

Medición de expectativas y satisfacción de los usuarios de servicios de comunicaciones 2023



Internet Fijo





CONTENIDO

1

Conceptualización

2

Perfilamiento del usuario

3

Calidad percibida del servicio

4

Conclusiones

CONCEPTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

- Descripción de la categoría
- Objetivo general
- Metodología
- Demográficos

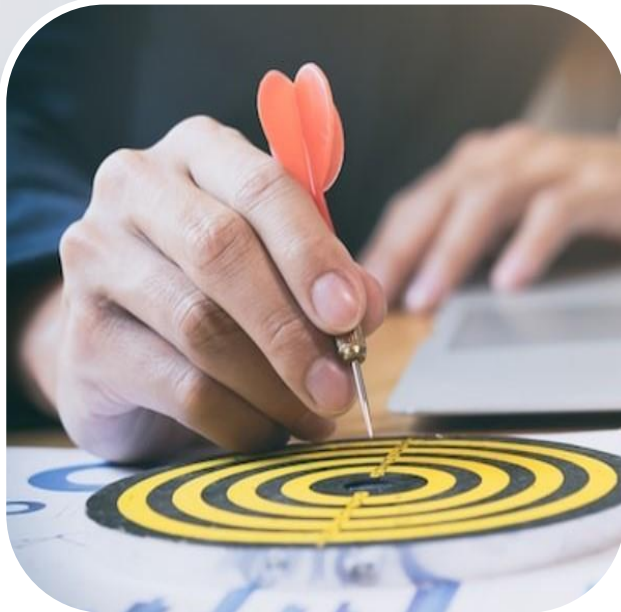
DESCRIPCIÓN DE LA CATEGORÍA

El Acceso fijo a Internet, corresponde a la conexión física a la red de última milla del servicio de Internet, y se contabiliza bajo la unidad de medida de acceso.






OBJETIVO GENERAL



Medición y diagnóstico de las expectativas y satisfacción de los usuarios del servicio de **Internet fijo** en 2023 con el fin de identificar **las estrategias a mantener e implementar**, así como aquellas que se deben eliminar o replantear, para **mejorar la calidad percibida del servicio** y la satisfacción de los usuarios

¿Cómo vamos a recoger la información?

• Técnica	Encuestas telefónicas con bases de datos de ciudadanía y encuestas presenciales en hogares	• Instrumento 
• Grupo/Población objetivo	Hombres y mujeres que tienen y usan el servicio de internet fijo en el hogar, entre los 18 y 80 años y estratos del 1 al 6	
• Mercado	Colombia	
• Características del instrumento	Duración: 15 min aprox. 95% Preguntas cerradas y 5% preguntas abiertas	
• Cronograma de recolección	22 de agosto al 18 de octubre de 2023	

➤ **Tamaño y distribución de la muestra**

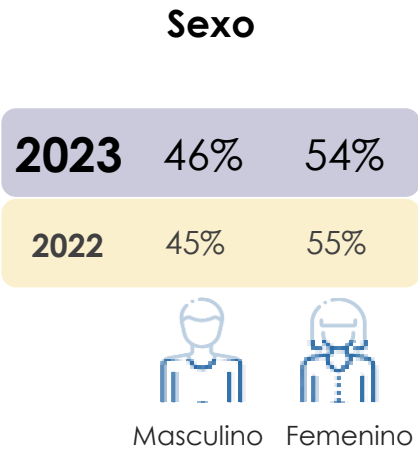
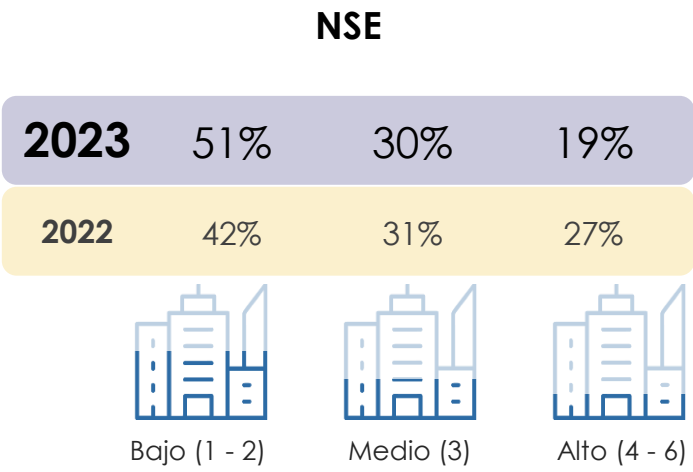
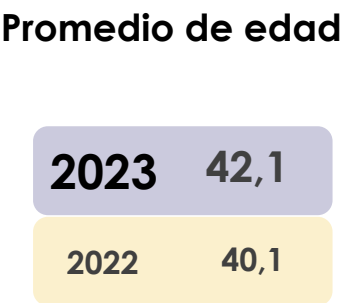
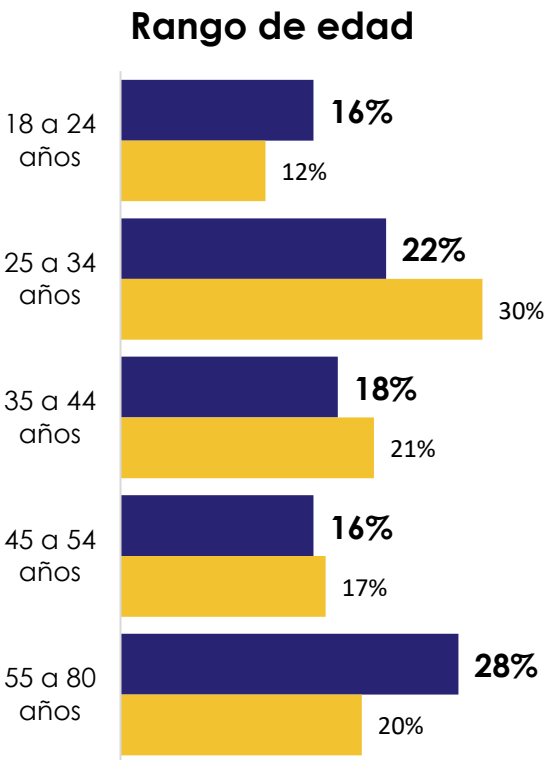
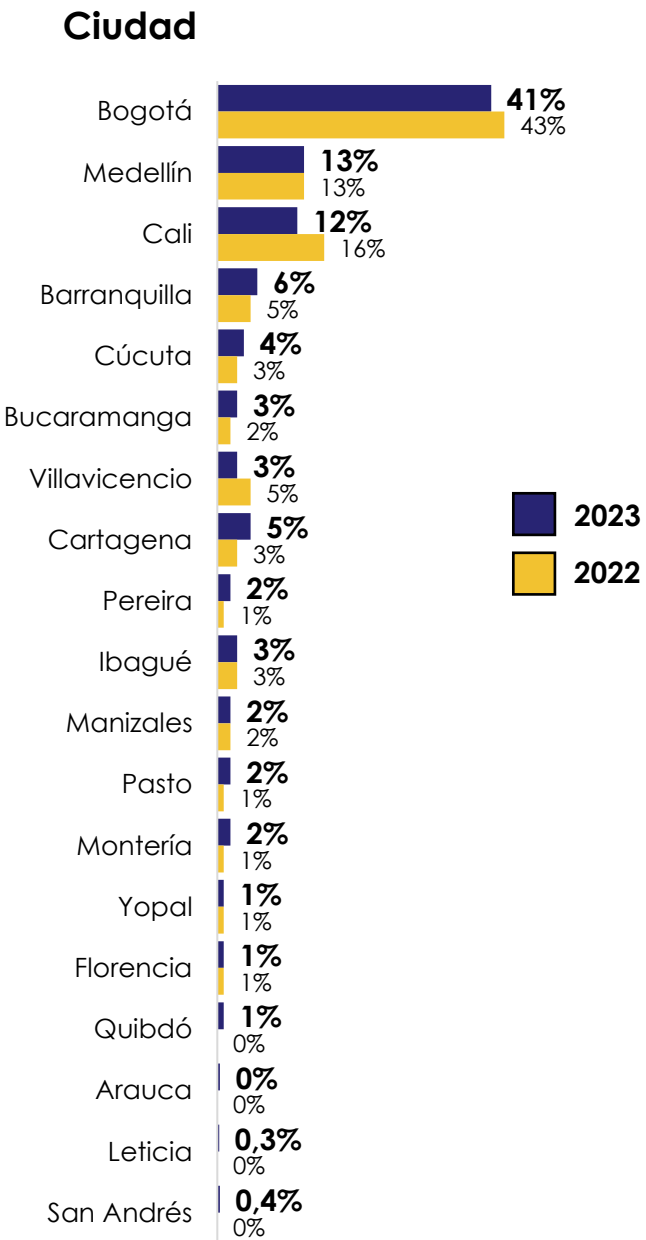
Ciudad	Bogotá	Medellín	Cali	B-quilla	B/manga	Cartagena	Cúcuta	Ibagué	Pereira	Pasto	Manizales	Villavicencio	Montería
Encuestas realizadas	158	131	148	119	107	93	95	93	85	79	76	89	89
Error muestral	7,8%	8,6%	8,1%	9,0%	9,5%	10,2%	10,1%	10,2%	10,6%	11,0%	11,2%	10,4%	10,4%

Ciudad	Quibdó	Leticia	San Andrés	Arauca	Florencia	Yopal	TOTAL
Encuestas realizadas	74	41	38	45	87	80	1727
Error muestral	11,4%	15,3%	15,9%	14,6%	10,5%	11,0%	2,4%

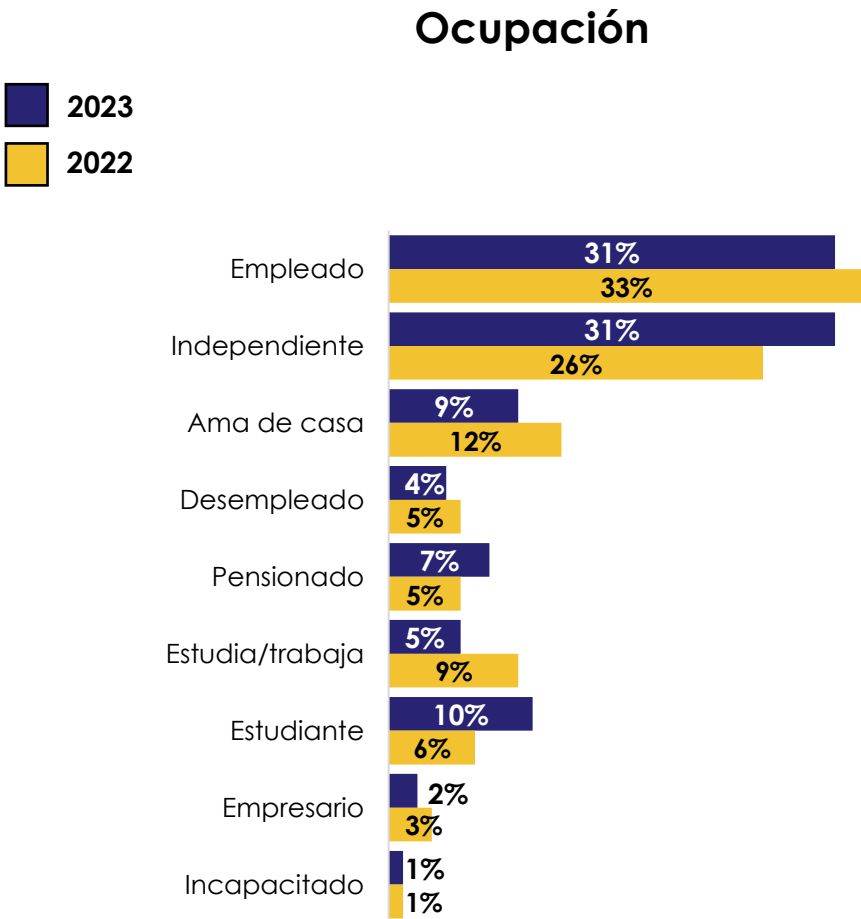
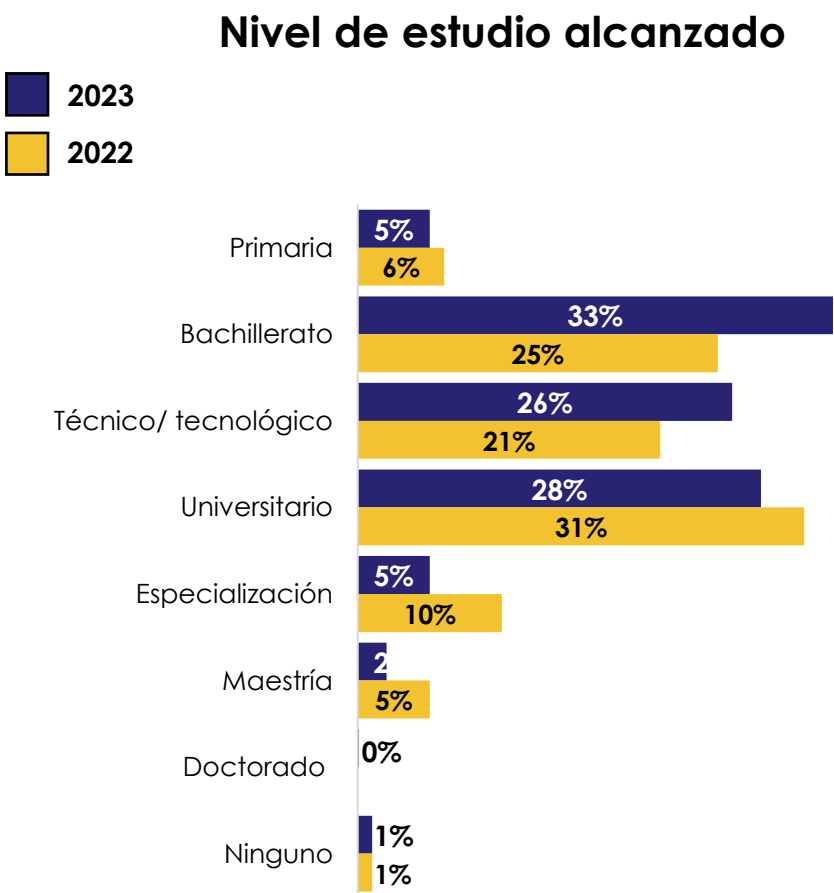
➤ Uso de factores de expansión	Por demográficos (ciudad, genero, edad y NSE)
---------------------------------------	---

• Nivel de Análisis (Asumiendo universos infinitos) y un nivel de confianza del 95%	X	Concluyente (error <=6%).
--	---	---------------------------

	SI/NO	SI, CUALES
QUANTITATIVO		
• Uso de factores de ponderación	SI	Por demográficos (ciudad, genero, edad, NSE y operador)
• Marco muestral (si aplica)	NO	
• Proporción de muestra / Universo (solo aplica para universos infinitos)	NO	
• Uso de datos secundarios (Si aplica)	SI	<ul style="list-style-type: none">Naturaleza: BBDD enviada por el clienteUso / Objetivos: Facilitar contactos de operadores específicos
• Características de muestreo	Por conveniencia	<ul style="list-style-type: none">A conveniencia
Subcontratación de fases del proceso (Especificar con que proveedor se va a realizar esta fase)	NO	
Tipo de estudio	01 Adhoc	01 Adhoc
Certificado de calidad	brandstrat cumple con los lineamientos de la Norma Internacional ISO 20252:2012 Investigación de Mercados, Social y de la Opinión. Cumplimiento con la legislación y los códigos éticos y profesionales de ESOMAR	



	2022	2023
Base	1713	1727



	2022	2023
Base	1713	1727

57. ¿Cuál es el último nivel educativo que cursó o se encuentra cursando actualmente? (ENC: REGISTRE EN DEMOGRAFICOS)/ ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor su ocupación actual?
58. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor su ocupación actual?

PERFILAMIENTO DEL USUARIO

→ Información de velocidad y dispositivos conectados

- Conocimiento de la velocidad del servicio de internet fijo
- Velocidad contratada y máximo de personas conectadas al internet fijo
- Dispositivos conectados al internet fijo

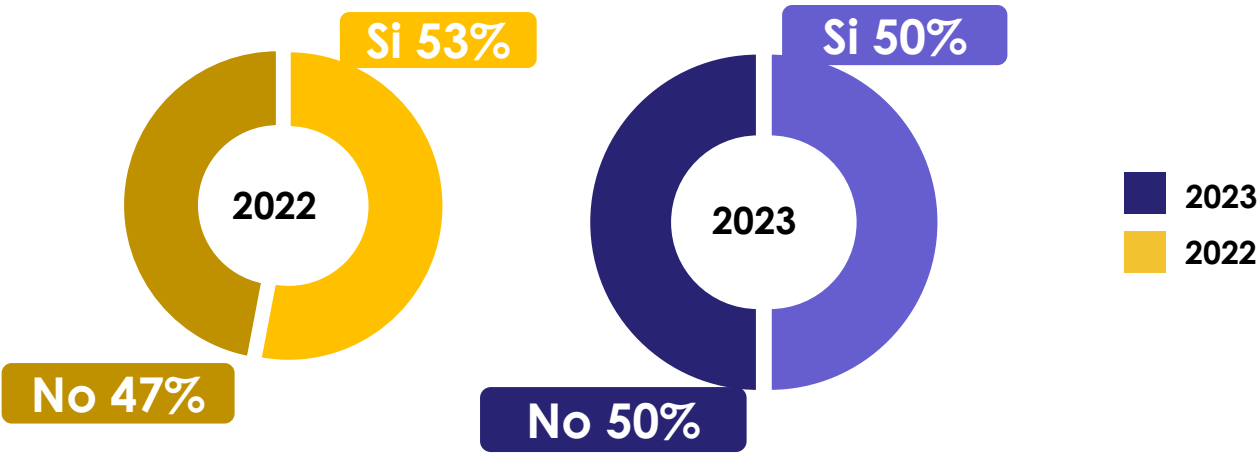
→ Pago del servicio de Internet fijo

- Conocimiento de pago con otros servicios que ofrece el operador de internet fijo
- Pago aproximado por el servicio o paquete

→ Características y uso del internet fijo

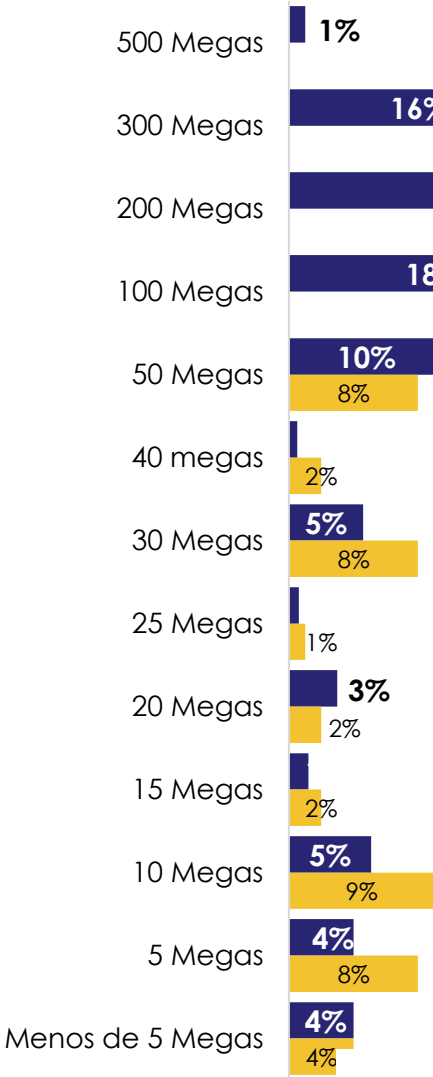
5 de cada 10 personas tienen conocimiento sobre la velocidad que adquieren en su internet fijo, por otro lado, se observa que en esta medición los usuarios están optando por adquirir mayor cantidad de megas en su conexión a internet. Esto está relacionado con las nuevas ofertas de conexiones de alta velocidad (ejemplo: fibra óptica) por parte de los operadores al mercado residencial.

Conocimiento de la velocidad contratada



	2022	2023
Base	1.393	1.727

Velocidad del internet



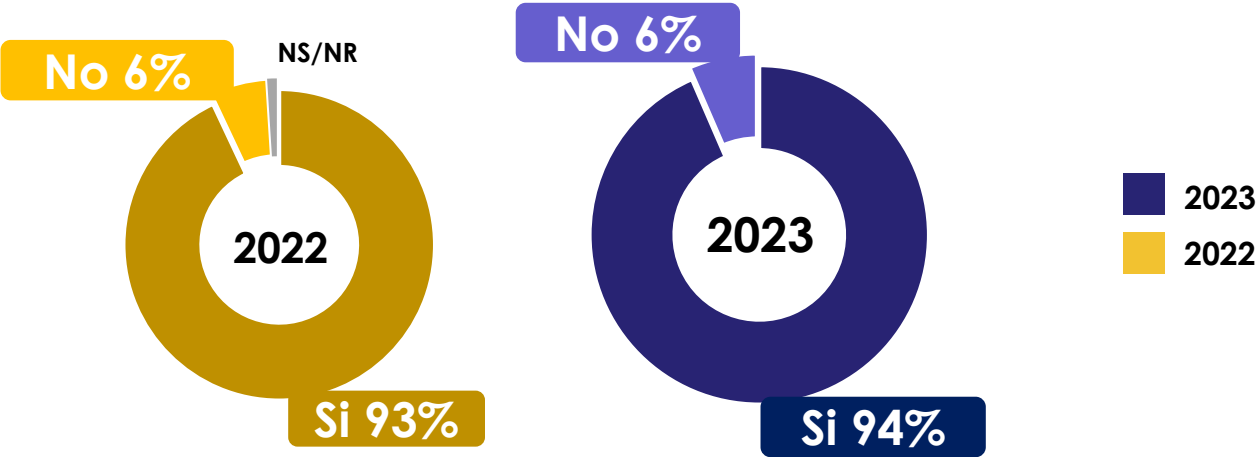
	2022	2023
Base. Personas que tienen conocimiento de la velocidad contratada	660	788

Base. Personas que tienen conocimiento de la velocidad contratada

P11A. ¿Usted conoce la velocidad contratada para el Internet fijo de su casa?
P11B. ¿Qué velocidad de Internet tiene en su hogar?

