

 PROFITABLE ANALYTICS SOLUTIONS	ANEXO 1 - ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE INTERNET MÓVIL	Número de cuestionario ____/____/____/____/____/____
		Número de proveedor ____/____/____/____/____/____
		Código de control interno: P-XXXXXX
		Revisado: 11.08.2016

PROPIEDAD INTELECTUAL: El presente instrumento es propiedad intelectual de SINNETIC. Está prohibida su reproducción total o parcial con fines de plagio industrial o comercial. Si usted no labora en SINNETIC favor destruir o devolver; invitamos a la ética y al respeto en el gremio de la investigación de mercados y opinión pública.

CONTROL DE CALIDAD															
No.	PREGUNTA (S)	TIPO DE ERRORES						ACCIÓN CORRECTIVA					Observaciones	Detectó	Corrigió
1		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5			
2		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5			
3		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5			
4		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5			
5		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5			
6		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5			
7		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5			
8		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5			
9		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5			
10		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5			

COD	TIPO DE ERROR	COD	ACCIÓN CORRECTIVA
1	En blanco	1	Corrigió / Preguntó
2	+1 Respuesta en RU	2	Arreglo lógico
3	Respuesta inconsistente versus otra	3	Anuló entrevista
4	Falta de profundización	4	Se determinó que no era error
5	No cumple filtros de selección	5	Anuló respuesta. Se dejó como SR
6	Otro, Especifique:		

INTRODUCCIÓN

LEER: "Buenos días/tardes/noches, mi nombre es (NOMBRE DEL ENCUESTADOR) y soy encuestador de SINNETIC, empresa dedicada a la Investigación de Mercados. Estamos realizando un estudio y le agradecería que nos brindara unos 15 minutos de su tiempo para hacerle unas preguntas, pues es muy importante conocer su opinión para que la industria le preste un mejor servicio." "La información que usted nos suministre será tratada en forma confidencial y solo será utilizada para los fines de esta investigación. Sus datos personales solo serán utilizados con fines de control de calidad de esta encuesta" **ENC: si la respuesta es SI, Continuar.**

DATOS DE ENTREVISTA					
Nombre:	Edad:	C.C:			
Estado:	Municipio:				
Correo Electrónico:	Teléfono Fijo:	Teléfono Celular:			
Hora inicio (formato 24 h) HH:MM	Hora finalización (formato 24 h) HH:MM	Fecha DD/MM/AA			
Encuestador:	Cód. Encuestador /_/_/_/				
Supervisor:	Cód. Supervisor /_/_/_/_/				
Control Calidad:	Forma de Supervisión	1. Directa	2.Regreso 3.Telefónica 4.Ninguna		
Revisó:					

BANNER DEMOGRÁFICOS.

CIUDAD	GENERO	EDAD	NSE
1 Bogotá	1 Femenino	1 18 a 25 años	1 NSE 2
2 Barranquilla	2 Masculino	2 26 a 33 años	2 NSE 3
3 Cali		3 34 a 39 años	3 NSE 4
4 Medellín		4 40 a 45 años	4 NSE 5

FILTROS.

F1 ¿Cuál es su edad exacta? _____

EDAD		SI ES MENOR DE 18 Y MAYOR DE 50, AGRADEZCA Y TERMINE.
1	18 a 25 años	
2	26 a 31 años	
3	32 a 37 años	
4	38 a 43 años	
5	44 a 50 años	

F2 De acuerdo a los recibos de servicios públicos de su casa, usted diría que su residencia es de estrato:

NSE	Código	Instrucciones.
Estrato 1	1	SI RESPONDE AL CÓDIGO 1 O 6 AGRADEZCA Y TERMINE.
Estrato 2	2	
Estrato 3	3	
Estrato 4	4	
Estrato 5	5	
Estrato 6	6	

F4 ¿Usted, alguien de su familia o amigo cercano trabajan en empresas que desarrollen alguna de las siguientes actividades?

