

Sondeo digital de Satisfacción del cliente:

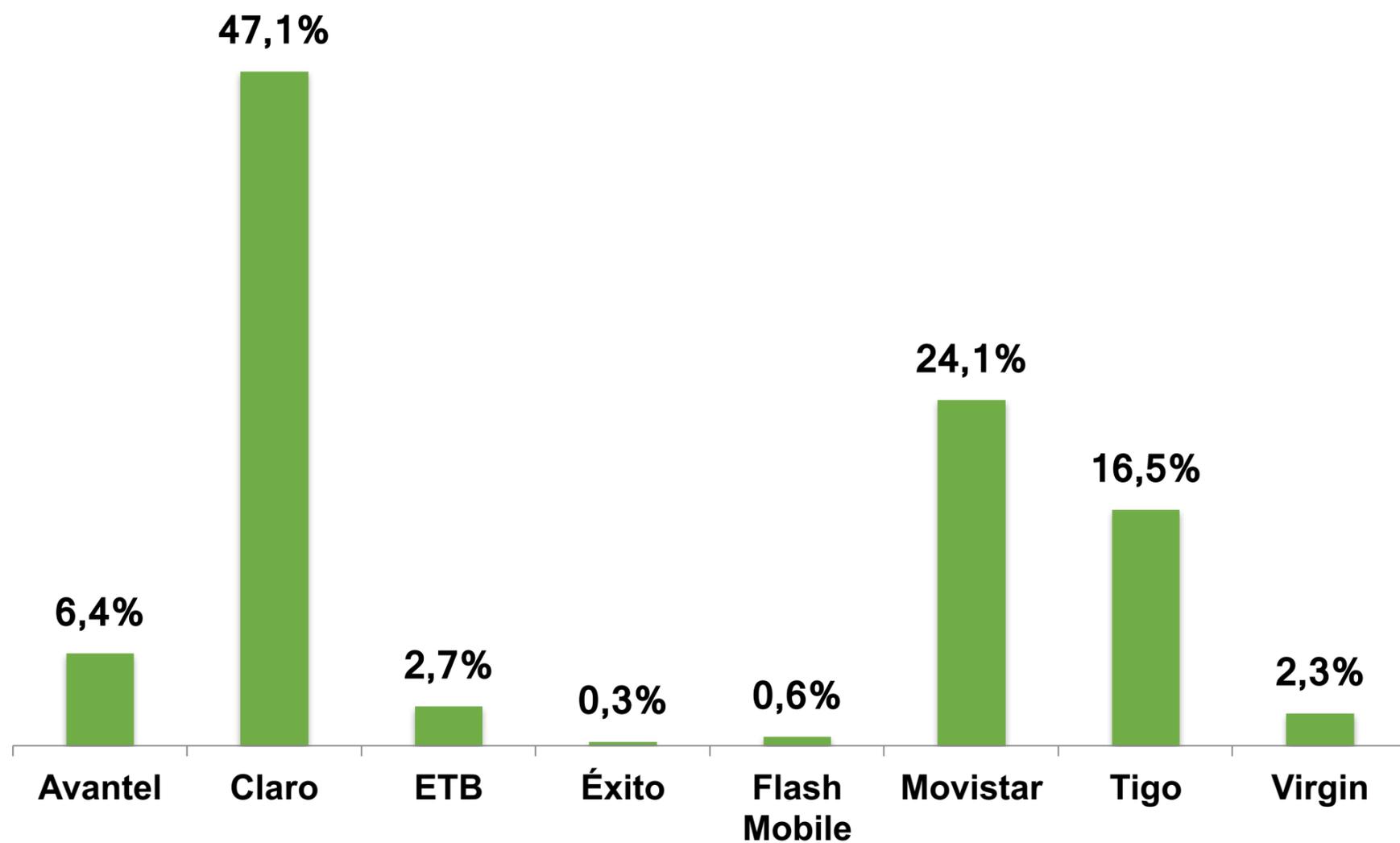
Ficha Técnica

Operadores Móviles

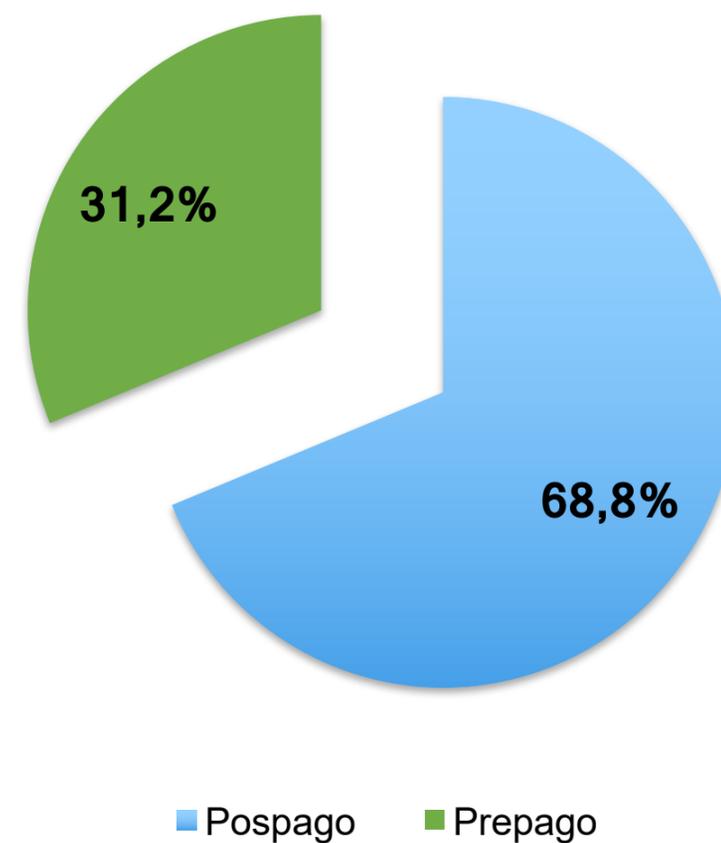
Persona que la encomendó o financió:	Tal Cual Oficial
Persona natural o jurídica que la realizó:	Guarumo SAS
Objetivo General	Medir la satisfacción del cliente de operadores móviles en Colombia que hayan presentado una petición, queja o reclamo.
Población objetivo:	Usuario de operador móvil de Colombia que haya presentado una petición, queja o reclamo (PQR) en los últimos 6 meses.
No. Respuestas	1.463 encuestas efectivas.
Técnica de Recolección	Sondeo Digital a través de tecnología ChatBot
Fecha de Recolección	Del 7 de agosto al 11 de septiembre de 2019.
Temas por los que se indagó	Operadores móviles, modalidad de pago, presentación de PQR y nivel de satisfacción.

