

LA ELASTICIDAD PRECIO Y CRUZADA DE LA DEMANDA EN TELEFONÍA  
PÚBLICA CONMUTADA LOCAL (TPBCL) DE LOS MUNICIPIOS DE  
PEREIRA - DOSQUEBRADAS

CLARA MONICA CEBALLOS CARDONA



UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE ECONOMIA  
PEREIRA  
2007



LA ELASTICIDAD PRECIO Y CRUZADA DE LA DEMANDA EN TELEFONÍA  
PÚBLICA CONMUTADA LOCAL (TPBCL) DE LOS MUNICIPIOS DE  
PEREIRA - DOSQUEBRADAS

CLARA MONICA CEBALLOS CARDONA

Trabajo de grado para optar el título de Economista

JONNIER CARDONA SALAZAR  
Economista



UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE ECONOMIA  
PEREIRA

2007



Nota de aceptación:

---

---

---

---

---

---

---

Firma presidente del Jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado



Pereira, 22 Noviembre de 2007

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre Clara Rosa Cardona de Ceballos por ser una mujer tan valiosa, que fue lo más grande que supo elegir mi padre para dejarle a sus hijos, encomendándole la labor de hacernos personas de bien con valores espirituales y humanos.

A una persona que esta en mi corazón en este momento tan importante de mi vida de la cual he aprendido mucho intelectual y espiritualmente, con sus enseñanzas y amor he podido mejorar muchos aspectos de mi vida personal, académica y afectiva. A ellos los llevare siempre en mi corazón y mi mente.

Clara Mónica Ceballos Cardona



## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios que me dio la fuerza y la perseverancia necesaria para poder ponerle fin a esta tarea encomendada.

A mi madre Clara Rosa Cardona de Ceballos que con su tesón, amor a sus hijos y amor a la unión familiar, me infundió, me enseñó con el ejemplo diario, los valores morales y la disciplina necesaria como ser humano, para seguir adelante con los proyectos que me propongo tanto en mi vida personal como laboral y profesional.

A mi familia por haberme tenido la paciencia necesaria cuando por razones académicas o laborales no pude compartir con ellos un sin fin de acontecimientos y momentos.

Agradezco infinitamente a mis profesores que gracias a Dios los puso en el camino para aprender sus enseñanzas tanto personales como académicas.

A mis compañeros de trabajo en la Telefónica de Pereira porque sin su apoyo económico y orientación en la búsqueda de información para hallar los datos necesarios de este trabajo hubiera sido imposible terminarlo.

Clara Mónica Ceballos Cardona



## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION (ENSAYO SOBRE EL ANTEPROYECTO Y ESPECIFICA EL OBJETIVO GENERAL Y LOS ESPECIFICOS)	9-13
 I. ESTUDIO DE LA DEMANDA DE TPBCL EN LOS MUNICIPIOS DE Y PEREIRA DOSQUEBRADAS	
1.1. Aspectos Generales de la Demanda de TPBCL por municipios: a- Pereira- Dosquebradas.	14-15
1.2. Método de Recopilación de Datos	15
1.3. Calculo de Muestra Poblacional para realizar Encuesta	15
1.4. Aplicación de la Encuesta en los estratos 1 al 9 en Pereira – Dosquebradas. (Anexo a-b)	15-16
1.5. Recolección de datos Históricos. (Anexo 3, Anexo 4, Anexo 5 ( paginas 81 a 128).Medio Magnético))	16-18
1.6. Estudio de la Demanda por tipos de clientes y/o por Estratos 1 al 9 Cruce de Variables- Análisis de Cruce de Variables. Estudio de la Demanda por Municipios : Pereira – Dosquebradas ( Anexo 6 medio Magnético)	19-267
 II. ANÁLISIS DEL SISTEMA TARIFARIO	
2.1. Tendencia del sistema Tarifarío desde el año 1998 hasta el año 2005	268-287
2.1.1. Sistema Tarifarío por Estratos por Estratos y/o Tipos de Clientes en los Municipios de Pereira- Dosquebradas	287-288
2.2. Nuevo Sistema Tarifarío periodo regulado año 2006	289-290



III	CALCULO DE LAS ELASTICIDADES PRECIO Y CRUZADA DE LA DEMANDA EN TPBCL Y/O POR TIPOS DE CLIENTES	
3.1.	Calculo de la elasticidad precio y cruzada de la demanda en TPBCL desde el estrato 1 hasta el 9. de los Municipios de Pereira – Dosquebradas	291-334
3.2.	Tendencia de las Elasticidades de la elasticidad precio y cruzada de la demanda en TPBCL desde el estrato 1 hasta el 9. de los Municipios de Pereira – Dosquebradas	335-340
3.3.	Elasticidad precio y cruzada de la Demanda Nuevo Periodo Regulado año 2006 trimestral izado Pereira – Dosquebradas (Anexo 8)	340-366
3.4.	Tendencia de las Elasticidades en Telefonía Publica Básica Conmutada Local en Los municipios de Pereira y Dosquebradas en el Nuevo Periodo Regulado año 2006	368
ANEXOS:		
a.	Formato de Encuesta Piloto Municipio de Dosquebradas	369
b.	Formato de Encuesta aplicación definitiva en el Municipio de Pereira	370







## MARCO CONCEPTUAL

Se analizó el sistema Tarifario de impulsación desde el año 2001 hasta el año 2005 con el anterior sistema; y desde el año 2006 mes de enero hasta el año 2006 mes de marzo con el nuevo sistema Tarifario de cobro por minutos para así determinar la demanda, como también los posibles beneficiarios como son las empresas de TPBCL, para que estas creen políticas de mercado en el posible consumo de TPBCL.

- Uno de los segmentos más grandes del mercado, en cuanto a TPBCL fija son los estratos 1 y 2, conociendo que actualmente se han desmontado los cargos fijos mensuales, esta política incrementaría la demanda en la Telefonía Pública Conmutada Local?

Hay algunos bienes cuya demanda es muy sensible al precio y pequeñas variaciones en su precio provocan grandes variaciones en la cantidad demanda. Esto ocurre de igual manera para el sector de telecomunicaciones en el cual nos ubicaremos, básicamente en el sector de telefonía PBCL. (Telefonía Pública Conmutada Local). Otras razones radican en la dificultad de realizar cambios tecnológicos inmediatos, que permitan sustituir en el consumo unos bienes por otros. La adaptación de la conducta de los compradores a los cambios en los precios requiere tiempo, como también a la disponibilidad de bienes contra el bien en cuestión.

Por medio de esta investigación se diagnosticó, no solo los motivos por los cuales las personas están bajando el consumo del servicio de TPBCL, en la búsqueda de nuevas estrategias como también alternativas de mercado para su puesta en práctica, y para aumentar la competitividad frente a otros servicios de telecomunicaciones.



## PROBLEMA ECONOMICO

Hay algunos bienes cuya demanda es muy sensible al precio, pequeñas variaciones en el provocan grandes cambios en la cantidad demanda. Esto ocurre de igual manera para en el sector de telecomunicaciones, específicamente en lo que respecta a la Telefonía Pública Básica Conmutada Local (nombrada con sus iniciales como TPBCL). Otra razón fundamental radica en la dificultad de realizar cambios tecnológicos inmediatos, que permitan sustituir en el consumo unos bienes por otros. La adaptación de la conducta de los compradores a los cambios en los precios requiere tiempo, como también a la disponibilidad de bienes contra el bien en cuestión.

## PLANTEAMIENTO

Investigación sobre LA ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA EN TELEFONIA PÚBLICA CONMUTADA LOCAL de los municipios de Pereira y Dosquebradas.

Buscando conocer más detalladamente la manera como los consumidores reaccionan ante los cambios de los ingresos monetarios y la forma como los consumidores reaccionan ante cambios en el precio relativo del servicio de TPBCL, mirando el proceso de la toma de decisiones por parte del consumidor; dentro del contexto de búsqueda positiva de los costos de información.

## ANALISIS DE ORIGEN Y NATURALEZA

Sustituir en el consumo unos bienes por otros. La adaptación de la conducta de los compradores a los cambios en los precios requiere tiempo, como también a la disponibilidad de bienes contra el bien en cuestión.



### Variables causa vs variables efecto

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| - Telefonía celular                         | - Precios y planes.                   |
| - Nuevos períodos regulados                 | - Inconformidad de los usuarios.      |
| - Alianzas internacionales con otros países | - Alianzas estratégicas corporativas. |
| - Tratados de Libre Comercio                | - Cambios de tecnología rápidos.      |

### ANALISIS DE ANTECEDENTES

Evaluando la competencia en el servicio de Telefónica Pública Conmutada Local se observó que por el aumento en la integración de servicios, y en el crecimiento en la generación de valor agregado en el sector de telecomunicaciones se convirtió en un dinamizador económico trayendo jugadores nuevos de mercados externos promoviendo las alianzas estratégicas con los nacionales, esto se vio con las empresas que llegaron al país como son Telefónica de España, AT&T de Estados Unidos, Bellsouth, Millicom de Luxemburgo entre otras. Lo cual marcó una tendencia diferente de competencia en el futuro cercano por una evolución del servicio de Telefónica Básica Conmutada Local en el país.

### ANALISIS SITUACIONAL

De acuerdo al reporte del DANE en el segundo semestre del año 2006 el crecimiento del PIB tuvo unas variaciones en el segmento de telecomunicaciones las cuales auguraron y ratificaron el buen desempeño económico brindando grandes oportunidades para la inversión durante los próximos años.



Esto comenzó a modificar debido a la convergencia tecnológica y a la integración de las empresas en varios servicios, como también a la modificación de los servicios en el transcurso del año, en el cual los operadores de telefonía local comenzaron a ofrecer planes tarifarios segmentados por grupos de usuarios y oferta de paquetes, cambiando el esquema de medición de impulsos a minutos, generando así mayor competencia entre los operadores del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local.

#### ENCUESTAS CON INVESTIGADORES YA EXPERIMENTADOS

La Comisión Reguladora de Telecomunicaciones efectuó investigaciones sobre la elasticidad precio de la demanda para la telefonía celular durante el año 2006, arrojando como resultado:

La variable número de equipos nuevos que estaría dispuesto a adquirir un hogar se encuentra afectada por la penetración actual del servicio y por ello resulta relevante analizar el número total de celulares que tendría el hogar (actuales más nuevos).

Se observó una relación positiva entre la disponibilidad de tener celular y algunas variables como la ciudad donde se localiza el hogar, el estrato socioeconómico, el nivel educativo del mayor aportante de ingreso y el tamaño del hogar.

La elasticidad al costo de acceso y a la tarifa del servicio celular aparecen como variables y estas variables muestran una mayor relación con el cambio porcentual en el número de líneas en el hogar que con el valor absoluto de las mismas.

Por lo señalado con anterioridad se realizó un trabajo de investigación atendiendo a los siguientes objetivos:



## OBJETIVO GENERAL

Determinar la elasticidad precio de la demanda en Telefonía Pública Básica Conmutada Local en los municipios de Pereira y Dosquebradas.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Determinar la demanda y la elasticidad de la Telefonía Pública Básica Conmutada Local en impulsos hasta el 31 de Diciembre de 2005, como también el cambio ocurrido a tarificación por minutos en el primer trimestre de 2006 y los impactos tanto en el servicio como en los usuarios.
2. Analizar el sistema Tarifario desde el período de 1998 – 1999, hasta el período 2005, y con nuevo periodo regulado en el primer trimestre de 2006.
3. Calcular los tipos de elasticidades precios de la demanda y determinar el tipo de elasticidad para cada estrato socioeconómico.



# 1. ESTUDIO DE LA DEMANDA DE TELEFONIA PÚBLICA BÁSICA CONMUTADA LOCAL EN LOS MUNICIPIOS DE PEREIRA – DOSQUEBRADAS

## 1.1 ASPECTOS GENERALES DE LA DEMANDA DE TPBCL POR MUNICIPIOS DE PEREIRA – DOSQUEBRADAS

Se tuvieron como estratos básicos los que tienen mayor consumo en impulsación y por lo tanto más facturación.

Se tomaron los estratos tres (medio) cuatro (medio alto) y siete (industrial o comercial) en la ciudad de Pereira.

## 1.2 MÉTODO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

El primer paso fue la observación de una parte limitada del universo o población, en este caso el universo o población objetivo de la investigación fueron los usuarios y propietarios de líneas telefónicas públicas conmutadas locales de los municipios de Pereira y Dosquebradas en los cuales, se tienen como operadores y propietarios de la red, las dos empresas que brindan el servicio de Telefonía Pública Conmutada Local, como fueron la empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P. Telefónica de Pereira y La Empresa de Telecomunicaciones de Colombia S.A. E.S.P. Telecom, de donde se constituyo la muestra en análisis.

Se efectuó la anotación de lo observado, con el posterior ordenamiento, tabulación de los cruces de variables con respecto a las respuestas que los usuarios dieron en las encuestas, se seleccionaron de los datos obtenidos los estratos tres, cuatro y siete del municipio de Pereira que fueron los más representativos y en el



municipio de Dosquebradas los estratos dos y tres. También se argumento por medio de información de datos históricos.

¿Que es un Recurso?

Los recursos de una comunidad son todo lo que mejora la calidad de vida de la comunidad. Estos recursos incluyen:

Las capacidades y las habilidades de los miembros de la comunidad la estructura física o su ubicación. Por ejemplo, una escuela, un hostel, una iglesia, una biblioteca, un centro de recreación o un club social.

Un negocio que provea trabajos y apoye a la economía local asociaciones de ciudadanos. Por ejemplo, vigilantes de barrio (Neighbirhood Watch) o la asociación de padres y maestros (Parnet Teacher Association), instituciones u organizaciones locales, públicas, empresas de servicios públicos, privados y sin fines de lucro.

### 1.3 CALCULO DE MUESTRA POBLACIONAL PARA LA ENCUESTA

Se aplicó el método estadístico de muestreo aleatorio estratificado cuya fórmula para la obtención de datos es la siguiente:

N= 159.540 suscriptores o cuentas de clientes en Telefonía Pública Básica Conmutada Local en las ciudades de Pereira y Dosquebradas.

$$N^{\circ} = \left[ \frac{\frac{1}{e}}{Z} \right]^2 = \left[ \eta_i (p) (q) + \eta_{\alpha} (p) (q) \dots \eta^{\circ} (p) (q) \right] = \eta^{\circ}$$



$$n \geq 30$$

$\sigma$  Estimada  $\Rightarrow Z = 1.96$  Ver tabla estadística de la normal  $n > 30$  infinitas.

$p = 0.5$  probabilidad de éxito

$q = 0.5$  probabilidad de fracaso

$e = 5\%$  error muestra estándar

Esta Probabilidad sale de aplicar la fórmula para hallar la Normal

Obtención de la muestra

DATOS DE OBTENCION DE LA MUESTRA PARA LA ENCUESTA DE TPBCL									
N	Datos poblacionales a dic./05			División Estrato/N	ERROR DECIMAL $\ast (0.5)/(0.5)$	$1/(0.5/1.96)^2$	Total Población a Encuestar	Datos porcentuales en Pereira	Datos porcentuales en Dosquebradas
	Pereira	Dosquebradas							
N1	10027	1655	11682	0.0732189	0.01830472	1538.46000000	28.161082	24	4
N2	29801	11008	40809	0.2557772	0.06394431		98.375756	72	26
N3	23429	16406	39835	0.2496725	0.06241813		96.027794	57	39
N4	16360	1617	17977	0.1126739	0.02816846		43.336053	40	4
N5	9006	14	9020	0.0565344	0.01413359		21.743961	22	0
N6	6912	3	6915	0.0433409	0.01083523		16.669568	17	0
N7	28748	2906	31654	0.19839673	0.04959918		76.3063586	73	3
N8	1330	217	1547	0.00969608	0.00242402		3.72925813	3	1
N9	110	0	110	0.00068944	0.00017236		0.26517026	0	0
Total es	125723	33826	159549	1	0.25000000		385		
			159549					308	77

#### 1.4 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA EN LOS ESTRATOS 1 AL 9 EN PEREIRA –DOSQUEBRADAS



Se efectuó la aplicación de la encuesta piloto en el municipio de Dosquebradas (Ver anexo 1a formatos de encuesta piloto) se hicieron las modificaciones necesarias para aplicarse la encuesta definitiva (Ver anexo 1b formato de encuesta definitiva) en los centros de atención al cliente de una de las empresas de telecomunicaciones de las ciudades de Pereira y Dosquebradas se comprobó según la factura a cancelar la estratificación y propiedad de la línea telefónica, también se visitó los establecimientos comerciales solicitando a los propietarios para que estos contestaran de la forma más precisa, las preguntas con su correspondiente respuesta.

#### 1.5 RECOLECCIÓN DE DATOS HISTORICOS

La Telefonía Pública Básica Conmutada Local en el país se demoro 38 años para que 10 millones de familias tuvieran acceso.

Si bien las tendencias de la globalización y la convergencia tecnológica e integración empresarial son evidentes en los proyectos y resultados de los diferentes gamas de operadores de Telefonía Pública Básica Conmutada Local en la ciudades de Pereira y Dosquebradas no se ha visto la excepción estos han recurrido a alianzas estratégicas con empresas Nacionales o Internacionales como ha ocurrido con Telefónica de Pereira y Telecom.

Telefónica de Pereira hace parte del Holding de Empresas Públicas de Medellín desde el año 1998, donde Empresas Públicas de Medellín efectuó también separación de sus servicios de telecomunicaciones desde el año 2005 convirtiéndose en UNE Telecomunicaciones.



Telecom a su vez en el año 2004 hizo una liquidación total de la empresa a nivel nacional y fue negociada en un porcentaje de acciones a Telefónica de España convirtiéndose en Colombia Telecomunicaciones. Esto nos da una idea para dar paso a innovación en las telecomunicaciones de la que hace parte la Telefonía Pública Básica conmutada Local.

La nueva economía propuesta en el campo de las telecomunicaciones es conocida como la economía de la información debido al rol superior que toma la información en la creación de riqueza. También conocida como la economía en red, esta replantea la forma en que trabajan las compañías, las empresas, las industrias y los hogares así como su cultura, proponiendo el cambio de la productividad y a la creatividad. En la era de la economía en red, la solución de problemas sociales y económicos debe apoyarse en identificar cuál será el más adecuado trabajo próximo a ejecutarse, labor que pasa a ser más productiva que logra hacer lo mejor en mejor forma. Básicamente en una economía en red, el logro del efecto multiplicador de extender las relaciones entre los seres humanos es el factor de éxito y para esto una parte importante es la que contribuye la Telefonía Pública Básica Conmutada Local como medio de comunicación (Ver anexo 3) documentos elaborados por la comisión reguladora de telecomunicaciones (CRT) donde se realizó en el mes de septiembre del año 2003. (Ver anexo 4) consultaría para la investigación del cálculo de la disponibilidad a pagar de los usuarios de TPBCL de estratos 1 y 2 frente a diferentes opciones tarifarias noviembre de 2003 realizada a los residentes en las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali. (Ver anexo 5) Estudio del sector de las telecomunicaciones a diciembre de 2005 en el Capítulo 3 Páginas 81 a la Página 128.

#### 1.6 ESTUDIO DE LA DEMANDA POR ESTRATOS EN LOS MUNICIPIOS DE PEREIRA Y DOSQUEBRADAS



## ESTRATO 3 MUNICIPIO DE PEREIRA

Tabla 1. Propiedad del inmueble y ocupación del propietario de la línea telefónica.

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

Preguntas 3 y 4		3. Ocupación del propietario de la línea telefónica																
2. Propiedad del inmueble	a. Independiente, trabaja en el Hogar	%	b. Independiente, trabaja fuera del hogar	%	c. Empleado	%	d. Negocio o microempresa	%	e. Ama de casa	%	f. Estudiante	%	g. Desempleado	%	h. Otro	%	Total %	
a. Propietario	2	3,51%	2	3,51%	6	10,53%	2	3,51%	3	5,26%	0	0,00%	1	1,75%	4	7,02%	35,09%	
b. Arrendatario	1	1,75%	8	14,04%	1	1,75%		0,00%		0,00%	0	0,00%	1	1,75%	1	1,75%	21,05%	
c. Otro	1	1,75%		0,00%	4	7,02%		0,00%		0,00%	1	1,75%	0	0,00%	1	1,75%	12,28%	
Total 57	4	7,02%	10	17,54%	11	19,30%	2	3,51%	3	5,26%	1	1,75%	2	3,51%	6	10,53%	68,42%	
												Anuladas no respondidas			18	31,58%		

ANÁLISIS: en la pregunta 2 propiedad del inmueble muestra en propietarios ocupación del propietario de la línea telefónica el 3.51% son independientes y trabajan en el hogar, el 3.51% independientes y trabajan fuera del hogar, el 10.53 % son empleados, el 3.51% tienen negocio o microempresa, el 5.26% son amas de casa, desempleados son el 1.75%, el 7.02% hacen otras labores diferentes. En arrendatario el 1.75% es independiente y trabaja en el hogar, el 14.04% es independiente y trabaja fuera del hogar, el 1.75% es empleado, el 1.75% es desempleado, el 1.75% se dedican a otras actividades. En otro propietario del inmueble el 1.75% son independientes y trabajan en el hogar. El 7.02% están empleados. Lo cual indica que la gran parte de la población del estrato 3 vive en inmuebles que no son de su propiedad y que dichos inmuebles pertenecen a personas diferentes como pueden ser parientes o amigos. Preguntas anuladas no contestadas el 31.58%.



Tabla 2. Propiedad del inmueble y nivel educativo.

Preguntas 3 y 4	4. Nivel Educativo																		
2. Propiedad del Inmueble	a. Primaria Incompleta	%	b. Primaria Completa	%	c. Secundaria Incompleta	%	d. Secundaria Completa	%	e. Técnico Completo	%	f. Técnico Incompleto	%	g. Universidad Incompleta	%	h. Universidad Completa	%	i. Postgrado/Especialización	%	Total %
a. Propietario		0,00%	4	7,02%	5	8,77%	4	7,02%	3	5,26%		0,00%	0	0,00%	1	1,75%	4	7,02%	36,84%
b. Arrendatario	1	1,75%	2	3,51%	2	3,51%	2	3,51%		0,00%		0,00%		0,00%	4	7,02%	0	0,00%	19,30%
c. Otro		0,00%		0,00%	1	1,75%	1	1,75%	2	3,51%		0,00%	0	0,00%	4	7,02%		0,00%	14,04%
Total 57	1	1,75%	6	10,53%	8	14,04%	7	12,28%	5	8,77%	0	0,00%	0	0,00%	9	15,79%	4	7,02%	70,18%
														Anuladas no respondidas			17	29.82%	

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: propiedad del inmueble, nivel educativo muestra que de los propietarios; el 7.02% con primaria completa, el 8.77% secundaria incompleta, el 7.02% secundaria completa, el 5.26% tienen técnico completo, el 1.75 tiene universidad completa, el 7.02% tienen postgrado/ especialización. Arrendatarios el 1.75% tienen primaria incompleta, el 3.51% tienen primaria completa, el 3.51% tienen secundaria incompleta, el 3.51% tienen secundaria completa, el 7.02% tienen universidad completa. En otro el 1.75% tienen secundaria incompleta, el 1.75% tienen secundaria completa, el 3.51% tiene técnico completo, el 7.02% tiene universidad completa, preguntas anuladas no contestadas 29.82 %.

Tabla 3. Propiedad del inmueble y quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico.



Preguntas 5 y 6		5. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico							
2. Propiedad del inmueble	a. El jefe del hogar	%	b. Entre los miembros del hogar que trabajan	%	c. Se distribuyen la cuenta según el consumo	%	d. Otra persona	%	Total %
a. Propietario	17	29,82%	2	3,51%	0	0,00%	1	1,75%	35,09%
b. Arrendatario	11	19,30%	3	5,26%		0,00%	1	1,75%	26,32%
c. Otro	5	8,77%	2	3,51%		0,00%	2	3,51%	15,79%
Total	57	57,89%	7	12,28%	0	0,00%	4	7,02%	77,19%
Anuladas no respondidas								13	22,81%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: propiedad del inmueble; quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico nos muestra los propietarios el 29.82% el jefe del hogar, el 3.81% entre los miembros del hogar que trabajan, otra persona el 1.75 %; arrendatario el 19.30% el jefe del hogar es el que paga la factura del servicio telefónico, el 5.26% pagan la factura entre los miembros del hogar que trabajan, el 1.75% la factura del servicio telefónico la paga otra persona. En otro propiedad del inmueble el 8.77% el jefe del hogar paga la factura de servicio telefónico, el 3.51% pagan entre los miembros del hogar que trabajan, el 3.51% la factura la paga otra persona. Preguntas anuladas no contestadas 22.81%.

Tabla 4. Propiedad del inmueble y utiliza otros medios para realizar llamadas locales.



Preguntas 5 y 6		6. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales									
2. Propiedad del inmueble		a. Teléfono Celular	%	b. Teléfono Público	%	c. Tarjeta Prepago	%	d. Otro Medio	%	e. Ningún Medio	Total %
a. Propietario		5	8,77%	4	7,02%		0,00%	4	7,02%	8	36,84%
b. Arrendatario		10	17,54%	2	3,51%		0,00%	0	0,00%	2	3,51%
c. Otro		5	8,77%	3	5,26%	0	0,00%		0,00%		14,04%
Total	57	20	35,09%	9	15,79%	0	0,00%	4	7,02%	10	17,54%
anuladas no respondidas									14		24,56%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: propiedad del inmueble, utiliza otros medios para realizar llamadas locales nos muestra que de los propietarios; el 8.77% utilizan otro medio para realizar llamadas locales como es el teléfono celular, el 7.02% utilizan otro medio como el teléfono público, el 7.02% no utilizan ningún medio. En arrendatario el 17.54% utilizan el teléfono celular, el 3.51% utilizan el teléfono público, el 3.51% utilizan; en otro propietario del inmueble el 8.77% utilizan el teléfono celular, el 5.26% utilizan el teléfono público preguntas anuladas no contestadas 24.56%.

Tabla 5. Propiedad del inmueble y en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo.

Preguntas 7 y 8		7. En su Hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo														
2. Propiedad del inmueble		a. Colocan candado al aparato	%	b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales (larga distancia Nal/Internacional)	%	c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas	%	d. Restringen el número de llamadas al día	%	e. Usan el teléfono monedero en el hogar	%	f. Hacen llamadas desde el teléfono público	%	g. No hacen ningún control	%	Total %
a. Propietario	1	1,75%		0,00%	4	7,02%	2	3,51%		0,00%	0	0,00%	11	19,30%	31,58%	
b. Arrendatario		0	2	3,51%	8	14,04%	1	1,75%		0,00%		0,00%	5	8,77%	28,07%	
c. Otro		0		0	3	5,26%		0,00%		0,00%	2	3,51%	4	7,02%	15,79%	
Total	57	1	1,75%	2	3,51%	15	26,32%	3	5,26%	0	0,00%	2	3,51%	20	35,09%	75,44%
											Anuladas no respondidas			14		24,56%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANALISIS: propiedad del inmueble, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo muestra los propietarios; el 1.75% colocan candado al aparato telefónico, el 7.02% utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 3.51% restringen el número de llamadas al día, el 19.30% no hacen ningún control; en arrendatario el 3.51% usan el teléfono fijo solo para realizar llamadas especiales (larga distancia nacional/ internacional), el 14.04% utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 1.75% restringen el número de llamadas al día, el 8.77% no hacen ningún control. En otro el 5.26% utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 3.51% hacen llamadas desde el teléfono público, el 7.02% no hacen ningún control. Preguntas anuladas no contestadas 24.56%.

Tabla 6. Propiedad del inmueble y en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad.

Preguntas 7 y 8		8. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad					
2. Propiedad del inmueble		a. Alto	%	b. Justo	%	c. Bajo	Total %
a. Propietario	14	24,56%		0,00%		0,00%	24,56%
b. Arrendatario	10	17,54%	5	8,77%		0,00%	26,32%
c. Otro	6	10,53%	3	5,26%		0,00%	15,79%
Total	57	30	52,63%	8	14,04%	0	0,00%
Preguntas anuladas no respondidas						19	33,33%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: propiedad del inmueble, en sus opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad muestra que de los propietarios; el 24.56% califican alto el costo del servicio



telefónico local, es decir las llamadas correspondientes dentro de la ciudad; en arrendatario, el 17.54% califican como alto, el 8.77% lo califican justo; en otro propietario del inmueble el 10.53% de la población encuestada califican alto, el 5.26 % lo califican justo. Preguntas anuladas no contestadas 33.33%.

Tabla 7. Propiedad del inmueble y porque considera alto el servicio telefónico.

Preguntas 9 y 10		9. Porque considera alto el servicio telefónico											
2. Propiedad del inmueble	a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	%	b. El cargo fijo es muy alto	%	c. Falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto	%	d. Los costos adicionales ( IVA, Impuestos...)	%	e. No cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas	%	f. Todas las anteriores	%	Total %
a. Propietario	7	12,28%	1	1,75%	1	1,75%		0,00%	0	0,00%	3	5,26%	21,05%
b. Arrendatario	3	5,26%	1	1,75%	3	5,26%	0	0,00%		0,00%		0,00%	12,28%
c. Otro	3	5,26%		0,00%		0,00%	1	1,75%		0,00%	1	1,75%	8,77%
Total 57	13	22,81%	2	3,51%	4	7,02%	1	1,75%	0	0,00%	4	7,02%	42,11%
Respondieron Justo o Bajo el Servicio										14	24,50%	57,89%	

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: propiedad del inmueble nos muestra que de los propietarios, porque considera alto el servicio telefónico; el 12.28% consideran alto el servicio telefónico por que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 1.75% el cargo fijo es muy alto, el 1.75% falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto, el 5.26% todas las anteriores.

En arrendatarios el 5.26% consideran que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 1.75% el cargo fijo es muy alto, el 1.75% consideran que falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto, el 5.26%



todas las anteriores; en arrendatarios el 5.26% consideran que consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 1.75% el cargo fijo es muy alto, el 5.26% consideran que falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto; otro propietario del inmueble; el 5.26% consideran alto el servicio telefónico porque el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 1.75% los costos adicionales (IVA, impuestos...), el 1.75% responde todas las anteriores. El 57.89% responden que servicio de telefónica pública básica es justo o bajo. Anuladas no respondidas el 24.50%

Tabla 8. Propiedad del inmueble y porque considera justos y bajos el servicio telefónico.

Preguntas 9 y 10		10. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico							
2. Propiedad del inmueble		a. El recibo llega por el consumo real	%	b. Económico/ el valor se ajusta la Presupuesto	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	Total %
a. Propietario		4	7,02%	2	3,51%	0	0,00%		10,53%
b. Arrendatario		4	7,02%		0,00%	1	1,75%		8,77%
c. Otro		1	1,75%	1	1,75%	1	1,75%		5,26%
Total	57	9	15,79%	3	5,26%	2	3,51%	0	24,56%
		Respondieron que el servicio de TPBCL es alto						43	75,44%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: propiedad del inmueble porque considera justos y bajos el servicio telefónico? nos muestra que de los propietarios; el 7.02% considera que el recibo llega por el consumo real, el 3.51% considera que es económico/ el valor se ajusta



al presupuesto, en arrendatarios el 7.02% consideran justo y bajo el servicio telefónico porque el recibo llega por el consumo real, el 1.75% no responden.

En otro el 1.75% informan que consideran justo y bajo el servicio telefónico porque el recibo llega por el consumo real, el 1.75% considera económico/ el valor se ajusta al presupuesto, el 1.75% no responden; anuladas no respondidas 17.54%.

Tabla 9. Propiedad del inmueble y como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 11y 12		11. Como considera el actual sistema tarifario					
2. Propiedad del Inmueble		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	%
							Total %
	a. Propietario	6	10,53%	7	12,28%	8	14,04%
	b. Arrendatario	4	7,02%	6	10,53%	5	8,77%
	c. Otro	1	1,75%	5	8,77%	3	5,26%
Total	57	11	19,30%	18	31,58%	16	28,07%
Preguntas Anuladas no respondidas							21,05%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en la pregunta 2 propiedad del inmueble, el actual sistema Tarifario muestra que de los propietarios el 10.53% lo considera bueno, el 12.28% lo considera regular y el 14.04% malo; en arrendatario consideran bueno el actual sistema Tarifario el 7.02%, regular el 10.53%, malo el 8.77%.en otro propietario de inmueble el 1.75% lo consideran bueno, el 8.77% los consideran regular, malo el 5.26%. Anuladas no respondidas 21.05%.

Tabla 10. Propiedad del inmueble y como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.



Preguntas 11y 12		12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
2. Propiedad del inmueble		a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar red cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	Total %
a. Propietario		8	14,04%	3	5,26%	7	12,28%	3	5,26%
b. Arrendatario		7	12,28%	2	3,51%	3	5,26%	3	5,26%
c. Otro		6	10,53%		0,00%		0,00%	3	5,26%
Total	57	21	36,84%	5	8,77%	10	17,54%	9	15,79%
Preguntas Anuladas no respondidas									21,05%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

Observaciones: \* En la pregunta 12 en la opción C, se encuentran respuestas como volver al sistema tarifario anterior, cuenta controlada, transferencia de llamadas de fijo a celular y celular a fijo.

ANALISIS: en la pregunta 2. propiedad del inmueble, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar nos muestra que de los propietarios; el 14.04% contesto información automática de su saldo al momento de marcar, el 5.26% ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1,2,3, en otro el 12.28%, ninguna de las anteriores el 5.26%; en arrendatarios el 12.28% responde información automática su saldo al momento de marcar, el 3.51% ampliar la red de cobertura de los servicios a los estrato 1.2.3, en otros servicios el 5.26%, ninguna de las anteriores el 5.26%. En otro propiedad del inmueble, el 10.53% contesto información automática de su saldo al momento de marcar, el 5.26% consideran que ninguna de las anteriores. Anuladas no respondidas el 21.05%

Tabla 11. Ocupación de propietario de la línea telefónica y nivel educativo.



Preguntas 4 y 5		4. Nivel educativo																		
3. Ocupación de Propietario de la línea Telefónica		a. Primaria Incompleta	%	b. Primaria Completa	%	c. Secundaria Incompleta	%	d. Secundaria Completa	%	e. Técnico Completo	%	f. Técnico Incompleto	%	g. Universidad Incompleta	%	h. Universidad Completa	%	i. Postgrado/Especialización	%	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar			0,00%	2	3,51%	1	1,75%		0,00%	1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	7,02%
b. Independiente trabaja fuera del hogar	1	1,75%		1	1,75%	3	5,26%	1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%	2	3,51%	0	0,00%	14,04%
c. Empleado	0	0,00%		1	1,75%	1	1,75%	2	3,51%	3	5,26%		0,00%		0,00%	2	3,51%	1	1,75%	17,54%
d. Negocio o Microempresa		0,00%			0,00%	1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,75%		0,00%	3,51%
e. Ama de Casa		0,00%			0,00%	1	1,75%	1	1,75%	1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	5,26%
f. Estudiante		0,00%			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,75%		0,00%		0,00%	1,75%
g. Desempleado		0,00%			0,00%		0,00%	1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,75%		0,00%	3,51%
h. Otro		0,00%		1	1,75%	2	3,51%	2	3,51%	1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	10,53%
Total	57	1	1,75%	5	8,77%	9	15,79%	7	12,28%	6	10,53%	0	0,00%	1	1,75%	6	10,53%	1	1,75%	63,16%
Anuladas no Respondidas																		21		36,84%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en la pregunta 3 ocupación del propietario de la línea telefónica, nivel educativo; de los independientes que trabajan en el hogar, el 3.51% tienen primaria completa, el 1.75% tienen secundaria incompleta, el 1.75% tienen técnico completo el 1.75%; de los independientes que trabajan fuera del hogar el 1.75% tienen primaria incompleta, el 1.75% tienen primaria completa, el 5.26% tienen secundaria incompleta, el 1.75% tienen secundaria completa, el 3.51% tienen nivel educativo en universidad completa; de los empleados el 1.75% tienen primaria completa, el 1.75% tienen secundaria incompleta, el 3.51% tienen secundaria completa, el 5.26% tiene técnico completo, el 3.51% tienen universidad completa, en postrado/especialización el 1.75%; de los que tienen negocio o microempresa el 1.75% tienen secundaria incompleta, el 1.75% tienen universidad completa; ama de casa el 1.75% tienen secundaria incompleta, el 1.75% tienen secundaria completa, el 1.75% técnico completo; en estudiante el 1.75% tienen universidad incompleto; desempleado con secundaria completa el 1.75%, con universidad



completa el 1.75%, otro el 1.75% tienen primaria completa, el 3.51% tienen secundaria incompleta, el 3.51% tienen secundaria completa, el 1.75% técnico completo, universidad completa; anuladas no respondidas 36.84 %.

Tabla 12. Ocupación de propietario de la línea telefónica y quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico.

Preguntas 4 y 5		5. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico							
3. Ocupación de Propietario de la línea Telefónica	a. El jefe del hogar	%	b. Entre los miembros del hogar que trabajan	%	c. Se distribuyen la cuenta según el consumo	%	d. Otra persona	%	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar	2	3,51%	1	1,75%		0,00%	1	1,75%	7,02%
b. Independiente trabaja fuera del hogar	7	12,28%	3	5,26%		0,00%		0,00%	17,54%
c. Empleado	11	19,30%	1	1,75%		0,00%	1	1,75%	22,81%
d. Negocio o Microempresa		0,00%	1	1,75%		0,00%	1	1,75%	3,51%
e. Ama de Casa	2	3,51%	0	0,00%		0,00%		0,00%	3,51%
f. Estudiante	1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%	1,75%
g. Desempleado	1	1,75%		0,00%		0,00%	1	1,75%	3,51%
h. Otro	5	8,77%	1	1,75%		0,00%		0,00%	10,53%
Total	57	29	7	12,28%	0	0,00%	4	7,02%	70,18%
Preguntas Anuladas no respondidas								17	29,82%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** en la pregunta 3. ocupación de propietario de la línea telefónica, quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico; de los independientes que trabajan en el hogar el 3.51% el jefe del hogar es el que paga la factura del servicio telefónico, el 1.75% entre los miembros del hogar que trabajan, el 1.75% otra persona; de los independientes que trabajan fuera del hogar: el 12.28% responden que el jefe del hogar, el 5.26% entre los miembros del hogar que trabajan; de los empleados el 19.30% el que paga la factura del servicio telefónico, el 1.75% entre los miembros del hogar que trabajan, el 1.75% otra persona; de los que tienen negocio o microempresa: el 1.75% pagan la factura entre los miembros del hogar que trabajan, el 1.75% la factura la paga otra persona; ama de casa: el 3.51% quien paga la factura es el jefe del hogar; estudiante el 1.75% el jefe del



hogar; desempleado el 1.75% el jefe del hogar, el 1.75% otra persona es el que paga la factura del servicio telefónico; otro el 8.77% el que paga la factura es el jefe del hogar, entre los miembros del hogar que trabajan el 1.75%; anuladas no respondidas 29.82%.

Tabla 13. Ocupación de propietario de la línea telefónica y utiliza otros medios para realizar llamadas locales?

Preguntas 6 y 7		6. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales?										
3. Ocupación de Propietario de la línea Telefónica	a. Teléfono Celular	%	b. Teléfono Público	%	c. Tarjeta Prepago	%	d. Otro Medio	%	e. Ningún Medio	%	Total %	
a. Independiente trabaja en el hogar	1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%	3	5,26%	7,02%	
b. Independiente trabaja fuera del hogar	6	10,53%	1	1,75%		0,00%	0	0,00%	2	3,51%	15,79%	
c. Empleado	4	7,02%	5	8,77%	0	0,00%		0,00%		0,00%	15,79%	
d. Negocio o Microempresa	2	3,51%		0,00%		0,00%		0,00%	2	3,51%	7,02%	
e. Ama de Casa	1	1,75%	2	3,51%		0,00%		0,00%		0,00%	5,26%	
f. Estudiante	1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1,75%	
g. Desempleado		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%	
h. Otro	2	3,51%	1	1,75%		0,00%		0,00%	3	5,26%	10,53%	
Total	57	17	29,82%	9	15,79%	0	0,00%	0	0,00%	10	17,54%	63,16%
					Preguntas Anuladas no respondidas					21	36,84%	

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: en la pregunta 3. ocupación de propietario de la línea telefónica utiliza otros medios para realizar llamadas locales: independiente trabaja en el hogar, el 1.75% utiliza el teléfono celular, el 5.26% no utilizan otros medios para realizar llamadas locales; independiente trabaja fuera del hogar el 10.53% utiliza el teléfono celular, el 1.75% utiliza el teléfono público, el 3.51% ningún medio; empleado el 7.02% utilizan el teléfono celular, el 8.77% utiliza el teléfono público; negocio o microempresa: el 3.51% utiliza el teléfono celular, el 3.51% ningún



medio; ama de casa el 1.75% utilizan el teléfono celular como otro medio para realizar llamadas locales, el 3.51% utilizan el teléfono público; en estudiante: el 1.75% utilizan el teléfono celular; en otro ocupación del propietario de la línea telefónica el 3.51% utilizan el teléfono celular, el 1.75% utilizan el teléfono público, el 5.26% ningún medio para realizar llamadas locales. Anuladas no respondidas 36.84 %.

Tabla 14. Ocupación de propietario de la línea telefónica y en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo?

Preguntas 6 y 7		7. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo?													
3. Ocupación de Propietario de la línea Telefónica	a. Colocan candado al aparato	%	b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales ( larga distancia Nat/internacional)	%	c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas	%	d. Restringen el número de llamadas al día	%	e. Usan el teléfono monedero en el hogar	%	f. Hacen llamadas desde el teléfono público	%	g. No hacen ningún control	%	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar	0	0,00%		0,00%	1	1,75%	1	1,75%		0,00%		0,00%	1	1,75%	5,26%
b. Independiente trabaja fuera del hogar	1	1,75%	1	1,75%	3	5,26%		0,00%		0,00%		0,00%	5	8,77%	17,54%
c. Empleado	0	0,00%		0,00%	5	8,77%		0,00%		0,00%		0,00%	5	8,77%	17,54%
d. Negocio o Microempresa		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	3,51%	3,51%
e. Ama de Casa		0,00%		0,00%	1	1,75%	1	1,75%		0,00%		0,00%	1	1,75%	5,26%
f. Estudiante		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Desempleado		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
h. Otro		0,00%		0,00%	3	5,26%	2	3,51%		0,00%		0,00%	2	3,51%	12,28%
Total	57	1	1,75%	1	1,75%	13	22,81%	4	7,02%	0	0,00%	0	0,00%	16	28,07%
Preguntas Anuladas no Respondidas=														22	38,60%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: en la pregunta 3 ocupación de propietario de la línea telefónica, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo?; el 1.75% utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 1.75% restringen el número de llamadas al día, el 1.75% no hacen ningún control; de los independientes que trabajan fuera del hogar el 1.75% colocan candado al aparato telefónico, el 1.75%



usan el teléfono fijo solo para realizar llamadas especiales (nal/internacional), el 5.26% utilizan controles como el código secreto, el 8.77% no hacen ningún control; de los empleados: el 8.77% utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 8.77% no hacen ningún control; en negocio o microempresa: el 3.51% no hacen ninguna control; ama casa el 1.75% utilizan el código secreto para la salida de llamadas, el 1.75% restringen el número de llamadas al día. En otro ocupación del propietario de la línea telefónica, el 5.26% utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 3.51% restringen el número de llamadas al día, el 3.51% restringen el número de llamadas al día, el 3.51% no hacen ningún control. Preguntas anuladas no respondidas 38.60%.

Tabla 15. Ocupación de propietario de la línea telefónica y en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad.

Preguntas 8 y 9	8. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad						
3. Ocupación de Propietario de la línea Telefónica	a. Alto	%	b. Justo	%	c. Bajo	%	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar	3	5,26%	1	1,75%		0,00%	7,02%
b. Independiente trabaja fuera del hogar	8	14,04%	2	3,51%		0,00%	17,54%
c. Empleado	6	10,53%	7	12,28%		0,00%	22,81%
d. Negocio o Microempresa	2	3,51%		0,00%		0,00%	3,51%
e. Ama de Casa	1	1,75%	2	3,51%		0,00%	5,26%
f. Estudiante	1	1,75%		0,00%		0,00%	1,75%
g. Desempleado	2	3,51%		0,00%		0,00%	3,51%
h. Otro	4	7,02%	2	3,51%		0,00%	10,53%
Total 57	27	47,37%	14	24,56%	0	0,00%	71,93%
Preguntas anuladas no respondidas							-28,07%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANALISIS: en la pregunta 3 ocupación de propietario de la línea telefónica en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad; independiente trabaja en el hogar califica el costo del servicio telefónico local es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad el 5.26% lo consideran alto, el 1.75% lo consideran justo; de los independientes que trabajan fuera del hogar el 14.04% lo consideran alto y el 3.51% justo; de los empleados el 10.53% consideran alto el servicio telefónico, el 12.28% lo consideran justo; negocio o microempresa el 3.51% consideran alto; ama de casa 1.75% consideran alto y el 3.51% los consideran justo; en estudiante el 1.75% lo consideran alto; desempleado: el 3.51% consideran alto el servicio de telefonía fija. En otro, ocupación del propietario de la línea telefónica el 7.02% lo consideran alto, el 3.51% los consideran justo. Anuladas no contestadas el 28.07%.

Tabla 16. Ocupación de propietario de la línea telefónica y porque considera alto el servicio telefónico.

Preguntas 8 y 9	9. Porque considera alto el servicio telefónico											
3. Ocupación de Propietario de la línea Telefónica	a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	%	b. El cargo fijo es muy alto	%	c. Falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto	%	d. Los costos adicionales (IVA, Impuestos...)	%	e. No cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas	%	f. Todas las anteriores	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar	2	3,51%	0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		3,51%
b. Independiente trabaja fuera del hogar	2	3,51%	2	3,51%		0,00%		0,00%	0	0,00%	1	8,77%
c. Empleado	3	5,26%	0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	7,02%
d. Negocio o Microempresa		0,00%	1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%	1	3,51%
e. Ama de Casa		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,75%
f. Estudiante		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,75%		0,00%		1,75%
g. Desempleado	2	3,51%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		3,51%



h. Otro	2	3,51%		0,00%	1	1,75%		0,00%		0,00%	1	1,75%	7,02%
Total 57	11	19,30%	3	5,26%	1	1,75%	1	1,75%	0	0,00%	5	8,77%	36,84%
Usuarios que consideran justo o bajo el servicio de telefonía fija													63,16%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** en la pregunta 3 ocupación de propietario de la línea telefónica; porque considera alto el servicio telefónico; de los independientes trabajan en el hogar el 3.51% consideran el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso; el 3.51 % de los independientes que trabajan fuera del hogar consideran que el consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso, el 3.51% consideran el cargo fijo como alto, el 1.75% todas las anteriores. En empleado: el 5.26 % lo consideran alto porque el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 1.75% responde que todas las anteriores. en negocio o microempresa: el 1.75% consideran el cargo fijo es muy alto, el 1.75% responde que todas las anteriores; ama de casa el 1.75% consideran todas las respuestas; estudiante: el 1.75% consideran alto el costo del servicio telefónico fijo por los costos adicionales IVA , impuestos...); desempleado: el 3.51% considera alto el costo del servicio de telefonía fija por que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso; en otro ocupación del propietario el 3.51% dice que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 1.75% responde que falta claridad en lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto, el 1.75% responde que todas las anteriores respuestas; el 63.16% respondió justo o bajo.

Tabla 17. Ocupación de propietario de la línea telefónica y porque considera justos y bajos el servicio telefónico.



Preguntas 8 y 9		10. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico							
3. Ocupación de Propietario de la línea Telefónica	a. El recibo llega por el consumo real	%	b. Económico/ el valor se ajusta la Presupuesto	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	%	
a. Independiente trabaja en el hogar	1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%	1,75%
b. Independiente trabaja fuera del hogar	2	3,51%		0,00%		0,00%		0,00%	3,51%
c. Empleado	4	7,02%	2	3,51%	1	1,75%		0,00%	12,28%
d. Negocio o Microempresa		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
e. Ama de Casa	2	3,51%		0,00%		0,00%		0,00%	3,51%
f. Estudiante		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Desempleado		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
h. Otro	1	1,75%	1	1,75%		0,00%		0,00%	3,51%
Total	57	17,54%	3	5,26%	1	1,75%	0	0,00%	24,56%
Preguntas anuladas no respondidas								12,28%	75,44%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** en la pregunta 3 ocupación de propietario de la línea telefónica; por que considera justos y bajos el servicio telefónico el 1.75% de los independientes que trabajan en el hogar consideran que es económico/ el valor se ajusta al presupuesto; de los independientes que trabajan fuera del hogar el 3.51% consideran justo y bajo el servicio telefónico fijo porque el recibo llega por el consumo real: el 7.02% de los empleados consideran que el recibo llega por el consumo real, el 3.51% que es económico/ el valor se ajusta al presupuesto, no responden el 1.75%; ama de casa el 3.51% consideran que el recibo llega por consumo real; en otro ocupación de propietario de la línea telefónica el 1.75% porque el recibo llega por el consumo real, el 1.75% consideran económico/ el valor se ajusta al presupuesto, preguntas anuladas no responden el 12.28%.

Tabla 18. Ocupación de propietario de la línea telefónica y como considera el actual sistema tarifario.



Preguntas 8 y 9	11. Como considera el actual sistema tarifario						
3. Ocupación de Propietario de la línea Telefónica	a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	%	Total
a. Independiente trabaja en el hogar	2	3,51%		0,00%	2	3,51%	7,02%
b. Independiente trabaja fuera del hogar	3	5,26%	5	8,77%	2	3,51%	17,54%
c. Empleado	2	3,51%	9	15,79%	2	3,51%	22,81%
d. Negocio o Microempresa		0,00%		0,00%	2	3,51%	3,51%
e. Ama de Casa	2	3,51%		0,00%	1	1,75%	5,26%
f. Estudiante		0,00%	1	1,75%		0,00%	1,75%
g. Desempleado		0,00%		0,00%	2	3,51%	3,51%
h. Otro	1	1,75%	3	5,26%	2	3,51%	10,53%
Total 57	10	17,54%	18	31,58%	13	22,81%	71,93%
Preguntas anuladas no respondidas							28,07%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: ocupación de propietario de la línea telefónica; como considera el actual sistema tarifario el 3.51% de los independientes que trabajan en el hogar dice que es bueno, el 3.51% es malo; el 5.26% de los independientes que trabajan fuera del hogar dice que es bueno, el 8.77% dice que es regular, el 3.51% los consideran malo; de los empleado el 3.51% dice que es bueno y el 15.79 % dice que es regular, el 3.51% que malo; en negocio o microempresa el 3.51% califica el servicio de telefonía fija como malo; ama de casa el 3.51% lo califica como bueno, el 1.75% lo califica como malo. En estudiante el 1.75% lo califican regular; desempleado: el 3.51% lo consideran malo; en otro ocupación de propietario de la línea telefónica el 1.75% considera bueno el actual sistema tarifario, el 5.26% dice que es regular y el 3.51% malo, preguntas anuladas no contestadas el 28.07%.

Tabla 19. Ocupación de propietario de la línea telefónica y como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.



Preguntas 8 y 9		12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
3. Ocupación de Propietario de la línea Telefónica	a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1,2,3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	%	Total
a. Independiente trabaja en el hogar		0,00%		0,00%	1	1,75%	3	5,26%	7,02%
b. Independiente trabaja fuera del hogar	5	8,77%	1	1,75%	1	1,75%	3	5,26%	17,54%
c. Empleado	7	12,28%	1	1,75%	2	3,51%	3	5,26%	22,81%
d. Negocio o Microempresa		0,00%		0,00%	2	3,51%		0,00%	3,51%
e. Ama de Casa	2	3,51%		0,00%	1	1,75%		0,00%	5,26%
f. Estudiante		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,75%	1,75%
g. Desempleado	1	1,75%		0,00%	1	1,75%		0,00%	3,51%
h. Otro	3	5,26%	1	1,75%	2	3,51%		0,00%	10,53%
Total	57	18	31,58%	3	5,26%	10	17,54%	10	17,54%
Preguntas anuladas no respondidas									28,07%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: ocupación de propietario de la línea telefónica, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar: en independiente trabaja en el hogar, el 1.75% otro servicio adicional, el 5.26% ninguna de las anteriores; en independiente trabaja fuera del hogar el 8.77% solicita información automática de su saldo al momento de marcar, el 1.75% solicita ampliar la red de cobertura de servicios en telecomunicaciones a los estratos 1,2,3, el 1.75% otro servicio, el 5.26% ninguna de las anteriores; empleado: el 12.28% información automática de su saldo al momento de marcar, el 1.75% ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1,2,3, el 3.51% otro, el 5.26% ninguna de las anteriores; en negocio o microempresa: el 3.51% solicita otro servicio; en ama de casa: el 3.51% solicita información automática de su saldo al momento de marcar, el 1.75% otro servicios; en estudiante el 1.75% responde ninguna de las anteriores; en desempleado: el 1.75% responde que solicita información automática de su saldo al momento de marcar, el 1.75% responde otro servicio adicional; en otro: el 5.28% solicita información automática de su saldo al



momento de marcar, el 1.75% ampliar la red de cobertura a las telecomunicaciones a los estratos 1.2.3., el 3.51% otro servicio. Preguntas anuladas no respondidas 28.07%.

Tabla 20. Nivel educativo y quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico.

Preguntas 5 y 6		5. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico								
4. Nivel Educativo		a. El jefe del hogar	%	b. Entre los miembros del hogar que trabajan	%	c. Se distribuyen la cuenta según el consumo	%	d. Otra persona	%	Total %
a. Primaria Incompleta		1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%	1,75%
b. Primaria Completa		6	10,53%	1	1,75%		0,00%		0,00%	12,28%
c. Secundaria incompleta		7	12,28%	1	1,75%		0,00%	1	1,75%	15,79%
d. Secundaria completa		5	8,77%	1	1,75%	0	0,00%		0,00%	10,53%
e. Técnico Completo		3	5,26%		0,00%	2	3,51%		0,00%	8,77%
f. Técnico Incompleto			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Universidad Incompleta		1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%	1,75%
h. Universidad completa		3	5,26%	4	7,02%		0,00%	1	1,75%	14,04%
i. Postgrado Especialización		1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%	1,75%
Total	57	27	47,37%	7	12,28%	2	3,51%	2	3,51%	66,67%
				Preguntas anuladas no respondidas						33,33%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: nivel educativo; quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico; de los de primaria completa el 1.75% dicen que el jefe del hogar es quien paga la factura de servicio telefónico; primaria completa: el 10.53% responde el jefe del hogar, el 1.75% responde que se paga la factura del servicio telefónico entre los miembros del hogar que trabajan; de los que tienen secundaria incompleta el 12,28% paga la factura del servicio telefónico el jefe del hogar, el 1.75% entre los miembros del hogar que trabajan y el 1.75% la paga otra persona; de los que tienen secundaria completa el 8,77% el jefe del hogar paga la factura



del servicio telefónico y el 1.75% dice que la pagan entre los miembros del hogar que trabajan; de los que tienen técnico completo el 5.26% pagan la factura telefónica el jefe del hogar, el 3.51% se distribuyen la cuenta según el consumo, en universidad incompleta; el 1.75% responden que el jefe del hogar es el que paga la factura del servicio telefónico; en universidad completa: el 5.26 % responde el jefe del hogar es quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico, el 7.02% entre los miembros del hogar que trabajan y el 1.75% responde que otra persona es la que paga la factura de servicio telefónico; de los que tienen postgrado especialización: el 1.75 % el que paga la factura telefónica es el jefe del hogar. Preguntas anuladas no respondidas el 33.33%.

Tabla 21. Nivel educativo y utiliza otros medios para realizar llamadas locales?

Preguntas 5 y 6		6. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales?									
4. Nivel Educativo		a. Teléfono Celular	%	b. Teléfono Público	%	c. Tarjeta Prepago	%	d. Otro Medio	%	e. Ningún Medio	Total %
a. Primaria Incompleta	1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1,75%
b. Primaria Completa		0,00%	3	5,26%	1	1,75%		0,00%	3	5,26%	10,53%
c. Secundaria incompleta	4	7,02%	1	1,75%		0,00%		0,00%	4	7,02%	15,79%
d. Secundaria completa	3	5,26%	2	3,51%		0,00%		0,00%	2	3,51%	12,28%
e. Técnico Completo	2	3,51%	2	3,51%	0	0,00%		0,00%		0,00%	7,02%
f. Técnico Incompleto		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Universidad Incompleta	1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1,75%
h. Universidad completa	4	7,02%	1	1,75%		0,00%	0	0,00%	1	1,75%	10,53%
i. Postgrado Especialización	1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1,75%
Total	57	16	28,07%	9	15,79%	1	1,75%	0	0,00%	10	17,54%
Anuladas no respondidas											38,60%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: nivel educativo; utiliza otros medios para realizar llamadas locales? de los que tienen primaria incompleta el 1.75 % dicen teléfono celular; primaria completa el 5.26% dice teléfono público, el 1.75% responde que se utiliza la tarjeta



prepago, el 5.26% ningún medio; secundaria incompleta: el 7.02% realiza llamadas por medio de celular, 1.75% teléfono público, el 7.02% responde que no utiliza ningún medio; secundaria completa el 5.26% utiliza el teléfono celular; el 3.51% el teléfono público, el 3.51% no utiliza ningún medio; técnico completo el 3.51% utiliza el teléfono celular, el 3.51% responde que se utiliza el teléfono público; universidad incompleta el 1.75% hace llamadas por medio de celular; en universidad completa el 7.02% respondió el teléfono celular y el 1.75% dice que se utiliza el teléfono público, el 1.72 ningún medio; en postgrado especialización el 1.75% responde que se utiliza el teléfono celular. Preguntas anuladas no respondidas el 38.60%.

Tabla 22. Nivel educativo y en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo.

Preguntas 7 y 8		7. En su Hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo														
4. Nivel Educativo	a. Colocan candado al aparato	%	b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales (Nal/internacional)	%	c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas	%	d. Restringen el número de llamadas al día	%	e. Usan el teléfono monedero en el hogar	%	f. Hacen llamadas desde el teléfono público	%	g. No hacen ningún control	%	Total %	
a. Primaria Incompleta		0,00%		0,00%	1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1,75%	
b. Primaria Completa		0,00%		0,00%	2	3,51%	1	1,75%		0,00%	0	0,00%	3	5,26%	10,53%	
c. Secundaria incompleta	1	1,75%		0,00%	4	7,02%		0,00%		0,00%		0,00%	4	7,02%	15,79%	
d. Secundaria completa		0,00%	1	1,75%	1	1,75%	2	3,51%		0,00%		0,00%	3	5,26%	12,28%	
e. Técnico Completo		0,00%	0	0,00%	1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%	3	5,26%	7,02%	
f. Técnico Incompleto		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%	
g. Universidad Incompleta		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,75%	1,75%	
h. Universidad completa		0,00%		0,00%	3	5,26%		0,00%		0,00%	0	0,00%	4	7,02%	12,28%	
i. Postgrado Especialización		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,75%	1,75%	
Total	57	1	1,75%	1	1,75%	12	21,05%	3	5,26%	0	0,00%	0	0,00%	19	33,33%	63,16%
											Anuladas no respondidas				36,84%	



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS: 4, nivel educativo, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo:** de las personas con primaria incompleta el 1.75% utilizan el código secreto para salida de llamadas; de los que tienen primaria completa: el 3.51% respondieron que utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 1.75% restringen el número de llamadas al día, el 5.26% no hacen ningún control; de secundaria incompleta: el 1.75% colocan candado al aparato, el 7.02% utilizan el código secreto para la salida de llamadas y el 7.02% respondieron que no hacen ningún control; de los que tienen secundaria completa: el 1.75% usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales (larga distancia nal /internacional), el 1.75% utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 3.51% restringen el número de llamadas al día, el 5.26% no hacen ningún control; técnico completo el 1.75% utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 5.26% no hacen ningún control; de los que tienen universidad incompleta el 1.75% no hacen ningún control; universidad completa el 7.02% responde que no hacen ningún control para el uso del teléfono fijo; postgrado especialización: el 1.75% responde que no hacen ningún control; anuladas no respondidas el 36.84%.

Tabla 23. Nivel educativo y en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad.

Preguntas 7 y 8	8. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad						
4. Nivel Educativo	a. Alto	%	b. Justo	%	c. Bajo	%	Total %
a. Primaria Incompleta	1	1,75%		0,00%		0,00%	1,75%
b. Primaria Completa	5	8,77%	2	3,51%		0,00%	12,28%
c. Secundaria incompleta	4	7,02%	5	8,77%		0,00%	15,79%
d. Secundaria completa	3	5,26%	4	7,02%		0,00%	12,28%
e. Técnico Completo	3	5,26%	2	3,51%		0,00%	8,77%
f. Técnico Incompleto		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%



g. Universidad Incompleta	1	1,75%		0,00%		0,00%	1,75%	
h. Universidad completa	6	10,53%	2	3,51%		0,00%	14,04%	
i. Postgrado Especialización	1	1,75%		0,00%		0,00%	1,75%	
Total	57	24	42,11%	15	26,32%	0	0,00%	68,42%
		Preguntas anuladas no respondidas					31,58%	

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS: 4, nivel educativo, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad: de los que tienen primaria incompleta el 1.75% respondieron que es alto; de los que tienen primaria completa el 8.77% respondió que es alto, el 3.51% que es justo; de los que tienen secundaria incompleta respondió el 7.02% que es alto, el 8.77% que es justo; secundaria completa el 5.26% respondió que es alto, el 7.02% que es justo; en los que tienen técnico completo el 5.26 % dice que es alto y el 3.51% dice que es justo; en los que tiene universidad incompleta el 1.75% dice que alto; en universidad completa el 10.53% respondió que es alto, el 3.51% respondió que es justo; en los que tienen postgrado especialización el 1.75% dice que alto. Anuladas no respondidas el 31.58%.**

Tabla 24. Nivel educativo y porque considera alto el servicio telefónico.

Preguntas 9 y 10		9. Porque considera alto el servicio telefónico											
4. Nivel Educativo	a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	%	b. El cargo fijo es muy alto	%	c. de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o	%	d. Los costos adicionales ( IVA, Impuestos )	%	e. No cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas	%	f. Todas las anteriores	%	Total %
a. Primaria Incompleta		0,00%		0,00%	1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%	1,75%
b. Primaria Completa	3	5,26%		0,00%		0,00%		0,00%	0	0,00%	1	1,75%	7,02%
c. Secundaria incompleta	2	3,51%	1	1,75%	1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%	7,02%
d. Secundaria completa	1	1,75%	1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	3,51%
e. Técnico Completo	1	1,75%	0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,75%	3,51%



f. Técnico Incompleto		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%	
g. Universidad Incompleta		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,75%		0,00%		0,00%	1,75%	
h. Universidad completa	2	3,51%		0,00%	1	1,75%		0,00%		0,00%	3	5,26%	10,53%	
i. Postgrado Especialización	1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1,75%	
Total	57	10	17,54%	2	3,51%	3	5,26%	1	1,75%	0	0,00%	5	8,77%	36,84%
Consideran justo o bajo el servicio de telefonía												38,60%	63,16%	

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** nivel educativo porque considera alto el servicio telefónico: de primaria incompleta el 1.75% respondió falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto; primaria completa el 5.26% dice responde, el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costo, el 1.75% contesta todas las anteriores; nivel educativo con secundaria incompleta el 3.51% responde que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 1.75% dice que el cargo fijo es muy alto, en falta claridad en lo cobrado responde el 1.75%; secundaria completa: el 1.75% dijo que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 1.75% respondió que el cargo fijo es muy alto; técnico completo el 1.75% considera que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costos, el 1.75% es alto el servicio por todas las anteriores; universidad incompleta el 1.75% responde falta claridad en lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto, el 5.26% responde todas las anteriores; en universidad completa el 1.75% responde el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso. El 63.16% responde justo o bajo el servicio telefónico. Preguntas anuladas no respondidas el 1,75%.

Tabla 25. Nivel Educativo y porque considera justos y bajos el servicio telefónico.



Preguntas 9 y 10		10. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico							
4. Nivel Educativo		a. El recibo llega por el consumo real	%	b. Económico/ el valor se ajusta al presupuesto	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	Total %
a. Primaria Incompleta			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
b. Primaria Completa	1	1,75%		0	0,00%		0,00%		1,75%
c. Secundaria incompleta	5	8,77%			0,00%		0,00%		8,77%
d. Secundaria completa	2	3,51%		2	3,51%		0,00%		7,02%
e. Técnico Completo	1	1,75%		1	1,75%		0,00%		3,51%
f. Técnico Incompleto		0,00%			0,00%		0,00%		0,00%
g. Universidad Incompleta		0,00%			0,00%		0,00%		0,00%
h. Universidad completa	1	1,75%			0,00%	1	1,75%		3,51%
i. Postgrado Especialización		0,00%			0,00%		0,00%		0,00%
Total	57	10	17,54%	3	5,26%	1	1,75%	0	24,56%
		Preguntas anuladas no respondidas					7	12,28%	75,44%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** nivel educativo, porque considera justos y bajos el servicio telefónico: el recibo llega por el consumo real; en primaria completa, el 1.75% el recibo llega por el consumo real; en secundaria incompleta el 8.77% el recibo llega por el consumo real. en secundaria completa el 3.51% el recibo llega por el consumo real, el 3.51% responde económico/ el valor se ajusta al presupuesto; en técnico completo: el 1.75% considera que es justo y bajo por el recibo llega por el consumo real, el 1.75% económico/ el valor se ajusta al presupuesto; universidad completa, el 1.75% dice que el recibo llega por el consumo real, el 1.75% no responde. Preguntas anuladas no respondidas el 12.28%.

Tabla 26. Nivel educativo y como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 11 y 12		11. Como considera el actual sistema tarifario					
4. Nivel Educativo		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	Total %
a. Primaria Incompleta			0,00%	1	1,75%		1,75%
b. Primaria Completa	2	3,51%		3	5,26%	2	12,28%



c. Secundaria incompleta	4	7,02%	3	5,26%	2	3,51%	15,79%
d. Secundaria completa	1	1,75%	4	7,02%	2	3,51%	12,28%
e. Técnico Completo	2	3,51%	1	1,75%	2	3,51%	8,77%
f. Técnico Incompleto		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Universidad Incompleta		0,00%	1	1,75%		0,00%	1,75%
h. Universidad completa	2	3,51%	2	3,51%	4	7,02%	14,04%
i. Postgrado Especialización		0,00%	1	1,75%		0,00%	1,75%
Total	57	11	19,30%	28,07%		21,05%	68,42%
Preguntas anuladas no respondidas							31,58%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: nivel educativo, como considera el actual sistema tarifario: en primaria incompleta considera el actual sistema tarifario como regular el 1.75%; en primaria completa el 3.51% considera el actual sistema tarifario como bueno, el 5.26% lo considera regular, el 3.51% lo considera malo; en secundaria incompleta el 7.02% lo considera bueno, el 5.26% lo considera regula, el 3.51% lo considera malo; en secundaria completa el 1.75% lo considera bueno, el 7.02 % lo considera regular, el 3.51% lo considera malo; técnico completo el 3.51% considera bueno el actual sistema tarifario, el 1.75% dice regular; en universidad incompleta el 1.75% considera el sistema tarifario regular; en universidad completa el 3.51% considera bueno el actual sistema tarifario, el 3.51% lo considera regular, el 7.02% lo considera malo. En postgrado especialización: el 1.75% lo considera regular. Preguntas anuladas no respondidas 31.58%.

Tabla 27. Nivel educativo y como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.



Preguntas 11 y 12		12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
4. Nivel Educativo	a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	%	Total %
a. Primaria Incompleta		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,75%	1,75%
b. Primaria Completa	0	0,00%	1	1,75%	4	7,02%	1	1,75%	10,53%
c. Secundaria incompleta	3	5,26%		0,00%	2	3,51%	4	7,02%	15,79%
d. Secundaria completa	5	8,77%	1	1,75%	1	1,75%		0,00%	12,28%
e. Técnico Completo	3	5,26%		0,00%		0,00%	2	3,51%	8,77%
f. Técnico Incompleto		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Universidad Incompleta		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,75%	1,75%
h. Universidad completa	5	8,77%	1	1,75%	1	1,75%	1	1,75%	14,04%
i. Postgrado Especialización		0,00%	1	1,75%		0,00%		0,00%	1,75%
Total	57	28,07%		7,02%		14,04%		17,54%	66,67%
Preguntas anuladas no respondidas									33,33%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: nivel educativo como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar: en primaria completa, el 1.75% ampliar la red de cobertura en los estratos 1.2.3, el 7.02% respondió que otro servicio, el 1.75% dijo ninguna de la anteriores; secundaria incompleta el 5.26% responde que información automática de su saldo al a momento de marcar, el 1.75% otro servicio, el 1.75% responde ninguna de la anteriores; secundaria completa el 8.77% solicita información automática al momento de marcar, el 1.75% responde ampliar la red de cobertura en telecomunicaciones a los estratos 1.2.3.; el 1.75% solicita otro servicio; técnico completo: manifiesta el 5.26% como servicio adicional solicita implementar información automática de su saldo al momento de marcar, el 3.51% ninguna de las anteriores; universidad incompleta: manifiesta en otro el 1.75%; en universidad completa el 8.77% manifiesta información automática de su saldo al momento de marcar, el 1.75% responde sobre ampliar la red de cobertura a los



estratos 1.2.3, el 1.75% manifiesta en otro, el 1.75% ninguna de la anteriores. Postgrado especialización: el 1.75% responde ampliar la red de cobertura de los servicios de telecomunicaciones a los estrato 1.2.3. Preguntas anuladas no contestadas el 33.33%.

Tabla 28. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico y utiliza otros medios para realizar llamadas locales?

Preguntas 6 y 7		6. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales?									
5. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico		a. Teléfono Celular		b. Teléfono Público		c. Tarjeta Prepago		d. Otro Medio		e. Ningún Medio	
			%		%		%		%		Total %
a. El jefe del hogar	15	26,32%		8	14,04%		0,00%	5	8,77%	7	12,28%
b. Entre los miembros del hogar que trabajan	3	5,26%		1	1,75%		0,00%	0	0,00%	3	5,26%
c. Se distribuyen la cuenta según el consumo			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
d. Otra persona	3	5,26%		1	1,75%		0,00%		0,00%	1	1,75%
Total	57	21	36,84%	10	17,54%	0	0,00%	5	8,77%	11	19,30%
Preguntas anuladas no respondidas								10			17,54%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, utiliza otros medios para realizar llamadas locales?: el 26.32% de los jefes del hogar utiliza el teléfono celular, el 14.04% utiliza el teléfono público, el 8.77% utiliza otros medios, el 12.28% ningún medio; entre los miembros del hogar que trabajan el 5.26% utilizan el teléfono celular, el 1.75% utilizan el teléfono público, el 5.26% ningún medio; otra persona de los que pagan la factura del servicio telefónico, el 5.26% utilizan el teléfono celular, el teléfono público el 1.75%, el 1.75% ningún medio. Preguntas anuladas no respondidas el 17.54%.



Tabla 29. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico y en su Hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo.

Preguntas 6 y 7		7. En su Hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo													
5. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico	a. Colocan candado al aparato	%	b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales ( larga distancia Nal/Internacional)	%	c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas	%	d. Restringen el numero de llamadas al día	%	e. Usan el teléfono monedero en el hogar	%	f. Hacen llamadas desde el teléfono publico	%	g. No hacen ningún control	%	Total %
a. El jefe del hogar	1	1,75%		0,00%	14	24,56%	1	1,75%		0,00%	0	0,00%	15	26,32%	54,39%
b. Entre los miembros del hogar que trabajan		0,00%	1	1,75%	3	5,26%	2	3,51%		0,00%		0,00%	2	3,51%	14,04%
c. Se distribuyen la cuenta según el consumo		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
d. Otra persona		0,00%		0,00%	1	1,75%		0,00%		0,00%	0	0,00%	3	5,26%	7,02%
Total 57	1	1,75%	1	1,75%	18	31,58%	3	5,26%	0	0,00%	0	0,00%	20	35,09%	75,44%
Preguntas anuladas no respondidas										14					24,56%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo: el jefe del hogar: 1.75% le colocan candado al aparato telefónico, el 24.56% utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 1.75% restringen el número de llamadas al día, el 26.32% no hacen ningún control; entre los miembros del hogar que trabajan, 1.75% usan el teléfono solo para llamadas especiales (larga distancia nal/ internacional), el 5.26% utilizan el código secreto para salidas de llamadas, el 3.51% restringen el número de llamadas al día, el 3.51% no hacen ningún control; en otra persona el 1.75% utiliza el código secreto para salida de llamadas, el 5.26% no hacen ningún control. Preguntas anuladas no contestadas el 24.56%.



Tabla 30. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico y en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad.

Preguntas 8 y 9		8. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad					
5. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico		a. Alto	%	b. Justo	%	c. Bajo	Total %
a. El jefe del hogar	22	38,60%	13	22,81%		0,00%	61,40%
b. Entre los miembros del hogar que trabajan	6	10,53%	2	3,51%		0,00%	14,04%
c. Se distribuyen la cuenta según el consumo		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
d. Otra persona	4	7,02%	1	1,75%		0,00%	8,77%
Total	57	32	56,14%	16	28,07%	0	84,21%
Preguntas anuladas no respondidas							15,79%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico; en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad: el 38.60% de el jefe del hogar es quien paga la factura del servicio telefónico considera alto, el 22.81% lo considera justo; entre los miembros del hogar que trabajan el 10.53% considera alto el servicio telefónico, el 3.51% lo considera justo; otra persona es quien paga el la factura de servicio telefónico el 7.02% considera alto el servicio telefónico, el 1.75% considera justo.

Preguntas anuladas no respondidas 15.79%.



Tabla 31. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico y porque considera alto el servicio telefónico.

Preguntas 8 y 9		9. Porque considera alto el servicio telefónico										
5. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico	a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	%	b. El cargo fijo es muy alto	%	c. Falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto	%	d. Los costos adicionales ( IVA, Impuestos...)	%	e. No cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas	%	f. Todas las anteriores	Total %
a. El jefe del hogar	10	17,54%	0	0,00%	3	5,26%	1	1,75%		0,00%		24,56%
b. Entre los miembros del hogar que trabajan	2	3,51%	1	1,75%	1	1,75%		0,00%		0,00%	2	10,53%
c. Se distribuyen la cuenta según el consumo		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
d. Otra persona	1	1,75%	2	3,51%	0	0,00%		0,00%		0,00%		5,26%
Total	57	22,81%	3	5,26%	4	7,02%	1	1,75%	0	0,00%	2	40,35%
Responden Justo o Bajo el servicio de Telefonía Pública conmutada Local												59,65%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, porque considera alto el servicio telefónico: el jefe del hogar el 17.54% considera que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 5.26% dice que falta claridad en lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto, el 1.75% los costos adicionales (iva, impuestos...); de entre los miembros del hogar que trabajan, el 3.51% consideran que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 1.75% el cargo fijo es muy alto, el 1.75% falta claridad en lo cobrado no se sabe el valor del impulso o minuto; en otra persona el 1.75% responde que el



consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso. El 3.51% responden el cargo fijo es muy alto, el 50.65% consideran justo o bajo el servicio telefónico.

Tabla 32. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico y porque considera justos y bajos el servicio telefónico.