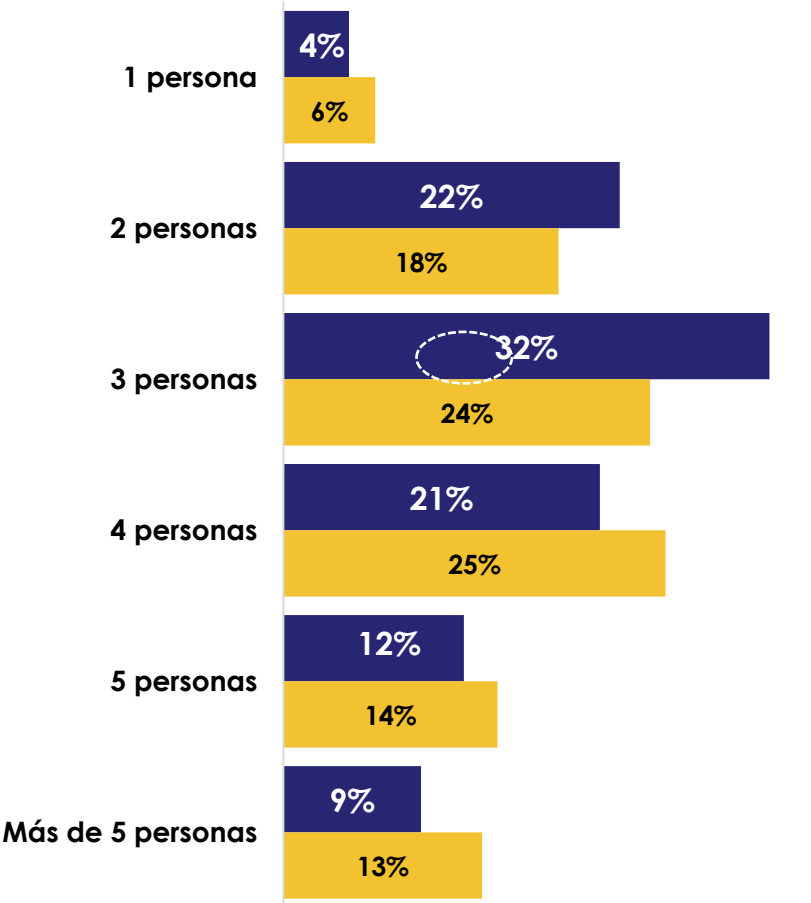
En ambas mediciones, se observa que, en la mayoría de los casos, los operadores ofrecen información sobre la velocidad de conexión adquirida. En lo que respecta al número máximo de personas conectadas simultáneamente, se ha observado una disminución con respecto a la medición anterior, con una moda de 3 personas vs. 4 personas en el 2022.

¿Su operador le informa de la velocidad contratada?



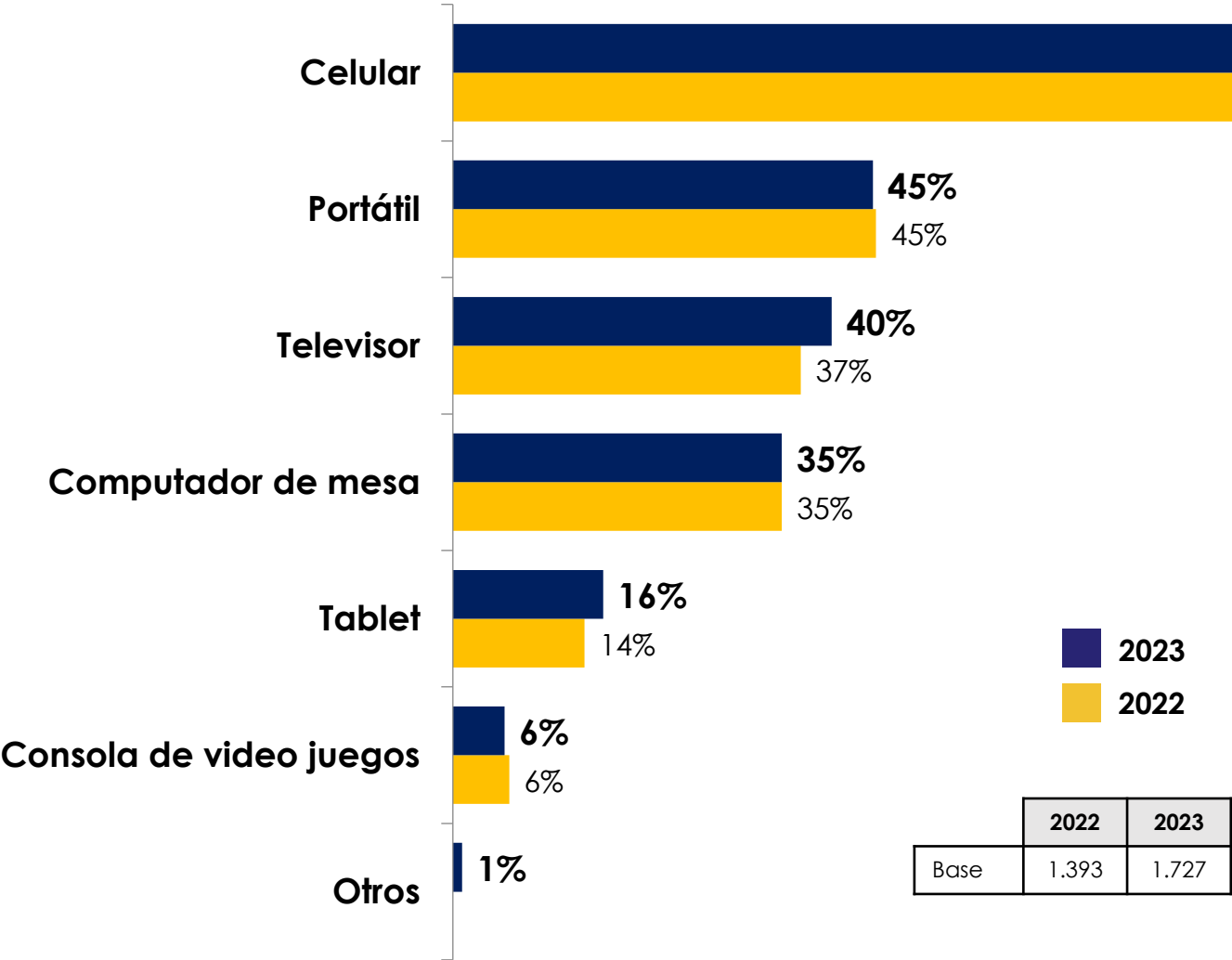
	2022	2023
Base. Personas que tienen conocimiento de la velocidad contratada	660	788

Máximo de personas conectadas al mismo tiempo al internet fijo



	2022	2023
Base	1.393	1.727

P11C. ¿Su operador le dio información de la velocidad contratada cuando realizó la instalación de su Internet fijo en casa?
P11D. ¿Cuántas personas, máximo, se llegan a conectar al mismo tiempo al Internet fijo en el hogar?



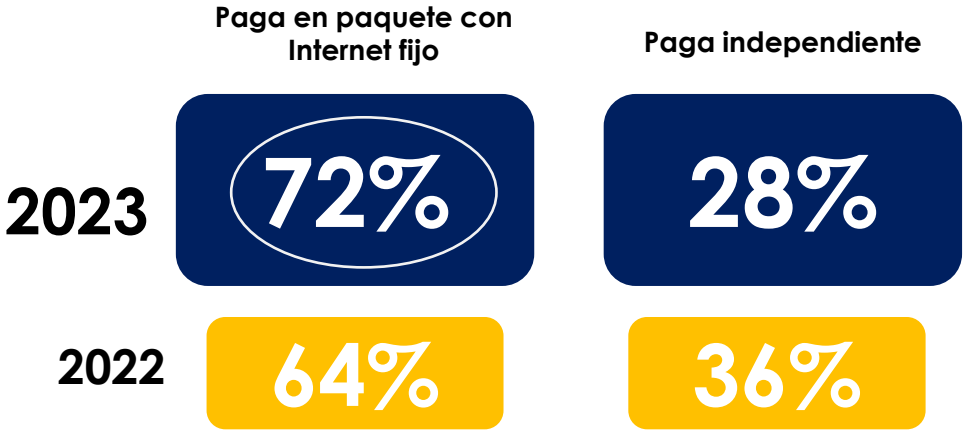
El celular sigue siendo el dispositivo con el que más se conectan al Internet fijo, seguido de computadores portátiles y televisores inteligentes. Se mantiene muy estable, en relación al 2022, la incidencia de uso de los diferentes dispositivos para acceder al Internet Fijo.

	2022	2023
Base	1.393	1.727

Pago servicio en paquete y de forma individual

Se evidencia un aumento en la preferencia de los usuarios por adquirir servicios de Internet fijo en conjunto con otros servicios en comparación con la medición anterior, destacando principalmente los servicios de televisión por cable o suscripción que aumentan su incidencia como servicio acompañante del Internet Fijo en el paquete.

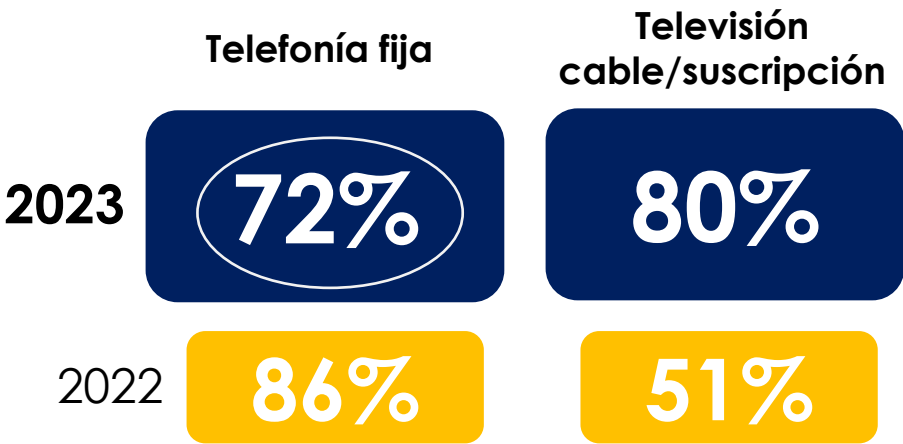
¿Pagan el servicio de Internet fijo con otros servicios o de forma independiente?



	2022	2023
Base	1.393	1.727

■ 2023
■ 2022

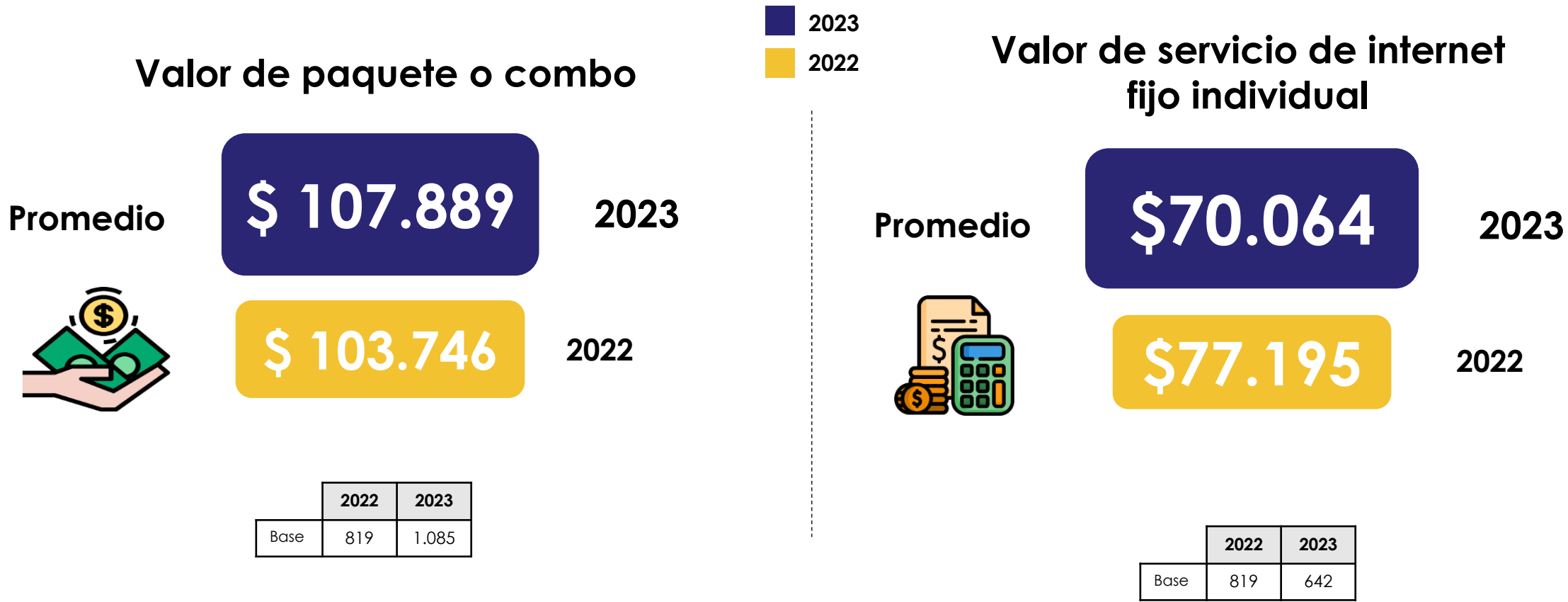
¿Qué otros servicios tiene en el paquete?



	2022	2023
Base personas que pagan internet fijo con otros servicios	819	1.085

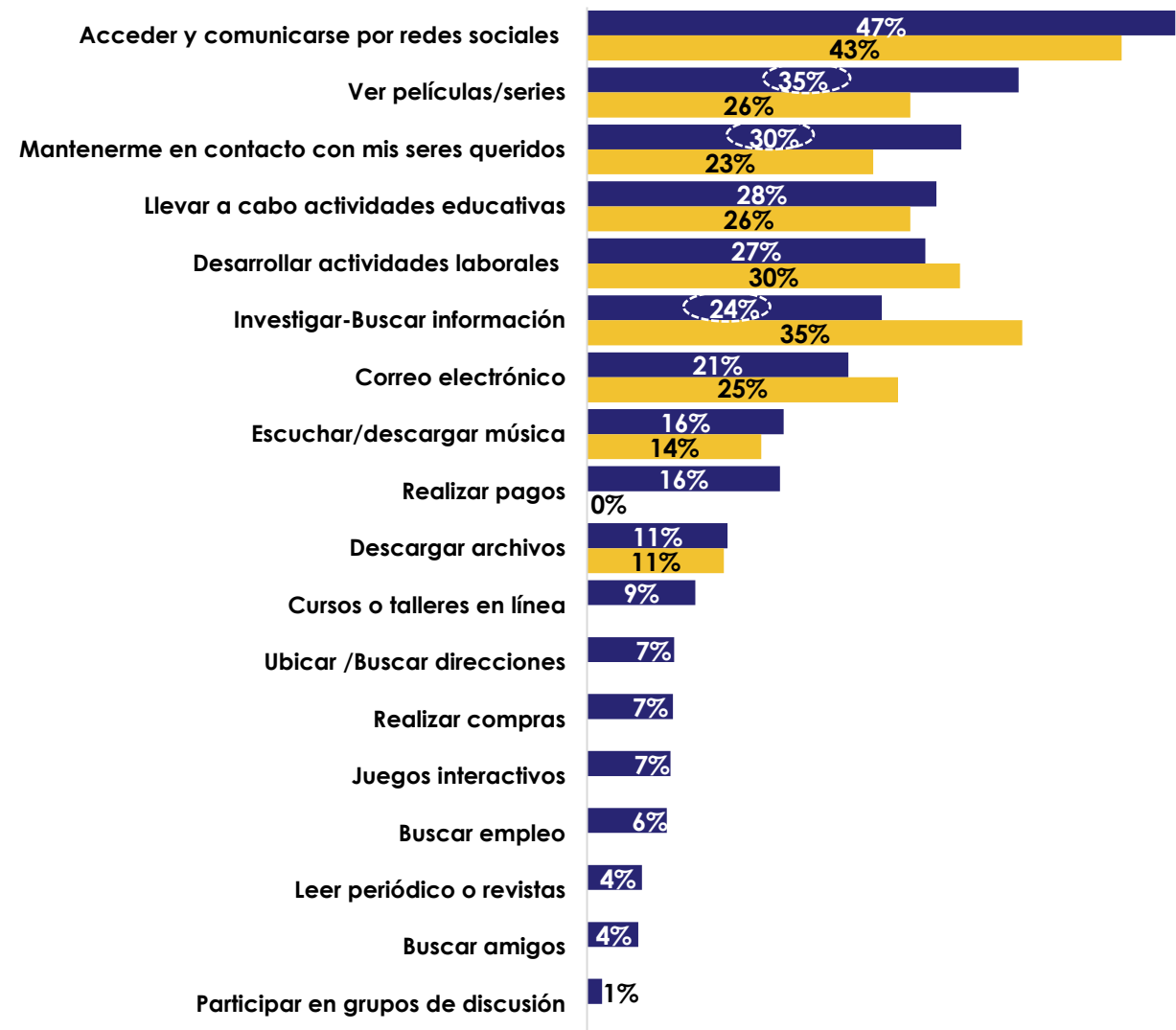
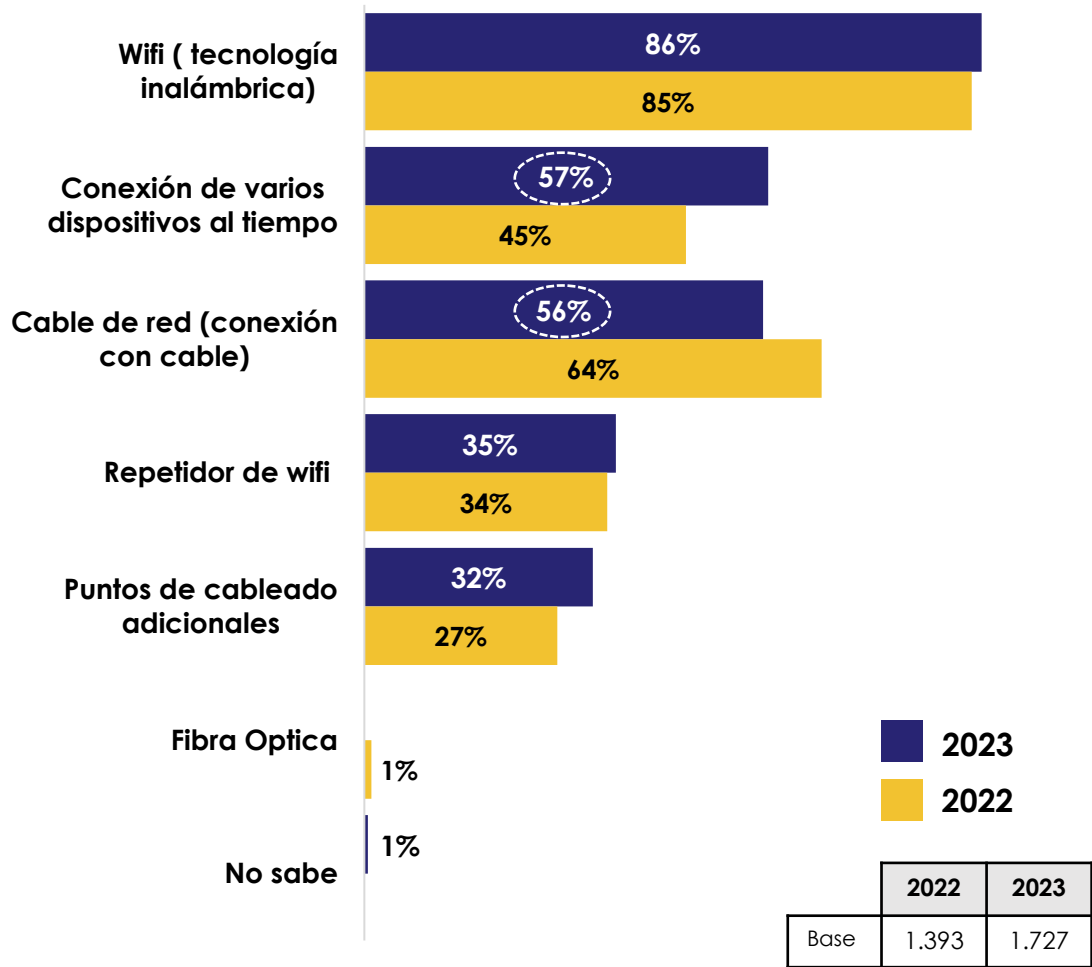
P12. ¿El servicio de internet fijo en casa lo paga junto con otros servicios adicionales que le ofrece su operador para su hogar, es decir con telefonía fija o tv por suscripción?
P13. ¿Con que otros servicios tiene el paquete de Internet fijo?