Operador Móvil

¿Cuál operador móvil utiliza actualmente?

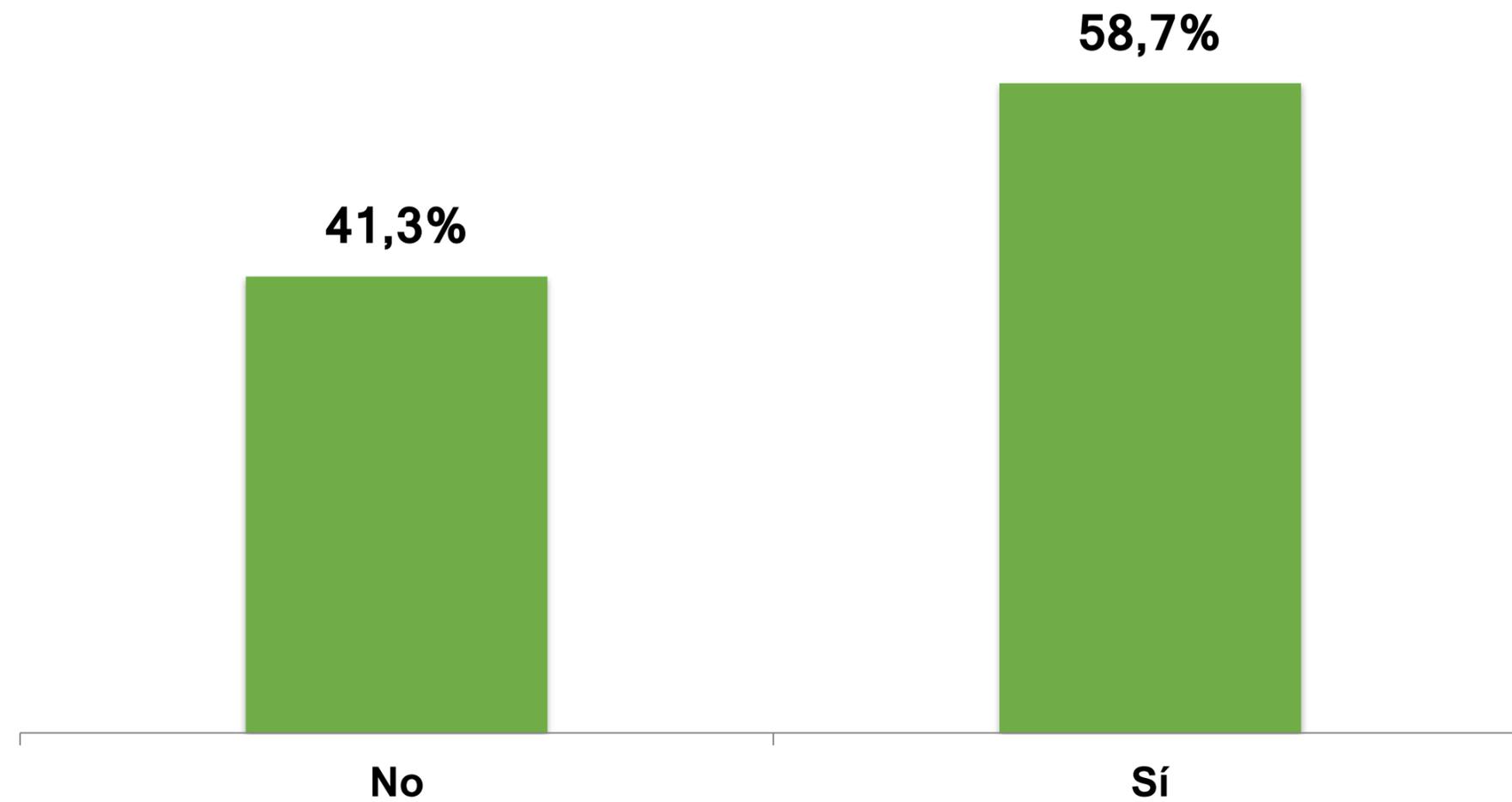


¿En cuál modalidad de pago se encuentra usted?



