



COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPUBLICA DE COLOMBIA

PERCEPCIÓN CALIDAD TELECOMUNICACIONES 2022



Internet Fijo



Página

Objetivo	4
Ficha Técnica	5
Características generales de la encuesta	7
Caracterización del usuario – Internet fijo	13
Experiencia de usuario	19
Relacionamiento a través de la facturación	30
Relacionamiento a través de las PQRS	34
Relacionamiento a través de la información	37
Calidad percibida	46
Valor percibido del servicio	50
Evaluación lealtad de marcas	52

Objetivo

- Medir las expectativas y la satisfacción de los usuarios de los servicios de comunicaciones en relación con los servicios: Internet Fijo, Internet Móvil, Telefonía Fija, Telefonía Móvil, TV por Suscripción, TV abierta y Radio, para el año 2022.

PERSONA NATURAL O JURÍDICA QUE LA REALIZÓ:

Centro Nacional de Consultoría S.A.

PERSONA NATURAL O JURÍDICA QUE LA ENCOMENDÓ:

Comisión de Regulación de Comunicaciones

FUENTE DE FINANCIACIÓN:

Comisión de Regulación de Comunicaciones

UNIVERSO EN ESTUDIO:

Hombres y mujeres adultos en hogares no institucionalizados de todos los niveles socioeconómicos de la zona urbana de los diecinueve (19) municipios. Son los siguientes: Medellín, Barranquilla, Bogotá, D.C., Cartagena, Manizales, Montería, Villavicencio, Pasto, Cúcuta, Pereira, Bucaramanga, Ibagué, Cali, Leticia, Arauca, San Andrés, Florencia, Yopal, Quibdó.

DISEÑO DE MUESTREO:

El diseño de muestreo es probabilístico y multietápico con selección aleatoria simple de unidades de muestreo. En la primera etapa se seleccionaron manzanas cartográficas dentro de cada municipio en la muestra; luego se seleccionaron hogares dentro de cada manzana cartográfica y finalmente se seleccionó un adulto dentro del hogar a quien se aplicó el cuestionario. El estudio utilizó el Marco Geoestadístico Nacional provisto por el DANE.

TAMAÑO DE MUESTRA:

12.000 casos en total.

Servicio	Muestra propuesta	Encuestas Efectivas
Telefonía móvil	2.499	2.641
Acceso a internet móvil	1.953	2.633
Líneas de telefonía local	976	1.017
Acceso a internet fijo	972	1.713
TV por suscripción	900	2.163
TV abierta	700	1.045
Radiodifusión sonora	700	788
Total	8.700	12.000

MARGEN DE ERROR Y NIVEL DE CONFIANZA:

Margen de error de 1,1% y 95% de confianza para el total de la muestra. Y el margen de error máximo es de 3,5% para los servicios evaluados con un nivel de confianza del 95%.

TEMAS A LOS QUE SE REFIERE:

Percepción de satisfacción de los usuarios en los 19 municipios frente a los siguientes servicios de comunicaciones: internet móvil, telefonía móvil, internet fijo, telefonía fija, televisión por suscripción, televisión abierta y radio

**PREGUNTAS QUE SE
FORMULARON:**

Cada módulo por servicio tiene 56 preguntas



Documento de
Microsoft Word

PERIODO TRABAJO DE CAMPO:

26 de octubre al 27 de diciembre del 2022

DE ENCUESTADORES Y MÉTODO
DE SUPERVISIÓN:

Telefónico:

Supervisores: 16

Encuestadores 535

Presencial:

Supervisores: 23

Encuestadores 118

El método de supervisión fue la monitorización del 10% de los casos

TECNICA DE RECOLECCIÓN:

Encuesta telefónica y presencial en hogares.

Tipo de incentivos

No se emplearon incentivos

Nota. El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.

“Este informe atiende los lineamientos de la norma ISO 20252: 2012”

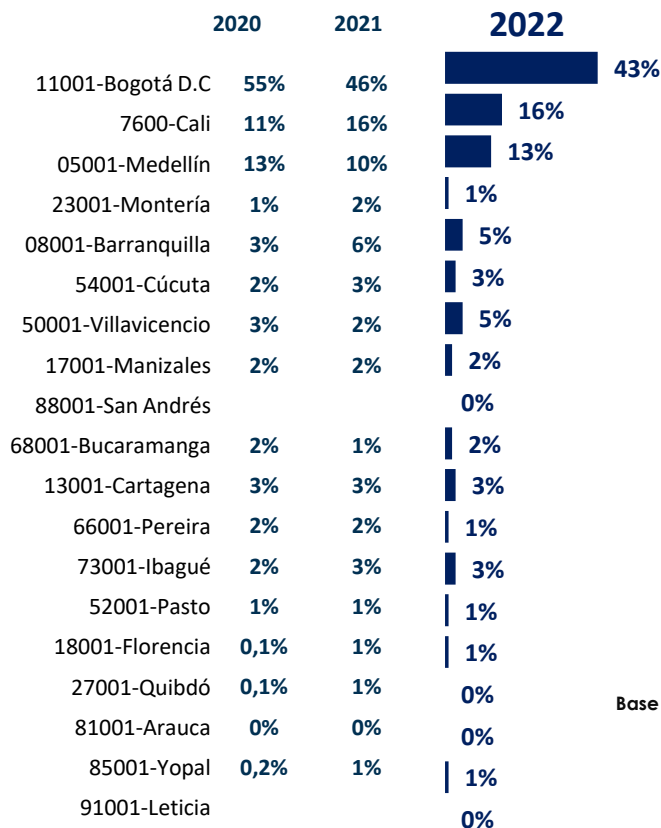
Distribución de la muestra – Sin expandir

	Telefonía móvil	Telefonía fija	Internet móvil	Internet fijo	TV por suscripción	TV abierta	Radio	Total
Bogotá D.C	296	190	451	274	376	87	107	1.781
Cali	139	70	251	223	208	115	115	1.121
Medellín	154	52	187	137	217	125	136	1.008
Montería	294	81	127	84	97	23	11	717
Barranquilla	168	109	167	105	117	35	21	722
Cúcuta	142	73	160	85	91	71	39	661
Villavicencio	145	44	164	180	30	10	5	578
Manizales	175	83	121	96	100	23	12	610
San Andrés	169	9	58	32	153	116	22	559
Bucaramanga	150	96	117	61	90	36	55	605
Cartagena	153	67	115	70	68	44	20	537
Pereira	73	37	158	49	161	58	42	578
Ibagué	101	32	114	88	104	63	65	567
Pasto	163	43	58	60	40	31	20	415
Florencia	77	13	80	51	47	80	60	408
Quibdó	85	6	111	42	124	53	6	427
Arauca	79	1	84	32	58	20	11	285
Yopal	46	9	53	43	50	44	30	275
Leticia	32	2	57	1	32	11	11	146
TOTAL	2.641	1.017	2.633	1.713	2.163	1.045	788	12.000

Características generales de la encuesta:

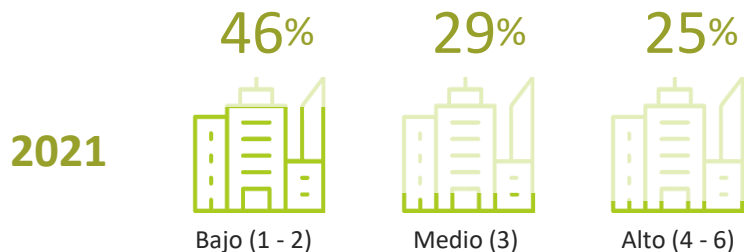
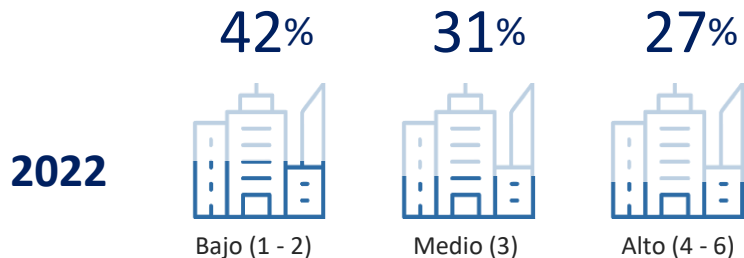
Información demográfica

2. ¿En qué ciudad vive permanentemente?



	2020	2021	2022
Base (Real): Total Encuestados	493	772	1.713
Base (Exp. en miles):	-	656	1.615

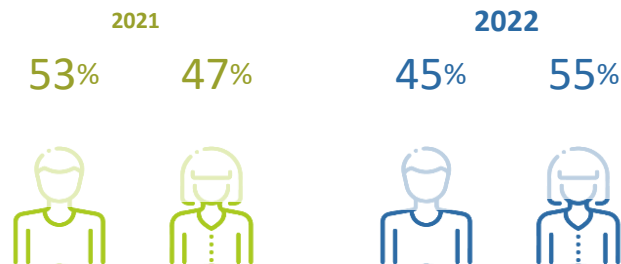
2b. ¿A qué estrato socioeconómico corresponde su hogar según los recibos de los servicios públicos?



3. ¿Podría decirme su edad exacta?



2c. Sexo

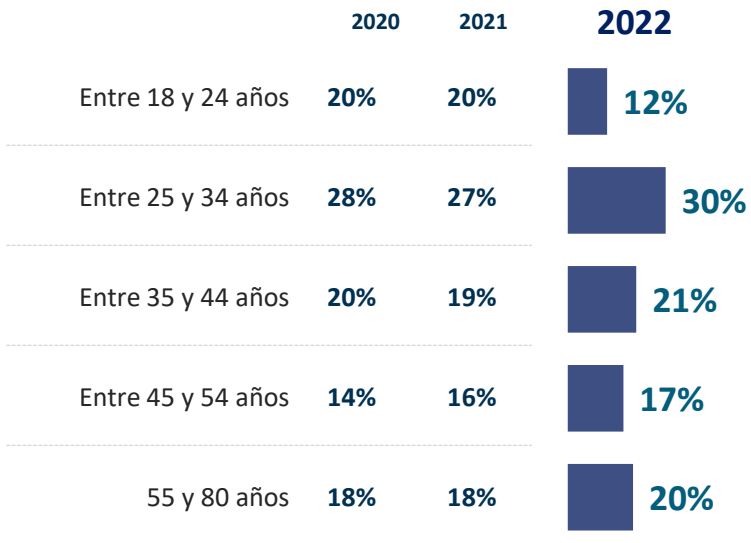


	2021	2022
Base (Real): Total Encuestados	772	1.713
Base (Exp. en miles):	656	1.615

Características generales de la encuesta:

Información demográfica

3ª ¿Podría decirme en cuál rango de edad, en años cumplidos, se encuentra usted?

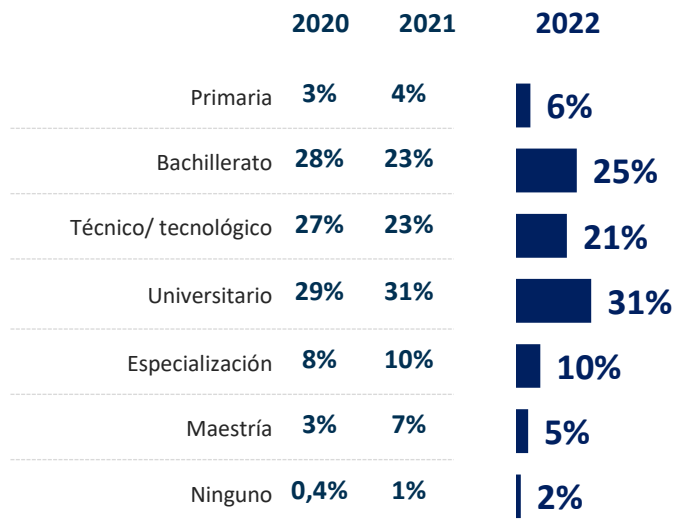


	2020	2021	2022
Base (Real): Total Encuestados	493	772	1.713
Base (Exp. en miles):	-	656	1.615

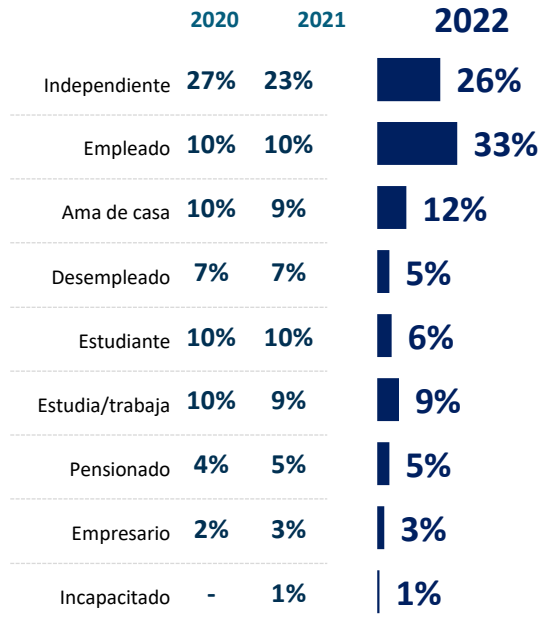
Características generales de la encuesta:

Información demográfica

54. ¿Cuál es el último nivel educativo que curso o se encuentra cursando actualmente?



55. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor su ocupación actual?

