

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

Telefonía fija



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

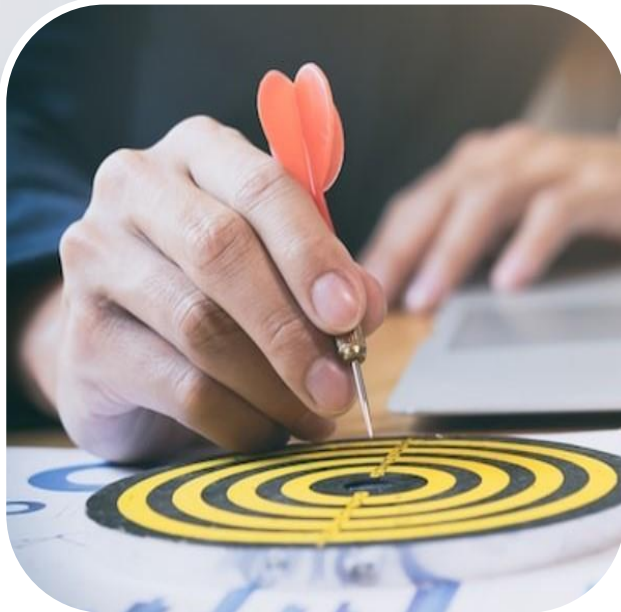
DESCRIPCIÓN DE LA CATEGORÍA

La **telefonía fija** realiza la transmisión de señales auditivas en condiciones de tiempo real (real time) entre dos teléfonos, estando ambos terminales telefónicos, o cuando menos el terminal que efectúa la llamada de teléfono (terminal de telefonía de origen), conectados a la RTC (Red Telefónica Conmutada). La RTC de telefonía fija o convencional es la red de telecomunicaciones que sirve de soporte para la conexión entre teléfonos ubicados en ubicaciones fijas.






OBJETIVO GENERAL



Medición y diagnóstico de las expectativas y satisfacción de los usuarios del servicio de **Telefonía fija** 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?

<ul style="list-style-type: none">Técnica	Encuestas telefónicas con bases de datos de ciudadanía y encuestas presenciales en hogares	<ul style="list-style-type: none">Instrumento 
<ul style="list-style-type: none">Grupo/Población objetivo	Hombres y mujeres que tienen y usan el servicio de telefonía fija, entre los 18 y 80 años y estratos del 1 al 6	
<ul style="list-style-type: none">Mercado	Ciudades de Colombia (ver cuadro de distribución de muestra)	
<ul style="list-style-type: none">Características del instrumento	Duración: 15 min aprox. 100% Preguntas cerradas	
<ul style="list-style-type: none">Cronograma de recolección	22 de agosto al 12 de octubre de 2023	

Tamaño y distribución de la muestra

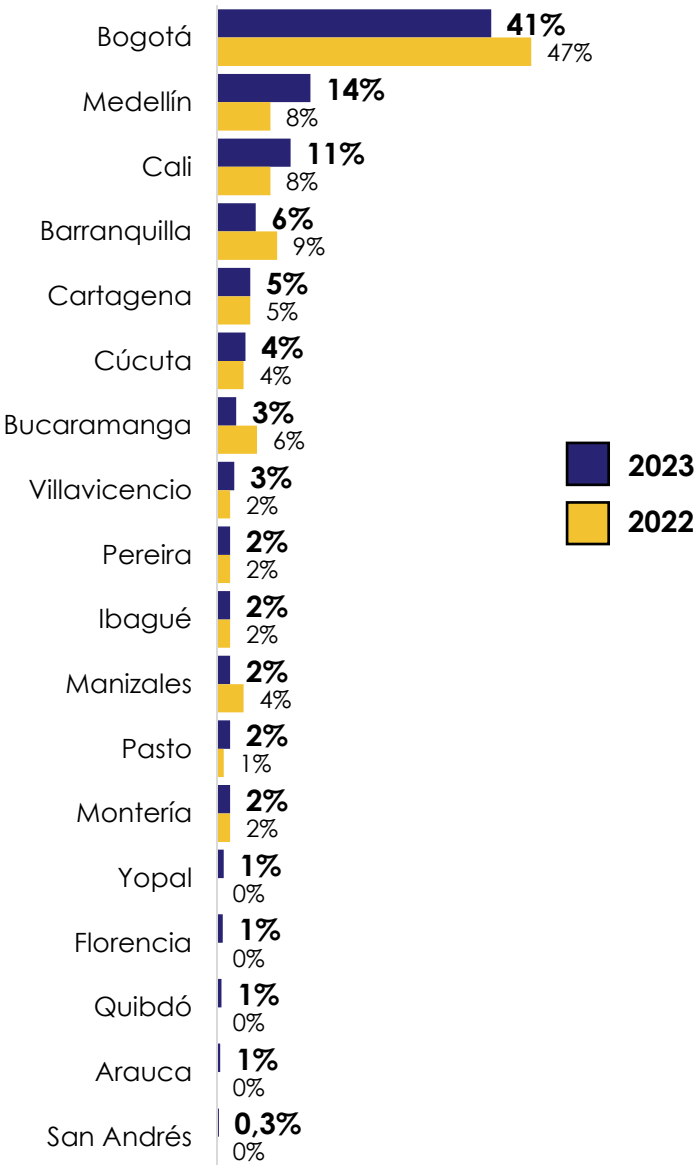
Ciudad	Bogotá	Medellín	Cali	B/quilla	B/manga	Cartagena	Cúcuta	Ibagué	Pereira	Pasto	Manizales	Villavicencio	Montería
Encuestas realizadas	127	133	103	85	120	57	28	70	32	56	31	70	52
Error muestral	8,7%	8,5%	9,7%	10,6	8,9%	13,0%	18,5%	11,7%	17,35	13,1%	17,6%	11,7%	13,6%

Ciudad	Quibdó	Leticia	San Andrés	Arauca	Florencia	Yopal	TOTAL
Encuestas realizadas	62	1	11	19	57	36	1.150
Error muestral	12,4%	N.A.	N.A.	N.A.	13,0%	16,3%	2,9%

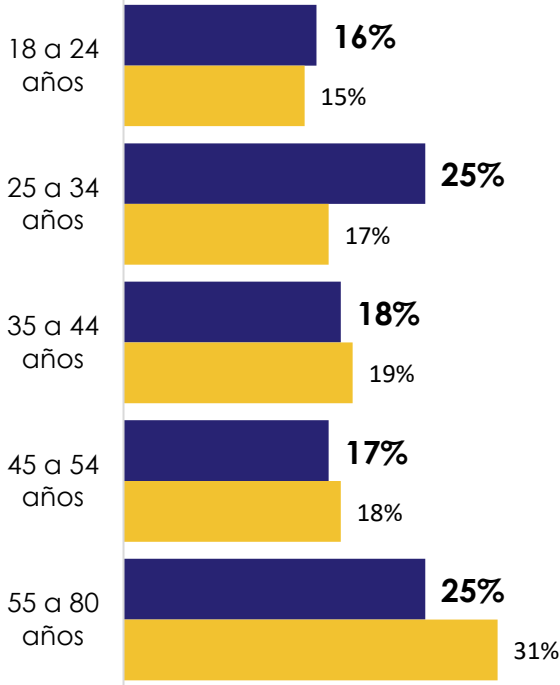
<ul style="list-style-type: none">Nivel de análisis (Asumiendo universos infinitos) y un nivel de confianza del 95%	X (Total muestra)	Concluyente (error <=6%).
---	-------------------	---------------------------

	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	

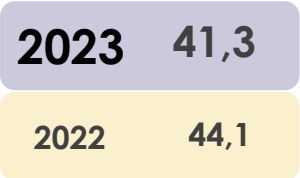
Ciudad



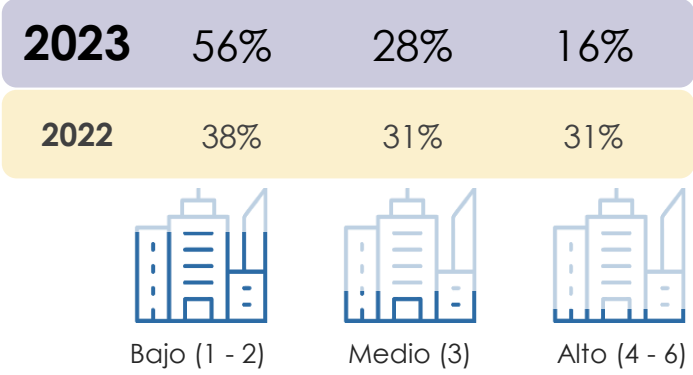
Rango de edad



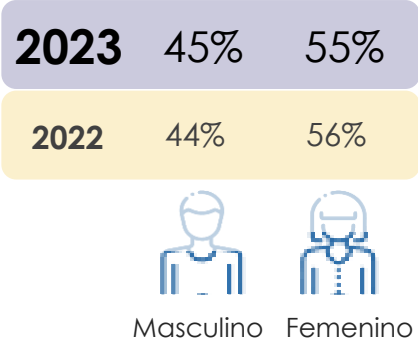
Promedio de edad



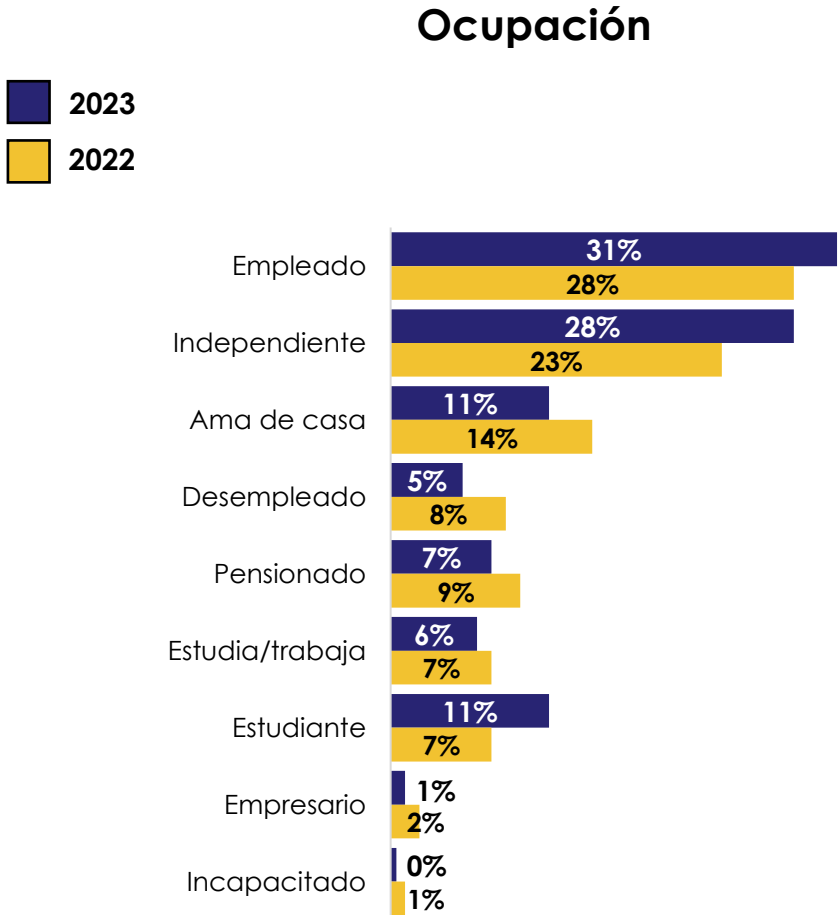
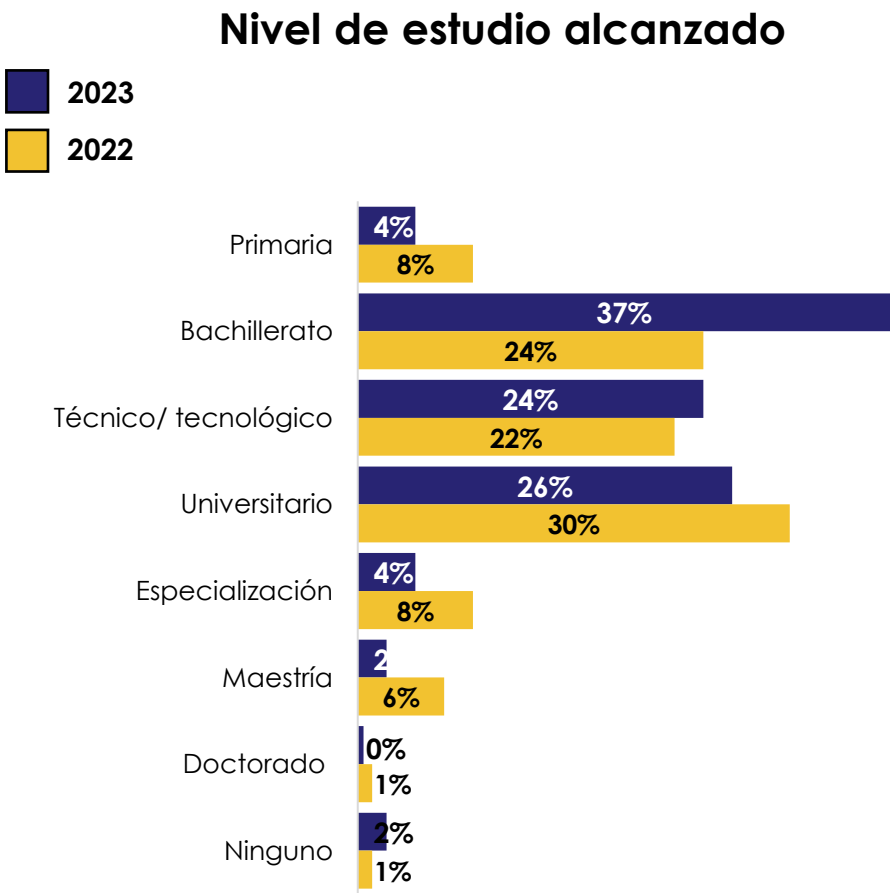
NSE



Sexo



	2022	2023
Base	1017	1150



	2022	2023
Base	1017	1150

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

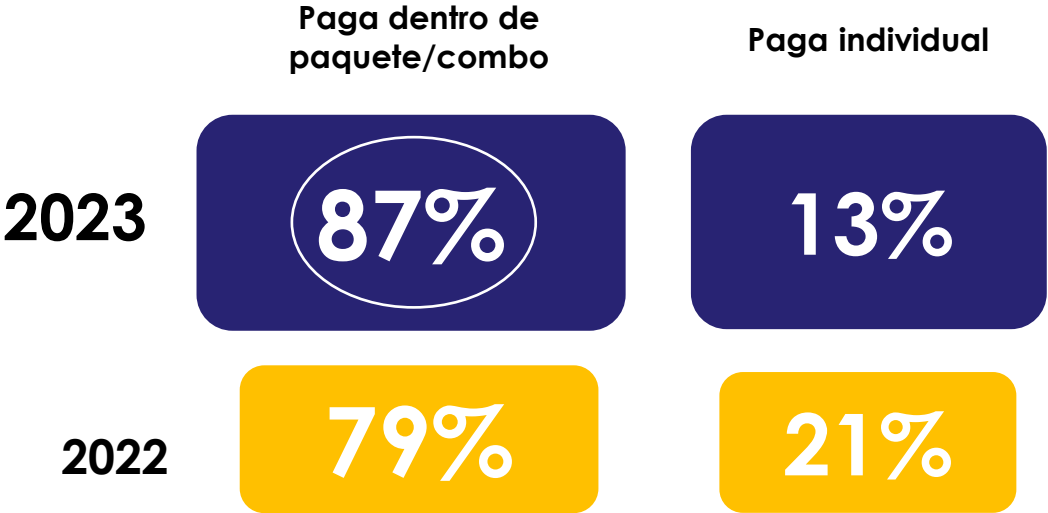
→ Servicio de telefonía fija

- Servicios adicionales
 - Pago aproximado por paquete y servicio
- Características, uso y personas que usan el servicio

Características del plan de telefonía fija

La mayoría de los usuarios de telefonía fija tienen el servicio incluido en un paquete o combo (es la categoría entre las evaluadas con mayor proporción de “paquete/combo”), presentándose un incremento significativo frente al 2022. Se contrata principalmente con Internet fijo, aunque la incidencia de Televisión por suscripción también es alta

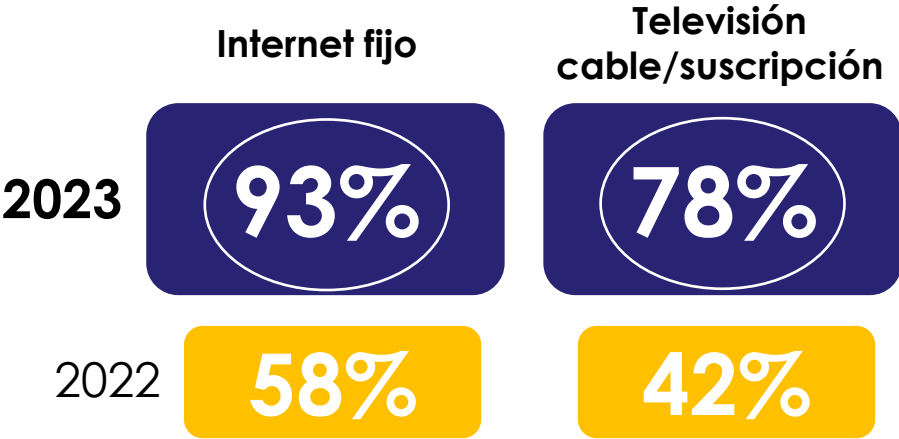
¿Paga como parte de un paquete o de forma individual?



■ 2023
■ 2022

	2022	2023
Base	911	1.150

¿Qué otros servicios ?



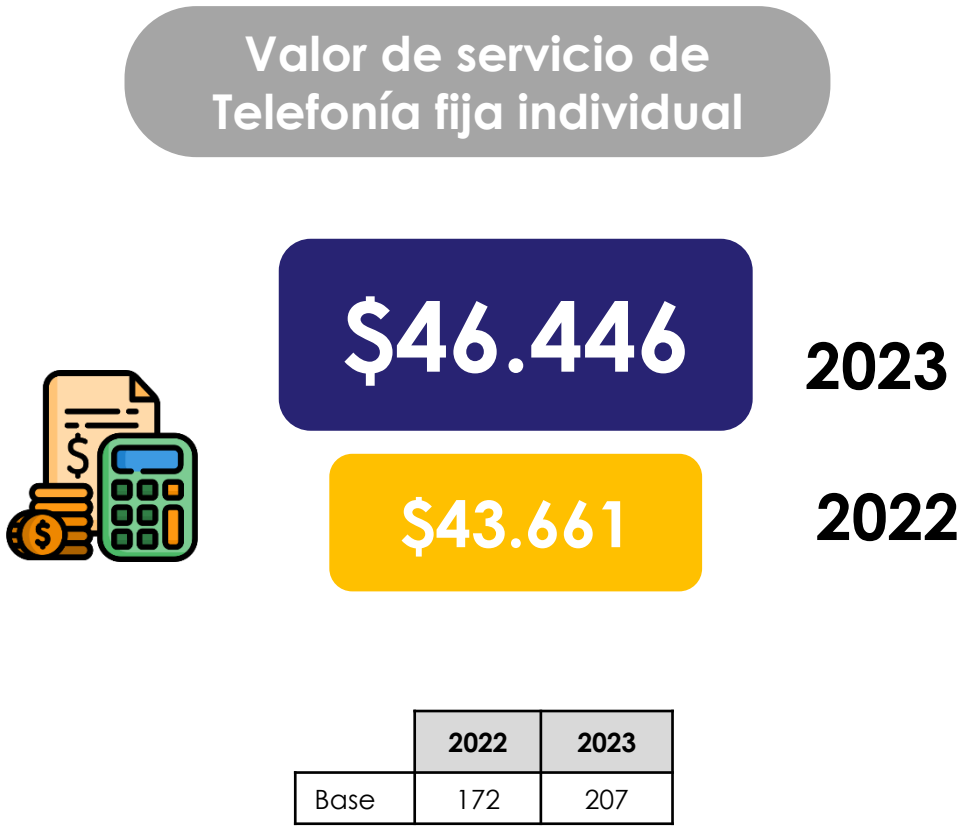
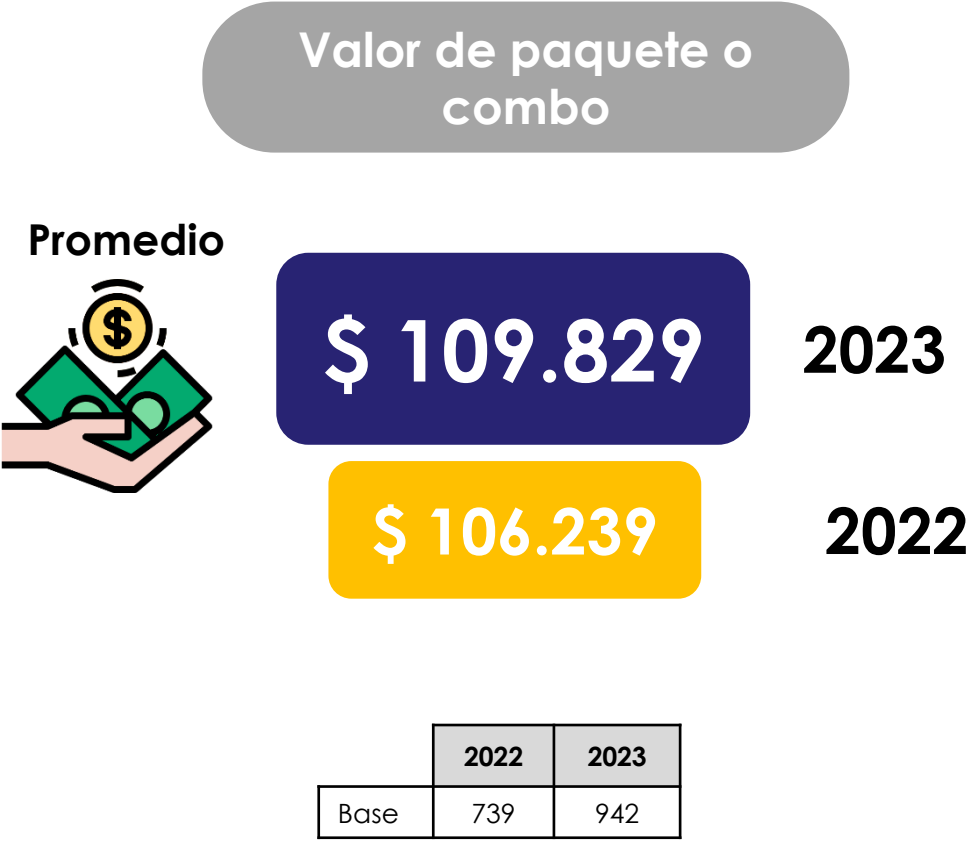
	2022	2023
BASE		
Personas paga dentro de paquete o combo	739	942

P12. ¿Su servicio de Telefonía Fija lo paga como parte de un paquete junto con otros servicios que le ofrece su operador para su hogar, es decir, con Internet fijo o TV por suscripción? o ¿es un pago independiente donde solo paga su Telefonía Fija?

