

Evolución de la nota de percepción y grado de satisfacción de la calidad del servicio de Telefonía Fija por operador, 2015-2020
(Cifras en unidades)

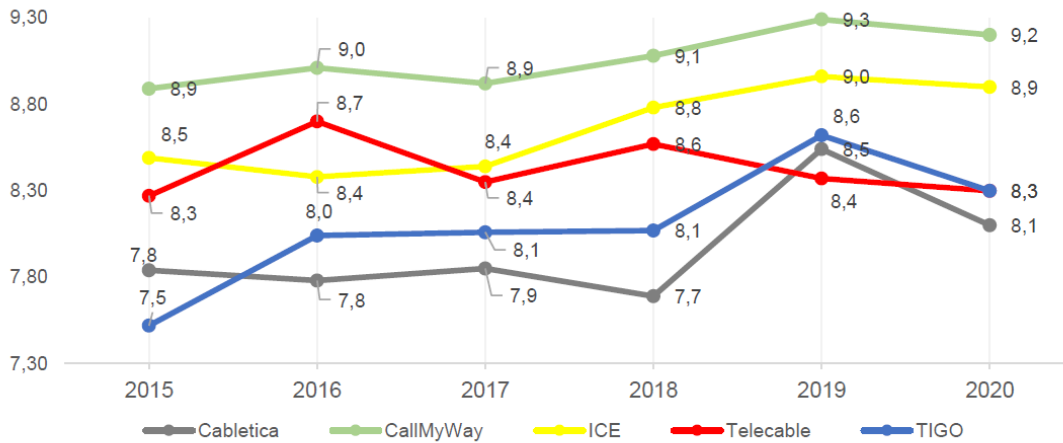


Gráfico 18 Resultado final de calidad percibida del servicio de telefonía fija, 2015 – 2020¹¹

Resultados por aspecto evaluado para el servicio de Telefonía Fija, 2020
(Cifras en unidades)

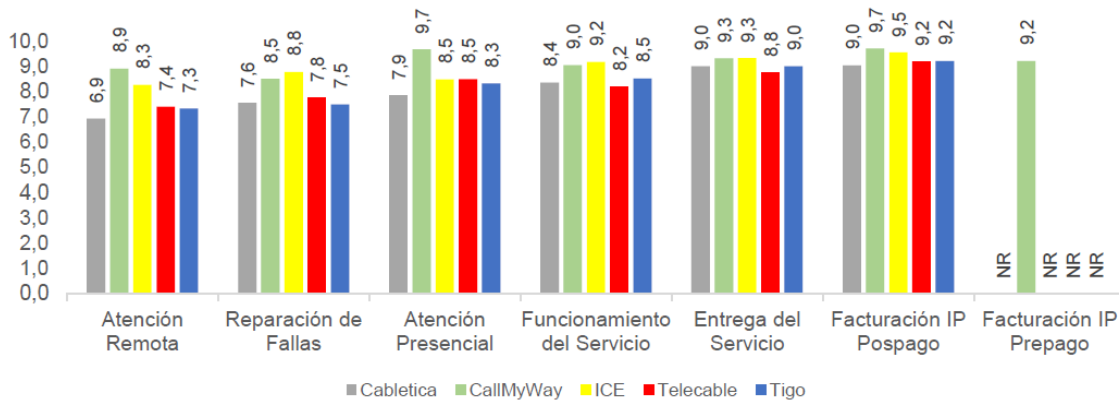


Gráfico 17 Resultados por aspecto evaluado para el servicio de telefonía fija en el año 2020¹⁰

Grado de intención a recomendar (NPS), 2019-2020
(Cifras en porcentajes)

