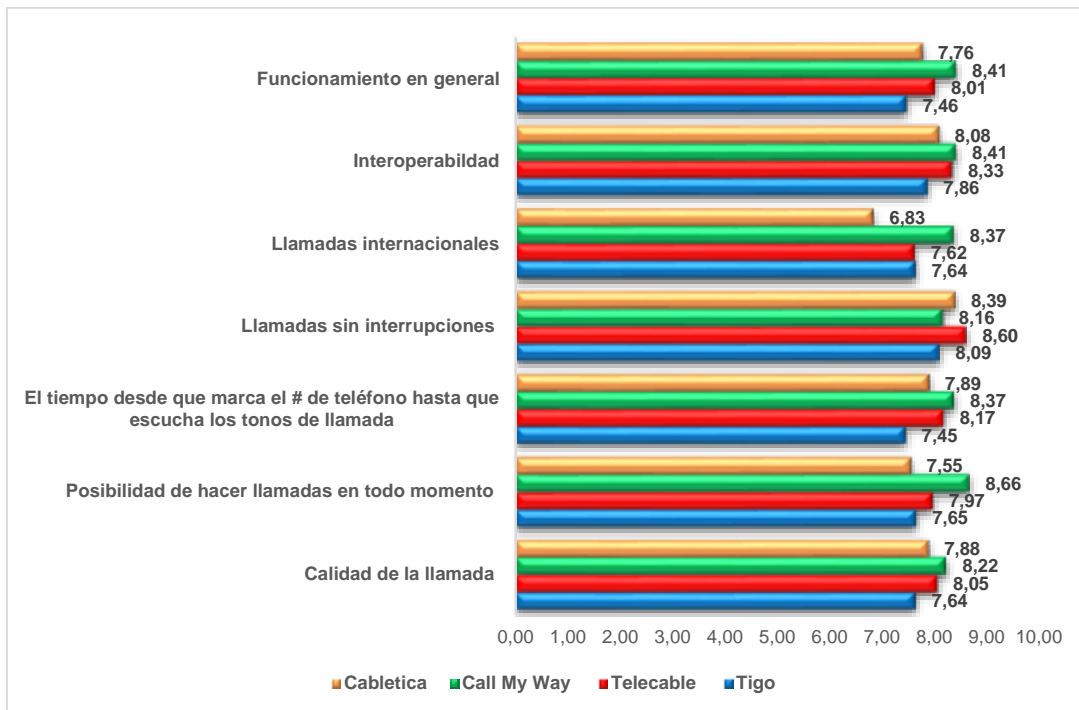


De los resultados detallados en la figura correspondiente al servicio de facturación pospago, el operador Call My Way registra los mayores promedios en la totalidad de aspectos evaluados. Asimismo, el operador Cabletica registró las menores calificaciones en los aspectos de *claridad y detalle de la factura y envío de su factura antes del vencimiento*.

A partir de los resultados detallados en la figura correspondiente al servicio de recarga, el operador Call My Way registró los mayores promedios de satisfacción respecto a los aspectos de *servicio de consulta de saldos y tiempo transcurrido en la confirmación de su recarga*. Asimismo, el operador Tigo registró el mejor promedio de satisfacción respecto a la *cantidad de lugares disponibles para realizar una recarga*. Adicionalmente, el operador Telecable registró los niveles más bajos en la totalidad de aspectos evaluados.

### 3.2.7. Funcionamiento del Servicio de Telefonía IP

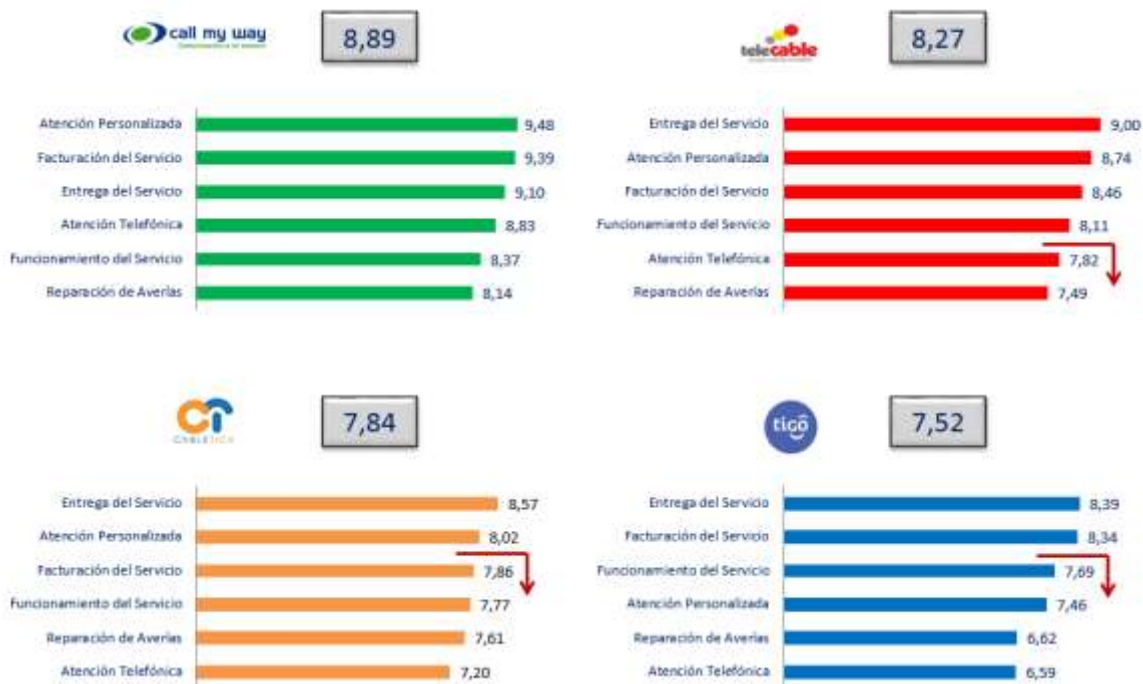
En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de funcionamiento del servicio de telefonía IP.



A partir de los resultados contenidos en la figura anterior, se puede extraer que los operadores Tigo y Cabletica registraron los promedios de satisfacción más bajos para el aspecto de *calidad de la llamada*. Los operadores Telecable, Cabletica y Tigo registraron los mayores promedios de satisfacción respecto a las *llamadas sin interrupción*. El operador Call My Way registró el mayor promedio de satisfacción respecto al parámetro de funcionamiento de servicio, y el operador Tigo registró el menor promedio de satisfacción respecto al citado parámetro.

### 3.2.8. Resultados Finales por Parámetro Evaluado para el Servicio de Telefonía IP

En la figura a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la percepción de la calidad y grado de satisfacción por parte de los usuarios del servicio de telefonía IP para cada uno de los parámetros evaluados e indicados en la tabla 2 del presente informe.



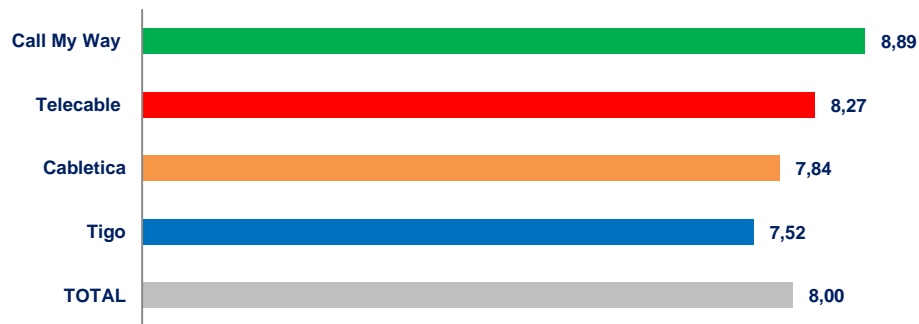
**Figura 5** Resultado por parámetro evaluado para el servicio de telefonía IP por operador.

De la figura anterior, se puede extraer que los parámetros para los cuales persiste el promedio más bajo en cuanto al grado de satisfacción, corresponden a reparación de averías y atención telefónica.

### 3.2.9. Resultado Final Percepción de la Calidad y Grado de Satisfacción para el Servicio de Telefonía IP

En la figura a continuación, se presenta el resultado final de la percepción de la calidad obtenida por los operadores TIGO, Call My Way, Telecable y Cable Tica, para el servicio de telefonía IP.





**Figura 6** Nota final de la percepción de la calidad para el servicio de telefonía IP por operador<sup>3</sup>.

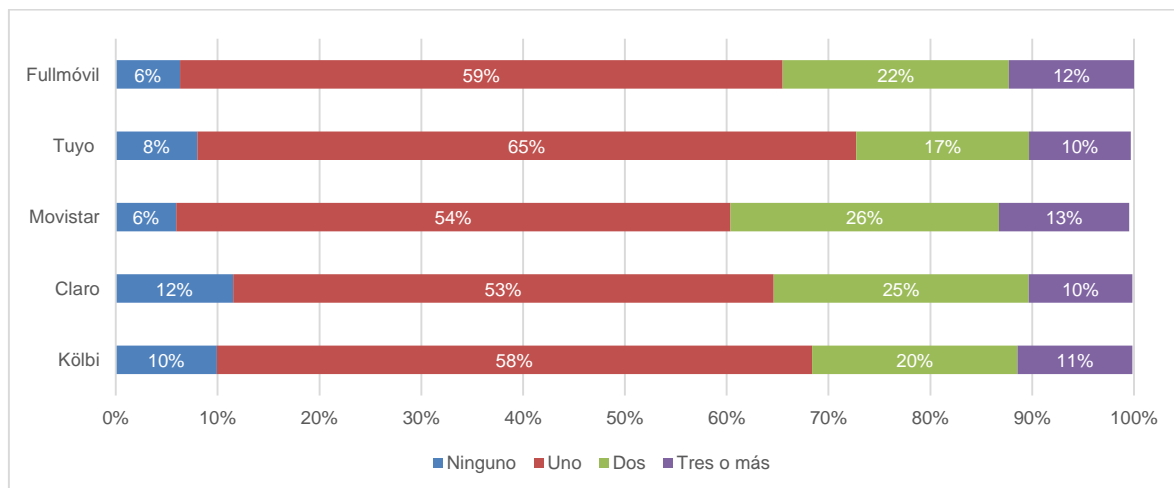
De la figura 6, se puede extraer que el operador con menor promedio de percepción de la calidad y grado de satisfacción para el servicio de telefonía IP corresponde a Tigo.

### 3.3. Telefonía Móvil

#### 3.3.1. Aspectos Particulares del Servicio de Telefonía Móvil

En las figuras a continuación, se detallan los resultados de aspectos particulares de servicio de telefonía móvil referentes a:

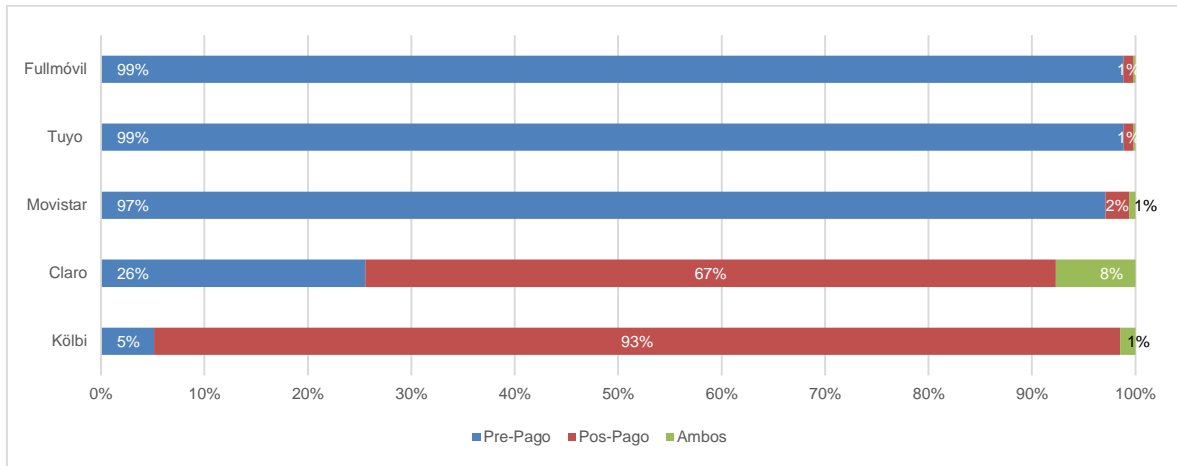
1. Cantidad de servicios móviles a nombre del entrevistado
2. Tipo de modalidad de pago.
3. Tipo de terminal utilizado.
4. Conocimiento al respecto de si el terminal es homologado.
5. Conocimiento respecto a las áreas de cobertura.
6. Expectativas al contratar el servicio según operador
7. Cumplimiento de expectativas



**Figura 7** Cantidad de servicios móviles a nombre del entrevistado.

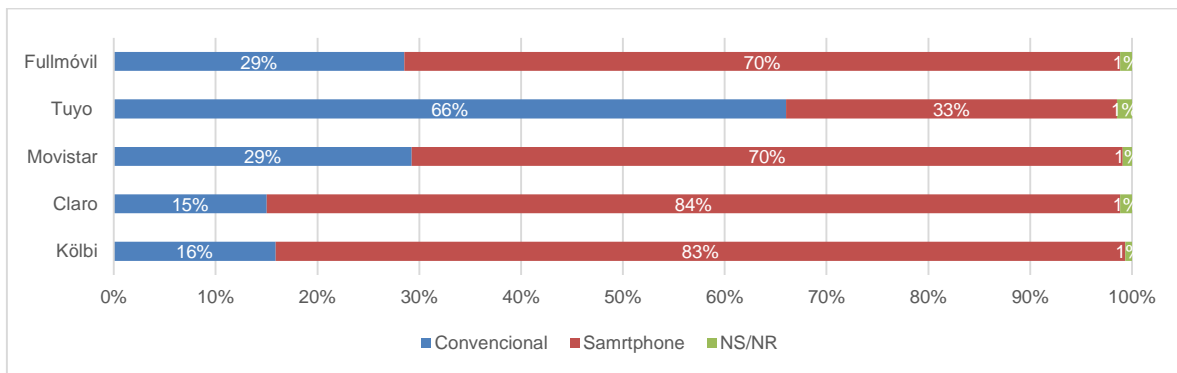
<sup>3</sup> El valor Total corresponde a la calificación emitida por el total de usuarios encuestados independientemente de los operadores evaluados.

De la figura 7 se puede extraer que en promedio un 57.8% de los usuarios entrevistados cuentan con solo un servicio móvil contratado a su nombre.



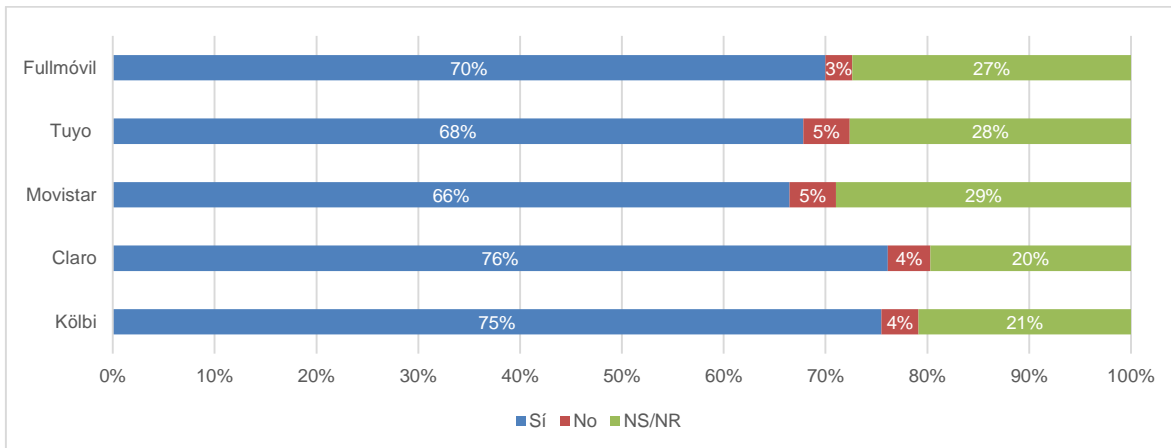
**Figura 8** Tipo de modalidad de pago utilizada por los usuarios de los operadores del servicio de telefonía móvil.

De la figura 8, se puede extraer que el operador Telefónica presenta un porcentaje de servicios prepago de un 97%, situación inversa al operador ICE, el cual presenta el mayor porcentaje de servicios pospago con un 93%. El operador Claro reporta una distribución de servicios pospago de un 67% y de servicios prepago de un 26%. Es importante aclarar que los operadores Tuyo Móvil y Fullmóvil únicamente comercializan servicios prepago.



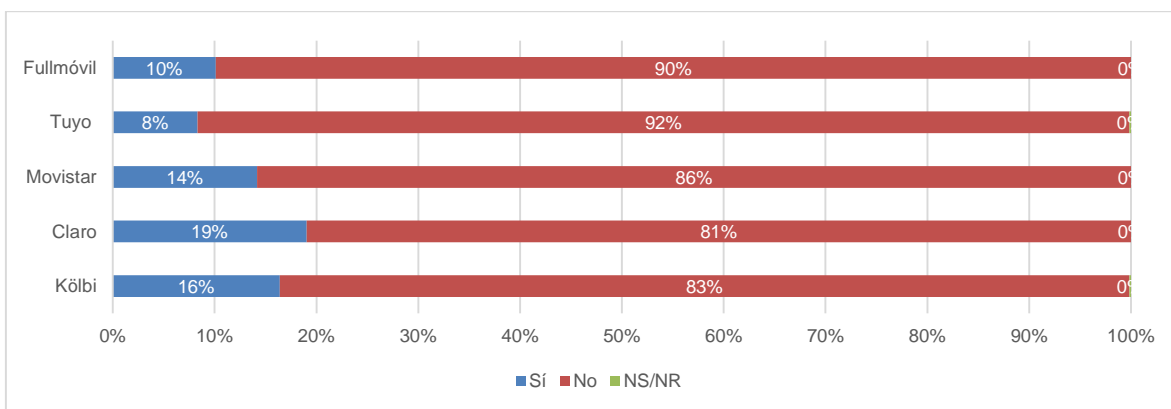
**Figura 9** Tipo de terminal utilizado por los usuarios de los operadores del servicio de telefonía móvil.

De la figura 9, se extrae que los terminales tipo Smartphone continúan predominando entre los usuarios de los operadores ICE, Telefónica, Claro y Fullmóvil. No obstante, para el operador Tuyo Móvil, los terminales convencionales predominan superando en un 33% a los terminales tipo Smartphone.



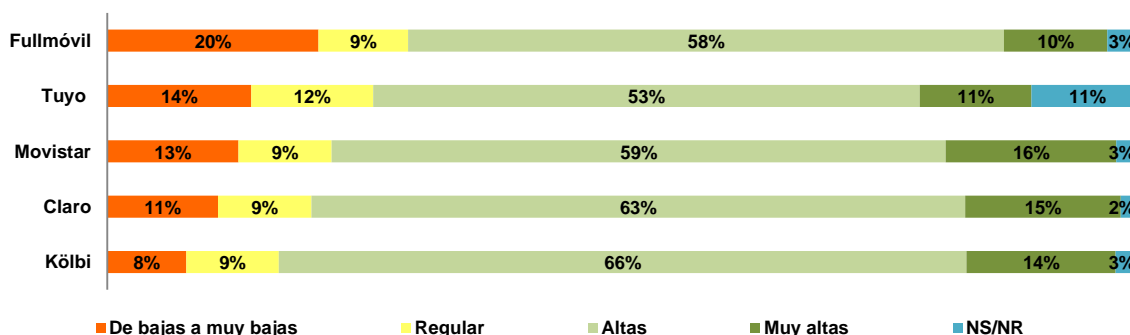
**Figura 10** Conocimiento respecto a si el terminal es homologado.

De la figura 10, se extrae que un promedio de 71% de los usuarios encuestados indican tener un terminal homologado.



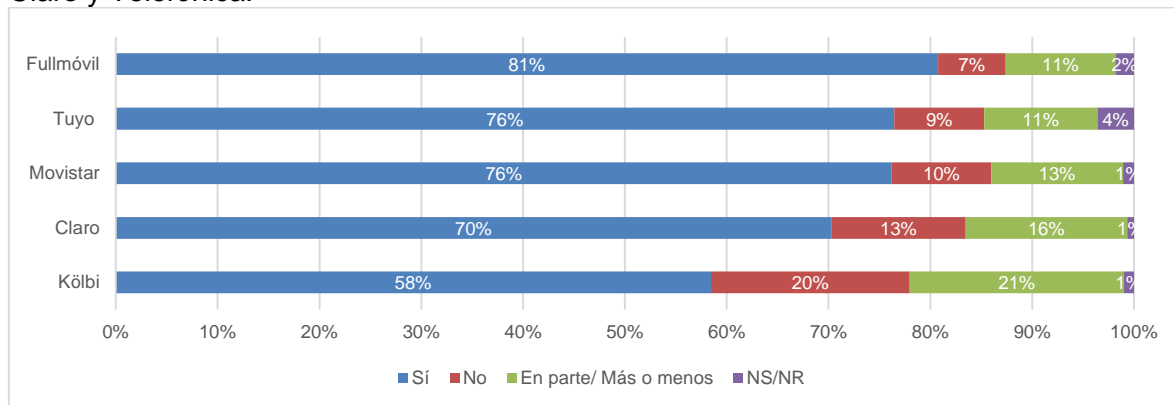
**Figura 11** Conocimiento respecto a las áreas de cobertura publicadas en las páginas WEB de sus operadores del servicio de telefonía móvil.

De la figura 11, se extrae que un promedio de 86.4% de los usuarios encuestados desconocen las áreas de cobertura publicadas por sus operadores en las páginas WEB respectivas.



**Figura 12** Expectativas al contratar el servicio por operador.

De la figura 12, se puede extraer que los usuarios del operador ICE indicaron tener las mayores expectativas al contratar el servicio al operador. Los siguientes dos operadores para los cuales los usuarios expresaron expectativas altas al contratar los servicios fueron Claro y Telefónica.

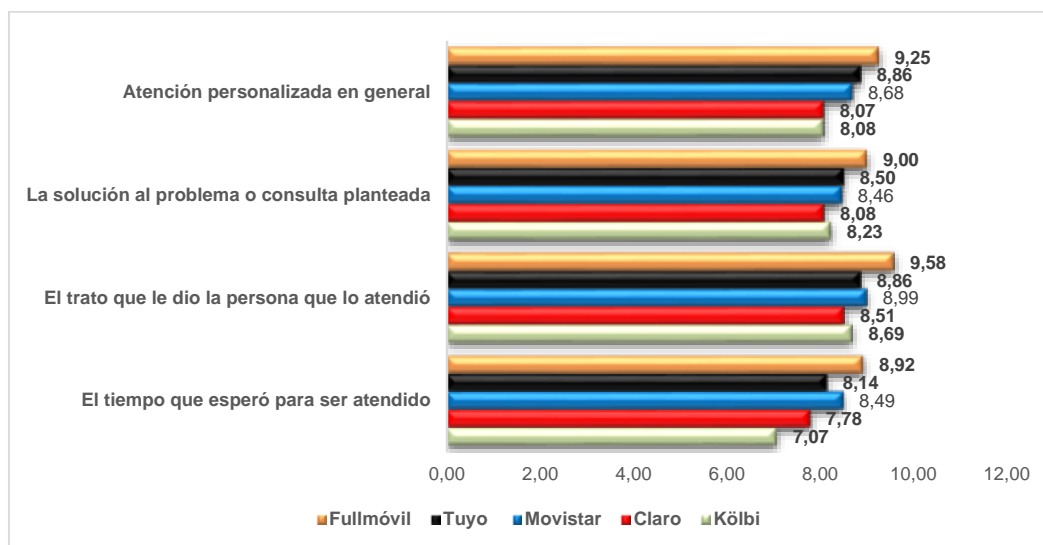


**Figura 13** Cumplimiento de las expectativas por operador.

De la figura 13, se logra extraer que un 41% de los usuarios del operador ICE indicaron que sus expectativas no fueron cumplidas en parte o en su totalidad. Asimismo, un 81% de los usuarios del operador Fullmóvil indicaron que sus expectativas sí se cumplieron.

### 3.3.2. Atención Personalizada del Servicio de Telefonía Móvil

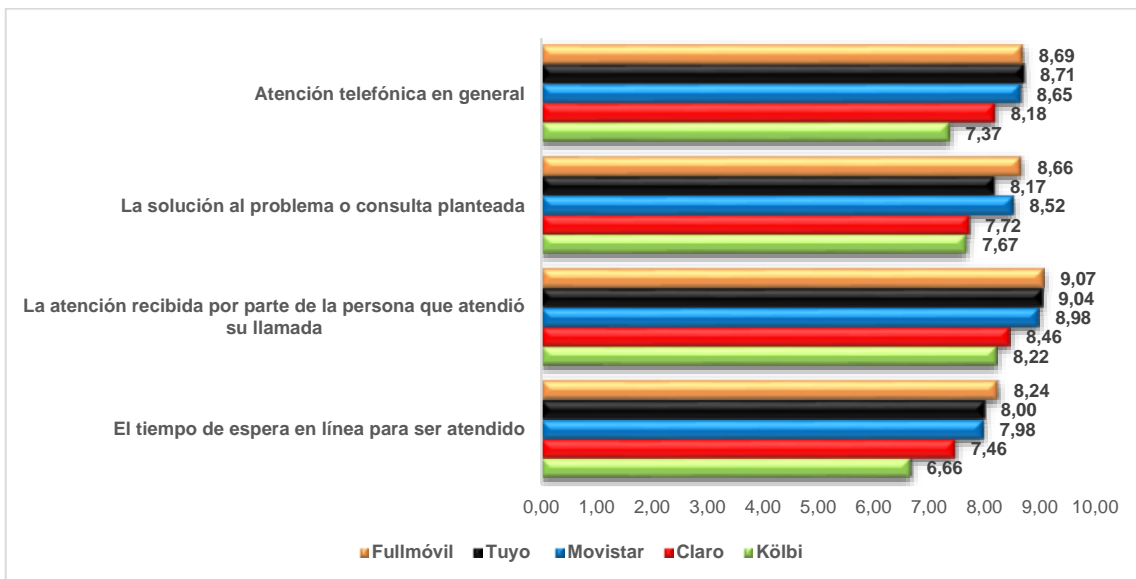
En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de atención personalizada a los usuarios encuestados. Es importante aclarar que un 77.2% de los usuarios encuestados indicaron no haber acudido a un centro de atención personalizada (tienda, agencia o kiosco) del operador del servicio de telefonía móvil en el último semestre, por lo que la figura muestra la percepción del 22.7% de usuarios que sí acudieron a esta vía de atención presencial.