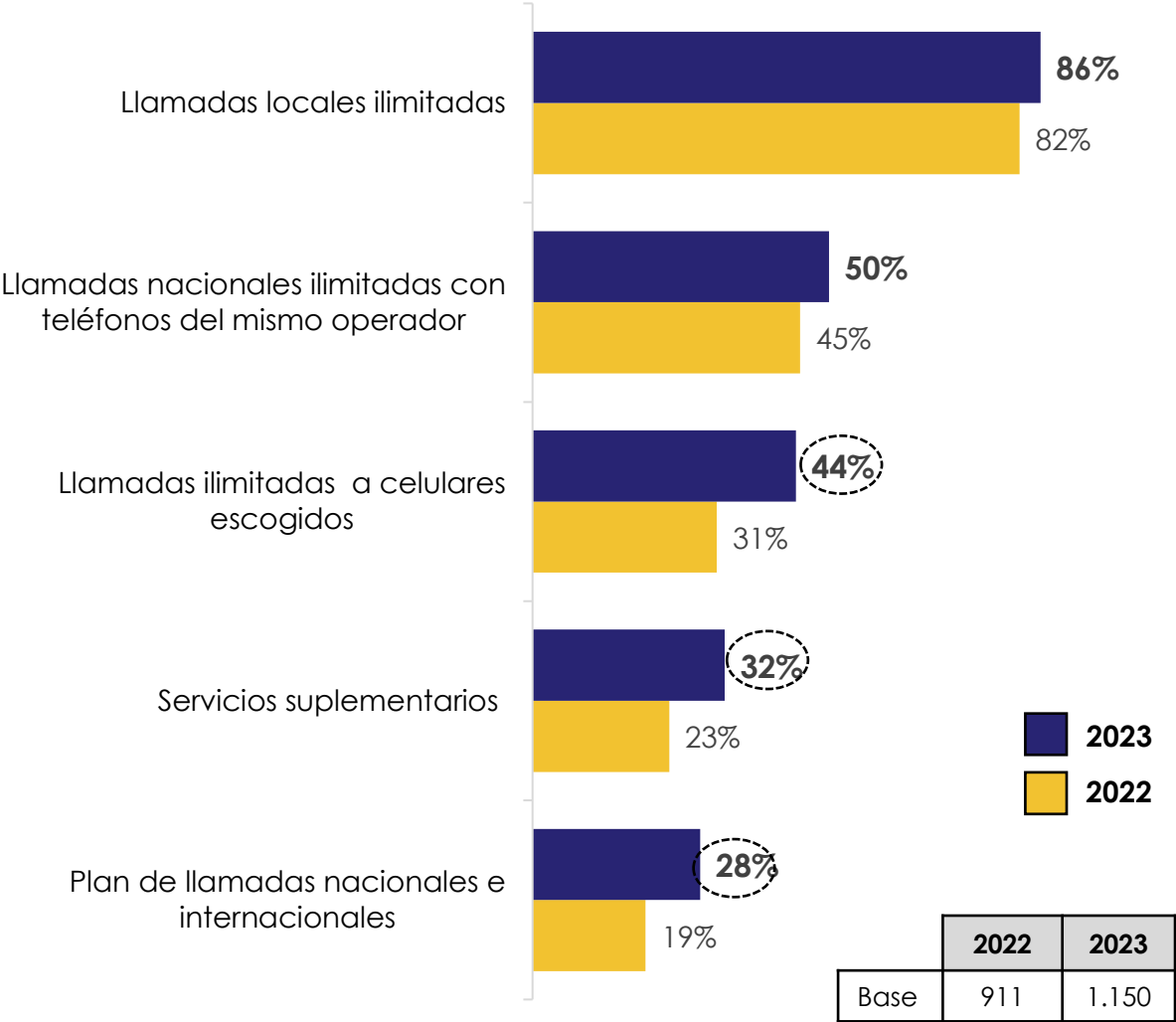
P13. ¿Con que otros servicios tiene el paquete de telefonía fija?

Pago servicio en paquete y de forma individual

El valor promedio tanto de los paquetes como de la telefonía fija (individual), presenta un muy leve aumento (aunque por debajo de inflación) en comparación con la medición del 2022.



P14. ¿Y cuánto paga aproximadamente al mes por todo el paquete?
P15. ¿Cuánto paga aproximadamente al mes por su servicio de teléfono fijo en casa?

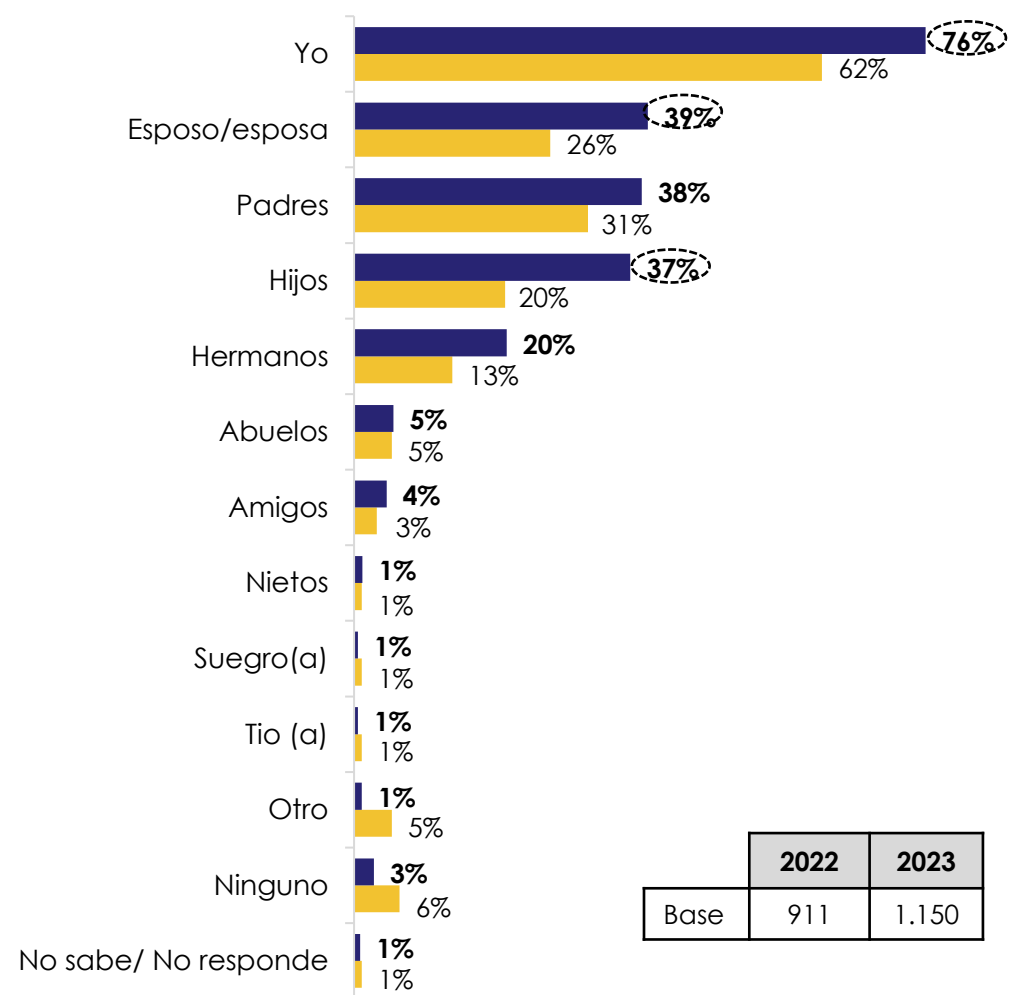
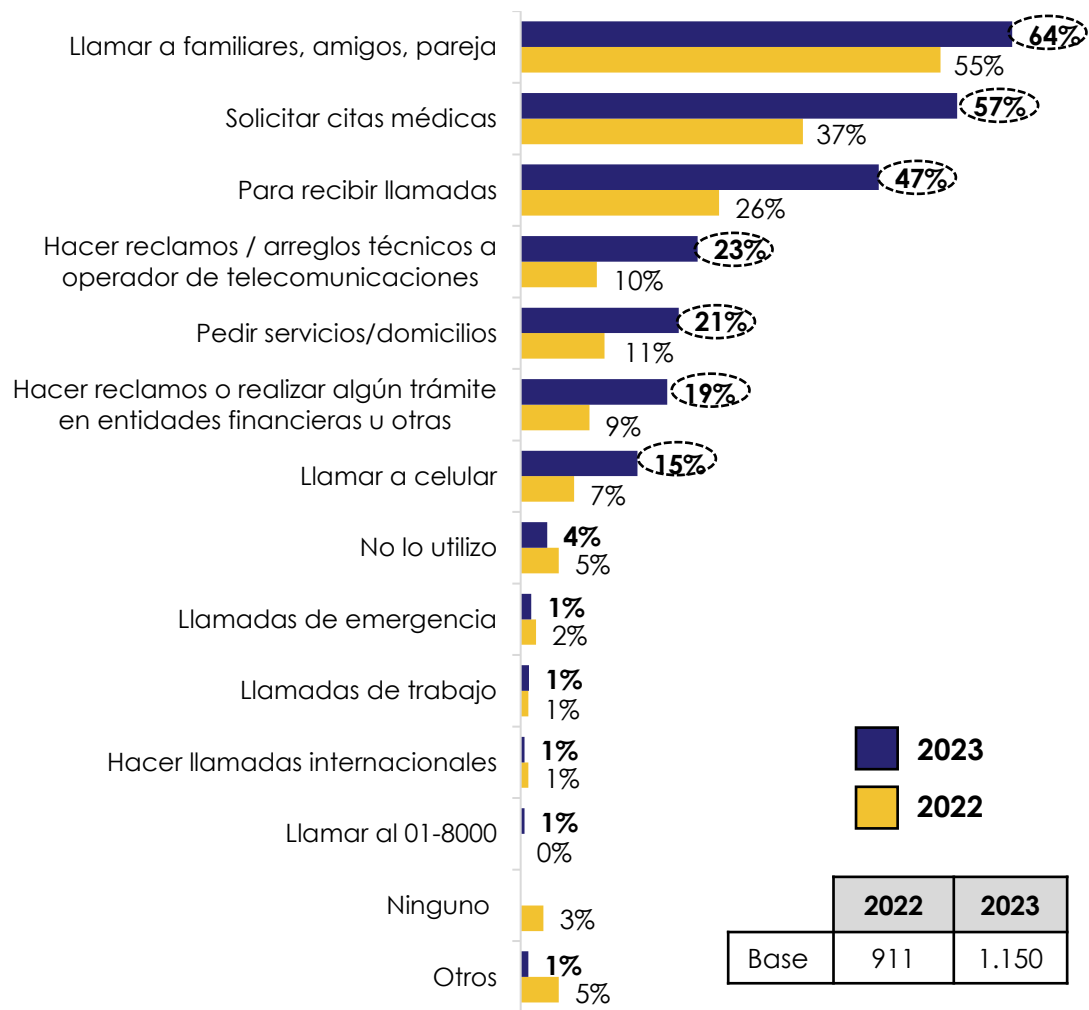


Se evidencia un incremento en la incidencia de los diferentes beneficios evaluados. Esto puede ser una estrategia de los operadores de generación de valor agregado a los clientes para evitar la cancelación del servicio.

Uso dado al servicio de Telefonía fija y usuarios en el hogar



El uso de este servicio generalmente se limita a los miembros del núcleo familiar. Las principales razones de uso incluyen mantener la comunicación con seres queridos, solicitar citas médicas o hacer reclamos al operador que presta el servicio.

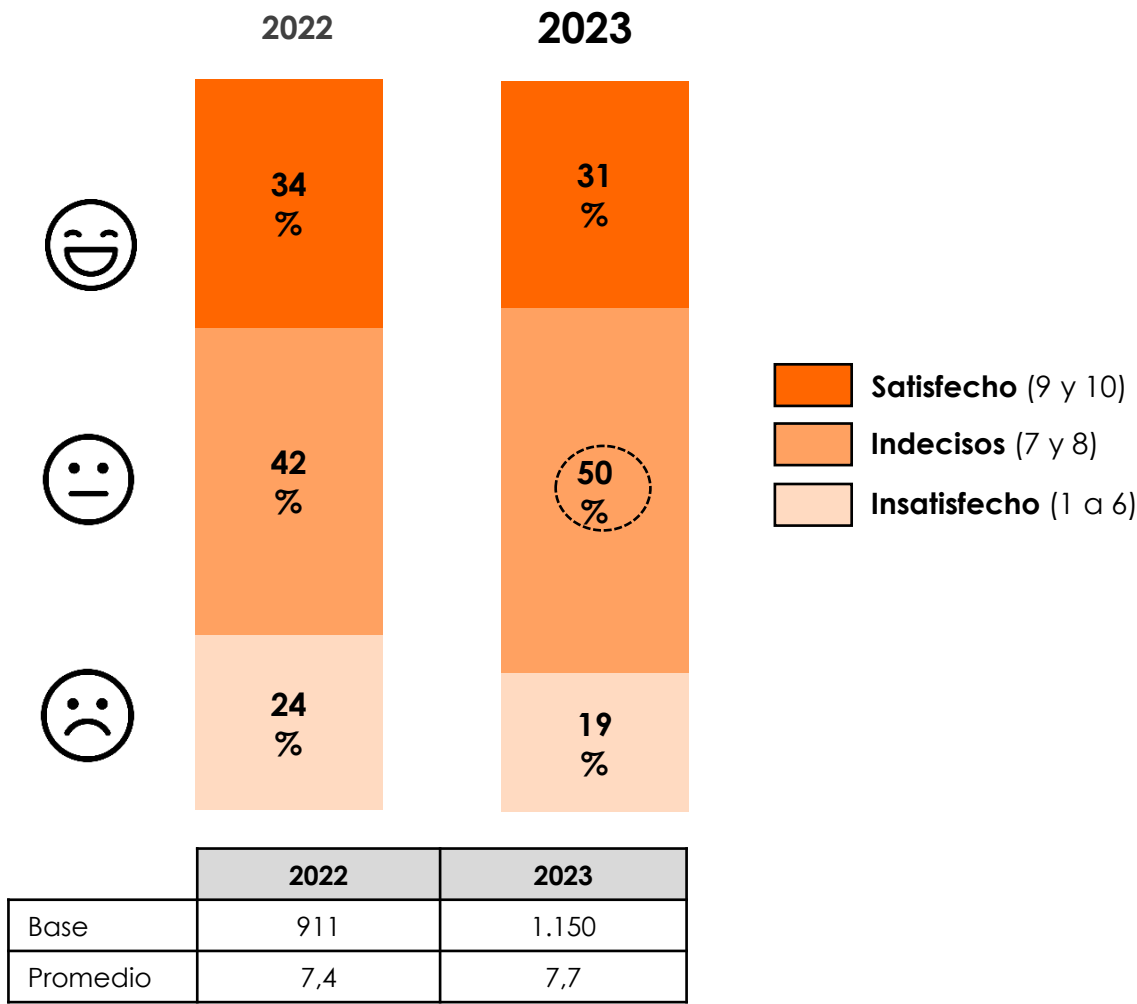


P17. En su hogar, ¿para que utilizan el teléfono fijo?
P18. ¿Quiénes lo utilizan en su hogar?

CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO

- Nivel de satisfacción con el operador
- Nivel de satisfacción/atributos calidad del servicio
- Relevancia de los atributos de calidad del servicio
- Opinión de calidad y nivel de satisfacción del operador
- Persona encargada del pago de la factura
- Satisfacción y atributos de la factura
- Información del servicio del operador
 - Medios y canales de información
 - Frecuencia de uso y oferta
 - Satisfacción y atributos relacionados con el servicio en la línea de atención telefónica
 - Satisfacción del servicio en los canales de atención

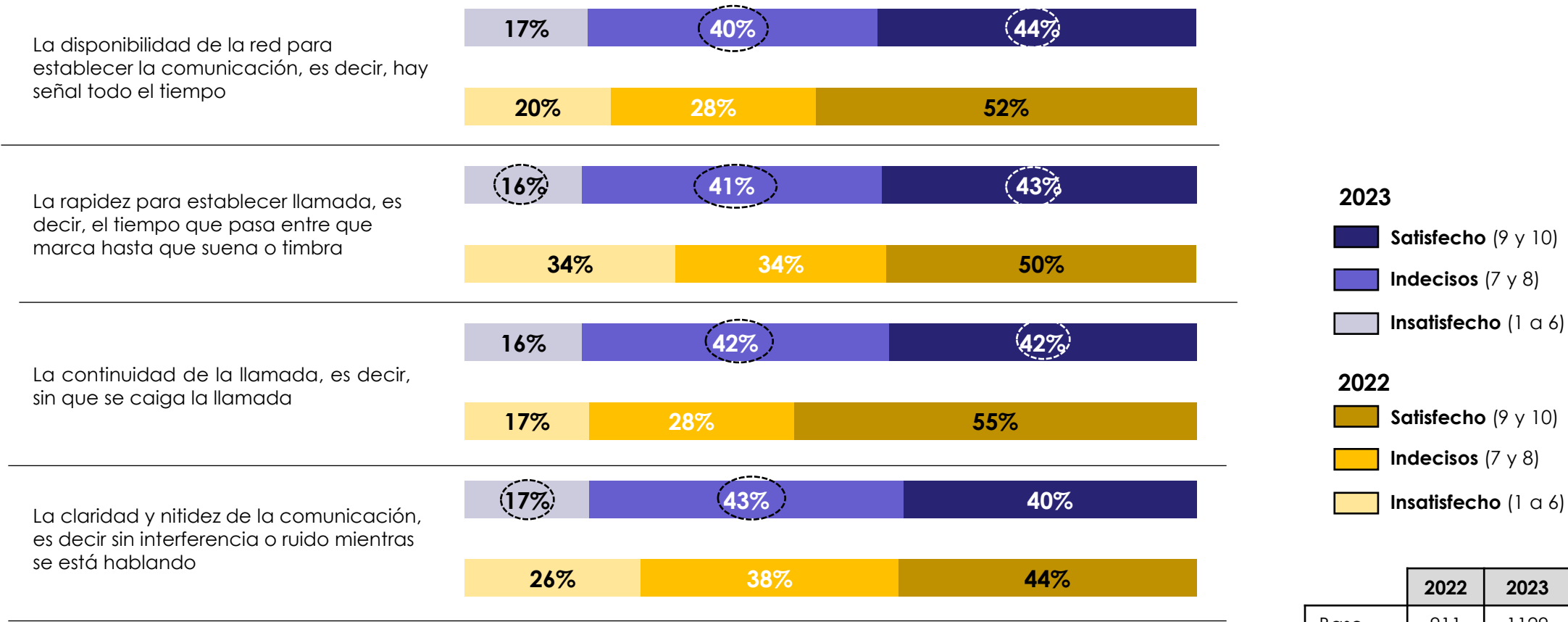
¿Cómo califica la calidad del servicio prestado por el operador de telefonía fija?