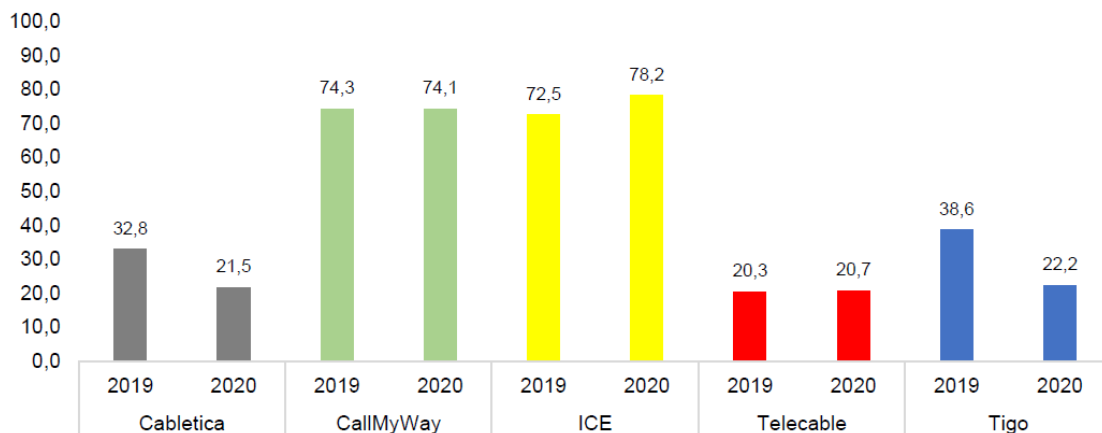


Gráfico 16 Grado de intención a recomendar (NPS)

Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad, 2019-2020
(Cifras en unidades)

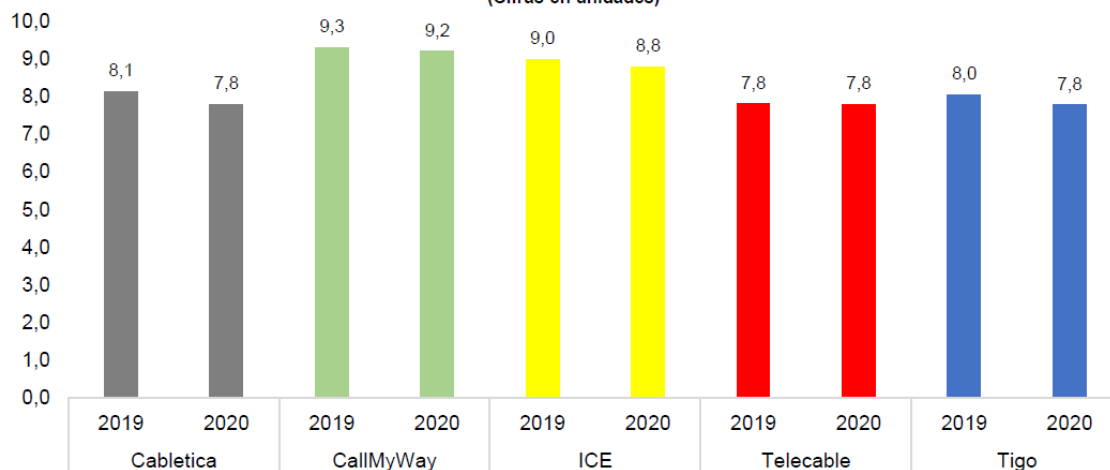


Gráfico 15 Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad

Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo por operador, 2020
(Cifras en porcentajes)

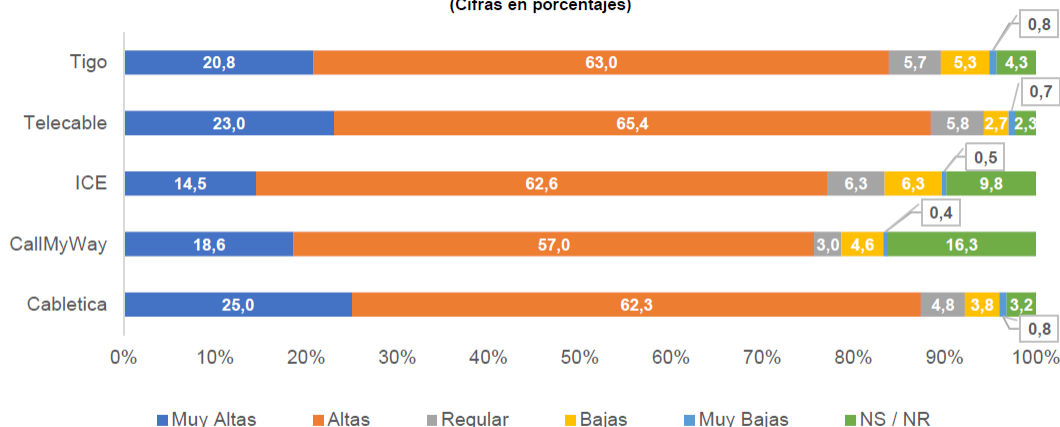


Gráfico 13 Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo

Cumplimiento de las expectativas por operador, 2020
(Cifras en porcentaje)