A partir de los resultados obtenidos, se extrae que el operador Fullmóvil alcanzó los mejores promedios en la totalidad de aspectos evaluados. Asimismo, el operador Claro registró los promedios más bajos en los aspectos de *solución al problema o consulta planteada* y *trato que le dio la persona que lo atendió*. Adicionalmente, el operador ICE registró el menor promedio en el aspecto de *tiempo en que esperó para ser atendido*. Es importante destacar que un 60.1% de los usuarios que visitaron centros de atención indicaron no haber recibido un número de trámite.

### 3.3.3. Atención Telefónica del Servicio de Telefonía Móvil

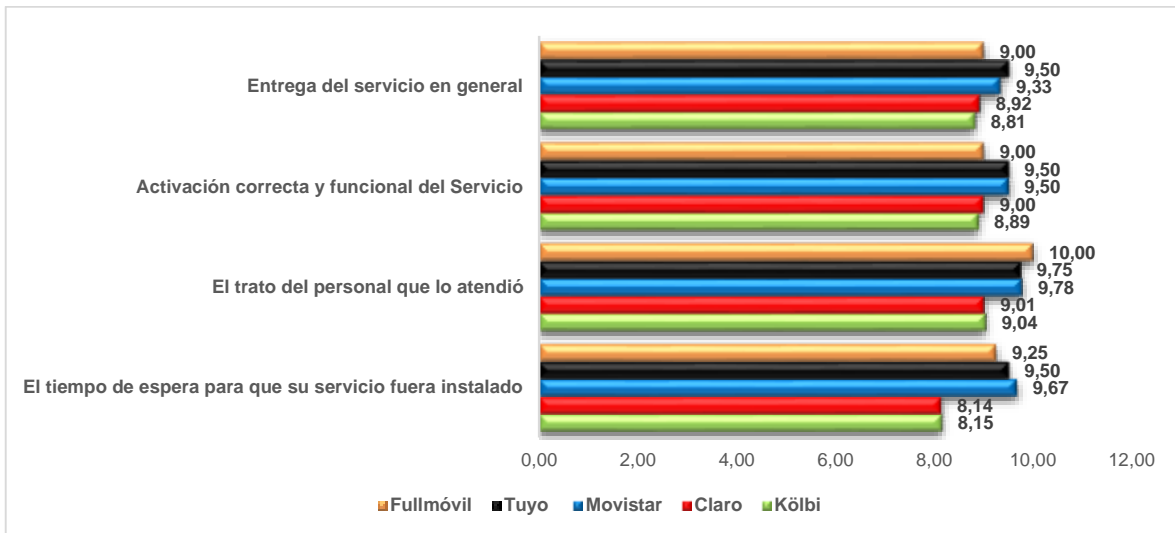
Respecto al parámetro de *Atención telefónica*, un promedio de 72.3% de los usuarios encuestados indicó no haber realizado una consulta telefónica en el último semestre. Asimismo, un 57.4% del total de usuarios que sí contactaron al centro de servicio al cliente indicaron haber sido atendidos en un tiempo superior a 1 minuto e inferior a los 5 minutos. En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el citado parámetro.



De la figura anterior se extrae que el operador Fullmóvil registró el mayor promedio de satisfacción en la totalidad de aspectos evaluados. Asimismo, el operador ICE registró el menor promedio de satisfacción en la totalidad de aspectos evaluados. Se debe resaltar, que un 66.2% del total de usuarios que recurrieron a la atención telefónica en el centro de servicio al cliente, indicaron que no se les otorgó un número de operación producto del trámite efectuado.

### 3.3.4. Entrega del Servicio de Telefonía Móvil

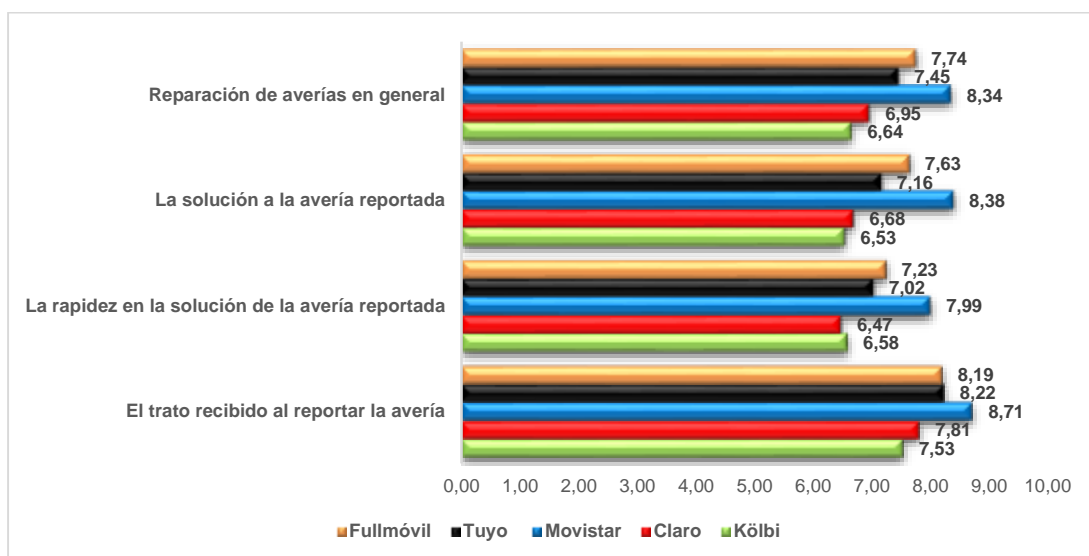
En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de entrega de servicio a los usuarios encuestados.



De la figura anterior, se puede extraer que los operadores Tuyo Móvil y Telefónica registraron el mayor promedio de satisfacción respecto a la *activación correcta y funcional del servicio*. Asimismo, Fullmóvil registró el mayor promedio de satisfacción respecto al *trato del personal que lo atendió*. Los operadores Claro e ICE registraron los menores promedios de satisfacción en la totalidad de aspectos evaluados. Es importante detallar que un 78% de los usuarios evaluados, contrataron de forma directa el servicio de telefonía móvil y que un 87.2% de estos usuarios estuvieron presentes durante la activación del servicio.

### 3.3.5. Reparación de averías del Servicio de Telefonía Móvil

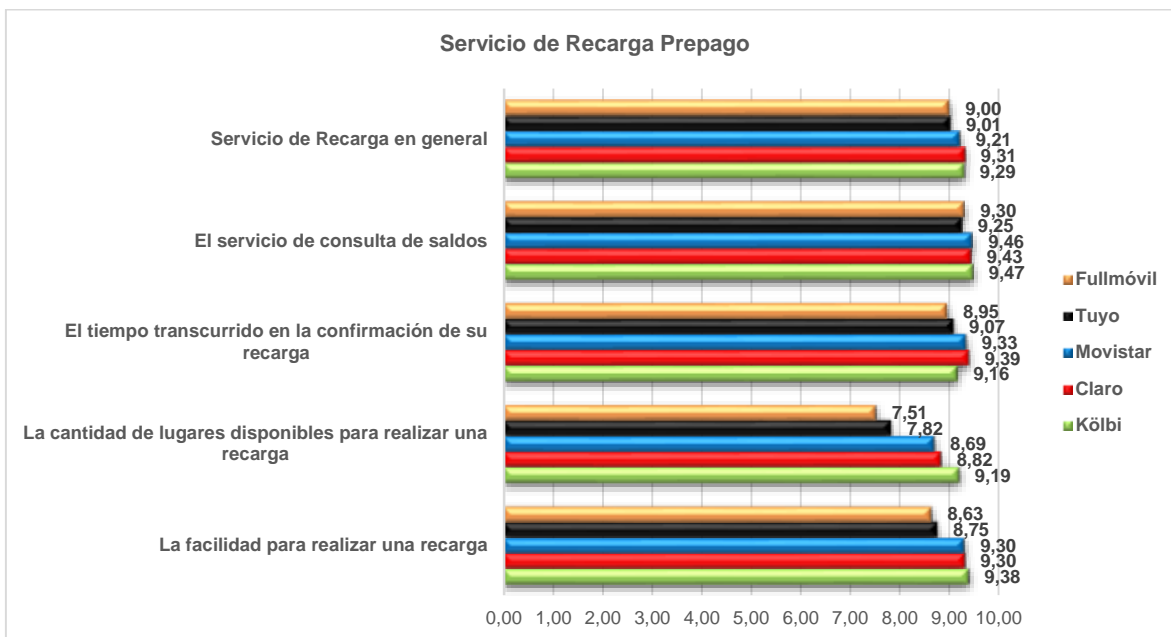
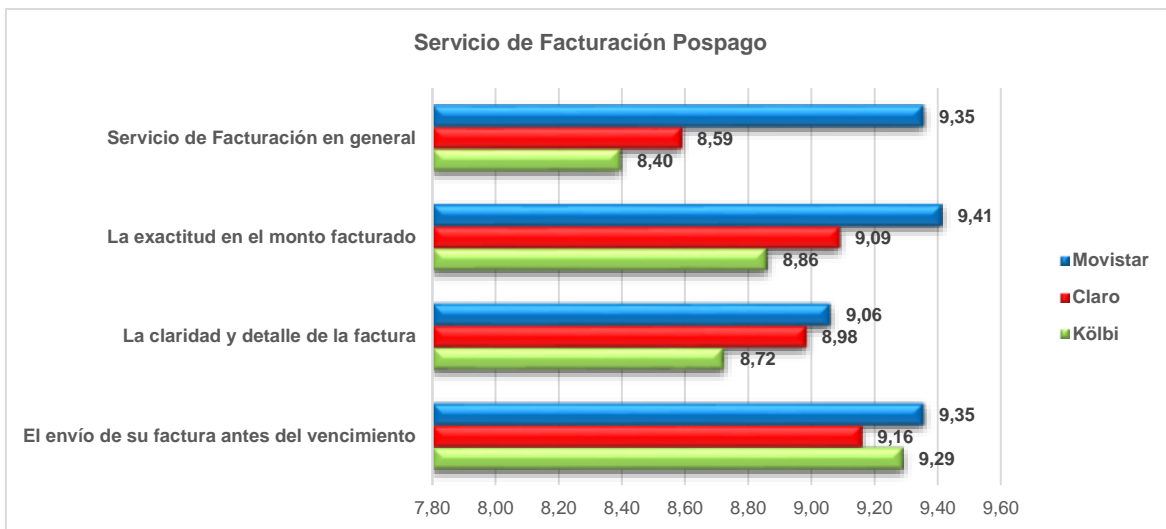
Para el parámetro de *Reparación de Averías*, un 85.8% del total de usuarios encuestados indicó no haber sufrido interrupciones en su servicio en el último año. Asimismo, un 38.6% del total de usuarios encuestados que sí reportaron averías en el último año, indicaron haber reportado al menos una avería en el año. En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el citado parámetro.



A partir de los resultados obtenidos, se puede extraer que el operador Telefónica registró los mejores promedios en la totalidad de aspectos evaluados. Asimismo, los operadores Claro e ICE registraron los menores promedios de satisfacción en la totalidad de aspectos evaluados. Es importante indicar que un 88.1% del total de usuarios evaluados indicaron que era competencia de su operador reparar la avería reportada.

### 3.3.6. Facturación y/o Recarga del Servicio de Telefonía Móvil

En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de facturación y/o recarga de los servicios de telefonía móvil, se aportan dos figuras una para la facturación pospago y otra para la acreditación de los saldos en prepago.

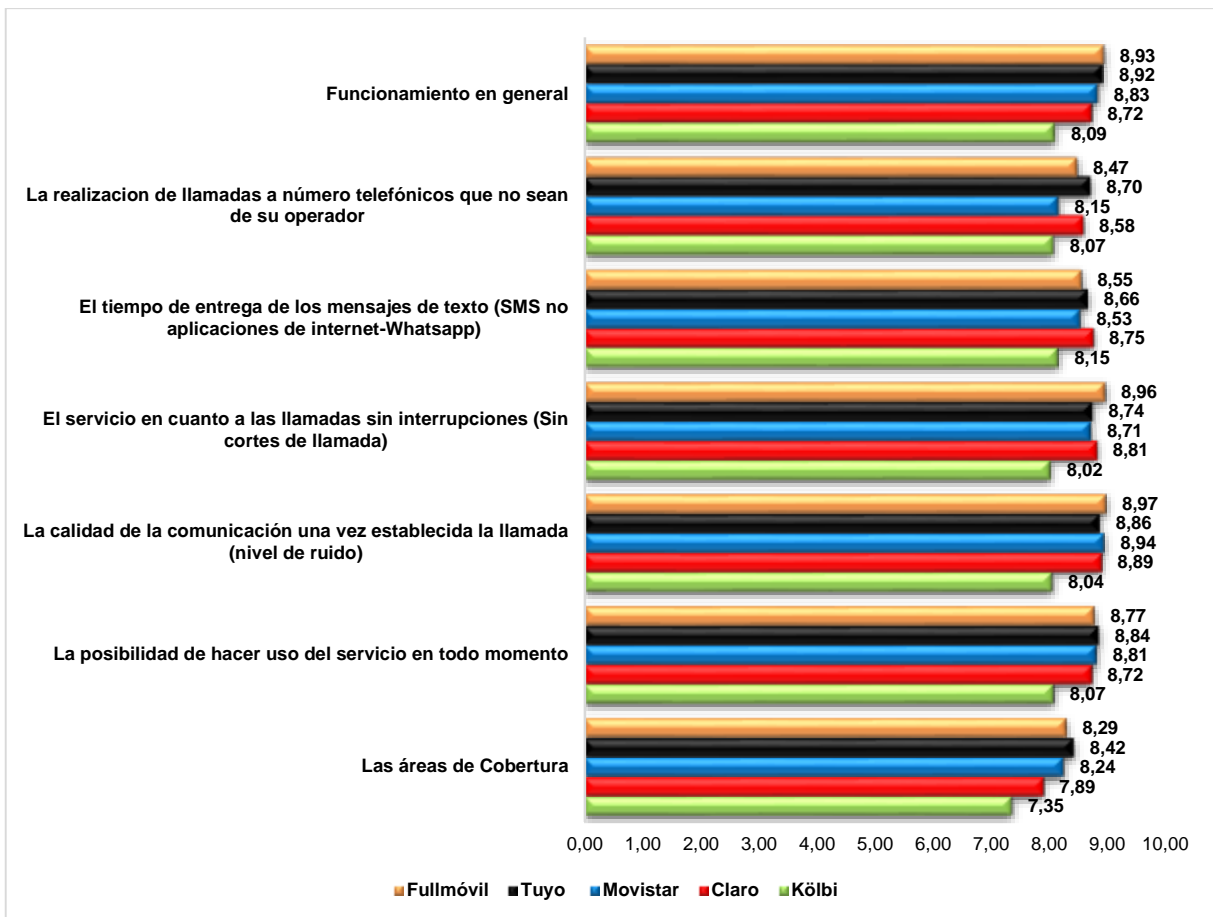


De la figura anterior relacionada con la facturación pospago, se excluyen los resultados obtenidos para los operadores Tuyo Móvil y Fullmóvil, dado que ambos únicamente ofrecen servicios prepago. Ahora bien, el operador Telefónica registró los mayores promedios de satisfacción respecto a la totalidad de aspectos evaluados. Asimismo, el operador ICE registró los menores promedios de satisfacción en para los aspectos de *exactitud del monto facturado, así como claridad y detalle de la factura*. Es importante destacar que un 85.2% del total de usuarios encuestados indicaron recibir una factura física y/o electrónica.

Respecto a la recarga prepago, de la figura se puede extraer que el operador ICE registra el mayor promedio de satisfacción respecto al *servicio de consulta de saldos, cantidad de lugares disponibles para recargar y facilidad para realizar una recarga*. Asimismo, el operador Fullmóvil registra los menores promedios de satisfacción respecto a *tiempo transcurrido en la confirmación de su recarga, servicio de consulta de saldos, cantidad de lugares disponibles para recargar y facilidad para realizar una recarga*. Es importante destacar que un 95.7% del total de usuarios encuestados indicaron que la recarga efectuada se acredita adecuadamente a su línea telefónica.

### 3.3.7. Funcionamiento del Servicio de Telefonía Móvil

En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de funcionamiento del servicio a los usuarios encuestados.

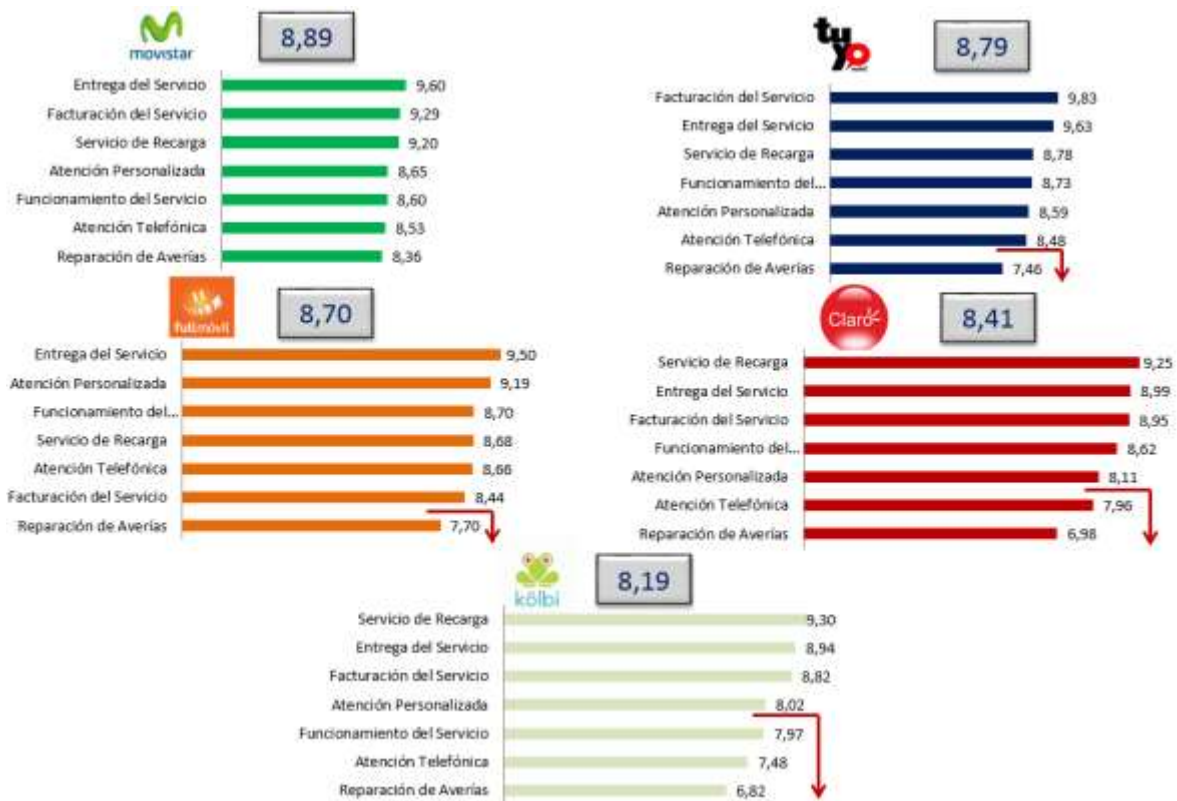




A partir de los resultados obtenidos, se puede extraer que el operador ICE registró el menor promedio de satisfacción respecto a la totalidad de aspectos evaluados. Asimismo, el operador Tuyo Móvil registró el mayor promedio de satisfacción respecto a *la realización de llamadas de números telefónicos que no son de su operador, la posibilidad de hacer uso del servicio en todo momento y las áreas de cobertura*. Adicionalmente, el operador Claro registró el mayor promedio de satisfacción respecto al *tiempo de entrega de los mensajes de texto*. El operador Fullmóvil registró los mayores promedios de satisfacción respecto a *las llamadas sin interrupción y la calidad de la comunicación una vez establecida*.

### 3.3.8. Resultados Finales por Parámetro Evaluado para el Servicio de Telefonía Móvil

En la figura a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la percepción de la calidad y grado de satisfacción por parte de los usuarios del servicio de telefonía móvil para cada uno de los parámetros evaluados e indicados en la tabla 2 del presente informe.

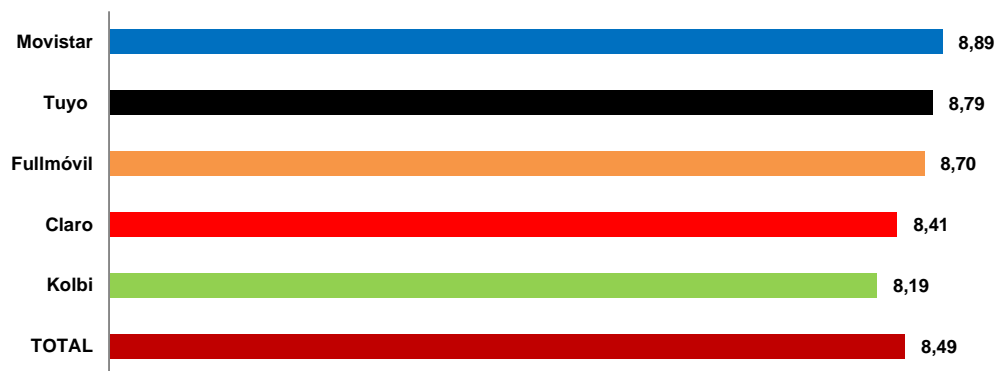


**Figura 14** Resultado por parámetro evaluado para el servicio de telefonía móvil por operador.

De la figura 14, se extrae que los parámetros con menor grado de satisfacción corresponden a reparación de averías, atención telefónica y funcionamiento del servicio.

### 3.3.9. Resultado Final Percepción de la Calidad y Grado de Satisfacción para el Servicio de Telefonía Móvil

En la figura a continuación, se presenta el resultado final de percepción de la calidad obtenida por los operadores ICE, Fullmóvil, Telefónica, Tuyo Móvil y Claro.



**Figura 15** Nota final de la percepción de la calidad para el servicio de telefonía móvil por operador<sup>4</sup>.

De la figura 15, se extrae que el operador ICE registró el menor promedio de satisfacción respecto al servicio de telefonía móvil y que el operador Telefónica registró el mayor promedio de satisfacción respecto al citado servicio.

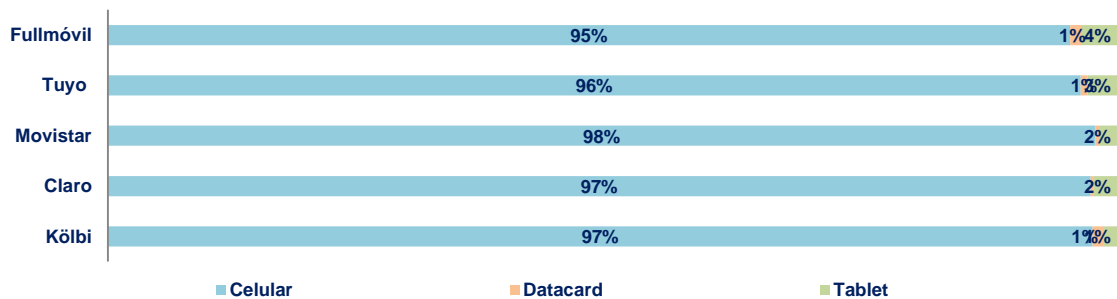
### 3.4. Transferencia de Datos a través de Redes Móviles (Internet móvil)

#### 3.4.1. Aspectos Particulares del Servicio de Internet móvil

En las figuras a continuación, se detallan los resultados de aspectos particulares del servicio de transferencia de datos a través de redes móviles:

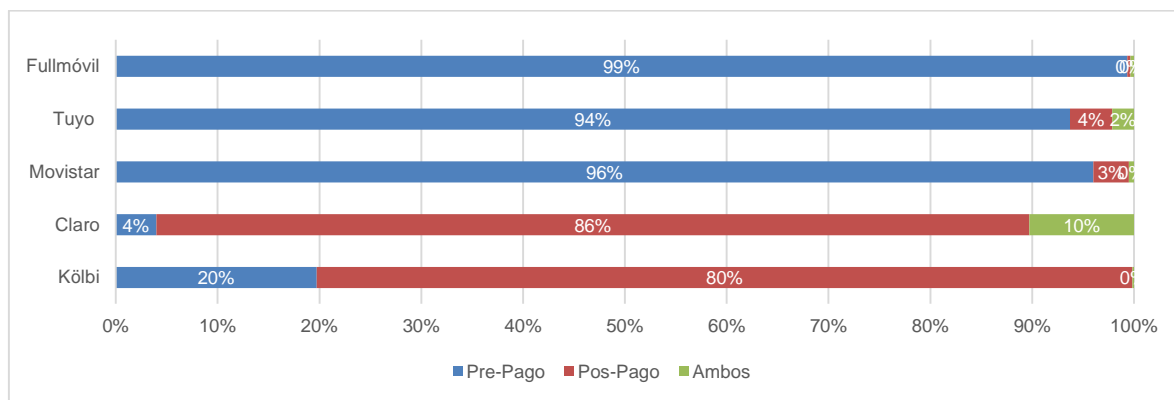
1. Medios utilizados para acceder o usar el servicio de transferencia de datos a través de redes móviles.
2. Preferencia en la modalidad de pago.
3. Conocimiento respecto a si el terminal es homologado.
4. Detalle de la velocidad contratada por el usuario.
5. Conocimiento de las áreas de Cobertura.
6. Conocimiento de los mapas de velocidad de datos.
7. Expectativas al contratar el servicio según operador
8. Cumplimiento de expectativas

<sup>4</sup> El valor Total corresponde a la calificación emitida por el total de usuarios encuestados independientemente de los operadores evaluados.



