

Resultados de la Medición de Percepción de Calidad de los servicios de comunicaciones (2014)

BOGOTÁ D.C. / JUNIO 2015



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

vive digital
Colombia



Introducción

Muestra

Resultados

Conclusiones

Agenda

Introducción

Algunos desafíos regulatorios respecto de la Protección al Usuario

MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Reconocer la dinámica de las comunicaciones, y la convergencia de servicios



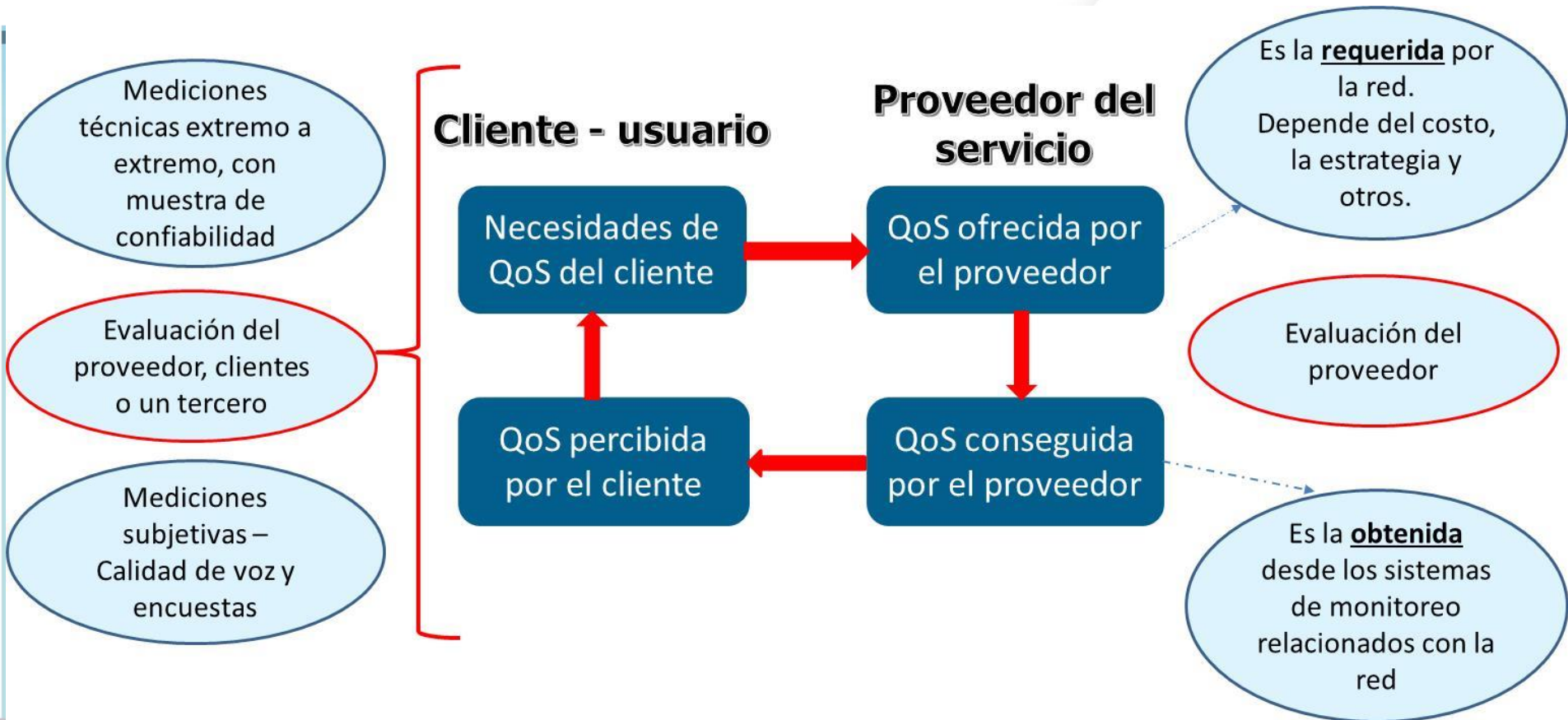
Reforzar los procesos de transparencia, información y libre elección