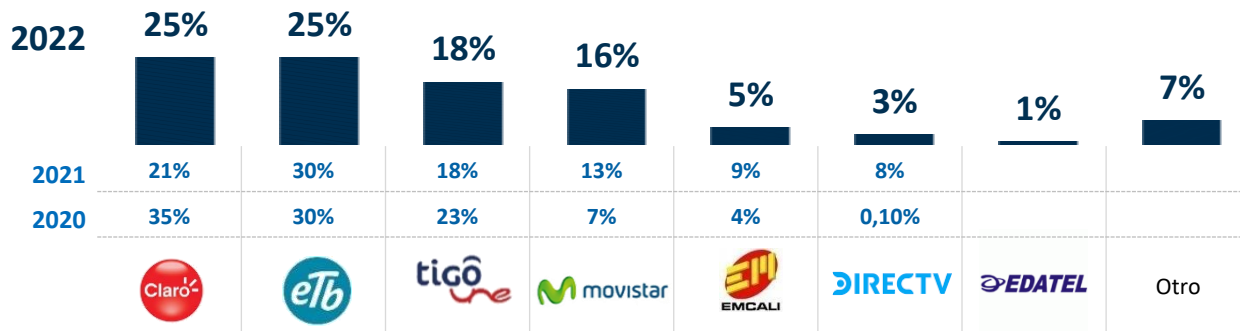


	2020	c2021	2022
Base (Real): Total Encuestados	493	772	1.713
Base (Exp. en miles):	-	656	1.615

Características generales de la encuesta:

Descripción de la muestra

406. Usted me dice que tiene internet fijo en su casa, ¿a qué operador pertenece este servicio?
(RU)



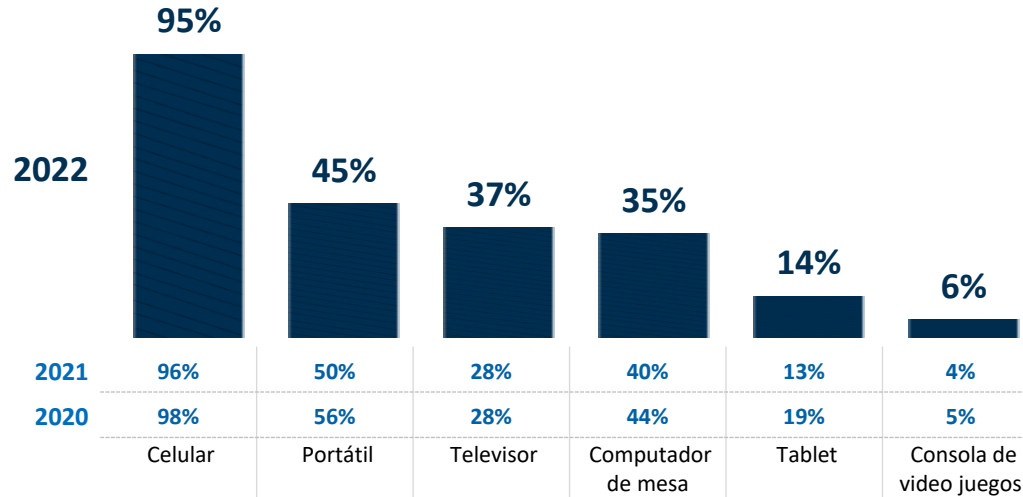
	2020	2021	2022
*Base Aplica Para Los Que En P4 No Contestaron El Cód 02.. (Real)	1.416	1.081	1.713
Base (Exp. en miles):	-	1.036	1.615

Caracterización del usuario – Internet fijo



Uso de Internet fijo

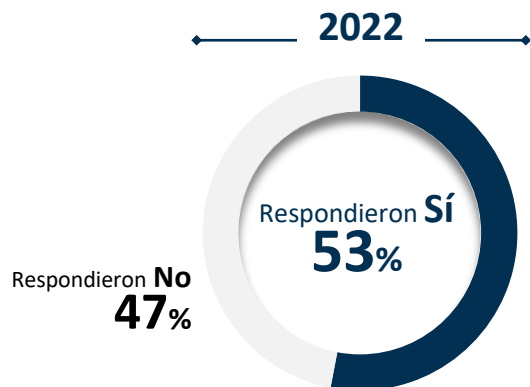
412. ¿A través de que dispositivos se conectan al internet fijo los diferentes miembros en el hogar? (RM)



	2020	2021	2022
Base (Real): Los Que Apliquen	1.416	1.081	1.393
Base (Exp. en miles):	-	1.036	1.327

Características de internet fijo

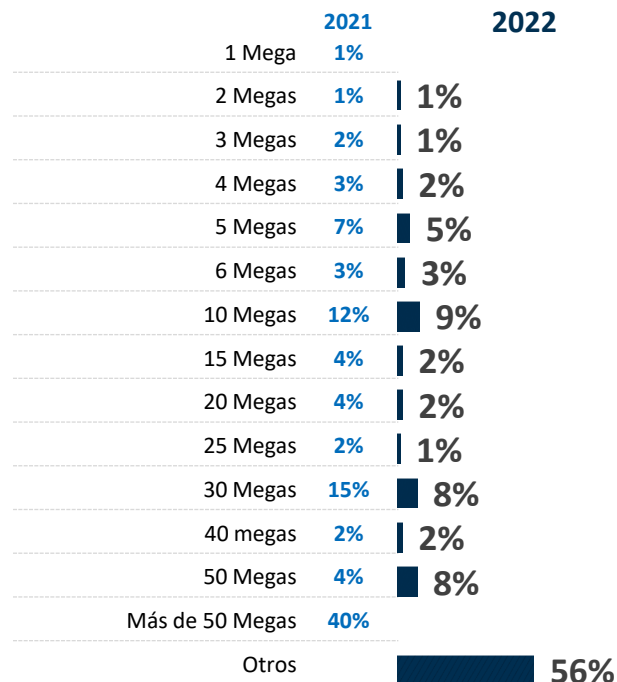
408. ¿Usted conoce la velocidad contratada para el internet fijo de su casa?



	2020	2021
Respondieron Sí	63%	60%
Respondieron No	37%	40%

	2020	2021	2022
Base (Real): Los Que Apliquen	1.416	1.081	1.393
Base (Exp. en miles):	-	1.036	1.327

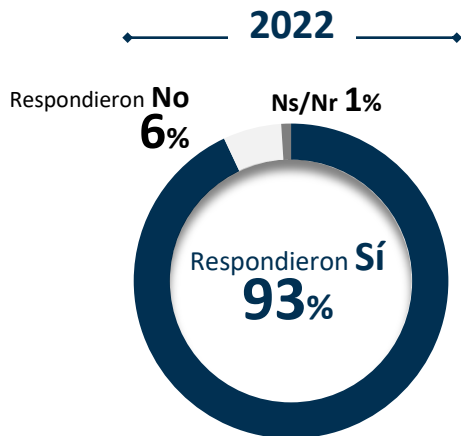
409. ¿Qué velocidad de internet tiene en su hogar?
(RU)



* Base (Real): si meciona código 01 en P306C	309	660
Base (Exp. en miles):	479	705

Información por el operador

410. ¿Su operador le dio información de la velocidad contratada cuando realizó la instalación de su internet fijo en casa?



	2020	2021
Respondieron Sí	90%	92%
Respondieron No	10%	7%

	2020	2021	2022
Base (Real): Los Que Apliquen	786	1.081	660
Base (Exp. en miles):	-	1.036	705

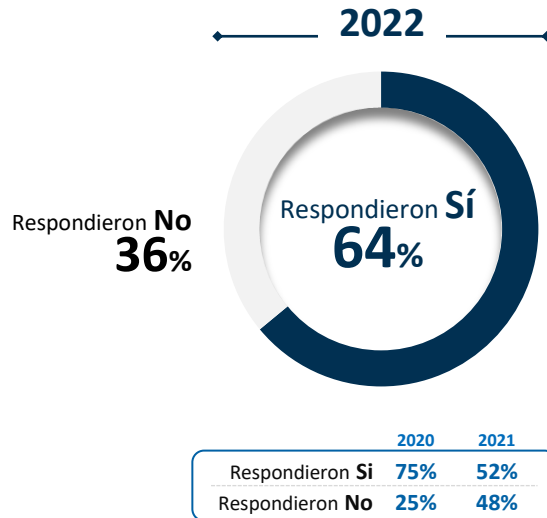
411. ¿Cuántas personas, máximo, se llegan a conectar al mismo tiempo al internet fijo en el hogar? (RU)

	2020	2021	2022
1 persona	3%	4%	6%
2 personas	16%	21%	18%
3 personas	25%	24%	24%
4 personas	24%	23%	25%
5 personas	16%	14%	14%
Más de 5 personas	15%	14%	13%

* Base (Real): Los Que Apliquen	1.416	1.081	1.393
Base (Exp. en miles):	-	1.036	1.327

Uso de Internet fijo

413 . ¿El servicio de internet fijo en casa lo paga junto con otros servicios adicionales que le ofrece su operador para su hogar/ tv por suscripción/ telefonía móvil?



	2020	2021	2022
Base (Real): Los Que Apliquen	1.416	1.081	1.393
Base (Exp. en miles):	-	1.036	1.327

414 ¿Con que otros servicios tiene el internet fijo? (RM.)

	2020	2021	2022
Telefonía fija	84%	70%	86%
Televisión cable	59%	58%	51%
Base (Real): Solo si selecciono código 01 en p413	1.416	556	819
Base (Exp. en miles):	-	534	845

415. ¿Cuánto paga aproximadamente al mes por todo el paquete?

	2020	2021
	\$ 101.959	\$ 112.394

2022



\$ 103.746

416. ¿Cuánto paga aproximadamente por su servicio de internet fijo en el hogar mensualmente?

2022

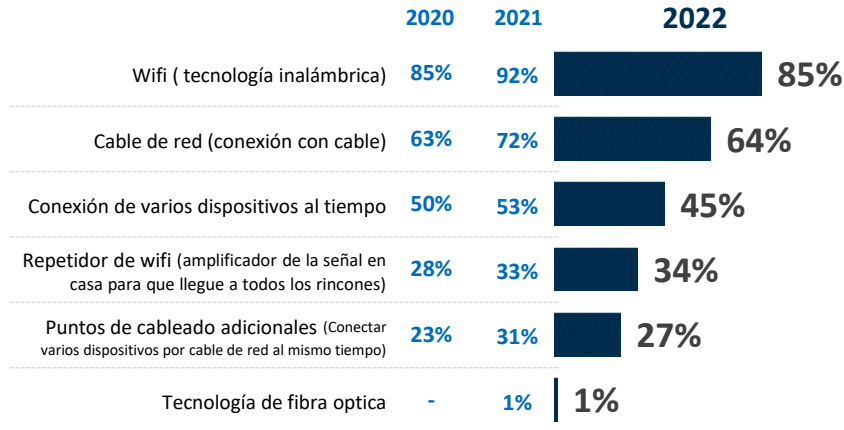


\$ 77.195

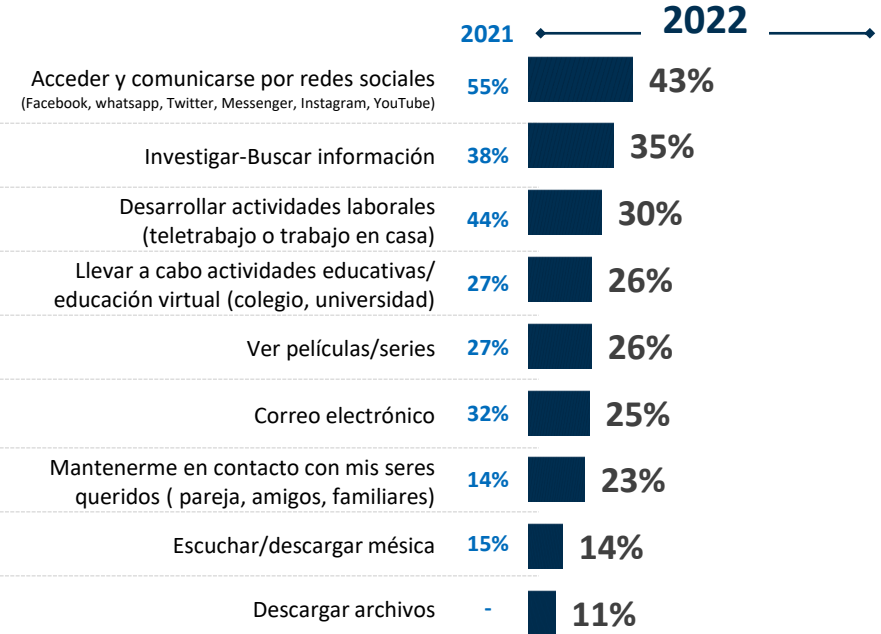
Base (Real): Solo si selecciono código 01 en p413	1.416	556	819
Base (Exp. en miles):	-	534	845

Características de internet fijo

417, Le voy a leer algunas opciones que describen las características de su Internet Fijo en el hogar, ¿con cuál de estas opciones cuenta su servicio de Internet Fijo? Si tiene una diferente por favor mencionarlo(RM)



418, Generalmente usamos el internet fijo para diferentes cosas, ¿Cuáles son los tres mayores usos que le da al internet fijo de su hogar?