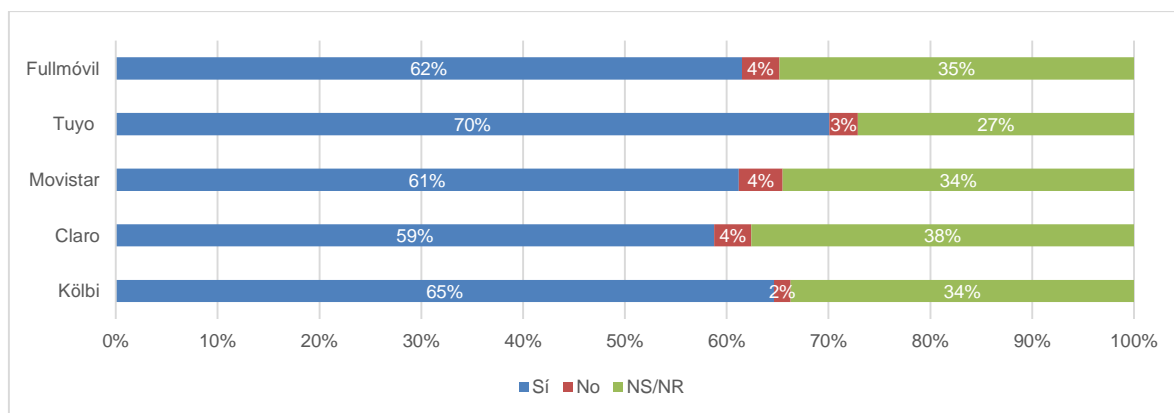
**Figura 16** Medios más utilizados para hacer uso del servicio de transferencia de datos a través de redes móviles.

De la figura 16, se puede extraer que el celular es el medio más utilizado para acceder y usar el servicio de transferencia de datos a través de redes móviles.



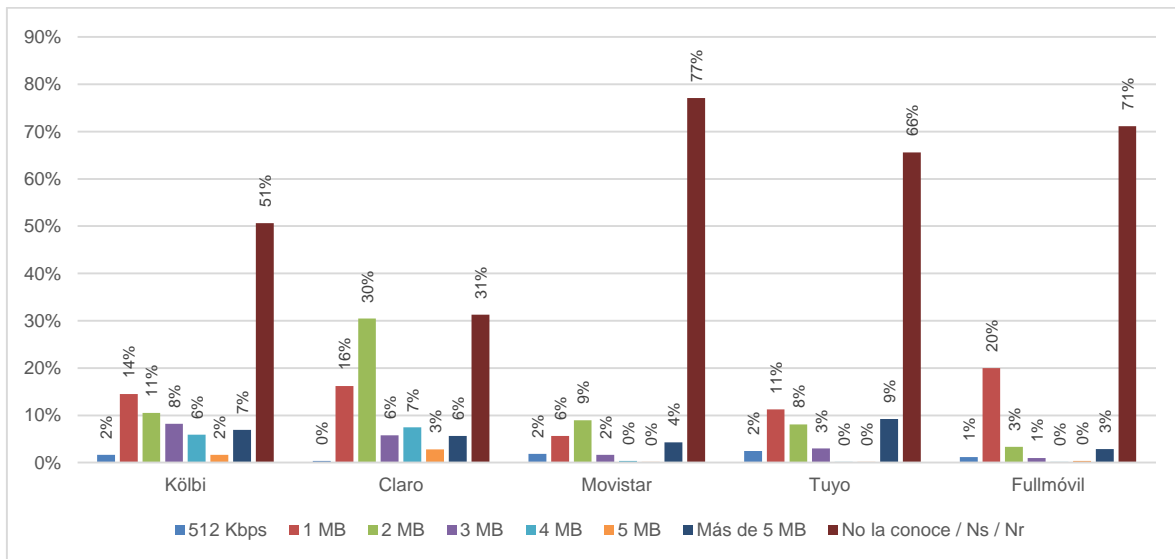
**Figura 17** Tipo de modalidad de pago utilizada por los usuarios de los operadores del servicio de Internet móvil.

De la figura 17, se extrae que un 96% de la totalidad de usuarios encuestados del operador Telefónica son prepago, caso contrario al respecto de los operadores Claro e ICE, donde un 86% y un 80% de los usuarios encuestados de forma respectiva cuentan con servicios con modalidad pospago.



**Figura 18** Conocimiento respecto a si el terminal es homologado.

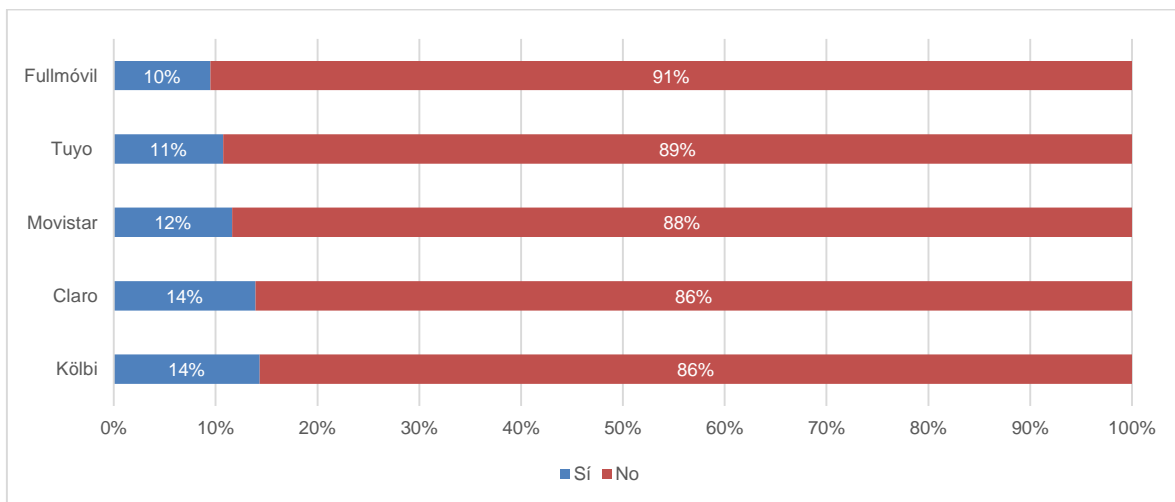
De la figura 18, se extrae que un promedio de 63.4% de los usuarios del servicio Internet móvil encuestados indicaron tener un terminal homologado.



**Figura 19.** Velocidad contratada por el usuario, detallado por operador.

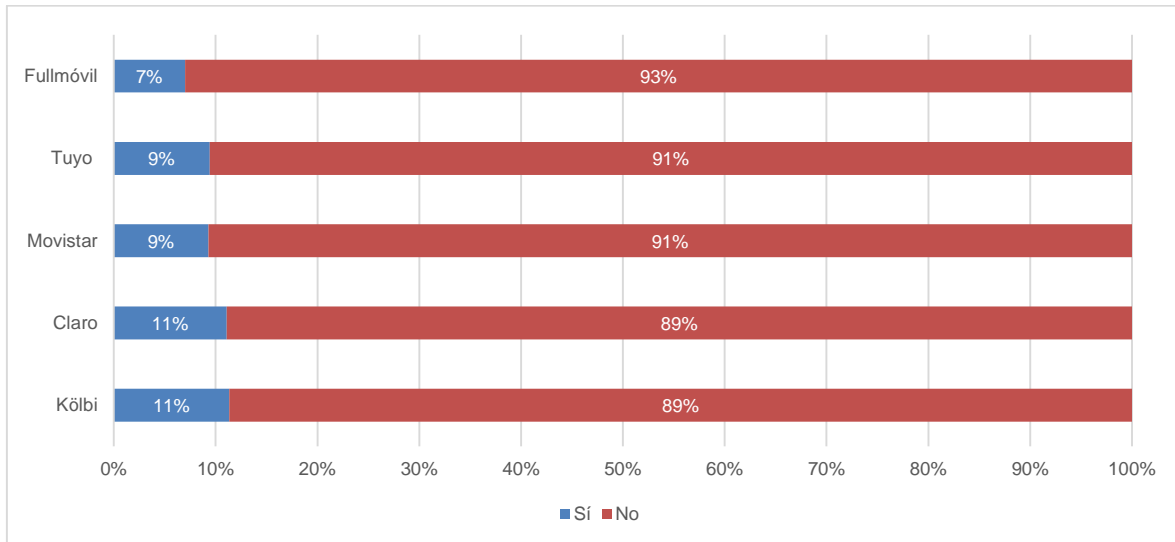
De la figura 19, se extrae que un promedio de 59.2% del total de usuarios encuestados desconocen la velocidad contratada para el servicio de Internet Móvil. Las velocidades contratadas que predominan por operador se detallan a continuación:

1. ICE: 1 Mbps y 2 Mbps.
2. Claro: 1 Mbps y 2 Mbps.
3. Telefónica: 1 Mbps y 2 Mbps.
4. Tuyo Móvil: 1 Mbps, 2 Mbps y más de 5 Mbps.
5. Fullmóvil: 1 Mbps.



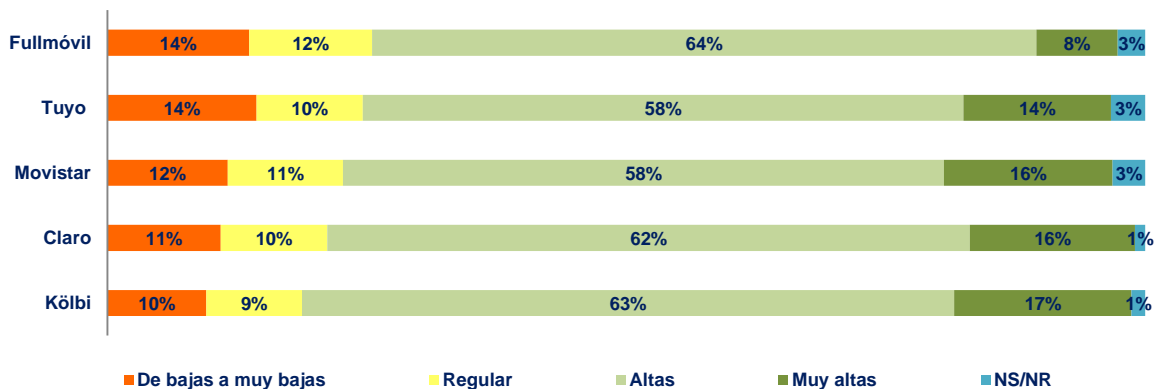
**Figura 20** Conocimiento de las áreas de Cobertura que tiene su Operador publicados en su página Web.

De la figura 20, se puede extraer que en promedio un 88% de los usuarios encuestados indica desconocer las áreas de cobertura que su respectivo operador tiene publicadas en su página WEB.



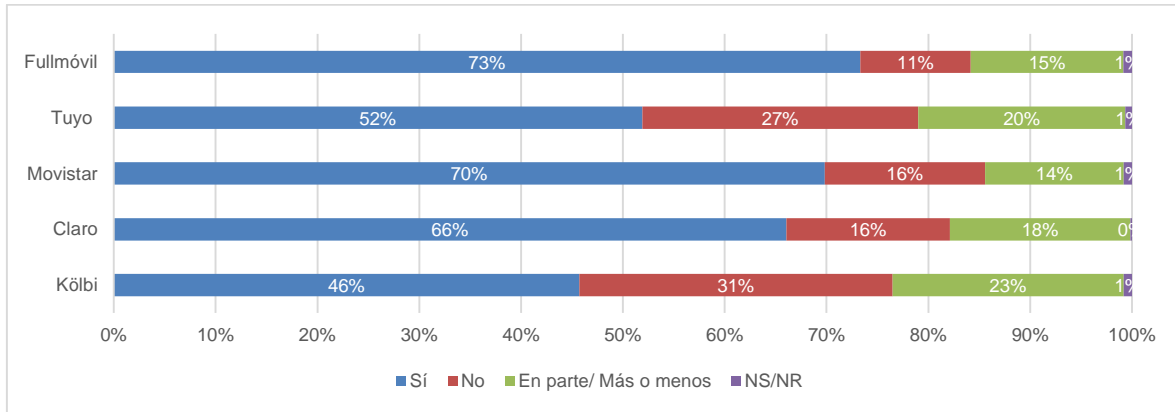
**Figura 21.** Conocimiento de los mapas de velocidad de datos que tiene su Operador publicados en su página WEB.

De la figura 21, se extrae que en promedio un 90.6% de los usuarios encuestados indica desconocer los mapas de velocidad de datos que tiene su operador publicados en su página WEB.



**Figura 22.** Expectativas de los usuarios al contratar los servicios de sus respectivos operadores.

De la figura 22, las usuarios del operador ICE indicaron tener las mayores expectativas al contratar el servicio al operador. El siguiente operador para el cual los usuarios expresaron expectativas altas al contratar los servicios fue Claro.

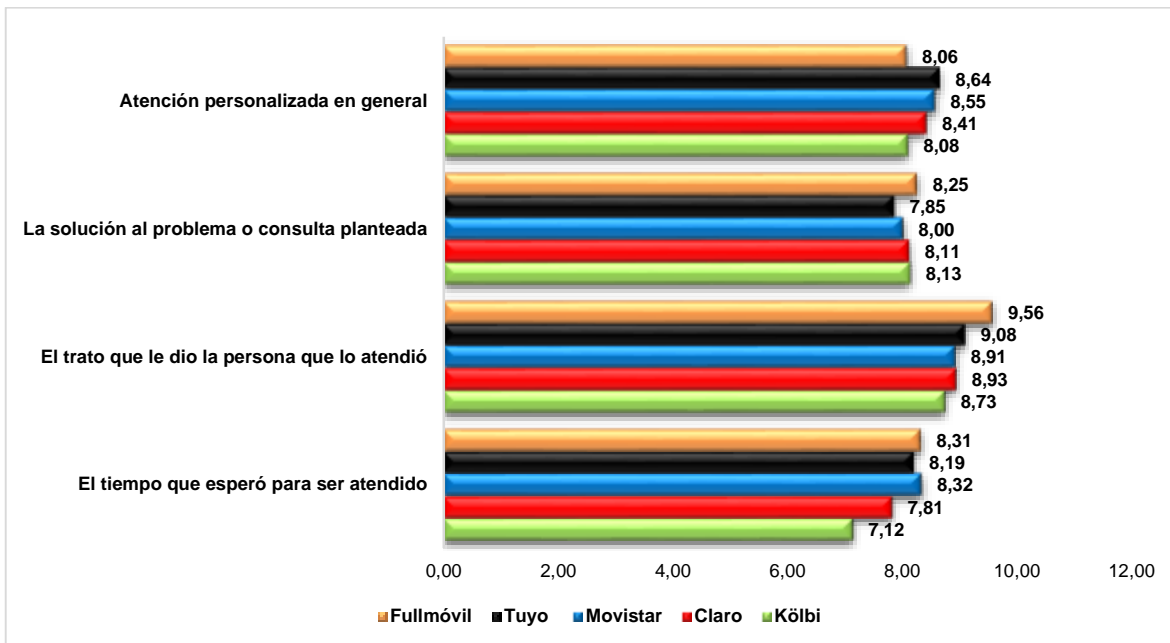


**Figura 23.** Cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

De la figura 23, se logra extraer que un 54% de los usuarios del operador ICE indicaron que sus expectativas no se cumplieron parcialmente o en su totalidad. Asimismo, un 73% de los usuarios del operador Fullmóvil y un 70% de los usuarios del operador Telefónica indicaron que sus expectativas sí se cumplieron.

### 3.4.2. Atención Personalizada del Servicio de Internet Móvil

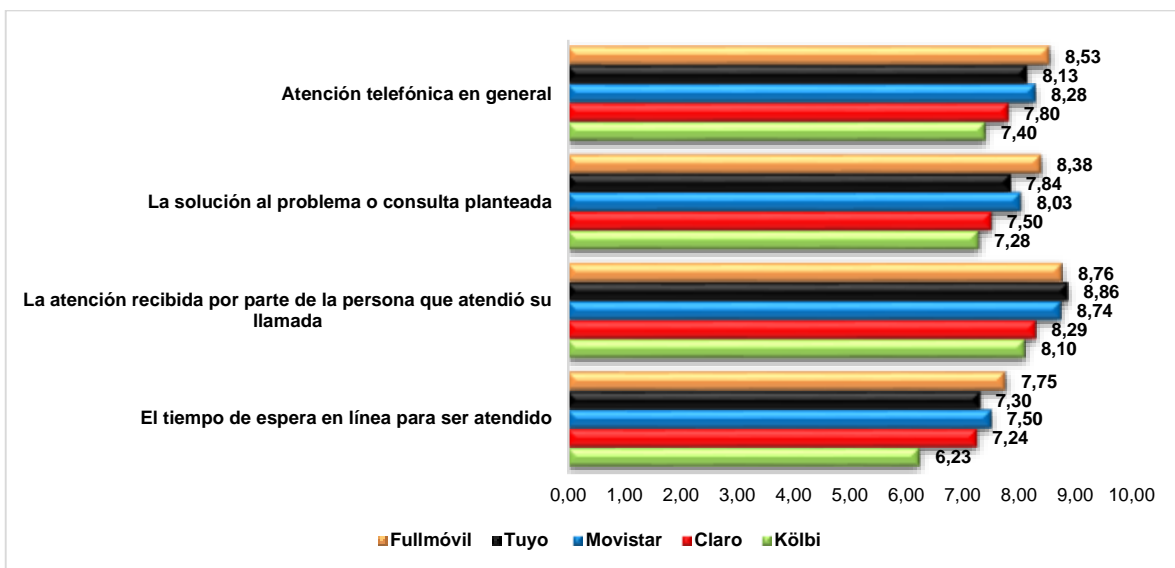
En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de atención personalizada a los usuarios encuestados. Es importante aclarar que un promedio de 75.6% de usuarios encuestados indican no haber visitado un centro de atención personalizada (tienda, agencia o kiosco) del operador del servicio de Internet móvil en el último semestre.



A partir de los resultados obtenidos, se extrae que el operador ICE registró los menores promedios de satisfacción respecto a los aspectos de *tiempo que esperó para ser atendido*, y *trato que le dio la persona que lo atendió*. Asimismo, el operador Fullmóvil registró los mayores promedios de satisfacción en los aspectos de *la solución al problema o consulta planteada* y *trato que le dio la persona que lo atendió*. El operador que registró el mayor promedio de satisfacción respecto al *tiempo que esperó para ser atendido* es Telefónica. Es importante destacar que un 66.6% del total de usuarios encuestados y que efectivamente asistieron a un centro de atención en el último semestre indicaron que no les asignaron un número de trámite.

### 3.4.3. Atención Telefónica del Servicio de Internet Móvil

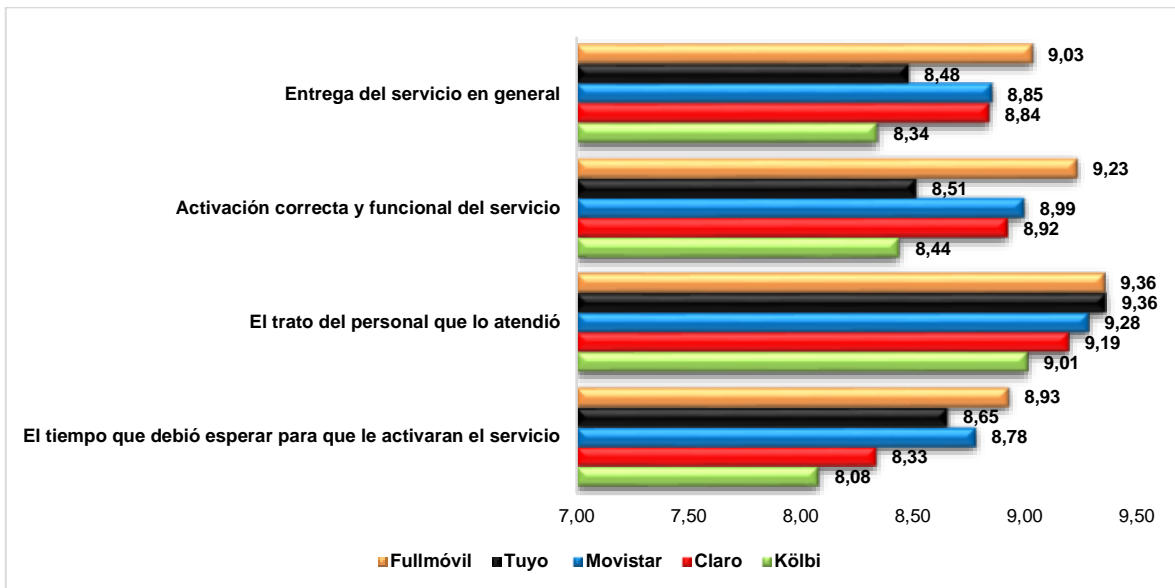
Respecto al parámetro de *Atención telefónica*, un 66% de los usuarios encuestados indicó no haber realizado una consulta telefónica al centro de servicio al cliente de su operador en el último semestre. Del porcentaje de usuarios que sí efectuaron consultas telefónicas, únicamente un 22.5% indicó haberle sido asignado un número de trámite. En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de atención telefónica.



De la figura anterior, se extrae que el operador ICE registró los menores promedios de satisfacción respecto a la totalidad de aspectos evaluados. Asimismo, Fullmóvil registró los mayores promedios de satisfacción para los aspectos de *solución al problema o consulta planteada* y *tiempo de espera en línea para ser atendido*. Es importante destacar que un 59.4% de los usuarios que efectivamente contactaron al centro de servicio al cliente, indicaron esperar entre 1 a 5 minutos para ser atendidos.

### 3.4.4. Entrega del Servicio de Internet Móvil

En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de entrega del servicio.

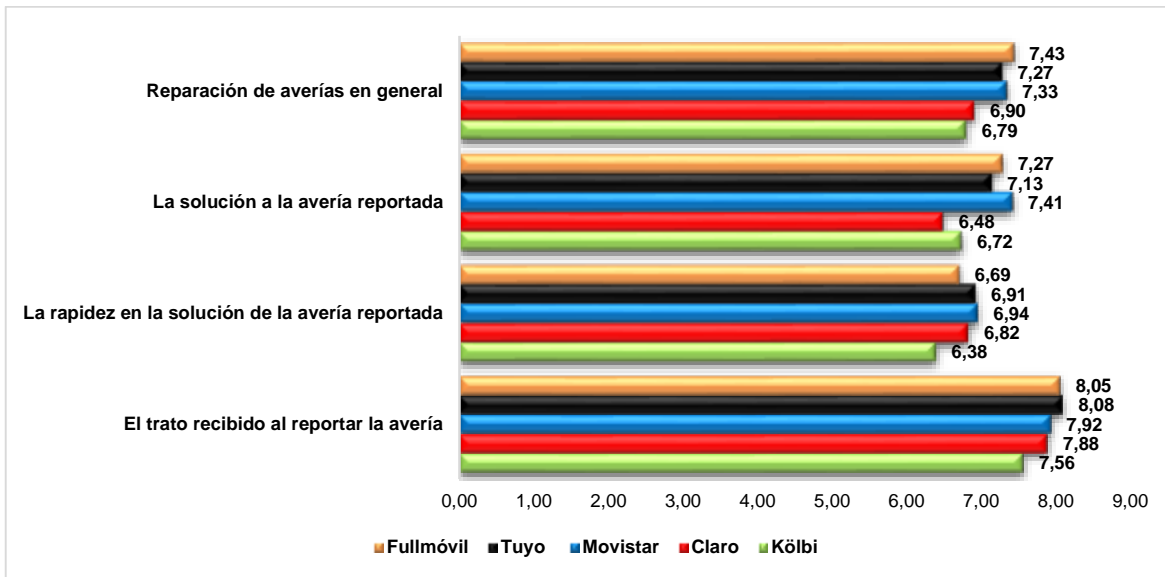


De la figura anterior, se puede extraer que el operador ICE registró los menores promedios de satisfacción en la totalidad de aspectos evaluados. Asimismo, el operador Fullmóvil registró los mayores promedios de satisfacción para la totalidad de aspectos evaluados. Es importante destacar que un 71.7% de los usuarios encuestados indicaron estar presentes durante la instalación y activación del servicio.

### 3.4.5. Reparación de averías del Servicio de Internet Móvil

Para el parámetro de *Reparación de Averías*, un 79.3% del total de usuarios encuestados indicó no haber tenido que reportar una avería en el último año de servicio. Asimismo, del porcentaje de usuarios que si indicaron reportar una avería, un 29.8% de estos usuarios reportaron 1 avería, un 26% reportaron 2 avería y un 15.2% reportaron 3 averías. En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el citado parámetro.

