

Percepción de
Calidad



Comparativo
2015 -2016



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Bienvenidos



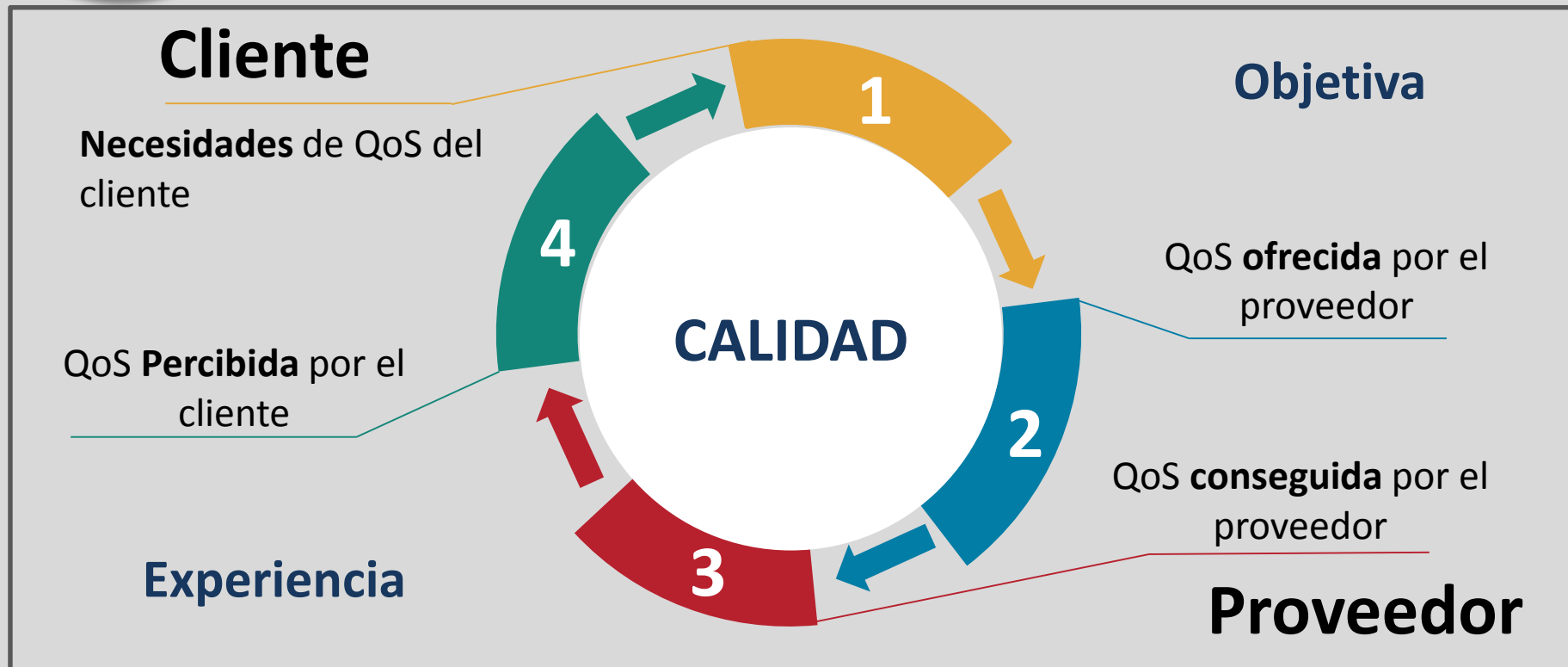
¿Para qué medimos?

“Medimos para conocer la percepción de los usuarios, con el fin de que las iniciativas públicas y privadas puedan responder a sus necesidades de manera eficiente”.

- CRC -



¿Qué compone la calidad?



Fuente: ITU-T G.1000 QoS Framework ajustado por la CRC.



¿Qué objetivos queremos alcanzar con la medición?

Reforzar los procesos de transparencia y elección.



1

Promover el diseño de estrategias de acuerdo con las necesidades del consumidor.



2

Favorecer la decisión informada y consciente de los usuarios.



3



¿Qué atributos tiene la medición?

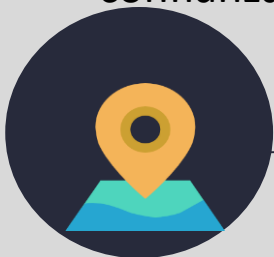
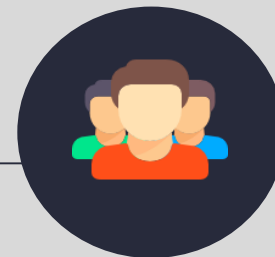


Continuidad

Se realiza de manera permanente y permite el análisis del comportamiento de las variables por series.

Representatividad

Más de 59.900 encuestas anuales, con un nivel de confianza de 95% y error del 3%.



Cobertura

Las 16 ciudades que se contemplan incluyen a cerca del 40% de la población nacional. La muestra tiene representación nacional según los criterios del DANE y (3) ciudades de especial interés para la CRC.

RESULTADOS INSTRUMENTO



Contenido

Objetivos

Servicios – Estructura medición de calidad

Batería de preguntas – Aspectos a medir

Escenario muestral – Total por servicio

Resultados

Indicadores generales

1. Telefonía fija

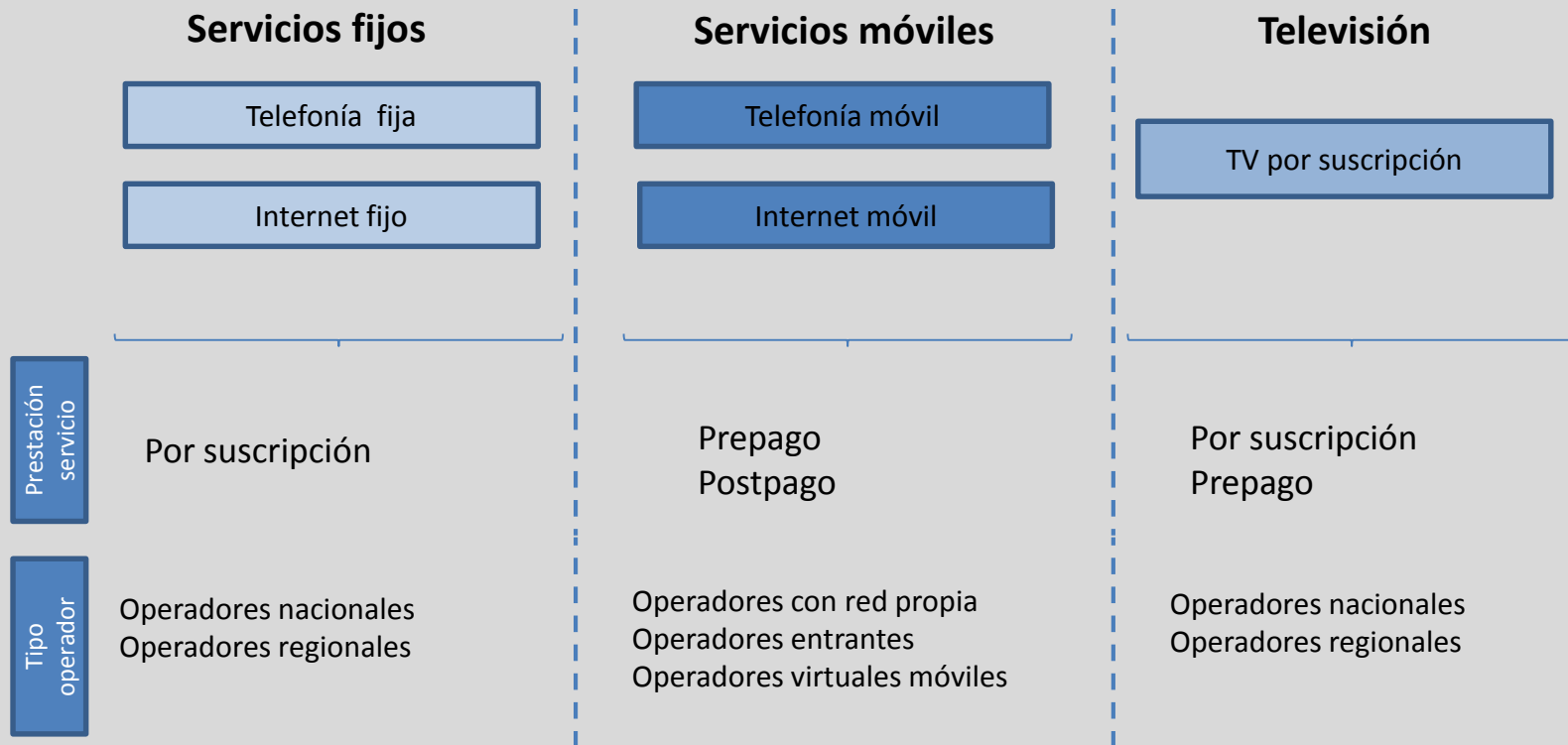
2. Internet fijo

3. Telefonía móvil

4. Internet móvil

5. Televisión por suscripción

Servicios – estructura medición



**ESCALA MEDICIÓN
UTILIZADA**

En una escala de 1 a 10, donde 1 es “Muy malo” y 10 es “Muy bueno”

Batería de preguntas – aspectos a medir

Satisfacción general

Calidad del servicio

Continuidad
Rapidez
Disponibilidad
Claridad

Facturación

Entrega oportuna
Claridad información
Información suficiente
Información oportuna

Canales o Medios de atención

Línea atención,
Oficina Física
Redes sociales,
WEB/Mensajes de texto

Amabilidad
Tiempo de atención dedicado
Respuesta, claridad información
Tiempo de espera para ser atendido

Atención de peticiones,
quejas y reclamos

Tiempo de respuesta
Si presento la queja varias veces
Satisfacción solución

Asistencia técnica*

Efectividad cita
Cumplimiento cita
Facilidad agendamiento
Rapidez

Servicio

Fijo (telefonía, internet)
Móvil (telefonía, internet)
Televisión por suscripción

Ciudad

Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga,
Cali, Cartagena, Cúcuta, Ibagué,
Villavicencio, Manizales, Medellín,
Montería, Pasto, Pereira
Quibdó, Leticia, San Andres

Operador

Nacionales
Regionales

Red propia
Entrantes
Móviles virtuales

* La batería de asistencia técnica solo aplica para los servicios de internet fijo y TV por suscripción

Escenario muestral – total por servicio

Distribución de la muestra y error por servicio

	Semestre 1-2016		Semestre 1-2015	
Tipo de servicio	Muestra	Error (%)	Muestra	Error (%)
Telefonía fija	5,968	0.3%	5,854	1.28%
Internet fijo	5,422	0.4%	7,069	1.17%
Televisión por suscripción	4,610	0.3%	1,954	2.22%
Telefonía móvil	8,640	0.3%	11,795	1.27%
Internet móvil	6,630	0.3%	3,728	2.18%
Total	32,339	0.3%	30,400	1.42%

INDICADORES GENERALES

Indicadores Generales

Satisfacción General

Calidad

Facturación

Canales o medios de atención

peticiones, Quejas y Reclamos

Asistencia Técnica*

Telefonía fija



La medición diferencia entre la satisfacción general y la evaluación de cada atributo permitiendo un análisis orientado al uso estratégico de los datos.

Internet fijo



El comportamiento de la evaluación de los usuarios, **si bien presenta descensos en los atributos generales**, se mantiene en niveles “buenos” de calificación, por lo que tiene **altas oportunidades de mejorar**.

Telefonía móvil



En todos los servicios, el aspecto más castigado es la atención de PQR.

Internet móvil



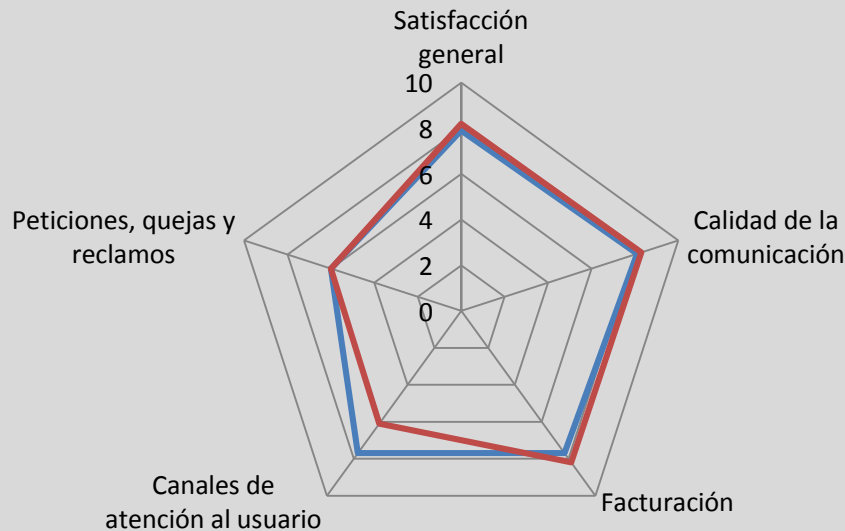
El aspecto con leve tendencia al alza es el relativo a medios de atención, en cuanto a los servicios fijos, telefonía móvil (prepago), internet móvil y televisión por suscripción. Aún así, se observa que hay un importante margen para mejorar.

TV por suscripción

TELEFONÍA FIJA

Indicadores generales – Telefonía Fija

En 2016 la **calidad de la comunicación** estuvo por encima de la **satisfacción general del servicio** (7,9), las demás baterías se sitúan levemente por debajo. En el primer semestre de 2016, los **canales de atención incrementaron su nivel de satisfacción** con respecto al primer semestre del 2015, igualmente, la satisfacción general de la calidad **disminuyó levemente**.

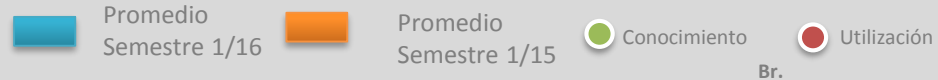


	Promedio Semestre 1/16	Br	Promedio Semestre 1/15
<u>Satisfacción general</u>	7,9 ↓	5968	8,2
<u>Calidad de la comunicación</u>	8,1 ↓	5965	8,3
<u>Facturación</u>	7,7 ↓	5854	8,2
<u>Canales de atención al usuario</u>	7,7 ↑	3582	6,1
<u>Peticiones, quejas y reclamos</u>	6,0 =	1328	6,0

— Promedio Semestre 1/16 — Promedio Semestre 1/15

Indicadores evaluados por atributo – Telefonía Fija

Para el primer semestre de 2016, **la línea de atención** al cliente fue el canal o medio **que más se conocía** y el que más se utilizaba, seguido por el **punto u oficina de atención personal**.



Calidad (8,1)

En el 2016, todos los atributos de calidad se encuentran **por encima de la satisfacción general (7,9)**.

A pesar de que la medición del atributo de calidad descendió de 8.3 a 8.1, cuando se indaga por atributos específicos todos ellos han mejorado.

Facturación (7.7)

En el 2016 todos los atributos de facturación excepto la información oportuna sobre cambio de tarifas se encuentran **por encima del promedio general**.

En facturación el aspecto que más ha descendido es **información suficiente**.

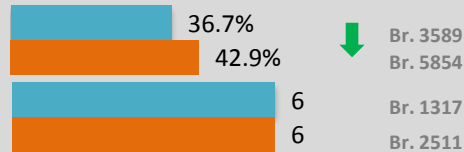
Canales Atención (7.7)

A diferencia de la calidad cuando se indaga por atributos específicos en medios de atención encontramos **disminuciones de un periodo a otro, salvo en redes sociales**

Indicadores evaluados PQR – Telefonía Fija

% Presento un PQR

Calificación general



Tipo de PQR

La **calidad de servicio** es la tipología más recurrente en PQR (64.5%).

Medios y canales que ofrece el operador

El medio de atención por el cual se gestionan la mayoría de las PQR es la **línea de atención telefónica**.

Los otros medios descienden en su uso.

La **oficina física** cae en su uso.

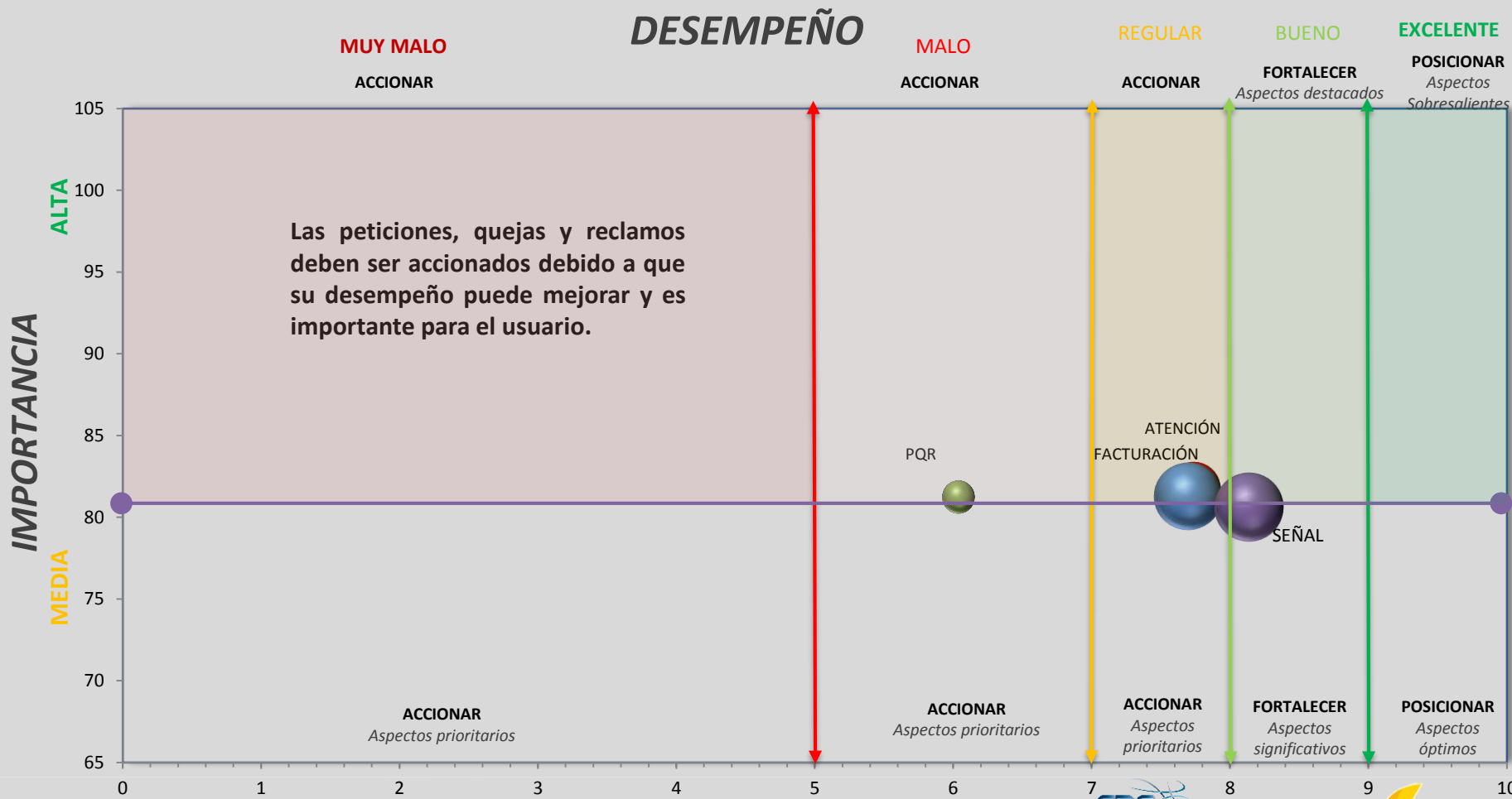
Tiempo de respuesta

Para el 2016, el tiempo de respuesta para obtener solución ha mejorado, en tanto el porcentaje de respuesta en el mismo se ha incrementado.

Presentó la misma queja o reclamo

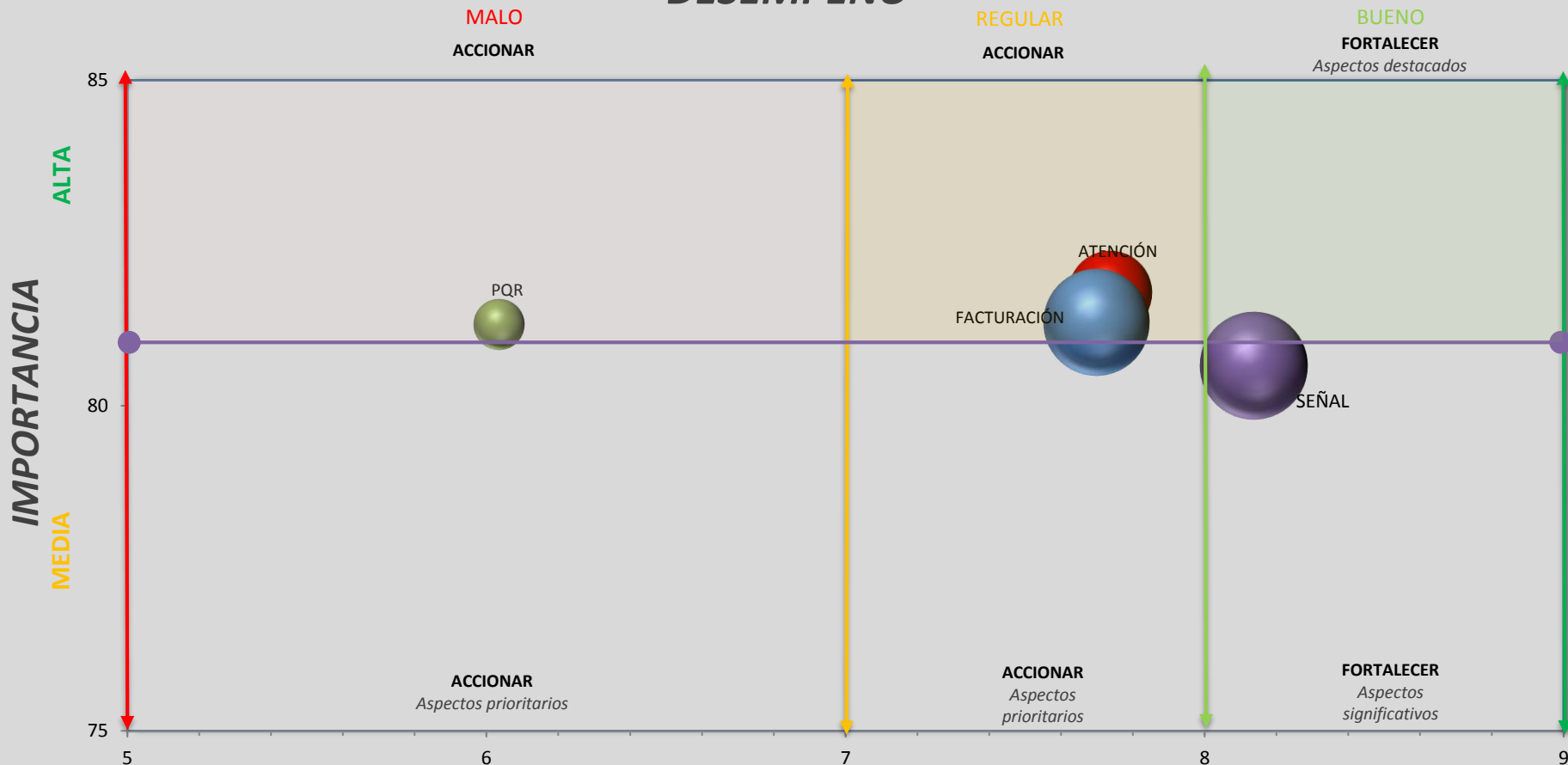
Sin embargo a nivel general, **el porcentaje de presentar quejas o reclamos** más de una vez se ha mantenido como la situación más recurrente.

Satisfacción general - Telefonía Fija



Satisfacción general - Telefonía Fija

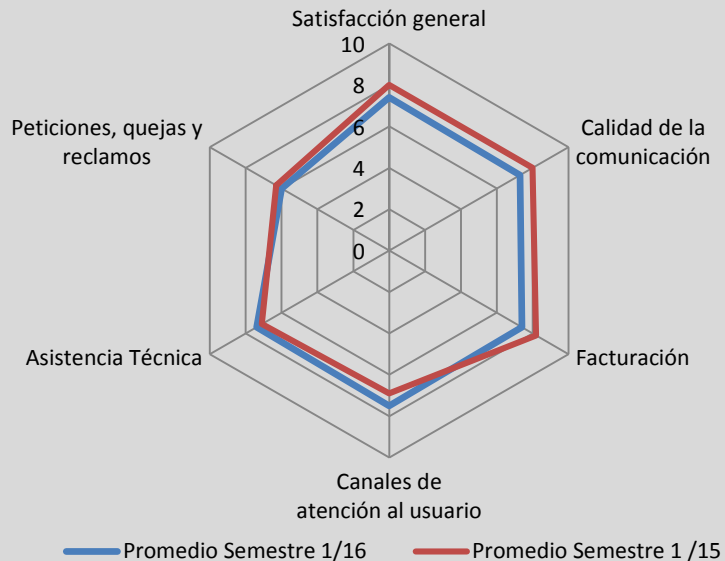
DESEMPEÑO



INTERNET FIJO

Indicadores generales – Internet Fijo

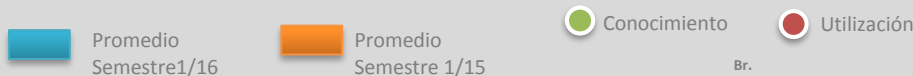
Con respecto al primer semestre del 2015 la satisfacción general y la facturación **disminuyeron** para el primer semestre del 2016. En el primer semestre de 2016, **los canales de atención incrementaron su nivel de satisfacción**, así como lo hizo **la asistencia técnica**.



	Promedio Semestre 1/16	Br	Promedio Semestre 1 /15
<u>Satisfacción general</u>	7,4 ↓	5422	8,0
<u>Calidad de la comunicación</u>	7,3 ↓	5408	8,0
<u>Facturación</u>	7,4 ↓	5335	8,2
<u>Canales de atención al usuario</u>	7,5 ↑	4042	6,9
<u>Asistencia Técnica</u>	7,4 ↑	2145	7,1
<u>Peticiones, quejas y reclamos</u>	6,0 ↓	1580	6,3

Indicadores evaluados por atributo – Internet Fijo

Para el primer semestre de 2016, la **línea de atención fue el que más se conocía** y utilizaba, **seguido por el punto de atención personal**. Si bien en general la calificación de los atributos disminuyó en este servicio, la asistencia técnica mejoró.



Calidad (7,3)

Se evidenció un deterioro en la percepción de calidad de los servicios de internet fijo. Pero aspectos tales como: disponibilidad y rapidez para establecer conexión están por encima de la calificación general.

Facturación (7,4)

A nivel general disminuyó su valoración, sin embargo la entrega oportuna de la factura tuvo una mejoría. Para el 2016, todos los atributos excepto la información oportuna de cambio de tarifas se sitúa por encima de la calificación general

Canales Atención (7,5)

A pesar que se evidenció una mejora en la percepción general de esta batería (de 6,9 a 7,5), cuando se indaga por cada uno de los medios de atención y sus características la percepción cae.

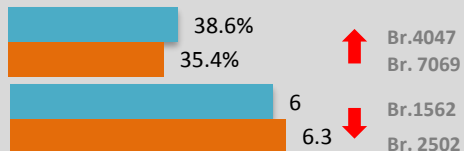
Asistencia Técnica (7,4)

Mejóro la percepción sobre la asistencia técnica, esta mejora se dio tanto en la medición general como en sus atributos individuales.

Indicadores evaluados PQR – Internet Fijo

% Presento un PQR

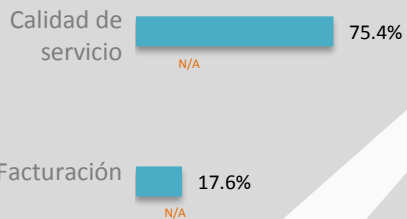
Calificación general



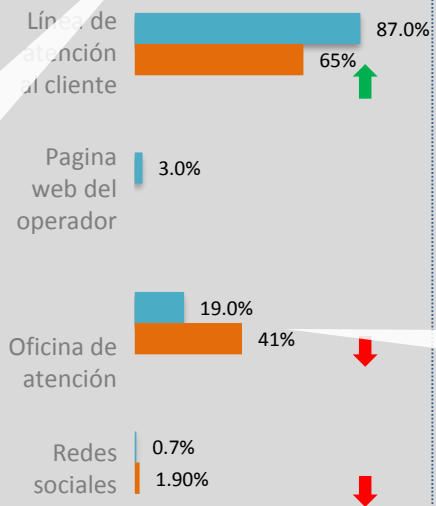
Promedio Semestre 1/16

Promedio Semestre 1/15

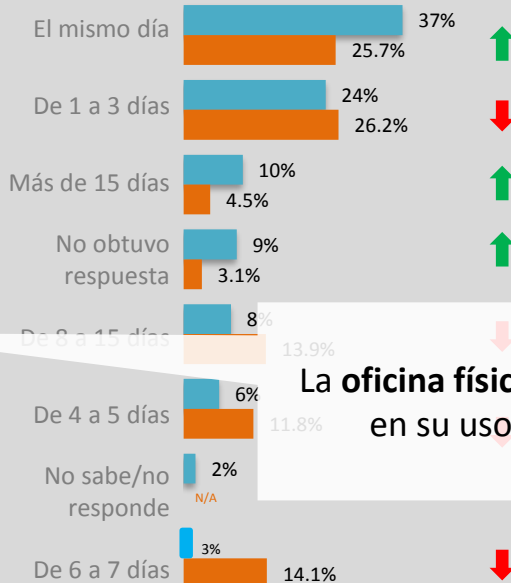
Tipo de PQR



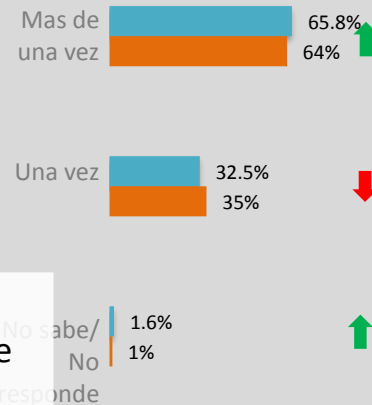
Medios y canales que ofrece el operador



Tiempo de respuesta



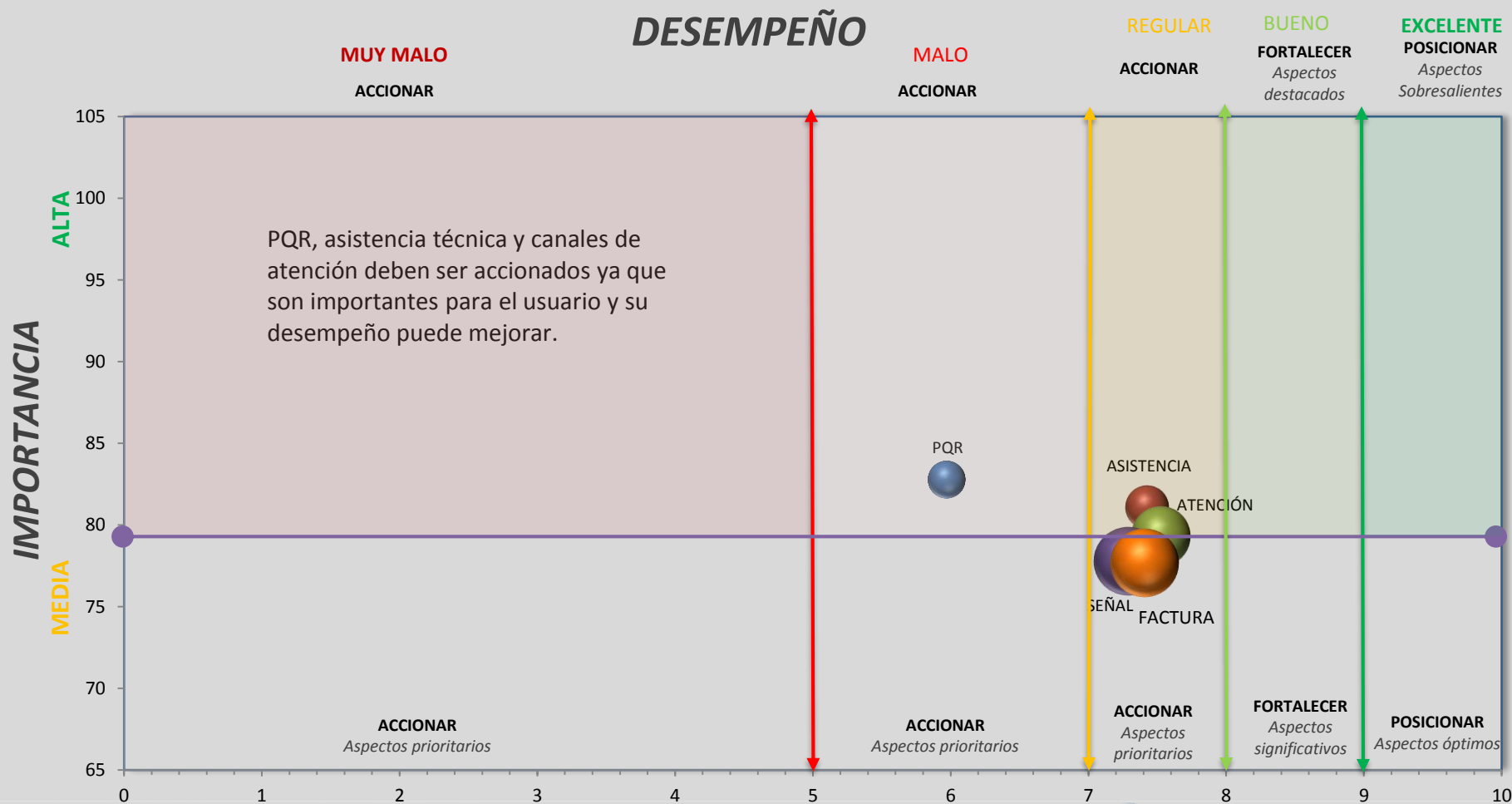
Presento la misma queja o reclamo



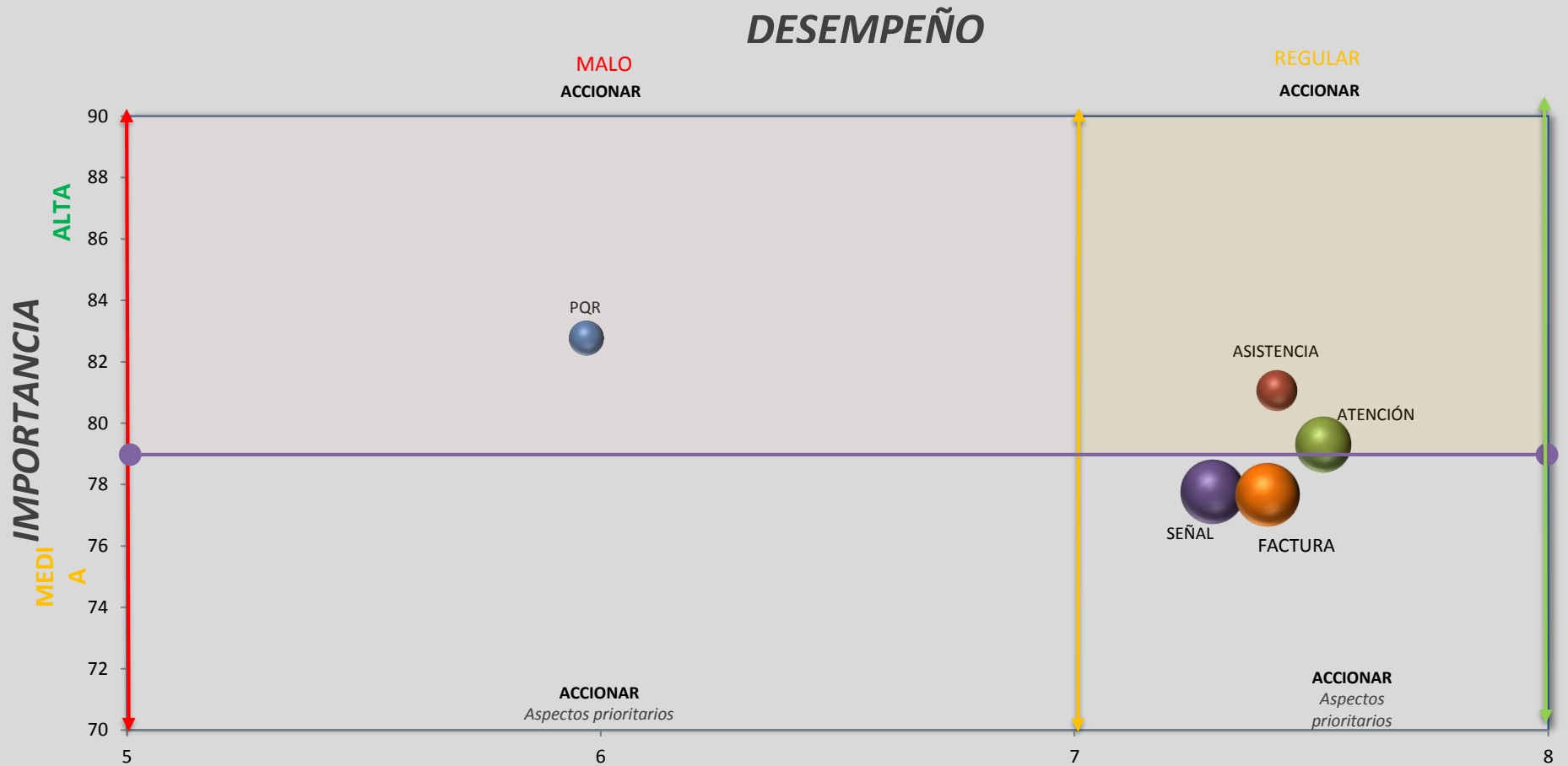
El medio de atención por el cual se gestionan más PQR es la **línea de atención telefónica**. Los otros medios descienden en su uso.

La oficina física cae en su uso.

Satisfacción General – Internet Fijo



Satisfacción General – Internet Fijo

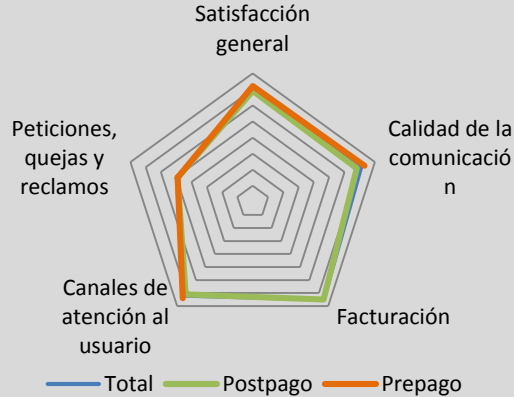


TELEFONÍA MÓVIL

Indicadores generales – Telefonía Móvil

Con respecto al primer semestre del 2015 **la satisfacción general disminuyó** para el primer semestre del 2016. En el primer semestre de 2016, **la facturación muestra el mejor nivel de satisfacción.**

Total Semestre 1/16



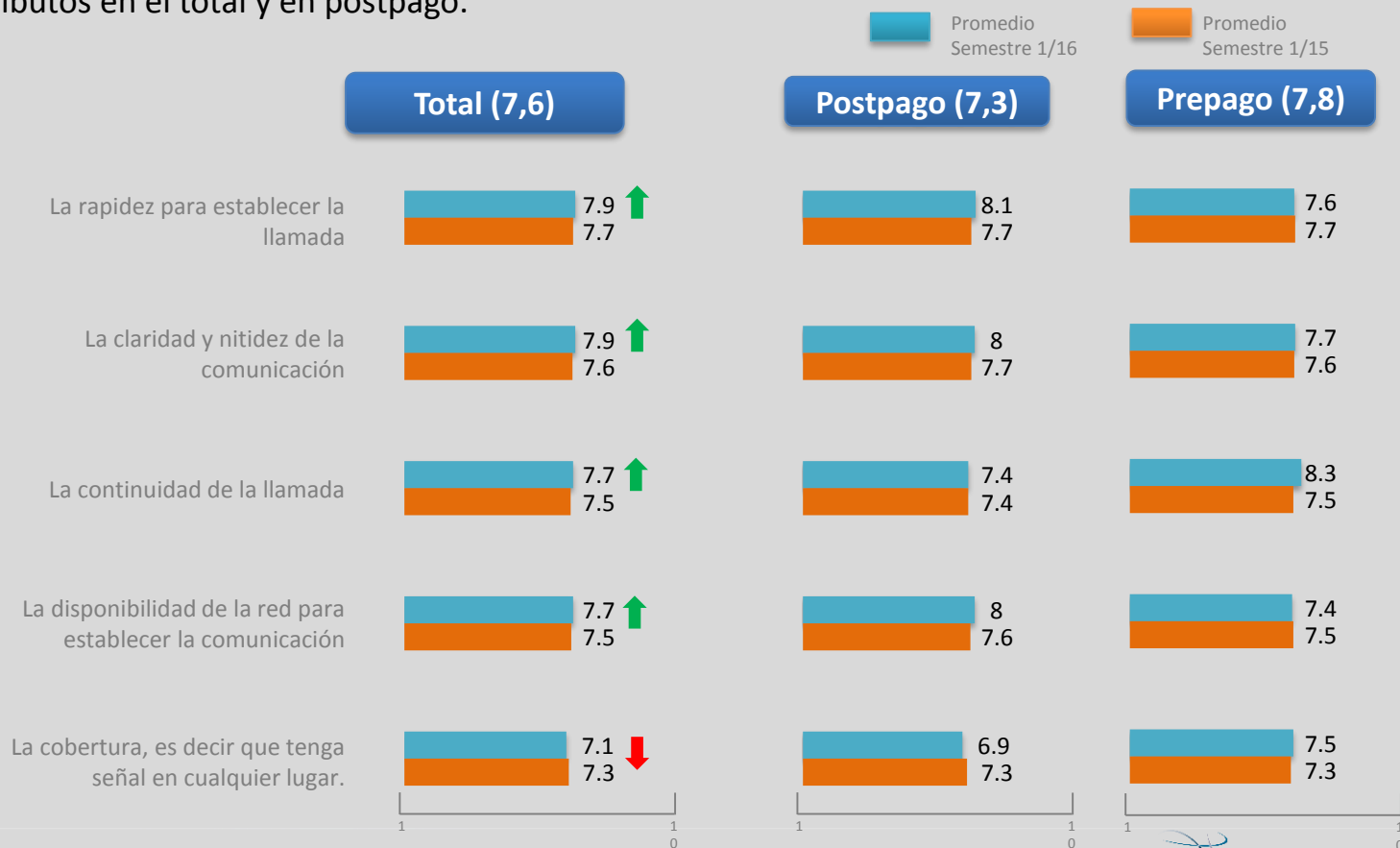
Total Semestre 1/15



	Total		Postpago			Prepago			
	Promedio Sem 1/16	Br	Promedio Sem 1/15	Promedio Sem 1/16	Br	Promedio Sem 1/15	Promedio Sem 1/16	Br	Promedio Sem 1/15
<u>Satisfacción general</u>	7,6 ↓	8639	7,8	7,4	3576	7,8	7,7	5064	7,8
<u>Calidad de la comunicación</u>	7,6 ↓	8638	7,9	7,3	3576	7,9	7,8	5054	7,9
<u>Facturación</u>	8,0 ↓	3431	8,2	8,0	3431	8,2	-	-	-
<u>Canales de atención al usuario</u>	7,7	5571	7,7	7,6	2782	7,7	7,9	2789	7,7
<u>Peticiones, quejas y reclamos</u>	5,4 ↓	1346	6,3	5,4	786	5,9	5,4	560	6,6

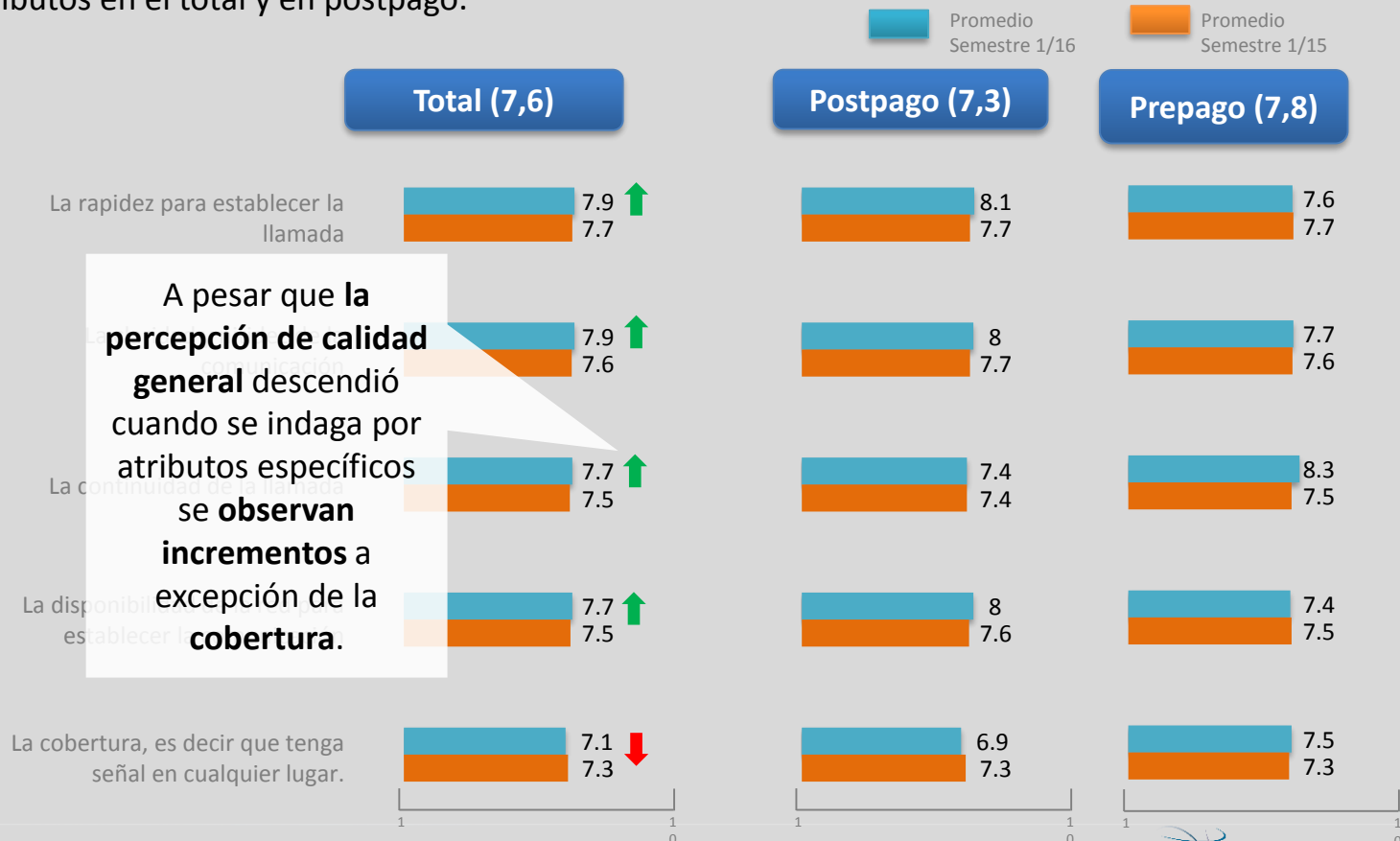
Indicadores calidad por atributo – Telefonía Móvil

En cuanto a la calidad de la señal para el primer semestre de 2016, la **cobertura** fue la peor evaluada del grupo de atributos en el total y en postpago.



Indicadores calidad por atributo – Telefonía Móvil

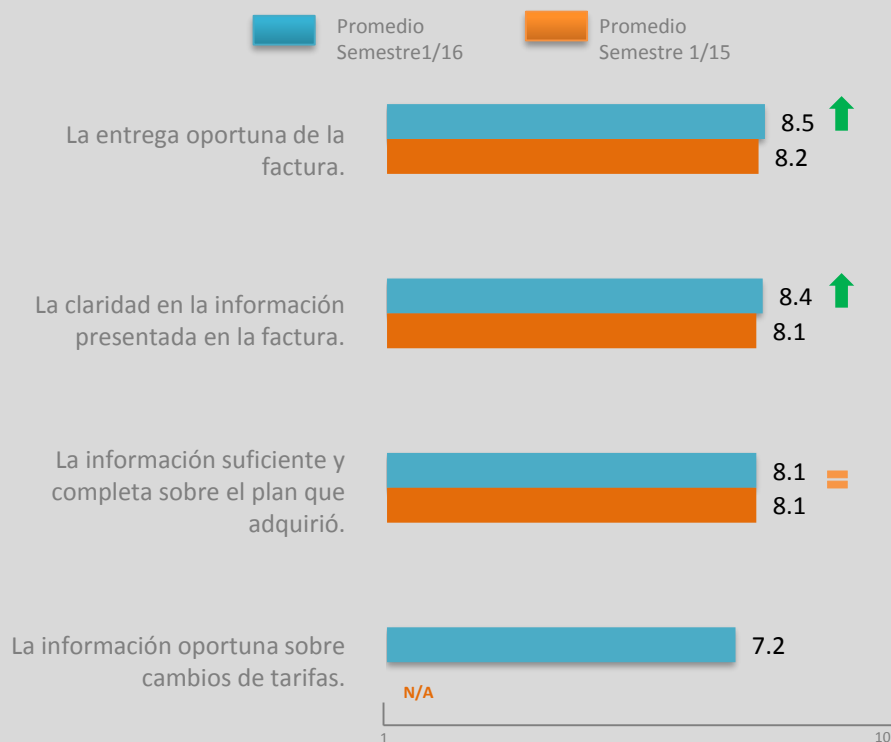
En cuanto a la calidad de la señal para el primer semestre de 2016, la **cobertura** fue la peor evaluada del grupo de atributos en el total y en postpago.



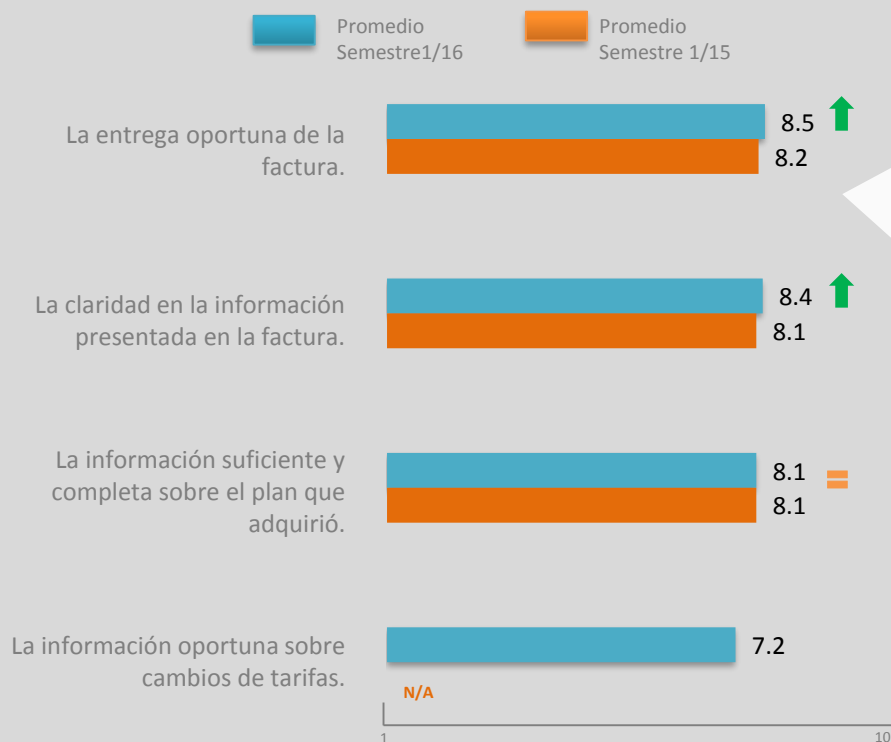
A pesar que la **percepción de calidad general** descendió cuando se indaga por atributos específicos se **observan incrementos a excepción de la cobertura.**

Indicadores facturación por atributo– Telefonía Móvil

En cuanto a facturación para el primer semestre de 2016, los usuarios de telefonía móvil con plan postpago, mencionan como el **mejor atributo, la entrega oportuna de la factura.**



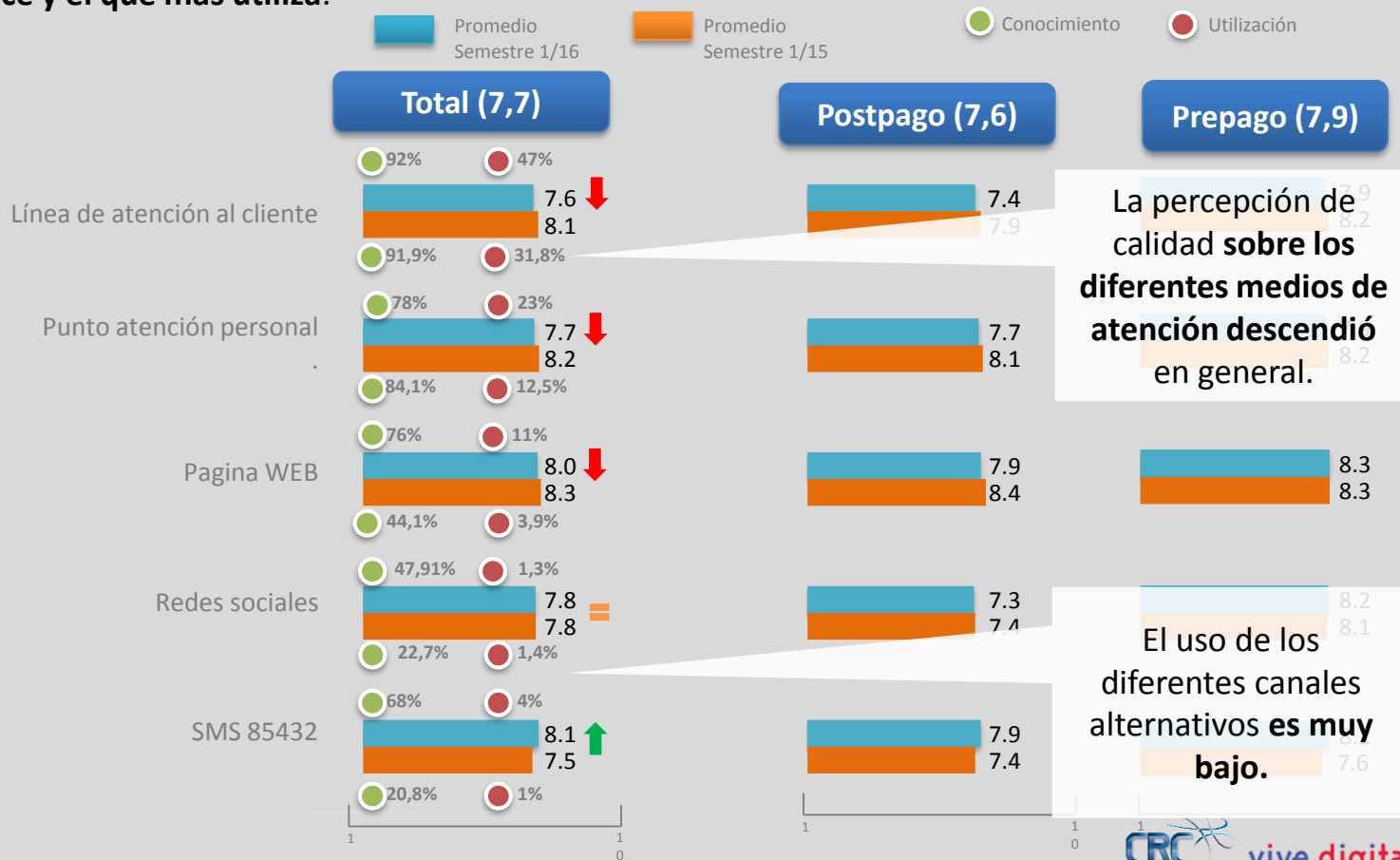
Indicadores facturación por atributo– Telefonía Móvil



A pesar de que la **percepción de facturación descendió**, cuando se indaga por atributos específicos se observan mejoras.

Indicadores canales de atención por atributo– Telefonía Móvil

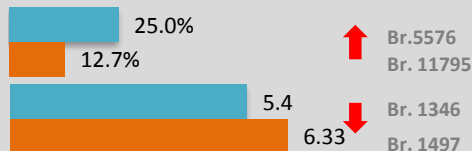
Para el primer semestre de 2016, la **línea de atención** al cliente fue el canal o **medio de atención** que más conoce y el que más utiliza.



Indicadores aspectos evaluados PQR – Telefonía Móvil

% Presento un PQR

Calificación general



Promedio
Semestre 1/16

Promedio
Semestre 1/15

Tipo de PQR

Medios y canales que
ofrece el operador

Tiempo de respuesta

Presentó la misma
queja o reclamo

Se incrementaron las PQR relacionadas con **facturación**, esto puede deberse, entre otros, al incremento de tarifas basado en:
i) factores internos:
políticas empresariales, ii) factores externos:
indicadores macroeconómicos.

Disminuyeron las **respuestas en el mismo día** y de 1 a 3 días, y se incrementaron las respuestas de **“mas de 15 días y de 4 a 5 días”**

Satisfacción general

DESEMPEÑO

MUY MALO

ACCIONAR

MALO

ACCIONAR

REGULAR

ACCIONAR

BUENO

FORTALECER

Aspectos destacados

EXCELENTE

POSICIONAR

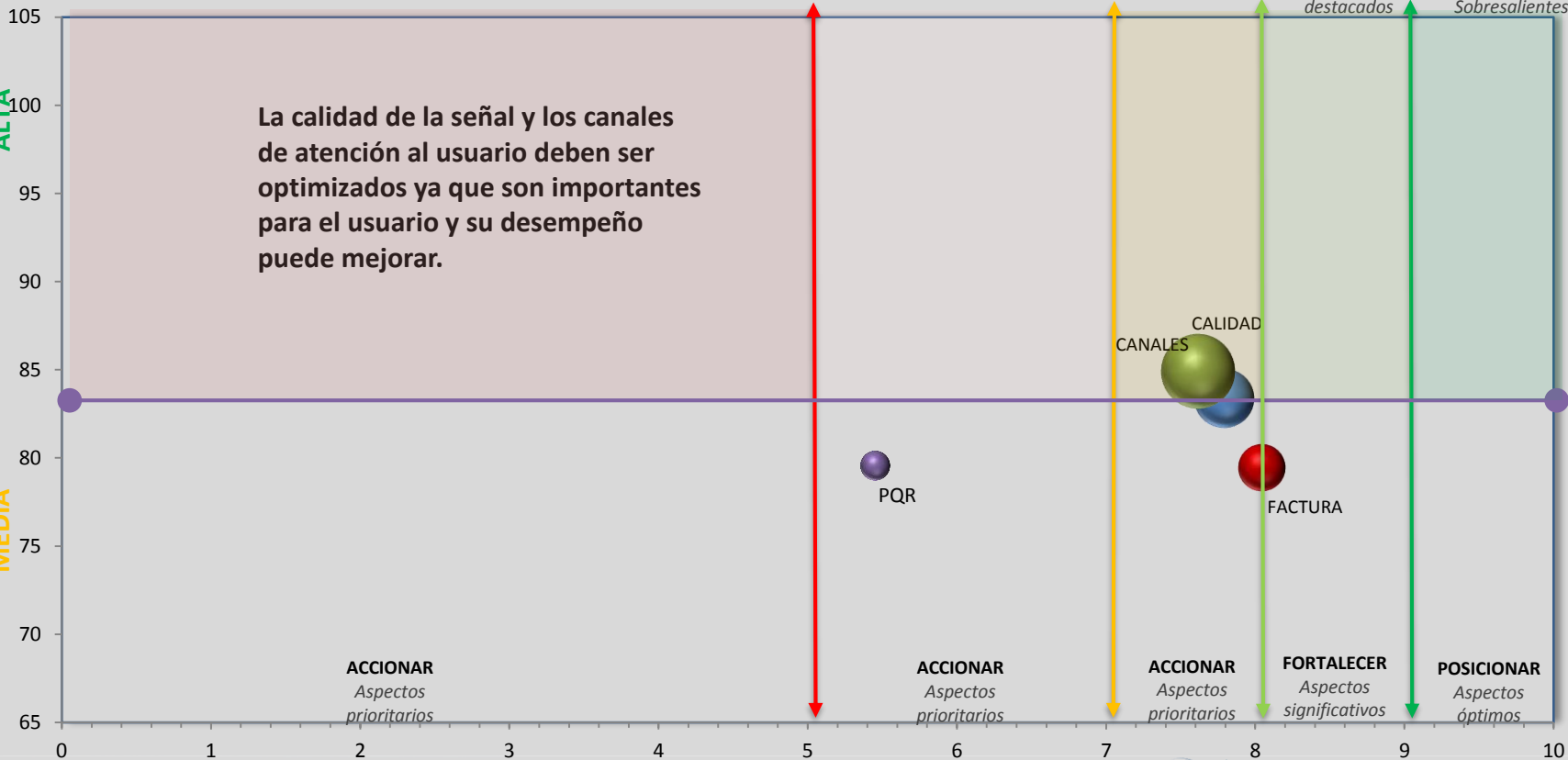
Aspectos Sobresalientes

La calidad de la señal y los canales de atención al usuario deben ser optimizados ya que son importantes para el usuario y su desempeño puede mejorar.

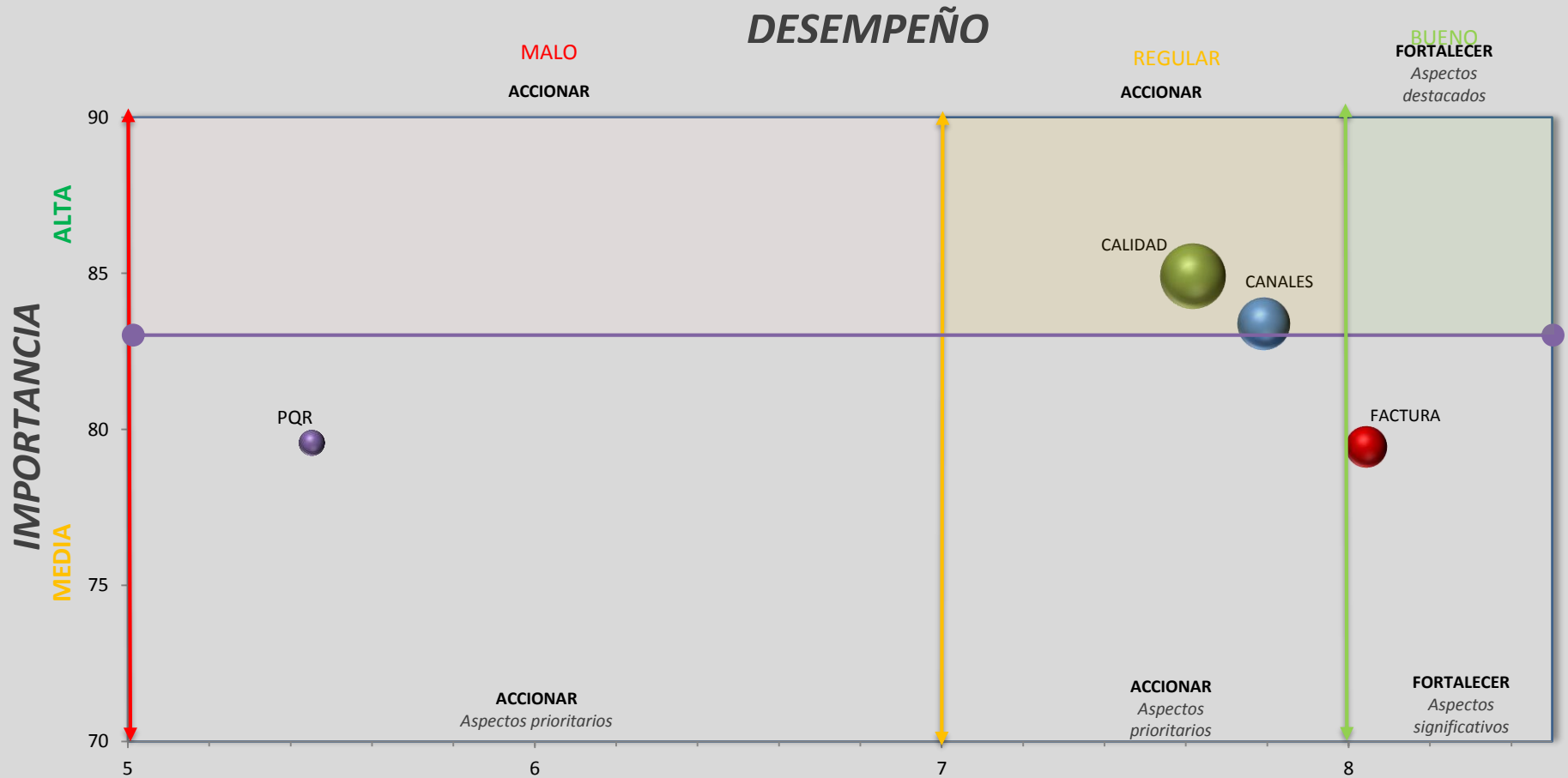
IMPORTANCIA

ALTA

MEDIA



Satisfacción general

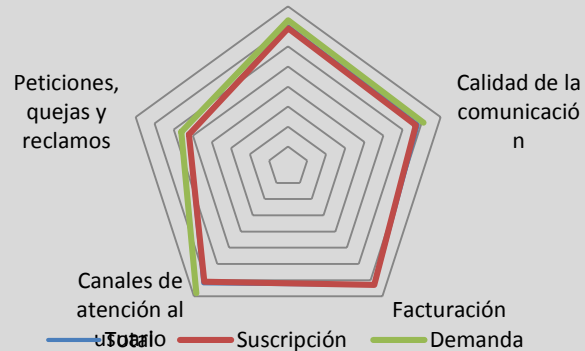


INTERNET MÓVIL

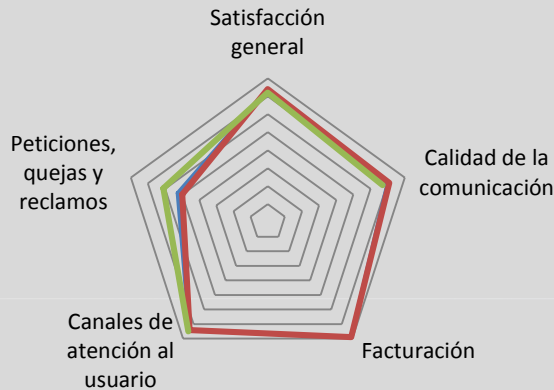
Indicadores generales – Internet Móvil

Con respecto al primer semestre del 2015 la **satisfacción general disminuyó** para el primer semestre del 2016. En el primer semestre de 2016, la **facturación y los canales de atención** mostraron un mayor nivel de **satisfacción**, en relación con los otros atributos.

Total Semestre 1/16
general



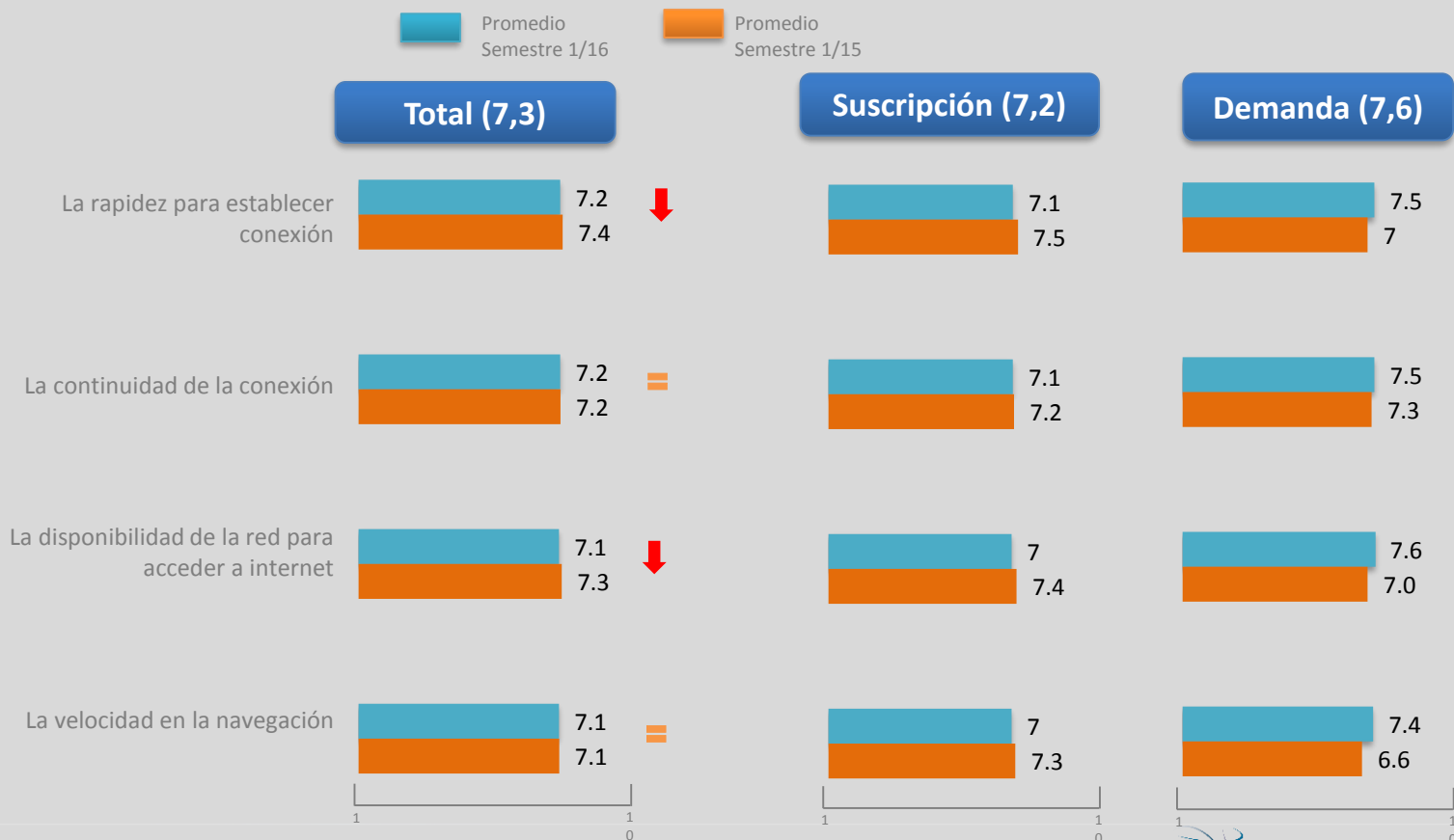
Total Semestre 1/15
Satisfacción general



	Total			Suscripción			Demanda		
	Promedio Sem 1/16	Br	Promedio Sem 1/15	Promedio Sem 1/16	Br	Promedio Sem 1/15	Promedio Sem 1/16	Br	Promedio Sem 1/15
Satisfacción general	7,5 ↓	6630	7,9	7,4	5131	7,9	7,8	1499	7,7
Calidad de la navegación	7,3 ↓	6630	7,5	7,2	555	7,6	7,6	555	7,2
Facturación	7,8 ↓	5131	8,4	7,8	5131	8,4	-	-	-
Canales de atención al usuario	7,7 ↓	5095	7,9	7,6	4077	7,9	8,3	1018	8,0
Peticiones, quejas y reclamos	5,7 ↓	1444	5,8	5,7	1248	5,5	6,1	202	6,6

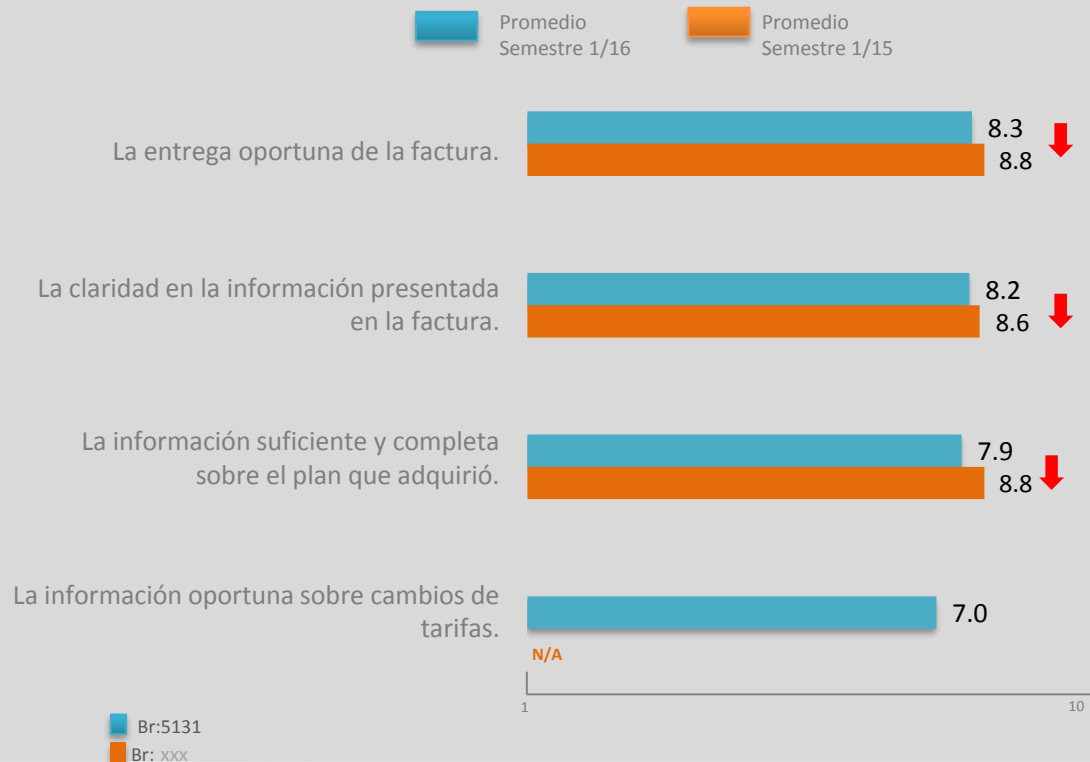
Indicadores calidad por atributo – Internet Móvil

En cuanto a la calidad de la navegación para el primer semestre de 2016, la **velocidad y la disponibilidad** de la red fueron los atributos más castigados.



Indicadores facturación por atributo– Internet Móvil

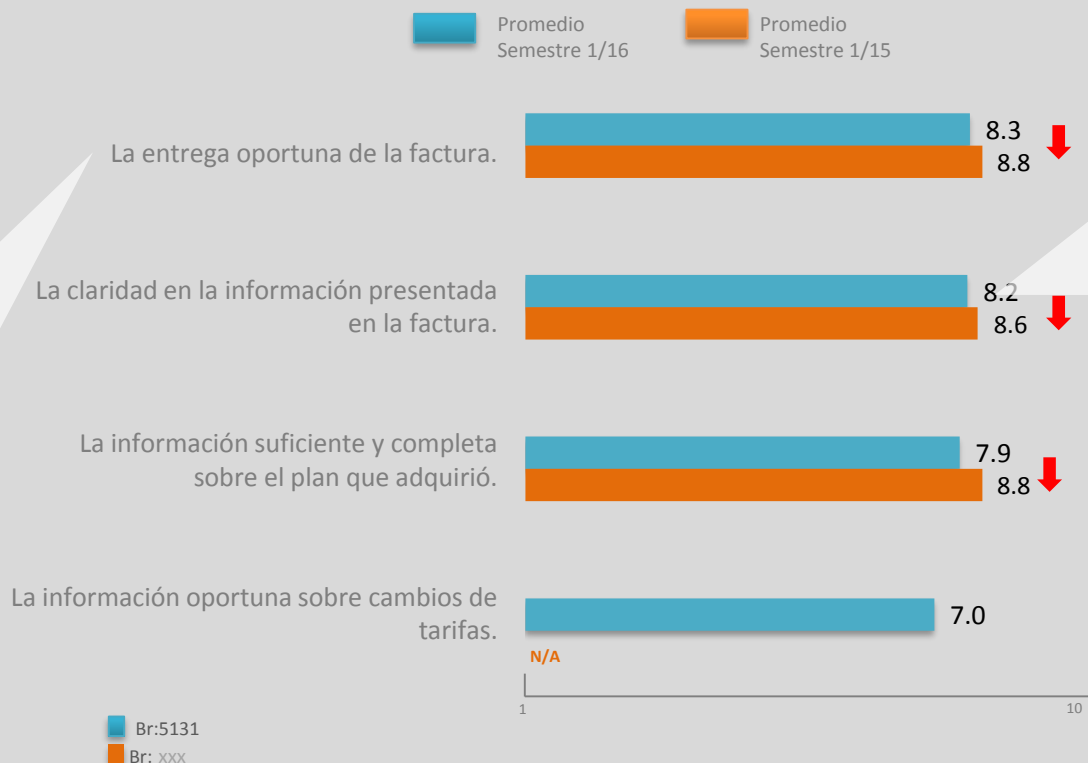
Para el primer semestre de 2016, los usuarios de internet móvil con plan postpago al evaluar la facturación, mencionaron como **el mejor atributo a la entrega oportuna de la factura** y en general la evaluación se sitúa en un **desempeño bueno** pero con un **buen margen para mejorar**.



Indicadores facturación por atributo– Internet Móvil

Para el primer semestre de 2016, los usuarios de internet móvil con plan postpago al evaluar la facturación, mencionaron como **el mejor atributo a la entrega oportuna de la factura**.

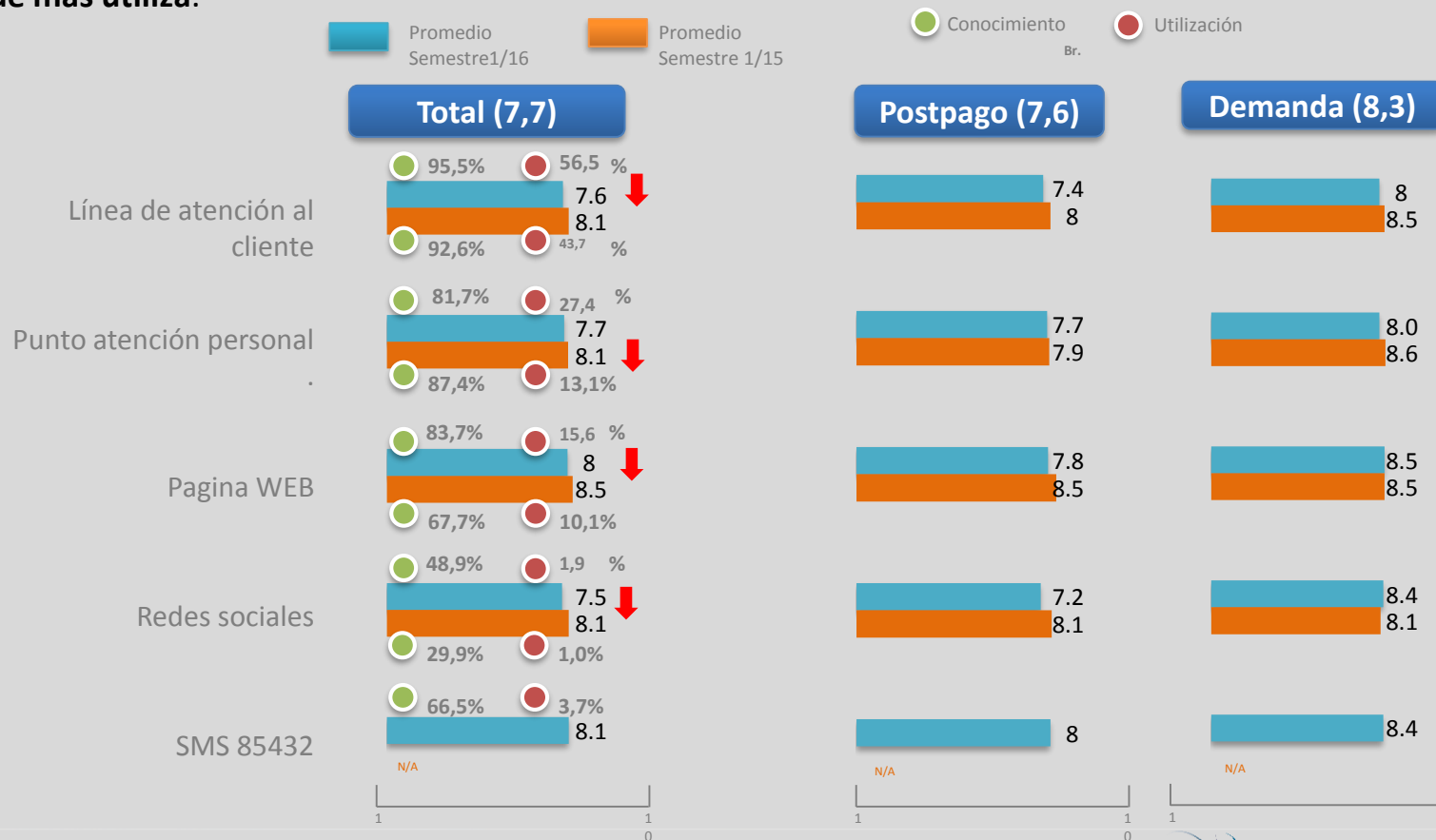
Los diferentes atributos de factura han descendido en su percepción.



La entrega oportuna y la calidad de la información de la factura se desempeñan en un nivel bueno, **con margen de mejora**. El atributo que **requiere mayor atención** es la información oportuna sobre **cambios de tarifa**.

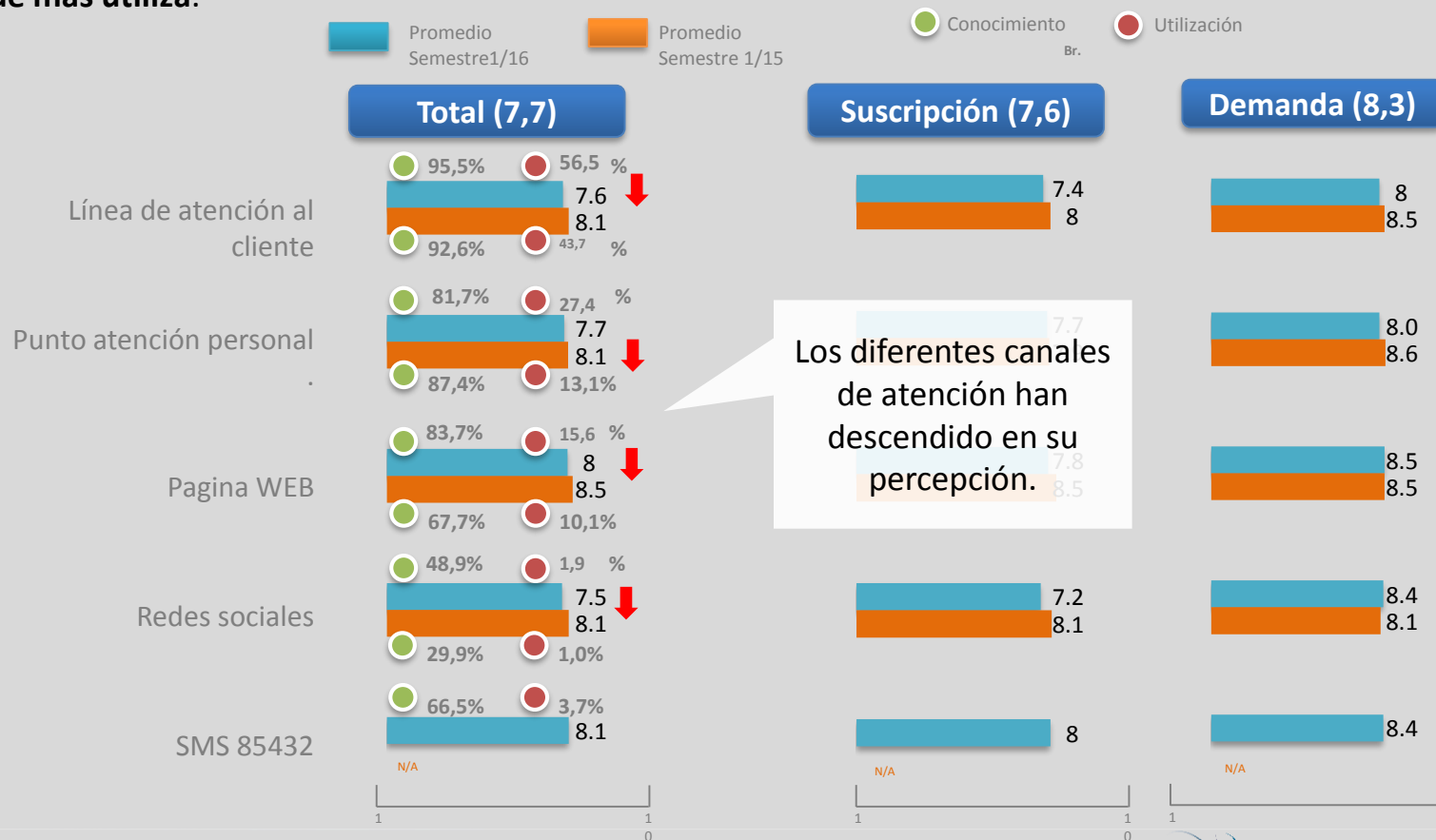
Indicadores canales de atención por atributo– Internet Móvil

En el primer semestre de 2016, la **línea de atención al cliente** fue el canal o medio de atención **que más conoce y el que más utiliza.**



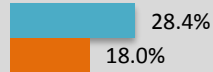
Indicadores canales de atención por atributo– Internet Móvil

En el primer semestre de 2016, la **línea de atención al cliente** fue el canal o medio de atención **que más conoce y el que más utiliza.**



Indicadores aspectos evaluados PQR (Internet Móvil)

% Presento un PQR



↑ Br. 5095
Br. 3728
↓ Br. 1444
Br. 669

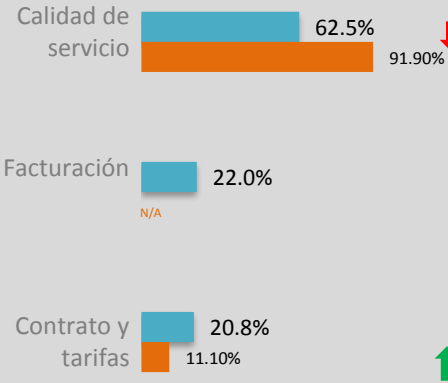
Promedio
Semestre 1/16

Promedio
Semestre 1/15

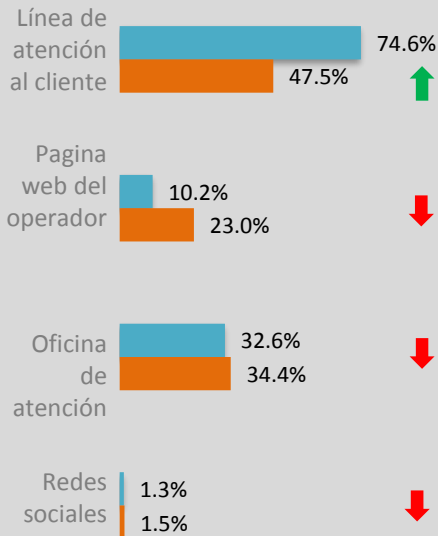
Calificación general



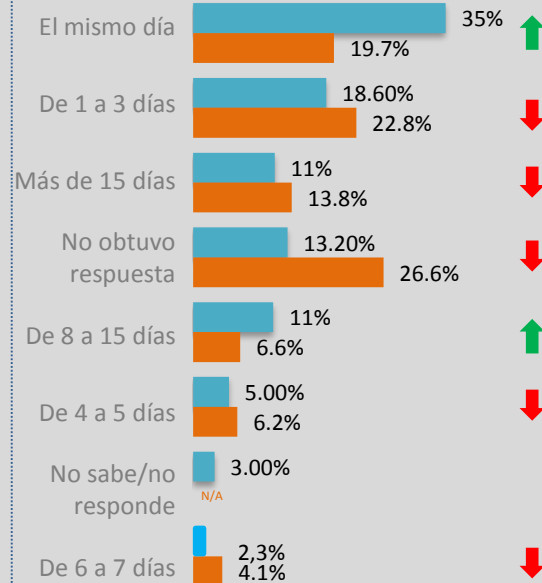
Tipo de PQR



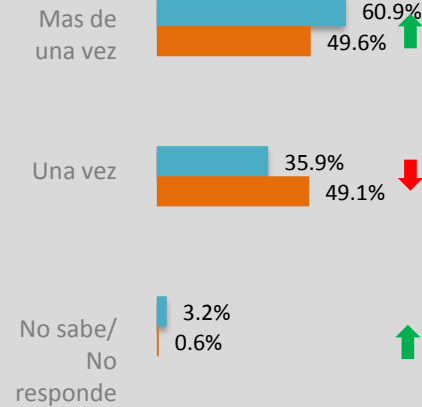
Medios y canales que ofrece el operador



Tiempo de respuesta

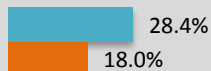


Presento la misma queja o reclamo



Indicadores aspectos evaluados PQR (Internet Móvil)

% Presento un PQR



↑ Br. 5095
Br. 3728

Promedio
Semestre 1/16

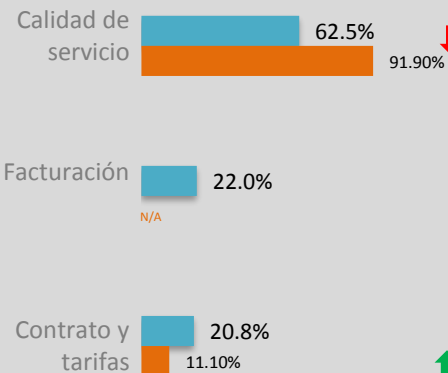
Promedio
Semestre 1/15

Calificación general

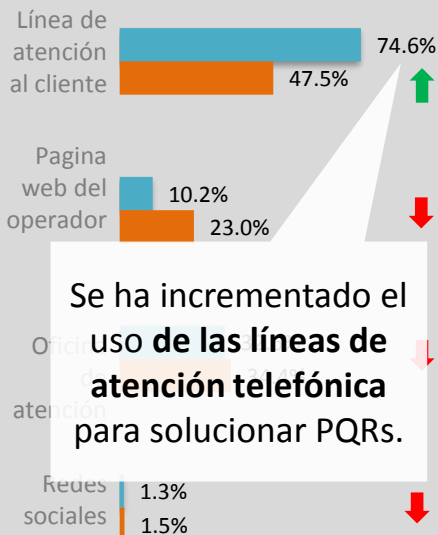


↓ Br. 1444
Br. 669

Tipo de PQR

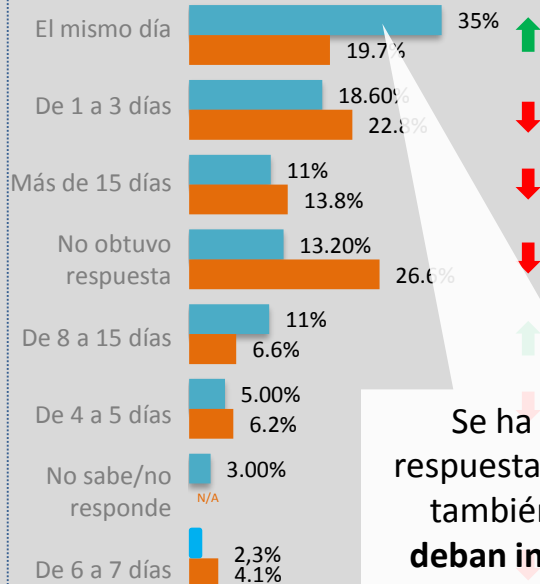


Medios y canales que ofrece el operador

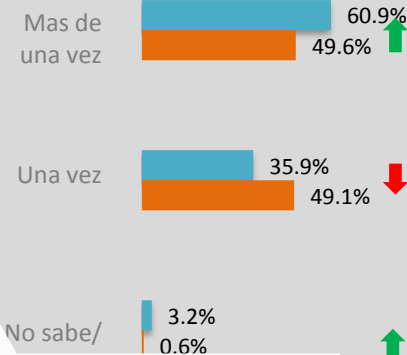


Se ha incrementado el uso de las líneas de atención telefónica para solucionar PQRs.

Tiempo de respuesta



Presento la misma queja o reclamo

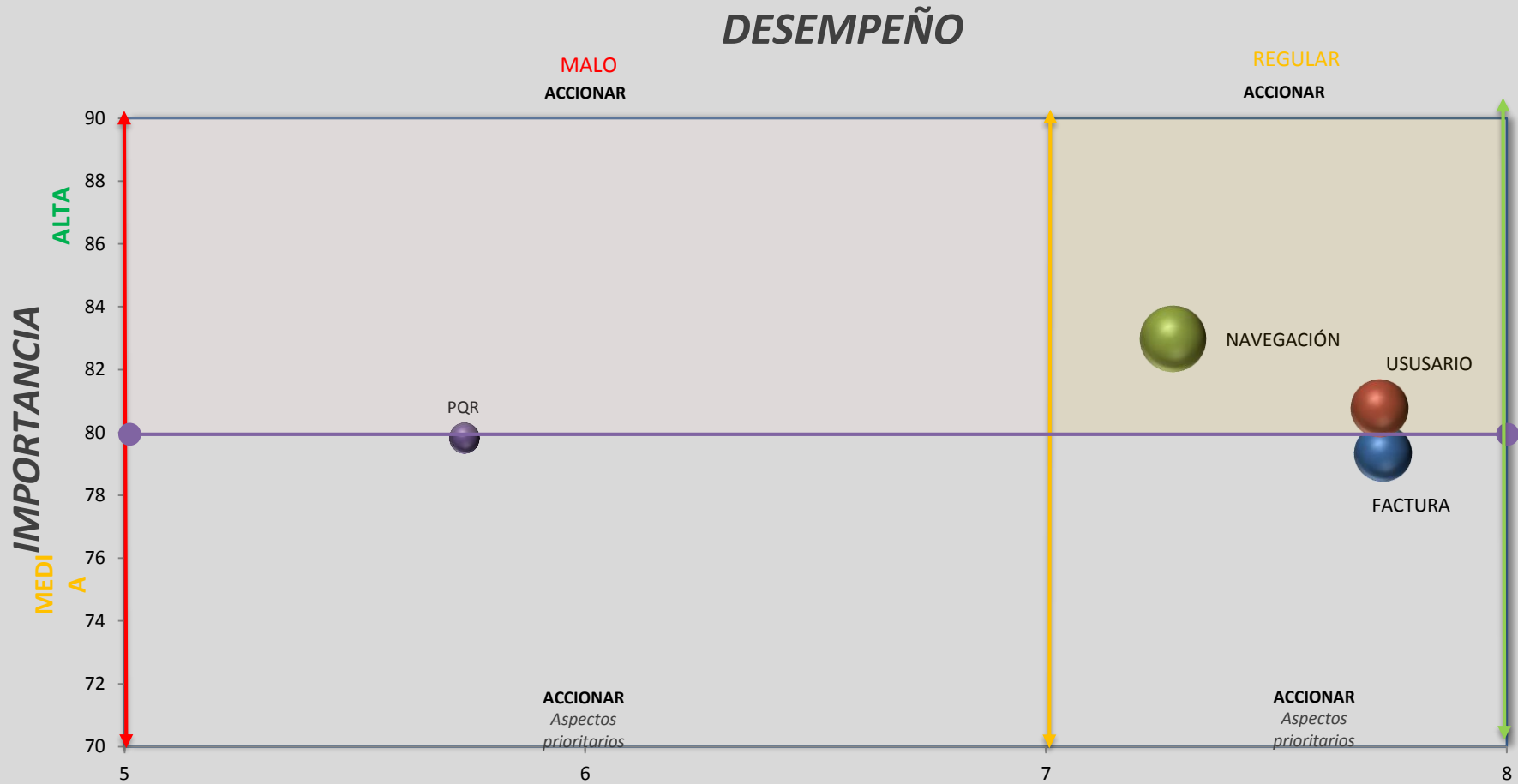


Se ha incrementado la respuesta en el mismo día, pero también el que los usuarios deban interponer más de una vez su requerimiento,

Satisfacción general



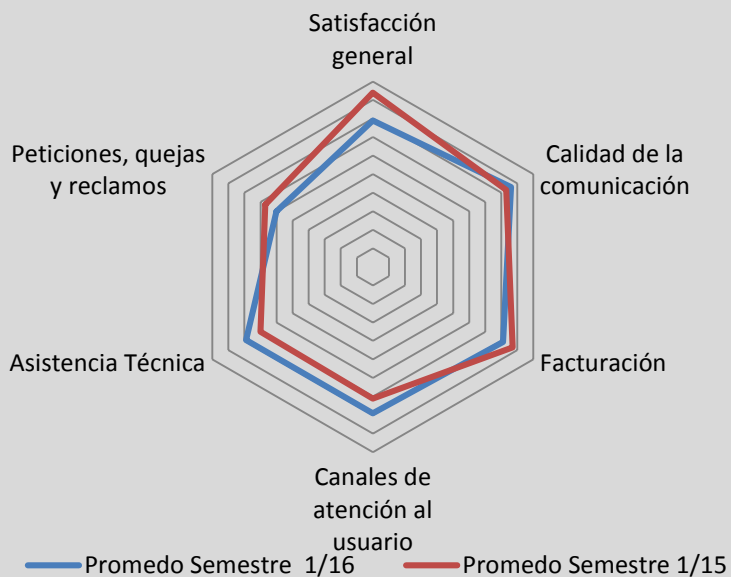
Satisfacción general



TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

Indicadores generales (TV Suscripción)

Con respecto al primer semestre del 2015 la **satisfacción general disminuyó para el primer semestre del 2016**. En el primer semestre de 2016, dentro de los aspectos evaluados, **la calidad de la imagen y el sonido muestra una mayor nivel de satisfacción.**



	Promedio Semestre 1/16	Br	Promedio Semestre 1/15
Satisfacción general	7,9 ↓	4610	9,4
Calidad de la imagen y sonido	8,6 ↑	4610	8,3
Facturación	8,1 ↓	4358	8,7
Canales de atención al usuario	7,9 ↑	3116	7,1
Asistencia Técnica	7,9 ↑	1366	7,0
Peticiones, quejas y reclamos	6,0 ↓	810	6,7

Indicadores aspectos evaluados por atributo (TV Suscripción)

En el primer semestre de 2016, la **línea de atención al cliente fue el canal o medio que más conocía y el que más utilizaba**, y todos los atributos están por encima de la satisfacción del servicio (7,9)

Promedio Semestre 1/16 Promedio Semestre 1/15 Conocimiento Br.2305 Utilización

Calidad (8,6)

Una disminución en la percepción de calidad de algunos **atributos asociados a calidad de la TV por suscripción**, a excepción de **recepción de la imagen y el sonido**.

Facturación (8,1)

La percepción de **facturación** ha caído en todos sus atributos.

Canales Atención (7,9)

La línea de atención fue **mejor percibida por los usuarios** y, en la misma proporción disminuyó en puntos, la atención personal.

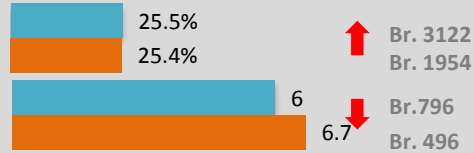
Asistencia Técnica (7,9)

La percepción de la **asistencia técnica** ha mejorado en todos sus atributos.

Indicadores aspectos evaluados PQR (TV Suscripción)

% Presento un PQR

Calificación general



Tipo de PQR

Medios y canales que ofrece el operador

Tiempo de respuesta

Presentó la misma queja o reclamo

Las PQR relacionadas con la **calidad** del servicio han aumentado, conjuntamente con las PQR sobre **contrato y tarifas**.

El medio más común para interponer peticiones, quejas y reclamos es **la línea de atención telefónica**, la **página web** crece en su uso.

Las respuestas de en el mismo día, de 1 a 3 días y más de 15 disminuyeron, las demás se incrementaron. Y los usuarios han tenido que presentar en un porcentaje mayor más de una vez su solicitud.

Satisfacción general- (TV Suscripción)

DESEMPEÑO

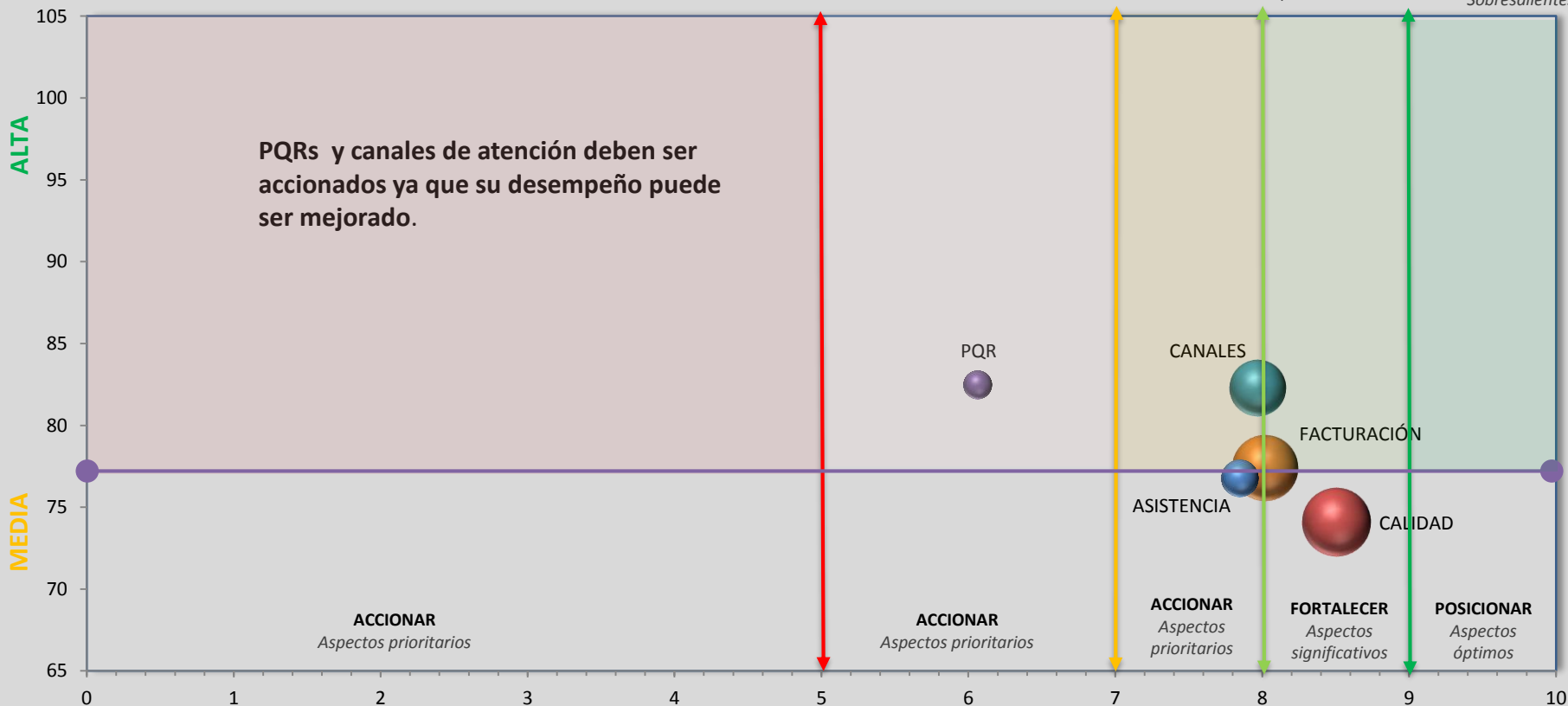
MUY MALO
ACCIONAR

MALO
ACCIONAR

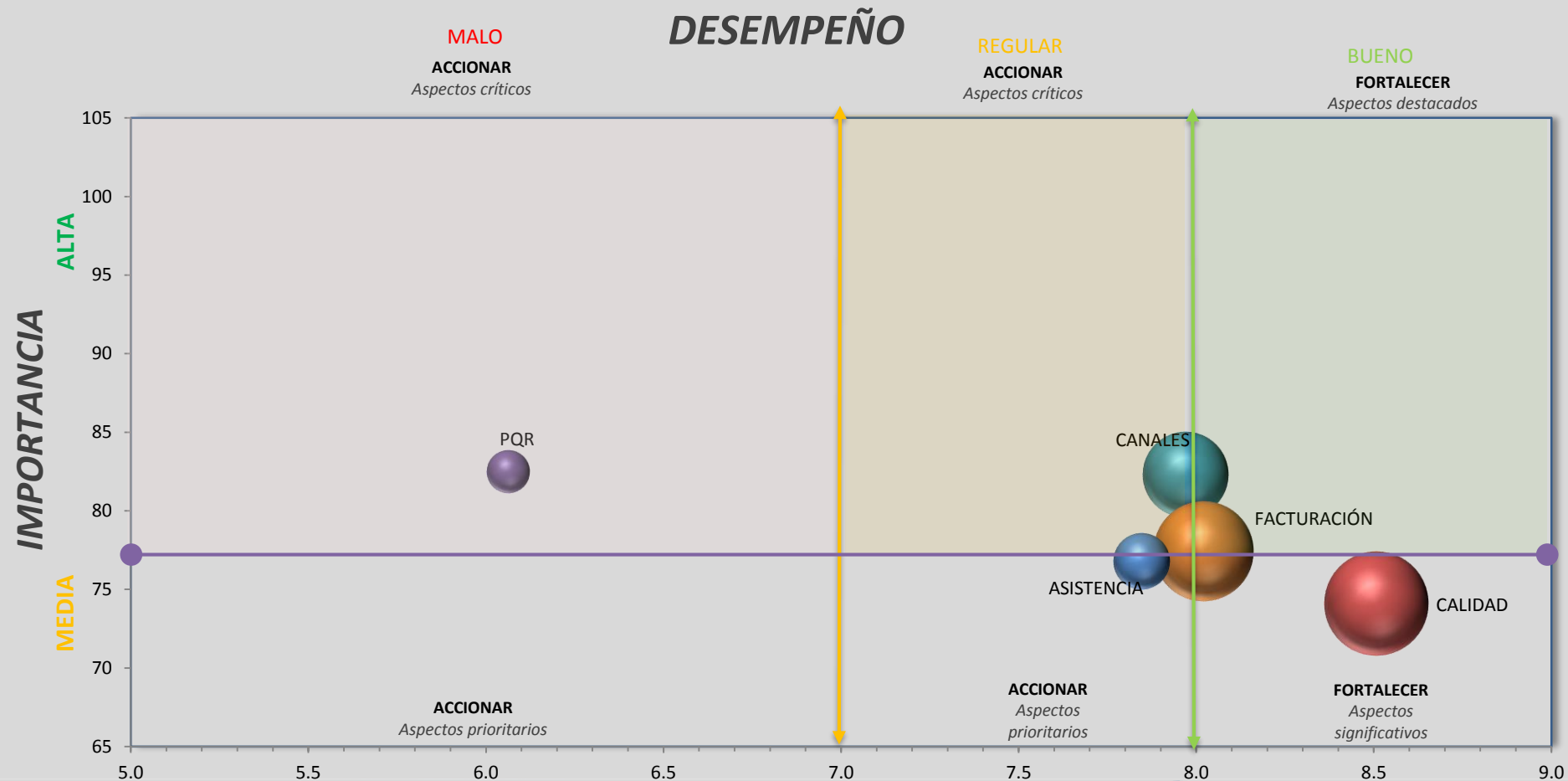
REGULAR
ACCIONAR

BUENO
FORTALECER
Aspectos destacados

EXCELENTE
POSICIONAR
Aspectos Sobresalientes



Satisfacción general- (TV Suscripción)



CONCLUSIONES



Aspectos generales a destacar



Concepto de calidad

- La calidad no puede ser entendida exclusivamente como un concepto técnico sino que incluye aspectos de experiencia del usuario.



Usos de la medición

- La medición permite: (i) conocer mejor las necesidades de los usuarios y su experiencia, (ii) identificar fortalezas y oportunidades, (iii) comparar los resultados de cada operador con los alcanzados por la industria en general.



Aspectos específicos a destacar



El comportamiento de la evaluación de los usuarios, si bien presenta descensos en los atributos generales, en una calificación que va entre muy malo y muy bueno se mantiene en niveles “buenos” de calificación, en consecuencia, cuenta con altas oportunidades de mejorar.



La medición diferencia entre la satisfacción general y la evaluación de cada atributo permitiendo un análisis orientado al uso estratégico de los datos.



Análisis principales aspectos

- Se presentó un leve descenso de la satisfacción general en un comparativo 2015 -2016

Atributo	I Semestre 2015	I Semestre 2016
Telefonía Fija	8,2	7,9
Internet Fijo	8,0	7,4
Telefonía Móvil	7,8	7,6
Internet Móvil	7,9	7,5
Televisión por Suscripción	9,4*	7,9

*Esta es una calificación espontánea pero en la valoración de las baterías y los atributos es más crítica y se asemeja a la conseguida en el 2016.



Análisis de contexto de la medición de satisfacción

- La tendencia leve a la baja en el 2016 respecto del 2015, pueden explicarse por razones tales como:

Un aumento de la demanda de servicios de telecomunicaciones

Dificultades (internas o externas) en el despliegue de infraestructura

El deterioro de percepción de la atención al cliente puede deberse a:

Una caída de la percepción de confianza, estado de ánimo y optimismo de los consumidores (Ver YanhaasPoll)

El incremento del dólar y la inflación pueden causar el empeoramiento de la percepción de satisfacción en facturación.

El deterioro de estas últimas tres variables pueden influenciar la percepción de solución satisfactoria de las PQR



Análisis de los principales aspectos (2015 – 2016)

ASPECTOS TRANSVERSALES

A nivel de satisfacción general los servicios mejor valorados son telefonía fija y televisión por suscripción.

Por atributos destacamos que telefonía móvil y televisión por suscripción tienen promedios superiores en las baterías respecto de la satisfacción general.



Análisis de los principales aspectos (2015 – 2016)

POR BATERÍA

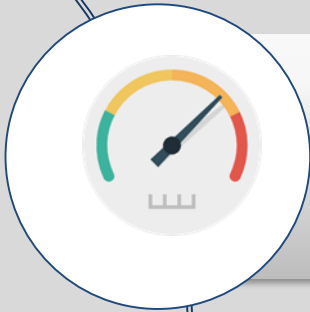
Calidad y facturación fueron valorados con tendencia a la baja, salvo por el servicio de internet móvil prepago y televisión por suscripción en cuanto a calidad se refiere.

En facturación el menor descenso se dio principalmente en telefonía móvil y el más marcado se da en internet fijo y televisión por suscripción.

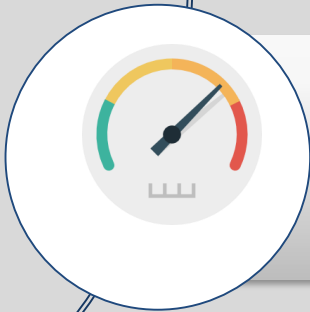
En relación con los medios de atención: los servicios fijos y televisión por suscripción tuvieron una mejoría, telefonía móvil mantuvo su calificación de satisfacción e internet móvil desmejoró. Y en cuanto a asistencia técnica se evaluaron positivamente.

Peticiones, quejas y reclamos es el aspecto menos valorado por servicio y por batería, salvo en el caso de internet móvil postpago.

Conclusión general.



En general, los resultados presentan valoraciones en el rango de **satisfacción buena**, en una escala donde 1 es muy malo y 10 muy bueno, que se explican por el esfuerzo de la industria que acompaña la política regulatoria de **protección al usuario y calidad de los servicios**



Si bien la medición es conocida por la industria y puede ser usada por ella, finalizada la medición 2016, se definirá una **estrategia sectorial y una política de uso de estos datos**, que promuevan el conocimiento de estos resultados de calidad por parte de los usuarios y los operadores.



Comisión de Regulación
de Comunicaciones

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Síguenos en:  [fCRCcol](#)  [@CRCcol](#)  [YouTube CRCCol](#)  [Instagram CRCCol](#)

WWW.CRCOM.GOV.CO

vive digital
para la gente