Preguntas 10, 11 y 12		10. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico								
5. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefonico	a. El recibo llega por el consumo real	%	b. Económico/ el valor se ajusta al presupuesto	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	%	Total %	
a. El jefe del hogar	8	14,04%	3	5,26%	1	1,75%	0	0,00%	21,05%	
b. Entre los miembros del hogar que trabajan		0,00%	1	1,75%	1	1,75%		0,00%	3,51%	
c. Se distribuyen la cuenta según el consumo		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%	
d. Otra persona	1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%	1,75%	
Total	57	9	15,79%	4	7,02%	2	3,51%	0	0,00%	26,32%
			Preguntas anuladas no respondidas					14,04%	73,68%	

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, porque considera justos y bajos el servicio telefónico: el jefe del hogar contesta el 14.04% dice que el recibo llega por el consumo real, el 5.26% considera económico/el valor se ajusta al presupuesto, el 1.75% no responde; entre los miembros del hogar que trabajan: el 1.75 % responde que el recibo llega por el consumo real y el 1.75% no responde; en otra persona es la que paga la factura del servicio telefónico el 1.75% considera que el recibo llega por consumo real; el 73.68% considera que servicio telefónico es alto. Preguntas anuladas no respondidas el 14.04%.

Tabla 33. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico y como considera el actual sistema tarifario.



Preguntas 10, 11 y 12		11. Como considera el actual sistema tarifario					
5. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	Total %
a. El jefe del hogar	8		14,04%	16	28,07%	11	19,30%
b. Entre los miembros del hogar que trabajan	3		5,26%	3	5,26%	3	5,26%
c. Se distribuyen la cuenta según el consumo			0,00%		0,00%		0,00%
d. Otra persona	2		3,51%	3	5,26%		0,00%
Total	57	13	22,81%	22	38,60%	14	24,56%
Preguntas anuladas no respondidas							14,04%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, como considera el actual sistema tarifario: el jefe del hogar el 14.04% lo considera bueno, el 28.07% lo considera regular, el 19.30% lo considera malo; de entre los miembros del hogar que trabajan el 5.26% responden bueno, el 5.26% responde regular y el 5.26% consideran malo se actual sistema tarifario; en otra persona es la que paga la factura de servicio telefónico el 3.51% considera bueno, el 5.26% lo considera regular. Preguntas anuladas no respondidas el 14.04%.

Tabla 34. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico y como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 10, 11 y 12		12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
5. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico		a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	Total %
a. El jefe del hogar	0		0,00%	3	5,26%	8	14,04%	9	15,79%
b. Entre los miembros del hogar que trabajan	4		7,02%	2	3,51%	1	1,75%	1	1,75%
c. Se distribuyen la cuenta según el consumo			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
d. Otra persona	2		3,51%	0	0,00%	1	1,75%	1	1,75%



Total	57	6	10,53%	5	8,77%	10	17,54%	11	19,30%	56,14%
Preguntas anuladas no respondidas									43,86%	

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar; el jefe del hogar responden el 5.26% ampliar la red de cobertura a los estratos 1.2.3., otro servicio el 14.04%, ninguna de las anteriores el 15.79%; entre los miembros del hogar que trabajan el 7.02% solicitan información automática de su saldo al momento de marcar; el 3.51% dice ampliar la red de cobertura a los estratos 1.2.3, el 1.75% otro servicio, el 1.75% responde ninguna de las anteriores; en otra persona es quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico: responden el 3.51% solicitan información automática de su al momento de marcar, el 1.75% responde otro, el 1.75% responde ninguna de las anteriores. Preguntas anuladas no respondidas el 43.86%.

Tabla 35. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo.

Preguntas 7 y 8		7. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo													
6. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales	a. Colocan candado al aparato	%	b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales ( larga distancia Nal/internacional)	%	c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas	%	d. Restringen el número de llamadas al día	%	e. Usan el teléfono monedero en el hogar	%	f. Hacen llamadas desde el teléfono público	%	g. No hacen ningún control	%	Total %
a. Teléfono Celular	1	1,75%		0,00%	10	17,54%	2	3,51%		0,00%	0	0,00%	8	14,04%	36,84%
b. Teléfono Público		0,00%		0,00%	4	7,02%	1	1,75%		0,00%		0,00%	5	8,77%	17,54%
c. Tarjeta Prepago		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
d. Otro Medio		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
e. Ningún Medio		0,00%	1	1,75%	4	7,02%	1	1,75%		0,00%		0,00%	5	8,77%	19,30%
Total 57	1	1,75%	1	1,75%	18	31,58%	4	7,02%	0	0,00%	0	0,00%	18	31,58%	73,68%
Anuladas no respondidas															26,32%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: utiliza otros medios para realizar llamadas locales, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo: de los que tienen teléfono celular, el 1.75% colocan candado al aparato, el 17.54% utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 3.51% restringen el número de llamadas al día, el 14.04% no hacen ningún control; de los que utilizan otro medio como el teléfono público el 7.02% utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 1.75% restringen el número de llamada al día, el 8.77% no hacen ningún control; de los que no utilizan ningún medio para realizar llamadas locales, el 1.75% usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales (larga distancia nal/internacional), el 7.02% utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 1.75% restringen el número de llamadas al día, el 8.77% no hacen ningún control: preguntas anuladas no respondidas el 26.361%.

Tabla 36. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad.

Preguntas 7 y 8		8. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad					
6. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales		a. Alto	%	b. Justo	%	c. Bajo	Total %
a. Teléfono Celular		16	28,07%	6	10,53%		38,60%
b. Teléfono Público		4	7,02%	6	10,53%		17,54%
c. Tarjeta Prepago			0,00%		0,00%		0,00%
d. Otro Medio			0,00%		0,00%		0,00%
e. Ningún Medio		8	14,04%	3	5,26%		19,30%
Total	57	28	49,12%	15	26,32%	0	75,44%
Preguntas anuladas no respondidas							24,56%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: utiliza otros medios para realizar llamadas locales, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a



llamadas dentro de la ciudad: de los que utilizan el teléfono celular como otro medio para realizar llamadas locales el 28.07% considera alto el servicio de telefonía fija, el 10.53% lo considera justo; de los que utilizan el teléfono público como sustituto el 7.02% lo considera alto, el 10.53% lo consideran justo, el 14.04% lo considera justo, el 5.26% lo consideran justo. Preguntas anuladas no contestadas el 24.56%.

Tabla 37. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, porque considera alto el servicio telefónico.

Preguntas 9 y 10	9. Porque considera alto el servicio telefónico													
6. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales	a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	%	b. El cargo fijo es muy alto	%	claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o	%	costos adicionales (IVA, impuestos, ...)	%	e. No cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas	%	f. Todas las anteriores	%	Total %	
a. Teléfono Celular	8	14,04%	1	1,75%	2	3,51%	1	1,75%	2	3,51%	2	3,51%	28,07%	
b. Teléfono Público	1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	3	5,26%	7,02%	
c. Tarjeta Prepago		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%	
d. Otro Medio		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%	
e. Ningún Medio	3	5,26%	2	3,51%	1	1,75%	0	0,00%		0,00%	1	1,75%	12,28%	
Total	57	12	21,05%	3	5,26%	3	5,26%	1	1,75%	2	3,51%	6	10,53%	47,37%
		Anuladas no respondidas		21,05%	Propietario de líneas que consideran el servicio justo bajo						30	52,63%		

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: utiliza otros medios para realizar llamadas locales, porque considera alto el servicio telefónico: de los que utilizan el teléfono celular el 14.04% dice que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 1.75% responde que el cargo fijo es muy alto, el 3.51% responden que falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto, el 1.75% no cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas, el 3.51% todas las anteriores; teléfono público el 1.75% expresa que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 5.26% responde todas las anteriores; de los que no utilizan ningún medio el 5.26% el consumo en el hogar es bajo el recibo llega costoso, el cargo fijo es muy alto responde el 3.51%, el 1.75% falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto,



todas las anteriores el 1.75%. El 52.63% responden que el servicio es justo o bajo. Y el 21.05 preguntas anuladas no respondidas.

Tabla 38. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, porque considera justos y bajos el servicio telefónico.

Preguntas 9 y 10		10. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico							
6. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales	a. El recibo llega por el consumo real	%	b. Económico/ el valor se ajusta la Presupuesto	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	%	Total %
a. Teléfono Celular	4	7,02%		0,00%	2	3,51%		0,00%	10,53%
b. Teléfono Público	4	7,02%	2	3,51%		0,00%		0,00%	10,53%
c. Tarjeta Prepago		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
d. Otro Medio		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
e. Ningún Medio	2	3,51%	1	1,75%		0,00%		0,00%	5,26%
Total	57	17,54%	3	5,26%	2	3,51%	0	0,00%	26,32%
Propietarios de líneas telefónicas que consideran como alto el servicio									73,68%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: utiliza otros medios para realizar llamadas locales, porque considera alto el servicio telefónico: de los que utilizan el teléfono celular el 14.04% dice que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 1.75% responde que el cargo fijo es muy alto, el 3.51% responden que falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto, el 1.75% no cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas, el 3.51% todas las anteriores; teléfono público el 1.75% expresa que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 5.26% responde todas las anteriores; de los que no utilizan ningún medio el 5.26% el consumo en el hogar es bajo el recibo llega costoso, el cargo fijo es muy alto responde el 3.51%, el 1.75% falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto,



todas las anteriores el 1.75%. El 52.63% responden que el servicio es justo o bajo. Y el 21.05 preguntas anuladas no respondidas.

Tabla 39. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 11 y 12	11. Como considera el actual sistema tarifario						
6. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales	a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	%	Total %
a. Teléfono Celular	4	7,02%	10	17,54%	8	14,04%	38,60%
b. Teléfono Público	3	5,26%	6	10,53%	1	1,75%	17,54%
c. Tarjeta Prepago		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
d. Otro Medio		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
e. Ningún Medio	3	5,26%	2	3,51%	6	10,53%	19,30%
Total 57	10	17,54%	18	31,58%	15	26,32%	75,44%
		Preguntas anuladas no respondidas				14	24,56%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: utiliza otros medios para realizar llamadas locales. Como considera el actual sistema tarifario: de los que utilizan teléfono celular el 7.02% lo consideran bueno, el 17.54% lo consideran regular, el 14.04% lo consideran malo; de los que utilizan el teléfono público el 5.26 % lo consideran bueno, el 10.53% los consideran regular, el 1.75% los consideran malo; de los que respondieron ningún medio el 5.26% respondió bueno, el 3.51% respondió regular, el 10.53 % respondió malo. Preguntas anuladas no respondidas el 24.56%.

Tabla 40. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 11 y 12	12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar
-------------------	---



6. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales	a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	%	Total %	
a. Teléfono Celular	11	19,30%	3	5,26%	2	3,51%	5	8,77%	36,84%	
b. Teléfono Público	5	8,77%		0,00%	4	7,02%	1	1,75%	17,54%	
c. Tarjeta Prepago		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%	
d. Otro Medio		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%	
e. Ningún Medio	3	5,26%	1	1,75%	3	5,26%	3	5,26%	17,54%	
Total	57	19	33,33%	4	7,02%	9	15,79%	9	15,79%	71,93%
Anuladas no respondidas					16				28,07%	

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: utiliza otros medios para realizar llamadas locales, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar: de los que usan teléfono celular el 19.30% solicitan información automática del saldo al momento de marcar; el 5.26% contesto que ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1,2,3, el 3.51% considera que otro, el 8.77% responde que ninguna de las anteriores; de los que utilizan el teléfono público el 8.77% respondió información automática del saldo al momento de marcar , el 7.02% dice otro servicio, el 1.75% responde ninguna de las anteriores; en ningún medio el 5.26% respondió que información automática su saldo al momento de marcar, el 1.75% responde ampliar la red de cobertura de telecomunicaciones a los estratos 1.2.3, el 5.26% dice otro servicio y el 5.26 % dice ninguna de las anteriores.

Preguntas anuladas no contestadas el 28.07%.



Tabla 41. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad.

Preguntas 8 y 9		8. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad						
7. En su hogar tiene establecido s controles para el uso del teléfono fijo		a. Alto	%	b. Justo	%	c. Bajo	%	Total %
a. Colocan candado al aparato		1	1,75%		0,00%		0,00%	1,75%
b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales larga distancia Nal-Internacional		1	1,75%		0,00%		0,00%	1,75%
c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas		11	19,30%	7	12,28%		0,00%	31,58%
d. Restringen el número de llamadas al día		2	3,51%	2	3,51%		0,00%	7,02%
e. Usan teléfono monedero en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
f. Hacen llamadas desde el teléfono público			0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. No hacen ningún control		13	22,81%	7	12,28%		0,00%	35,09%
Total	57	28	49,12%	16	28,07%	0	0,00%	77,19%
		anuladas 5	Preguntas anuladas no respondidas				13	22,81%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local: es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad; de los que le colocan candado al aparato el 1.75% consideran alto el costo del servicio; de los que usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales larga distancia nal-internacional lo consideran alto el 1.75%. De las personas encuestadas del estrato 3 que utilizan el código secreto para salida de llamadas respondieron que es alto el costo 19.30% y el 12.28% responden que es justo; de los que restringen el número de llamadas al día el 3.51% responden que es alto, el 3.51% responden que justo. De los que no hacen ningún control al uso del teléfono fijo el 22.81% responden que



el costo del servicio es alto, el 12.28% responden que es justo. Preguntas anuladas no respondidas 22.81%.

Tabla 42. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, porque considera alto el servicio telefónico.

Preguntas 8 y 9		9. Porque considera alto el servicio telefónico												
7. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo		a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	%	b. El cargo fijo es muy alto	%	c. Falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impuesto	%	d. Los costos adicionales (IVA, Impuestos...)	%	e. No cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas	%	f. Todas las anteriores	%	Total %
a. Colocan candado al aparato	1	1,75%			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1,75%
b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales larga distancia Nal-Internacional		0,00%	1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		1,75%
c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas	3	5,26%	1	1,75%	1	1,75%		0,00%		0,00%		4	7,02%	15,79%
d. Restringen el numero de llamadas al día	1	1,75%		0,00%	1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%		3,51%
e. Usan teléfono monedero en el hogar		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
f. Hacen llamadas desde el teléfono público		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
g. No hacen ningún control	7	12,28%	1	1,75%	2	3,51%	1	1,75%		0,00%		1	1,75%	21,05%
Total	57	12	21,05%	3	5,26%	4	7,02%	1	1,75%	0	0,00%	5	8,77%	43,86%
					Preguntas anuladas no respondidas					32	56,14%			

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, porque considera alto el servicio telefónico: colocan candado al aparato telefónico el 1.75% responde que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso; de los que usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales (nal/ internacional) el 1.75% el cargo fijo es muy alto. utilizan el código secreto para salida de llamadas el 5.26% consideran el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el cargo fijo es muy alto 1.75%, el 1.75% dicen que falta claridad en



lo cobrado que no se sabe el valor del impulso o minuto, todas las anteriores el 7.02%; en restringen el número de llamadas al día, el 1.75% responde que el consumo en el hogar es bajo el recibo llega costoso, el 1.75% dice que falta claridad en lo cobrado, en de los que no hacen ningún control el 12.28% consideran el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 1.75% dice que el cargo fijo es muy alto, el 3.51% responde que falta claridad en lo cobrado, el responde que no se sabe el valor del impulso o minuto, el 1.75% responde todas las anteriores, respondidas como justo o bajo el servicio de TPBCL el 56.14%.

Tabla 43. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, porque considera justos y bajos el servicio telefónico.

Preguntas 10, 11 y 12	10. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico								
7. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo	a. El recibo llega por el consumo real	%	b. Económico/ el valor se ajusta la Presupuesto	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	%	Total %
a. Colocan candado al aparato		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales larga distancia Nal-Internacional		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas	5	8,77%		0,00%	2	3,51%	3	5,26%	17,54%
d. Restringen el numero de llamadas al día	1	1,75%	1	1,75%		0,00%		0,00%	3,51%
e. Usan teléfono monedero en el hogar		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
f. Hacen llamadas desde el teléfono público		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. No hacen ningún control	4	7,02%	3	5,26%		0,00%		0,00%	12,28%



Total	57	10	17,54%	4	7,02%	2	3,51%	3	5,26%	33,33%
		Preguntas anuladas no respondidas			6	Respondieron que consideran el servicio Alto.				66,67%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, porque considera justos y bajos el servicio telefónico: de los que utilizan el código secreto para salida de llamadas respondieron el 8.77% que el recibo llega por el consumo real, el 3.51% no responde, el 5.26% responde todas las anteriores; en restringen el número de llamadas al día dicen que el recibo llega por el consumo real el 1.75%, el 1.75% que es económico/ el valor se ajusta al presupuesto; de los que no hacen ningún control el 7.02% responden que el recibo llega por el consumo real, el 5.26% económico/ el valor se ajusta al presupuesto; el 66.67% contestaron que el servicio de telefonía fija es alto. Preguntas anuladas no respondidas: que equivalen al 10.5%.

Tabla 44. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 10, 11y 12	11. Como considera el actual sistema tarifario					
7. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo	a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	Total %
a. Colocan candado al aparato		0,00%	1	1,75%		1,75%
b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales larga distancia Nal-Internacional		0,00%	1	1,75%		1,75%
c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas	9	15,79%	6	10,53%		26,32%
d. Restringen el numero de llamadas al día	2	3,51%		0,00%	2	7,02%
e. Usan teléfono monedero en el hogar		0,00%		0,00%		0,00%



f. Hacen llamadas desde el teléfono público			0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. No hacen ningún control	7	12,28%	7	12,28%	6	10,53%	35,09%	
Total	57	18	31,58%	15	26,32%	8	14,04%	71,93%
Preguntas anuladas no respondidas=							16	28,07%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, como considera el actual sistema tarifario: respondieron regular el 1.75% de los encuestados que le colocan candado al aparato; respondieron los que usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales el larga distancia nacional/ internacional el 1.75% que es regular: de los que utilizan el código secreto para salida de llamadas dieron como respuesta bueno el 15.79%, regular el 10.53%; restringen el número de llamadas al día consideran bueno el 3.51% y malo el 3.51%. De los que no hacen ningún control respondió bueno el 12.28%, regular el 12.28% y malo el 10.53%. Preguntas anuladas no respondidas el 28.07%.

Tabla 45. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 10, 11 y 12	12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar								
7. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo	a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	%	Total %
a. Colocan candado al aparato	1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%	1,75%
b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales larga distancia Nal-Internacional	1	1,75%		0,00%		0,00%		0,00%	1,75%
c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas	9	15,79%	1	1,75%	3	5,26%	3	5,26%	28,07%
d. Restringen el número de llamadas al día	1	1,75%	2	3,51%		0,00%	1	1,75%	7,02%



e. Usan teléfono monedero en el hogar		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
f. Hacen llamadas desde el teléfono público		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. No hacen ningún control	8	14,04%	1	1,75%	6	10,53%	5	8,77%	35,09%
Total	57	20	35,09%	4	7,02%	9	15,79%	9	15,79%
Preguntas anuladas no respondidas								15	26,32%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar: de los que le colocan candado al aparato telefónico el 1.75% responde que se solicita información automática de su saldo al momento de marcar; de los que usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales larga distancia (nal/internacional) el 1.75%; de los que usan el código secreto para salida de llamadas el 15.79% responde solicita implementar información automática de su saldo al momento de marcar, el 1.75% responde que solicita ampliar la red de cobertura del servicio de telecomunicaciones a los estratos 1.2.3, el 5.26% responde que solicita otros servicios, el 5.26% responde ninguna de la anteriores; de los que restringen el número de llamadas al día el 1.75% solicita información automática de su saldo al momento de marcar, el 3.51% responde que se debe ampliar la red de cobertura del servicio de telecomunicaciones a los estratos 1.2.3, el 1.75% responde ninguna de las anteriores; en no hacen ningún control el 14.04% responde que se de implementar la información automática de su saldo al momento de marcar, el 1.75% responde sobre ampliar la red de cobertura a los estratos 1.2.3., el 10.53% responde que otros servicios adicionales, el 8.77% responde ninguna de las anteriores. Preguntas anuladas no respondidas 26.32%.



Tabla 46. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, porque considera alto el servicio telefónico.

Preguntas 9 y 10		9. Porque considera alto el servicio telefónico												
8. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad	a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	%	b. El cargo fijo es muy alto	%	c. Falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto	%	d. Los costos adicionales ( IVA, Impuestos...)	%	e. No cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas	%	f. Todas las anteriores	%	Total %	
	a. Alto	13	22,81%	3	5,26%	4	7,02%	1	1,75%		0,00%	6	10,53%	47,37%
	b. Justo		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
	c. Bajo		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
	Total	57	13	22,81%	3	5,26%	4	7,02%	1	1,75%	0	0,00%	6	10,53%
							Usuarios que respondieron justo o bajo el servicio						52.63%	

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, porque considera alto el servicio telefónico: los usuarios que respondieron alto el 22.81% dicen que consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 5.26% el cargo fijo es muy alto, el 7.02% que falta claridad en lo cobrado no se sabe el valor del impulso o minuto, el 1.75% los costos adicionales (iva, impuestos...) ,el 10.53% responden todas las anteriores, respondieron que el servicio es justo 52.63%.

Tabla 47. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, porque considera justos y bajos el servicio telefónico.



Preguntas 9 y 10		10. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico							
8. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad		a. El recibo llega por el consumo real	%	b. Económico/ el valor se ajusta la Presupuesto	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	Total %
a. Alto			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
b. Justo		10	17,54%	4	7,02%	2	3,51%		28,07%
c. Bajo			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
Total	57	10	17,54%	4	7,02%	2	3,51%	0	28,07%
Respondieron que el servicio es alto									71,93%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, porque considera justos y bajos el servicio telefónico: en justo el 17.54% dicen que el recibo llega por consumo real, el 7.02% económico/ el valor se ajusta al presupuesto, el 3.51% no responde. Respondieron que consideran alto el servicio de telefonía fija 71.93%.

Tabla 48. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 11y 12		11. Como considera el actual sistema tarifario						
8. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	%	Total %
a. Alto		3	5,26%	12	21,05%	17	29,82%	56,14%
b. Justo		10	17,54%	7	12,28%		0,00%	29,82%
c. Bajo			0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
Total	57	13	22,81%	19	33,33%	17	29,82%	85,96%
Preguntas anuladas no respondidas								14,04%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANALISIS: en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, como considera el actual sistema tarifario: alto el 5.26% de los usuarios lo consideran bueno, el 21.05% lo consideran regular, el 29.82% de los usuarios lo consideran malo; en los usuarios que lo califican justo el 17.54% lo consideran bueno, el 12.28% lo consideran regular. Preguntas anuladas no respondidas 14.04%.

Tabla 49. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 11y 12		12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar												
8. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefonico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad	a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	%	e. No cobran lo real/llegan llamadas no realizadas	%	f. Todas las anteriores	%	Total %	
	a. Alto	13	22,81%	5	8,77%		0,00%	6	10,53%	0	0,00%		0,00%	42,11%
	b. Justo	8	14,04%		0,00%	4	7,02%	5	8,77%		0,00%		0,00%	29,82%
	c. Bajo		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
	Total	57	21	36,84%	5	8,77%	4	7,02%	11	19,30%	0	0,00%	0	0,00%
						Anuladas no respondidas				16				28,07%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar: de los usuarios que califican alto el servicio de telefonía fija el 22.81% desean que implemente la información automática del saldo al momento de marcar, el 8.77% responden ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1.2.3, en la respuesta



a la calificación del costo del servicio de telefonía local es justo, el 14.04% desean información automática del su saldo al momento de marcar, el 7.02% responden otro servicio, el 8.77% responden ninguna de las anteriores. Preguntas anuladas no respondidas 28.07%.

Tabla 50. Porque considera alto el servicio telefónico, porque considera justos y bajos el servicio telefónico, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 10, 11 y 12		10. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico								11. Como considera el actual sistema tarifario					
9. Porque considera alto el servicio telefonico	a. El recibo llega por el consumo real	%	b. Económico/ el valor se ajusta la Presupuesto	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	%	a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	%	Total %
	a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso								1	1,75%	5	8,77%	7	12,28%	22,81%
	b. El cargo fijo es muy alto								1	1,75%	1	1,75%	1	1,75%	5,26%
	c. falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto								1	1,75%	2	3,51%	2	3,51%	8,77%
	d. Los costos adicionales (IVA- Impuestos...)									0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
	e. No cobran lo real/llegan llamadas no realizadas									0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
	f. Todas las anteriores									0,00%	2	3,51%	4	7,02%	10,53%
	Total	57								3	5,26%	10	17,54%	14	24,56%
									Anuladas no respondidas			30	52.63%		

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: porque considera alto el servicio telefónico, como considera el actual sistema tarifario: el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso el 1.75% dice que bueno, el 8.77% respondió que es regular, el 12.28% que es malo; los



usuarios que respondieron, el cargo fijo es muy alto dicen que es bueno el 1.75%, regular el 1.75% y malo el 1.75%; falta claridad en lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto el 1.75% respondió que es bueno, el 3.51% respondió que es regular y el 3.51% respondió que es malo; en todas las anteriores el 3.51% lo consideran regular, el 7.02% lo consideran malo.

Preguntas anuladas no respondidas 52.63%.

Tabla 51. Porque considera alto el servicio telefónico, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 10, 11 y 12		12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
9. Porque considera alto el servicio telefónico		a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	Total %
a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	6	10,53%	2	3,51%	3	5,26%	2	3,51%	22,81%
b. El cargo fijo es muy alto	1	1,75%		0,00%	1	1,75%	0	0,00%	3,51%
c. falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto	1	1,75%	1	1,75%		0,00%	3	5,26%	8,77%
d. Los costos adicionales (IVA- Impuestos...)		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
e. No cobran lo real/llegan llamadas no realizadas		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
f. Todas las anteriores	3	5,26%	1	1,75%	2	3,51%		0,00%	10,53%
Total	57	11	19,30%	4	7,02%	6	10,53%	5	8,77%
									54,39%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANALISIS: porque considera alto el servicio telefónico, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar: respondieron los usuarios donde el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso: el 10.53% que solicitan información automática de su saldo al momento de marcar, en otro el 3.51% solicitan ampliar la red de cobertura en telecomunicaciones a los estratos 1.2.3, el 5.26% otro servicio y el 3.51% respondió que ninguna de las anteriores; en donde los usuarios consideran el cargo fijo es muy alto el 1.75% respondió que solicita información automática de su saldo al momento de marcar, en otro el 1.75%; en falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto respondieron, el 1.75% solicita información automática de su saldo al momento de marcar, el 1.75% solicita ampliar la red de cobertura a los estratos 1.2.3, ninguna de las anteriores el 5.26%; todas las anteriores, el 5.26% solicita información automática de su saldo al momento de marcar, el 1.75% solicita ampliar la red de cobertura en telecomunicaciones a los estratos 1.2.3, en otro servicio el 3.51%.

Preguntas anuladas no respondidas el 54.39%.

Tabla 52. Porque considera justo y bajo el servicio telefónico, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 11 y 12	11. Como considera el actual sistema tarifario						
10. Porque considera justo y bajo el servicio telefónico	a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	%	Total %
a. El consumo llega por el consumo real	7	12,28%	3	5,26%		0,00%	17,54%
b. Económico/El valor se ajusta al presupuesto	2	3,51%	2	3,51%		0,00%	7,02%
c. No responden		0,00%	2	3,51%		0,00%	3,51%



d. Todas las anteriores			0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
Total	57	9	15,79%	7	12,28%	0	0,00%	28,07%
								71,93%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: porque considera justo y bajo el servicio telefónico, como considera el actual sistema tarifario: en los usuarios que consideran que el consumo llega por lo real el 12.28% consideran bueno el actual sistema tarifario, el 5.26% lo consideran regular; los usuarios que califican como económico/el valor se ajusta al presupuesto el 3.51% consideran bueno el actual sistema tarifario y el 3.51% lo consideran regular. No responden 3.51el % lo consideran regular. El 71.93% lo consideran alto.

Tabla 53. Porque considera justo y bajo el servicio telefónico, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 11 y 12		12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
10. Porque considera justo y bajo el servicio telefónico		a. Información automatizada de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	Total %
a. El consumo llega por el consumo real		5	8,77%		0,00%	2	3,51%	3	17,54%
b. Económico/El valor se ajusta al presupuesto		2	3,51%		0,00%		0,00%	2	7,02%
c. No responden		1	1,75%	0	0,00%	1	1,75%		3,51%
d. Todas las anteriores			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
Total	57	8,00	14,04%	0,00	0,00%	3,00	5,26%	5,00	28,07%
Usuarios que responden el servicio es alto								41	71,93%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: porque considera justo y bajo el servicio telefónico, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar: en el recibo llega por el



consumo real, el 8.77% de los usuarios de telefonía fija solicitan información automática del saldo al momento de marcar, el 3.51% solicitan otro servicio adicional, el 5.26% en ninguna de las anteriores; en económico el valor se ajusta al presupuesto el 3.51% solicita información de su saldo al momento de marcar, el 3.51% ninguna de las anteriores; en no responden el 1.75% solicitan información automática al momento de marcar, el 1.75% otro servicio. Usuarios que respondieron el servicio telefónico es alto 71.93%.

Tabla 54. Como considera el actual sistema tarifario, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar

Preguntas 11 y 12		12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar								
11. Como considera el actual sistema tarifario		a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	%	Total %
a. Bueno		5	8,77%	0	0,00%	2	3,51%	5	8,77%	21,05%
b. Regular		5	8,77%	0	0,00%	2	3,51%	5	8,77%	21,05%
c. Malo		6	10,53%	3	5,26%	4	7,02%	3	5,26%	28,07%
Total	57	16	28,07%	3	5,26%	8	14,04%	13	22,81%	70,18%
									Anuladas no respondid	17
										29,82%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** como considera el actual sistema tarifario, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementa: de los usuarios que consideran el sistema tarifario actual bueno el 8.77% solicitan implementar la información automática de su saldo al momento de marcar, el 3.51% en otro responden, el 8.77% y ninguna de las anteriores; de los usuarios que respondieron en regular el 8.77% solicitan información automática de su saldo al momento de marcar, el 3.51% solicitan otro servicio, el 8.77% responden ninguna de las anteriores; en los usuarios que respondieron malo el 10.53% solicitan información automática de su saldo al momento de marcar, el 5.26% solicitan ampliar la cobertura de



telecomunicaciones a los estratos 1.2.3, el 7.02% responden que otro servicio, ninguna de las anteriores 5.26%. Preguntas anuladas no respondidas el 29.82%.

#### ESTRATO 4 MUNICIPIO DE PEREIRA

Tabla 55. Indica la información demográfica de los diferentes usuarios que tienen alguna vinculación con el inmueble.

		3. Ocupación del propietario de la línea telefónica																	
2. Propiedad del Inmueble		a. Independiente, Trabaja en el Hogar	%	b. Independiente, trabaja fuera del hogar	%	c. empleado	%	d. Negocio o Microempresa	%	e. Ama de Casa	%	f. Estudiante	%	g. Desempleado	%	h. Otro	%	TOTALES %	
a. Propietario		2	5,00%	2	5,00%	6	15,00%	1	2,50%	1	2,50%		0,00%	0	0,00%	2	5,00%	35,00%	
b. Arrendatario		1	2,50%	4	10,00%	7	17,50%	1	2,50%	1	2,50%	0	0,00%		0,00%	1	2,50%	37,50%	
c. Otro		2	5,00%	2	5,00%	2	5,00%		0,00%	1	2,50%		0,00%		0,00%	1	2,50%	20,00%	
Total	40	5	12,50%	8	20,00%	15	37,50%	2	5,00%	3	7,50%	0	0,00%	0	0,00%	4	10,00%	92,50%	
																	37		7,50%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: en la pregunta 2 propiedad del inmueble, muestra en propietarios ocupación del propietario de la línea telefónica el 5% son independientes y trabajan en el hogar, el 5% son independientes y trabajan fuera del hogar ,el 15% son empleados, el 2.5% tienen negocio o microempresa, el 2.5% son amas de casa, el 5% hacen otras labores diferentes; esto nos indica el 35% son propietarios de su inmueble .en arrendatario: el 2.5% es independiente y trabaja en el hogar, el 10% es independiente y trabaja fuera del hogar, el 17.5% es empleado, el 2.5% poseen negocio o microempresa, 2.5% es ama de casa, el 2.5% se dedican a actividades diferentes; esto no muestra que el 37.5% de la



población encuestada es arrendataria del inmueble. El renglón otro se clasifica así: 5% es independiente y trabajan en el hogar, 5% es independientes y trabajan fuera del hogar, 5% es empleado, 2.5% amas de casa y 2.5% de la población desempeñan otras labores, lo anterior señala que el 20% de la población encuestada habita en propiedades que no le pertenecen, y que éstos pueden pertenecer a personas cercanas sean amigos o familiares. El porcentaje que corresponde a preguntas anuladas y/o no contestadas es del 8%.

Tabla 56. Información educativa de los usuarios que tienen alguna vinculación con el inmueble.

Preguntas 3 y 4		4. Nivel Educativo																			
2. Propiedad del Inmueble		a. Primaria Incompleta	%	b. Primaria Completa	%	c. Secundaria Incompleta	%	d. Secundaria Completa	%	e. Técnico Completo	%	f. Técnico Incompleto	%	g. Universidad Incompleta	%	h. Universidad Completa	%	i. Postgrado/Especialización	%	TOTALES %	
a. Propietario			0,00%		0,00%	3	7,50%		0,00%	1	2,50%	0	0,00%	2	5,00%	5	12,50%	1	2,50%	30,00%	
b. Arrendatario		2	5,00%	1	2,50%	1	2,50%	8	20,00%		0,00%		0,00%	0	0,00%	2	5,00%	2	5,00%	40,00%	
c. Otro		0	0,00%	1	2,50%	1	2,50%	1	2,50%	1	2,50%		0,00%	1	2,50%	1	2,50%		0,00%	15,00%	
Total	40	2	5,00%	2	5,00%	5	12,50%	9	22,50%	2	5,00%	0	0,00%	3	7,50%	8	20,00%	3	7,50%	85,00%	
						Anuladas no respondidas				6											15,00%



el 40% de la población encuestada, discriminada de la siguiente manera el 5% tienen primaria incompleta, el 2.5% tienen primaria completa, el 2.5% tienen secundaria incompleta, el 20% tienen secundaria completa, el 5% tienen universidad completa, el 5% postgrado/especialización, podemos notar que el renglón más representativo es el de secundaria completa con el 20% de la población. En otro, que representa el 15% de la población encuestada; el 2.5% tienen primaria completa, el 2.5% tienen secundaria incompleta, 2.5% tienen secundaria completa, el 2.5% tienen técnico completo, el 2.5% tienen universidad incompleta, el 2.5% universidad completa, observamos que en éste análisis no se destaca ningún ítem. Preguntas anuladas no contestadas 15%.

Tabla 57. Indica quien realiza el pago del consumo de servicio telefónico de los diferentes usuarios que tienen alguna vinculación con el inmueble.

Preguntas 5 y 6		5. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico								
2. Propiedad del inmueble		a. El jefe del hogar	%	b. Entre los miembros del hogar que trabajan	%	c. Se distribuyen la cuenta según el consumo	%	d. Otra persona	%	TOTALES %
a. Propietario		9	22,50%	3	7,50%		0,00%	3	7,50%	37,50%
b. Arrendatario		12	30,00%	3	7,50%	1	2,50%	1	2,50%	42,50%
c. Otro		3	7,50%	4	10,00%		0,00%		0,00%	17,50%
Total	40	24	60,00%	10	25,00%	1	2,50%	4	10,00%	97,50%
		Anuladas	1							2,50%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en la pregunta 2. Propiedad del inmueble/nivel educativo nos enseña que el 30% son propietarios, de los cuales; el 7.5% tiene secundaria incompleta, el 2.5% tiene técnico completo, el 5% tiene universidad incompleta, el 12.5% tiene universidad completa; lo cual indica que de los propietarios el nivel educativo más



representativo es universidad completa con un 12.5%. Arrendatarios representan el 40% de la población encuestada, discriminada de la siguiente manera el 5% tienen primaria incompleta, el 2.5% tienen primaria completa, el 2.5% tienen secundaria incompleta, el 20% tienen secundaria completa, el 5% tienen universidad completa y el 5% postgrado/especialización, podemos notar que el renglón más representativo es el de secundaria completa con el 20% de la población. En otro, que representa el 15% de la población encuestada; el 2.5% tienen primaria completa, el 2.5% tienen secundaria incompleta, 2.5% tienen secundaria completa, el 2.5% tienen técnico completo, el 2.5% tienen universidad incompleta, el 2.5% universidad completa, se observó que en éste análisis no se destaca ningún ítem. Preguntas anuladas no contestadas 15%.

Tabla 58. Informa que otros medios sustitutos utilizan para realizar llamadas los diferentes clientes con alguna vinculación al inmueble

Preguntas 5 y 6		6. utiliza otros medios para realizar llamadas locales										
2. Propiedad del inmueble		a. Teléfono Celular	%	b. Teléfono Público	%	c. Tarjeta Prepago	%	d. Otro Medio	%	e. Ningún Medio	%	TOTALES %
a. Propietario	6	6	15,00%	2	5,00%		0,00%	0	0,00%	5	12,50%	32,50%
b. Arrendatario	6	6	15,00%	1	2,50%		0,00%	0	0,00%	5	12,50%	30,00%
c. Otro	3	3	7,50%		0,00%	0	0,00%		0,00%	2	5,00%	12,50%
Total	40	15	37,50%	3	7,50%	0	0,00%	0	0,00%	12	30,00%	75,00%
											Anuladas	25,00%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: propiedad del inmueble, utiliza otros medios para realizar llamadas locales nos muestra que de los propietarios; el 15% utilizan otro medio para realizar llamadas locales como es el teléfono celular, el 5% utilizan otro medio como el teléfono público, el 12.50% no utilizan ningún medio. En arrendatario: el



15% utilizan el teléfono celular, el 2.5% utilizan el teléfono público, el 12.50% ningún medio; en otro propietario del inmueble el 7.5% utilizan el teléfono celular, el 5% ningún medio. Preguntas anuladas no contestadas 25%.

Tabla 59. Informa que controles se tienen establecidos en los hogares de los usuarios que tienen alguna vinculación con el inmueble.

Preguntas 7y 8		7. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo														
2. Propiedad del inmueble		a. Colocan candado al aparato	%	b. Usan el teléfono para llamadas (larga distancia Nal/Internacional)	%	c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas	%	d. Restringen el número de llamadas al día	%	e. Usan el teléfono monedero en el hogar	%	f. Hacen llamadas desde el teléfono público	%	g. No hacen ningún control	%	TOTALES
a. Propietario			0,00%		0,00%	4	10,00%		0,00%		0,00%	0	0,00%	7	17,50%	27,50%
b. Arrendatario		0	0,00%	1	2,50%	2	5,00%	4	10,00%		0,00%	1	2,50%	6	15,00%	35,00%
c. Otro		1	2,50%		0,00%	4	10,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	5,00%	17,50%
Total	40	1	2,50%	1	2,50%	10	25,00%	4	10,00%	0	0,00%	1	2,50%	15	37,50%	80,00%
		Anuladas	32									32		Anuladas		20,00%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: propiedad del inmueble/controles establecidos corresponde al 17% de la población encuestada; la cual esta representada así 10% utilizan código secreto; 17.5% no hacen control arrendatario. Corresponde el 15% de la población encuestada; representada así: 2.5% solo llamadas especiales; 5% utilizan código secreto, 10% restringen el número de llamadas; 2.5% utilizan teléfono público; 15% no hacen control otro corresponde al 5% de la población encuestada; representada así 2.5% colocan candado; 10% utilizan código secreto; 5% no hacen control preguntas anuladas no respondidas el 20%.

Tabla 60. Calificación de los usuarios que tienen alguna vinculación con el inmueble y que utilizan la Telefonía Pública Conmutada Local.



Preguntas 7 y 8		8. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad						
2. Propiedad del inmueble		a. Alto	%	b. Justo	%	c. Bajo	%	TOTAL S %
a. Propietario		6	15,00%	8	20,00%	0	0,00%	35,00%
b. Arrendatario		8	20,00%	9	22,50%		0,00%	42,50%
c. Otro		4	10,00%	3	7,50%		0,00%	17,50%
Total	40	18	45,00%	20	50,00%	0	0,00%	95,00%
		Preguntas anuladas						5,00%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** propiedad del inmueble, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico corresponde al 35% de la población encuestada; la cual esta representada así 15% alto; 20% justo. Arrendatario corresponde el 42.5% de la población encuestada; representada así 20% alto; 22.55% justo. Otro corresponde al 17.5% de la población encuestada; representada así 10% alto; 7.5% justo. Preguntas anuladas no respondidas 5%.

Tabla 61. Los usuarios que tienen alguna vinculación con el inmueble contestan porque el servicio en Telefonía Pública Conmutada Local es alto

Preguntas 9 y 10		9.Porque considera alto el servicio telefónico												
2. Propiedad del inmueble		a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	%	b. El cargo fijo es muy alto	%	c. Falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto	%	d. Los costos adicionales ( IVA, impuestos...)	%	e. No cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas	%	f. Todas las anteriores	%	TOTALES %
a. Propietario		1	2,50%	2	5,00%		0,00%	0	0,00%		0,00%		0,00%	5,00%
b. Arrendatario		4	10,00%	1	2,50%	1	2,50%		0,00%	0	0,00%		0,00%	5,00%
c. Otro		1	2,50%		0,00%	2	5,00%	0	0,00%		0,00%		0,00%	5,00%
Total	40	6	15,00%	3	7,50%	3	7,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15,00%
						Preguntas anuladas no contestadas= 12				30%				85,00%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: propiedad del inmueble nos muestra que de los propietarios, porque considera alto el servicio telefónico; el 2.5% consideran alto el servicio telefónico porque el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 5% el cargo fijo es muy alto; en arrendatarios: el 2.5% consideran que consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 5% consideran que falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto; otro propietario del inmueble; el 2.5% consideran alto el servicio telefónico porque el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 5% falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto. Anuladas no respondidas el 30%.

Tabla 62. Los usuarios que tienen alguna vinculación con el inmueble responden porque consideran justos y bajos el servicio de Telefonía Pública Conmutada Local.

Preguntas 9 y 10		10. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico								
2. Propiedad del inmueble		a. El recibo llega por el consumo real	%	Económico o el valor se ajusta la	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	%	TOTALES %
a. Propietario		5	12,50%	1	2,50%	2	5,00%		0,00%	20,00%
b. Arrendatario		3	7,50%	2	5,00%	2	5,00%	0	0,00%	17,50%
c. Otro		3	7,50%		0,00%		0,00%		0,00%	7,50%
Total	40	11	27,50%	3	7,50%	4	10,00%	0	0,00%	45,00%
		Anuladas no respondidas					10%			55,00%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en propiedad del inmueble considera justos y bajos el servicio telefónico? nos muestra que de los propietarios; el 12.5% considera que el recibo llega por el consumo real, el 2.5% considera que es económico/ el valor se ajusta



al presupuesto, el 5% no responde; en arrendatarios el 7.50% consideran justo y bajo el servicio telefónico porque el recibo llega por el consumo real, el 5% económico el valor se ajusta al presupuesto. El 5% no responde. En otro el 7.5% consideran justo y bajo el servicio telefónico porque el recibo llega por el consumo real. Anuladas no respondidas 10%.

Tabla 63. Calificación del servicio de las personas que tienen algún tipo vinculación en el inmueble.

Preguntas 11y 12		11. Como considera el actual sistema tarifario						
2. Propiedad del inmueble		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	%	TOTAL ES %
a. Propietario		5	12,50%	7	17,50%	3	7,50%	37,50%
b. Arrendatario		4	10,00%	9	22,50%	1	2,50%	35,00%
c. Otro		3	7,50%	3	7,50%	1	2,50%	17,50%
Total	40	12	30,00%	19	47,50%	5	12,50%	90,00%
Preguntas anuladas no respondidas							4	10,0%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** en la pregunta 2. Propiedad del inmueble, como considera el actual sistema tarifario nos muestra que de los propietarios; el 12.5% lo considera bueno, el 17.5% lo considera regular y el 7.5% malo; en arrendatario el 10% consideran bueno el actual sistema tarifario el 22.5% regular, el 2.5% malo. En otro propietario de inmueble el 7.5% lo consideran bueno, el 7.5% los consideran regular, malo el 2.5%. Anuladas no respondidas 10%.

Tabla 64. Otros servicios adicionales en Telefonía Pública Básica que desean las diferentes personas vinculadas con el inmueble.



Preguntas 11 y 12		12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar								
2. Propiedad del Inmueble		a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	%	TOTALES %
a. Propietario		6	15,00%	0	0,00%	4	10,00%	2	5,00%	30,00%
b. Arrendatario		5	12,50%	1	2,50%	1	2,50%	8	20,00%	37,50%
c. Otro		4	10,00%		0,00%	1	2,50%	2	5,00%	17,50%
Total	40	15	37,50%	1	2,50%	6	15,00%	12	30,00%	85,00%
					Anuladas no respondidas			6	15,00%	

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

Observaciones: \* en la pregunta 12 en la opción C, se encuentran respuestas como: volver al sistema tarifario anterior, cuenta controlada, transferencia de llamadas de fijo a celular y celular a fijo

ANALISIS: en la pregunta 2. propiedad del inmueble, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar nos muestra que de los propietarios; como usuario de telefónica pública básica conmutada local que servicio adicional solicitaría implementar, el 15% contestó información automática de sus saldos al momento de marcar, el 5.26%, el 10% responde otro servicio, el 5% ninguna de las anteriores. En arrendatario el 12.5% manifiesta que solicita información automática de su saldo al momento de marcar, el 2.5% declara que desea ampliar la red de cobertura a los estratos 1,2,3, el 2.5% solicita otro servicio y el 20% manifiesta ninguna de las anteriores. En otro el 10% solicita información automática de su saldo al momento de marcar, el 2.50% solicita otro servicio, el 5% responden ninguna de las anteriores. Anuladas no respondidas el 15%.

Tabla 65. Ocupación de propietario de la línea telefónica y nivel educativo.



Preguntas 4 y 5		4. Nivel Educativo																		
3. Ocupación de Propietario de la línea Telefónica		a. Primaria Incompleta	%	b. Primaria Completa	%	c. Secundaria Incompleta	%	d. Secundaria Completa	%	e. Técnico Completo	%	f. Técnico Incompleto	%	g. Universidad Incompleta	%	h. Universidad Completa	%	i. Postgrado/ Especialización	%	TOTALES %
a. Independiente trabaja en el hogar		0	0,00%		0,00%	2	5,00%	2	5,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	10,00%
b. Independiente trabaja fuera del hogar		0	0,00%	1	2,50%		0,00%	1	2,50%	1	2,50%		0,00%	1	2,50%		0,00%	1	2,50%	12,50%
c. Empleado		1	2,50%	1	2,50%	0	0,00%	3	7,50%		0,00%		0,00%	1	2,50%	7	17,50%	2	5,00%	37,50%
d. Negocio o Microempresa			0,00%		0,00%	1	2,50%	1	2,50%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	5,00%
e. Ama de Casa		1	2,50%		0,00%	2	5,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	7,50%
f. Estudiante			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Desempleado			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
h. Otro			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
Total	40	2	5,00%	2	5,00%	5	12,50%	7	17,50%		2,50%	0	0,00%	2	5,00%	7	17,50%	3	7,50%	72,50%
Anuladas no respondidas																			11	27,5%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en la pregunta 3, ocupación de propietario de la línea telefónica, nivel educativo; de los independientes que trabajan en el hogar, el 5% tienen secundaria incompleta, el 5% tienen secundaria completa, el 2.5% tienen primaria completa, el 2.5% tienen secundaria completa, el 2.5% tienen técnico completo, el 2.5% nivel educativo en universidad incompleta completa el 2.5% tienen postgrado /especialización; de los empleados el 2.5% tienen primaria incompleta, el 2.5% tienen primaria completa, el 7.5% tiene secundaria completa, el 17.5% tiene universidad completa, en postrado/ especialización el 5%; de los que tienen negocio o microempresa el 2.5% tienen secundaria incompleta, el 2.5% tienen secundaria completa; ama de casa: el 2.5% tienen secundaria incompleta, el 5% tienen secundaria incompleta, anuladas no respondidas 27.5%.



Tabla 66. Ocupación de propietario de la línea telefónica, quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico.

Preguntas 4 y 5		5. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico								
3. Ocupación de Propietario de la línea Telefónica		a. El jefe del hogar	%	b. Entre los miembros del hogar que trabajan	%	c. Se distribuyen la cuenta según el consumo	%	d. Otra persona	%	TOTALES %
a. Independiente trabaja en el hogar		4	10,00%		0,00%		0,00%	1	2,50%	12,50%
b. Independiente trabaja fuera del hogar		5	12,50%	2	5,00%		0,00%		0,00%	17,50%
c. Empleado		11	27,50%	4	10,00%		0,00%	2	5,00%	42,50%
d. Negocio o Microempresa			0,00%	1	2,50%	1	2,50%		0,00%	5,00%
e. Ama de Casa		1	2,50%	1	2,50%		0,00%	1	2,50%	7,50%
f. Estudiante			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Desempleado			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
h. Otro		2	5,00%	1	2,50%		0,00%		0,00%	7,50%
Total	40	23	57,50%	9	22,50%	1	2,50%	4	10,00%	92,50%

Preguntas anuladas no respondidas 3 7,5%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: en la pregunta 3. ocupación de propietario de la línea telefónica, quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico; de los independientes que trabajan en el hogar el 10% el jefe del hogar es el que paga la factura del servicio telefónico, el 2.5% otra persona; de los independientes que trabajan fuera del hogar el 12.5% responden que el jefe del hogar, el 5% entre los miembros del hogar que trabajan; de los empleados el 27.5% el que paga la factura del servicio telefónico es el jefe del hogar, el 10% entre los miembros del hogar que trabajan, el 5% otra persona; de los que tienen negocio o microempresa el 2.5% pagan la factura entre los miembros del hogar que trabajan, el 2.5% se distribuyen la cuenta



Tabla 67. Ocupación de propietario de la línea telefónica, utiliza otros medios para realizar llamadas locales?

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

84



celular, el 2.5% ningún medio; empleado el 20% utilizan el teléfono celular, el 5% ningún medio; negocio o microempresa el 2.5% utiliza el teléfono celular, el 2.5% ningún medio; ama de casa el 2.5% utilizan el teléfono celular como otro medio para realizar llamadas locales, el 2.5% utilizan el teléfono público; en otro ocupación del propietario de la línea telefónica el 2.5% utilizan el teléfono celular, el 2.5% ningún medio para realizar llamadas locales. Anuladas no respondidas 35%.

Tabla 68. Ocupación de propietario de la línea telefónica, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo?

Preguntas 6 y 7		7. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo?														
3. Ocupación de Propietario de la línea Telefónica		a. Colocan candado al aparato	%	b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales ( larga distancia Nal/Internacional)	%	c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas	%	d. Restringen el número de llamadas al día	%	e. Usan el teléfono monedero en el hogar	%	f. Hacen llamadas desde el teléfono público	%	g. No hacen ningún control	%	TOTALES %
a. Independiente trabaja en el hogar		0	0,00%		0,00%	2	5,00%		0,00%		0,00%	0	0,00%	2	5,00%	10,00%
b. Independiente trabaja fuera del hogar			0,00%		0,00%		0,00%	1	2,50%		0,00%		0,00%	1	2,50%	5,00%
c. Empleado		1	2,50%	0	0,00%	5	12,50%	1	2,50%		0,00%	1	2,50%	7	17,50%	37,50%
d. Negocio o Microempresa		1	2,50%	1	2,50%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	5,00%
e. Ama de Casa		0	0,00%		0,00%	1	2,50%		0,00%		0,00%		0,00%	1	2,50%	5,00%
f. Estudiante			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Desempleado			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
h. Otro			0,00%		0,00%	1	2,50%	0	0,00%		0,00%		0,00%	1	2,50%	5,00%
Total	40	2	5,00%	1	2,50%	9	22,50%	2	5,00%	0	0,00%	1	2,50%	12	30,00%	67,50%
									Anuladas no respondidas			13				32,5%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANALISIS: en la pregunta 3. Ocupación de propietario de la línea telefónica, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo?; el 5% de los independientes que trabajan en el hogar tienen establecidos controles para el uso del teléfono fijo como son el código secreto para salida de llamadas, el 5% no hacen ningún control; de los independientes que trabajan fuera del hogar el 2.5% restringen el número de llamadas al día, el 2.5% no hacen ningún control; de los empleados el 2.5% colocan candado al aparato telefónico, el. 12.5% utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 2.5% restringen el número de llamadas al día, el 2.5% hacen llamadas desde el teléfono público, 17.5% no hacen ningún control; en negocio o microempresa el 2.5% colocan candado al aparato, el 2.5% usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales (larga distancia nal/ internacional); ama casa el 2.5% no hacen ningún control; en otro ocupación del propietario de la línea telefónica, el 2.5% utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 2.5% no hacen ningún control. Preguntas anuladas no respondidas 32.5%.

Tabla 69. Ocupación de propietario de la línea telefónica, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad.

Preguntas 8 y 9	8. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad						
3. Ocupación de Propietario de la línea Telefónica	a. Alto	%	b. Justo	%	c. Bajo	%	TOTALES %
a. Independiente trabaja en el hogar	3	7,50%	1	2,50%	0	0,00%	10,00%
b. Independiente trabaja fuera del hogar	1	2,50%	1	2,50%		0,00%	5,00%
c. Empleado	8	20,00%	9	22,50%		0,00%	42,50%



d. Negocio o Microempresa		1	2,50%	1	2,50%		0,00%	5,00%
e. Ama de Casa		2	5,00%	1	2,50%		0,00%	7,50%
f. Estudiante			0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Desempleado			0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
h. Otro			0,00%	3	7,50%		0,00%	7,50%
Total	40	15	37,50%	16	40,00%	0	0,00%	77,50%
			Anuladas no respondidas			9		22,5%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en la pregunta 3. Ocupación de propietario de la línea telefónica en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad; independiente trabaja en el hogar califica el costo del servicio telefónico local es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad el 7.5% los consideran alto, el 2.5% los considera justo; de los independientes que trabajan fuera del hogar el 2.5% lo consideran alto y el 2.5% justo; de los empleados el 20% consideran alto el servicio telefónico, el 22.5% lo consideran justo; negocio o microempresa el 2.5% consideran alto, el 2.5% justo; ama de casa 5% consideran alto y el 2.5% los consideran justo; en otro, ocupación del propietario de la línea telefónica el 7.5% lo consideran justo,. Anuladas no contestadas el 22.5%.

Tabla 70. Ocupación de propietario de la línea telefónica, porque considera alto el servicio telefónico.

Preguntas 8 y 9		9. Porque considera alto el servicio telefónico											
3. Ocupación de Propietario de la línea Telefónica	a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	%	b. El cargo fijo es muy alto	%	c. Falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto	%	d. Los costos adicionales (IVA, Impuestos...)	%	e. No cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas	%	f. Todas las anteriores	%	TOTALES %



a. Independiente trabaja en el hogar			0,00%		0,00%	2	5,00%	0	0,00%		0,00%		0,00%	5,00%
b. Independiente trabaja fuera del hogar		1	2,50%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2,50%
c. Empleado		3	7,50%	2	5,00%	0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	12,50%
d. Negocio o Microempresa		1	2,50%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2,50%
e. Ama de Casa		0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
f. Estudiante			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Desempleado			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
h. Otro			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
Total	40	5	12,50%	2	5,00%	2	5,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	22,50%
							Anuladas no respondidas			6	15%	justo o bajo	62.5%	77.50%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en la pregunta 3. Ocupación de propietario de la línea telefónica; porque considera alto el servicio telefónico; de los independientes trabajan en el hogar el 5% opina que falta claridad en lo cobrado, no cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas; el 2.5% de los independientes que trabajan fuera del hogar consideran que el consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso. En empleado: el 7.5% el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costos, el cargo fijo es muy alto; en negocio o microempresa el 2.5% el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso. El 62.5% respondió justo o bajo. Preguntas anuladas no respondidas 15%.

Tabla 71. Ocupación de propietario de la línea telefónica, porque considera justos y bajos el servicio telefónico.



Preguntas 8 y 9		10. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico							
3. Ocupación de Propietario de la línea Telefónica		a. El recibo llega por el consumo real	%	b. Económico/ el valor se ajusta la Presupuesto	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	TOTALES %
a. Independiente trabaja en el hogar			0,00%	1	2,50%		0,00%		2,50%
b. Independiente trabaja fuera del hogar			0,00%		0,00%	1	2,50%		2,50%
c. Empleado		4	10,00%	3	7,50%	2	5,00%		22,50%
d. Negocio o Microempresa		1	2,50%		0,00%		0,00%		2,50%
e. Ama de Casa		1	2,50%		0,00%		0,00%		2,50%
h. Otro		2	5,00%		0,00%	1	2,50%		7,50%
Total	40	8	20,00%	4	10,00%	4	10,00%	0	40,00%
Preguntas anuladas no respondidas						9	23%	contestaron alto	60,0%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en la pregunta 3. Ocupación de propietario de la línea telefónica; porque considera justos y bajos el servicio telefónico el 2.5% de los independientes que trabajan en el hogar consideran que es económico/ el valor se ajusta al presupuesto; de los independientes que trabajan fuera del hogar el 2.5% no responden; el 10% el recibo llega por el consumo real, el 7.5% lo consideran justo y bajo porque es económico/ el valor se ajusta al presupuesto, el 5% no responde; empleados el 10% el recibo llega por el consumo real, el 7.5% lo consideran justo y bajo porque es económico/ el valor se ajusta al presupuesto, el 5% no responde; en negocio o microempresa el 2.5% responde que considera justo y bajo el servicio telefónico porque el recibo llega por el consumo real; ama de casa el 2.5% consideran que el recibo llega por consumo real; en otra ocupación de propietario de la línea telefónica el 5% por que el recibo llega por el consumo real. Preguntas anuladas no responden el 23%.



Tabla 72. Ocupación de propietario de la línea telefónica, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 8 y 9		11. Como considera el actual sistema tarifario					
3. Ocupación de Propietario de la línea Telefónica		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	TOTALES %
a. Independiente trabaja en el hogar		2	5,00%	2	5,00%	1	12,50%
b. Independiente trabaja fuera del hogar			0,00%	2	5,00%		5,00%
c. Empleado		6	15,00%	8	20,00%	3	42,50%
d. Negocio o Microempresa			0,00%	2	5,00%		5,00%
e. Ama de Casa			0,00%	2	5,00%		5,00%
h. Otro		0	0,00%	1	2,50%	1	5,00%
Total	40	8	20,00%	17	42,50%	5	75,00%
		Preguntas anuladas no respondidas=				10	25,00%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: ocupación de propietario de la línea telefónica; como considera el actual sistema tarifario el 5% es regular, el 5% es regular, el 2.5% es malo; el 5% de los independientes que trabajan fuera del hogar dice que es regular; de los empleados el 15% dice que es bueno, y el 20% dice que es regular, el 7.5% que malo; en negocio o microempresa el 5% califica el servicio de telefonía fija como regular; ama de casa el 5% lo califica como regular; en otro el 2.5% lo califican regular, el 2.5% lo califica como malo. Preguntas anuladas no contestadas el 25%.

Tabla 73. Ocupación de propietario de la línea telefónica, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.



Preguntas 8 y 9		12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar								
3. Ocupación de Propietario de la línea Telefónica		a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	%	TOTALES %
a. Independiente trabaja en el hogar	3	7,50%	0	0,00%			0,00%	1	2,50%	10,00%
b. Independiente trabaja fuera del hogar		0,00%	1	2,50%			0,00%	1	2,50%	5,00%
c. Empleado	7	17,50%	0	0,00%	3	7,50%	3	7,50%	32,50%	
d. Negocio o Microempresa		0,00%		0,00%			0,00%	2	5,00%	5,00%
e. Ama de Casa	1	2,50%		0,00%	1	2,50%	0	0,00%	5,00%	
h. Otro	2	5,00%		0,00%	1	2,50%		0,00%	7,50%	
Total	40	13	32,50%	1	2,50%	5	12,50%	7	17,50%	65,00%
Preguntas anuladas no respondidas							14			35,00%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: ocupación de propietario de la línea telefónica, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar en independiente trabaja en el hogar, el 7.5% dice información automática de su saldo al momento de marcar, el 2.5% ninguna de las anteriores; en independiente trabaja fuera del hogar el 2.5% solicita ampliar la red de cobertura de telecomunicaciones a los estratos 1,2,3, el 2.5% ninguna de las anteriores; empleado el 17.5% información automática de su saldo al momento de marcar, el 7.5% otro servicio, el 7.5% ninguna de las anteriores; negocio o microempresa: el 5% ninguna de las anteriores; en ama de casa: el 2.5% solicita información automática de su saldo al momento de marcar, el 2.5% otros servicios; en otro: el 5% solicita información automática de su saldo al momento de marcar, el 2.5% otro servicio. Preguntas anuladas no respondidas 35%.



Tabla 74. Nivel educativo, quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico.

Preguntas 5 y 6		5. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico							
4. Nivel Educativo		a. El jefe del hogar	%	b. Entre los miembros del hogar que trabajan	%	c. Se distribuyen la cuenta según el consumo	%	d. Otra persona	TOTALES %
a. Primaria Incompleta		2	5,00%		0,00%		0,00%		5,00%
b. Primaria Completa			0,00%	1	2,50%		0,00%	1	5,00%
c. Secundaria incompleta		2	5,00%	1	2,50%		0,00%	2	12,50%
d. Secundaria completa		7	17,50%	2	5,00%	1	2,50%		25,00%
e. Técnico Completo			0,00%	2	5,00%		0,00%		5,00%
g. Universidad Incompleta		2	5,00%	1	2,50%		0,00%		7,50%
h. Universidad completa		7	17,50%	1	2,50%		0,00%		20,00%
i. Postgrado Especialización		1	2,50%	1	2,50%		0,00%	1	7,50%
Total	40	21	52,50%	9	22,50%	1	2,50%	4	10,00%
		Preguntas anuladas no respondidas					5		12,5%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: nivel educativo; quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico; de los que tienen primaria incompleta el 5% dice que jefe del hogar; de los de primaria completa el 2.5% dicen entre los miembros del hogar que trabajan, el 2.5% responde otra persona; de los que tienen secundaria incompleta el 5.% paga la factura del servicio telefónico el jefe del hogar, el 2.5% entre los miembros del hogar que trabajan y el 5 % la paga otra persona; de los que tienen secundaria completa el 17.5% el jefe del hogar paga la factura del servicio telefónico y el 5% dice que la pagan entre los miembros del hogar que trabajan, el 2.5% se



distribuyen la cuenta según el consumo; de los que tienen técnico completo el 5% pagan la factura telefónica entre los miembros del hogar que trabajan; de los que tienen universidad incompleta el 5% el que paga la factura telefónica es el jefe del hogar, el 2.5% entre los miembros del hogar que trabajan; contestaron universidad completa el 17.5% contesto el jefe del hogar, el 2.5% se distribuyen la cuenta según el consumo; postgrado especialización: el 2.5% nos informa que el jefe del hogar, el 2.5% responde entre los miembros del hogar que trabajan, el 2.5% dice que el que paga la factura del servicio telefónico es otra persona. Preguntas anuladas no respondidas el 12.5%.

Tabla 75. Nivel educativo, utiliza otros medios para realizar llamadas locales?

Preguntas 5 y 6		6. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales?										TOTALES %
4. Nivel Educativo		a. Teléfono Celular	%	b. Teléfono Público	%	c. Tarjeta Prepago	%	d. Otro Medio	%	e. Ningún Medio	%	
a. Primaria Incompleta		1	2,50%	0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2,50%
b. Primaria Completa			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	5,00%	5,00%
c. Secundaria incompleta		0	0,00%	1	2,50%		0,00%		0,00%	3	7,50%	10,00%
d. Secundaria completa		5	12,50%	1	2,50%		0,00%	0	0,00%	3	7,50%	22,50%
e. Técnico Completo		1	2,50%		0,00%		0,00%		0,00%	0	0,00%	2,50%
g. Universidad Incompleta		1	2,50%		0,00%		0,00%	0	0,00%	1	2,50%	5,00%
h. Universidad completa		6	15,00%	1	2,50%		0,00%		0,00%	1	2,50%	20,00%
i. Postgrado Especialización		1	2,50%		0,00%		0,00%	0	0,00%	1	2,50%	5,00%
Total	40	15	37,50%	3	7,50%	0	0,00%	0	0,00%	11	27,50%	72,50%
		Preguntas anuladas no respondidas							11			27,50%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANALISIS: 4, nivel educativo; utiliza otros medios para realizar llamadas locales? de los que tienen primaria incompleta el 2.5% dicen teléfono celular; de primaria completa el 5% responde ningún medio; secundaria incompleta: el 2.5% realiza llamadas por medio de teléfono público, el 7.5% responde ningún medio; secundaria completa el 12.5% utiliza el teléfono celular, el 25% responde teléfono público, el 7.5% responde ninguna medio; técnico completo el 2.5% responde teléfono celular; universidad incompleta el 2.50% hace llamadas por medio de celular; en universidad completa el 15% respondió el teléfono celular, el 2.5% responde el teléfono público y el 2.5% ningún medio; postgrado /especialización el 2.5% responde que realizan llamadas por celular, el 2.5% responde no utilizar ningún medio. Preguntas anuladas no respondidas el 27.5%.

Tabla 76. Nivel educativo, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo.

Preguntas 7 y 8	7. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo													
4. Nivel Educativo	a. Colocan candado al aparato	%	b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales ( larga distancia Nal/internacional)	%	c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas	%	d. Restringen el número de llamadas al día	%	e. Usan el teléfono monedero en el hogar	%	f. Hacen llamadas desde el teléfono público	%	g. No hacen ningún control	TOTALES %
a. Primaria Incompleta		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0	0,00%		0,00%	1	2,50%
b. Primaria Completa		0,00%		0,00%	1	2,50%		0,00%		0,00%		0,00%	1	5,00%
c. Secundaria incompleta	0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	5,00%
d. Secundaria completa		0,00%	1	2,50%	1	2,50%	3	7,50%	0	0,00%		0,00%	4	22,50%
e. Técnico Completo		0,00%		0,00%	2	5,00%		0,00%		0,00%		0,00%		5,00%



g. Universidad Incompleta					0,00%			0,00%	2	5,00%			0,00%		0,00%		0,00%	1	2,50%	7,50%
h. Universidad completa			0		0,00%			0,00%	1	2,50%			0,00%		0,00%	1	2,50%	1	2,50%	7,50%
i. Postgrado Especialización					0,00%			0,00%	2	5,00%	1	2,50%		0,00%			0,00%		0,00%	7,50%
Total	40	0	0,00%	1	2,50%	9	22,50%	4	10,00%	0	0,00%	1	2,50%	10	25,00%	62,50%				
Preguntas anuladas no respondidas												15	37,50%							

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: 4, nivel educativo, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo de las personas con primaria incompleta el 2.5% no hacen ningún control; de los que tienen primaria completa el 2.5% respondieron que utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 2.5% no hacen ningún control; de secundaria incompleta el 5.0% respondieron que no hacen ningún control; de los que tienen secundaria completa el 2.5% usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales (larga distancia nal/ internacional ), el 2.5% respondió que utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 7.5% restringen el número de llamadas al día y el 10.% no hacen ningún control; técnico completo el 5% utilizan el código secreto para salida de llamadas; de los que tienen universidad incompleta el 5.% respondieron que utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 2.5% no hacen ningún control; en universidad completa el 2.5% utilizan el código secreto para salida de llamadas; el 2.5% no hacen ningún control; postgrado/ especialización el 5% responde que utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 2.5% dice que restringen el número de llamadas al día. Anuladas no respondidas el 37.5%.

Tabla 77. Nivel educativo, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad.



Preguntas 7 y 8		8. En sus opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad					
4. Nivel Educativo		a. Alto	%	b. Justo	%	c. Bajo	TOTALES %
a. Primaria Incompleta		1	2,50%	1	2,50%		5,00%
b. Primaria Completa			0,00%	2	5,00%		5,00%
c. Secundaria incompleta		2	5,00%	3	7,50%		12,50%
d. Secundaria completa		5	12,50%	5	12,50%		25,00%
e. Técnico Completo			0,00%	2	5,00%		5,00%
g. Universidad Incompleta		3	7,50%		0,00%		7,50%
h. Universidad completa		2	5,00%	6	15,00%		20,00%
i. Postgrado Especialización		3	7,50%		0,00%		7,50%
Total	40	16	40,00%	19	47,50%	0	87,50%
		Anuladas no respondidas				5	12,5%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** 4,nivel educativo, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad de los que tienen primaria incompleta el 2.5 % respondieron que es alto, el 2.5% de los encuestados respondió que es justo; de los que tienen primaria completa el 5% respondió justo; de los que tienen secundaria incompleta respondió el 5% que es alto, el 7.5% que es justo; secundaria completa el 12.5% respondió que es alto, el 12.5% que es justo; en los que tienen técnico completo el 5 % dice que es justo; en técnico incompleto el 7.5% dice que alto; en los que tiene universidad incompleta el 7.5% dice que alto; en universidad completa el 5% respondió que es alto, 15% respondió que es justo; postgrado/ especialización el 7.5% respondió que es. Anuladas no respondidas el 12.5%.

Tabla 78. Nivel educativo, porque considera alto el servicio telefónico.



Preguntas 9 y 10		9. Porque considera alto el servicio telefónico											
4. Nivel Educativo		a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	%	b. El cargo fijo es muy alto	%	c. Falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto	%	d. Los costos adicionales (IVA, Impuestos...)	%	e. No cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas	%	f. Todas las anteriores	TOTALES %
a. Primaria Incompleta	0	0,00%		0,00%			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
b. Primaria Completa		0,00%		0,00%			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
c. Secundaria incompleta	0	0,00%		0,00%	1	2,50%		0,00%		0,00%		0,00%	2,50%
d. Secundaria completa	3	7,50%		0,00%	2	5,00%		0,00%		0,00%		0,00%	12,50%
e. Técnico Completo		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
f. Técnico Incompleto		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Universidad Incompleta	0	0,00%	1	2,50%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2,50%
h. Universidad completa	2	5,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	5,00%
i. Postgrado Especialización		0,00%	2	5,00%	0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	5,00%
Total	40	5	12,50%	3	7,50%	3	7,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	27,50%
		Preguntas no respondidas anuladas=		6	15,0%	Respondieron Justo o Bajo =							72,5%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** nivel educativo porque considera alto el servicio telefónico nivel educativo con secundaria incompleta el 2.5% falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor de lo cobrado; secundaria completa el 7.5% dijo que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 5% respondió que falta claridad de lo cobrado no se sabe el valor del impulso o minuto; universidad incompleta el 2.5% dijo que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso; en universidad completa el 5% responde que el consumo del hogar es bajo y el recibo llega costoso; en postgrado/ especialización responde que el cargo fijo es muy alto; respondieron justo o bajo el 72.5%; preguntas anuladas no respondidas el 15%.



Tabla 79. Nivel educativo, porque considera justos y bajos el servicio telefónico.

Preguntas 9 y 10		10. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico								
4. Nivel Educativo		a. El recibo llega por el consumo real	%	b. Económico/ el valor se ajusta la Presupuesto	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	%	TOTALES %
a. Primaria Incompleta			0,00%		0,00%	1	2,50%		0,00%	2,50%
b. Primaria Completa		2	5,00%		0,00%		0,00%		0,00%	5,00%
c. Secundaria incompleta		3	7,50%		0,00%		0,00%		0,00%	7,50%
d. Secundaria completa		1	2,50%	2	5,00%	1	2,50%	0	0,00%	10,00%
e. Técnico Completo		1	2,50%		0,00%	1	2,50%		0,00%	5,00%
f. Técnico Incompleto			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Universidad Incompleta			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
h. Universidad completa		3	7,50%	2	5,00%	1	2,50%		0,00%	15,00%
i. Postgrado Especialización			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
Total	40	10	25,00%	4	10,00%	4	10,00%	0	0,00%	45,00%
		Preguntas anuladas no respondidas			5	13%	Respondieron el servicio es alto			55,00%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** nivel educativo, porque considera justos y bajos el servicio telefónico: en primaria incompleta, el 2.5% no responde; en primaria completa: el 5% considera que es justo y bajo por el recibo llega por el consumo real; secundaria incompleta, el 7.5% dice que el recibo llega por el consumo real; secundaria completa el 2.5% contesto que el recibo llega por el consumo real, el 5% considera justo y bajo el servicio telefónico por que es económico/ el valor se ajusta al presupuesto, el 2.5% no responden; en técnico completo el 2.5%



consideran que el recibo llega por consumo real, el 2.5% no responden; en universidad completa el 7.5% el recibo llega por el consumo real, el 5% económico el valor se ajusta al presupuesto, el 2.5% no responde; el 55% responden que el servicio es alto; preguntas anuladas no respondidas el 13%.

Tabla 80. Nivel educativo, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 11 y 12		11. Como considera el actual sistema tarifario					
4. Nivel Educativo		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	TOTALES %
a. Primaria Incompleta		1	2,50%		0,00%	0	2,50%
b. Primaria Completa		1	2,50%	1	2,50%		5,00%
c. Secundaria incompleta		1	2,50%	3	7,50%	0	10,00%
d. Secundaria completa		2	5,00%	7	17,50%	1	25,00%
e. Técnico Completo		1	2,50%	1	2,50%		5,00%
g. Universidad Incompleta			0,00%	2	5,00%	1	7,50%
h. Universidad completa		4	10,00%	2	5,00%	2	20,00%
i. Postgrado Especialización		1	2,50%	2	5,00%		7,50%
Total	40	11	27,50%	18	45,00%	4	82,50%
		Preguntas anuladas no respondidas				7	17,50%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: nivel educativo, como considera el actual sistema tarifario en primaria incompleta considera el actual sistema tarifario como bueno el 2.5%; en primaria completa el 2.5% considera el actual sistema tarifario como bueno, el 2.5% lo considera regular; en secundaria incompleta el 2.5% lo considera bueno, el 7.5% lo considera regular; en secundaria completa el 5% lo considera bueno, el 17.5% lo considera regular, el 2.5% lo considera malo; técnico completo el 2.5% considera bueno el actual sistema tarifario, el 2.5% dice regular; en universidad



incompleta el 5% considera el sistema tarifario regular, 2.5% lo considera malo; en universidad completa el 10% considera bueno el actual sistema tarifario, el 5% lo considera regular, el 5% lo considera malo; postgrado/ especialización: el 2.5% lo considera bueno, el 2.5% lo considera regular. Preguntas anuladas no respondidas 17.5%.

Tabla 81. Nivel educativo, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 11 y 12		12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
4. Nivel Educativo		a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	TOTALES %
a. Primaria Incompleta			0,00%		0,00%	1	2,50%	0	2,50%
b. Primaria Completa			0,00%		0,00%		0,00%	2	5,00%
c. Secundaria incompleta	3	7,50%			0,00%	1	2,50%	1	12,50%
d. Secundaria completa	4	10,00%		1	2,50%	0	0,00%	4	22,50%
e. Técnico Completo	1	2,50%			0,00%		0,00%	1	5,00%
g. Universidad Incompleta	2	5,00%			0,00%	1	2,50%		7,50%
h. Universidad completa	3	7,50%			0,00%	3	7,50%	2	20,00%
i. Postgrado Especialización	0	0,00%			0,00%		0,00%	2	5,00%
Total	40	13	32,50%	1	2,50%	6	15,00%	12	30,00%
		Preguntas anuladas no respondidas						8	20,0%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: nivel educativo. como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar en primaria incompleta el 2.5% solicita implementar otro



servicio; en primaria completa el 5% responde ninguna de la anteriores; secundaria incompleta el 7.5% responde que información automática de su saldo al momento de marcar, el 2.5% responde otro, el 2.5% ninguna de las anteriores; secundaria completa el 10% solicita información automática al momento de marcar, el 2.5% solicitan ampliar la red de cobertura a los estratos 1,2,3, el 10% responde ninguna de las anteriores; técnico completo: manifiesta el 2.5% como servicio adicional solicita implementar información automática de su saldo al momento de marcar, el 2.5% ninguna de las anteriores; universidad incompleta manifiesta el 5% información automática de su saldo al momento de marcar, en otro el 2.5%; en universidad completa el 7.5% manifiesta información automática de su saldo al momento de marcar, en otro el 7.5%, en ninguna de las anteriores el 5%; en postgrado/ especialización: el 5% responde ninguna de las anteriores. Preguntas anuladas no contestadas el 20%.