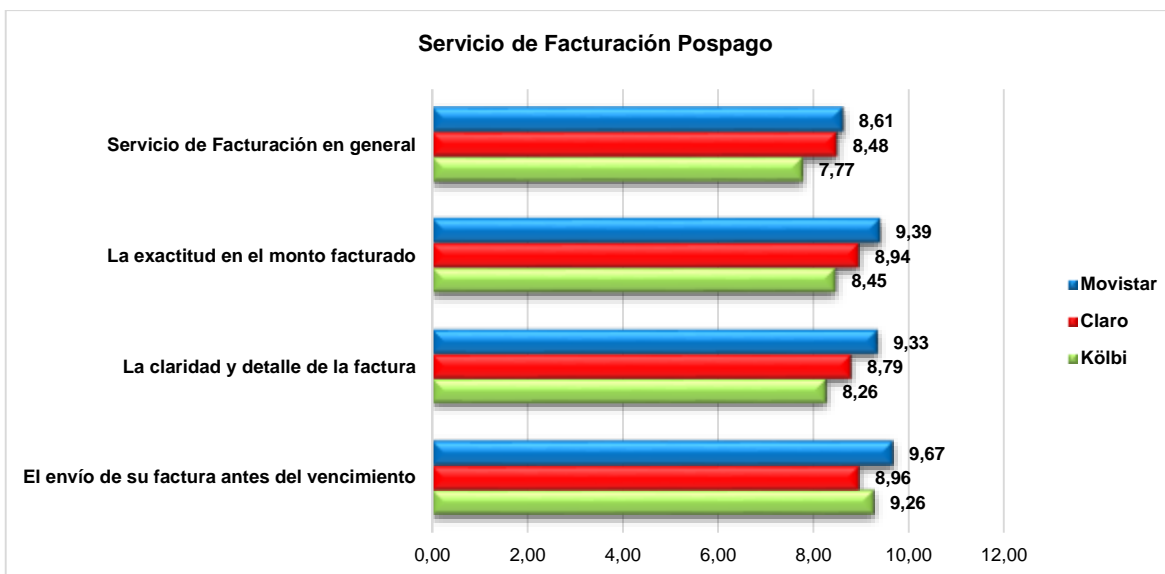


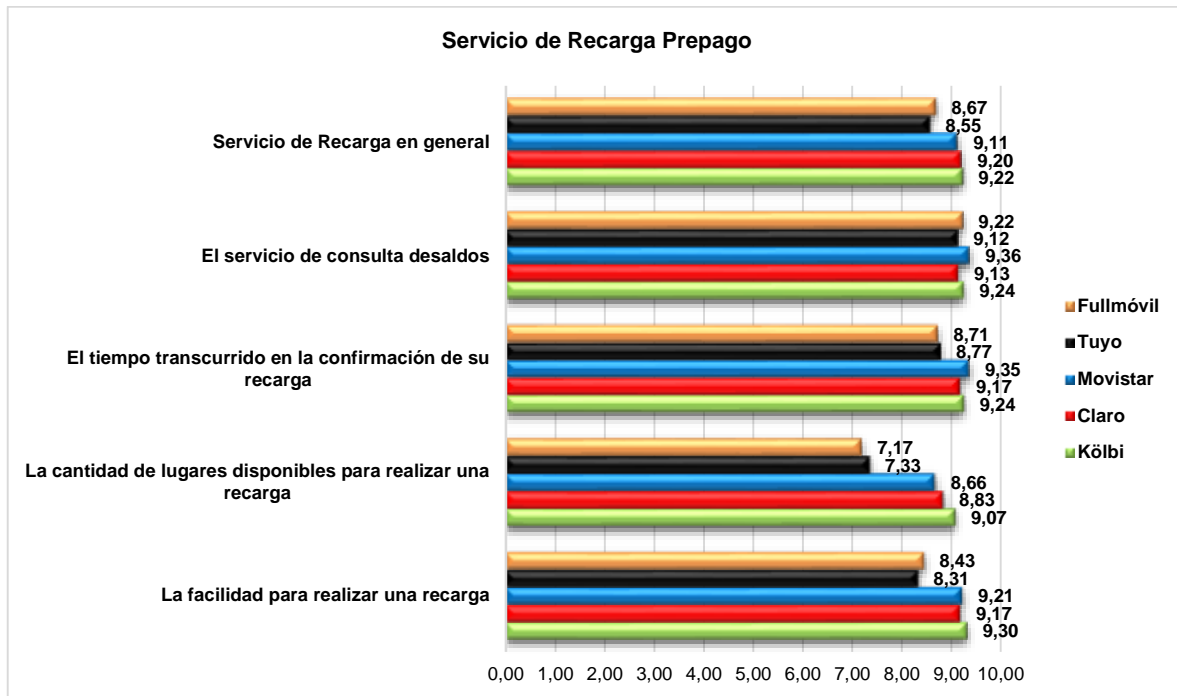


A partir de los resultados obtenidos, se puede extraer que el operador Claro registró el menor promedio de satisfacción en la *solución de la avería reportada* y que el operador ICE registró el menor promedio de satisfacción en la *rapidez en la solución de la avería reportada* y el *trato recibido al reportar la avería*. Es importante destacar que un 89.9% de los usuarios que sí reportaron averías, indicaron que esta era competencia de su operador.

### 3.4.6. Facturación y/o Recarga del Servicio de Internet Móvil

En las imágenes a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de facturación y/o recarga del servicio tanto para la modalidad de pago pospago como prepago.



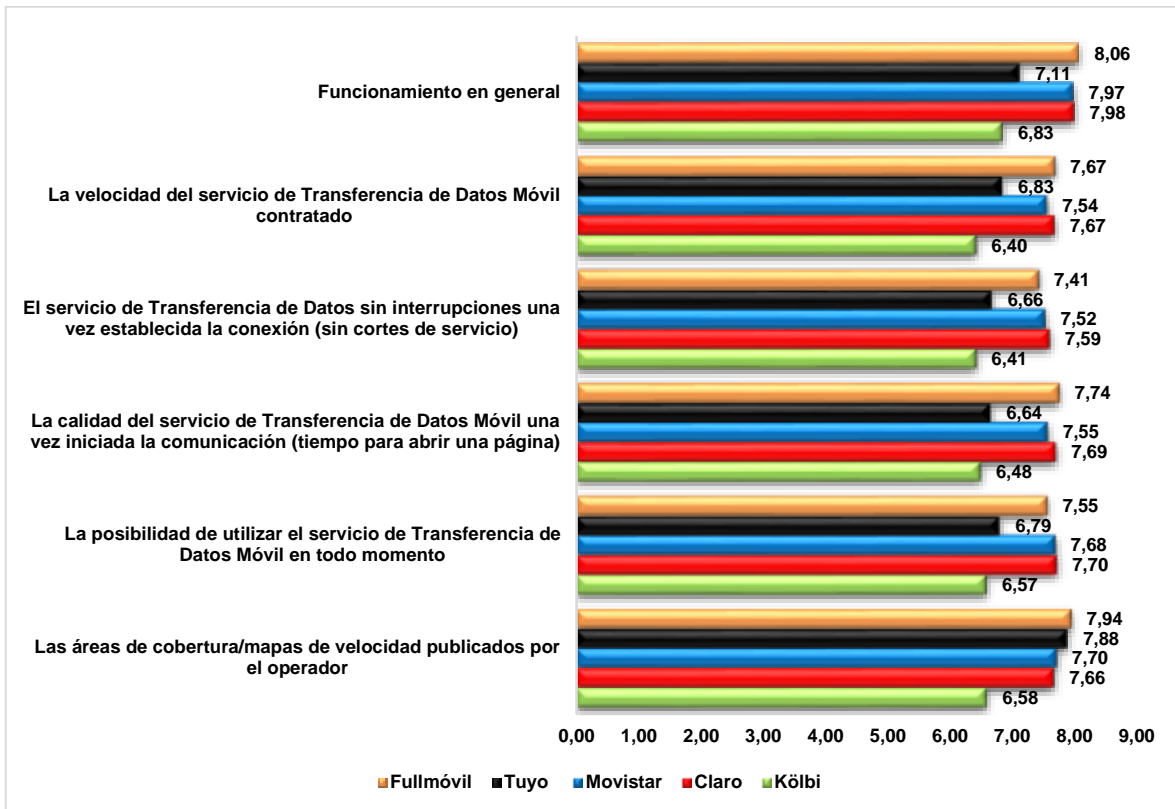


De la figura de facturación del servicio postpago anterior, es importante primero aclarar que los operadores Fullmóvil y Tuyo Móvil fueron excluidos del primer análisis por cuanto únicamente comercializan servicios prepago. El operador ICE registró los menores promedios de satisfacción para los aspectos de *exactitud en el monto facturado y claridad y detalle de la factura*. El operador Claro registró el menor promedio de satisfacción respecto al *envío de su factura antes del vencimiento*. El operador Telefónica registró los mayores promedios de satisfacción en la totalidad de aspectos evaluados. Es importante destacar que un 81.8% de la totalidad de usuarios encuestados indicó recibir una factura física y/o electrónica.

Respecto al servicio de recarga prepago, se puede extraer de la figura que el operador Telefónica registró el mayor promedio de satisfacción respecto al *servicio de consulta de saldos y tiempo transcurrido en la confirmación de la recarga*. El operador ICE registró los mayores promedios de satisfacción respecto a *la cantidad de lugares disponibles para realizar una recarga y la facilidad para realizar una recarga*. Los operadores Fullmóvil y Tuyo Móvil registraron los menores promedios de satisfacción respecto al *tiempo transcurrido en la confirmación de recarga, cantidad de lugares disponibles para recarga y facilidad para realizar una recarga*. Es importante destacar que un 96.5% de la totalidad de usuarios encuestados indicaron que el monto recargado fue acreditado de forma adecuada a su servicio.

### 3.4.7. Funcionamiento del Servicio de Internet Móvil

En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el funcionamiento del servicio de Internet móvil.

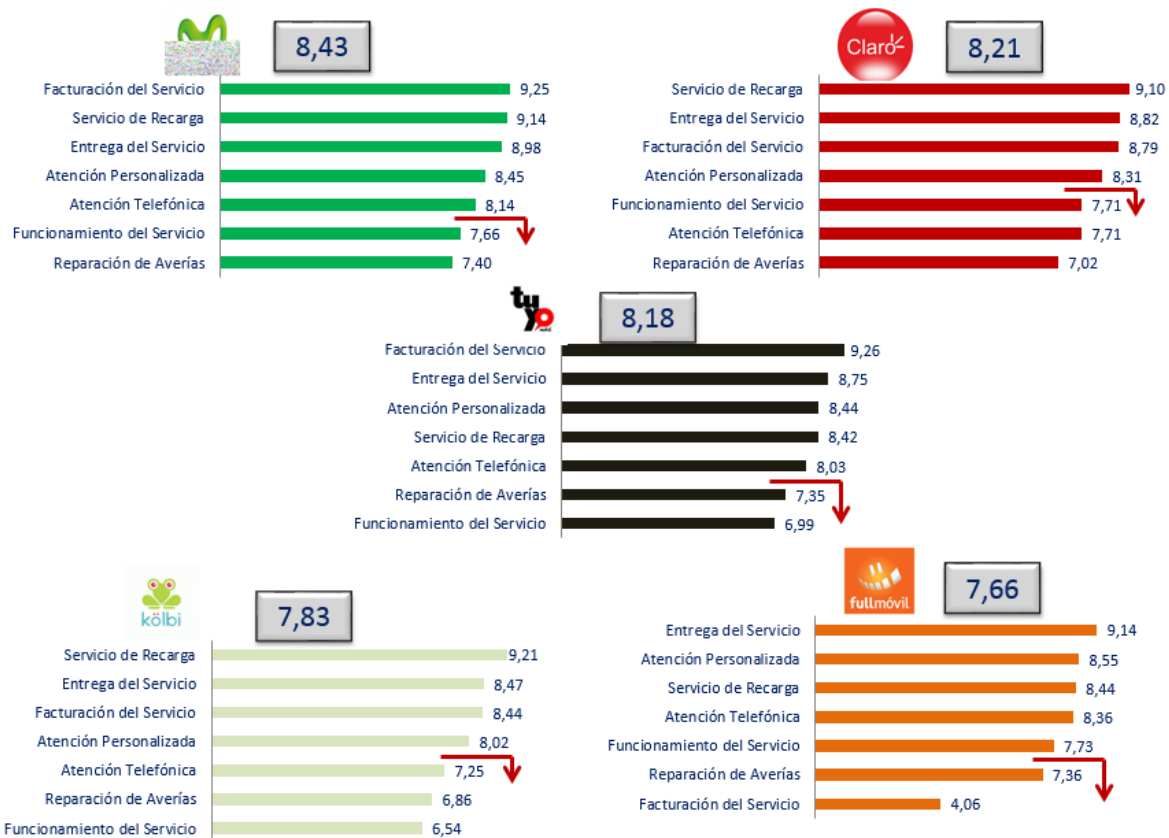


A partir de los resultados obtenidos se puede extraer que el operador ICE registró los menores promedios de satisfacción en la totalidad de aspectos evaluados. Asimismo, el operador Claro registró los mayores promedios de satisfacción en *servicio de transferencia de datos sin interrupciones* y *posibilidad de utilizar el servicio*, y el operador Fullmóvil registró los mayores promedios de satisfacción en *calidad del servicio una vez iniciada la comunicación* y *áreas de cobertura y mapas de velocidad publicados*.

Es importante destacar que un 88% del total de usuarios encuestados indicó no conoce las áreas de cobertura que su operador tiene publicados en sus páginas WEB, así como un 90.4% de los usuarios encuestados indicador desconocer los mapas de velocidad que su operador tiene publicados en sus páginas WEB.

### 3.4.8. Resultados Finales por Parámetro Evaluado para el Servicio de Internet Móvil

En la figura a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la percepción de la calidad y grado de satisfacción por parte de los usuarios del servicio de Internet móvil para cada uno de los parámetros evaluados e indicados en la tabla 2 del presente informe.



**Figura 24** Resultado por parámetro evaluado para el servicio de Internet móvil por operador.

De la figura 24, se extrae que los parámetros con menor grado de satisfacción corresponden a reparación de averías, funcionamiento del servicio y atención telefónica.

### 3.4.9. Resultado Final Percepción de la Calidad y Grado de Satisfacción para el Servicio de Internet Móvil

En la figura a continuación, se presenta el resultado final de percepción de la calidad para el servicio de Internet móvil obtenida por los operadores ICE, Fullmóvil, Telefónica, Tuyo Móvil y Claro.



**Figura 25** Nota final de la percepción de la calidad para el servicio de Internet móvil por operador<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> El valor Total corresponde a la calificación emitida por el total de usuarios encuestados independientemente de los operadores evaluados.

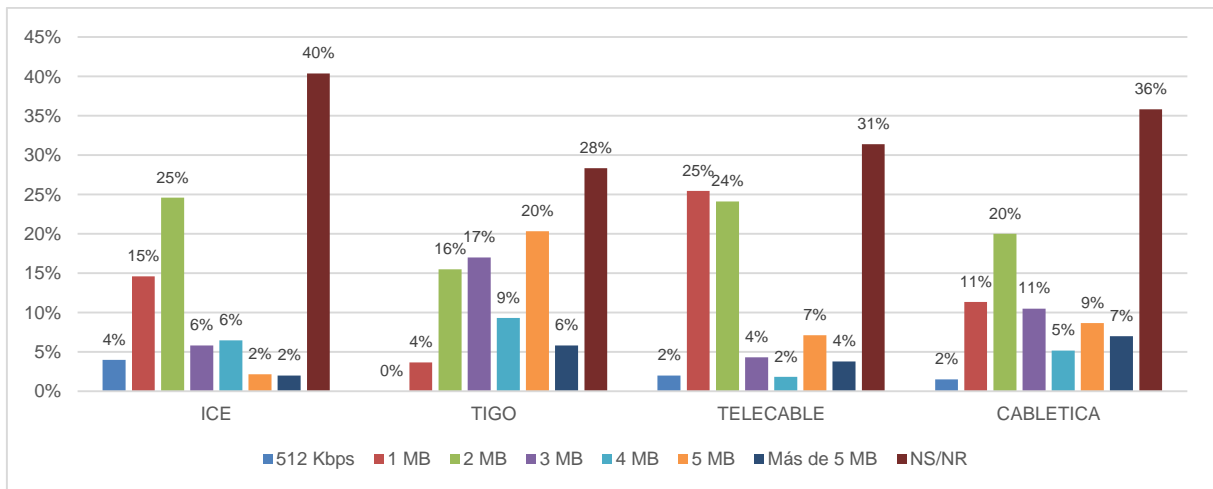
De la figura 25, se extrae que el operador Fullmóvil reporta el menor grado de satisfacción respecto al servicio de Internet móvil, y que el operador Telefónica reporta el mayor grado de satisfacción respecto al servicio de Internet Móvil.

### 3.5. Transferencia de Datos Fija

#### 3.5.1. Aspectos Particulares del Servicio de Transferencia de Datos Fija

En las figuras a continuación, se detallan los resultados de aspectos particulares de servicio de transferencia de datos fija referentes a:

1. Velocidad de transferencia fija contratada por los usuarios
2. Expectativas de los usuarios al contratar los servicios.
3. Cumplimiento de las expectativas de los usuarios posterior a contratar los servicios.

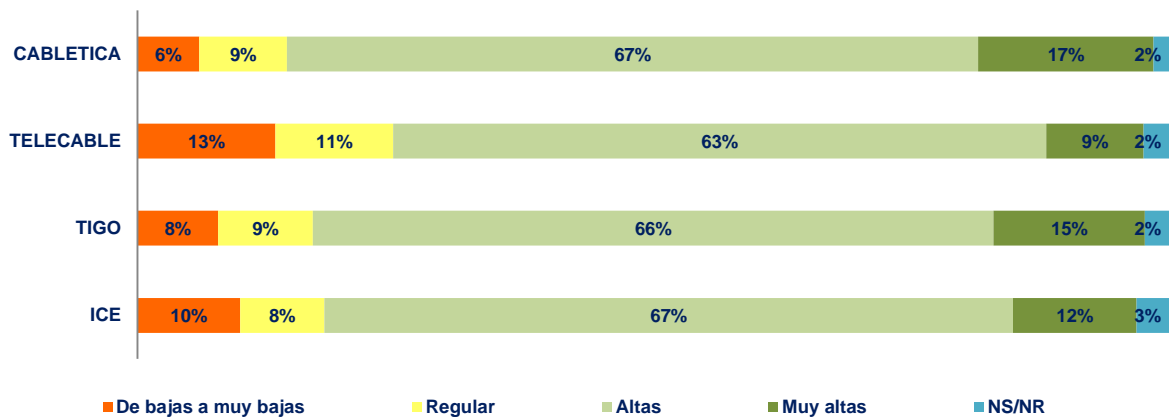


**Figura 26** Velocidad de transferencia fija contratada por los usuarios, detallado por operador.

De la figura 26, se puede extraer que un promedio de 33.75% del total de usuarios encuestados desconocen la velocidad del servicio de transferencia de datos fija contratada.

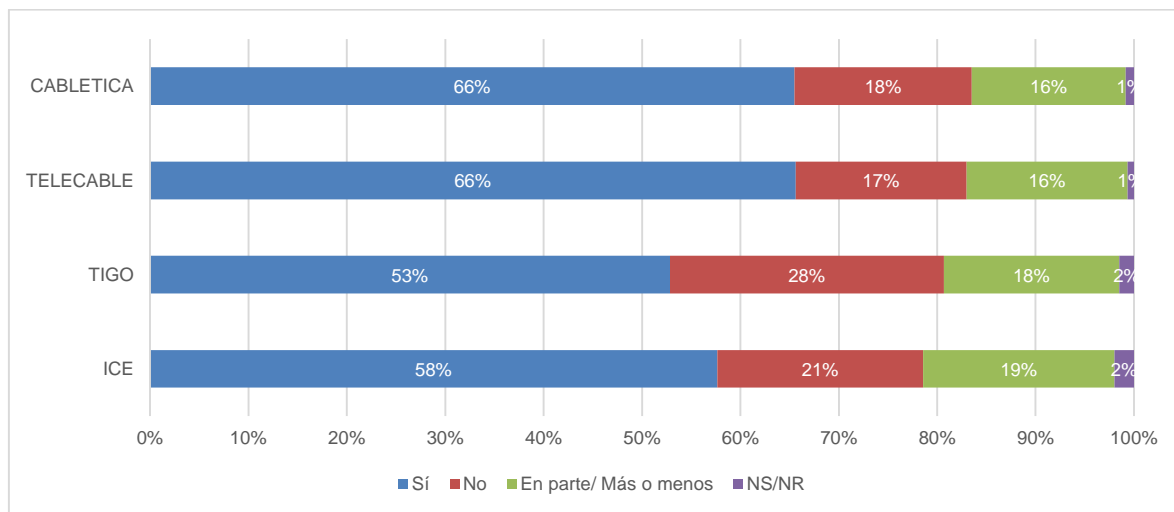
Las velocidades contratadas que predominan por operador se detallan a continuación:

1. ICE: 1 Mbps y 2 Mbps.
2. TIGO: 2 Mbps, 3 Mbps y 5 Mbps.
3. Telecable: 1 Mbps y 2 Mbps.
4. Cable Tica: 1 Mbps, 2 Mbps y 3 Mbps.



**Figura 27** Expectativas de los usuarios al contratar los servicios de sus respectivos operadores.

De la figura 27, se extrae que los usuarios del operador Telecable fueron los que presentaron las expectativas más bajas al contratar los servicios.

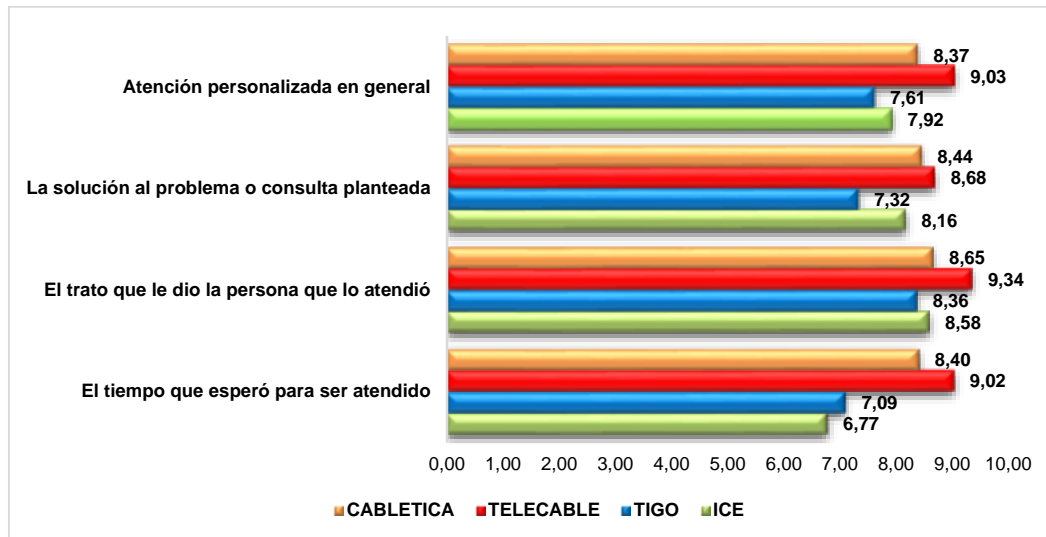


**Figura 28.** Cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

De la figura 28, se logra extraer que un 28% de los usuarios del operador Tigo indicaron que sus expectativas no se cumplieron posterior a contratar el servicio.

### 3.5.2. Atención Personalizada del Servicio de Transferencia de Datos Fija

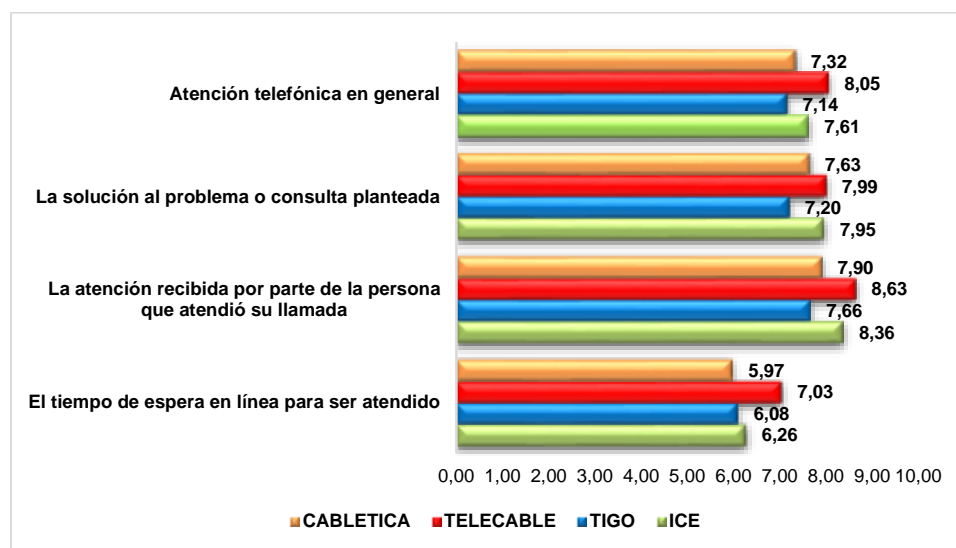
En la figura a continuación se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de atención personalizada. Es importante aclarar que un 83.5% de los usuarios encuestados indicaron no haber visitado un centro de atención personalizada (tienda, agencia o kiosco) del operador del servicio de transferencia de datos fija en el último semestre.



A partir de los resultados obtenidos, se extrae que el operador Tigo registró el menor promedio de satisfacción en *solución al problema o consulta planteada* y *trato que le dio la persona que lo atendió*. Asimismo, el operador ICE registró el menor promedio de satisfacción en el *tiempo que esperó para ser atendido*. Es importante destacar que de los usuarios que visitaron un centro de atención, un 52.5% indicaron que no se les asignó un número de trámite.