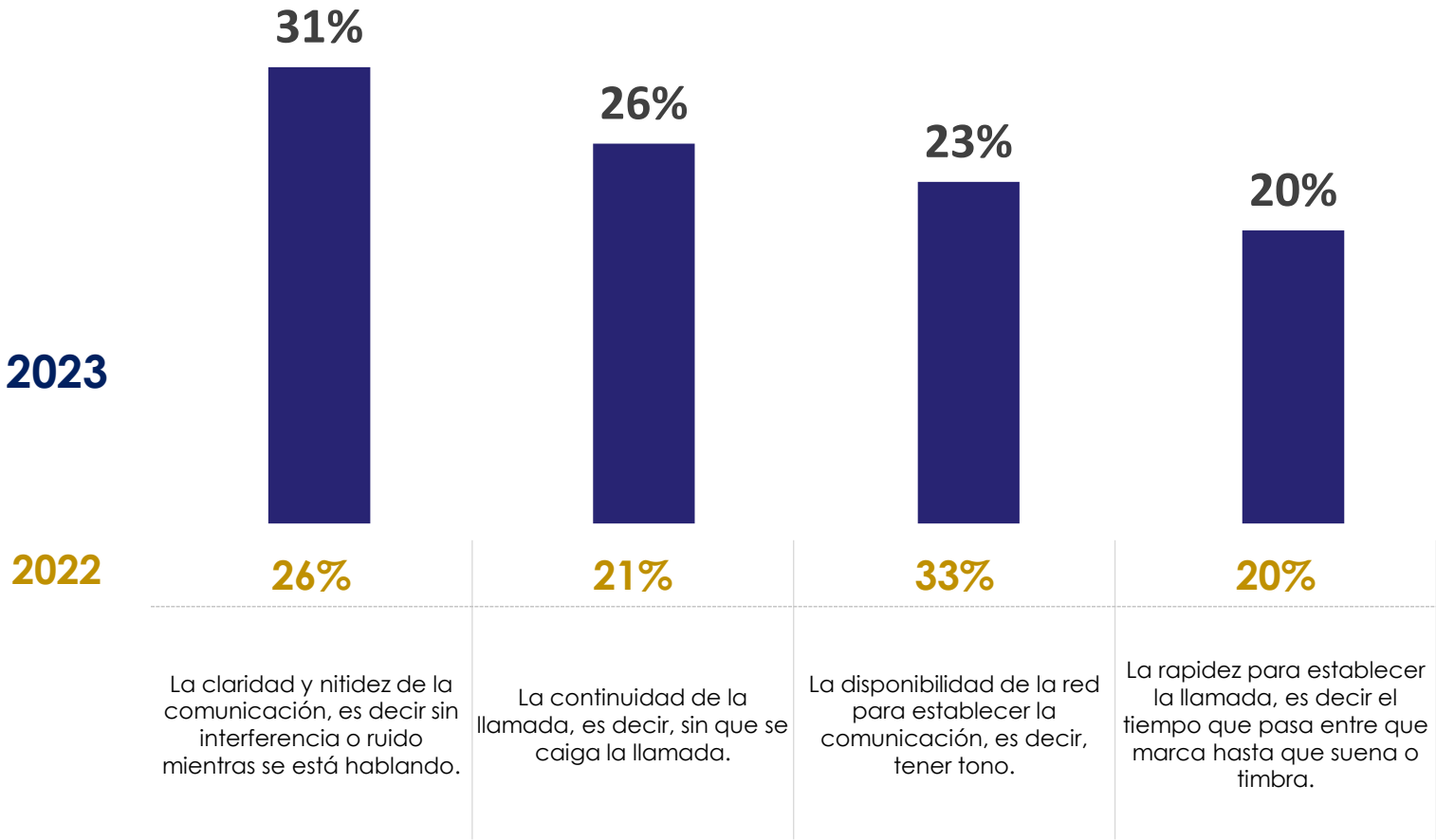
Se mantiene estable la percepción de la calidad del servicio en relación al 2022.

Los resultados indican una disminución en la satisfacción de los atributos medidos relacionados con la calidad del servicio, principalmente *la disponibilidad de red y la continuidad de la llamada sin que se caiga*.

Atributos de calidad del servicio



% que consideran el atributo como el más importante



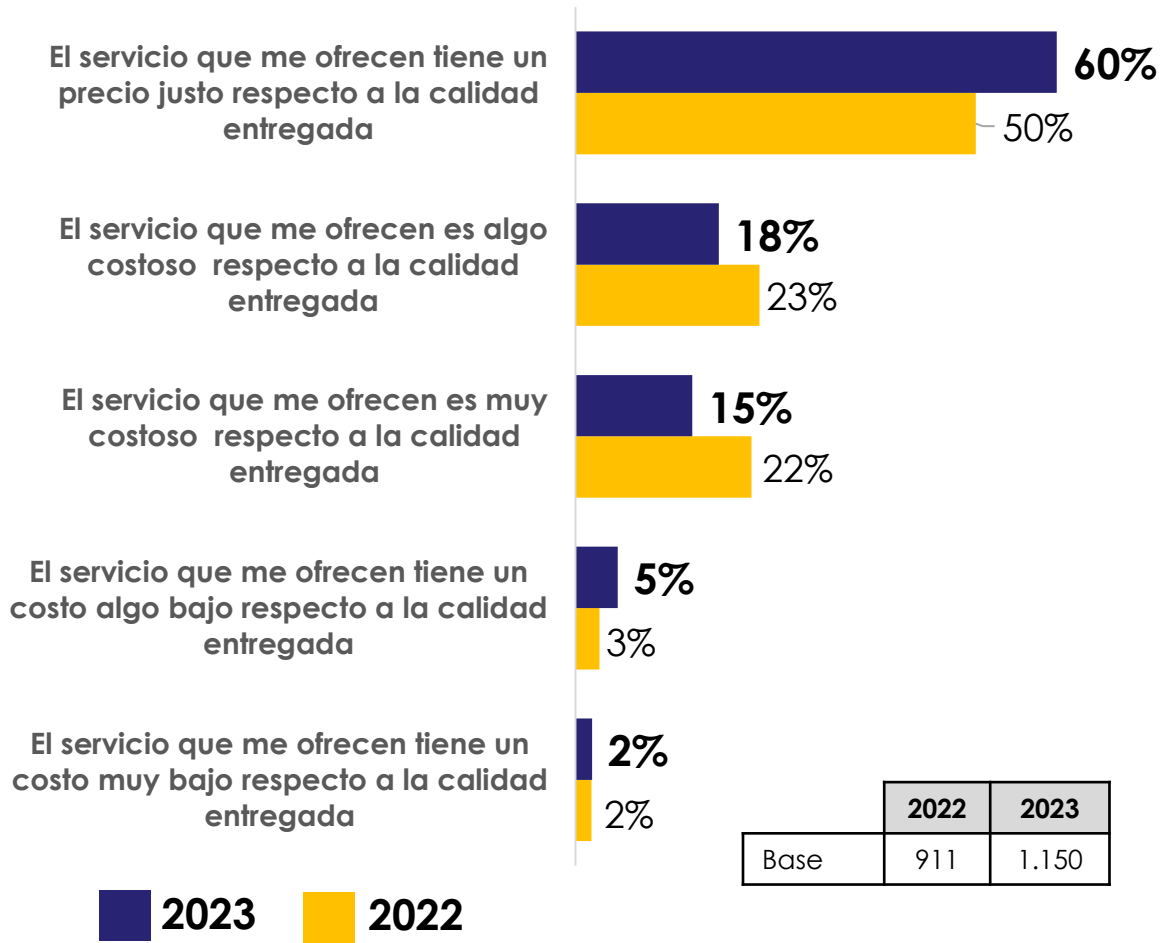
Los usuarios manifiestan que lo primordial para ellos se relaciona con aspectos relacionados con la calidad durante la llamada como la claridad, nitidez y continuidad, tomando el primer lugar en relevancia para esta medición

■ 2023
■ 2022

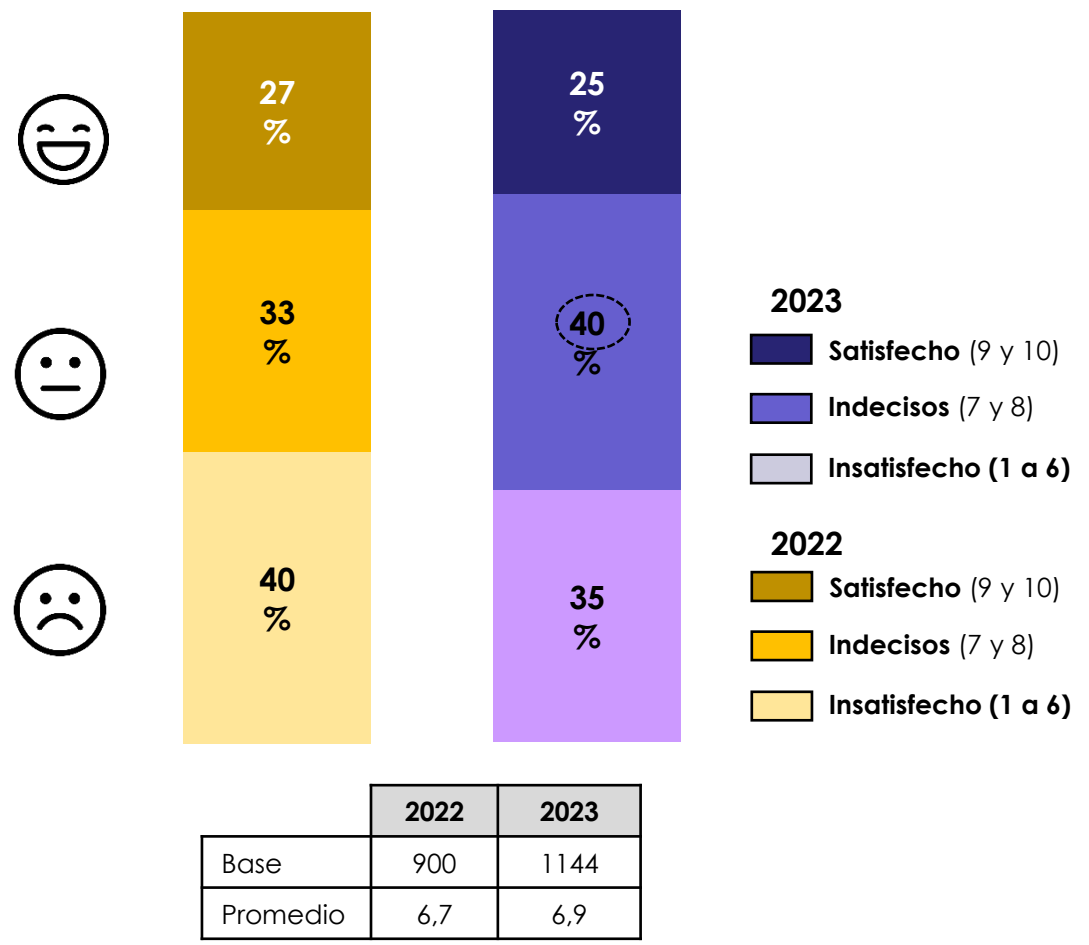
	2022	2023
Base	642	1150

Se evidencia un aumento en la proporción de usuarios del servicio que califican que el costo del servicio es justo por lo que reciben y disminuye la proporción de personas que perciben que el servicio es costoso. Esto puede estar relacionado con la mayor cantidad de beneficios que están entregando los operadores de acuerdo con el resultado del presente estudio.

Relación precio vs. calidad del servicio



Satisfacción con la información entregada por el operador

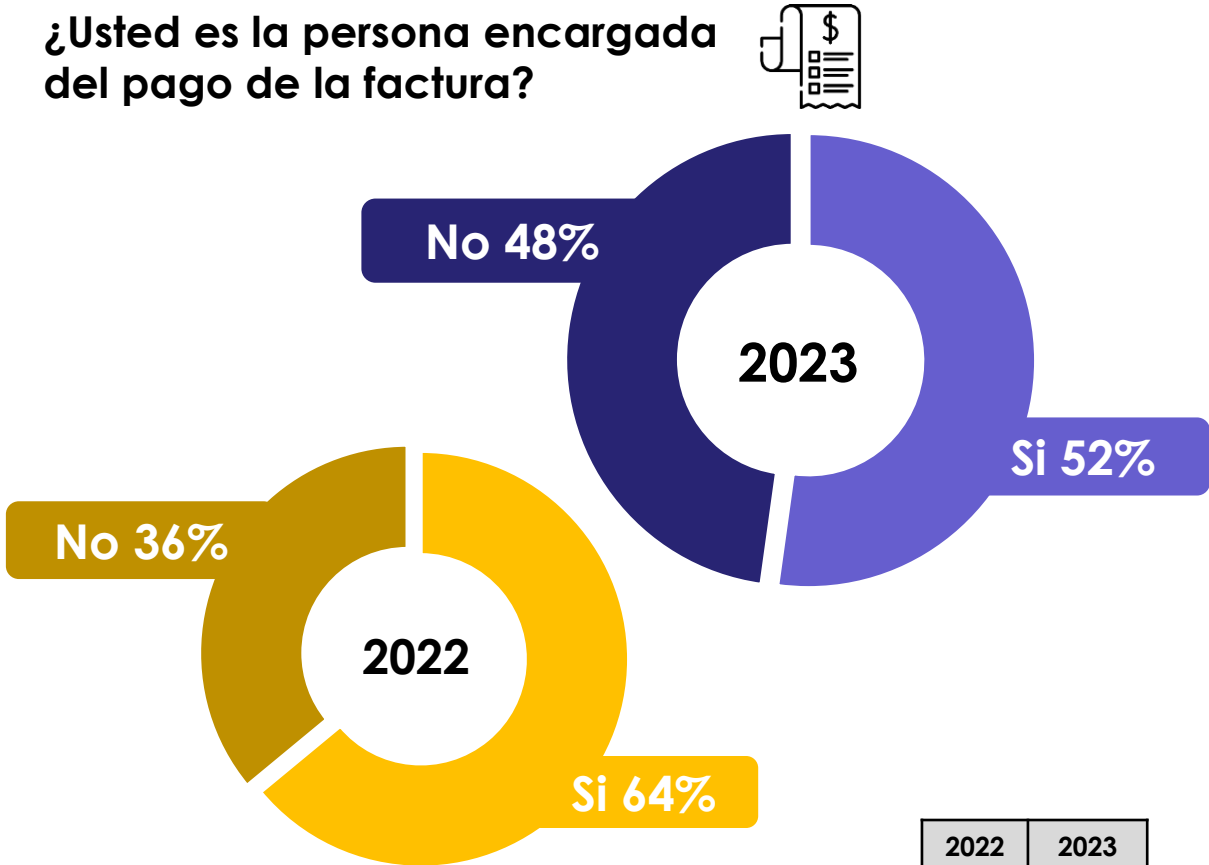


P26. De las siguientes opciones que le voy a leer ¿cuál describe mejor su opinión respecto a la calidad entregada por su operador de telefonía fija?

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?

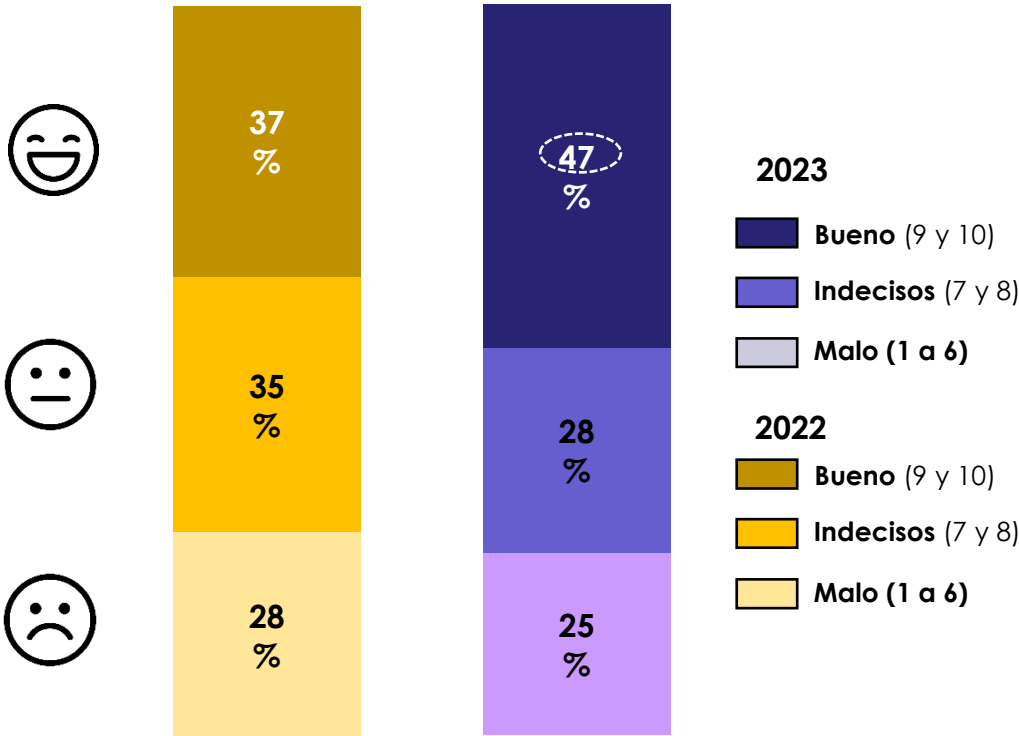
Cerca de la mitad de las personas encuestadas son responsables del pago de la factura, una cifra que ha disminuido en comparación con la medición anterior. Por otra parte, se evidencia un aumento en la satisfacción de los usuarios con respecto a la información incluida por el operador en la factura.

¿Usted es la persona encargada del pago de la factura?



	2022	2023
Base	911	1.150

Satisfacción con la información entregada por el operador

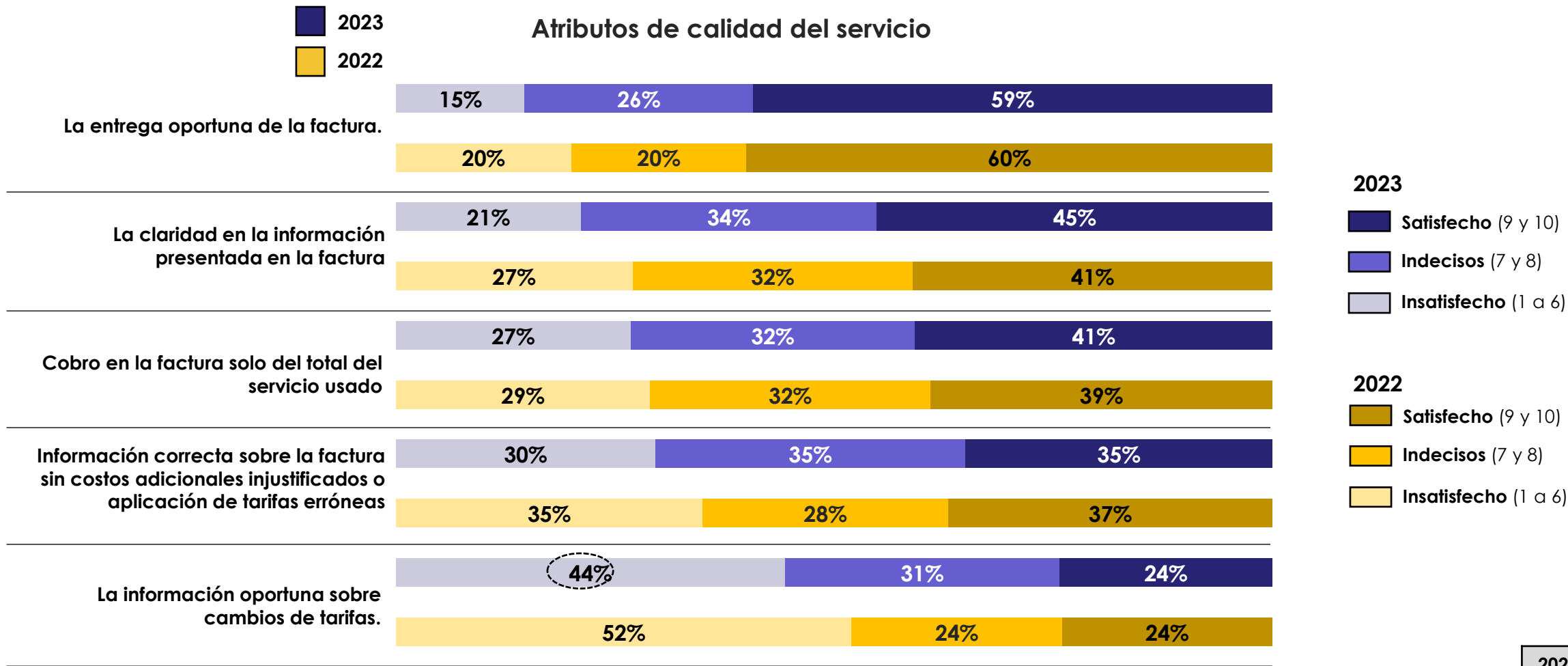


	2022	2023
Base	557	554
Promedio	7,4	7,6

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 telefonía fija?