Tabla 82. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, utiliza otros medios para realizar llamadas locales?

Preguntas 6 y 7		6. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales?										TOTALES %
5. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico		Telefóno Celular	%	b. Telefóno Público	%	c. Tarjeta Prepago	%	d. Otro Medio	%	e. Ningún Medio	%	
a. El jefe del hogar	11	27,50%		2	5,00%		0,00%	0	0,00%	6	15,00%	47,50%
b. Entre los miembros del hogar que trabajan	3	7,50%			0,00%		0,00%	0	0,00%	4	10,00%	17,50%
c. Se distribuyen la cuenta según el consumo	1	2,50%			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2,50%
d. Otra persona	1	2,50%		1	2,50%		0,00%		0,00%	2	5,00%	10,00%
Total	40	16	40,00%									77,50%
Preguntas Anuladas no respondidas										9	22,5%	



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, utiliza otros medios para realizar llamadas locales?: el 27.5% de los jefes del hogar utilizan el teléfono celular, el 5% utiliza el teléfono público, el 15% utilizan ningún medio; entre los miembros del hogar que trabajan el 7.5% utilizan el teléfono celular, el 10% utilizan ningún medio; se distribuyen la cuenta según el consumo el 2.5% utilizan el teléfono celular; otra persona de los que pagan la factura del servicio telefónico, el 2.5% utilizan el teléfono celular, el teléfono publico el 2.5%, el 2.5% ningún medio. Preguntas anuladas no respondidas el 22.5%.

Tabla 83. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo.

Preguntas 6 y 7		7. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo														
5. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico		a. Colocan candado al aparato	%	b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales ( larga distancia Nal/Internacional)	%	c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas	%	d. Restringen el número de llamadas al día	%	e. Usan el teléfono monedero en el hogar	%	f. Hacen llamadas desde el teléfono publico	%	g. No hacen ningún control	%	TOTALES
a. El jefe del hogar		0	0,00%		0,00%	6	15,00%	6	15,00%		0,00%	1	2,50%	10	25,00%	57,50%
b. Entre los miembros del hogar que trabajan		1	2,50%		0,00%	3	7,50%	2	5,00%		0,00%	0	0,00%	3	7,50%	22,50%
c. Se distribuyen la cuenta según el consumo			0,00%	1	2,50%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2,50%
d. Otra persona			0,00%		0,00%	2	5,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	5,00%	10,00%
Total	40	1	2,50%	1	2,50%	11	27,50%	8	20,00%	0	0,00%	1	2,50%	15	37,50%	92,50%
Preguntas Anuladas no respondidas =													3			7,5%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANALISIS: quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo: el jefe del hogar: 15% utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 15% restringen el número de llamadas al día, el 2.5% hacen llamadas desde el teléfono público, el 25% no hacen ningún control; entre los miembros del hogar que trabajan el 2.5% colocan candado al aparato, el 7.5% utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 5% restringen el número de llamadas al día, el 7.5% no hacen ningún control; se distribuyen la cuenta según el consumo: el 2.5% usan el teléfono solo para llamadas salida de llamadas especiales; en otra persona el 5% utiliza el código secreto para salida de llamadas, el 5% no hacen ningún control. Preguntas anuladas no contestadas el 7.5%.

Tabla 84. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad

Preguntas 8 y 9		8. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad					
5, Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico		a. Alto	%	b. Justo	%	c. Bajo	TOTALES %
a. El jefe del hogar		12	30,00%	12	30,00%	0	60,00%
b. Entre los miembros del hogar que trabajan		3	7,50%	7	17,50%		25,00%
c. Se distribuyen la cuenta según el consumo		1	2,50%		0,00%		2,50%
d. Otra persona		2	5,00%	2	5,00%		10,00%
Total	40	18	45,00%	21	52,50%	0	97,50%
		Preguntas anuladas no respondidas=1					2,5%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANALISIS: quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico; en sus opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad: el 30% de el jefe del hogar es quien paga la factura del servicio telefónico considera alto, el 30% lo considera justo; entre los miembros del hogar que trabajan el 7.5% considera alto el servicio telefónico, el 17.5% lo considera justo; se distribuyen la cuenta según el consumo: el 2.5% lo consideran alto; otra persona es quien paga el la factura de servicio telefónico el 5% considera alto el servicio telefónico, el 5% considera justo. Preguntas anuladas no respondidas 2.5%.

Tabla 85. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, porque considera alto el servicio telefónico.

Preguntas 8 y 9		9.Porque considera alto el servicio telefónico												
5. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico		a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	%	b. El cargo fijo es muy alto	%	c. Falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto	%	d. Los costos adicionales ( Iva, Impuestos...)	%	e. No cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas	%	f. Todas las anteriores	%	TOTALES %
a. El jefe del hogar		4	10,00%	2	5,00%	3	7,50%	0	0,00%		0,00%		0,00%	22,50%
b. Entre los miembros del hogar que trabajan		1	2,50%	0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2,50%
c. Se distribuyen la cuenta según el consumo		1	2,50%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2,50%
d. Otra persona		0	0,00%	1	2,50%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2,50%
Total	40	6	15,00%	3	7,50%	3	7,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	30,00%
Preguntas Anuladas no respondidas						5	12,50%	usuarios que respondieron Justo o Bajo en el servicio=57.5%						70,0%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, porque considera alto el servicio telefónico: el jefe del hogar el 10% considera que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 5% el cargo fijo es muy alto; el 7.5% dice que falta claridad en lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto; de entre los miembros del hogar que trabajan, el 2.5% consideran que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso; el 2.5% el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso; otra persona: el 2.5% cargo fijo es muy alto, preguntas anuladas no respondidas 12.5%.

Tabla 86. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, porque considera justos y bajos el servicio telefónico.

Preguntas 10, 11 y 12		10. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico							
5. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico o a. El		recibo llega por el consumo real	%	b. Económico/ el valor se ajusta la Presupuesto	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	TOTAL S %
a. El jefe del hogar	5	12,50%	4	10,00%	2	5,00%	0	0,00%	27,50%
b. Entre los miembros del hogar que trabajan	4	10,00%		0,00%	2	5,00%	0	0,00%	15,00%
c. Se distribuyen la cuenta según el consumo		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
d. Otra persona	2	5,00%		0,00%		0,00%		0,00%	5,00%
Total	40	11	27,50%	4	10,00%	4	10,00%	0	0,00%
		Preguntas anuladas no respondidas 4					10%	Respondió Alto	52,50%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, porque considera justos y bajos el servicio telefónico: el jefe del hogar contesta el 12.5% dice que el recibo llega por el consumo real, el 10% considera económico el valor se ajusta al presupuesto, el 5% no responde; entre los miembros del hogar que trabajan: el 10% responde que el recibo llega por el consumo real y el 5% no



responde; en otra persona es la que paga la factura del servicio telefónico el 5% considera que el recibo llega por consumo real; el 52% considera que servicio telefónico es alto. Preguntas anuladas no respondidas el 10%.

Tabla 87. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, Como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 10, 11 y 12		11. Como considera el actual sistema tarifario					
5. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	TOTALES %
a. El jefe del hogar	11		27,50%	1	2,50%	5	42,50%
b. Entre los miembros del hogar que trabajan	4		10,00%	6	15,00%		25,00%
c. Se distribuyen la cuenta según el consumo			0,00%	1	2,50%		2,50%
d. Otra persona	2		5,00%	2	5,00%		10,00%
Total	40	17	42,50%	10	25,00%	5	80,00%
		Preguntas anuladas no respondidas				8	20,0%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, como considera el actual sistema tarifario: el jefe del hogar el 27.5% lo considera bueno, el 2.5% lo considera regular, el 12.5% lo considera malo; de entre los miembros del hogar que trabajan el 10% responden bueno, el 15% responde regular; se distribuyen la cuenta según el consumo el 2.5% los consideran regular; en otra persona es la que paga la factura de servicio telefónico el 5% considera bueno, el 5% lo considera regular. Preguntas anuladas no respondidas el 20%.

Tabla 88. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.



Preguntas 10, 11 y 12		12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
5. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico		a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	TOTALES %
a. El jefe del hogar	11	27,50%	1	2,50%	5	12,50%	5	12,50%	55,00%
b. Entre los miembros del hogar que trabajan	4	10,00%	0	0,00%		0,00%	5	12,50%	22,50%
c. Se distribuyen la cuenta según el consumo		0,00%		0,00%		0,00%	1	2,50%	2,50%
d. Otra persona	1	2,50%	0	0,00%	1	2,50%	1	2,50%	7,50%
Total	40	16	40,00%	1	2,50%	6	15,00%	12	30,00%
Preguntas Anuladas no respondidas=						5			12,5%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar; el jefe del hogar responde el 27.5% solicita información automática al momento de marcar, el 2.5% amplía la red de cobertura a los estratos 1.2.3, otro servicio el 12.5%, ninguna de las anteriores el 12.5%; entre los miembros del hogar que trabajan el 10% solicitan información automática de su saldo al momento de marcar; el 12.5% dice ninguna de las anteriores; se distribuyen la cuenta según el consumo el 2.5% responde ninguna de las anteriores; en otra persona es quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico responden el 2.5% solicita información automática al momento de marcar, el 2.5% responde otro, el 2.5% responde ninguna de las anteriores. Preguntas anuladas no respondidas el 12.5%.

Tabla 89. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo.



Preguntas 7 y 8		7. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo														TOTALES %
6. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales		a. Colocan candado al aparato	%	b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales ( larga distancia Nal/Internacional)	%	c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas	%	d. Restringen el número de llamadas al día	%	e. Usan el teléfono monedero en el hogar	%	f. Hacen llamadas desde el teléfono público	%	g. No hacen ningún control	%	
a. Teléfono Celular		1	2,50%	1	2,50%	6	15,00%	4	10,00%		0,00%	0	0,00%	5	12,50%	42,50%
b. Teléfono Público		0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	2,50%	1	2,50%	5,00%
c. Tarjeta Prepago			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
d. Otro Medio			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
e. Ningún Medio			0,00%		0,00%	4	10,00%		0,00%		0,00%	0	0,00%	7	17,50%	27,50%
Total	40	1	2,50%	1	2,50%	10	25,00%	4	10,00%	0	0,00%	1	2,50%	13	32,50%	75,00%
		Anuladas no respondidas		10	25,0%											25,00%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: utiliza otros medios para realizar llamadas locales, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo: de los que tienen teléfono celular, el 2.5% colocan candado al aparato, el 2.5% utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 15% restringen el número de llamadas al día, el 10% no hacen ningún control; de los que utilizan otro medio como el teléfono público el 2.5% hacen llamadas desde el teléfono público, el 2.5% no hacen ningún control; de los que no utilizan ningún medio para realizar llamadas locales, el 10% utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 17.5% no hacen ningún control preguntas anuladas no respondidas el 25%.



Tabla 90. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad.

Preguntas 7 y 8		8. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad					
6. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales		a. Alto	%	b. Justo	%	c. Bajo	TOTALES %
a. Teléfono Celular		10	25,00%	8	20,00%		45,00%
b. Teléfono Público			0,00%	3	7,50%		7,50%
c. Tarjeta Prepago			0,00%		0,00%		0,00%
d. Otro Medio			0,00%		0,00%		0,00%
e. Ningún Medio		5	12,50%	7	17,50%		30,00%
Total	40	15	37,50%	18	45,00%	0	82,50%
		Preguntas anuladas no respondidas		7		18%	

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: utiliza otros medios para realizar llamadas locales, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad de los que utilizan el teléfono celular como otro medio para realizar llamadas locales el 25% considera alto el servicio de telefonía fija, el 20% lo considera justo; de los que utilizan el teléfono público como sustituto el 7.5% lo considera justo; de los que no utilizan ningún medio como sustituto el 12.5% considera alto, el 17.5% lo considera justo.

Preguntas anuladas no contestadas el 18%.



Tabla 91. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, porque considera alto el servicio telefónico.

Preguntas 9 y 10		9. Porque considera alto el servicio telefónico																													
6. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales		a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso		%		b. El cargo fijo es muy alto		%		claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o		%		d. Los costos adicionales (Iva, Impuestos...)		%		e. No cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas		%		f. Todas las anteriores		%		g. No hacen ningún control		%		TOTALES %	
a. Teléfono Celular		5	12,50%	1	2,50%	1	2,50%	0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		17,50%		
b. Teléfono Publico			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		
c. Tarjeta Prepago			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		
d. Otro Medio			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		
e. Ningún Medio		1	2,50%	2	5,00%	1	2,50%	0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		10,00%		
Total	40	6	15,00%	3	7,50%	2	5,00%	0	0,00%	0	0,00%		0,00%	0	0,00%		0,00%	0	0,00%		0,00%	0	0,00%		0,00%		0,00%		27,50%		
		Preguntas anuladas no respondidas=				3	7,5%						Respondieron que el servicio de TPBCL es Justo o Bajo=						72.50%												

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, porque considera alto el servicio telefónico de los que utilizan el teléfono celular el 12.5% dice que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 2.5% responde que el cargo fijo es muy alto, el 2.5% responden que falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto; de los que no utilizan ningún medio el 2.5% el consumo en el hogar es bajo el recibo llega costoso, el cargo fijo es muy alto responde el 5%, el 2.5% falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto.



El 7.5% preguntas anuladas no respondidas.

Tabla 92. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, porque considera justos y bajos el servicio telefónico.

Preguntas 9 y 10		10. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico								
6. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales		a. Recibo llega por el consumo real	%	b. Económico o el valor se ajusta la Presupuesto	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	%	TOTALES %
a. Teléfono Celular	3	7,50%		1	2,50%	3	7,50%	0	0,00%	17,50%
b. Teléfono Público	1	2,50%		2	5,00%		0,00%		0,00%	7,50%
c. Tarjeta Prepago		0,00%			0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
d. Otro Medio		0,00%			0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
e. Ningún Medio	5	12,50%		1	2,50%	1	2,50%		0,00%	17,50%
Total	40	9	22,50%	4	10,00%	4	10,00%	0	0,00%	42,50%
		Anuladas no respondidas								
										57,50%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: utiliza otros medios para realizar llamadas locales, porque considera justos y bajos el servicio telefónico de los que utilizan teléfono celular el 7.5% dice el recibo llega por el consumo real, el 2.5% económico el valor se ajusta al presupuesto el 7.5% no responde; teléfono público el 2.5% responde que el recibo llega por el consumo real, el 5% económico el valor se ajusta al presupuesto; de los que no utilizan ningún medio el 12.5% dice que el recibo llega por el consumo real, 2.5% dice que es económico/ el valor se ajusta al presupuesto, no responde el 2.5%. El 57.5% respondió que el servicio tiene un costo alto, el 7.5% preguntas anuladas no respondidas.

Tabla 93. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, como considera el actual sistema tarifario.



Preguntas 11 y 12		11. Como considera el actual sistema tarifario					
6. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	TOTALES %
a. Teléfono Celular		5	12,50%	9	22,50%	4	45,00%
b. Teléfono Público		2	5,00%	1	2,50%		7,50%
c. Tarjeta Prepago			0,00%		0,00%		0,00%
d. Otro Medio			0,00%		0,00%		0,00%
e. Ningún Medio		3	7,50%	8	20,00%	1	30,00%
Total	40	10	25,00%	18	45,00%	5	82,50%
		7 ANULADAS		17,5%		17,50%	

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** utiliza otros medios para realizar llamadas locales. Como considera el actual sistema tarifario: de los que utilizan teléfono celular el 12.5% lo consideran bueno, el 22.5% lo consideran regular, el 10% lo consideran malo; de los que utilizan el teléfono público el 5% lo consideran bueno, el 2.5% los consideran regular; de los que respondieron ningún medio el 7.5% respondió bueno, el 20% respondió regular, el 2.5% respondió malo. Preguntas anuladas no respondidas el 17.5%.

Tabla 94. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 11 y 12		12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
6. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales		a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	TOTALES %
a. Teléfono Celular		8	20,00%	1	2,50%	3	7,50%	5	42,50%
b. Teléfono Público		2	5,00%		0,00%	1	2,50%		7,50%
c. Tarjeta Prepago			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
d. Otro Medio			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
e. Ningún Medio		3	7,50%	0	0,00%	2	5,00%	6	27,50%
Total	40	13	32,50%	1	2,50%	6	15,00%	11	77,50%
				Preguntas anuladas no respondidas		9		22,50%	



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: utiliza otros medios para realizar llamadas locales, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar: de los que usan teléfono celular el 20% solicitan información automática del saldo al momento de marcar; el 2.5% contesto que ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1,2,3, el 7.5% considera que otro, el 12.5% responde que ninguna de las anteriores; de los que utilizan el teléfono público el 5% respondió información automática del saldo al momento de marcar , el 2.5% dice otro servicio; en ningún medio el 7.5% respondió que información automática su saldo al momento de marcar, el 5% dice otro servicio y el 15% dice ninguna de las anteriores. Preguntas anuladas no contestadas el 22.5%.

Tabla 95. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad.

Preguntas 8 y 9	8. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad						
7. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo	a. Alto	%	b. Justo	%	c. Bajo	%	TOTAL ES %
a. Colocan candado al aparato	1	2,50%		0,00%		0,00%	2,50%
b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales larga distancia Nal-Internacional	1	2,50%		0,00%		0,00%	2,50%
c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas	7	17,50%	4	10,00%		0,00%	27,50%
d. Restringen el número de llamadas al día	2	5,00%	2	5,00%		0,00%	10,00%
e. Usan teléfono monedero en el hogar		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
f. Hacen llamadas desde el teléfono público		0,00%	1	2,50%		0,00%	2,50%



g. No hacen ningún control	6	15,00%	9	22,50%		0,00%	37,50%
Total	40	17	42,50%	16	40,00%	0	82,50%

Anuladas 7 17,50%

17,50%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad; de los que le colocan candado al aparato el 2.5% consideran alto el costo del servicio; el 205% de los que usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales larga distancia nal/internacional lo consideran alto. De las personas encuestadas del estrato 4 que utilizan el código secreto para salida de llamadas respondieron que es alto el costo 17.5% y el 10% responden que es justo; de los que restringen el numero de llamadas al día el 5% responden que es alto, el 5% responden que justo. Hacen llamadas desde el teléfono público el 2.5% responden justo. De los que no hacen ningún control al uso del teléfono fijo el 15% responden que el costo del servicio es alto, el 22.5 % responden que es justo. Preguntas anuladas no respondidas 17.5%.

Tabla 96. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, porque considera alto el servicio telefónico.

Preguntas 8 y 9		9. Porque considera alto el servicio telefónico											
7. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo	a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	%	b. El cargo fijo es muy alto	%	claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o	%	c. Los costos adicionales (Iva, impuestos...)	%	e. No cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas	%	f. Todas las anteriores	%	TOTALES %
a. Colocan candado al aparato	1	2,50%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2,50%
b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales larga distancia Nal-Internacional	1	2.50%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%		0.00%	2.50%



c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas			0,00%	3	7,50%	2	5,00%	0	0,00%		0,00%		0,00%	12,50%
d. Restringen el número de llamadas al día		1	2,50%	0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2,50%
e. Usan teléfono monedero en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
f. Hacen llamadas desde el teléfono público			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. No hacen ningún control		3	7,50%		0,00%	1	2,50%	0	0,00%		0,00%		0,00%	10,00%
Total	40	6	15,00%	3	7,50%	3	7,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	30,00%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, porque considera alto el servicio telefónico: en colocan candado al aparato telefónico el 2.5% responde que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso; de los que usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales (nal/ internacional) el 2.5% el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso. Utilizan el código secreto para salida de llamadas el 7.5% consideran que el cargo fijo es muy alto. El 5% dicen que falta claridad en lo cobrado que no se sabe el valor del impulso o minuto. Restringen en número de llamadas al día el 2.5% responde que el consumo del hogar el bajo y el recibo llega costoso. De los que no hacen ningún control el 7.5% consideran el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 2.5% responde que falta claridad en lo cobrado, el responde que no se sabe el valor del impulso o minuto, respondidas como justo o bajo el servicio de TPBCL el 70%.

Tabla 97. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, porque considera justos y bajos el servicio telefónico.



Preguntas 10, 11 y 12		10. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico								
7. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo		a. El recibo llega por el consumo real	%	b. Económico/ el valor se ajusta la Presupuest	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	%	TOTALES %
a. Colocan candado al aparato			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales larga distancia Nal-Internacional			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas	2		5,00%	1	2,50%	1	2,50%		0,00%	10,00%
d. Restringen el numero de llamadas al día			0,00%		0,00%	1	2,50%	0	0,00%	2,50%
e. Usan teléfono monedero en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
f. Hacen llamadas desde el teléfono público			0,00%	1	2,50%		0,00%		0,00%	2,50%
g. No hacen ningún control	6		15,00%	1	2,50%	2	5,00%		0,00%	22,50%
Total	40	8	20,00%	3	7,50%	4	10,00%	0	0,00%	37,50%
		Anuladas	7		17,50%	Respondieron el servicio es alto				62,5%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, porque considera justos y bajos el servicio telefónico: de los que utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 2.5% responde que es económico el valor se ajusta al presupuesto, el 2.5% no responde; en restringen el numero de llamadas al día dicen que el recibo llega por el consumo real el 2.5% no responde. Hacen llamadas desde el teléfono público el 2.5% que es económico el valor se ajusta al presupuesto; de los que no hacen ningún control el 15% responden que el recibo llega por el consumo real, el 2.5% económico el valor se ajusta al presupuesto, no responden el 5%; el 62.5% contestaron que el servicio de telefonía fija es alto. Preguntas anuladas no respondidas que equivalen al 17.5%.



Tabla 98. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 10, 11y 12		11. Como considera el actual sistema tarifario					
7. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	TOTAL S %
a. Colocan candado al aparato			0,00%	1	2,50%		2,50%
b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales larga distancia Nal-Internacional			0,00%	1	2,50%		2,50%
c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas		2	5,00%	6	15,00%	3	27,50%
d. Restringen el numero de llamadas al día		1	2,50%	3	7,50%		10,00%
e. Usan teléfono monedero en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%
f. Hacen llamadas desde el teléfono publico		1	2,50%		0,00%		2,50%
g. No hacen ningún control		6	15,00%	6	15,00%	3	37,50%
Total	40	10	25,00%	17	42,50%	6	15,00%
		Preguntas anuladas no respondidas=		7			17,50%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, como considera el actual sistema tarifario: respondieron regular el 2.5% de los encuestados que le colocan candado al aparato; respondieron los que usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales el larga distancia nacional/ internacional el 2.5% que es regular de los que utilizan el código secreto para salida de llamadas dieron como respuesta bueno el 5%, regular el 15%, malo el 7.5%; restringen el número de llamadas al día consideran bueno el 2.5% y regular el 7.5%; en hacen llamadas desde el teléfono público el 2.5% responden bueno; de los que no hacen ningún control respondió bueno el 15%, regular el 15% y malo el 7.5%.preguntas anuladas no respondidas el 17.5%.



Tabla 99. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 10, 11y 12		12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
7. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo		Información automática de su saldo al momento	%	la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	TOTALES %
a. Colocan candado al aparato		1	2,50%		0,00%		0,00%		2,50%
b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales larga distancia Nal-Internacional			0,00%		0,00%		0,00%	1	2,50%
c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas		6	15,00%	0	0,00%	1	2,50%	3	25,00%
d. Restringen el numero de llamadas al día		1	2,50%	1	2,50%		0,00%	2	10,00%
e. Usan teléfono monedero en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
f. Hacen llamadas desde el teléfono publico		1	2,50%		0,00%		0,00%		2,50%
g. No hacen ningún control		3	7,50%	0	0,00%	5	12,50%	5	32,50%
Total	40	12	30,00%	1	2,50%	6	15,00%	11	27,50%
				30		Anulada no respondida		10	25,00%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar: de los que le colocan candado al aparato telefónico el 2.5% responde que se solicita información automática de su saldo al momento de marcar; de los que usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales larga distancia (nal/ internacional) el 2.5% ninguna de las anteriores; de los que usan el código secreto para salida



de llamadas el 15% responde solicita implementar información automática de su saldo al momento de marcar, el 2.5% responde que solicita ampliar la red de cobertura del servicio de telecomunicaciones a los estratos 1.2.3, el 2.5% responde que solicita otros servicios, el 7.5% responde ninguna de la anteriores; de los que restringen el número de llamadas al día el 2.5% solicita información automática de su saldo al momento de marcar, el 2.5% responde que se debe ampliar la red de cobertura del servicio de telecomunicaciones a los estratos 1.2.3, el 5% responde ninguna de las anteriores; hacen llamadas desde el teléfono público: el 2.5% responde que solicita información automática al momento de marcar; en no hacen ningún control el 7.5% responde que se debe implementar la información automática de su saldo al momento de marcar, el 1.5% responde que otros servicios adicionales, el 12.5% responde ninguna de las anteriores. Preguntas anuladas no respondidas 25%.

Tabla 100. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, porque considera alto el servicio telefónico

Preguntas 9 y 10		9. Porque considera alto el servicio telefónico												
8. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad		a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	%	b. El cargo fijo es muy alto	%	c. Falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto	%	d. Los costos adicionales ( Iva, Impuestos...)	%	e. No cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas	%	f. Todas las anteriores	%	TOTALES %
	a. Alto	6	15,00%	3	7,50%	3	7,50%		0,00%		0,00%		0,00%	22,50%
	b. Justo		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
	c. Bajo		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
	Total	40	6	15,00%	3	7,50%	3	7,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		No Respondidas o		Anuladas	1	2,5%				Respondieron el servicio es justo o bajo			77,50%	



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, porque considera alto el servicio telefónico los usuarios que respondieron alto el 15% dicen que consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 7.5% el cargo fijo es muy alto, el 7.5% que falta claridad en lo cobrado no se sabe el valor del impulso o minuto, respondieron que el servicio es justo 77.5% .anuladas no respondidas 77.5%.

Tabla 101. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, porque considera justos y bajos el servicio telefónico.

Preguntas 9 y 10		10. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico								
8. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad		a. El recibo llega por el consumo real	%	b. Económico/ el valor se ajusta la Presupuesto	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	%	TOTALES %
a. Alto			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
b. Justo		11	27,50%	4	10,00%	4	10,00%	0	0,00%	47,50%
c. Bajo			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
Total	40	11	27,50%	4	10,00%	4	10,00%	0	0,00%	47,50%
		Anuladas no Respondidas 2			5%	Respondieron el servicio es Alto				52,50%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, porque considera justos y bajos el servicio telefónico: en Justo el 27.5% dicen que el recibo llega por consumo real, el 10% económico el valor se ajusta al presupuesto, el 10% no



responde. Respondieron que consideran alto el servicio de telefonía fija 52.5%. Preguntas anuladas no respondidas el 5%

Tabla 102. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 11y 12		11. Como considera el actual sistema tarifario						
Como calificari a el costo del servicio telefonico o local, es decir el correspo ndiente a llamadas		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	%	TOTAL S %
	a. Alto	1	2,50%	12	30,00%	4	10,00%	42,50%
	b. Justo	10	25,00%	7	17,50%	2	5,00%	47,50%
	c. Bajo		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
	Total	40	11	27,50%	19	47,50%	6	15,00%
		Preguntas anuladas no respondidas				4	10%	10,0%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, como considera el actual sistema tarifario: alto el 2.5% de los usuarios lo consideran bueno, el 30% lo consideran regular, el 10% de los usuarios lo consideran malo; en los usuarios que lo califican justo el 25% lo consideran bueno, el 17.5% lo consideran regular, el 5% lo consideran malo. Preguntas anuladas no respondidas 10%.

Tabla 103. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad,

Preguntas 11y 12	12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar
------------------	---



opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondient e a llamadas admonstracion automática de su saldo al momento de marcar		%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaci ones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	%	e. No cobran lo real//llegan llamadas no realizadas	%	f. Todas las anteriores	%	TOTALES %	
a. Alto		8	20,00%		1	2,50%	6	15,00%	0	0,00%		0,00%	37,50%	
b. Justo		8	20,00%	1	2,50%	5	12,50%	6	15,00%	0,00%		0,00%	50,00%	
c. Bajo			0,00%			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%	
Total	40	16	40,00%	1	2,50%	6	15,00%	12	30,00%	0	0,00%	0	0,00%	87,50%
		Preguntas anuladas no respondidas				5						12,50%		

ANÁLISIS: en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar: de los usuarios que califican alto el servicio de telefonía fija el 20% desean que implemente la información automática del su saldo al momento de marcar, el 2.5 otro servicio, el 15% ninguna de las anteriores; en la respuesta a la calificación del costo del servicio de telefonía local es justo, el 20% desean información automática del su saldo al momento de marcar, el 2.5% responden ampliar la red de cobertura a los estratos 1,2,3, el 12.5% otro servicio, el 15% responden ninguna de las anteriores; preguntas anuladas no respondidas 12.5%.

Preguntas 10, 11 y 12	10. Porque considera justos y bajos el servicio telefonico								11. Como considera el actual sistema tarifario						
9. Porque considera alto el servicio telefonico	a. El precio llega por el consumo real	%	Economico/ el valor se ajusta la Presupuest	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	%	a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	%	TOTALES %
a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	5	12,50%	1	2,50%	15,00%
b. El cargo fijo es muy alto		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	2,50%	2	5,00%		0,00%	7,50%



c. falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto																
		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	5,00%	1	2,50%	7,50%	
d. Los costos adicionales (Iva- Impuestos...)		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%	
e. No cobran lo real/llegan llamadas no realizadas		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%	
f. Todas las anteriores		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%	
Total	40	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	2,50%	9	22,50%	2	5,00%	30,00%
Anuladas 16										Anuladas	22	55%	70,00%			

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: porque considera alto el servicio telefónico, como considera el actual sistema tarifario: el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso el 12.5% dice regular, el 2.5% que es malo; los usuarios que respondieron , el cargo fijo es muy alto dicen que es bueno el 2.5%, regular el 5%; falta claridad en lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto el 5% respondió que es regular y el 2.5% respondió que es malo; preguntas anuladas no respondidas 55%. Respondieron justo o bajo el servicio el 70%.

Tabla 105. Porque considera alto el servicio telefónico, Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 10, 11 y 12		12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
9. Porque considera alto el servicio telefónico	a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	%	TOTALES %
a. El consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso	2	5,00%		0,00%		0,00%	4	10,00%	15,00%
b. El cargo fijo es muy alto		0,00%	0	0,00%	1	2,50%	1	2,50%	5,00%



c. falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto	2	5,00%		0,00%		0,00%	0	0,00%	5,00%	
d. Los costos adicionales (Iva-Impuestos...)		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%	
e. No cobran lo real/llegan llamadas no realizadas		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%	
f. Todas las anteriores		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%	
Total	40	4	10,00%	0	0,00%	1	2,50%	5	12,50%	25,00%
			Anuladas	22	55%				75,00%	

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: porque considera alto el servicio telefónico, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar: respondieron los usuarios donde el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso el 5% que solicitan información automática de su saldo al momento de marcar, el 10% respondió que ninguna de las anteriores; en donde los usuarios consideran el cargo fijo es muy alto el 2.5% respondió otro; en falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto respondieron el 5% responde que solicitan información automática de su saldo al momento de marcar; preguntas anuladas no respondidas el 55%. Respondieron que el servicio es justo o bajo el 75%.

Tabla 106. Porque considera justo y bajo el servicio telefónico, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 11 y 12		11. Como considera el actual sistema tarifario						TOTAL ES %
10. Porque consideraba justo y bajo el servicio telefónico		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	%	
a. El consumo llega por el consumo real		5	12,50%	4	10,00%	1	2,50%	25,00%
b. Económico/El valor se ajusta al presupuesto		2	5,00%	1	2,50%	1	2,50%	10,00%



c. No responden		2	5,00%	2	5,00%		0,00%	10,00%
d. Todas las anteriores			0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
Total	40	9	22,50%	7	17,50%	2	5,00%	45,00%
		Anuladas	3	7,50%	Consideran alto el servicio de telefonía			55,00%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: porque considera justo y bajo el servicio telefónico, como considera el actual sistema tarifario: en los usuarios que consideran que el consumo llega por lo real el 12.5% consideran bueno el actual sistema tarifario, el 10% lo consideran regular el 2.5% lo consideran malo; los usuarios que califican como económico/el valor se ajusta al presupuesto el 5% consideran bueno el actual sistema tarifario, el 2.5% lo consideran regular y el 2.5% lo consideran malo. No responden el 5% lo consideran bueno, el 5% regular. Consideran alto el servicio de telefonía el 55%.

Preguntas anuladas no respondidas el 7.5%.

Tabla 107. Porque considera justo y bajo el servicio telefónico, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 11 y 12		12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar								
10. Porque considera justo y bajo el servicio telefónico		a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	%	TOTALES %
a. El consumo llega por el consumo real		3	7,50%		0,00%	4	10,00%	4	10,00%	27,50%
b. Económico/El valor se ajusta al presupuesto		3	7,50%		0,00%		0,00%	1	2,50%	10,00%
c. No responden		1	2,50%	1	2,50%	1	2,50%	0	0,00%	7,50%
d. Todas las anteriores			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
Total	40	7	17,50%	1	2,50%	5	12,50%	5	12,50%	45,00%
		Preguntas anuladas no respondidas			1	3%	Respondieron el servicio es alto			55,00%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: porque considera justo y bajo el servicio telefónico, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar en el recibo llega por el consumo real, el 7.5% de los usuarios de telefonía fija solicitan información automática del saldo al momento de marcar, el 10% solicitan otro servicio adicional, el 10% en ninguna de las anteriores; en económico /el valor se ajusta al presupuesto el 7.5% solicita información automática de su saldo al momento de marcar, el 2.5% ninguna de las anteriores; en no responden el 2.5% solicitan información automática al momento de marcar, el 2.5% solicitan ampliar la red de cobertura de los servicios de telecomunicaciones a los estratos 1.2.3.el 2.5% otro servicio. Usuarios que respondieron que el servicio telefónico es alto 55%.

Preguntas anuladas no respondidas el 2.5%.

Tabla 108. Como considera el actual sistema tarifario, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 11 y 12		12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
11. Como considera el actual sistema tarifario		a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	TOTALES %
a. Bueno		2	5,00%	0	0,00%	3	7,50%	4	22,50%
b. Regular		8	20,00%	1	2,50%	2	5,00%	7	45,00%
c. Malo		4	10,00%		0,00%	1	2,50%	1	15,00%
Total	40	14	35,00%	1	2,50%	6	15,00%	12	82,50%
		anuladas	7	17,50%					17,50%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: como considera el actual sistema tarifario, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementa: de los usuarios que consideran el sistema tarifario actual bueno el 5% solicitan implementar la información automática de su saldo al momento de marcar, el 7.5% en otro, el 10% ninguna de las anteriores; de los usuarios que respondieron en regular el 20% solicitan información automática de su saldo al momento de marcar, el 2.5% solicitan ampliar la red de cobertura de servicio a los estratos 1.2.3., el 5% otro servicio, el 17.5% responden ninguna de las anteriores; en los usuarios que respondieron malo el 10% solicitan información automática de su saldo al momento de marcar, el 2.5% solicitan otro servicio, ninguna de las anteriores 2.5%.

Preguntas anuladas no respondidas el 17.5%.

## ESTRATO 7 MUNICIPIO DE PEREIRA

Tabla 109. Indica la información demográfica de los usuarios.

Preguntas 3 y 4		Ocupación del propietario de la línea telefónica																
Propiedad del inmueble		a. Independiente; Trabaja en el Hogar		b. Independiente; trabaja fuera del hogar		c. empleado		d. Negocio o Microempresa		e. Ama de Casa		f. Estudiante		g. Desempleado		h. Otro		totales 100%
			%		%		%		%		%		%		%		%	
a. Propietario	0	0,00%		0,00%		1	1,37%	7	9,59%	1	1,37%		0,00%		0,00%		0,00%	12,33%
b. Arrendatario	0	0,00%		1	1,37%	1	1,37%	29	39,73%	0	0,00%		0,00%		0,00%	4	5,48%	47,95%
c. Otro	0	0,00%		0,00%		1	1,37%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1,37%
Total	73	0	0,00%	1	1,37%	3	4,11%	36	49,32%	1	1,37%	0	0,00%	0	0,00%	4	5,48%	61,64%
		Anuladas=6		Anuladas no respondidas13						28								38,36%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en la pregunta 2. Propiedad del inmueble muestra en propietarios ocupación del propietario de la línea telefónica el 1.37% son empleados, el 9.59% tienen negocio o microempresa, el 1.37% son amas de casa. En arrendatario: el 1.37% es independiente y trabaja fuera del hogar, el 1.37% es empleado, el 39.73% tiene negocio o microempresa, el 5.48% se dedican a otras actividades. En otro propietario del inmueble el 1.37% están empleados. Preguntas anuladas no contestadas el 38.36%.

Tabla 110. Propiedad del inmueble, nivel educativo.

Preguntas 3 y 4		Nivel Educativo																																					
Propiedad del inmueble		a. Primaria Incompleta		%		b. Primaria Completa		%		c. Secundaria Incompleta		%		d. Secundaria Completa		%		e. Técnico Completo		%		f. Técnico Incompleto		%		g. Universidad Incompleta		%		h. Universidad Completa		%		i. Postgrado/Especialización		%		totales 100%	
a. Propietario		0	0,00%		0,00%		0,00%	1	1,37%	4	5,48%		0,00%		0,00%	4	5,48%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	12,33%			
b. Arrendatario		1	1,37%	0	0,00%	6	8,22%	4	5,48%	4	5,48%	1	1,37%	3	4,11%	7	9,59%	2	2,74%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	38,36%			
c. Otro		0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,37%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1,37%			
Total	73	1	1,37%	0	0,00%	6	8,22%	5	6,85%	8	10,96%	2	2,74%	3	4,11%	11	15,07%	2	2,74%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	52,05%			
		Anuladas18		Anuladas no respondidas				38																				47,95%											

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: propiedad del inmueble, nivel educativo muestra que de los propietarios; el 1.37% secundaria completa, el 5.48% tienen técnico completo, el 5.48% tienen universidad completa. Arrendatarios: el 1.37% tienen primaria incompleta, el 8.22% tienen secundaria incompleta, el 5.48% tienen secundaria completa, el 5.48% tienen técnico completo, el 1.37% tiene técnico incompleto, el 4.11% tiene universidad incompleta, el 9.59% tiene universidad completa, el



2.74% tiene postgrado especialización. En otro el 1.37% tienen técnico incompleto, preguntas anuladas no contestadas 47.95%.

Tabla 111. Propiedad del inmueble, propiedad del inmueble.

Preguntas 5 y 6		5. Propiedad del inmueble							
2. Propiedad del inmueble		a. El jefe del hogar	%	b. Entre los miembros del hogar que trabajan	%	c. Se distribuyen la cuenta según el consumo	%	d. Otra persona	%
									totales 100%
a. Propietario	7	9,59%	1	1,37%	1	1,37%	0	0,00%	12,33%
b. Arrendatario	36	49,32%	4	5,48%	1	1,37%	4	5,48%	61,64%
c. Otro	2	2,74%	0	0,00%		0,00%		0,00%	2,74%
Total	73		61,64%		6,85%		2,74%		5,48%
								Anuladas	23,29%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: propiedad del inmueble; quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico nos muestra los propietarios: el 9.59% el jefe del hogar, el 1.37% entre los miembros del hogar que trabajan, el 1.37% se distribuyen la cuenta según el consumo; arrendatario: el 49.32% el jefe del hogar es el que paga la factura del servicio telefónico, el 5.48% pagan la factura entre los miembros del hogar que trabajan, el 1.37% se distribuyen la cuenta según el consumo, el 5.48% la factura del servicio telefónico la paga otra persona. En otro propiedad del inmueble el 2.74% el jefe del hogar paga la factura de servicio telefónico. Preguntas anuladas no contestadas: 23.29%.

Tabla 112. Propiedad del inmueble, utiliza otros medios para realizar llamadas locales.



Preguntas 5 y 6		6. utiliza otros medios para realizar llamadas locales									
2. Propiedad del inmueble		a. Teléfono Celular	%	b. Teléfono Público	%	c. Tarjeta Prepago	%	d. Otro Medio	%	e. Ningún Medio	totales 100%
a. Propietario		10	13,70%		0,00%	3	4,11%		0,00%		17,81%
b. Arrendatario		25	34,25%	4	5,48%	0	0,00%	1	1,37%	18	24,66%
c. Otro		1	1,37%	1	1,37%		0,00%	1	1,37%		4,11%
Total	73	36	49,32%	5	6,85%	3	4,11%	2	2,74%	18	24,66%
										Anuladas	12,33%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: propiedad del inmueble, utiliza otros medios para realizar llamadas locales nos muestra que de los propietarios; el 13.70% utilizan otro medio para realizar llamadas locales como es el teléfono celular, el 4.11% utilizan otro medio como tarjeta prepago, en arrendatario el 34.25% utilizan el teléfono celular, el 5.48% utilizan el teléfono público, el 1.37% utilizan otro medio el 24.66% no utilizan ningún medio; en otro propietario del inmueble el 1.37% utilizan el teléfono celular, el 1.37% utilizan el teléfono público, el 1.37% utilizan otro medio. Preguntas anuladas no contestadas 12.33%.

Tabla 113. Propiedad del inmueble, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo.

Preguntas 7y 8		7. En su Hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo														
2. Propiedad del inmueble		a. Colocan candado al aparato	%	b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales (larga distancia Nal/Internacional)	%	c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas	%	d. Restringen el número de llamadas al día	%	e. Usan el teléfono monedero en el hogar	%	f. Hacen llamadas desde el teléfono público	%	g. No hacen ningún control	%	totales 100%
a. Propietario			0,00%	3	4,11%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	10	13,70%	21,92%
b. Arrendatario		0	0,00%	3	4,11%	10	13,70%	4	5,48%	2	2,74%	3	4,11%	26	35,62%	56,16%
c. Otro		1	1,37%	1	1,37%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,37%	5,48%
Total	73	1	1,37%		9,59%		13,70%		5,48%		2,74%		4,11%		50,68%	83,56%
															Anuladas	16,44%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** propiedad del inmueble, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo nos muestra: en los propietarios; el 4.11% usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales, (larga distancia nal/inter), el 13.70% no hacen ningún control; en arrendatario el 4.11% usan el teléfono fijo solo para realizar llamadas especiales (larga distancia nacional/ internacional), el 13.70% utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 5.48% restringen el número de llamadas al día, el 2.74% usan el teléfono modero en el hogar, hacen llamadas desde el teléfono monedero el 4.11%, el 35.62% no hacen ningún control. En otro: el 1.37% colocan candado al aparato, el 1.37% no hacen ningún control, preguntas anuladas no contestadas 16.44%.

Tabla 114. Propiedad del inmueble, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad.

Preguntas 7y 8		8. En sus opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad					
2. Propiedad del inmueble		a. Alto	%	b. Justo	%	c. Bajo	%
a. Propietario		6	8,22%	7	9,59%		0,00%
b. Arrendatario		28	38,36%	22	30,14%		0,00%
c. Otro		2	2,74%	1	1,37%		0,00%
Total	73	36	49,32%	30	41,10%	0	0,00%
							Anuladas
							9,59%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** propiedad del inmueble, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la



ciudad. Muestra que de los propietarios; el 8.22% califican alto el costo del servicio telefónico local, es decir las llamadas correspondientes dentro de la ciudad, el 9.59% lo califica como justo; en arrendatario, el 38.36% califican como alto, el 30.14% lo califican justo; en otro propietario del inmueble el 2.74% de la población encuestada califican alto, el 1.37% lo califican justo. Preguntas anuladas no contestadas 9.59%.

Tabla 115. Propiedad del inmueble, porque considera alto el servicio telefónico.

Preguntas 9 y 10		9.Porque considera alto el servicio telefónico												
2. Propiedad del inmueble		a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	%	b. El cargo fijo es muy alto	%	c. Falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto	%	d. Los costos adicionales ( Iva, Impuestos...)	%	e. No cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas	%	f. Todas las anteriores	%	totales 100%
a. Propietario		1	1,37%	1	1,37%		0,00%		0,00%	2	2,74%	2	2,74%	8,22%
b. Arrendatario		9	12,33%	2	2,74%	3	4,11%	4	5,48%	3	4,11%	7	9,59%	38,36%
c. Otro		1	1,37%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,37%	2,74%
Total	73	11	15,07%	3	4,11%	3	4,11%	4	5,48%	5	6,85%	10	13,70%	49,32%
												Respondió bajo		50,68%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: propiedad del inmueble nos muestra que de los propietarios, porque considera alto el servicio telefónico; el 1.37% consideran alto el servicio telefónico porque el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 1.37% el cargo fijo es muy alto, el 2.74% no cobran lo real llegan llamadas no realizadas, el 2.74% todas las anteriores. en arrendatarios el 12.33% consideran que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 2.74% consideran que el cargo fijo es muy alto, el 4.11% falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto, el 5.48% responden que los costos adicionales(iva, impuestos...), el 4.11%



dicen que no cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas, el 69.59% responden todas las anteriores; otro propietario del inmueble; el 1.37% consideran alto el servicio telefónico porque el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 1.37% responde todas las anteriores. El 50.68% responden que servicio de telefónica pública básica es justo o bajo.

Tabla 116. Propiedad del inmueble, porque considera justos y bajos el servicio telefónico.

Preguntas 9 y 10		10. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico								
2. Propiedad del inmueble		a. El recibo llega por el consumo real	%	b. Económico/ el valor se ajusta la Presupuesto	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	%	totales 100%
a. Propietario		6	8,22%		0,00%		0,00%	1	1,37%	9,59%
b. Arrendatario		17	23,29%	13	17,81%	16	21,92%	1	1,37%	64,38%
c. Otro			0,00%		0,00%	1	1,37%		0,00%	1,37%
Total	73	23	31,51%	13	17,81%	17	23,29%	2	2,74%	75,34%
Respondió Alto										24,66%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: propiedad del inmueble porque considera justos y bajos el servicio telefónico? nos muestra que de los propietarios; el 8.22% considera que el recibo llega por el consumo real, el 1.37% considera que todas las anteriores, en arrendatarios: el 23.29% consideran justo y bajo el servicio telefónico por que el recibo llega por el consumo real, el 17.81% responde como económico el valor se ajusta al presupuesto, el 21.92% no responde, el 1.37% dice todas las anteriores. El 1.37% no responden. En otro el 1.37% no responden; respondieron 24.66% que el servicio telefónico es alto.

Tabla 117. Propiedad del inmueble, como considera el actual sistema tarifario.



Preguntas 11 y 12		11. Como considera el actual sistema tarifario						
2. Propiedad del inmueble		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	%	total %
a. Propietario		6	8,22%	3	4,11%	4	5,48%	17,81%
b. Arrendatario		17	23,29%	13	17,81%	16	21,92%	63,01%
c. Otro		1	1,37%	1	1,37%	1	1,37%	4,11%
Total	73	1	32,88%		23,29%		28,77%	84,93%
					23	1	Anuladas	15,07%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** en la pregunta 2. Propiedad del inmueble, como considera el actual sistema tarifario nos muestra que de los propietarios; el 8.22% considera el actual sistema tarifario bueno, el 4.11% regular, el 5.48% malo; en arrendatario: consideran bueno el actual sistema tarifario el 23.29%, regular el 17.81%, malo el 21.92%. En otro propietario de inmueble el 1.37% lo consideran bueno, el 1.37% los consideran regular, malo el 1.37%. Anuladas no respondidas 15.07%.

Tabla 118. Propiedad del inmueble, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 11 y 12		12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
2. Propiedad del inmueble		a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	Total %
a. Propietario		4	5,48%		0,00%	2	2,74%	7	17,81%
b. Arrendatario		20	27,40%	1	1,37%	11	15,07%	14	63,01%
c. Otro		1	1,37%	2	2,74%		0,00%		4,11%
Total	73		34,25%		4,11%		17,81%		84,93%
								Anuladas	15,07%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANALISIS: en la pregunta 2. propiedad del inmueble, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar: el 5.48% contesto información automática de su saldo al momento de marcar, el 2.74 % solicitan otro servicio, el 9.59% responde ninguna de las anteriores.; en arrendatarios: el 27.40% responde información automática su saldo al momento de marcar, el 1.37% solicitan ampliar la red de cobertura de los servicios de telecomunicaciones a los estratos 1,2,3, el 15.07% responde otro servicio, el 19.18%, ninguna de las anteriores. En otro propiedad del inmueble, el 1.37% contesto información automática de su saldo al momento de marcar, el 2.74% consideran que se solicita ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1,2,3,. Anuladas no respondidas el 15.07%.

Tabla 119. Ocupación de propietario de la línea telefónica, nivel educativo.

Preguntas 4 y 5		4. Nivel Educativo																			
3. Ocupación de Propietario de la línea Telefónica		a. Primaria Incompleta		b. Primaria Completa		c. Secundaria Incompleta		d. Secundaria Completa		e. Técnico Completo		f. Técnico Incompleto		g. Universidad Incompleta		h. Universidad Completa		Postgrado/Especialización		Total %	
			%		%		%		%		%		%		%		%		%		%
a. Independiente trabaja en el hogar		1	1,37%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		1,37%
b. Independiente trabaja fuera del hogar			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
c. Empleado			0,00%		0,00%		0,00%	0	0,00%	1	1,37%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		1,37%
d. Negocio o Microempresa			0,00%		0,00%	6	8,22%	7	9,59%	7	9,59%	1	1,37%	4	5,48%	18	24,66%	1	1,37%		60,27%
e. Ama de Casa		1	1,37%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		1,37%
f. Estudiante			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
g. Desempleado			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
h. Otro		0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
Total	73		2,74%		0,00%		8,22%		9,59%		10,96%		1,37%		5,48%		24,66%		1,37%		64,38%
		Anuladas 12			125																35,62%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en la pregunta 3. Ocupación de propietario de la línea telefónica, nivel educativo; de los independientes que trabajan en el hogar y que tienen primaria incompleta el 1.37%. De los empleados: el 1.37% técnico completo; de los que tienen negocio o microempresa: el 8.22% tienen secundaria incompleta, el 9.59% tienen secundaria completa, el 9.59% tienen técnico completo, el 1.37% técnico incompleto, el 5.48% tienen universidad incompleta. El 24.66% tiene universidad completa, el 1.37% tiene postgrado / especialización; ama de casa: el 1.37% tienen secundaria incompleta.

Anuladas no respondidas 35.62%

Tabla 120. Ocupación de propietario de la línea telefónica, quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico.

Preguntas 4 y 5		5. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico							
3. Ocupación de Propietario de la línea Telefónica	a. El jefe del hogar	%	b. Entre los miembros del hogar que trabajan	%	c. Se distribuyen la cuenta según el consumo	%	d. Otra persona	%	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar	1	1,37%		0,00%		0,00%		0,00%	1,37%
b. Independiente trabaja fuera del hogar		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
c. Empleado	1	1,37%		0,00%	1	1,37%		0,00%	2,74%
d. Negocio o Microempresa	40	54,79%	6	8,22%	1	1,37%	1	1,37%	65,75%
e. Ama de Casa	1	1,37%		0,00%		0,00%		0,00%	1,37%
f. Estudiante		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Desempleado		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
h. Otro	1	1,37%		0,00%		0,00%		0,00%	1,37%
Total	73	60,27%		8,22%		2,74%		1,37%	72,60%
Anuladas									27,40%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en la pregunta 3.ocupación de propietario de la línea telefónica, quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico; de los independientes que trabajan en el hogar el 1.37% paga la factura de servicio telefónico el jefe del hogar; de los empleados el 1.37% el jefe del hogar, el 1.37% se distribuyen la cuenta según el consumo; de los que tienen negocio o microempresa: el 54.79% el que paga es el jefe del hogar, el 8.22% pagan la factura entre los miembros del hogar que trabajan, el 1.37% se distribuyen la cuenta según el consumo, el 1.37% la factura la paga otra persona; ama de casa el 1.37% quien paga la factura es el jefe del hogar; otro el 1.37% el que paga la factura es el jefe del hogar.

Anuladas no respondidas 27.40%.

Tabla 121. Ocupación de propietario de la línea telefónico, utiliza otros medios para realizar llamadas locales?

Preguntas 6 y 7		6. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales?									
Ocupación de propietario de la línea telefónica	Telefónico	Telefónico no Celular	%	Telefónico no Público	%	Tarjeta Prepago	%	Otro Medio	%	Ningún Medio	%
a. Independiente trabaja en el hogar		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
b. Independiente trabaja fuera del hogar	1	1,37%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1,37%
c. Empleado	2	2,74%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2,74%
d. Negocio o Microempresa	38	52,05%	3	4,11%		0,00%	1	1,37%	18	24,66%	82,19%
e. Ama de Casa	2	2,74%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2,74%
f. Estudiante		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Desempleado		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
h. Otro		0,00%	1	1,37%		0,00%		0,00%	3	4,11%	5,48%
Total	73	59%		5%		0%		1%		29%	94,52%
Anuladas 13											5,48%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** en la pregunta 3. Ocupación de propietario de la línea telefónica. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales; en independiente trabaja en fuera del hogar el 1.37% utiliza otro medio como el celular. En empleado el 2.74% utilizan el teléfono celular; negocio o microempresa: el 52.05% utiliza el teléfono celular, el 4.11% responde que utiliza el teléfono público, el 1.37% responde que utiliza otro medio, el 17.81% ningún medio; ama de casa el 2.74% utilizan el teléfono celular como otro medio para realizar llamadas locales; en otro ocupación del propietario de la línea telefónica el 1.37% utilizan el teléfono público, el 4.11% ningún medio para realizar llamadas locales.

Anuladas no respondidas 5.48%.

Tabla 122. Ocupación de propietario de la línea telefónica, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo?

Preguntas 6 y 7	7. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo?													
3. Ocupación de Propietario de la línea Telefónica	a. Colocan candado al aparato	%	b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales (larga distancia Nat/internacional)	%	c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas	%	d. Restringen el número de llamadas al día	%	e. Usan el teléfono monedero en el hogar	%	f. Hacen llamadas desde el teléfono público	%	g. No hacen ningún control	%
a. Independiente trabaja en el hogar		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
b. Independiente trabaja fuera del hogar		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,37%
c. Empleado		0,00%	1	1,37%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,37%
d. Negocio o Microempresa	0	0,00%	3	4,11%	12	16,44%	6	8,22%	2	2,74%	2	2,74%	34	46,58%
e. Ama de Casa		0,00%		0,00%	1	1,37%		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,37%
f. Estudiante		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
g. Desempleado		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%



h. Otro		0,00%		0,00%	1	1,37%		0,00%	1	1,37%		0,00%	1	1,37%	4,11%
Total	73	0%		5%		19%	0	8%	0	4%	0	3%		52%	91,78%
															8,22%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** en la pregunta 3. Ocupación de propietario de la línea telefónica, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo?; en independientes trabajan fuera del hogar el 1.37% responden que no tienen establecidos controles para el uso del teléfono fijo. De los empleados el 1.37% usan el teléfono solo para llamadas especiales larga distancia nal/ internacional, el 1.37% no hacen ningún control; en negocio o microempresa; el 4.11% usan el teléfono solo para llamadas especiales, el 16.44% usan teléfono solo para llamadas especiales (larga distancia nal/ inter). El 87.22% responde que restringen el número de llamadas al día. Usan el teléfono monedero en el hogar responden el 2.74%. El 2.74% hacen llamadas desde el teléfono público. El 46.58% no hacen ningún control; ama casa: el 1.37% utilizan el código secreto para la salida de llamadas y el 1.37% no hacen ningún control. En otro ocupación del propietario de la línea telefónica, el 1.37% utilizan el código secreto para salida de llamadas. El 1.37% usan el teléfono monedero, el 1.37% no hacen ningún control. Preguntas anuladas no respondidas 8.22%.

Tabla 123. Ocupación de propietario de la línea telefónica, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad.



Preguntas 8 y 9		8. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad					
3. Ocupación de Propietario de la línea Telefónica		a. Alto	%	b. Justo	%	c. Bajo	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%
b. Independiente trabaja fuera del hogar		1	1,37%		0,00%		1,37%
c. Empleado		1	1,37%	1	1,37%		2,74%
d. Negocio o Microempresa		33	45,21%	28	38,36%		83,56%
e. Ama de Casa		1	1,37%		0,00%		1,37%
f. Estudiante			0,00%		0,00%		0,00%
g. Desempleado			0,00%		0,00%		0,00%
h. Otro		3	4,11%	1	1,37%		5,48%
Total	73		53,42%		41,10%		94,52%
		Anuladas 13 preguntas					5,48%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** en la pregunta 3. Ocupación de propietario de la línea telefónica en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad; en independiente trabaja fuera del hogar el 1.37% responde que lo califica alto. De los empleados el 1.37% consideran alto el servicio telefónico, el 1.37% lo consideran justo; negocio o microempresa el 45.21% consideran alto, el 38.36% bajo; ama de casa 1.37% consideran alto; en otro, ocupación del propietario de la línea telefónica el 4.11% lo consideran alto, el 1.37% lo consideran justo. Anuladas no contestadas el 5.48%.

Tabla 124. Ocupación de propietario de la línea telefónica, porque considera alto el servicio telefónico.



Preguntas 8 y 9		9. Porque considera alto el servicio telefónico											
3. Ocupación de Propietario de la línea Telefónica		a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	%	b. El cargo fijo es muy alto	%	c. Falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto	%	d. Los costos adicionales (Iva, Impuestos...)	%	e. No cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas	%	f. Todas las anteriores	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
b. Independiente trabaja fuera del hogar			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,37%
c. Empleado	1	1,37%			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0	0,00%
d. Negocio o Microempresa	13	17,81%		1	1,37%	4	5,48%	3	4,11%	3	4,11%	8	10,96%
e. Ama de Casa			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,37%		0,00%
f. Estudiante			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
g. Desempleado			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
h. Otro	1	1,37%			0,00%	1	1,37%		0,00%	0	0,00%	1	1,37%
Total	73		20,55%		1,37%		6,85%		4,11%		5,48%		13,70%
												Respondieron Justo o bajo	47,9%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en la pregunta 3. Ocupación de propietario de la línea telefónica; porque considera alto el servicio telefónico; en independiente trabaja fuera del hogar el 1.37% responde todas las anteriores. De los empleados el 1.37% consideran el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso; en negocio o microempresa el 17.81% responde que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 1.37% responden que el cargo fijo es muy alto, el 5.48% opina que falta claridad en lo cobrado, el 4.11% dice que no cobran lo real llegan llamadas no realizadas, el 4.11% responde que lo consideran alto por los costos adicionales (iva, impuestos...), en todas las anteriores responden el 10.96%; en ama de casa el 1.37% considera alto se costo del servicio de telefonía fija porque



no cobran lo real llegan llamadas no realizadas. En otro ocupación del propietario el 1.37% dice que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso. El 1.37% responde falta claridad en lo cobrado y el 1.37% dice todas las anteriores. El 47.9% respondió justo o bajo.

Tabla 125. Ocupación de propietario de la línea telefónica, porque considera justos y bajos el servicio telefónico.

Preguntas 10 11y 12		10. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico							
3. Ocupación de Propietario de la línea Telefónica		a. El recibo llega por el consumo real	%	Económico / el valor se ajusta la Presupuest	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	%
a. Independiente trabaja en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
b. Independiente trabaja fuera del hogar			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
c. Empleado			0,00%		0,00%	2	2,74%		0,00%
d. Negocio o Microempresa	15	20,55%		7	9,59%	4	5,48%	2	2,74%
e. Ama de Casa			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
f. Estudiante			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
g. Desempleado			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
h. Otro	1	1,37%			0,00%	0	0,00%		0,00%
Total	73		21,92%		9,59%		8,22%	0	2,74%
		Anuladas 13 preguntas							7,53%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en la pregunta 3. Ocupación de propietario de la línea telefónica; porque considera justos y bajos el servicio telefónico; de los empleados el 2.74% no responde; en negocio o microempresa el 20.55% responde que el recibo llega por el consumo real, el 9.59% lo consideran económico el valor llega por el



consumo real, el 5.48% no responden, el 2.74% todas las anteriores; en otro ocupación de propietario de la línea telefónica el 1.37% por que el recibo llega por el consumo real; preguntas anuladas no responden el 17.53%.

Tabla 126. Ocupación de propietario de la línea telefónica, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 10 11y 12		11. Como considera el actual sistema tarifario					
3. Ocupación de Propietario de la línea Telefónica		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%
b. Independiente trabaja fuera del hogar	1		1,37%		0,00%		1,37%
c. Empleado			0,00%	1	1,37%	1	2,74%
d. Negocio o Microempresa	19		26,03%	14	19,18%	15	20,55%
e. Ama de Casa	0		0,00%		0,00%	1	1,37%
f. Estudiante			0,00%		0,00%		0,00%
g. Desempleado			0,00%		0,00%		0,00%
h. Otro	2		2,74%		0,00%	2	2,74%
Total	73		30,14%		20,55%		26,03%
Anuladas no Contestadas							23,29%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: ocupación de propietario de la línea telefónica; como considera el actual sistema tarifario el 1.37% de los independientes que trabajan fuera del hogar dice que es bueno; en empleado el 1.37% lo consideran regular, el 1.37% lo considera malo. En negocio o microempresa el 26.03% califica el servicio de



telefonía fija como bueno, el 19.18% lo considera regular, el 20.55% lo consideran malo; ama de casa el 1.37% lo considera malo. En otro ocupación de propietario de la línea telefónica el 2.74% considera bueno el actual sistema tarifario, el 2.74% dice que es malo, Preguntas anuladas no contestadas el 23.29%.

Tabla 127. Ocupación de propietario de la línea, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 10 11 y 12		12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
3. Ocupación de Propietario de la línea Telefónica	a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	%	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
b. Independiente trabaja fuera del hogar		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,37%	1,37%
c. Empleado	1	1,37%		0,00%		0,00%	1	1,37%	
d. Negocio o Microempresa	22	30,14%	2	2,74%	7	9,59%	21	28,77%	71,23%
e. Ama de Casa		0,00%		0,00%	1	1,37%	1	1,37%	2,74%
f. Estudiante		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Desempleado		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
h. Otro	2	2,74%		0,00%	2	2,74%		0,00%	5,48%
Total	73	34,25%		2,74%		13,70%		32,88%	80,82%
						Anuladas no Contestadas			19,18%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: ocupación de propietario de la línea telefónica, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar: de los independientes que trabajan fuera del hogar el 1.37% responden que no solicitan ninguna de las anteriores. en empleado, el 1.37% dice información automática de su saldo al



momento de marcar, el 1.37% ninguna de las anteriores; en negocio o microempresa el 30.14% solicita como servicio adicional información automática de su saldo al momento de marcar, el 2.74% ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1,2,3, el 2.74% solicita ampliar la red de cobertura de servicio a los estratos 1,2,3, el 9.59% otro servicio, el 28.77% ninguna de las anteriores; en ama de casa el 1.37%, el 1.37% responde ninguna de las anteriores. Otro: el 2.74% solicita información automática de su saldo al momento de marcar, el 2.74% otro servicio. Preguntas anuladas no respondidas 19.18%.

Tabla 128. Nivel educativo, quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico.

Preguntas 5 y 6		5. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico								
4.Nivel Educativo		a. El jefe del hogar	%	b. Entre los miembros del hogar que trabajan	%	c. Se distribuyen la cuenta según el consumo	%	d. Otra persona	%	total %
a. Primaria Incompleta		1	1,37%		0,00%		0,00%		0,00%	1,37%
b. Primaria Completa		1	1,37%		0,00%		0,00%		0,00%	1,37%
c. Secundaria incompleta		5	6,85%	1	1,37%		0,00%		0,00%	8,22%
d. Secundaria completa		7	9,59%	1	1,37%		0,00%		0,00%	10,96%
e. Técnico Completo		5	6,85%	1	1,37%	1	1,37%	0	0,00%	9,59%
f. Técnico Incompleto		2	2,74%		0,00%	0	0,00%		0,00%	2,74%
g. Universidad Incompleta		1	1,37%	1	1,37%	1	1,37%	0	0,00%	4,11%
h. Universidad completa		13	17,81%	3	4,11%		0,00%	0	0,00%	21,92%
i. Postgrado Especialización			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
Total	73		47,95%		9,59%		2,74%		0,00%	60,27%



Anuladas = 23

39,73%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: 4, nivel educativo; quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico; de los que tienen primaria incompleta el 1.37% dice que jefe del hogar; de los de primaria completa el 1.37% dicen que el jefe del hogar es quien paga la factura de servicio telefónico; de los que tienen secundaria incompleta el 6.85% paga la factura del servicio telefónico el jefe del hogar, el 1.37% entre los miembros del hogar que trabajan; de los que tienen secundaria completa el 9.59% el jefe del hogar paga la factura del servicio telefónico y el 1.37% dice que la pagan entre los miembros del hogar que trabajan; de los que tienen técnico completo el 6.85% pagan la factura telefónica el jefe del hogar, el 1.37% responden entre los miembros del hogar que trabajan, el 1.37% responde que se distribuyen la cuenta según el consumo. En técnico incompleto: el 2.74% responde el jefe del hogar es quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico; de los que tienen universidad incompleta el 1.37% el que paga la factura telefónica es el jefe del hogar, el 1.37% responde que entre los miembros del hogar que trabajan, el 1.37% dicen que se distribuyen la cuenta según el consumo; contestaron universidad completa el 17.81% contesta el jefe del hogar, el 4.11% se distribuyen la cuenta según el consumo. Preguntas anuladas no respondidas el 39.73%.

Tabla 129. Nivel educativo, utiliza otros medios para realizar llamadas locales?

Preguntas 5 y 6	6. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales?										
4. Nivel Educativo	a. Teléfono Celular	%	b. Teléfono Público	%	c. Tarjeta Prepago	%	d. Otro Medio	%	e. Ningún Medio	%	Total %
a. Primaria Incompleta	1	1,37%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1,37%
b. Primaria Completa	1	1,37%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1,37%



c. Secundaria incompleta	6	8,22%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	8,22%
d. Secundaria completa	5	6,85%	2	2,74%		0,00%	1	1,37%		0,00%	10,96%
e. Técnico Completo	4	5,48%	2	2,74%		0,00%		0,00%	2	2,74%	10,96%
f. Técnico Incompleto	1	1,37%		0,00%		0,00%	1	1,37%	1	1,37%	4,11%
g. Universidad Incompleta	2	2,74%		0,00%		0,00%		0,00%	2	2,74%	5,48%
h. Universidad completa	12	16,44%	6	8,22%	0	0,00%		0,00%		0,00%	24,66%
i. Postgrado Especialización		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
Total	73										
Anuladas no respondidas											32,88%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: 4, nivel educativo; utiliza otros medios para realizar llamadas locales? de los que tienen primaria incompleta el 1.37% dicen teléfono celular; primaria completa el 1.37% dice teléfono celular para realizar llamadas locales; secundaria incompleta: el 8.22% realiza llamadas por medio de celular; secundaria completa el 6.85% utiliza el teléfono celular; el 2.74% el teléfono publico, otro medio el 1.37%; técnico completo el 5.48% utiliza el teléfono celular. El 2.74% responde que utiliza el teléfono público como otro medio; el técnico incompleto 1.37% respondió el teléfono celular, el 1.37% respondió que otro medio, el 1.37% dice que ningún medio; universidad incompleta el 2.74% hace llamadas por medio de celular, el 2.74% dice que ningún medio; en universidad completa el 16.44% respondió el teléfono celular y el 8.22% informa que utilizan el teléfono público; preguntas anuladas no respondidas el 32.88%.

Tabla 130. Nivel educativo, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo.



Preguntas 7 y 8		7. En su Hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo														
4. Nivel Educativo		a. Colocan candado al aparato	%	b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales (larga distancia Nal/Internacional)	%	c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas	%	d. Restringen el número de llamadas al día	%	e. Usan el teléfono monedero en el hogar	%	f. Hacen llamadas desde el teléfono público	%	g. No hacen ningún control	%	%
a. Primaria Incompleta			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,37%	1,37%
b. Primaria Completa			0,00%		0,00%	1	1,37%		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,37%	2,74%
c. Secundaria incompleta			0,00%		0,00%	1	1,37%	2	2,74%	1	1,37%		0,00%	2	2,74%	8,22%
d. Secundaria completa			0,00%	2	2,74%	4	5,48%	1	1,37%		0,00%		0,00%	1	1,37%	10,96%
e. Técnico Completo			0,00%	1	1,37%		0,00%	1	1,37%		0,00%		0,00%	6	8,22%	10,96%
f. Técnico Incompleto		1	1,37%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,37%	1	1,37%	4,11%
g. Universidad Incompleta			0,00%		0,00%	2	2,74%		0,00%	1	1,37%		0,00%	1	1,37%	5,48%
h. Universidad completa		0	0,00%		0,00%	4	5,48%	2	2,74%		0,00%		0,00%	11	15,07%	23,29%
i. Postgrado Especialización			0,00%	1	1,37%		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,37%		0,00%	2,74%
Total	73		1,37%		5,48%		16,44%		8,22%		2,74%	2	2,74%		32,88%	69,86%
												Anuladas no contestadas =3			30,14%	

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** 4, nivel educativo, en su hogar estableció controles para el uso del teléfono fijo: con primaria incompleta el 1.37% no hacen control; de primaria completa el 1.37% utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 1.37% no hacen control; de secundaria incompleta el 1.37% utilizan el código secreto para la salida de llamadas, el 2.74% restringen las llamadas del día, el 1.37% usan teléfono monedero en el hogar, el 2.74% no hacen control; de secundaria completa: el 2.74% es para llamadas especiales (nacional/internacional), el 5.48% utilizan el código secreto para llamar y el 1.37% restringen las llamadas del día, el 1.37% no hacen control; técnico completo el 1.37% solo realizan llamadas especiales (nacional/ internacional), el 1.37% restringen las llamadas del día, el



8.22% no hacen control; técnico incompleto: el 1.37% colocan candado al teléfono, el 1.37% llaman desde el teléfono público, el 1.37% no hacen control; de universidad incompleta 2.74% utilizan código secreto para llamar, el 1.37% usan teléfono monedero en el hogar, el 1.37% no hacen control, en universidad completa el 5.48% utiliza el código secreto llamar, el 2.74% restringen las llamadas al día, el 15.07% no hacen control; anuladas no respondidas 30.14%.

Tabla 131. Nivel educativo, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad.

Preguntas 7 y 8		8. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad					
4. Nivel Educativ		a. Alto	%	b. Justo	%	c. Bajo	%
a. Primaria Incompleta		1	1,37%		0,00%		1,37%
b. Primaria Completa		1	1,37%		0,00%		1,37%
c. Secundaria incompleta		2	2,74%	4	5,48%		8,22%
d. Secundaria completa		5	6,85%	3	4,11%		10,96%
e. Técnico Completo		8	10,96%	2	2,74%		13,70%
f. Técnico Incompleto		2	2,74%	1	1,37%		4,11%
g. Universidad Incompleta		1	1,37%	3	4,11%		5,48%
h. Universidad completa		8	10,96%	11	15,07%		26,03%
i. Postgrado! Especialización		1	1,37%	1	1,37%		2,74%
Total	73		39,73%		34,25%		73,97%
		Anuladas no contestadas =3					26,03%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: 4, nivel educativo, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad de los que tienen primaria incompleta el 1.37% respondieron que es alto; de los que tienen primaria completa el 1.37% respondió que es alto; de los que tienen secundaria incompleta respondió el 2.74% que es alto, el 5.48% que es justo; secundaria completa el 6.85% respondió que es alto, el 4.11% que es justo; en los que tienen técnico completo el 10.96% dice que es alto y el 2.74% dice que es justo; en técnico incompleto el 2.74% dice que alto ,el 1.37% que es justo; en los



que tiene universidad incompleta el 1.37% dice que alto, el 4.11% respondió que es justo; en universidad completa el 10.96% respondió que es alto, el 15.04% respondió que es justo; en postgrado/ especialización el 1.37% respondió que es alto y el 1.37% respondió que es justo. Anuladas no respondidas el 26.03%.

Tabla 132. Nivel educativo, porque considera alto el servicio telefónico.

Preguntas 9 y 10		9. Porque considera alto el servicio telefónico											
4. Nivel Educativo		a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	%	b. El cargo fijo es muy alto	%	c. Falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto	%	d. Los costos adicionales (Iva, Impuestos...)	%	e. No cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas	%	f. Todas las anteriores	%
a. Primaria Incompleta			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,37%
b. Primaria Completa			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,37%
c. Secundaria incompleta	2	2,74%			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
d. Secundaria completa	2	2,74%			0,00%	1	1,37%		0,00%	1	1,37%	0	0,00%
e. Técnico Completo	1	1,37%			0,00%	2	2,74%	1	1,37%	2	2,74%		0,00%
f. Técnico Incompleto			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	2,74%
g. Universidad Incompleta			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,37%		0,00%
h. Universidad completa	5	6,85%			0,00%		0,00%	1	1,37%		0,00%	2	2,74%
i. Postgrado Especialización			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
Total	73		13,70%		0,00%		4,11%		2,74%		5,48%		8,22%
Respondieron Justo o bajo el servicio										65,75%			

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: nivel educativo .porque considera alto el servicio telefónico: de primaria incompleta 1.37% contestó todas las anteriores; en primaria completa 1.37% todas las anteriores. Nivel educativo y secundaria incompleta el 2.74% dice que el consumo en el hogar es bajo y el recibo costoso, en secundaria completa el 2.74% el consumo en el hogar es bajo y el recibo costoso, el 1.37% dice falta claridad en



el cobro no sabe el valor del impulso o minuto, el 1.37% no cobran lo real llegan llamadas no realizadas; técnico completo el 1.37% considera que el consumo en el hogar es bajo y el recibo costoso, el 2.74% dice falta claridad en el cobro y en el valor del impulso o minuto, el 1.37% los costos adicionales (iva, impuestos...), el 2.74% no cobran lo real y llegan llamadas no realizadas; técnico incompleto: el 2.74% todas las anteriores; universidad incompleta el 1.37% no cobran lo real llegan llamadas no realizadas; en universidad completa el 6.85% el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 1.37% costos adicionales (iva, impuestos...), el 2.74% todas las anteriores. El servicio es bajo o justo 65.75%.

Tabla 133. Nivel educativo, porque considera justos y bajos el servicio telefónico.

Preguntas 9 y 10		10. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico							
4, Nivel Educativo		a. El recibo llega por el consumo real	%	b. Económico/ el valor se ajusta la Presupuesto	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	Total %
a. Primaria Incompleta			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
b. Primaria Completa			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
c. Secundaria incompleta	2	2,74%		2	2,74%		0,00%		5,48%
d. Secundaria completa	2	2,74%		1	1,37%		0,00%		4,11%
e. Técnico Completo			0,00%	1	1,37%		0,00%	1	2,74%
f. Técnico Incompleto	1	1,37%			0,00%		0,00%		1,37%
g. Universidad Incompleta			0,00%	2	2,74%	1	1,37%		4,11%
h. Universidad completa	9	12,33%		0	0,00%	1	1,37%		13,70%
i. Postgrado Especialización			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
Total	73		19,18%		8,22%		2,74%		31,51%
Preguntas anuladas no respondidas						39,73%	alto el servicio		68,49%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: nivel educativo, porque considera justos y bajos el servicio telefónico; secundaria incompleta, el 2.74% dice que el recibo llega por el consumo real, el 2.74% responde que es económico el valor se ajusta al presupuesto; en



secundaria completa el 2.74% contesta que el recibo llega por el consumo real, el 1.37% responde que es económico el valor se ajusta al presupuesto. En técnico completo el 1.37% contesto que es económico el valor se ajusta al presupuesto, el 1.37% responden todas las anteriores; en técnico incompleto el 1.37% consideran que el recibo llega por consumo real; universidad incompleta. El 2.74% responde que es económico el valor se ajusta al presupuesto, el 1.37% no responde; en universidad completa el 12.33% el recibo llega por el consumo real, el 1.37% no responde. Preguntas anuladas no respondidas el 39.73%. Respondieron alto el servicio el 30.14%.

