

3.1.3. Resultado final de calidad percibida

En el gráfico a continuación, se presenta el resultado final de la calidad percibida para el servicio de telefonía fija, correspondiente a los años 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019.

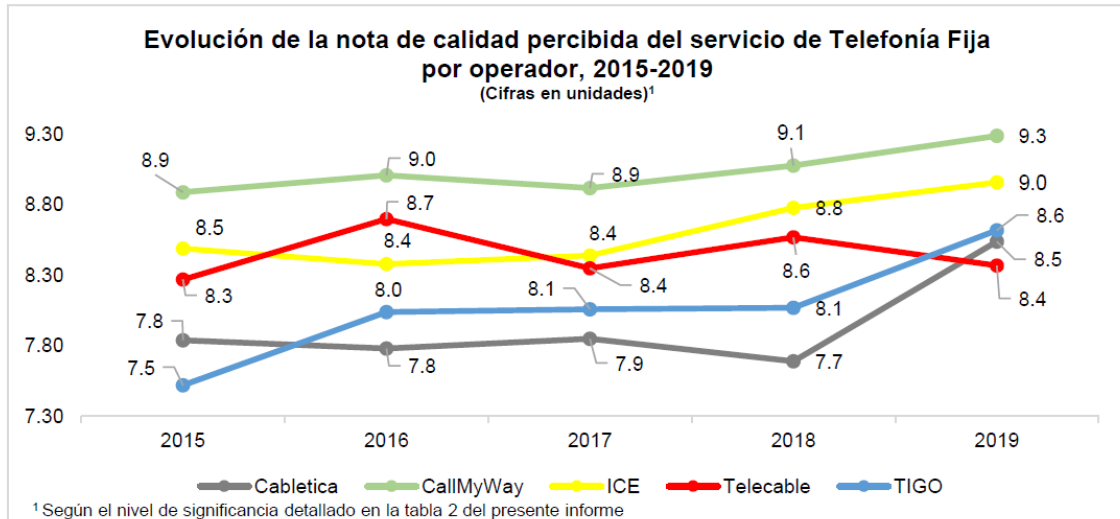


Gráfico 22 Resultado final de calidad percibida del servicio de telefonía fija, 2015 – 2019⁵

3.1.2. Resultados generales por aspecto evaluado

En el gráfico 21 a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la calidad percibida por parte de los usuarios del servicio de telefonía fija para cada uno de los aspectos evaluados e indicados en la tabla 3 del presente informe.

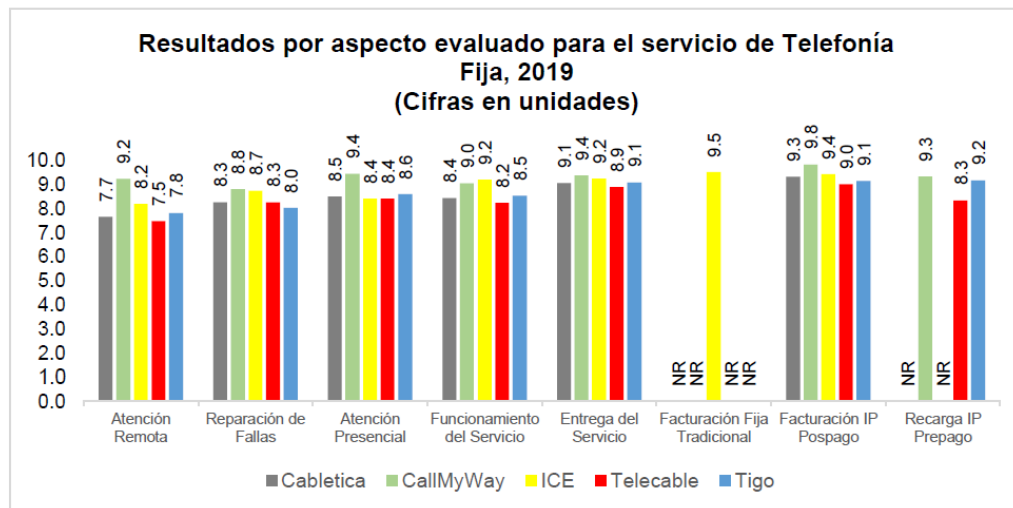


Gráfico 21 Resultados por aspecto evaluado para el servicio de telefonía fija en el año 2019⁴