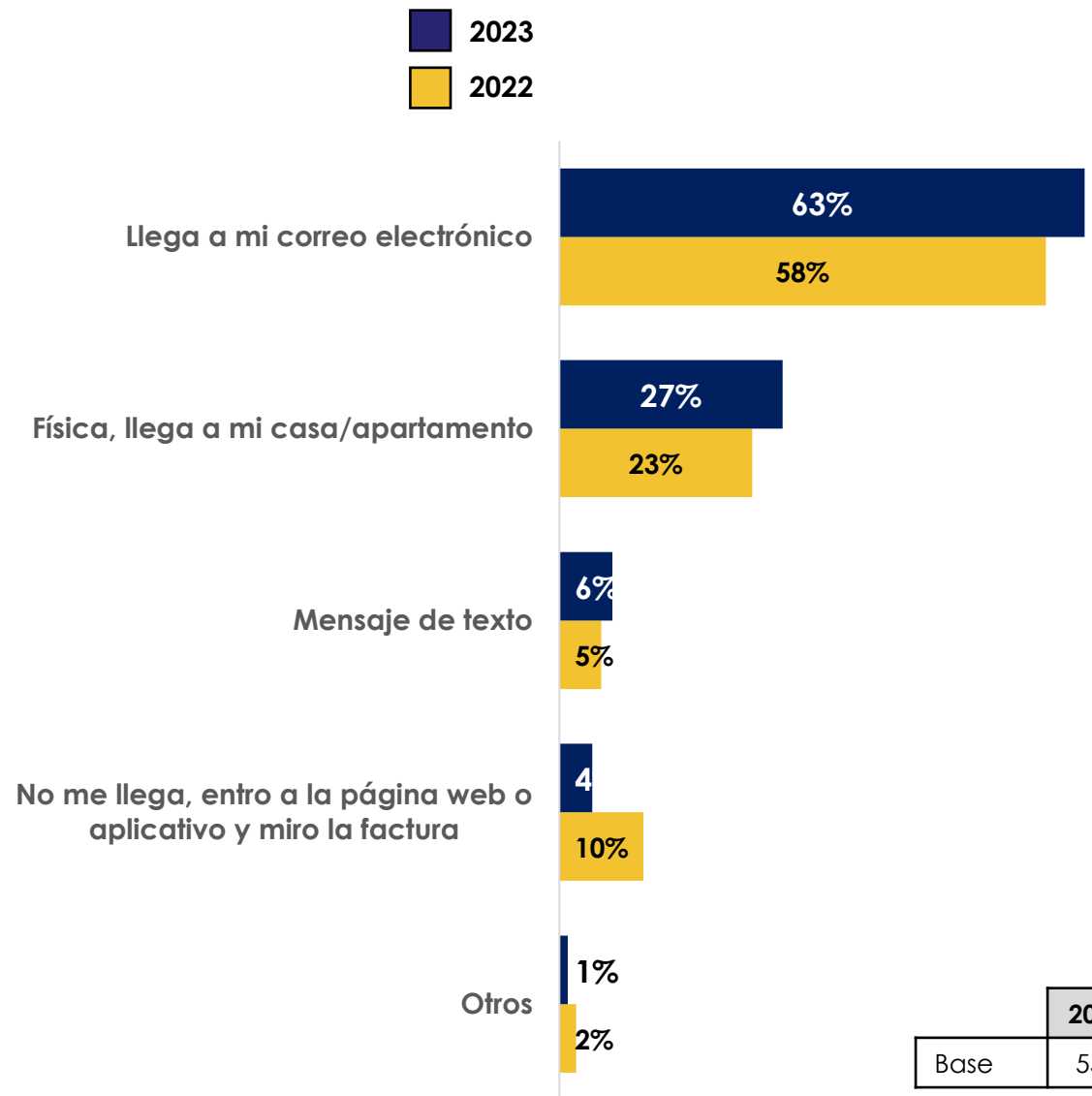
Evaluación de atributos relacionados con la factura

La entrega puntual de la factura sigue siendo el atributo más valorado en términos de satisfacción. Se observa una disminución de personas insatisfechas con los aspectos evaluados relacionados con la facturación de los operadores, en particular *la información sobre cambios de tarifas*.



P29. 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?

Medio por el que recibe la factura



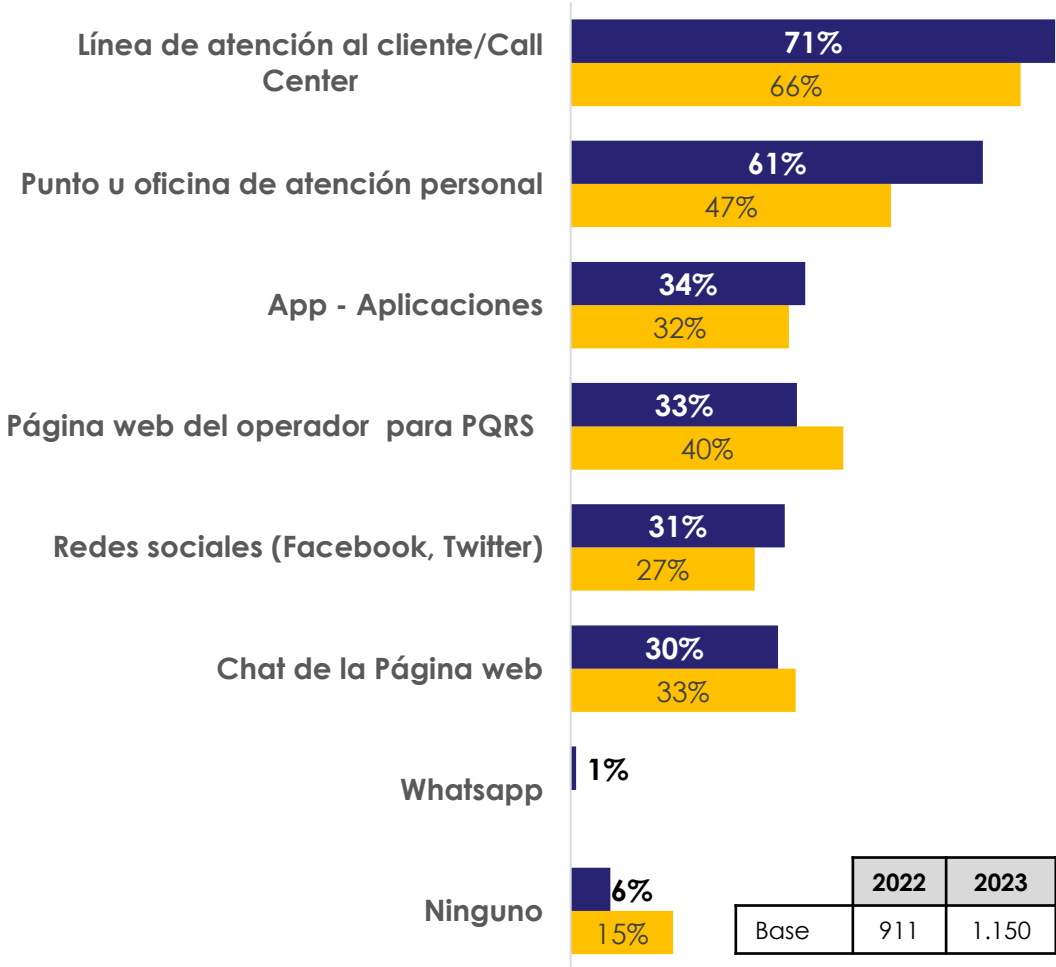
El correo electrónico sigue consolidándose como el principal medio a través de los cuales los usuarios reciben la factura.

	2022	2023
Base	557	554

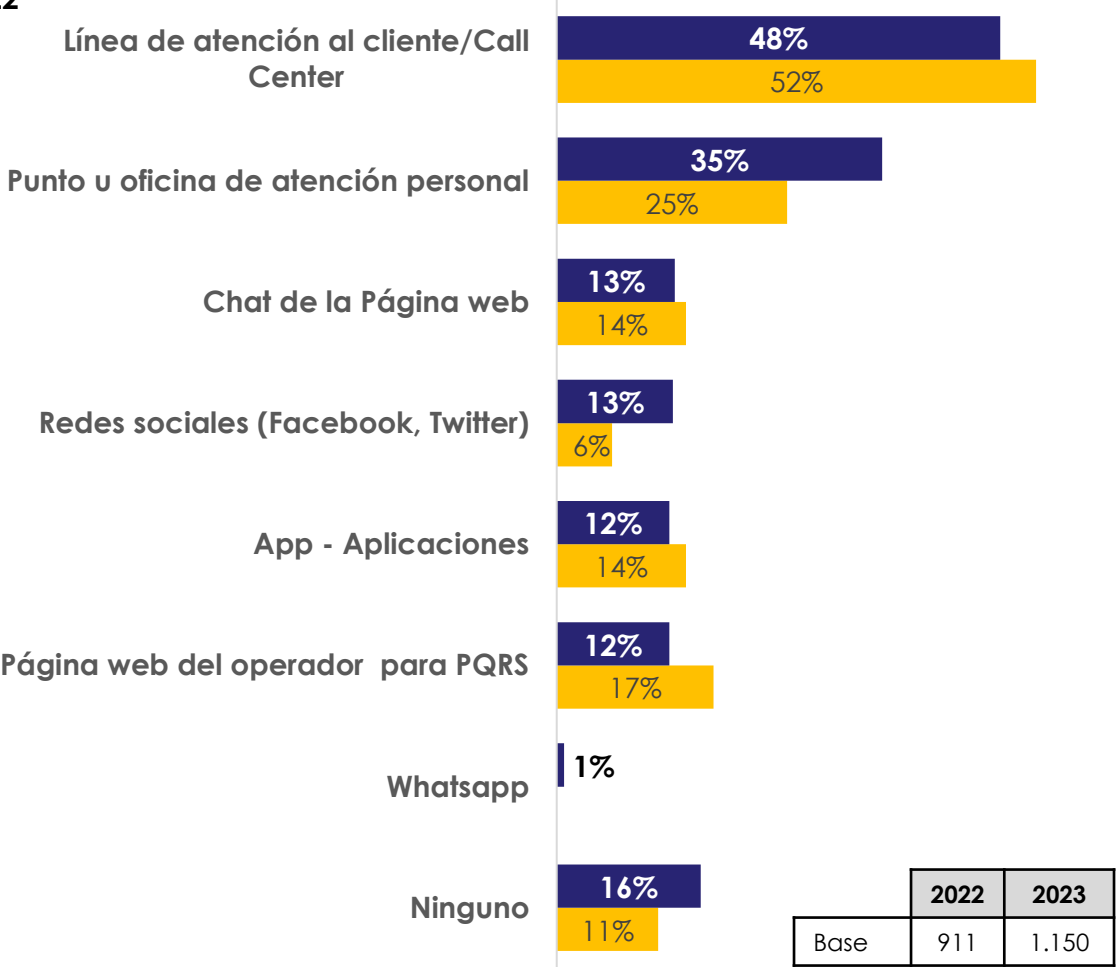
Conocimiento y uso de los canales de atención de los operadores

Los usuarios de telefonía fija están más familiarizados con los canales tradicionales, como el call center y los puntos de atención físicos. Por lo tanto, es común que recurran a estos mismos canales con mayor frecuencia.

Conocimiento de canales de atención ofrecidos por el operador



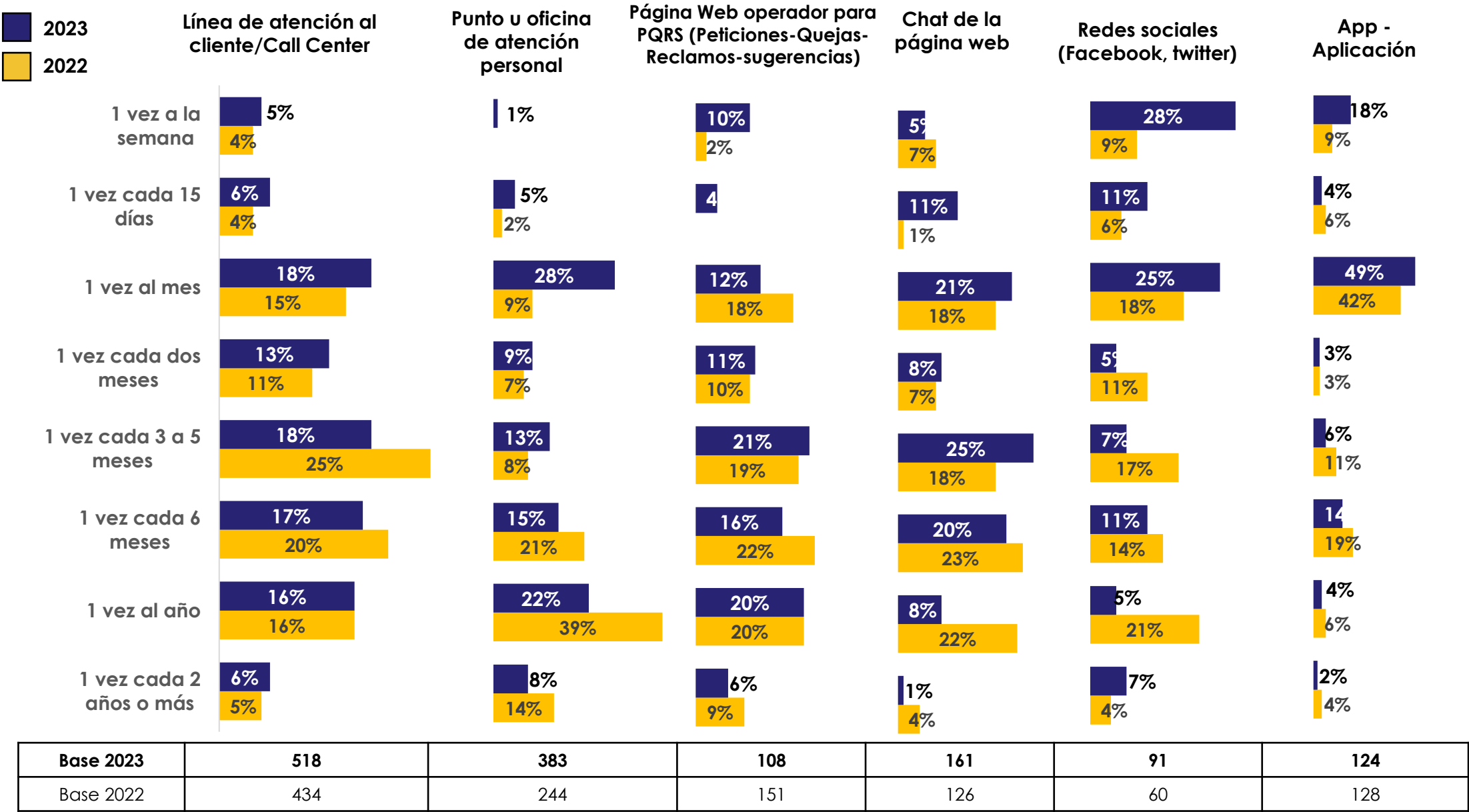
Uso alguna vez de canales de atención del operador



P30. De los siguientes CANALES O MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO que le voy a leer, ¿cuáles conoce que ofrece su operador de telefonía fija?

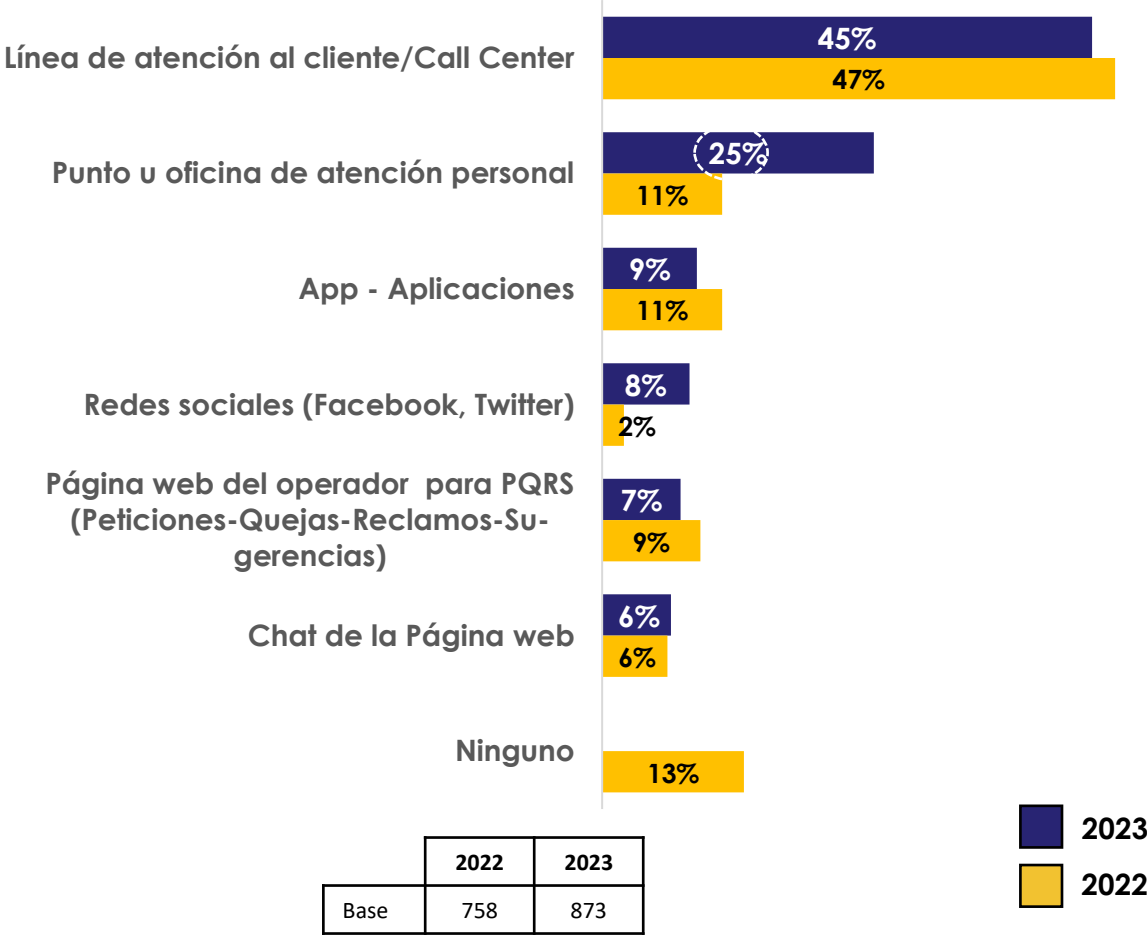
P31. De los CANALES O MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO que le ofrece su operador ¿Cuáles ha utilizado alguna vez?