### 3.5.3. Atención Telefónica del Servicio de Transferencia de Datos Fija

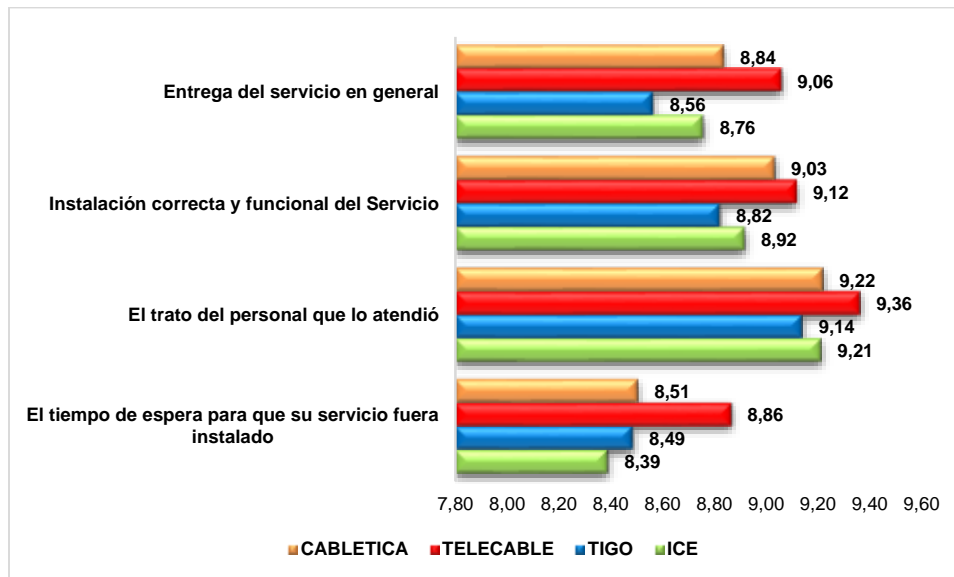
Respecto al parámetro de *Atención telefónica*, un promedio de 52.7% de los usuarios encuestados indicó no haber realizado una consulta telefónica en el último semestre. Asimismo, del porcentaje de usuarios que sí contactaron al centro de atención, un 48.9% indicaron ser atendidos entre 1 a 5 minutos. En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el citado parámetro.



De la figura anterior, se extrae que el operador Tigo registró el menor promedio de satisfacción en la *solución al problema o consulta planteada y atención recibida por parte de la persona que lo atendió*. El operador Cabletica registró el menor promedio de satisfacción respecto al *tiempo de espera en línea para ser atendido*. Es importante indicar que un 51.9% de las personas que indicaron haber contactado al centro de atención telefónica, no recibieron un número de trámite.

### 3.5.4. Entrega del Servicio de Transferencia de Datos Fija

En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de entrega del servicio.

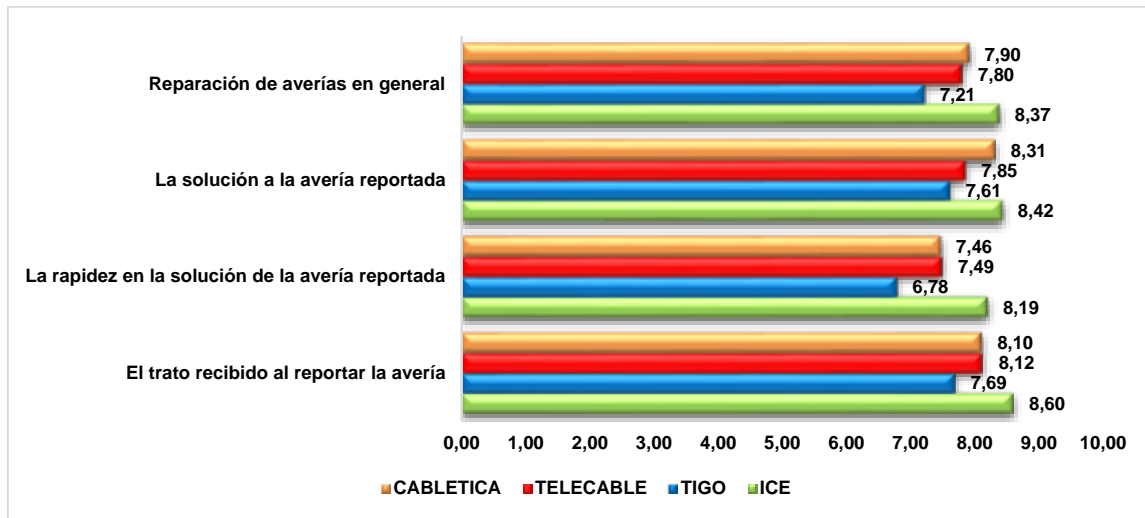


De la figura anterior, se puede extraer que el operador Tigo registró el menor promedio de satisfacción en la *instalación correcta y funcional del servicio y trato del personal que lo atendió*. Asimismo, el operador ICE registró el menor promedio de satisfacción respecto al *tiempo de espera para que su servicio fuera instalado*. Es importante indicar que un 75.3% del total de usuarios encuestados indicó haber estado presentes en la instalación y/o activación de su servicio.

### 3.5.5. Reparación de averías del Servicio de Transferencia de Datos Fija

Para el parámetro de *Reparación de Averías*, un 62.4% del total de usuarios encuestados indicó haber tenido que reportar averías en el último año. Asimismo, un 28.8% del total de estos usuarios indicó haber reportado 2 averías. En la figura a continuación se muestran los resultados obtenidos al evaluar el citado parámetro.

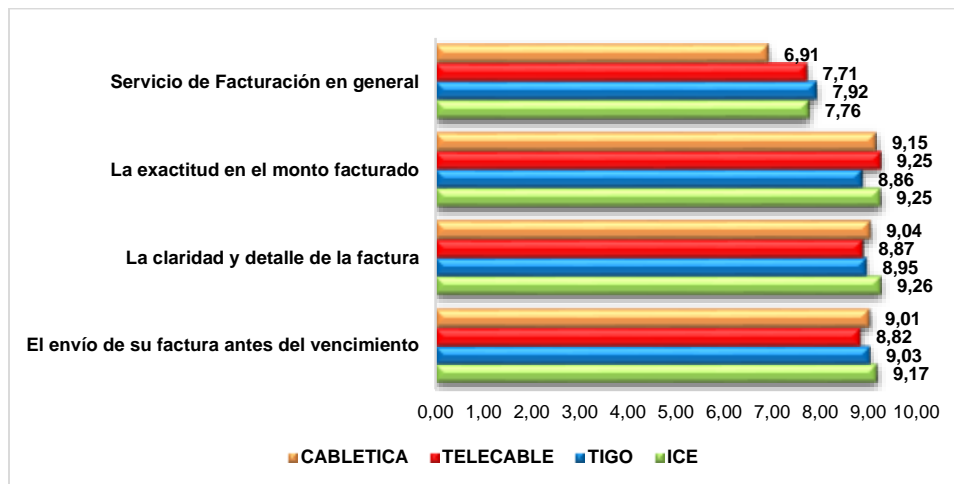




A partir de los resultados obtenidos, se puede extraer que el operador Tigo registró el menor promedio de satisfacción en la totalidad de aspectos evaluados. Asimismo, el operador ICE registró el mayor promedio de satisfacción en la totalidad de los aspectos evaluados. Es importante destacar que un 89.9% de los usuarios encuestados que reportaron averías indicaron que esta era competencia de su operador.

### 3.5.6. Facturación del Servicio de Transferencia de Datos Fija

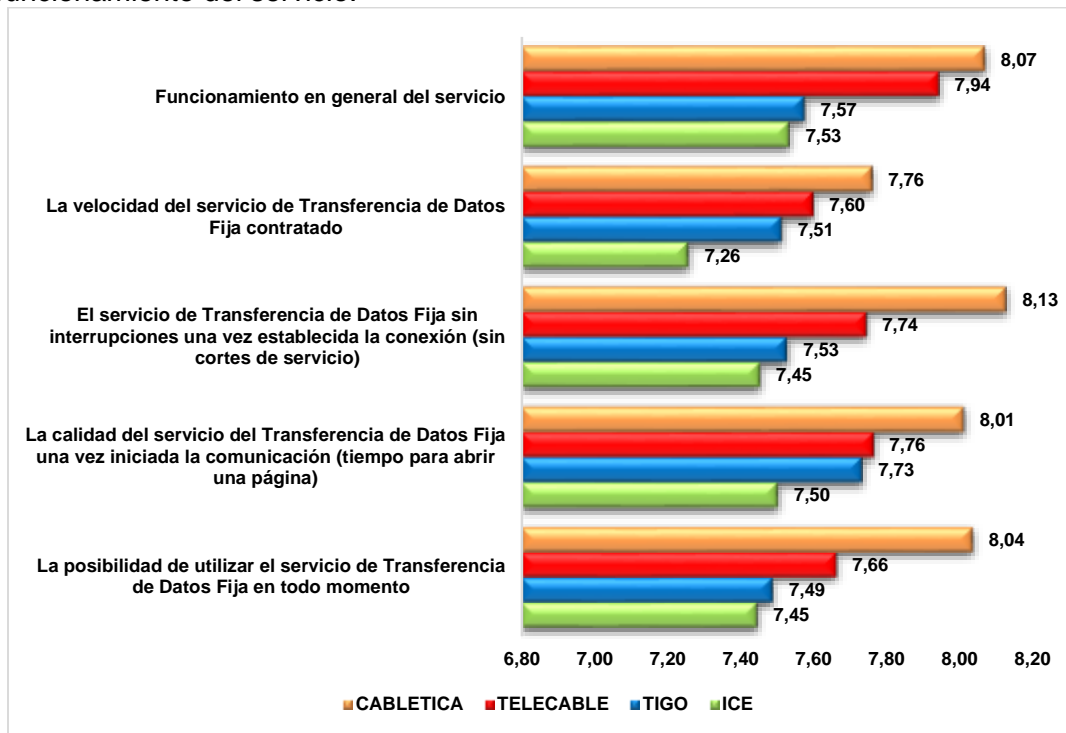
En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de facturación del servicio.



De la figura anterior, se puede extraer que el operador Telecable registró el menor promedio de satisfacción en *la claridad y detalle de la factura* y *envío de su factura antes del vencimiento*. Es importante destacar que un 52.3% del total de usuarios encuestados indicaron haber recibido una factura física y/o electrónica.

### 3.5.7. Funcionamiento del Servicio de Transferencia de Datos Fija

En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de funcionamiento del servicio.



A partir de los resultados obtenidos se puede extraer que el ICE registró el menor promedio de satisfacción respecto a *la velocidad del servicio contratado, servicio sin interrupciones una vez establecida la conexión, calidad del servicio una vez iniciada la comunicación y posibilidad de utilizar el servicio en todo momento*. Asimismo, el operador Cabletica registró el mayor promedio de satisfacción en la totalidad de aspectos evaluados.

### 3.5.8. Resultados Finales por Parámetro Evaluado del Servicio de Transferencia de Datos Fija

En la figura a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la percepción de la calidad y grado de satisfacción por parte de los usuarios del servicio de transferencia de datos fija, para cada uno de los parámetros evaluados e indicados en la tabla 2 del presente informe.

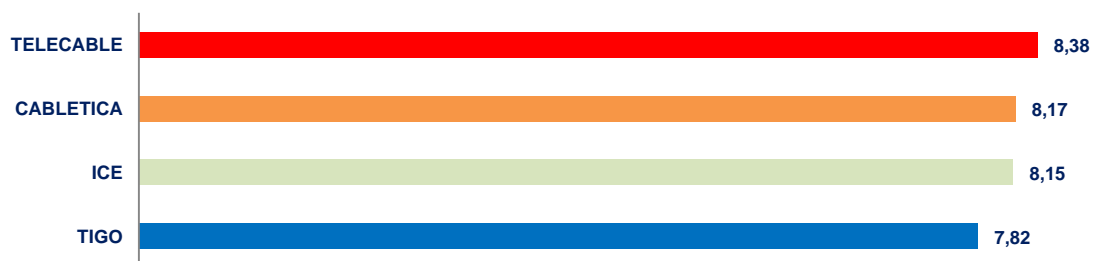


**Figura 29** Resultado por parámetro evaluado para el servicio de transferencia de datos fija por operador.

De la figura 29, se extrae que los parámetros con menor grado de satisfacción corresponden a reparación de averías, atención telefónica y funcionamiento del servicio.

### 3.5.9. Resultado Final Percepción de la Calidad y Grado de Satisfacción para el Servicio de Transferencia de Datos Fija

En la figura a continuación, se presenta el resultado final de percepción de la calidad obtenida por los operadores ICE, Telecable, Cabletica y Tigo.



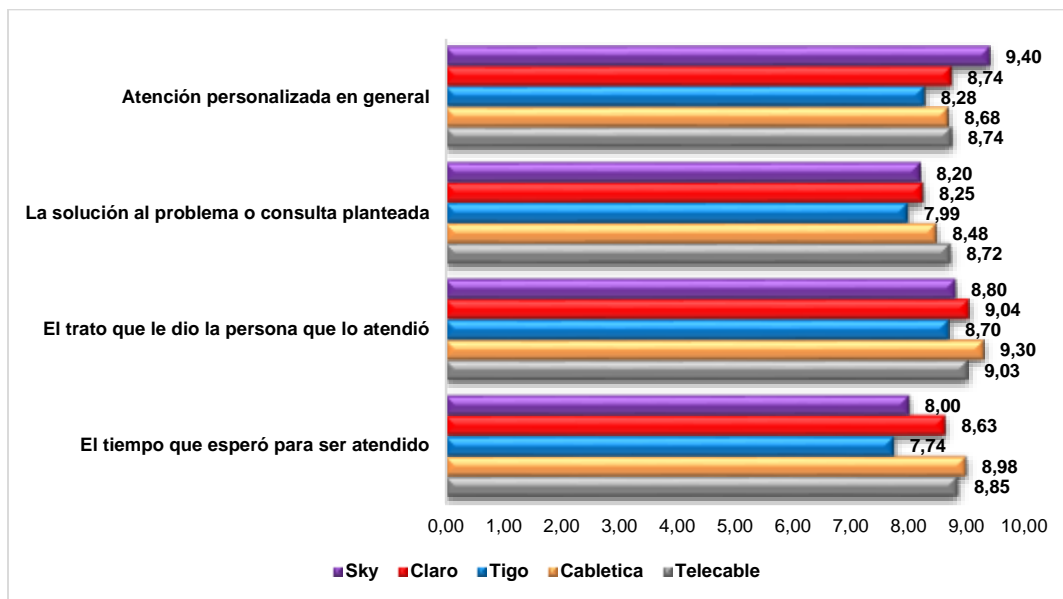
**Figura 30** Nota final de la percepción de la calidad para el servicio de transferencia de datos fija por operador.

De la figura 30, se extrae que el operador Tigo registra el menor grado de satisfacción respecto al servicio de transferencia de datos fija y que el operador Telecable registra el mayor grado de satisfacción respecto al citado servicio.

### 3.6. Televisión por Suscripción

#### 3.6.1. Atención Personalizada del Servicio de Televisión por Suscripción

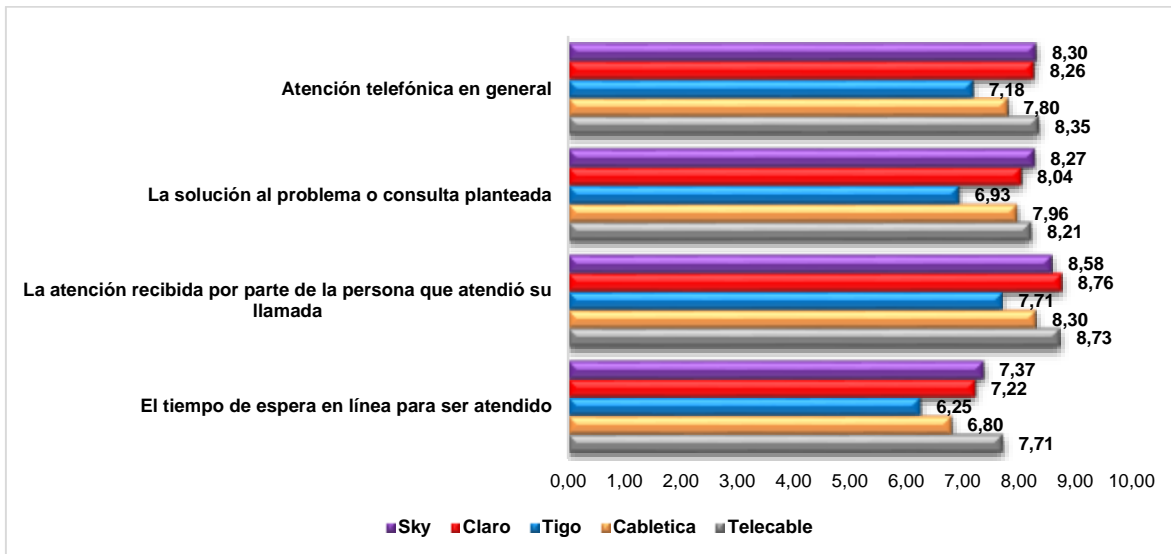
En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de atención personalizada. Es importante indicar que un 85.4% de los usuarios encuestados indican no haber visitado un centro de atención personalizada del operador del servicio de televisión por suscripción en el último semestre.



A partir de los resultados obtenidos, se extrae que el operador Tigo registró el menor promedio de satisfacción en la totalidad de aspectos evaluados. Asimismo, es importante resaltar que del total de usuarios que requirieron de atención personalizada, únicamente un 35.4% confirmó haber recibido un número de trámite.

#### 3.6.2. Atención Telefónica del Servicio de Televisión por Suscripción

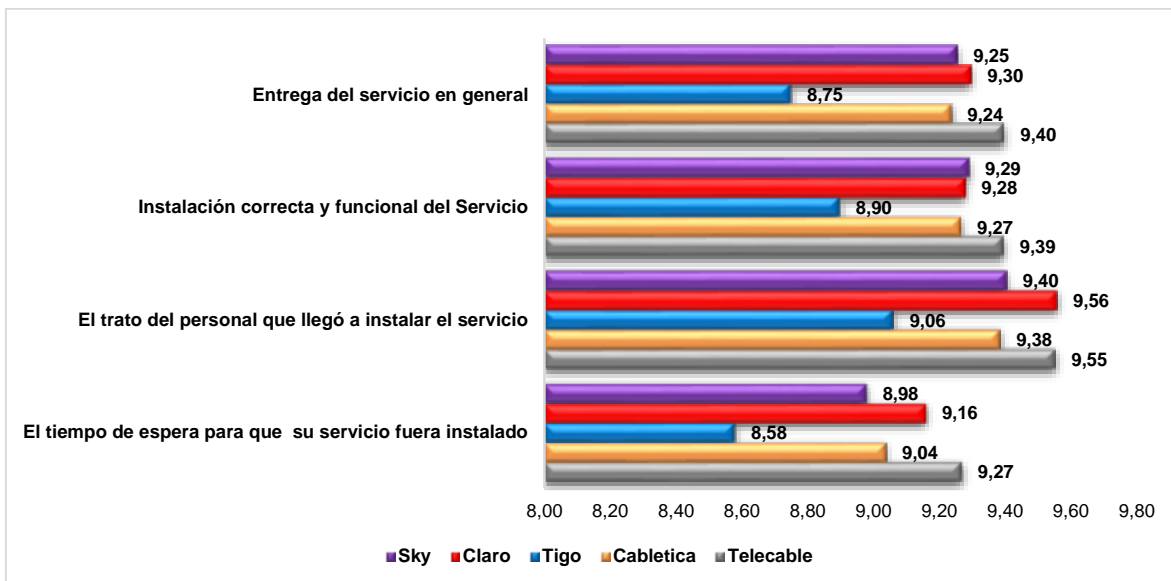
Respecto al parámetro de *Atención telefónica*, un 64.6% de los usuarios encuestados indicó no haber realizado una consulta telefónica en el último semestre. En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el citado parámetro.



De la figura anterior, se extrae que el operador Tigo registró el menor promedio de satisfacción en la totalidad de aspectos evaluados. Asimismo, es importante resaltar que del total de usuarios que requirieron de atención telefónica, únicamente un 35.3% confirmaron haber recibido un número de trámite.

### 3.6.3. Entrega del Servicio de Televisión por Suscripción

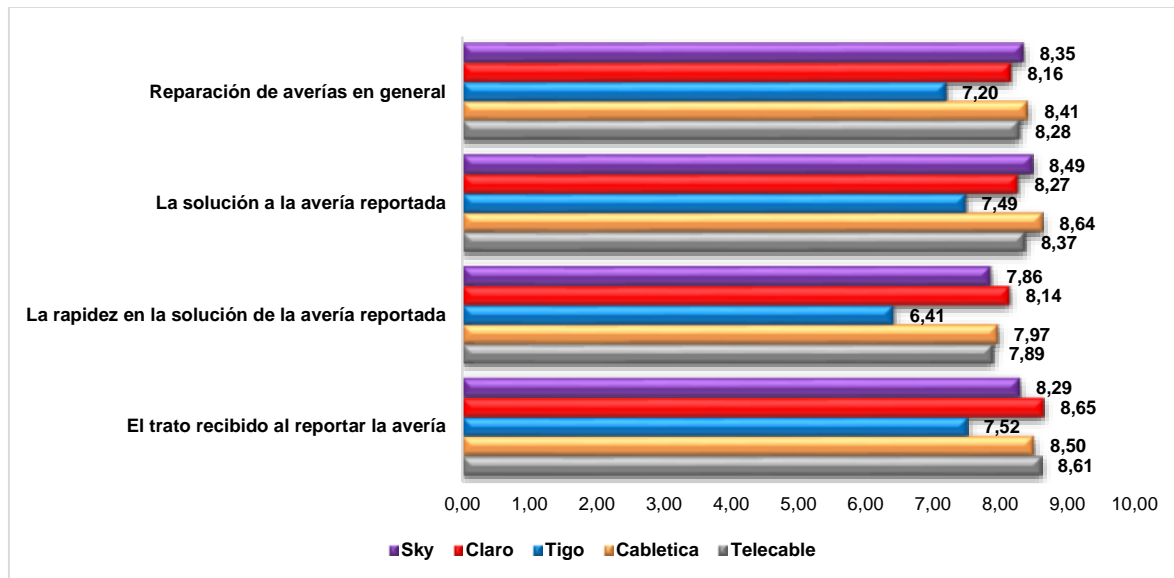
En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de entrega de servicio.



De la figura anterior, se puede extraer que el operador Tigo registró el menor promedio de satisfacción en la totalidad de aspectos evaluados. Asimismo, es importante resaltar que del total de usuarios encuestados un 77.1% indicaron haber estado presentes durante la instalación y/o activación.

### 3.6.4. Reparación de averías del Servicio de Televisión por Suscripción

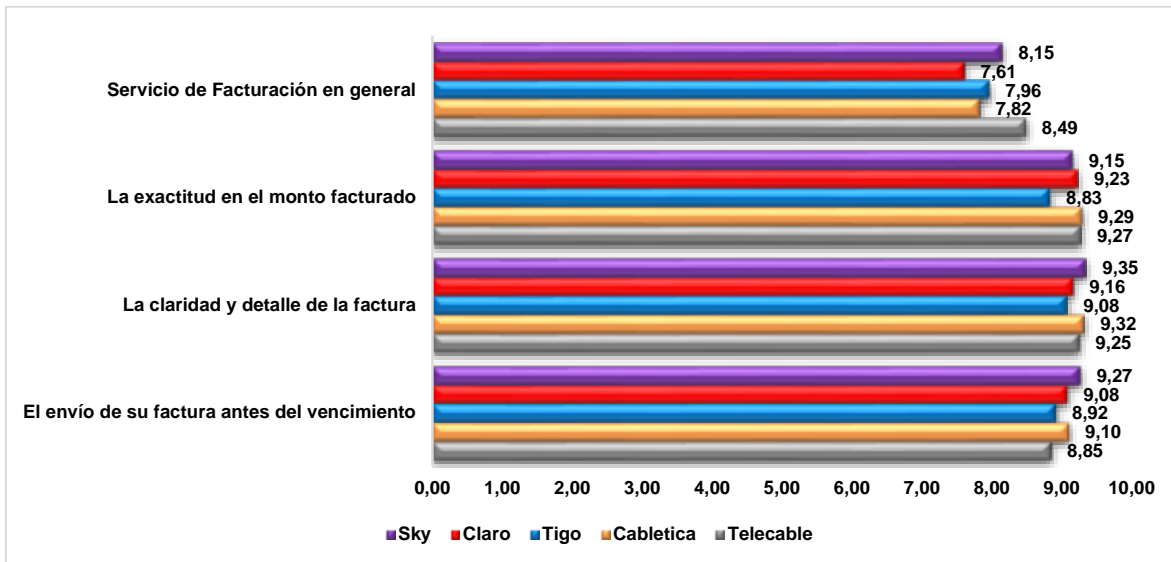
Para el parámetro de *Reparación de Averías*, un 64.5% del total de usuarios encuestados indicó no haber reportado averías en el último año. Asimismo, del porcentaje de usuarios que si reportaron averías, un 38.8% indicaron haber reportado 1 avería.



A partir de los resultados obtenidos, se puede extraer que nuevamente el operador Tigo registró el menor promedio de satisfacción respecto a la totalidad de aspectos evaluados. Es importante destacar que un 87.3% de usuarios evaluados indicaron que la avería era competencia de su operador.

