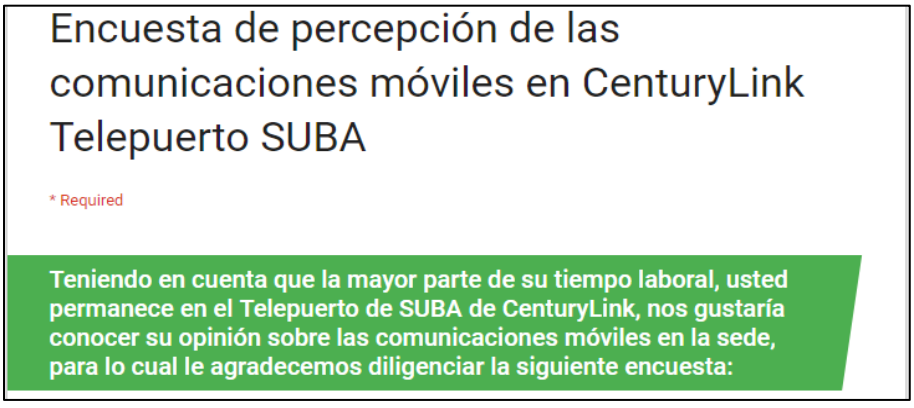
Anexo A. Encuesta de Percepción de las Comunicaciones Móviles en CenturyLink Telepuerto Suba.

El objetivo de la presente encuesta es medir, cuantificar y tipificar la percepción de calidad del servicio de Telefonía móvil Celular por parte de los funcionarios, proveedores, clientes y población flotante que frecuentan la sede de Telepuerto SUBA de la empresa CenturyLink, teniendo en cuenta que se ha detectado una apreciación general de la mala calidad sobre el servicio prestado por las empresas de Telefonía Celular en dicha zona, apreciación que nunca ha sido formalizada a los operadores de Telefonía móvil.

La encuesta fue diseñada con preguntas basadas en los comentarios que se escuchan en el día a día, de tal manera que, los encuestados se sintieran identificados con el contenido de cada pregunta, al relacionarlas con las situaciones que han tenido que experimentar cuando realizan o reciben llamadas en el Telepuerto. La encuesta fue creada usando la herramienta **"Forms"** de **Google** y publicada en Internet, cuyo link de acceso fue compartido a jefes y Gerentes del Telepuerto de CenturyLink, quienes se encargaron de difundirlo a cada encuestado. La encuesta fue encabezada con el siguiente enunciado, buscando cautivar la atención de los encuestados:



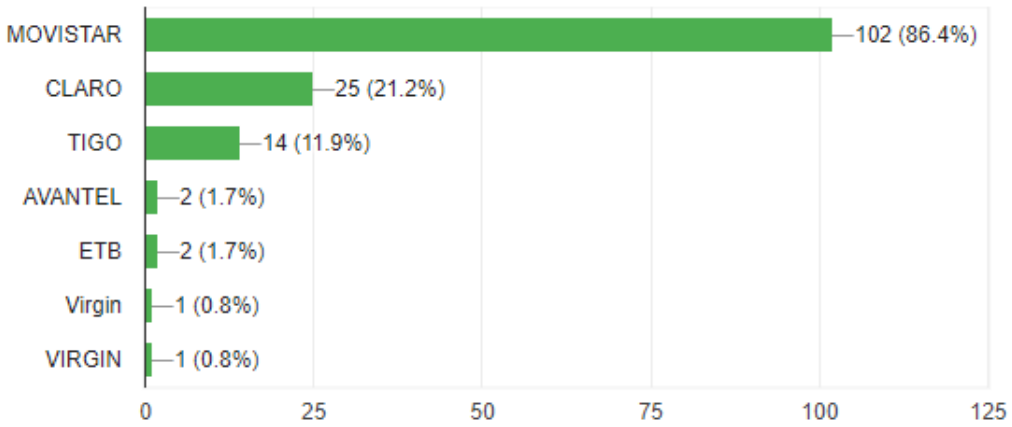
Preguntas realizadas:

1. **¿Qué operador de telefonía Móvil Celular utiliza?**

Objetivo de la pregunta: Identificar cuál es el operador u operadores móviles que el encuestado utiliza, con el fin de segmentar y cuantificar el porcentaje de presencia de estos operadores en el Telepuerto.