Se ha registrado un leve incremento en el costo de los paquetes de Internet fijo. No obstante, el valor promedio del servicio de Internet presenta una reducción cercana al 10%.



Características y uso del internet fijo

Dentro del servicio de Internet, es más común la conexión a través de Wi-Fi que mediante cable. Además, se ha observado un aumento significativo en la conexión simultánea de varios dispositivos en comparación con el año pasado. Por otro lado, el servicio se utiliza principalmente para actividades de ocio y comunicación con seres queridos, mientras que se ha registrado una disminución en las actividades educativas e investigativas.



P16. Le voy a leer algunas opciones que describen las características de un servicio de Internet fijo para el hogar, ¿con cuál de estas opciones cuenta su servicio de Internet fijo?

P17. Generalmente usamos el Internet fijo para diferentes cosas, ¿Cuáles son los tres mayores usos que le da al Internet fijo de su hogar?

CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO

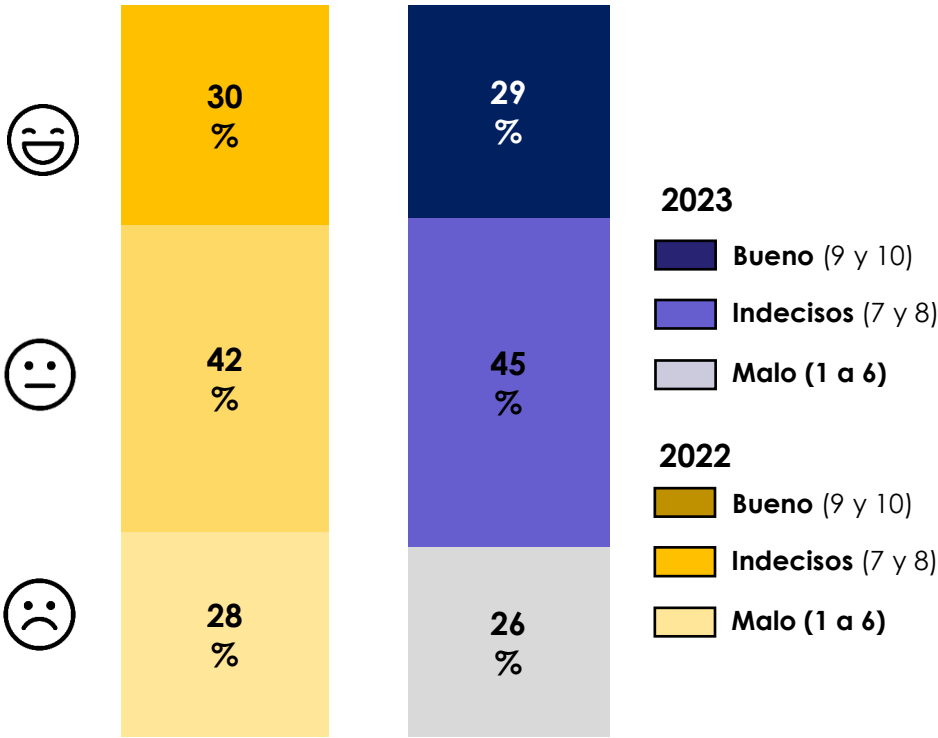
- Satisfacción con el operador y evaluación de los atributos de calidad del servicio
- Relevancia de los atributos de calidad del servicio
- Información referente a la factura
 - Encargado del pago de la factura y satisfacción de la información de la factura
 - Evaluación de atributos relacionados con la factura
 - Medio por el que recibe la factura
- Medios y canales de atención de los operadores de internet fijo
 - Conocimiento y uso de los canales de intención de operadores
 - Frecuencia de uso de los canales de atención de los operadores

CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO

- Satisfacción con los medios o canales de atención del operador de internet fijo
 - Canal de atención más usado y satisfacción con la línea de atención telefónica
 - Evaluación de aspectos de la línea de atención telefónica
 - Satisfacción con los puntos de atención presencial/oficinas de los operadores
 - Satisfacción con la Pagina Web de los operadores
 - Satisfacción con las Redes sociales de los operadores
 - Satisfacción con la App de los operadores
 - Satisfacción con el chat de los operadores
- Razones de acercamiento a canales o medios de atención
- Canales o medios utilizados para as diferentes actividades/necesidades

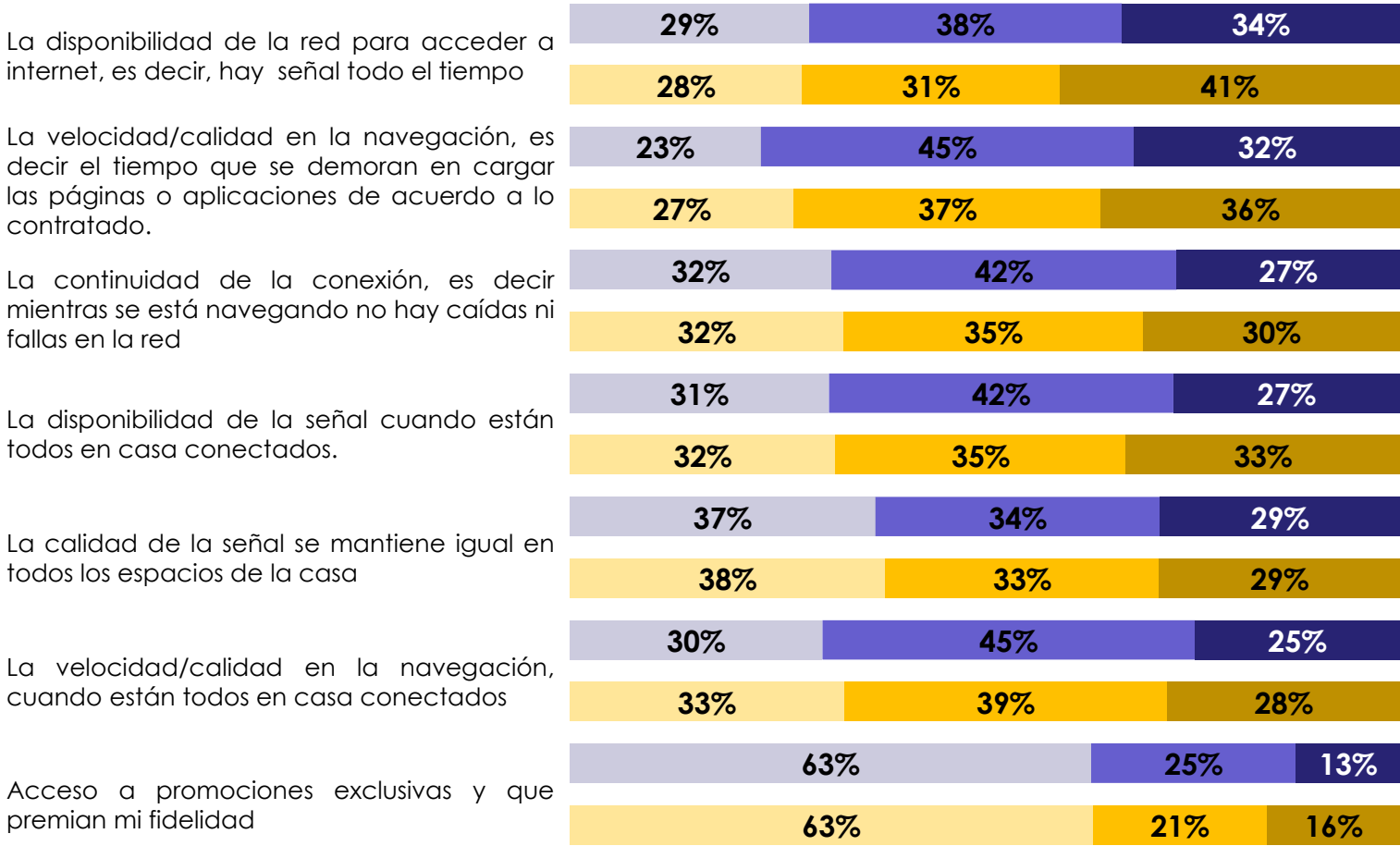
El nivel de satisfacción con respecto al servicio proporcionado por el operador se ha mantenido, destacando que la mayoría de los usuarios están en el segmento de indecisos. Se observa que el aspecto más valorado se relaciona con la cobertura y la velocidad del servicio, mientras que el acceso a promociones por fidelidad es lo que más genera insatisfacción.

Calificación del servicio prestado por el Operador

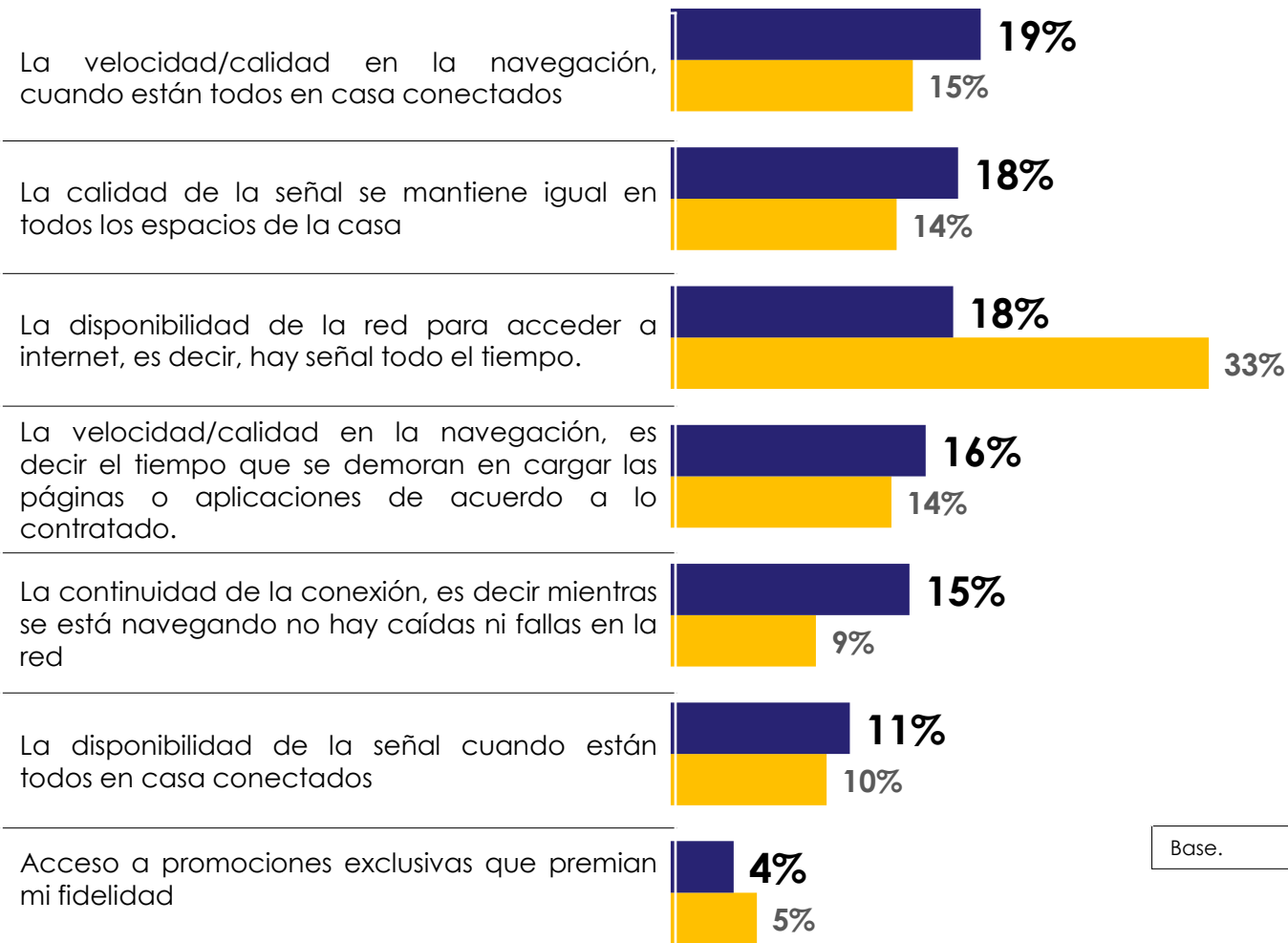


	2022	2023
Base.	1.393	1.727
promedio	7,4	7,2

Calificación de los aspectos del servicio de internet fijo



Atributos según importancia



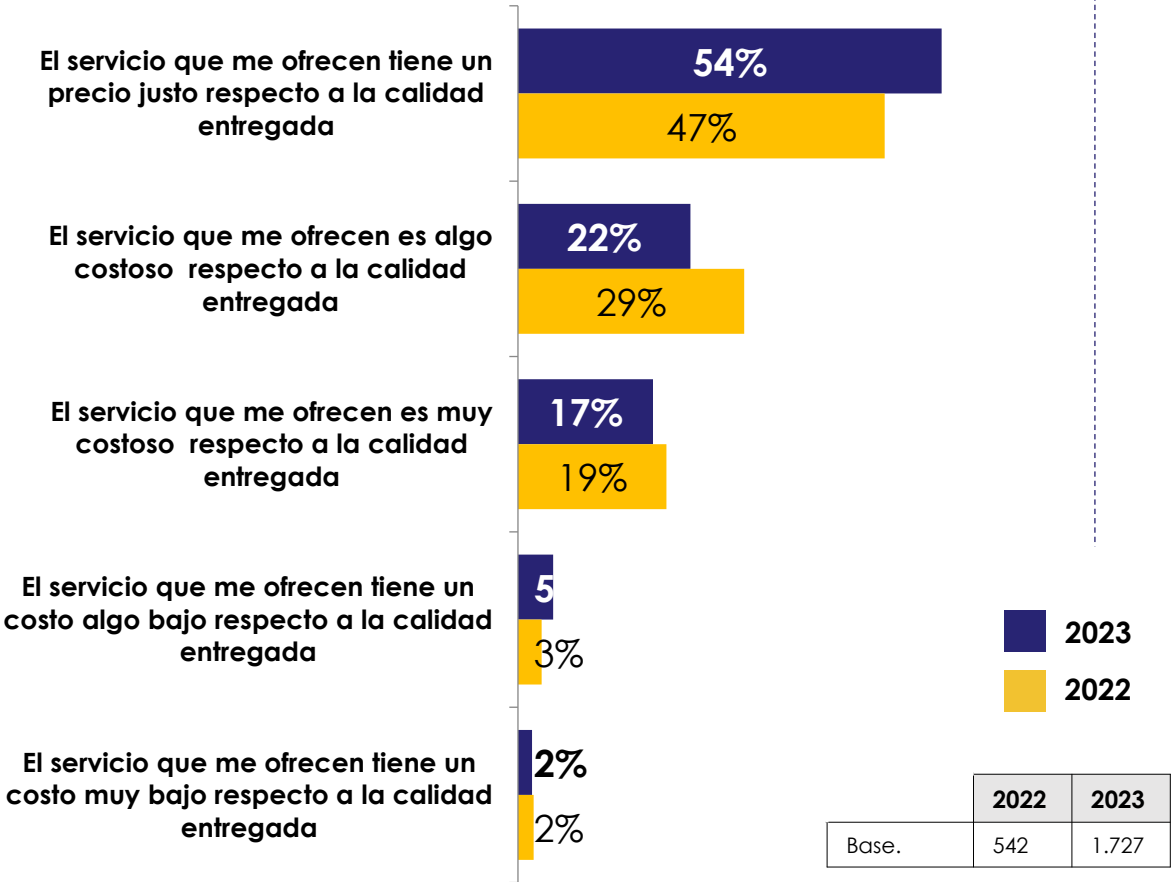
Los usuarios dan prioridad a la **velocidad** y la **calidad de la navegación** mientras están conectados, además de esperar que la calidad de la **señal se mantenga constante durante el uso de Internet**.

2023
2022

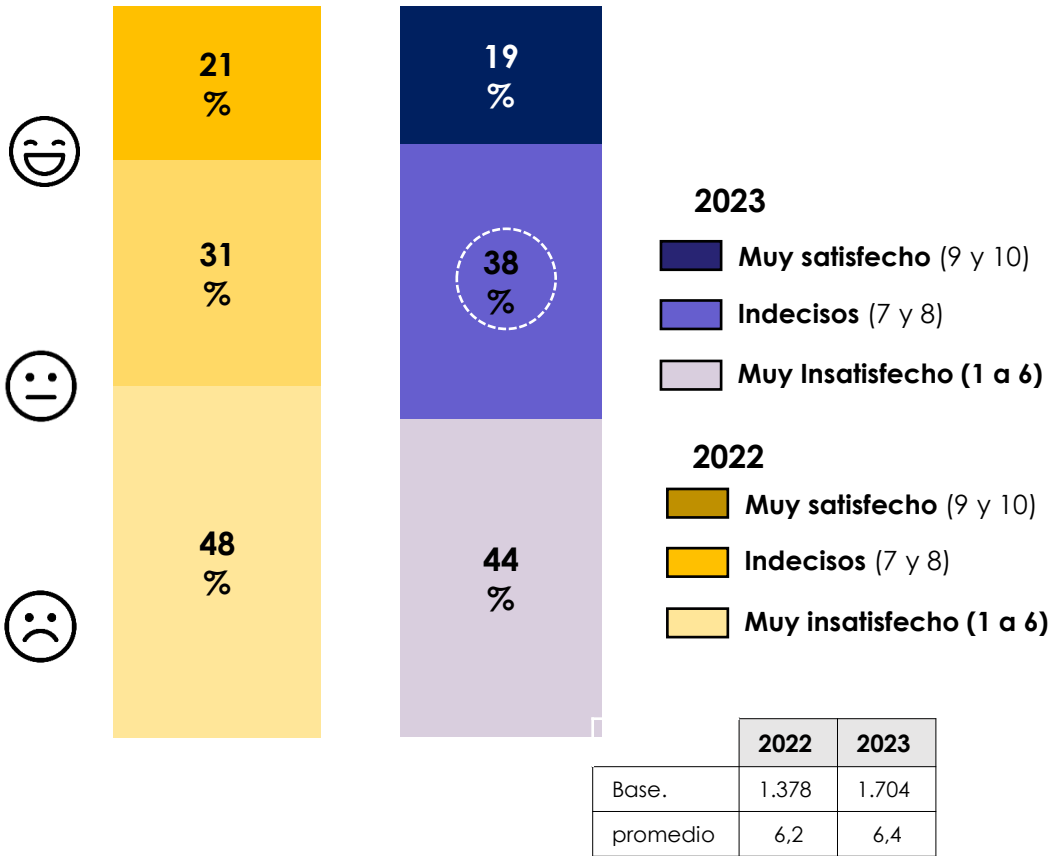
	2022	2023
Base.	542	1.727

Se evidencia un leve incremento en la percepción de la relación calidad-precio justa con respecto al servicio del operador.