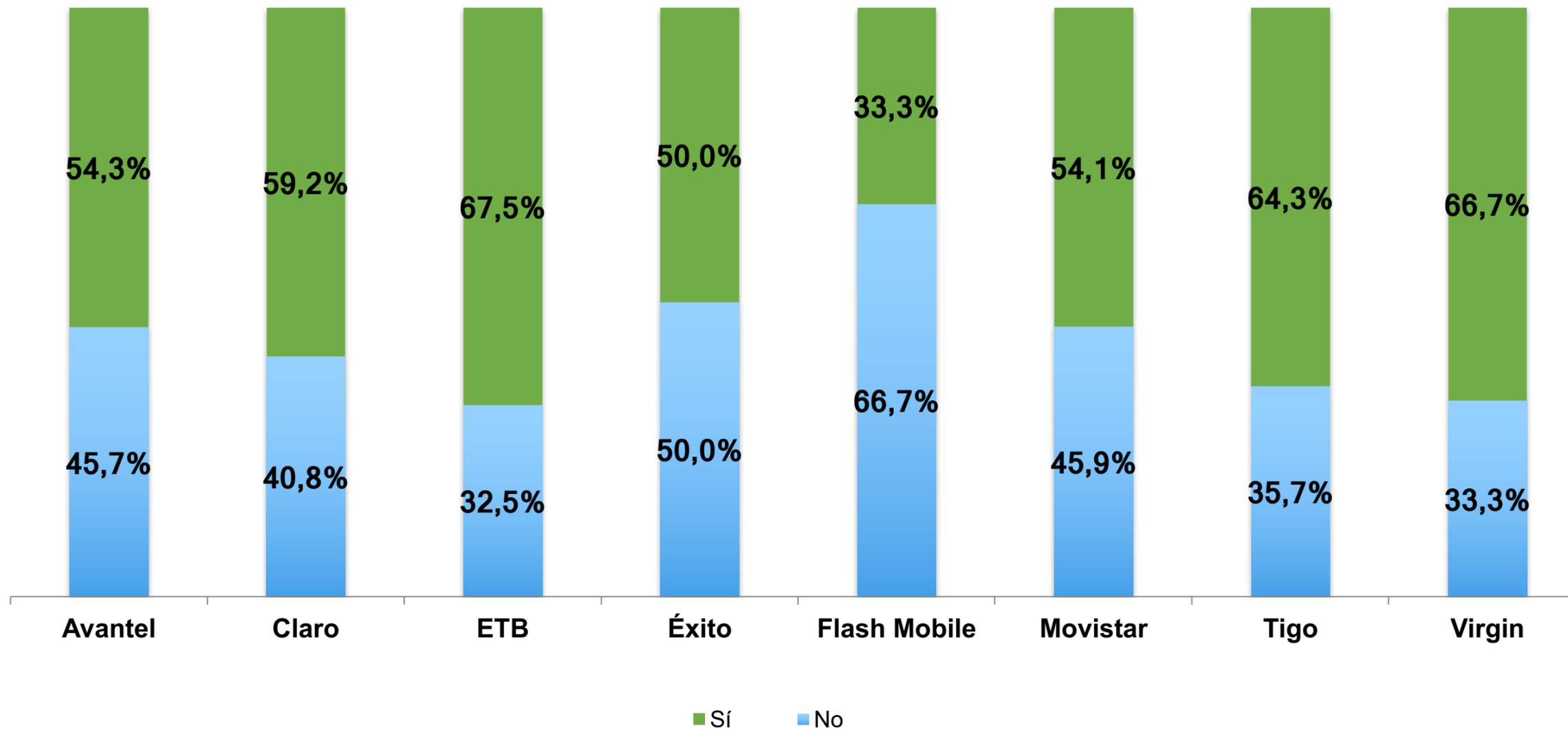
Respuesta a la PQR

¿Recibió respuesta a su petición, queja o reclamo (PQR) por parte del operador?



Respuesta por operador

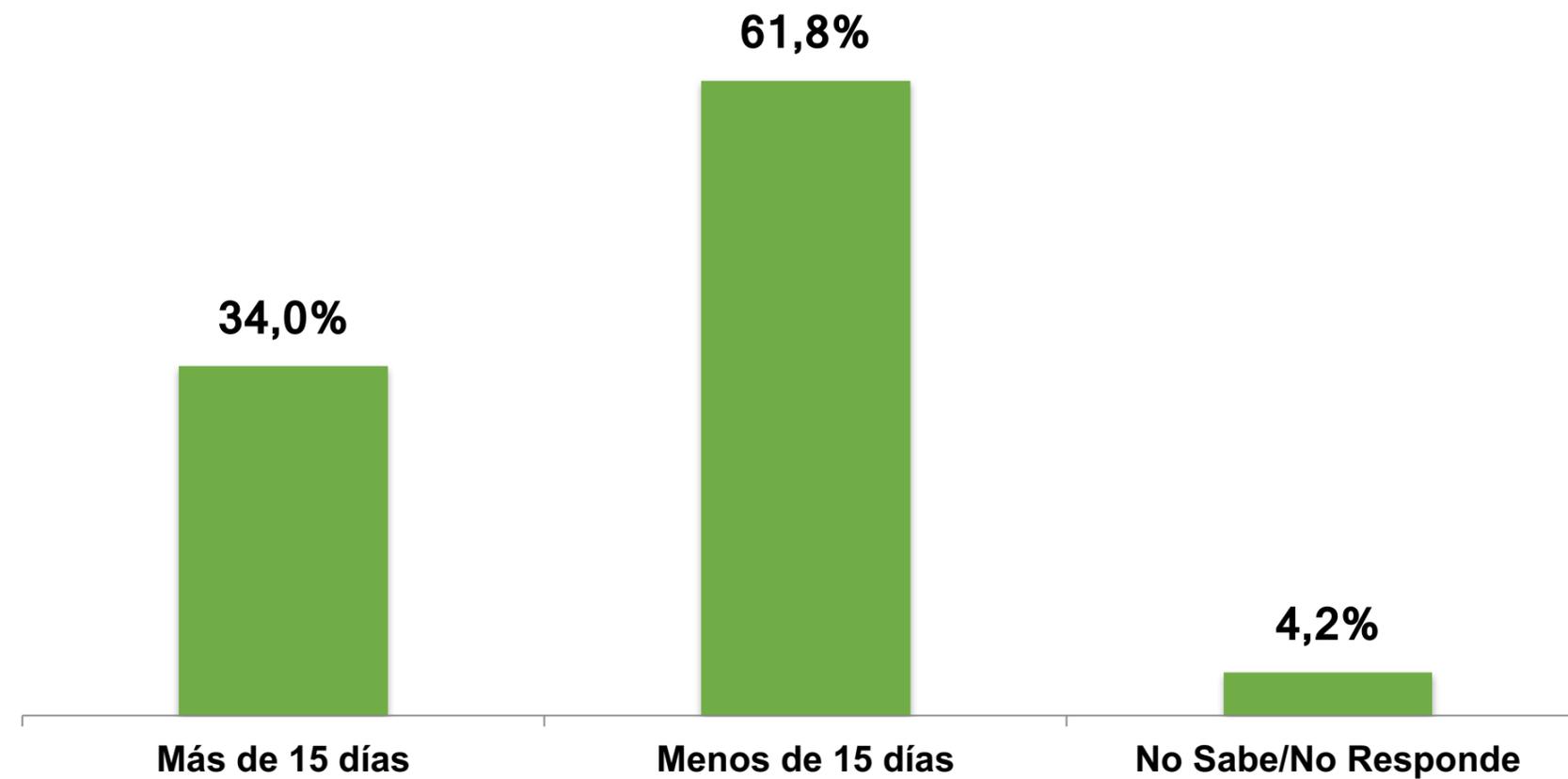
¿Recibió respuesta a su petición, queja o reclamo (PQR) por parte del operador?



BASE: 1.463 encuestas efectivas.