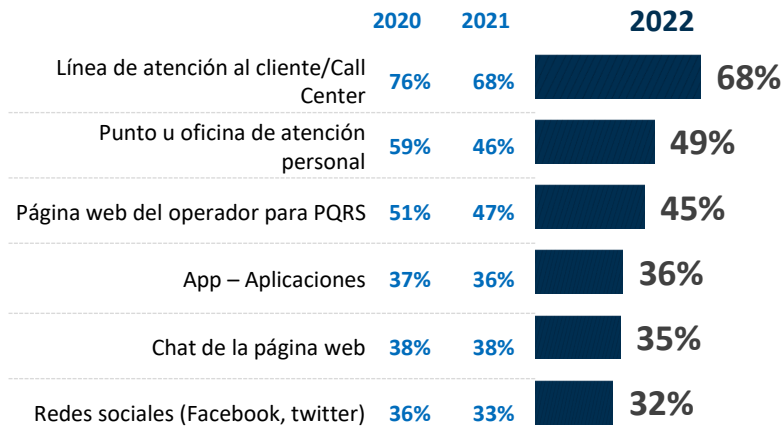
	2020	2021	2022
Base (Real): Los Que Apliquen	1.416	1.081	1.393
Base (Exp. en miles):	-	1.036	1.327

Experiencia de usuario

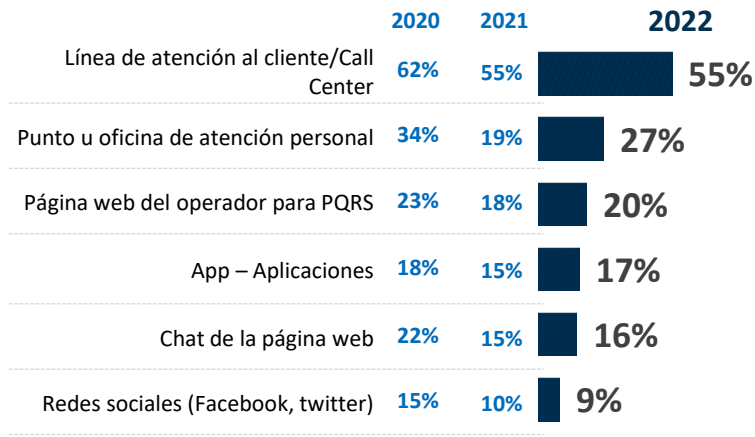
- Canales de relacionamiento

Conocimiento y uso de los canales de atención

427, ¿De los siguientes CANALES O MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO que le voy a leer, ¿cuáles conoce que ofrece su operador de Internet Fijo?(RM)



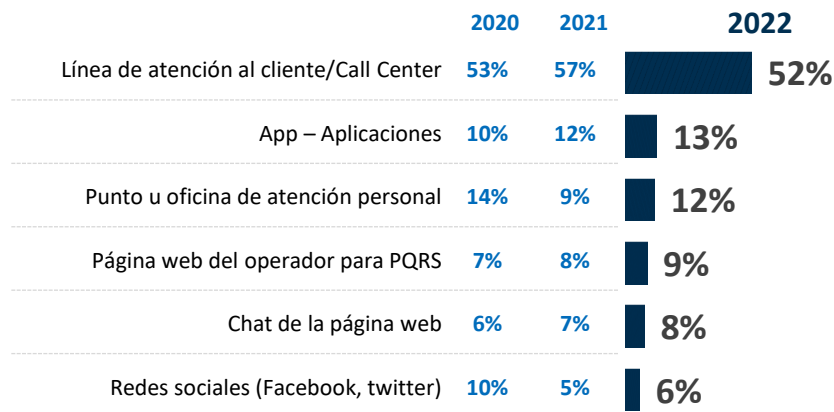
428, De los canales o medios de atención al usuario que le ofrece su operador y usted conoce ¿Cuáles CANALES O MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO ha utilizado alguna vez?(RM)



	2020	2021	2022
Base (Real): Los que informaron en este modulo	1.416	1.081	1.393
Base (Exp. en miles):	-	1.036	1.327

Uso de canales de mayor frecuencia

429a. De los canales o medios de atención que le ofrece su operador
¿cuál es el que usa con mayor frecuencia?






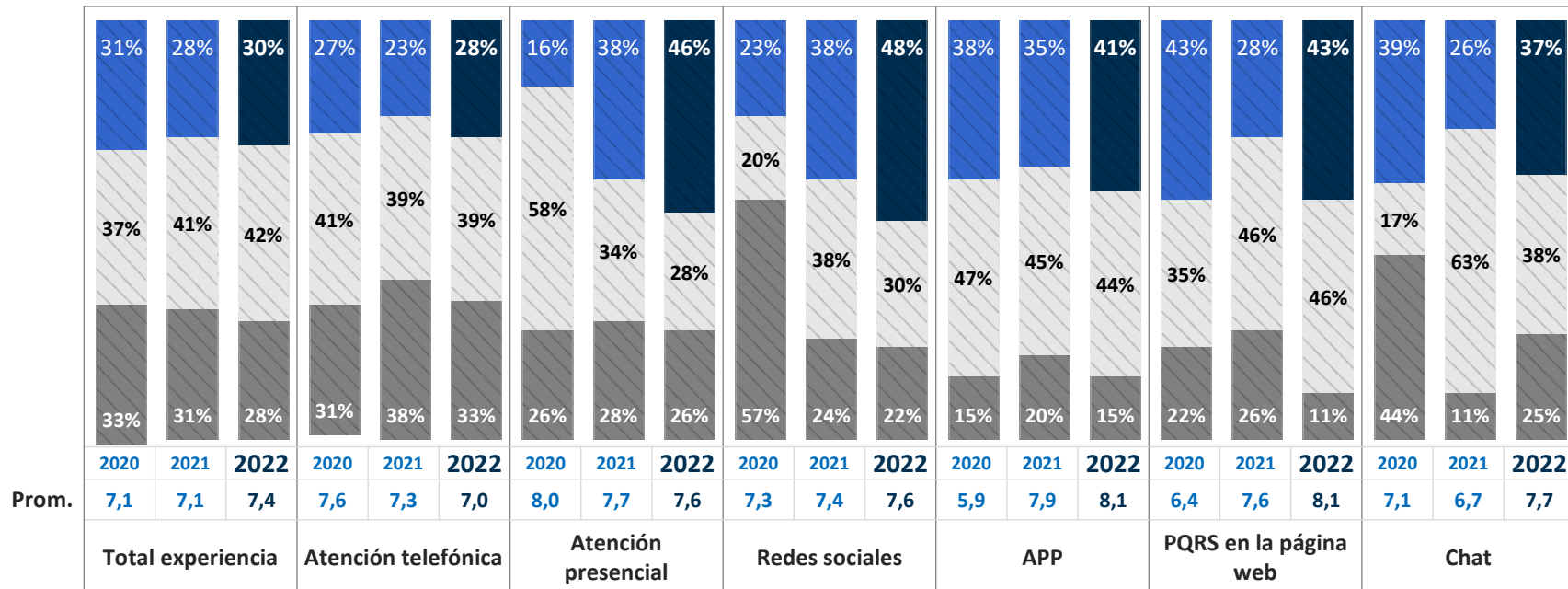
Base (Real): Los que respondieron algún medio en P328	1.416	827	1.075
Base (Exp. en miles):	-	821	1.085

Frecuencia de uso de los canales de atención

429. ¿Con qué frecuencia ha usado ... de atención al usuario?

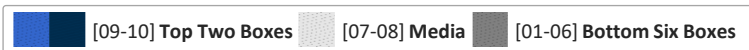
	1.Línea de atención al Cliente/ Call Center			2.Punto u oficina de atención personal			3.Página web del operador para PQRS			4.Chat			5.Redes sociales (Facebook, Twitter)			6.App – Aplicaciones			7.Otro		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
1 vez a la semana	4%	5%	4%	2%	2%	2%	5%	3%	4%	6%	2%	6%	22%	15%	22%	15%	19%	16%	-	-	19%
1 vez cada 15 días	4%	5%	6%	2%	2%	2%	1%	3%	3%	15%	11%	2%	13%	11%	6%	11%	9%	12%	-	17%	4%
1 vez al mes	21%	19%	17%	14%	14%	11%	25%	25%	22%	15%	9%	12%	32%	11%	24%	42%	35%	32%	-	36%	-
1 vez cada dos meses	16%	13%	13%	5%	8%	8%	10%	8%	13%	12%	8%	12%	8%	7%	3%	7%	6%	9%	-	-	-
1 vez cada 3 a 5 meses	22%	21%	20%	25%	12%	12%	9%	21%	14%	19%	28%	19%	7%	13%	11%	8%	12%	12%	-	23%	24%
1 vez cada 6 meses	23%	16%	18%	18%	16%	16%	19%	19%	11%	22%	15%	17%	4%	17%	13%	6%	10%	7%	-	-	-
1 vez al año	9%	17%	18%	26%	35%	31%	19%	17%	26%	10%	15%	21%	5%	22%	17%	7%	8%	9%	-	-	4%
1 vez cada 2 años o más	1%	4%	4%	7%	11%	18%	3%	4%	7%	2%	12%	11%	9%	4%	4%	4%	1%	3%	-	24%	49%
Base (Real): Los Que Mencionaron	677	529	699	451	239	393	219	172	228	219	136	188	163	101	134	181	147	199	-	5	8
Base (Exp.):	-	568	734	-	194	355	-	190	270	-	158*	211	-	105*	124	-	158*	225	-	3*	8*

 [09-10] **Top Two Boxes**  [07-08] **Media**  [01-06] **Bottom Six Boxes**



Experiencia con la línea de atención telefónica

430. Hablando de la atención al usuario que le presta el operador de Internet Fijo y considerando una escala de 1 a 10 en donde 1 es "Muy Malo" y 10 es "Muy bueno" / 431. ¿Y cómo califica los siguientes aspectos relacionados con el servicio prestado a través de la LINEA DE ATENCIÓN INTERNET FIJO?



	2020			2021			2022			Promedio		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
¿Cómo califica en general la atención que presta el operador en su línea de atención telefónica al cliente?	27%	42%	31%	23%	39%	38%	28%	39%	33%	7,1	6,7	7.0
f. La amabilidad de la persona que lo atiende.	54%	35%	11%	53%	31%	16%	51%	34%	15%	8,3	8,2	8.2
g. La claridad y conocimiento de la persona que lo atiende	40%	32%	19%	37%	41%	22%	39%	36%	25%	7,9	7,6	7.6
e. La permanencia de la llamada, no se cae	41%	25%	33%	30%	30%	40%	33%	30%	37%	7,4	6,6	6.8
h. La calidad de la solución/respuesta que le dieron a su solicitud	37%	38%	25%	26%	39%	35%	29%	35%	36%	7,4	6,8	7.0
d. La comunicación con el área correcta que debe atender su solicitud	30%	34%	36%	25%	36%	39%	27%	33%	40%	7	6,6	6.7
a. La claridad de las opciones del menú del contestador automático.	34%	38%	29%	23%	35%	42%	24%	36%	40%	7,3	6,6	6.6
b. Facilidad para encontrar la opción del menú que cubra mi necesidad	31%	34%	35%	20%	36%	44%	22%	37%	41%	7	6,3	6.5
i. El tiempo de espera entre que Usted se comunicó con la línea de atención al cliente y el momento en que le dieron solución a su solicitud.	26%	28%	46%	12%	29%	59%	17%	30%	53%	6,4	5,5	5.9
c. El tiempo que transcurre para que el contestador automático direcciona la llamada a un asesor.	14%	33%	53%	11%	29%	60%	13%	31%	56%	5,6	5,3	5.8

Base (Real): Aplica solo si en p129a menciono cód 1

536

437

549

Base (Exp. en miles):

-

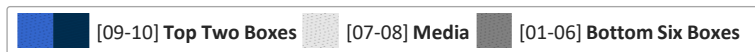
465

559

Experiencia con la línea de atención presencial - Oficina

432 ¿Cómo califica el servicio que le prestan en el punto de atención personal- Oficina?

433 Y ¿cómo califica los siguientes aspectos relacionados con el servicio prestado a través del PUNTO DE ATENCIÓN PERSONAL-OFICINA?

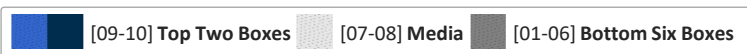


	2020			2021			2022			Promedio		
										2020	2021	2022
432. ¿Cómo califica el servicio que le prestan en el punto de atención personal- Oficina?	16%	58%	26%	38%	34%	28%	46%	28%	26%	7,3	7,4	7.6
c. La amabilidad del personal que lo atiende.	52%	30%	18%	56%	30%	14%	55%	28%	17%	8,1	8,4	8.2
d. La claridad y conocimiento de la persona que lo atiende	38%	45%	17%	45%	33%	22%	49%	37%	14%	7,8	7,9	8.2
f. La calidad de la solución/respuesta que le dieron a su solicitud.	27%	44%	30%	33%	29%	38%	39%	33%	28%	7,2	6,9	7.2
e. El tiempo dedicado a la atención de su solicitud.	17%	48%	35%	34%	34%	32%	37%	37%	26%	7,1	7,2	7.4
a. La cantidad de puntos de atención que tiene su operador de INTERNET FIJO.	12%	59%	33%	33%	30%	37%	32%	34%	34%	6,7	6,9	6.9
b. El tiempo de espera para ser atendido.	6%	46%	48%	21%	30%	49%	22%	33%	45%	5,9	6,2	6.3
Base (Real): Aplica solo si en p129a menciono cód 2	251			113			169					
Base (Exp. en miles):	-			72			132					

Experiencia con las PQRS a través de la página web

434 ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través de la página web?