Investigación de mercados.	1	SI RESPONDE AFIRMATIVO A ALGUNO DE ESTOS CODIGOS, AGRADEZCA Y TERMINE.
Operadores de telefonía celular.	2	
Prestadores de servicios de telecomunicaciones para hogar.	3	
Entes regulatorios de las telecomunicaciones.	4	
Distribuidores de teléfonos móviles y accesorios.	5	
Reparación de teléfonos y dispositivos móviles.	6	

F5 ¿En los últimos 6 meses usted ha participado en algún estudio de investigación de mercados?

1	Si	AGRADEZCA Y TERMINE.
2	No	CONTINÚE.

TELÉFONO O DISPOSITIVO MÓVIL

1. ¿Qué tipo de teléfono celular usted posee en este momento? **(PROG RU; ROTAR)**

1	Básico: También llamados de gama baja. Cuentan con una cámara de fotos de baja calidad, incluyen un reproductor de música de los más básicos y la memoria es bastante limitada. No incluyen pantalla táctil y la que tienen es de tamaño reducido. La conexión a internet es bastante limitada y no cuentan con 3G.	AGRADEZCA Y TERMINE.
2	Funcional: También llamados de gama media. Tienen pantallas táctiles un poco más grandes que los básicos, la cámara de fotos y el reproductor de música es de mayor calidad. Ofrecen juegos, calculadora y distintas aplicaciones. Permiten una conexión a internet aceptable pues permite conexión WiFi y algunos modelos cuentan con 3G.	CONTINÚE.
3	Smartphone: También llamados de gama alta. Son dispositivos más completos y avanzados. Cuentan con una pantalla táctil de gran dimensión, reproductores de música muy avanzados, cámara para grabar y tomar fotos, brújula digital y muchas otras aplicaciones. Permiten conexión WiFi, 3G e incluso 4G.	CONTINÚE.

2. ¿Actualmente cuenta con un plan de internet móvil para su celular? **(PROG RU)**

1	Si	CONTINÚE.
2	No	AGRADEZCA Y TERMINE.

3. ¿Hace cuánto contrató usted ese plan de internet móvil? **(PROG RU)**

1	Menos de 6 meses	AGRADEZCA Y TERMINE.
2	Más de 6 meses	CONTINÚE.

4. De la lista a continuación, ¿Cuáles operadores de telefonía e internet móvil conoce así nunca haya contratado servicios con ellos? **PROG RM ROTAR.**

5. De la lista a continuación, ¿Con cuáles operadores de telefonía e internet móvil ha contratado alguna vez algún servicio? **PROG RM ROTAR – SOLO PRESENTAR LOS MARCADOS EN P4.**

6. ¿Cuál es el operador que le presta el servicio de internet móvil actualmente? **PROG RU – ROTAR – SOLO PRESENTAR LOS MARCADOS EN P5.**

7. ¿Cuál será su próximo operador del servicio de internet móvil? **PROG RU – ROTAR – SOLO PRESENTAR LOS MARCADOS EN P4.**

8. ¿Cuál o cuáles operadores de telefonía móvil nunca contrataría ni recomendaría? **PROG RM – ROTAR - SOLO PRESENTAR LOS MARCADOS EN P4 Y ADICIONAR OPCIÓN “NINGUNO”.**

Cod	Problema	P4 (RM)	P5 (RM)	P6 (RU)	P7 (RU)	P8 (RM)
1	Claro	1	1	1	1	1
2	Movistar	2	2	2	2	2
3	Tigo	3	3	3	3	3
4	Avantel	4	4	4	4	4
5	Virgin Mobile	5	5	5	5	5
6	Uff Móvil	6	6	6	6	6
7	ETB	7	7	7	7	7
8	Móvil ÉXITO	8	8	8	8	8
9	UNE-EPM	9	9	9	9	9
99	NINGUNO					99

MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

9. En una escala de 1 a 10 siendo 1 “nunca lo recomendaría” y 10 “definitivamente lo recomendaría”, ¿Qué tan probable es que recomiende su operador a un familiar o amigo?:

Nunca lo recomendaría									Definitivamente lo recomendaría
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

10. Los demás piensan que mi operador es:

Peor que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Mejor que los demás operadores
1	3	5

11. Respecto a **lo que me prometieron** al momento de ofrecerme el servicio y lo que he recibido:

Tengo menos de lo que me prometieron	Tengo justo lo que me prometieron	Tengo más de lo que me prometieron
1	3	5

12. Respecto a **la atención pre-venta (mientras averiguaba y elegía)**, mi operador fue:

Peor que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Mejor que los demás operadores
1	3	5

13. Respecto a **la rapidez del proceso de venta**, mi operador es:

Más lento que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Más rápido que los demás operadores
1	3	5

14. Respecto a la claridad del proceso de venta, mi operador es:

Menos claro que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Más claro que los demás operadores
1	3	5

15. Respecto a **la claridad del contrato**, mi operador es:

Menos claro que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Más claro que los demás operadores
1	3	5

16. Respecto a **la cantidad de canales de comunicación que hay a mi disposición**, mi operador tiene:

Menos canales que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Más canales que los demás operadores
1	3	5

17. Respecto a **la calidad de la atención del personal cuando me comunico por cualquiera de los canales**, mi operador tiene:

Peor atención que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Mejor atención que los demás operadores
1	3	5

18. Respecto al **procedimiento para la resolución de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos**, mi operador es:

Peor que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Mejor que los demás operadores
1	3	5

19. Respecto a **la prontitud con la que atienden y responden mis solicitudes**, mi operador es:

Más lento que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Más rápido que los demás operadores
1	3	5

20. De la lista a continuación, ¿Cuáles canales de comunicación ha utilizado para contactar a su operador por cuestiones referentes a su plan de internet móvil? **PROG RM ROTAR.**

Cod	Canal	P17 (RM)
1	Call Center	1
2	Centros de experiencia u otras oficinas de atención presencial	2
3	Página web – Chat	3
99	NINGUNO	99

PROG SI CONTESTO CODIGO 1 APLICAR P21, SI CONTESTO CODIGO 2 APLICAR P22, SI CONTESTO CODIGO 3 APLICAR P23, SI CONTESTO CODIGO 99 PASAR A P24.

21. Respecto a **la funcionalidad (rapidez, calidad de la atención e información) del Call Center**, mi operador es:

Peor que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Mejor que los demás operadores
1	3	5

22. Respecto a **la funcionalidad (rapidez, calidad de la atención e información) de los puntos de atención presencial**, mi operador es:

Peor que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Mejor que los demás operadores
1	3	5

23. Respecto a **la funcionalidad (rapidez, calidad de la atención e información) de la página web**, mi operador es:

Peor que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Mejor que los demás operadores
1	3	5

24. Respecto a **los horarios de atención de los canales de comunicación**, mi operador es:

Peor que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Mejor que los demás operadores
1	3	5

25. Respecto a **la calidad de la señal para el servicio de internet móvil**, mi operador es:

Peor que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Mejor que los demás operadores
1	3	5

26. Respecto a **la estabilidad de la señal para el servicio de internet móvil**, mi operador es:

Peor que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Mejor que los demás operadores
1	3	5

27. Respecto a **la velocidad de subida (al cargar fotos y archivos) del servicio de internet móvil**, mi operador es:

Más lento que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Más rápido que los demás operadores
1	3	5

28. Respecto a **la velocidad de bajada (al descargar fotos y archivos) del servicio de internet móvil**, mi operador es:

Más lento que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Más rápido que los demás operadores
1	3	5

29. Respecto a **la cobertura geográfica del servicio de internet móvil**, mi operador es:

Peor que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Mejor que los demás operadores
1	3	5

30. El desempeño de mi operador para **dejarme ver mi correo electrónico sin estar conectado a wifi** es:

Peor que el de los demás operadores	Igual que el de los demás operadores	Mejor que el de los demás operadores
1	3	5

31. El desempeño de mi operador para **dejarme utilizar aplicaciones de mensajería instantánea como whatsapp sin estar conectado a wifi** es:

Peor que el de los demás operadores	Igual que el de los demás operadores	Mejor que el de los demás operadores
1	3	5

32. El desempeño de mi operador **para dejarme ver videos on-line en aplicaciones como youtube sin estar conectado a wifi** es:

Peor que el de los demás operadores	Igual que el de los demás operadores	Mejor que el de los demás operadores
1	3	5

33. El desempeño de mi operador **para dejarme subir y mandar fotos sin estar conectado a wifi** es:

Peor que el de los demás operadores	Igual que el de los demás operadores	Mejor que el de los demás operadores
1	3	5

34. El desempeño de mi operador **para dejarme ver páginas web sin estar conectado a wifi** es:

Peor que el de los demás operadores	Igual que el de los demás operadores	Mejor que el de los demás operadores
1	3	5

35. Respecto a **la tarifa cobrada por el servicio de internet móvil**, mi operador es:

Más barato que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Más costoso que los demás operadores
1	3	5

36. Respecto a **la puntualidad de la factura**, mi operador es:

Menos puntual que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Más puntual que los demás operadores
1	3	5

37. Respecto a **la claridad de la factura**, mi operador es:

Menos claro que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Más claro que los demás operadores
1	3	5

38. Respecto a **los medios de pago disponibles**, mi operador tiene:

Menos medios de pago que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Más medios de pago que los demás operadores
1	3	5

39. Respecto a **la facilidad del proceso para modificar mi plan de internet móvil**, mi operador es:

Más lento que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Mejor que los demás operadores
1	3	5

40. Respecto a **los costos e implicaciones (penalidades, multas) que tiene cambiar mi plan de internet móvil**, mi operador es:

Peor que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Mejor que los demás operadores
1	3	5

41. Respecto a **la facilidad del proceso para cancelar (dar por terminado) mi plan de internet móvil**, mi operador es:

Peor que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Mejor que los demás operadores
1	3	5

42. Respecto a **los costos e implicaciones (penalidades y multas) que tiene cancelar (dar por terminado) mi plan de internet móvil**, mi operador es:

Peor que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Mejor que los demás operadores
1	3	5

43. Respecto a **la oferta y variedad de planes de internet móvil**, mi operador tiene:

Menos ofertas que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Más ofertas que los demás operadores
1	3	5

44. Respecto a **las promociones para planes de internet móvil**, mi operador es:

Peor que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Mejor que los demás operadores
1	3	5

45. Respecto a **la oferta de equipos móviles**, mi operador tiene:

Menos equipos que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Más equipos que los demás operadores
1	3	5

46. Respecto a **los medios que utiliza para comunicar planes y promociones**, mi operador es:

Peor que los demás operadores	Igual que los demás operadores	Mejor que los demás operadores
1	3	5

47. La **publicidad en internet** de mi operador móvil es:

Peor que la de los demás operadores	Igual que la de los demás operadores	Mejor que la de los demás operadores
1	3	5

48. La **publicidad en radio** de mi operador móvil es:

Peor que la de los demás operadores	Igual que la de los demás operadores	Mejor que la de los demás operadores
1	3	5

49. La **publicidad en televisión** de mi operador móvil es:

Peor que la de los demás operadores	Igual que la de los demás operadores	Mejor que la de los demás operadores
1	3	5

50. La **publicidad en redes sociales** de mi operador móvil es:

Peor que la de los demás operadores	Igual que la de los demás operadores	Mejor que la de los demás operadores
1	3	5