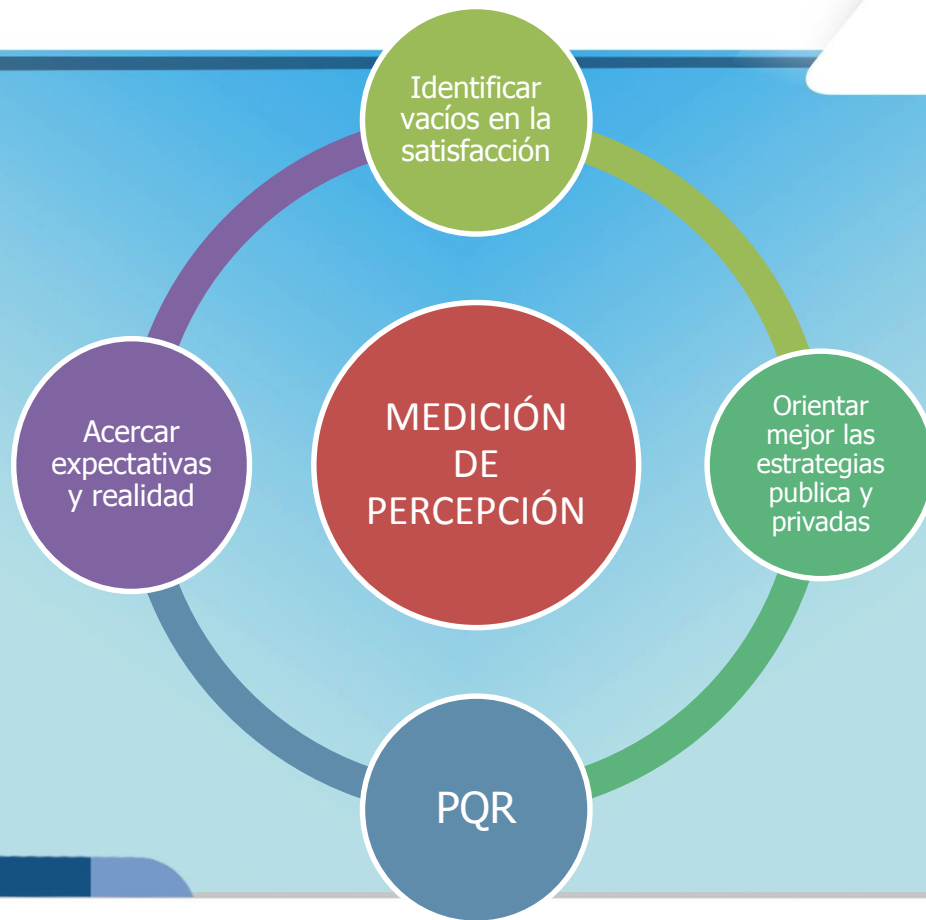
Favorecer la decisión informada y consciente de los usuarios

FORTALECER LA RELACIÓN ENTRE USUARIO Y OPERADOR

Calidad



¿El por qué una medición de percepción?



Muestra

Medición de Calidad

Aliados estratégicos



Es una empresa colombiana con 16 años de experiencia en investigación de mercados social y de la opinión. Está certificada bajo las normas de Gestión de Calidad **ISO 9001** e investigación de mercados, social y de opinión **ISO 20252** y es miembro activo de la Asociación Colombiana de Empresas de Investigación de mercados (ACEI).



Es una compañía colombiana con más de 10 años de experiencia en investigación en medios, fue la primera empresa en Colombia en medir audiencia de televisión diariamente y segundo a segundo utilizando AUDÍMETRO o PEOPLE METER diseñado y elaborado 100% con mano de obra colombiana. (2004 a 2008).

Estructura de la medición



Estructura de la medición

SERVICIO	FACTURACIÓN	MEDIOS DE ATENCIÓN	ATENCIÓN PQR
<ul style="list-style-type: none">• Calificación General• Disponibilidad• Rapidez• Claridad y Nitidez• Continuidad• Velocidad• Otros	<ul style="list-style-type: none">• Calificación General• Completitud• Oportunidad• Claridad• Tiempo de Entrega	<ul style="list-style-type: none">• Calificación General• Facilidad• Claridad menú• Tiempo de atención• Amabilidad• Respuesta• Otros	<ul style="list-style-type: none">• Calificación General• Intentos• Tiempos de respuesta• Solución• Otras instancias

Servicios Evaluados



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

¿Dónde se realiza la encuesta?

Dieciséis (16) ciudades, las cuales se categorizan en dos subgrupos:

- **Centros urbanos de representatividad demográfica:**
Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Cúcuta, Pereira, Pasto, Manizales, Neiva, Villavicencio y Montería.
- **Ciudades objeto de observación para la CRC:**
Quibdó, Leticia y San Andrés.