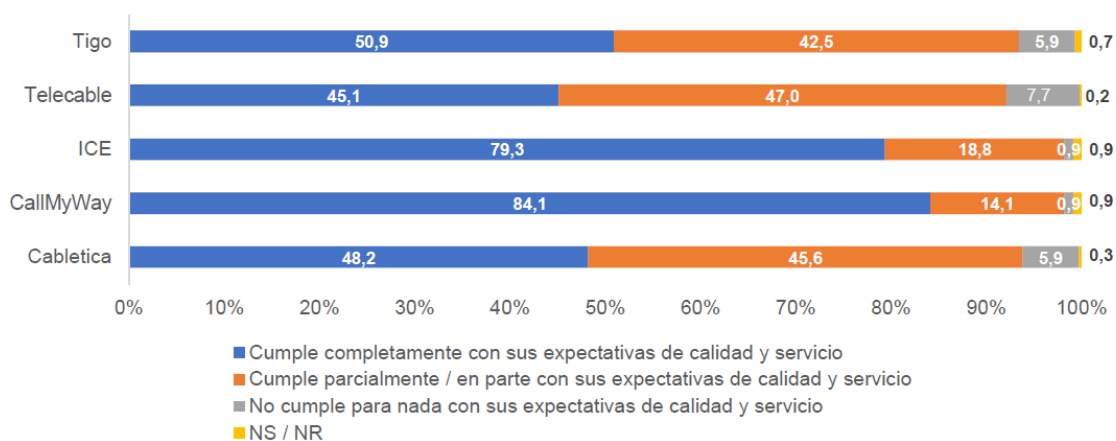


Gráfico 14 Cumplimiento de las expectativas

Porcentaje de reclamos solucionados por el operador, 2018-2020
(Cifras en porcentajes)

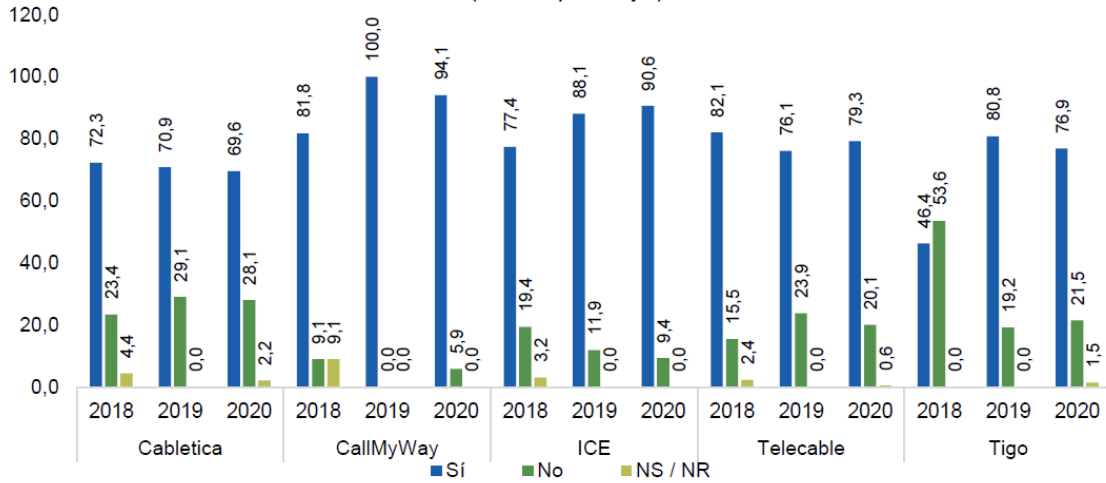


Gráfico 12 Porcentaje de reclamos solucionados por el operador

Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número para seguimiento, 2018 - 2020
(Cifras en porcentajes)