435. Y ¿cómo califica los siguientes aspectos relacionados con el servicio prestado a través de la PAGINA WEB DEL OPERADOR?

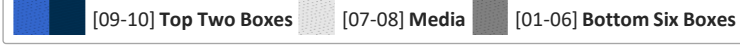


	2020			2021			2022			Promedio		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
434 ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través de la página web?	43%	35%	22%	28%	46%	26%	43%	46%	11%	7,7	7,3	8.1
a. La facilidad de acceso a la página	56%	22%	22%	51%	38%	11%	53%	31%	16%	7,5	8,3	8.4
b. La facilidad para navegar en la página.	54%	25%	21%	40%	46%	14%	52%	37%	11%	8	7,9	8.4
c. Las opciones de atención que le presenta la página son claras	26%	29%	45%	36%	39%	25%	48%	38%	14%	7,7	7,4	8.2
e. La necesidad fue atendida	54%	13%	33%	34%	39%	27%	48%	33%	19%	7,2	7,2	8.2
d. La facilidad para presentar una petición o queja a través de la página web del operador.	26%	29%	45%	33%	23%	44%	38%	29%	33%	6,3	6,8	7.4
f. La calidad de la solución a la consulta/transacción por la cual accedió a este medio.	40%	35%	25%	29%	46%	25%	38%	40%	22%	7,4	7,2	7.8
g. La rapidez de la respuesta a su petición	26%	30%	44%	19%	42%	39%	33%	43%	24%	6,6	6,7	7.5
Base (Real): Aplica Solo Si En P129a Menciona Cód 3	96			68			86					
Base (Exp. en miles):	-			66			97*					

Experiencia con las redes sociales

436. ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través de las redes sociales?

437. Y ¿cómo califica los siguientes aspectos relacionados con el servicio prestado a través de las REDES SOCIALES?

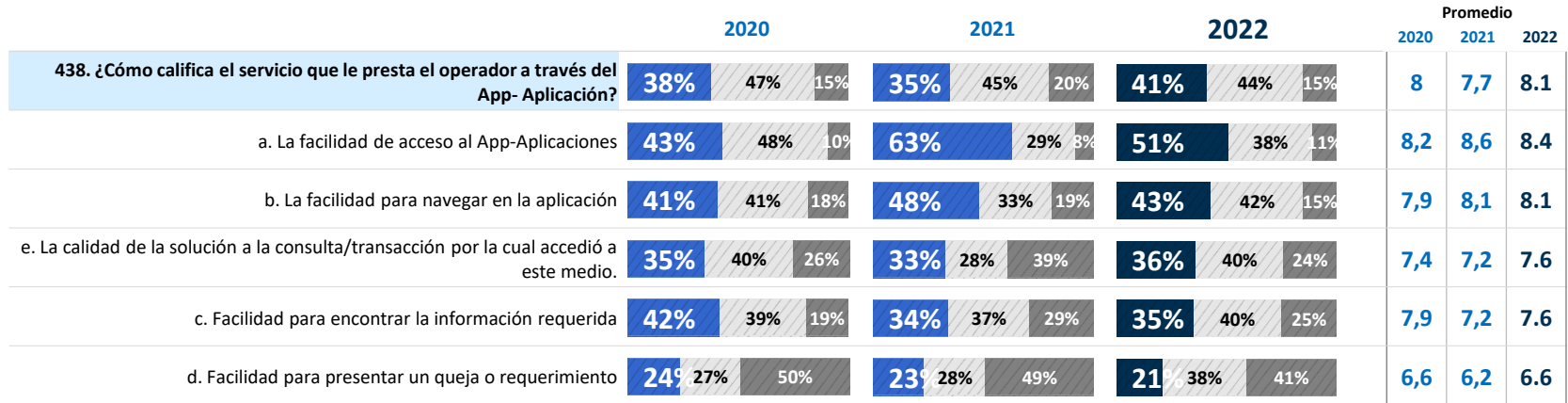


	2020			2021			2022			Promedio		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
436. ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través de las redes sociales? (ENC. RU)	23% 20% 57%	38% 38% 24%	48% 30% 22%	5,9	7,9	7.6						
a. La facilidad para presentar una petición o queja a través de la Red Social	20% 25% 68%	28% 55% 17%	40% 32% 28%	5,3	7,6	7.5						
e. La solución efectiva a la solicitud presentada	34% 29% 37%	29% 50% 21%	40% 20% 40%	7,1	7,6	6.9						
d. La respuesta oportuna a la solicitud realizada	18% 17% 65%	21% 49% 30%	37% 27% 36%	5,5	7,5	7.0						
c. El tiempo en el que se comunicaron para atender su solicitud.	1% 22% 64%	26% 45% 29%	35% 27% 38%	4,9	7,2	7.0						
b. El tiempo en recibir la confirmación de la solicitud realizada.	16% 32% 53%	25% 36% 39%	30% 37% 33%	5,4	7,1	7.0						

Base (Real): Aplica solo si en p129a menciono cód 5	93	45	69
Base (Exp. en miles):	-	45	62*

Experiencia con las aplicaciones

438. ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través del App- Aplicación?
439. Y ¿cómo califica los siguientes aspectos relacionados con el servicio prestado a través del APLICACIÓN?

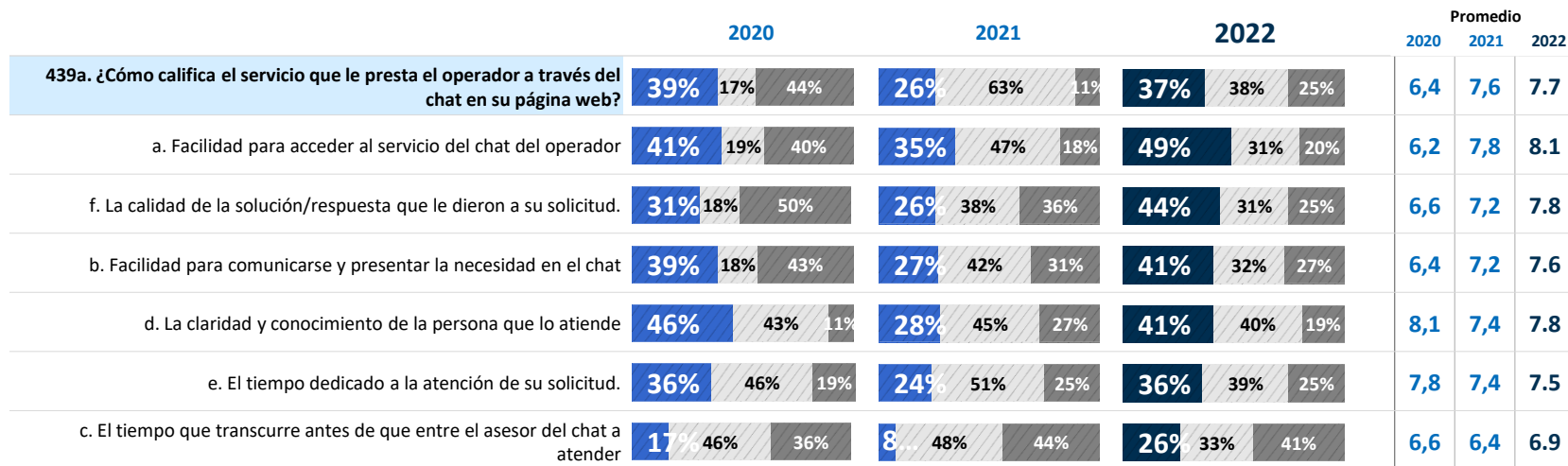
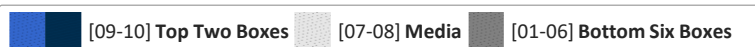


Base (Real): Aplica solo si en p129a menciono cód 6	85	97	126
Base (Exp. en miles):	-	98	145

Experiencia con el chat en la página web

439a. ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través del chat en su página web?

439b. Y ¿cómo califica los siguientes aspectos relacionados con el servicio prestado a través del CHAT DEL OPERADOR EN SU PAGINA WEB?



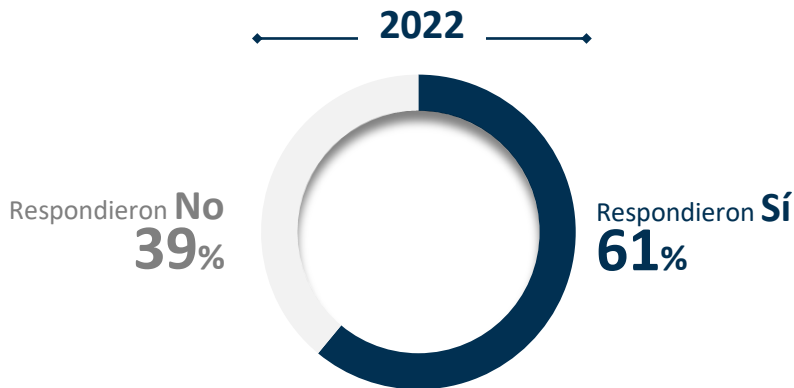
Base (Real): Aplica solo si en p129a menciono cód 4	91	35	70
Base (Exp. en miles):	-	61	85*

Relacionamiento a través de la facturación



Encargado del pago de la factura

423a. Usted es la persona encargada del pago de la factura?



	2020	2021
Respondieron Sí	63%	63%
Respondieron No	37%	37%

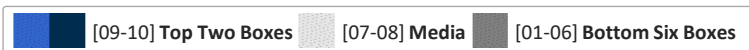
	2020	2021	2022
Base (Real): Aplica a quienes mencionaron código 02 en P111a	1.416	1.081	1.393
Base (Exp. en miles):	-	1.036	1.327

Evaluación general de la factura

424 En una escala de 1 a 10, en donde 1 es Muy Malo" y 10 "Muy bueno"

¿Cómo califica en general la información que encuentra en la factura que le entrega su operador del servicio de Internet Fijo?

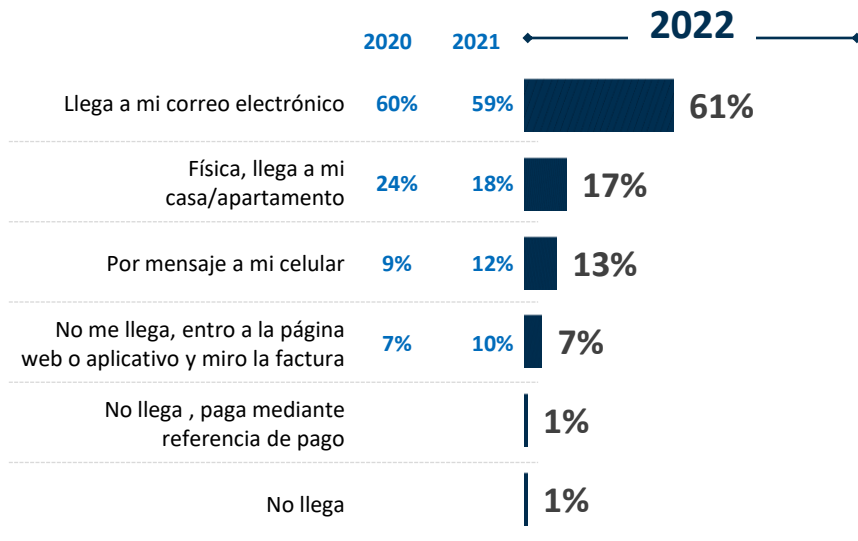
425. Hablando de la FACTURA que recibe y considerando una escala de 1 a 10 en donde 1 es Muy Malo" y 10 es "Muy bueno" **¿Cómo califica los siguientes aspectos?**



	2020			2021			2022			Promedio		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
424. En una escala de 1 a 10, en donde 1 es Muy Malo" y 10 "Muy bueno" ¿Cómo califica en general la información que encuentra en la factura que le entrega su operador del servicio de Internet Fijo?	45%	26%	29%	37%	34%	29%	42%	33%	25%	7,5	7,4	7.6
a.La entrega oportuna de la factura.	60%	19%	21%	67%	18%	15%	64%	19%	17%	8,1	8,4	8.4
d.Cobro en la factura solo del total del servicio usado	47%	31%	22%	42%	32%	26%	48%	29%	23%	7,9	7,6	7.8
b.La claridad en la información presentada en la factura.	44%	32%	24%	43%	32%	25%	43%	32%	25%	7,8	7,6	7.7
e.Información correcta sobre la factura sin costos adicionales injustificados o aplicación de tarifas erróneas	41%	27%	32%	40%	27%	33%	41%	26%	33%	7,4	7,2	7.2
c.La información oportuna sobre cambios de tarifas.	31%	22%	48%	25%	28%	47%	28%	22%	50%	6,4	6,1	6.2
Base (Real): Aplica a quienes mencionaron código 1 en P123a	776			665			826					
Base (Exp. en miles):	-			648			810					

Medio por el que recibe la factura

425a. ¿A través de que medio recibe la factura de su servicio de internet Fijo? (RU)



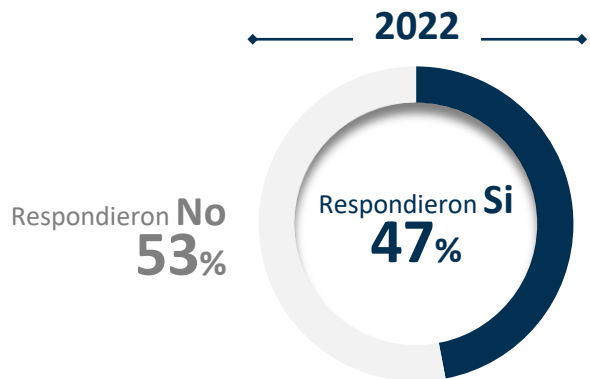
Base (Real): Aplica a quienes mencionaron código 1 en P423a	798	665	826
Base (Exp. en miles):	-	648	810

Relacionamiento a través de las PQRS



Problemas con el servicio del operador

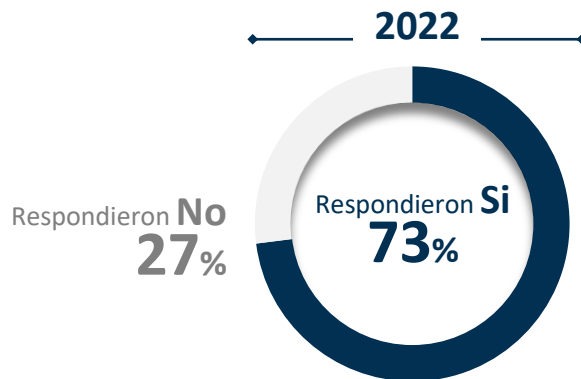
442, ¿Usted ha tenido problemas con el servicio que ha recibido de su operador de internet Fijo en los últimos seis meses?