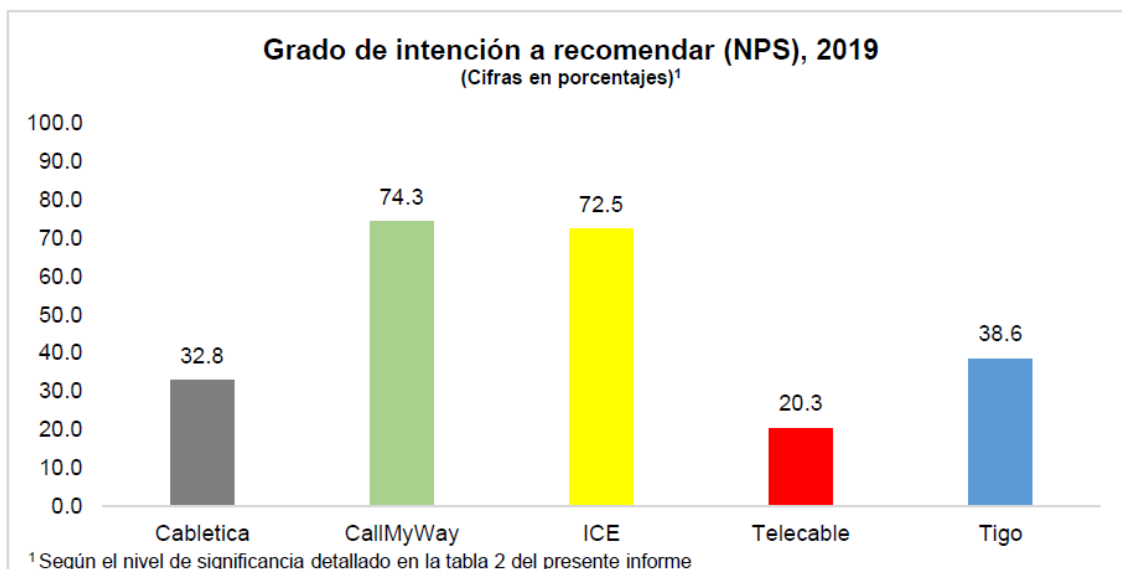


Gráfico 20 Grado de intención a recomendar (NPS)