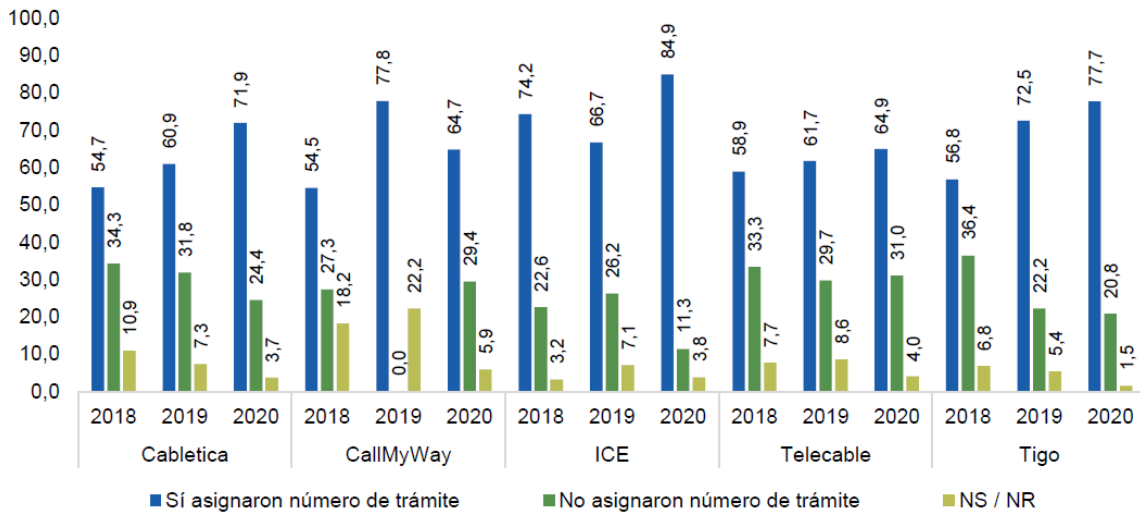


Gráfico 11 Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número de seguimiento

Porcentaje de gestiones a las cuales le dieron trámite, 2018 - 2020
(Cifras en porcentajes)

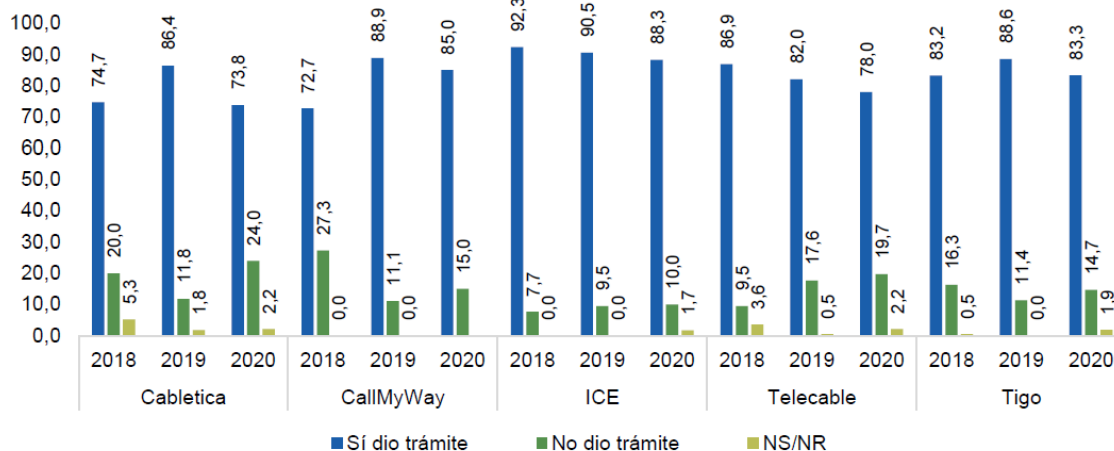


Gráfico 10 Porcentaje de gestiones a las cuales le dio trámite el operador

Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador, 2018 - 2020
(Cifras en porcentajes)