Márgenes de error

En el primer semestre se realizaron 14.400 encuestas

SEGMENTO	ENCUESTAS	ERROR
TELEFONÍA FIJA RESIDENCIAL	3.926	1,56%
TELEFONÍA MÓVIL	6.480	1,22%
INTERNET FIJO BANDA ANCHA	1.614	2,44%
INTERNET MÓVIL	2.380	2,01%
TOTAL	14.400	0,82%

En el segundo semestre se realizaron 23.244 encuestas:

SEGMENTO	ENCUESTAS	ERROR
TELEFONÍA FIJA RESIDENCIAL	3.600	1,6%
TELEFONÍA MÓVIL	9.044	1,0%
INTERNET FIJO BANDA ANCHA	2.800	1,8%
INTERNET MÓVIL	3.600	1,6%
TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN	4.200	1,5%
total	23.244	0,64%

Fortalezas de la encuesta

Medir la **percepción de los usuarios** respecto a la **calidad, atención** a usuarios y solución de **controversias**, en la prestación de los **servicios** de comunicaciones



Tamaño muestra

Más de 37,000 encuestas, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3%. Lo que permite una alta precisión en los resultados



Cobertura

16 ciudades, que representan cerca del 40% del total de la población nacional. La muestra tiene representación nacional (DANE) e incluye 3 ciudades de especial interés



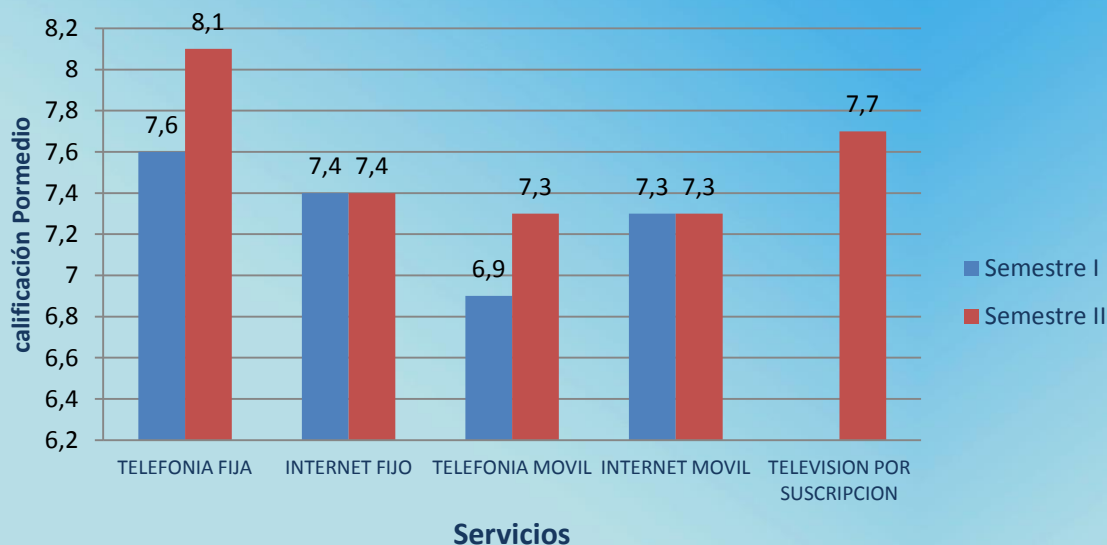
Continuidad

El estudio se realiza de manera continua lo que permite analizar el comportamiento de los indicadores mes a mes y efectuar análisis comparativos

RESULTADOS por atributo

Percepción general del servicio - Comparación por servicios

Percepción Global del Servicio



- Percepción de la Calidad del servicio de **Telefonía Fija** está **mejor** que **Telefonía Móvil**.
- **Internet Móvil** e **Internet Fijo** tienen percepciones de calidad **similares**.
- Telefonía fija y televisión son los mejores **calificados**.

* Para el semestre I la calificación de facturación fue calculada a partir de los atributos por los que se indaga en este proceso.

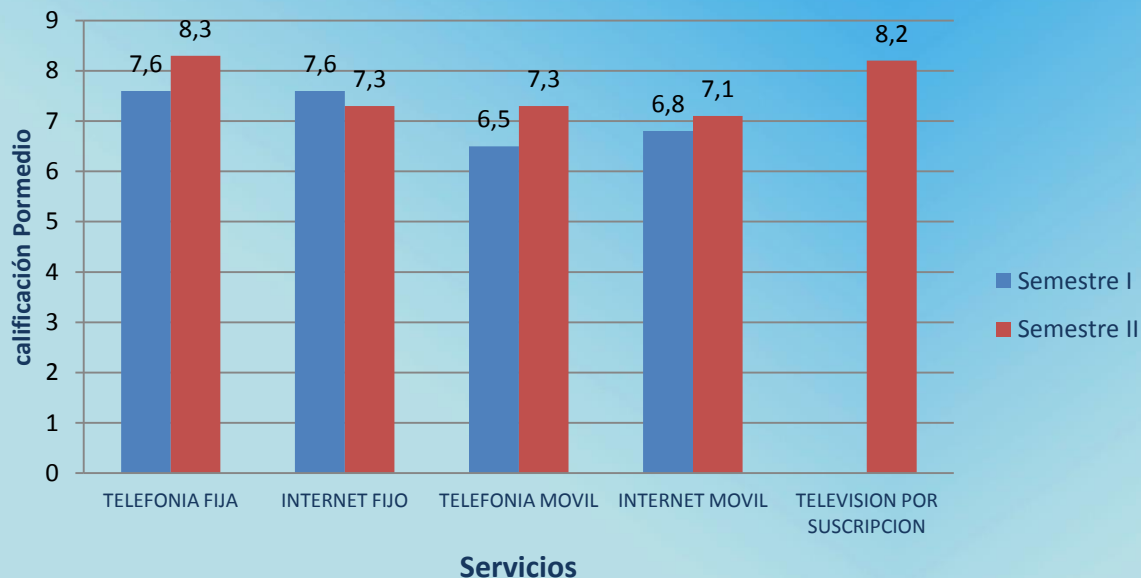
** Para ambos semestres la calificación de asistencia técnica fue calculada a partir de los atributos por los que se indaga en este proceso.