Metodología: Cinco opciones de respuesta de selección múltiple con respuesta múltiple, en donde las 4 primeras opciones son los 4 operadores más populares (Movistar, CLARO, Tigo y Avantel) y una quinta opción, donde el encuestado puede digitar el operador de su uso, en caso de que éste no haga parte de los 4 primeros operadores listados.

Resultados: El 86,4% de los encuestados (102 personas) utiliza líneas **Movistar**, confirmando que la gran mayoría de los encuestados utilizan la línea corporativa de Movistar, dada por CenturyLink.

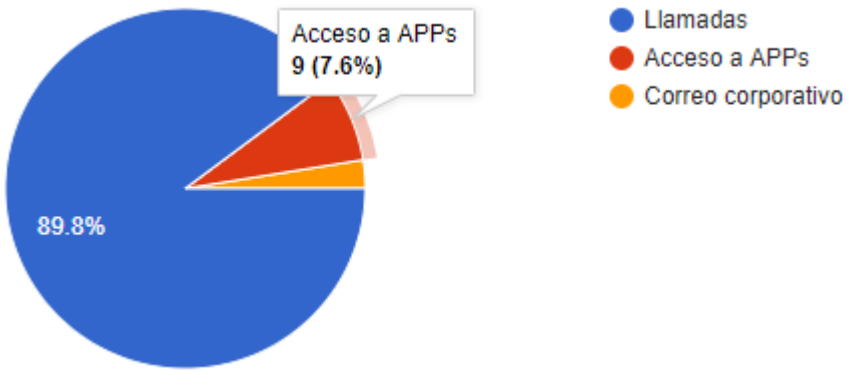


2. ¿Con cuál de las siguientes funcionalidades percibe o ha tenido una mala experiencia?

Objetivo de la pregunta: Buscar que los encuestados tipifiquen qué funcionalidad dentro su plan de telefonía móvil (llamadas o datos) es en la que perciben mayores problemas, con el fin de identificar si hay diferencias de percepción de mal servicio entre llamadas y Datos, o si se presenta en conjunto.

Metodología: Tres opciones de respuesta de selección múltiple con única respuesta (Llamadas, Acceso a Apps o correo Corporativo), en las cuales el encuestado debe elegir una de las tres opciones.

Resultados: El 89,8% de los encuestados (106 personas) coinciden en que la **funcionalidad de llamadas** es en la que más perciben malas experiencias, seguido de un 7,6% (9 personas) con percepción de malas experiencias en el uso de **aplicaciones móviles** y, un 2,5% (2 personas) que perciben mal servicio en **correo electrónico**.

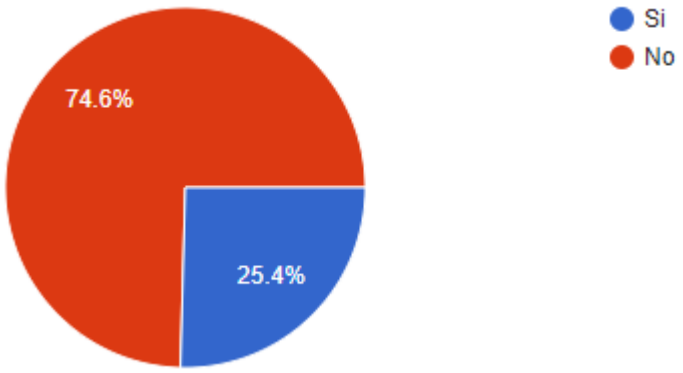


3. **Cuando usted hace una llamada desde su línea celular, ¿logra realizarla satisfactoriamente?**

Objetivo de la pregunta: Buscar que los encuestados manifiesten, a través de un "Sí" o un "No", su experiencia al momento de intentar llamar desde su línea móvil, estando en el Telepuerto de CenturyLink en SUBA.