Relación precio vs. calidad del servicio



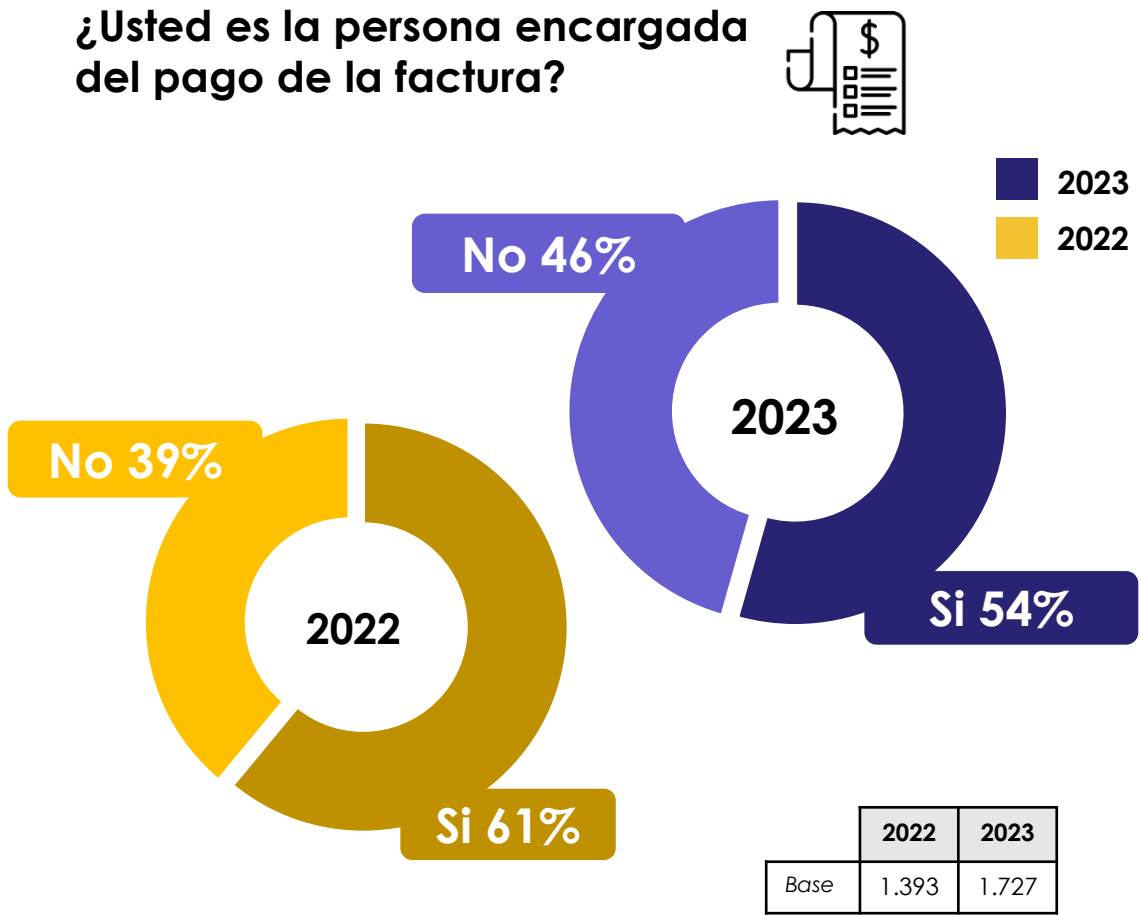
Satisfacción con la información que ofrece el operador



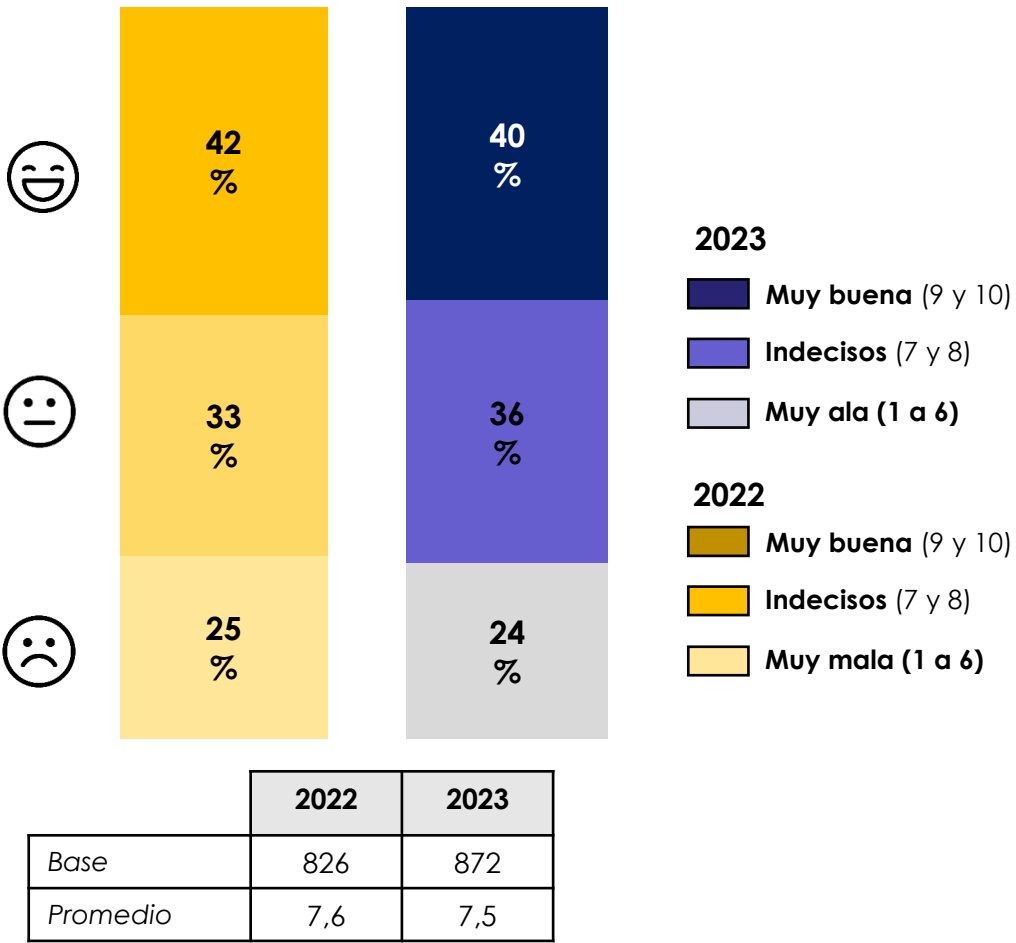
P26. De las siguientes opciones que le voy a leer ¿cuál describe mejor su opinión respecto a la calidad entregada por su operador de Internet fijo?
P27. En una escala de 1 a 10, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "Totalmente satisfecho", ¿qué tan satisfecho está usted con la información que su operador le ofrece respecto a nuevos planes, servicios, promociones o novedades?

Persona encargada del pago y evaluación de la información de la factura

Se ha observado una ligera disminución en la proporción de personas encargadas del pago de la factura, donde **4 de cada 10 personas encargadas del pago muestran satisfacción frente a la información recibida en la factura**, manteniéndose similar frente a la medición de 2022



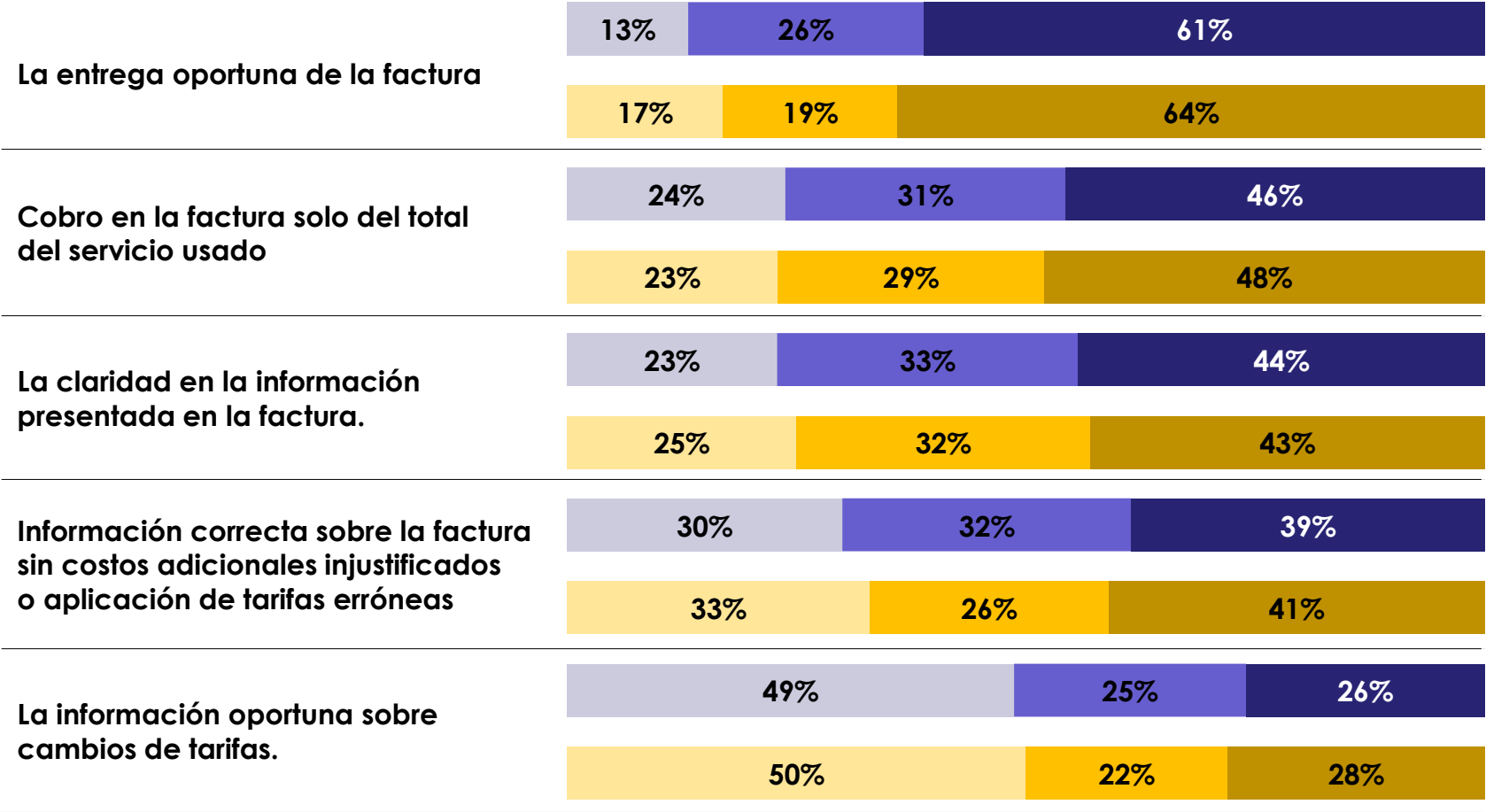
Calificación de información en la factura



P27A. ¿Usted es la persona encargada del pago de la factura?
P28. En una escala de 1 a 10, en donde 1 es "Muy Mala" y 10 "Muy buena" ¿Cómo califica en general la información que encuentra en la factura que le entrega su operador del servicio de Internet fijo?

Evaluación de atributos relacionados con la factura

La entrega puntual de la factura sigue siendo el atributo con mayor satisfacción del bloque. Por otro lado, los costos adicionales injustificados y los cambios de tarifa son los aspectos en los cuales los usuarios manifiestan molestias.



2023

Muy bueno (9 y 10)

Indecisos (7 y 8)

Muy malo (1 a 6)

2022

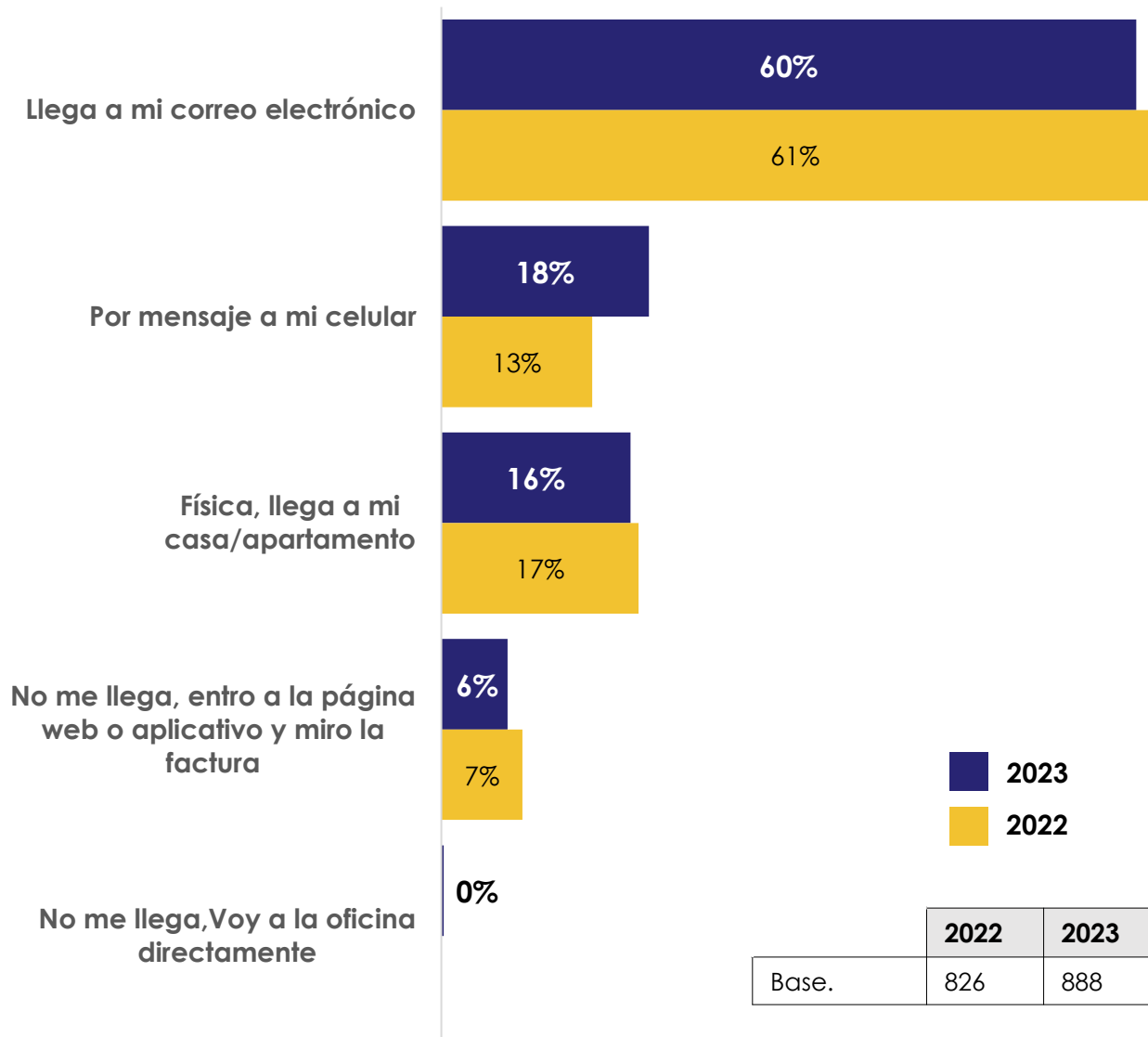
Muy bueno (9 y 10)

Indecisos (7 y 8)

Muy malo (1 a 6)

	2022	2023
Base	826	880

Medio por el que recibe la factura



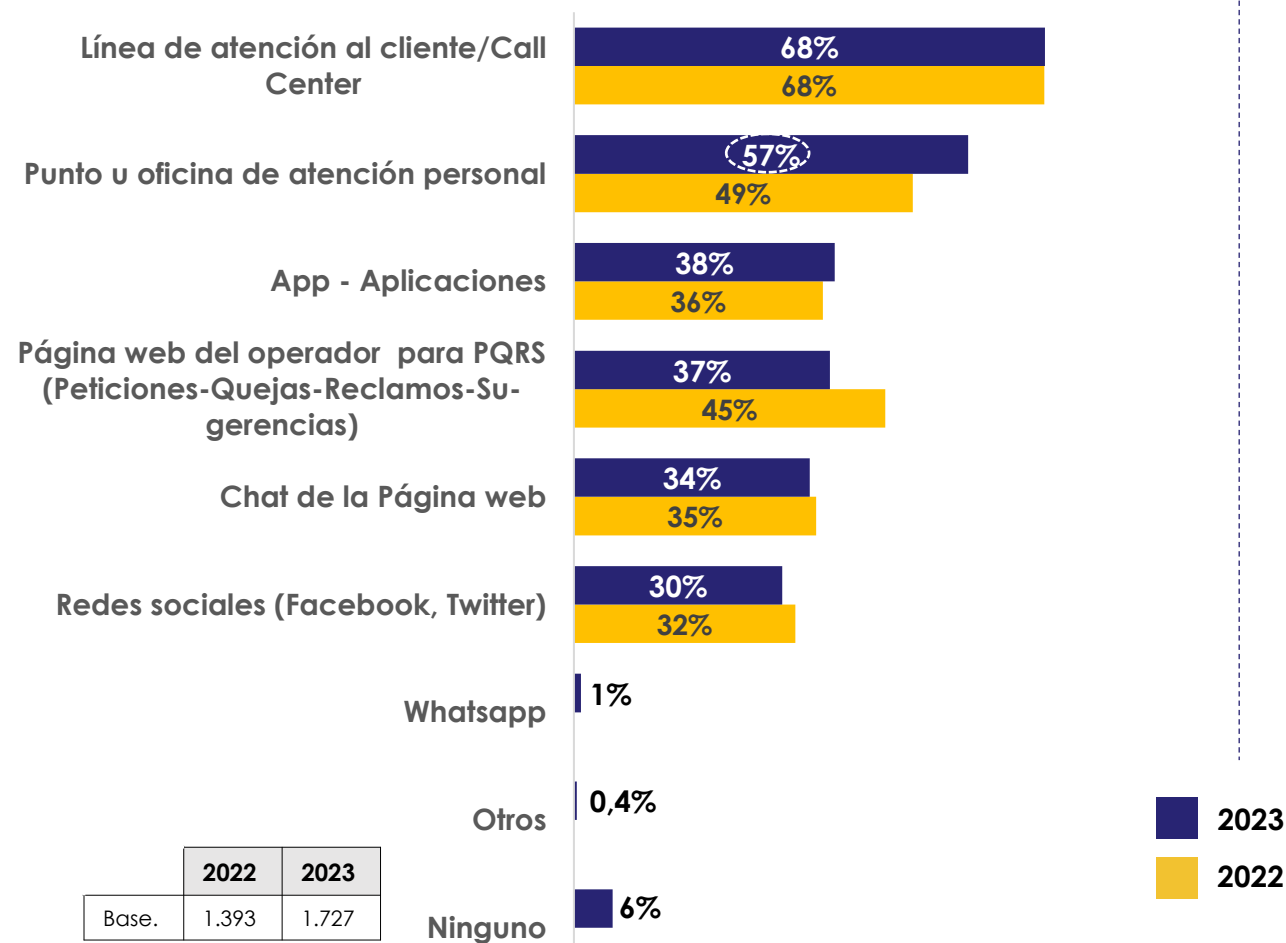
La mayoría de los usuarios reciben su factura a través de medios digitales, principalmente el correo electrónico.

	2022	2023
Base.	826	888

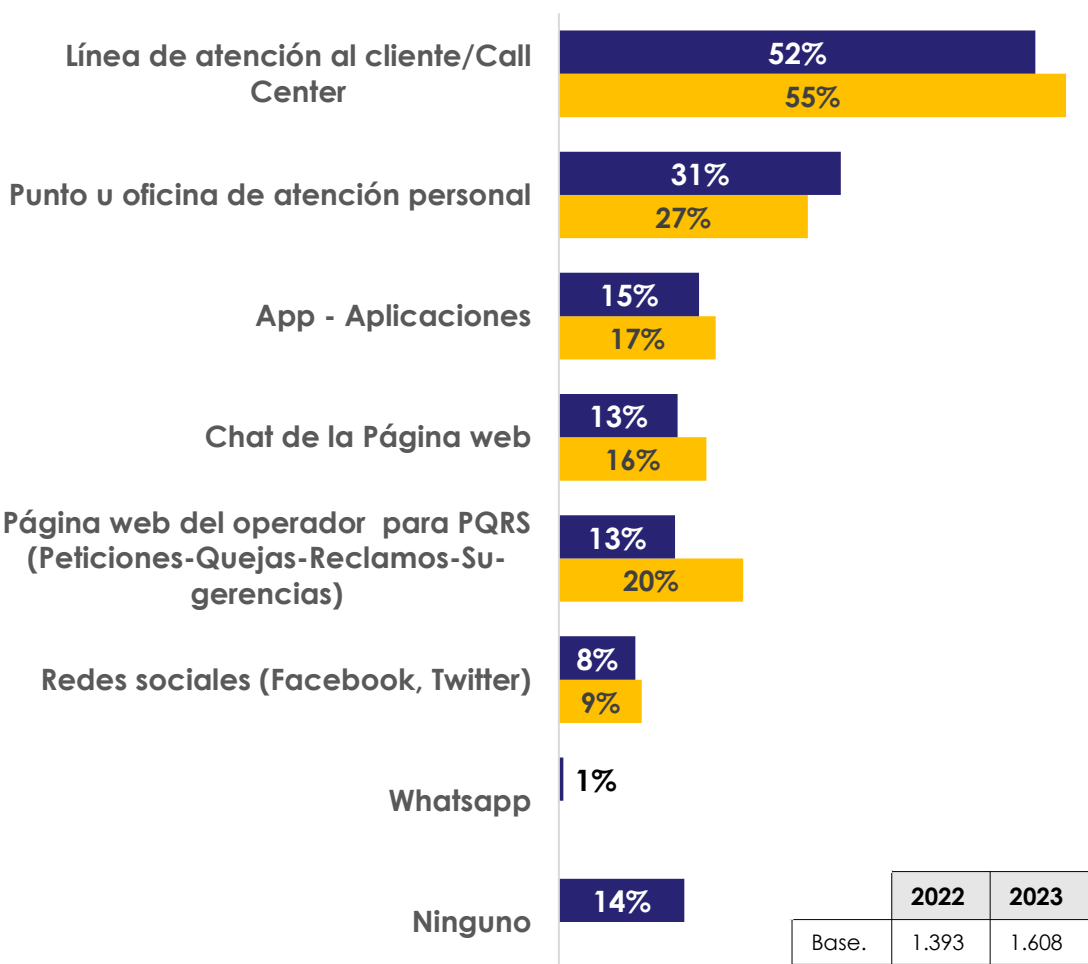
Conocimiento y uso de los canales de atención de los operadores

Se observa que los usuarios tienden a utilizar con mayor frecuencia las líneas de atención telefónica, seguidas por los puntos u oficinas de atención. Cabe destacar que los puntos de atención presencial han ganado en importancia en comparación con el año pasado.