Frecuencia de uso de los canales de atención de los operadores

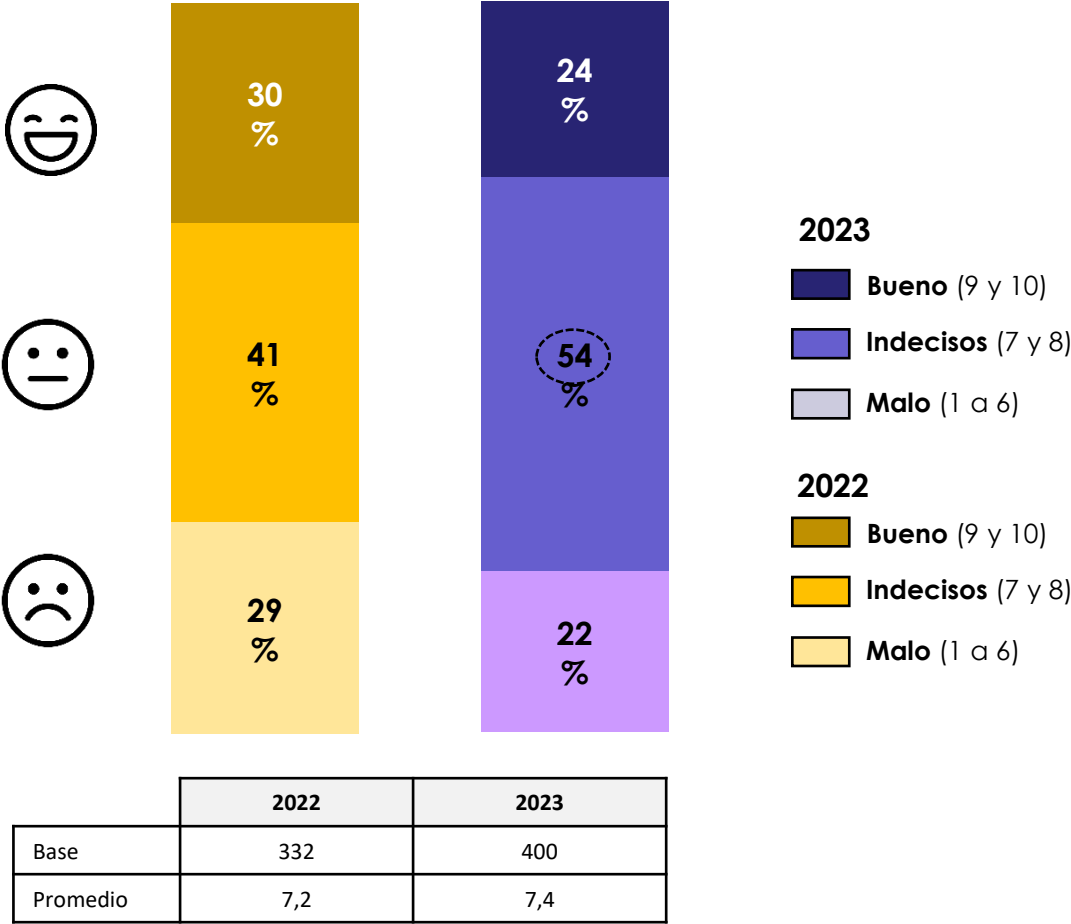


A pesar de que la línea de atención telefónica es el canal de atención más utilizado por los usuarios, presenta menores niveles de satisfacción que se reflejan en el aumento del segmento de indecisos en comparación con la medición anterior, lo que indica que el servicio no ha experimentado mejoras frente al año pasado.

Canal de atención usado con mayor frecuencia



Satisfacción con la línea de atención telefónica de los operadores



P32a. ¿Cuál es el canal o medio de atención que le ofrece su operador que usa con mayor frecuencia?
P33. Hablando de la atención al usuario que le presta el operador de Telefonía Fija y considerando una escala de 1 a 10 en donde 1 es "Muy Malo" y 10 es "Muy bueno", ¿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



Los niveles de satisfacción con los aspectos relacionados a la calidad del servicio de la línea de atención telefónica se mantienen similares en comparación con la medición del 2022. Los usuarios siguen valorando principalmente la amabilidad de la persona que los atiende y la insatisfacción se relaciona principalmente con el tiempo de espera para ser atendidos.

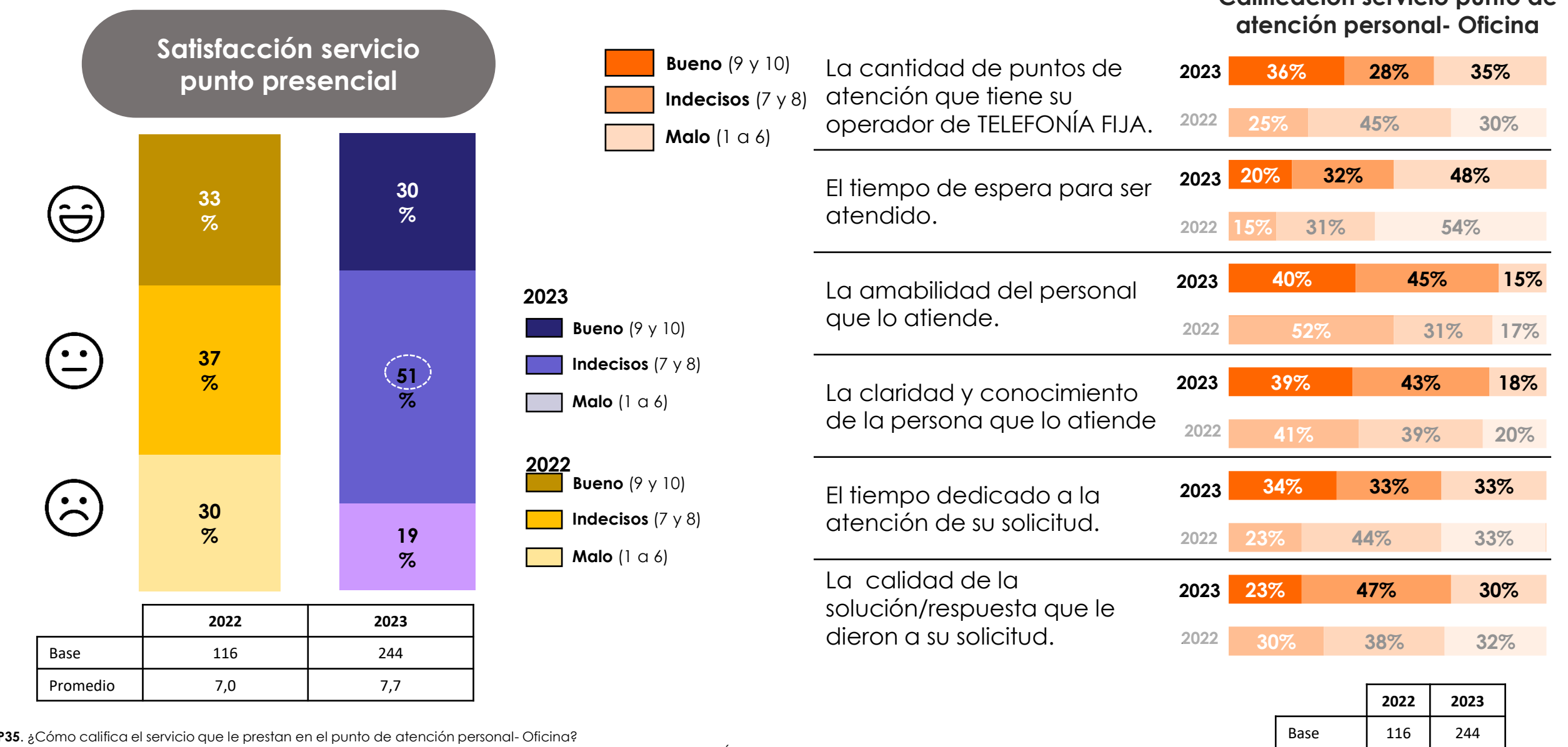
- Bueno** (9 y 10)
- Indecisos** (7 y 8)
- Malo** (1 a 6)

La claridad de las opciones del menú del contestador automático.	2023	<div><div>26%</div></div>	<div><div>35%</div></div>	<div><div>39%</div></div>
	2022	<div><div>29%</div></div>	<div><div>32%</div></div>	<div><div>39%</div></div>
Facilidad para encontrar la opción del menú que cubra mi necesidad	2023	<div><div>24%</div></div>	<div><div>33%</div></div>	<div><div>43%</div></div>
	2022	<div><div>24%</div></div>	<div><div>31%</div></div>	<div><div>45%</div></div>
El tiempo que transcurre para que el contestador automático direcciona la llamada a un asesor	2023	<div><div>17%</div></div>	<div><div>35%</div></div>	<div><div>48%</div></div>
	2022	<div><div>16%</div></div>	<div><div>27%</div></div>	<div><div>57%</div></div>
La comunicación con el área correcta que debe atender su solicitud	2023	<div><div>23%</div></div>	<div><div>37%</div></div>	<div><div>40%</div></div>
	2022	<div><div>30%</div></div>	<div><div>29%</div></div>	<div><div>41%</div></div>
La permanencia de la llamada, no se cae	2023	<div><div>29%</div></div>	<div><div>38%</div></div>	<div><div>33%</div></div>
	2022	<div><div>29%</div></div>	<div><div>31%</div></div>	<div><div>40%</div></div>
La amabilidad de la persona que lo atiende.	2023	<div><div>47%</div></div>	<div><div>39%</div></div>	<div><div>14%</div></div>
	2022	<div><div>50%</div></div>	<div><div>36%</div></div>	<div><div>14%</div></div>
La claridad y conocimiento de la persona que lo atiende	2023	<div><div>33%</div></div>	<div><div>41%</div></div>	<div><div>26%</div></div>
	2022	<div><div>37%</div></div>	<div><div>39%</div></div>	<div><div>24%</div></div>
La calidad de la solución/respuesta que le dieron a su solicitud	2023	<div><div>27%</div></div>	<div><div>43%</div></div>	<div><div>30%</div></div>
	2022	<div><div>33%</div></div>	<div><div>32%</div></div>	<div><div>35%</div></div>
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	2023	<div><div>22%</div></div>	<div><div>32%</div></div>	<div><div>46%</div></div>
	2022	<div><div>17%</div></div>	<div><div>28%</div></div>	<div><div>55%</div></div>

	2022	2023
Base	332	400

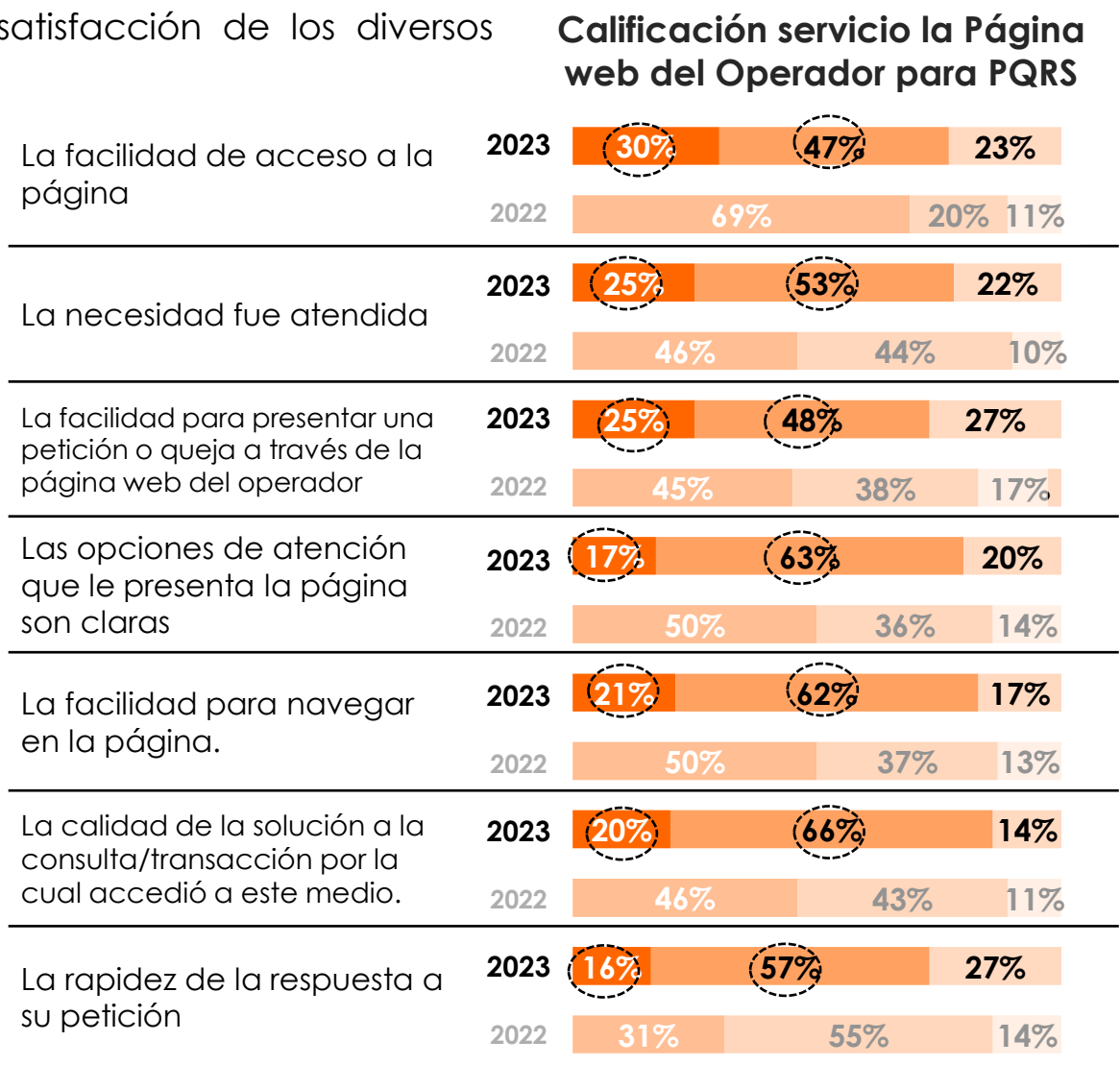
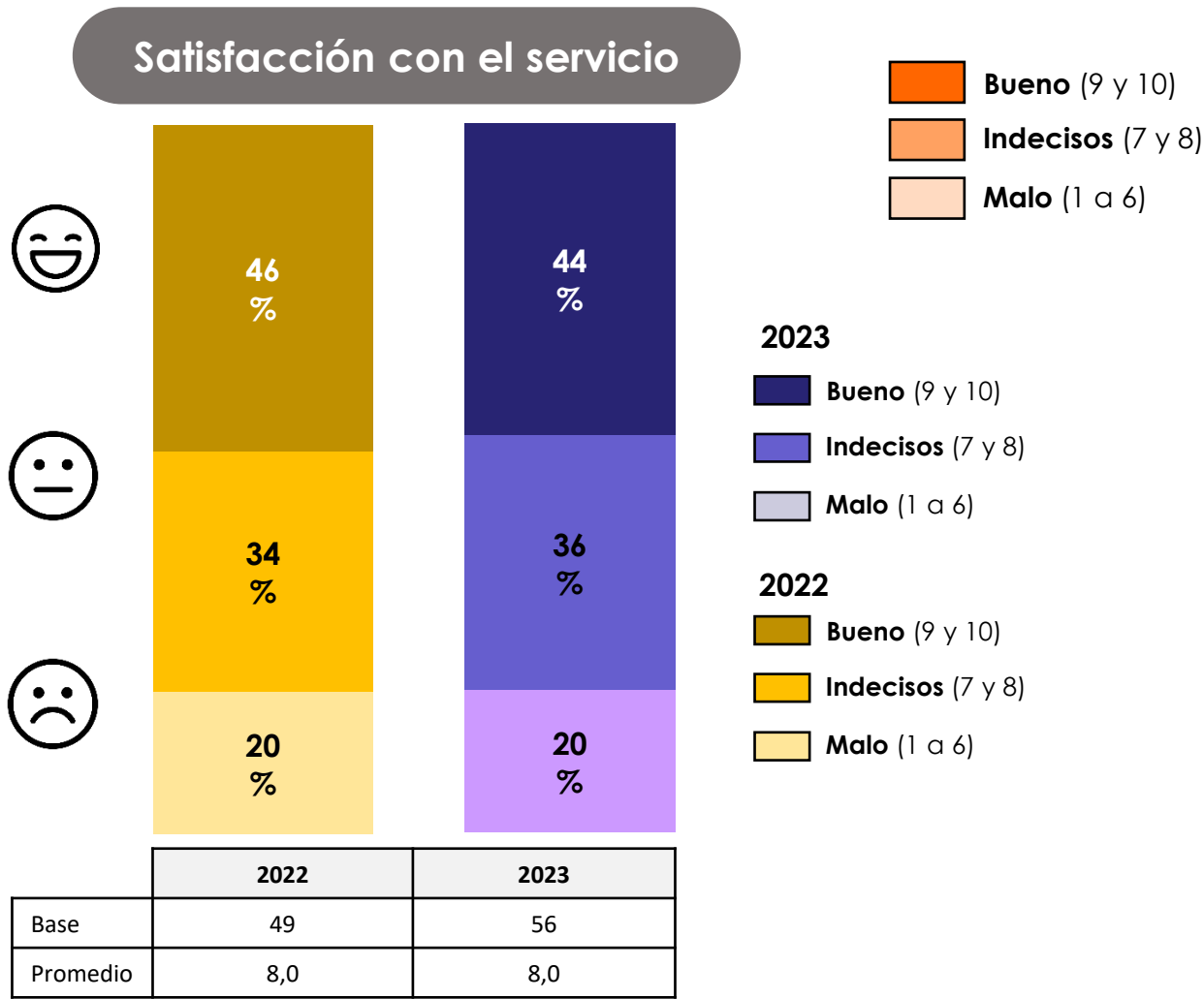
Satisfacción con los puntos de atención presenciales/ oficinas de los operadores

Se observa una disminución en la insatisfacción frente a la atención presencial en oficinas. El aspecto con mayor nivel de insatisfacción de los puntos presenciales sigue el tiempo de espera para ser atendido



Satisfacción con la Página Web de los operadores

Aunque el nivel de satisfacción general con las PQR a través de la Pagina Web se mantiene estable en relación al 2022, se aprecia una disminución significativa en la satisfacción de los diversos aspectos evaluados de este canal.



	2022	2023
Base	49	56

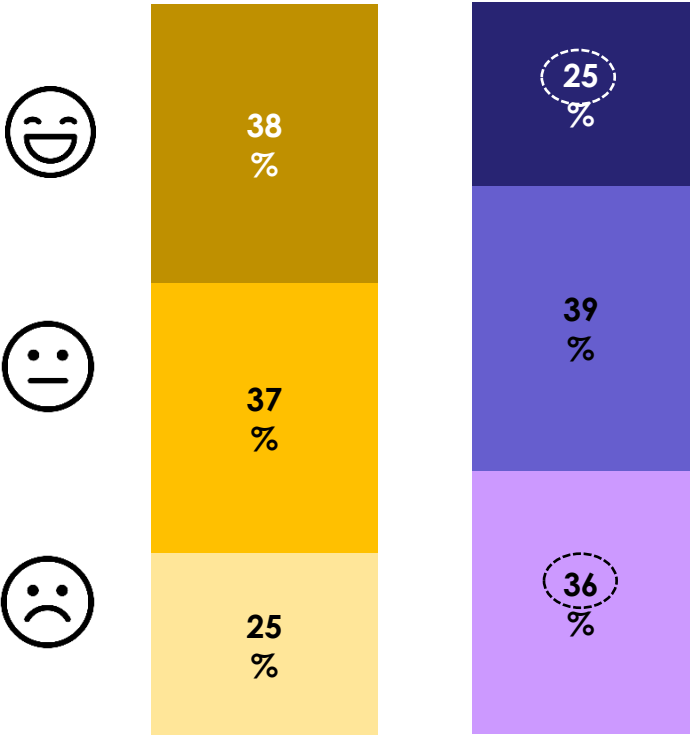
P37. ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través de la Página web?

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

Se observa una disminución significativa en la satisfacción en este canal, especialmente en la respuesta oportuna que se le da al usuario con respecto a la solicitud hecha y la solución efectiva a las solicitudes.