### 3.6.5. Facturación del Servicio de Televisión por Suscripción

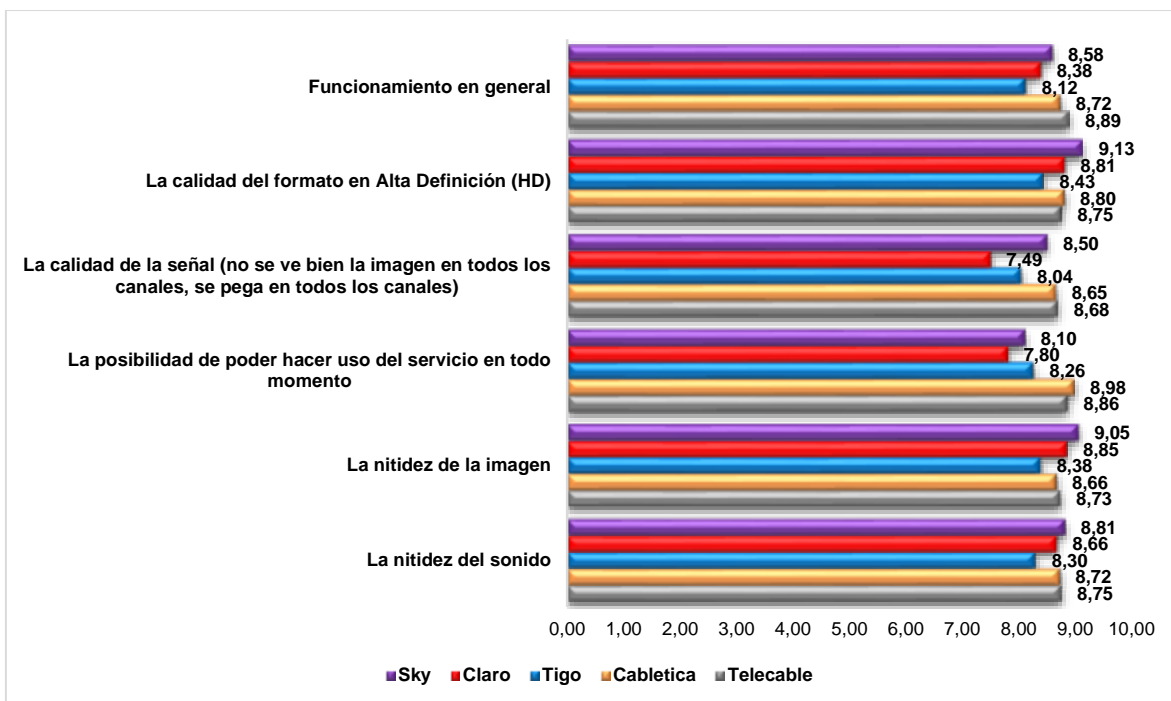
En la figura a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de facturación del servicio.



De la figura anterior, se puede extraer que el operador Tigo de igual manera registró los menores promedios de satisfacción en la totalidad de aspectos. Es importante detallar que un 47.4% de los usuarios encuestados señaló no recibir periódicamente su factura.

### 3.6.6. Funcionamiento del Servicio de Televisión por Suscripción

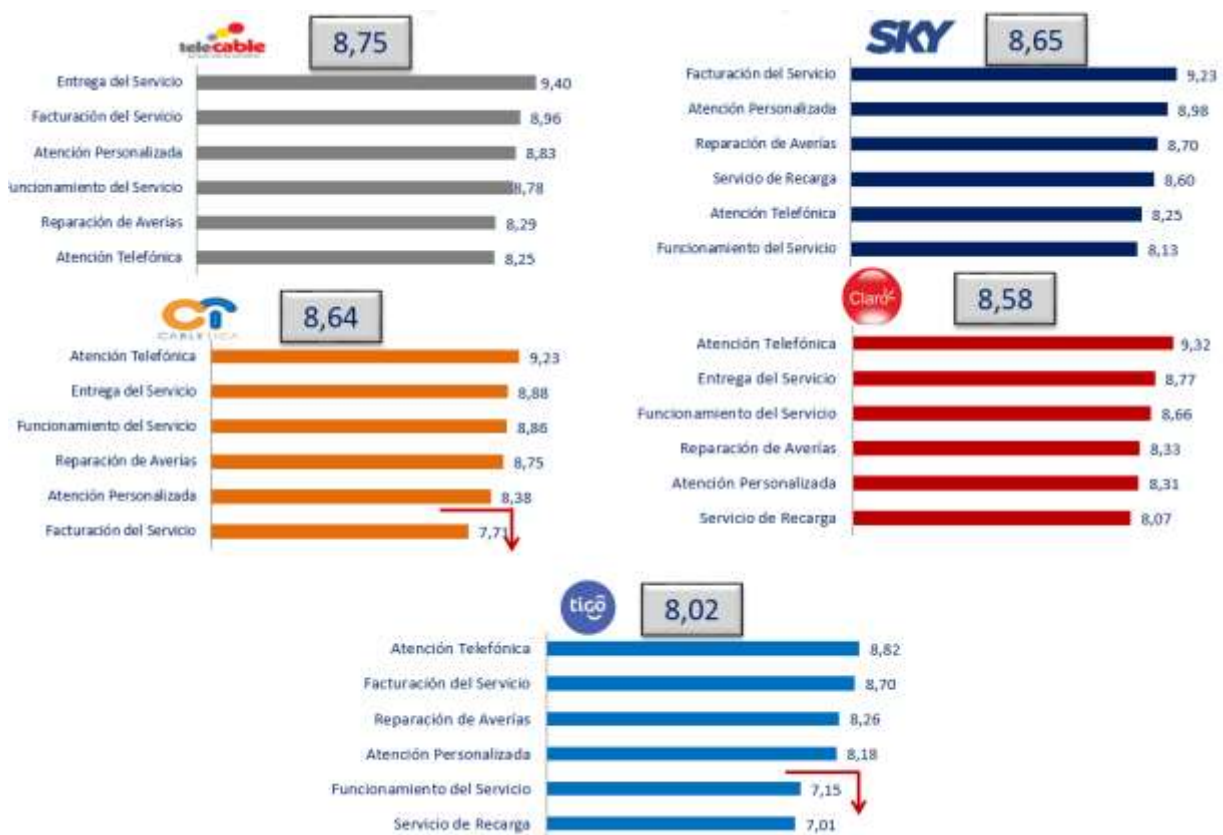
En las figuras a continuación, se muestran los resultados obtenidos al evaluar el parámetro de funcionamiento de servicio.



A partir de los resultados de la figura, se extrae que el operador Tigo registró los menores promedios de satisfacción respecto a *la calidad del formato en alta definición, nitidez de la imagen y nitidez del sonido*. El operador Claro registró el menor promedio de satisfacción respecto a *la calidad de la señal y la posibilidad de poder hacer uso del servicio en todo momento*.

### 3.6.7. Resultados Finales por Parámetro Evaluado del Servicio de Televisión por Suscripción

En la figura a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la percepción de la calidad y grado de satisfacción por parte de los usuarios del servicio de televisión por suscripción, para cada uno de los parámetros evaluados e indicados en la tabla 2 del presente informe.



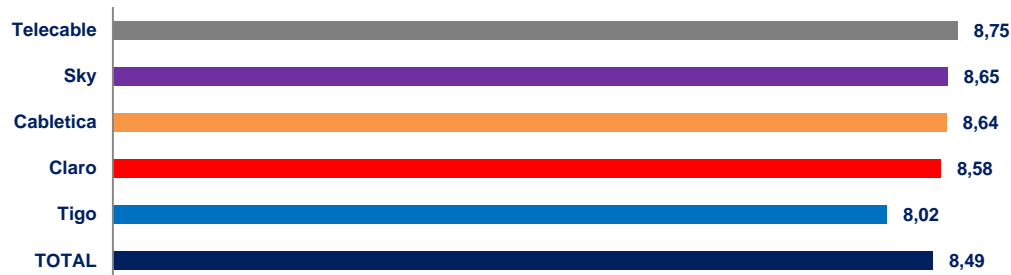
**Figura 31** Resultado por parámetro evaluado para el servicio de televisión por suscripción, detallado por operador.

De la figura 31, se extrae que los parámetros con menor grado de satisfacción corresponden a reparación de averías, atención telefónica, funcionamiento del servicio y facturación del servicio.



### 3.6.8. Resultado Final Percepción de la Calidad y Grado de Satisfacción para el Servicio de Televisión por Suscripción

En la figura a continuación, se presenta el resultado de percepción de la calidad obtenida por los operadores TIGO, SKY, Claro TV, Cabletica y Telecable.



**Figura 32** Resultado final de la percepción de la calidad para el servicio de televisión por suscripción por operador<sup>6</sup>.

De la figura 32, se extrae que el operador Tigo registró el menor grado de satisfacción respecto al servicio de televisión por suscripción. Asimismo, el operador Telecable alcanzó el mayor grado de satisfacción respecto al servicio de televisión por suscripción.

## 4. Conclusiones

A partir de los resultados expuestos anteriormente a continuación se presentan las principales conclusiones:

### 4.1. Respecto a los parámetros evaluados por servicio

- 4.1.1. Los parámetros con menor grado de satisfacción para el servicio de telefonía básica tradicional corresponden a: atención personalizada y atención telefónica.
- 4.1.2. Los parámetros con menor grado de satisfacción para el servicio de telefonía IP corresponden a: reparación de averías y atención telefónica.
- 4.1.3. Los parámetros con menor grado de satisfacción para los servicios de telefonía móvil, Internet móvil y transferencia de datos fija corresponden a: reparación de averías, atención telefónica y funcionamiento del servicio.
- 4.1.4. Los parámetros con menor grado de satisfacción para el servicio de televisión por suscripción corresponden a: reparación de averías, atención telefónica, funcionamiento del servicio y facturación del servicio.

<sup>6</sup> El valor Total corresponde a la calificación emitida por el total de usuarios encuestados independientemente de los operadores evaluados.

#### **4.2. Respecto al resultado final de percepción de la calidad y grado de satisfacción entre operadores**

- 4.2.1. El operador ICE registró un resultado final de 8.49 respecto a la percepción de la calidad y grado de satisfacción para el servicio de telefonía básica tradicional.
- 4.2.2. El operador Call My Way registró la mayor percepción de la calidad y grado de satisfacción para el servicio de telefonía IP, alcanzando un 8.89. Asimismo, el operador TIGO registró la menor percepción de la calidad y grado de satisfacción para el servicio de telefonía IP, alcanzando un 7.52.
- 4.2.3. El operador Telefónica registró la mayor percepción de la calidad y grado de satisfacción para el servicio de telefonía móvil, alcanzando un 8.89. Asimismo, el operador ICE registró la menor percepción de la calidad y grado de satisfacción para el servicio de telefonía móvil, alcanzando un 8.19.
- 4.2.4. El operador Telefónica registró la mayor percepción de la calidad y grado de satisfacción para el servicio de Internet móvil, alcanzando un 8.43. Asimismo, el operador Fullmóvil registró la menor percepción de la calidad y grado de satisfacción para el servicio de Internet móvil, alcanzando un 7.66.
- 4.2.5. El operador Telecable registró la mayor percepción de la calidad y grado de satisfacción para el servicio de transferencia de datos fija, alcanzando un 8.38. Asimismo, el operador Tigo registró la menor percepción de la calidad y grado de satisfacción para el servicio de transferencia de datos fija, alcanzando un 7.82.
- 4.2.6. El operador Telecable registró la mayor percepción de la calidad y grado de satisfacción para el servicio de televisión por suscripción, alcanzando un 8.75. Asimismo, el operador Tigo registró la menor percepción de la calidad y grado de satisfacción para el servicio de televisión por suscripción, alcanzando un 8.02.

#### **5. Recomendaciones**

A partir del análisis de los resultados obtenidos, esta Dirección presenta las siguientes recomendaciones a fin de que sea valorada por el Consejo.

- Analizar la implementación de medidas para incentivar la competencia en términos de calidad entre los diversos operadores y proveedores de los servicios de telecomunicaciones. En este sentido, se considera importante valorar, entre otras, la toma de acciones en cuanto al empoderamiento del usuario final, con el fin de que éste tenga a su disposición más información, conozca sus derechos y pueda comparar el desempeño de los operadores/proveedores como un elemento por considerar en sus decisiones de consumo.


- Considerando lo anterior y a la luz de lo dispuesto en el artículo 45 inciso 14 de la Ley General de Telecomunicaciones, se somete a valoración del Consejo, autorizar la publicación de esta información en el sitio WEB de SUTEL desarrollado para tales efectos.
- Con base en lo dispuesto en el artículo 138 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, se solicita al Consejo de la SUTEL autorización para que de forma coordinada con el área encargada de prensa, se realice la divulgación de los resultados obtenidos.
- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 80, inciso h) de la Ley N° 7593, se recomienda el registro del presente informe en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

Atentamente,

**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

  
Natalia Salazar Obando  
**Ingeniera en Telecomunicaciones**


  
Natalia Ramirez Alfaro  
**Asesora Legal**

  
Glenn Fallas Fallas  
**Director General de Calidad y Espectro**



nso, nra  
CC: Expediente GCO-DGC-ETM-01289-2013

## Anexo 1

<p>SUTEL Junio, 2015</p>	<p>Número Cuestionario:</p>
<p><b><u>Estudio de Percepción de la calidad y atención</u></b></p> <p>Proveedor:  </p>	<p>Encuestador:</p>
<p><b><u>Estudio de Percepción</u></b>  <b><i>Satisfacción con el servicio de Telefonía Fija Tradicional</i></b></p>	
<p><b>INTRODUCCIÓN:</b> Buenos días (tardes), mi nombre es ____ @ llamo por parte de la <b>SUTEL</b>, que está realizando un estudio para conocer la opinión de los usuarios del servicio de <b>telefonía fija tradicional</b>. Requerimos que nos conceda unos minutos de su tiempo para hacerle una breve entrevista y evaluar este servicio. <b>Toda la información que suministre es completamente confidencial.</b> MUCHAS GRACIAS</p>	
<p> </p>	
<p><b>Filtro de edad</b></p>	
<p><b>F1.-</b> ¿Es usted usuario del Servicio de Telefonía Fija Tradicional contratado al ICE?</p>	<p>1.- Sí</p>
	<p>2.- No ¿Me puede comunicar con algún usuario?</p>
	<p>1.- Si (Pase a F2)</p>
<p><b>F2.-</b> Solo para confirmar, ¿Es usted mayor de 18 años?</p>	<p>2.- <b>NO</b> (Agradezca y finalice)</p> <p>1. - S í</p>



### III. Funcionamiento del Servicio

**P3.-** Vamos a calificar el Funcionamiento del Servicio, utilizando una escala de 1 a 10 donde 1 es pésimo y 10 es excelente, ¿Cómo califica al ICE en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR	No lo uso
<b>P3.1</b>	La calidad de la llamada ( <b>sin ruidos, voz entrecortada, llamadas cruzadas, etc.</b> )	( ) /	<b>99</b>	
<b>P3.2</b>	La posibilidad de poder hacer uso del servicio en todo momento	( ) /	<b>99</b>	
<b>P3.3</b>	El tiempo transcurrido desde que marca el # de teléfono hasta que escucha los tonos de llamada	( ) /	<b>99</b>	
<b>P3.4</b>	El servicio en cuanto a las llamadas sin interrupciones ( <b>sin cortes de llamada</b> )	( ) /	<b>99</b>	
<b>P3.5</b>	La calidad del servicio en llamadas internacionales	( ) /	<b>99</b>	<b>2</b>
<b>P3.6</b>	La realización de llamadas a números telefónicos que no sean del ICE ( <b>Claro, Movistar, Tigo, etc.</b> )	( ) /	<b>99</b>	

**P4.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica al ICE en el **Funcionamiento del Servicio de telefonía fija?** \_\_\_\_\_

### IV. Entrega del Servicio

- P5.-** ¿Es usted la persona que contrató el Servicio de Telefonía Fija con el ICE? **1.- Sí** **2.- No**
- P6.-** ¿Este Servicio de Telefonía Fija contratado al ICE es Empresarial o Residencial? **1.- Empresarial** **2.- Residencial (Pase a P8)**
- P7.-** ¿Cuál es su Puesto o Rol dentro de esta organización? \_\_\_\_\_

**P8.-** Cuando se contrató el Servicio de Telefonía Fija con el ICE, ¿estuvo usted presente durante la instalación y/o activación del servicio? **1.- Sí** **2.- No (Pase a P11)**

**P9.-** Ahora recordemos el momento en que se contrató el Servicio de Telefonía fija con el ICE y utilizando la misma escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 es excelente, me podría decir ¿cómo califica...?

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
<b>P9.1</b>	El tiempo de espera desde que contrató el servicio hasta que se le instaló	( ) /	<b>99</b>
<b>P9.2</b>	El trato del personal que llegó a instalar el servicio	( ) /	<b>99</b>
<b>P9.3</b>	Instalación correcta y funcional del servicio	( ) /	<b>99</b>

**P10.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica al ICE al momento de la **entrega del Servicio de Telefonía fija?** \_\_\_\_\_

### V. Reparación de Averías

**P11.-** ¿Ha tenido que reportar en el último año una avería de su servicio de telefonía Fija ante el ICE? **1.- Sí** **2.- No (Pase a P16)**

**P12.-** En el último año, aproximadamente, ¿cuántas veces ha tenido que reportar una avería del servicio de telefonía Fija contratado al ICE? \_\_\_\_\_

**P13.-** La(s) avería(s) reportada(s), ¿era(n) competencia del ICE? Es decir, ¿le correspondía al ICE repararla(s)? **1.- Sí** **2.- No**

**P14.-** Usando la escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 es excelente y pensando en el servicio que recibió al reportar la avería más significativa para usted en el último año, ¿Cómo califica...? **(Encuestador leer aspectos)**

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR	
<b>P14.1</b>	El trato recibido al reportar la avería	( / )	99	
<b>P14.2</b>	La rapidez en la solución de la avería reportada	( / )	99	NA
<b>P14.3</b>	La solución a la avería reportada	( / )	99	

Encuestador NA si en P13 la respuesta es No

**P15.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10 ¿Cómo califica al **ICE** en el servicio de **Reparación de Averías**? \_\_\_\_\_

## VI. Atención Personalizada

**P16.-** ¿Ha visitado alguna Tienda, Agencia o Kiosco del ICE en el último SEMESTRE? 1.- Sí 2.- No (Pase a P20)

**P17.-** Bien, ahora vamos a evaluar 3 aspectos relacionados con el servicio al cliente que le ha brindado el ICE y utilizaremos la misma escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 excelente, entonces, cómo califica usted...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
<b>P17.1</b>	El tiempo que esperó para ser atendido	( / )	99
<b>P17.2</b>	El trato que le dio la persona que le atendió	( / )	99
<b>P17.3</b>	La solución al problema o consulta planteada	( / )	99

**P18.-** ¿La persona que atendió su consulta le asignó un número de tramite, para darle seguimiento a su consulta? 1.- Sí  
2.- No  
9.- NS/NR

**P19.-**



En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica al ICE en la **Atención que le ha brindado en sus Tiendas, Agencias o Kioscos?**

## VII. Atención Telefónica

**P20.-** ¿Ha llamado por teléfono al Centro de Servicio al Cliente del ICE en el último SEMESTRE? 1.- Sí 2.- No (Pase a P25)

**P21.-** ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido en su última llamada al Centro de Servicio \_\_\_\_\_ minutos.  
(Encuestador anote # minutos)

**P22.-** Continuando con la escala de 1 a 10, dónde 1 pésimo y 10 excelente, ¿cómo califica usted al ICE en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
<b>P22.1</b>	El tiempo de espera en línea para ser atendido	( ) /	99
<b>P22.2</b>	La atención recibida por parte de la persona que atendió su llamada	( ) /	99
<b>P22.3</b>	La solución al problema o consulta planteada	( ) /	99

**P23.-** ¿La persona que atendió su consulta le asignó un número de tramite, para darle seguimiento a su consulta? 1.- Sí 2.- No 9.- NS/NR

**P24.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica al ICE en la **Atención Telefónica que le ha brindado?**

## VIII. Facturación del Servicio

**P25.-** Siempre utilizando la escala de 1 a 10, donde 1 es pésimo y 10 excelente, ¿Cómo califica al **ICE** en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
<b>P25.1</b>	El envío de su factura antes del vencimiento (Usuario tiene derecho a recibir factura 6 días antes del vencimiento)	( / )	<b>99</b>
<b>P25.2</b>	La claridad y detalle de la factura	( / )	<b>99</b>
<b>P25.3</b>	La exactitud en el monto facturado	( / )	<b>99</b>

**P26.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10. ¿Cómo califica al **ICE** en la Facturación del Servicio de Telefonía fija? \_\_\_\_\_

## IX. Expectativas

**P27.-** Al momento de contratar el servicio usted diría que sus expectativas de calidad y servicio eran...:


5.- Muy Altas      4.- Altas      3.- Regulares      2.- Bajas      1.- Muy Bajas

**P28.-** Al día de hoy, ¿cumplió su operador con las expectativas que usted tenía?      1.- Sí      2.- No      3.- En parte, más o menos

## X. Variables Sociodemográficas

Ya para finalizar y solo con carácter de clasificación, me podría decir:

<p><b>C9.-</b> ¿Cuál es su edad en años cumplidos? <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/></p>	<p><b>C10. Sexo:</b> 1.- <input type="checkbox"/> Hombre 2.- <input type="checkbox"/> Mujer <b>Encuestador, anotar no preguntar</b></p>		
<p><b>C11.-</b> ¿Su último grado de escolaridad aprobado?</p>	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> <p>1.- Primaria incompleta</p> <p>2.- Primaria completa</p> <p>3.- Secundaria incompleta</p> <p>4.- Secundaria completa</p> </td> <td style="width: 50%; border: none;"> <p>5.- Universitaria incompleta</p> <p>6.- Universitaria completa</p> <p>7.- Parauniversitaria</p> <p>8.- Otro (Especifique): _____</p> </td> </tr> </table>	<p>1.- Primaria incompleta</p> <p>2.- Primaria completa</p> <p>3.- Secundaria incompleta</p> <p>4.- Secundaria completa</p>	<p>5.- Universitaria incompleta</p> <p>6.- Universitaria completa</p> <p>7.- Parauniversitaria</p> <p>8.- Otro (Especifique): _____</p>
<p>1.- Primaria incompleta</p> <p>2.- Primaria completa</p> <p>3.- Secundaria incompleta</p> <p>4.- Secundaria completa</p>	<p>5.- Universitaria incompleta</p> <p>6.- Universitaria completa</p> <p>7.- Parauniversitaria</p> <p>8.- Otro (Especifique): _____</p>		
<p><b>C12.-</b> ¿Su nombre? _____</p>	<p><b>C13.-</b> ¿Su ocupación? _____</p>		
<p><b>AGRADEZCA AL ENTREVISTADO Y TERMINE</b></p>			
<p><b>C14.-</b> Hora de finalización: ____:____ (SIS)</p>			

<p>SUTEL Junio, 2015</p> <p><b><u>Estudio de Percepción de la calidad y atención</u></b></p> <p>Proveedor:</p> 	<p>Número Cuestionario: _____</p> <p>Encuestador: _____</p>
<p><b><u>Estudio de Percepción</u></b></p> <p><b><i>Satisfacción con el servicio de Telefonía IP</i></b></p>	
<p><b>INTRODUCCIÓN:</b> Buenos días (tardes), mi nombre es ____ @ llamo de parte de la <b>SUTEL</b>, que esta realizando un estudio para conocer la opinión de los usuarios del servicio de <b>Telefonía IP</b>. Requerimos que nos conceda unos minutos de su tiempo para hacerle una breve entrevista y evaluar este servicio. <b>Toda la información que suministre es completamente confidencial.</b> MUCHAS GRACIAS</p>	
<p><b>Filtro</b></p>	

**F1.-** ¿Es usted usuario del Servicio de Telefonía IP contratado a XXXX?

1.- Sí

2.- No ¿Me puede comunicar con algún usuario?

1.- Si (Pase a F2)

2.- NO (Agradezca y finalice)

**F2.-** Solo para confirmar, ¿Es usted mayor de 18 años?

1.- Sí

2.- No ¿Me puede comunicar con algún usuario mayor de 18 años?

1.- Sí

2.- NO (Agradezca y finalice)

**I. Variables de Control** (No se preguntan, información sale de la BD)

**C1.-** Fecha:     /     /     (SI S)

**C2.-** Hora de inicio:     :     (SIS)

**C3.-** Código de entrevistador:

 (SIS)

**C4.-** Cubículo:

**C5.-** Extensión:

**C6.-** Teléfono entrevistado: (BD)

**C7.-** Operadora con la que tiene el servicio:

(Verificar BD)

- 1. Tigo
- 2. Telecable
- 3. e

- 3. CallMyWay
- 4. Cabletica

5.- Otro

**C8.-** Provincia donde reside: (BD ) 1.- San José 3.- Cartago 5.- Guanacaste 7.- Limón  
2.- Alajuela 4.- Heredia 6.- Puntarenas

**C9.-** Cantón: \_\_\_\_\_ (BD)

## II. Aspectos Generales

**P1.-** Aproximadamente, ¿Desde hace cuánto tiempo tiene el servicio de telefonía IP con XXXX? \_\_\_\_\_ (meses / años)

**P2.-** Aproximadamente, ¿Cuánto paga mensualmente por su servicio de telefonía IP? \_\_\_\_\_ **99.-**  
NS/N  
R

## III. Funcionamiento del Servicio

**P3.-** Vamos a calificar el Funcionamiento del Servicio, utilizando una escala de 1 a 10 donde 1 es pésimo y 10 es excelente, ¿Cómo califica a XXXX en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR	No lo uso
<b>P3.1</b>	La calidad de la llamada ( <b>sin ruidos, voz entrecortada, llamadas cruzadas, etc.</b> )	( ) /	<b>99</b>	
<b>P3.2</b>	La posibilidad de hacer llamadas en todo momento ( <b>poder hacer uso del servicio en todo momento</b> )	( ) /	<b>99</b>	
<b>P3.3</b>	El tiempo transcurrido desde que marca el # de teléfono hasta que escucha los tonos de llamada	( ) /	<b>99</b>	
<b>P3.4</b>	El servicio en cuanto a las llamadas sin interrupciones ( <b>sin cortes de llamada</b> )	( ) /	<b>99</b>	
<b>P3.5</b>	La calidad del servicio en llamadas internacionales	( ) /	<b>99</b>	<b>2</b>
<b>P3.6</b>	La realización de llamadas a números telefónicos que no sean de su operador	( ) /	<b>99</b>	

**P4.-**

En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a **XXXX** en el **Funcionamiento del Servicio** contratado? \_\_\_\_\_

#### IV. Entrega del Servicio

- P5.-** ¿Es usted la persona que contrató el Servicio de Telefonía IP con **XXXX**? **1.- Sí** **2.- No**
- P6.-** ¿Este Servicio de Telefonía IP contratado a **XXXX** es Empresarial o Residencial? **1.- Empresarial** **2.- Residencial (Pase a P8)**
- P7.-** ¿Cuál es su Puesto o Rol dentro de \_\_\_\_\_ esta organización?
- P8.-** Cuando se contrató el Servicio de Telefonía IP con **XXXX**, ¿estuvo usted presente durante la instalación y/o activación del servicio? **1.- Sí** **2.- No (Pase a P11)**
- P9.-** Recordemos el momento en que se contrató el Servicio de Telefonía IP con **XXXX** y utilizando la misma escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 es excelente, me podría decir ¿cómo califica...?