Tabla 134. Nivel educativo, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 11 y 12		11. Como considera el actual sistema tarifario					
4. Nivel Educativo		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	%
a. Primaria Incompleta		1	1,37%		0,00%		1,37%
b. Primaria Completa			0,00%		0,00%	1	1,37%
c. Secundaria incompleta		4	5,48%	1	1,37%	1	1,37%
d. Secundaria completa		2	2,74%	3	4,11%	3	4,11%
e. Técnico Completo		1	1,37%	1	1,37%	4	5,48%
f. Técnico Incompleto			0,00%	2	2,74%	1	1,37%
g. Universidad Incompleta		0	0,00%	2	2,74%		0,00%
h. Universidad completa		8	10,96%	5	6,85%	6	8,22%
i. Postgrado Especialización			0,00%		0,00%		0,00%
Total	73	16	21,92%	14	19,18%	16	21,92%
		Anuladas no respondidas				27	36,99%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: nivel educativo, como considera el actual sistema tarifario: en primaria incompleta considera el actual sistema tarifario como bueno el 1.37%; en primaria completa el 1.37% considera el actual sistema tarifario como malo; en secundaria incompleta el 5.48% lo considera bueno, el 1.37% lo considera regular, el 1.37% lo



considera malo; en secundaria completa el 2.74% responde que es bueno, el 4.11% responde que es regular, el 4.11% responde que es malo. Técnico completo el 1.37% considera bueno el actual sistema tarifario, el 1.37% dice regular, el 5.48% lo considera malo; en técnico incompleto responden regular el 2.74% y el 1.37% responde que es malo; en universidad incompleta el 2.74% considera el sistema tarifario regular; en universidad completa el 10.96% considera bueno el actual sistema tarifario, el 6.85% lo considera regular, el 8.22% lo considera malo. Preguntas anuladas no respondidas 36.99%.

Tabla 135. Nivel educativo, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 11 y 12		12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar									
4. Nivel Educativo		a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	%	Total %	
a. Primaria Incompleta			0,00%		0,00%		0,00%	1	1,37%	1,37%	
b. Primaria Completa		1	1,37%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%	
c. Secundaria incompleta		5	6,85%		0,00%		0,00%	1	1,37%	1,37%	
d. Secundaria completa		3	4,11%		0,00%	1	1,37%	4	5,48%	6,85%	
e. Técnico Completo		4	5,48%		0,00%		0,00%	4	5,48%	5,48%	
f. Técnico Incompleto			0,00%		0,00%		0,00%	3	4,11%	4,11%	
g. Universidad Incompleta		2	2,74%	1	1,37%	1	1,37%		0,00%	2,74%	
h. Universidad completa		7	9,59%	1	1,37%	3	4,11%	0	0,00%	5,48%	
i. Postgrado Especialización			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%	
Total	73	22	30,14%	2	2,74%	5	6,85%	13	17,81%	27,40%	
		Preguntas anuladas no respondidas=					53				72,60%



ANALISIS: nivel educativo. como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar en primaria incompleta el 1.37% ninguna de las anteriores; en primaria completa el 1.37% solicita implementar adicionalmente información automática del saldo al momento de marcar; secundaria incompleta el 6.85% responde que información automática de su saldo al momento de marcar, el 5.48% dice que ninguna de las anteriores; en secundaria completa el 4.11% responde que solicita información automática de saldo al momento de marcar, el 1.37% responde que solicita otro servicio adicional, el 5.48% responde ninguna de las anteriores. Técnico completo: manifiesta el 5.48% como servicio adicional solicita implementar información automática de su saldo al momento de marcar, el 5.48% ninguna de las anteriores; técnico incompleto el 4.11% expresan que ninguna de las anteriores; de los universidad incompleta manifiesta el 2.74% información automática de su saldo al momento de marcar, el 1.37% solicita ampliar la red de cobertura de telecomunicaciones a los estratos 1,2,3, en otro el 1.37%; en universidad completa el 9.59% manifiesta información automática de su saldo al marcar, el 1.37% ampliar la red de cobertura de telecomunicaciones a los estratos 1,2,3. En otro el 4.11%. Preguntas anuladas no contestadas el 72.60%.

Tabla 136. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, utiliza otros medios para realizar llamadas locales?

Preguntas 6 y 7	6. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales?										
5. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico	a. Teléfono Celular	%	b. Teléfono Público	%	c. Tarjeta Prepago	%	d. Otro Medio	%	e. Ningún Medio	%	Total %
a. El jefe del hogar	33	45,21%	2	2,74%	0	0,00%	1	1,37%	13	17,81%	67,12%
b. Entre los miembros del hogar que trabajan	4	5,48%	1	1,37%		0,00%		0,00%	2	2,74%	9,59%
c. Se distribuyen la cuenta según consumo	1	1,37%		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,37%	2,74%



d. Otra persona			0,00%	1	1,37%		0,00%		0,00%	3	4,11%	0,05
Total	73		52,05%		5,48%		0,00%		1,37%		26,03%	84,93%
		Anuladas no respondidas 11										15,07%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, utiliza otros medios para realizar llamadas locales; entre los miembros del hogar que trabajan el 45.21% utilizan el teléfono celular, el 2.74% utilizan el teléfono público, el 1.37% utilizan otro medio, el 17.81% responden ningún medio; de entre los miembros del hogar que trabajan el 5.48% responden el teléfono celular es utilizado como otro medio para realizar llamadas locales, el 1.37% responden que utilizan el teléfono público y el 2.74% responde que no utilizan ningún medio. Se distribuyen la cuenta según el consumo el 1.37% responden que utilizan el teléfono celular como otro medio, el 1.37% responde ningún medio; otra persona de los que pagan la factura del servicio telefónico, el 1.37% utilizan el teléfono público, el 4.11 % ningún medio. Preguntas anuladas no respondidas el 15.07%.

Tabla 137. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo.

Preguntas 6 y 7	7. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo													
5. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico	a. Colocan candado al aparato	%	b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales ( larga distancia Nacional/Internacional)	%	c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas	%	d. Restringen el número de llamadas al día	%	e. Usan el teléfono monedero en el hogar	%	f. Hacen llamadas desde el teléfono público	%	g. No hacen ningún control	Total %
a. El jefe del hogar	1	1,37%	3	4,11%	7	9,59%	5	6,85%	1	1,37%	1	1,37%	30	41,10%
b. Entre los miembros del hogar que trabajan		0,00%		0,00%	2	2,74%	2	2,74%		0,00%	1	1,37%	2	2,74%
c. Se distribuyen la cuenta según el consumo		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	2,74%



d. Otra persona			0,00%		0,00%	1	1,37%		0,00%	1	1,37%		0,00%	2	2,74%	5,48%
Total	73	1	1,37%		4,11%		13,70%	7	9,59%		2,74%		2,74%		0,49315	83,56%
													Anuladas no contestadas	12		16,44%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo: el jefe del hogar el 1.37% responde que colocan candado al aparato telefónico, el 4.11% dice que usa el teléfono solo para realizar llamadas especiales larga distancia (nacional/internacional), el 9.59% responden que utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 6.85% responde que restringen el número de llamadas al día, el 1.37% dice que usan el teléfono monedero, el 1.37% responde que hacen llamadas desde el teléfono público, y el 41.10% responde que no hacen ningún control. Entre los miembros del hogar que trabajan el 2.74% utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 2.74% restringen el número de llamadas al día, el 1.37% hacen llamadas desde el teléfono público. El 2.74% no hacen ningún control; se distribuyen la cuenta según el consumo: el 2.74% no hacen ningún control; en otra persona el 1.37% utiliza el código secreto para salida de llamadas, el 1.37% usan el teléfono monedero para realizar llamadas locales. El 2.74% no hacen ningún control. Preguntas anuladas no contestadas el 16.44%.

Tabla 138. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad.

Preguntas 8 y 9	8. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad						
5. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico	a. Alto	%	b. Justo	%	c. Bajo	%	Total %
a. El jefe del hogar	29	39,73%	21	28,77%		0,00%	68,49%
b. Entre los miembros del hogar que trabajan	3	4,11%	4	5,48%		0,00%	9,59%







Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, porque considera alto el servicio telefónico: en el jefe del hogar el 15.07% responde que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 4.11% responde que el cargo fijo es muy alto, el 4.11% responde que falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor de minuto o impulso, el 4.11% responde que los costos adicionales (iva, impuestos...), el 1.37% dice que no cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas, el 8.22% responde que todas las anteriores. De entre los miembros del hogar que trabajan, el 2.74 % consideran que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 1.37% no cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas; de los que se distribuyen la cuenta según el consumo el 1.37% responde que el consumo en el hogar es bajo el recibo llega costoso. En otra persona el 1.37% responde que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso. El 1.37% responden falta claridad en lo cobrado no se sabe el valor del minuto o impulso, el 1.37% todas las anteriores, el 53.42% consideran justo o bajo el servicio telefónico. Preguntas anuladas no respondidas 8.33%.

Tabla 140. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, porque considera justos y bajos el servicio telefónico.

Preguntas 10, 11 y 12		10. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico								
5. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico		a. El recibo llega por el consumo real	%	Económico / el valor se ajusta la Presupuest	%	C. No responde	%	d. Todas las anteriores	%	Total %
a. El jefe del hogar	13	13	17,81%	4	5,48%	2	2,74%	1	1,37%	27,40%
b. Entre los miembros del hogar que trabajan	1	1	1,37%	1	1,37%	2	2,74%		0,00%	5,48%
c. Se distribuyen la cuenta según el consumo			0,00%	1	1,37%		0,00%		0,00%	1,37%
d. Otra persona	1	1	1,37%		0,00%		0,00%		0,00%	1,37%
Total	73	15	20,55%	6	8,22%	4	5,48%	1	1,37%	35,62%
									26,00	
		Anuladas =11 o sea el		15%		alto el servicio=62.5% =				64,38%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, porque considera justos y bajos el servicio telefónico: en el jefe del hogar el 17.81% dice que el recibo llega por el consumo real, el 5.48% responde que es económico el valor se ajusta al presupuesto, el 2.74% no responde, el 1.37% responde todas las anteriores. Entre los miembros del hogar que trabajan: el 1.37% responde que el recibo llega por el consumo real y el 1.37% dice que es económico el valor se ajusta al presupuesto, el 2.74% no responde; en se distribuyen la cuenta según el consumo el 1.37% responde que económico el valor se ajusta al presupuesto. En otra persona es la que paga la factura del servicio telefónico el 1.37% considera que el recibo llega por consumo real; el 62.5% considera que servicio telefónico es alto. Preguntas anuladas no respondidas 15%.

Tabla 141. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 10, 11 y 12		11. Como considera el actual sistema tarifario					
5. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefonico		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	Total %
a. El jefe del hogar		18	24,66%	11	15,07%	20	67,12%
b. Entre los miembros del hogar que trabajan		2	2,74%	3	4,11%	1	8,22%
c. Se distribuyen la cuenta según el consumo			0,00%	1	1,37%	1	2,74%
d. Otra persona		3	4,11%		0,00%	1	5,48%
Total	73	23	31,51%	15	20,55%	23	83,6%
						Anuladas no respondidas=1	16,44%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, como considera el actual sistema tarifario: el jefe del hogar el 24.66% responde que es



bueno, el 15.07% responde que regular, el 27.40% dice que es malo; de entre los miembros del hogar que trabajan el 2.74% responden bueno, el 4.11% responde regular y el 1.37% consideran malo se actual sistema tarifario; en se distribuyen la cuenta según el consumo: el 1.37% lo considera regular y el 1.37% lo consideran malo. En otra persona el 4.11% lo consideran bueno, y el 1.37% lo consideran malo. Preguntas anuladas no respondidas el 16.44%.

Tabla 142. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 10, 11 y 12		12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
5. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico		a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	Total %
a. El jefe del hogar	21	28,77%		0,00%	8	10,96%	21	28,77%	68,49%
b. Entre los miembros del hogar que trabajan	6	8,22%	0	0,00%		0,00%		0,00%	8,22%
c. Se distribuyen la cuenta según el consumo	1	1,37%		0,00%		0,00%	1	1,37%	2,74%
d. Otra persona	2	2,74%		0,00%	2	2,74%		0,00%	5,48%
Total	73	30	41,10%	0	0,00%	10	13,70%	22	30,14%
Preguntas anuladas no respondidas									15,07%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico. como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar; en el jefe del hogar el 28.77% responde que solicita información automática de su saldo al momento de marcar, el 10.96% responde que solicitan otro servicio, el 28.77% dice no solicitan



ninguna de las anteriores; entre los miembros del hogar que trabajan el 8.22% solicitan información automática de su saldo al momento de marcar; se distribuyen la cuenta según el consumo el 1.37% solicita información automática de su saldo al momento de marcar; el 1.37% responde que ninguna de las anteriores. En otra persona el 2.74% responde que solicita información automática de su saldo al momento de marcar. El 2.74% responde otro servicio adicional. Preguntas anuladas no respondidas el 15.07%.

Tabla 143. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo.

Preguntas 7 y 8		7. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo													
6. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales		a. Colocan candado al aparato	%	b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales ( larga distancia Nal/Internacional)	%	c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas	%	d. Restringen el número de llamadas al día	%	e. Usan el teléfono monedero en el hogar	%	f. Hacen llamadas desde el teléfono público	%	g. No hacen ningún control	Total %
a. teléfono Celular			0,00%	1	1,37%	11	15,07%	5	6,85%	1	1,37%	1	1,37%	0	26,03%
b. teléfono Público			0,00%		0,00%	1	1,37%		0,00%		0,00%	1	1,37%	3	6,85%
c. Tarjeta Prepago			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
d. Otro Medio	1	1,37%			0,00%	1	1,37%		0,00%		0,00%		0,00%		2,74%
e. Ningún Medio	0	0,00%		2	2,74%	1	1,37%	2	2,74%	1	1,37%	1	1,37%	13	27,40%
Total	73	1	1,37%	3	4,11%	14	19,18%	7	9,59%	2	2,74%	3	4,11%	16	63,01%
Anuladas no respondidas=						27									36,99%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANALISIS: utiliza otros medios para realizar llamadas locales, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo: en los que utilizan el teléfono celular como otro medio el 1.37% colocan candado al aparato telefónico, el 1.37% usan el código secreto para salida de llamadas, el 6.85% restringen el número de llamadas al día, el 1.37% usan el teléfono público, el 1.37% hacen llamadas desde el teléfono público el 1.37% utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 1.37% hacen llamadas desde el teléfono público, el 4.11% no hacen ningún control; en otro medio el 1.37% colocan candado al aparato, el 1.37% utilizan el código secreto para salida de llamadas. De los que no utilizan ningún medio para realizar llamadas locales, el 2.74% usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales (nacional/ internacional), el 1.37% utilizan el código secreto para salida de llamadas, el 2.74% restringen el número de llamadas al día, el 1.37% usan el teléfono monedero en el hogar. El 1.37% hacen llamadas desde el teléfono público. El 17.81% no hacen ningún control: preguntas anuladas no respondidas el 36.99%.

Tabla 144. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad.

Preguntas 7 y 8		8. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad					
6. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales		a. Alto	%	b. Justo	%	c. Bajo	total %
a. teléfono Celular	26	35,62%	17	23,29%		0,00%	58,90%
b. teléfono Público	4	5,48%	1	1,37%		0,00%	6,85%
c. Tarjeta Prepago		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
d. Otro Medio	1	1,37%	1	1,37%		0,00%	2,74%
e. Ningún Medio	10	13,70%	11	15,07%		0,00%	28,77%
Total	73	41	56,16%	30	41,10%	0	97,26%
Anuladas no contestadas							2,74%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANALISIS: utiliza otros medios para realizar llamadas locales, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad: de los que utilizan el teléfono celular como otro medio para realizar llamadas locales el 35.62% considera alto el servicio de telefonía fija, el 23.29% lo considera justo; de los que utilizan el teléfono público como sustituto el 5.48% lo considera alto, el 1.37% lo consideran justo; en otro medio el 1.37% lo considera alto, el 1.37% lo considera justo. De los que no utilizan ningún medio como sustituto el 13.70% considera alto, el 15.07% lo considera justo. Preguntas anuladas no contestadas el 2.74%.

Tabla 145. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, porque considera alto el servicio telefónico.

Preguntas 9 y 10		9. Porque considera alto el servicio telefónico												
6. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales		a. El consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso	%	b. El cargo fijo es muy alto	%	c. Falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto	%	d. Los costos adicionales ( IVA, Impuestos...)	%	e. No cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas	%	f. Todas las anteriores	%	Totales %
a. teléfono Celular	9	12,33%	3	4,11%	0	0,00%	2	2,74%	3	4,11%	8	10,96%	34,25%	
b. teléfono Público	1	1,37%		0,00%	2	2,74%		0,00%	1	1,37%		0,00%	5,48%	
c. Tarjeta Prepago		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%	
d. Otro Medio		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	1,37%	1,37%	
e. Ningún Medio	5	6,85%		0,00%	2	2,74%	1	1,37%		0,00%	1	1,37%	12,33%	
Total	73	15	20,55%	3	4,11%	4	5,48%	3	4,11%	4	5,48%	10	13,70%	53,42%
Anuladas no respondidas					17	23,29%			Justo o bajo				46,58%	

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANALISIS: 6. utiliza otros medios para realizar llamadas locales, porque considera alto el servicio telefónico: de los que utilizan el teléfono celular el 12.33% dice que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 4.11% responde que el cargo fijo es muy alto, el 2.74% los costos adicionales (iva, impuestos.). El 4.11% no cobran lo real llegan llamadas no realizadas, el 10.96% todas las anteriores; teléfono público el 1.37% expresa que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 2.74% responde que falta claridad en lo cobrado no se sabe el valor del impulso o minuto, el 1.37% dice que no cobran lo real llegan llamadas no realizadas; en otro medio responden el 1.37% todas las anteriores. De los que no utilizan ningún medio el 6.85% el consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso, el 2.74% falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto, el 1.37% los costos adicionales (iva, impuestos...). El 1.37% todas las anteriores. El 46.58% responden que el servicio es justo o bajo y el 23.29% preguntas anuladas no respondidas.

Tabla 146. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, porque considera justos y bajos el servicio telefónico.

Preguntas 9 y 10		10. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico							
6. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales		a. El recibo llega por el consumo real	%	b. Económico/ el valor se ajusta la Presupuesto	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	Totales %
a. teléfono Celular		7	9,59%	4	5,48%	4	5,48%	1	21,92%
b. teléfono Público		1	1,37%		0,00%		0,00%		1,37%
c. Tarjeta Prepago			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
d. Otro Medio		1	1,37%		0,00%		0,00%		1,37%
e. Ningún Medio		8	10,96%	2	2,74%		0,00%	1	15,07%
Total	73	17	23,29%	6	8,22%	4	5,48%	2	39,73%
		Anuladas no respondidas= 1= el 4.17%					Respondieron alto=66.67%		60,27%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: utiliza otros medios para realizar llamadas locales, porque considera justos y bajos el servicio telefónico: de los que utilizan teléfono celular el 9.59% dice que el recibo llega por el consumo real, el 5.48% económico el valor se ajusta al presupuesto, el 5.48% no responde. El 1.37% dice que todas las anteriores; teléfono público: el 1.37% responde que el recibo llega por el consumo real; de los que otro medio el 1.37% dice que el recibo llega por el consumo real; en ningún medio el 10.96% informan que el recibo llega por el consumo real, el 2.74% dice que es económico el valor se ajusta al presupuesto, el 1.37% responde todas las anteriores. El 60.27% respondió que el servicio tiene un costo alto. Preguntas anuladas no respondidas el 4.17%.

Tabla 147. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 11 y 12		11. Como considera el actual sistema tarifario					
6. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	%
a. teléfono Celular		14	19,18%	7	9,59%	19	26,03%
b. teléfono Público		1	1,37%		0,00%		0,00%
c. Tarjeta Prepago			0,00%		0,00%		0,00%
d. Otro Medio		1	1,37%		0,00%	1	1,37%
e. Ningún Medio		8	10,96%	8	10,96%	4	5,48%
Total	73	24	32,88%	15	20,55%	24	32,88%
Preguntas anuladas no respondidas=						33	45,11%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: utiliza otros medios para realizar llamadas locales. Como considera el actual sistema tarifario: los que utilizan el celular 19.18% dicen bueno, el 9.59% regular y el 26.03% malo; los que utilizan el teléfono público el 1.37% bueno; en



otro medio el 1.37% lo considera bueno, el 1.37% malo. Los de ningún medio el 10.96% respondió bueno, el 10.96% regular, el 5.48% malo. Preguntas anuladas no respondidas el 45.11%.

Tabla 148. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 11 y 12		12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
6. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales		a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	%
a. teléfono Celular	17	23,29%		2	2,74%	7	9,59%	17	23,29%
b. teléfono Público	2	2,74%			0,00%	2	2,74%	1	1,37%
c. Tarjeta Prepago		0,00%			0,00%		0,00%		0,00%
d. Otro Medio	1	1,37%			0,00%		0,00%	1	1,37%
e. Ningún Medio	10	13,70%		0	0,00%	5	6,85%	5	6,85%
Total	73	30	41,10%	2	2,74%	14	19,18%	24	32,88%
Anuladas no respondidas=18								70	4,11%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** utiliza otros medios para realizar llamadas locales, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar: de los que usan teléfono celular el 23.29% solicitan información automática del saldo al momento de marcar; el 2.74% contesto que ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1,2,3, el 9.59% considera que otro servicio adicional, el 23.29% responde que ninguna de las anteriores; de los que utilizan el teléfono público el 2.74% respondió información automática del saldo al momento de marcar, el 2.74% dice que solicita otro servicio. El 1.37% responde ninguna de las anteriores. En otro medio, el 1.37% dice que solicita implementar la información automática de su saldo al momento de marcar, el 1.37% responde ninguna de las anteriores; en ningún medio el 13.70% respondió que información



automática su saldo al momento de marcar, el 6.85% dice otro servicio y el 6.85% dice ninguna de las anteriores. Preguntas anuladas no contestadas el 4.11%.

Tabla 149. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad.

Preguntas 8 y 9		8. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad						
7. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo		a. Alto	%	b. Justo	%	c. Bajo	%	Total %
	a. Colocan candado al aparato		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
	b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales larga distancia Nal-Internacional	3	4,11%		0,00%		0,00%	4,11%
	c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas	7	9,59%	8	10,96%		0,00%	20,55%
	d. Restringen el número de llamadas al día	5	6,85%	2	2,74%		0,00%	9,59%
	e. Usan teléfono monedero en el hogar	2	2,74%	2	2,74%		0,00%	5,48%
	f. Hacen llamadas desde el teléfono público		0,00%	2	2,74%		0,00%	2,74%
	g. No hacen ningún control	21	28,77%	18	24,66%		0,00%	53,42%
	Total 73		52,05%		43,84%		0,00%	95,89%
	Anuladas no respondidas=3							4,11%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local: es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad; usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales, larga distancia nacional e internacional, el 4.11% responde alto. De las personas encuestadas del estrato 7 que utilizan el código secreto para salida de llamadas respondieron que es alto el costo 9.59% y el 10.96% responden que es justo; de los que restringen el número de llamadas al día el 6.85% responden que es alto, el 2.74% responden que justo. En los que usan el



teléfono monedero en el hogar, el 2.74% califican el servicio como alto, el 2.74% lo califican como justo. En lo que hacen llamadas desde el teléfono público el 2.74% responde que califican el servicio como justo. De los que no hacen ningún control al uso del teléfono fijo el 28.77% responden que el costo del servicio es alto, el 24.66% responden que es justo. Preguntas anuladas no respondidas 4.11%.

Tabla 150. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, porque considera alto el servicio telefónico.

Preguntas 8 y 9		9. Porque considera alto el servicio telefónico													
7. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo		a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	%	b. El cargo fijo es muy alto	%	c. Falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto	%	d. Los costos adicionales ( IVA, Impuestos...)	%	e. No cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas	%	f. Todas las anteriores	%	Total %	
a. Colocan candado al aparato			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%	
b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales Nal-Interna		2	2,74%	0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2,74%	
c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas		1	1,37%		0,00%	1	1,37%		0,00%	3	4,11%	2	2,74%	9,59%	
d. Restringen el número de llamadas al día		4	5,48%		0,00%		0,00%	1	1,37%		0,00%		0,00%	6,85%	
e. Usan teléfono monedero en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	2,74%	2,74%	
f. Hacen llamadas desde el teléfono público			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%	
g. No hacen ningún control		9	12,33%	2	2,74%	1	1,37%	2	2,74%	1	1,37%	6	8,22%	28,77%	
Total	73	16	21,92%	2	2,74%	2	2,74%	3	4,11%	4	5,48%	10	13,70%	50,68%	
		Anuladas 3			37										49,32%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, porque considera alto el servicio telefónico; de los que usan el teléfono solo para realizar nacional/internacional, el 2.74% el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso. En utilizan el código secreto para salida de llamadas el 1.37% consideran el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 1.37%



dicen que falta claridad en lo cobrado que no se sabe el valor del impulso o minuto. En no cobran lo real el 4.11%, todas las anteriores el 2.74%; en restringen el número de llamadas al día, el 5.48% responde que el consumo en el hogar es bajo el recibo llega costoso, el 1.37% los costos adicionales (iva, impuestos...). Usan el teléfono monedero en el hogar el 2.74% responde todas las anteriores. En los que no hacen ningún control el 12.33% consideran el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 2.74% dice que el cargo fijo es muy alto, el 1.37% responde que falta claridad en lo cobrado, el 2.74% responde que es alto por los costos adicionales (iva, impuestos...) el 1.37% que no cobran lo real llegan llamadas no realizadas, el 8.22% responde todas las anteriores, respondidas como justo o bajo el servicio de TPBCL el 49.32%. Preguntas anuladas no respondidas el 4.11%.

Tabla 151. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, porque considera justos y bajos el servicio telefónico.

Preguntas 10, 11 y 12		10. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico							
7. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo		a. El recibo llega por el consumo real	%	b. Económico/ el valor se ajusta la Presupuesto	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	Total %
a. Colocan candado al aparato			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas Nal-Interna			0,00%	2	2,74%	1	1,37%		4,11%
c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas	4		5,48%	2	2,74%		0,00%		8,22%
d. Restringen el número de llamadas al día			0,00%	1	1,37%	1	1,37%		2,74%
e. Usan teléfono monedero en el hogar	1		1,37%		0,00%	1	1,37%		2,74%
f. Hacen llamadas desde el teléfono público	1		1,37%		0,00%	1	1,37%		2,74%
g. No hacen ningún control	12		16,44%	3	4,11%	1	1,37%	2	2,74%
Total	73	18	24,66%	8	10,96%	5	6,85%	2	2,74%
		Anuladas	3		Anuladas no respondidas:			2	54,79%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANALISIS: en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, porque considera justos y bajos el servicio telefónico: de los que usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales larga distancia nacional/ internacional el 2.74% responde que es económico el valor se ajusta al presupuesto, el 1.37% no responde. de los que utilizan el código secreto para salida de llamadas respondieron el 5.48% que el recibo llega por el consumo real, el 2.74% económico el valor se ajusta al presupuesto; en restringen el número de llamadas al día, el 1.37% que es económico el valor se ajusta al presupuesto, el 1.37% no responde; en usan el teléfono monedero en el hogar el 1.37% informa que el recibo llega por el consumo real, el 1.37% no responde; de los que no hacen ningún control el 16.44% responden que el recibo llega por el consumo real, el 4.11% económico el valor se ajusta al presupuesto, el 1.37% no responde; el 2.74% dice todas las anteriores; el 54.79% contestaron que el servicio de telefonía fija es alto. Preguntas anuladas no respondidas: que equivalen al 4.11%.

Tabla 152. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 10, 11y 12		11. Como considera el actual sistema tarifario					
7. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	Total %
a. Colocan candado al aparato			0,00%		0,00%		0,00%
b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales larga distancia Nal-Internacional	2		2,74%		0,00%		2,74%
c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas			0,00%		0,00%		0,00%
d. Restringen el número de llamadas al día	3		4,11%	1	1,37%	3	9,59%
e. Usan teléfono monedero en el hogar	1		1,37%	2	2,74%	1	5,48%
f. Hacen llamadas desde el telefono público			0,00%	1	1,37%	0	1,37%
g. No hacen ningún control	15		20,55%	8	10,96%	14	50,68%
Total	73	21	28,77%	12	16,44%	18	69,86%
		51		Anuladas no respondidas: 1		30,14%	

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANALISIS: en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, como considera el actual sistema tarifario: de los que respondieron que usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales el larga distancia nacional/ internacional el 2.74% consideran que es bueno; restringen el número de llamadas al día: consideran bueno el 4.11%, y malo el 1.37%. De los que usan el teléfono monedero en el hogar el 1.37% responde bueno, el 1.37% responde regular; 4.11% responde que es malo. Hacen llamadas desde el teléfono público el 1.37% responde regular. No hacen ningún control respondió bueno el 20.55%, regular el 10.96% y malo el 19.18 %.preguntas anuladas no respondidas el 30.14%.

Tabla 153. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 10, 11y 12		12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
7. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo		a. Infamación automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	Total %
a. Colocan candado al aparato			0,00%		0,00%		0,00%	1	1,37%
b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales larga distancia Nal- Internacional	1		1,37%		0,00%		0,00%	1	1,37%
c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas			0,00%		0,00%	5	6,85%	3	4,11%
d. Restringen el número de llamadas al día			0,00%	1	1,37%	1	1,37%	3	4,11%
e. Usan teléfono monedero en el hogar	1		1,37%		0,00%	1	1,37%	1	1,37%
f. Hacen llamadas desde el telefono público			0,00%	1	1,37%		0,00%	1	1,37%
g. No hacen ningún control	16		21,92%	0	0,00%	6	8,22%	16	21,92%
Total	73	18	24,66%	2	2,74%	13	17,81%	26	35,62%
		59		Anuladas no respondidas: 1					19,18%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANALISIS: en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar: de los que le colocan candado al aparato telefónico el 1.37% responde ninguna de las anteriores; de los que usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales larga distancia (nacional/ internacional) el 1.37% responde que desean información automática de su saldo al momento de marcar, el 1.37% responde ninguna de las anteriores; de los que usan el código secreto para salida de llamadas el 6.58% responde otro, el 4.11% responde que responde ninguna de la anteriores; de los que restringen el número de llamadas al día el 1.37% solicita ampliar la cobertura del servicio a los estratos 1,2,3, el 1.37% responde que solicitan otro servicio, el 4.11ninguna de las anteriores; de los que usan el teléfono monedero en el hogar el 1.37% solicita información automática de su saldo al momento de marcar, el 1.37% solicitan otro servicio, el 1.37% ninguna de las anteriores. En hacen llamadas desde el teléfono público el 1.37% responde ampliar la red de cobertura a los estratos 1.2.3, el 1.37% responde ninguna de las anteriores. De los que no hacen ningún control: el 21.92% solicita información automática de su saldo al momento de marcar, el 8.22% solicitan otro servicio y el 21.92% responde ninguna de las anteriores. Preguntas anuladas no respondidas 19.18%.

Tabla 154. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, porque considera alto el servicio telefónico.

Preguntas 9 y 10		9. Porque considera alto el servicio telefónico												
8. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad	opinión	a. El hogar el bajo y el	%	b. El cargo fijo es muy alto	%	c. Cantidad de lo cobrado, no se sabe el valor del impuesto	%	d. Costos adicionales ( IVA, impuestos)	%	e. No cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas	%	f. Todas las anteriores	%	Total %
		14	19,18%	2	2,74%	4	5,48%	4	5,48%	4	5,48%	10	13,70%	52,05%
			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
Total	73	14	19,18%	2	2,74%	4	5,48%	4	5,48%	4	5,48%	10	13,70%	52,05%
Anuladas no respondidas:						38								47,95%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, porque considera alto el servicio telefónico: los usuarios que respondieron alto el 19.18 % dicen que consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 2.74% el cargo fijo es muy alto, el 5.48% que falta claridad en lo cobrado no se sabe el valor del impulso o minuto, el 5.48% los costos adicionales (iva, impuestos...), el 5.48% responden no cobran lo real llegan llamadas no realizadas, el 13.70% todas las anteriores. Usuarios que respondieron justo o bajo 47.95%.

Tabla 155. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, porque considera justos y bajos el servicio telefónico.

Preguntas 9 y 10		10. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico								
8. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad		a. El recibo llega por el consumo real	%	b. Económico/ el valor se ajusta la Presupuesto	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	%	Total %
a. Alto			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
b. Justo			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
c. Bajo		18	24,66%	7	9,59%	4	5,48%	2	2,74%	42,47%
Total	73	18	24,66%	7	9,59%	4	5,48%	2	2,74%	42,47%
			Preguntas Anuladas no respondidas= 2 o 8.33%					31		57.53%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, porque considera justos y



bajos el servicio telefónico: en justo el 24.66% dicen que el recibo llega por consumo real, el 9.59% económico el valor se ajusta al presupuesto, el 5.48% no responde, el 2.74% respondió todas las anteriores. Respondieron que consideran alto el servicio de telefonía fija 57.53%. Preguntas anuladas no respondidas el 8.33%.

Tabla 156. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 11y 12		11. Como considera el actual sistema tarifario					
8. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	%
							Total %
	a. Alto	7	9,59%	7	9,59%	2	2,74%
	b. Justo	16	21,92%	11	15,07%	3	4,11%
	c. Bajo		0,00%		0,00%		0,00%
Total	73	23	31,51%	18	24,66%	5	6,85%
Preguntas Anuladas no Respondidas=1							36,99%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, como considera el actual sistema tarifario: alto el 9.59% de los usuarios lo consideran bueno, el 9.59% lo consideran regular, el 2.74% de los usuarios lo consideran malo; en los usuarios que lo califican justo el 21.92% lo consideran bueno, el 15.07% lo consideran regular, el 4.11% lo considera malo. Preguntas anuladas no respondidas 36.99%.

Tabla 157. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.



Preguntas 11 y 12		12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar											
8. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad.	a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	%	e. No cobran lo real/llegan llamadas no realizadas	%	f. Todas las anteriores	%	Total %
a. Alto	13	17,81%		0,00%	10	13,70%	14	19,18%	0	0,00%		0,00%	50,68%
b. Justo	15	20,55%	2	2,74%	4	5,48%	11	15,07%		0,00%		0,00%	43,84%
c. Bajo		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	
Total	73	28	38,36%	2	2,74%	14	19,18%	25	34,25%	0	0,00%	0	94,52%
Anuladas no Respondidas													5,48%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar: de los usuarios que califican alto el servicio de telefonía fija el 17.81% desean que implemente la información automática del su saldo al momento de marcar, el 13.70% responden que solicitan otro servicio. El 19.18% responde ninguna de las anteriores. En la respuesta a la calificación del costo del servicio de telefonía local es justo, el 20.55% desean información automática del su saldo al momento de marcar, el 2.74% responden que solicitan ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1,2,3, el 5.48% responde que solicitan otro servicio, el 15.07% responden ninguna de las anteriores. Preguntas anuladas no respondidas 5.48%.

Tabla 158. Porque considera alto el servicio telefónico, porque considera justos y bajos el servicio telefónico, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 10, 11 y 12		10. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico							11. Como considera el actual sistema tarifario						
9. Porque considera alto el servicio telefónico	a. El recibo llega por el consumo real	%	b. Económico el valor se ajusta la Presupuesto	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	%	a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	%	% Total
a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso									4	5.48%	4	5.48%	6	8.22%	19.18%



b. El cargo fijo es muy alto										0,00%		0,00%	2	2,74%	2,74%
c. falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto										0,00%	2	2,74%	2	2,74%	5,48%
d. Los costos adicionales (IVA-impuestos...)										0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
e. No cobran lo real/llegan llamadas no realizadas									1	1,37%	0	0,00%	5	6,85%	8,22%
f. Todas las anteriores									2	2,74%	1	1,37%	6	8,22%	12,33%
Total	73	Anuladas	=1						7	9,59%	7	9,59%	21	28,77%	47,95%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: porque considera alto el servicio telefónico, como considera el actual sistema tarifario: el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso el 5.48% dice que bueno, el 5.48% respondió que es regular, el 8.22% que es malo; los usuarios que respondieron , el cargo fijo es muy alto dicen que es malo el 2.74% dice que es malo; falta claridad en lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto el 2.74% respondió que es regular y el 2.74% respondió que es regular; el 2.74% que es malo; no cobran lo real llegan llamadas no realizadas el 1.37%; dice que es bueno, el 6.85% que es malo, en todas las anteriores el 2.74% lo consideran bueno, el 1.37% lo consideran regular, el 8.22% lo consideran malo, preguntas anuladas no respondidas 52.05%.

Tabla 159. Porque considera alto el servicio telefónico, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 10, 11 y 12	12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar								
9. Porque considera alto el servicio telefónico	a. Infamación automática de su saldo al momento de marcar	%	red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	%	% Total
a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	6	8,22%		0,00%	2	2,74%	6	8,22%	10,96%
b. El cargo fijo es muy alto	1	1,37%		0,00%	1	1,37%		0,00%	1,37%



c. falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto	2	2,74%		0,00%	1	1,37%	1	1,37%	2,74%
d. Los costos adicionales (IVA-Impuestos...)		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
e. No cobran lo real/llegan llamadas no realizadas	2	2,74%		0,00%	2	2,74%	2	2,74%	5,48%
f. Todas las anteriores	2	2,74%		0,00%	3	4,11%	5	6,85%	10,96%
Total	73	13	17,81%	0	0,00%	9	12,33%	14	19,18%
				71					68,49%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: porque considera alto el servicio telefónico, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar: respondieron los usuarios donde el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso: el 8.22% que solicitan información automática de su saldo al momento de marcar, en otro el 2.74% solicitan otro servicio y el 8.22% respondió que ninguna de las anteriores; en donde los usuarios consideran el cargo fijo es muy alto el 1.37% respondió que solicita información automática de su saldo al momento de marcar, 1.37% solicita otro servicio; en falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto respondieron, el 2.74% solicita información automática de su saldo al momento de marcar, el 1.37% solicita otro servicio, ninguna de las anteriores el 1.37%; de los que no cobran lo real llegan llamadas no realizadas el 2.74% solicita información automática de su saldo al momento de marcar, el 2.74% solicita otro servicio, el 2.74% responde que ninguna de las anteriores. Todas las anteriores, el 2.74% solicita información automática al momento de marcar, el 4.11% solicita otro servicio, el 6.85% ninguna de las anteriores. Preguntas anuladas no respondidas el 68.49%.

Tabla 160. Porque considera justo y bajo el servicio telefónico, como considera el actual sistema tarifario.



Preguntas 11y 12		11. Como considera el actual sistema tarifario						
10. Porque considera justo y bajo el servicio telefonico		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	%	Total %
a. El consumo llega por el consumo real		11	15,07%	4	5,48%	3	4,11%	24,66%
b. Económico el valor se ajusta al presupuesto		3	4,11%	4	5,48%		0,00%	9,59%
c. No responden		1	1,37%	2	2,74%	0	0,00%	4,11%
d. Todas las anteriores			0,00%	1	1,37%	0	0,00%	1,37%
Total	73	15	20,55%	11	15,07%	3	4,11%	39,73%
		Preguntas Anuladas no respondidas=1+29				29		60,27%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** porque considera justo y bajo el servicio telefónico, como considera el actual sistema tarifario: en los usuarios que consideran que el consumo llega por lo real el 15.07% consideran bueno el actual sistema tarifario, el 5.48% lo consideran regular, el 4.11% lo consideran malo; los usuarios que califican como económico el valor se ajusta al presupuesto el 4.11% consideran bueno el actual sistema tarifario y el 5.48% lo consideran regular. No responden el 1.37% lo consideran bueno. El 2.74% lo consideran regular, en todas las anteriores el 1.37% lo consideran regular, preguntas anuladas no respondidas el 60.27%.

Tabla 161. Porque considera justo y bajo el servicio telefónico, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 11y 12		12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar								
10. Porque considera justo y bajo el servicio telefónico		a. Infamación automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Cobertura de servicios de telecomunicaciones a los	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	%	Total %
a. El consumo llega por el consumo real		7	9,59%	3	4,11%		0,00%	8	10,96%	24,66%



b. Económico el valor se ajusta al presupuesto		5	6,85%		0,00%	1	1,37%	1	1,37%	9,59%
c. No responden		3	4,11%	1	1,37%		0,00%		0,00%	5,48%
d. Todas las anteriores			0,00%		0,00%	1	1,37%	1	1,37%	2,74%
Total	73	15	20,55%	4	5,48%	2	2,74%	10	13,70%	42,47%
			Anuladas no respondidas=				27			57,53%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: porque considera justo y bajo el servicio telefónico, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar: en el recibo llega por el consumo real, el 9.59% de los usuarios de telefonía fija solicitan información automática del saldo al momento de marcar, el 4.11% solicitan ampliar la cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1,2,3; el 10.96% ninguna de las anteriores; en económico el valor se ajusta al presupuesto el 6.85% solicita información automática de su saldo al momento de marcar, el 1.37% solicitan otro servicio, el 1.37% ninguna de las anteriores; en no responden el 4.11% solicitan información automática al momento de marcar, el 1.37% solicitan ampliar la red de cobertura de telecomunicaciones a los estratos 1,2,3,. En todas la anteriores el 1.37% solicitan otro servicio, el 1.37% responde ninguna de las anteriores. Usuarios que respondieron que el servicio telefónico es alto 57.53%.

Tabla 162. Como considera el actual sistema tarifario, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Pregunta 12		12. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar									
11. Como considera el actual sistema tarifario		on automática de su saldo al momento de marcar	%	la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1,2,3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	%	Total %	
a. Bueno		8	10,96%		0,00%	4	5,48%	12	16,44%	32,88%	
b. Regular		7	9,59%	1	1,37%	4	5,48%	5	6,85%	23,29%	
c. Malo		14	19,18%		0,00%	6	8,22%	7	9,59%	36,99%	
Total	73	29	39,73%	1	1,37%	14	19,18%	24	32,88%	93,15%	
		Anuladas=4		5				68	6,85%		

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANALISIS: como considera el actual sistema tarifario, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementa: de los usuarios que consideran el sistema tarifario actual bueno el 10.96% solicitan implementar la información automática de su saldo al momento de marcar, el 5.48% responden otro responden, el 16.48% dice ninguna de las anteriores; de los usuarios que respondieron en regular el 9.59% solicitan información automática de su saldo al momento de marcar, el 1.37% solicitan ampliar la cobertura a los estratos 1.2.3, el 5.48% responden otro, y el 6.58% responden ninguna de las anteriores; en los usuarios que respondieron malo el 19.18% solicitan información automática de su saldo al momento de marcar, el 8.22% responden que otro servicio, y el 9.59% responden ninguna de las anteriores. Preguntas anuladas no respondidas el 6.85%.

MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS  
ESTRATO 2

Tabla 163. Ocupación del propietario de la línea telefónica, nivel educativo.

Preguntas 2 y 3		2. Nivel educativo																	
1. Ocupación del Propietario de la Línea Telefónica		a. Primaria Incompleta	%	b. Primaria Completa	%	c. Secundaria Incompleta	%	d. Secundaria Completa	%	e. Técnico Completo	%	f. Técnico Incompleto	%	g. Universidad Incompleta	%	h. Universidad Completa	%	i. Postgrado/Especialización	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
b. Independiente trabaja fuera del hogar	0	0,00%		2	7,69%		0,00%	1	3,85%		0,00%		0,00%	1	3,85%		0,00%		15,38%
c. Empleado	1	3,85%			0,00%		0,00%	4	15,38%		0,00%	2	7,69%		0,00%	1	3,85%		30,77%
d. Negocio o Microempresa		0,00%			0,00%	1	3,85%	1	3,85%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		7,69%
e. Ama de Casa	0	0,00%		1	3,85%		0,00%	2	7,69%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		11,54%
f. Estudiante		0,00%			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
g. Desempleado	1	3,85%			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		3,85%
h. Otro	0	0,00%			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
Total	26	2	7,69%	3	11,54%	1	3,85%	8	30,77%	0	0,00%	2	7,69%	1	3,85%	1	3,85%	0	69,23%
								anuladas		no respondidas				8					30,77%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en la pregunta 1. Ocupación del propietario de la línea telefónica; nivel educativo: el 7.69% tienen primaria completa, el 3.85% tienen secundaria completa, el 3.85% tienen universidad incompleta; empleados el 3.85% tienen primaria incompleta, el 15.38% tienen secundaria completa, el 7.69% tienen técnico incompleto, el 3.85% tienen universidad completa; en negocio o microempresa el 3.85% tienen secundaria incompleta, el 3.85% tienen secundaria completa, de las amas de casa el 3.85% tienen primaria completa, el 7.69% tienen secundaria completa; en desempleados son el 3.85% tienen primaria completa. Preguntas anuladas no contestadas el 30.77%.

Tabla 164. Ocupación del propietario de la línea telefónica, además del teléfono fijo que otros medios utiliza para realizar llamadas locales?

Preguntas 2 y 3		3. Además del teléfono fijo que otros medios Utiliza para realizar llamadas locales?									
1. Ocupación del Propietario de la Línea Telefónica		teléfono Celular	%	teléfono Público	%	c. Tarjeta Prepago	%	d. Otro Medio	%	e. Ningún Medio	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
b. Independiente trabaja fuera del hogar	3	11,54%		1	3,85%		0,00%		0,00%		15,38%
c. Empleado	5	19,23%		2	7,69%		0,00%		0,00%	1	3,85%
d. Negocio o Microempresa	1	3,85%		1	3,85%		0,00%		0,00%		7,69%
e. Ama de Casa	4	15,38%			0,00%		0,00%		0,00%		15,38%
f. Estudiante			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
g. Desempleado			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	3,85%
h. Otro	3	11,54%		1	3,85%		0,00%		0,00%	1	3,85%
Total	26	16	61,54%	5	19,23%	0	0,00%	0	0,00%	3	11,54%
		Anuladas	no	respondida			2,0				7,69%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: ocupación del propietario de la línea telefónica; además del teléfono fijo que otros medios utiliza para realizar llamadas locales: en independiente trabaja fuera del hogar el 11.54% utiliza el teléfono celular; teléfono público el 3.85%; en empleado el 19.23% utiliza el teléfono celular, el 7.69% utiliza el teléfono público, el 3.85% ningún medio; en negocio o microempresa el 3.85% utiliza el teléfono celular, el 3.85% utiliza el teléfono público; en ama de casa el 15.38% utiliza el teléfono celular, en desempleado el 3.85% no utiliza ningún medio; en otro el 11.54% utiliza el teléfono celular, el 3.85% utiliza el teléfono público, el 3.85% ningún medio. Preguntas anuladas no respondidas el 7.69%.

Tabla 165. Ocupación del propietario de la línea telefónica, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo.

Preguntas 4 y 5		4. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo														
1. Ocupación del propietario de la Línea Telefónica		a. Colocan candado al aparato	%	para realizar llamadas especiales	%	c. Utilizan el código secreto para salida de	%	d. Restringen el número de llamadas al día	%	e. Usan el teléfono monedero en el hogar	%	llamadas desde el teléfono	%	g. No hacen ningún control	%	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
b. Independiente trabaja fuera del hogar		0	0,00%		0,00%		0,00%	2	7,69%		0,00%		0,00%		0,00%	7,69%
c. Empleado		0	0,00%	1	3,85%		0,00%	1	3,85%		0,00%		0,00%	2	7,69%	15,38%
d. Negocio o Microempresa		1	3,85%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0	0,00%	3,85%
e. Ama de Casa		0	0,00%		0,00%		0,00%	2	7,69%		0,00%		0,00%		0,00%	7,69%
f. Estudiante			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Desempleado		0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
h. Otro		0	0,00%	1	3,85%		0,00%	2	7,69%	1	3,85%		0,00%		0,00%	15,38%
Total	26	1	3,85%	2	7,69%	0	0,00%	7	26,92%	1	3,85%	0	0,00%	2	7,69%	50,00%
Anuladas no respondidas							13									50,0%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: ocupación del propietario de la línea telefónica; en su hogar tienen establecidos controles para el uso del teléfono fijo; de los independientes que trabajan fuera del hogar el 7.69% restringen el número de llamadas día; en empleado el 3.85% usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales, el 3.85% restringen el número de llamadas al día, el 7.69% no hacen ningún control; en negocio o microempresa el 3.85% colocan candado al aparato; ama de casa el 7.69% restringen el número de llamadas al día; en otro el 3.85% usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales (larga distancia nacional/internacional), el 7.69% restringen el número de llamadas al día, el 3.85% usan el teléfono monedero en el hogar. Preguntas anuladas no contestadas: 50%.

Tabla 166. Ocupación del propietario de la línea telefónica, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad

Preguntas 4 y 5		5. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad					
1. Ocupación del propietario de la Línea Telefónica		a. Alto	%	b. Justo	%	c. Bajo	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%
b. Independiente trabaja fuera del hogar		2	7,69%	2	7,69%		15,38%
c. Empleado		6	23,08%	1	3,85%	0	26,92%
d. Negocio o Microempresa		1	3,85%	1	3,85%		7,69%
e. Ama de Casa		3	11,54%	1	3,85%		15,38%
f. Estudiante			0,00%		0,00%		0,00%
g. Desempleado		1	3,85%		0,00%		3,85%
h. Otro		1	3,85%	3	11,54%	1	19,23%
Total	26	14	53,85%	8	30,77%	1	3,85%
		Preguntas Anuladas no respondidas=				3	11,54%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** ocupación del propietario de la línea telefónica: en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad: en los independientes que trabajan fuera del hogar el 7.69% respondieron alto el 7.69% respondieron justo; en empleado el 23.08% respondieron alto, el 3.85% respondió justo; negocio o microempresa el 3.85% respondió alto, el 3.85% respondió justo, en ama de casa el 11.54% respondió alto, el 3.85% respondió justo, en ama de casa el 11.54% respondió alto el 3.85% respondió justo, en desempleado el 3.85% respondió alto, en otro el 3.85% respondió alto, el 11.54% respondió justo y el 3.85% respondió bajo. Preguntas anuladas no contestadas 11.54%.

Tabla 167. Ocupación del propietario de la línea telefónica, porque considera alto el servicio telefónico.

Preguntas 6 y 7		6. Porque considera alto el servicio telefónico																
1. Ocupación del propietario de la Línea Telefónica		a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso.	%	b. Alto ( Pocas llamadas / Personas en el hogar/ solo reciben llamadas)	%	c. El Cargo fijo es muy alto	%	d. Falta claridad en lo cobrado, no se sabe el valor del impulso	%	e. El cargo fijo es muy caro / costos el valor del minuto / impulso	%	f. Los costos adicionales ( iva, impuestos...)	%	g. El Recibo sube día a día	%	h. No cobran lo real / llegan llamadas no realizadas.	%	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
b. Independiente trabaja fuera del hogar			0,00%		0,00%	1	3,85%	1	3,85%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	7,69%
c. Empleado		2	7,69%		0,00%		0,00%	1	3,85%		0,00%		0,00%	2	7,69%	1	3,85%	26,92%
d. Negocio o Microempresa			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	3,85%		0,00%		0,00%	3,85%
e. Ama de Casa			0,00%	2	7,69%		0,00%		0,00%		0,00%	1	3,85%		0,00%	1	3,85%	19,23%
f. Estudiante			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Desempleado			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	3,85%	7,69%
h. Otro			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	3,85%	7,69%
Total	26	2	7,69%		7,69%		3,85%		7,69%		0,00%		7,69%		7,69%		15,38%	73,08%
									Anuladas no respondidas=			2	8%	Respondieron justo o bajo			26,92%	

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANALISIS: ocupación del propietario de la línea telefónica, por que considera alto el servicio telefónico: independiente trabaja fuera del hogar el 3.85% considera que el cargo fijo es muy alto, el 3.85% dice que falta claridad en lo cobrado no se sabe el valor del impulso o minuto; en los empleados el 7.69% responden que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 3.85% dicen que falta claridad en lo cobrado no se sabe el valor del impulso o minuto, en negocio o microempresa el 3.85% informan que los costos adicionales ( iva , impuestos ...), en ama de casa el 7.69% dice que el cargo fijo es muy alto. El 3.85% respondió los costos adicionales (iva, impuestos...), el 2.85% respondió que no cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas. Desempleado el 3.85% responden que no cobran lo real llegan llamadas no realizadas. En otro el 3.85% piden que no cobran lo real llegan llamadas no realizadas preguntas anuladas no contestadas el 8% respondieron que el servicio de telefonía es justo o bajo 26.92%.

Tabla 168. Ocupación del propietario de la línea telefónica, porque considera justos y bajos el servicio telefónico.

Preguntas 6 y 7		7. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico					
1. Ocupación del propietario de la Línea Telefónica		a. El recibo llega por el consumo real	%	b. Económico/ el valor se ajusta la Presupuest o	%	c. No responde	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%
b. Independiente trabaja fuera del hogar		1	3,85%	1	3,85%		7,69%
c. Empleado			0,00%	1	3,85%		3,85%
d. Negocio o Microempresa		1	3,85%		0,00%		3,85%
e. Ama de Casa		1	3,85%		0,00%		3,85%
f. Estudiante			0,00%		0,00%		0,00%
g. Desempleado			0,00%		0,00%		0,00%
h. Otro		1	3,85%	2	7,69%	1	15,38%
Total	26		15,38%		15,38%		34,62%
Respondieron alto el servicio =						17	65,38%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANALISIS: ocupación del propietario de la línea telefónica porque considera justos y bajos el servicio telefónico. Independiente trabaja fuera del hogar el 3.85% responde que el recibo llega por consumo real, el 3.85% económico el valor se ajusta al presupuesto; empleado el 3.85% responde económico el valor se ajusta al presupuesto; negocio o microempresa el 3.85% dice que el recibo llega por el consumo real; ama de casa el 3.85% informa que el recibo llega por el consumo real; otro el 3.85% responde que el recibo llega por el consumo real, el 7.69% dice que es económico el valor se ajusta al presupuesto, el 3.85% no responde; contestaron que el servicio es alto 65.38%.

Tabla 169. Ocupación del propietario de la línea telefónica, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 8 y 9		8. Como considera el actual sistema tarifario					
1. Ocupación del propietario de la Línea Telefónica		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%
b. Independiente trabaja fuera del hogar		2	7,69%		0,00%	2	15,38%
c. Empleado		1	3,85%	6	23,08%	1	3,85%
d. Negocio o Microempresa		1	3,85%	0	0,00%		0,00%
e. Ama de Casa		1	3,85%	2	7,69%	1	3,85%
f. Estudiante			0,00%		0,00%		0,00%
g. Desempleado			0,00%		0,00%	1	3,85%
h. Otro		1	3,85%	4	15,38%		0,00%
Total	26	6	23,08%		46,15%		19,23%
		Anuladas no respondidas =				3	11,54%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANALISIS: ocupación del propietario de la línea telefónica, como considera el actual sistema tarifario; independiente trabaja fuera del hogar el 7.69% responde que es bueno el 7.69% que es malo; empleado el 3.85% dice que es bueno, el 23.08% que es regular, el 3.85% que es malo; en negocio o microempresa responde que es bueno el 3.85%; en ama de casa responde el 3.85% que es bueno, el 7.69% que es regular, el 3.85% que es malo; en desempleado el 3.85% responde que es malo; en otro el 3.85% responde que es bueno, el 15.38% responde que es regular.

Anuladas no respondidas el 11.54%.

Tabla 170. Ocupación del propietario de la línea telefónica, quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico.

Preguntas 8 y 9		9. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico							
1. Ocupación del propietario de la Línea Telefónica	a. El jefe del hogar	%	b. Entre los miembros del hogar que trabajan	%	c. Se distribuyen la cuenta según el consumo	%	d. Otra persona	%	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
b. Independiente trabaja fuera del hogar	2	7,69%	2	7,69%		0,00%		0,00%	15,38%
c. Empleado	5	19,23%	3	11,54%		0,00%		0,00%	30,77%
d. Negocio o Microempresa	2	7,69%	0	0,00%		0,00%		0,00%	7,69%
e. Ama de Casa	3	11,54%	1	3,85%		0,00%		0,00%	15,38%
f. Estudiante		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Desempleado	1	3,85%		0,00%		0,00%		0,00%	3,85%
h. Otro	5	19,23%		0,00%		0,00%		0,00%	19,23%
Total	26	69,23%		23,08%		0,00%		0,00%	92,31%
Preguntas anuladas no respondidas=						2			7,69%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: ocupación del propietario de la línea telefónica. quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico: independiente trabaja fuera del hogar, el jefe del hogar el 7.69%, entre los miembros del hogar que trabajan el 7.69%, empleado el 19.23% responde que el jefe del hogar, el 11.54% dice que entre los miembros de hogar que trabajan, en negocio o microempresa el 7.69% responde que el jefe del hogar, en ama de casa el 11.54% responde que el jefe del hogar, el 3.85% dice que entre los miembros del hogar que trabajan, en desempleado el 3.85% responde que el jefe del hogar, en otro el 19.23% responde jefe del hogar.

Anuladas no respondidas 7.69%.

Tabla 171. Ocupación de la línea telefónica, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 11		11. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
1. Ocupación de la Línea Telefónica		a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
b. Independiente trabaja fuera del hogar	1	3,85%			0,00%		0,00%	3	11,54%
c. Empleado	7	26,92%			0,00%		0,00%	1	3,85%
d. Negocio o Microempresa	1	3,85%			0,00%	1	3,85%		0,00%
e. Ama de Casa	2	7,69%		1	3,85%		0,00%	1	3,85%
f. Estudiante		0,00%			0,00%		0,00%		0,00%
g. Desempleado		0,00%			0,00%		0,00%	1	3,85%
h. Otro	2	7,69%			0,00%		0,00%	3	11,54%
Total	26	13	50,00%		3,85%		3,85%		34,62%
									92,31%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en la pregunta 1. Ocupación del propietario de la línea telefónica, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar; el 3.85% información automática de su saldo al momento de marcar, el 11.54% responde ninguna de las anteriores; en empleado el 26.92% expresan que se debe implementar a información automática de su saldo al momento de marcar, el 3.85% informan que ninguna de las anteriores; en negocio o microempresa el 3.85% manifiestan que se debe implementar información automática de saldo al momento de marcar, el 3.85% dice que otro servicio; ama de casa el 7.69% solicita información automática de su saldo al momento de marcar, el 3.85% solicita ampliar la red de cobertura de las telecomunicaciones a los estratos 1,2,3, el 3.85% responde que ninguna de las anteriores; en desempleado el 3.85% informa que ninguna de las anteriores, en otro el 7.69% responde que solicita información automática de su saldo al momento de marcar, el 11.54% manifiesta que ninguna de las anteriores. Anuladas no respondidas 7.69%.

Tabla 172. Nivel educativo, además del teléfono fijo que otros medios utiliza para realizar llamadas locales.

Preguntas 3 y 4	3. Además del teléfono fijo que otros medios Utiliza para realizar llamadas locales?										
2. Nivel Educativo	a. Teléfono no Celular	%	b. Teléfono Público	%	c. Tarjeta Prepago	%	d. Otro Medio	%	e. Ningún Medio	%	Total %
a. Primaria Incompleta	1	3,85%		0,00%		0,00%		0,00%	1	3,85%	7,69%
b. Primaria Completa	3	11,54%	1	3,85%		0,00%		0,00%		0,00%	15,38%
c. Secundaria incompleta		0,00%	1	3,85%		0,00%		0,00%		0,00%	3,85%
d. Secundaria completa	1	3,85%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	3,85%
e. Técnico Completo		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
f. Técnico Incompleto		0,00%	1	3,85%		0,00%		0,00%	1	3,85%	7,69%



g. Universidad Incompleta	1	3,85%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	3,85%
h. Universidad completa	1	3,85%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	3,85%
i. Postgrado! Especialización		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
Total	26	7	26,92%		11,54%		0,00%		0,00%	7,69%	46,15%
Preguntas anuladas no respondidas=										14	53,85%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en la pregunta 2. Nivel educativo, además del teléfono fijo que otros medios utiliza para realizar llamadas locales: primaria incompleta el 3.85% anuncia el teléfono celular como otro medio de realizar llamadas locales, el 3.85% expresa ningún medio. En primaria completa; el 11.54% contestó que utilizan el teléfono celular, el 3.85% teléfono público. En secundaria incompleta el 3.85% responde que utiliza el teléfono público. En secundaria completa el 3.85% responde que utiliza el teléfono celular. En técnico incompleto; el 3.85% responde que utilizan el teléfono público, el 3.85% dicen que no utilizan ningún medio. En universidad incompleta: el 3.85% manifiesta que utilizan el teléfono celular. En universidad completa; el 3.85% declaran que utilizan el teléfono celular.

Anuladas no respondidas el 53.85%.

Tabla 173. Nivel educativo, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo.

Preguntas 3 y 4	4. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo														
2. Nivel educativo	a. Colocan candado al aparato	%	teléfono solo para realizar llamadas especiales (larga distancia)	%	c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas	%	d. Restringen el número de llamadas al día	%	e. Usan el teléfono monedero en el hogar	%	f. Hacen llamadas desde el teléfono público	%	g. No hacen ningún control	%	Total %
a. Primaria Incompleta	0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	3,85%	3,85%
b. Primaria Completa	1	3,85%		0,00%		0,00%	4	15,38%		0,00%		0,00%		0,00%	19,23%



Completa															
c. Secundaria incompleta	1	3,85%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	3,85%
d. Secundaria completa	0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
e. Técnico Completo		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
f. Técnico Incompleto	0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	3,85%	3,85%
g. Universidad Incompleta	0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
h. Universidad completa		0,00%		0,00%		0,00%	1	3,85%		0,00%		0,00%		0,00%	3,85%
i. Postgrado/ Especialización		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
Total	26		7,69%		0,00%		0,00%		19,23%		0,00%		0,00%	7,69%	34,62%
Anuladas no respondidas														17	65,38%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: en la pregunta 3. Nivel educativo; en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, el 3.85% tienen primaria incompleta no hacen ningún control; el 3.85% tienen secundaria completa colocan candado al aparato telefónico, el 15.38% responden que restringen el número de llamadas al día, el 3.85% de los que tienen secundaria incompleta informan que colocan candado al aparato telefónico; en técnico incompleto el 3.85% no hacen ningún control para el uso del teléfono fijo. En universidad completa el 3.85% responden que restringen el número de llamadas al día.

Anuladas no respondidas 65.38%.

Tabla 174. Nivel educativo, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad.

Preguntas 5 y 6	5. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad						
2. Nivel Educativo	a. Alto	%	b. Justo	%	c. Bajo	%	Total %
a. Primaria Incompleta	2	7,69%		0,00%		0,00%	7,69%
b. Primaria Completa		0,00%	4	15,38%		0,00%	15,38%



c. Secundaria incompleta	1	3,85%		0,00%		0,00%	3,85%
d. Secundaria completa	7	26,92%	2	7,69%		0,00%	34,62%
e. Técnico Completo		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
f. Técnico Incompleto	1	3,85%	0	0,00%		0,00%	3,85%
g. Universidad Incompleta	1	3,85%		0,00%		0,00%	3,85%
h. Universidad completa	1	3,85%		0,00%		0,00%	3,85%
i. Postgrado! Especialización		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
Total	26	13	50,00%		23,08%		73,08%
Preguntas anuladas no respondidas=						7	26,92%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: nivel educativo; en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad: primaria incompleta el 7.69% responde que la calificación es alta; primaria completa el 15.38% lo califica justo; secundaria incompleta el 3.85% lo califica como alto; secundaria completa el 26.92% califica el costo del servicio telefónico como alto y el 7.69% lo califica como justo; técnico incompleto el 3.85% califica el costo del servicio telefónico alto; universidad incompleta el 3.85% tienen la opinión de que la calificación del costo del servicio telefónico es alto; universidad completa califican el costo del servicio como alto.

Preguntas anuladas no respondidas el 26.92%.

Tabla 176. Nivel educativo porque considera alto el servicio telefónico.



Preguntas 5 y 6		6. Porque considera alto el servicio telefónico															
2. Nivel Educativo		a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	%	b. El cargo fijo es muy alto	%	c. Falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto	%	d. Los costos adicionales ( IVA, Impuestos...)	%	e. No cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas	%	f. Todas las anteriores	%	g. El recibo sube día a día.	%	h. No cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas	Total %
a. Primaria Incompleta			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	7,69 %
b. Primaria Completa			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00 %
c. Secundaria incompleta			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	3,85%		0,00%		0,00 %
d. Secundaria completa	1	3,85%	1	3,85%		0,00%	2	7,69%		0,00%	1	3,85%	1	3,85%	1	3,85 %	30,77 %
e. Técnico Completo			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00 %
f. Técnico Incompleto			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	3,85%	1	3,85 %
g. Universidad Incompleta	1	3,85%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00 %	3,85 %
h. Universidad completa			0,00%		0,00%	1	3,85%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00 %
i. Postgrado/ Especialización			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00 %
Total	26		7,69%		3,85%		3,85%		7,69%		0,00%		7,69%		7,69%	4	15,20 %
		Preguntas anuladas no respondidas=				9	34,62 %	Respondieron que el servicio es Justo y bajo									42,31 %

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** nivel educativo; porque considera alto el servicio telefónico: primaria incompleta el 7.69% no cobran lo real llegan llamadas no realizadas; secundaria incompleta el 3.85% responden que consideran alto el servicio telefónico por todas las anteriores razones; secundaria completa el 3.85% informa que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 3.85% responde que el cargo fijo es muy alto, el 7.69% responde que los costos adicionales (IVA, impuestos...) el 3.85% declaran que lo consideran alto por todas las anteriores razones, el 3.85% responde que el recibo sube día a día, el 3.85% manifiestan que no cobran lo real llegan llamadas no realizadas; técnico incompleto el 3.85% manifiestan que el recibo sube día a día, el 3.85% no cobran lo real llegan llamadas no realizadas; universidad incompleta el 3.85% informan que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso; universidad completa el 3.85% falta claridad de lo cobrado,



no se sabe el valor del impulso o minuto; preguntas anuladas no respondidas el 34,62% lo consideran como justo o bajo el servicio de telefonía fija 42.31%

Tabla 177. Nivel educativo, porque considera justos y bajos el servicio telefónico.

Preguntas 7 y 8		7. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico								
2. Nivel Educativo		a. El recibo llega por el consumo real	%	b. Económico/ el valor se ajusta la Presupuesto	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	%	Total%
a. Primaria Incompleta			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
b. Primaria Completa		3	11,54%	1	3,85%		0,00%		0,00%	15,38%
c. Secundaria incompleta			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
d. Secundaria completa		1	3,85%	1	3,85%		0,00%		0,00%	7,69%
e. Técnico Completo			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
f. Técnico Incompleto			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Universidad Incompleta			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
h. Universidad completa			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
i. Postgrado! Especialización			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
Total	26	4	15,38%		7,69%		0,00%		0,00%	23,08%
		Respondieron que el servicio es alto=				20				76,92%



consumo real, el 3.85% dice que es económico el valor se ajusta al presupuesto; el 76.92% consideran el servicio telefónico alto.

Tabla 178. Nivel educativo, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 7 y 8		8. Como considera el actual sistema tarifario					
2. Nivel Educativo		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	Total%
a. Primaria Incompleta			0,00%	1	3,85%	1	7,69%
b. Primaria Completa	3	11,54%		1	3,85%		15,38%
c. Secundaria incompleta	0	0,00%			0,00%		0,00%
d. Secundaria completa	2	7,69%		5	19,23%	2	34,62%
e. Técnico Completo		0,00%			0,00%		0,00%
f. Técnico Incompleto		0,00%		1	3,85%	1	7,69%
g. Universidad Incompleta	1	3,85%			0,00%		3,85%
h. Universidad completa		0,00%			0,00%	1	3,85%
i. Postgrado Especialización		0,00%			0,00%		0,00%
Total	26		23,08%		30,77%		73,08%
		Preguntas anuladas no respondidas=1				3,85%	26,92%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: nivel educativo; como considera el actual sistema tarifario: primaria incompleta el 3.85% lo considera regular, el 3.85% lo considera malo; primaria completa el 11.54% lo considera bueno, el 3.85% lo considera regular; secundaria completa el 7.69% lo considera bueno, el 19.23% lo considera regular, el 7.39% lo considera malo; técnico incompleto el 3.85% lo considera regular, el 3.85% lo



considera malo; universidad incompleta el 3.85% lo considera bueno; universidad completa el 3.85% lo considera malo; preguntas anuladas no respondidas el 26.92%.

Tabla 179. Nivel educativo, quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico.

Preguntas 9 y 11		9. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico							
2. Nivel Educativo		a. El jefe del hogar	%	b. Entre los miembros del hogar que trabajan	%	c. Se distribuyen la cuenta según el consumo	%	d. Otra persona	Total %
a. Primaria Incompleta	2	7,69%			0,00%		0,00%		7,69%
b. Primaria Completa	2	7,69%	1	3,85%			0,00%	1	15,38%
c. Secundaria incompleta	1	3,85%			0,00%		0,00%		3,85%
d. Secundaria completa	6	23,08%	3	11,54%			0,00%		34,62%
e. Técnico Completo		0,00%			0,00%		0,00%		0,00%
f. Técnico Incompleto	1	3,85%	1	3,85%			0,00%		7,69%
g. Universidad Incompleta	1	3,85%			0,00%		0,00%		3,85%
h. Universidad completa		0,00%	1	3,85%			0,00%		3,85%
i. Postgrado! Especialización		0,00%			0,00%		0,00%		0,00%
Total	26	13	50,00%		23,08%		0,00%		76,92%
		Preguntas anuladas no respondidas=				6			
									23,08%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: nivel educativo; quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico: primaria incompleta el 7.69% responde, el jefe del hogar es el que paga la factura del servicio telefónico; primaria completa el 7.69% responde que el jefe del hogar, el 3.85% responde que entre los miembros del hogar que trabajan, el 3.85% responde otra persona es la que paga la factura; secundaria incompleta el 3.85% dice que el jefe del hogar; secundaria completa el 23.08% el jefe del hogar,



el 11.54% entre los miembros del hogar que trabajan; técnico incompleto el 3.85% manifiesta que el jefe hogar es el que paga la factura telefónica, el 3.85% entre los miembros del hogar que trabajan; universidad incompleta el 3.85% responde que el jefe del hogar; universidad completa el 3.85% responde que se distribuyen la cuenta según el consumo; preguntas anuladas no respondidas el 23.08%.

Tabla 180. . Nivel educativo, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 9 y 11		11. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
2. Nivel Educativo	a. Infamación automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicación es a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	%	Total %
a. Primaria Incompleta	1	3,85%		0,00%		0,00%	1	3,85%	7,69%
b. Primaria Completa	1	3,85%		0,00%		0,00%	1	3,85%	7,69%
c. Secundaria incompleta		0,00%		0,00%	1	3,85%		0,00%	3,85%
d. Secundaria completa	5	19,23%	1	3,85%		0,00%	1	3,85%	26,92%
e. Técnico Completo		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
f. Técnico Incompleto	2	7,69%		0,00%		0,00%		0,00%	7,69%
g. Universidad Incompleta	1	3,85%		0,00%		0,00%		0,00%	3,85%
h. Universidad completa	1	3,85%		0,00%		0,00%		0,00%	3,85%
i. Postgrado! Especialización		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
Total	26	42,31%		3,85%		3,85%		11,54%	61,54%
Preguntas anuladas no respondidas=					10				38,46%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: nivel educativo; como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar: primaria incompleta el 3.85% solicita información automática de su saldo al momento de marcar, el 3.85% responde que ninguna de



las anteriores; primaria completa el 3.85% responde que solicita información de su saldo al momento de marcar, el 3.85% responde ninguna de las anteriores; secundaria incompleta dice que solicita otro servicio el 3.85%; secundaria completa el 19.23% responde que información automática de su saldo al momento de marcar, el 3.85% solicita ampliar la red de cobertura a los estrato 1,2,3, el 3.85% responde que ninguna de las anteriores; técnico incompleto el 7.69% responde que solicita información automática de su saldo al momento de marcar; universidad incompleta el 3.85% solicita información automática de su saldo al momento de marcar; universidad completa el 3.85% responde que solicita información automática de su saldo al momento de marcar; preguntas anuladas no respondidas el 38.46%.

Tabla 181. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono.

Preguntas 4 y 5			4. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo														
3. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales			a. Colocan candado al aparato	%	b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales ( larga distancia Nat/Internacional)	%	c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas	%	d. Restringen el numero de llamadas al día	%	e. Usan el teléfono monedero en el hogar	%	f. Hacen llamadas desde el teléfono publico	%	g. No hacen ningún control	%	Total %
a. teléfono Celular			2	7,69%	2	7,69%	0	0,00%	6	23,08%	1	3,85%		0,00%	1	3,85%	46,15%
b. teléfono Publico			1	3,85%	0	0,00%		0,00%	2	7,69%		0,00%		0,00%	1	3,85%	15,38%
c. Tarjeta Prepago				0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
d. Otro Medio				0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
e. Ningún Medio			0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
Total	26	3	11,54%		7,69%		0,00%		30,77%		3,85%		0,00%		7,69%		61,54%
Preguntas anuladas no respondidas=														10		38,46%	



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** Utiliza otros medios para realizar llamadas locales; en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo: teléfono celular el 7.69% colocan candado al aparato, el 7.69% usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales, el 23.08% restringen el número de llamadas al día, el 3.85% usan el teléfono monedero en el hogar, el 3.85% no hacen ningún control; teléfono publico el 3.85% colocan candado al aparato telefónico, el 7.69% restringen el número de llamadas al día, el 3.85% no hacen ningún control; tarjeta prepago; preguntas anuladas no respondidas 38.46%.

Tabla 182. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad.

Preguntas 4 y 5		5. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad					
3. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales		a. Alto	%	b. Justo	%	c. Bajo	Total %
a. teléfono Celular	12	46,15%	7	26,92%		0,00%	73,08%
b. teléfono Público	3	11,54%	2	7,69%		0,00%	19,23%
c. Tarjeta Prepago		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
d. Otro Medio		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
e. Ningún Medio	1	3,85%	0	0,00%	1	3,85%	7,69%
Total	26	61,54%		34,62%		3,85%	100,00%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** Utiliza otros medios para realizar llamadas locales; en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad: teléfono celular el 46.15% responde que es alto, el 26.92% responde que es justo; teléfono publico el 11.54% responde que es alto, el



7.69% que es justa; ningún medio el 3.85% responde que es alto, el 3.85% responde que es bajo.

Tabla 183. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, porque considera justos y bajos el servicio telefónico.

Preguntas 6 y 7		6. Porque considera alto el servicio telefónico																
3. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales		a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	%	b. El cargo fijo es muy alto	%	c. Falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto	%	d. Los costos adicionales (Iva, impuestos...)	%	e. No cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas	%	f. Todas las anteriores	%	g. El recibo sube día a día	%	h. No cobran lo real/llegan llamadas no realizadas	%	Total %
a. Teléfono Celular		2	7,69%	1	3,85%	1	3,85%	3	11,54%		0,00%	2	7,69%		0,00%	3	11,54%	46,15%
b. Teléfono Publico			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	3,85%	2	7,69%		0,00%	11,54%
c. Tarjeta Prepago			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
d. Otro Medio			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
e. Ningún Medio			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	3,85%	3,85%
Total	26	2	7,69%		3,85%		3,85%		11,54%		0,00%		11,54%		7,69%		15,38%	61,54%
										Contestan que el servicio es justo o bajo =				10				38,46%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** utiliza otros medios para realizar llamadas locales; porque considera alto el servicio telefónico: teléfono celular el 7.69% responde que el consumo en el hogar es alto el recibo llega costoso, el 3.85% dice que el cargo fijo es muy alto, el 3.85% responde que falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto, el 11.54%, el 7.69% todas las anteriores, el 11.54% no cobran lo real llegan llamadas no realizadas; teléfono público el 3.85% responde que todas las anteriores, el 7.69% dicen que recibo sube día a día; ningún medio el 3.85% manifiestan que no cobran lo real llegan llamadas no realizadas; contestan que el servicio es justo o bajo el 38.46%.