Satisfacción con el servicio



- Buena (9 y 10)
- Indeciso (7 y 8)
- Mala (1 a 6)

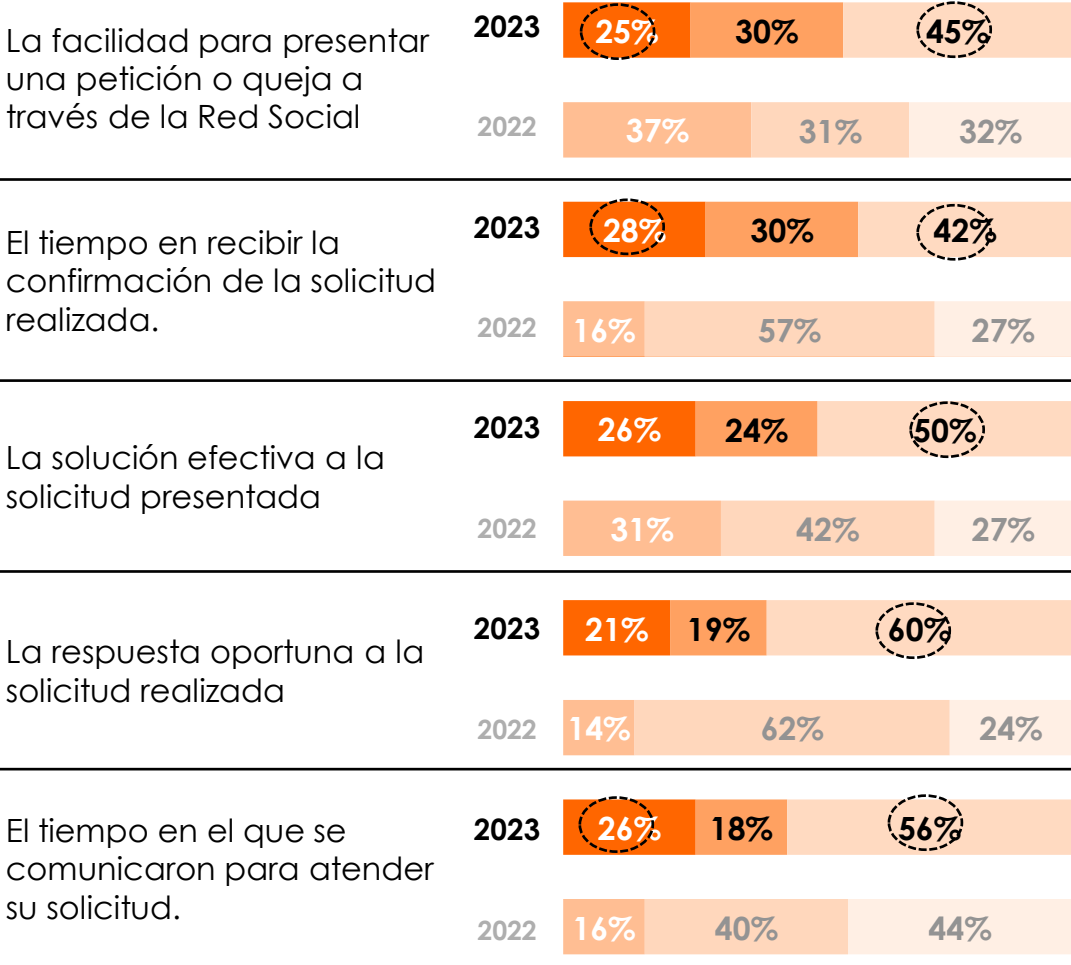
2023

- Buena (9 y 10)
- Indeciso (7 y 8)
- Mala (1 a 6)

2022

- Buena (9 y 10)
- Indeciso (7 y 8)
- Mala (1 a 6)

	2022	2023
Base	25	51
Promedio	7,5	7,2



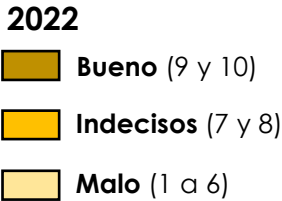
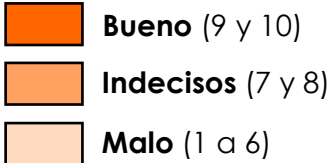
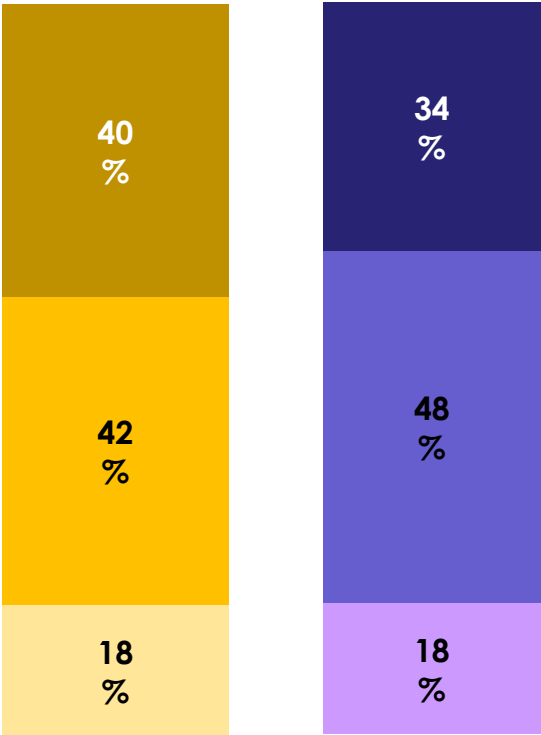
	2022	2023
Base	25	51

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?

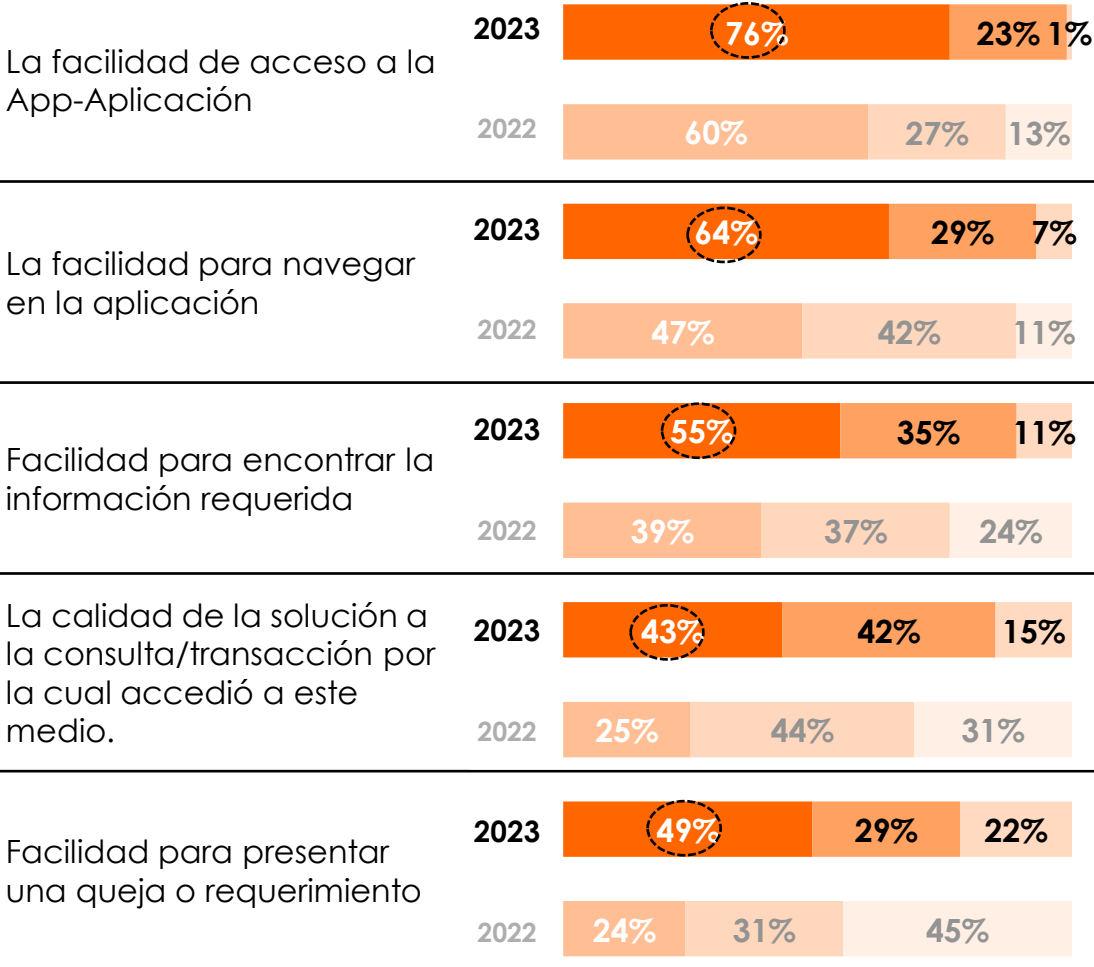
Satisfacción con las App de los operadores

La satisfacción ha experimentado una leve disminución en comparación con la medición anterior, lo que se traduce en un ligero aumento en el grupo de usuarios indecisos. No obstante, al evaluar los aspectos del servicio por separado, los usuarios en general indican que ha habido mejoras en el servicio.

Satisfacción con el servicio



	2022	2023
Base	80	70
Promedio	7,8	8,9



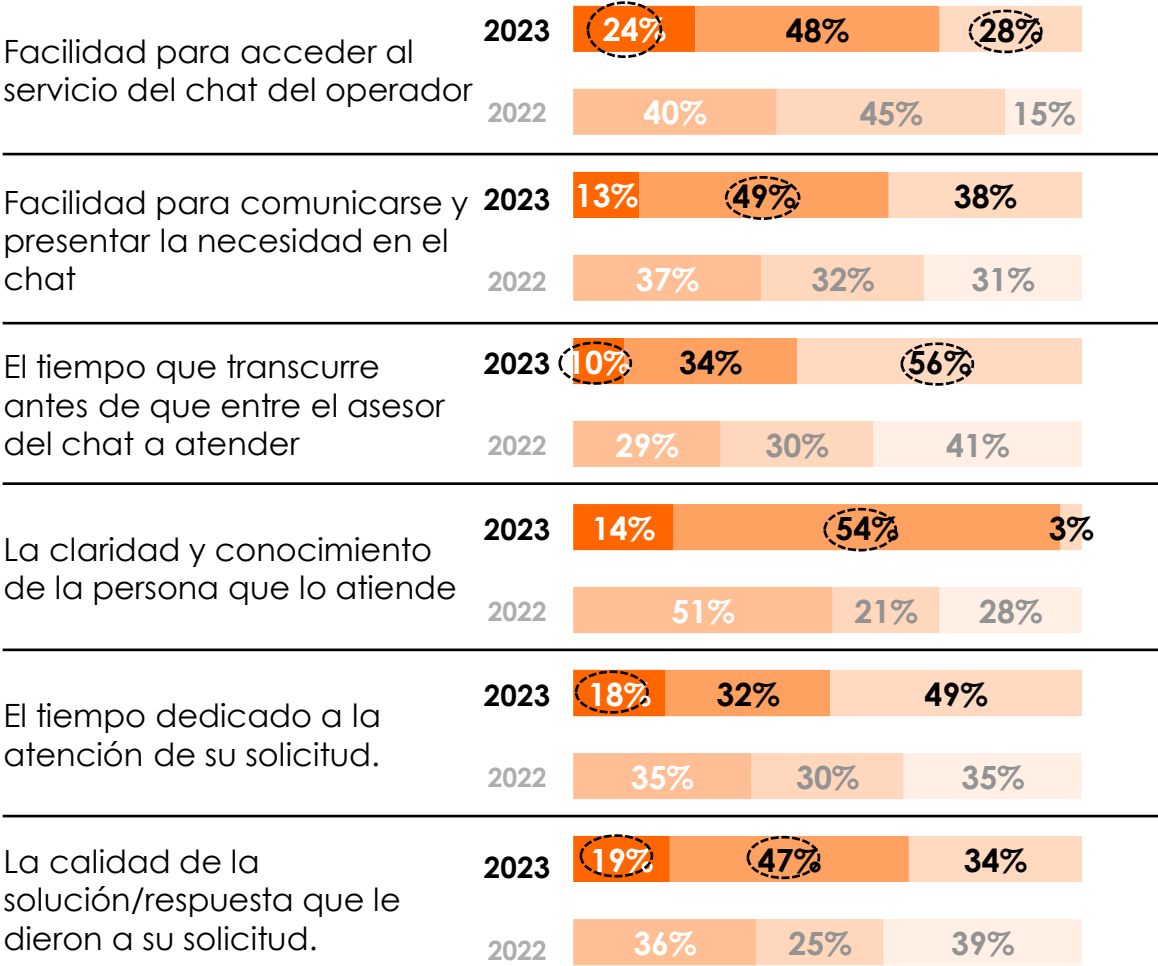
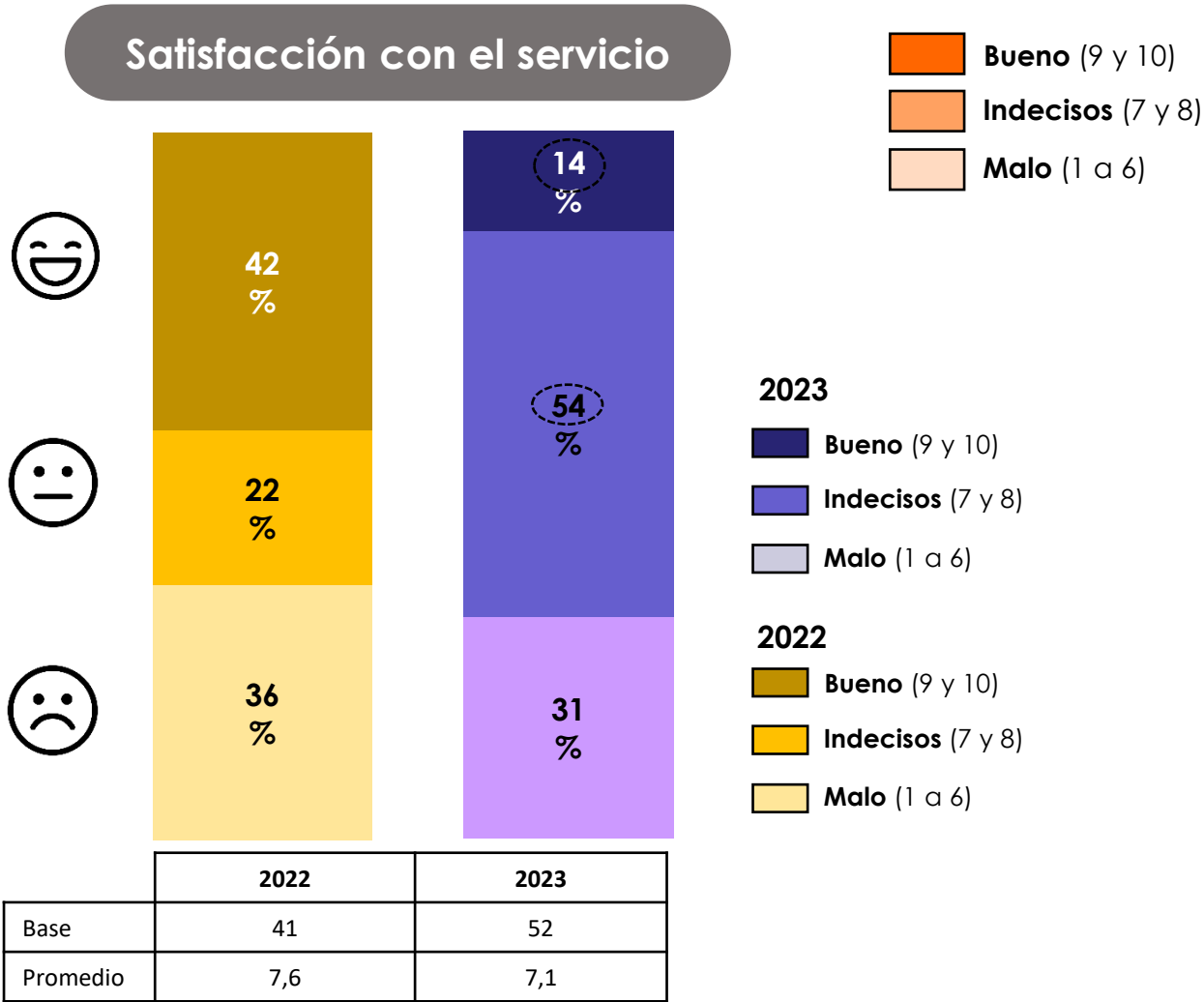
	2022	2023
Base	80	70

P41. ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través del App- Aplicación?
P42. Y ¿cómo califica los siguientes aspectos relacionados con el servicio prestado a través de laApp- Aplicación?

Satisfacción con el Chat de los operadores

La satisfacción ha experimentado una disminución bastante significativa en comparación con la medición anterior, lo que se refleja en el aumento de usuarios indecisos. Siendo el tiempo de espera para ser atendidos por un asesor en el chat lo que más genera molestias en los usuarios.

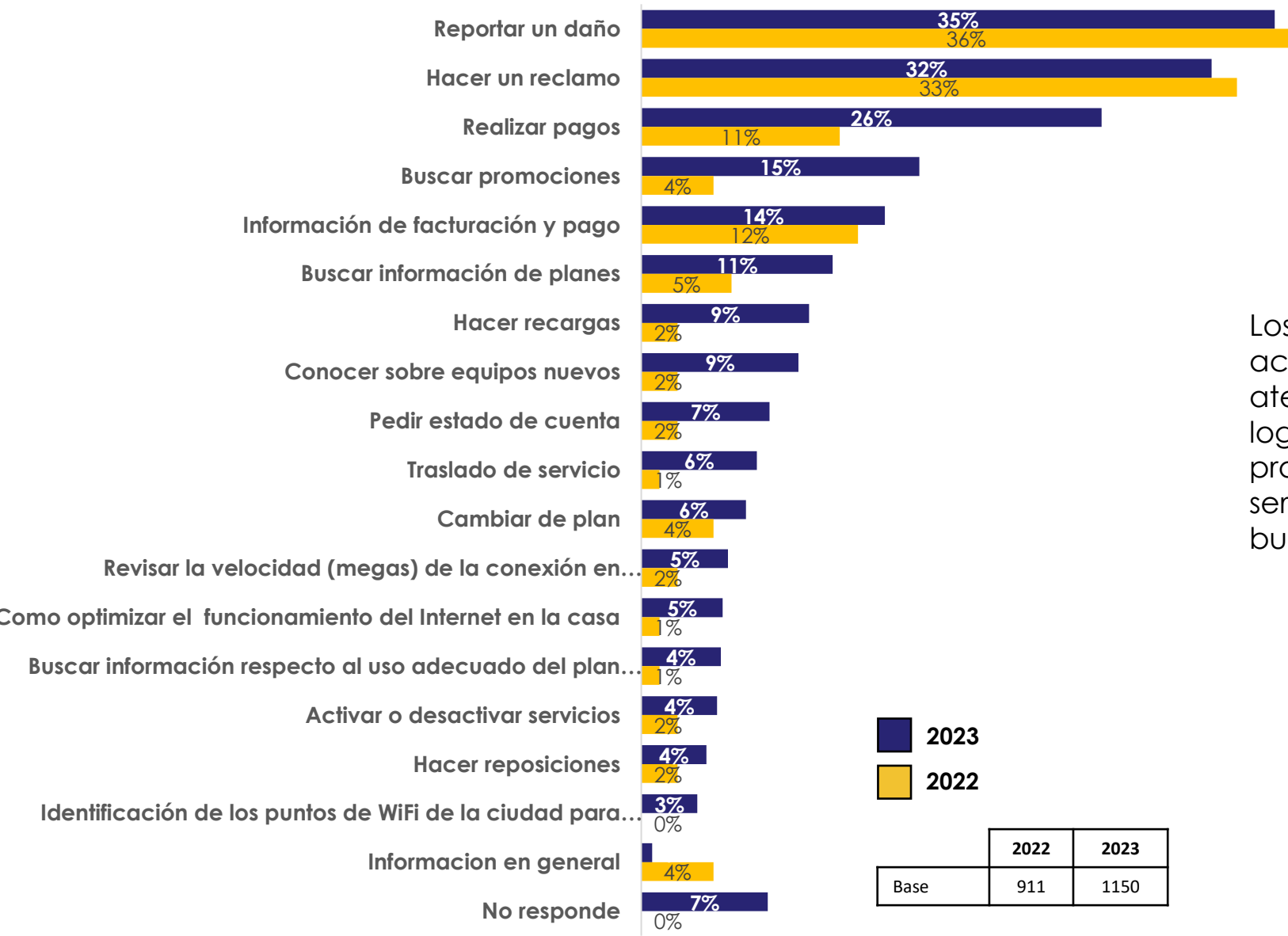
Calificación servicio en el Chat del operador



	2022	2023
Base	41	52

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 teniendo un acercamiento a los canales de atención principalmente para lograr solucionar fallas o problemas presentados con el servicio, para realizar pagos o buscar promociones.

