

3.1.8. Resultados Globales por Parámetro Evaluado para el Servicio de Telefonía Fija (básica tradicional e 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 fija** para cada uno de los parámetros evaluados e indicados en la tabla 2 del presente informe.

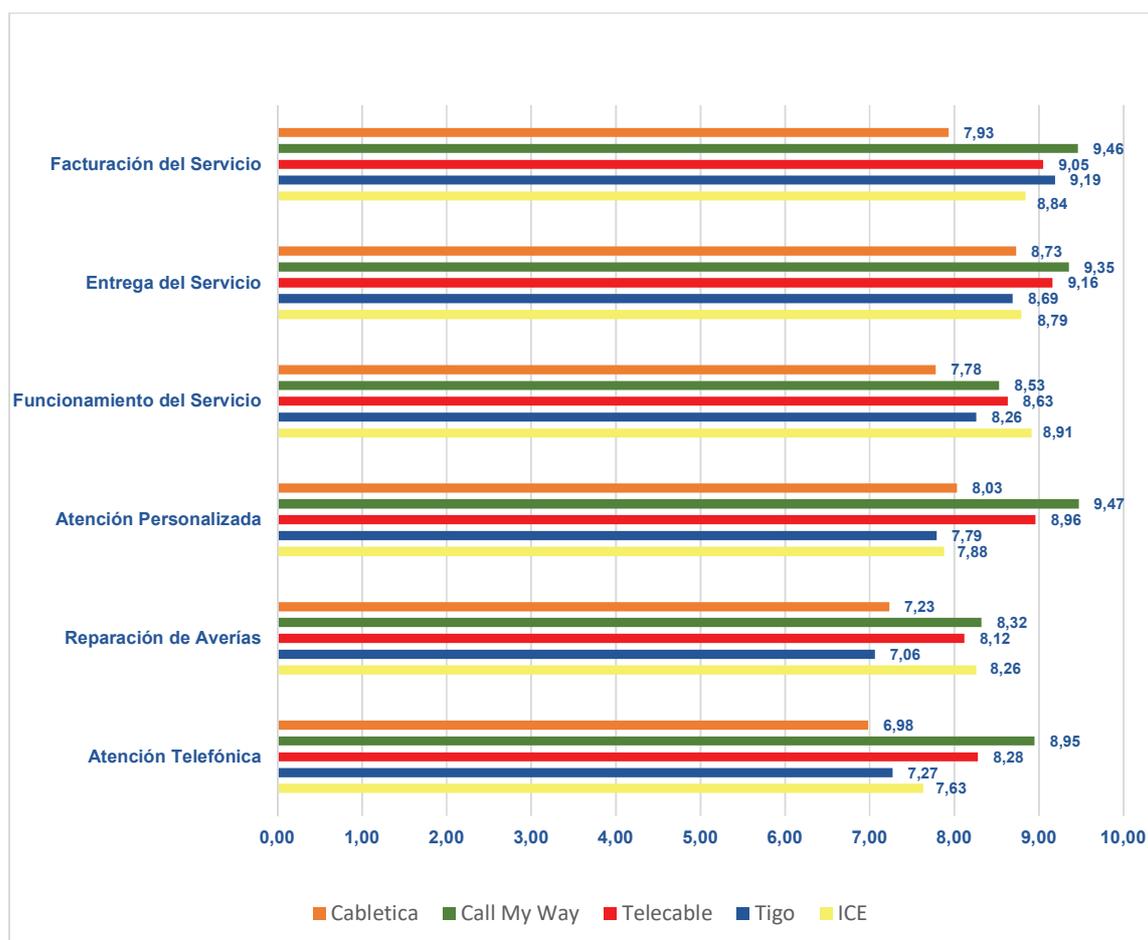


Figura 10. Resultado por parámetro evaluado para el servicio de telefonía fija.

De la figura anterior, se puede extraer que Call My Way registró el mayor nivel de percepción para los parámetros de *Facturación del Servicio*, *Entrega del Servicio*, *Atención Personalizada*, *Reparación de Averías* y *Atención Telefónica*. Asimismo, el ICE obtuvo el mayor nivel de percepción para el parámetro de *Funcionamiento del Servicio*.

3.1.9. Resultado Final Percepción de la Calidad y Grado de Satisfacción para el Servicio de Telefonía Fija (básica tradicional e IP)

En la figura a continuación, se presenta el resultado final de la percepción de la calidad obtenida para el servicio de telefonía fija, correspondiente a los años 2015 y 2016.

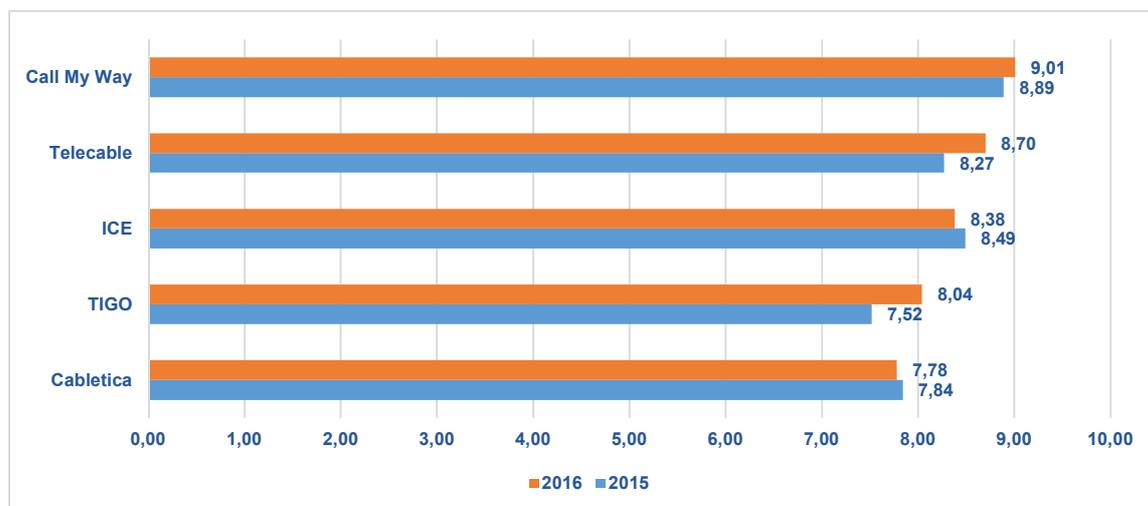


Figura 11. Nota final de la percepción de la calidad para el servicio de telefonía fija.

De la figura anterior, se puede observar que los operadores/proveedores ICE y Cabletica registran un decremento en la percepción de la calidad entre los periodos 2015 y 2016, con un decremento de 0,11 puntos para el ICE y 0,06 puntos para Cabletica. Los restantes operadores/proveedores registran una mejora en la percepción de la calidad, siendo TIGO y Telecable los operadores/proveedores con un incremento mayor correspondiente a un 0,52 puntos y 0,43 puntos respectivamente.

3.2. Telefonía Móvil

3.2.1. 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. Porcentaje de usuarios que han llamado al centro de servicio al cliente y porcentaje de usuarios que han visitado tiendas, agencias o kioscos.
7. Asignación de número de trámite en atención personalizada y atención telefónica
8. Tiempo que espero para ser atendido
9. Recepción de factura física o electrónica
10. Expectativas al contratar el servicio según operador/proveedor
11. Cumplimiento de expectativas