Conocimiento de canales de atención ofrecidos por el operador

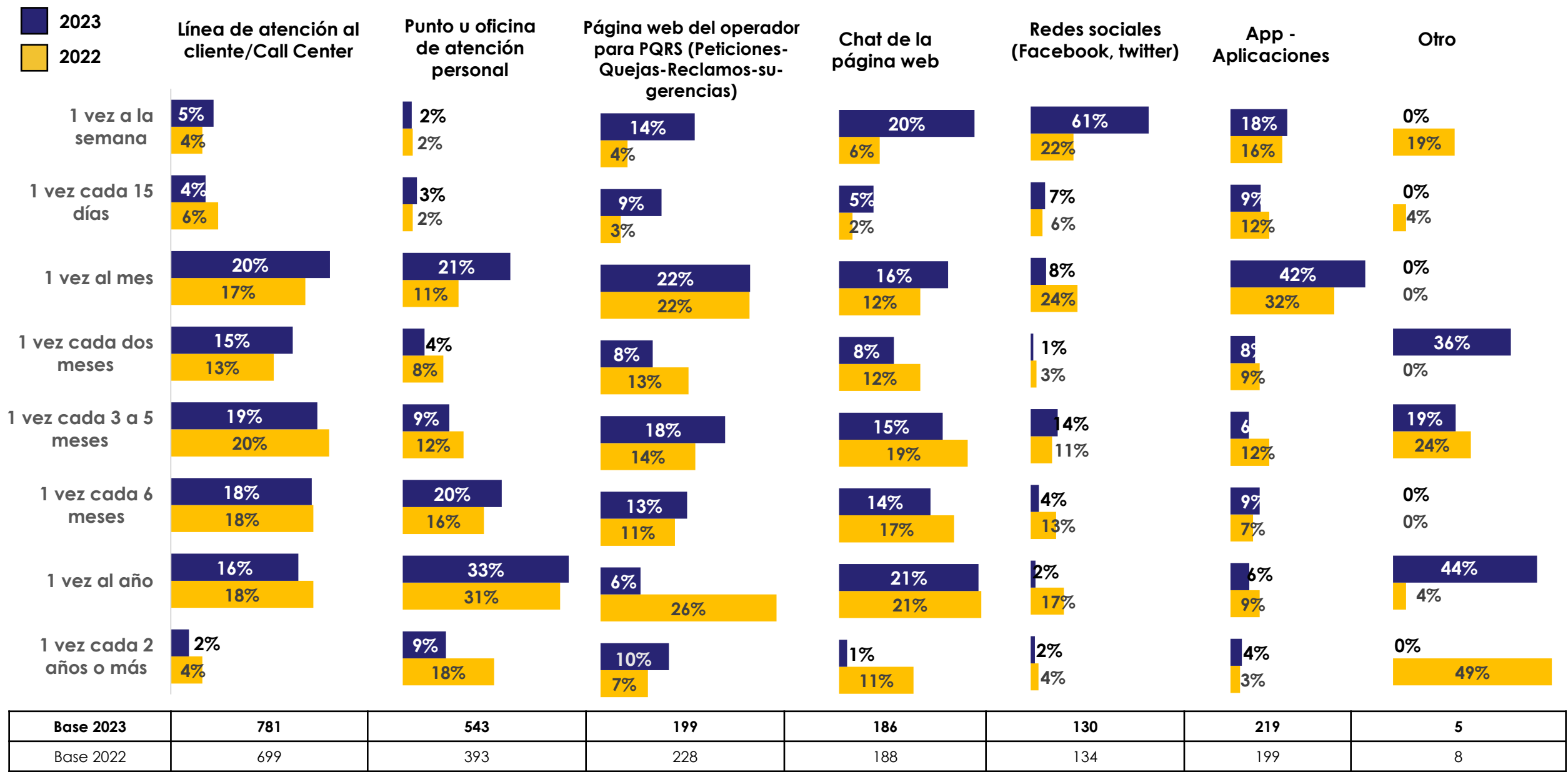


Uso de canales de atención ofrecidos por el operador



P30. De los siguientes CANALES O MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO que le voy a leer, ¿cuáles conoce que ofrece su operador de Internet fijo?
P31. De los canales o medios de atención al usuario que le ofrece su operador ¿Cuáles CANALES O MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO ha utilizado alguna vez?

Frecuencia de uso de los canales de atención de los operadores

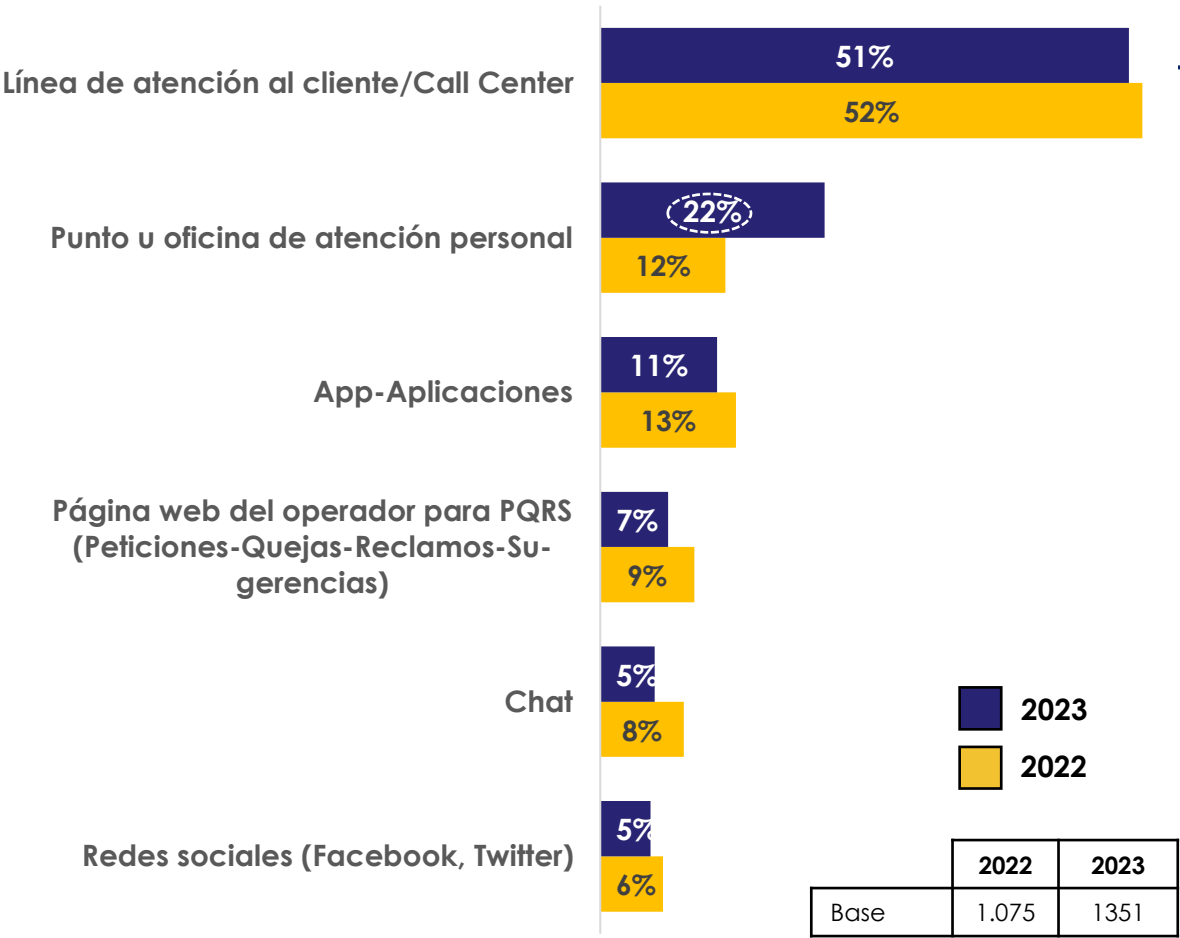


P32. ¿Con qué frecuencia ha usado este canal o medio de atención al usuario?

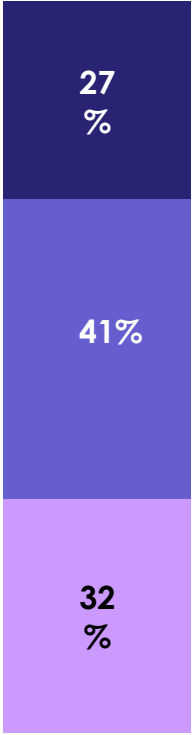
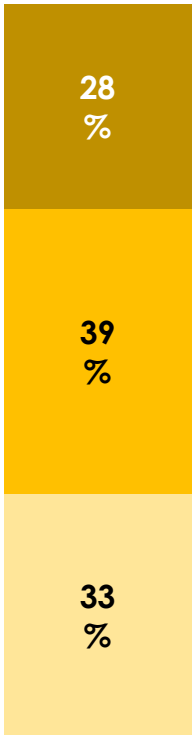
Canal de atención más usado y satisfacción con la línea de atención telefónica

A pesar de que el call center es el canal más utilizado, presenta un nivel de satisfacción bajo, con una amplia zona de indecisión. Esto destaca la necesidad de intervenir en este canal para mejorar la experiencia de los usuarios.

Canal de atención más usado



Satisfacción con la línea de atención telefónica de los operadores



2023

- Muy bueno (9 y 10)
- Indecisos (7 y 8)
- Muy malo (1 a 6)

2022

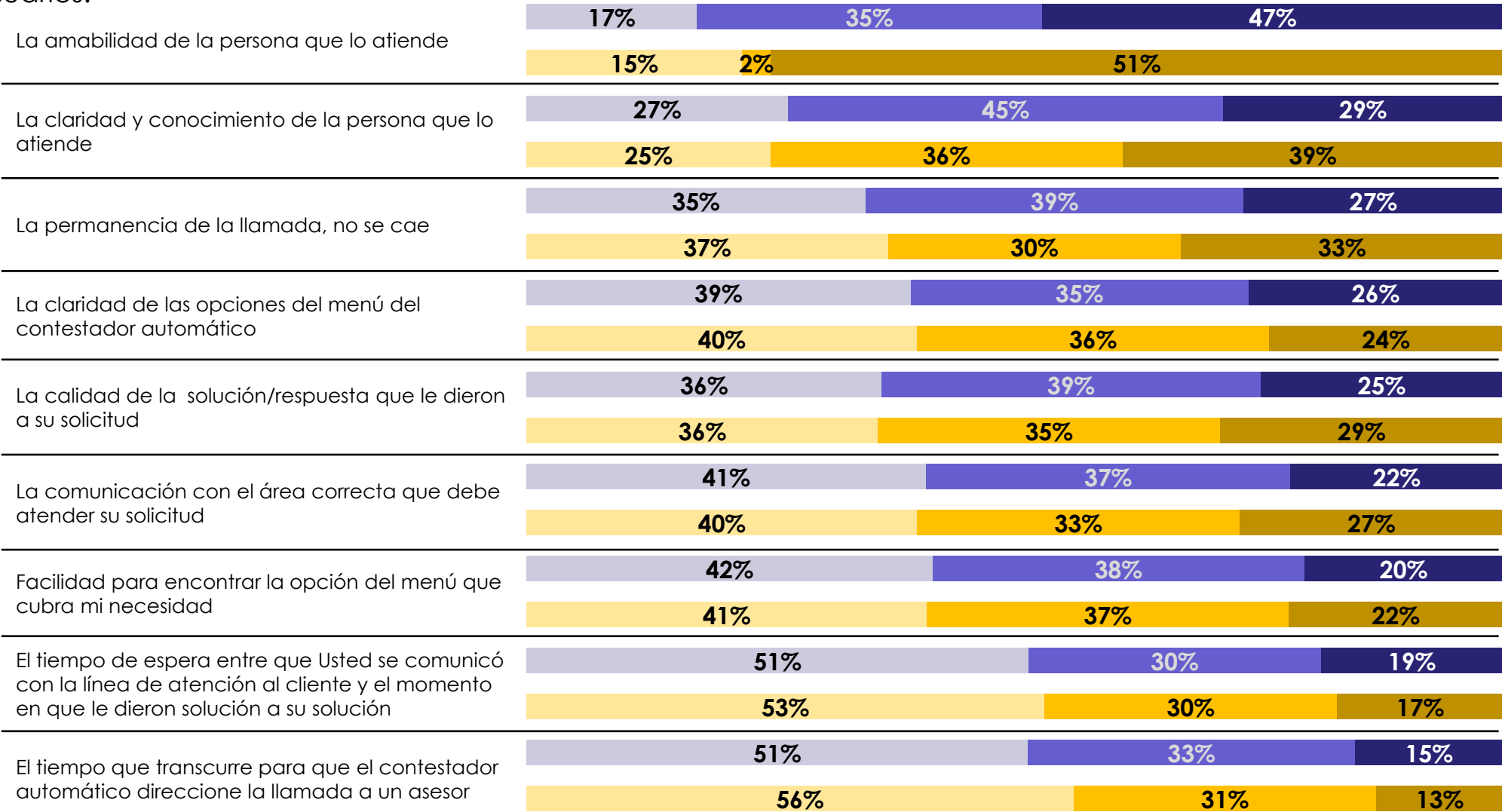
- Muy bueno (9 y 10)
- Indecisos (7 y 8)
- Muy malo (1 a 6)

	2022	2023
Base	549	617
Promedio	7,0	7,0

P32A. ¿Cuál es el canal o medio de atención que le ofrece su operador que usa con mayor frecuencia?
P33. ¿Cómo califica en general la atención que presta el operador en la LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CLIENTE?

Evaluación de aspectos de la línea de atención telefónica

Se observa que la amabilidad de la persona que asiste en la solicitud sigue siendo el atributo más apreciado, mientras que el tiempo de espera para ser atendido o para recibir una respuesta continúa siendo la principal fuente de insatisfacción para los usuarios.



2023

- Muy bueno (9 y 10)
- Indecisos (7 y 8)
- Muy malo (1 a 6)

2022

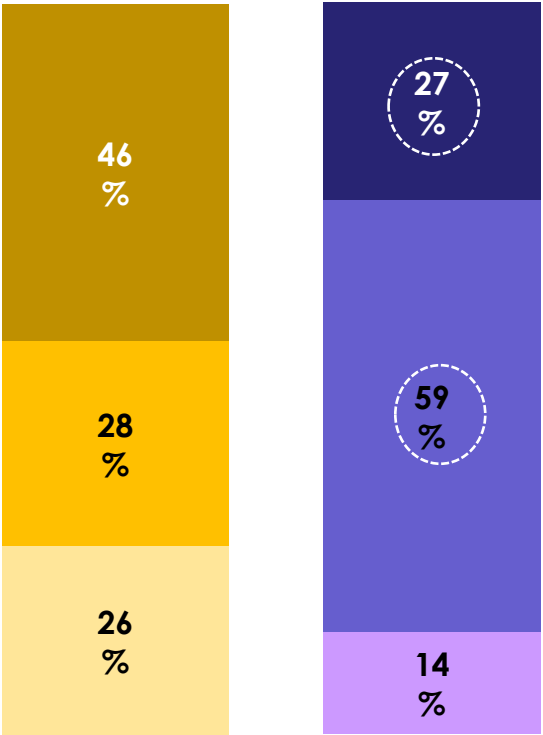
- Muy bueno (9 y 10)
- Indecisos (7 y 8)
- Muy malo (1 a 6)

	2022	2023
Base	549	616

Satisfacción con los puntos de atención presenciales/ oficinas de los operadores

Se observa una reducción significativa en la proporción de usuarios satisfechos con atención presencial, principalmente debido a la extensión del tiempo requerido para ser atendido y a la baja calidad de las respuestas proporcionadas en este tipo de atención.

Satisfacción con el servicio



Bueno (9 y 10)
Indecisos (7 y 8)
Malo (1 a 6)

2023
Bueno (9 y 10)
Indecisos (7 y 8)
Malo (1 a 6)

2022
Bueno (9 y 10)
Indecisos (7 y 8)
Malo (1 a 6)

	2022	2023
Base	169	356
Promedio	7,6	7,6

Calificación servicio punto de atención personal- Oficina

La cantidad de puntos de atención que tiene su operador de INTERNET FIJO.	2023	26%	43%	30%
	2022	32%	34%	34%
El tiempo de espera para ser atendido.	2023	21%	34%	45%
	2022	22%	33%	45%
La amabilidad del personal que lo atiende.	2023	36%	50%	14%
	2022	55%	28%	17%
La claridad y conocimiento de la persona que lo atiende	2023	35%	53%	12%
	2022	49%	37%	14%
El tiempo dedicado a la atención de su solicitud.	2023	23%	50%	27%
	2022	37%	37%	26%
La calidad de la solución/respuesta que le dieron a su solicitud.	2023	22%	48%	29%
	2022	39%	33%	28%

	2022	2023
Base	169	356

P35. ¿Cómo califica el servicio que le prestan en el punto de atención personal- Oficina?
P36. ¿cómo califica los siguientes aspectos relacionados con el servicio prestado a través del PUNTO DE ATENCIÓN PERSONAL-OFICINA?

Satisfacción con la Página Web de los operadores

El nivel de satisfacción con este canal experimentó una disminución significativa, generando insatisfacción principal entre los usuarios debido a la dificultad para presentar una PQR a través de la página web del operador y la calidad de las respuestas proporcionadas en relación a sus solicitudes.

Satisfacción con el servicio

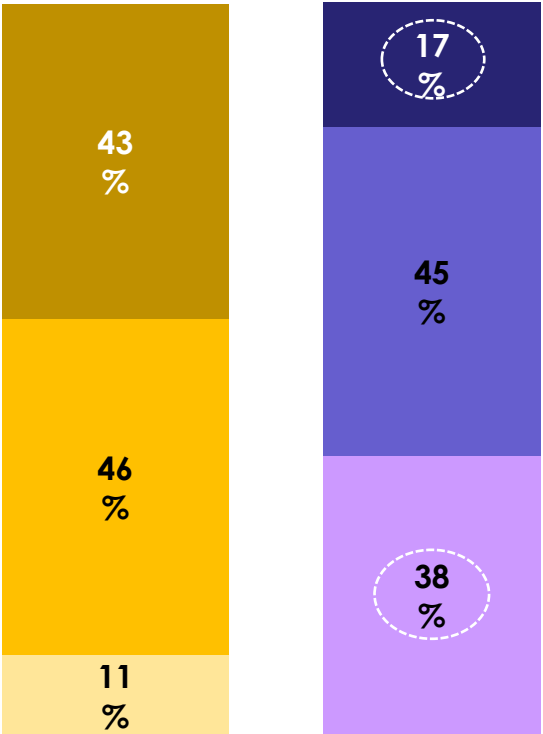
- Bueno (9 y 10)
- Indecisos (7 y 8)
- Malo (1 a 6)

2023

- Bueno (9 y 10)
- Indecisos (7 y 8)
- Malo (1 a 6)

2022

- Bueno (9 y 10)
- Indecisos (7 y 8)
- Malo (1 a 6)



	2022	2023
Base	86	96
Promedio	8,1	6,8

Calificación servicio la Página web del Operador para PQRS

La facilidad de acceso a la página	2023	29%	46%	25%
	2022	53%	31%	16%
La necesidad fue atendida	2023	29%	25%	46%
	2022	48%	33%	19%
La facilidad para presentar una petición o queja a través de la página web del operador.	2023	19%	31%	51%
	2022	38%	29%	33%
Las opciones de atención que le presenta la página son claras	2023	26%	39%	34%
	2022	48%	38%	14%
La facilidad para navegar en la página.	2023	37%	27%	36%
	2022	52%	37%	11%
La calidad de la solución a la consulta/transacción por la cual accedió a este medio.	2023	19%	28%	53%
	2022	38%	40%	22%
La rapidez de la respuesta a su petición	2023	7%	47%	45%
	2022	33%	43%	24%

