Escuela Superior Politécnica del Litoral

**Instituto de Ciencias Matemáticas**

## Ingeniería en Estadística Informática

# logo_peq.gifCuestionario Preliminar

# I. Información General

* 1. Por favor, podría indicarme el plan que posee su teléfono celular:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Prepago |  |  | Post-pago |  |

# II. Información del Servicio

2.1 ¿Cuál es el motivo por el que se acercó a este Centro de Atención al Cliente?

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

2.2 a) ¿Ha tenido usted algún tipo de problema con Porta?

 SI.............(pase 2.2 b) No...........(pase 2.3)

Si su respuesta a la pregunta anterior fue SI:

2.2 b) ¿ Por favor indíquenos que tipo de problemas ha tenido con el servicio de telefonía que le brinda PORTA?

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

2.3 ¿Cómo ha sido la atención que recibió cuando hizo un reclamo?

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

2.4 ¿Recomendaría a sus conocidos el servicio de Porta para telefonía celular?

 SI.............(pase 2.5) No...........(pase 2.6)

2.5 ¿Por qué recomendaría a sus conocidos contratar los servicios de PORTA?

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

2.6 ¿Por qué no recomendaría a sus conocidos contratar los servicios de PORTA?

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

2.7 ¿Qué cambios recomendaría en el servicio de PORTA, para que este sea mucho mejor?

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

2.6 ¿Ha utilizado usted el servicio \*611, de Servicios al cliente?

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI |  |  | NO |  | (Pase Pregunta 2.10) | NO LO CONOCE |  |

Si su respuesta a la pregunta anterior fue SI:

2.8 ¿Por qué motivo(s) ha llamado al \*611?

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

2.9 ¿ Qué comentarios podría dar usted acerca del sistema de información de PORTA?

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

2.10 ¿ Qué comentarios podría dar usted acerca del sistema de promociones de PORTA?

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................