- Calificaciones Declaradas
- Valores en promedios

Percepción de la Calidad del Servicio

Comparación por servicios

Percepción de Calidad del Servicio

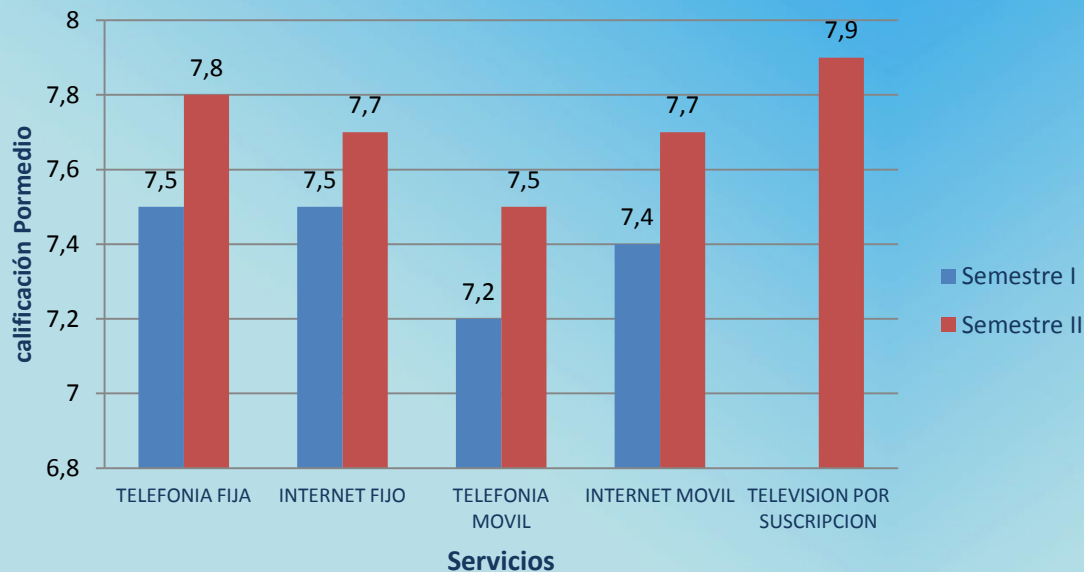


- La **menor calificación** fue recibida por los servicios móviles
- Se **mantiene el comportamiento** de la percepción general del servicio en este atributo.

Percepción de la Calidad de la Facturación

Comparación por servicios

Percepción de Calidad de la Facturación



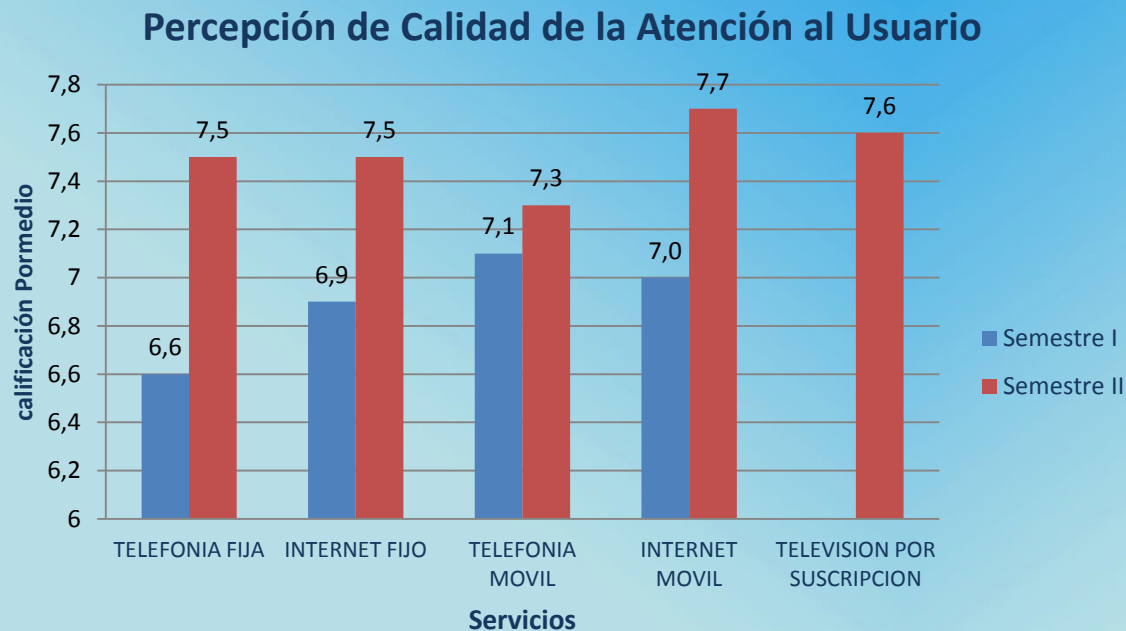
- Visible **aumento** en la calificación para el segundo semestre.
- La **menor calificación** fue recibida por los servicios móviles