Metodología: Dos opciones de respuesta "Si" o "No".

Resultados: El 74,6% de los encuestados (88 personas) coinciden en responder que **NO** logran realizar de forma satisfactoria una llamada, frente a un 25,4% (30 personas) que **SÍ** lo logran.

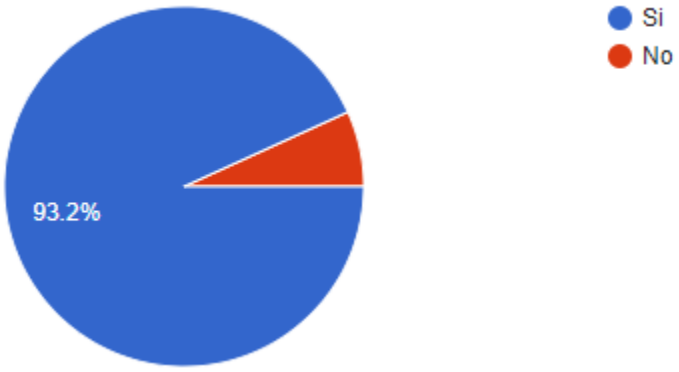


4. **En cuanto a llamadas entrantes, estando en la sede de SUBA, ¿Ha dejado de recibir, o perdido llamadas importantes?**

Objetivo de la pregunta: Buscar que los encuestados manifiesten, a través de un "Sí" o un "No", su experiencia al momento que reciben (o dejan de recibir) llamadas entrantes en su línea móvil, estando en el Telepuerto de CenturyLink en SUBA.

Metodología: Dos opciones de respuesta "Si" o "No".

Resultados: El 93,2% de los encuestados (110 personas) coinciden en responder que **SÍ** han perdido o dejado de recibir llamadas importantes, cuando se encuentran dentro del Telepuerto, en comparación al 6,8% (8 personas) que **NO** han perdido o dejado de recibir llamadas entrantes.

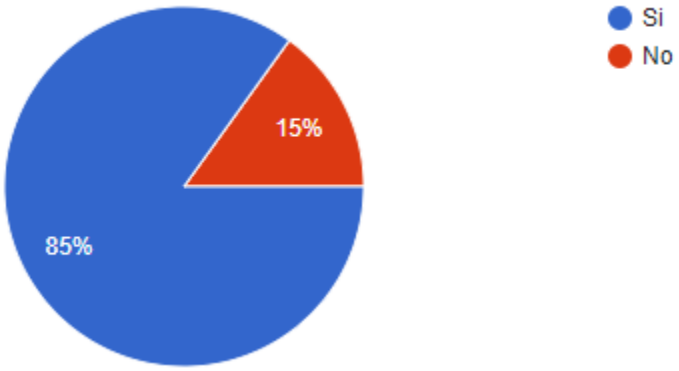


5. ¿Ha tenido disgustos, por no haber hecho o atendido una llamada a tiempo?

Objetivo de la pregunta: Buscar que los encuestados manifiesten, a través de un "Sí" o un "No", si su vida laboral o personal se ha visto afectada como consecuencia de no poderse comunicar correctamente en tiempo y forma a través de su línea Celular, mientras permanecen en el Telepuerto de CenturyLink en SUBA.

Metodología: Dos opciones de respuesta "Si" o "No".

Resultados: El 85% de los encuestados (96 personas) coinciden en responder que **SÍ** han tenido disgustos al no haber atendido o realizado una llamada a tiempo, en comparación al 15% (17 personas) que **NO** han tenido disgustos al no haber atendido o hecho a tiempo una llamada.



6. **Cuando usted realiza o recibe una llamada desde su línea celular, ¿Cuál de los siguientes problemas ha experimentado con más frecuencia?**

Objetivo de la pregunta: Con la ayuda de las preguntas anteriores, esta pregunta busca identificar cual es la sintomatología técnica más común experimentada por los usuarios, al momento de hacer uso de su línea celular, estando en el Telepuerto de CenturyLink en SUBA.