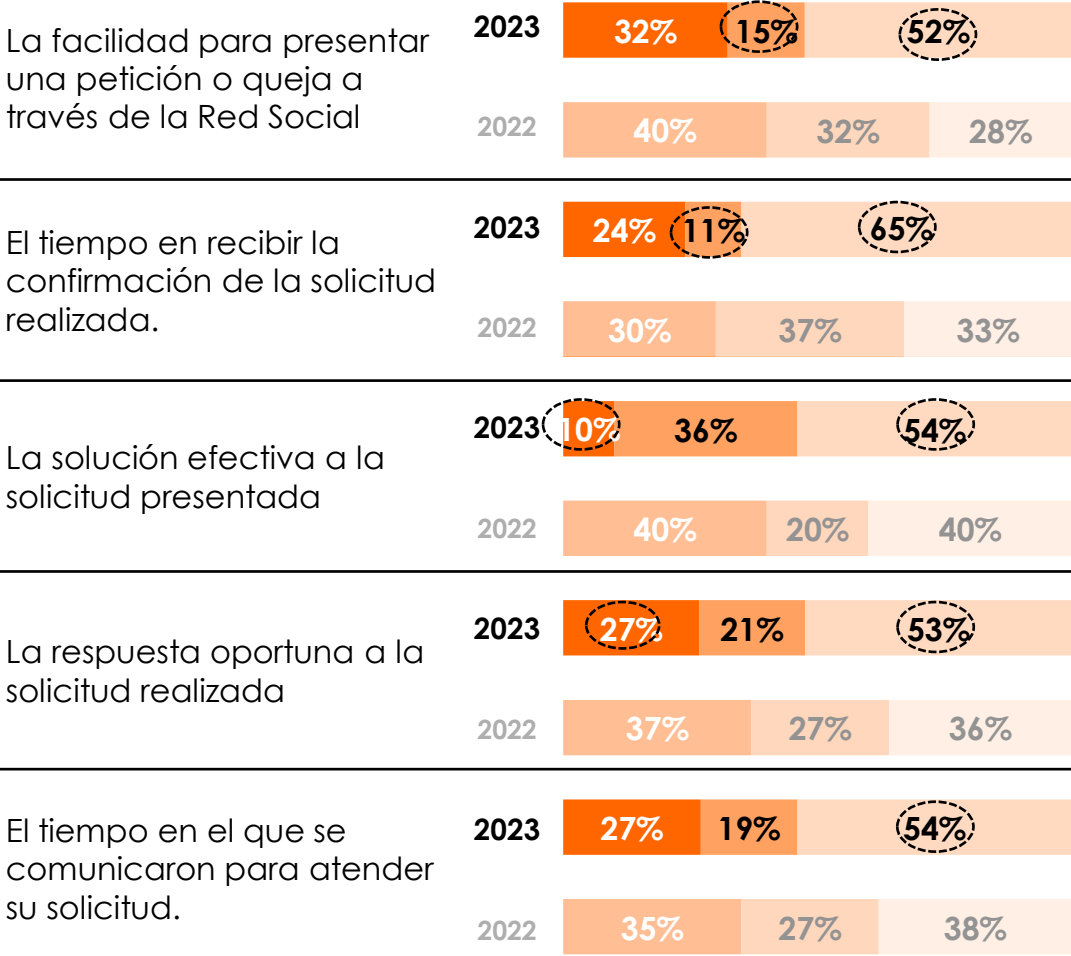
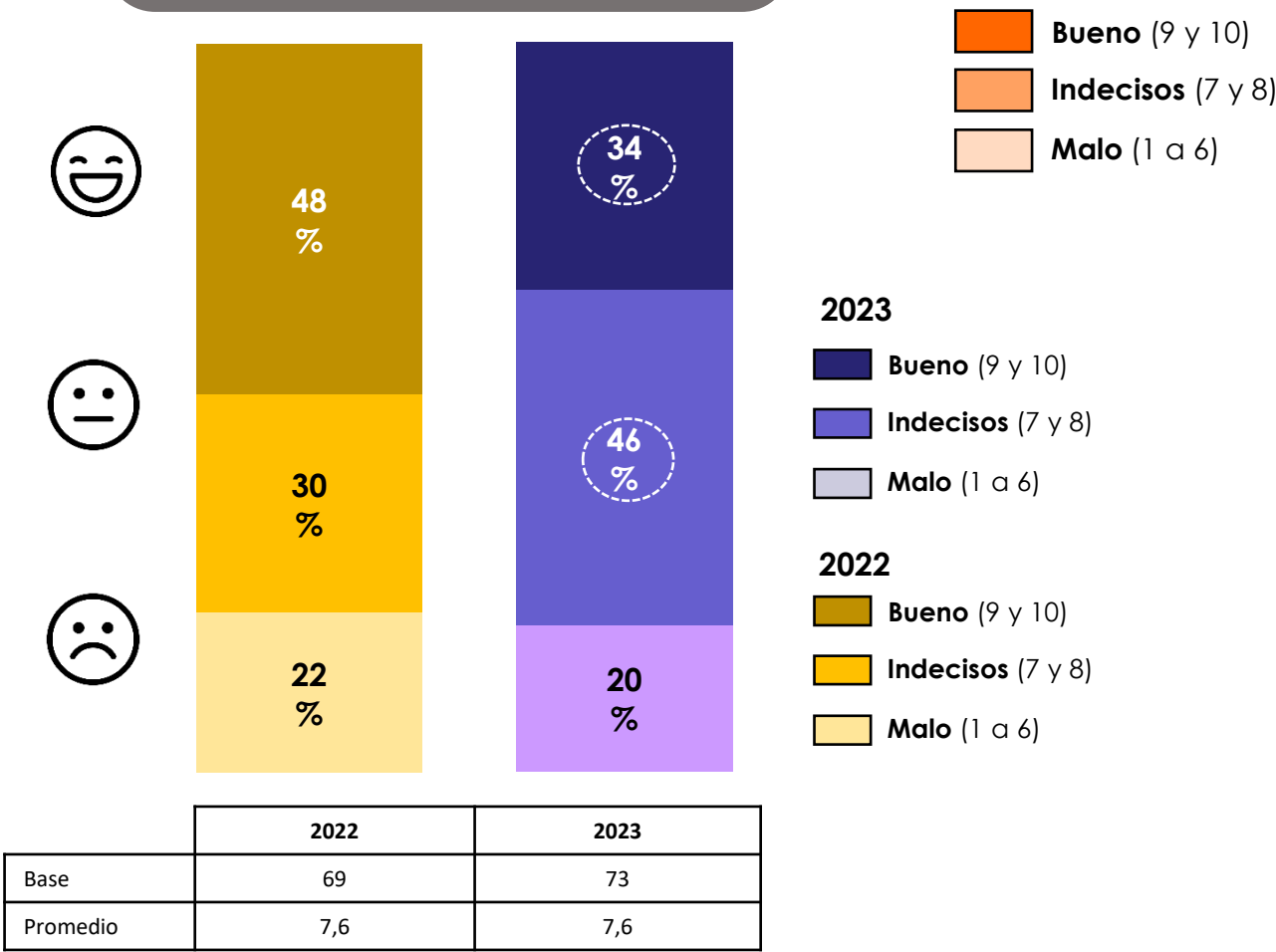
	2022	2023
Base	86	96

P37. ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través de la Página web?
P38. ¿cómo califica los siguientes aspectos relacionados con el servicio prestado a través de la PAGINA WEB DEL OPERADOR?

Satisfacción con las Redes Sociales de los operadores

La satisfacción con la atención a través de redes sociales ha experimentado una reducción significativa, tanto en términos generales como en los diferentes aspectos evaluados de este canal, especialmente en lo que respecta a la resolución de problemas.

Satisfacción con el servicio

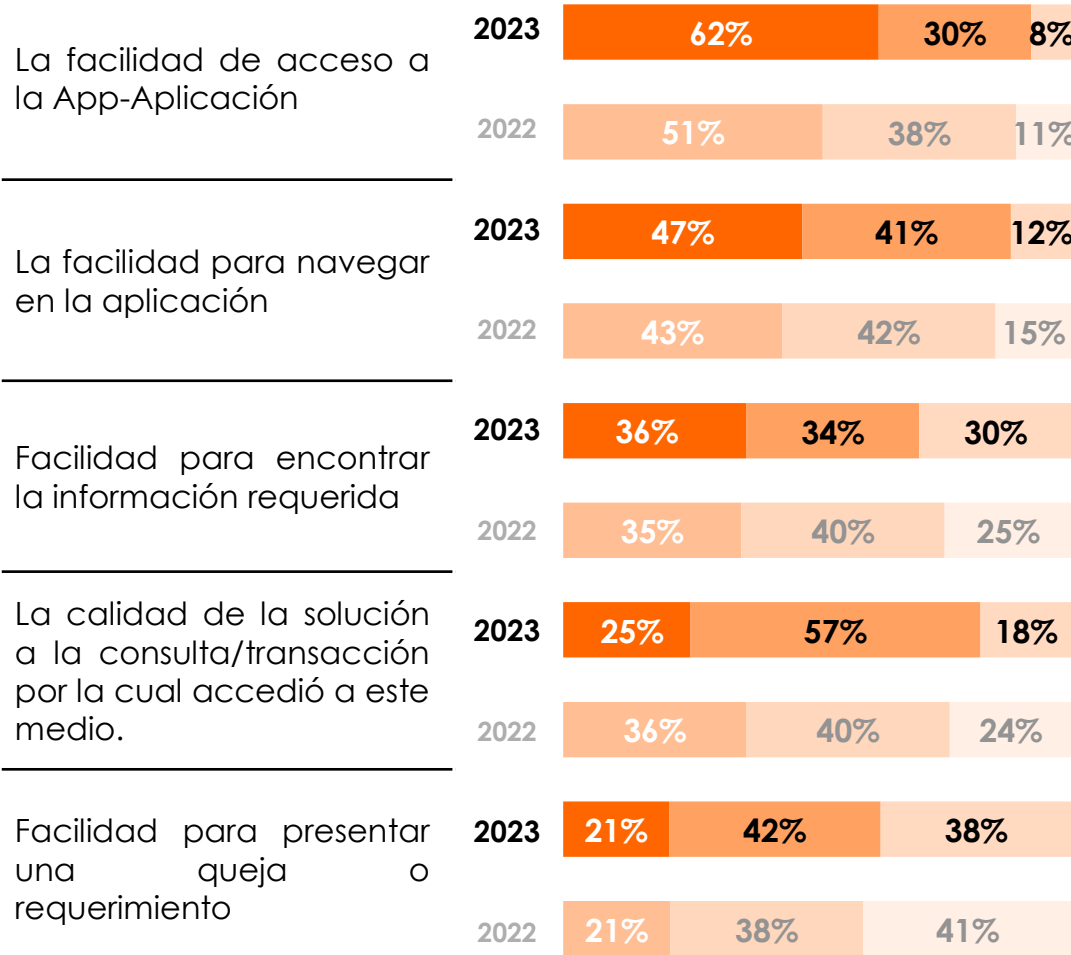
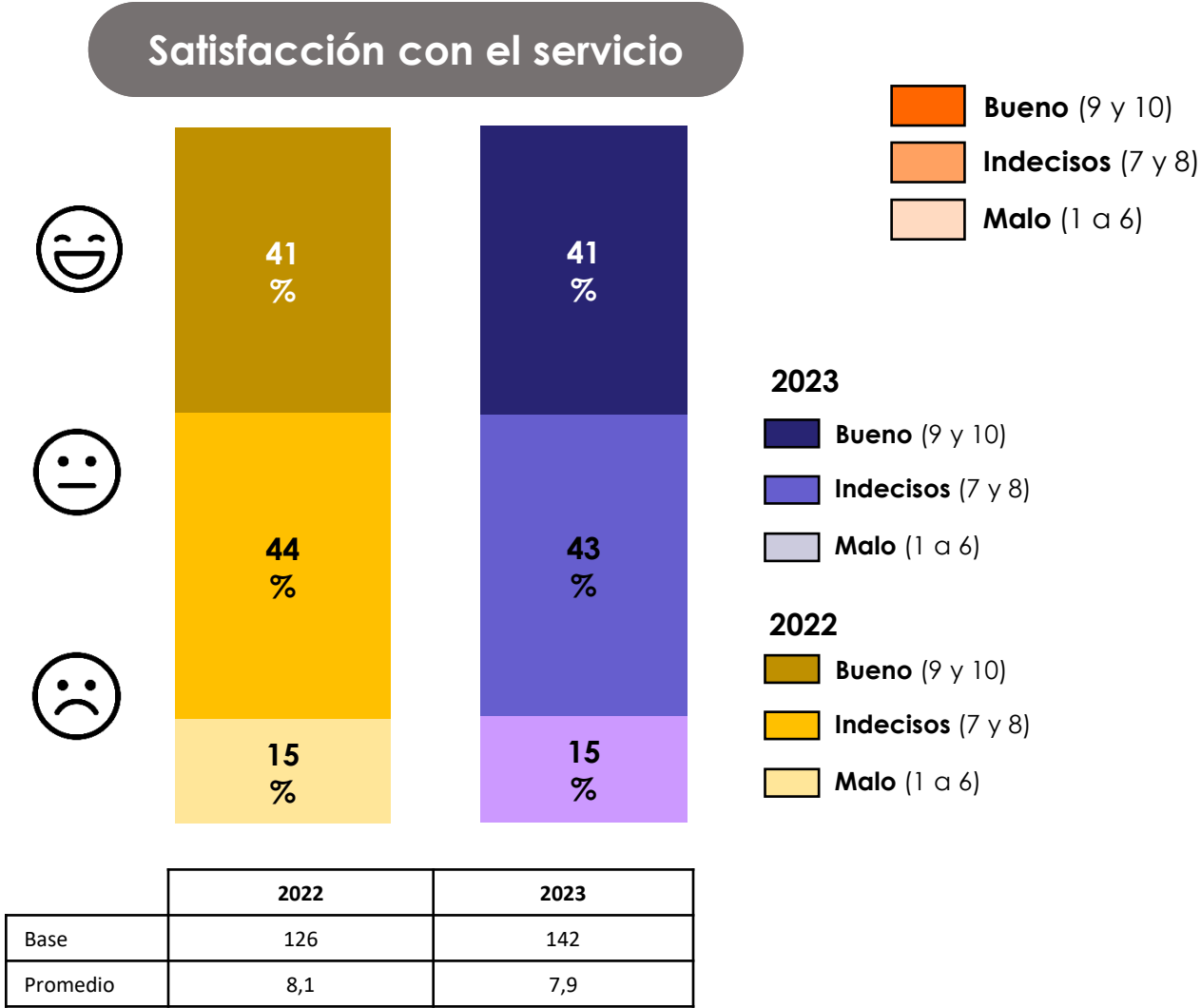


	2022	2023
Base	69	72

P39. ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través de las redes sociales?
P40. ¿cómo califica los siguientes aspectos relacionados con el servicio prestado a través de las REDES SOCIALES?

Satisfacción con las App de los operadores

La percepción de la atención en las apps de los operadores continúa siendo similar en comparación con la medición anterior. Los usuarios han expresado dificultades a la hora de presentar una PQR (Petición, Queja o Reclamo) a través de este medio.



	2022	2023
Base	126	142

P41. ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través del App- Aplicación?
P42. 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?

Satisfacción con el Chat de los operadores

El chat, al igual que los otros canales virtuales, experimenta un decrecimiento significativo en los niveles de satisfacción, siendo el tiempo de espera antes de que un asesor responda en el chat el aspecto que más frustra a los usuarios.

Calificación servicio en el Chat del operador

Satisfacción con el servicio

- Bueno (9 y 10)
- Indecisos (7 y 8)
- Malo (1 a 6)

2023

- Bueno (9 y 10)
- Indecisos (7 y 8)
- Malo (1 a 6)

2022

- Bueno (9 y 10)
- Indecisos (7 y 8)
- Malo (1 a 6)



37 %



38 %



25 %

24 %

41 %

35 %

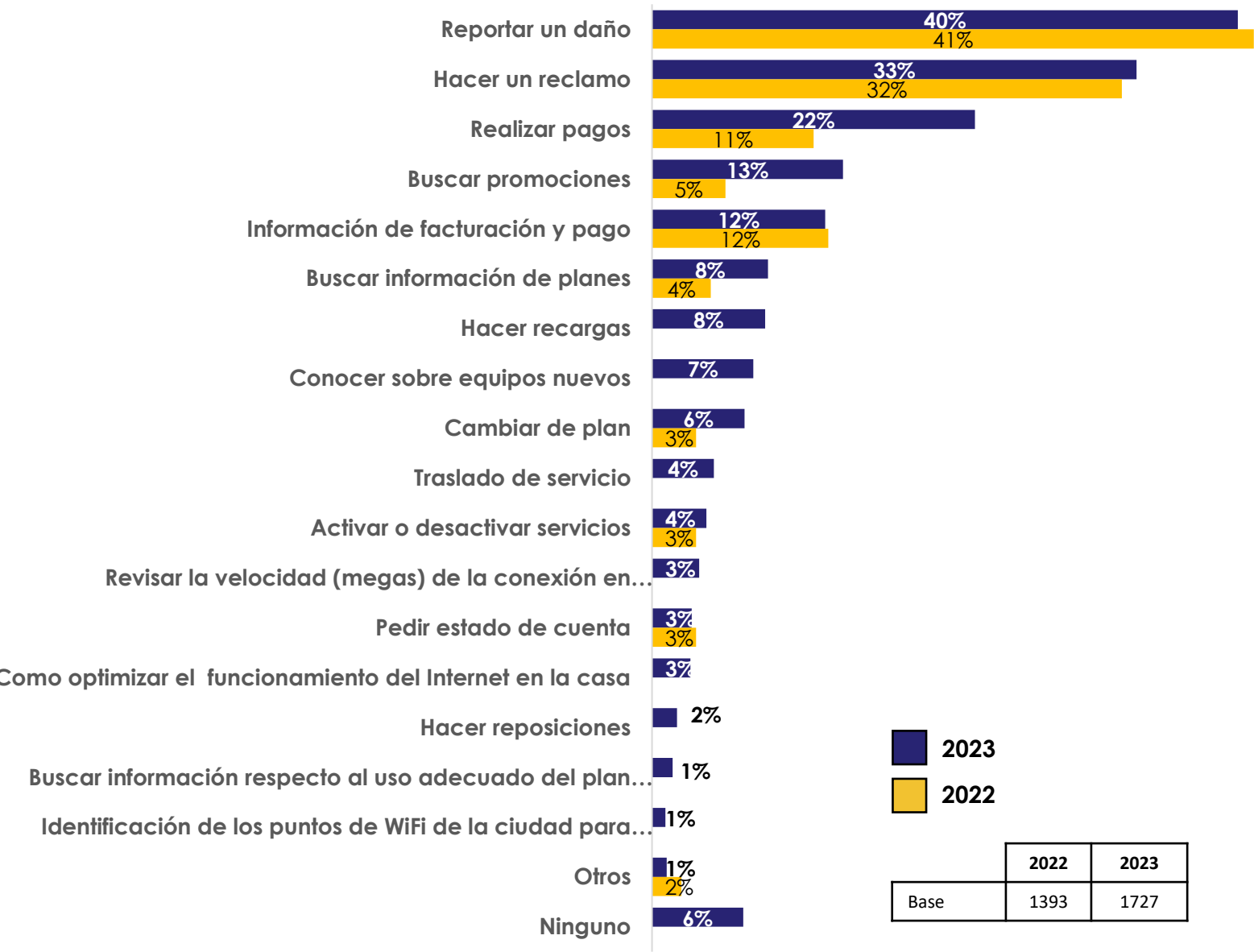
	2022	2023
Base	70	67
Promedio	7,7	6,7

Facilidad para acceder al servicio del chat del operador	2023	48%	39%	13%
	2022	49%	31%	20%
Facilidad para comunicarse y presentar la necesidad en el chat	2023	30%	29%	40%
	2022	41%	32%	27%
El tiempo que transcurre antes de que entre el asesor del chat a atender	2023	19%	47%	34%
	2022	26%	33%	41%
La claridad y conocimiento de la persona que lo atiende	2023	36%	33%	31%
	2022	41%	40%	19%
El tiempo dedicado a la atención de su solicitud.	2023	20%	32%	48%
	2022	36%	39%	25%
La calidad de la solución/respuesta que le dieron a su solicitud.	2023	28%	35%	37%
	2022	44%	31%	20%

	2022	2023
Base	70	66

P43 ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través del chat en su Página web?
P44. Y ¿cómo califica los siguientes aspectos relacionados con el servicio prestado a través del CHAT DEL OPERADOR EN SU PAGINA WEB?

Razones de visita/ingreso a canales/medios de atención



Los usuarios están recurriendo a los canales de atención principalmente con el propósito de resolver problemas o incidencias relacionados con el servicio, efectuar pagos y buscar ofertas y promociones.

	2022	2023
Base	1393	1727

Canales o medios utilizados para las diferentes actividades/necesidades

Canales o medios utilizados para...

Información	Oficina/ Presencial		Teléfono		Página web		Chat (Página web)		Redes sociales		App- Aplicación		Correo electrónico		SMS – Mensaje de texto		Base	
Año	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Buscar promociones	27%	51%	29%	40%	29%	35%	3%	28%	2%	25%	20%	31%	1%	25%	4%	25%	82	241
Conocer sobre equipos nuevos	76%	71%	8%	43%	25%	41%	3%	35%	-	38%	3%	34%	-	38%	-	36%	24	159
Hacer recargas	37%	42%	9%	35%	15%	34%	1%	34%	1%	25%	21%	56%	-	33%	3%	25%	32	159
Realizar pagos	43%	66%	10%	18%	22%	22%	7%	11%	1%	11%	20%	31%	3%	18%	1%	13%	165	524
Buscar información de planes	27%	55%	25%	31%	35%	33%	18%	33%	6%	36%	2%	31%	-	23%	-	27%	44	149
Cambiar de plan	34%	49%	62%	63%	3%	22%	6%	35%	1%	20%	7%	43%	-	32%	6%	35%	37	112
Reportar un daño	19%	23%	72%	69%	8%	10%	9%	12%	2%	6%	5%	8%	1%	3%	1%	2%	528	634
Información de facturación y pago	29%	28%	32%	35%	23%	33%	11%	11%	3%	6%	17%	31%	8%	27%	4%	16%	154	218
Hacer un reclamo	40%	40%	56%	52%	14%	6%	8%	14%	4%	3%	3%	9%	3%	3%	1%	1%	443	535

Canales o medios utilizados para las diferentes actividades/necesidades																		brandstrat ⁺
Canales o medios utilizados para...																		
Información	Oficina/ Presencial		Teléfono		Página web		Chat (Página web)		Redes sociales		App- Aplicación		Correo electrónico		SMS – Mensaje de texto		Base	
Año	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Hacer reposiciones	54%	89%	39%	15%	19%	9%	13%	14%	-	8%	4%	13%	-	15%	1%	3%	28	41
Activar o desactivar servicios	61%	55%	45%	61%	-	10%	6%	6%	-	5%	2%	19%	10%	11%	3%	7%	39	75
Pedir estado de cuenta	21%	22%	27%	46%	25%	10%	4%	22%	5%	11%	21%	31%	12%	20%	4%	16%	28	44
Traslado de servicio	41%	55%	39%	48%	22%	7%	11%	7%	-	5%	19%	12%	5%	3%	-	4%	18	57
Buscar información respecto al uso adecuado del plan de datos	20%	39%	47%	59%	33%	38%	36%	19%	2%	23%	6%	41%	13%	13%	13%	22%	17	34
Como optimizar el funcionamiento del Internet en la casa	21%	64%	59%	45%	7%	30%	16%	17%	1%	12%	2%	30%	6%	11%	-	12%	29	46
Identificación de los puntos de WiFi de la ciudad para conectarse gratis	-	72%	29%	67%	14%	57%	-	61%	29%	47%	28%	78%	-	60%	-	48%	4	20
Revisar la velocidad (megas) de la conexión en cualquier momento	19%	26%	42%	39%	16%	57%	-	22%	2%	17%	36%	21%	3%	8%	-	14%	35	61
Otro, ¿cuál?	22%	11%	50%	72%	5%	14%	13%	53%	3%	-	4%	-	2%	-	-	-	167	8

CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO

→ Efectividad en soluciones de PQR

- Acercamiento y canales o medios de atención
- Razón del cambio de operador y operador anterior
- Satisfacción y recomendación con la solución del problema presentado