* Para el semestre I la calificación de facturación fue calculada a partir de los atributos por los que se indaga en este proceso.

- Calificaciones Declaradas
- Valores en promedios

Percepción de la Calidad de la Atención al Usuario

Comparación por servicios



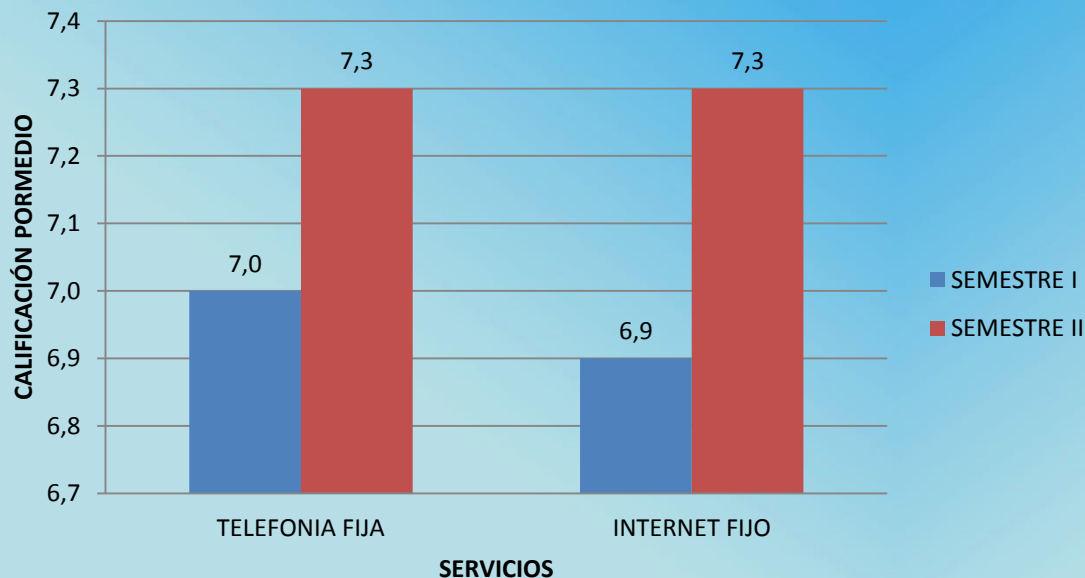
- **Todos** los servicios presentan **mejoras** en la calificación.
- La **menor calificación** fue recibida por los servicios de telefonía fija.
- La telefonía móvil es el servicio **mejor calificado**.

- Calificaciones Declaradas
- Valores en promedios

Percepción de la Calidad de la Asistencia Técnica

Comparación por servicios

Percepción de calidad de la asistencia técnica

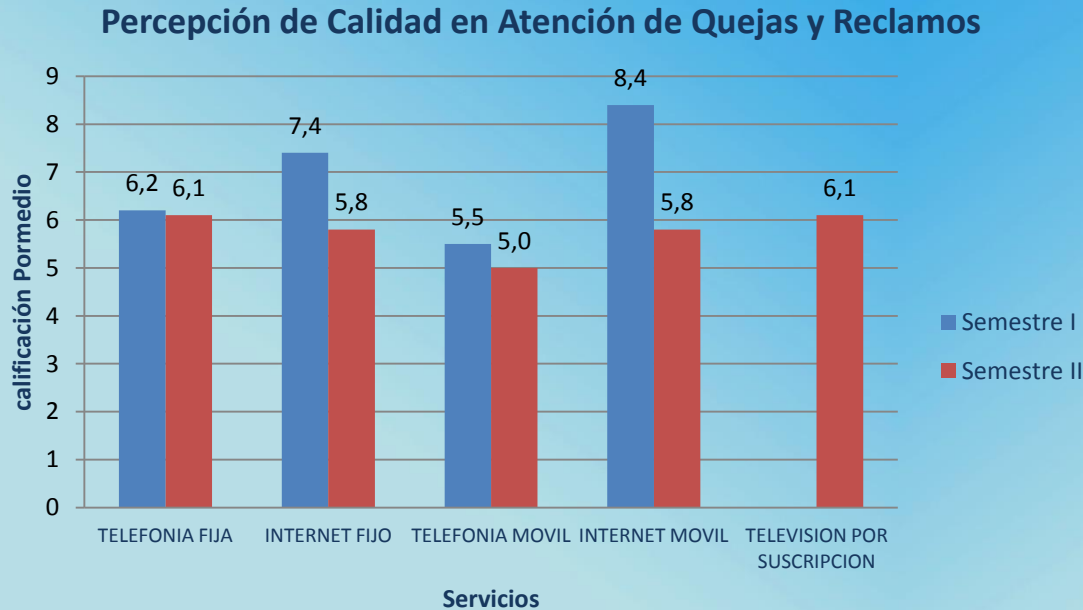


- Asistencia técnica solamente se tiene para dos servicios.
- **Mejora** en calificación respecto al semestre anterior.

- Calificaciones Declaradas
- Valores en promedios

Percepción de la Calidad de la Atención de Quejas y Reclamos

Comparación por servicios



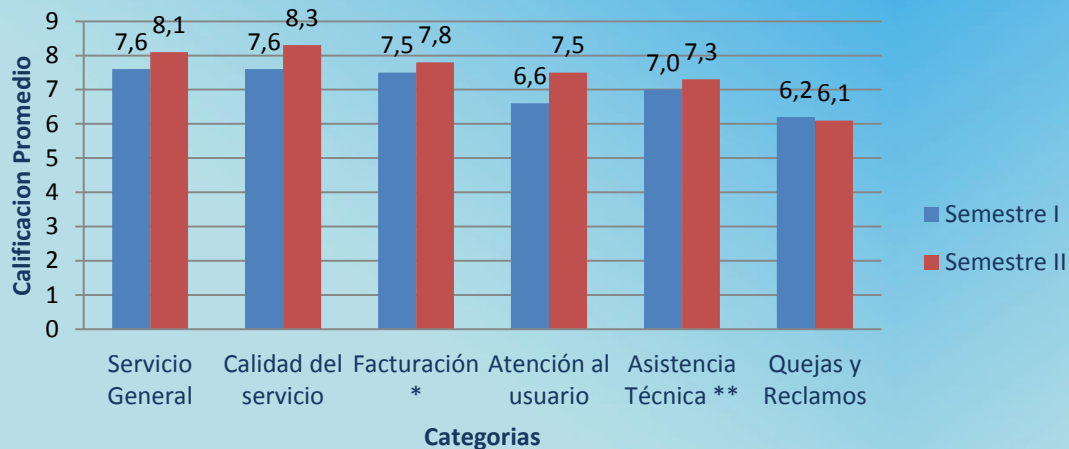
- Todos los servicios muestran **una disminución** en las calificaciones.
- Se presenta una gran variación en Internet Móvil (**de especial seguimiento**)

- Calificaciones Declaradas
- Valores en promedios

RESULTADOS por servicio

Telefonía Fija: Evolución en la calificación

Percepción de la Calidad (Telefonía Fija)



- Quejas y Reclamos presenta una **disminución** en la percepción de calidad.
- Las demás categorías muestran **mejoras**.

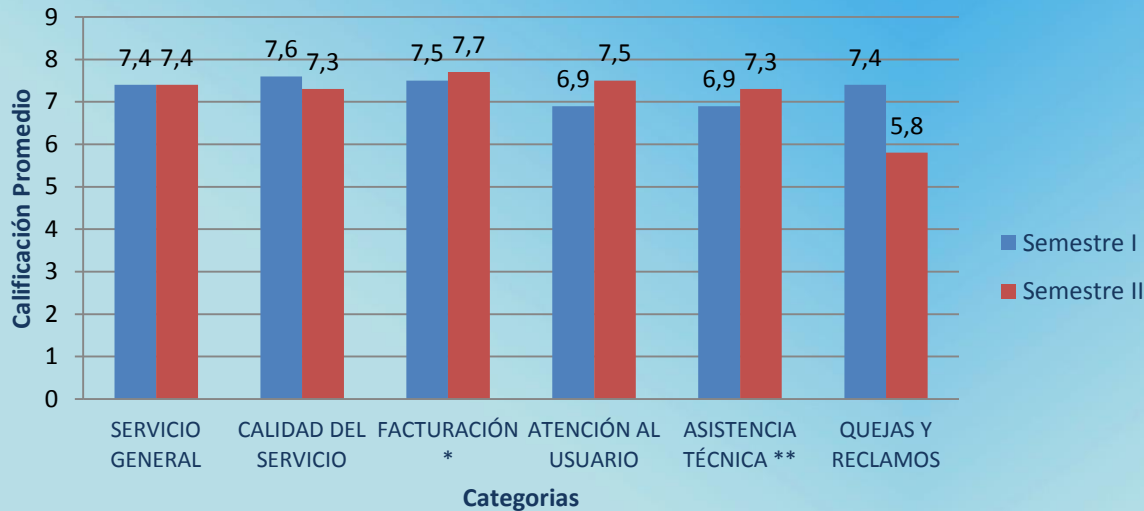
* Para el semestre I la calificación de facturación fue calculada a partir de los atributos por los que se indaga en este proceso.