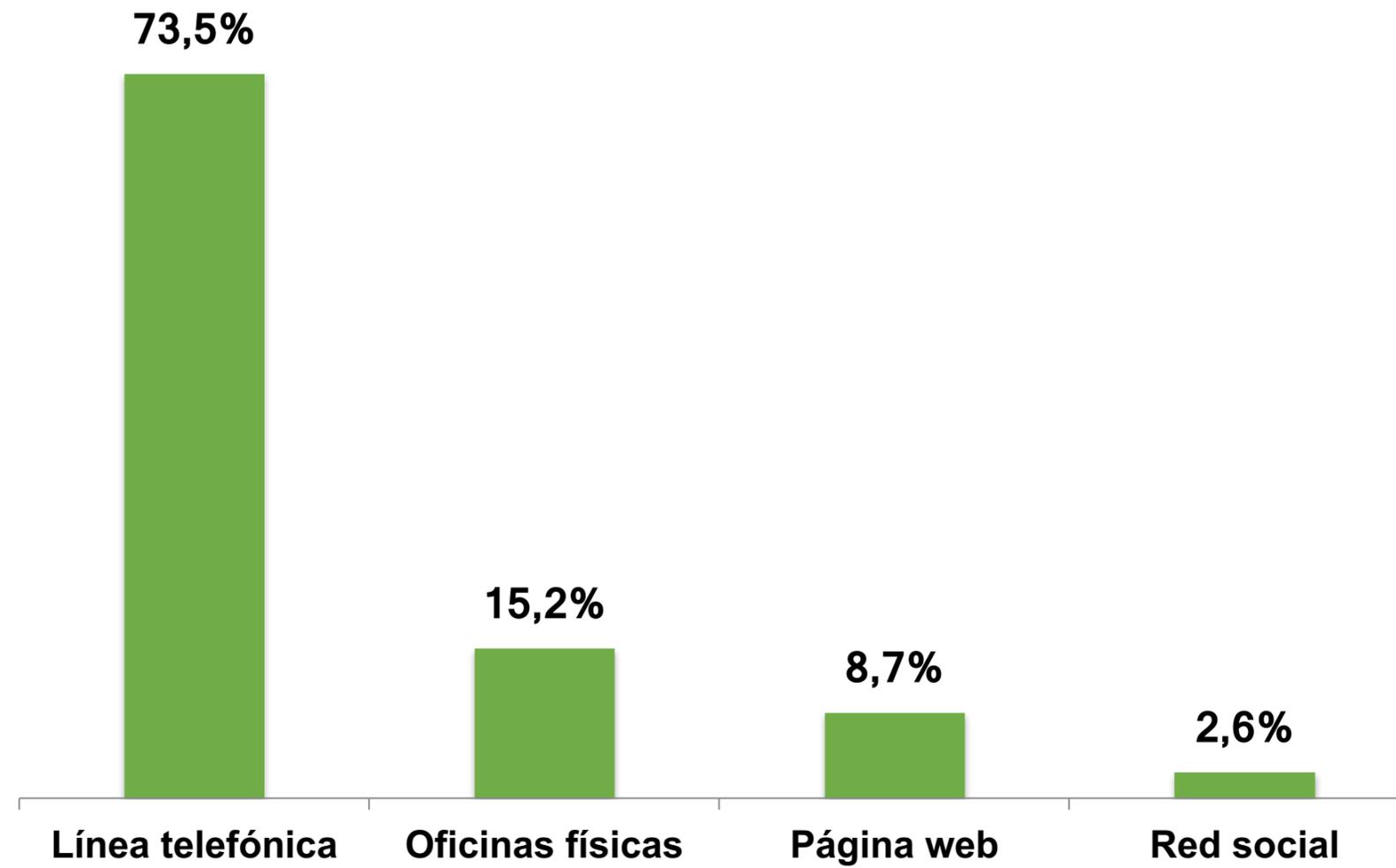
Tiempo de espera

¿Cuánto tiempo debió esperar para que el operador materializara la respuesta?



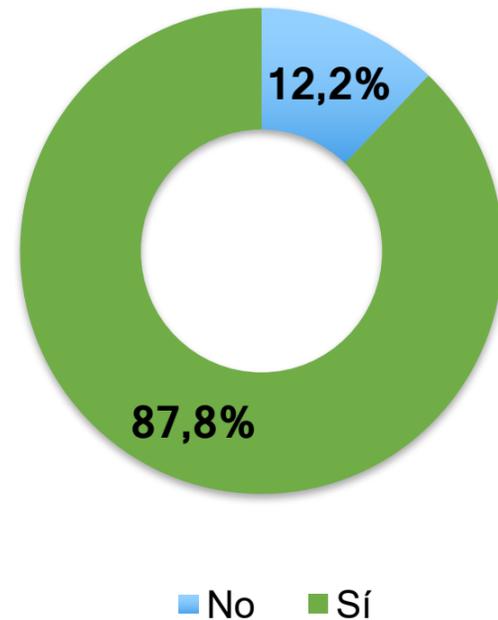
Canal utilizado

¿Cuál fue el canal utilizado por usted para presentar su petición, queja o reclamo (PQR)?