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
<b>P9.1</b>	El tiempo de espera para que su servicio fuera instalado	( ) /	99
<b>P9.2</b>	El trato del personal que lo atendió	( ) /	99
<b>P9.3</b>	Instalación correcta y funcional del Servicio	( ) /	99

- P10.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a **XXXX** cuando le hizo la **Entrega del Servicio de Telefonía IP**? \_\_\_\_\_

#### V. Reparación de Averías

- P11.-** ¿Ha tenido que reportar en el último año una avería de su servicio de Telefonía IP ante **XXXX**? **1.- Sí** **2.- No (Pase a P16)**

**P12.-** En el último año, aproximadamente, ¿cuántas veces ha tenido que reportar una avería del servicio de Telefonía IP contratado a XXXX?

**P13.-** La(s) avería(s) reportada(s), ¿era(n) competencia de XXXX? Es decir, ¿le correspondía a XXXX repararla(s)?

1.- Sí                      2.- No

**P14.-** Usando la escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 es excelente y pensando en el servicio que recibió al reportar la avería más significativa para usted en el último año, ¿Cómo califica...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR	
<b>P14.1</b>	El trato recibido al reportar la avería	( ) /	99	
<b>P14.2</b>	La rapidez en la solución de la avería reportada	( ) /	99	<b>NA</b>
<b>P14.3</b>	La solución a la avería reportada	( ) /	99	

Encuestador NA si en P13 la respuesta es No

**P15.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10 ¿Cómo califica a XXXX en el servicio de **Reparación de Averías**?

## VI. Atención Personalizada

**P16.-** ¿Ha visitado alguna Tienda, Agencia o Kiosco de XXXX en el último SEMESTRE?                      1.- Sí                      2.- No (Pase a P20)

**P17.-** Bien, ahora vamos a evaluar 3 aspectos relacionados con el servicio al cliente que le ha brindado XXXX y utilizaremos una escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 excelente, entonces, cómo califica usted...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
<b>P17.1</b>	El tiempo que esperó para ser atendido	( ) /	99
<b>P17.2</b>	El trato que le dio la persona que lo atendió	( ) /	99

<b>P17.</b> 3	La solución al problema o consulta planteada	( ) /	99
------------------	--	-------	----

**P18.-** ¿La persona que atendió su consulta le asignó un número de trámite, para darle seguimiento a su consulta? 1.- Sí  
2.- No  
9.- NS/NR

**P19.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a XXXX en la **Atención que le ha brindado en las Tiendas, Agencias o Kioscos?** \_\_\_\_\_

## VII. Atención Telefónica

**P20.-** ¿Ha llamado por teléfono al Centro de Servicio al Cliente de XXXX en el último SEMESTRE? 1.- Sí    2.- No (Pase a P25)

**P21.-** ¿Cuánto tiempo espero para ser atendido en su última llamada al Centro de Servicio \_\_\_\_\_ minutos. (Encuestador anote # minutos)

**P22.-** Continuando con la escala de 1 a 10, dónde 1 pésimo y 10 excelente, ¿cómo califica usted a XXXX en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
<b>P22.</b> 1	El tiempo de espera en línea para ser atendido	( ) /	99
<b>P22.</b> 2	La atención recibida por parte de la persona que atendió su llamada	( ) /	99
<b>P22.</b> 3	La solución al problema o consulta planteada	( ) /	99



- P23.-** ¿La persona que atendió su consulta le asignó un número de tramite, para darle seguimiento a su consulta? 1.- Sí  
2.- No  
9.- NS/N  
R
- P24.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a XXXX en la **Atención Telefónica que le ha brindado?** \_\_\_\_\_

### VIII. Facturación del Servicio

- P25.-** ¿Posee usted Servicio de Telefonía IP Pos-Pago o Pre-Pago? 1.- Pos-Pago 2.- Pre-Pago (Pase a P29) 3.- Ambos

**Solo para clientes Pos-Pago**

- P26.-** ¿Recibe periódicamente alguna factura física y/o electrónica por parte de XXXX del Servicio de Telefonía IP Pos-Pago? 1.- Sí 2.- No (Pase a P28)
- P27.-** Nuevamente utilizando la escala de 1 a 10, donde 1 es pésimo y 10 excelente, ¿Cómo califica a **XXXX** en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/N R
<b>P27. 1</b>	El envío de su factura antes del vencimiento (Usuario tiene derecho a recibir factura 6 días antes del vencimiento)	( / )	<b>99</b>
<b>P27. 2</b>	La claridad y detalle de la factura	( / )	<b>99</b>
<b>P27. 3</b>	La exactitud en el monto facturado	( / )	<b>99</b>

- P28.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10. ¿Cómo califica a XXXX en la Facturación del Servicio de Telefonía IP Pos-Pago? \_\_\_\_\_

**Solo para clientes con líneas Pre-Pago**

**P29.-** ¿Recibe periódicamente alguna factura física y/o electrónica por parte de XXXX del Servicio de Telefonía IP Pre-Pago? 1.- Sí    2.- No

**P30.-** Al momento de hacer una recarga, ¿le acreditan adecuadamente el monto a su línea telefónica? 1.- Sí    2.- No    99.- NS/NR

**P31.-** Con la misma escala de 1 a 10, me podría indicar ¿cómo califica a XXXX en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
<b>P31.1</b>	La facilidad para realizar una recarga	( ) /	99
<b>P31.2</b>	La cantidad de lugares disponibles para realizar una recarga	( ) /	99
<b>P31.3</b>	El tiempo transcurrido en la confirmación de su recarga	( ) /	99
<b>P31.4</b>	El servicio de consulta de saldos	( ) /	99

**P32.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10. ¿Cómo califica a XXXX en la Facturación del Servicio de Telefonía IP? \_\_\_\_\_

**IX. Expectativas**

**P33.-** Al momento de contratar el servicio usted diría que sus expectativas de calidad y servicio eran...:

5.- Muy Altas    4.- Altas    3.- Regulares    2.- Bajas    1.- Muy Bajas

**P34.-** Al día de hoy, ¿cumplió su operador con las expectativas que usted tenía? **1.** - **2.-** **3.-** En parte, más o menos  
 Sí No

**X. Variables Sociodemográficas**

Ya para finalizar y solo con carácter de clasificación, me podría decir:

**C10.-** ¿Cuál es su edad en años cumplidos?

**C11. Sexo:** 1.-  Hombre 2.-  Mujer Encuestador, anotar no preguntar

**C12.-** ¿Su último grado de escolaridad aprobado?

1.-	Primaria incompleta	5.-	Universitaria incompleta
2.-	Primaria completa	6.-	Universitaria completa
3.-	Secundaria incompleta	7.-	Parauniversitaria
4.-	Secundaria completa	8.-	Otro (Especifique): _____

**C13.-** ¿Su nombre? \_\_\_\_\_

**C14.-** ¿Su ocupación? \_\_\_\_\_

**AGRADEZCA AL ENTREVISTADO Y TERMINE**

**C15.-** Hora de finalización: \_\_\_\_:\_\_\_\_ (SIS)

SUTEL Junio, 2015  
**Estudio de Percepción de la calidad y atención**  
 Proveed or: 

Número Cuestionario:

Encuestador:

**Estudio de Percepción**  
**Satisfacción con el servicio de Telefonía Móvil**

**INTRODUCCIÓN:** Buenos días (tardes), mi nombre es \_\_\_\_|@ llamo por parte de la **SUTEL**, que esta realizando un estudio para conocer la opinión de los usuarios del servicio de **Telefonía Móvil**. Requerimos que nos conceda unos minutos de su tiempo para hacerle una breve entrevista y evaluar este servicio. **Toda la información que suministre es completamente confidencial.** MUCHAS GRACIAS

**Filtro de edad**

**F1.-** ¿Es usted usuario del Servicio de Telefonía Móvil contratado a XXXX?

1.- Sí

2.- No ¿Me puede comunicar con algún usuario?

1.- Si (Pase a F2)

2.- NO (Agradezca y finalice)

**F2.-** Solo para confirmar, ¿Es usted mayor de 18 años?

1.- Sí

2.- No ¿Me puede comunicar con algún usuario mayor de 18 años?

1.

-

Si

2.- NO (Agradezca y finalice)

**I. Variables de Control** (No se preguntan, información sale de la BD)



<b>P5.-</b>	¿Con que tipo de teléfono Móvil cuenta?	1.- Convencional	2. Smartpho - ne	<b>99.- NS/NR</b>	<b>Encuestador leer opciones</b>
<b>P6.-</b>	¿Cómo obtuvo el dispositivo Móvil que posee en este momento?		1. Plan		2.- Compra    3.- Otro
<b>P7.-</b>	¿Su dispositivo Móvil está Homologado?	1.- Sí	2.- No	3.- NS/NR	
<b>P8.-</b>	¿Tiene usted servicio de Internet en su Móvil? (Transferencia de datos móviles)				1.- Sí    2.- No

### III. Funcionamiento del Servicio de Llamadas telefónicas en Móvil

- P9.-** ¿Conoce usted cuáles son las áreas de cobertura que tiene XXXX publicadas en su página Web para el servicio de Telefonía Móvil?    1.- Sí    2.- No
- P10.-** Vamos a calificar el **Funcionamiento del Servicio en cuanto a llamadas y mensajes de texto**, utilizando una escala de 1 a 10 donde 1 es pésimo y 10 es excelente, ¿Cómo califica a XXXX en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
<b>P10.1</b>	Las áreas de cobertura	(    ) /	<b>99</b>
<b>P10.2</b>	La posibilidad de poder hacer uso del servicio en todo momento, cuando se cuenta con cobertura	(    ) /	<b>99</b>
<b>P10.3</b>	La calidad de la comunicación una vez establecida la llamada ( <b>nivel de ruido</b> )	(    ) /	<b>99</b>
<b>P10.4</b>	El servicio en cuanto a las llamadas sin interrupciones ( <b>sin cortes de llamada</b> )	(    ) /	<b>99</b>
<b>P10.5</b>	El tiempo de entrega de los mensajes de texto ( <b>SMS no aplica a aplicaciones de Internet - Whatsapp</b> )	(    ) /	<b>99</b>
<b>P10.6</b>	La realización de llamadas a números telefónicos que no sean de XXXX	(    ) /	<b>99</b>

**P11.-**

En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a XXXX en el Funcionamiento del Servicio de Llamadas Telefónicas en Móvil? \_\_\_\_\_

#### IV. Entrega del Servicio (Aplica solo para Pos-Pago)

- P12.-** ¿Es usted la persona que contrató el Servicio de Telefonía Móvil con **XXXX**? **1.- Sí** **2.- No**
- P13.-** ¿Este Servicio de Telefonía Móvil contratado a **XXXX** es Empresarial o Residencial? **1.- Empresarial** **2.- Residencial (Pase a P15)**
- P14.-** ¿Cuál es su Puesto o Rol dentro de esta organización? \_\_\_\_\_

- P15.-** Cuando se contrató el Servicio de Telefonía Móvil con **XXXX**, ¿estuvo usted presente durante la instalación y/o activación del servicio? **1.- Sí** **2.- No (Pase a P18)**

- P16.-** Ahora recordemos el momento en que se contrató el Servicio de Telefonía Móvil con **XXXX** y utilizando la misma escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 es excelente, me podría decir ¿cómo califica...?

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
<b>P16</b> <b>.1</b>	El tiempo que debió esperar para que le activaran el servicio	( ) /	<b>99</b>
<b>P16</b> <b>.2</b>	El trato de la persona que lo atendió	( ) /	<b>99</b>
<b>P16</b> <b>.3</b>	Activación correcta y funcional del Servicio	( ) /	<b>99</b>

- P17.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a XXXX cuando le hizo la Entrega del Servicio de Telefonía Móvil? \_\_\_\_\_

#### V. Reparación de Averías

**P18.-** ¿Ha tenido que reportar en el último año una avería de su servicio de Telefonía Móvil ante XXXX?

1.- Sí      2.- No (Pase a P23)

**P19.-** En el último año, aproximadamente, ¿cuántas veces ha tenido que reportar una avería del servicio de Telefonía Móvil contratado a XXXX?

**P20.-** La(s) avería(s) reportada(s), ¿era(n) competencia de XXXX? Es decir, ¿le correspondía a XXXX repararla(s)?

1.- Sí      2.- No

**P21.-** Siempre usando una escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 es excelente y pensando en el servicio que recibió al reportar la(s) avería(s) ¿Cómo califica...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR	
<b>P21.1</b>	El trato recibido al reportar la avería	( ) /	99	
<b>P21.2</b>	La rapidez en la solución de la avería reportada	( ) /	99	<b>NA</b>
<b>P21.3</b>	La solución a la avería reportada	( ) /	99	

Encuestador NA si en P20 la respuesta es No

**P22.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10 ¿Cómo califica a **XXXX** en el servicio de **Reparación de Averías**?

## VI. Atención Personalizada

**P23.-** ¿Ha visitado alguna Tienda, Agencia o Kiosco de XXXX en el último SEMESTRE?

1.- Sí      2.- No (Pase a P27)

**P24.-** Bien, ahora vamos a evaluar 3 aspectos relacionados con el servicio al cliente que le ha brindado XXXX y utilizaremos una escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 excelente, entonces, cómo califica usted...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?	Calificación	NS/NR
--------------------	--------------	-------



<b>P24</b> <b>.1</b>	El tiempo que esperó para ser atendido	( ) /	<b>99</b>
<b>P24</b> <b>.2</b>	El trato que la persona que le atendió	( ) /	<b>99</b>
<b>P24</b> <b>.3</b>	La solución al problema o consulta planteada	( ) /	<b>99</b>

- P25.-** ¿La persona que lo atendió, le asignó un número de trámite para darle seguimiento a su consulta? **1.- Sí** **2.- No**  
**9.- NS/NR**
- P26.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a XXXX en la **Atención que le ha brindado en las Tiendas, Agencias o Kioscos?** \_\_\_\_\_

## VII. Atención Telefónica

- P27.-** ¿Ha llamado al Centro de Servicio al Cliente de XXXX en el último SEMESTRE? **1.- Sí** **2.- No (Pase a P32)**
- P28.-** ¿Cuánto tiempo espero para ser atendido en su última llamada al Centro de Servicio \_\_\_\_\_ minutos. (Encuestador anote # minutos)
- P29.-** Continuando con la escala de 1 a 10, dónde 1 pésimo y 10 excelente, ¿cómo califica usted a XXXX en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
<b>P29.1</b>	El tiempo de espera en línea para ser atendido	( ) /	<b>99</b>
<b>P29.2</b>	La atención recibida por parte de la persona que atendió su llamada	( ) /	<b>99</b>
<b>P29.3</b>	La solución al problema o consulta planteada	( ) /	<b>99</b>

- P30.-** ¿La persona que lo atendió, le asignó un número de trámite para darle seguimiento a su consulta? 1.- Sí      2.- No  
9.- NS/N  
R
- P31.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a XXXX en la **Atención Telefónica que le ha brindado**? \_\_\_\_\_

### VIII. Facturación del Servicio

- P32.-** ¿Posee usted Servicio de Telefonía Móvil Pos-Pago o Pre-Pago? 1.- Pos-Pago    2.- Pre-Pago (Pase a P35)      3.- Ambos

**Solo para clientes Pos-Pago**

- P33.-** ¿Recibe periódicamente alguna factura física y/o electrónica por parte de XXXX del Servicio de Telefonía Móvil Pos-Pago? 1.- Sí      2.- No (Pase a P34)

- P34.-** Nuevamente utilizando la escala de 1 a 10, donde 1 es pésimo y 10 excelente, ¿Cómo califica a XXXX en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/N R
<b>P34.1</b>	El envío de su factura antes del vencimiento (Usuario tiene derecho a recibir factura 6 días antes del vencimiento)	(    / )	<b>99</b>
<b>P34.2</b>	La claridad y detalle de la factura	(    / )	<b>99</b>
<b>P34.3</b>	La exactitud en el monto facturado	(    / )	<b>99</b>

- P35.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10. ¿Cómo califica a XXXX en la Facturación del Servicio de Telefonía Móvil Pos-Pago? \_\_\_\_\_

**Solo para clientes con líneas Pre-Pago**

**P36.-** Al momento de hacer una recarga, ¿le acreditan adecuadamente el monto a su línea telefónica? 1.- Sí    2.- No    99.- NS/NR

**P37.-** Con la misma escala de 1 a 10, me podría indicar como califica a **XXXX** en... (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
<b>P37</b> <b>.1</b>	La facilidad para realizar una recarga	( ) /	<b>99</b>
<b>P37</b> <b>.2</b>	La cantidad de lugares disponibles para realizar una recarga	( ) /	<b>99</b>
<b>P37</b> <b>.3</b>	El tiempo transcurrido en la confirmación de su recarga	( ) /	<b>99</b>
<b>P37</b> <b>.4</b>	El servicio de consulta de saldos	( ) /	<b>99</b>

**P38.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10. ¿Cómo califica a **XXXX** en los procesos de recargas del Servicio de Telefonía Móvil Pre-Pago? \_\_\_\_\_

## IX. Expectativas

**P39.-** Al momento de contratar el servicio usted diría que sus expectativas de calidad y servicio eran...:

5.- Muy Altas    4.- Altas    3.- Regulares    2.- Bajas    1.- Muy Bajas

**P40.-** Al día de hoy, ¿cumplió su operador con las expectativas que usted tenía? 1.- Sí    2.- No    3.- En parte, más o menos

## X. Variables Sociodemográficas

**Ya para finalizar y solo con carácter de clasificación, me podría decir:**

**C10.-** ¿Cuál es su edad en años cumplidos?

**C11. Sexo:** 1.-  Hombre 2.-  Mujer Encuestador, anotar no preguntar

**C12.-** ¿Su último grado de escolaridad aprobado?

1.-	Primaria incompleta
2.-	Primaria completa
3.-	Secundaria incompleta
4.-	Secundaria completa

5.- Universitaria incompleta

6.- Universitaria completa

7.- Parauniversitaria

8.- Otro (Especifique): \_\_\_\_\_

**C13.-** ¿Su nombre? \_\_\_\_\_

**C14.-** ¿Su ocupación? \_\_\_\_\_

**AGRADEZCA AL ENTREVISTADO Y TERMINE**

**C15.-** Hora de finalización: \_\_\_\_:\_\_\_\_ (SIS)

SUTEL Junio, 2015  
**Estudio de Percepción de la calidad y atención**

Proveed  
or:



Número Cuestionario:

Encuestador:

**Estudio de Percepción**  
**Satisfacción con el servicio de Transferencia de Datos Móvil**

**INTRODUCCIÓN:** Buenos días (tardes), mi nombre es \_\_\_\_\_|@ llamo por parte de la **SUTEL**, que esta realizando un estudio para conocer la opinión de los usuarios del servicio de **Transferencia de Datos Móvil**. Requerimos que nos conceda unos minutos de su tiempo para hacerle una breve entrevista y evaluar este servicio. **Toda la información que suministre es completamente confidencial.** MUCHAS GRACIAS

### Filtro de edad

**F1.-** ¿Es usted usuario del Servicio de Transferencia de Datos Móvil contratado a **XXXX**? **1.- Sí**

**2.- No** ¿Me puede comunicar con algún usuario?

**1.- Sí (Pase a F2)**

**2.- NO (Agradezca y finalice)**

**F2.-** Solo para confirmar, ¿Es usted mayor de 18 años?

**1.**  
-  
S  
í

**2.- No** ¿Me puede comunicar con algún usuario mayor de 18 años?

**1.**  
-  
Si

**2.- NO (Agradezca y finalice)**

### I. Variables de Control (No se preguntan, información sale de la BD)

**C1.-** Fecha: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ (SI S)

**C2.-** Hora de inicio: \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ (SIS)

**C3.-** Código de entrevistador:

(SIS)

**C4.-** Cubículo:  **C5.-** Extensión:  **C6.-** Teléfono entrevistado: (BD) \_\_\_\_\_

**C7.-** Operadora con la que tiene el servicio: (Verificar BD)

1. Kölbi	4. Tuyo Móvil
2. Claro	5. Full Móvil
3. Movistar	

**C8.-** Provincia donde reside: (BD)

1.- San José	3.- Cartago	5.- Guanacaste	7.- Limón
2.- Alajuela	4.- Heredia	6.- Puntarenas	

**C9.-** Cantón: \_\_\_\_\_ (BD)

**II. ASPECTOS GENERALES**

**P1.-** ¿Qué medio utiliza usted para acceder/usar el servicio de Transferencia de Datos Móvil?

1.- Celular      2.- Datacard      3.- Tablet

**P2.-** Aproximadamente, ¿Desde hace cuánto tiempo tiene el servicio de Transferencia de Datos Móvil con XXXX?

\_\_\_\_\_ (meses/años)

**P3.-** Aproximadamente, ¿Cuánto paga/recarga mensualmente por su servicio de Transferencia de Datos Móvil?

\_\_\_\_\_ **99.-** NS/NR

**P4.-** ¿El servicio de Transferencia de Datos Móvil que utiliza es?

1.- Prepago      2.- Pos Pago      3.- Ambas      **99.-** NS/NR

**P5.-** ¿Su dispositivo de acceso a Transferencia de Datos Móvil está Homologado?

1.- Sí      2.- No      3.- NS/NR

P6.- ¿Cuál es la velocidad contratada en su servicio de Transferencia de Datos Móvil? \_\_\_\_\_ Mbps **99.- NS/NR**

### III. Funcionamiento del Servicio

P7.- ¿Conoce usted cuáles son las áreas de cobertura que tiene XXXX publicados en su página Web para el servicio de Transferencia de Datos Móvil? **1.- Sí** **2.- No**

P8.- ¿Conoce usted los mapas de velocidad de datos que tiene XXXX publicados en su página Web para el servicio de Transferencia de Datos Móvil? **1.- Sí** **2.- No**

P9.- Vamos a calificar el **Funcionamiento del Servicio**, utilizando una escala de 1 a 10 donde 1 es pésimo y 10 es excelente, ¿Cómo califica a XXXX en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P9.1	Las áreas de cobertura/mapas de velocidad publicados por el operador	( / )	99
P9.5	La posibilidad de utilizar el servicio de Transferencia de Datos Móvil en todo momento	( / )	99
P9.6	La calidad del servicio del Transferencia de Datos Móvil una vez iniciada la comunicación (tiempo para abrir una página)	( / )	99
P9.7	El servicio de Transferencia de Datos Móvil sin interrupciones una vez establecida la conexión (sin cortes de servicio)	( / )	99
P9.8	La velocidad del servicio de Transferencia de Datos Móvil contratado	( / )	99

P10.- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a XXXX en el **Funcionamiento del Servicio** contratado? \_\_\_\_\_

### IV. Entrega del Servicio

P11.- ¿Es usted la persona que contrató el Servicio de Transferencia de Datos Móvil con XXXX? **1.- Sí** **2.- No**

P12.- ¿Este Servicio de Transferencia de Datos Móvil contratado a XXXX es Empresarial o Residencial? **1.- Empresarial** **2.- Residencial (Pase a P14)**

**P13.-** ¿Cuál es su Puesto o Rol dentro de \_\_\_\_\_  
esta organización?

**P14.-** Cuando se contrató el Servicio de Transferencia de Datos Móvil con XXXX, ¿estuvo usted presente durante la instalación y/o activación del servicio? **1.- Sí** **2.- No (Pase a P17)**

**P15.-** Ahora recordemos el momento en que se contrató el Servicio de Transferencia de Datos Móvil con XXXX y utilizando la misma escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 es excelente, me podría decir ¿cómo califica...?

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
<b>P15.1</b>	El tiempo que debió esperar para que le activaran el servicio	( / )	99
<b>P15.2</b>	El trato del personal que lo atendió	( / )	99
<b>P15.3</b>	Activación correcta y funcional del Servicio	( / )	99

**P16.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica la **Entrega del Servicio por parte de XXXX?** \_\_\_\_\_

## V. Reparación de Averías

**P17.-** ¿Ha tenido que reportar en el último año una avería de su Servicio de Transferencia de Datos Móvil ante XXXX? **1.- Sí** **2.- No (Pase a P22)**

**P18.-** En el último año, aproximadamente, ¿cuántas veces ha tenido que reportar una avería del Servicio de Transferencia de Datos Móvil contratado a XXXX?