Metodología: Cuatro opciones de respuesta de selección múltiple con única respuesta (Corte de llamadas, Problemas de interlocución, interferencias/ruidos, o todas las anteriores), en las cuales el encuestado debe elegir una de las cuatro opciones.

Resultados: El 50% de los encuestados (59 personas) indican que experimentan **los tres síntomas** especificados en la encuesta (Corte de llamadas, Problemas de interlocución, e interferencias/ruidos), seguido de un 24,6% (29 personas) quienes principalmente perciben que **"Su interlocutor no escucha bien, o ellos no lo oyen",** luego un 17.8% (21 personas) quienes principalmente perciben que **"se les cortan las llamadas"** y finalmente un 7,6% (9 personas) quienes principalmente perciben que **"escucha interferencias o ruidos".**

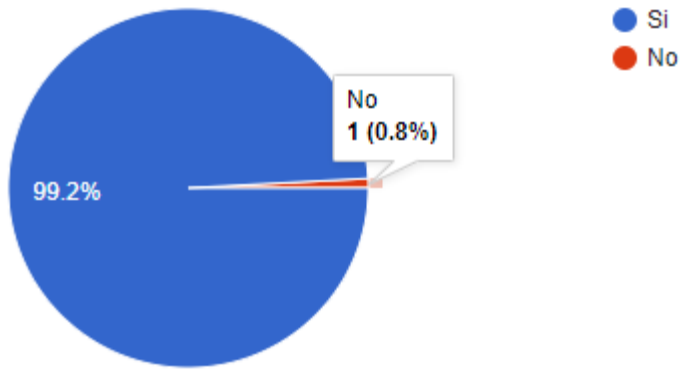


7. Cuando hace o recibe una llamada, estando en el Telepuerto, ¿ha tenido que desplazarse de su puesto de trabajo, o ubicación donde se encuentra, para obtener mejor señal?

Objetivo de la pregunta: Esta pregunta fue formulada, teniendo en cuenta que se ha observado que muchas personas hacen o atienden sus llamadas telefónicas fuera del Telepuerto (a cielo abierto). La pregunta busca corroborar si efectivamente esta costumbre se deriva de problemas en la calidad del servicio, o si por el contrario es más un comportamiento social.

Metodología: Dos opciones de respuesta "Si" o "No".

Resultados: El 99,2% de los encuestados (117 personas) indican que estando en el Telepuerto, efectivamente tienen que desplazarse de su puesto de trabajo, o de su actual ubicación, para poder realizar o atender sus llamadas celulares en un lugar con mejor señal, en comparación a tan solo un 0,8% (1 sola persona) que indica que no tiene que moverse de su puesto de trabajo, o ubicación actual, para poder realizar o atender sus llamadas celulares. La respuesta a esta pregunta fue determinante para poder concluir de manera cualitativa que efectivamente el servicio de telefonía celular en el Telepuerto de CenturyLink en SUBA **SÍ** tiene inconvenientes, teniendo en cuenta que hubo unanimidad en la respuesta.

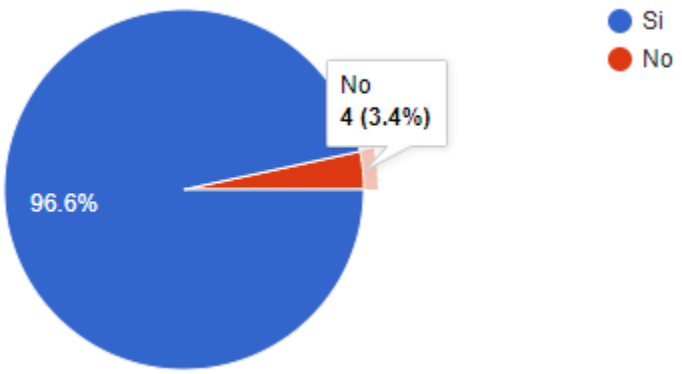


8. ¿Ha evidenciado que la señal de su celular (líneas en el celular que indican la Intensidad de la señal) presenta disminución cuando usted se encuentra en el Telepuerto?