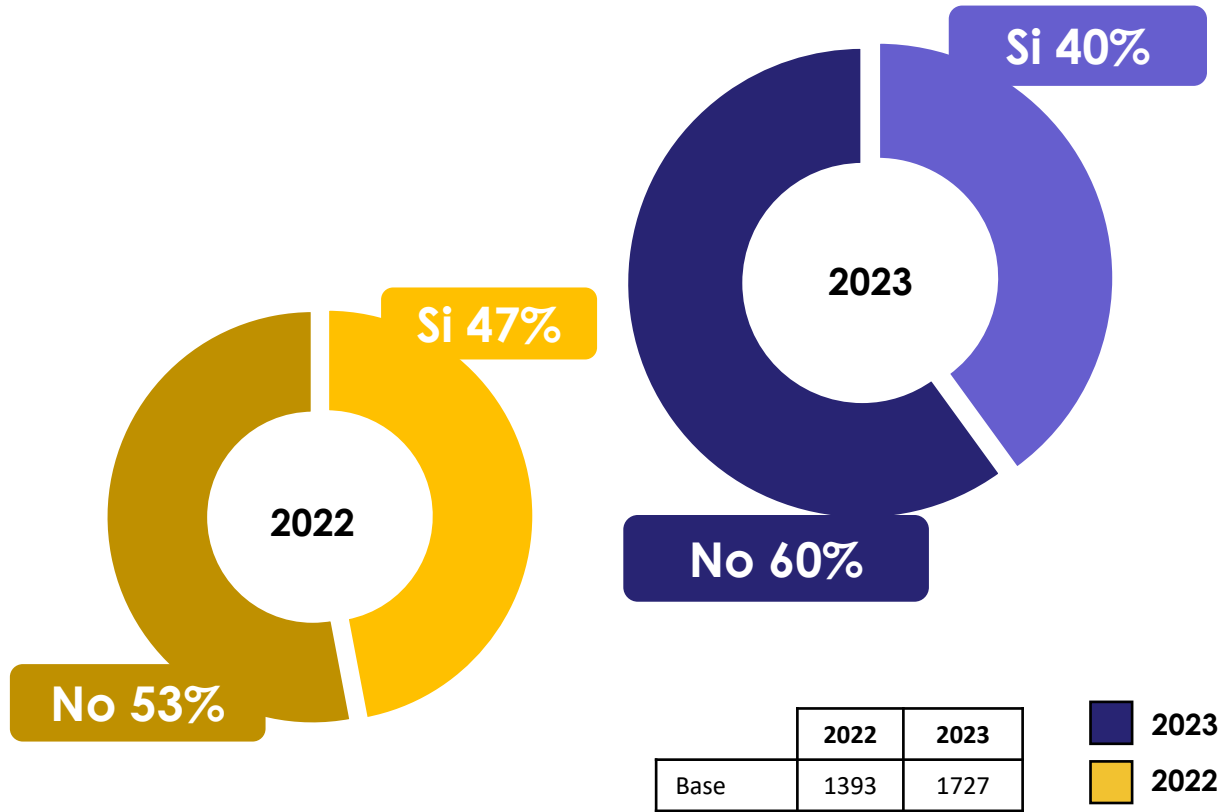
→ Portabilidad cambio de operador

- Cambio de operador por periodo de tiempo
- Razón del cambio de operador y operador anterior
- Intención, razón y probabilidad para cambiarse de operador
- Información adicional del operador frente al servicio
- Titular del servicio

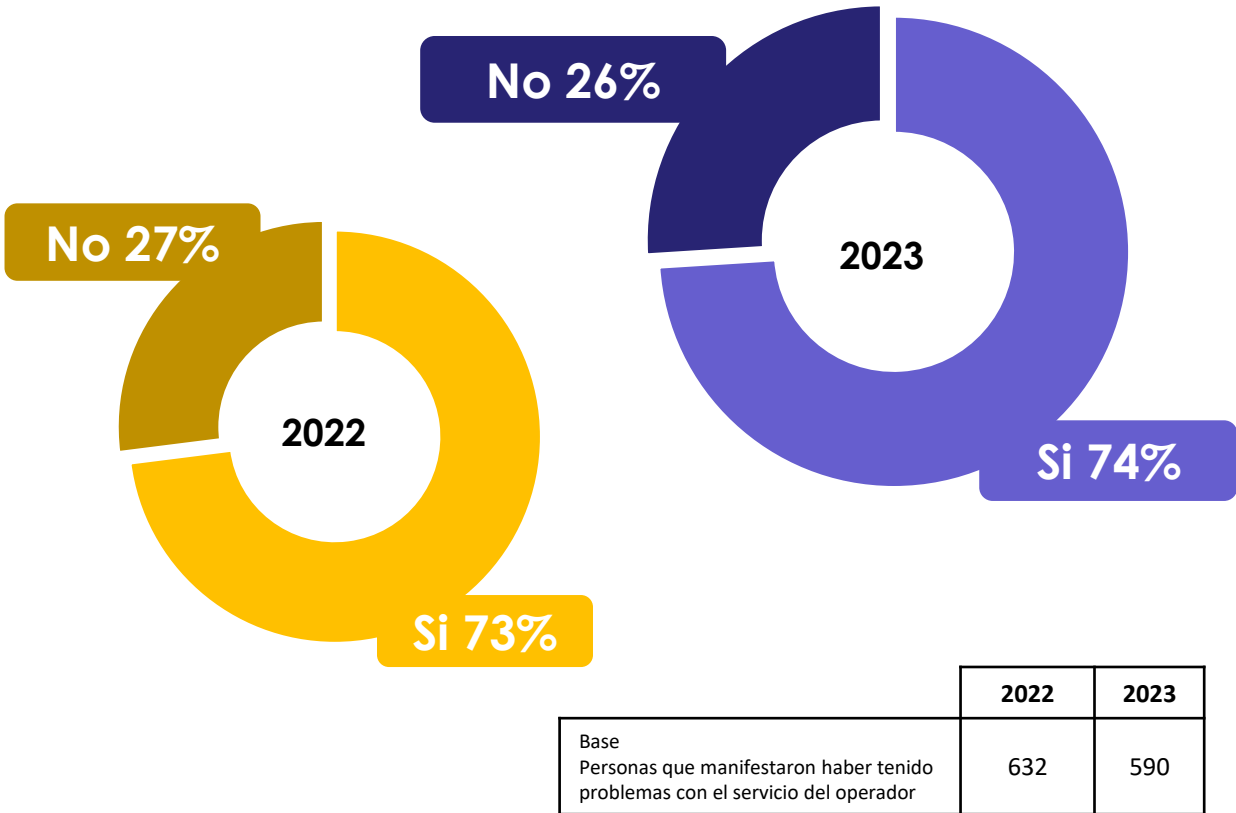
Incidencia de problemas con el servicio del operador y realización de PQRS

El nivel de incidencia de problemas con el operador en los últimos 6 meses se ha mantenido constante, al igual que la cantidad de PQR's presentadas en relación a estos problemas.

Incidencia problemas con servicio del operador en los últimos 6 meses



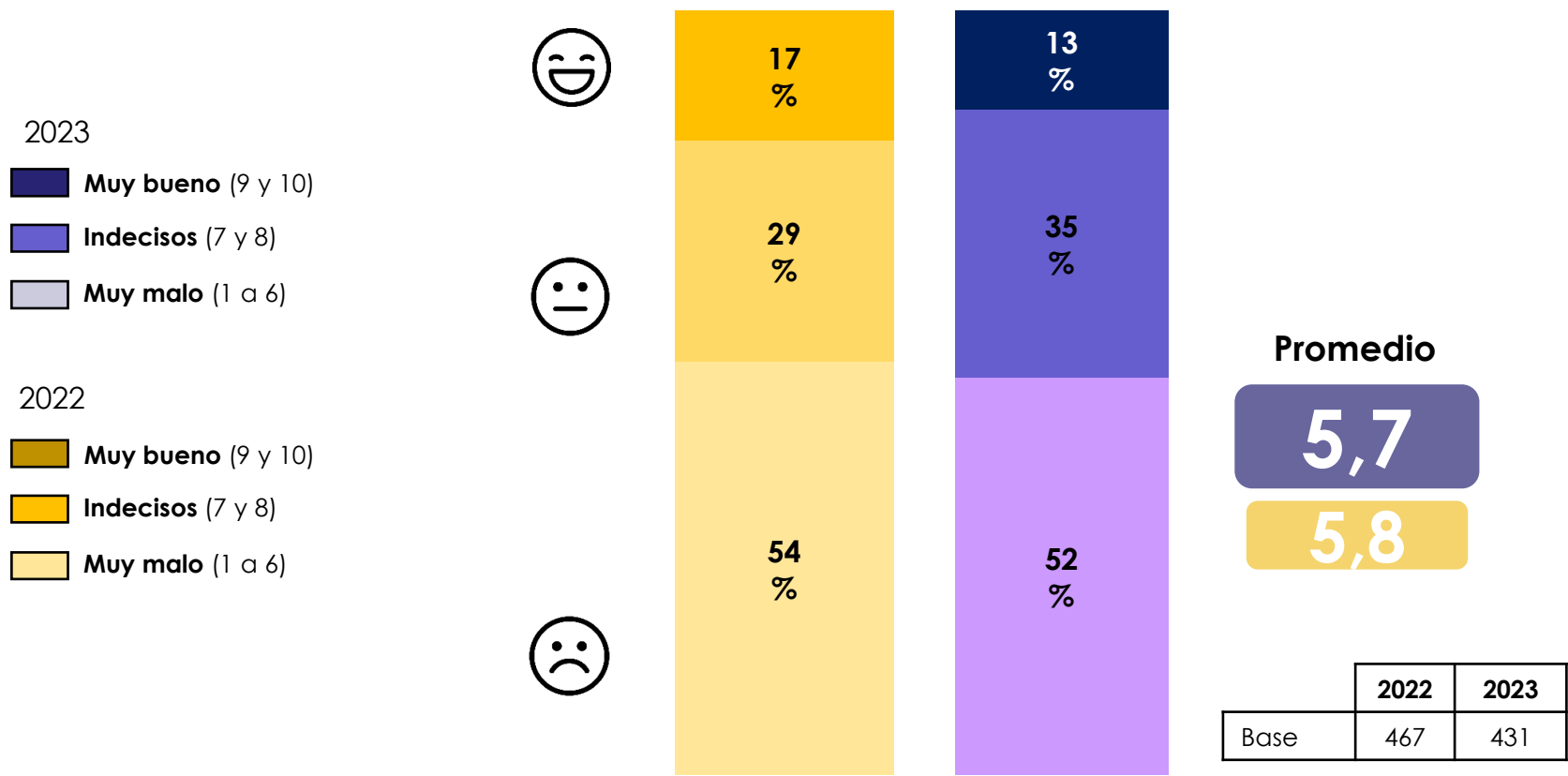
Incidencia de presentación de PQRs en los últimos 6 meses



P47. ¿Usted ha tenido problemas con el servicio que ha recibido de su operador de Internet fijo en los últimos seis meses?
P48. ¿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?

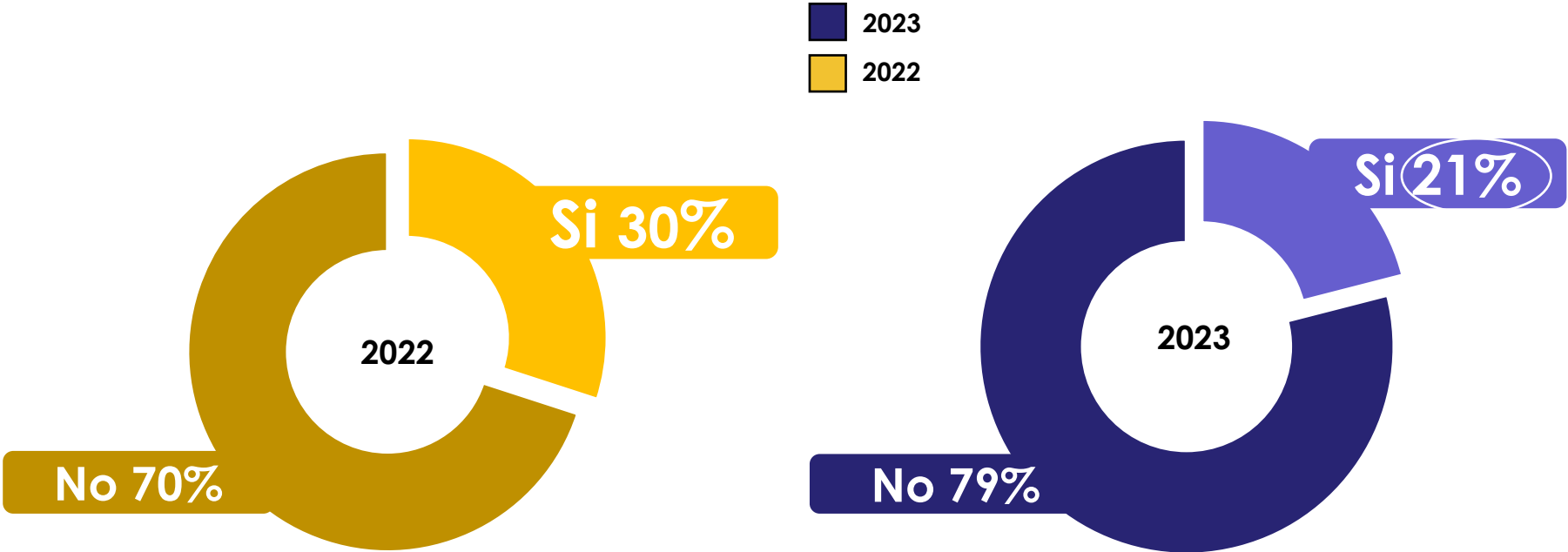
El nivel de insatisfacción con respecto a la solución brindada para los problemas presentados sigue siendo similar en comparación con la medición anterior, donde más de 5 de cada 10 personas se muestran insatisfechos con la resolución de sus quejas, peticiones o reclamos.

Satisfacción la solución brindada por el operador



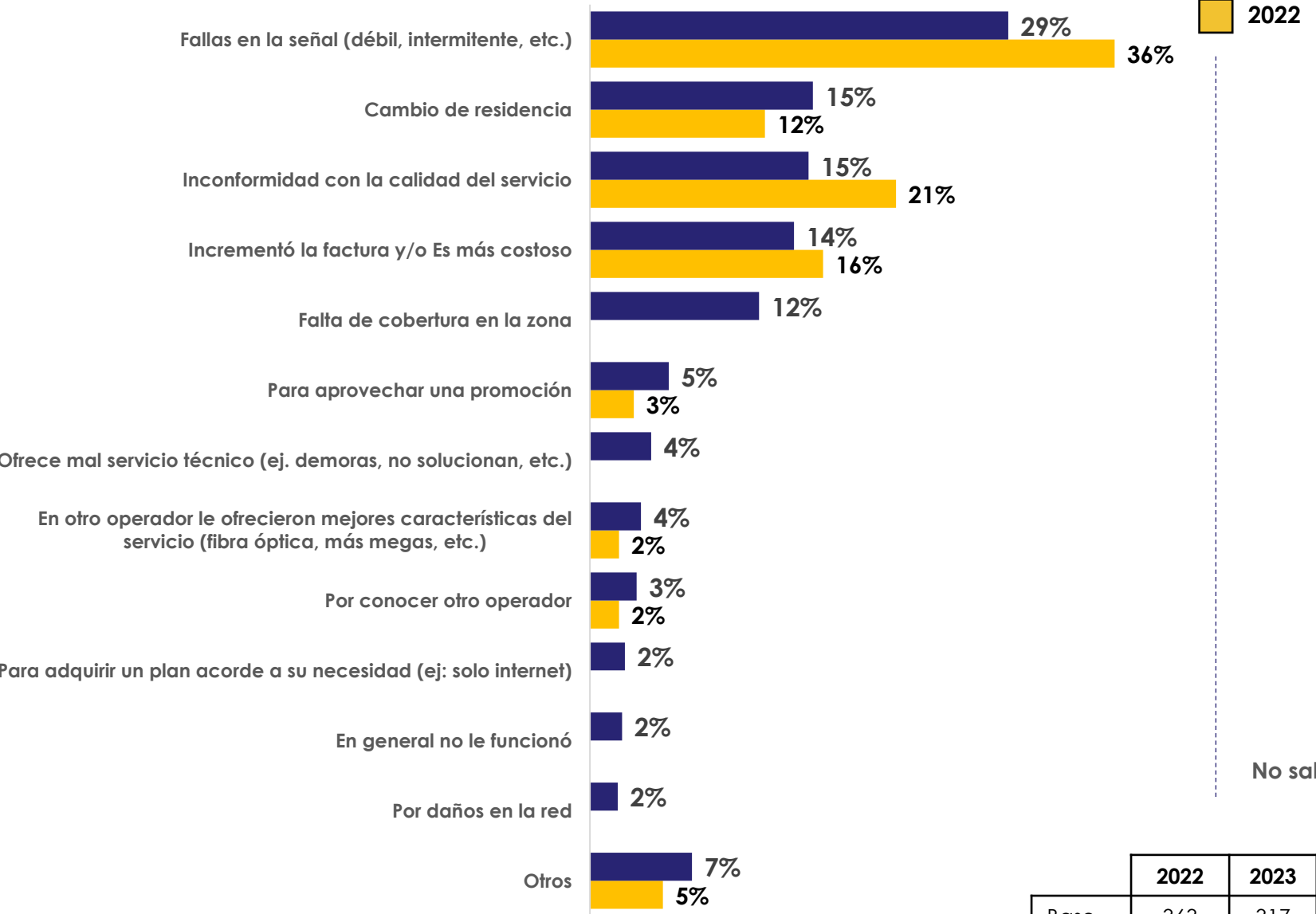
Se observa que la incidencia de cambio de operador en los últimos 3 años disminuye en comparación con la medición anterior.

Cambio de operador en los últimos 3 años

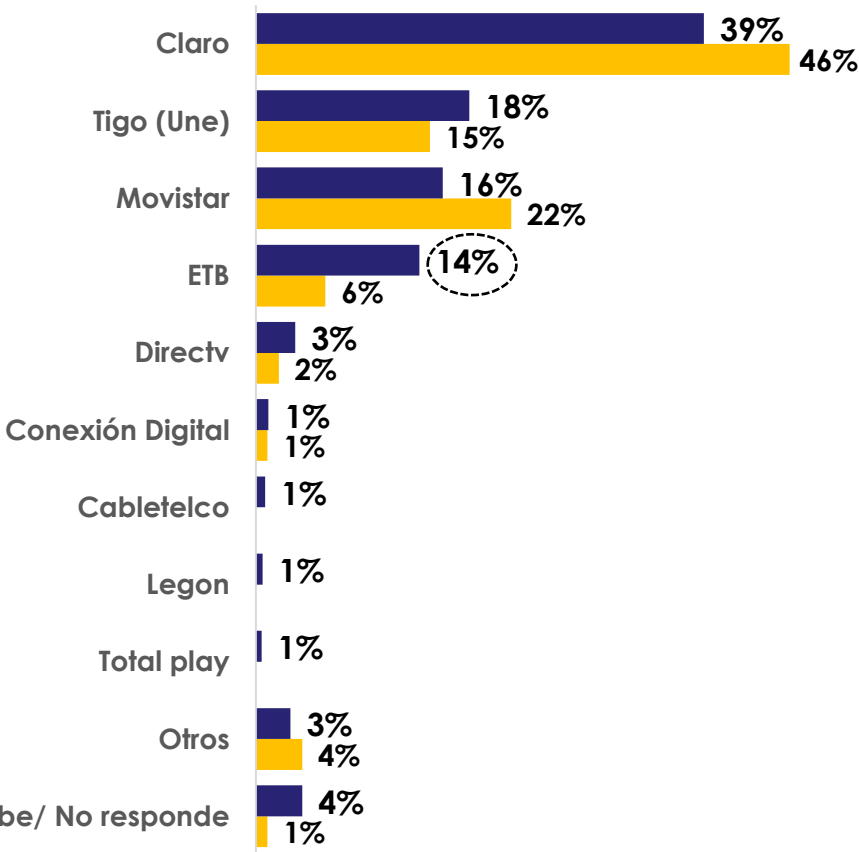


	2022	2023
Base	1393	1727

Motivos de cambio de operador



Operador anterior al cambio



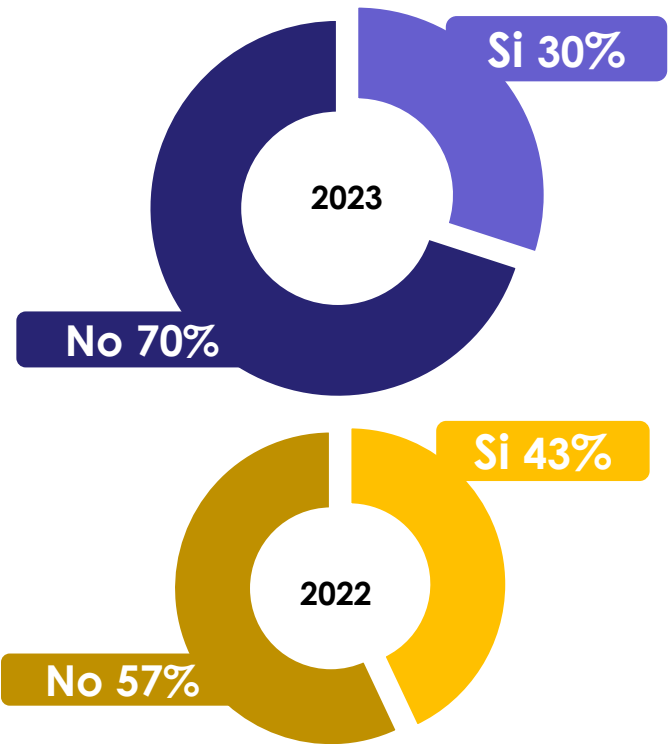
	2022	2023
Base	363	317

51. ¿Por qué razón cambió de operador en internet fijo?
52. ¿Con qué operador de Internet fijo estaba anteriormente?