	2020	2021
Respondieron Si	51%	54%
Respondieron No	49%	46%

	2020	2021	2022
Base (Real): los que informaron en este modulo	1.416	1.081	1.393
Base (Exp. en miles):	-	1.036	1.327

443 ¿Usted ha presentado alguna queja, petición o reclamo en los últimos seis meses por problemas en el servicio que ha recibido de parte del operador de Internet Fijo?

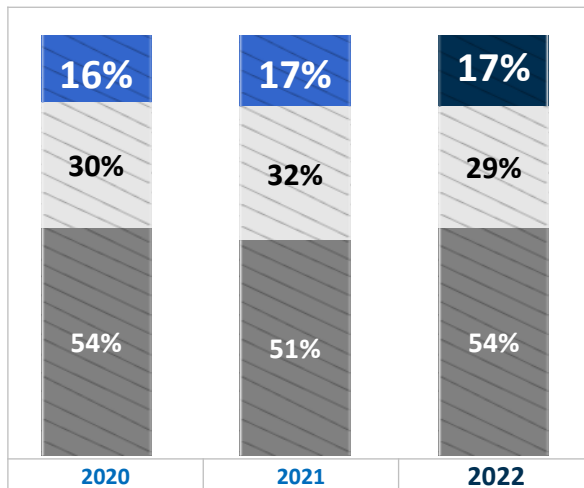
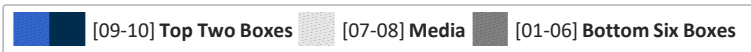


	2020	2021
Respondieron Si	78%	71%
Respondieron No	22%	29%

	2020	2021	2022
Base (Real): Los Que Mencionaron En P142 COD.1	691	582	632
Base (Exp. en miles):	-	557	625

Calificación de la solución

444. ¿Cómo califica la solución que obtuvo por la QUEJA o RECLAMO presentado por problemas del servicio del operador de Internet Fijo?



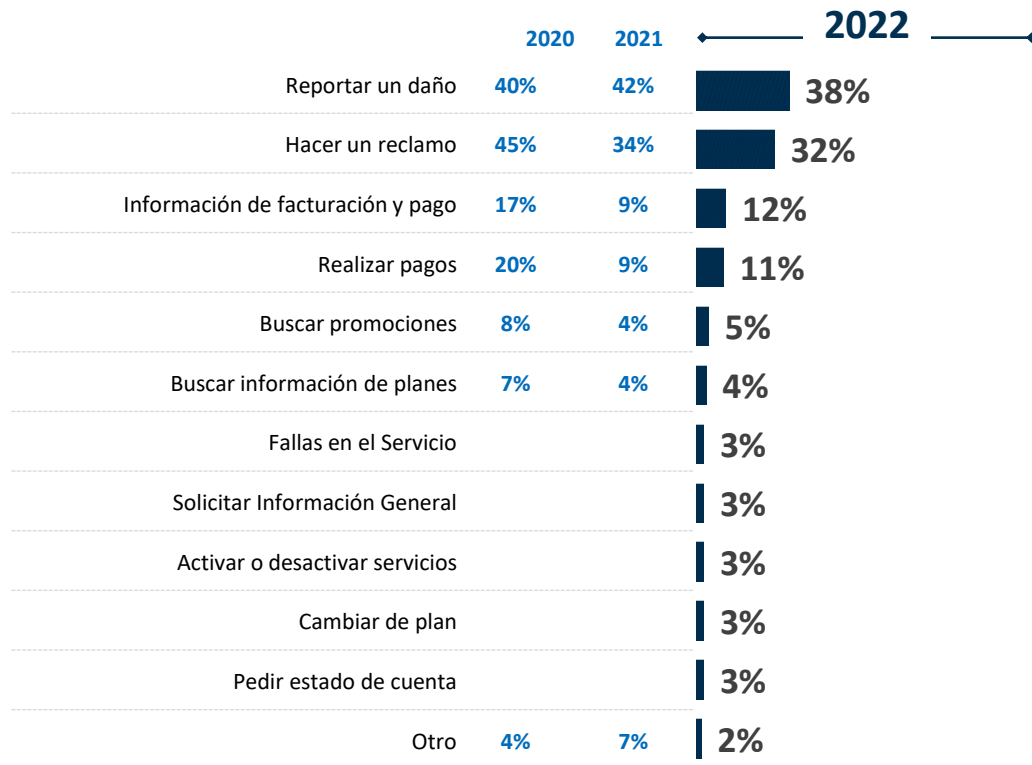
Prom.	5,6	5,8	5,8
Base (Real)	520	407	467
Base (Exp.)	-	393	458

Relacionamiento a través de la información



Información buscada

440. Cuando usted se acerca o visita un canal o medio de atención de su operador,
¿Por qué razón lo hace? ¿Alguna otra?(RM)



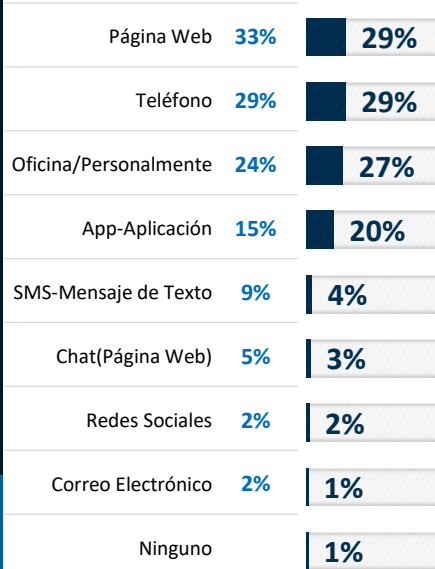
Base (Real): Los que informaron en este modulo	1.416	1.081	1.393
Base (Exp. en miles):	-	1.036	1.327

Canales usados por información buscada

441. ¿A qué canales o medios de atención del operador se acerca o visita para: ...?

1. Buscar promociones

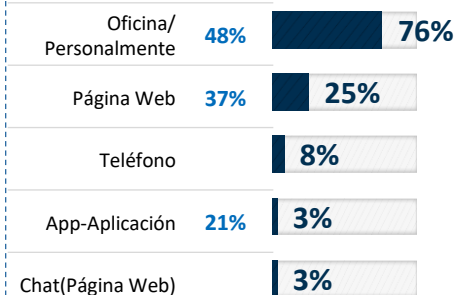
2021 2022



Base (Real): Los que tienen	38	82
Base (Exp. en miles):	41	65*

2. Conocer sobre equipos nuevos

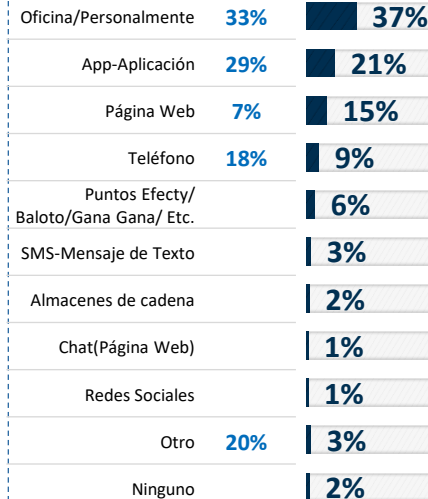
2021 2022



Base (Real): Los que tienen	12	24
Base (Exp. en miles):	4111	20*

3. Hacer recargas

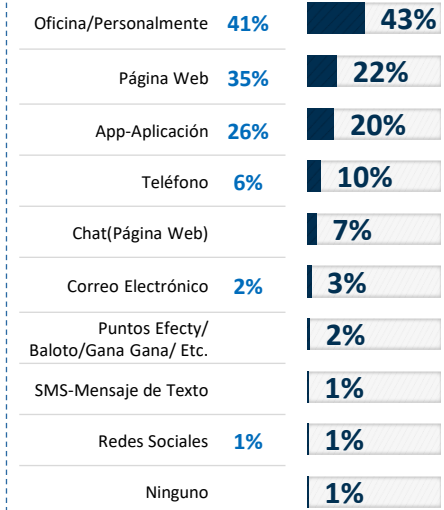
2021 2022



Base (Real): Los que tienen	17	32
Base (Exp. en miles):	28	25*

4. Realizar pagos

2021 2022

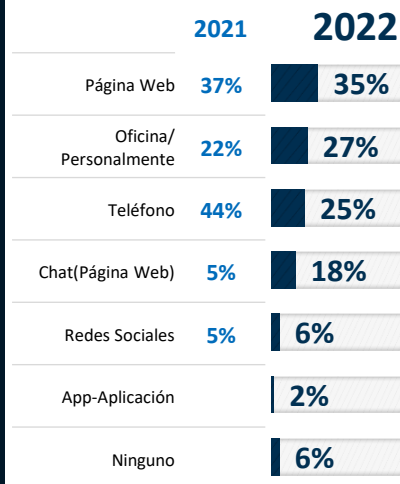


Base (Real): Los que tienen	101	165
Base (Exp. en miles):	95	147

Canales usados por información buscada

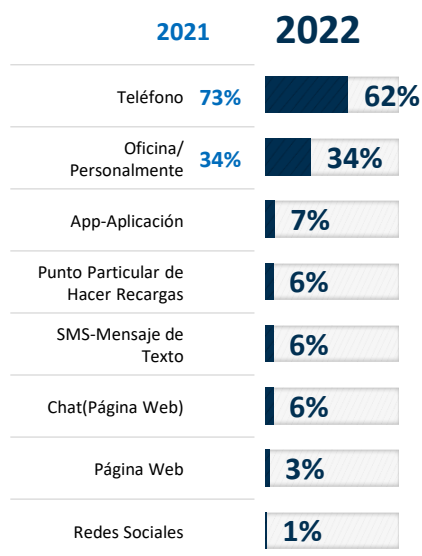
441. ¿A qué canales o medios de atención del operador se acerca o visita para:

5. Buscar información de planes



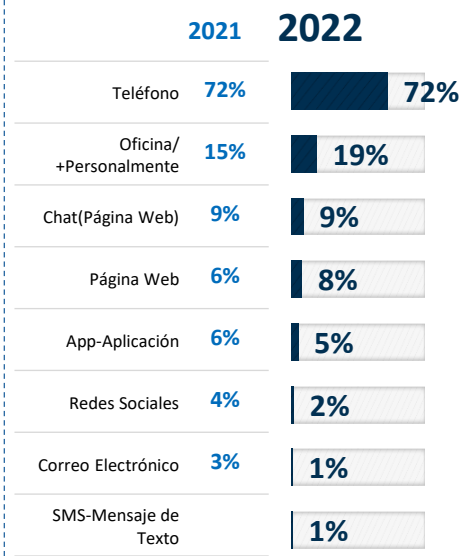
Base (Real): Los que tienen	33	44
Base (Exp. en miles):	39	48*

6. Cambiar de plan



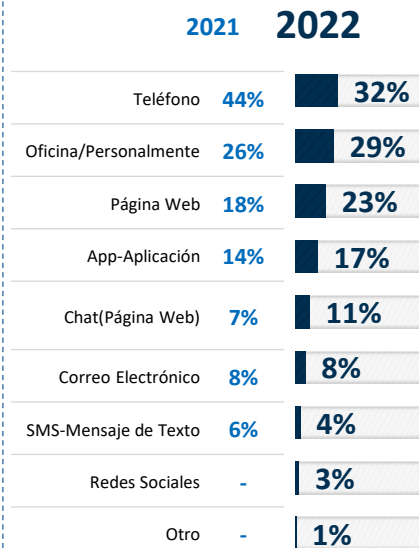
Base (Real): Los que tienen	25	37
Base (Exp. en miles):	29	43*