	2022	2023
Base	911	1150

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	32%	67%	45%	29%	29%	30%	8%	28%	8%	26%	2%	23%	2%	21%	3%	19%	44	198
Conocer sobre equipos nuevos	85%	52%	16%	42%	18%	45%	8%	45%	8%	44%	13%	39%	10%	33%	9%	26%	19	124
Hacer recargas	46%	39%	2%	54%	11%	38%	-	30%	-	34%	23%	45%	-	31%	2%	37%	17	123
Realizar pagos	49%	77%	24%	16%	33%	16%	3%	15%	-	12%	11%	23%	1%	11%	3%	9%	98	353
Buscar información de planes	38%	35%	30%	38%	39%	42%	8%	30%	12%	33%	7%	37%	3%	31%	4%	33%	42	114
Cambiar de plan	53%	69%	63%	65%	9%	35%	3%	40%	10%	38%	6%	38%	3%	37%	2%	32%	32	67
Reportar un daño	23%	28%	75%	77%	8%	11%	10%	9%	2%	7%	5%	8%	4%	11%	1%	6%	345	411
Información de facturación y pago	40%	55%	43%	32%	23%	18%	9%	185	3%	19%	12%	25%	8%	18%	2%	19%	120	160
Hacer un reclamo	23%	50%	60%	57%	11%	8%	7%	11%	2%	5%	7%	8%	2%	5%	3%	6%	303	360

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
Hacer reposiciones	65%	85%	18%	41%	16%	40%	-	28%	-	28%	-	24%	16%	29%	-	20%	13	40
Activar o desactivar servicios	83%	35%	44%	73%	7%	13%	-	19%	-	22%	9%	14%	-	13%	-	18%	17	46
Pedir estado de cuenta	41%	62%	24%	58%	53%	30%	14%	37%	-	32%	-	28%	-	3%	-	24%	15	87
Traslado de servicio	36%	38%	44%	63%	7%	22%	-	16%	-	15%	31%	24%	-	19%	-	14%	14	49
Buscar información respecto al uso adecuado del plan de datos	67%	64%	25%	61%	32%	54%	-	49%	-	59%	26%	54%	-	49%	-	50%	11	57
Como optimizar el funcionamiento del Internet en la casa	39%	63%	84%	68%	4%	42%	-	49%	-	36%	6%	46%	-	36%	-	40%	10	51
Identificación de los puntos de WiFi de la ciudad para conectarse gratis	-	64%	-	50%	21%	68%	-	36%	-	51%	79%	53%	-	51%	-	49%	2	29
Revisar la velocidad (megas) de la conexión en cualquier momento	3%	27%	30%	31%	34%	27%	-	18%	-	11%	16%	42%	-	33%	17%	7%	15	40
Otro, ¿cuál?	22%	1%	27%	2%	10%	3%	10%	0%	3%	0%	9%	-	3%	4%	10%	-	124	69

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

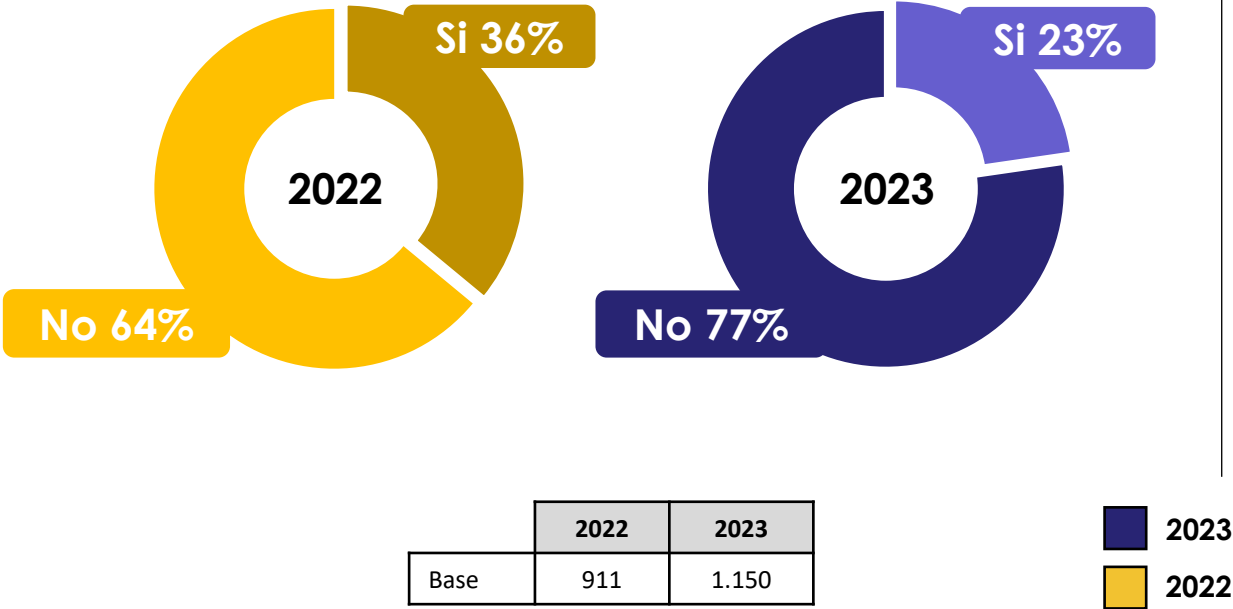
→ Portabilidad cambio de operador

- 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

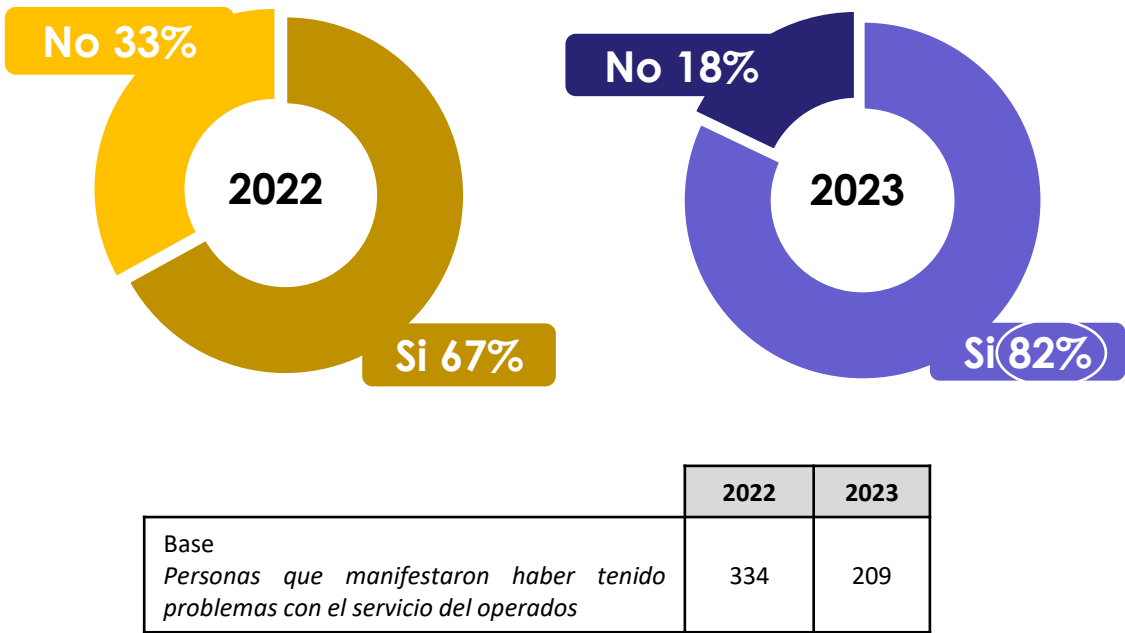
Incidencia de problemas con el servicio del operador y realización de PQRS

Para el 2023 se presenta una disminución en la proporción de personas que mencionaron tener problemas con su operador de telefonía fija. No obstante, entre los que reportaron tener problemas, la incidencia de realización de PQR's aumentó. Esto puede deberse a una mejor comunicación a la ciudadanía respecto a los canales y procedimientos para realizar PQR's o a que los problemas que tuvieron requirieron llegar hasta esta instancia.

Incidencia problemas con servicio del operador en los últimos 6 meses



Incidencia de presentación de PQRs en los últimos 6 meses

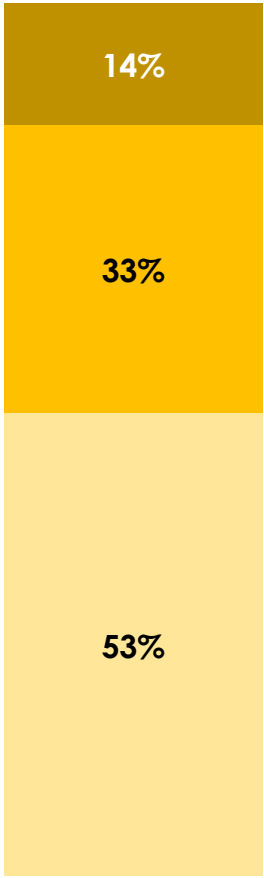


P47. ¿Usted ha tenido problemas con el servicio que ha recibido de su operador de telefonía fija en los últimos seis meses?
P48. ¿Usted ha presentado alguna queja, petición o reclamo en los últimos seis meses por problemas en el servicio que ha recibido de parte del operador de telefonía fija?

Satisfacción de la solución del PQR

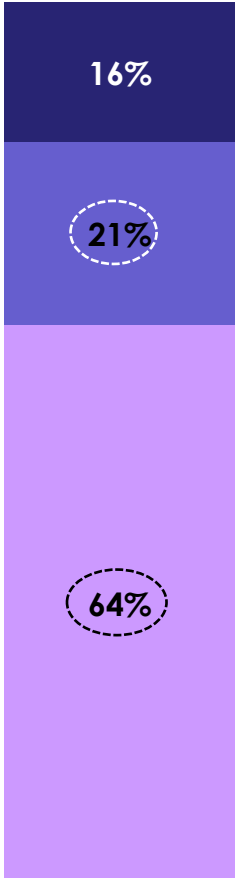
2022

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



2023

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



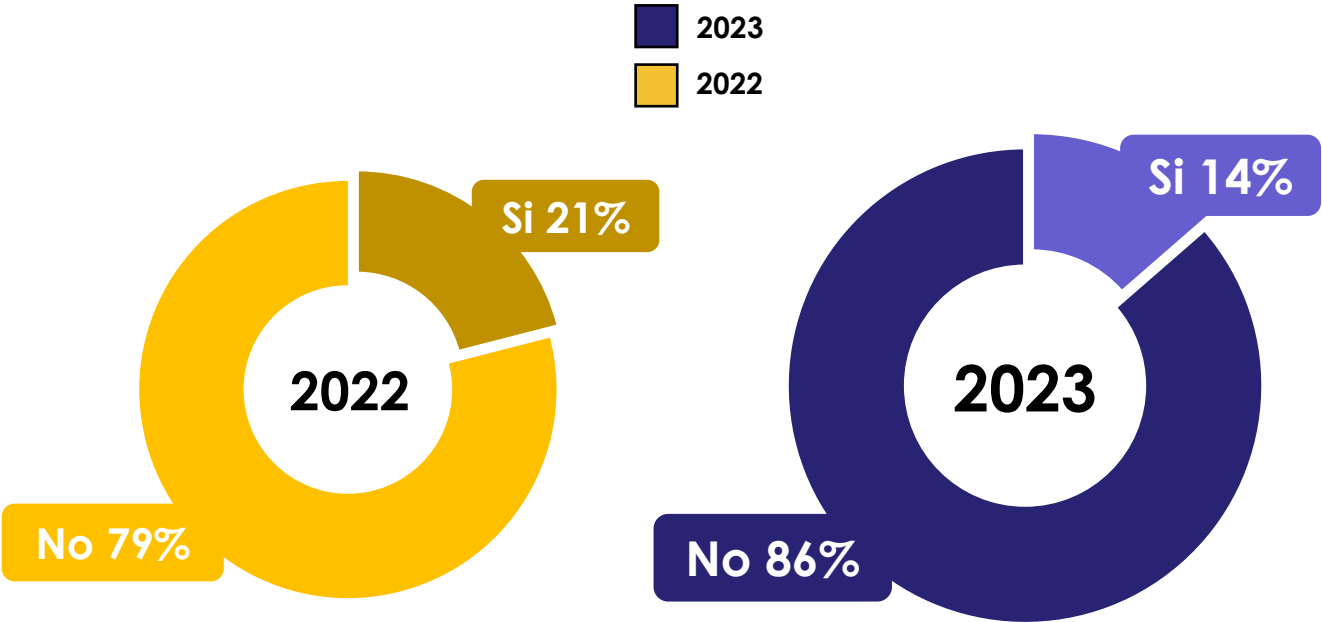
La percepción de la solución brindada por parte del operador es predominantemente mala y se incrementa significativamente el segmento de insatisfechos con respecto a la medición del 2022.

Promedio



	2022	2023
Base	234	163

Han cambiado de operador de Telefonía fija en los últimos 3 años



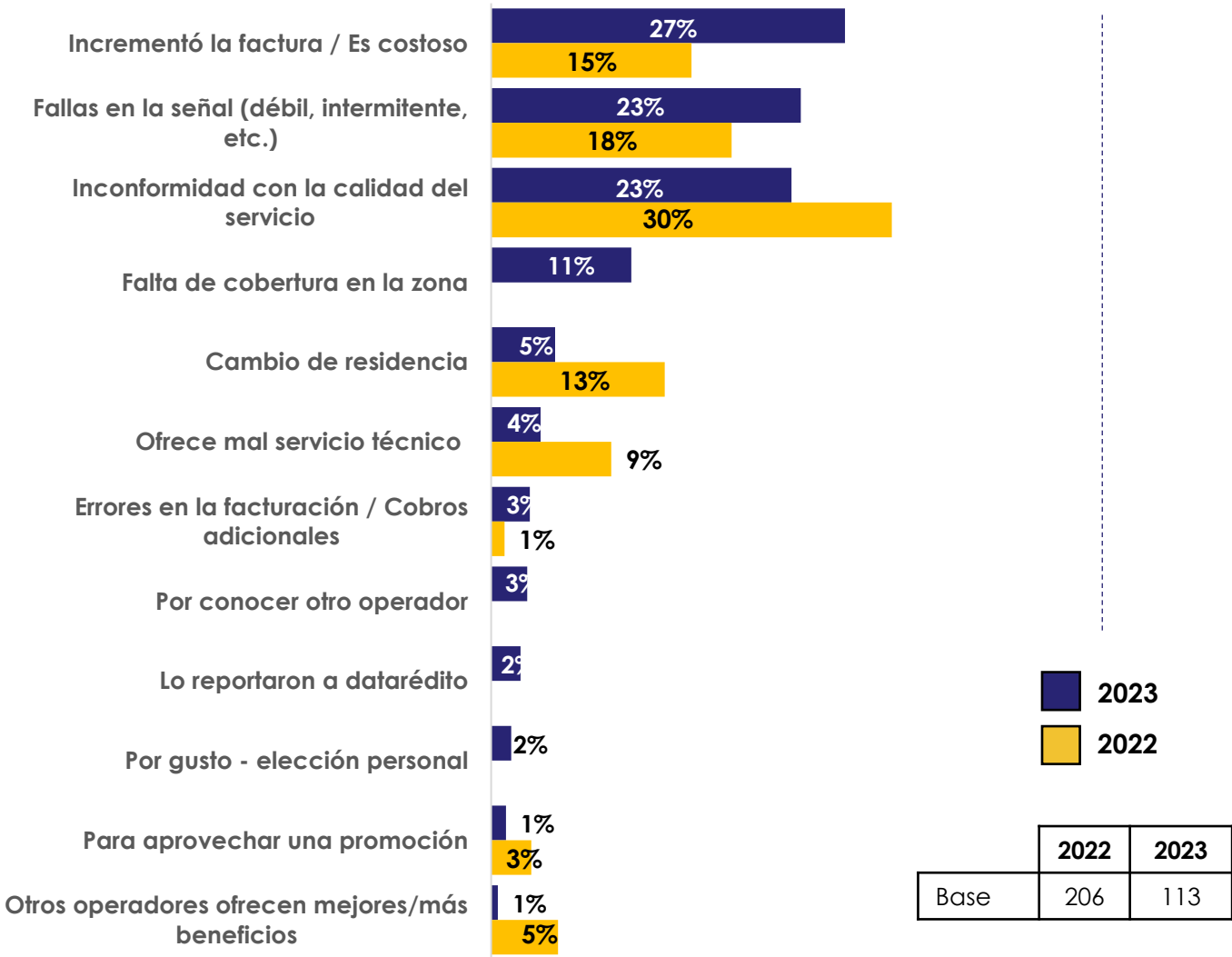
La incidencia de cambio de operador de telefonía fija ha disminuido frente al año pasado. Esto puede darse dado que el servicio de telefonía fija ha perdido relevancia entre la ciudadanía y las personas cuando cambian de operador no están incluyendo este servicio en sus nuevos paquetes, es decir no cambian de operador sino que abandonan el servicio.

	2022	2023
Base	911	1.150

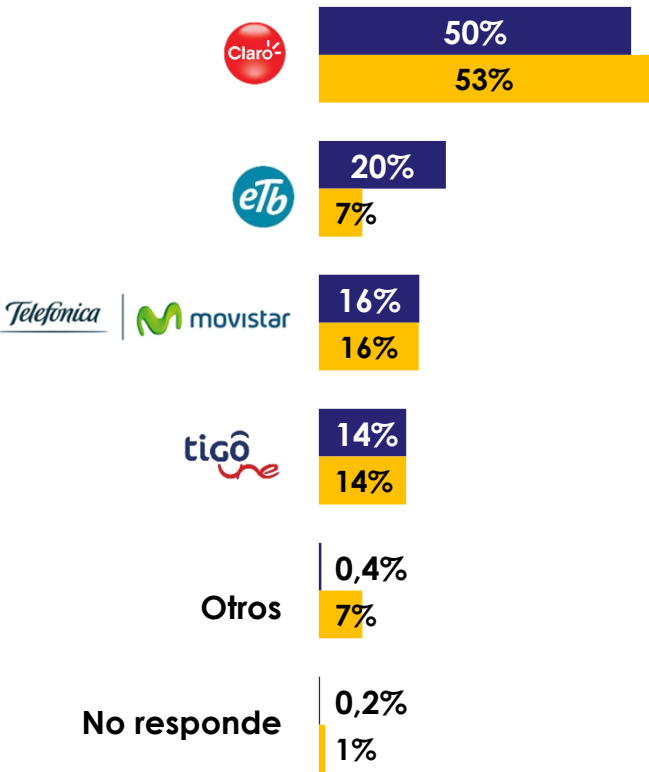
Razones de cambio de operador y operador abandonado

Las principales causales de cambio de operador es el precio elevado del servicio y fallas en la señal

Motivos de cambio de operador



Operador anterior al cambio



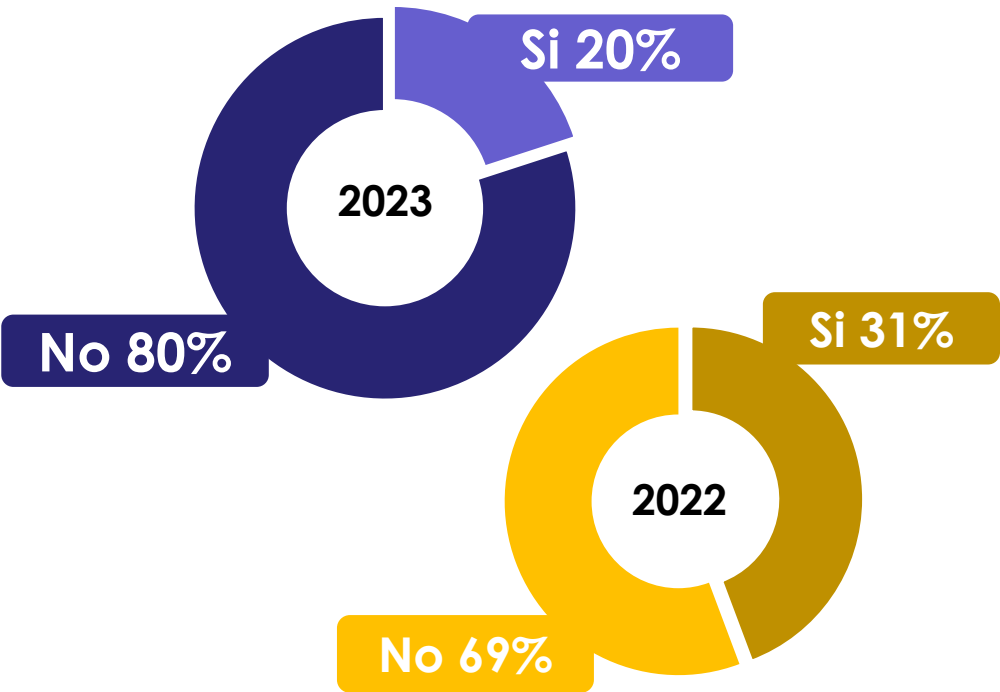
	2022	2023
Base	206	113

P51 ¿Por qué razón cambió de operador de telefonía fija?
P52 ¿Con qué operador de Telefonía Fija estaba anteriormente?

Intención y razón de cambio de operador

Entre quienes no cambiaron de operador en los últimos 3 años, disminuyó la proporción de personas que mencionan haber considerado cambiarse pero no lo hicieron, donde solo 2 de cada 10 personas han querido realizar este cambio.