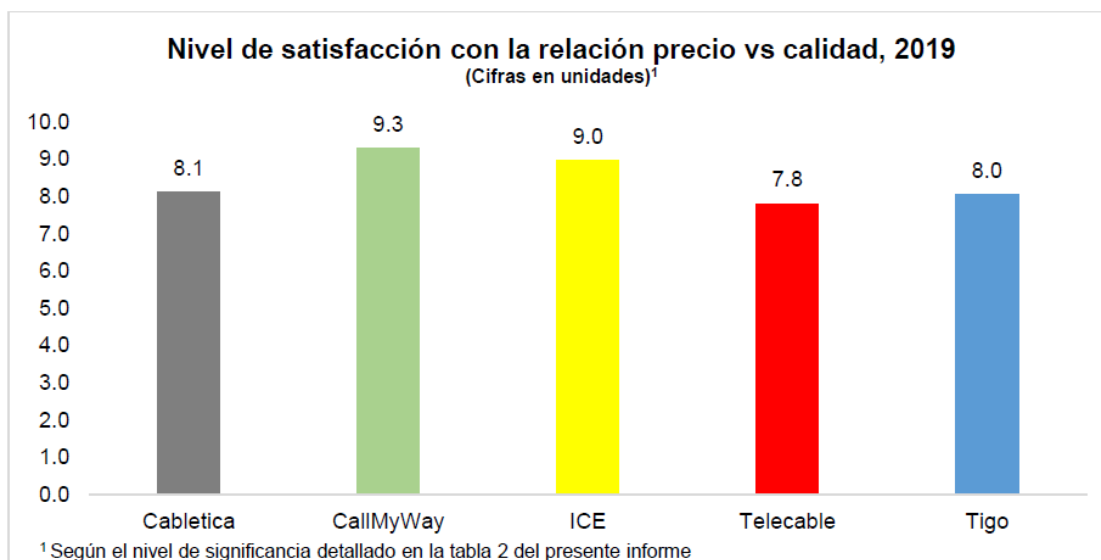


Gráfico 19 Nivel de satisfacción con la relación precio vs calidad



Gráfico 18 Cumplimiento de las expectativas

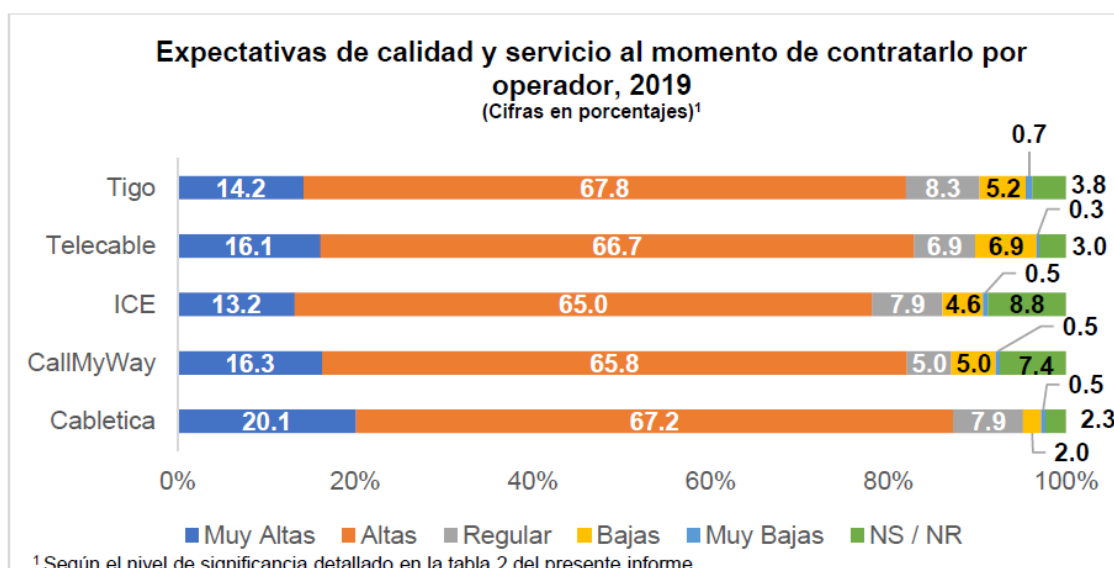


Gráfico 17 Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo

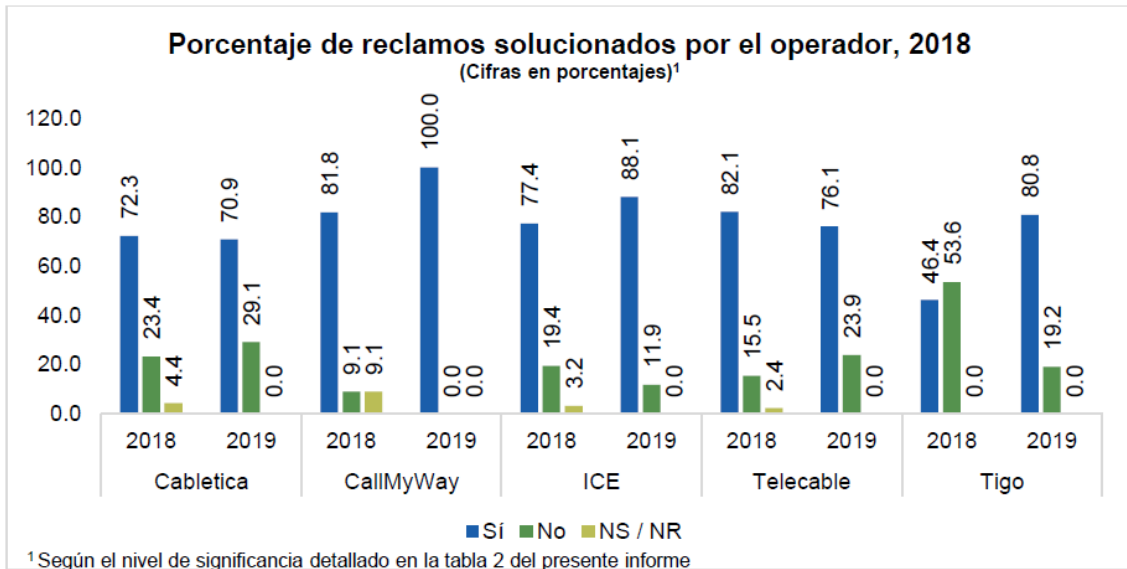


Gráfico 16 Porcentaje de reclamos solucionados por el operador

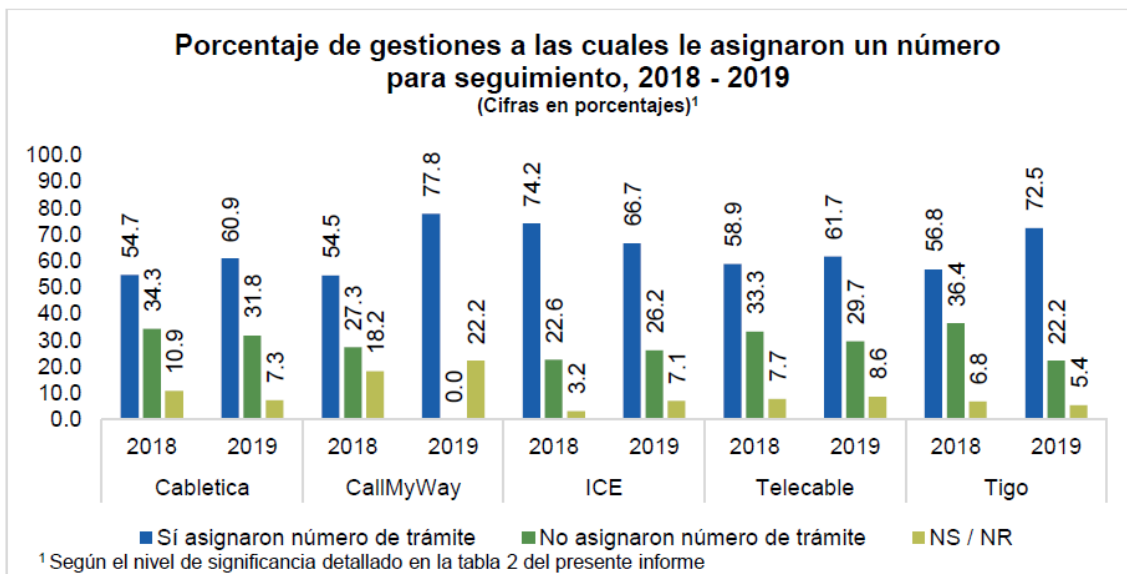


Gráfico 15 Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número de seguimiento