7. Reportar un daño



Base (Real): Los que tienen	442	528
Base (Exp. en miles):	431	510

8. Información de facturación y pago



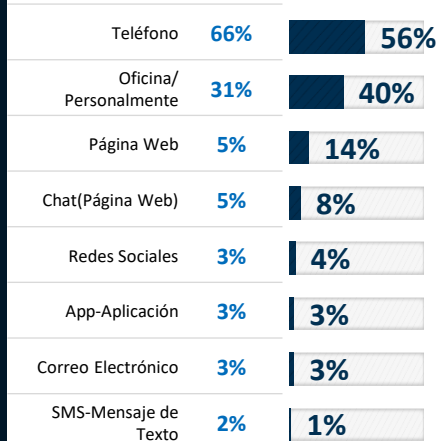
Base (Real): Los que tienen	98	154
Base (Exp. en miles):	96	164

Canales usados por información buscada

441. ¿A qué canales o medios de atención del operador se acerca o visita para:

9. Hacer un reclamo

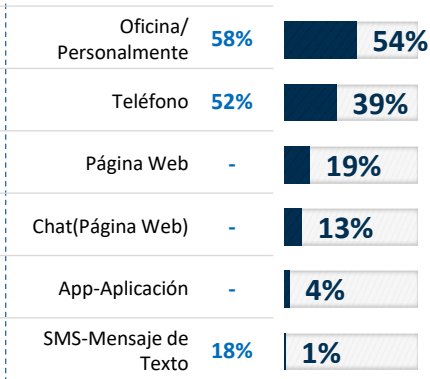
2021 2022



Base (Real): Los que tienen	688	443
Base (Exp. en miles):	1.149	423

10. Hacer reposiciones

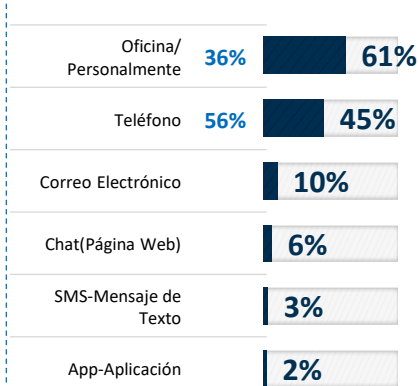
2021 2022



Base (Real): Los que tienen	9	28
Base (Exp. en miles):	7	26*

11. Activar o desactivar servicios

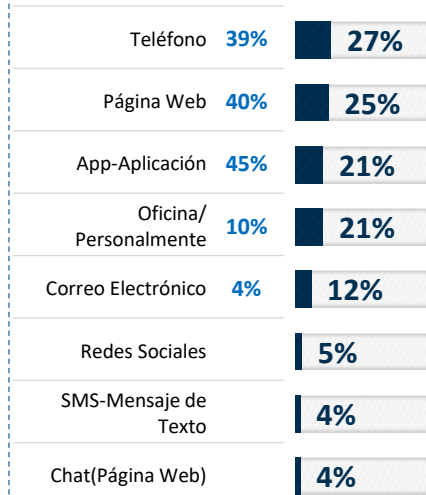
2021 2022



Base (Real): Los que tienen	18	39
Base (Exp. en miles):	156	43*

12. Pedir estado de cuenta

2021 2022



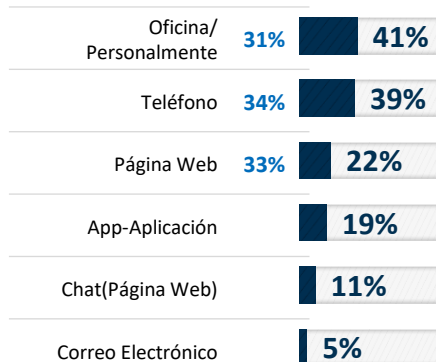
Base (Real): Los que tienen	8	28
Base (Exp. en miles):	9	33*

Canales usados por información buscada

441. ¿A qué canales o medios de atención del operador se acerca o visita para:

13. Traslado de servicio

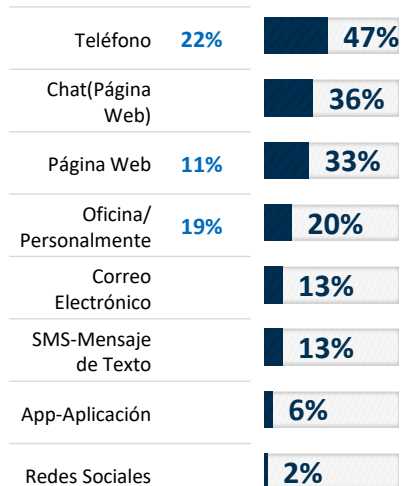
2021 2022



Base (Real): Los que tienen	10	18
Base (Exp. en miles):	11	23*

14. Buscar información respecto al uso adecuado del plan de datos

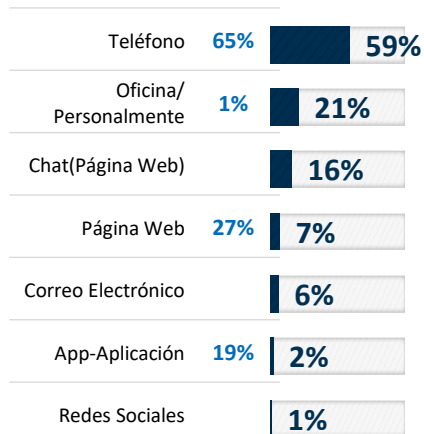
2021 2022



Base (Real): Los que tienen	7	17
Base (Exp. en miles):	7	19*

15. Como optimizar el funcionamiento del internet en la casa

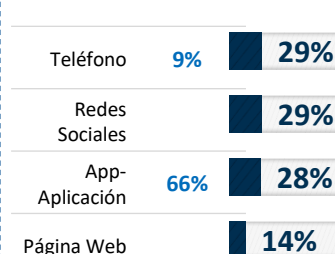
2021 2022



Base (Real): Los que tienen	11	29
Base (Exp. en miles):	13	25*

16. Identificación de los puntos de WiFi de la ciudad para conectarse gratis

2021 2022

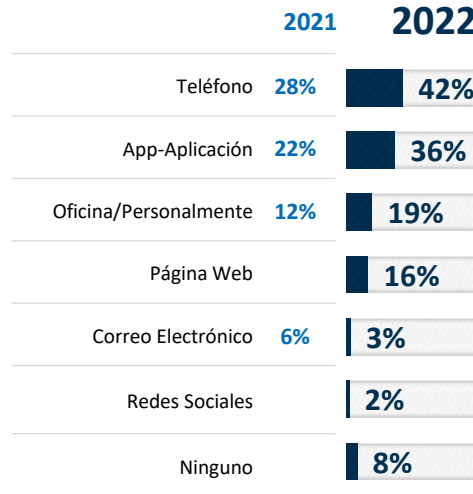


Base (Real): Los que tienen	3	4
Base (Exp. en miles):	2	5*

Canales usados por información buscada

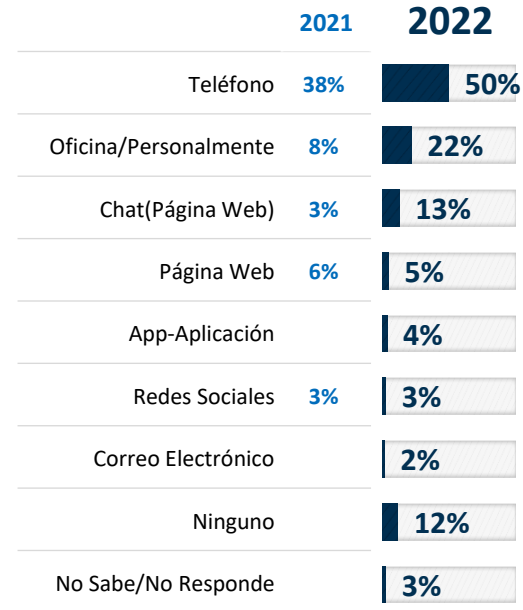
441. ¿A qué canales o medios de atención del operador se acerca o visita para:

17. Revisar la velocidad (megas) de la conexión en cualquier momento



Base (Real): Los que tienen	14	35
Base (Exp. en miles):	14	31*

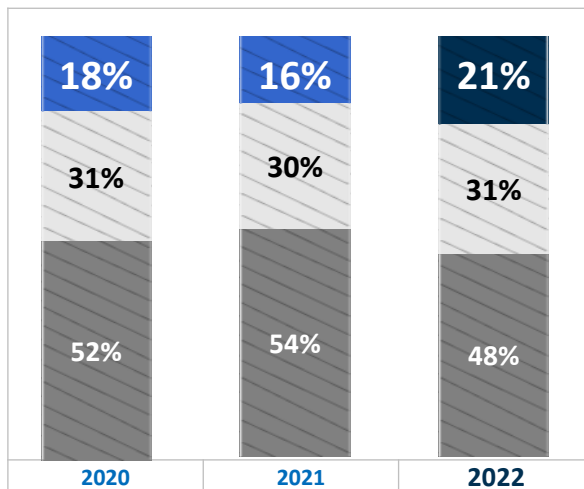
77. Otro



Base (Real): Los que tienen	147	167
Base (Exp. en miles):	153	175

Información sobre nuevos planes, servicios, promociones y novedades

423, En una escala de 1 a 10, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "Totalmente satisfecho" ¿qué tan satisfecho está usted con la información que su operador le ofrece respecto a nuevos planes, servicios, promociones o novedades?



Prom.	5,7	5,8	6,2
Base (Real)	1.401	1.081	1.378
Base (Exp.)	-	1.036	1.314

Calidad percibida



Satisfacción con la calidad del servicio

419. Usted me dice que tiene como operador del internet fijo a ... En una escala de 1 a 10 en donde 1 es "Muy Malo" y 10 es "Muy bueno"

420. Hablando de la calidad del servicio que le presta su operador de Internet Fijo y considerando una escala de 1 a 10 en donde 1 es "Muy Malo" y 10 es "Muy bueno" ¿Cómo califica los siguientes aspectos?



	2020			2021			2022			Promedio		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
¿Cómo califica el servicio que le presta el operador de Internet Fijo que tiene actualmente? (RU)	26%	45%	29%	27%	45%	28%	30%	42%	28%	7,2	7,2	7.4
a.La disponibilidad de la red para acceder a internet, es decir, hay señal todo el tiempo.	37%	33%	30%	37%	36%	27%	41%	31%	28%	7,4	7,4	7.6
b.La velocidad/calidad en la navegación, es decir el tiempo que se demoran en cargar las páginas o aplicaciones de acuerdo a lo contratado.	25%	39%	36%	30%	41%	29%	36%	37%	27%	6,6	7,2	7.5
d.La disponibilidad de la señal cuando están todos en casa conectados	26%	34%	40%	28%	37%	35%	33%	35%	32%	6,7	7	7.2
c.La continuidad de la conexión, es decir mientras se est navegando no hay caídas ni fallas en la red	26%	31%	43%	25%	37%	38%	30%	35%	35%	6,5	6,8	7.0
e.La calidad de la señal se mantiene igual en todos los espacios de la casa	24%	25%	51%	26%	29%	45%	29%	33%	38%	6	6,5	6.9
f.La velocidad/calidad en la navegación, cuando están todos en casa conectados	23%	36%	41%	25%	39%	36%	28%	39%	33%	6,9	6,8	7.1
g.Acceso a promociones exclusivas que premian mi fidelidad	120%	68%	121%	67%	121%	63%	4,6	4,8	5.2			

Base (Real): Los que informaron en este modulo	1.416	1.081	1.393
Base (Exp. en miles):	-	1.036	1.327

Importancia total del servicio de Internet fijo

421, Teniendo en cuenta que todos estos aspectos evaluados son importantes, ¿cuáles serían los tres más importantes para usted para que este servicio de Internet Fijo sea el esperado? ¿Cuál sería el primero? ¿Cuál el segundo? ¿Cuál el tercero?

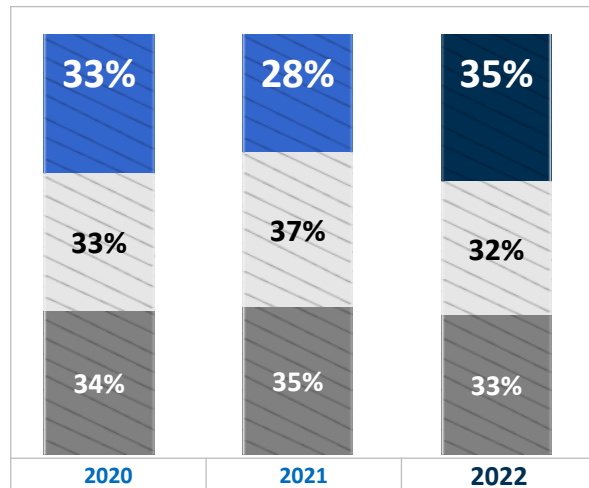
	2020	2021	2022
a. La disponibilidad de la red para acceder a internet	31%	100%	100%
f. La velocidad/calidad en la navegación, cuando están todos en casa conectados	58%	43%	45%
e. La calidad de la señal se mantiene igual en todos los espacios de la casa	53%	44%	42%
b. La velocidad/calidad en la navegación	56%	37%	41%
d. La disponibilidad de la señal cuando están todos en casa conectados	41%	29%	29%
c. La continuidad de la conexión	39%	31%	27%
g. Acceso a promociones exclusivas que premian mi fidelidad	23%	16%	16%

	2020	2021	2022
Base (Real): Los que informaron en este módulo	1.416	2.671	542
Base (Exp. en miles):	-	5.076	516

Probabilidad de recomendación

444a. Teniendo en cuenta todo lo que me ha comentado del internet Fijo, en una escala de 0 a 10, en donde 0 es Definitivamente no lo recomendaría" y" 10 Definitivamente lo recomendaría".