Objetivo de la pregunta: Identificar técnicamente, desde un punto de vista entendible para el encuestado, si el teléfono celular pierde intensidad de señal al entrar o estar ubicado dentro de las áreas e instalaciones del Telepuerto de CenturyLink en SUBA.

Metodología: Dos opciones de respuesta "Si" o "No".

Resultados: El 96,6% de los encuestados (114 personas) indican que **SÍ** han evidenciado que su teléfono celular pierde señal en áreas o instalaciones del Telepuerto, en comparación a un 3,4% (4 personas) que indican **NO** haber evidenciado que su teléfono celular pierda señal al entrar o estar en áreas o instalaciones del Telepuerto. La respuesta a esta pregunta fue otro factor determinante para poder concluir de manera cualitativa y un poco más técnica, que efectivamente el servicio de telefonía celular en el Telepuerto de CenturyLink en SUBA **SÍ** tiene inconvenientes.

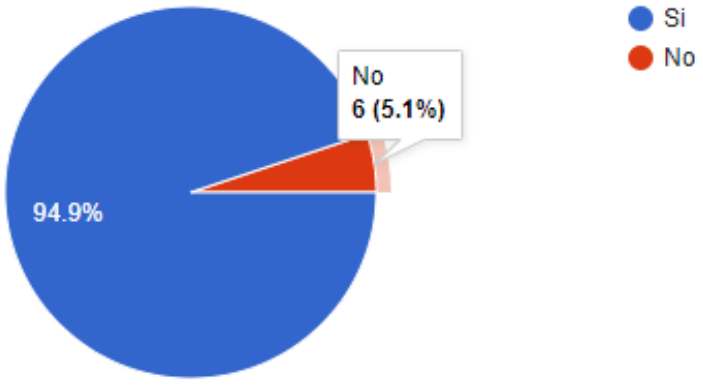


9. ¿Ha recibido mensajes de texto de "TE LLAMÉ" con registros de llamadas que fueron realizadas en horas en las que usted permaneció en el Telepuerto?

Objetivo de la pregunta: Identificar con evidencias, como lo son mensajes de Texto de "TE LLAMÉ", si los encuestados han tenido problemas de comunicación en sus líneas de telefonía Celular, mientras permanecen en las instalaciones del Telepuerto de CenturyLink en SUBA. Esta pregunta permite tener un dato tangible del índice de llamadas fallidas, dejando esta vez a un lado el criterio de los encuestados, necesario para que respondieran otras preguntas del cuestionario.

Metodología: Dos opciones de respuesta "Si" o "No".

Resultados: El 94,9% de los encuestados (112 personas) indican que **SÍ** han recibido mensajes de texto de TE LLAME, con registros de llamadas perdidas que fueron realizadas mientras permanecieron en el Telepuerto, en comparación a un 5,1% (6 personas) que indican **NO** haber recibido mensajes de texto de TE LLAME, mientras permanecen en el Telepuerto. Se consideran los resultados de esta pregunta como un tercer factor determinante para poder concluir, esta vez de manera cuantitativa, que efectivamente el servicio de telefonía celular en el Telepuerto de CenturyLink en SUBA **SÍ** tiene inconvenientes.

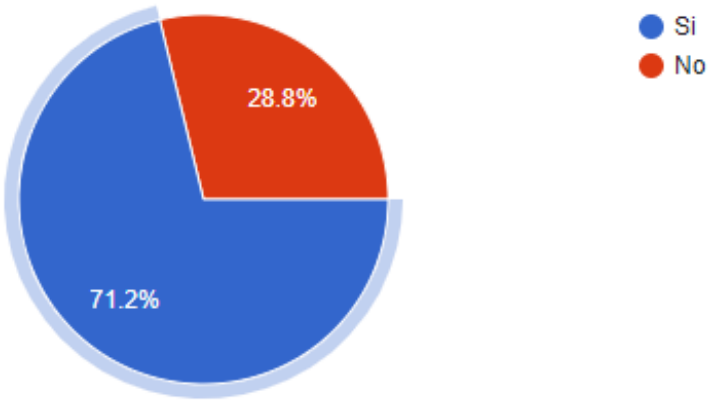


10. ¿Percibe usted que la duración de la batería de su celular disminuye al estar dentro de las instalaciones del Telepuerto, en comparación de cuando se encuentra en otros lugares?