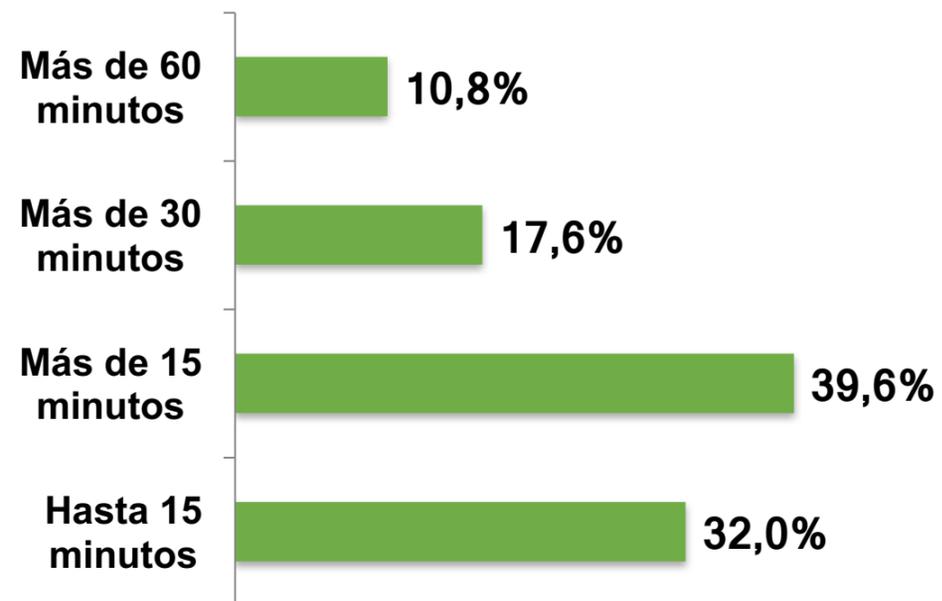


Oficina Física

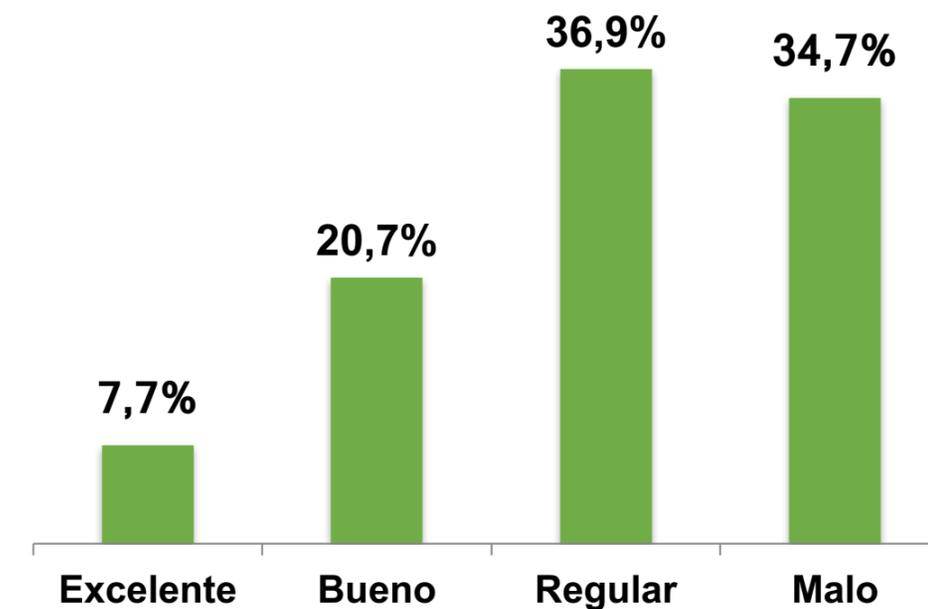
¿Pudo ubicar fácilmente la oficina física para la presentación de su petición, queja o reclamo (PQR)?



¿Cuánto tiempo esperó desde la asignación del turno hasta el momento en que lo atendió un consultor y/o asesor?

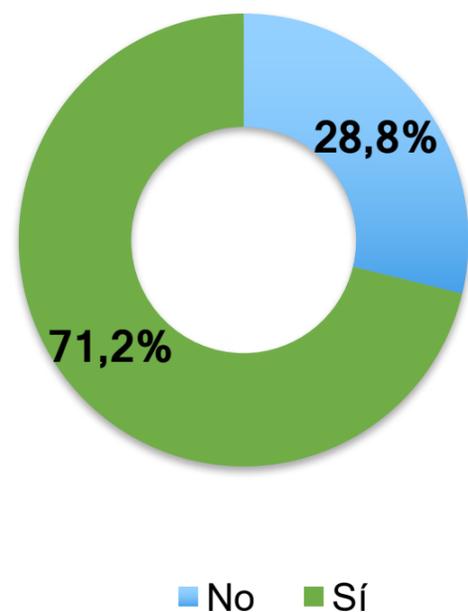


Califique su satisfacción global respecto a los servicios recibidos por parte del canal utilizado:

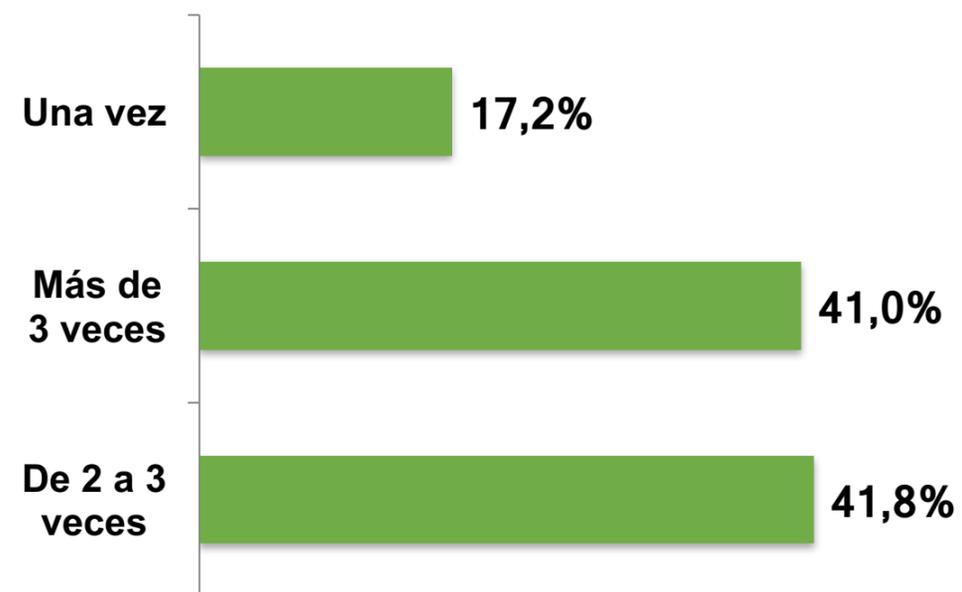


Línea telefónica:

