

“Mejora la percepción de la calidad de los servicios de telecomunicaciones”

Bogotá D.C., 8 de febrero de 2005

Así lo evidencian los resultados de la medición que realizó la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario - NSU para los servicios de telefonía móvil (Celular y PCS), servicios de acceso troncalizado, telefonía de larga distancia y acceso a Internet, donde los usuarios mediante encuestas califican a sus proveedores de servicio.

En el año 2004 se realizó la tercera medición para los operadores celulares Bellsouth y Comcel, y la primera medición para Colombia Móvil – OLA.

En términos generales los usuarios de los operadores móviles se encuentran altamente satisfechos con la atención que se les brinda, tanto en la modalidad de prepago como de pospago, destacándose la amabilidad en la atención, la innovación en las promociones, y la claridad de la información suministrada. Por otra parte, los usuarios consideran que los tres operadores pueden mejorar en la calidad general de la comunicación, particularmente en la nitidez y claridad de la misma, así como también en la exactitud de los valores cobrados en las facturas.

Para la medición del Nivel de Satisfacción de Usuario del servicio de trunking, sólo se evaluó a la empresa Avantel, teniendo en cuenta que es la de mayor participación en el mercado. Al comparar los resultados de la medición actual respecto al año 2003, se observa una leve disminución en el NSU global, mostrando como áreas de mejoramiento las asociadas con los procesos de venta y asesoría comercial, la nitidez y claridad en la comunicación, la atención de inquietudes o reclamos, y la confiabilidad de la facturación.

En el servicio de telefonía de larga distancia, se evaluó la percepción de los usuarios de los segmentos masivo y corporativo para los tres operadores: ETB, Orbitel y Colombia Telecomunicaciones - Telecom. Los usuarios del servicio de larga distancia masivo, calificaron positivamente el servicio al cliente y la oportunidad para la solución de los reclamos, la agilidad en la atención y la veracidad en la información que brindan. Por otra parte, los beneficiarios del servicio identificaron algunas áreas de mejoramiento las cuales están asociadas con la nitidez y claridad de la comunicación, la oportunidad en el recibo de la factura y el tiempo para realizar el pago, la exactitud y veracidad de los valores cobrados y la aplicación de descuentos y promociones. Por su parte, los clientes corporativos de larga distancia, consideran que los operadores pueden mejorar en la oportunidad en la solución a la consulta que hace el cliente, en la agilidad para solucionar un problema técnico y en la velocidad de respuesta.

También se evaluó la satisfacción de los clientes de los servicios de acceso a Internet tanto conmutado como dedicado, en los segmentos residencial y empresarial. Los clientes

empresariales con acceso tanto dedicado como conmutado, consideran que se puede mejorar todavía más en la actitud de concertación del proveedor durante la compra, la seguridad que ofrece el operador en caso de hackers o virus, el conocimiento del personal de soporte técnico y la claridad de la información contenida en la factura. Los clientes de Internet residencial percibieron una mejora en el servicio, particularmente en cuanto al tiempo que le dedicaron al usuario durante la compra y los planes ofrecidos por el proveedor.

Se hizo una medición particular para los usuarios de Internet Social en los centros comunitarios Compartel. Se destaca que los usuarios consideran que ha mejorado la disponibilidad del servicio. Los resultados muestran que la amabilidad del personal es la fortaleza de los puntos Compartel con acceso a Internet, pero que se puede mejorar el tiempo de atención al usuario cuando solicita ayuda.

Las mediciones fueron realizadas por el Centro Nacional de Consultoría para la CRT.

Los documentos con los resultados de las mediciones se encuentran disponibles en la página web CRT: <http://www.crt.gov.co>

E-mail: prensa@crt.gov.co