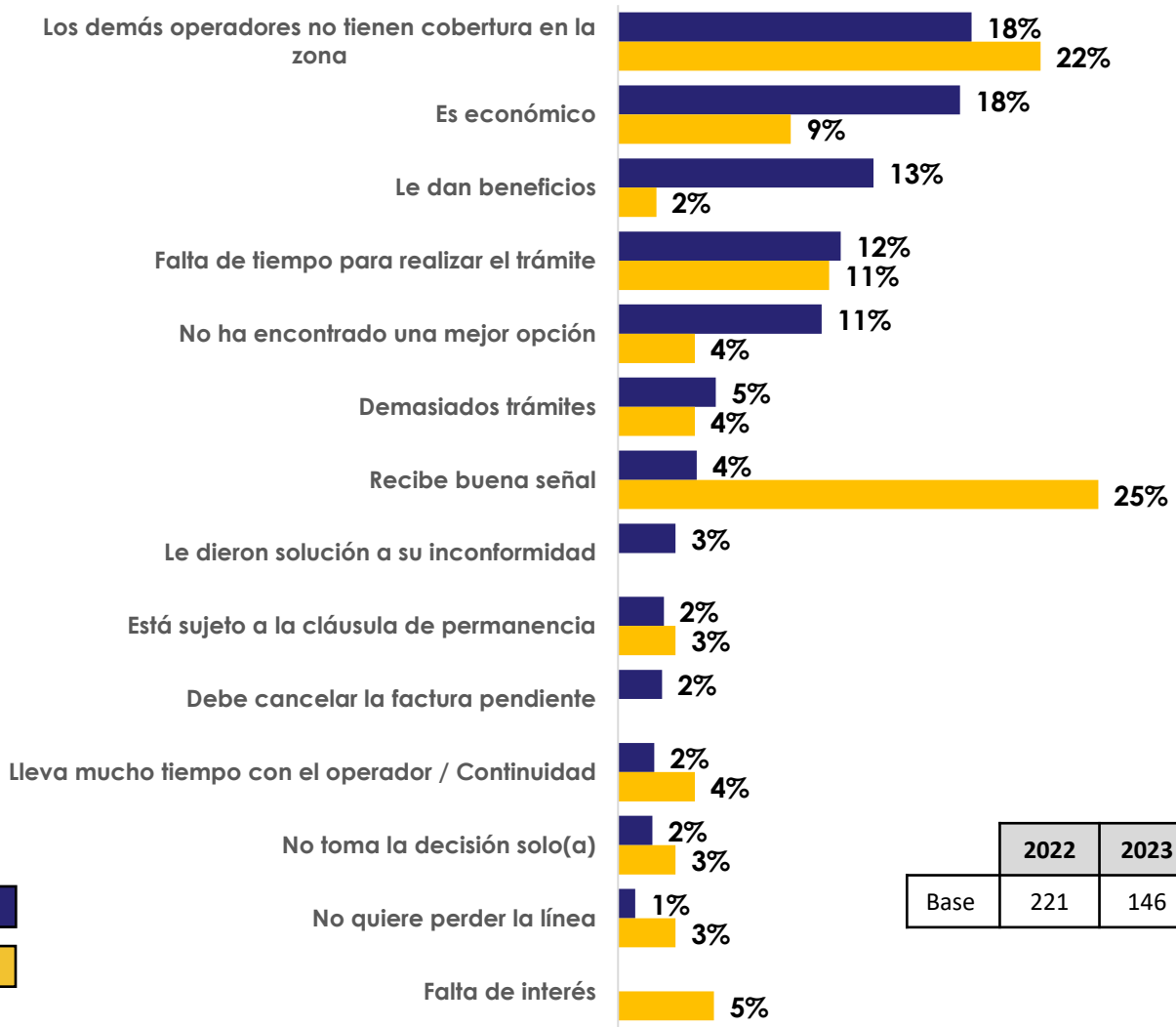
¿Ha tenido la intención de cambiarse de operador?



	2022	2023
Base		
Personas que no han cambiado de operador en los últimos 3 años	705	1037

2023
2022

¿Por qué no se ha cambiado?



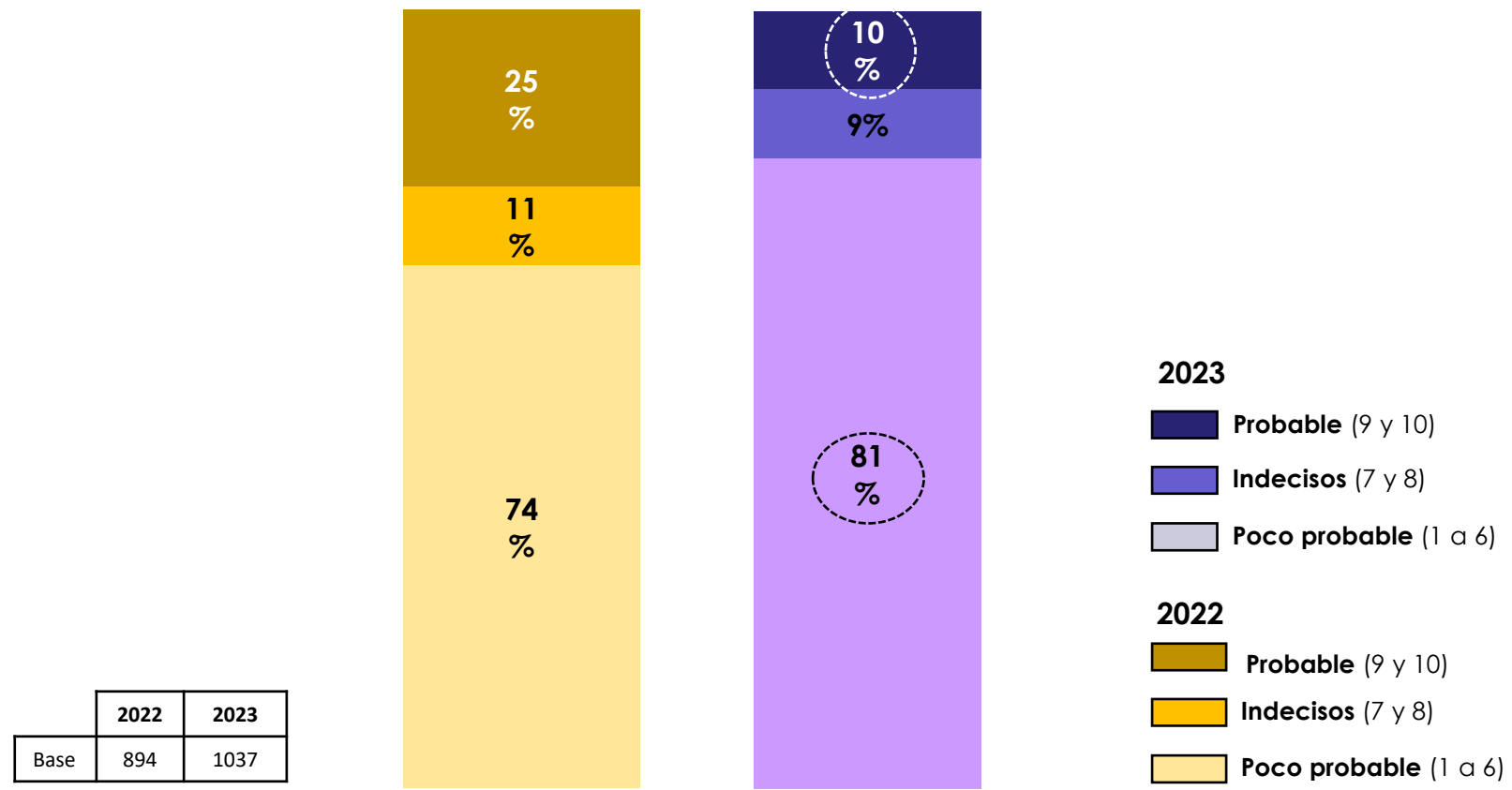
	2022	2023
Base	221	146

P53. ¿Usted me dice que no se ha cambiado de operador de telefonía fija en los últimos 3 años, ¿En algún momento ha querido cambiarse?
P54. ¿Por qué razón no se ha cambiado?

Probabilidad de cambio de operador

La probabilidad de cambio de operador en los próximos 6 meses ha disminuido significativamente en comparación con la medición pasada, donde 8 de cada 10 personas consideran este cambio como algo poco probable. Como se menciono anteriormente, esto puede estar denotando una categoría con un entorno competitivo cada vez más bajo, en el que los operadores están concentrando sus estrategias comerciales en otros servicios.

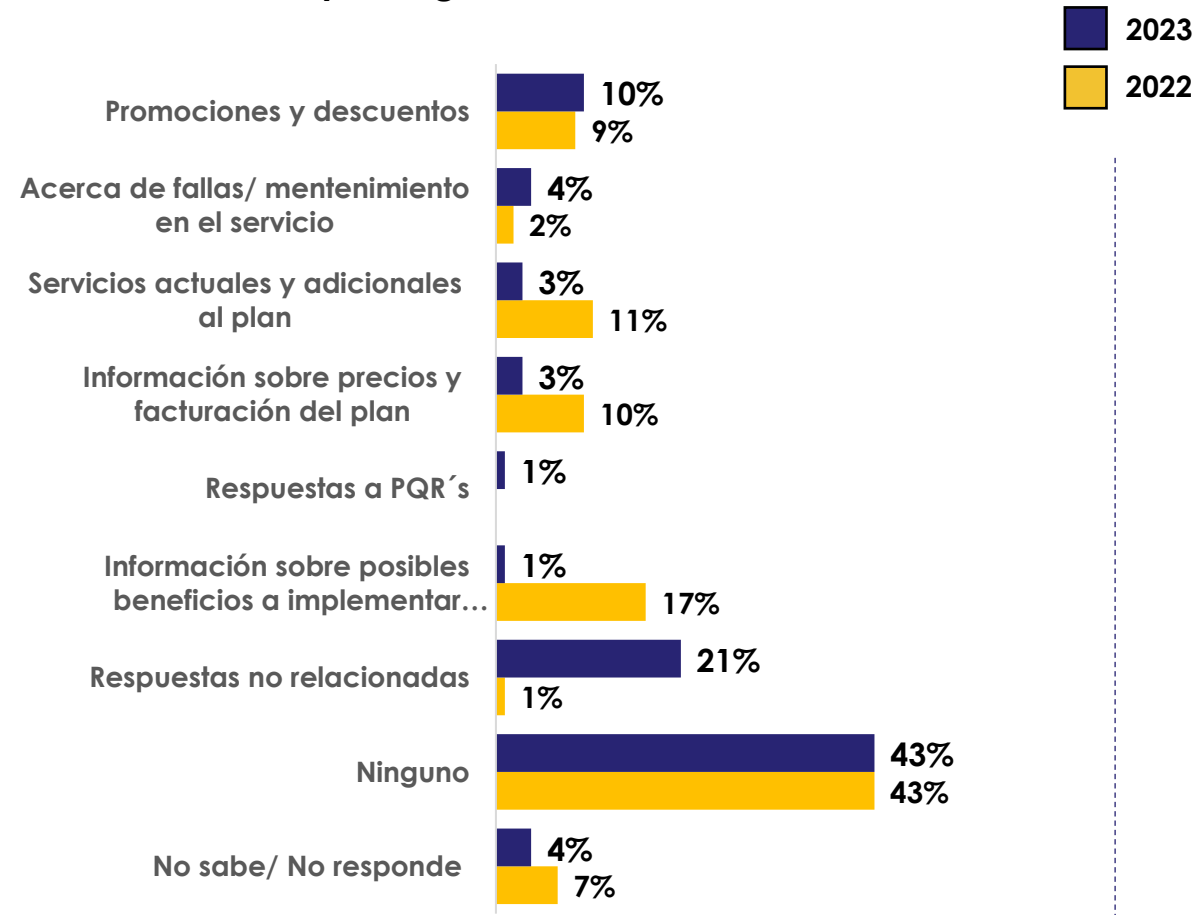
Probabilidad de cambio de operador en los próximos 6 meses



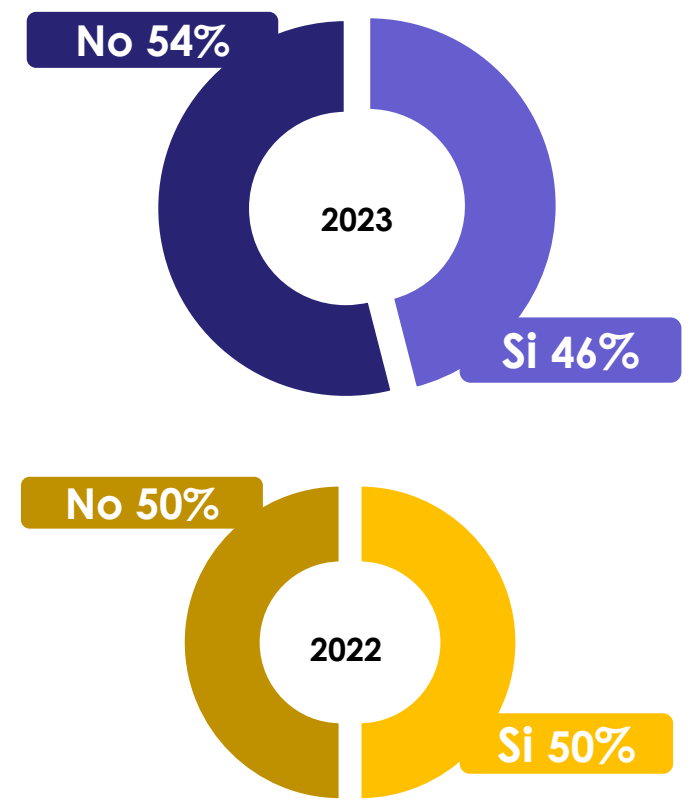
P54A. En una escala de 1 a 10, en donde 1 es "nada probable" y 10 es "bastante probable", ¿Qué tan probable es que en los próximos seis meses se cambie de operador de telefonía fija?

El hecho de que cerca de la mitad de las personas no están interesados en que su operador les brinde algún tipo de información sobre el servicio refleja un desinterés por la telefonía fija y hace prever que es un servicio que va a seguir presentando disminución en el número de suscriptores.

Información adicional que le gustaría recibir sobre el servicio



¿Es usted el titular del servicio de telefonía móvil?



	2022	2023
Base	911	1150

55. ¿Qué información adicional le gustaría que su operador le brindara frente al servicio prestado?
56. ¿Usted es el titular del servicio telefonía móvil 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 un 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

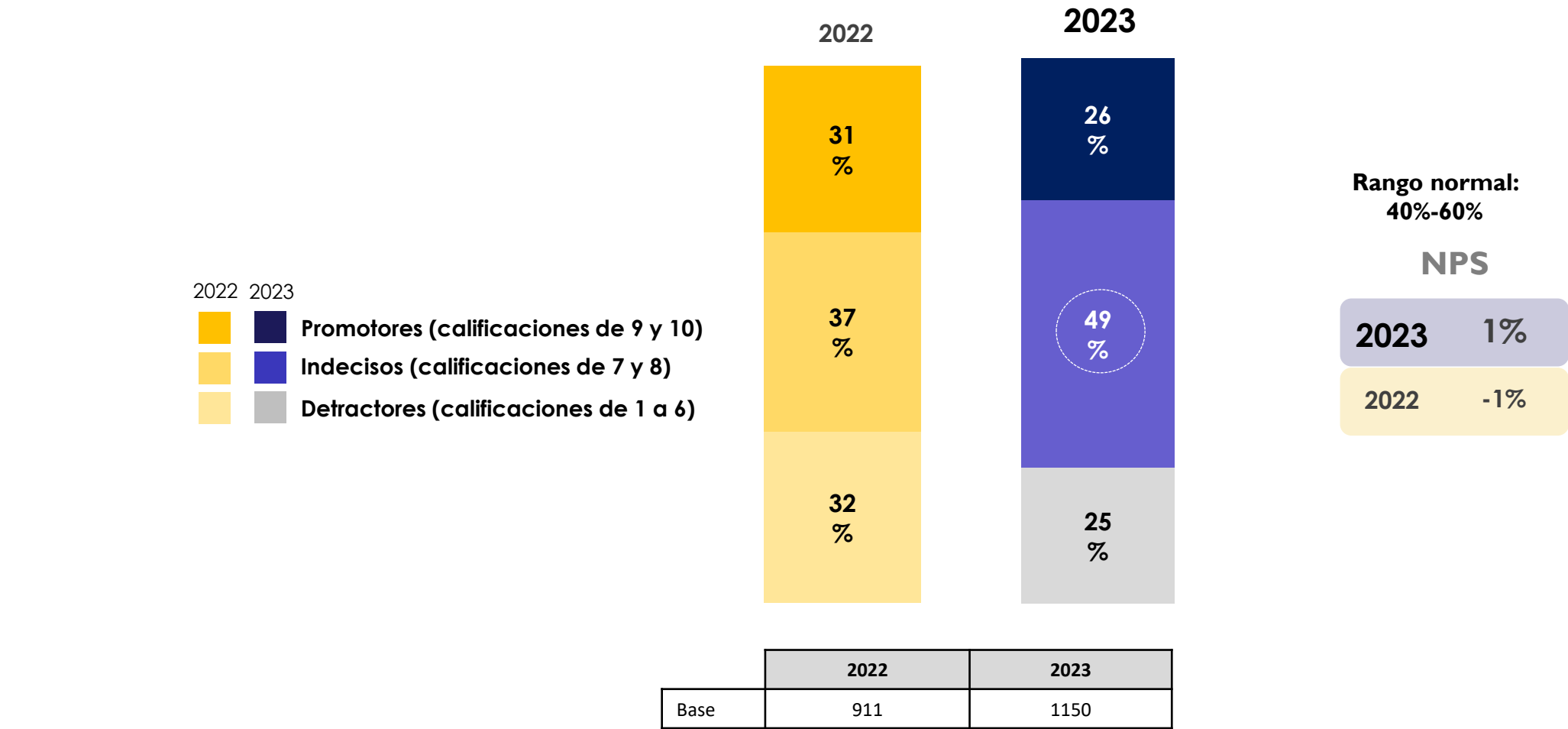
-

%Detractores

Rango normal*: 40%-60%

Nivel de recomendación del servicio de Telefonía fija

Se evidencia un aumento en el nivel de indecisos respecto a la recomendación del servicio, manteniéndose el Índice de Promotores Netos (NPS) muy bajo, lo cual indica una categoría de un proceso de declive importante.



CONCLUSIONES

→ Principales hallazgos

Perfilamiento del servicio

- ❑ La mayoría de los usuarios de telefonía fija tienen el servicio incluido en un paquete o combo (es la categoría entre las evaluadas con mayor proporción de “paquete/combo”). Los paquetes de telefonía fija con internet fijo son los más populares.
- ❑ El valor promedio del servicio de telefonía fija ya sea en combo o independiente ha tenido un ligero aumento en su precio (considerablemente inferior a la inflación) frente al año pasado.
- ❑ Hay un incremento en la incidencia de los diferentes beneficios evaluados.
- ❑ Quienes usualmente dan uso al servicio de telefonía fija, son personas del núcleo familiar y principalmente lo hacen para estar en contacto con sus seres queridos.

Calidad percibida del servicio

- ☐ A nivel de la evaluación general de la calidad del servicio, se mantiene estable en relación a la medición del 2022. No obstante, en la evaluación individual de los aspectos componentes de la calidad del servicio se evidencian bajas moderadas en los niveles de satisfacción, siendo la *claridad y nitidez al hablar* el atributo con mayor oportunidad de mejora. Hay que estar alertas de la *continuidad de las llamadas (que no se caigan)* dado que tuvo una disminución significativa en la proporción de usuarios satisfechos en relación al 2022.
- ☐ La calidad de las llamadas, sin fallas ni interferencias, y la cobertura de la señal son factores clave para una experiencia satisfactoria de los usuarios.
- ☐ Cerca de la mitad de las personas no están interesados en que su operador les brinde algún tipo de información sobre el servicio.

Incidencia de problemas y PQR's

- ❑ Para el 2023 se presenta una disminución en la proporción de personas que mencionaron tener problemas con su operador de telefonía fija. No obstante, entre los que reportaron tener problemas, la incidencia de realización de PQR's aumentó.

Fidelidad de los clientes con los operadores

- ❑ La incidencia de cambio de operador de telefonía fija ha disminuido frente al año pasado.
- ❑ La probabilidad de cambio de operador en los próximos 6 meses ha disminuido significativamente en comparación con la medición pasada, donde 8 de cada 10 personas consideran este cambio como algo poco probable.



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