Tabla 184. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, porque considera justos y bajos el servicio telefónico.



Preguntas 6 y 7		7. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico							
3. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales		a. El recibo llega por el consumo real	%	b. Económico/ el valor se ajusta la Presupuesto	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	Total %
a. teléfono Celular	5	19,23%		2	7,69%		0,00%		26,92%
b. teléfono Público		0,00%		2	7,69%		0,00%		7,69%
c. Tarjeta Prepago		0,00%			0,00%		0,00%		0,00%
d. Otro Medio		0,00%			0,00%		0,00%		0,00%
e. Ningún Medio	0	0,00%			0,00%	1	3,85%		3,85%
Total	26		19,23%		15,38%		3,85%		38,46%
		Preguntas anuladas 3,85%				Consideran que el servicio es alto			61,54%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** utiliza otros medios para realizar llamadas locales; porque considera justos y bajos el servicio telefónico: teléfono celular el 19.23%; teléfono público el 7.69% responde que es económico el valor se ajusta al presupuesto; preguntas anuladas no respondidas 3.85 %. Contestaron que el servicio es alto el 61.54%.

Tabla 185. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 8 y 9		8. Como considera el actual sistema tarifario					
3. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	Total %
a. teléfono Celular	6	23,08%		9	34,62%	3	69,23%
b. teléfono Público	1	3,85%		3	11,54%	0	15,38%
c. Tarjeta Prepago		0,00%			0,00%		0,00%
d. Otro Medio		0,00%			0,00%		0,00%
e. Ningún Medio		0,00%		1	3,85%	2	11,54%
Total	26	7	26,92%		50,00%		96,15%
		Preguntas anuladas no respondidas=					3,85%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** utiliza otros medios para realizar llamadas locales; como considera el actual sistema tarifario; teléfono celular el 23.08% lo consideran bueno, el 34.62% lo consideran regular, el 11.54% lo consideran malo; teléfono público el 3.85% lo consideran bueno el 11.54% lo consideran regular; ningún medio el 3.85% lo consideran regular, el 7.69% lo consideran malo; preguntas anuladas no respondidas 3.85%.

Tabla 186. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico.

Preguntas 8 y 9		9. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico							
3. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales		a. El jefe del hogar	%	b. Entre los miembros del hogar que trabajan	%	c. Se distribuyen la cuenta según el consumo	%	d. Otra persona	Total %
a. teléfono Celular	13	50,00%	5	19,23%		0,00%	1	3,85%	73,08%
b. teléfono Público	4	15,38%	1	3,85%		0,00%		0,00%	19,23%
c. Tarjeta Prepago		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
d. Otro Medio		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
e. Ningún Medio	1	3,85%	1	3,85%		0,00%		0,00%	7,69%
Total	26		69,23%		26,92%			3,85%	100,00%
Preguntas anuladas no respondidas= 0									

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** utiliza otros medios para realizar llamadas locales; quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico: teléfono celular el 50% el jefe del hogar, el 19.23% entre los miembros del hogar que trabajan, el 3.85% otra persona; teléfono publico el 15.38% el jefe del hogar, el 3.85% entre los miembros del hogar que trabajan; ningún medio el 3.85% respondió el jefe del hogar es el que paga la



factura del servicio telefónico, el 3.85% responde que entre los miembros del hogar que trabajan pagan la factura del servicio telefónico.

Tabla 187. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 11		11. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
3. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales		a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	Total %
a. teléfono Celular	11	42,31%		1	3,85%	1	3,85%	6	73,08%
b. teléfono Público	2	7,69%			0,00%	1	3,85%	2	19,23%
c. Tarjeta Prepago		0,00%			0,00%		0,00%		0,00%
d. Otro Medio		0,00%			0,00%		0,00%		0,00%
e. Ningún Medio	1	3,85%			0,00%		0,00%	1	7,69%
Total	26	14	53,85%	1	3,85%	2	7,69%	9	100,00%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** utiliza otros medios para realizar llamadas locales; como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar: teléfono celular el 42.31% solicita información automática del saldo al momento de marcar, el 3.85% solicita ampliar la red de cobertura a los estrato 1,2,3, otro servicio el 3.85%, en ninguna de las anteriores el 23.08%; teléfono público el 7.69% solicita información automática del saldo al momento de marcar, el 3.85% solicita otro servicio, el 7.69% responde que ninguna de las anteriores; ningún medio el 3.85% solicita información automática de su saldo al momento de marcar, el 3.85% responde que ninguna de las anteriores.



Tabla 188. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir, el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad.

Preguntas 5 y 6		5. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad					
4. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo		a. Alto	%	b. Justo	%	c. Bajo	%
							Total %
a. Colocan candado al aparato	1	3,85%	1	3,85%	0	0,00%	7,69%
b. Una persona del hogar controla el tiempo de las llamadas	2	7,69%		0,00%		0,00%	7,69%
c. Usan el teléfono sólo para realizar llamadas especiales		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
d. No realizan llamadas a Celular	3	11,54%	5	19,23%		0,00%	30,77%
e. Restringen el número de llamadas al día		0,00%	1	3,85%		0,00%	3,85%
f. Usan Teléfono Monedero en el hogar		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Hacen la mayor parte de las llamadas desde el teléfono público	2	7,69%		0,00%		0,00%	7,69%
Total	26	8	30,77%		26,92%		57,69%
Preguntas anuladas no respondidas=							42,31%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo; en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad el 3.85% lo considera alto, el 3.85% lo considera justo de los que colocan candado al aparato; una persona del hogar controla el tiempo de las llamadas el 7.69% lo califica alto; no realizan llamadas a celular el 11.54% responde que es alto, el 19.23% lo califica justo;



restringen el número de llamadas en el día el 3.85% lo califica justo; hacen la mayor parte de las llamadas desde el teléfono público el 7.69% lo califican alto; preguntas anuladas no respondidas 42.31%.

Tabla 189. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, porque considera alto el servicio telefónico

Preguntas 5 y 6		6. Porque considera alto el servicio telefónico																
4. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo		a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	%	b. Alto/ ( pocas llamadas/ personas en el hogar/solo reciben llamadas/controles)	%	c. El Cargo Fijo es muy alto.	%	d. Falta Claridad en lo cobrado. No se sabe el valor del Impulso / minuto	%	e. Es muy caro/costos el valor del minuto /impulso	%	f. Los costos adicionales (IVA, Impuestos)	%	g. El recibo sube día a día	%	h. No cobran lo real/llegan llamadas no realizadas	%	Total %
a. Colocan candado al aparato			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	3,85%		0,00%		0,00%	3,85%
b. Una persona del hogar controla el tiempo de las llamadas		1	3,85%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	3,85%	7,69%
c. Usan el teléfono sólo para realizar llamadas especiales			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
d. No realizan llamadas a Celular			0,00%		0,00%	1	3,85%	1	3,85%		0,00%	1	3,85%		0,00%		0,00%	11,54%
e. Restringen el número de llamadas al día			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
f. Usan Teléfono Monedero en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Hacen la mayor parte de las llamadas desde el teléfono público			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	3,85%	1	3,85%	7,69%
Total	26		3,85%		0,00%		3,85%		3,85%		0,00%		7,69%		3,85%		7,69%	30,77%
Respondieron Justo o bajo el servicio telefónico																		69,23%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo; porque considera alto el servicio telefónico; en colocan candado al aparato telefónico 3.85% responden los costos adicionales (IVA, impuesto...); una persona del hogar controla el tiempo de las llamadas, el 3.85% responde que el consumo



en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 3.85% responde que no cobran lo real llegan llamadas no realizadas; en no realizan llamadas a celular el 3.85% dice que el cargo fijo es muy alto, el 3.85% falta claridad en los cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto; el 3.85% responde que los costos adicionales (IVA, impuestos...); hacen la mayor parte de llamadas desde el teléfono público, el 3.85% responde que el recibo sube día a día, el 3.85% dice que no cobran lo real llegan llamadas no realizadas. El 69.23 responden que el servicio telefónico fijo es justo o bajo.

Tabla 190. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, porque considera justos y bajos el servicio telefónico.

Preguntas 7 y 8		7. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico					
4. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo		a. El recibo llega por el consumo real/lo que se utiliza las llamadas que se realizan	%	b. Económico/ el valor se ajusta la Presupuesto	%	c. No responde	Total %
a. Colocan candado al aparato	1	3,85%		0,00%		0,00%	3,85%
b. Una persona del hogar controla el tiempo de las llamadas		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
c. Usan el teléfono sólo para realizar llamadas especiales		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
d. No realizan llamadas a Celular	3	11,54%	2	7,69%		0,00%	19,23%
e. Restringen el número de llamadas al día		0,00%	1	3,85%		0,00%	3,85%
f. Usan Teléfono Moderado en el hogar		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Hacen la mayor parte de las llamadas desde el teléfono público		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
Total	26	4	15,38%		11,54%		26,92%
		Preguntas anuladas				42,31%	73,08%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo; porque considera justos y bajos el servicio telefónico: colocan candado al aparato, el 3.85% el recibo llega por el consumo real lo que se utiliza las llamadas que se realizan. No realizan llamadas a celular, el 11.54% el recibo llega por el consumo real lo que se utiliza las llamadas que se realizan, el 7.69% económico el valor se ajusta la presupuesto; restringen el número de llamadas al día, el 3.85% económico el valor se ajusta la presupuesto. Preguntas anuladas no respondidas el 42.31%.

Respondieron que el servicio telefónico es alto 73.08%.

Tabla 191. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 7 y 8		8. Como considera el actual sistema tarifario					
4. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	Total %
a. Colocan candado al aparato		1	3,85%	0	0,00%		3,85%
b. Una persona del hogar controla el tiempo de las llamadas			0,00%	2	7,69%		7,69%
c. Usan el teléfono sólo para realizar llamadas especiales			0,00%		0,00%		0,00%
d. No realizan llamadas a Celular		3	11,54%	4	15,38%	1	30,77%
e. Restringen el número de llamadas al día			0,00%	1	3,85%		3,85%
f. Usan Teléfono Moderado en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%
g. Hacen la mayor parte de las llamadas desde el teléfono público			0,00%	2	7,69%		7,69%
Total	26		15,38%		34,62%		53,85%
Preguntas anuladas no respondidas							46,15%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo; como considera el actual sistema tarifario; colocan candado al aparato el 3.85% responden bueno, una persona del hogar controla el tiempo de las llamadas, el 7.69% lo considera regular; no realizan llamadas a celular, el 11.54% responde bueno, el 15.38% dice que regular, el 3.85% informa que es malo; restringen el número de llamadas al día, el 3.85% responde que es regular; hacen la mayor parte de las llamadas desde el teléfono público, el 7.69% dice que regular.

Preguntas anuladas no respondidas 46.15%.

Tabla 192. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico.

Preguntas 9 y 11		9. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico							
4. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo		a. El jefe del hogar	%	b. Entre los miembros del hogar que trabajan	%	c. Se distribuyen la cuenta según el consumo	%	d. Otra persona	Total %
a. Colocan candado al aparato	2	7,69%			0,00%		0,00%	0,00%	7,69%
b. Una persona del hogar controla el tiempo de las llamadas	1	3,85%	1	3,85%		0,00%		0,00%	7,69%
c. Usan el teléfono sólo para realizar llamadas especiales		0,00%			0,00%		0,00%	0,00%	0,00%
d. No realizan llamadas a Celular	4	15,38%	3	11,54%		0,00%		1	30,77%
e. Restringen el número de llamadas al día	1	3,85%			0,00%		0,00%	0,00%	3,85%
f. Usan Teléfono Monedero en el hogar		0,00%			0,00%		0,00%	0,00%	0,00%
g. Hacen la mayor parte de las llamadas desde el teléfono público	2	7,69%			0,00%		0,00%	0,00%	7,69%
Total	26	10	38,46%		15,38%		0,00%		57,69%
Preguntas anuladas no respondidas									42,31%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo; colocan candado al aparato, el 7.69% responde quién paga es el jefe del hogar; una persona del hogar controla el tiempo de las llamadas, el 3.85% responde el jefe del hogar, el 3.85% informa que entre los miembros del hogar que trabajan; no realizan llamadas a celular, el 15.38% responde que el jefe del hogar, el 11.54% dice que entre los miembros del hogar que trabajan, el 3.85% otra persona; restringen el número de llamadas al día, el 3.85% dice el jefe del hogar. Hacen la mayor parte de las llamadas desde el teléfono público, el 7.69% dice el jefe del hogar; preguntas anuladas no respondidas 42.31%.

Tabla 193. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 9 y 11		11. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
4. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo		a. Infamación automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	Total %
a. Colocan candado al aparato			0,00%		0,00%	1	3,85%	1	7,69%
b. Una persona del hogar controla el tiempo de las llamadas	2		7,69%		0,00%		0,00%		7,69%
c. Usan el teléfono sólo para realizar llamadas especiales			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
d. No realizan llamadas a Celular	3		11,54%	1	3,85%		0,00%	4	30,77%
e. Restringen el número de llamadas al día	1		3,85%		0,00%		0,00%		3,85%
f. Usan Teléfono Mdero en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
g. Hacen la mayor parte de las llamadas desde el teléfono público	2		7,69%		0,00%		0,00%		7,69%
Total	26		30,77%		3,85%		3,85%		57,69%
Preguntas anuladas no respondidas									42,31%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo. como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar; colocan candado al aparato, el 3.85% informa que solicitaría otro servicio adicional, el 3.85% dice ninguna de las anteriores; una persona del hogar controla el tiempo de las llamadas, el 7.69% informa que solicitaría información automática de su saldo al momento de marcar, el 11.54% solicitaría información automática de su saldo al momento de marcar, el 3.85% dice que solicitaría ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1,2,3, el 15.38% informa que ninguna de las anteriores; restringen el número de llamadas el 3.85% dice que solicitaría el servicio de información automática de su saldo al momento de marcar. Hacen la mayor parte de las llamadas desde el teléfono público, el 7.69% informa que solicitaría información automática de su saldo al momento de marcar.

preguntas anuladas no respondidas 42.31%.

Tabla 194. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, porque considera alto el servicio telefónico.

Preguntas 6 y 7			6. Porque considera alto el servicio telefónico														
Como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad			a. El cargo fijo es muy alto	b. Alto (pocas llamadas/personas en el hogar solo reciben llamadas)	c. El cargo fijo es muy alto	d. Falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso	e. Es muy caro costos el valor del minuto/impulso	f. Los costos adicionales (Iva, impuestos...)	g. El recibo sube día a día	h. real/llegan llamadas no	Total %						
			2	7,69%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5	19,23%	4	15,38%	34,62%			
				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	0,00%			
				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	0,00%			
Total	26	2	7,69%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		19,23%		15,38%	42,31%			
														57,69%			



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad. Porque considera alto el servicio telefónico; en alto el 7.69% el consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso, justo el 19.23% informa el recibo sube día a día, el 15.38% responde que no cobran lo real y que además llegan llamadas no realizadas.

Responde que el servicio es justo o bajo el 57.69%.

Tabla 195. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, porque considera justos y bajos el servicio telefónico?

Preguntas 6 y 7		7. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico?											
5. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad		a. El recibo llega por el consumo real lo que se utiliza las que se realizan	%	b. Económico El valor se ajusta al presupuesto	%	c. No responde	%	b. Económico el valor se ajusta la Presupuesto	%	c. No responde	%	Total %	
		a. Alto		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
		b. Justo	5	19,23%	4	15,38%		0,00%		0,00%		0,00%	34,62%
		c. Bajo		0,00%		0,00%	1	3,85%		0,00%		0,00%	3,85%
		Total	26	19,23%		15,38%		3,85%		0,00%		0,00%	38,46%
												61,54%	

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad. Porque considera justo y bajo el servicio telefónico; en justo el 19.23% informa el recibo llega por el consumo real lo que se utiliza las que se realizan, el 15.38% dice que económico el valor se ajusta al presupuesto. Responde que el servicio es alto el 61.54%.



Tabla 196. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 8- 9-11		8. Como considera el actual sistema tarifario					
5. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	Total %
a. Alto			0,00%		0,00%		0,00%
b. Justo		5	19,23%	4	15,38%		34,62%
c. Bajo			0,00%	1	3,85%		3,85%
Total	26	5	19,23%		19,23%		38,46%
							61,54%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, como considera el actual sistema tarifario; en justo el 19.23% lo considera bueno, el 15.38% dice que regular; en bajo el 3.85% considera el servicio como regular. Preguntas anuladas no respondidas el 61.54%.

Tabla 197. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico.

Preguntas 8- 9-11		9. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico							
opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad		a. El dueño del hogar	%	b. Entre los miembros del hogar que trabajan	%	c. Se distribuyen la cuenta según el consumo	%	d. Otra persona	Total %
a. Alto			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
b. Justo		7	26,92%	1	3,85%		0,00%	1	34,62%
c. Bajo		1	3,85%		0,00%		0,00%		3,85%
Total	26		30,77%		3,85%		0,00%		38,46%
									61,54%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico; en justo el 26.92% responde que el jefe del hogar es quien paga la factura de servicio telefónico, 3.85% dice entre los miembros del hogar que trabajan, el 3.85% responde otra persona es quien paga la factura en su hogar; en bajo el 3.85% responde que el paga la factura de servicio telefónico es el jefe del hogar. Preguntas anuladas no respondidas el 61.54%.

Tabla 198. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 8- 9-11		11. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar								
5. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad		a. Infamación automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	%	Total %
a. Alto			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
b. Justo		3	11,54%		0,00%		0,00%	6	23,08%	34,62%
c. Bajo			0,00%		0,00%		0,00%	1	3,85%	3,85%
Total	26		11,54%		0,00%		0,00%		26,92%	38,46%
61.54%										

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANÁLISIS: en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar; en justo el 11.54% responde que información automática de sus saldo al momento de marcar, 23.08% dice ninguna de las anteriores; en bajo el 3.85% responde ninguna de las anteriores.

Preguntas anuladas no respondidas el 61.54%.

Tabla 199. Porque considera alto el servicio telefónico, porque considera justos y bajos el servicio telefónico, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 7, 8		7. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico							8. Como considera el actual sistema tarifario						
6. Porque considera alto el servicio telefónico	a. El recibo llega por el consumo real	%	b. Económico/ el valor se ajusta la Presupuesto	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	%	a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	%	Total %
a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso									1	3,85%	1	3,85%		0,00%	7,69%
b. Alto( pocas llamadas/personas en el hogar/ solo reciben llamadas)									1	3,85%		0,00%		0,00%	3,85%
c. El cargo fijo es muy alto										0,00%	2	7,69%	1	3,85%	11,54%
d. falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto										0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
e. Es muy caro / costos el valor de minuto / impulso									0	0,00%	1	3,85%		0,00%	3,85%
f. Los costos adicionales (iva, Impuestos...)										0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. El recibo sube día a día.										0,00%	2	7,69%		0,00%	7,69%
h. No cobran lo real/llegan llamadas no realizadas										0,00%	2	7,69%	2	7,69%	15,38%
Total	26								2	7,69%		30,77%		11,54%	50,00%
															50,00%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANÁLISIS: porque considera alto el servicio telefónico. Como considera el actual sistema tarifario; el consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso. el 3.85% lo considera bueno, el 3.85% responde que es regular; alto(pocas llamadas personas en el hogar solo reciben llamadas) el 3.85% responden bueno; el cargo fijo es muy alto, el 7.69% dicen que es bueno, el 3.85% lo consideran malo; es muy caro costoso el valor de minuto impulso el 3.85% dice que es regular; el recibo sube día a día; no cobran lo real llegan llamadas no realizadas, el 7.69% lo considera regular; preguntas anuladas no respondidas el 50%.

Tabla 200. Porque considera alto el servicio telefónico, quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico.

Preguntas 9, 11		9. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico							
6. Porque considera alto el servicio telefónico		a. El jefe del hogar	%	b. Entre los miembros del hogar que trabajan	%	c. Se distribuyen la cuenta según el consumo	%	d. Otra persona	Total %
a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	1	3,85%	1	3,85%		0,00%		0,00%	7,69%
b. Alto( pocas llamadas/personas en el hogar/ solo reciben llamadas)		0,00%	1	3,85%		0,00%		0,00%	3,85%
c. El cargo fijo es muy alto	1	3,85%	2	7,69%		0,00%		0,00%	11,54%
d. falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
e. Es muy caro / costos el valor de minuto impulso	2	7,69%		0,00%		0,00%		0,00%	7,69%
f. Los costos adicionales (iva, Impuestos...)		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. El recibo sube día a día.	2	7,69%		0,00%		0,00%		0,00%	7,69%
h. No cobran lo real/llegan llamadas no realizadas	4	15,38%		0,00%		0,00%		0,00%	15,38%
Total	26	10	38,46%		15,38%		0,00%		53,85%
Preguntas anuladas no respondidas									46,15%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** porque considera alto el servicio telefónico. quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico: el consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso el 3.85% lo paga el jefe del hogar, el 3.85% responde que entre los miembros del hogar que trabajan ;alto(pocas llamadas personas en el hogar solo reciben llamadas) el 3.85% responden quien paga es entre los miembros del hogar que trabajan; el cargo fijo es muy alto, el 3.85% dicen que jefe del hogar, el 7.69% informan que pagan la factura entre los miembros del hogar que trabajan; es muy caro costos el valor de minuto impulso el 7.69% dice que el jefe del hogar; el recibo sube día a día el 7.69% responde que el jefe del hogar; no cobran lo real llegan llamadas no realizadas, el 15.38% informan que el que paga la factura es el jefe del hogar; preguntas anuladas no respondidas el 46.15%.

Tabla 201. Porque considera alto el servicio telefónico, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 9, 11		11. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
6. Porque considera alto el servicio telefónico	Información automática de su saldo al momento	%	cobertura de servicios de telecomunicaciones a los	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	%	Total %
a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	2	7,69%		0,00%		0,00%		0,00%	7,69%
b. Alto( pocas llamadas/personas en el hogar/ solo reciben llamadas)	1	3,85%		0,00%		0,00%		0,00%	3,85%
c. El cargo fijo es muy alto	2	7,69%		0,00%		0,00%	1	3,85%	11,54%
d. falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
e. Es muy caro / costos el valor de minuto / impulso		0,00%	1	3,85%	1	3,85%		0,00%	7,69%
f. Los costos adicionales (iva, Impuestos...)		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. El recibo sube día a día.	2	7,69%		0,00%		0,00%		0,00%	7,69%
h. No cobran lo real/llegan llamadas no realizadas	2	7,69%		0,00%		0,00%	2	7,69%	15,38%
Total	26	34,62%		3,85%		3,85%		11,54%	53,85%
Preguntas anuladas no respondidas									46,15%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: porque considera alto el servicio telefónico. como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar: el consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso le 7.69% solicitaría información automática de su saldo al momento de marcar; alto(pocas llamadas personas en el hogar solo reciben llamadas) el 3.85% responden que solicitaría información automática de su saldo al momento de marcar; el cargo fijo es muy alto, el 7.69% dicen solicitaría información automática de su saldo al momento de marcar, el 3.85% consideran que ninguna de las anteriores; es muy caro costos el valor de minuto impulso el 3.85% dice que solicitaría información automática de su saldo al momento de marcar, el 3.85% solicitaría otro servicio; el recibo sube día a día, el 7.69% solicitaría información automática de su saldo al momento de marcar; no cobran lo real llegan llamadas no realizadas, el 7.69% considera que solicitarían información automática de su saldo al momento de marcar, el 7.69% responde ninguna de las anteriores; preguntas anuladas no respondidas el 46.15%.

Tabla 202. Porque considera justo y bajo el servicio telefónico, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 8 - 9 y 11		8. Como considera el actual sistema tarifario					
7. Porque considera justo y bajo el servicio telefónico		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	Total %
a. El recibo llega por lo real/lo que se utiliza llamadas que realizan		4	15,38%	1	3,85%		19,23%
b. Económico el valor se ajusta al presupuesto		1	3,85%	3	11,54%		15,38%
c. No responden			0,00%	1	3,85%		3,85%
Total	26	5	19,23%		19,23%		38,46%
							61,54%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANÁLISIS: porque considera justo y bajo el servicio telefónico. Como considera el actual sistema tarifario; el recibo llega por lo real lo que se utiliza llamadas que realizan, el 15.38% responde bueno, el 3.85% dice que es regular; económico el valor se ajusta al presupuesto el 3.85% informa que es bueno, el 11.54% informa que regular; no responden el 3.85% expresan que es regular. Preguntas anuladas no respondidas el 61.54%.

Tabla 203. Porque considera justo y bajo el servicio telefónico, quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico.

Preguntas 8 - 9 y 11		9. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico							
7. Porque considera justo y bajo el servicio telefónico		a. El jefe del hogar	%	b. Entre los miembros del hogar que trabajan	%	c. Se distribuyen la cuenta según el consumo	%	d. Otra persona	Total %
a. El recibo llega por lo real/lo que se utiliza llamadas que realizan	4	15,38%			0,00%		0,00%	1	19,23%
b. Económico el valor se ajusta al presupuesto	3	11,54%	1	3,85%			0,00%	0,00%	15,38%
c. No responden	1	3,85%			0,00%		0,00%	0,00%	3,85%
Total	26		30,77%		3,85%		0,00%	3,85%	38,46%
									61,54%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: porque considera justo y bajo el servicio telefónico. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico; el recibo llega por lo real lo que se utiliza llamadas que realizan el 15.38% responde que el jefe del hogar es el que paga la factura, el 3.85% informa que otra persona; económico el valor se ajusta al presupuesto, el 11.54% informa que el jefe del hogar es el que paga la factura de servicio telefónico, el 3.85% responde que entre los miembros del hogar que



trabajan; no responden el 3.85% informa que el jefe del hogar es el que paga la factura.

Preguntas anuladas no respondidas 61.54%.

Tabla 204. Porque considera justo y bajo el servicio telefónico, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 8 - 9 y 11		11. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
7. Porque considera justo y bajo el servicio telefónico		a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	Total %
a. El recibo llega por lo real/lo que se utiliza llamadas que realizan	2		7,69%		0,00%		0,00%	3	19,23%
b. Económico el valor se ajusta al presupuesto	1		3,85%		0,00%		0,00%	3	15,38%
c. No responden			0,00%		0,00%		0,00%	1	3,85%
Total	26		11,54%		0,00%		0,00%		38,46%
									61,54%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: porque considera justo y bajo el servicio telefónico. como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar: en el recibo llega por lo real / lo que se utiliza / llamadas que realizan, el 7.69% responde que solicitaría información automática de su saldo al momento de marcar, el 11.54% responde que ninguna de las anteriores; económico / el valor se ajusta al presupuesto, el 3.85% responde que solicitaría información automática de su saldo al momento de marcar, el 11-54% responde que ninguna de las anteriores; no responden el



3.85% informa que ninguna de las anteriores. Preguntas anuladas no respondidas el 61.54%

Tabla 205. Como considera el actual sistema tarifario, quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico.

Pregunta 9 - 11		9. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico							
8. Como considera el actual sistema tarifario		a. El jefe del hogar	%	b. Entre los miembros del hogar que trabajan	%	c. Se distribuyen la cuenta según el consumo	%	d. Otra persona	Total %
a. Bueno		4	15,38%	2	7,69%		0,00%	1	26,92%
b. Regular		10	38,46%	3	11,54%		0,00%		50,00%
c. Malo		3	11,54%	2	7,69%	0	0,00%		19,23%
Total	26	17	65,38%		26,92%		0,00%		96,15%
									3,85%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** como considera el actual sistema tarifario. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico. En bueno el 15.38% responde que el jefe del hogar es quien para la factura de servicio telefónico, el 7.69% responde que se paga la factura entre los miembros del hogar que trabajan, el 3.85% dice que otra persona. En regular el 38.46% responde que el jefe del hogar es quien paga la factura de servicio telefónico, el 11.54 dice que se paga la factura de servicio telefónico entre los miembros del hogar que trabajan. En malo el 11.54% informan que el jefe del



hogar, el 7.69% responde que entre los miembros del hogar que trabajan. Preguntas anuladas no respondidas el 3.85%.

Tabla 206. Como considera el actual sistema tarifario, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Pregunta 9 - 11		11. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
8. Como considera el actual sistema tarifario		a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	Total %
a. Bueno	3	11,54%		0,00%		0,00%		4	26,92%
b. Regular	9	34,62%	1	3,85%		0,00%		3	50,00%
c. Malo	2	7,69%		0,00%		0,00%		3	19,23%
Total	26		53,85%		3,85%		0,00%		96,15%
									3,85%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** como considera el actual sistema Tarifario. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar. En bueno el 11.54% responde que solicitaría información automática del saldo al momento de marcar, el 15.38% responde ninguna de las anteriores. En regular el 34.62% responde que solicitaría información automática de su saldo al momento de marcar, el 3.85% informa que solicitaría ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2, 3. El 11.54% ninguna de las anteriores. En malo el 7.69% responde que solicitaría información automática e sus saldo al momento de marcar, el 11.54% responde ninguna de las anteriores.



Preguntas anuladas no respondidas el 3.85%

Tabla 207. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 11		11. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
9. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico		a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	Total %
a. El jefe del hogar	8	30,77%		1	3,85%	1	3,85%	8	69,23%
b. Entre los miembros del hogar que trabajan	6	23,08%			0,00%		0,00%	1	26,92%
c. Se distribuyen la cuenta según el consumo		0,00%			0,00%		0,00%		0,00%
d. Otra persona		0,00%			0,00%		0,00%	1	3,85%
Total	26	14	53,85%		3,85%		3,85%		100,00%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar: El jefe del hogar el 30.77% solicitaría información automática al momento de marcar, el 3.85% responde que solicitaría ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2, 3. El 3.85% responde que otro servicio, el 30.77% responde ninguna de las anteriores. Entre los miembros del hogar que trabajan el 23.08% responde información automática al momento de marcar, el 3.85% dice ninguna de las anteriores. Otra persona el 3.85% ninguna de las anteriores.



## ESTRATO 3 Dosquebradas

Tabla 208. Ocupación de la línea telefónica, nivel educativo.

Preguntas 2 y 3		2. Nivel Educativo																	
1. Ocupación de la Línea Telefónica		a. Primaria Incompleta	%	b. Primaria Completa	%	c. Secundaria Incompleta	%	d. Secundaria Completa	%	e. Técnico Completo	%	f. Técnico Incompleto	%	g. Universidad Incompleta	%	h. Universidad Completa	%	i. Postgrado/Especialización	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar			0,00%		0,00%	1	2,56%	1	2,56%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
b. Independiente trabaja fuera del hogar	1	2,56%			0,00%	2	5,13%	4	10,26%	2	5,13%		0,00%	1	2,56%	2	5,13%		0,00%
c. Empleado			0,00%		0,00%		0,00%	4	10,26%	2	5,13%	1	2,56%	4	10,26%		0,00%		0,00%
d. Negocio o Microempresa			0,00%	1	2,56%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
e. Ama de Casa	1	2,56%			0,00%	1	2,56%		0,00%		0,00%		0,00%	1	2,56%		0,00%		0,00%
f. Estudiante			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
g. Desempleado			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
h. Otro			0,00%	1	2,56%		0,00%	2	5,13%		0,00%		0,00%	1	2,56%	0	0,00%		0,00%
Total	39	2	5,13%	2	5,13%	4	10,26%	11	28,21%	4	10,26%	1	2,56%	7	17,95%	2	5,13%	0	0,00%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: ocupación de la línea telefónica. Nivel educativo: independiente trabaja en el hogar el 2.56% tiene secundaria incompleta, el 2.56% tiene secundaria completa. Independiente trabaja fuera del hogar el 2.56% tiene un nivel educativo de primaria incompleta, el 5.13% tiene secundaria incompleta, el 10.26% tiene secundaria completa, el 5.13% tiene técnico completo, universidad incompleta el 2.56%, universidad completa el 5.13%. Empleado el 10.26% responde secundaria completa, el 5.13% informa que tiene técnico completo, el 2.56% dice que tiene técnico incompleto, el 10.26% responde universidad incompleta. Negocio o



microempresa el 2.56% responde primaria completa. Ama de casa el 2.56% dice que tiene primaria incompleta, el 2.56% dice que tiene secundaria incompleta, el 2.56% dice que tiene universidad incompleta. Otro el 2.56% informa que tiene primaria completa el 5.13% dice tener secundaria completa, el 2.56% responde universidad incompleta. Preguntas anuladas no respondidas 15.38%.

Tabla 209. Ocupación de la línea telefónica, además del teléfono fijo que otros medios utiliza para realizar llamadas locales.

Preguntas 2 y 3		3. Además del teléfono fijo que otros medios Utiliza para realizar llamadas locales?									
1. Ocupación de la Línea Telefónica		a. Teléfono Celular	%	b. Teléfono Publico	%	c. Tarjeta Prepago	%	d. Otro Medio	%	e. Nígun Medio	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar		1	2,56%	1	2,56%		0,00%		0,00%		5,13%
b. Independiente trabaja fuera del hogar		8	20,51%		0,00%		0,00%		0,00%	6	15,38%
c. Empleado		9	23,08%	1	2,56%		0,00%		0,00%	1	2,56%
d. Negocio o Microempresa			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	2,56%
e. Ama de Casa		3	7,69%		0,00%		0,00%		0,00%	1	2,56%
f. Estudiante			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
g. Desempleado			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
h. Otro		6	15,38%		0,00%		0,00%		0,00%	1	2,56%
Total	39	27	69,23%	2	5,13%	0	0,00%	0	0,00%	10	25,64%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: ocupación de la línea telefónica. Además del teléfono fijo que otros medios utiliza para realizar llamadas locales: independiente trabaja en el hogar el



2.56% responde que el teléfono celular, el 2.56% informa que utiliza el teléfono público. Independiente trabaja fuera del hogar el 20.51% responde que el teléfono celular, el 15.38% dice que ningún medio. Empleado el 23.51% dice que utiliza el teléfono celular, el 2.56% responde que el teléfono público, el 2.56% responde ningún medio. Negocio o microempresa el 2.56% responde ningún medio. Ama de casa el 7.69% dice que utiliza como otro medio el teléfono celular, el 2.56% responde ningún medio. Otro el 15.38% responde teléfono celular, el 2.56% informa no utiliza ningún medio.

Tabla 210. Ocupación de la línea telefónica, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo.

Preguntas 4 y 5		4. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo														
1. Ocupación de la Línea Telefónica		a. Colocan candado al aparato	%	b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales ( larga distancia Nal/Internacional)	%	c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas	%	d. Restringen el número de llamadas al día	%	e. Usan el teléfono monedero en el hogar	%	f. Hacen llamadas desde el teléfono público	%	g. No hacen ningún control	%	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar		0	0,00%		0,00%		0,00%	1	2,56%		0,00%		0,00%		0,00%	2,56%
b. Independiente trabaja fuera del hogar		0	0,00%	1	2,56%		0,00%	3	7,69%		0,00%		0,00%		0,00%	10,26%
c. Empleado		0	0,00%		0,00%		0,00%	5	12,82%		0,00%		0,00%	1	2,56%	15,38%
d. Negocio o Microempresa			0,00%	0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
e. Ama de Casa		1	2,56%		0,00%		0,00%	2	5,13%		0,00%		0,00%		0,00%	7,69%
f. Estudiante			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Desempleado			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
h. Otro			0,00%		0,00%		0,00%	6	15,38%		0,00%		0,00%	1	2,56%	17,95%
Total	39	1	2,56%	1	2,56%	0	0,00%	17	43,59%	0	0,00%	0	0,00%	2	5,13%	53,85%
																46,15%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANALISIS: ocupación de la línea telefónica. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo: independiente trabaja en el hogar el 2.56% responde que restringe el número de llamadas al día. Independiente trabaja fuera del hogar el 2.56% usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales, el 7.69% restringen el número de llamadas al día. Empleado el 12.82% restringen el número de llamada al día, el 2.56% no hacen ningún control. Ama de casa el 2.56% de que coloca candado al aparato, el 5.13% restringen el número de llamadas al día. Otro el 15.38% restringen el número de llamadas al día, el 2.56% no hacen ningún control. Preguntas anuladas no respondidas 46.15%.

Tabla 211. Ocupación de la línea telefónica, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad.

Preguntas 4 y 5		5. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad					
1. Ocupación de la Línea Telefónica <sup>a</sup>		a. Alto	%	b. Justo	%	c. Bajo	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar		2	5,13%		0,00%		5,13%
b. Independiente trabaja fuera del hogar		6	15,38%	8	20,51%		35,90%
c. Empleado		7	17,95%	3	7,69%	1	28,21%
d. Negocio o Microempresa		1	2,56%		0,00%		2,56%
e. Ama de Casa		2	5,13%	2	5,13%		10,26%
f. Estudiante			0,00%		0,00%		0,00%
g. Desempleado			0,00%		0,00%		0,00%
h. Otro		6	15,38%	1	2,56%		17,95%
Total	39	24	61,54%	14	35,90%	1	100,00%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANALISIS: ocupación de la línea telefónica. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad: independiente trabaja en el hogar 5.13% responde que el costo lo califica alto. Independiente trabaja fuera del hogar el 15.38% califica el costo como alto y el 20.51% lo califica justo. Empleado el 17.95% lo califican como un costo alto, el 7.69% lo califican como justo y el 2.56% lo califican como bajo. Negocio o microempresa el 2.56% califican el costo del servicio telefónico como alto. Ama de casa el 5.13% califican el costo como alto, el 5.13% lo califican como justo. Otro el 15.38% califican el costo como alto, el 2.56% lo califican como justo.

Tabla 212. Ocupación de la línea telefónica, porque considera alto el servicio telefónico.

Preguntas 6 y 7		6. Porque considera alto el servicio telefónico																
1. Ocupación de la Línea Telefónica		a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	%	b. Alto (pocas llamadas personas en el hogar? solo reciben llamadas controles	%	c. El cargo fijo es muy alto	%	d. Falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso	%	e. Es muy caro/ costo el valor del minuto/ impulso	%	f. Los costos adicionales (Iva, Impuestos, ...)	%	g. El recibo sube día a día	%	h. No cobran lo real llegan llamadas no realizadas	%	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar		1	2,56%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	2,56%		0,00%		0,00%	5,13%
b. Independiente trabaja fuera del hogar		5	12,82%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	2,56%		0,00%		0,00%	15,38%
c. Empleado		3	7,69%	1	2,56%		0,00%	2	5,13%		0,00%		0,00%		0,00%	1	2,56%	17,95%
d. Negocio o Microempresa		1	2,56%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2,56%
e. Ama de Casa			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	2,56%	1	2,56%		0,00%	5,13%
f. Estudiante			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Desempleado			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
h. Otro		2	5,13%		0,00%	1	2,56%		0,00%		0,00%	2	5,13%	1	2,56%		0,00%	15,38%
Total	39	12	30,77%	1	2,56%	1	2,56%	2	5,13%	0	0,00%	5	12,82%	2	5,13%	1	2,56%	61,54%
																		38,46%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: ocupación de la línea telefónica. Porque considera alto el servicio telefónico: independiente trabaja en el hogar el 2.56% responde que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 2.56% responde que es alto por los costos adicionales (iva impuestos...). Independiente trabaja fuera del hogar el 12.82% responde que es alto el servicio por que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 2.56% dice que es alto por los costos adicionales (iva, impuestos...). Empleado informan que el servicio es alto por que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 2.56% dice que es alto (pocas llamadas personas en el hogar solo reciben llamadas controles), el 5.13% falta calidad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso, el 2.56% no cobran lo real llegan llamadas no realizadas. Negocio o microempresa el 2.56% responde que lo consideran alto por que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso. Ama de casa el 2.56% informa que es alto por los costos adicionales (iva, impuestos...), el 2.56% lo considera alto por que el recibo sube día a día. Otro el 5.13% informa que es alto por que considera que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 2.56% responde que es alto el servicio por el cargo fijo es muy alto, el 2.56% informa que el cargo fijo es muy alto, el 5.13% dice que los costos adicionales (iva, impuestos...), el 2.56% el recibo sube día, día. Preguntas anuladas no respondidas 38.46%.

Tabla 213. Ocupación de la línea telefónica, porque considera justos y bajos el servicio telefónico.



Preguntas 6 y 7		7. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico						
1. Ocupación de la Línea Telefónica		a. El recibo llega por el consumo real lo que se utiliza las llamadas que se realizan	%	Económico o el valor se ajusta la Presupues	%	c. No responde	%	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
b. Independiente trabaja fuera del hogar		7	17,95%	1	2,56%		0,00%	20,51%
c. Empleado		3	7,69%	1	2,56%		0,00%	10,26%
d. Negocio o Microempresa			0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
e. Ama de Casa		2	5,13%		0,00%		0,00%	5,13%
f. Estudiante			0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Desempleado			0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
h. Otro		1	2,56%		0,00%		0,00%	2,56%
Total	39	13	33,33%	2	5,13%	0	0,00%	38,46%
Respondieron que el servicio es alto						24		61,54%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** ocupación de la línea telefónica. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico: independiente trabaja fuera del hogar el 17.95% dice que considera justo y bajo el servicio telefónico por que el recibo llega por el consumo real lo que se utiliza las llamadas que se realizan, el 2.56% responde que es económico el valor se ajusta al presupuesto. Empleado el 2.56% dice que el recibo llega por el consumo real lo que se utiliza las llamadas que se realizan, el 2.56% responde que es económico el valor se ajusta al presupuesto. Ama de casa el 5.13% el recibo llega por el consumo real lo que se utiliza las llamadas que se realizan. Otro el 2.56% el recibo llega por el consumo real lo que se utiliza las llamadas que se realizan. Consideran alto el servicio telefónico 61.54%.

Tabla 214. Ocupación de la línea telefónica, como considera el actual sistema tarifario.



Preguntas 8 y 9		8. Como considera el actual sistema tarifario					
1. Ocupación de la Línea Telefónica		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar			0,00%	1	2,56%	1	5,13%
b. Independiente trabaja fuera del hogar		8	20,51%	3	7,69%	3	35,90%
c. Empleado		5	12,82%	2	5,13%	4	28,21%
d. Negocio o Microempresa			0,00%		0,00%	1	2,56%
e. Ama de Casa		1	2,56%	3	7,69%		10,26%
f. Estudiante			0,00%		0,00%		0,00%
g. Desempleado			0,00%		0,00%		0,00%
h. Otro		1	2,56%	2	5,13%	4	17,95%
Total	39	15	38,46%	11	28,21%	13	33,33%
							100,00%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: ocupación de la línea telefónica. Como considera el actual sistema tarifario: independiente trabaja en el hogar el 2.56% responde que considera el actual sistema tarifario como regular y el 2.56% dice que es malo. Independiente trabaja fuera del hogar informan que consideran bueno, el 7.69% lo consideran regular, el 7.69% lo consideran malo. Empleado el 12.82% lo consideran bueno, el 5.13% lo consideran regular, el 10.26% responde que lo consideran malo. Negocio o microempresa el 2.56% responde que es malo el actual sistema tarifario. Ama de casa el 2.56% responden que el actual sistema tarifario es bueno, el 7.69% responde que es regular. Otro el 2.56% responde que considera el actual sistema tarifario como bueno, el 5.13% responde que lo considera regular, el 10.26% considera el actual sistema tarifario como malo.

Tabla 215. Ocupación de la línea telefónica, quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico.



Preguntas 8 y 9		9. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico							
1. Ocupación de la Línea Telefónica		a. El jefe del hogar	%	b. Entre los miembros del hogar que trabajan	%	c. Se distribuyen la cuenta según el consumo	%	d. Otra persona	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar		1	2,56%		0,00%		0,00%	1	5,13%
b. Independiente trabaja fuera del hogar		9	23,08%	1	2,56%	0	0,00%	3	33,33%
c. Empleado		9	23,08%		0,00%		0,00%	2	28,21%
d. Negocio o Microempresa		1	2,56%		0,00%		0,00%		2,56%
e. Ama de Casa		3	7,69%	1	2,56%		0,00%		10,26%
f. Estudiante			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
g. Desempleado			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
h. Otro		3	7,69%	2	5,13%	1	2,56%	1	17,95%
Total	39	26	66,67%	4	10,26%	1	2,56%	7	97,44%
									2,56%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: ocupación de la línea telefónica. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico: independiente trabaja en el hogar el 2.56% responde que quien paga la factura del servicio telefónico es el jefe del hogar, el 2.56% responde que otra persona. Independiente trabaja fuera del hogar el 23.08% dice que el que paga la factura del servicio telefónico es el jefe del hogar, el 2.56% responde que entre los miembros del hogar que trabajan, el 7.69% responde que otra persona es la que para la factura del servicio telefónico en su hogar. Empleado el 23.08% responde que quien paga la factura del servicio telefónico es el jefe del hogar, el 5.13% responde otra persona. Negocio o microempresa el 2.56% informa que el jefe del hogar. Ama de casa el 7.69% informa que el jefe del hogar es el que paga la factura del servicio telefónico, el 2.56% responde que entre los miembros del hogar que trabajan. Otro el 7.69% informa que el quien paga la factura del servicio telefónico es el jefe del hogar, el 5.13% responde que entre los miembros del



hogar que trabajan, el 2.56% informan que entre los miembros del hogar que trabajan, el 2.56% responden que otra persona es la que paga la factura del servicio telefónico. Preguntas anuladas no respondidas 2.56%.

Tabla 216. Ocupación de la línea telefónica, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 11		11. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
1. Ocupación de la Línea Telefónica		a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	Total %
a. Independiente trabaja en el hogar	1	2,56%	0	0,00%		0,00%		0,00%	2,56%
b. Independiente trabaja fuera del hogar	6	15,38%	1	2,56%	2	5,13%	5	12,82%	35,90%
c. Empleado	4	10,26%	2	5,13%	1	2,56%	4	10,26%	28,21%
d. Negocio o Microempresa		0,00%		0,00%	1	2,56%		0,00%	2,56%
e. Ama de Casa	2	5,13%	1	2,56%		0,00%	1	2,56%	10,26%
f. Estudiante		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Desempleado		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
h. Otro	4	10,26%		0,00%		0,00%	3	7,69%	17,95%
Total	39	17	43,59%	4	10,26%	4	10,26%	13	33,33%
									2,56%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: ocupación de la línea telefónica. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar: independiente trabaja en el hogar el 2.56% solicitaría información automática de su saldo de cuenta inmediato. Independiente trabaja fuera del hogar el 15.38% responde que solicitaría información de cuenta inmediato, el 2.56% solicitaría ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2,3, el 5.13% responde que solicitaría otro servicio, el 12.82% responde ninguna de las anteriores. Empleado el 10.26% solicitaría adicionalmente información automática de su saldo de cuenta inmediato,



el 5.13% informa que solicitaría ampliar la cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2,3, el 2.56% solicitaría otro servicio, el 10.26% responde que ninguna de las anteriores. Negocio o microempresa el 2.56% responde que solicitaría otro servicio. Ama de casa el 5.13% solicitaría información automática de su saldo de cuenta inmediato, el 2.56% responde que solicitaría ampliar la cobertura de servicios telecomunicaciones a los estratos 1, 2,3, el 2.56% informa, ninguna de las anteriores. Otro, el 10.26% responde que solicitaría información automática de su saldo de cuenta inmediato, el 7.69% responde ninguna de las anteriores. Preguntas anuladas no respondidas 2.56%.

Tabla 217. Nivel educativo, además del teléfono fijo que otros medios utiliza para realizar llamadas locales.

Preguntas 3 y 4		3. Además del teléfono fijo que otros medios Utiliza para realizar llamadas locales?									
2 Nivel Educativo		a. Teléfono Celular	%	b. Teléfono Público	%	c. Tarjeta Prepago	%	d. Otro Medio	%	e. Ningún Medio	Total %
a. Primaria Incompleta			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	2,56%
b. Primaria Completa			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	5,13%
c. Secundaria incompleta	2	5,13%		1	2,56%		0,00%		0,00%	1	2,56%
d. Secundaria completa	8	20,51%			0,00%		0,00%		0,00%	4	10,26%
e. Técnico Completo	4	10,26%			0,00%		0,00%		0,00%		10,26%
f. Técnico Incompleto	1	2,56%			0,00%		0,00%		0,00%		2,56%
g. Universidad Incompleta	1	2,56%			0,00%		0,00%		0,00%	1	2,56%
h. Universidad completa	6	15,38%		1	2,56%		0,00%		0,00%		17,95%
i. Postgrado Especialización			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
Total	39	22	56,41%	2	5,13%	0	0,00%	0	0,00%	9	23,08%
		Anuladas=6								15,38%	

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: nivel educativo. Primaria incompleta. Además del teléfono fijo que otros medios utiliza para realizar llamadas locales? primaria incompleta el 2.56% responde ningún medio. Primaria completa el 5.13% responde ningún medio. Secundaria incompleta el 5.13% responde que utiliza el teléfono celular, el 2.56% responde que utiliza el teléfono público, el 2.56% responde ninguna de las



anteriores. Secundaria completa el 20.51% dice que utiliza el teléfono celular como otro medio para realizar llamadas locales, el 10.26% responde que ninguna de las anteriores. Técnico completo el 10.26% responde el teléfono celular se utiliza como otro medio para realizar llamadas locales. Técnico incompleto el 2.56% responde que utiliza el teléfono celular. Universidad incompleta el 2.56% responde que utiliza el teléfono celular, el 2.56% responde ningún medio. Universidad completa el 15.38% informa que utiliza el teléfono celular como otro medio, el 2.56% responde que utiliza el teléfono público. Preguntas anuladas no respondidas 15.38%.

Tabla 218. Nivel educativo, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo.

Preguntas 3 y 4		4. En su Hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo														
2. Nivel Educativo		a. Colocan candado al aparato	%	b. Usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales Nal/Internacional	%	c. Utilizan el código secreto para salida de llamadas	%	d. Restringen el número de llamadas al día	%	e. Usan el teléfono monedero en el hogar	%	f. Hacen llamadas desde el teléfono público	%	g. No hacen ningún control	%	Total %
a. Primaria Incompleta		0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
b. Primaria Completa		0	0,00%		0,00%		0,00%	1	2,56%		0,00%		0,00%		0,00%	2,56%
c. Secundaria incompleta		0	0,00%		0,00%		0,00%	1	2,56%		0,00%		0,00%		0,00%	2,56%
d. Secundaria completa			0,00%		0,00%		0,00%	8	20,51%		0,00%	0	0,00%	1	2,56%	23,07%
e. Técnico Completo		0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	2,56%	2,56%
f. Técnico Incompleto		0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Universidad Incompleta		0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
h. Universidad completa			0,00%		0,00%	1	2,56%	3	7,69%	0	0,00%		0,00%		0,00%	10,25%
i. Postgrado! Especialización			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
Total	39	0	0,00%	0	0,00%	1	2,56%	13	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	2	5,13%	38,43%
																38,43%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANALISIS: nivel educativo. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo. Primaria completa el 2.56% responde restringen el número de llamadas al día. Secundaria incompleta el 2.56% responde que restringen el número de llamadas al día. Secundaria completa el 20.51% responde que restringen el número de llamadas al día y el 2.56% responde que no hacen ningún control. Técnico completo el 2.56% responde que no hacen ningún control. Universidad completa el 2.56% informa que utiliza el código secreto para salida de llamadas, el 7.69% restringe el número de llamadas al día. Preguntas anuladas no respondidas 58.97%.

Tabla 219. Nivel educativo, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad.

Preguntas 5 y 6		5. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad						
2. Nivel Educativo		a. Alto	%	b. Justo	%	c. Bajo	%	Total %
a. Primaria Incompleta		1	2,56%		0,00%		0,00%	2,56%
b. Primaria Completa		2	5,13%		0,00%		0,00%	5,13%
c. Secundaria incompleta		2	5,13%	2	5,13%		0,00%	10,26%
d. Secundaria completa		4	10,26%	8	20,51%		0,00%	30,77%
e. Técnico Completo		3	7,69%	1	2,56%		0,00%	10,26%
f. Técnico Incompleto		1	2,56%		0,00%		0,00%	2,56%
g. Universidad Incompleta			0,00%	2	5,13%		0,00%	5,13%
h. Universidad completa		6	15,38%		0,00%	1	2,56%	17,95%
i. Postgrado Especialización			0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
Total	39	19	48,72%	13	33,33%	1	2,56%	84,62%
								15,38%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANALISIS: Nivel educativo. Primaria incompleta. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad. Primaria completa el 2.56% responde alto el costo. Secundaria incompleta el 5.13% responde que es alto el costo. Secundaria completa el 5.13% informa que es alto el costo y el 5.13% responde que justo. Técnico completo el 7.69% informa que es alto el costo, el 2.56% informa que es justo. Técnico incompleto el 2.56% responde que es alto el costo. Universidad incompleta el 5.13% responde que es justo el costo del servicio telefónico local. Universidad completa el 15.38% responde que es alto el costo del servicio telefónico y el 2.56% responde que bajo. Preguntas anuladas no respondidas 15.38%.

Tabla 220. Nivel educativo, porque considera alto el servicio telefónico.

Preguntas 5 y 6		6.Porque considera alto el servicio telefónico														
2. Nivel Educativo		a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	%	b. Alto (pocas llamadas personas en el hogar solo reciben llamadas controles)	%	c. El cargo fijo es muy alto	%	d. Falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso	%	e. Es muy caro /costos adicionales (iva, impuestos...)	%	f. El recibo sube día a día	%	g. No cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas	%	Total %
a. Primaria Incompleta		1	2,56%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2,56%
b. Primaria Completa		1	2,56%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	2,56%		0,00%	5,13%
c. Secundaria incompleta		2	5,13%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	5,13%
d. Secundaria completa		2	5,13%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	2,56%		0,00%	7,69%
e. Técnico Completo		2	5,13%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	2,56%		0,00%	7,69%
f. Técnico Incompleto			0,00%		0,00%		0,00%	1	2,56%		0,00%		0,00%		0,00%	2,56%
g. Universidad Incompleta			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
h. Universidad completa		2	5,13%	1	2,56%		0,00%	1	2,56%		0,00%	1	2,56%	1	2,56%	15,38%
i. Postgrado Especialización			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
Total	39	10	25,64%	1	2,56%	0	0,00%	2	5,13%	0	0,00%	4	10,26%	1	2,56%	46,15%
Justo o bajo el servicio de telefonía fija																53,85%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANALISIS: nivel educativo. Porque considera alto el servicio telefónico. Primaria incompleta el 2.56% responde que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso. Primaria completa el 2.56% responde que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 2.56% el recibo sube día a día. Secundaria incompleta el 5.13% responde que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso. Secundaria completa el 5.13% informa que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 2.56% informa el recibo sube día a día por eso es considerado alto el servicio telefónico. Técnico completo el 5.13% informa que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 2.56% dice porque el recibo sube día a día es considerado alto el servicio telefónico. Técnico incompleto el 2.56% responde por que falta claridad en lo cobrado, no se sabe el valor del impulso. Universidad completa el 5.13% considera que es alto el servicio por que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 2.56% responde que es alto (pocas llamadas personas en el hogar solo reciben llamadas controles), el 2.56% responde que falta claridad en lo cobrado no se sabe el valor de impulso, el 2.56% dice que el recibo sube día a día, el 2.56% informa que no cobran lo real llegan llamadas no realizadas. Preguntas responden justo o bajo el servicio 53.85%.

Tabla 221. Nivel educativo, porque considera justos y bajos el servicio telefónico.

Preguntas 7 y 8		7. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico							
2. Nivel Educativo	a. El recibo llega por el consumo real	%	b. Económico el valor se ajusta la Presupuesto	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	%	Total %
a. Primaria Incompleta		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
b. Primaria Completa		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
c. Secundaria incompleta	2	5,13%		0,00%		0,00%		0,00%	5,13%



d. Secundaria completa	7	17,95%	1	2,56%		0,00%		0,00%	20,51%
e. Técnico Completo	1	2,56%		0,00%		0,00%		0,00%	2,56%
f. Técnico Incompleto		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
g. Universidad Incompleta	2	5,13%		0,00%		0,00%		0,00%	5,13%
h. Universidad completa	1	2,56%		0,00%		0,00%		0,00%	2,56%
i. Postgrado Especialización		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
Total	39	13	33,33%	1	2,56%	0	0,00%	0	35,90%
		Anuladas no respondidas=10,25%				4	64,10%		

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS: nivel educativo.** Porque considera justos y bajos el servicio telefónico. Secundaria incompleta el 5.13% el recibo llega por el consumo real lo que se utiliza las llamadas que se realizan. Secundaria completa el 17.95% informa que el recibo llega por el consumo real lo que se utiliza las llamadas que se realizan, el 2.56% responde que es económico el valor se ajusta al presupuesto. Técnico completo el 2.56% informa que el recibo llega por el consumo real lo que se utiliza las llamadas que se realizan. Universidad incompleta el 5.13% responde que informa que el recibo llega por el consumo real lo que se utiliza las llamadas que se realizan. Universidad incompleta el 2.56% informa que el recibo llega por el consumo real lo que se utiliza las llamadas que se realizan. Contestaron que el servicio es alto el 46.15%. Preguntas anuladas no respondidas 10.25%.

Tabla 222. Nivel educativo, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 7 y 8	8. Como considera el actual sistema tarifario						
2. Nivel Educativo	a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	%	Total %
a. Primaria Incompleta		0,00%		0,00%	1	2,56%	2,56%
b. Primaria Completa	1	2,56%		0,00%	1	2,56%	5,13%
c. Secundaria incompleta	2	5,13%	2	5,13%		0,00%	10,26%
d. Secundaria completa	6	15,38%	3	7,69%	3	7,69%	30,77%
e. Técnico Completo	2	5,13%	1	2,56%	1	2,56%	10,26%



f. Técnico Incompleto			0,00%		0,00%	1	2,56%	2,56%
g. Universidad Incompleta		1	2,56%	1	2,56%		0,00%	5,13%
h. Universidad completa		2	5,13%	2	5,13%	3	7,69%	17,95%
i. Postgrado Especialización			0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
Total	39	14	35.90%	9	23.08%	10	25.64%	100.00%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: nivel educativo. Como considera el actual sistema tarifario. Primaria incompleta el 2.56% lo considera malo. Primaria completa el 2.56% dice que lo considera bueno y el 2.56% lo considera mal. Secundaria incompleta el 5.13% responde que lo considera bueno y el 5.13% lo considera regular. Secundaria completa el 15.38% responde que lo considera bueno, el 7.69% lo considera regular y el 7.69% lo considera malo. Técnico completo el 5.13% responde que lo considera bueno, el 2.56% lo considera regular y el 2.56% lo considera malo. Técnico incompleto el 2.56% lo considera malo. Universidad incompleta el 2.56% responde que considera el sistema tarifario bueno y el 2.56% responde que lo considera regular. Universidad completa el 5.13% responde que considera el actual sistema tarifario bueno, el 5.13% lo considera regular, el 7.69% lo considera malo.

Tabla 223. Nivel educativo, quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico.

Preguntas 9 y 11	9. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico								
2. Nivel Educativo	a. El jefe del hogar	%	los miembros del hogar que	%	distribuyen la cuenta según el consumo	%	d. Otra persona	%	Total %
a. Primaria Incompleta		0,00%		0,00%		0,00%	1	2,56%	2,56%
b. Primaria Completa	2	5,13%		0,00%		0,00%		0,00%	5,13%
c. Secundaria incompleta	1	2,56%	1	2,56%		0,00%	2	5,13%	10,26%
d. Secundaria completa	2	5,13%		0,00%	1	2,56%	2	5,13%	12,82%
e. Técnico Completo	3	7,69%	1	2,56%		0,00%		0,00%	10,26%



f. Técnico Incompleto			0,00%		0,00%		0,00%	1	2,56%	2,56%
g. Universidad Incompleta		1	2,56%	1	2,56%		0,00%		0,00%	5,13%
h. Universidad completa		6	15,38%	1	2,56%		0,00%		0,00%	17,95%
i. Postgrado Especialización			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
Total	39	15	38,46%	4	10,26%	1	2,56%	6	15,38%	66,67%
Tabla		Preguntas anuladas no respondidas=13								33,33%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANALISIS: nivel educativo. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico. Primaria incompleta el 2.56% responde que otra persona es quien paga la factura de servicio telefónico. Primaria completa el 5.13% responde el jefe del hogar. Secundaria incompleta el 2.56% responde el jefe del hogar, el 2.56% dice que entre los miembros del hogar que trabajan, el 5.13% otra persona. Secundaria completa el 5.13% responde que el jefe del hogar es quien paga la factura del servicio telefónico, el 2.56% dice que se distribuyen la cuenta según el consumo, el 5.13% responde otra persona. Técnico completo el 7.69% responde que el jefe del hogar es quien paga la factura del servicio telefónico, el 2.56% responde entre los miembros del hogar que trabajan. Técnico incompleto el 2.56% informa que otra persona es quien paga la factura del servicio telefónico. Universidad incompleta el 2.56% responde que el jefe del hogar es quien paga la factura del servicio telefónico, el 2.56% informa que entre los miembros del hogar que trabajan. Universidad completa el 15.38% el jefe del hogar es quien paga la factura del servicio telefónico, el 2.56% responde que entre los miembros del hogar que trabajan. Preguntas anuladas no respondidas 33.33%.

Tabla 224. Nivel educativo, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.



Preguntas 9 y 11		11. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
2. Nivel Educativo		a.		red de		c. Otro		d. Ninguna de las anteriores	
		Información automática de su saldo al momento de marcar	%	cobertura de servicios de telecomunicaciones a estratos 1, 2	%		%		Total %
a. Primaria Incompleta			0,00%		0,00%		0,00%	1	2,56%
b. Primaria Completa			0,00%		0,00%	1	2,56%	1	5,13%
c. Secundaria incompleta	1	2,56%		1	2,56%		0,00%	1	7,69%
d. Secundaria completa	5	12,82%		2	5,13%		0,00%	5	30,77%
e. Técnico Completo	1	2,56%		1	2,56%	1	2,56%	1	10,26%
f. Técnico Incompleto		0,00%			0,00%	1	2,56%		2,56%
g. Universidad Incompleta	1	2,56%			0,00%		0,00%	1	5,13%
h. Universidad completa	6	15,38%			0,00%		0,00%	1	17,95%
i. Postgrado Especialización		0,00%			0,00%		0,00%		0,00%
Total	39	14	35,90%	4	10,26%	3	7,69%	11	82,05%
Preguntas anuladas no respondidas=7									17,95%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANALISIS:** nivel educativo. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar. Primaria incompleta el 2.56% responde ninguna de las anteriores. Primaria completa el 2.56% responde que solicitaría otro servicio, el 2.56% responde que ninguna de las anteriores. Secundaria incompleta el 2.56% responde que solicitaría información automática de su saldo de cuenta inmediato, el 2.56% responde que solicitaría ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estrato 1, 2,3, el 2.56% ninguna de las anteriores. Secundaria completa el 12.82% solicitaría implementar información automática de su saldo de cuenta inmediato, el 5.13% solicitaría ampliar la red de cobertura de telecomunicaciones a los estratos 1,2,3, el 12.82% respondió ninguna de las anteriores. Técnico completo el 2.56% responde que solicitaría implementar información automática de su saldo de cuenta inmediato, el 2.56% solicitaría ampliar la red de cobertura a los estratos 1, 2,3, el 2.56% solicitaría otro servicio, el 2.56% respondió ninguna de las anteriores. Técnico incompleto el 2.56% solicitaría otro servicio universidad incompleta el 2.56% responde que solicitaría implementar



información automática de su saldo de cuenta inmediato, el 2.56% ninguna de las anteriores. Universidad completa el 15.38% responde que solicitaría implementar información automática de su saldo de cuenta inmediata, el 2.56% responde ninguna de las anteriores. Preguntas anuladas no respondidas 17.95%.

Tabla 225. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo.

Preguntas 4 y 5		4. En su Hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo														
3. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales		a. Colocan candado al aparato	%	persona del hogar controla el tiempo de las llamadas	%	teléfono fijo solo para realizar llamadas	%	d. No realizan llamadas a celular	%	e. Restringe el número de llamadas al día	%	f. Usan el teléfono monedero en el hogar	%	la mayor parte de las llamadas desde el teléfono	%	Total %
a. Teléfono Celular		1	2,56%		0,00%	1	2,56%	13	33,33%		0,00%		0,00%	1	2,56%	41,03%
b. Teléfono Público		0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
c. Tarjeta Prepago			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
d. Otro Medio			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
e. Ningún Medio		0	0,00%	1	2,56%		0,00%	3	7,69%		0,00%	1	2,56%		0,00%	12,82%
Total	39	1	2,56%	1	2,56%	1	2,56%	16	41,03%	0	0,00%	1	2,56%	1	2,56%	46,15%
Anuladas no respondidas						21										53,85%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** utiliza otros medios para realizar llamadas locales. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo: teléfono celular el 2.56% colocan candado al aparato telefónico fijo, el 2.56% usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales, el 33.33% no realizan llamadas a celular, el 2.56% hacen la mayor parte de las llamadas desde el teléfono público. Ningún medio el 2.56% una persona del hogar controla el tiempo de las llamadas, el 7.69% no realizan llamadas a celular, el 2.56% usan el teléfono solo para realizar llamadas especiales. Preguntas anuladas no respondidas 53.85%.

Tabla 226. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad.



Preguntas 4 y 5		5. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad					
3. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales		a. Alto	%	b. Justo	%	c. Bajo	Total %
a. Teléfono Celular		16	41,03%	10	25,64%	1	69,23%
b. Teléfono Público		2	5,13%		0,00%		5,13%
c. Tarjeta Prepago			0,00%		0,00%		0,00%
d. Otro Medio			0,00%		0,00%		0,00%
e. Ningún Medio		6	15,38%	4	10,26%		25,64%
Total	39		61,54%		35,90%		100,00%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** utiliza otros medios para realizar llamadas locales. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad: teléfono celulares l 41.03% califica el costo del servicio telefónico local alto, el 25.64% lo califica justo, el 2.56% lo califica bajo. Teléfono público el 5.13% responde que lo califica alto. Ningún medio el 15.38% responde que califica el costo del servicio telefónico local como alto, el 10.26% lo califica como justo.

Tabla 227. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, porque considera alto el servicio telefónico.

Preguntas 6 y 7	6.Porque considera alto el servicio telefónico																
3. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales	a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	%	llamadas persona en el hogar / solo reciben llamadas/	%	c. El cargo fijo es muy alto	%	d. Falta claridad en lo cobrado, no se sabe el valor del impulso	%	e. Es muy caro/ costo el valor del minuto / impulso	%	f. Los costos adicionales (Iva, impuestos,...)	%	g. El recibo sube día a día	%	h. No cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas	%	Total %
a. Teléfono Celular	7	17,95%		0,00%	1	2,56%	2	5,13%		0,00%	3	7,69%	2	5,13%	1	2,56%	41,03%
b. Teléfono Público	1	2,56%	1	2,56%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	5,13%
c. Tarjeta Prepago		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%



d. Otro Medio			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%		
e. Ningún Medio		4	10,26%		0,00%		0,00%		0,00%	2	5,13%		0,00%		0,00%	15,38%		
Total	39	12	30,77%	1	2,56%	1	2,56%	2	5,13%	0	0,00%	5	12,82%	2	5,13%	1	2,56%	61,54%
		justo o bajo el 38,46%															38,46%	

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** utiliza otros medios para realizar llamadas locales. Porque considera alto el servicio telefónico: teléfono celular el 17.95% el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 2.56% responde que el cargo fijo es muy alto, el 5.13% dice que falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto, el 7.69% dice que los costos adicionales (iva, impuestos...), el 5.13% responde que el recibo sube día a día, el 2.56% no cobran lo real llegan llamadas no realizadas. Teléfono público el 2.56% dice que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 2.56% responde que es alto (pocas llamadas persona en el hogar solo reciben llamadas controles. Ningún medio el 10.26% responde que consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 5.13% responde los costos adicionales (iva, impuestos...). Respondieron justo o bajo el 38.46%.

Tabla 228. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, porque considera justos y bajos el servicio telefónico.

Preguntas 6 y 7		7. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico							
3. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales		a. El recibo llega por el consumo real	%	b. Económico el valor se ajusta la Presupuesto	%	c. No responde	d. Todas las anteriores	%	Total %
a. Teléfono Celular		9	23,08%	2	5,13%			0,00%	#REF!
b. Teléfono Publico			0,00%		0,00%			0,00%	#REF!
c. Tarjeta Prepago			0,00%		0,00%			0,00%	#REF!
d. Otro Medio			0,00%		0,00%			0,00%	#REF!
e. Ningún Medio		4	10,26%		0,00%			0,00%	#REF!
Total	39	13	33,33%	2	5,13%	0	0	0,00%	#REF!

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANÁLISIS: utiliza otros medios para realizar llamadas locales. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico: teléfono celular el 23.08% responde que es justo o bajo el servicio de telefonía local porque el recibo llega por el consumo real lo que se utiliza las llamadas que se realizan, el 5.13% responde que es económico el valor se ajusta al presupuesto. Ningún medio el 10.26% responde que es justo o bajo el servicio por que el recibo llega por consumo real lo que se utiliza las llamadas que se realizan. Respondieron que el servicio es alto el 61.51%.

Tabla 229. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 8 y 9		8. Como considera el actual sistema tarifario					
3. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	Total %
a. Teléfono Celular		11	28,21%	7	17,95%	9	69,23%
b. Teléfono Publico			0,00%	1	2,56%	1	5,13%
c. Tarjeta Prepago			0,00%		0,00%		0,00%
d. Otro Medio			0,00%		0,00%		0,00%
e. Ningún Medio		4	10,26%	3	7,69%	3	25,64%
Total	39	15	38,46%	11	28,21%	13	100,00%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: utiliza otros medios para realizar llamadas locales. Como considera el actual sistema tarifario: teléfono celular el 28.21% responde que es bueno, el 17.95% dice que regular, el 23.08% informa que es malo. Teléfono público el 2.56% dice que es regular, el 2.56% informa que es malo. Ningún medio el 10.26% responde que es bueno el actual sistema tarifario, el 7.69% responde que es regular, el 7.69% responde que es malo el actual sistema tarifario.



Tabla 230. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico.

Preguntas 8 y 9		9. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico							
3. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales		a. El jefe del hogar	%	b. Entre los miembros del hogar que trabajan	%	c. Se distribuyen la cuenta según el consumo	%	d. Otra persona	Total %
a. Teléfono Celular	12	30,77%	4	10,26%	1	2,56%	4	10,26%	53,85%
b. Teléfono Publico	1	2,56%		0,00%		0,00%	1	2,56%	5,13%
c. Tarjeta Prepago		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
d. Otro Medio		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
e. Ningún Medio	8	20,51%		0,00%		0,00%	8	20,51%	41,03%
Total	39	21	53,85%	4	10,26%	1	2,56%	13	33,33%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: utiliza otros medios para realizar llamadas locales. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico: teléfono celular el 30.77% responde que el jefe del hogar es quien paga la factura de servicio telefónico, el 10.26% responde que entre los miembros del hogar que trabajan, el 2.56% responde que se distribuyen la cuenta según el consumo, el 2.56% dice que otra persona es quien paga la factura de servicio telefónico. Teléfono público el 2.56% responde que el jefe del hogar, el 2.56% responde que otra persona. Ningún medio el 20.51% responde que el jefe del hogar y el 20.51% responde que otra persona es quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico.

Tabla 231. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.



Preguntas 11		11. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar								
3. Utiliza otros medios para realizar llamadas locales		a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	%	Total %
a. Teléfono Celular		14	35,90%	2	5,13%	2	5,13%	9	23,08%	69,23%
b. Teléfono Público			0,00%		0,00%	0	0,00%	1	2,56%	2,56%
c. Tarjeta Prepago			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
d. Otro Medio			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
e. Ningún Medio		3	7,69%	2	5,13%	2	5,13%	3	7,69%	25,64%
Total	39	17	43,59%	4	10,26%	4	10,26%	13	33,33%	97,44%
										2,56%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** utiliza otros medios para realizar llamadas locales. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar: teléfono celular el 35.90% responde que solicitaría información automática de su saldo de cuenta inmediato, el 5.13% informa que solicita ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2,3, el 5.13% responde que solicitaría otro servicio, el 23.08% dice ninguna de las anteriores .teléfono público el 2.56% informa ninguna de las anteriores. Ningún medio el 7.69% solicitaría información automática de su saldo de cuenta de inmediato.



Preguntas anuladas no respondidas el 2.56%.

Tabla 232. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad.

Preguntas 5 y 6		5. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local; es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad					
4. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo		a. Alto	%	b. Justo	%	c. Bajo	Total %
a. Colocan candado al aparato			0,00%		0,00%		0,00%
b. Una persona del hogar controla el tiempo de las llamadas	1	2,56%			0,00%		2,56%
c. Usan el teléfono sólo para realizar llamadas especiales	1	2,56%			0,00%		2,56%
d. No realizan llamadas a Celular	11	28,21%		6	15,38%		43,59%
e. Restringen el número de llamadas al día			0,00%		0,00%		0,00%
f. Usan Teléfono Monedero en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%
g. Hacen la mayor parte de las llamadas desde el teléfono público	1	2,56%		1	2,56%		5,13%
Total	39	14	35,90%	7	17,95%	0	0,00%
							46,15%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo. Una persona del hogar controla el tiempo de las llamadas, el 2.56% informa que califica el costo del servicio telefónico local como alto. Usan el teléfono sólo para realizar llamadas especiales el 2.56% informa que es alto el costo del servicio telefónico local. No realizan llamadas a celular el 28.21% responde que es alto el



costo del servicio telefónico local, el 15.38% informa que es justo. Hacen la mayor parte de las llamadas desde el teléfono público el 2.56% informa que el costo del servicio telefónico local es alto, el 2.56% responde que es justo.

Preguntas anuladas no respondidas 46.15%.

Tabla 233. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, porque considera alto el servicio telefónico.

Preguntas 5 y 6		6. Porque considera alto el servicio telefónico															
4. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo		a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	%	b. Salto (pocas llamadas persona en el hogar solo reciben llamadas controles)	%	c. El cargo fijo es muy alto	%	d. Falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso	%	e. Es muy caro costos el valor del minuto impulso.	%	f. Los costos adicionales ( iva, impuestos...)	%	g. El recibo sube día a día	%	h. No cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas	Total %
a. Colocan candado al aparato			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		#REF!
b. Una persona del hogar controla el tiempo de las llamadas		1	2,56%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		#REF!
c. Usan el teléfono sólo para realizar llamadas especiales			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	2,56%		#REF!
d. No realizan llamadas a Celular		4	10,26%		0,00%	1	2,56%		0,00%		0,00%	4	10,26%	1	2,56%	1	#REF!
e. Restringen el número de llamadas al día			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		#REF!
f. Usan Teléfono Monedero en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		#REF!
g. Hacen la mayor parte de las llamadas desde el teléfono público		1	2,56%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		#REF!
Total	39	6	15,38%	0	0,00%	1	2,56%	0	0,00%	0	0,00%	4	10,26%	2	5,13%	1	#REF!

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo. Una persona del hogar controla el tiempo de las llamadas el 2.56% considera que el servicio es alto por que en el hogar el consumo en el hogar es bajo y el recibo



llega costoso. Usan el teléfono sólo para realizar llamadas especiales el 2.56% considera que es alto el costo del servicio por el recibo sube día a día. No realizan llamadas a celular el 10.26% responde que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso, el 2.56% el cargo fijo es muy alto, el 10.26% responde que por los costos adicionales (iva, impuestos...), el 2.56% dice que el recibo sube día a día, el 2.56% responde que no cobran lo real llegan llamadas no realizadas. Hacen la mayor parte de las llamadas desde el teléfono público el 2.56% responde que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso. Respondieron que el servicio es justo o bajo el 64.10%.

Tabla 234. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, porque considera justos y bajos el servicio telefónico.