Objetivo de la pregunta: De acuerdo con una publicación hecha por BBC Mundo (BBC Mundo, 2017), "Cada vez que un teléfono intenta conectarse a (…) una conexión estable, empleará mucha energía. Esto ocurre en áreas con baja intensidad de la señal o cuando hay muchas personas intentando conectarse a una misma red". Teniendo en cuenta los anterior, a través de esta pregunta se busca obtener datos estadísticos que permitan identificar si en el Telepuerto de CenturyLink en SUBA se presenta este fenómeno.

Metodología: Dos opciones de respuesta "Si" o "No".

Resultados: El 71,2% de los encuestados (84 personas) indican que **SÍ** han percibido que la batería de su celular dura menos cuando se encuentran en el Telepuerto, en comparación a un 28,8% (34 personas) que indican **NO** han percibido que la batería de su celular dure menos, mientras permanecen en el Telepuerto.

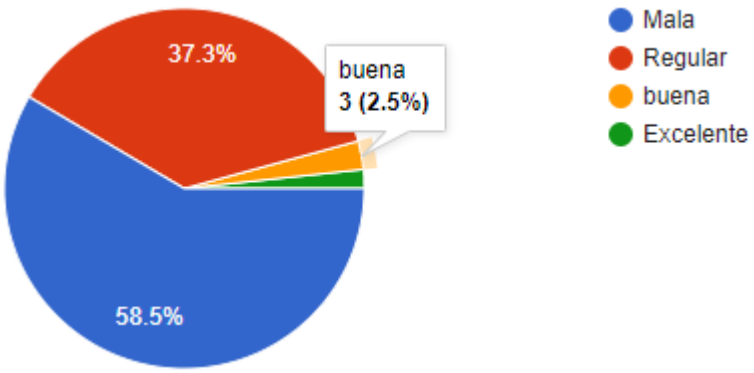


11. En conclusión, ¿Cómo percibe la calidad del servicio de su línea celular, al estar en el Telepuerto SUBA?

Objetivo de la pregunta: La última pregunta de la encuesta busca que los encuestados hagan una retrospección y concluyan, con base en sus respuestas anteriores, su percepción propia sobre la calidad de servicio de su línea celular cuando se encuentran en las instalaciones del Telepuerto de CenturyLink en SUBA.

Metodología: Cuatro opciones de respuesta de selección múltiple con única respuesta (percepción mala, regular, buena o excelente), en las cuales el encuestado debe elegir una de las cuatro opciones.

Resultados: El 58,5% de los encuestados (69 personas) perciben como **"Mala"** la calidad de su servicio de telefonía Celular, seguido de un 37,3% (44 personas) que perciben un servicio **"regular"**, un 2,5% (3 personas) que perciben un servicio **"bueno"**, y finalmente un 1,7% (2 personas) que perciben un servicio **"Excelente"**.



En conclusión, la encuesta muestra una percepción general de mal servicio en la telefonía móvil celular del Telepuerto de CenturyLink en Suba, donde fenómenos como bajos niveles de señal y poca duración de la batería de los equipos, son evidentes. De igual manera, la mayoría de los encuestados experimentan problemas de corte abrupto de las llamadas, interferencias y llamadas perdidas, lo cual les ha generado inconvenientes laborales y/o personales, generando como consecuencia que casi el 100% de los encuestados deban hacer sus llamadas telefónicas fuera de las instalaciones, con el fin de obtener un nivel de señal medianamente aceptable.

Referencias

BBC Mundo. (2017, -12-26). Mala cobertura, cargas repetidas y otras 5 cosas que dañan la batería de tu celular. Recuperado de https://www.bbc.com/mundo/noticias-42484187