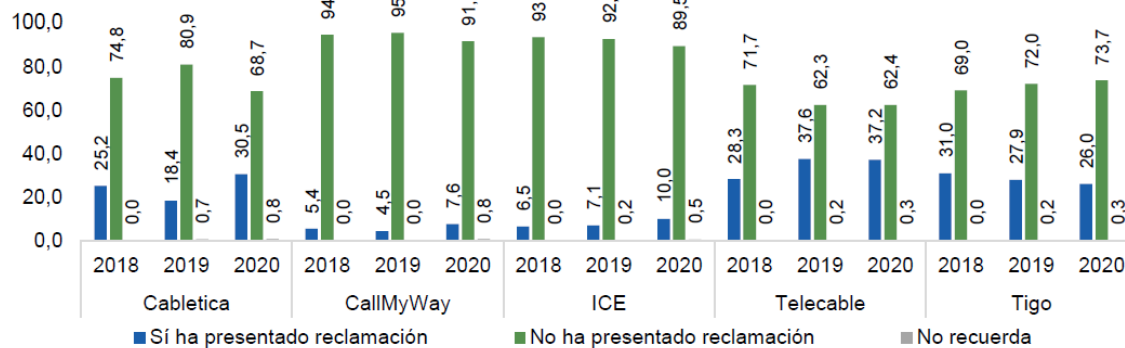


Gráfico 9 Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador

Tiempo promedio que esperó para ser atendido por el operador en Atención Remota, 2017 - 2020
(Cifras en minutos)

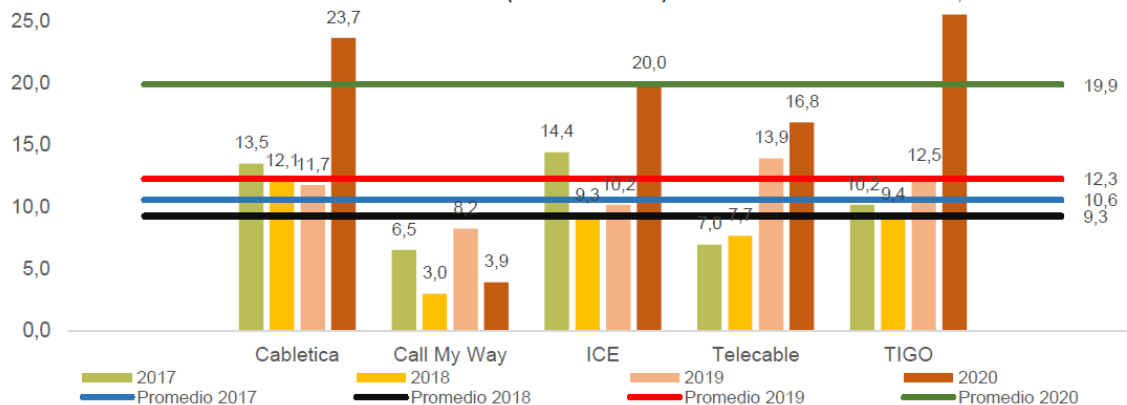


Gráfico 7 Tiempo promedio que esperó el usuario encuesta para ser atendido al llamar al centro de servicio al cliente detallado por operador

Tiempo que tiene de utilizar el servicio con su actual operador/proveedor, 2020
(Cifras en porcentajes)

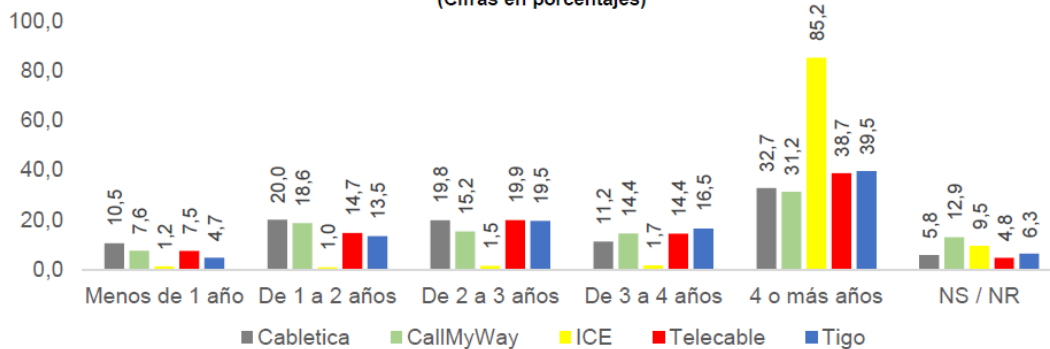


Gráfico 1 Tiempo que tiene de utilizar el servicio con su actual operador