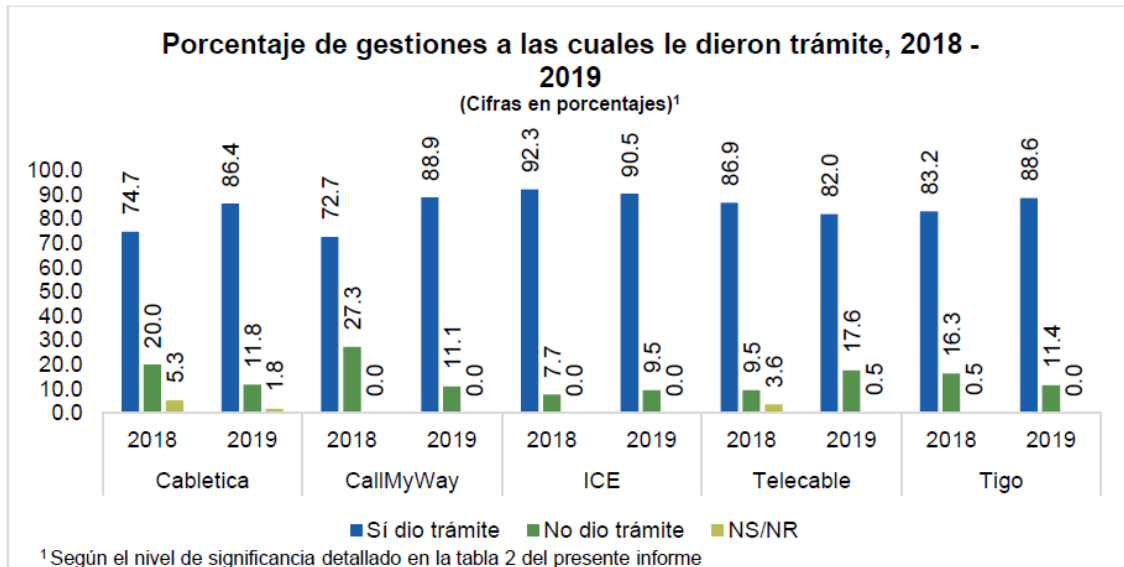


Gráfico 14 Porcentaje de gestiones a las cuales le dio trámite el operador

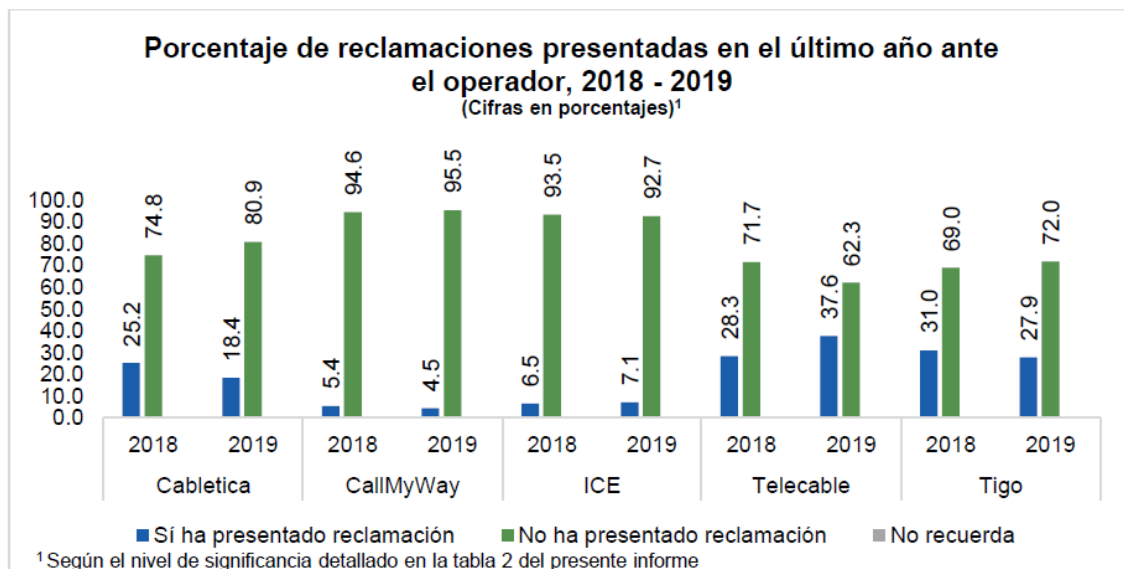


Gráfico 13 Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador