

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

TABLA DE CONTENIDO

- **Objetivos**
- **Metodología y muestra**

- **Resultados generales**

- **Análisis Periodistas**
- **Análisis Gremios**
- **Análisis Usuarios**
- **Análisis Gobierno**
- **Analisis Postal**
- **Análisis PCA**
- **Análisis TV**
- **Análisis PRST**

- **Conclusiones**

OBJETIVOS GENERALES Y UNIVERSO

OBJETIVOS GENERALES

Evaluación del nivel de satisfacción de los grupos de valor de la CRC clasificados en ocho segmentos, con relación a los servicios prestados por la Comisión durante los años 2019 y lo que va corrido del 2020.

UNIVERSO

Ciudades: Municipios de los 32 departamentos de Colombia que estén incluidos en las bases de datos de las personas naturales o jurídicas que conforman los grupo de valor.

Edades: Personas mayores de 18 años. Orientada a: Personas naturales y personas jurídicas.

Técnica: Muestreo aleatorio con recolección de datos empleando las técnicas telefónica y virtual



MUESTRA

MUESTRA

Se realizan 356 encuestas efectivas, con aplicación de formularios definidos para cada uno de los segmentos.

Se inicia la recolección de la información de el 21 de septiembre, terminando el proceso de recolección el 20 de noviembre.

#	SEGMENTOS	TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS	ENCUESTAS VIRTUALES	ENCUESTAS TELEFÓNICA
1	PERIODISTAS	44	2	42
2	GREMIOS	27	22	5
3	USUARIOS CIUDADANOS	110	0	110
4	ESTADO - GOBIERNO	36	0	36
5	POSTAL	64	52	12
6	PCA	24	12	12
7	TV	21	10	11
8	PRST	30	18	12
TOTAL		356	116	240
		100,0%	32,6%	67,4%

CONVENCIONES Y METODOLOGÍA

Se presentan los resultados utilizando una escala de Likert de 1 a 5, donde 1 es totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho. A continuación se presenta un ejemplo:

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



■ BTB ■ MTB ■ TTB



BTB Insatisfechos:

% De encuestados que en el atributo evaluado calificaron con notas 1 (totalmente insatisfecho) y 2 (insatisfecho)

MTB Indecisos:

% De encuestados que en el atributo evaluado calificaron con notas 3 (Indiferente)

TTB Satisfechos:

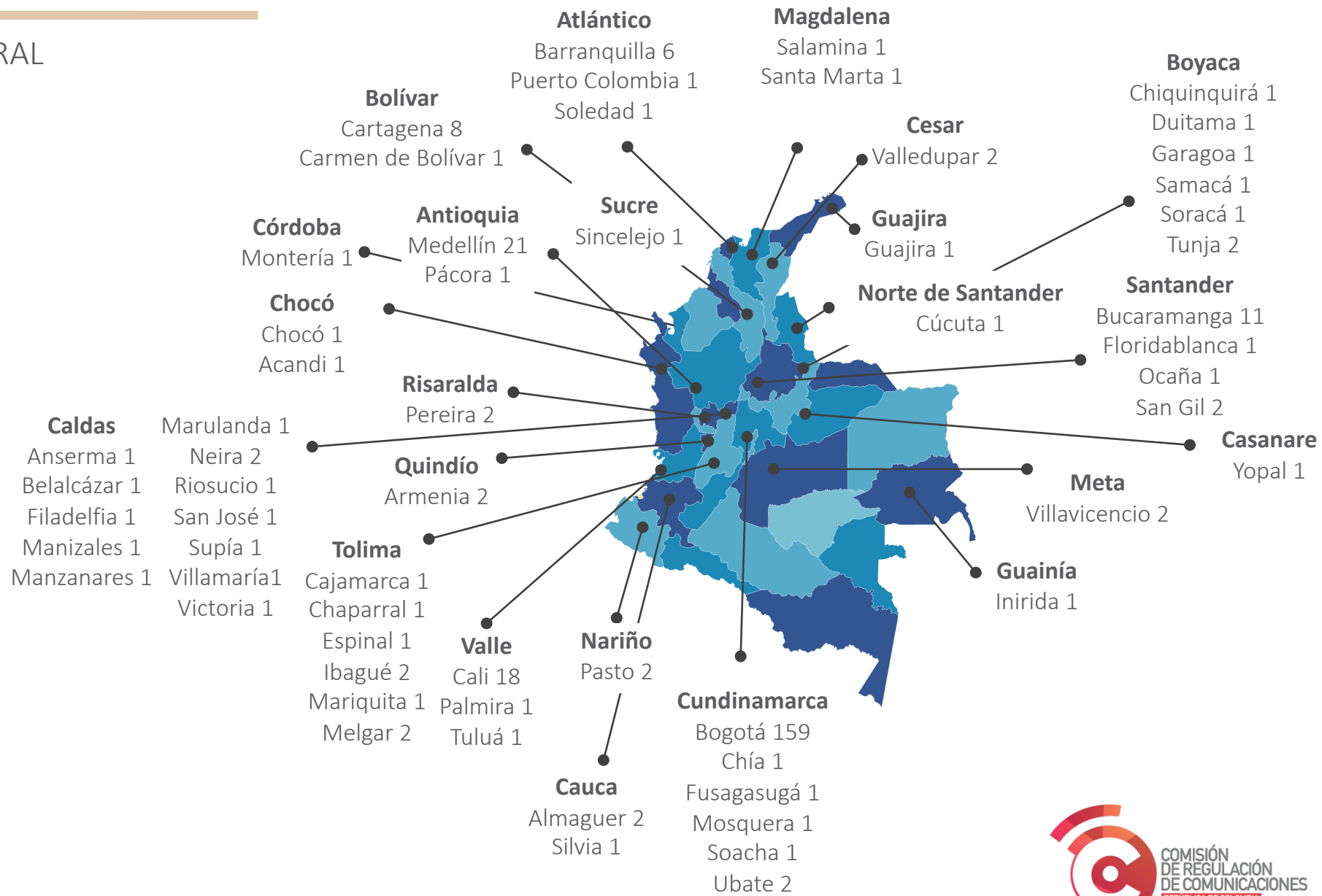
% De encuestados que en el atributo evaluado calificaron con notas 4 (satisfecho) y 5 (totalmente satisfecho)

RESULTADOS GENERALES



DEMOGRÁFICOS - CIUDAD

GENERAL



RESULTADOS GENERALES Y COMPARATIVO AÑOS ANTERIORES

ASPECTOS MEDIDOS	Total			
	2016	2017	2018	2019/2020
Satisfacción General	4.1	3.8	4.0	4.1
Recomendación	4.1	3.8	4.0	4.0
Intención de usar nuevamente los servicios	4.3	4.0	4.2	4.1
Servicio o asesoría recibida	4.2	3.9	4.5	4.0
Oportunidad del servicio o asesoría recibida	4.1	3.9	4.1	4.2
Claridad de la información entregada	N/A	3.9	4.2	4.1
Claridad en los reportes de información solicitados	N/A	4.0	4.1	4.1
Oportunidad y claridad del trámite de solución de controversias	4.0	4.0	4.1	4.2
Calidad de los estudios y/o documentos emitidos	4.1	4.0	4.1	4.1
Claridad en las respuestas a los comentarios presentados a los proyectos regulatorios	N/A	N/A	N/A	4.0
Calidad de la atención prestada por el personal	4.4	4.1	4.4	4.3
Tiempo de respuesta y atención de la entidad	4.0	3.8	3.6	3.9
TOTAL	355	359	356	356

RESULTADOS POR SEGMENTOS Y COMPARATIVO AÑOS ANTERIORES

ASPECTOS MEDIDOS	PERIODISTAS				GREMIOS			
	2016	2017	2018	2019/2020	2016	2017	2018	2019/2020
Satisfacción General	4.1	3.9	4.3	4.0	4.3	4.0	3.8	4.0
Recomendación	4.0	3.9	4.1	4.0	4.3	4.0	4.0	N/A
Intención de usar nuevamente los servicios	4.3	4.3	4.4	4.1	4.7	4.1	4.1	N/A
Servicio o asesoría recibida	4.0	4.0	4.5	4.0	4.5	3.9	N/A	N/A
Oportunidad del servicio o asesoría recibida	4.0	4.0	N/A	N/A	4.6	4.0	4.2	4.0
Claridad de la información entregada	N/A	4.0	4.4	4.0	N/A	N/A	4.1	4.0
Claridad en los reportes de información solicitados	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Oportunidad y claridad del trámite de solución de controversias	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Calidad de los estudios y/o documentos emitidos	4.3	N/A	N/A	N/A	N/A	4.0	4.2	4.0
Claridad en las respuestas a los comentarios presentados a los proyectos regulatorios	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Calidad de la atención prestada por el personal	N/A	3.9	4.7	4.3	4.5	4.1	4.4	4.2
Tiempo de respuesta y atención de la entidad	3.9	3.9	4.3	3.9	4.4	4.0	N/A	N/A

RESULTADOS POR SEGMENTOS Y COMPARATIVO AÑOS ANTERIORES

ASPECTOS MEDIDOS	USUARIOS				GOBIERNO			
	2016	2017	2018	2019/2020	2016	2017	2018	2019/2020
Satisfacción General	3.9	3.2	3.4	3.9	4.5	4.2	4.3	4.6
Recomendación	3.9	3.1	3.5	3.9	4.5	4.0	4.5	N/A
Intención de usar nuevamente los servicios	4.1	3.3	3.7	4.0	4.7	4.4	4.6	N/A
Servicio o asesoría recibida	4.1	3.4	N/A	N/A	4.5	4.2	N/A	N/A
Oportunidad del servicio o asesoría recibida	4.0	3.4	N/A	N/A	4.4	4.2	4.1	4.8
Claridad de la información entregada	N/A	N/A	3.8	3.7	N/A	N/A	4.4	4.7
Claridad en los reportes de información solicitados	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Oportunidad y claridad del trámite de solución de controversias	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Calidad de los estudios y/o documentos emitidos	3.9	N/A	N/A	N/A	N/A	4.1	4.5	4.2
Claridad en las respuestas a los comentarios presentados a los proyectos regulatorios	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Calidad de la atención prestada por el personal	4.1	3.9	N/A	4.0	4.5	4.3	4.6	4.7
Tiempo de respuesta y atención de la entidad	3.9	3.2	3.6	3.8	4.5	4.1	N/A	N/A

RESULTADOS POR SEGMENTOS Y COMPARATIVO AÑOS ANTERIORES

ASPECTOS MEDIDOS	POSTAL				PCA			
	2016	2017	2018	2019/2020	2016	2017	2018	2019/2020
Satisfacción General	4.1	3.9	4.0	4.0	4.1	4.0	4.2	4.0
Recomendación	4.0	4.0	4.0	N/A	4.1	3.5	4.3	N/A
Intención de usar nuevamente los servicios	4.3	4.2	4.2	N/A	4.3	3.7	4.6	N/A
Servicio o asesoría recibida	4.2	4.1	N/A	N/A	4.2	4.0	N/A	N/A
Oportunidad del servicio o asesoría recibida	4.1	4.0	4.1	4.0	3.8	3.9	4.1	4.0
Claridad de la información entregada	N/A	4.0	4.2	4.2	N/A	4.0	4.4	4.0
Claridad en los reportes de información solicitados	N/A	4.0	4.0	4.0	N/A	4.0	N/A	4.0
Oportunidad y claridad del trámite de solución de controversias	N/A	N/A	N/A	4.2	3.9	4.0	4.1	4.1
Calidad de los estudios y/o documentos emitidos	N/A	4.0	4.0	4.0	4.2	4.0	4.3	4.3
Claridad en las respuestas a los comentarios presentados a los proyectos regulatorios	N/A	N/A	N/A	4.0	N/A	N/A	N/A	4.1
Calidad de la atención prestada por el personal	4.3	4.2	4.3	4.2	4.4	4.2	4.4	4.3
Tiempo de respuesta y atención de la entidad	4.0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

RESULTADOS POR SEGMENTOS Y COMPARATIVO AÑOS ANTERIORES

ASPECTOS MEDIDOS	TV				PRST			
	2016	2017	2018	2019/2020	2016	2017	2018	2019/2020
Satisfacción General	4.1	3.9	4.0	4.2	4.2	4.0	4.0	4.4
Recomendación	3.5	4.0	4.0	N/A	4.4	4.0	4.1	N/A
Intención de usar nuevamente los servicios	4.3	4.3	4.3	N/A	4.5	4.3	4.4	N/A
Servicio o asesoría recibida	4.1	3.9	3.5	N/A	4.2	4.0	4.0	N/A
Oportunidad del servicio o asesoría recibida	4.0	3.9	N/A	4.4	4.4	4.0	N/A	4.0
Claridad de la información entregada	N/A	3.5	4.0	4.2	N/A	4.0	4.0	4.0
Claridad en los reportes de información solicitados	N/A	3.9	4.3	4.1	N/A	4.1	4.1	4.1
Oportunidad y claridad del trámite de solución de controversias	N/A	N/A	N/A	N/A	4.2	3.9	3.7	3.8
Calidad de los estudios y/o documentos emitidos	N/A	3.7	4.0	4.2	4.3	3.9	3.9	4.1
Claridad en las respuestas a los comentarios presentados a los proyectos regulatorios	N/A	N/A	N/A	4.0	N/A	N/A	N/A	4.0
Calidad de la atención prestada por el personal	4.3	4.2	4.5	4.3	4.7	4.3	N/A	4.3
Tiempo de respuesta y atención de la entidad	3.9	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

RESULTADOS GENERALES Y COMPARATIVO AÑOS ANTERIORES – Sin usuarios ni periodistas

ASPECTOS MEDIDOS	Total			
	2016	2017	2018	2019/2020
Satisfacción General	4.1	3.8	4.0	4.2
Recomendación	4.1	3.8	4.0	N/A
Intención de usar nuevamente los servicios	4.3	4.0	4.2	N/A
Servicio o asesoría recibida	4.2	3.9	4.5	N/A
Oportunidad del servicio o asesoría recibida	4.1	3.9	4.1	4.2
Claridad de la información entregada	N/A	3.9	4.2	4.2
Claridad en los reportes de información solicitados	N/A	4.0	4.1	4.1
Oportunidad y claridad del trámite de solución de controversias	4.0	4.0	4.1	4.2
Calidad de los estudios y/o documentos emitidos	4.1	4.0	4.1	4.1
Claridad en las respuestas a los comentarios presentados a los proyectos regulatorios	N/A	N/A	N/A	4.0
Calidad de la atención prestada por el personal	4.4	4.1	4.4	4.3
Tiempo de respuesta y atención de la entidad	4.0	3.8	3.6	N/A
TOTAL	355	359	356	356

La satisfacción general del 2019/2020 aumenta en 0.2 frente a la medición realizada para el año 2018, quedando en 4.2.

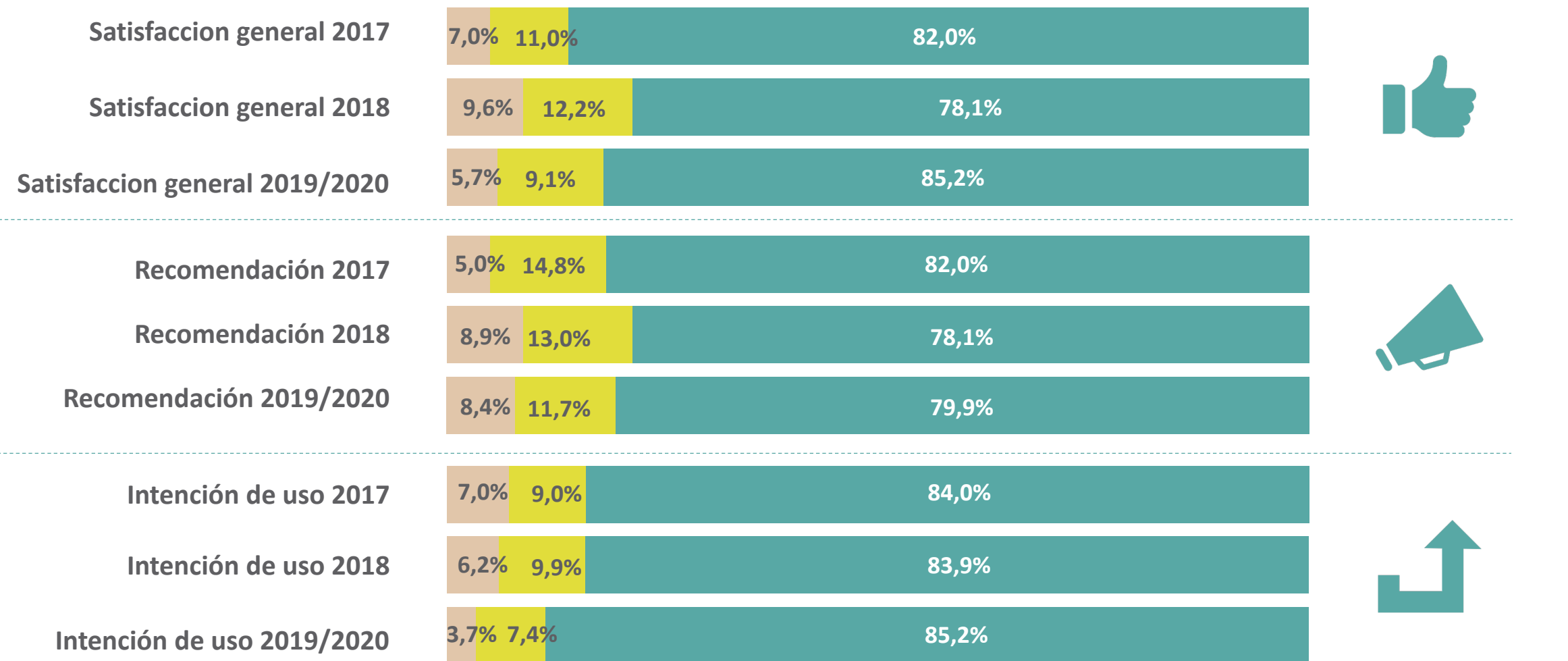


IMAGEN DE LA CRC

ASPECTOS MEDIDOS	2016	2017	2018	2019/2020
La CRC es una entidad transparente	4.3	4.0	4.4	4,2
La CRC es una entidad que toma decisiones basadas en criterios técnicos.	4.2	3.9	4.3	4,1
La CRC es una entidad oportuna y confiable	4.2	3.9	4.0	4,1
La CRC es una entidad confiable en cuanto a la confidencialidad y privacidad en el manejo de datos personales	4.5	4.1	4.5	4,2
Puede acceder a la CRC a través de sus diferentes canales de atención	4.0	3.7	4.4	4,1
La CRC es una entidad que coordina sus actuaciones y decisiones con las diferentes entidades del Estado	4.0	3.8	4.0	3,9
La CRC tiene buena reputación y credibilidad	N/A	N/A	N/A	4,0
La CRC es una fuente oficial de consulta de temas TIC, postal y audiovisual	N/A	N/A	N/A	3,6
La CRC brinda información pertinente.	N/A	N/A	N/A	4,4

SATISFACCIÓN, RECOMENDACIÓN E INTENCIÓN DE CONTACTO

■ BTB Insatisfechos
 ■ MTB Indecisos
 ■ TTB Satisfechos



SATISFACCIÓN ASPECTOS EVALUADOS

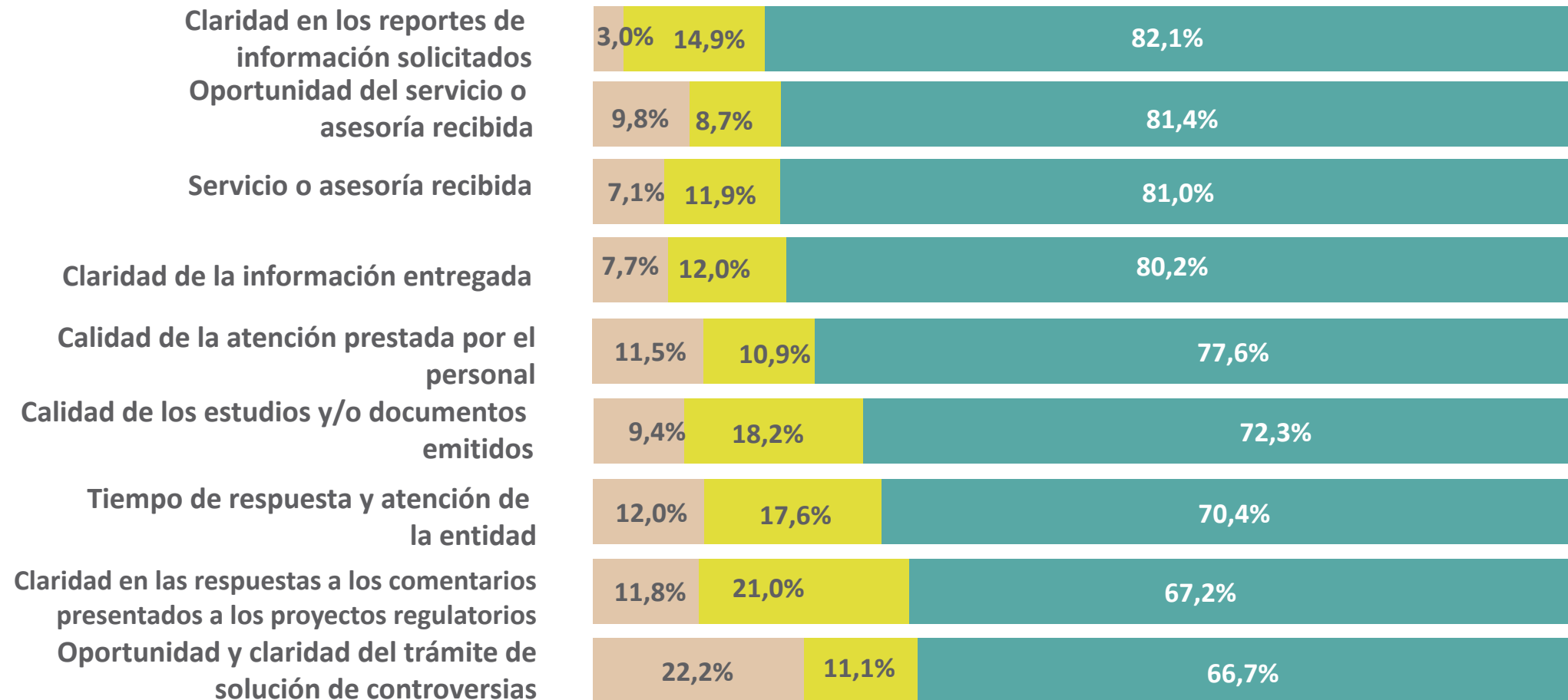
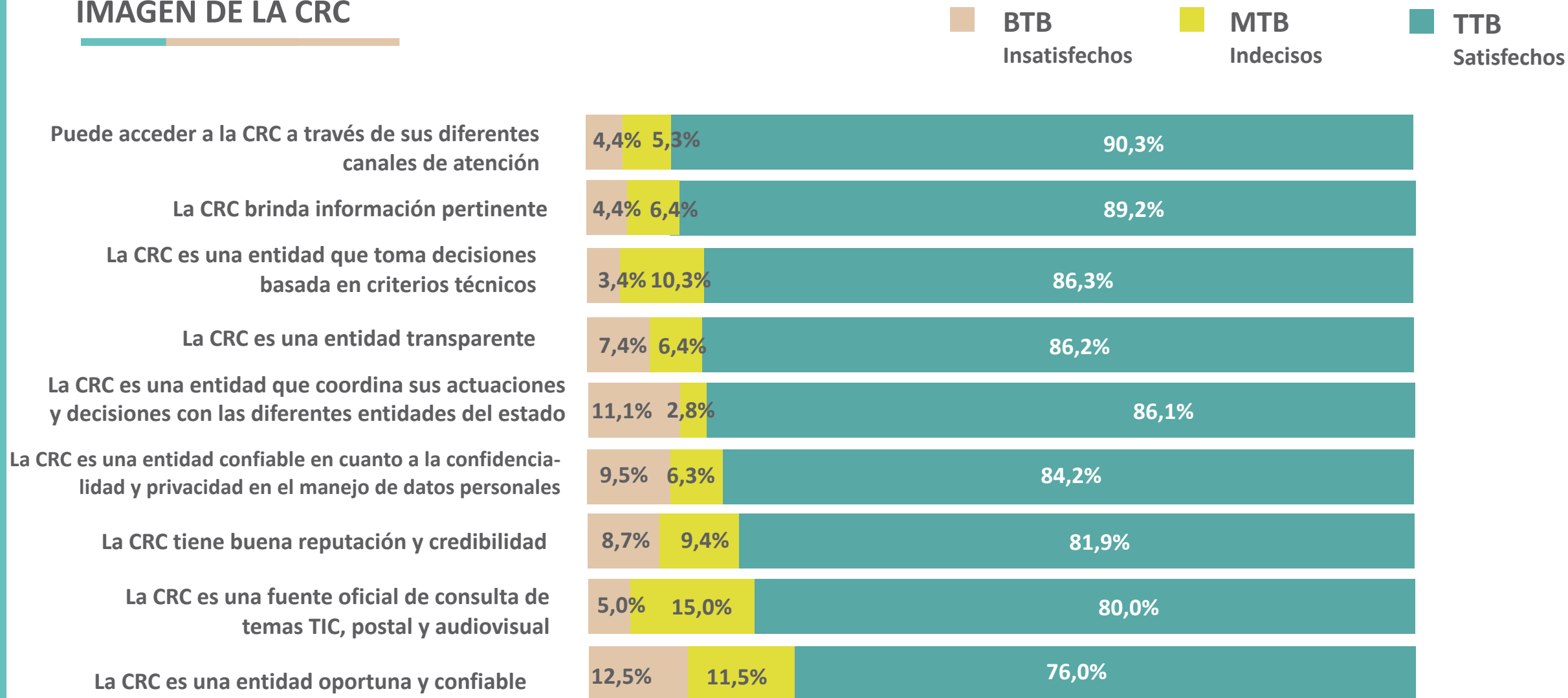


IMAGEN DE LA CRC



MATRIZ DE ACCIÓN

A nivel general los atributos con menor desempeño en su calificación son:

El tiempo de respuesta: Se evidencia durante la encuesta que es el atributo donde su calificación es baja, se identifica dentro de los encuestados que hay un desconocimiento de los términos legales que la CRC tiene para las respuestas, no identifican que la CRC se toma menos tiempo.

Como acción de mejora proponemos una difusión a través de los diferentes canales de comunicación con los cuales cuenta la institución, que informe correctamente a los usuarios sobre los tiempos que se toma la CRC para dar respuestas de forma oportuna.

Oportunidad y claridad del trámite de solución de controversias: Es otro de los atributos donde los encuestados manifiestan que muchas veces no llegan las respuestas de forma oportuna.

Como acciones de mejora se propone hacer una difusión igualmente por canales de los trámites, para que el usuario tenga claro como es su evolución y los tiempos que se requieren.

MATRIZ DE ACCIÓN

A nivel general los atributos con menor desempeño en su calificación son:

Claridad en las respuestas a los comentarios presentados a los proyectos regulatorios: Manifiestan los entrevistados que las respuestas son recibidas en conceptos muy técnicos.

Como acción de mejora igualmente difusión por los canales de comunicación con los cuales cuenta la CRC y puedan los usuarios obtener una respuesta o una aclaración sobre los documentos que han sido emitidos y entregados a ellos.

Plataforma de pago de la contribución: Manifiestan que se dificulta poder realizar los pagos de las contribuciones, se vuelve muy lenta o está caída.

Como acción de mejora hacer una revisión frente a esta plataforma.

Se evidencia una debilidad a través del conmutador manifiestan los entrevistados que se encuentra caído o no responden las llamadas.

Como acción de mejora generar una estrategia de servicio a través del conmutador que esté habilitado en las horas destinadas para la atención al público.