** Para ambos semestres la calificación de asistencia técnica fue calculada a partir de los atributos por los que se indaga en este proceso.

- Calificaciones Declaradas
- Valores en promedios

Internet Fijo: Evolución en la calificación

Percepción de la Calidad (Internet Fijo)



- Se encuentra que la percepción general de calidad **no cambia**.
- **Aumentos** en varias categorías.
- La percepción de calidad ha **disminuido** en calidad del servicio y Quejas y reclamos .

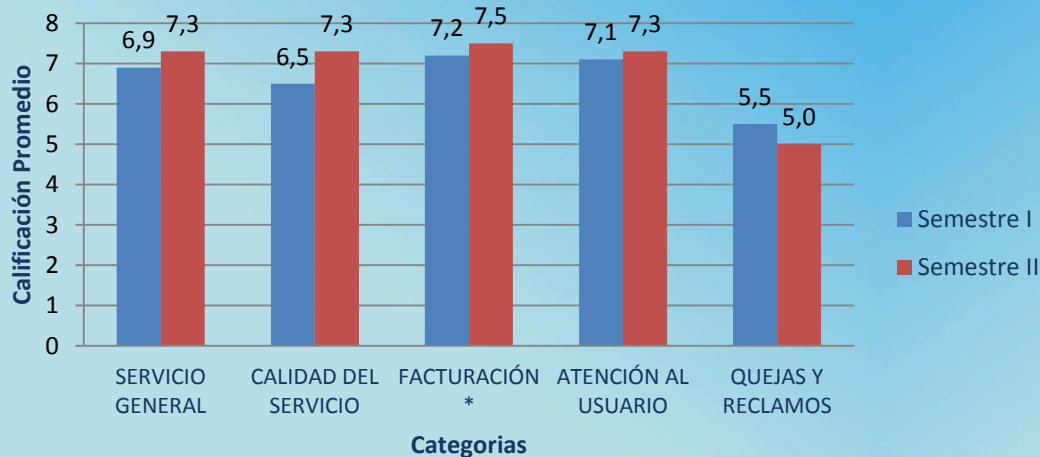
* Para el semestre I la calificación de facturación fue calculada a partir de los atributos por los que se indaga en este proceso.

** Para ambos semestres la calificación de asistencia técnica fue calculada a partir de los atributos por los que se indaga en este proceso.

- Calificaciones Declaradas
- Valores en promedios

Telefonía Móvil: Evolución en la calificación

Percepción de la Calidad (Telefonía Móvil)



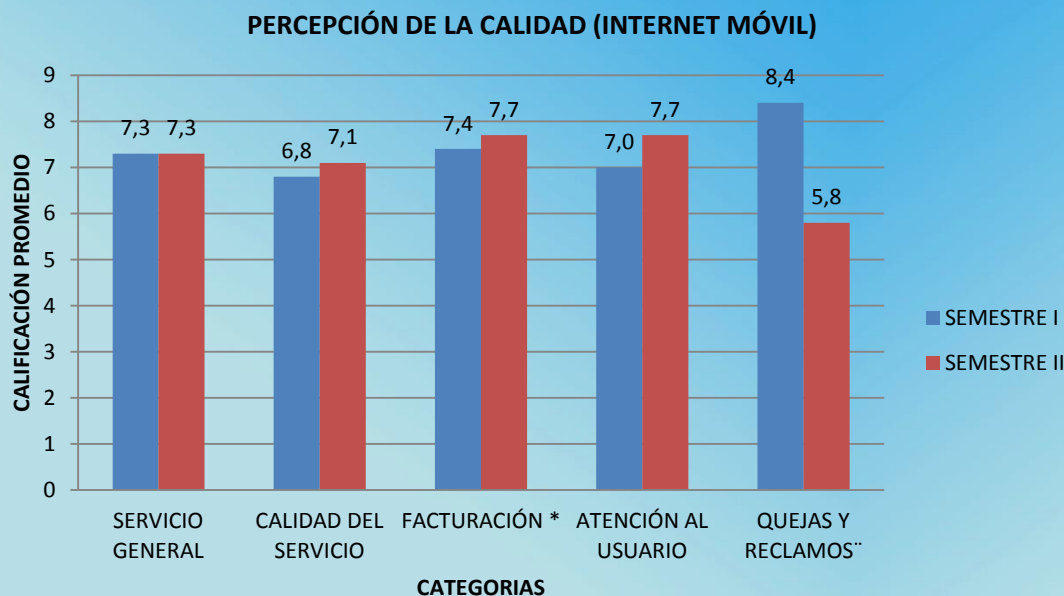
* Para el semestre I la calificación de facturación fue calculada a partir de los atributos por los que se indaga en este proceso.