Intención y razón de cambio de operador

La intención de cambiar de operador ha disminuido, especialmente debido a cuestiones de cobertura y al hecho de que los usuarios no encuentran una alternativa mejor que justifique el cambio.

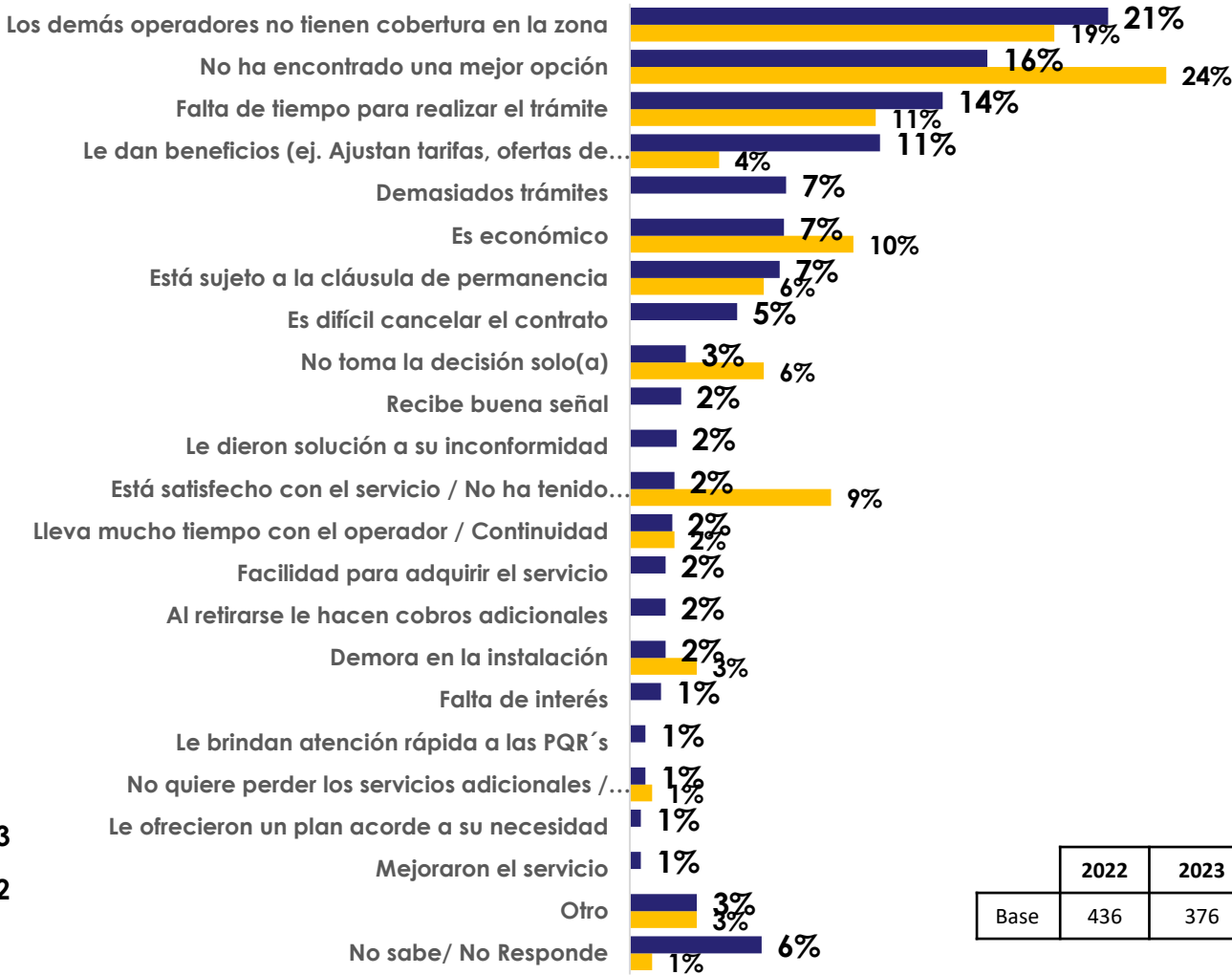
¿Ha tenido la intención de cambiarse de operador?



	2022	2023
Base	1030	1410
Personas que no han cambiado de operador en los últimos 3 años		

■ 2023
■ 2022

¿Por qué no se ha cambiado?



	2022	2023
Base	436	376

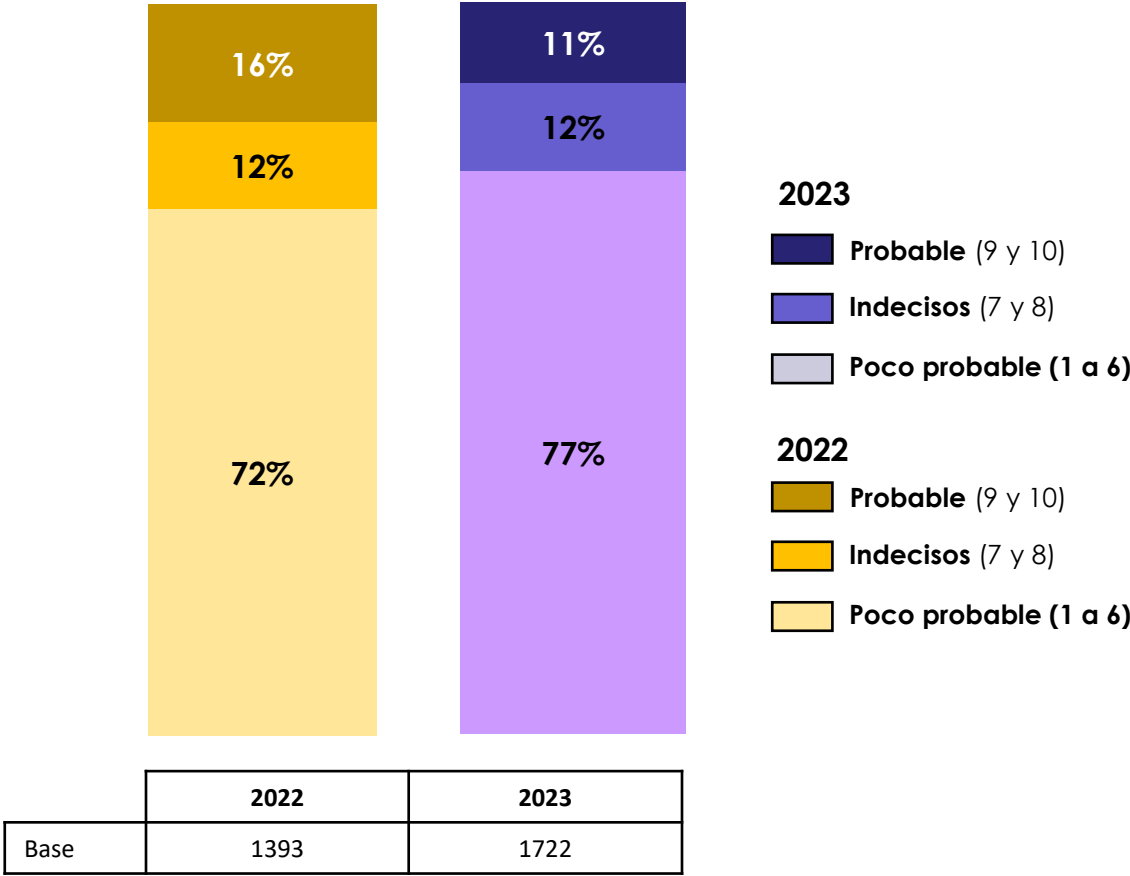
53. Usted me dice que no se ha cambiado de operador de internet fijo en los últimos 3 años, ¿En algún momento ha querido cambiarse?

54. ¿Por qué razón no se ha cambiado?

Probabilidad de cambio de operador en los próximos 6 meses

En lo que respecta a la intención de cambiar de operador en los próximos 6 meses, no se observa una variación sustancial en la proporción de personas que planean efectuar un cambio.

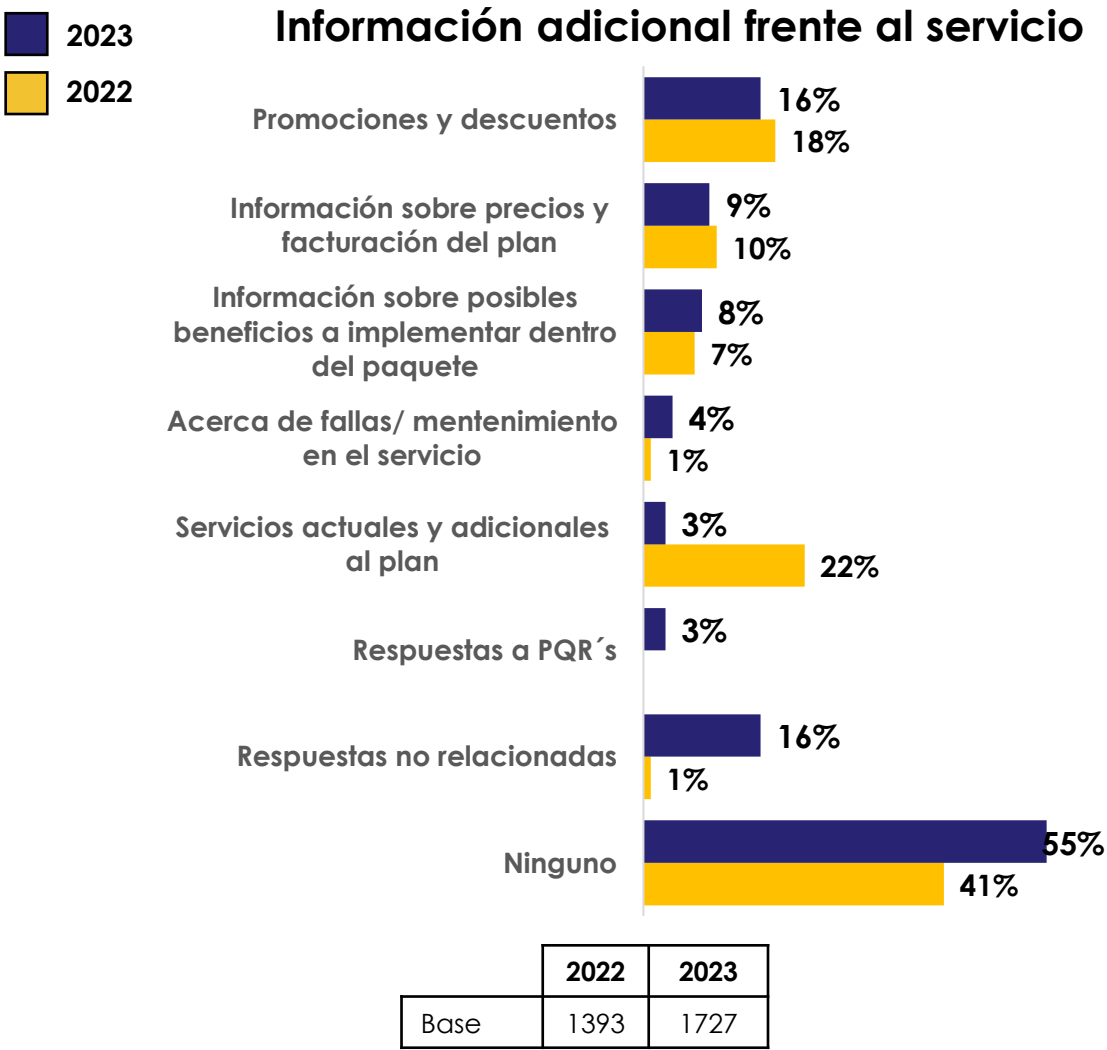
Probabilidad de cambio de operador próximos 6 meses



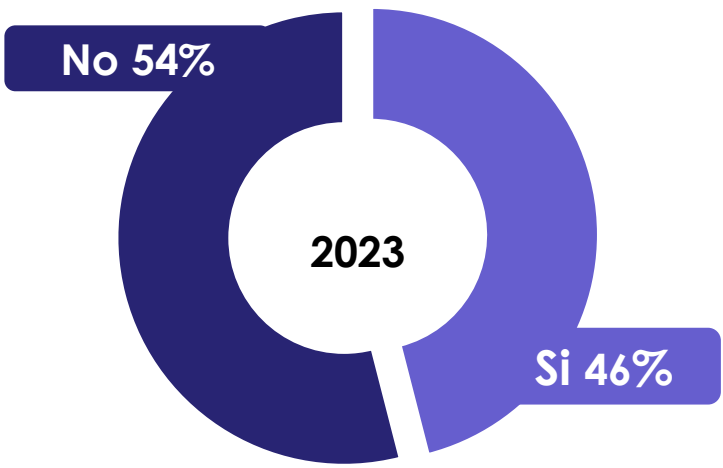
54a. En una escala de 1 a 10, en donde 1 es "nada probable" y 10 es "bastante probable", ¿Qué tan probable es que en los próximos seis meses se cambie de operador de Internet fijo?

Servicio de Internet fijo

Se evidencia que las personas que desean recibir información adicional se centran en las promociones y descuentos que el operador puede ofrecer, junto con información de precios y facturación. La mayoría de las personas encuestadas no son titulares del servicio al que hacen referencia.



¿Es usted el titular del servicio de internet fijo?



	2023
Base	1727

55. ¿Qué información adicional le gustaría que su operador le brindara frente al servicio prestado?
56. ¿Usted es el titular del servicio de internet fijo evaluado?

El IPN/NPS (ÍNDICE DE PROMOTORES NETO/NET PROMOTER SCORE) fue creado por Frederick F Reichheld y responde a la pregunta “Recomendaría esta compañía a una amigo/colega o familiar” en una escala de 0 a 10. Reichheld demostró en un estudio con más de 150 compañías que existía una correlación positiva entre el IPN/NPS y el crecimiento de las compañías



ÍNDICE DE
PROMOTORES NETOS

ÍNDICE DE PROMOTORES NETOS

Cálculo:

Calificación entre 9 y 10 en recomendación

- Calificación entre 0 y 6 en recomendación

= Índice de promotores netos

P49a. Teniendo en cuenta todo lo que me ha comentado de la telefonía fija, 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 ____ a un familiar o a un amigo?

**Definitivamente
NO lo recomendaría**



**Definitivamente
SI Lo recomendaría**

IPN/NPS

=

%Promotores

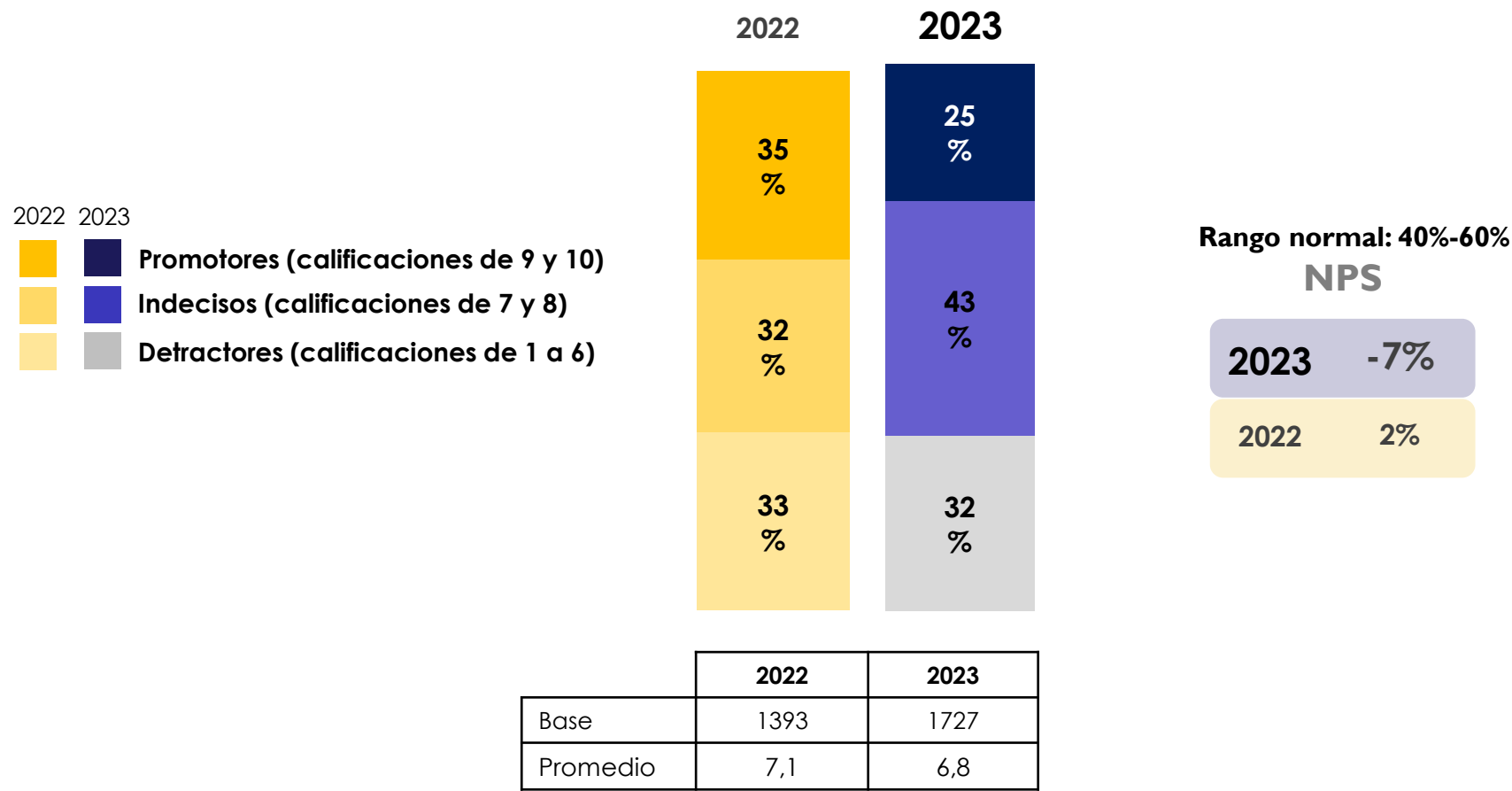
-

%Detractores

Rango normal*: 40%-60%

Nivel de recomendación del servicio de internet fijo

Se evidencia una disminución significativa en el nivel de recomendación respecto al año pasado, reflejado en la caída de IPN/NPS , que llega a nivel negativo



P49a. Teniendo en cuenta todo lo que me ha comentado de la 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 ____ a un familiar o a un amigo?

CONCLUSIONES

→ Principales hallazgos

Perfilamiento del usuario

- ❑ 5 de cada 10 usuarios tienen conocimiento de la velocidad adquirida, sin embargo junto con la medición pasada, se observa que los operadores en la mayoría de los casos informan sobre la velocidad del servicio contratado.
- ❑ Se ha observado un incremento en la demanda de conexiones de Internet de alta velocidad para el hogar, con una creciente preferencia por velocidades superiores a 100 megas, especialmente de 200 megas.
- ❑ Se puede evidenciar que los usuarios optan por contratar el servicio de internet fijo en conjunto con otros servicios como televisión por cable/suscripción o telefonía fija, este último cayendo en incidencia frente al 2022 como servicio acompañante en el paquete.
- ❑ La conexión por cable ha experimentado una disminución en su uso debido a la preferencia que tienen los usuarios por el WiFi (tecnología inalámbrica). Sin embargo, una de las características que evidencia un leve aumento, es la capacidad de conexión de varios dispositivos simultáneamente (lo cual pueden realizar con una mayor velocidad).

Calidad percibida del servicio

- ❑ Aunque la calidad percibida en general del Internet Fijo se ha mantenido estable en relación a la medición del 2022, se evidencian aspectos con mayores niveles de insatisfacción como las promociones por fidelidad y la calidad de la señal en diferentes áreas de la casa. Por otro lado, los usuarios consideran que el atributo más relevante es la velocidad/calidad de navegación cuando todos los dispositivos están conectados.
- ❑ Se ha observado un aumento en el número de personas indecisas en cuanto a su satisfacción con la información proporcionada por el operador. No obstante, se ha percibido un leve incremento en la percepción de un precio justo en relación a la calidad del servicio ofrecido por el operador.
- ❑ Por otro lado, se observa una disminución bastante significativa en el nivel de recomendación del servicio frente a la medición pasada}.

Canales de atención

- ❑ Se evidencia una disminución significativa en la satisfacción del servicio prestado en los diferentes canales de atención, especialmente los digitales, destacándose la página web la cual requiere una intervención prioritaria en lo que se refiere a la funcionalidad de este canal para atender PQRS.
- ❑ Se manifiesta inconformidad principalmente en los tiempos de espera para ser atendido, la confirmación de la solicitud realizada y la calidad de la respuesta que se le brinda a los usuarios en los canales de atención y en la respuesta a PQRS.



brandstrat 
Obsesionados por ser ágiles y estratégicos



Datos de contacto

Teléfono: 5202832 Ext. 14

Email: info@brandstrat.co

Dirección: Cll 95 No 11^a-37
Bogotá D.C.

www.brandstrat.co