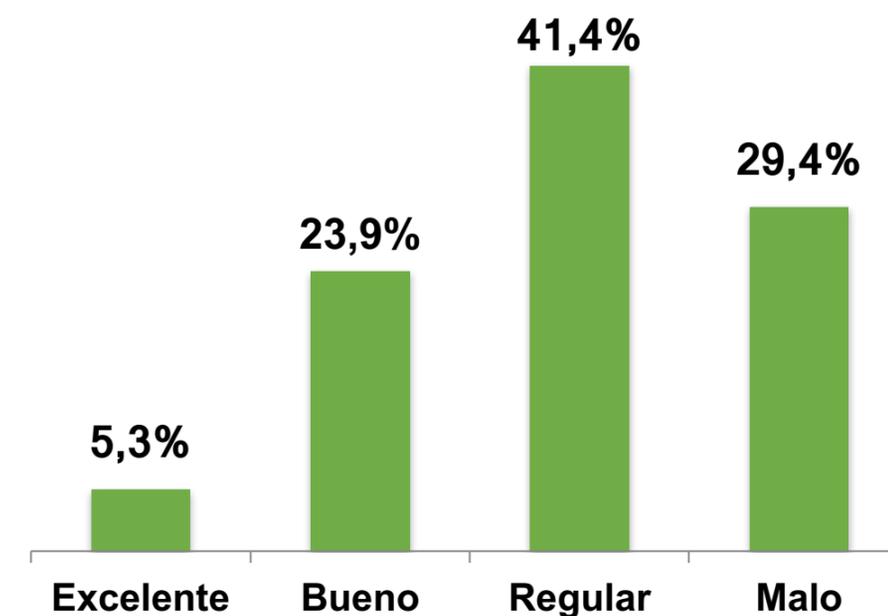
¿Pudo encontrar fácilmente el número de atención al cliente para la presentación de la petición, queja o reclamo (PQR)?



¿Cuántas veces debió marcar a la línea de atención al usuario para que le respondieran y poder presentar la petición, queja o reclamo (PQR)?

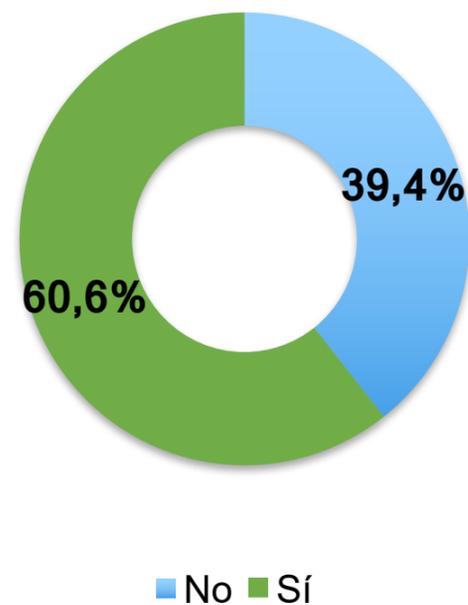


Califique su satisfacción global respecto a los servicios recibidos por parte del canal utilizado:

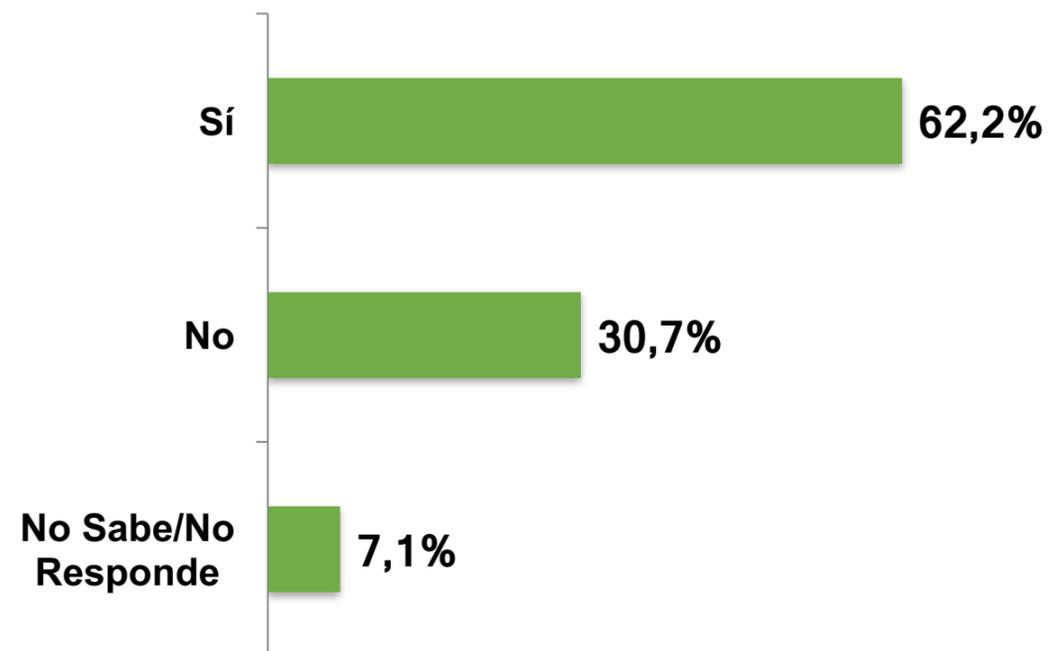


Página Web:

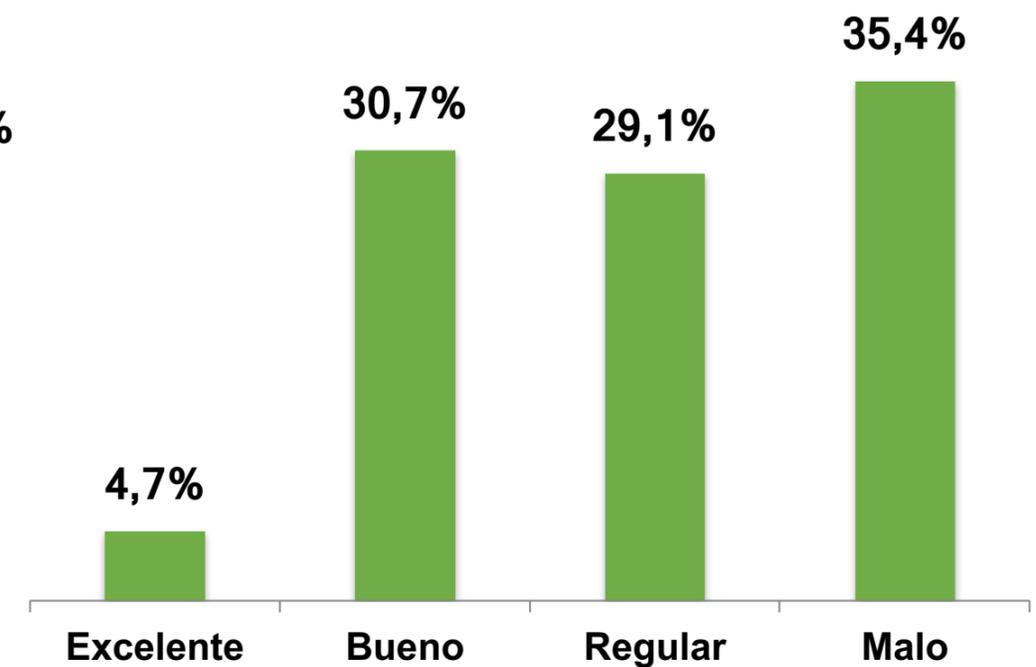
¿Pudo localizar fácilmente en la página web del operador el formulario para la presentación de petición, queja o reclamo (PQR)?