Preguntas 7 y 8		7. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico							
4. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo		a. El recibo llega por el consumo real	%	b. Económico el valor se ajusta la Presupuesto	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	Total %
a. Colocan candado al aparato			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
b. Una persona del hogar controla el tiempo de las llamadas			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
c. Usan el teléfono sólo para realizar llamadas especiales	0	0,00%			0,00%		0,00%		0,00%
d. No realizan llamadas a Celular	5	12,82%		1	2,56%		0,00%		15,38%
e. Restringen el número de llamadas al día			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
f. Usan Teléfono Monedero en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
g. Hacen la mayor parte de las llamadas desde el teléfono público	1	2,56%			0,00%		0,00%		2,56%
Total	39	6	15,38%		2,56%		0,00%		17,95%
		Anuladas no respondidas el 17,95% = 7							82,05%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANÁLISIS: en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico. No realizan llamadas a celular el 12.82% consideran justo y bajo por que el recibo llega por el consumo real, el 2.56% responde que por que es económico el valor se ajusta al presupuesto. Hacen la mayor parte de las llamadas desde el teléfono público el 2.56% el recibo llega por el consumo real lo que se utiliza las llamadas que se realizan. Respondieron que el servicio es alto el 64,10%.

Preguntas anuladas no respondidas el 17,95%.

Tabla 235. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 7 y 8		8. Como considera el actual sistema tarifario					
4. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	Total %
a. Colocan candado al aparato			0,00%		0,00%		0,00%
b. Una persona del hogar controla el tiempo de las llamadas			0,00%		0,00%	1	2,56%
c. Usan el teléfono sólo para realizar llamadas especiales			0,00%	1	2,56%		2,56%
d. No realizan llamadas a Celular	6	15,38%		5	12,82%	6	15,38%
e. Restringen el número de llamadas al día			0,00%		0,00%		0,00%
f. Usan Teléfono Monedero en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%
g. Hacen la mayor parte de las llamadas desde el teléfono público	1	2,56%			0,00%	1	2,56%
Total	39		17,95%		15,38%		20,51%
							46,15%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANÁLISIS: en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico. No realizan llamadas a celular el 12.82% consideran justo y bajo por que el recibo llega por el consumo real, el 2.56% responde que por que es económico el valor se ajusta al presupuesto. Hacen la mayor parte de las llamadas desde el teléfono público el 2.56% el recibo llega por el consumo real lo que se utiliza las llamadas que se realizan.

Respondieron que el servicio es alto 64.10%.

Tabla 236. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico.

Preguntas 9 y 11		9. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico							
4. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo		a. El jefe del hogar	%	b. Entre los miembros del hogar que trabajan	%	c. Se distribuyen la cuenta según el consumo	%	d. Otra persona	Total %
a. Colocan candado al aparato			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
b. Una persona del hogar controla el tiempo de las llamadas	1	2,56%		0,00%		0,00%		0,00%	2,56%
c. Usan el teléfono sólo para realizar llamadas especiales	1	2,56%		0,00%		0,00%		0,00%	2,56%
d. No realizan llamadas a Celular	12	30,77%	2	5,13%		0,00%	3	7,69%	43,59%
e. Restringen el número de llamadas al día			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
f. Usan Teléfono Monedero en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
g. Hacen la mayor parte de las llamadas desde el teléfono público	1	2,56%		0,00%	1	2,56%		0,00%	5,13%
Total	39	15	38,46%	2	5,13%	1	2,56%		7,69%
									46,15%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANÁLISIS: en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico. Una persona del hogar controla el tiempo de las llamadas el 2.56% responde quien paga es el jefe del hogar. Usan el teléfono sólo para realizar llamadas especiales el 2.56% responde que el jefe del hogar es quien paga la factura del servicio telefónico. No realizan llamadas a celular el 30.71% responde que quien paga es el jefe del hogar, el 5.13% responde que entre los miembros del hogar que trabajan para la factura del servicio telefónico y el 7.69% dice que lo paga otra persona. Hacen la mayor parte de las llamadas desde el teléfono público el 2.56% informa que quien paga la factura del servicio telefónico es el jefe del hogar, el 2.56% responde que se distribuyen la cuenta según el consumo.

Preguntas anuladas no respondidas 46.15%.

Tabla 237. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 9 y 11		11. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
4. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo	a.	Información automática de su saldo al momento de marcar	%	red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	Total %
a. Colocan candado al aparato			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
b. Una persona del hogar controla el tiempo de las llamadas			0,00%		0,00%	1	2,56%		2,56%
c. Usan el teléfono sólo para realizar llamadas especiales	1		2,56%		0,00%		0,00%		2,56%
d. No realizan llamadas a Celular	8		20,51%	2	5,13%		0,00%	7	17,95%
e. Restringen el número de llamadas al día			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
f. Usan Teléfono Monedero en el hogar			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
g. Hacen la mayor parte de las llamadas desde el teléfono público	1		2,56%		0,00%		0,00%	1	2,56%
Total	39	10	25,64%	2	5,13%	1	2,56%	8	20,51%
									46,15%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANÁLISIS: en su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar. Una persona del hogar controla el tiempo de las llamadas el 2.56% responde que solicitaría adicionalmente implementar otro servicio. Usan el teléfono sólo para realizar llamadas especiales, el 2.56% responde que solicitaría implementar información automática de saldo de su cuenta inmediato. No realizan llamadas a celular el 20.51% responde que solicitaría implementar información automática de su saldo al momento de marcar, el 5.13% informa que solicitaría ampliar la red de cobertura de servicio de telecomunicaciones a los estrato 1, 2,3. y el 17.95% responde que ninguna de las anteriores. Hacen la mayor parte de las llamadas desde el teléfono público el 2.56% responde que solicitaría información automática de su saldo al momento de marcar y el 2.56% dice ninguna de las anteriores. Preguntas anuladas no respondidas 46.15%.

Tabla 238. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, porque considera alto el servicio telefónico.

Preguntas 6 y 7		6. Porque considera alto el servicio telefónico																
5. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad		a. El costo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso		b. Alto (Pocas llamadas personales en el hogar/ solo reciben llamadas/ controles)	%	c. El cargo fijo es muy alto		d. Falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso	%	e. Es muy caro / costo el valor del minuto/impulso	%	f. Los costos adicionales (iva, impuestos...)		g. El recibo sube día a día	%	h. No cobran lo real/ llegan llamadas no realizadas	%	Tota %
a. Alto		12	30,77%	1	2,56%	1	2,56%	2	5,13%		0,00%	5	12,82%	2	5,13%		0,00%	58,97%
b. Justo			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
c. Bajo			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
Total	39	12	30,77%	1	2,56%	1	2,56%	2	5,13%	0	0,00%	5	12,82%	2	5,13%	0	0,00%	58,97%
																		41,03%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007



ANÁLISIS: en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad. porque considera alto el servicio telefónico alto el 30.77% informa que el consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costos, el 2.56% responde que es alto (pocas llamadas personas en el hogar solo reciben llamadas controles), el 2.56% responde que el cargo fijo es muy alto, el 5.13% informa que falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso, el 12.82% responde que los costos adicionales (iva, impuestos...), el 5.13% dice que el recibo sube día a día.

Respondieron justo o bajo el 41.03%.

Tabla 239. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, porque considera justos y bajos el servicio telefónico.

Preguntas 6 y 7		7. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico						
5. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad		a. El recibo llega por el consumo real	%	b. Económico el valor se ajusta la Presupuesto	%	c. No responde	d. Todas las anteriores	Total %
	a. Alto		0,00%		0,00%			#¡REF!
	b. Justo	12	30,77%	2	5,13%			#¡REF!
	c. Bajo	1	2,56%		0,00%			#¡REF!
	Total	39	33,33%	2	5,13%	0	0	#¡REF!

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico. Justo el 30.77% responde que el recibo llega por el consumo real lo que se utiliza las llamadas que se realizan, el 5.13% responde



que es económico el valor se ajusta al presupuesto. Bajo el 2.56% responde que el recibo llega por el consumo real lo que se utiliza las llamadas que se realizan. Respondieron alto el servicio 58.97%. Preguntas anuladas no respondidas 2.56%.

Tabla 240. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 8- 9-11		8. Como considera el actual sistema tarifario					
5. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	%
a. Alto		3	7,69%	7	17,95%	6	15,38%
b. Justo		11	28,21%	3	7,69%		0,00%
c. Bajo		1	2,56%		0,00%		0,00%
Total	39	15	38,46%		25,64%		15,38%
		20,51%					

ANÁLISIS: en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad. Como considera el actual sistema tarifario. Alto el 7.69% responde que es bueno, el 17.95% dice que es regular, el 15.38% informa que es malo. Justo el 28.21% responde que es bueno, el 7.69% informa que es regular. Bajo el 2.56% informa que es bueno. Preguntas anuladas no respondidas 20.51%.

Tabla 241. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico.



Preguntas 8- 9-11		9. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico									
opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondient e a llamadas dentro de la		a. El jefe del hogar	%	b. Entre los miembros del hogar que trabajan	%	c. Se distribuyen la cuenta según el consumo	%	d. Otra persona	%	Total %	
		a. Alto	17	43,59%	2	5,13%	1	2,56%	4	10,26%	61,54%
		b. Justo	8	20,51%	2	5,13%	0	0,00%	3	7,69%	33,33%
		c. Bajo	1	2,56%		0,00%		0,00%		0,00%	2,56%
		Total	39		66,67%		10,26%		2,56%		17,95%
											2,56%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico. Alto el 43.59% responde que es el jefe del hogar quien paga la factura de servicio telefónico, el 5.1% responde que entre los miembros del hogar que trabajan pagan la factura del servicio telefónico, el 2.56% dice que se distribuyen la cuenta según el consumo, el 10.26% responde que otra persona es quien paga la factura del servicio telefónico. Justo el 20.51% responde que el jefe del hogar es quien paga la factura del servicio telefónico, el 5.13% responde que entre los miembros del hogar que trabajan, el 7.69% dice que otra persona es quien paga la factura de servicio telefónico, bajo el 2.56% informa que el que paga la factura del servicio telefónico es el jefe del hogar. Preguntas anuladas no respondidas 2.56%.

Tabla 242. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.



Preguntas 8- 9-11		11. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar						
5. En su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad	a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	%	Total %
a. Alto	13	33,33%	1	2,56%	4	10,26%	#¡REF!	#¡REF!
b. Justo	3	7,69%	3	7,69%		0,00%	#¡REF!	#¡REF!
c. Bajo	1	2,56%		0,00%		0,00%	#¡REF!	#¡REF!
Total	39	43,59%		10,26%		10,26%	#¡REF!	#¡REF!

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** en su opinión como calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar. Alto el 33.33% dice que información automática de su saldo de cuenta inmediato, el 2.56% responde que se debe ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2,3. Justo el 7.69% responde que solicitaría información automática de su saldo de cuenta inmediato, el 7.69%, el 7.69% informa que solicitaría ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2,3, el 20.51% ninguna de las anteriores. Bajo el 2.56% solicitaría información automática de su saldo de cuenta inmediato.

Preguntas anuladas no respondidas 2.56%.

Tabla 243. Porque considera alto el servicio telefónico, porque considera justos y bajos el servicio telefónico.



Preguntas 7, 8		7. Porque considera justos y bajos el servicio telefónico							8. Como considera el actual sistema tarifario						
6. Porque considera alto el servicio telefónico		a. El recibo llega por el consumo real	%	b. Económico el valor se ajusta la Presupuesto	%	c. No responde	%	d. Todas las anteriores	%	a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	Total %
a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso										2	5,13%	3	7,69%	7	##### 30,77%
b. Alto( pocas llamadas/personas en el hogar/ solo reciben llamadas)											0,00%		0,00%	1	2,56% 2,56%
c. El cargo fijo es muy alto											0,00%	1	2,56%		0,00% 2,56%
d. falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto											0,00%	1	2,56%	1	2,56% 5,13%
e. Es muy caro / costos el valor de minuto / impulso											0,00%		0,00%		0,00% 0,00%
f. Los costos adicionales (iva, Impuestos...)										1	2,56%	2	5,13%	2	5,13% 12,82%
g. El recibo sube día a día.											0,00%	1	2,56%	1	2,56% 5,13%
h. No cobran lo real/llegan llamadas no realizadas											0,00%		0,00%	1	2,56% 2,56%
Total	39									3	7,69%	8	20,51%	13	##### 61,54%
										Anuladas no		respondidas		15	38,46%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** porque considera alto el servicio telefónico. Como considera el actual sistema tarifario. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso, el 5.13% responde que es bueno, el 7.69% dice que es regular, el 17.95% informa que es malo. Alto (pocas llamadas personas en el hogar solo reciben llamadas) el 2.56% dice que es malo. El cargo fijo es muy alto el 2.56% responde que es regular. Falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto el 2.56%



responde que es regular, el 2.56% dice que es malo. Los costos adicionales (iva, impuestos...) el 2.56% informa que es bueno, el 5.13% responde que es regular, el 5.13% responde que es malo. El recibo sube día a día el 2.56% responde que es regular, el 2.56% responde que es malo. No cobran lo real llegan llamadas no realizadas. El 2.56% informa que es malo. Preguntas anuladas no respondidas 38.46%.

Tabla 244. Porque considera alto el servicio telefónico, quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico.

Preguntas 9, 11		9. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico								
6. Porque considera alto el servicio telefonico		a. El jefe del hogar	%	b. Entre los miembros del hogar que trabajan	%	c. Se distribuyen la cuenta según el consumo	%	d. Otra persona	%	Total %
a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso		7	17,95%	1	2,56%	1	2,56%	3	7,69%	30,77%
b. Alto( pocas llamadas personas en el hogar solo reciben llamadas)		1	2,56%		0,00%		0,00%		0,00%	2,56%
c. El cargo fijo es muy alto		1	2,56%		0,00%		0,00%		0,00%	2,56%
d. falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto		1	2,56%		0,00%		0,00%	1	2,56%	5,13%
e. Es muy caro costos el valor de minuto impulso			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
f. Los costos adicionales (iva, Impuestos...)		4	10,26%	1	2,56%		0,00%		0,00%	12,82%
g. El recibo sube día a día.		2	5,13%		0,00%		0,00%		0,00%	5,13%
h. No cobran lo real llegan llamadas no realizadas		1	2,56%		0,00%		0,00%		0,00%	2,56%
Total	39	17	43,59%	2	5,13%	1	2,56%	4	10,26%	61,54%
Anuladas no respondidas						15				38,46%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: porque considera alto el servicio telefónico. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega



costoso, el 17.95% responde que el jefe del hogar es quien paga la factura del servicio telefónico, el 2.56% informa que entre los miembros del hogar que trabajan, el 2.56% responde que se distribuyen la cuenta según el consumo, el 7.69% informa que otra persona es quien paga la factura del servicio telefónico. Alto (pocas llamadas personas en el hogar solo reciben llamadas) el 2.56% responde que el jefe del hogar es quien paga la factura del servicio telefónico. El cargo fijo es muy alto el 2.56% responde que el jefe del hogar es quien paga la factura del servicio telefónico. Falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto el 2.56% responde que otra persona es quien paga la factura del servicio telefónico los costos adicionales (iva, impuestos...) el 10.26% responde que el jefe del hogar es quien paga la factura del servicio telefónico, el 2.56% responde que entre los miembros del hogar que trabajan se paga la factura del servicio telefónico. El recibo sube día a día, el 5.13% responde que el jefe del hogar es quien paga la factura de servicio telefónico. no cobran lo real llegan llamadas no realizadas el 2.56% responde que el jefe del hogar es quien paga la factura de servicio telefónico. Preguntas anuladas no respondidas 38.46%.

Tabla 245. Porque considera alto el servicio telefónico, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 9, 11	11. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar								
6. Porque considera alto el servicio telefónico	a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	%	Total %
a. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso	6	15,38%	1	2,56%	2	5,13%	2	5,13%	28,21%
b. Alto(solo reciben llamadas)		0.00%		0.00%		0.00%	1	2.56%	2.56%



c. El cargo fijo es muy alto	1	2,56%		0,00%		0,00%		0,00%	2,56%
d. falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto	1	2,56%		0,00%	1	2,56%	1	2,56%	7,69%
e. Es muy caro costos el valor de minuto		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
f. Los costos adicionales (iva, Impuestos...)	3	7,69%		0,00%	1	2,56%		0,00%	10,26%
g. El recibo sube día a día.	1	2,56%		0,00%		0,00%	1	2,56%	5,13%
h. No cobran lo real llegan llamadas no realizadas	1	2,56%		0,00%		0,00%		0,00%	2,56%
Total	39	13	33,33%	1	2,56%	4	10,26%	5	12,82%
				Anuladas no respondidas			16		41,03%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** porque considera alto el servicio telefónico. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar. El consumo en el hogar el bajo y el recibo llega costoso el 15.38% solicitaría información automática de de su saldo de cuenta inmediato, el 2.56% solicitaría ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2,3, el 5.13% solicitaría otro servicio y el 5.13% responde ninguna de las anteriores. Alto (pocas llamadas personas en el hogar solo reciben llamadas) el 2.56% responde ninguna de las anteriores. El cargo fijo es muy alto el 2.56% responde que solicitaría información automática de su saldo de cuenta inmediato. Falta claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto el 2.56% solicitaría información automática de su saldo de cuenta inmediato, el 2.56% responde que otro, el 2.56% informa que ninguna de las anteriores. Los costos adicionales (iva, impuestos...) el 7.69% solitaria información automática de su saldo de cuenta inmediato, el 2.56% responde otro. El recibo sube día a día el 2.56% solicitaría información automática de su saldo de cuenta inmediato, el 2.56% responde ninguna de las anteriores. No cobran lo real llegan llamadas no realizadas el 2.56% responde que solicitaría información automática de su saldo de cuenta inmediato. Preguntas anuladas no respondidas 41.03%.



Tabla 246. Porque considera justo y bajo el servicio telefónico, como considera el actual sistema tarifario.

Preguntas 8 - 9 y 11		8. Como considera el actual sistema tarifario					
7. Porque considera justo y bajo el servicio telefónico		a. Bueno	%	b. Regular	%	c. Malo	Total %
a. El consumo llega por el consumo real		10	25,64%	3	7,69%		33,33%
b. Económico El valor se ajusta al presupuesto		2	5,13%		0,00%		5,13%
c. No responden			0,00%		0,00%		0,00%
Total	39	12	30,77%	3	7,69%	0	38,46%
Respondieron que servicio el alto						24	61,54%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** porque considera justo y bajo el servicio telefónico. Como considera el actual sistema tarifario, el 25.64% responde que es bueno, el 7.69% responde que es regular. El consumo llega por el consumo real. Económico el valor se ajusta al presupuesto, el 5.13% responde que es bueno. Preguntas respondieron que es alto el 61.54 %.

Tabla 247. Porque considera justo y bajo el servicio telefónico, quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico.

Preguntas 8 - 9 y 11		9. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico							
7. Porque considera justo y bajo el servicio telefónico		a. El jefe del hogar	%	Entre los miembros del hogar que trabaja	%	c. Se distribuyen la cuenta según el consumo	%	d. Otra persona	Total %
a. El consumo llega por el consumo real		8	20,51%	2	5,13%		0,00%	3	12,82%
b. Económico El valor se ajusta al presupuesto		1	2,56%	0	0,00%		0,00%		0,00%
c. No responden			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
Total	39	9	23,08%	2	5,13%	0	0,00%	3	12,82%
respondieron que el servicio es alto						61,54%			87,18%



Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** porque considera justo y bajo el servicio telefónico. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico. El consumo llega por el consumo real, el 20.51% responden que el que paga la factura del servicio telefónico es el jefe del hogar, el 5.13% responden que la pagan entre los miembros del hogar que trabajan y el 7.69% responden que otra persona es quien paga la factura del servicio telefónico. Económico el valor se ajusta al presupuesto, el 2.56% responde que el jefe del hogar es quien paga la factura de servicio telefónico respondieron justo o bajo el 61.54 %. Preguntas anuladas no respondidas el 25.64%.

Tabla 248. Porque considera justo y bajo el servicio telefónico, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.

Preguntas 8, 9 y 11		11. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
7. Porque considera justo y bajo el servicio telefónico		Información automática de su saldo al momento de marcar	%	Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos	%	c. Otro	%	%	Total %
a. El consumo llega por el consumo real		4	10,26%	3	7,69%		0,00%	#¡REF!	#¡REF!
b. Económico El valor se ajusta al presupuesto			0,00%		0,00%		0,00%	#¡REF!	#¡REF!
c. No responden			0,00%		0,00%		0,00%	#¡REF!	#¡REF!
<b>Total</b>	39		10,26%		7,69%		0,00%	#¡REF!	#¡REF!
		respondieron que el servicio es alto				61,54%			

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** porque considera justo y bajo el servicio telefónico. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar. El consumo llega por el consumo real, el 10.26% responde que solicitaría información automática de su saldo de cuenta inmediato, el 7.69% responde que solicitaría ampliar la red de



cobertura de servicio de telecomunicaciones a los estratos 1, 2,3, el 15.38% responde ninguna de las anteriores. Económico el valor se ajusta al presupuesto, el 5.13% responde ninguna de las anteriores. Preguntas anuladas no respondidas 10.26%.

Tabla 249. Como considera el actual sistema tarifario, quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico.

Pregunta 9 - 11		9. Quien paga en su hogar la factura de servicio telefónico							
8. Como considera el actual sistema tarifario		a. El jefe del hogar	%	b. Entre los miembros del hogar que trabajan	%	c. Se distribuyen la cuenta según el consumo	%	d. Otra persona	Total %
a. Bueno	10	25,64%	2	5,13%		0,00%	2	5,13%	35,90%
b. Regular	9	23,08%		0,00%		0,00%	2	5,13%	5,13%
c. Malo	7	17,95%	2	5,13%	1	2,56%	3	7,69%	15,38%
Total	39	26	66,67%	4	10,26%	1	2,56%	7	56,41%
									43,59%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** como considera el actual sistema tarifario. Bueno el 25.64% responde que el jefe del hogar es quien paga la factura de servicio telefónico, el 5.13% responde que la pagan entre los miembros del hogar que trabajan, el 5.13% responde que otra persona es quien paga la factura de servicio telefónico, regular el 23.08% responde que el jefe del hogar es quien paga la factura de servicio telefónico y el 5.135 responde que otra persona. Malo el 17.95% responde que el jefe del hogar es quien paga la factura de servicio telefónico, el 5.13% informa que entre los miembros del hogar que trabajan, el 2.56% responden que se distribuyen la cuenta según el consumo, el 7.69% responde que otra persona es quien paga la factura de servicio telefónico. Preguntas anuladas no respondidas 43.59%.

Tabla 250. Como considera el actual sistema tarifarlo, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.



Pregunta 9 - 11		11. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar							
8. Como considera el actual sistema tarifario		a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	Total %
a. Bueno	5	12,82%	4	10,26%		0,00%	6	15,38%	38,46%
b. Regular	5	12,82%		0,00%	1	2,56%	4	10,26%	12,82%
c. Malo	7	17,95%		0,00%	3	7,69%	3	7,69%	15,38%
Total	39	17	43,59%	4	10,26%	4	10,26%	13	33,33%
									33,33%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

**ANÁLISIS:** como considera el actual sistema tarifario. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar. bueno el 12.82% responde que solicitaría implementar información automática de su saldo de cuenta inmediato, el 10.26% informa que solicitaría ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a las estratos 1,2,3, el 15.38% dice ninguna de las anteriores, regular el 12.82% responde que solicitaría implementar información automática de su saldo de cuenta inmediato, el 2.56% dice que solicitaría otro, el 10.26% responde ninguna de las anteriores, malo el 17.95% responde que solicitaría implementar información automática de su saldo de cuenta inmediato, el 7.69% responde otro, el 10.26% ninguna de las anteriores. Preguntas anuladas no respondidas 33.33%.

Tabla 251. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico, como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar.



Preguntas 11		11. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar								
9. Quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico		a. Información automática de su saldo al momento de marcar	%	b. Ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2 y 3	%	c. Otro	%	d. Ninguna de las anteriores	%	Total %
a. El jefe del hogar		12	30,77%	2	5,13%	3	7,69%	9	23,08%	66,67%
b. Entre los miembros del hogar que trabajan		3	7,69%	1	2,56%		0,00%		0,00%	2,56%
c. Se distribuyen la cuenta según el consumo		1	2,56%	1	2,56%	1	2,56%	3	7,69%	12,82%
d. Otra persona			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
Total	39	16	41.03%	4	10.26%	4	10.26%	12	30.77%	100.00%

Fuente: Encuesta Propia. Realizada a usuarios en las ciudades de Pereira - Dosquebradas y en centros de atención Telecliente - Multiservicios mayo de 2006 a enero de 2007

ANÁLISIS: quien paga en su hogar la factura del servicio telefónico. Como usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar. El jefe del hogar el 30.77% solicitaría implementar información autocracia de su saldo de cuenta inmediato, el 5.13% responde que solicitaría ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2,3, el 7.69% responde que solicitaría otro servicio, el 23.08% responde ninguna de las anteriores. Entre los miembros del hogar que trabajan el 7.69% informa que solicitaría implementar como servicio adicional la información automática de su saldo de cuenta inmediato, el 2.565 solicitaría ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2,3. Se distribuyen la cuenta según el consumo el 2.56% responde que solicitaría implementar como servicio adicional la información automática de saldo de cuenta inmediato, el 2.565 solicitaría ampliar la red de cobertura de servicios de telecomunicaciones a los estratos 1, 2,3, el 22.56% responde que otro servicio, el 7.69% responde ninguna de las anteriores



## 2. ANÁLISIS DEL SISTEMA TARIFARIO

### 2.1 TENDENCIA DEL SISTEMA TARIFARIO DESDE EL AÑO 1998 HASTA EL AÑO 2006

De acuerdo a la comisión reguladora de telecomunicaciones CRT – 087.089 de 1997 y el 116 de 1998. El comportamiento tarifario máximo de los servicios de telefonía local que sean prestados en mercados sin suficiente competencia y por operadores dominantes, será determinado por los límites establecidos en la resolución CRT-99 del 22 de Diciembre de 1997.

Dicha norma modificó en varios aspectos la regulación inicial (resolución CRT-87 de 1996) la cual establecía que las empresas deberían alcanzar gradualmente a partir de un costo de referencia, los valores tarifarios que garantizaran como máximo la recuperación del denominado costo medio de referencia objetivo, indexado en un factor de eficiencia.

Con la resolución CRT-99/97, la CRT estableció que el costo de referencia objetivo se aplicaría a partir del 1° de Enero de 1998, y sería ajustado por un factor de eficiencia, definido en el modelo inicial (Resolución CRT-87/96).

El ente regulador permite un aumento real de la factura promedio de la empresa equivalente al 20% durante el período regulado, lo cual estuvo motivado por la necesidad de iniciar a la mayor brevedad el desmonte de subsidios existentes entre servicios, y entre estratos (más allá de los límites establecidos en la Ley 142 de 1994).

Adicionalmente la regulación estableció que las contribuciones existentes a Diciembre 1997, de los estratos 5, 6 y no residenciales, que superaran los límites



de ley deberían mantenerse, y si estuvieran por debajo deberían ajustarse de inmediato a los límites legales. En cuanto a los subsidios aplicados a los estratos 1, 2 y 3, los montos que superaran los límites legales deberían desmontarse gradualmente, aplicando el mismo ajuste para cada año del período regulado.

A continuación se muestra el cálculo del costo medio de referencia inicial que se utilizó por una de las empresas de telefonía fija en la ciudad de Pereira-Dosquebradas:<sup>2</sup>

Se obtuvo un costo medio de referencia de \$234.434.00 por línea-año a pesos de diciembre de 1996. Dicho cálculo estuvo basado en la metodología establecida por la CRT – 87 de 1996 artículos 5 y siguientes, hoy en día modificada parcialmente por la resolución CRT-99 del 22 de Diciembre de 1997.

De acuerdo al estudio en mención, las tarifas máximas obtenidas para el estrato IV eran las siguientes:

Cargo fijo:	\$ 6.963,00
Cargo por consumo:	\$ 32.09/impulso
Cargo por conexión:	\$ 151.972,00

Otros datos de particular importancia:

Demanda total anualizada:	132.554 impulsos
Demanda incremento:	3.861 impulsos

---

<sup>2</sup> Se incluye un resumen del estudio costo medio de referencia, el cual fue enviado a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones el 15 de Octubre de 1997.



En el caso de esta empresa de acuerdo a la resolución de la CRT-099 de 1997, el costo medio de referencia máximo permitido por la CRT para enero de 1997 era de \$150.000.00, lo cual equivale a decir que los ingresos máximos permitidos por línea al año son de la misma magnitud (\$150.000.00 línea telefónica al año).

De acuerdo con lo aprobado por la CRT, el valor del costo medio de referencia calculado por la Empresa no se tendría en cuenta, sino que solamente se aplicaría el factor de distribución (Fd) para efectos de calcular la tarifa máxima de conexión y lo que se cobraría por facturación, de acuerdo con el costo máximo permitido por la CRT. (\$150.000.00, para enero de 1997).

TARIFAS A ENERO DE 1998			
ESTRATO	CARGO FIJO	CARGO POR	CARGO DE CONEXIÓN
1	\$ 2.464,00	10,62	\$ 150.345,00
2	\$ 2.928,00	12,62	\$ 178.647,00
3	\$ 3.584,00	18,53	\$ 218.684,00
4	\$ 4.738,00	20,42	\$ 289.122,00
5	\$ 5.686,00	24,5	\$ 346.946,00
6	\$ 5.686,00	24,5	\$ 346.946,00
NR	\$ 5.686,00	24,5	\$ 346.946,00

Con la aplicación de estas tarifas, la factura promedio ponderada de dicha empresa aumentó según el informe en un 16.2% (pasó de \$10.931.21 a \$ 12.706.55 por línea al mes), lo cual era consistente con lo establecido en el artículo 1.3.5 de la resolución de la CRT-099 de 1997, que permite como máximo el 20% después de descontar la meta de inflación para el año 1998.

#### CALCULO DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES



Una vez determinadas las tarifas máximas del estrato IV, para la vigencia de 1998, se calculó el monto de los subsidios y contribuciones de cada estrato y se determinaron los factores de ajuste durante el período regulado (1998-2001), para llegar a lo establecido por la Ley 142/94, de acuerdo a lo establecido en el artículo 2.3 de la Resolución. CRT-099797. Los resultados fueron los siguientes.

APLICACIÓN DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES					
PERIODO REGULADO (Art 2.3 Res. CRT 099/97)					
ESTRATO	FACTORES DE AJUSTE				
	1997	1998	1999	2000	2001
1	47%	48%	49%	49,30%	50%
2	38%	38,20%	38,80%	34,40%	40%
3	27%	24,40%	21,20%	18.1%	15%
4	16%	0%	0%	0%	0%
5	3%	20%	20%	20%	20%
6	17%	20%	20%	20%	20%
NO RES	19%	20%	20%	20%	20%

Es de anotar que una vez estimados el valor de los subsidios y de las contribuciones para cada estrato del año 1998, el valor neto fue deficitario y elaboró una cuenta de cobro por valor de \$1.881.6 millones al fondo de comunicaciones, monto que no fue cancelado por éste.

#### FONDO DE COMUNICACIONES

La resolución 088 de diciembre 22 de 1999, de la comisión de regulación de telecomunicaciones, define que al no obtener del fondo de comunicaciones los faltantes por el déficit presentado al cruzar los subsidios y contribuciones, se podrán eliminar los subsidios del estrato III y proporcionalmente a los estratos I y II.



Artículo 2.3.4 “Si el monto calculado por concepto de contribuciones es inferior al monto calculado por concepto de subsidios el operador podrá solicitar al fondo de comunicaciones el faltante, de acuerdo con el procedimiento establecido por el Gobierno Nacional. Si luego de obtener los recursos del fondo de comunicaciones sigue habiendo faltante el operador podrá disminuir los subsidios aplicados de acuerdo con los siguientes criterios:

2.4.3.1 Eliminar subsidios de estrato III

2.4.3.2 Disminuir los subsidios de estratos I y II proporcionalmente” 1.

DESMONTE DE SUBSIDIOS:

Por tal motivo y apoyándose dicha empresa en lo anterior y ante lo establecido por el Fondo de Comunicaciones de no contar con los recursos suficientes para cubrir el déficit de las operadoras, se eliminaron los subsidios del Estrato III en los cargos tarifarios de consumo, fijo y de conexión en el año 1999.

Aún así, se tenía proyectado un déficit en el balance de subsidios y contribuciones para el período de 1999 de \$219 millones. La factura promedio ponderada de dicha empresa se incrementó en un 18.2% entre los períodos 1998 y 1999, pasando de \$12.706.00 a \$15.028.00

TARIFAS TPBCL PARA EL AÑO 2000

Para definir las tarifas de cargo fijo, cargo por consumo y derechos de conexión, a aplicar en el año 2000 bajo el esquema regulatorio vigente (Res. CRT 087 y 099), es necesario calcular nuevamente las tarifas máximas par el estrato IV, ajustando el costo medio de referencia máximo permitido para la empresa establecido en la resolución CRT 087/97.



## Ajuste del costo medio de referencia máximo permitido año 2000

La resolución CRT-087 de 1997, en el artículo 5.21, estableció los costos medios de referencia objetivos para las empresas a enero de 1997 y determinó que deben ser ajustados en el IPC menos dos puntos durante el período regulado (1998-2001). La empresa en mención para el cálculo de los cargos tarifarios, estableció el ajuste del Cmref a pesos de diciembre de 1999 y determinó las tarifas máximas a esta fecha. Para la empresa de acuerdo a lo anterior, el costo medio de referencia máximo permitido por la CRT a precios de diciembre del año 2000 es de \$238.842,90 equivalente al valor máximo de ingresos permitidos pro línea al año, así:

### Costo medio de referencia

Enero/97 \$150.000.00 IPC/97 = 17.7%

Enero/98 \$150.000.00 x (17.7% -2%) IPC/98 = 16.8%

Enero/99 \$199.235.00 = 173.550.00 x (16.8% - 2%) IPC esperado 1999 = 13%

Dicie /99 \$ 221.150.00 = 199.235.00 x (13% - 2%) IPC esperado 2000 = 10%

Dicie /00 \$238.842.00 = 221.150.00 x (10% - 2%)

Tope máximo establecido para el estrato IV fue de \$289.920.00, se recalcularon los cargos tarifarios para el estrato IV, de acuerdo con lo establecido en la resolución CRT-99 DE 1997.

Cargos tarifarios máximos para el estrato IV y demás estratos y sectores.

A partir el costo medio de referencia máximo permitido para diciembre del año 2000, (\$238.842.00), y recalculando el factor Fd (0.954), de modo que se obtenga



el máximo precio permitido par el cargo por conexión (\$289.920.00), es decir lo que no ser recupera vía ingresos por cargos de conexión, se debe recuperar vía facturación; se calcularon las tarifas máximas resultantes para los conceptos de cargo fijo y cargo por consumo para el año 2000.

Dichos resultados se resumen a continuación asumiendo que el 35% de la factura promedio es pagada con el cargo fijo, máximo porcentaje permitido.

CALCULO DE LAS TARIFAS ESTRATO IV 2000	
FACTURA PROMEDIO MENSUAL	PEREIRA (1)
COSTO MEDIO DE REFERENCIA	238.842
FACTOR DE DISTRIBUCIÓN (Fd) 1	95,40%
Fact. Promedio mes= (CMREF*FD) /12	18.979
TARIFA CARGO FIJO máxima 35%	6.642,5
VALOR A RECUPERAR CONSUMO	12.336,0
Consumo promedio usuario mes 2	403
TARIFA CARGO POR CONSUMO	30,61
CARGO APOORTE DE CONEXIÓN	
TARIFA DE CONEXIÓN ESTRATO IV	289.122,0

Es de anotar que la CRT publicó en los meses de Octubre – Noviembre de este año, la nueva regulación tarifaria que sitúa a la empresa en un mayor valor del costo medio de referencia (\$368.600,00), lo que traerá como consecuencia un rebalanceo tarifario en cargo fijo y cargo por consumo; previendo una nueva disminución del derecho de conexión.

Una vez establecidas las tarifas del estrato IV, se procedió a calcular las tarifas para los estrato 1,2,3,4,5,6, y sectores comerciales e Industriales, la tarifa del sector oficial se asimila a la tarifa costo (Estrato IV), ajustando con los factores de subsidios y contribuciones de cada estrato, establecidos al correr el modelo tarifario en 1998, así:



APLICACIÓN SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES					
PERIODO REGULADO (Art.2.3 Res. CRT 099/97)					
ESTRATO	FACTORES DE AJUSTE				
	1997	1998	1999	2000	2001
1	47%	48,00%	48,70%	49,30%	50%
2	38%	38,20%	38,80%	39,40%	40%
3	27%	24,40%	0%	0%	0%
4	16%	0%	0%	0%	0%
5	3%	20%	20%	20%	20%
6	17%	20%	20%	20%	20%
NR	19%	20%	20%	20%	20%

Tarifas máximas obtenidas para el año 2000, de cargo fijo, cargo por consumo y cargo por conexión para los diferentes estratos y sectores:

% SUBSIDIO CONTRIBUCION	Ajuste Aplicado (Tarifa Base Dic/99)	Consumo Dici,2000 (\$ impulso)		
2000	(Impulso)	Estrato	0-250	> 250
49,30%	3,38	1	15,52	30,61
39,40%	4,08	2	18,55	30,61
0%	6,96	3	30,61	30,61
0%	6,96	4	30,61	30,61
20%	8,35	5	36,73	36,73
20%	8,35	6	36,73	36,73
20%	8,35	No Resid	36,73	36,73

% Subsidio Contribución	Ajuste Aplicado (Tarifa Base Dic/99)	Valor Cargo Fijo 2000 (\$ Suscriptor/mes)	
		Estrato	
49,30%	236,58	1	3367,75
39,4%	292,81	2	4025,36
0%	542,87	3	6642,5
0%	572,87	4	6642,5
20%	651,45	5	7971
20%	651,45	6	7971
20%	651,45	NR	7971

Con este esquema tarifario, la factura promedio ponderada de la empresa en mención se incrementa en un 21.29%, situándose por debajo del máximo



permitido por la regulación, el IPC más 20%. La factura media presenta la siguiente variación por estrato y por sector:

ESTRATO	AÑO 1999 FACTURA MEDIA/USUARIO	AÑO 2000 FACTURA MEDIA/USUARIO	VARIACION FACTURA MEDIA
1	6 4 9 7	7 6 7 6	1 1 7 9
2	8 7 2 2	1 0 4 3 8	1 7 1 7
3	1 4 4 6 9	1 7 4 7 6	3 0 0 6
4	1 5 8 8 1	1 9 3 0 3	3 4 2 2
5	1 9 7 1 9	2 4 0 1 9	4 3 0 1
6	2 1 6 2 3	2 6 4 8 4	4 8 6 1
No Residencial	2 0 6 0 1	2 5 1 6 2	4 5 6 0
FACTURA MEDIA TOTAL EMPRESA	1 5 0 2 8 , 7 1	1 8 2 2 8 , 5 3	3 2 0 0

El siguiente cuadro muestra las variaciones porcentuales de los diferentes cargos tarifarios con relación a los máximos permitidos y de la factura media por usuario promedio mes, con relación a los definidos a diciembre de 1999:

VARIACION PORCENTUAL DE LOS DIFERENTES CARGOS TARIFARIOS 1999-2000				
ESTRATO	CONSUMO	CARGO FIJO	FACTURA PROMEDIO	CARGO POR CONEXIÓN
1	27,84%	7,56%	18,14%	-2,50%
2	28,20%	7,84%	19,68%	-1,93%
3	29,43%	8,90%	20,78%	0%
4	29,43%	8,90%	21,55%	0%
5	29,43%	8,90%	21,81%	0%
6	29,43%	8,90%	22,48%	0%
NO RES	29,43%	8,90%	22,14%	0%

En el incremento total de la factura promedio (21.3%), tiene un mayor peso el incremento del cargo por consumo.

No hay incremento en los cargos por conexión.



Los estratos 5, 6 y el sector no residencial son quienes tendrían un mayor incremento en la factura media del 22.48%

Considerando que la economía de la región vive una de las peores crisis, se recomienda llegar a las tarifas máximas permitidas en forma lineal y gradual, hasta alcanzar el tope en el mes de diciembre.

Teniendo en cuenta las tarifas máximas anteriores, asumiendo que a Dic/99 se tendrían 132.836 usuarios residenciales, comerciales, industriales y oficiales y que ingresarían aproximadamente 10.000 usuarios nuevos en estos sectores según lo estimado por la subgerencia comercial; los consumos medios por estrato y sector consolidados a julio de 1999, se hizo una proyección de ingresos (por consumo y cargo fijo), bajo el escenario máximo permitido, se estiman \$29.749 Millones / año.

En el siguiente cuadro se presentan algunos efectos en los ingresos, manteniendo constante el valor del cargo fijo \$6.642, modificando los valores de consumo por debajo del valor máximo permitido y el número de usuarios a instalar en el año 2000.

CARGO FIJO 35% = \$6,642			PROYECCION DE INGRESOS (CARGO FIJO Y CONSUMO) AÑO 2000 \$	
\$/CONSUMO	Factura Media Usuario \$ / Mes	Incremento Factura Media 99-00	10000 Usuarios	12000 Usuarios
25,9	16404	9,10%	26.769	26.966
28,26	17315	15,20%	28.259	28.467
30,61	18228	21,30%	29.749	29.968

Calculo de Subsidios y Contribuciones



Una vez definidas las tarifas máximas y considerando que se llegará a este tope en forma lineal y gradual de enero a diciembre del año 2000, se calculó el monto de subsidios y contribuciones de cada estrato por trimestre, los resultados se resumen a continuación.

	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	TOTAL AÑO
Contribución Facturación	27.087.814	50.502.377	41.444.688	73.335.675	192.370.553
Subsidio Conexión	-129.456.433	87.772.290	-106.632.643	-92.680.960	-416.497.326
Deficit Neto	-102.368.619	-37.224.913	-65.187.955	-19.345.285	-224.126.773

En el balance de subsidios y contribuciones se proyecta un déficit de \$224 millones, es de anotar que el déficit se da en los derechos de conexión por 416 millones, ya que por facturación (consumo y cargo fijo) existe contribución, \$192 Millones.

Es de importancia resaltar que el subsidio entregado a los cargos tarifarios al estrato 1 es del 49.4% y se subsidia el 82% del total de los impulsos, al estrato 2 el 39.4% y el consumo básico es del 73% del total del consumo para este año.

Se sigue conservando el mismo esquema tarifario para los años siguientes hasta el año 2005 donde la resolución N° 1250 de Comisión Reguladora de Telecomunicaciones modifica el título V de la resolución CRT 087 de 1997 y se dictan otras disposiciones:<sup>3</sup>

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 2 de la ley 142 de 1994, la intervención del estado en los servicios públicos tiene como una de sus finalidades garantizar la calidad del bien objeto del servicio público, y su disposición final para

<sup>3</sup> Resolución 1250 del 2005 "Por el cual se modifica el Título V de la resolución CRT087 de 1997 y se dictan otras disposiciones y la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones en Ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 142 de 1994, especialmente en sus artículos 2.9, 52, 73.11, 73.20, y 73.26 y 74.3 literal a., y el artículo 37 del Decreto 1130' de 1999, considerando.



asegurarse el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios y establecer un régimen tarifario proporcional para los sectores de bajos ingresos, de acuerdo con los preceptos de equidad y solidaridad.

Que el artículo 52 de la ley 142 de 1994, modificado por el artículo 7 de la ley 689 de 2001, estableció que las comisiones reguladoras de telecomunicaciones deben definir los criterios de eficiencia, características, indicadores y modelos de características, indicadores y modelos de carácter obligatorio que permitan evaluar la gestión y resultados de las empresas de servicios públicos, tanto en aspectos financieros, como técnicos y administrativos.

Que el artículo 73.11 de la ley 142 de 1994 establece fórmulas para la fijación de las tarifas de los servicios, y señalar cuando hay suficiente competencia como para que la fijación de las tarifas sea libre.

Que según lo establecido en el artículo 73.20 de la ley 142 de 1994, es función de la CRT determinar los casos en los que el régimen de libertad regulada o libertad vigilada, o señalar cuando hay lugar a la libre fijación de tarifas.

De conformidad con lo establecido en el artículo 73.21 de la ley 142 de 1994, corresponda a las comisiones de regulación de telecomunicaciones señalar, de acuerdo con la ley, criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación de la empresa con el usuario.

Según lo establecido en el artículo 88.1 de la ley 142 de 1994, las comisiones de regulación, de acuerdo con los estudios y costos, pueden establecer tope máximos tarifarios, de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas, así como la metodología para la determinación de tarifas.



De conformidad con lo establecido en el artículo 88.3 de la ley 142 de 1994, las empresas tenderán libertad para fijar sus tarifas cuando exista competencia entre proveedores, y que corresponda a las comisiones de regulación definir las condiciones cuando existe suficiente competencia.

En el artículo 92 de la ley 142 de 1994 establece que en las fórmulas de las tarifas las comisiones de regulación garantizarán a los usuarios a lo largo del tiempo los beneficios de la reducción promedia de los costos en las empresas que prestan el servicio; y, al mismo tiempo, darán incentivos a las empresas para ser más eficientes que el promedio, y para apropiarse los beneficios de la mayor eficiencia. Con ese propósito, al definir en las fórmulas los costos y gastos típicos de operación de las empresas, sino la de otras empresas que operen en condiciones similares, pero que sean más eficientes.

Que dados los análisis realizados por la CRT, en el documento “Modificación del consumo básico de subsistencia, una necesidad en el entorno actual del sector de las Telecomunicaciones”, publicado por la CRT en enero de 2004, se planteó ajustar el valor del consumo básico de subsistencia a 200 minutos.

El 24 de diciembre de 2004, la CRT publicó los documentos técnicos referentes a costos, distribución, tráficos y topes tarifarios, así como el documento “Relación minuto-Impulso en el servicio de TPBCL en Colombia: problemática, metodología del cálculo y resultados empíricos”,

Dentro del análisis antes mencionado, se pudo identificar que, aún cuando la propuesta inicialmente presenta al sector incorporada medidas tendientes a la flexibilización del régimen tarifario, en algunos mercados y ante la existencia de competencia entre los proveedores de servicios de telecomunicaciones, se hacia necesario incorporar medidas que generen escenarios, aún más flexibles, para



que de este modo los operadores de TPBCL cuente con herramientas idóneas para afrontar los retos de la competencia.

La flexibilización antes mencionada reportará beneficios adicionales para los usuarios de los servicios de TPBCL, toda vez que los mismos podrán elegir entre los planes tarifarios que los operadores diseñen, según sus necesidades de consumo, y en consonancia con las tendencias actuales en las cuales se desarrolla la industria de las telecomunicaciones en Colombia y en el mundo.

Con lo establecido en el artículo 15 del decreto 2696 de 2004, las disposiciones contenidas en el artículo 11 del mismo, esto es, las reglas especiales de difusión para la adopción de fórmulas tarifarias con una vigencia de cinco años aplicarán a los procesos tarifarios que se inicien con posterioridad al 1° de enero de 2005.

Como se menciona anteriormente, el proceso de modificación del régimen regulado de tarifas inicio en el año 2002, razón por la cual las disposiciones contenidas en el decreto 2696 del 2004 al que se hizo referencia, y particularmente lo relacionado con los términos previstos en dicho decreto para la discusión regulatoria de la tarifas de TPBCL, las condiciones de los mercados en Colombia se han transformado ostensiblemente desde la última modificación del régimen tarifario realizado pro la CRT para los servicios de TPBCL, reflejado especialmente mediante el significativo aumento de la teledensidad móvil, la convergencia entre servicios, la sustitución y el grado de competencia entre servicios y redes, tal como consta en diferentes informes y documentos elaborados por la CRT y otros organismos del Estado Colombiano.

Según la resolución 1250 de 29 de junio de 2005 resuelve en algunos de sus capítulos lo siguiente:



### CAPITULO III: TARIFAS DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA PÚBLICA CONMUTADA LOCAL TPBCL.

Art.5.2.1 Los operadores podrán diseñar planes que incluyan el empaquetamiento de diferentes servicios, sin perjuicio de las normas de promoción de la competencia contempladas en la ley.

Art.5.2.2.2 Los operadores que tengan una participación igual o superior al 60% en el respectivo mercado relevante o cuando, a juicio de la CRT, no exista suficiente competencia en dicho mercado, estarán sometidas al régimen regulado de tarifas de acuerdo a las reglas definidas en los artículos 5.2.3 y 5.2.4.

Art.5.2.2.3 Los operadores de TPBCL de TPBCLE deberán actualizar las tarifas de los estrato I y II, en su componente local, de acuerdo con lo ordenado por el artículo 116 de la Ley 812 de 2003.

#### ARTICULO 5.2.3. CONDICIONES ESPECIALES PARA LA FIJACIÓN DE TARIFAS POR PARTE DE OPERADORES DE TPBCL DEL GRUPO 1.

Los operadores definidos en el grupo 1 al cual pertenecen las ciudades de Pereira y Dosquebradas por tener 2 empresas de Telefonía Públicas Básica Conmutada Local y sometidas al régimen regulado de tarifas, deberán ofrecer durante un año contado a partir de la aplicación de las medidas dispuestas en la resolución en mención, planes tarifarios que deberán cumplir con las disposiciones que les sean aplicables de los anexos 005, 006 y 007 de la misma.

Al final de dicho período y dentro del mes siguiente a la remisión de la totalidad de la información necesaria, la CRT evaluará las condiciones de competencia, segmentación del mercado, niveles de precios y calidad del servicio en cada uno




de los mercados en los cuales los operadores del grupo 1 prestan servicios de TPBCL, con el fin de determinar la posibilidad de someter a dichos operadores el régimen vigilado de tarifas.

Art.5.2.3.1 La modificación del régimen regulado de tarifas al régimen vigilado de tarifas a la que se refiere, sólo procederá en aquellos casos en los cuales los operadores antes mencionados hayan incorporado y ofrecido de manera efectiva los siguientes planes tarifarios:

- a) Un plan con cargo básico igual a cero par los usuarios de los estratos I y II.
- b) Un plan Tarifario que contemple un cargo con minutos incluidos para todos los estratos socioeconómicos.
- c) Otros planes adicionales.

PARÁGRAFO: Si vencido el plazo de que trata el presente artículo, y previo el análisis de las condiciones de competencia del mercado, niveles de precios y calidad del servicio, se identifica que no se realizó una implementación efectiva de los planes mencionados en los literales a, b y c del artículo 5.2.3.1, la CRT, mediante acto administrativo del carácter particular, definirá el precio de la restricción regulatoria y las condiciones que deberá cumplir el respectivo operador en adelante.



Llegó el gran cambio a Telefónica de Pereira																																																				
En cumplimiento de la Resolución 1250/05 de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, a partir de este 1° de noviembre, Telefónica de Pereira lanza su portafolio de planes de telefonía pública básica conmutada local - TPBCL que regirán a partir del 1° de enero del 2006.		NUEVOS PLANES DE TELEFONÍA FIJA																																																		
Los principales cambios son:		Preguntas más frecuentes:		Nuevos Planes																																																
<ul style="list-style-type: none"><li>• Las llamadas se cobrarán por minutos y no por impulsos, como se viene haciendo hasta ahora.</li><li>• Se elimina el cargo fijo para todos los estratos.</li><li>• Las telefónicas ofrecerán distintos planes de minutos, como lo hacen las empresas de telefonía móvil celular.</li><li>• El cliente escogerá el plan que más se acomode a sus necesidades.</li><li>• El consumo subsidiado para estratos 1 y 2 será de 200 minutos mensuales.</li><li>• La contribución de los estratos 5, 6, comercial e industrial, se mantiene en el 20%.</li></ul>		<p>¿Cómo saber cuál es el plan que más me conviene?</p> <p>A partir de la segunda semana de noviembre, los suscriptores o usuarios recibirán carta de Telefónica de Pereira en la cual se informará el consumo y facturación promedio de los últimos meses, y se recomendará el plan que mas se adecúa a los patrones de consumo del suscriptor o usuario.</p> <p>¿Donde acudir para recibir información personalizada?</p> <p>Todos los suscriptores o usuarios podrán llamar a la línea 177 de Telefónica de Pereira en donde se ofrece información detallada y asesoría a cada cliente sobre los nuevos planes tarifarios e indicaciones de cómo inscribir la línea telefónica al plan que elija. Telefónica de Pereira ha decidido ofrecer asesoría personalizada a cada suscriptor o usuario sobre el tema para lo cual ha duplicado su capacidad de atención.</p> <p>¿Cuánto tiempo debo permanecer en un plan?</p> <p>Existe una permanencia mínima de 1 mes en cualquier plan, con algunas excepciones de acuerdo a la elección que realice cada cliente.</p>		<p>¿Hasta cuándo tengo plazo de inscribirme en un plan?</p> <p>Los usuarios de TPBCL de Telefónica de Pereira tendrán plazo hasta el 15 de diciembre para escoger el plan que mas se adecué a sus necesidades. En caso de no seleccionar un plan en el periodo indicado, Telefónica de Pereira lo asignará de acuerdo al promedio histórico de consumo de cada línea telefónica.</p> <p>¿Para qué tipo de líneas telefónicas no aplica este sistema?</p> <p>El sistema de planes tarifarios de Telefónica de Pereira no aplica para líneas rurales, local extendida y consumos de acceso Internet. Para estos casos la medición se hará en minutos, pero no habrá oferta de los nuevos planes tarifarios.</p> <p>¿Qué incluye el valor de cada plan?</p> <p>Estos planes y sus paquetes de minutos, consideran única y exclusivamente al servicio de telefonía local. No aplica para el servicio de larga distancia, marcación a celular, consumos de acceso a Internet, y cualquier otro diferente a TPBCL; pues estos serán facturados de manera independiente al plan tarifario elegido.</p>	<p>Telefónica de Pereira a diferencia de la mayoría de operadores de TPBCL, no aplicó factor de conversión para pasar de impulsos a minutos.</p> <p>En su compromiso de dar un mejor servicio a sus clientes, la empresa inició desde febrero de 2.005 la medición real del consumo de minutos de cada línea telefónica. Esto le permite a Telefónica de Pereira:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ofertar planes que consideran el consumo real en minutos de cada usuario o suscriptor</li><li>• Asesorar a cada cliente en la elección del plan</li><li>• Personalizar la oferta de planes de acuerdo a necesidades de cada usuario</li><li>• Brindar mayor certeza y seguridad al cliente sobre el plan que escoja.</li></ul>																																															
<table><tr><th>Minutos Incluidos</th><th>Estrato 1</th><th>Estrato 2</th><th>Estratos 3 / 4 y Oficial</th></tr><tr><td>80</td><td></td><td></td><td>12.000</td></tr><tr><td>200</td><td>8.670</td><td>10.370</td><td>17.000</td></tr><tr><td>300</td><td>14.140</td><td>15.540</td><td>21.000</td></tr><tr><td>400</td><td>18.875</td><td>20.125</td><td>25.000</td></tr><tr><td>500</td><td>23.316</td><td>24.476</td><td>29.000</td></tr><tr><td>600</td><td>27.610</td><td>28.710</td><td>33.000</td></tr><tr><td>700</td><td>31.820</td><td>32.877</td><td>37.000</td></tr><tr><td>800</td><td>35.978</td><td>37.003</td><td>41.000</td></tr><tr><td>900</td><td>40.100</td><td>41.100</td><td>45.000</td></tr><tr><td>1.000</td><td>43.296</td><td>44.256</td><td>48.000</td></tr><tr><td>1.200</td><td>49.590</td><td>50.490</td><td>54.000</td></tr></table> <p>Valor neto a pagar. No incluye I.V.A</p>		Minutos Incluidos	Estrato 1	Estrato 2	Estratos 3 / 4 y Oficial	80			12.000	200	8.670	10.370	17.000	300	14.140	15.540	21.000	400	18.875	20.125	25.000	500	23.316	24.476	29.000	600	27.610	28.710	33.000	700	31.820	32.877	37.000	800	35.978	37.003	41.000	900	40.100	41.100	45.000	1.000	43.296	44.256	48.000	1.200	49.590	50.490	54.000	<p>Llame al 177 de Telefónica de Pereira, entre el 1° de noviembre y el 15 de diciembre, escoja su plan telefónico y reciba grandes sorpresas y premios.</p>		
Minutos Incluidos	Estrato 1	Estrato 2	Estratos 3 / 4 y Oficial																																																	
80			12.000																																																	
200	8.670	10.370	17.000																																																	
300	14.140	15.540	21.000																																																	
400	18.875	20.125	25.000																																																	
500	23.316	24.476	29.000																																																	
600	27.610	28.710	33.000																																																	
700	31.820	32.877	37.000																																																	
800	35.978	37.003	41.000																																																	
900	40.100	41.100	45.000																																																	
1.000	43.296	44.256	48.000																																																	
1.200	49.590	50.490	54.000																																																	
<p><b>Planes especiales adicionales sólo para estratos 1 y 2</b></p> <table><tr><th>Plan</th><th>Minutos</th><th>Estrato 1</th><th>Estrato 2</th></tr><tr><td><b>Plan A</b></td><td>0</td><td>\$77/minuto</td><td>\$92/minuto</td></tr><tr><td><b>Opción mandatoria</b></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td><b>Plan B</b></td><td></td><td>5.914</td><td>7.074</td></tr><tr><td>Cumplimiento Ley 812</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Cargo fijo</td><td></td><td>\$19.87/minuto</td><td>\$22.57/minuto</td></tr><tr><td>Variable/minuto</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td><b>Plan C</b></td><td>100</td><td>6.120</td><td>7.320</td></tr></table>		Plan	Minutos	Estrato 1	Estrato 2	<b>Plan A</b>	0	\$77/minuto	\$92/minuto	<b>Opción mandatoria</b>				<b>Plan B</b>		5.914	7.074	Cumplimiento Ley 812				Cargo fijo		\$19.87/minuto	\$22.57/minuto	Variable/minuto				<b>Plan C</b>	100	6.120	7.320	<p>Es importante anotar que los planes no son cerrados, es decir que pueden excederse de los minutos que incluye cada plan, en cuyo caso, el valor de cada minuto será igual al valor del minuto del plan. Para estratos 1 y 2 los primeros 200 minutos tienen subsidio, los demás se cobran al valor del plan</p> <p>Por todo lo anterior se recomienda no elegir el plan mas económico sino el que se adecué al promedio de consumo mensual.</p>																		
Plan	Minutos	Estrato 1	Estrato 2																																																	
<b>Plan A</b>	0	\$77/minuto	\$92/minuto																																																	
<b>Opción mandatoria</b>																																																				
<b>Plan B</b>		5.914	7.074																																																	
Cumplimiento Ley 812																																																				
Cargo fijo		\$19.87/minuto	\$22.57/minuto																																																	
Variable/minuto																																																				
<b>Plan C</b>	100	6.120	7.320																																																	



CAPITULO III: FACTORES DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES Art.5.3.1  
FACTORES DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES PARA TPBCL.

Los factores de subsidios y contribuciones establecidos en la presente resolución aplicarán a todos los planes tarifarios de los servicios de TPBCL, el componente local de TPBCLE y el componente local de TMR. Para su cálculo y aplicación se tendrá en cuenta los siguientes criterios:

Art.5.3.1.1 Los factores de contribución que se apliquen a los estratos V, VI e Industrial y Comercial establecidos en las Leyes 142 de 1994 y 286 serán del 20%.

Art.5.3.1.2 Los subsidios que se aplique a los estratos I, II y III no podrán exceder en ningún caso los límites establecidos en la ley 142 de 1994 y se subsidiará como máximo de subsistencia.

Art.5.3.1.3 Los montos de los subsidios o contribuciones deberán aparecer discriminados en la factura al usuario.

Art.5.3.1.4 Solo aplicara el subsidio para la primera línea, en el caso en que el inmueble de estrato I, II, o III cuente con líneas adicionales.

ARTICULO 5.3.2 FACTORES DE SUBSIDIO Y CONTRIBUCIÓN PARA LOS  
OPERADORES SOMETIDOS AL REGIMEN VIGILADO.

Los operadores de TPBCL y TPBCLE cuyas tarifas estén sometidas al régimen vigilado, aplicarán como factores máximos de subsidios, los límites previstos en el artículo 99.6 de la ley 142 de 1994, y utilizarán para su cálculo, el procedimiento del artículo 5.3.4 de la presente resolución. Los factores de contribución para los



estratos V, VI e Industrial y Comercial serán iguales a los aplicados por el operador dominante en su respectivo mercado relevante o, en su defecto, el del operador establecido.

PARÁGRAFO: Las disposiciones contenidas en el presente artículo aplicarán a los operadores del grupo (1) de que trata el artículo 5.2.3 de la presente resolución.

Art.5.3.3 CONSUMO BÁSICO DE SUBSISTENCIA. Los operadores deberán dar cumplimiento a las restricciones previstas en el Ley 142 de 1994 en lo referente al otorgamiento de subsidios, entre otras, lo relativo al consumo básico o de subsistencia, el cual corresponde a doscientos (200), minutos por mes.

Art.5.3.4 PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LOS BALANCES TRIMESTRALES ENTRE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES. Si el monto recaudado por concepto de las contribuciones de los usuarios de los estrato V, VI e Industrial y Comercial es inferior al monto aplicado por concepto de subsidios a los estratos I, II y III, el operador podrá disminuir los subsidios que se deberán aplicar para el siguiente trimestre, de acuerdo con los siguientes criterios:

- a) Eliminar subsidios para el estrato III, en primera instancia y en caso de requerirse, disminuir proporcionalmente los subsidios de los estrato I y II; o
- b) Disminuir proporcionalmente los subsidios de los estratos I, II y III

PARÁGRAFO: Los operadores de TPBCL, no están obligadas destinar recursos adicionales en el artículo 89 de la Ley de 1994 y normas concordantes para cubrir la diferencia entre los valores recaudados por concepto de contribución y los correspondientes al factor de subsidios.

CAPITULO IV: MEDICIÓN Y FACTURACIÓN DE TPBCL



Art. 5.4.1 MEDICIÓN DEL CONSUMO. La tasación, y facturación del consumo del servicio de TPBCL, y el consumo local de TPBCLE, para cada uno de los usuarios, se deberá realizar aplicando los siguientes criterios:

- a) La medición de los consumos deberá realizarse con un método de tasación que permita determinar el consumo real del servicio en unidades de tiempo no superiores al minuto.

Para tal fin, los operadores podrán utilizar metodologías de medición como toll tickenting, PPM, las metodologías aprobadas por la UIT o metodologías de medición de impulsos de duración modificada con impulso adicional, y en todos los casos la medición debe reflejar el consumo real del servicio en unidades de tiempo.

- b) La tarificación y facturación deberá realizarse por minuto redondeado, o en segundos de la llamada completa.

PARÁGRAFO: El operador no está obligado a generar, expedir y entregar la factura a un usuario que esté inscrito en un plan sin cargo básico y que no haya realizado consumos de servicios de telecomunicaciones en el correspondiente período de facturación. (Ver Anexo 6 Grupo al cual pertenece las ciudades de Pereira- Dosquebradas en la resolución 1250 de 2005).



## 2.2 SISTEMA TARIFARIO POR ESTRATOS Y O TIPOS DE CLIENTES EN LOS MUNICIPIOS DE PEREIRA- DOSQUEBRADAS

a- Número de Líneas por estrato:

Según el SUI <sup>1</sup> Abril 30 de 2006, Información sobre la cantidad de líneas activas en las diferentes Empresas de Telecomunicaciones que tienen servicio de Telefonía Fija o Telefonía Publica Conmutada Local en los Municipios de Pereira y Dosquebradas del Departamento de Risaralda. Se puede notar que la gran mayoría es la que suministra la Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P. – Telefónica de Pereira, y la gran minoría la suministra únicamente en Dosquebradas la Empresa de Colombia Telecomunicaciones – Telecom.

Departamento	Municipio	Empresa	Líneas Facturadas Estrato 1	Líneas Facturadas Estrato 2	Líneas Facturadas Estrato 3	Líneas Facturadas Estrato 4	Líneas Facturadas Estrato 5	Líneas Facturadas Estrato 6	Líneas 7 Facturadas Industrial y Comercial	Líneas 8 Facturadas Oficial	Líneas 9 Facturadas Sin Estratificar	Total Líneas Facturadas
RISARALDA	PEREIRA	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA S.A. E.S.P.	10027	29801	23429	16360	9006	6912	28748	1330	110	125723
RISARALDA	PEREIRA	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP	0	0	120	0	1	0	182	3	0	306
RISARALDA	DOS QUEBRADAS	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA S.A. E.S.P.	1655	11008	16406	1617	14	3	2906	217	0	33826
RISARALDA	DOS QUEBRADAS	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP	1353	5665	3652	221	0	0	505	21	0	11417
TOTALES			11682	40809	39835	17977	9020	6915	31654	1547	110	159549

<sup>1</sup> SUI ( Sistema Unico de Información de Servicios Públicos). [www.sui.go.co](http://www.sui.go.co)



- a. Porcentaje de líneas por cada estrato en los Municipios de Pereira y Dosquebradas.

Departamento	Municipio	Empresa	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Estrato 7	Estrato 8	Estrato 9 Otros	totales %
RISARALDA	PEREIRA	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA S.A. E.S.P.	6,28%	18,68%	14,68%	10,25%	5,64%	4,33%	18,02%	0,83%	0,07%	78,80%
RISARALDA	PEREIRA	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP	0,00%	0,00%	0,08%	0,00%	0,00%	0,00%	0,11%	0,00%	0,00%	0,19%
TOTALES			6,28%	18,68%	14,76%	10,25%	5,65%	4,33%	18,13%	0,84%	0,07%	78,99%
RISARALDA	DOS QUEBRADAS	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA S.A. E.S.P.	1,04%	6,90%	10,28%	1,01%	0,01%	0,00%	1,82%	0,14%	0,00%	21,20%
RISARALDA	DOS QUEBRADAS	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP	0,85%	3,55%	2,29%	0,14%	0,00%	0,00%	0,32%	0,01%	0,00%	7,16%
TOTALES			7,32%	25,58%	24,97%	11,27%	5,65%	4,33%	19,84%	0,97%	0,07%	100,00%

- b. Porcentaje de incremento de consumo por estrato en los Municipios de Pereira y Dosquebradas.

Incremento = (Líneas por estrato + incremento de consumos actuales)

La industria de Telecomunicaciones en el año 2006, especialmente lo concerniente a Telefonía Pública Conmutada Local tuvo unos cambios bastante considerables lo que conlleva a tarifas más competitivas en beneficio de los usuarios, se paso de un modelo tradicional de cobro por impulsos que equivalía a más o menos dos y medio minutos o tres, a valor por minuto con el Nuevo Período Regulado que rige a partir del mes de enero del año 2006, lo que indica la regulación será por servicios y no por redes, gracias a la integración de las empresas en varios servicios, también a la modificación de la oferta de servicios de telecomunicaciones, para esto los operadores como los que se analizan en este documento comenzaron a ofrecer planes tarifarios segmentados por grupos de usuarios.

*(Celulares nuevos + Celulares antiguos)*



## 2.3 Nuevo Sistema Tarifario por Tipos de Clientes y o Estratos

Los Operadores en El Nuevo Periodo Regulado comenzaron a ofrecer paquetes Novedosos para grupos de usuarios diferentes con la probabilidad de escoger el plan que más les convenía y se adecuaba a su necesidad de consumo. En lo que se refiere a la calidad del servicio con unos parámetros medidos para el servicio de TPBCL han presentado una tendencia al mejoramiento durante los últimos años y el año 2006 han sido impactados por el nuevo marco Tarifario.

Se espera que la Telefonía Fija o TPBCL siga constituyendo uno de los servicios públicos domiciliarios de gran importancia en Colombia y la región de acuerdo a tendencias mundiales.

La Competencia en el marco de la Convergencia<sup>2</sup>. En el sector de Telecomunicaciones es una realidad que se manifiesta cada vez más ante los avances tecnológicos, se están invirtiendo actualmente en las empresas de Telecomunicaciones en plataformas de Nueva Generación para prestar todo tipo de servicios aunque con un paso más lento en la región.

Por su parte, el crecimiento del 17% de los ingresos derivados por la venta del servicio de Telefonía fija (TPBCL), ha sido el más alto en los últimos años, manteniendo una participación en el mercado Nacional del 29%.

---

<sup>2</sup> Comisión de Regulación de Telecomunicaciones- Informe Sectorial de Telecomunicaciones enero 2007



### 3. CALCULO DE LAS ELASTICIDADES PRECIO DE LA DEMANDA EN TPBCL EN LOS MUNICIPIOS DE PEREIRA Y DOSQUEBRADAS.

Se calcula la elasticidad para cada caso, como sigue.

Para el costo:

$$\epsilon_{\text{Costo}} = \text{Costo} / (\hat{\alpha}_1 - \text{Costo})$$

Donde:

$$\hat{\alpha}_1 = \frac{(1 - U - \hat{\alpha}_2 \text{ Tarifa})}{\hat{\alpha}_1}$$

Y de manera similar, la elasticidad para la tarifa:

$$\epsilon_{\text{Tarifa}} = \text{Tarifa} / (\hat{\alpha}_2 - \text{Tarifa})$$

$$\text{Donde: } \hat{\alpha}_2 = \frac{(1 - U - \hat{\alpha}_1 \text{ Costo})}{\hat{\alpha}_2}$$

Los cálculos de elasticidad para el Servicio promedio se hicieron teniendo en cuenta el costo Mensual por estratos de 1 al 9 hoy en el mercado y de una tarifa por minuto de \$ 56,00.

La razón por la cual el estrato 1 en el año 1997 era tan bajo el consumo y el cargo fijo es por que existían solo 520 líneas y las e empresas de telecomunicaciones solo efectuaron ampliación a estos a partir de este año, encontrando un nuevo nicho de mercado, y contemplando la política de servicio social con subsidio de los estratos 4 y 5.

La función anterior puede expresarse como:

$$\text{incremento} = U + \hat{\alpha}_1 \text{ Costo} + \hat{\alpha}_2 \text{ Tarifa}$$

Donde U es una función que agrupa aquellas variables diferentes al costo y la tarifa y que se pueden considerar constantes en el corto plazo.



La función de demanda de acceso a celulares, se puede definir como el número de celulares actuales  $v$  mas los accesos nuevos,  $n$ .

$$D = v + n$$

La elasticidad se calcula como, el cambio en la demanda con respecto al cambio en el precio, así:

$$\eta_{\text{precio}} = \frac{\partial D / \partial \text{precio}}{D / \text{precio}}$$

3.1 Elasticidad Precio y cruzada de la Demanda por clientes y/o Estratos 1 al 9 en los Municipios de Pereira y Dosquebradas .

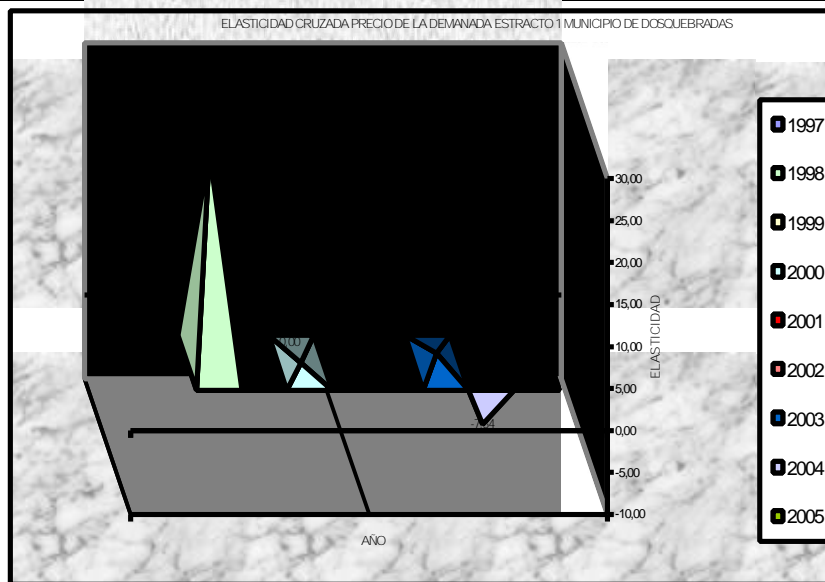
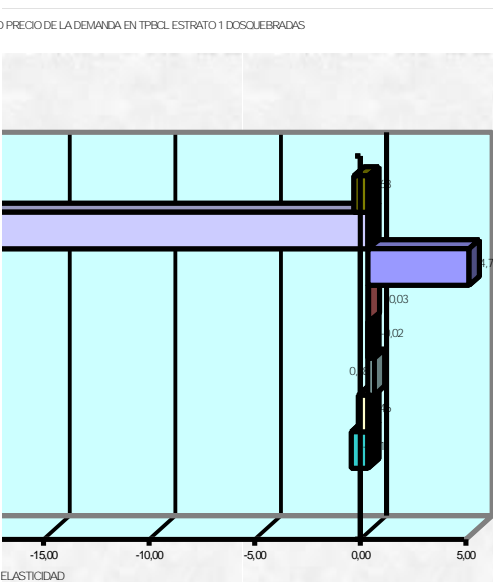
3.1.1 Municipio de Dosquebradas

A continuación se efectúan los análisis correspondientes a los estratos 1 al 9 del municipio de Dosquebradas basados en la información que suministrada por una de las Empresas de Telecomunicaciones de la Región.



# PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA ESTRATO 1 MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS

Y (Px)	PX/QX VALOR UNITARIO DE IMPULSO	QX	PX	Y (Qy)	Y (Py)	PY/QY VALOR UNITARIO DE MINUTO	% QY	% PY	Elasticidad Precio de la Demanda en TPBCL	ELASTICIDAD CRUZADA TPBCL VS CELULAR	TIPOS DE ELASTICIDADES
V/R TOTAL FACT.				MINUTOS CELULAR	V/R TOTAL FACTURADO						
\$76.262.943,40	\$20,18			36.088	\$ 43.306.012,09	\$1.200,00					
\$1.347.750.944,42	\$24,55	14,53	17,67	55.517	\$ 66.620.103,21	\$1.200,00	1,54	1,54	-0,81	25,12	Inelastica- Sucesdaneo
\$2.021.897.775,00	\$29,96	1,23	1,50	15.717	\$ 5.705.408,69	\$363,00	0,28	0,09	-0,46	-0,25	Inelastica- complementario
\$1.028.047.022,00	\$13,37	1,14	0,51	601.639	\$ 336.917.959,85	\$560,00	38,28	59,05	0,28	0,00	Inelastico- Independiente
\$3.824.209.047,61	\$47,64	1,04	3,72	211.447	\$ 88.807.874,06	\$420,00	0,35	0,26	-0,02	-0,06	Inelastica- complementario
\$4.419.643.585,64	\$55,31	1,00	1,16	1.424.943	\$ 396.134.256,29	\$278,00	6,74	4,46	0,03	0,00	Inelastico- Independiente
\$5.084.244.673,42	\$226,36	0,28	1,15	377.552	\$ 151.369.491,76	\$400,00	0,26	0,28	4,78	1,16	Elastico- Sucesdaneo
\$5.757.008.368,06	\$70,05	3,66	1,13	551.562	\$ 96.523.33						ca- complementario
4.220.523.498	\$62,78	0,82	0,73	395.068	\$ 124.446,50						ca- complementario









## ANÁLISIS CON RESPECTO A LA ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA DEL ESTRATO 1 MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS

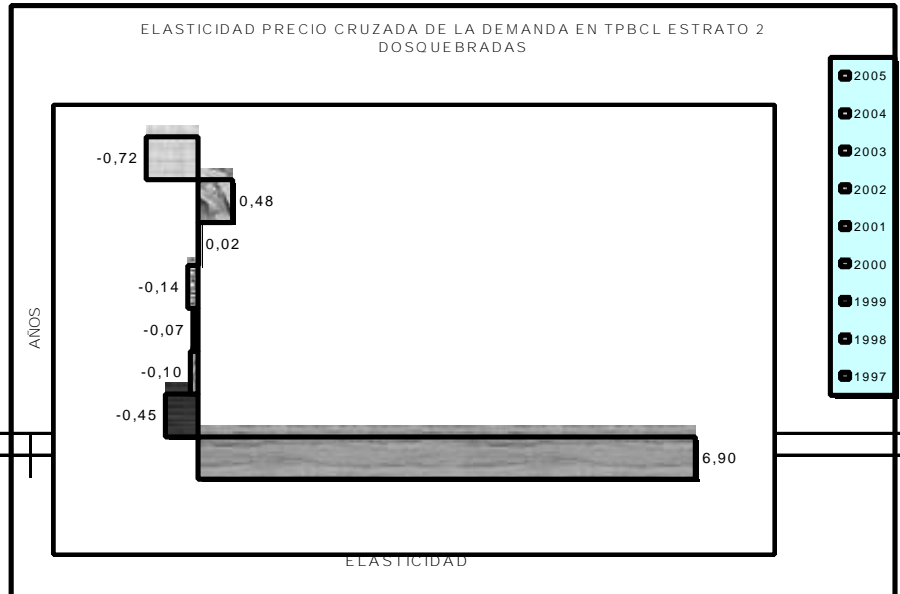
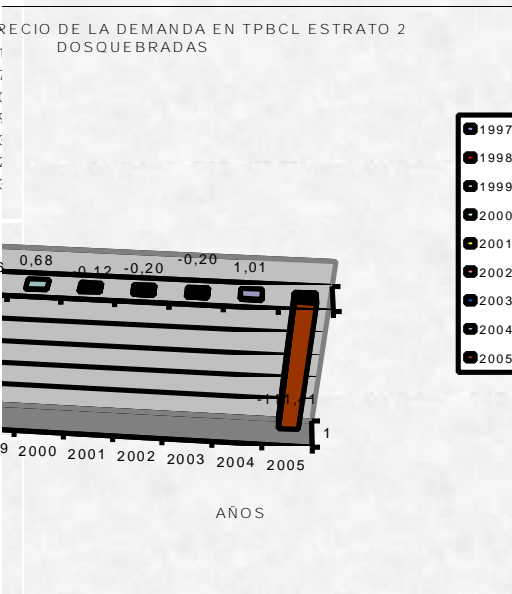
Según el gráfico anterior se puede constatar que desde el año 1998 se tiene una tendencia inelástica para el estrato 1 de la ciudad de Dosquebradas hasta el año 2001, con una variación en el año 2002 hasta el año 2003, desde el año 2004 hasta el año 2005 donde se convierte en Elástica, lo que hace que tenga otros bienes sustitutos. En cuanto a la elasticidad cruzada se puede observar que tiene como resultado unas variaciones desde 1998 hasta 1999 como sucedáneo o complementario el servicio de telefonía Celular, en el año 2000 es totalmente independiente el servicio de Telefonía Publica Básica, lo mismo que el año 2002 y vuelve a tornarse complementaria o sucedánea en los años 2004 y 2005.

Lo que nos indica que el servicio de Telefonía Publica Básica conmutada Local es un bien complementario para este estrato.



# PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA ESTRATO 2 MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS

TELEFONIA FIJA O TPBCL				DE CELULAR A FIJO Y FIJO A CELULAR				ELASTICIDAD			
Y (Px)	PX/QX VALOR UNITARIO DE IMPULSO			Y (Qy)	Y (Py)	PY/QY VALOR UNITARIO DE MINUTO			Elasticidad Precio de la Demanda en TPBCL	ELASTICIDAD CRUZADA TPBCL VS CELULAR	TIPOS DE ELASTICIDAD ADES
V/R TOTAL FACT.				MINUTOS CELULAR	V/R TOTAL FACTURADO						
\$39.029.375,86	\$20,49			534.581	\$641.497.643,79	\$1.200,00					
\$627.639.112,49	\$24,65	13,37	0,00	1.492.287	\$1.790.744.971,09	\$1.200,00	2,79	2,79	-0,82	6,90	Inelastico-Sucedaneo
\$984.563.441,00	\$29,34	1,32	0,64	1.447.400	\$525.406.268,54	\$363,00	0,97	0,29	-0,56	-0,45	Inelastico- Complementario
\$1.145.318.300,00	\$38,40	0,89	0,86	1.963.525	\$1.099.574.014,69	\$560,00	1,36	2,09	0,68	-0,10	Inelastica- Complementario
\$1.475.457.814,93	\$47,83	1,03	0,78	1.309.423	\$549.957.666,52	\$420,00	0,67	0,50	-0,12	-0,07	Inelastico- Complementario
\$1.788.998.877,45	\$55,68	1,04	0,82	1.388.129	\$385.899.730,27	\$278,00	1,06	0,70	-0,20	-0,14	Inelastico- Complementario
\$2.034.961.082,92	\$61,41	0,97	0,88	2.657.418	\$1.065.420.193,89	\$400,92	1,91	2,76	-0,23	0,02	Inelastico-Sucedaneo
\$2.258.825.875,86	\$64,42	0,88	0,88	2.657.418	\$714.254.423,12	\$175,00	1,54	0,67	1,01	0,48	Elastico-Sucedaneo
\$2.482.690.668,81	\$67,43	0,79	0,88	2.657.418	\$367.122.649,43	\$315,00	0,29	0,51	-111,41	-0,72	Inelastico- Complementario





## ANÁLISIS CON RESPECTO A LA ELASTICIDAD PRECIO Y CRUZADA DE LA DEMANDA DEL ESTRATO 2 MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS

Según el gráfico anterior se puede constatar que desde el año 1998 se tiene una tendencia inelástica para el estrato 2 de la ciudad de Dosquebradas, hasta el año 1999 ya que es menor a la Unidad, pues en estos años el incremento en los precios se mantuvo estable y lo mismo para las cantidades demandadas de impulsación, razón por la cual los bienes sustitutos no eran considerables dentro del mercado.

En el año 2000 la tendencia cambia a Inelástica por ser inferior a 1 las variaciones de los precios resintieron a demanda.





Nuevamente se vuelve inelástica en los años 2001, 2002 y 2003 al presentarse aumento en los precios los demandantes a pesar de que existen otros bienes o servicio sustitutos en el mercado siguieron prefiriendo este medio de comunicación.

En los años 2004 se convierte en Elástica se incrementa la demanda de los bienes sustitutos del mercado, tornándose nuevamente inelástico en el año 2005.

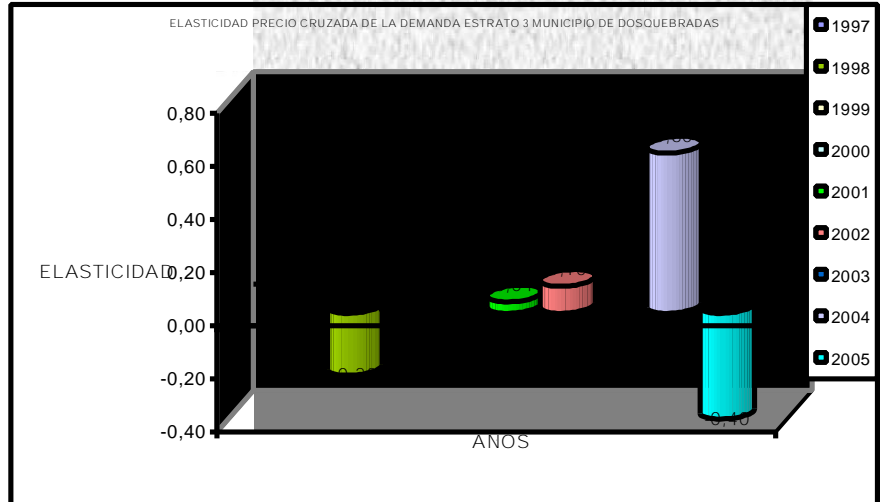
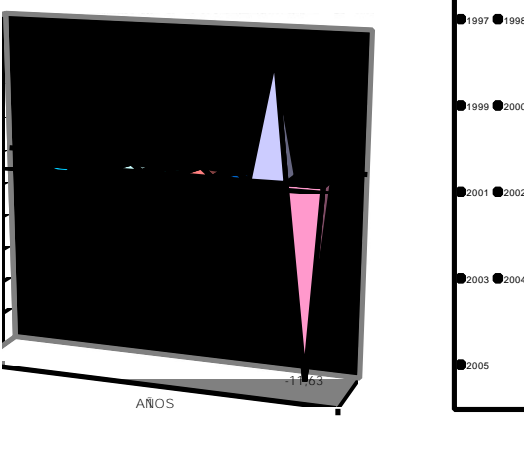
En cuanto a la elasticidad cruzada se puede observar que en los años 1998, 2003, 2004 es un bien sucedáneo a la telefonía celular y se torna como bien complementario en los años 1999,2000,2001,2002,2005.



# PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA ESTRATO 3 MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS

TELEFONIA FIJA O TPBCL				DE CELULAR A FIJO Y FIJO A CELULAR				ELASTICIDAD			
Y (Px)	PX/VALOR UNITARIO DE IMPULSO			Y (Qy)	Y (Py)	PY/VALOR UNITARIO DE MINUTO			Elasticidad Precio de la Demanda en TPBCL	ELASTICIDAD CRUZADA TPBCL VS CELULAR	TIPOS DE ELASTICIDADES
V/R TOTAL FACT.		% QX	% PX	MINUTOS CELULAR	V/R TOTAL FACTURADO		% QY	% PY			
\$93.417.039,60	\$22,58			1.080.952	\$ 1.297.142.315,87	\$1.200,00					
\$1.486.221.855,52	\$26,95	13,33	15,91	873.207	\$ 1.047.848.573,20	\$1.200,00	0,81	0,81	-0,83	-64,15	Inelastico-Complementario
\$2.539.659.728,00	\$37,78	1,22	1,71	183.974	\$ 66.782.383,41	\$363,00					ntario
\$3.109.702.299,00	\$48,76	0,95	1,22	2.647.359	\$ 1.482.520.888,30	\$560,00					e
\$3.732.778.699,78	\$59,47	0,98	1,20	2.226.868	\$ 935.284.590,80	\$420,00					
\$4.153.355.041,49	\$68,60	0,96	1,11	2.192.431	\$ 609.495.740,83	\$278,00					
\$4.709.129.392,41	\$79,29	0,98	1,13	4.071.865	\$ 1.632.504.494,11	\$400,92					ntario
\$4.851.566.896,24	\$102,79	0,79	1,03	6.152.656	\$ 1.076.714.872,86	\$175,00					
\$4.936.278.418,73	\$86,93	1,20	1,02	1.678.954	\$ 528.870.388,32	\$315,00					ntario

PRECIO DE LA DEMANDA EN TPBCL ESTRATO 3 DOSQUEBRADAS









## ANÁLISIS CON RESPECTO A LA ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA DEL ESTRATO 3 MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS

En este estrato se observa una amplia tendencia constante a la demanda inelástica, desde el año 1998 hasta el año 2003, siendo siempre inferior a la unidad, en este segmento de la población los incrementos en el precio provocaron disminución de las cantidades demandadas. A pesar de que los bienes sustitutos que se encuentran en el mercado la población prefirió el consumo de telefonía fija. En el año 2004 es elástica ya que es inversamente proporcional ( Incremento de precios, Disminución de las cantidades demandadas), hasta el año 2005 donde se convierte nuevamente en inelástica.

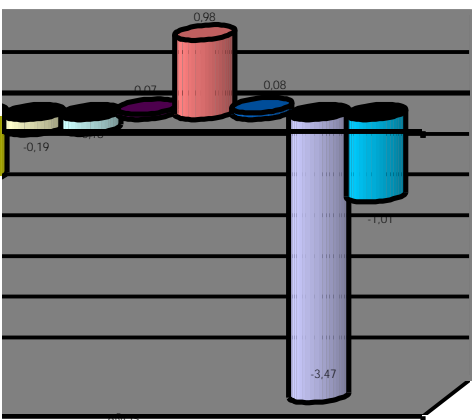
Si observamos en los años 1998,1999,2003 y 2005 la telefonía Publica Básica para el estrato 3 de Dosquebradas en un bien Complementario a la telefonía Móvil y viceversa. Para el año 2000 la Telefonía Fija es un bien o servicio Independiente, para los años 2001,2002,2004 se considerado Sucedáneos a la telefonía Móvil.



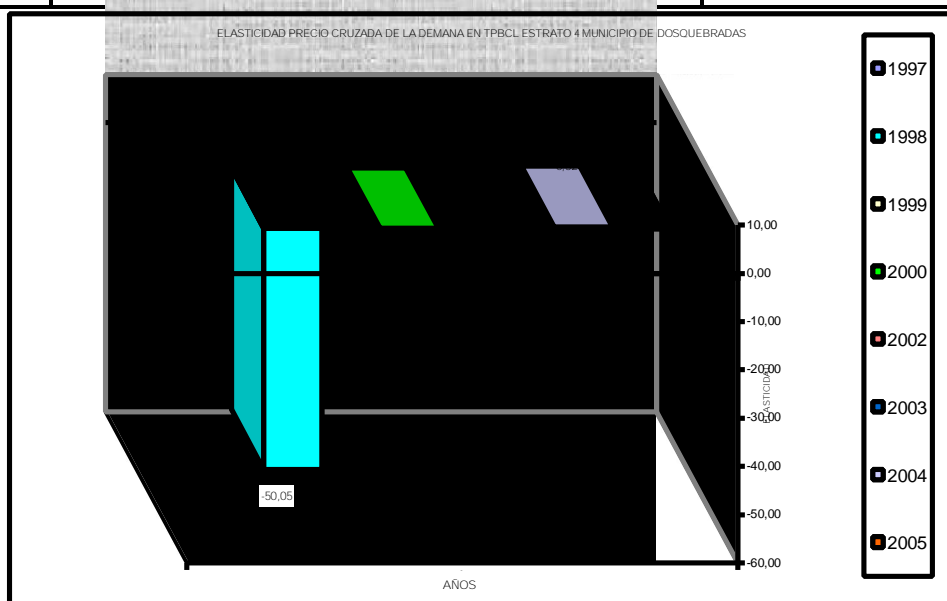
## PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA ESTRATO 4 MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS

TELEFONIA FIJA O TPBCL					DE CELULAR A FIJO Y FIJO A CELULAR					ELASTICIDAD		
S	Y (Px)	PX/QX VALOR UNITARIO DE IMPULSO			Y (Qy)	Y (Py)	PY/QY VALOR UNITARIO DE MINUTO			Elasticidad Precio de la Demanda en TPBCL	ELASTICIDAD CRUZADA TPBCL VS CELULAR	TIPOS DE ELASTICIDAD ES
	V/R TOTAL FACT.		% QX	% PX	MINUTOS CELULAR	V/R TOTAL FACTURADO		% QY	% PY			
	\$147.451.335,08	\$24,23			112.407	\$134.888.882,48	\$1.200,00					
5	\$2.287.997.942,86	\$30,92	12,16	15,52	87.340	\$104.808.255,19	\$1.200,00	0,78	0,78	-0,77	-50,05	Inelastico-Complementarios
3	\$2.948.010.869,00	\$37,80	1,05	1,29	17.051	\$6.189.464,78	\$363,00	0,20	0,06	-0,19	-0,06	Inelastico-Complementarios
3	\$3.768.123.313,00	\$46,01	1,05	1,28	95.435	\$53.443.732,58	\$560,00	5,60	8,63	-0,18	0,01	Inelastico-Sucedaneos
2	\$4.500.035.453,18	\$55,68	0,99	1,19	215.679	\$90.588.882,48	\$1.200,00				0,02	Inelastico-Complementarios
	\$4.812.985.263,62	\$63,89	0,93	1,07	362.449	\$100.768.882,48	\$1.200,00				0,03	Inelastico-Complementarios
5	\$5.449.829.657,57	\$73,16	0,99	1,13	389.233	\$156.035.453,18	\$1.200,00				0,02	Inelastico-Complementarios
	\$5.270.931.169,68	\$79,86	0,89	0,97	575.042	\$100.635.453,18	\$1.200,00				0,02	Inelastico-Sucedaneos
5	\$4.665.030.041,41	\$79,97	0,88	0,89	623.592	\$196.443.732,58	\$1.200,00				0,02	Inelastico-Complementarios

PRECIO DE LA DEMANDA EN TPBCL ESTRATO 4 DOSQUEBRADAS



ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA EN TPBCL ESTRATO 4 MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS





## ANÁLISIS CON RESPECTO A LA ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA DEL ESTRATO 4 MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS

Entre los años 1997 y 2005, ante los incrementos en el precio se observa la sensibilidad de la demanda, de igual manera la Telefónica Pública Básica local ofrecida a los usuarios ocupa un primer lugar dentro del mercado de Telecomunicaciones.

En este segmento del mercado, los bienes sustitutos no han entrado a competir en el mercado de telecomunicaciones local. La demanda es inelástica entre los años 1998 a 2005 el mercado en la telefonía local no es muy competido para este estrato; de igual forma los aumentos en los precios disminuyen las cantidades consumidas de este servicio.



En los años 1998, 1999, 2001, 2002, 2003, 2005 en el mercado telecomunicaciones se observa cierta preferencia por los bienes Complementarios, los cambios en la demanda son inversamente proporcionales a los cambios en el precio.

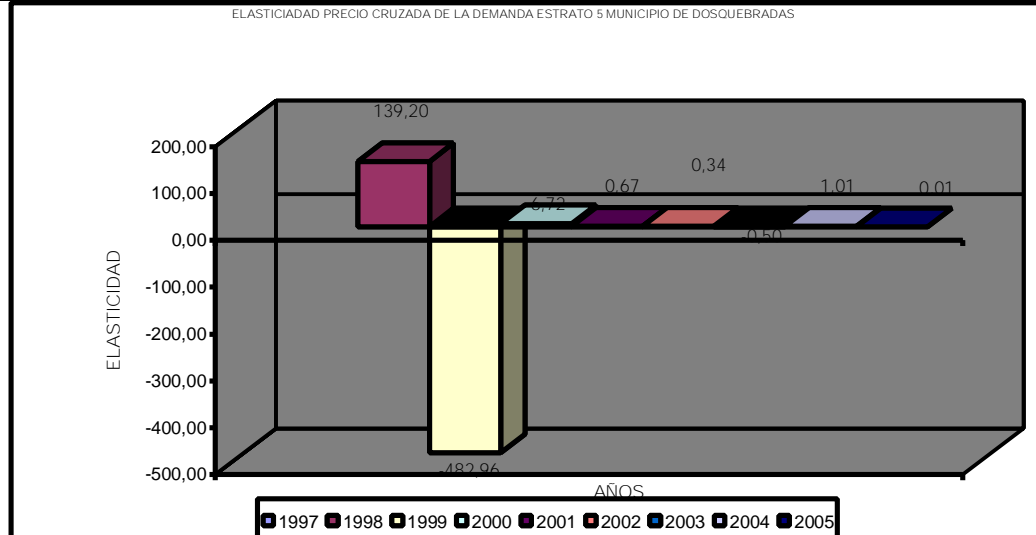
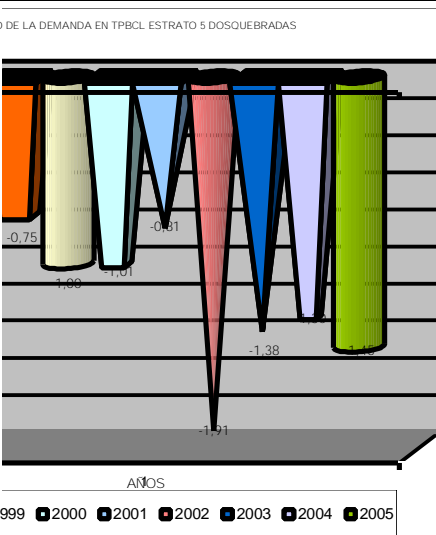
Entre los años 2000 al 2004 la demanda se presenta un aumento del precio y las cantidades demandadas disminuyen, la preferencia por los bienes sucedáneos aumenta del  $-0.06$  al  $0.32$ .

El año 2005 los consumidores optan por el uso de bienes alternos como la telefonía celular, wifi, el Internet etc. La relación entre precio y demanda es inversamente proporcional.



# PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA ESTRATO 5 MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS

TELEFONIA FIJA O TPBCL					DE CELULAR A FIJO Y FIJO A CELULAR					ELASTICIDAD		
	Y (Px)	PX/OX VALOR UNITARIO DE IMPULSO			Y (Qy)	Y (Py)	PY/OY VALOR UNITARIO DE MINUTO			Elasticidad Precio de la Demanda en TPBCL	ELASTICIDAD CRUZADA TPBCL VS CELULAR	TIPOS DE ELASTICID ADES
S	V/R TOTAL FACT.		% QX	% PX	MINUTOS CELULAR	V/R TOTAL FACTURADO		% QY	% PY			
	\$130.777,75	\$30,24			903	\$1.083.644,47	\$1.200,00					
	\$2.543.692,40	\$39,71	14,81	19,45	993	\$1.191.164,04	\$1.200,00	1,10	1,10	-0,75	139,20	Inelastico- Sucesdaneos
	\$157.929.851,00	\$39,61	62,23	62,09	1.290	\$1.040.135,64	\$806,20	1,30	0,87	-1,00	-482,96	Inelastico-Complementarios
	\$5.770.415,00	\$59,86	0,02	0,04	1.588	\$889.107,23	\$560,00	1,23	0,85	-1,01	6,72	Inelastico-Sucedaneos
	\$8.423.457,14	\$63,57	1,37	1,46	3.300	\$1.386.009,42	\$420,00	2,08	1,56	-0,81	0,67	Inelastico-Sucedaneos
	\$7.660.763,92	\$69,92	0,83	0,91	2.446	\$680.099,39	\$278,00	0,74	0,49	-1,91	0,34	Inelastico-Sucedaneos
	\$5.577.389,10	\$81,34	0,63	0,73	2.958	\$1.186.074,75	\$400,92	1,21	1,74	-1,38	-0,50	Inelastico-Complementarios
	\$2.908.648,73	\$112,03	0,38	0,52	2.619	\$458.409,04	\$175,00	0,89	0,39	-1,30	1,01	Inelastico-Sucedaneos
	\$4.991.527,79	\$94,26	2,04	1,72	266.957	\$84.091.373,35	\$315,00	101,91	183,44	-1,45	0,01	Inelastico-Sucedaneos





## ANÁLISIS CON RESPECTO A LA ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA DEL ESTRATO 5 MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS.

En el año 1998 se puede observar que es inelástica y el mercado aún no había sido abordado plenamente por el servicio de operadores de telefonía móvil.

En el año 1999 es Inelástica la presencia de los bienes Complementarios se hace notar, puesto que los aumentos en los precios provocan una pequeña disminución en la cantidad demandada y viceversa de telefonía publica conmutada local.





Entre los años 2001 y 2004 la demanda se presenta inelástica porque hay una disminución en los precios de la telefonía celular esto hace que las cantidades demandadas aumentan, en cuanto la Telefonía Publica Conmutada Local se presenta una preferencia por el servicio de telefonía publica básica, dado que la telefonía local entra a competir en el mercado de las telecomunicaciones.

En el año 2005 la demanda es inelástica, el aumento en los precios provoca un aumento en la demanda los operadores que ofrecen servicios similares, los consumidores encuentran en el mercado una gama opciones que de alguna manera pueden suplir sus necesidades.

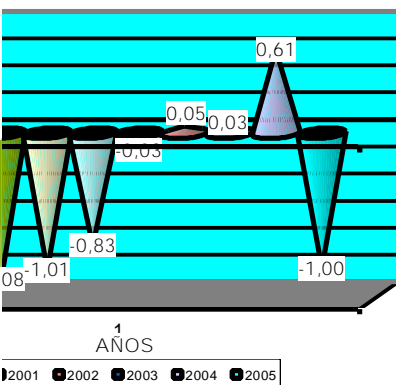
Se analiza que la Elasticidad precio Cruzada de la demanda en los años 1998,2000,2001,2002,2004,2005 para este estrato son bienes Sucedáneos tanto para la Telefonía Celular como para la Telefonía Publica conmutada Local. Y son bienes complementarios en los años 1999 y 2003.



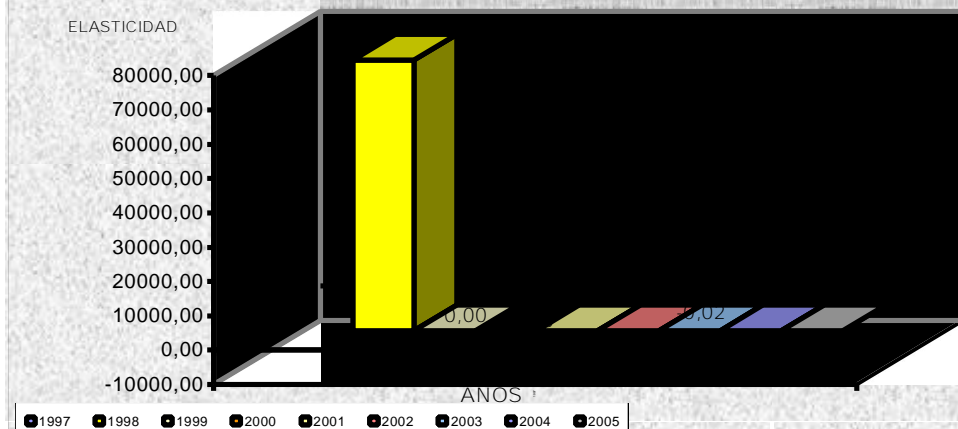
## ECIO CRUZADA DE LA DEMANDA ESTRATO 6 MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS

TELEFONIA FIJA O TPBCL				DE CELULAR A FIJO Y FIJO A CELULAR					ELASTICIDAD		
Y (Px)	PX/VALOR UNITARIO DE IMPULSO			Y (Qy)	Y (Py)	PY/VALOR UNITARIO DE MINUTO			Elasticidad Precio de la Demanda en TPBCL	ELASTICIDAD CRUZADA TPBCL VS CELULAR	TIPOS DE ELASTICIDADES
V/R TOTAL FACT.		% QX	% PX	MINUTOS CELULAR	V/R TOTAL FACTURADO		% Q	% P			
55.497,92	\$28,67			224	\$268.425,69	\$1.200,00					
2.366.065.816,59	\$26,48	46.148	42.633	355	\$425.415,73	\$1.200,00					
109.259.913,00	\$37,82	0,03	0,05	399.593	\$145.052.161,59	\$363,00	112				
4.716.826.532,00	\$45,25	36,08	43,17	359	\$201.307,30	\$560,00	0,0				
5.807.818.583,87	\$55,29	1,01	1,23	815	\$342.425,86	\$420,00	2,2				
6.631.781.672,60	\$63,62	0,99	1,14	432	\$120.017,54	\$278,00	0,3				
7.504.575.610,12	\$72,24	1,00	1,13	351	\$140.571,82	\$400,92	0,8				
7.992.264.066,09	\$80,13	0,96	1,06	0	\$0,00	#DIV/0!	0,0				
999.036,75	\$92,30	0,00	0,00	213.981	\$27.402.980,20	\$215,00	#DIV/0!				

LA DEMANDA EN TPBCL ESTRATO 6 DOSQUEBRADAS



ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA ESTRATO 6 MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS





## ANÁLISIS CON RESPECTO A LA ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA DEL ESTRATO 6 MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS

En el año 1998 hasta el año 2005 la elasticidad en telefonía fija es Inelástica por que es menor que el 1; esto se explica por las variaciones en los precios que se presentaron debido al auge de los bienes sucedáneos y Complementarios, los cuales provocaron una variación en la cantidad demanda del bien ya que esta ingresando las nueva telefonía móvil, y en los años 1999 hasta el año 2004 es Inelástica por que esta siempre por debajo del 1 entre el 0.03 y el -1.08 esto indica que es un bien poco sensible a la disminución o incremento del precio dado que igual los consumidores continúan demandado este servicio en el mercado.

En los años 1998,2001,2002,2004 es un bien sucedáneo a la Telefonía Móvil por que fue positivo ingresan nuevos competidores al mercado de telefonía móvil y por esto la oferta del servicio se ve afectada pues la competencia hace que los precios del mercado se vuelvan más competidos y la demanda se resienta.

En los años 2000 y 2003 son complementarios los servicio de Telefonía Fija y Telefonía Móvil.

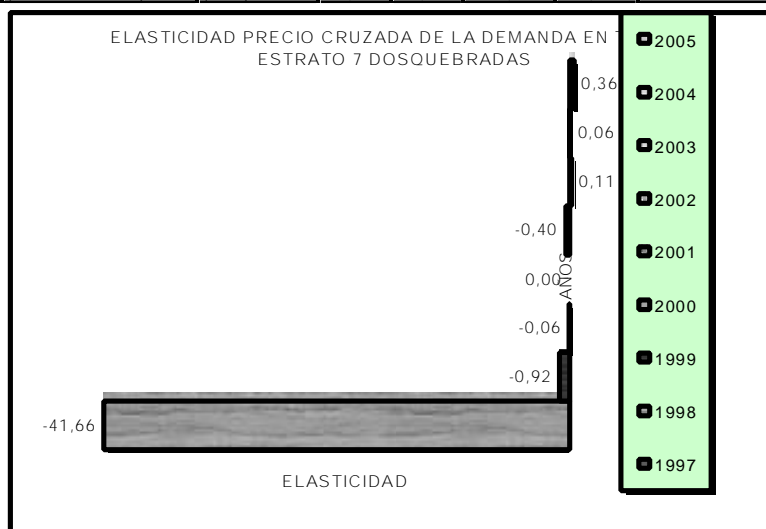
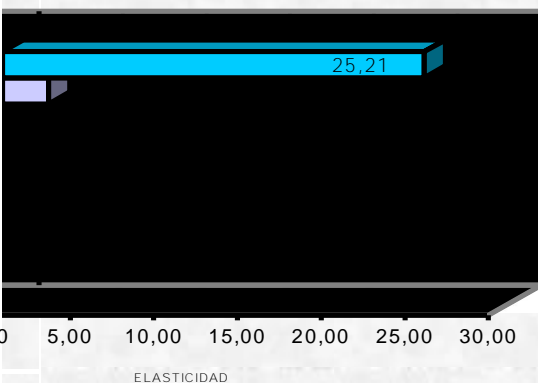
En los años 1999 y 2005 para este estrato el servicio es completamente independiente, esto significa que existan o no otros oferentes de servicio de telefonía en el mercado, los usuarios de Telefonía Publica Conmutada Local siguen prefiriendo este servicio.



# PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA ESTRATO 7 MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS

TELEFONIA FIJA O TPBCL					V/R TOTAL FACTURADO					ELASTICIDAD		
	Y (Px)	PX/QX VALOR UNITARIO DE IMPULSO	% QX	% PX	Y (Qy)	Y (Py)	PY/QY VALOR UNITARIO DE MINUTO	% QY	% PY	Elasticidad Precio de la Demanda en TPBCL	ELASTICIDAD CRUZADA TPBCL VS CELULAR	TIPOS DE ELASTICIDADES
S	V/R TOTAL FACT.				MINUTOS CELULAR	V/R TOTAL FACTURADO						
	\$36.044.069,22	\$34,01			223.705	\$268.445.578,18	\$1.200,00					
7	\$498.097.719,15	\$36,79	12,77	13,82	160.494	\$192.592.790,94	\$1.200,00	0,72	0,72	-0,92	-41,66	Inelastica-Complementarios
5	\$1.045.699.192,00	\$41,50	1,86	2,10	33.106	\$12.017.307,46	\$363,00	0,21	0,06	-0,78	-0,92	Inelastica-Complementarios
5	\$793.897.135,00	\$53,07	0,59	0,76	172.957	\$96.855.651,47	\$560,00	5,22	8,06	-1,69	-0,06	Inelastica-Complementarios
4	\$964.246.191,88	\$64,44	1,00	1,21	389.286	\$163.500.193,38	\$420,00	2,25	1,69	0,00	0,00	Perfectamente Inelastica- Independiente
7	\$1.196.707.257,70	\$73,13	1,09	1,24	449.994	\$125.098.282,37	\$278,00	1,16	0,77	-0,39	-0,40	Inelastica-Complementarios
3	\$1.604.469.633,30	\$82,78	1,18	1,34	822.293	\$329.676.064,85	\$400,92	1,83	2,64	-0,54	0,11	Inelastica-Sucedaneos
7	\$1.616.225.326,52	\$85,12	0,98	1,01	1.241.724	\$217.301.634,12	\$175,00	1,51	0,66	2,78	0,06	Elastica-Sucedaneos
5	\$					\$1.006.042.578,23	\$315,00	2,57	4,63	25,21	0,36	Elastica-Sucedaneos

PRECIO DE LA DEMANDA EN TPBCL ESTRATO 7 DOSQUEBRADAS









## ANÁLISIS CON RESPECTO A LA ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA DEL ESTRATO 7 MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS

Podemos observar que desde el año 1997 hasta el año 2003 en el estrato 7 del Municipio de Dosquebradas el servicio de telefonía fija es Inelástica o rígida por que esta por debajo del 1 entre el -0.39 hasta -1.69 dado que a pesar de las variaciones en los precios y en la oferta de bienes sustitutos, los consumidores Se mostraron poco sensibles ya que no se observa un aumento considerable en las cantidades demandadas del servicio, esto indica que a pesar de que se están brindando servicios adicionales por telefonía móvil, la telefonía fija sigue siendo un bien Complementario en los años 1998,1999,2000, 2002 y sucedáneos en los años 2003,2004,2005.

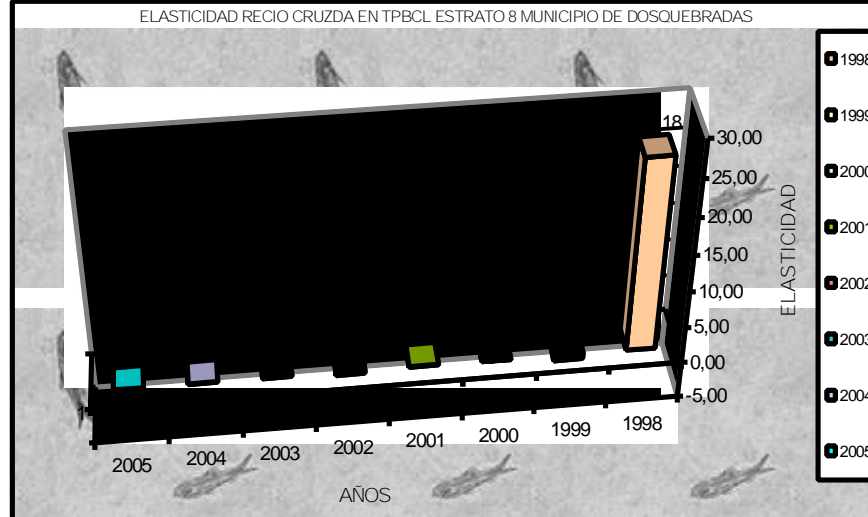
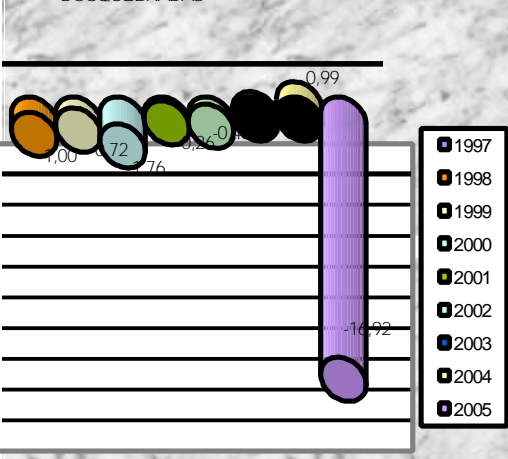
En los años 2004,2005 la demanda se presenta elástica la demanda se contrae, dado que los consumidores comienzan a ver en el mercado de las Telecomunicaciones otras opciones de sustitución.



# PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA ESTRATO 8 MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS

TELEFONIA FIJA O TPBCL						DE CELULAR A FIJO Y FIJO A CELULAR					ELASTICIDAD	
	Y (Px)	PX/OX VALOR UNITARIO DE IMPULSO			Y (Qy)	Y (Py)	PY/OY VALOR UNITARIO DE MINUTO			Elasticidad Precio de la Demanda en TPBCL	ELASTICIDAD CRUZADA TPBCL VS CELULAR	TIPOS DE ELASTICIDADES
AÑOS	V/R TOTAL FACT.		% QX	% PX	MINUTOS CELULAR			V/R TOTAL FACTURADO	% QY			
	\$2.990.847,82	\$27,98			15.459	\$18.551.198,02	\$1.200,00					
	\$38.546.778,98	\$27,99	12,88	12,89	22.476	\$26.971.357,24	\$1.200,00	1,45	1,45	-1,00	26,18	Inelastica-Sucedaneos
	\$75.525.848,00	\$32,43	1,69	1,96	2.412	\$875.497,78	\$363,00	0,11	0,03	-0,72	-0,71	Inelastica-Complementarios
	\$59.370.045,00	\$40,93	0,62	0,79	12.522	\$7.012.204,23	\$560,00	5,19	8,01	-1,76	-0,05	Inelastica-Complementarios
	\$77.002.825,72	\$49,32	1,08	1,30	28.950	\$12.158.835,56	\$420,00	2,31	1,73	-0,26	0,10	Inelastica-Sucedaneos
	\$97.765.732,61	\$55,45	1,13	1,27	29.645	\$8.241.204,40	\$278,00	1,02	0,68	-0,48	-0,40	Inelastica-Complementarios
	\$108.594.751,01	\$64,00	0,96	1,11	58.641	\$23.510.637,18	\$400,92	1,98	2,85	0,34	-0,02	Inelastica-Complementarios
	\$111.561.626,42	\$67,57	0,97	1,03	84.530	\$14.792.673,49	\$175,00	1,44	0,63	0,99	0,07	Inelastico-Sucedaneos
	\$118.003.432,06	\$36,15	1,98	1,06	657.524	\$207.119.997,40	\$315,00	7,78	14,00	-16,92	0,08	Inelastica-Sucedaneos

PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA EN TPBCL ESTRATO 8 DOSQUEBRADAS





## ANÁLISIS CON RESPECTO A LA ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA DEL ESTRATO 8 MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS



Desde los años 1998 a 2005 la demanda es Inelástica por que es menor a 1; en el mercado los precios de los bienes sustitutos comenzaron a competir con la telefonía fija, provocando variaciones poco representativas para el estrato 9 de Dosquebradas en las cantidades demandadas en la telefonía fija, pues la comunicación de fijo a celular y de celular a fijo era mucho mas costosa.

En el año 1999 hasta el año 2005 en el estrato 8 de Dosquebradas es inelástica por que esta entre 0.26 al  $-16.92$  esto indica que a pesar de las grandes variaciones en los precios en el mercado la demanda permanece constante los consumidores de telefonía fija continuaron utilizando este servicio. Pero si se observa por la elasticidad Precio Cruzada de la demanda encontramos que en los años 1998,2001,2004-2005 encuentran otros servicios sustitutos o sucedáneos.

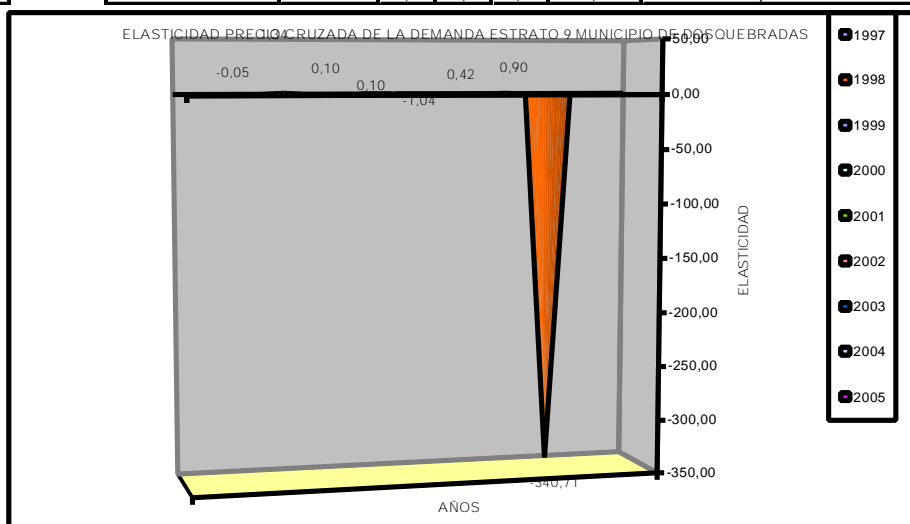
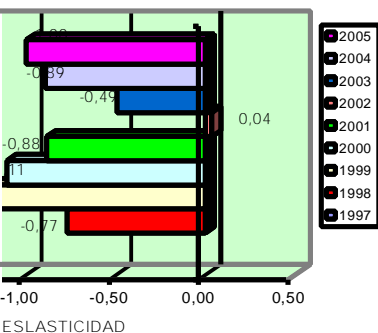
La demanda es Inelástica en los años 1999,2000,2002 2003, la demanda se reciente en el consumo de telefonía fija encontrando los usuarios otros bienes complementarios dado que por posibles cambios en los precios de este servicio opten los usuarios por la comunicación móvil.



# PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA ESTRATO 9 MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS

TELEFONIA FIJA O TPBCL					DE CELULAR A FIJO Y FIJO A CELULAR					ELASTICIDAD		
Y (Px)		PX/OX VALOR UNITARIO DE IMPULSO			Y (Qy)	Y (Py)	PY/OY VALOR UNITARIO DE MINUTO			Elasticidad Precio de la Demanda en TPBCL	ELASTICIDAD CRUZADA TPBCL VS CELULAR	TIPOS DE ELASTICIDADES
S	V/R TOTAL FACT.		% QX	% PX	MINUTOS CELULAR	V/R TOTAL FACTURADO		% QY	% PY			
	\$9.718.019,25	\$15,68			55.019	\$66.022.779,23	\$1.200,00					
	\$1.098.578.390,14	\$20,26	87,49	113,05	41.053	\$49.263.141,46	\$1.200,00	0,75	0,75	-0,77	-340,71	Inelastico-Complementario
	\$579.264.210,00	\$58,65	0,18	0,53	11.978	\$4.348.142,58	\$363,00	0,29	0,09	-1,73	0,90	Inelastico-Sucedaneo
	\$2.484.081.138,00	\$54,25	4,64	4,29	75.346	\$42.194.009,73	\$560,00	6,29	9,70	-1,11	0,42	Inelastico-Sucedaneo
	\$109.273.565,47	\$15,38	0,16	0,04	182.161	\$76.507.719,89	\$420,00	2,42	1,81	-0,88	-1,04	Inelastico-Complementarios
	\$305.242.254,00	\$45,98	0,93	2,79	99.295	\$27.604.034,16	\$278,00	0,55	0,36	0,04	0,10	Inelastico-Sucedaneos
	\$423.355.443,93	\$53,55	1,19	1,39	201.694	\$80.863.940,43	\$400,92	2,03	2,93	-0,49	0,10	Inelastico-Sucedaneos
	\$204.525.160,93	\$47,98	0,54	0,48	303.680	\$53.144.049,19	\$175,00	1,51	0,66	-0,89	1,34	Inelastico-Sucedaneos
	#DIV/0!				3.648.063	\$1.149.139.701,24	\$315,00	12,01	21,62	-1,00	-0,05	Inelastico-Complementarios

PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA EN TPBCL ESTRATO 9 DOSQUEBRADAS





## ANÁLISIS CON RESPECTO A LA ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA DEL ESTRATO 9 MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS

En el año 1998 la demanda es Inelástica por que es inferior a 1 y se encuentran entre los valores de 0.04 al  $-1.73$ ; en el mercado los precios de los bienes sustitutos comenzaron a competir con la telefonía fija en los años 1999,2000,2002,2003,2004, provocando variaciones en las cantidades demandadas en la telefonía fija; pues la comunicación de fijo a celular y de celular a fijo era mucho más costosa, por lo tanto los operadores de telefonía celular consideraban este servicio como un bien de lujo.

En el año 1998,2001,2005 en el estrato 9 o rural de Dosquebradas es inelástica debido a que es positivo Complementario esto indica que a pesar de las grandes variaciones en los precios en el mercado de la demanda de telefonía fija se sigue utilizando normalmente este servicio.





La Demanda se torna Inelástica y por lo tanto, el consumo de telefonía fija se reciente, porque por los posibles cambios en los precios de este servicio hace que los usuarios opten por la comunicación en telefonía móvil.

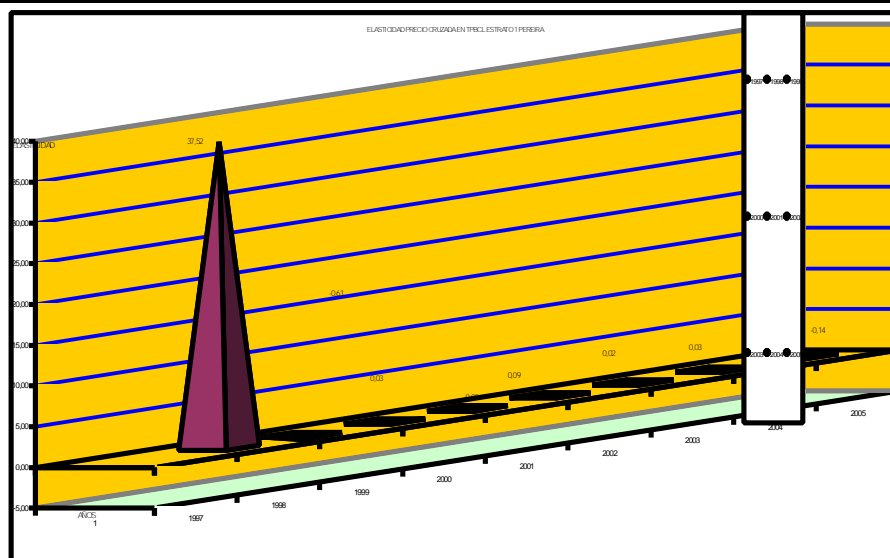
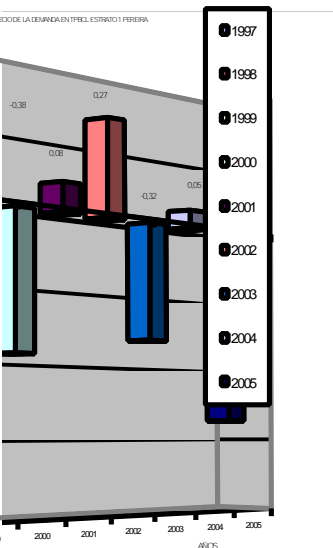
### 3.1.2 Municipio de Pereira

A continuación se efectúan los análisis de las Elasticidades Precio y Cruzada de la Demanda, correspondientes a los estratos 1 al 9 del municipio de Pereira basados en la información Financiera que fue suministrada por una de las Empresas de Telecomunicaciones de la Región.



# ECIO CRUZADA DE LA DEMANDA ESTRATO 1 CIUDAD DE PEREIRA

TELEFONIA FIJA O TPBCL				DE CELULAR A FIJO Y FIJO A CELULAR				ELASTICIDAD		
S	X (Px)			Y (Qy)	Y (Py)			Elasticidad Precio de la Demanda en TPBCL	ELASTICIDAD CRUZADA TPBCL VS CELULAR	TIPOS DE ELASTICIDAD
	V/R TOTAL FACT.	% QX	% PX	MINUTOS CELULAR	V/R TOTAL FACTURADO	% QY	% PY			
	\$11.605.626,93			169.274	\$203.128.659,11					
	\$262.149.279,70	17,40	22,59	243.249	\$291.899.002,69	1,44	1,44	-0,76	37,52	Inelastica-Sucedaneos
	\$487.097.074,00	1,54	1,86	91.771	\$33.312.934,92	0,38	0,11	-0,63	-0,61	Inelastica-Complementarios
	\$818.899.006,00	1,26	1,68	517.773	\$289.952.967,15	5,64	8,70	-0,38	0,03	Inelastica-Sucedaneos
	\$1.001.835.763,02	0,98	1,22	1.128.245	\$473.863.031,79	2,18	1,63	0,08	-0,03	Inelastico-Complementarios
	\$1.126.326.862,01	0,97	1,12	1.094.357	\$304.231.128,23	0,97	0,64	0,27	0,09	Inelastico-Sucedaneos
	\$1.253.740.025,03	1,04	1,11	1.975.396	\$791.981.643,47	1,81	2,60	-0,32	0,02	Inelastica-Sucedaneos
	\$1.506.180.058,24	0,99	1,20	2.970.895	\$519.906.543,92	1,50	0,66	0,05	0,03	Inelastico-Sucedaneos
	\$1.089.941.353,57	0,85	0,72	3.365.871	\$1.060.249.339,00	1,13	2,04	-0,55	-0,14	Inelastica-Complementarios









## ANÁLISIS CON RESPECTO A LA ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA DEL ESTRATO 1 MUNICIPIO DE PEREIRA

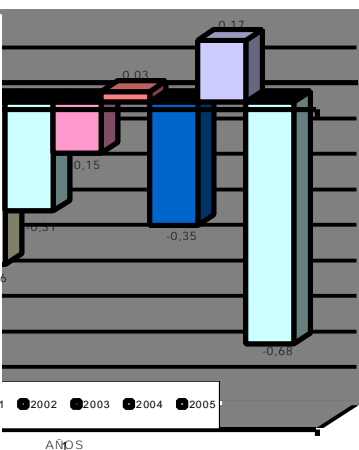
Según el gráfico anterior se puede constatar que desde el año 1998 se tiene una tendencia inelástica para el estrato 1 de la ciudad de Pereira hasta el año 2005, con unas variaciones que van desde 0.08 hasta el  $-0.76$  las cuales no superan la unidad. En cuanto a la elasticidad cruzada se puede observar que tiene como resultado en los años 1997,2000,2002,2003 hasta el año 2004 donde se muestra como Inelástica también podemos observar que tiene otros bienes Sucedáneos o Sustitutos, por que entran operadores nuevos en Telefonía Móvil, también se encuentran como complementario el servicio de telefonía Celular con unas variaciones desde 1999,2001 y 2005. Lo que nos indica que el servicio de Telefonía Publica Básica conmutada Local es un bien Sucedáneo o sustituto para este estrato en la ciudad de Pereira..



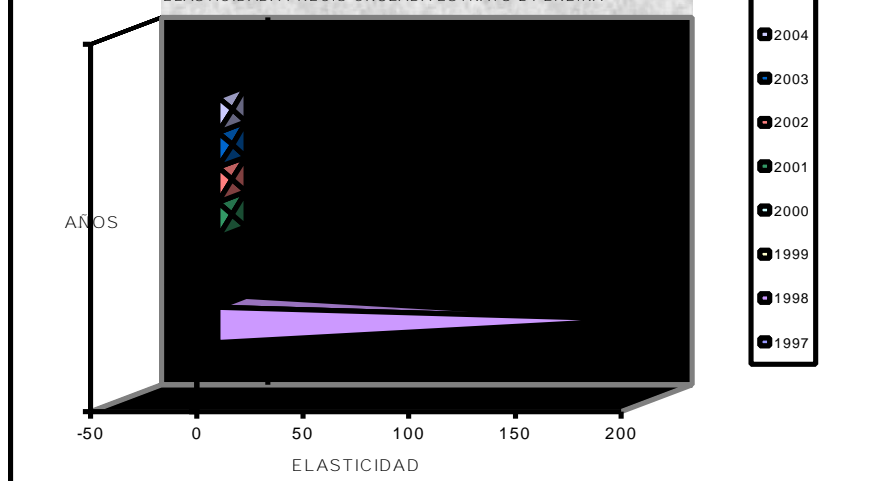
## PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA ESTRATO 2 CIUDAD DE PEREIRA

TELEFONIA FIJA O TPBCL				DE CELULAR A FIJO Y FIJO A CELULAR				ELASTICIDAD	
Y (Px)			Y (Qy)	Y (Py)			Elasticidad Precio de la Demanda en TPBCL	ELASTICIDAD CRUZADA TPBCL VS CELULAR	TIPOS DE ELASTICIDADES
V/R TOTAL FACT.	% QX	% PX	MINUTOS CELULAR	V/R TOTAL FACTURADO	% QY	% PY			
\$76.262.943,40			947.526	\$1.137.031.359,77					
\$1.347.750.944,42	14,53	17,67	1.013.778	\$1.216.533.000,15	1,07	1,07	-0,81	193,45	Inelasticos-Sucedaneos
\$2.021.897.775,00	1,23	1,50	2.829.937	\$1.027.267.027,08	2,79	0,84	-0,46	-1,47	Inelasticos-Complementarios
\$2.935.170.028,00	1,14	1,45	561.360	\$314.361.477,07	0,30	0,34	0,34	0,30	Inelasticos-Complementarios
\$3.824.209.047,61	1,04	1,30	3.340.127	\$1.402.853.509,2					Sucedaneos
\$4.419.643.585,64	1,00	1,16	3.359.016	\$933.806.470,23					Sucedaneos
\$5.084.244.673,42	1,05	1,15	6.337.004	\$2.540.651.176,7					Sucedaneos
\$5.757.008.368,06	0,98	1,13	9.612.988	\$1.682.272.822,5					Sucedaneos
\$4.220.523.498,09	0,82	0,73	12.956.577	\$4.081.321.907,7					Complementarios

DEMANDA EN TPBCL ESTRATO 2 PEREIRA



ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA ESTRATO 2 PEREIRA





## ANÁLISIS CON RESPECTO A LA ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA DEL ESTRATO 2 MUNICIPIO DE PEREIRA

Según el gráfico anterior se puede constatar que desde el año 1998 se tiene una tendencia inelástica para el estrato 2 de la ciudad de Pereira hasta el año 2005 ya que es menor a la Unidad, pues en estos años el incremento en los precios se mantuvo estable, lo mismo para las cantidades demandas por impulsación, en este periodo comienzan a entrar al mercado de Telefonía bienes sustitutos no eran los operadores de Concel y Cotelco.

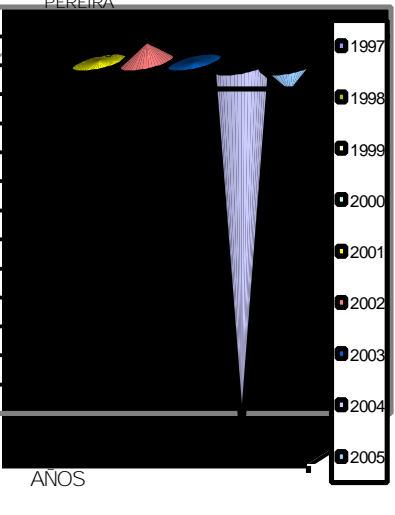
En cuanto a la elasticidad cruzada se puede observar que en los años 1998, 2001, 2002, 2003, 2004, es un bien sucedáneo a la telefonía celular y se torna como bien complementario en los años 1999, 2000, 2005.



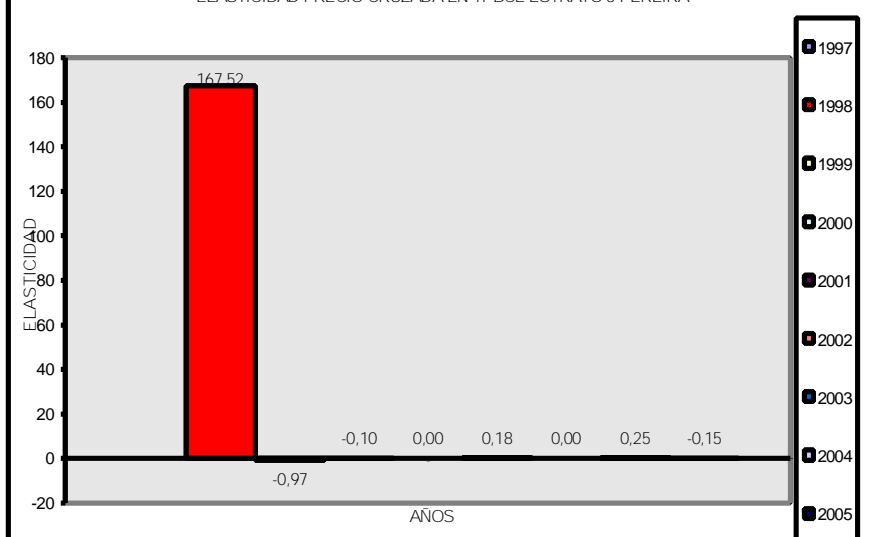
## ECIO CRUZADA DE LA DEMANDA ESTRATO 3 CIUDAD DE PEREIRA

TELEFONIA FIJA O TPBCL				DE CELULAR A FIJO Y FIJO A CELULAR				ELASTICIDAD	
S	Y (Px)			Y (Qy)	Y (Py)				
	V/R TOTAL FACT.	% QX	% PX	MINUTOS CELULAR	V/R TOTAL FACTURADO	% QY	% PY	ELASTICIDAD CRUZADA TPBCL VS CELULAR	TIPOS DE ELASTICIDADES
	\$141.678.851,12			947.526	\$1.137.031.359,77				
	\$2.205.386.335,47	12,71	15,57	1.013.778	\$1.216.533.000,15	1,07	1,07	-0,80	Inelastico-Sucedaneo
	\$3.757.567.609,00	1,15	1,70	2.829.937	\$1.027.267.027,08	2,79	0,84	-0,21	Inelastico-Complementario
	\$4.984.748.582,00	1,07	1,33	561.360	\$314.361.477,07	0,20	0,31	-0,21	Inelastico-Complementario
	\$5.911.762.011,26	0,99	1,19	3.340.127	\$1.402.853.509,23	5,95	4,46	0,06	Elastico-independiente
	\$6.384.956.125,64	0,94	1,08	3.359.016	\$933.806.470,23	1,01	0,67	0,76	Elastico-Sucedaneo
	\$7.283.536.251,92	1,00	1,14	6.337.004	\$2.540.651.176,74	1,89	2,72	0,01	Elastico-independiente
	\$7.236.490.977,59	0,92	0,99	9.612.988	\$1.682.272.822,52	1,52	0,66	-12,90	Inelastico-Sucedaneo
	\$5.795.414.322,59	0,78	0,80	12.956.577	\$4.081.321.907,77	1,35	2,43	-1,09	Inelastico-Complementario

DE LA DEMANDA EN TPBCL ESTRATO 3 PEREIRA



ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA EN TPBCL ESTRATO 3 PEREIRA













## ANÁLISIS CON RESPECTO A LA ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA DEL ESTRATO 3 MUNICIPIO DE PEREIRA

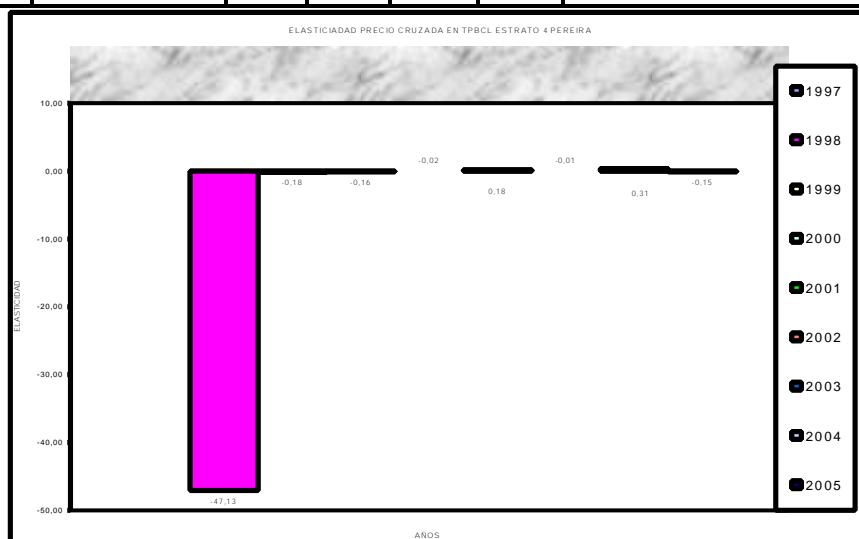
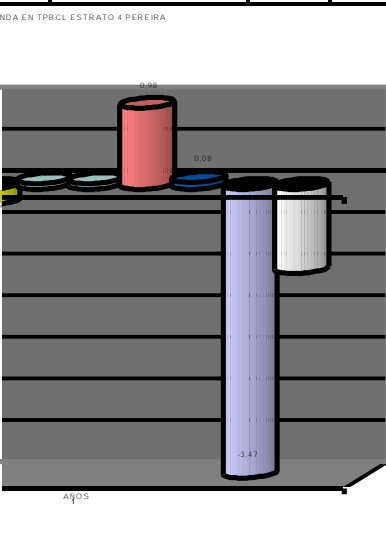
En este estrato se observa una amplia tendencia constante a la demanda inelástica, desde el año 1998 hasta el año 2005, siendo siempre inferior a la unidad, en este segmento de la población los incrementos en el precio provocaron disminución de las cantidades demandadas. A pesar de que los bienes sustitutos que se encuentran en el mercado la población prefirió el consumo de telefonía fija. En el año 2004 es inelástica ya que es proporcional (disminución de precios, Disminución de las cantidades demandadas) lo mismo para la telefonía Móvil, en el año 2005 donde se convierte nuevamente en inelástica.

Si observamos en los años 1998,2002 y 2004 la telefonía Pública Básica para el estrato 3 de Pereira es un bien Sucedáneo o sustituto a la telefonía Móvil y viceversa. Para el año 2001 y 2003 la Telefonía Fija es un bien o servicio Independiente, para los años 1999,2000,2005 se considerado Complementario de la telefonía Móvil.



## ECIO CRUZADA DE LA DEMANDA ESTRATO 4 CIUDAD DE PEREIRA

TELEFONIA FIJA O TPBCL				DE CELULAR A FIJO Y FIJO A CELULAR					ELASTICIDAD	
(X)	Y (Px)			Y (Qy)	Y (Py)			ELASTICIDAD CRUZADA TPBCL VS CELULAR	ELASTICIDAD CRUZADA	TIPOS DE ELASTICIDADES
ROS	V/R TOTAL FACT.	% QX	% PX	MINUTOS CELULAR	V/R TOTAL FACTURADO	% QY	% PY			
	\$147.451.335,08			1.367.173	\$1.640.607.904,90					
5	\$2.287.997.942,86	12,16	15,52	1.043.415	\$1.252.097.755,12	0,76	0,76	-0,77	-47,13	Inelastico-Complementarios
3	\$2.948.010.869,00	1,05	1,29	2.428.898	\$881.689.843,84	2,33	0,70	-0,19	-0,18	Inelastico-Complementarios
8	\$3.768.123.313,00	1,05	1,28	1.076.748	\$602.979.105,81	0,44	0,68	-0,18	-0,16	Inelastico-complementarios
2	\$4.500.035.453,18	0,99	1,19	2.363.942	\$992.855.617,30	2,20	1,65	0,07	-0,02	Inelastico-Complementarios
1	\$4.812.985.263,62	0,93	1,07	2.236.742	\$621.814.207,76	0,95	0,63	0,98	0,18	Inelastico-Sucedaneos
5	\$5.449.829.657,57	0,99	1,13	4.098.840	\$1.643.319.738,64	1,83	2,64	0,08	-0,01	Inelastico-Complementarios
4	\$5.270.931.169,68	0,89	0,97	5.911.167	\$1.034.454.167,94	1,44	0,63	-3,47	0,31	Inelastico-Sucedaneos
6	\$4.665.030.041,41	0,88	0,89	5.901.094	\$1.858.844.716,04	1,00	1,80	-1,01	-0,15	Inelastico-complementarios





## ANÁLISIS CON RESPECTO A LA ELASTICIDAD DEL ESTRATO 4 MUNICIPIO DE PEREIRA





Entre los años 1997 y 2005, ante los incrementos en el precio se observa la sensibilidad de la demanda, de igual manera la Telefónica Publica Básica local ofrecida a los usuarios ocupa un primer lugar dentro del mercado de Telecomunicaciones, por lo tanto podemos observar que la elasticidad pero en cambio si se nota que en los años 1998,1999,2000,2001,2003 y 2005 es un bien Complementario la telefonía Publica Básica Conmutada local para el estrato 4, en los años 2002 y 2004 se nota que es un bien Sucedáneo o sustituto a la Telefonía Móvil.

En este segmento del mercado , los bienes sustitutos no han entrado a competir en el mercado de telecomunicaciones local. La demanda es inelástica entre los años 1998 a 2005 el mercado en la telefonía local no es muy competido para este estrato; de igual forma los aumentos en los precios disminuyen las cantidades consumidas de este servicio.

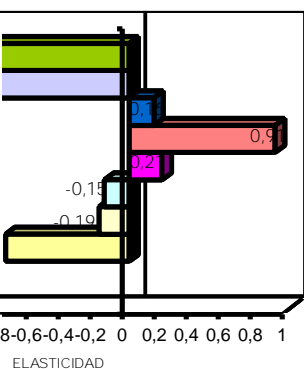
Para el año 2005 los consumidores optan por el uso de bienes alternos como es ingreso al mercado de Telecomunicaciones de otros tipos de telefonía, como son wifi, el Internet, Voz sobre IP etc. La relación entre precio y demanda en  
invesamente  
proporcional



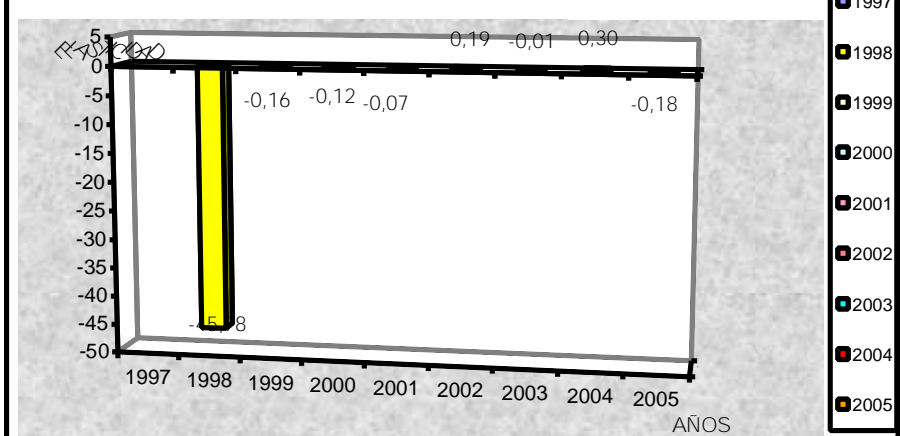
# PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA ESTRATO 5 CIUDAD DE PEREIRA

TELEFONIA FIJA O TPBCL					DE CELULAR A FIJO Y FIJO A CELULAR				ELASTICIDAD	
X	Y (Px)			Y (Qy)	Y (Py)			Elasticidad Precio de la Demanda en TPBCL	ELASTICIDAD CRUZADA TPBCL VS CELULAR	TIPOS DE ELASTICIDADES
SOS	V/R TOTAL FACT.	% QX	% PX	MINUTOS CELULAR	V/R TOTAL FACTURADO	% QY	% PY			
763	\$110.253.367,61			788.260	\$945.912.265,08					
612	\$1.673.498.241,36	11,95	15,18	599.694	\$719.633.247,75	0,76	0,76	-0,77	-45,78	Inelstico-Complementarios
426	\$2.098.397.161,00	1,05	1,25	1.392.817	\$505.592.628,94	2,32	0,70	-0,19	-0,16	Inelstico-Complementarios
658	\$2.648.924.415,00	1,04	1,26	601.160	\$336.649.550,12	0,43	0,67	-0,15	-0,12	Inelstico-Complementarios
102	\$3.095.958.339,59	0,97	1,17	1.222.534	\$513.464.129,18	2,03	1,53	0,21	-0,07	Inelstico-Complementarios
670	\$3.315.527.565,10	0,94	1,07	1.223.428	\$340.113.038,82	1,00	0,66	0,91	0,19	Inelastico-Sucedaneo
286	\$3.725.149.026,08	0,98	1,12	2.230.801	\$894.379.429,84	1,82	2,63	0,16	-0,01	Inelstico-Complementarios
034	\$3.456.802.415,40	0,89	0,93	3.239.713	\$566.949.756,71	1,45	0,63	-1,54	0,30	Inelstico-Sucenadaneo
066	\$3.210.997.300,94	0,88	0,93	2.996.425	\$943.873.858,63	0,92	1,66	-1,66	-0,18	Inelstico-Complementarios

PRECIO DE LA DEMANDA EN TPBCL ESTRATO 5 PEREIRA



ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA EN TPBCL ESTRATO 5 PEREIRA





## ANÁLISIS CON RESPECTO A LA ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA DEL ESTRATO 5 MUNICIPIO DE PEREIRA

En el año 1998 se puede observar que es inelástica y el mercado aún no había sido abordado plenamente por el servicio de operadores de telefonía móvil.

En el año 1999 es Inelástica la presencia de los bienes Complementarios se hacen notar, puesto que los aumentos en los precios provocan una pequeña disminución en la cantidad demandada y lo mismo para la telefonía pública conmutada local como para la telefonía móvil.





Entre los años 2001 y 2004 la demanda se presenta inelástica porque hay una disminución en los precios de la telefonía celular esto hace que las cantidades demandadas aumentan, en cuanto la Telefonía Pública Conmutada Local se presenta una preferencia por el servicio de telefonía pública básica, dado que la telefonía local entra a competir en el mercado de las telecomunicaciones con nuevos operadores y nuevas alianzas estratégicas.

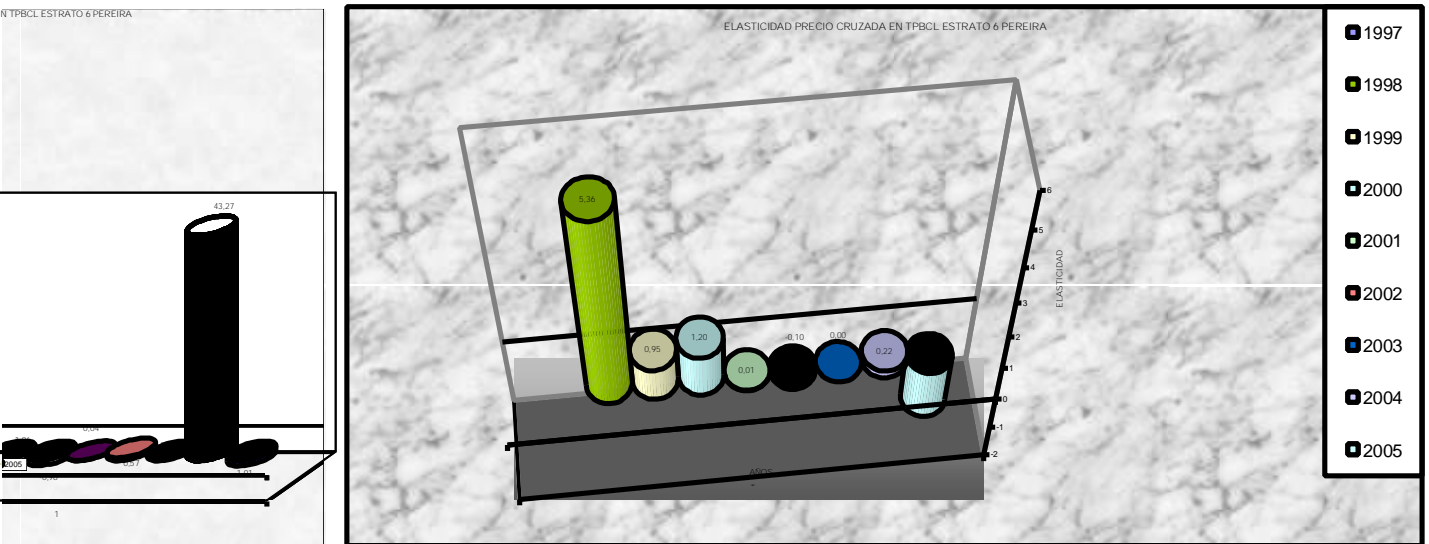
En el año 2005 la demanda es inelástica, el aumento en los precios provoca un aumento en la demanda los operadores ofrecen servicios similares, los consumidores encuentran en el mercado una gama de opciones que de alguna manera pueden suplir sus necesidades.

Se analiza con respecto a la Elasticidad precio Cruzada de la demanda en los años 1998, 1999, 2000, 2001, 2003, 2005 para este estrato son bienes Complementarios tanto para la Telefonía Celular como para la Telefonía Pública conmutada Local. Y son bienes Sucedáneos o Sustitutos en los años 2002 y 2004.



## PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA ESTRATO 6 CIUDAD DE PEREIRA

TELEFONIA FIJA O TPBCL				DE CELULAR A FIJO Y FIJO A CELULAR			ELASTICIDAD		
Y (Px)			Y (Qy)	Y (Py)			Elasticidad Precio de la Demanda en TPBCL	ELASTICIDAD CRUZADA TPBCL VS CELULAR	TIPOS DE ELASTICIDADES
V/R TOTAL FACT.	% QX	% PX	MINUTOS CELULAR	Elastica-	% QY	% PY			
\$89.346.015,66			520.365	\$262.564.445,40					
\$10.243.248.476,07	118,10	114,65	5.001.400	\$6.001.680.026,40	9,61	22,86	-1,03	5,36	Inelastica-Sucedaneos
\$1.514.547.657,78	0,10	0,15	911.702	\$330.947.941,34	0,18	0,06	-1,06	0,95	Inelastica- Sucedaneos
\$19.011.858.836,00	12,14	12,55	6.060.518	\$3.393.890.069,36	6,65	10,26	-0,96	1,20	Inelastica-Sucedaneos
\$22.859.300.226,04	0,99	1,20	367.190	\$154.219.595,24	0,06	0,05	0,04	0,01	Inelastica- Sucedaneos
\$24.898.551.007,93	0,95	1,09	838.948	\$233.227.418,13	2,28	1,51	0,57	-0,10	Inelastica- Complementarios
\$28.180.659.808,26	1,00	1,13	1.539.728	\$617.312.369,26	1,84	2,65	-0,02	0,00	Inelastica-Independientes
\$28.232.410.537,57	0,92	1,00	2.256.926	\$394.962.099,24	1,47	0,64	43,27	0,22	Elastica-Sucedaneos
\$2.301.780.681,84	0,07	0,08	2.036.281	\$641.428.491,17	0,90	1,62	-1,01	-1,49	Inelastica-Complementarios





## ANÁLISIS CON RESPECTO A LA ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA DEL ESTRATO 6 MUNICIPIO DE PEREIRA

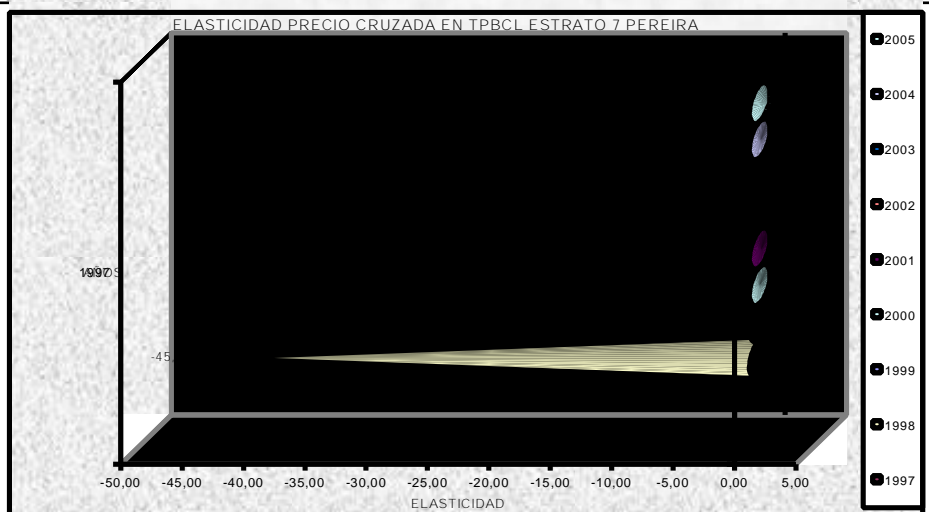
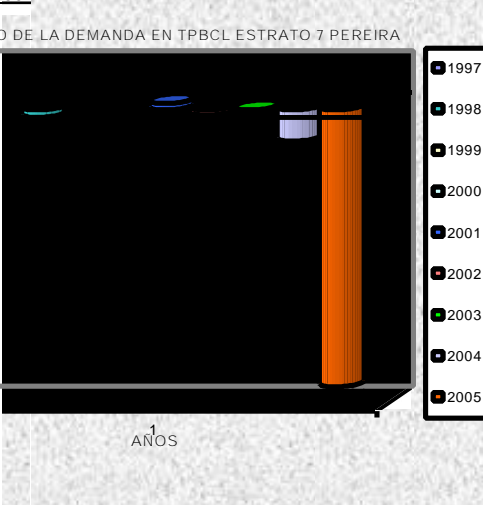
En el año 1998 hasta el año 2002 la elasticidad en telefonía fija es Inelástica por que es menor que el 1; esto se explica por las variaciones en los precios que se presentaron debido al auge de los bienes sucedáneos y Complementarios, los cuales provocaron una variación en la cantidad demanda del bien ya que esta ingresando las nueva telefonía móvil, y en el año 2003 es Inelástica por que esta siempre por debajo del 1 esto indica que es un bien poco sensible a la disminución o incremento del precio dado que igual los consumidores continúan demandado este servicio en el mercado por lo tanto se analiza como un bien independiente.