¿Qué tan probable es que recomiende" al operador que le presta el servicio de Internet Fijo a un familiar o a un amigo?



Prom.	6,8	6,8	7,1
Base (Real)	1.416	1.006	1.393
Base (Exp.)	-	975	1.327



% - % = NET PROMOTER SCORE

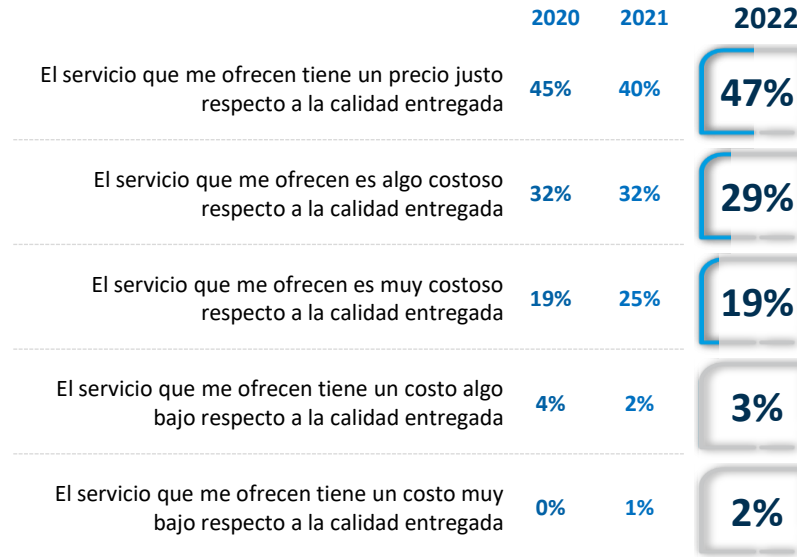
2020	2021	2022
-1	0	3

Valor percibido del servicio



Valor percibido

422, De las siguientes opciones que le voy a leer ¿cuál describe mejor su opinión respecto a la calidad entregada por su operador de internet Fijo (RU)



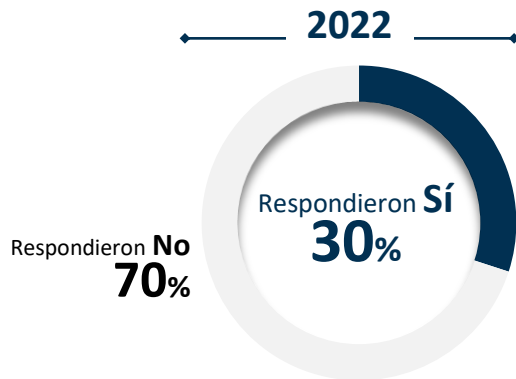
Base (Real): Los que informaron en este modulo	1.416	1.081	1.393
Base (Exp. en miles):	-	1.036	1.327

Evaluación de lealtad de marcas



Cambio de operador de Internet fijo

445, ¿Usted en los últimos 3 años ha cambiado de operador de Internet Fijo?

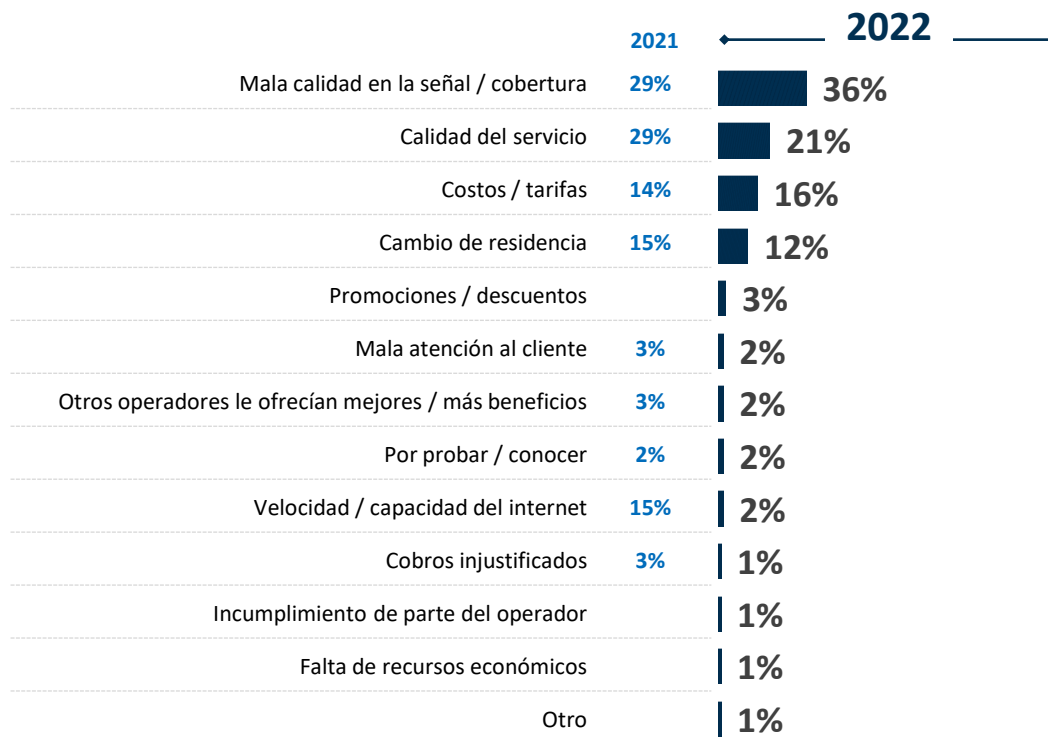


	2020	2021
Respondieron Si	25%	31%
Respondieron No	76%	69%

	2020	2021	2022
Base (Real): Los que informaron en este modulo	1.416	1.081	1.393
Base (Exp. en miles):	-	1.036	1.327

Cambio de operador de Internet fijo

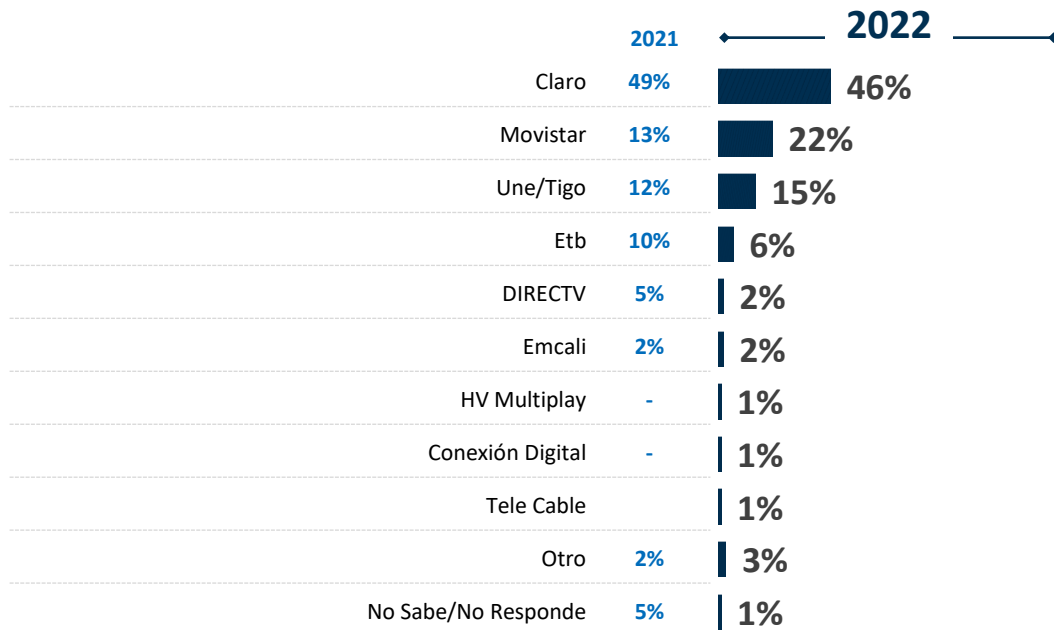
446. ¿Por qué razón cambió de operador en Internet Fijo?



BASE (Real) : LOS QUE CONTESTARON EN P345 EL COD. 1	285	363
BASE (Exp.) :	321	401

Cambio de operador de Internet fijo

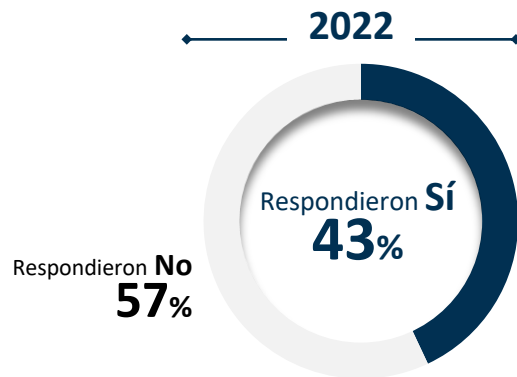
447. ¿Con qué operador de Internet fijo estaba anteriormente?



BASE (Real) : LOS QUE CONTESTARON EN P345 EL COD. 1	285	363
BASE (Exp.) :	321	401

Intención de cambio de operador

448, Usted dice que no se ha cambiado de operador de Internet fijo en los últimos 3 años, ¿En algún momento ha querido cambiarse?

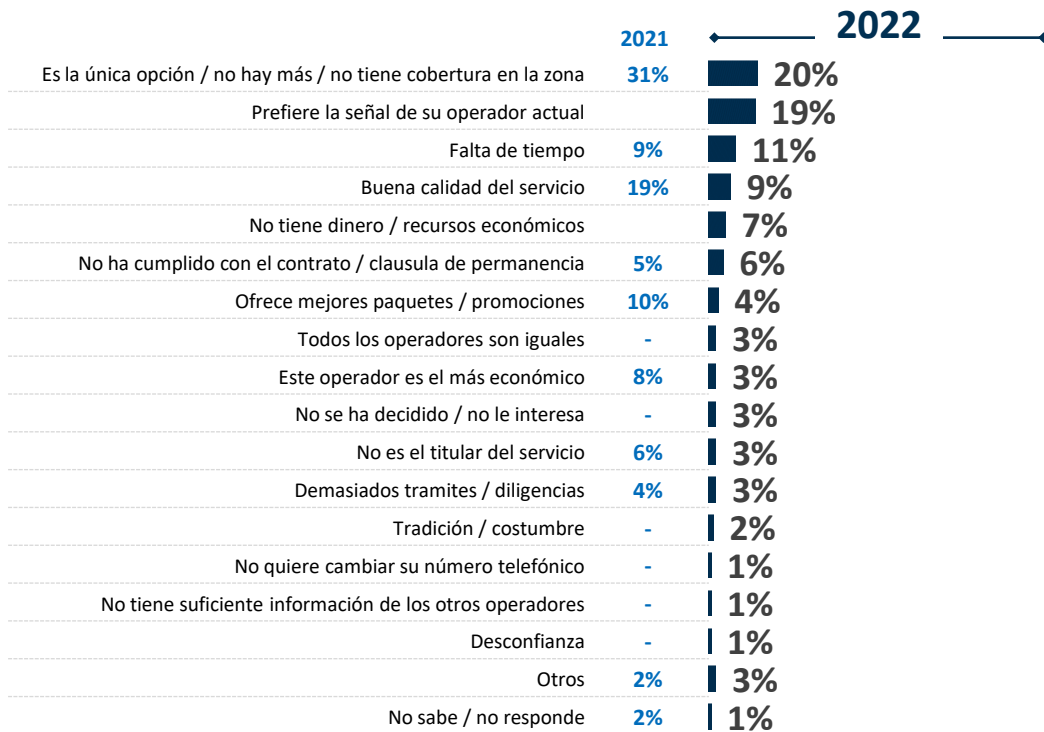


	2020	2021
Respondieron Sí	40%	46%
Respondieron No	60%	54%

	2020	2021	2022
Base (Real): Los que contestaron en p445 el cod, 2	1.090	796	1.030
Base (Exp. en miles):	-	716	927

Intención de cambio de operador

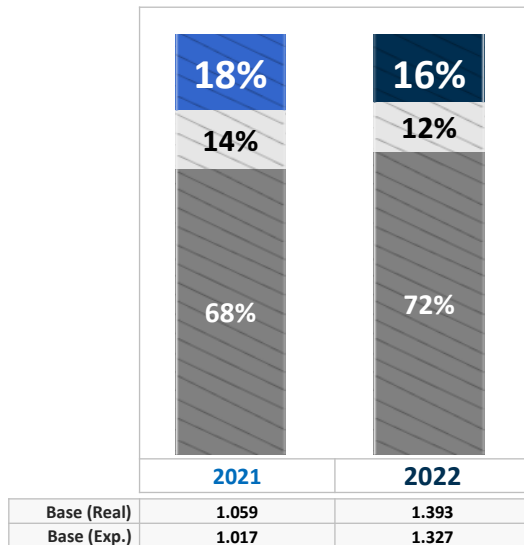
449. ¿Por qué razón no se ha cambiado?