¿Recibió un correo electrónico con la constancia de la presentación de la petición, queja o reclamo (PQR)?

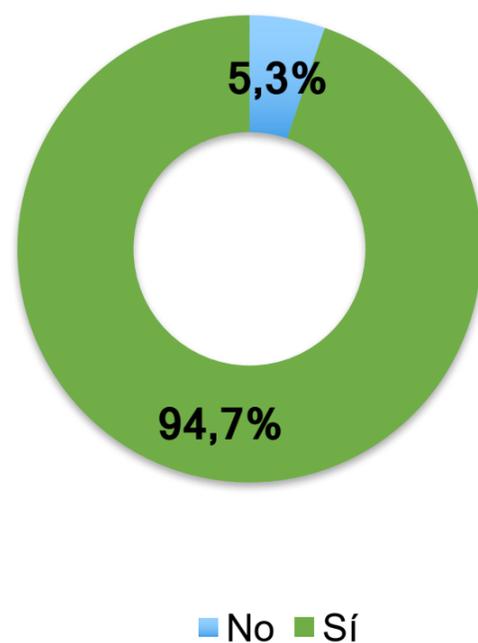


Califique su satisfacción global respecto a los servicios recibidos por parte del canal utilizado:

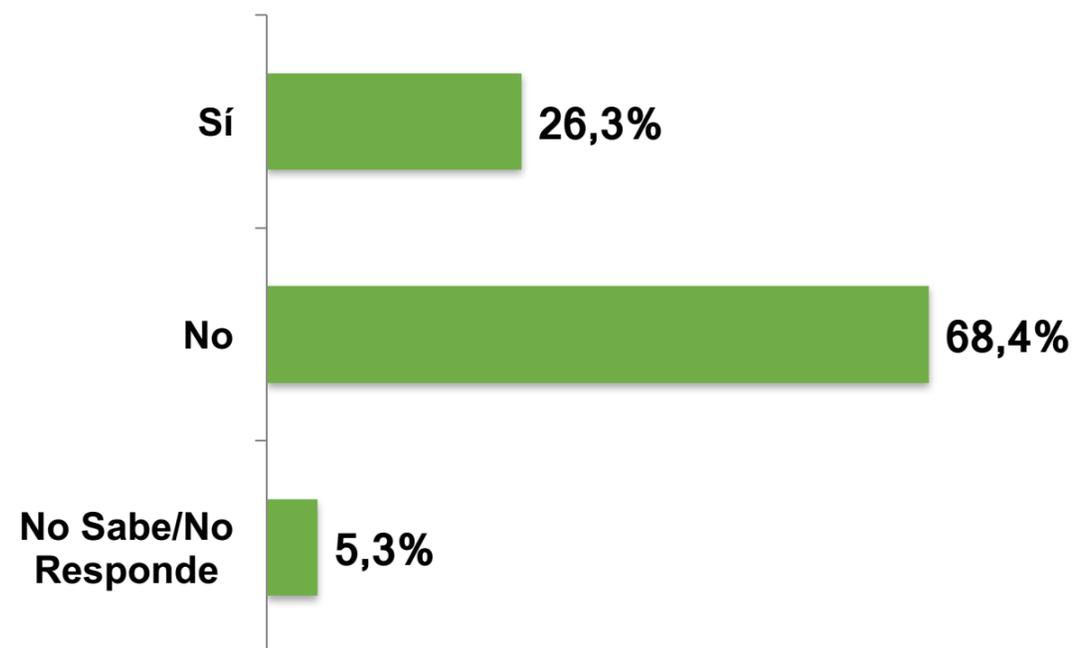


Redes sociales:

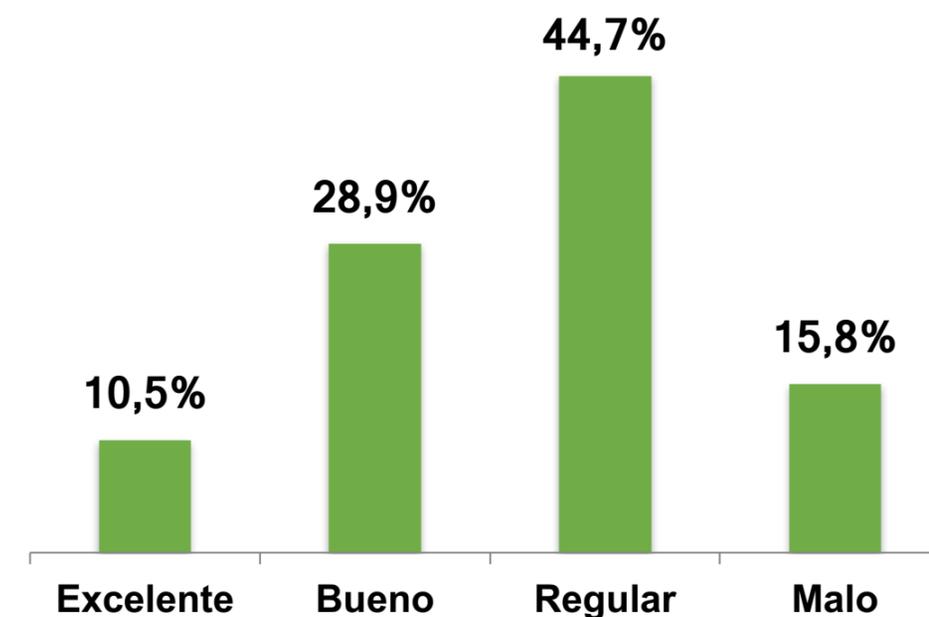
¿Pudo identificar fácilmente cuál es la red social a través de la cual podía formular su petición, queja o reclamo (PQR)?