**P19.-** La(s) avería(s) reportada(s), ¿era(n) competencia de XXXX? Es decir, ¿le correspondía a XXXX repararla(s)? **1.- Sí** **2.- No**

**P20.-** Usando la escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 es excelente y pensando en el servicio que recibió al reportar la avería más significativa para usted en el último año, ¿Cómo califica...? **(Encuestador leer aspectos)**



¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR	
P20.1	El trato recibido al reportar la avería	( ) /	99	
P20.2	La rapidez en la solución de la avería reportada	( ) /	99	NA
P20.3	La solución a la avería reportada	( ) /	99	

Encuestador NA si en P19 la respuesta es No

P21.- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10 ¿Cómo califica a **XXXX** en el servicio de **Reparación de Averías**? \_\_\_\_\_

## VI. Atención Personalizada

P22.- ¿Ha visitado alguna Tienda, Agencia o Kiosco de XXXX en el último SEMESTRE? 1.- Sí 2.- No (Pase a P26)

P23.- Bien, ahora vamos a evaluar 3 aspectos relacionados con el servicio al cliente que le ha brindado XXXX y utilizaremos una escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 excelente, entonces, cómo califica usted...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P23.1	El tiempo que esperó para ser atendido	( ) /	99
P23.2	El trato que le dio la persona que le atendió	( ) /	99
P23.3	La solución al problema o consulta planteada	( ) /	99

P24.- ¿La persona que lo atendió, le asignó un número de trámite para darle seguimiento a su consulta? 1.- Sí 2.- No 9.- NS/NR

P25.- En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a XXXX en la **Atención que le ha brindado en las Tiendas, Agencias o Kioscos**? \_\_\_\_\_

## VII. Atención Telefónica

**P26.-** ¿Ha llamado al Centro de Servicio al Cliente de XXXX en el último SEMESTRE? 1.- Sí    2.- No (Pase a P31)

**P27.-** ¿Cuánto tiempo espero para ser atendido en su última llamada al Centro de Servicio \_\_\_\_\_ minutos. (Encuestador anote # minutos)

**P28.-** Continuando con la escala de 1 a 10, dónde 1 pésimo y 10 excelente, ¿cómo califica usted a XXXX en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/N R
<b>P28.1</b>	El tiempo de espera en línea para ser atendido	( / )	99
<b>P28.2</b>	La atención recibida por parte de la persona que atendió su llamada	( / )	99
<b>P28.3</b>	La solución al problema o consulta planteada	( / )	99

**P29.-** ¿La persona que lo atendió, le asignó un número de trámite para darle seguimiento a su consulta? 1.- Sí    2.- No  
9.- NS/N  
R

**P30.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a XXXX en la **Atención Telefónica** que le ha brindado? \_\_\_\_\_

## VIII. Facturación del Servicio

**P31.-** ¿Posee usted Servicio de Transferencia de Datos Móvil Pos-Pago o Pre-Pago? 1.- Pos-Pago    2.- Pre-Pago (Pase a P35)    3.- Ambos

**Solo para clientes con líneas Pos-Pago**

**P32.-** ¿Recibe periódicamente alguna factura física y/o electrónica por parte de XXXX del servicio de Transferencia de Datos Móvil? 1.- Sí    2.- No (Pase a P34)

**P33.-** Nuevamente utilizando la escala de 1 a 10, donde 1 es pésimo y 10 excelente, ¿Cómo califica a XXXX en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
<b>P33.1</b>	El envío de su factura antes del vencimiento (Usuario tiene derecho a recibir factura 6 días antes del vencimiento)	( / )	99
<b>P33.2</b>	La claridad y detalle de la factura	( / )	99
<b>P33.3</b>	La exactitud en el monto facturado	( / )	99

**P34.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10. ¿Cómo califica a XXXX en la Facturación del Servicio de Transferencia de Datos Móvil? \_\_\_\_\_

**Solo para clientes con líneas Pre-Pago**

**P35.-** Al momento de hacer una recarga, ¿le acreditan adecuadamente el monto a su línea telefónica? 1.- Sí    2.- No    99.- NS/NR

**P36.-** Con la misma escala de 1 a 10, me podría indicar como califica a XXXX en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
<b>P36.1</b>	La facilidad para realizar una recarga	( / )	99
<b>P36.2</b>	La cantidad de lugares disponibles para realizar una recarga	( / )	99
<b>P36.3</b>	El tiempo transcurrido en la confirmación de su recarga	( / )	99
<b>P36.4</b>	El servicio de consulta de saldos	( / )	99

**P37.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10. ¿Cómo califica a XXXX en la Facturación del Servicio de Transferencia de Datos Móvil? \_\_\_\_\_

## IX. Expectativas

**P38.-** Al momento de contratar el servicio usted diría que sus expectativas de calidad y servicio eran...:

5.- Muy Altas      4.- Altas      3.- Regulares      2.- Bajas      1.- Muy Bajas

**P39.-** Al día de hoy, ¿cumplió su operador con las expectativas que usted tenía?      1.- Sí      2.- No      3.- En parte, más o menos

## X. Variables Sociodemográficas

Ya para finalizar y solo con carácter de clasificación, me podría decir:

**C10.-** ¿Cuál es su edad en años cumplidos?

**C11. Sexo:** 1.-  Hombre 2.-  Mujer Encuestador, anotar no preguntar

**C12.-** ¿Su último grado de escolaridad aprobado?

1.-	Primaria incompleta	5.-	Universitaria incompleta
2.-	Primaria completa	6.-	Universitaria completa
3.-	Secundaria incompleta	7.-	Parauniversitaria
4.-	Secundaria completa	8.-	Otro (Especifique):

C13.- ¿Su nombre? \_\_\_\_\_

C14.- ¿Su ocupación? \_\_\_\_\_

**AGRADEZCA AL ENTREVISTADO Y TERMINE**

C15.- Hora de finalización: \_\_\_\_:\_\_\_\_ (SIS)

SUTEL Junio, 2015  
**Estudio de Percepción de la calidad y atención**

Proveed  
or:



Número Cuestionario:

Encuestador:

**Estudio de Percepción**  
**Satisfacción con el servicio de Transferencia de Datos Fija**

**INTRODUCCIÓN:** Buenos días (tardes), mi nombre es \_\_\_\_|@ llamo por parte de la **SUTEL**, que esta realizando un estudio para conocer la opinión de los usuarios del servicio de **Transferencia de Datos Fija**. Requerimos que nos conceda unos minutos de su tiempo para hacerle una breve entrevista y evaluar este servicio. **Toda la información que suministre es completamente confidencial.** MUCHAS GRACIAS

**Filtro de edad**

F1.- ¿Es usted usuario del Servicio de Transferencia de Datos Fija contratado a **XXXX**? 1.- Sí

2.- No ¿Me puede comunicar con algún usuario?

1.- Si (Pase a F2)

2.- NO (Agradezca y finalice)

**F2.-** Solo para confirmar, ¿Es usted mayor de 18 años?

1.  
 -  
 Sí

2.- **No** ¿Me puede comunicar con algún usuario mayor de 18 años?

1.-  
 Si

2.- **NO** (Agradezca y finalice)

**I. Variables de Control** (No se preguntan, información sale de la BD)

**C1.-** Fecha:     /     /     (SI  
 S)

**C2.-** Hora de inicio:     :     (SIS)

**C3.-** Código de entrevistador:

 (SIS)

**C4.-** Cubículo:

**C5.-** Extensión:  
 :

**C6.-** Teléfono entrevistado: (BD)

**C7.-** Operadora con la que tiene el servicio:

(Verificar BD)

1. ICE

4. CABLETICA

7.- Otro

2. TIGO

5. CABLE VISION

3. TELECABLE  
 - LE

6. RACSA

**C8.-** Provincia donde reside:

(BD)

1.- San José  
 2.- Alajuela

3.- Cartago  
 4.- Heredia

5.- Guanacaste  
 6.- Puntarenas

7.- Limón

**C9.-** Cantón:

(BD)

**II. ASPECTOS GENERALES**

- P1.-** Aproximadamente, ¿Desde hace cuánto tiempo tiene el servicio de Transferencia de Datos Fija con XXXX? \_\_\_\_\_ (meses / años)
- P2.-** Aproximadamente, ¿Cuánto paga mensualmente por su servicio de Transferencia de Datos Fija? \_\_\_\_\_ **99.-**  
NS/N  
R
- P3.-** ¿Cuál es la velocidad contratada con XXXX para su servicio de Transferencia de Datos Fija? \_\_\_\_\_ Mbps **99.-** NS/NR
- P4.-** ¿El Servicio de Transferencia de Datos Fija contratado con XXXX se lo brindan por medio de...? **1.-** Cable **2.-** Par Telefónico **3.-** Fibra Óptica **99.-** NS/NR

### III. Funcionamiento del Servicio

- P5.-** Vamos a calificar el Funcionamiento del Servicio, utilizando una escala de 1 a 10 donde 1 es pésimo y 10 es excelente, ¿Cómo califica a XXXX en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/N R
<b>P5.1</b>	La posibilidad de utilizar el servicio de Transferencia de Datos Fija en todo momento	( / )	<b>99</b>
<b>P5.2</b>	La calidad del servicio del Transferencia de Datos Fija una vez iniciada la comunicación (tiempo para abrir una página)	( / )	<b>99</b>
<b>P5.3</b>	El servicio de Transferencia de Datos Fija sin interrupciones una vez establecida la conexión (sin cortes de servicio)	( / )	<b>99</b>
<b>P5.4</b>	La velocidad del servicio de Transferencia de Datos Fija contratado	( / )	<b>99</b>

- P6.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a **XXXX** en el **Funcionamiento del Servicio** contratado? \_\_\_\_\_

### IV. Entrega del Servicio

- P7.-** ¿Es usted la persona que contrató el Servicio de Transferencia de Datos Fija con XXXX? **1.-** Sí **2.-** No

**P8.-** ¿Este Servicio de Transferencia de Datos Fija contratado a XXXX es Empresarial o Residencial? **1.- Empresarial** **2.- Residencial (Pase a P10)**

**P9.-** ¿Cuál es su Puesto o Rol dentro de \_\_\_\_\_ esta organización?

**P10.-** Cuando se contrató el Servicio de Transferencia de Datos Fija con XXXX, ¿estuvo usted presente durante la instalación y/o activación del servicio? **1.- Sí** **2.- No (Pase a P13)**

**P11.-** Ahora recordemos el momento en que se contrató el Servicio de Transferencia de Datos Fija con **XXXX** y utilizando la misma escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 es excelente, me podría decir ¿cómo califica...?

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
<b>P11.1</b>	El tiempo de espera para que su servicio fuera instalado	( ) /	<b>99</b>
<b>P11.2</b>	El trato del personal que llegó a instalar el servicio	( ) /	<b>99</b>
<b>P11.3</b>	Instalación correcta y funcional del Servicio	( ) /	<b>99</b>

**P12.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a XXXX cuando le hizo la **Entrega del Servicio de Transferencia de Datos Fija**? \_\_\_\_\_

## V. Reparación de Averías

**P13.-** ¿Ha tenido que reportar en el último año una avería de su Servicio de Transferencia de Datos Fija ante XXXX? **1.- Sí** **2.- No (Pase a P18)**

**P14.-** En el último año, aproximadamente, ¿cuántas veces ha tenido que reportar una avería del Servicio de Transferencia de Datos Fija contratado a XXXX? \_\_\_\_\_



**P15.-** La(s) avería(s) reportada(s), ¿era(n) competencia de XXXX? Es decir, ¿le correspondía a XXXX repararla(s)?

1.-  
Sí

2.-  
No

**P16.-** Usando la escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 es excelente y pensando en el servicio que recibió al reportar la avería más significativa para usted en el último año, ¿Cómo califica...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR	
<b>P16.1</b>	El trato recibido al reportar la avería	( / )	99	
<b>P16.2</b>	La rapidez en la solución de la avería reportada	( / )	99	NA
<b>P16.3</b>	La solución a la avería reportada	( / )	99	

Encuestador NA si en P15 la respuesta es No

**P17.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10 ¿Cómo califica a XXXX en el Servicio de **Reparación de Averías**?

## VI. Atención Personalizada

**P18.-** ¿Ha visitado alguna Tienda, Agencia o Kiosco de XXXX en el último SEMESTRE?

1.- Sí

2.- No (Pase a P22)

**P19.-** Bien, ahora vamos a evaluar 3 aspectos relacionados con el servicio al cliente que le ha brindado XXXX y utilizaremos una escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 excelente, entonces, cómo califica usted...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
<b>P19.1</b>	El tiempo que esperó para ser atendido	( / )	99
<b>P19.2</b>	El trato que le dio la persona que lo atendió	( / )	99
<b>P19.3</b>	La solución al problema o consulta planteada	( / )	99

**P20.-** ¿La persona que atendió su consulta le asignó un número de trámite, para darle seguimiento a su consulta?

- 1.- Sí
- 2.- No
- 9.- NS/NR

**P21.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a XXXX en la **Atención que le ha brindado en las Tiendas, Agencias o Kioscos?** \_\_\_\_\_

## VII. Atención Telefónica

**P22.-** ¿Ha llamado por teléfono al Centro de Servicio al Cliente de XXXX en el último SEMESTRE?

- 1.- Sí
- 2.- No (Pase a P27)

**P23.-** ¿Cuánto tiempo espero para ser atendido en su última llamada al Centro de Servicio \_\_\_\_\_ minutos.  
(Encuestador anote # minutos)

**P24.-** Continuando con la escala de 1 a 10, dónde 1 pésimo y 10 excelente, ¿cómo califica usted a XXXX en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
<b>P24.1</b>	El tiempo de espera en línea para ser atendido	( / )	99
<b>P24.2</b>	La atención recibida por parte de la persona que atendió su llamada	( / )	99
<b>P24.3</b>	La solución al problema o consulta planteada	( / )	99

- P25.-** ¿La persona que atendió su consulta le asignó un número de tramite, para darle seguimiento a su consulta? 1.- Sí  
2.- No  
9.- NS/N  
R
- P26.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a XXXX en la **Atención Telefónica que le ha brindado?** \_\_\_\_\_

### VIII. Facturación del Servicio

- P27.-** ¿Recibe periódicamente alguna factura física y/o electrónica por parte de su proveedor del servicio de Transferencia de Datos Fija? 1.- Sí  
2.- No (Pase a P30)

- P28.-** Nuevamente utilizando la escala de 1 a 10, donde 1 es pésimo y 10 excelente, ¿Cómo califica a XXXX en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/N R
<b>P28.1</b>	El envío de su factura antes del vencimiento (Usuario tiene derecho a recibir factura 6 días antes del vencimiento)	( / )	99
<b>P28.2</b>	La claridad y detalle de la factura	( / )	99
<b>P28.3</b>	La exactitud en el monto facturado	( / )	99

- P29.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10. ¿Cómo califica a XXXX en la Facturación del Servicio de Transferencia de Datos Fija? \_\_\_\_\_

### IX. Expectativas

- P30.-** Al momento de contratar el servicio usted diría que sus expectativas de calidad y servicio eran...:

5.- Muy Altas  
4.- Altas  
3.- Regulares  
2.- Bajas  
1.- Muy Bajas

**P31.-** Al día de hoy, ¿cumplió su operador con las expectativas que usted tenía? **1.-** Sí **2.-** No **3.-** En parte, más o menos

### X. Variables Sociodemográficas

Ya para finalizar y solo con carácter de clasificación, me podría decir:

**C10.-** ¿Cuál es su edad en años cumplidos?

**C11. Sexo:** 1.-  Hombre 2.-  Mujer Encuestador, anotar no preguntar

**C12.-** ¿Su último grado de escolaridad aprobado?  
1.- Primaria incompleta  
2.- Primaria completa  
3.- Secundaria incompleta  
4.- Secundaria completa

5.- Universitaria incompleta  
6.- Universitaria completa  
7.- Parauniversitaria  
8.- Otro (Especifique): \_\_\_\_\_

**C13.-** ¿Su nombre? \_\_\_\_\_

**C14.-** ¿Su ocupación? \_\_\_\_\_

### AGRADEZCA AL ENTREVISTADO Y TERMINE

**C15.-** Hora de finalización: \_\_\_\_:\_\_\_\_ (SIS)

SUTEL

Junio,  
2015

Número Cuestionario: \_\_\_\_\_

**Estudio de Percepción de la calidad y atención**

Proveed  
or:



Encuestador:

**Estudio de Percepción**  
***Satisfacción con el servicio de Televisión por suscripción***

**INTRODUCCIÓN:** Buenos días (tardes), mi nombre es \_\_\_\_|@ llamo por parte de la **SUTEL**, que esta realizando un estudio para conocer la opinión de los usuarios del servicio de **Televisión por Suscripción**. Requerimos que nos conceda unos minutos de su tiempo para hacerle una breve entrevista y evaluar este servicio. **Toda la información que suministre es completamente confidencial. MUCHAS GRACIAS**

**Filtro de edad**

**F1.-** ¿Es usted usuario del Servicio de TV por Suscripción contratado a **XXXX**?

- 1.
- 
- Sí

**2.- No** ¿Me puede comunicar con algún usuario?

**1.- Si (Pase a F2)**

**2.- NO (Agradezca y finalice)**

**F2.-** Solo para confirmar, ¿Es usted mayor de 18 años?

- 1.
- 
- Sí

**2.- No** ¿Me puede comunicar con algún usuario mayor de 18 años?

- 1.-
- Si

**2.- NO (Agradezca y finalice)**

**I. Variables de Control** (No se preguntan, información sale de la BD)

**C1.-** Fecha:     /     /     (SI S)     **C2.-** Hora de inicio:     :     (SIS)     **C3.-** Código de entrevistador:      (SIS)

**C4.-** Cubículo:          **C5.-** Extensión:          **C6.-** Teléfono entrevistado: (BD)     \_\_\_\_\_

**C7.-** Operadora con la que tiene el servicio:     (Verificar BD)

1. Tigo	4. Cable Tica	7.- Otro
2. Cable Visión	5. Telecable	
3. Claro TV	6. Sky	

**C8.-** Provincia donde reside:     (BD)

1.- San José	3.- Cartago	5.- Guanacaste	7.- Limón
2.- Alajuela	4.- Heredia	6.- Puntarenas	

**C9.-** Cantón:     \_\_\_\_\_ (BD)

**II. Aspectos Generales**

**P1.-** Aproximadamente, ¿Desde hace cuánto tiempo tiene el servicio de TV por suscripción?     \_\_\_\_\_ (meses / años)

**P2.-** Aproximadamente, ¿Cuánto paga mensualmente por su servicio TV por suscripción?     \_\_\_\_\_ **99.-** NS/NR

**P3.-** ¿En qué tipo de TV utiliza su Servicio de TV por Suscripción?

1.- LCD	3.- LED	5.- Otro
2.- Plasma	4.- Antiguo (CRT)	

### III. Funcionamiento del Servicio

**P4.-** Vamos a calificar el Funcionamiento del Servicio, utilizando una escala de 1 a 10 donde 1 es pésimo y 10 es excelente, ¿Cómo califica a XXXX en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
<b>P4.1</b>	La nitidez del sonido	( / )	<b>99</b>
<b>P4.2</b>	La nitidez de la imagen	( / )	<b>99</b>
<b>P4.3</b>	La posibilidad de poder hacer uso del servicio en todo momento	( / )	<b>99</b>
<b>P4.4</b>	La calidad de la señal ( <b>no se ve bien la imagen en todos los canales, se pega en todos los canales</b> )	( / )	<b>99</b>
<b>P4.5</b>	La calidad del formato en Alta Definición (HD) cuando aplique	( / )	<b>99</b>

**P5.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a XXXX en el **Funcionamiento del Servicio** contratado? \_\_\_\_\_

### IV. Entrega del Servicio

- P6.-** ¿Es usted la persona que contrató el Servicio de TV por Suscripción con XXXX? 1.- Sí 2.- No
- P7.-** ¿Este Servicio de TV por Suscripción contratado a XXXX es Empresarial o Residencial? 1.- Empresarial 2.- Residencial (Pase a P9)
- P8.-** ¿Cuál es su Puesto o Rol dentro de esta organización? \_\_\_\_\_
- P9.-** Cuando se contrató el Servicio de TV por Suscripción con XXXX, ¿estuvo usted presente durante la instalación y/o activación del servicio? 1.- Sí 2.- No (Pase a P12)

**P10.-** Recordemos el momento en que se contrató el Servicio de TV por Suscripción con XXXX y utilizando la misma escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 es excelente, me podría decir ¿cómo califica...?

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P10.1	El tiempo de espera para que su servicio fuera instalado	( ) /	99
P10.2	El trato del personal que llegó a instalar el servicio	( ) /	99
P10.3	Instalación correcta y funcional del servicio	( ) /	99

**P11.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a XXXX cuando le hizo la **Entrega del Servicio de TV por Suscripción?** \_\_\_\_\_

## V. Reparación de Averías

**P12.-** ¿Ha tenido que reportar en el último año una avería de su servicio de TV por suscripción ante XXXX? 1.- Sí    2.- No (Pase a P17)

**P13.-** En el último año, aproximadamente, ¿cuántas veces ha tenido que reportar una avería del servicio de TV por Suscripción contratado a XXXX?

**P14.-** La(s) avería(s) reportada(s), ¿era(n) competencia de XXXX? Es decir, ¿le correspondía a XXXX repararla(s)? 1.- Sí    2.- No

**P15.-** Usando la escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 es excelente y pensando en el servicio que recibió al reportar la avería más significativa para usted en el último año, ¿Cómo califica...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
P15.1	El trato recibido al reportar la avería	( ) /	99



<b>P15.2</b>	La rapidez en la solución de la avería reportada	( ) / ( )	<b>99</b>	<b>NA</b>
<b>P15.3</b>	La solución a la avería reportada	( ) / ( )	<b>99</b>	

Encuestador NA si en P14 la respuesta es No

**P16.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10 ¿Cómo califica a **XXXX** en el servicio de **Reparación de Averías**? \_\_\_\_\_

## VI. Atención Personalizada

**P17.-** ¿Ha visitado alguna Tienda, Agencia o Kiosco de XXXX en el último SEMESTRE? **1.- Sí 2.- No (Pase a P21)**

**P18.-** Bien, ahora vamos a evaluar 3 aspectos relacionados con el servicio al cliente que le ha brindado XXXX y utilizaremos una escala de 1 a 10, dónde 1 es pésimo y 10 excelente, entonces, cómo califica usted...? **(Encuestador leer aspectos)**

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
<b>P18.1</b>	El tiempo que esperó para ser atendido	( ) / ( )	<b>99</b>
<b>P18.2</b>	El trato que le dio la persona que le atendió	( ) / ( )	<b>99</b>
<b>P18.3</b>	La solución al problema o consulta planteada	( ) / ( )	<b>99</b>

**P19.-** ¿La persona que atendió su consulta le asignó un número de tramite, para darle seguimiento a su consulta? **1.- Sí 2.- No 9.- NS/NR**

**P20.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a XXXX en la **Atención que le ha brindado en las Tiendas, Agencias o Kioscos**? \_\_\_\_\_

## VII. Atención Telefónica

**P21.-** ¿Ha llamado por teléfono al Centro de Servicio al Cliente de XXXX en el último SEMESTRE? 1.- Sí      2.- No (Pase a P26)

**P22.-** ¿Cuánto tiempo espero para ser atendido en su última llamada al Centro de Servicio \_\_\_\_\_ minutos.  
(Encuestador anote # minutos)

**P23.-** Continuando con la escala de 1 a 10, dónde 1 pésimo y 10 excelente, ¿cómo califica usted a XXXX en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
<b>P23.1</b>	El tiempo de espera en línea para ser atendido	( ) /	<b>99</b>
<b>P23.2</b>	La atención recibida por parte de la persona que atendió su llamada	( ) /	<b>99</b>
<b>P23.3</b>	La solución al problema o consulta planteada	( ) /	<b>99</b>

**P24.-** ¿La persona que atendió su consulta le asignó un número de tramite, para darle seguimiento a su consulta? 1.- Sí  
2.- No  
9.- NS/NR

**P25.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10, ¿Cómo califica a XXXX en la **Atención Telefónica** que le ha brindado? \_\_\_\_\_

### VIII. Facturación del Servicio

**P26.-** ¿Recibe periódicamente alguna factura física y/o electrónica por parte de XXXX del Servicio de TV por Suscripción? 1.- Sí    2.- No (Pase a P28)

**P27.-** Siempre utilizando la escala de 1 a 10, donde 1 es pésimo y 10 excelente, ¿Cómo califica a XXXX en...? (Encuestador leer aspectos)

¿Cómo califica...?		Calificación	NS/NR
<b>P27. 1</b>	El envío de su factura antes del vencimiento (Usuario tiene derecho a recibir factura 6 días antes del vencimiento)	( / )	99
<b>P27. 2</b>	La claridad y detalle de la factura	( / )	99
<b>P27. 3</b>	La exactitud en el monto facturado	( / )	99

**P28.-** En términos generales y utilizando la misma escala de 1 a 10. ¿Cómo califica a XXXX en la Facturación del Servicio de TV por suscripción? \_\_\_\_\_

### IX. Expectativas

**P29.-** Al momento de contratar el servicio usted diría que sus expectativas de calidad y servicio eran...:

5.- Muy Altas    4.- Altas    3.- Regulares    2.- Bajas    1.- Muy Bajas

**P30.-** Al día de hoy, ¿cumplió su operador con las expectativas que usted tenía? 1.- Sí    2.- No    3.- En parte, más o menos

## X. Variables Sociodemográficas

Ya para finalizar y solo con carácter de clasificación, me podría decir:

**C10.-** ¿Cuál es su edad en años cumplidos?

**C11. Sexo:** 1.-  Hombre 2.-  Mujer Encuestador, anotar no preguntar

**C12.-** ¿Su último grado de escolaridad aprobado?

1.-	Primaria incompleta
2.-	Primaria completa
3.-	Secundaria incompleta
4.-	Secundaria completa

5.- Universitaria incompleta

6.- Universitaria completa

7.- Parauniversitaria

8.- Otro (Especifique): \_\_\_\_\_

**C13.-** ¿Su nombre? \_\_\_\_\_

**C14.-** ¿Su ocupación? \_\_\_\_\_

**AGRADEZCA AL ENTREVISTADO Y TERMINE**

**C15.-** Hora de finalización: \_\_\_\_:\_\_\_\_ (SIS)