BASE (Real) : LOS QUE CONTESTARON EN P448 EL COD. 1	370	436
BASE (Exp.) :	331	395

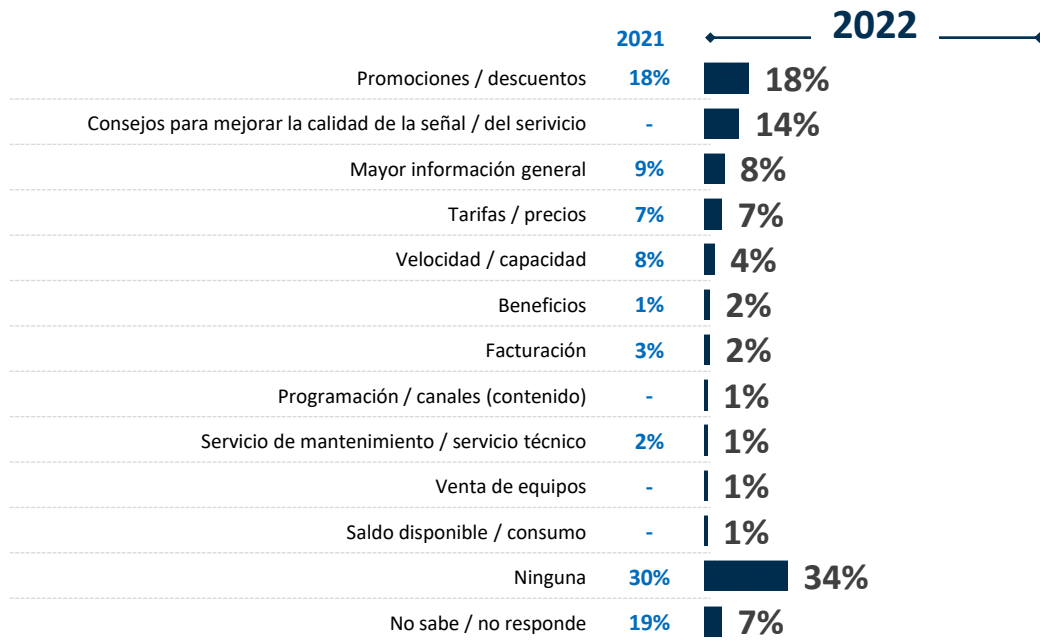
Probabilidad de cambio de operador

449a. En una escala de 1 a 10, en donde 1 es nada probable" y" 10 es bastante probable" ¿es probable que en los próximos seis meses se cambie de operador de Internet fijo?



Probabilidad de cambio de operador

452. Pensando en su experiencia con el servicio de Internet fijo ¿Qué información adicional le gustaría que su operador le brindara frente al servicio prestado?



BASE (Real) : LOS QUE INFORMARON EN ESTE MODULO	2.177	1.393
BASE (Exp.) :	3.766	1.327

Impactos: Regresión lineal y correlaciones lineales de Pearson



Impactos: Regresión lineal y correlaciones lineales de Pearson

Regresión lineal: técnica de modelado estadístico en la cual se intenta explicar una variable respuesta mediante otra variable (o conjunto de variables en el caso de regresión múltiple). Ayuda a comprender el comportamiento de ciertos fenómenos en distintos campos.

El cálculo de impactos (nivel de importancia de un atributo dentro de un proceso) se lleva a cabo mediante un modelo de regresión lineal en donde el ajuste del modelo se mide a través del coeficiente de determinación R^2 .

Este coeficiente de determinación es la proporción de la varianza total (cantidad de información) de la variable respuesta explicada mediante las variables independientes y toma valores entre 0 y 1.

Si el coeficiente de determinación es menor a 0.3 (30%) se decide trabajar con los coeficientes de correlación de Pearson entre las variables independientes y la dependiente.

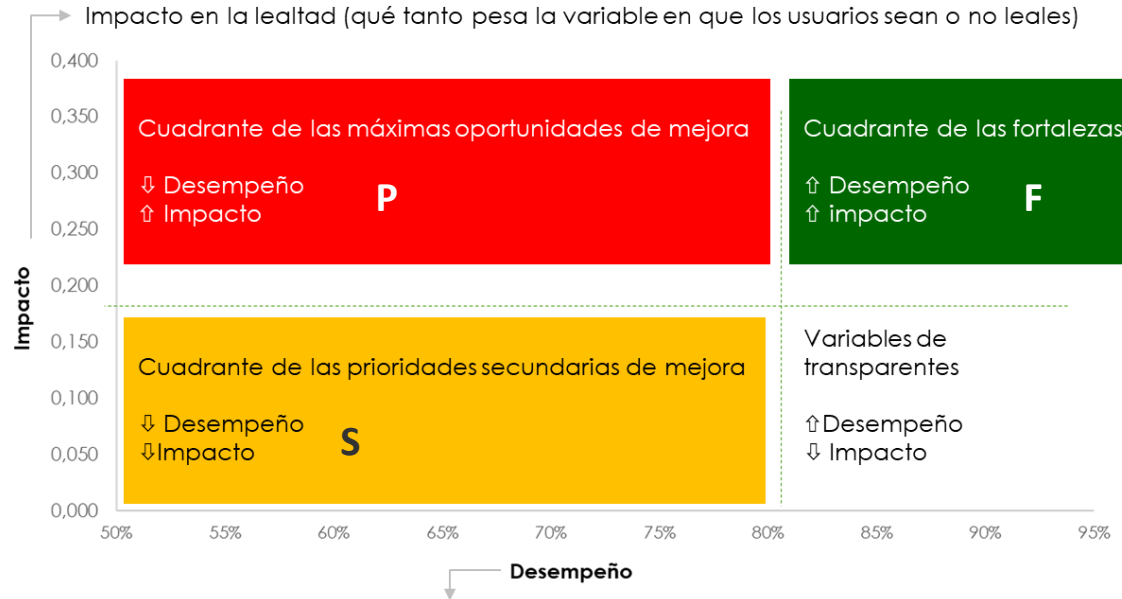
La correlación lineal de Pearson indica el grado de asociación lineal entre dos variables, esta asociación varía entre -1 y 1, en donde la magnitud indica la fuerza de asociación y el signo indica si es una relación inversa o directa. Entre más cercano a 1 es más alta su asociación lineal.

En el cálculo de impactos existe una penalización independientemente de la técnica utilizada y corresponde al p-valor de la estimación del coeficiente, es decir, entre más pequeño es el p-valor (cantidad deseable) menor es la penalización que sufre dentro del modelo.

Impactos

El objetivo de estos cálculos es cuantificar el impacto o afectación de la variable principal por lo procesos y atributos que se tuvieron en cuenta. Esta métrica es relativa al “peso” de la variable considerada dentro del modelo de acuerdo al coeficiente dentro del modelo en forma global.

Matriz de prioridades de acción



Resultado de la variable en TTB (10 + 9), es decir, el % de personas en que se superan las expectativas

Impactos y focalización de estrategias

- El servicio que presta el operador es lo que mayor impacto tiene frente al valor percibido, lo que indica que se debe tener en cuenta como Prioritario.
- Actualmente la velocidad constituye un factor importante en el servicio de internet fijo y los operadores lo están haciendo bien!
- Para los usuarios es importante entender la factura y actualmente parece no ser tan clara, por lo que se puede trabajar en una factura más detallada y fácil de entender

PREGUNTA	Impacto	Participación	T2B (9+10)	Prioridades de acción
Valor percibido: ¿Cuál describe mejor su opinión respecto a la calidad entregada por su operador de Internet fijo?				
¿Cómo califica el servicio que le presta el operador de Internet fijo que tiene? Calidad del servicio	0,484	48%	30%	P
¿Cómo califica en general la información que encuentra en la factura que le entrega su operador del servicio de Internet fijo? Facturación	0,250	25%	42%	
Atención	0,266	27%	35%	S
¿Cómo califica el servicio que le presta el operador de Internet fijo que tiene?				
La disponibilidad de la red para acceder a internet, es decir, hay señal todo el tiempo.	0,099	22%	41%	F
La velocidad/calidad en la navegación, es decir el tiempo que se demoran en cargar las páginas o aplicaciones de acuerdo a lo contratado.	0,123	28%	36%	F
La continuidad de la conexión, es decir mientras se está navegando no hay caídas ni fallas en la red	0,050	11%	30%	S
La disponibilidad de la señal cuando están todos en casa conectados	0,040	9%	33%	
La calidad de la señal se mantiene igual en todos los espacios de la casa	0,045	10%	29%	S
La velocidad/calidad en la navegación, cuando están todos en casa conectados	0,058	13%	28%	S
Acceso a promociones exclusivas que premian mi fidelidad	0,032	7%	16%	S
¿Cómo califica en general la información que encuentra en la factura que le entrega su operador del servicio de Internet fijo?				
a. La entrega oportuna de la factura.	0,024	10%	64%	
b. La claridad en la información presentada en la factura.	0,128	55%	43%	P
c. La información oportuna sobre cambios de tarifas.	0,028	12%	28%	S
d. Cobro en la factura solo del total del servicio usado	0,038	16%	48%	
e. Información correcta sobre la factura sin costos adicionales injustificados o aplicación de tarifas erróneas	0,013	6%	41%	S

Impactos y focalización de estrategias



PREGUNTA	Impacto	Participación	T2B (9+10)	Prioridades de acción
¿Cómo califica en general la atención que presta el operador en su línea de atención telefónica?				
a. La claridad de las opciones del menú del contestador automático.	0,002	1%	24%	S
b. Facilidad para encontrar la opción del menú que cubra mi necesidad	0,048	19%	22%	P
c. El tiempo que transcurre para que el contestador automático direcciona la llamada a un asesor.	0,020	8%	13%	S
d. La comunicación con el área correcta que debe atender su solicitud	0,039	15%	27%	P
e. La permanencia de la llamada, no se cae	0,001	0%	33%	
f. La amabilidad de la persona que lo atiende.	0,033	13%	51%	F
g. La claridad y conocimiento de la persona que lo atiende	0,018	7%	39%	
h. La calidad de la solución/respuesta que le dieron a su solicitud	0,071	28%	29%	F
i. El tiempo de espera entre que Usted se comunicó con la línea de atención al cliente y el momento en que le dieron solución a su solicitud.	0,019	8%	17%	S

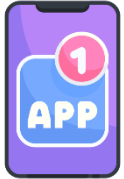


a. La cantidad de puntos de atención que tiene su operador de INTERNET FIJO	0,066	25%	32%	P
b. El tiempo de espera para ser atendido.	0,035	14%	22%	S
c. La amabilidad del personal que lo atiende.	0,067	26%	55%	F
d. La claridad y conocimiento de la persona que lo atiende	0,055	21%	49%	F
e. El tiempo dedicado a la atención de su solicitud.	0,023	9%	37%	S
f. La calidad de la solución/respuesta que le dieron a su solicitud.	0,014	5%	39%	



a. La facilidad de acceso a la página	0,049	21%	53%	F
b. La facilidad para navegar en la página.	0,025	10%	52%	
c. Las opciones de atención que le presenta la página son claras	0,053	23%	48%	F
d. La facilidad para presentar una petición o queja a través de la página web del operador.	0,001	0%	38%	S
e. La necesidad fue atendida	0,036	15%	48%	F
f. La calidad de la solución a la consulta/transacción por la cual accedió a este medio.	0,018	8%	38%	S
g. La rapidez de la respuesta a su petición	0,053	22%	33%	P

Impactos y focalización de estrategias



PREGUNTA	Impacto	Participación	T2B (9+10)	Prioridades de acción
¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través de las redes sociales?				
a. La facilidad para presentar una petición o queja a través de la Red Social	0,000	0%	40%	
b. El tiempo en recibir la confirmación de la solicitud realizada.	0,059	28%	30%	P
c. El tiempo en el que se comunicaron para atender su solicitud.	0,000	0%	35%	S
d. La respuesta oportuna a la solicitud realizada	0,152	72%	37%	F
e. La solución efectiva a la solicitud presentada	0,000	0%	40%	
a. La facilidad de acceso al App-Aplicaciones	0,0937	40%	51%	F
b. La facilidad para navegar en la aplicación	0,0456	20%	43%	
c. Facilidad para encontrar la información requerida	0,0097	4%	35%	S
d. Facilidad para presentar una queja o requerimiento	0,0641	28%	21%	P
e. La calidad de la solución a la consulta/transacción por la cual accedió a este medio.	0,0190	8%	36%	S
a. Facilidad para acceder al servicio del chat del operador	0,0860	31%	49%	F
b. Facilidad para comunicarse y presentar la necesidad en el chat	0,0532	19%	41%	F
c. El tiempo que transcurre antes de que entre el asesor del chat a atender	0,0003	0%	26%	S
d. La claridad y conocimiento de la persona que lo atiende	0,0147	5%	41%	
e. El tiempo dedicado a la atención de su solicitud.	0,0374	13%	36%	S
f. La calidad de la solución/respuesta que le dieron a su solicitud.	0,0899	32%	44%	F

- Los usuarios del servicio de internet fijo cada vez son más exigentes con el servicio ya que se convierte en su principal herramienta de trabajo y una de las más importantes para estar comunicado desde su hogar, esto exige que los operadores deben preocuparse más por el servicio que prestan
- La atención telefónica requiere una revisión de los flujos de la llamada ya que se ve una necesidad de trabajar en la Facilidad para encontrar la opción del menú que cubra la necesidad y en La comunicación con el área correcta que debe atender la solicitud
- Las páginas de los operadores son fáciles de acceder, las opciones son claras y por lo general dan respuesta a los requerimientos de los usuarios, considerando estos aspectos como importantes para ellos, podría trabajarse en mejorar el tiempo de respuesta de dichos requerimientos
- La atención a las quejas y requerimientos a través de la App y las redes sociales presentan una oportunidad de mejora