En los años 1998,1999,2000,2001 y 2004 es un bien sucedáneo a la Telefonía Móvil por que fue positivo ingresan nuevos competidores al mercado de telefonía móvil y por esto la oferta del servicio se ve afectada pues la competencia hace que los precios del mercado se vuelvan más competidos y la demanda se resienta. Pero se puede observar que Elástico el Bien o servicio de Telefonía Publica Básica Conmutada Local por que en este año entra a jugar en el mercado otro tipo de Telefonía como es los PCS con aparatos telefónicos Móviles con Ship, esto hace que el consumidor comience a optar por las innovaciones en Telecomunicaciones a precios más cómodos.



# PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA ESTRATO 7 CIUDAD DE PEREIRA

TELEFONIA FIJA O TPBCL				DE CELULAR A FIJO Y FIJO A CELULAR				ELASTICIDAD	
Y (Px)	Y (Py)	Y (Qy)	Y (Py)	Y (Qy)	Y (Py)	Y (Qy)	Y (Py)	Y (Qy)	Y (Py)
V/R TOTAL FACT.	V/R TOTAL FACT.	V/R TOTAL FACT.	V/R TOTAL FACT.	V/R TOTAL FACT.	V/R TOTAL FACT.	V/R TOTAL FACT.	V/R TOTAL FACT.	V/R TOTAL FACT.	V/R TOTAL FACT.
% QX	% PX	% QX	% PX	% QX	% PX	% QX	% PX	% QX	% PX
34	\$351.912.533,48	2,148,284	\$2.577.940,48	2,148,284	\$2.577.940,48	2,148,284	\$2.577.940,48	2,148,284	\$2.577.940,48
98	\$4.841.913.077,76	12,24	13,76	1.613,117	\$1.935.740,83	1.613,117	\$1.935.740,83	1.613,117	\$1.935.740,83
92	\$5.963.412.948,00	1,05	1,23	3.753,550	\$1.362.538,65	3.753,550	\$1.362.538,65	3.753,550	\$1.362.538,65
99	\$7.417.424.092,00	1,03	1,24	10.288,835	\$5.761.747,48	10.288,835	\$5.761.747,48	10.288,835	\$5.761.747,48
97	\$8.314.538.570,97	0,91	1,12	3.546,165	\$1.489.389,41	3.546,165	\$1.489.389,41	3.546,165	\$1.489.389,41
29	\$11.249.700.971,41	1,21	1,35	3.844,735	\$1.068.836,20	3.844,735	\$1.068.836,20	3.844,735	\$1.068.836,20
88	\$12.786.434.476,61	1,00	1,14	6.908,625	\$2.769.827,17	6.908,625	\$2.769.827,17	6.908,625	\$2.769.827,17
87	\$12.680.701.125,67	0,97	0,99	8.848,602	\$1.548.505,27	8.848,602	\$1.548.505,27	8.848,602	\$1.548.505,27





## ANÁLISIS CON RESPECTO A LA ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA DEL ESTRATO 7 MUNICIPIO DE PEREIRA

Podemos observar que en los años 1998,1999 y el año 2002 en el estrato 7 del Municipio de Pereira el servicio de telefonía fija es Inelástica por que esta por debajo del 1 entre el  $-0.20$  hasta  $-0.88$  esto es dado a pesar de las variaciones en los precios y en la oferta de bienes Complementarios, los consumidores Se mostraron poco sensibles ya que no se observa un aumento considerable en las cantidades demandadas del servicio, esto indica que a pesar de que se están brindando servicios adicionales por telefonía móvil, la telefonía fija sigue siendo un bien Complementario, en los años 2000, 2001,2004, 2005 se analizan como sucedáneos o sustitutos.





En los años 2003 la demanda se presenta elástica la demanda se contrae, dado que los consumidores tienen preferencia por la Telefonía Publica Básica conmutada Local y se analiza como Independiente.

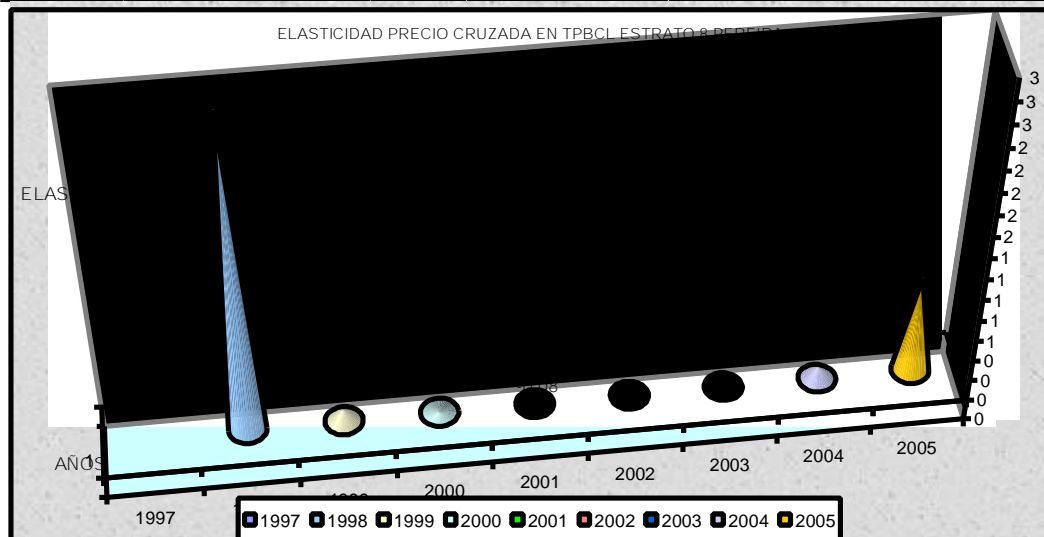
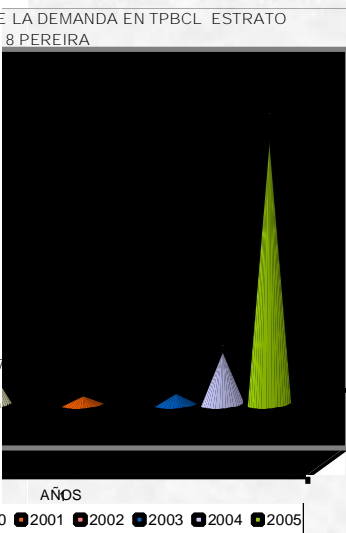






# PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA ESTRATO 8 CIUDAD DE PEREIRA

TELEFONIA FIJA O TPBCL				DE CELULAR A FIJO Y FIJO A CELULAR				ELASTICIDAD		
(X)	Y (Px)			Y (Qy)	Y (Py)			Elasticidad Precio de la Demanda en TPBCL	ELASTICIDAD CRUZADA TPBCL VS CELULAR	TIPOS DE ELASTICIDADES
SOS	V/R TOTAL FACT.	% QX	% PX	MINUTOS CELULAR	V/R TOTAL FACTURADO	% QY	% PY			
	\$30.985.665,11			155289	\$78.357.042,34					
21	\$357.257.848,22	11,48	11,53	295.239	\$354.286.219,40	1,90	4,52	-1,00	2,98	Inelastico-Sucedaneos
29	\$378.967.937,00	0,91	1,06	227.333	\$82.521.779,18	0,77	0,23	1,47	0,12	Elastico-Sucedaneos
66	\$477.525.746,00	1,00	1,26	445.321	\$249.379.481,17	1,96	3,02	-0,02	0,00	Inelastico-Independiente
00	\$552.109.739,04	0,94	1,16	1.072.468	\$450.436.754,95	2,41	1,81	0,42	-0,08	Inelastico-Complementarios
28	\$645.433.116,46	1,05	1,17	205.342	\$57.085.009,30	0,19	0,13	-0,29	-0,06	Inelastico-Complementarios
13	\$698.478.981,62	0,96	1,08	367.888	\$147.494.983,92	1,79	2,58	0,50	-0,03	Inelastico-Complementarios
26	\$712.461.234,05	0,96	1,02	547.505	\$95.813.291,06	1,49	0,65	2,09	0,12	Elastico-Sucedaneos
67	\$660.918.382,07	1,74	0,93	547.071	\$172.327.328,01	1,00	1,80	10,24	0,93	Elastico-sucedaneos





## ANÁLISIS CON RESPECTO A LA ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA DEL ESTRATO 8 MUNICIPIO DE PEREIRA

Desde los años 1998,2000,2001,2002,2003 la demanda es Inelástica por que es menor a 1; en el mercado los precios de los bienes sustitutos comenzaron a competir con la telefonía fija, provocando variaciones poco representativas para el estrato 9 de la Ciudad de Pereira sobre las cantidades demandadas en la telefonía fija, pues la comunicación de fijo a celular y de celular a fijo era mucho mas costosa.





En el año 1999,2004,2005 en el estrato 8 del Municipio de Pereira es elástica por que esta entre 1.47 al 10.24 esto indica que hay grandes variaciones en los precios en el mercado la demanda permanece constante los consumidores de telefonía fija encuentran otros bienes sustitutos del bien o servicio.

Se observa por la elasticidad Precio Cruzada de la demanda encontramos que en los años 1998,1999,2004,2005 encuentran otros servicios sustitutos o sucedáneos.

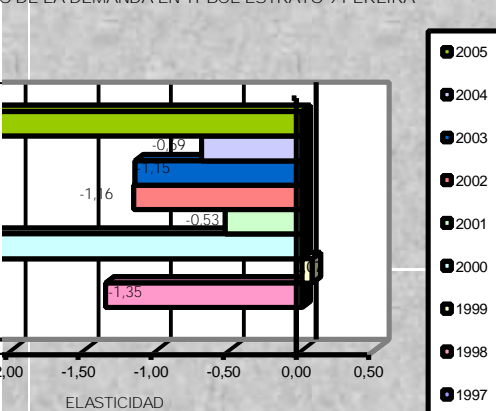
También se observa que en los años 2001,2002,2003, la demanda se reciente en el consumo de telefonía fija encontrando los usuarios otros bienes complementarios dado que por posibles cambios en los precios de este servicio opten los usuarios por la comunicación móvil. En el año 2000 la Telefonía Publica Conmutada Local es Independiente por que es igual a cero.



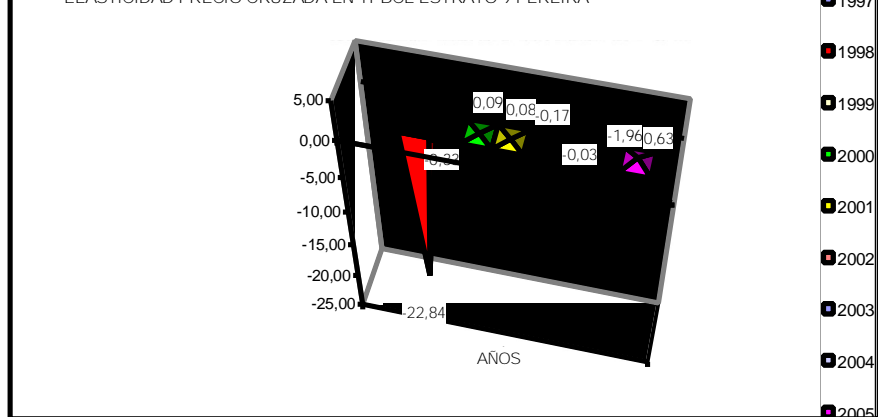
## PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA ESTRATO 9 CIUDAD DE PEREIRA

TELEFONIA FIJA O TPBCL				DE CELULAR A FIJO Y FIJO A CELULAR				ELASTICIDAD		
(X)	Y (Px)			Y (Qy)	Y (Py)			Elasticidad Precio de la Demanda en TPBCL	ELASTICIDAD CRUZADA TPBCL VS CELULAR	TIPOS DE ELASTICIDADES
SOS	V/R TOTAL FACT.	% QX	% PX	MINUTOS CELULAR	V/R TOTAL FACTURADO	% QY	% PY			
	\$130.321.387,62			543.264	\$651.916.537,43					
1	\$1.098.578.390,14	11,05	8,43	304.243	\$365.091.778,92	0,56	0,56	-1,35	-22,84	Inelastico-Complementarios
5	\$2.544.357.191,22	0,90	2,32	1.296.249	\$470.538.480,56	4,26	1,29	0,07	-0,33	Inelastico-Complementarios
4	\$2.484.081.138,00	0,93	0,98	214.237	\$119.972.688,18	0,17	0,25	-2,80	0,09	Inelastico-Sucedaneos
4	\$3.399.940.141,85	1,19	1,37	972.458	\$408.432.516,58	4,54	3,40	-0,53	0,08	Inelastico-Sucedaneos
9	\$3.823.295.585,78	1,14	1,12	197.007	\$54.768.004,02	0,20	0,13	-1,16	-0,17	Inelastico-Complementarios
2	\$2.476.323.973,13	0,59	0,65	2.332.239	\$935.048.615,00	11,84	17,07	-1,15	-0,03	Inelastico-Complementarios
4	\$4.773.332.534,30	1,64	1,93	3.588.202	\$627.935.292,54	1,54	0,67	-0,69	-1,96	Inelastico-Complementarios
88	\$8.402.572.600,11	3,08	1,76	8.582.088	\$2.703.357.691,24	2,39	4,31	-2,73	0,63	Inelastico-Sucedaneos

ELASTICIDAD PRECIO DE LA DEMANDA EN TPBCL ESTRATO 9 PEREIRA



ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA EN TPBCL ESTRATO 9 PEREIRA









## ANÁLISIS CON RESPECTO A LA ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA DEL ESTRATO 9 MUNICIPIO DE PEREIRA

En el año 1998 al 2005 la demanda es Inelástica por que es inferior a 1 y se encuentran entre los valores de 0.07 al  $-2.80$ ; en el mercado los precios de los bienes sustitutos y complementarios comenzaron a competir con la telefonía fija, provocando variaciones en las cantidades demandadas en la telefonía fija; pues la comunicación de fijo a celular y de celular a fijo era mucho más costosa, pero por ser un estrato Rural la necesidad de comunicación hace optar al usuario por otros bienes o servicios.

La Demanda se torna Inelástica y por lo tanto, el consumo de telefonía fija se reciente, porque por los posibles cambios en los precios de este servicio hace que los usuarios opten por la comunicación en telefonía móvil.



## CONCLUSIONES Y/O TENDENCIAS DE LAS ELASTICIDADES PRECIO Y CRUZADA DE LA DEMANDA EN LOS MUNICIPIOS DE PERERIA - DOSQUEBRADAS

En el periodo de 1999<sup>3</sup> según instituciones tan serias como Worldwatch, el incremento de usuarios de la net, duplicándose en la década de los 90s, muestra una seria tendencia hacia la actividad total o, cuando menos, hacia un cambio radical de hábitos en la humanidad que desembocará en la instauración definitiva de la aldea global como ese lugar ideal en donde tendremos todas las oportunidades de hacer negocios, educarnos, interrelacionarnos, hacer vida social, investigar, divertirnos, enamorarnos, hacer transacciones bancarias y, en fin, vivir en permanente comunicación con el resto de los seres humanos, todo utilizando la gran autopista de la información partiendo de la Internet conmutada.

En el periodo de 2000 a 2001<sup>4</sup> En Colombia, la telefonía Publica Básica Conmutada Local es un servicio que inicialmente era operado por el Estado bajo un régimen monopólico, posteriormente, dado el gran desarrollo de las telecomunicaciones, da valor a la conveniencia de que la prestación del servicio se diera dentro del marco de la libre competencia, teniendo como normas sobre los servicios de telecomunicaciones el fundamento principal de la Constitución Política Colombia en sus artículos 75, 76 y 77. Lo cual concierne a un desarrollo legal.

La resolución N° 307 de 2000, por la cual se promueve el acceso a Internet a través de planes tarifarios para el servicio de Telefónica Publica Básica Conmutada Local – TPBCL.

---

<sup>3</sup> IRIARTE, BARRIOS, Carlos Mauricio, VAINAS DEL SIGLO XX. Pag. 296,297

<sup>4</sup> AIDIC, Asociación Iberoamericana de Derecho de al Información y de la Comunicación- Informe 2000-2001 Pág. 19 a 35



Los servicios de comunicación personal PCS, para beneficio de los usuarios cuanta ahora con varios operadores que ofrecen servicios de telefonía Local y de larga distancia Nacional e Internacional, tanto en la telefonía fija como móvil.

También se comienzan a ver competencias adicionales en otras áreas del sector como son los servicios de valor agregado, servicios de acceso a Internet y sistemas de comunicación personal. Precisamente después de cinco años de considerarlo el Gobierno Colombiano a través del Ministerio de Comunicaciones, permitirá la entrada al país del servicio Personal- PCS, sistema de telefonía móvil que competirá con la industria celular para fortalecer el nuevo panorama de las telecomunicaciones.

La Telefonía Publica Básica conmutada Local ( TBPCL) a nivel nacional genero ingresos por \$3.4 Billones de pesos, representando el 33% del total de los ingresos del Sector de la Telecomunicaciones, creciendo el 14.6 % con respecto al año 2003 a pesar que se dio un disminución del 1.72% en el número de líneas fijas en servicio.

La penetración de líneas fijas por hogar disminuyo de 67% en el año 2003 al 65% en el año 2004. Más aún la tasa de crecimiento de líneas residenciales en el 2004 resultó menor que el crecimiento del stock de vivienda reportado por el DANE.

En el año 2005 se presento una modificación estructural en su configuración , en la dinámica estructural del mercado de las telecomunicaciones pues se vio reflejada en la incorporación de nuevas empresas internacionales, la oferta de nuevos servicios, puesta en marcha de proyectos para atender los clientes insatisfechos. El Tratado de Libre Comercio con la finalización de sus negociaciones con Estados Unidos cobrando importancia en los servicios de información, también el nuevo marco Tarifario de TPBCL y la regulación de las



tarifas de fijo- móvil, medidas que han incidido en el desarrollo del sector, generando grandes beneficios para los usuarios.

### 3.2 Tendencia de las Elasticidades en Telefonía Pública Básica Conmutada Local en Los municipios de Pereira y Dosquebradas

Como podemos observar en los anteriores Gráficos y análisis; La Elasticidad en el año 1998 se analiza como Inelástica-complementaria en los estratos Uno, Tres, Cuatro, Siete y nueve, Inelástica- sucedánea en los estratos dos, cinco, seis, ocho del municipio de Dosquebradas. Inelástica- Complementaria en los estratos cuatro, cinco, siete, y nueve, Inelástica Sucediónea en los estratos, uno, dos , tres, seis y ocho de la ciudad de Pereira.

La Elasticidad en el año 1999 se analiza como Inelástica- Complementaria debido a que en los estratos uno, dos, tres, cuatro, cinco, siete y ocho se pueden observar con el mismo comportamiento, es Inelástica-sucedánea en el estrato 9, e Inelástica- independiente en el estrato seis del municipio de Dosquebradas. Para el municipio de Pereira se puede observar que en los estratos uno, dos, tres, cuatro, cinco, siete y nueve se da como Inelástica- Complementaria, en el estrato seis como inelástica- Sucediónea y en el estrato 8 como Elástica-Sucedánea.

La Elasticidad en el año 2000 se analiza como Inelástica-Complementaria en los estratos dos, seis, siete y ocho, Inelástica- sucedánea en el estrato cuatro, cinco, nueve, e inelástica- independiente en los estratos uno y tres del municipio de Dosquebradas. Se puede observar que en los estratos dos, tres, cuatro y cinco se tiene una tendencia Inelástica-Complementaria, mientras que en los estratos uno, seis, siete y nueve se comportan como Inelástica- Sucediónea y en el estrato 8 se comporta como Inelástica- Independiente para el Municipio de Pereira.



La Elasticidad en el año 2001 se analiza con unas tendencias; Inelástica-Complementaria debido a que es repetitiva en los estratos uno, dos, cuatro y nueve, Inelástica-sucedánea en los estratos tres, cinco, seis, ocho, y con una tendencia inelástica- independiente en el estrato siete del Municipio de Dosquebradas. Se comporta como Inelástica- Complementaria en los estratos uno, cuatro, cinco, ocho, como Inelástica-Sucedánea en los estratos dos, seis, siete y nueve, Inelástica- Independiente en el estrato tres del Municipio de Pereira.

La Elasticidad en el año 2002 las tendencias halladas como Inelástica-Complementaria en los estratos dos, cuatro, siete, ocho, Inelástica- Sucedánea en los estratos tres, cinco, seis y nueve, Inelástica-Independiente en el estrato uno del Municipio de Dosquebradas. En el municipio de Pereira se encuentra Inelástica-Complementaria en los estratos Seis, siete, ocho, nueve, Inelástica-Sucedánea en los estratos uno, dos, tres cuatro cinco.

La Elasticidad en el año 2003 se analiza como se puede ver en los gráficos y análisis anteriores se comporta como; Inelástica-Complementaria en los estratos tres, cuatro, cinco, seis, ocho, Inelástico-sucedáneo en los estratos dos, siete, nueve, Elástico- Sucedáneo en el estrato uno del Municipio de Dosquebradas. Se pueden observar unos comportamientos en la Telefonía Publica Básica Conmutada Local en el Municipio de Pereira en los estratos cuatro, cinco, ocho, nueve, inelástico-sucedáneo en los estratos uno y dos, inelástico-independiente en los estratos tres, seis, siete.

La Elasticidad en el año 2004 se analiza como Inelástica-Complementaria en el estrato uno, Inelástica- Sucedánea o sustituto en los estratos cuatro, cinco, seis, ocho, nueve, de la ciudad de Dosquebradas. Elástico-Sucedáneo en los estratos dos, tres, siete. En el Municipio de Pereira se puede observar que es Inelástica-



Complementaria en lo estrato nueve, Inelástico-sucedáneo en los estratos uno, dos, tres, cuatro, cinco, siete, Elástica-sucedánea en los estratos seis y ocho.

La Elasticidad en el año 2005 se analiza como Inelástica- complementaria en los estratos uno, dos, tres, cuatro y nueve, Inelástica-Sucedánea en los estratos cinco y ocho, Elástico-Sucedáneo en el estrato siete, Inelástico- independiente en el estrato seis en el Municipio de Dosquebradas. En el Municipio de Pereira se comporta así; Inelástico-Complementaria en los estratos unos, dos tres cuatro, cinco y seis, Inelástica- Sucedánea en los estratos seis, nueve, Elástica-Sucedánea en el estrato ocho.

Si observamos los resultados obtenidos porcentualmente en 72 análisis del Municipio de Dosquebradas el 8.33% se da como independiente, el 43.05% nos arroja un Sucedáneo o sustituto y el 48.11% se observa como Complementario. Por otro lado si miramos las graficas y los análisis del Municipio de Dosquebradas el 91.66% es Inelástico, el 6.94% es Elástico y el 1.38% es perfectamente Inelástico.

Si se miran resultados de las graficas y análisis del municipio de Pereira el 6.94% tiene un comportamiento como bien independiente, el 45.83% se comporta como un bien Sucedáneo y el 47.22% como un bien complementario, el 94.44% se comporta como un bien Inelástico, el 5.55% se comporta como un bien Elástico.

### 3.3 Elasticidad Precio y cruzada de la demanda en TPBCL año 2006 Trimestral izado Pereira- Dosquebradas.

En el año 2006<sup>5</sup> La reinversión de la Telefonía Publica Básica Conmutada Local sin duda será recordada por la inclusión definitiva de algunas empresas de

---

<sup>5</sup> CRT. Republica de Colombia. Informe sectorial de las Telecomunicaciones enero de 2007



telecomunicaciones nacionales en los principales grupos Internacionales que controlan la industria a nivel mundial, lo que permitirá traer avances tecnológicos, generación de economías de escala regionales y tarifas más competitivas en beneficio de los usuarios.

En otro aspecto es que los operadores de Telefonía Publica Básica Conmutada Local por su parte comenzaron a ofrecer planes tarifarios segmentados por grupos de usuario o paquetes de servicios novedosos, lo cual se hizo con una modificación en el esquema Tarifario tradicional cambiando el impulso a minuto como lo hacen los operadores de telefonía móvil pero a unos precios por minutos más bajos, que han permitido a los usuarios del servicio de TPBCL escoger el plan que más les convenga, el crecimiento del 17% de los ingresos derivados por la venta de servicio de Telefonía fija (TPBCL), ha sido el más alto en los últimos años, manteniendo una participación equivalente al 29% del mercado.

En cuanto al entorno Económico nacional el sector de la Industria de las Comunicaciones creció en un 9.95% en el PIB, según informe del DANE elaborado en el segundo trimestre del 2006.

La Telefonía Publica Conmutada Local – TPBCL – mantiene una tendencia estable en América Latina, presentando leves incrementos o disminuciones en la penetración de este servicio. Colombia no se queda atrás a esta tendencia según cifras reportadas por los operadores de TPBCL a la Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, al finalizar el tercer trimestre del 2006, se reporto un incremento del 1.4% de líneas telefónicas en servicio con respecto al primer trimestre del mismo año, permaneciendo prácticamente igual al año 2005.

Como ya se explico anteriormente para el año 2006 se hace un cambio radical en la formula de Tarificación del bien o servicio de Telefonía Publica Básica conmutada







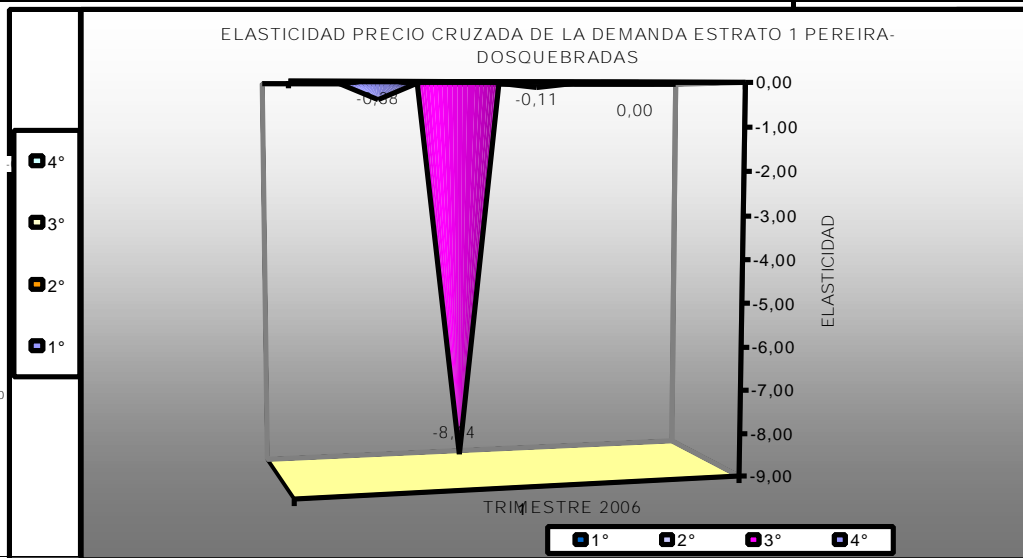
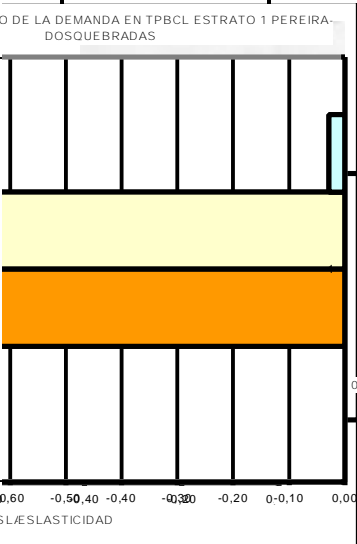
Local, Decretado por el ministerio de Comunicaciones donde se pasa de una tasación de Impulsos que equivalían al 2.56 minutos a minutos compuestos por 60 segundos para se mas ecuánimes con respecto a la telefonía móvil o celular.

Para el año 2006 se hace el análisis correspondiente para cada trimestre también con valores totales facturados tanto para Telefonía Publica Conmutada Local como para Telefonía Móvil o Celular.



# PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA ESTRATO 1 MUNICIPIOS DE PEREIRA – S

TELEFONIA FIJA O TPBCL				DE CELULAR A FIJO Y FIJO A CELULAR				ELASTICIDAD		
CANTIDAD MINUTOS CONSUMIDO	Y (Px)			Y (Qy)	Y (Py)			Elasticidad Precio de la Demanda en TPBCL	ELASTICIDAD CRUZADA TPBCL VS CELULAR	TIPOS DE ELASTICIDAD ES
	V/R TOTAL FACT.	% QX	% PX	MINUTOS CELULAR	V/R TOTAL FACTURADO	% QY	% PY			
07.214	\$ 596.810.107,97	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	1988616	\$ 252.554.283,74	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	
58.546	\$ 467.513.677,91	0,81	0,78	5684623	\$ 721.947.118,71	2,86	2,86	-0,73	-0,11	Inelastico-Complementario
29.570	\$ 525.443.162,46	1,13	1,12	5615619	\$ 713.183.672,72	0,99	0,99	-0,95	-8,64	Inelastico-Complementarios
64.939	\$ 596.810.107,97	0,99	1,14	5564791	\$ 706.728.477,03	0,99	0,99	-0,03	-0,38	Inelastico-Complementario









## ANÁLISIS CON RESPECTO A LA ELASTICIDAD DEL ESTRATO 1 MUNICIPIO DE PEREIRA – DOSQUEBRADAS AÑO 2006 NUEVO PERIODO REGULADO.

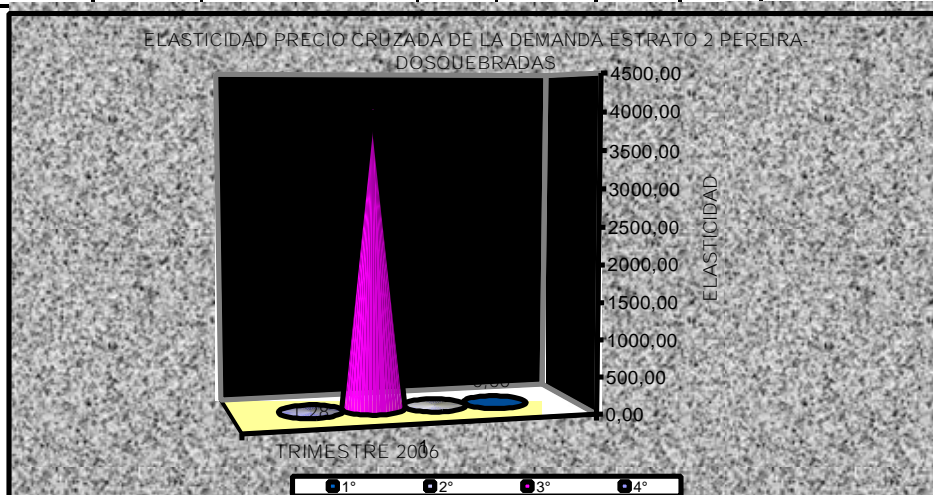
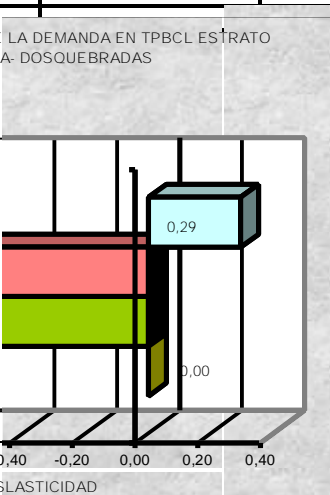
En el gráfico anterior se puede constatar que desde el año 2006 se tiene una tendencia inelástica para el estrato 1 de las ciudades de Pereira y Dosquebradas con unas variaciones que van desde -0.03 hasta el -0.95 las cuales no superan la unidad. En cuanto a la elasticidad cruzada se puede observar que tiene como resultado en los cuatro trimestres se convierte en bien Complementario, por que ya existen operadores nuevos en Telefonía Móvil o por medio de redes de datos.

Lo que nos indica que el servicio de Telefonía Publica Básica conmutada Local es un bien Complementario para este estrato en las ciudades de Pereira y Dosquebradas



# PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA ESTRATO 2 MUNICIPIOS DE PEREIRA –

TELEFONIA FIJA O TPBCL				DE CELULAR A FIJO Y FIJO A CELULAR				ELASTICIDAD		
C S DO	Y (Px)			Y (Qy)	Y (Py)			Elasticidad Precio de la Demanda en TPBCL	ELASTICIDAD CRUZADA TPBCL VS CELULAR	TIPOS DE ELASTICIDADES
	V/R TOTAL FACT.	% QX	% PX	MINUTOS CELULAR	V/R TOTAL FACTURADO	% QY	% PY			
3.385	\$ 2.583.669.340,18	#iDIV/0!	#iDIV/0!	21619756	\$ 2.745.708.969,80	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	
5.061	\$ 2.202.100.909,59	0,89	0,85	20561013	\$ 2.611.248.621,50	0,95	0,95	-0,79	2,80	Inelastico-Sucedaneos
5.313	\$ 2.329.265.871,89	1,05	1,06	20561218	\$ 2.611.274.658,32	1,00	1,00	-0,73	4021,61	Inelastico-Sucedaneos
1.639	\$ 2.246.736.066,18	1,00	0,96	20734417	\$ 2.633.271.008,47	1,01	1,01	0,29	1,28	Inelastico-Sucedaneos









## ANÁLISIS CON RESPECTO A LA ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA DEL ESTRATO 2 MUNICIPIO DE PEREIRA – DOSQUEBRADAS AÑO 2006 NUEVO PERIODO REGULADO.

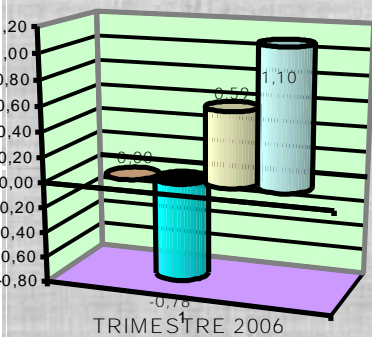
Según el gráfico anterior se puede constatar que en el año 2006 se tiene una tendencia inelástica para el estrato 2 de las ciudades de Pereira y Dosquebradas ya que es menor a la Unidad con valores que están entre 0.29 hasta el  $-0.79$ , pues en estos Trimestres el incremento en los precios se mantuvo estable, lo mismo para las cantidades demandadas por impulsación, en este periodo ya entraron al mercado de Telefonía bienes o servicios sustitutos o sucedáneos como son la Telefonía WiFi, y por canales de Datos.



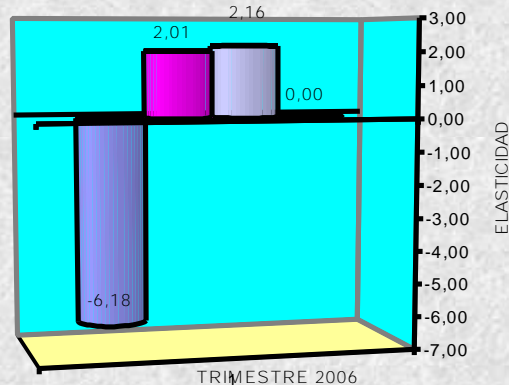
PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA ESTRATO 3 MUNICIPIOS DE PEREIRA –  
S NUEVO PERIODO REGULADO.

TELEFONIA FIJA O TPBCL				DE CELULAR A FIJO Y FIJO A CELULAR				ELASTICIDAD		
VAL TOS UMIDO	Y (Px)			Y (Qy)	Y (Py)			Elasticidad Precio de la Demanda en TPBCL	ELASTICIDAD CRUZADA TPBCL VS CELULAR	TIPOS DE ELASTICIDAD ES
	V/R TOTAL FACT.	% QX	% PX	MINUTOS CELULAR	V/R TOTAL FACTURADO	% QY	% PY			
303.109	\$ 3.543.898.959,84	#iDIV/0!	#iDIV/0!	21659795	\$ 2.750.793.955,38	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	
170.632	\$ 3.148.670.712,75	0,96	0,89	20677935	\$ 2.626.097.723,72	0,95	0,95	-0,78	2,16	Inelastico-Sucedaneos
962.233	\$ 3.172.257.970,04	0,99	1,01	20632405	\$ 2.620.315.386,51	1,00	1,00	0,59	2,01	Inelastico-Sucedaneos
668.261	\$ 3.129.320.353,81	1,02	0,99	20582185	\$ 2.613.937.476,39	1,00	1,00	1,10	-6,18	Elastico-Complementario

PRECIO DE LA DEMANDA EN TPBCL ESTRATO 3 PEREIRA-  
DOSQUEBRADAS



ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA ESTRATO 3 PEREIRA-  
DOSQUEBRADAS





## ANÁLISIS CON RESPECTO A LA ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA DEL ESTRATO 3 MUNICIPIO DE PEREIRA – DOSQUEBRADAS AÑO 2006 NUEVO PERIODO REGULADO.





En este estrato se observa una amplia tendencia constante a la demanda inelástica, en los tres trimestres iniciales del año 2006, siendo siempre inferior a la unidad. A pesar de que los bienes sustitutos que se encuentran en el mercado la población prefirió el consumo de telefonía fija.

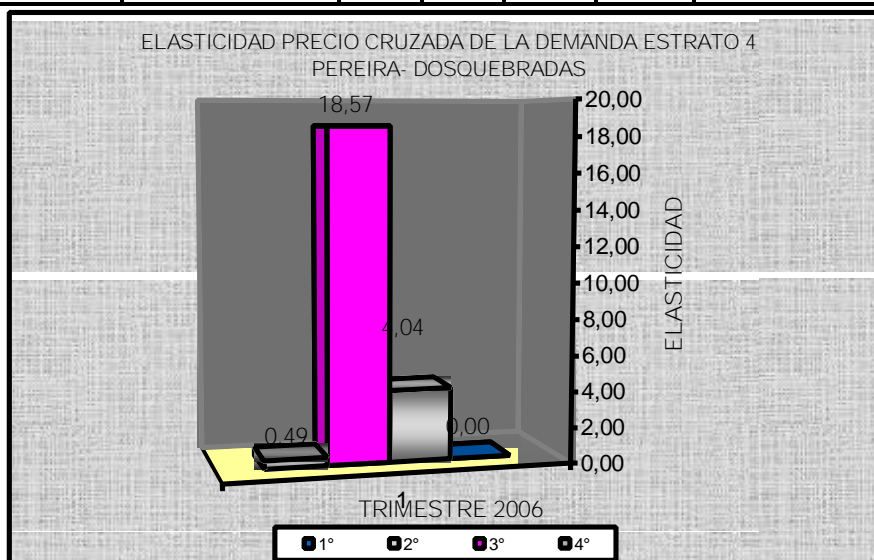
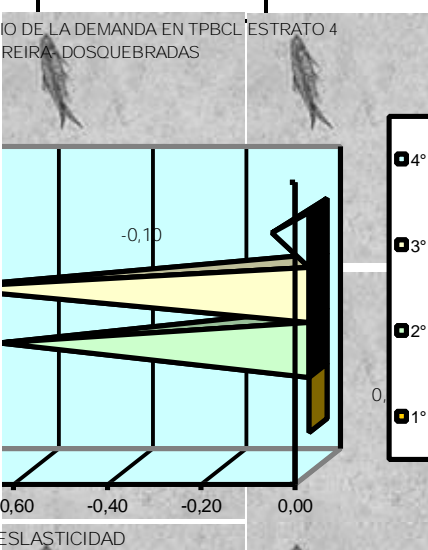
En el cuarto trimestre de 2006 es elástica ya que es proporcional (disminución de precios, Aumento de las cantidades demandadas), para la telefonía Móvil en este caso se conservan estables las cantidades demandadas de Celular a fijo y fijo a Celular.

Si observamos en los tres primeros trimestres del 2006 la telefonía Pública Básica para el estrato 3 de Pereira es un bien Sucedáneo o sustituto a la telefonía Móvil y viceversa. Para el cuarto trimestre la Telefonía Fija es un bien o servicio que se considerado Complementario de la telefonía Móvil.



# PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA ESTRATO 4 MUNICIPIOS DE PEREIRA – S AÑO 2006

LEFONIA FIJA O TPBCL				DE CELULAR A FIJO Y FIJO A CELULAR				ELASTICIDAD		
S DO	Y (Px)			Y (Oy)	Y (Py)			Elasticidad Precio de la Demanda en TPBCL	ELASTICIDAD CRUZADA TPBCL VS CELULAR	TIPOS DE ELASTICIDADES
	V/R TOTAL FACT.	% OX	% PX	MINUTOS CELULAR	V/R TOTAL FACTURADO	% QY	% PY			
2.270	\$ 2.052.349.663,06	#iDIV/0!	#iDIV/0!	11159410	\$ 1.417.245.034,68	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	
2.198	\$ 1.639.728.060,75	0,85	0,80	10688093	\$ 1.357.387.798,53	0,96	0,96	-0,68	4,04	Inelastico-Sucedaneo
2.146	\$ 1.907.192.714,52	1,14	1,16	10753196	\$ 1.365.655.886,03	1,01	1,01	-0,81	18,57	Inelastico-Sucedaneo
2.266	\$ 1.635.042.294,79	1,00	0,86	10392292	\$ 1.319.821.143,04	0,97	0,97	-0,10	0,49	Inelastico-Sucedaneo













ANÁLISIS CON RESPECTO A LA ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA DEL ESTRATO 4 MUNICIPIO DE PEREIRA – DOSQUEBRADAS AÑO 2006 NUEVO PERIODO REGULADO.

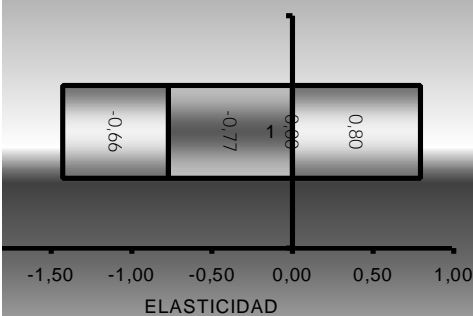
Entre los cuatro trimestres del año 2006, ante los incrementos en el precio se observa la sensibilidad de la demanda, de igual manera la Telefónica Pública Básica local ofrecida a los usuarios ocupa un primer lugar dentro del mercado de Telecomunicaciones, por lo tanto podemos observar que la elasticidad es inelástica con valores entre el  $-0.10$  hasta el  $-0.81$ , pero en cambio si se nota que existen bienes Sucedáneos o sustitutos para la telefonía Pública Básica Conmutada local para el estrato 4.



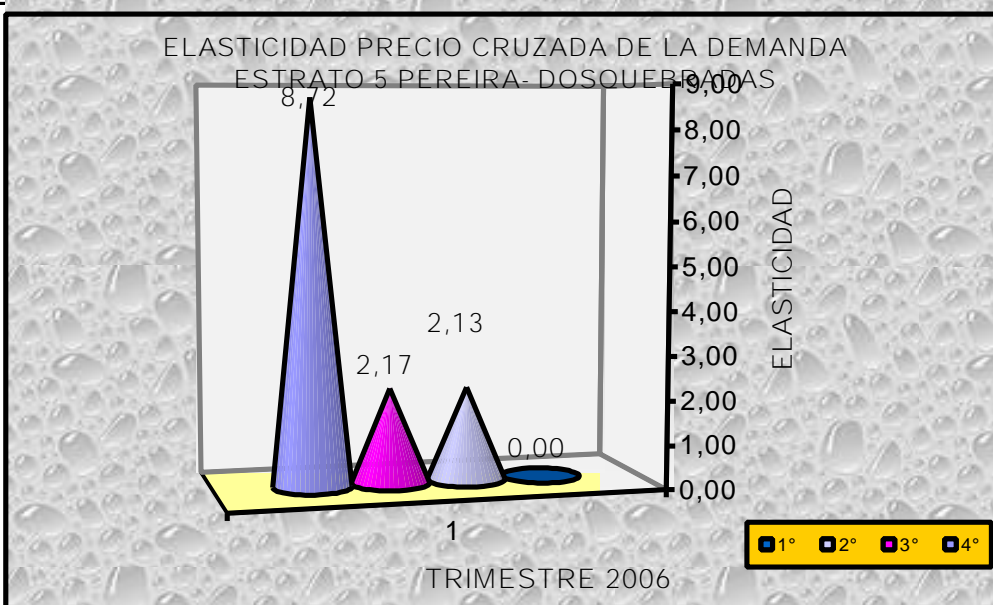
# TRATO 5 MUNICIPIOS DE PEREIRA – DOSQUEBRADAS

TELEFONIA FIJA O TPBCL				DE CELULAR A FIJO Y FIJO A CELULAR				ELASTICIDAD		
TOTAL UTOS SUMIDO	Y (Px)			Y (Qy)	Y (Py)			Elasticidad Precio de la Demanda en TPBCL	ELASTICIDAD CRUZADA TPBCL VS CELULAR	TIPOS DE ELASTICIDADE S
	V/R TOTAL FACT.	% QX	% PX	MINUTOS CELULAR	V/R TOTAL FACTURADO	% QY	% PY			
005.203	\$ 1.151.314.836,48	#iDIV/0!	#iDIV/0!	4889118	\$ 620.917.968,78	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	
877.947	\$ 1.054.819.291,33	0,98	0,92	4727831	\$ 600.434.524,52	0,97	0,97	-0,77	2,13	Inelastico-Sucedaneos
188.049	\$ 1.089.435.517,58	1,03	1,03	4773155	\$ 606.190.723,98	1,01	1,01	-0,66	2,17	Inelastico-Sucedaneos
712.045	\$ 1.044.130.033,41	1,08	0,96	4788888	\$ 600.588.833,33	1,00	1,00	0,00	0,00	Inelastico-Sucedaneos

PRECIO DE LA DEMANDA ESTRATO 5  
IRA-DOSQUEBRADAS



ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA  
ESTRATO 5 PEREIRA- DOSQUEBRADAS





## ANÁLISIS CON RESPECTO A LA ELASTICIDAD DEL ESTRATO 5 MUNICIPIO DE PEREIRA – DOSQUEBRADAS AÑO 2006 NUEVO PERIODO REGULADO.





En el año 2006 se puede observar que es inelástica para el estrato 5 y/o medio alto de las ciudades de Pereira y Dosquebradas, el mercado ya ha sido abordado plenamente por el servicio de operadores de telefonía móvil, pero los usuarios siguen prefiriendo la Telefonía Publica Básica Conmutada Local .

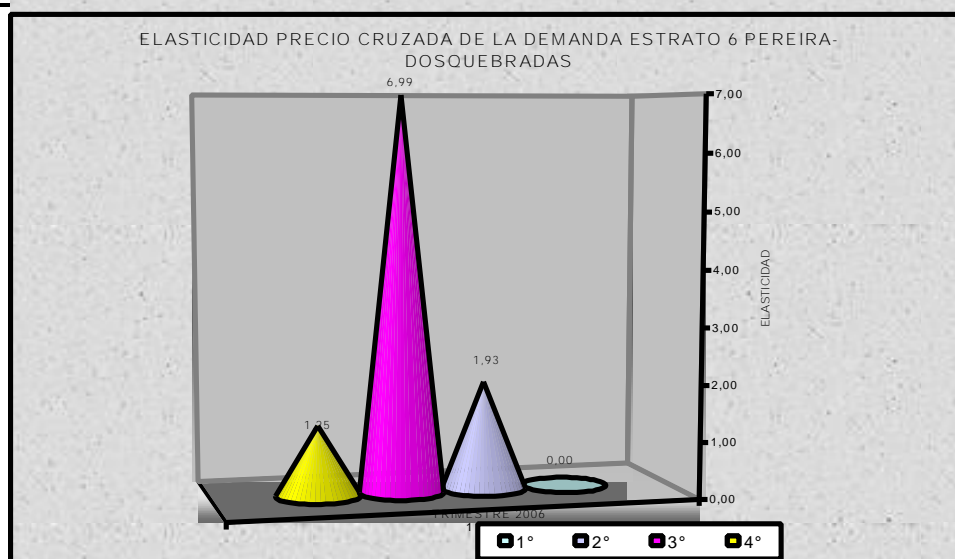
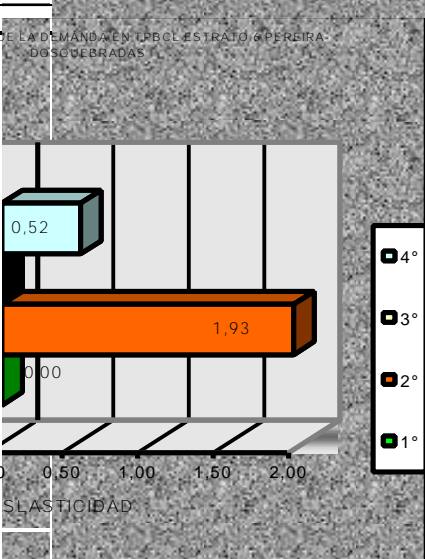
Se nota la presencia de los bienes Sucedáneos o Sustitos y se hacen notar, puesto que los aumentos en los precios provocan una pequeña disminución en la cantidad demandada para la telefonía publica conmutada local como para la telefonía móvil.

En el año 2006 la demanda es inelástica, el aumento en los precios provoca un aumento en la demanda los operadores ofrecen servicios similares, los consumidores encuentran en el mercado una gama opciones que de alguna manera pueden suplir sus necesidades.



## TRATO 6 MUNICIPIOS DE PEREIRA – DOSQUEBRADAS

TELEFONIA FIJA O TPBCL				DE CELULAR A FIJO Y FIJO A CELULAR				ELASTICIDAD		
AL OS MIDO	Y (Px)			Y (Qy)	Y (Py)			Elasticidad Precio de la Demanda en TPBCL	ELASTICIDAD CRUZADA TPBCL VS CELULAR	TIPOS DE ELASTICIDAD ES
	V/R TOTAL FACT.	% QX	% PX	MINUTOS CELULAR	V/R TOTAL FACTURADO	% QY	% PY			
9.759	\$ 848.712.601,04	#iDIV/0!	#iDIV/0!	3.466.822	\$ 440.286.454,03	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	
1.611	\$ 759.353.545,58	0,93	0,89	3.313.022	\$ 420.753.807,63	0,96	0,96	-0,73	1,93	inelastico-Sucedaneos
4.192	\$ 826.152.239,58	1,07	1,09	3.341.278	\$ 424.342.305,55	1,01	1,01	-0,74	6,99	inelastico-Sucedaneos
5.544	\$ 753.253.742,48	1,13	0,91	2.475.573	\$ 441.307.710,22	1,04	1,04	0,53	1,25	inelastico-Sucedaneos









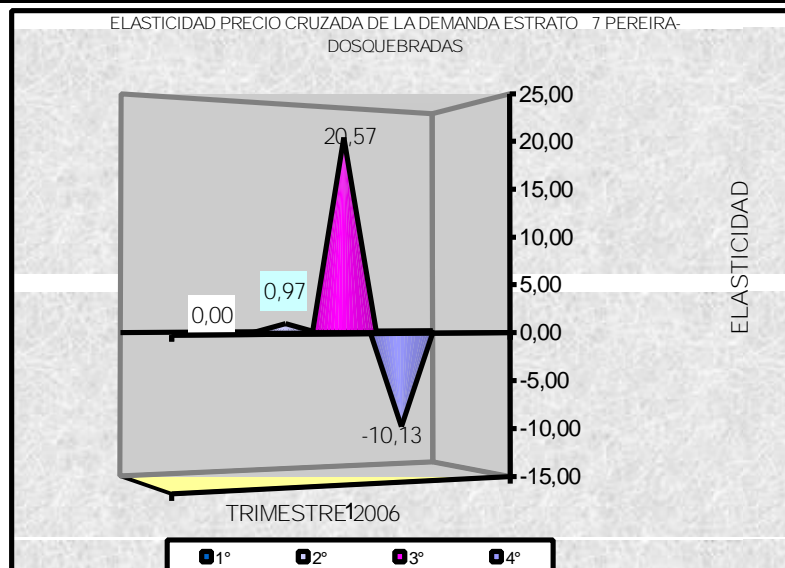
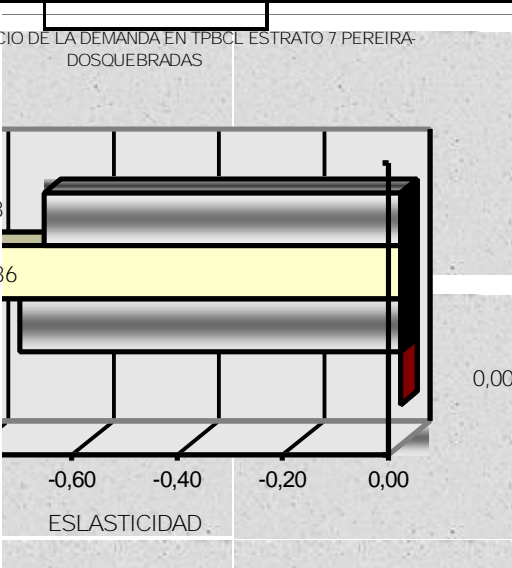
## ANÁLISIS CON RESPECTO A LA ELASTICIDAD DEL ESTRATO 6 MUNICIPIO DE PEREIRA – DOSQUEBRADAS AÑO 2006 NUEVO PERIODO REGULADO.

Para el estrato 6 en los municipios de Pereira y Dosquebradas se puede observar que en los cuatro trimestres se conserva la in elasticidad entre los valores 0.52 hasta  $-0.74$  en telefonía fija y es Inelástica por que es menor que el 1; esto se explica por las variaciones en los precios que se presentaron debido al auge de los bienes sucedáneos o Sustitutos, los cuales provocaron una variación en la cantidad demanda del bien ya que se esta posicionando en el mercado los nuevos operadores de telefonía móvil, esto indica que es un bien poco sensible a la disminución o incremento del precio dado que igual los consumidores continúan demandado este servicio en el mercado por lo tanto se analiza como un bien inelástico.



## ESTRATO 7 MUNICIPIOS DE PEREIRA - DOSQUEBRADAS

TELEFONIA FIJA O TPBCL				DE CELULAR A FIJO Y FIJO A CELULAR				ELASTICIDAD		
CANTIDAD	Y (Px)			Y (Qy)	Y (Py)			Elasticidad Precio de la Demanda en TPBCL	ELASTICIDAD CRUZADA TPBCL VS CELULAR	TIPOS DE ELASTICIDADES
	V/R TOTAL FACT.	% QX	% PX	MINUTOS CELULAR	V/R TOTAL FACTURADO	% QY	% PY			
10.767	\$ 4.115.917.832,83	#DIV/0!	#DIV/0!	16.366.677	\$ 2.078.568.024,01	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
17.145	\$ 3.855.839.605,93	0,96	0,94	15.546.835	\$ 1.974.448.053,45	0,95	0,95	-0,72	0,97	Inelastico-Sucedaneos
17.714	\$ 4.030.036.315,41	1,04	1,05	15.574.848	\$ 1.978.005.743,57	1,00	1,00	-0,86	20,57	Inelastico-Sucedaneos
13.056	\$ 4.227.976.073,19	1,06	1,05	15.526.162	\$ 1.971.822.542,35	1,00	1,00	-0,68	-10,13	Inelastico-Complementarios









## ANÁLISIS CON RESPECTO A LA ELASTICIDAD DEL ESTRATO 7 MUNICIPIO DE PEREIRA – DOSQUEBRADAS AÑO 2006 NUEVO PERIODO REGULADO.

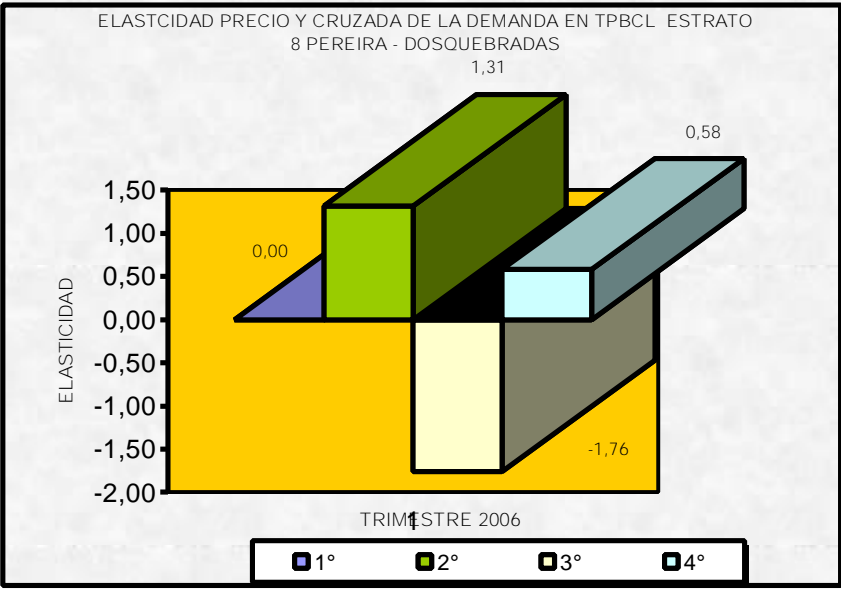
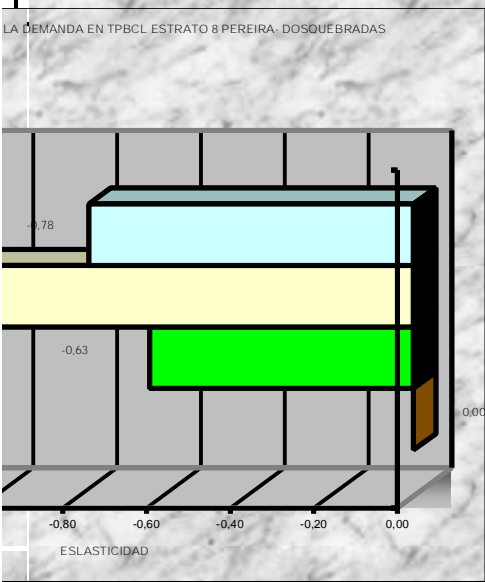
Podemos observar que en el 2006 en el estrato 7 de los Municipios de Pereira y Dosquebradas el servicio de telefonía fija es Inelástica por que esta por debajo del 1 entre el  $-0.72$  hasta  $-0.86$  esto es dado a pesar de las variaciones en los precios y en la oferta de bienes Sucedáneos, los consumidores se mostraron poco sensibles ya que no se observa un aumento considerable en las cantidades demandadas del servicio, esto indica que a pesar de que se están brindando servicios adicionales por telefonía móvil, la telefonía fija sigue siendo un bien Sustituto.

En los tres primeros trimestres 2006 con respecto a la Elasticidad Precio Cruzada se presenta Como un bien sustituto, dado que los consumidores tienen preferencia por la Telefonía Publica Básica conmutada Local y se analiza como Complementario en el cuarto trimestre para el estrato 7 o Industrial Comercial



ESTRATO 8 MUNICIPIOS DE PEREIRA – DOSQUEBRADAS

FONIA FIJA O TPBCL				DE CELULAR A FIJO Y FIJO A CELULAR				ELASTICIDAD		
Y (Px)				Y (Qy)	Y (Py)			Elasticidad Precio de la Demanda en TPBCL	ELASTICIDAD CRUZADA TPBCL VS CELULAR	TIPOS DE ELASTICIDADES
V/R TOTAL FACT.		% QX	% PX	MINUTOS CELULAR	V/R TOTAL FACTURADO	% QY	% PY			
88	\$ 255.091.892,80	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	1066812	\$ 135.485.088,73	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	
04	\$ 221.117.183,90	0,95	0,87	988225	\$ 125.504.524,18	0,93	0,93	-0,63	1,31	Inelastico-Sucedaneos
34	\$ 234.985.300,39	1,11	1,06	942230	\$ 119.663.166,36	0,95	0,95	-1,39	-1,76	Inelastico.Complementarios
20	\$ 305.639.083,17	1,22	1,30	1234121	\$ 156.733.429,34	1,31	1,31	-0,78	0,58	Inelastico-Sucedaneos





## ANÁLISIS CON RESPECTO A LA ELASTICIDAD DEL ESTRATO 8 MUNICIPIO DE PEREIRA – DOSQUEBRADAS AÑO 2006 NUEVO PERIODO REGULADO.

Desde los primer hasta el cuarto trimestre del año 2006 la demanda es Inelástica por que es menor a 1 y oscila entre valores desde  $-0.63$  hasta  $-1.39$ ; en el mercado los precios de los bienes sustitutos comenzaron a competir con la telefonía fija, provocando variaciones poco representativas para el estrato 8 de las Ciudades de Pereira y Dosquebradas sobre las cantidades demandadas en la telefonía fija, pues la comunicación de fijo a celular y de celular a fijo se ha ido normalizando encontrando tarifas más acordes para el nivel de ingreso de este estrato Oficial.





Se observa en la elasticidad Precio Cruzada de la demanda que en los dos primeros trimestres se encuentran otros servicios sustitutos o sucedáneos , lo mismo ocurre para el cuarto trimestre.

También se observa que en el tercer trimestre, la demanda se reciente en el consumo de telefonía fija encontrando los usuarios otros bienes complementarios dado que por posibles cambios en los precios de este servicio opten los usuarios por la comunicación móvil. Como complemento de la Telefonía Publica  
Conmutada Local

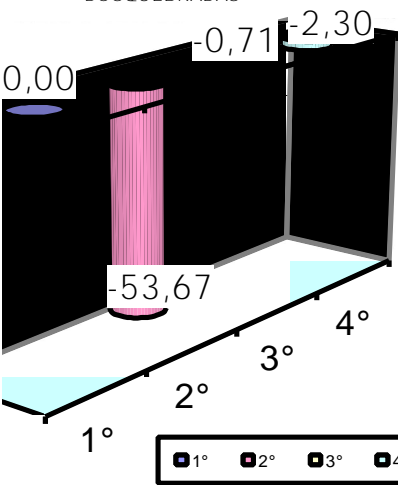


# PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA ESTRATO 9 MUNICIPIOS DE PEREIRA -

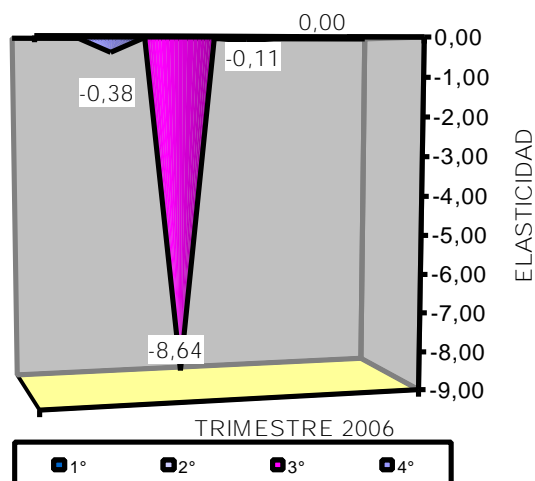
S

TELEFONIA FIJA O TPBCL				DE CELULAR A FIJO Y FIJO A CELULAR				ELASTICIDAD		
TOTAL MINUTOS SUMIDO	Y (Px)			Y (Qy)	Y (Py)			Elasticidad Precio de la Demanda en TPBCL	ELASTICIDAD CRUZADA TPBCL VS CELULAR	TIPOS DE ELASTICIDADES
	V/R TOTAL FACT.	% QX	% PX	MINUTOS CELULAR	V/R TOTAL FACTURADO	% QY	% PY			
220.194	\$ 23.251.916,03	#iDIV/0!	#iDIV/0!	283.341	\$ 35.984.289,84	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	
1.450.733	\$ 467.753.859,67	52,00	20,12	312.771	\$ 39.721.896,76	1,10	1,10	-53,67	491,04	Inelastico-Sucedaneos
4.006.832	\$ 244.484.538,79	0,35	0,52	306.398	\$ 38.912.525,97	0,98	0,98	-0,71	31,90	Inelastico-Sucedaneos
1.788.781	\$ 197.057.081,97	0,45	0,81	198.767	\$ 25.243.441,31	0,65	0,65	-2,30	1,58	Inelastico-Sucedaneos

PRECIO DE LA DEMANDA EN TPBCL ESTRATO 9 PEREIRA- DOSQUEBRADAS



ELASTICIDAD PRECIO CRUZADA DE LA DEMANDA ESTRATO 1 'PEREIRA- DOSQUEBRADAS





ANÁLISIS CON RESPECTO A LA ELASTICIDAD DEL ESTRATO 9  
MUNICIPIO DE PEREIRA – DOSQUEBRADAS AÑO 2006 NUEVO PERIODO  
REGULADO.

En el año 2006 la demanda es Inelástica por que es inferior a 1 y se encuentran entre los valores de 0.71 al -53.67, en el mercado los precios de los bienes sustitutos o Sucedáneos comenzaron a competir con la telefonía fija, provocando variaciones en las cantidades demandadas en la telefonía fija; pues la comunicación de fijo a celular y de celular a fijo se ha convertido mucho más asequible por precios, y por ser un estrato Rural la necesidad de comunicación hace optar al usuario por otros bienes o servicios.



### 3.4 Tendencia de las Elasticidades en Telefonía Pública Básica Conmutada Local en Los municipios de Pereira y Dosquebradas en el Nuevo Periodo Regulado año 2006

El Nuevo Periodo Regulado para el año 2006 tiene un comportamiento de elasticidades por trimestres donde se arrojan los siguientes comportamientos para las elasticidades:

En el primer trimestre no se arrojan resultados debido a que es el periodo base. En el segundo trimestre se puede observar que es inelástica-Sucedánea desde el estrato uno hasta el nueve.

En el tercer trimestre se analiza como Inelástica- Complementaria en los estratos uno y ocho, Inelástica-Sucedánea en los estratos dos, tres, cuatro, cinco, seis, siete y nueve.

En el cuarto trimestre del 2006 se observa que se comporta como Inelástica- Complementaria en el estrato uno y siete, Inelástica-Sucedánea o sustituta en los estratos dos, cuatro, cinco, seis, ocho, nueve, Elástica-Complementaria en el estrato tres.

Por lo tanto se puede observar que de los 27 análisis realizados en el periodo 2006 es Inelástica el 96,29% y Elástica el 3.70%, es Complementaria en un 22,22% y Sucedánea en un 77,77%



## ANEXO . Formato Definitivo aplicado en el Municipio de Pereira

Encuesta sobre Trabajo de Investigación Elasticidad Precio Cruzada de la Demanda en TPBCL.

(TELEFONICA PUBLICA BASICA CONMUTADA LOCAL).

1. Diga por favor su estratificación :  
Estrato 1\_\_\_\_ Estrato 2\_\_\_\_ Estrato 3\_\_\_\_ Estrato 4\_\_\_\_ Estrato 5\_\_\_\_ Estrato 6\_\_\_\_ -7.Industrial\_\_\_\_ a.  
Comercial \_\_\_\_ b. -8 Otros: Oficial \_\_\_\_ a. Rural \_\_\_\_ b. inalámbrica \_\_\_\_ c.
2. Propiedad del inmueble: Propietario \_\_\_\_ a. Arrendatario \_\_\_\_ b. Otro \_\_\_\_ c.
3. Ocupación del propietario de la línea Telefónica:  
a. Independiente trabaja en el Hogar \_\_\_\_ b. Independiente trabaja fuera del Hogar \_\_\_\_ c. Empleado \_\_\_\_  
d. Negocio o Microempresa \_\_\_\_ e. Ama de Casa \_\_\_\_ f. Estudiante \_\_\_\_ g. Desempleado \_\_\_\_ h. Otro \_\_\_\_
4. Nivel Educativo:  
a. Primaria Incompleta \_\_\_\_ b. Primaria Completa \_\_\_\_ c. Secundaria Incompleta \_\_\_\_ d. Secundaria Completa \_\_\_\_  
e. Técnico Completo \_\_\_\_ f. Técnico incompleto \_\_\_\_ g. Universidad Incompleta \_\_\_\_  
h. Universidad completa \_\_\_\_ i. Postgrado /Especialización \_\_\_\_.
5. Quién paga en su hogar la factura del servicio telefónico?  
a. El jefe del Hogar \_\_\_\_ b. Entre los miembros del hogar que trabajan \_\_\_\_  
c. Se distribuye la cuenta según el consumo \_\_\_\_ d. Otra persona \_\_\_\_
6. Utiliza Otros medios para realizar llamadas locales.  
a. Teléfono Celular \_\_\_\_ b. Teléfono Público \_\_\_\_ c. Tarjeta Prepago \_\_\_\_ d. Otro medio \_\_\_\_ e. Ningún medio \_\_\_\_
7. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo?  
a. Colocan Candado al aparato \_\_\_\_ b. Usan el teléfono sólo para realizar llamadas especiales( larga Distancia Nacional o Internacional ) \_\_\_\_ c. Utilizan el Código Secreto para salida de llamadas \_\_\_\_ d. Restringen el número de llamadas al día \_\_\_\_ e. Usan Teléfono Monedero en el hogar \_\_\_\_ f. Hacen llamadas desde el teléfono público \_\_\_\_ g. No hace ningún control \_\_\_\_
8. En su opinión cómo calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad?  
a. Alto \_\_\_\_ b. Justo \_\_\_\_ c. Bajo \_\_\_\_
9. Por que considera alto el servicio telefónico?  
a. El consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso \_\_\_\_ b. El Cargo fijo es muy alto \_\_\_\_  
c. Falta Claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso o minuto \_\_\_\_ d. Los costos adicionales ( iva, Impuestos....) \_\_\_\_ e. No cobran lo real / llegan llamadas no realizadas \_\_\_\_ f. Todas las Anteriores \_\_\_\_
10. Por que considera Justos y Bajos el servicio Telefónico?  
a. El recibo llega por el consumo real \_\_\_\_ b. Económico / El valor se ajusta al presupuesto \_\_\_\_  
c: No responde. \_\_\_\_ d. Todas las anteriores \_\_\_\_
11. Como considera el Actual sistema Tarifario:  
a. Bueno \_\_\_\_ b. Regular \_\_\_\_ c. Malo \_\_\_\_
12. Como Usuario de TPBCL, que servicio adicional solicitaría implementar?  
a. Información automática de su saldo al momento de marcar. \_\_\_\_ b. Ampliar la red de Cobertura de servicios de Telecomunicaciones a los estratos 1, 2, 3 \_\_\_\_ c. Otro \_\_\_\_ d. Ninguna de las anteriores. \_\_\_\_



ANEXO. Formato de Encuesta Para Sondeo sobre Trabajo de Investigación Elasticidad precios Cruzada de la Demanda en TPBCL. Aplicada en el Municipio de Dosquebradas.

1. ocupación del propietario de la línea Telefónica:

a. Independiente trabaja en el Hogar \_\_\_\_ b. Independiente trabaja fuera del Hogar \_\_\_\_ c. Empleado \_\_\_\_ d. Negocio o Microempresa \_\_\_\_ e. Ama de Casa \_\_\_\_ f. Estudiante \_\_\_\_ g. Desempleado \_\_\_\_ h. Otro \_\_\_\_

2. Nivel Educativo:

a. Primaria Incompleta \_\_\_\_ b. Primaria Completa \_\_\_\_ c. Secundaria Incompleta \_\_\_\_ d. Secundaria Completa \_\_\_\_ e. Técnico Tecnológico Completo \_\_\_\_ f. Técnico Tecnológico Incompleto \_\_\_\_ g. Universidad Incompleta \_\_\_\_ h. Universidad Incompleta i. Postgrado /Especialización \_\_\_\_

3. Pregunta Anulada.

4. Otros medios utilizados para realizar llamadas locales

Además del teléfono fijo qué otros medios utilizan los miembros de hogar para realizar llamadas locales? a. Teléfono Celular \_\_\_\_ b. Teléfono Público \_\_\_\_ c. Teléfono de tarjeta \_\_\_\_ d. Otro medio \_\_\_\_ e. Ningún medio \_\_\_\_

5. En su hogar tiene establecidos controles para el uso del teléfono fijo?

a. Colocan Candado al aparato \_\_\_\_ b. Una persona del hogar controla el tiempo de las llamadas \_\_\_\_ c. Usan el teléfono sólo para realizar llamadas especiales \_\_\_\_ d. No realizan llamadas a Celular \_\_\_\_ e. Restringen el número de llamadas al día \_\_\_\_ f. Usan Teléfono Monedero en el hogar \_\_\_\_ g. Hacen la mayor parte de las llamadas desde el teléfono público \_\_\_\_

6. En su opinión cómo calificaría el costo del servicio telefónico local, es decir el correspondiente a llamadas dentro de la ciudad? a. Alto \_\_\_\_ b. Justo \_\_\_\_ c. Bajo.

7. Por que considera alto el servicio telefónico? a. El consumo en el hogar es bajo y el recibo llega costoso / alto ( pocas llamadas / personas en el hogar / solo reciben llamadas / controles)

b. El Cargo fijo es muy alto \_\_\_\_ c. Falta Claridad de lo cobrado, no se sabe el valor del impulso \_\_\_\_ d. Es muy caro / costos el valor del minuto / impulso. e. Los costos adicionales ( iva, Impuestos....) f. El recibo sube día a día \_\_\_\_ g. No cobran lo real / llegan llamadas no realizadas \_\_\_\_

8. Por que considera Justos y Bajos el servicio Telefónico? a. El recibo llega por el consumo real / lo que se utiliza / las llamadas que se realizan \_\_\_\_ b. Económico / El valor se ajusta al presupuesto \_\_\_\_ c. No responde.

9. Quién paga en su hogar la factura del servicio telefónico? a. El jefe del Hogar \_\_\_\_ b. Entre los miembros del hogar que trabajan \_\_\_\_ c. Se distribuye la cuenta según el consumo \_\_\_\_ d. Otra persona \_\_\_\_

10. Diga por favor su estratificación :

a. Estrato 1 \_\_\_\_ b. Estrato 2 \_\_\_\_ c. Estrato 3 \_\_\_\_ d. Estrato 4 \_\_\_\_ e. Estrato 5 \_\_\_\_ f. Estrato 6 \_\_\_\_ g. Industrial \_\_\_\_ h. Comercial \_\_\_\_ i. Oficial \_\_\_\_ j. Rural \_\_\_\_ k. inalámbrica \_\_\_\_



**ANEXO 006**

**TABLA 1- GRUPO 1**

Subgrupo	Departamentos o localidades	Operador Dominante
1.1	Bucaramanga y los municipios conexos: Floridablanca, Girón, Piedescuesta	Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. E.S.P.
	Bogotá D.C. y los municipios conexos: Soacha, Sibate, Chía, Cota, Madrid, Mosquera, Funza, La Calera.	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.
	Cali y los municipios conexos: Yumbo, Jamundí	Empresas Municipales de Cali - EMCALI EICE E.S.P.
	Medellín y los municipios conexos: Barbosa, Bello, Caldas, Carmen de Viboral, Copacabana, Erivigado, Girardota, Guarne, Itagüí, la Ceja, La Estrella, la Unión, Marinilla, Sabaneta, Santuario	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
1.2	Armenia	Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.
	Tuluá	
	Manizales y los municipios conexos: Palestina, Villamaría	Empresa de Telecomunicaciones y Servicios Agregados EMTLSA S.A. E.S.P.
	Pereira y los municipios conexos: Dosquebradas	Telefónica de Pereira S.A. E.S.P.
1.3	Cartagena	Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.
	Santa Marta	