¿Recibió un correo electrónico con la constancia de la presentación de la petición, queja o reclamo (PQR)?

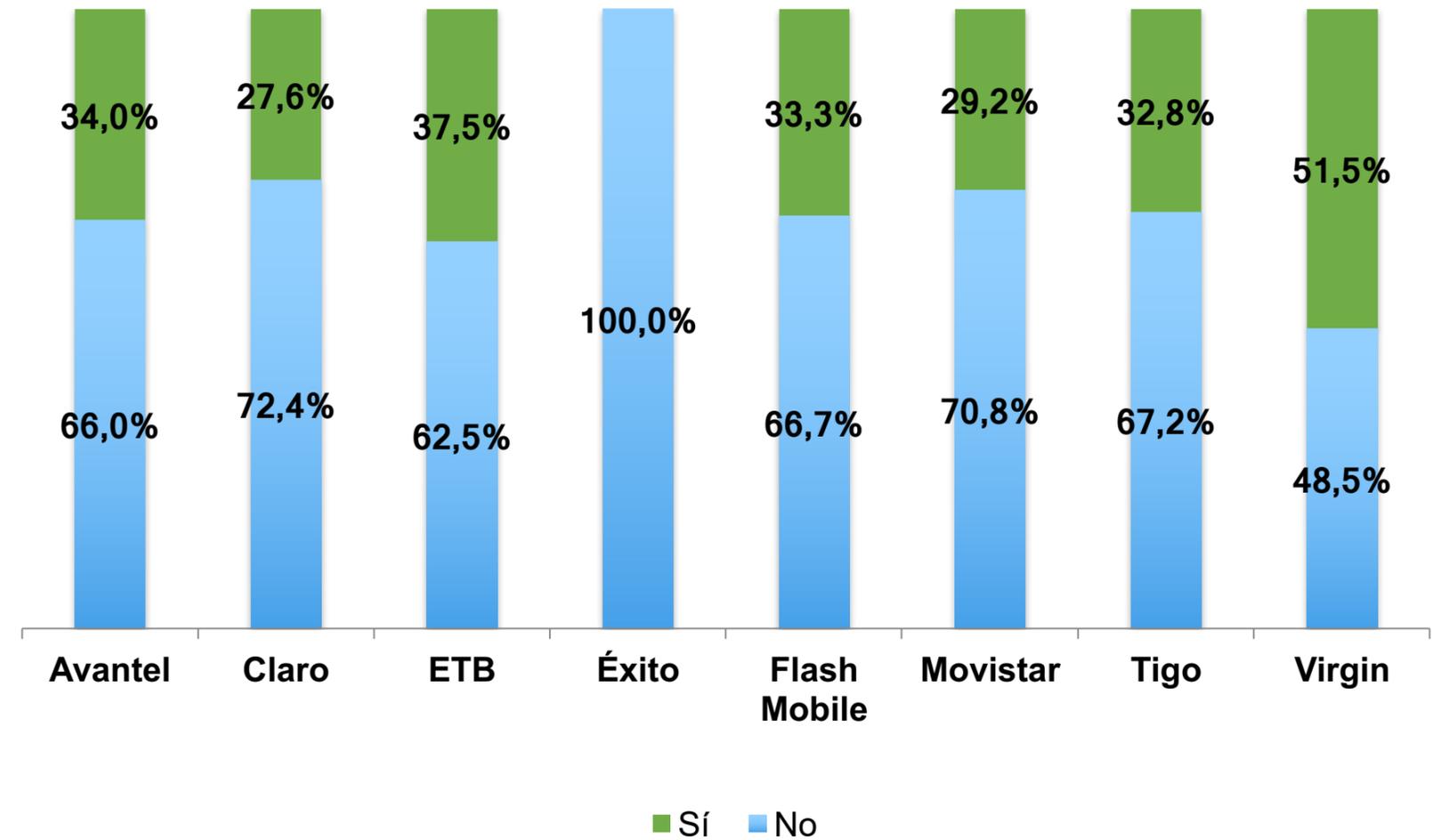
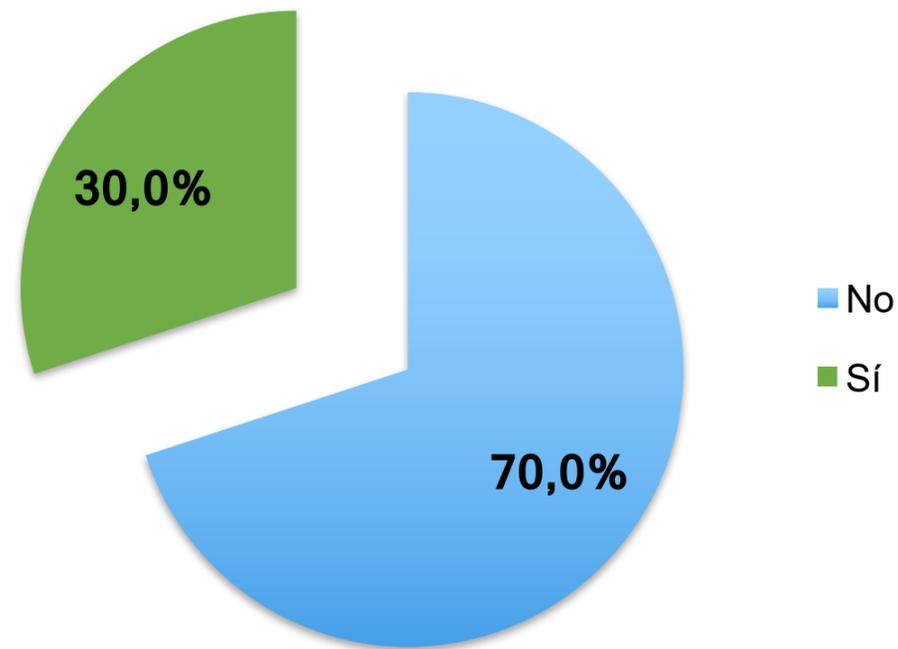


Califique su satisfacción global respecto a los servicios recibidos por parte del canal utilizado:



Nivel de satisfacción

¿Considera que la respuesta brindada a su petición, queja o reclamo (PQR) realmente resolvió su solicitud?



Satisfacción por modalidad de pago