** Para ambos semestres la calificación de asistencia técnica fue calculada a partir de los atributos por los que se indaga en este proceso.

- Se encuentra que la percepción general de calidad **no cambia**.
- Las demás categorías muestran **mejoras**.
- Quejas y Reclamos presenta una **disminución** en la percepción de calidad.

- Calificaciones Declaradas
- Valores en promedios

Internet Móvil: Evolución en la calificación



- Se encuentra que la percepción general de calidad **no cambia**.
- **Aumentos** en varias categorías.
- La percepción de calidad ha **disminuido** en calidad del servicio y Quejas y reclamos .

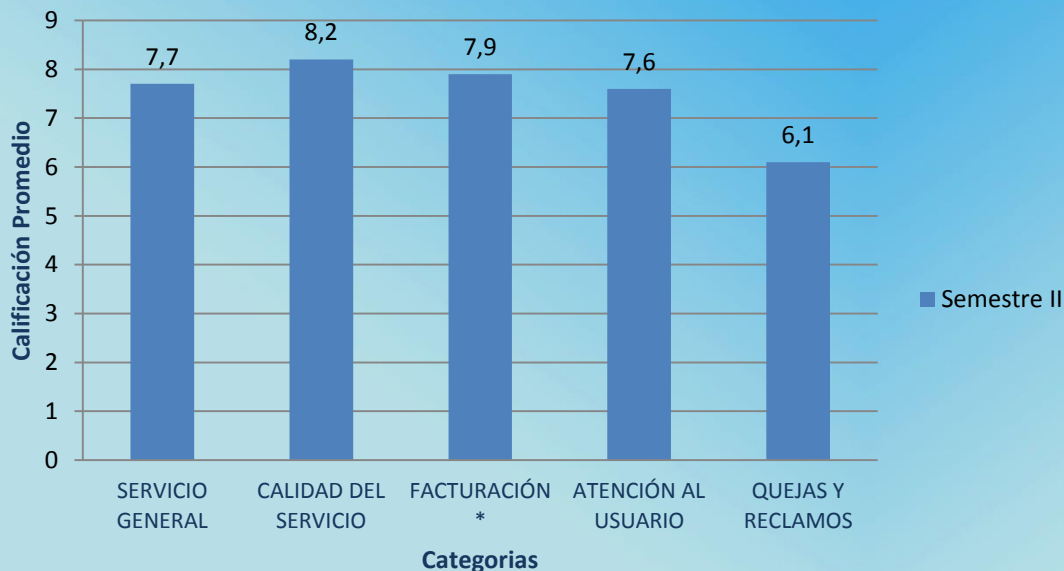
* Para el semestre I la calificación de facturación fue calculada a partir de los atributos por los que se indaga en este proceso.

** Para ambos semestres la calificación de asistencia técnica fue calculada a partir de los atributos por los que se indaga en este proceso.

- Calificaciones Declaradas
- Valores en promedios

Televisión por suscripción

Percepción de la Calidad (Televisión por suscripción)



- El **comportamiento** es similar al que presentan los otros servicios
- Sólo se tiene la información de un periodo.

* Para el semestre I la calificación de facturación fue calculada a partir de los atributos por los que se indaga en este proceso.

** Para ambos semestres la calificación de asistencia técnica fue calculada a partir de los atributos por los que se indaga en este proceso.

- Calificaciones Declaradas
- Valores en promedios

CONCLUSIONES

Conclusiones

- Telefonía fija resulta mejor evaluado entre todos los servicios, debido a la percepción global y la calidad percibida del servicio.
- Existe una tendencia contraria en la percepción de calidad de los servicios fijos: internet baja y telefonía sube (7.6 – 7.3 vs 7.6 – 8.3, respectivamente).
- Los procesos de facturación y atención al usuario presentan resultados similares entre servicios y sin modificación significativa entre mediciones.
- La solución de peticiones, quejas y reclamos es el proceso peor calificado en todos los servicios, con un caída significativa en el segundo semestre 2014. En telefonía móvil se presenta la mayor caída en percepción.

Conclusiones

- La calidad no puede ser entendida solo como un concepto técnico sino que incluye aspectos de experiencia del usuario.
- La percepción de la calidad de servicio ha mejorado, posiblemente por la mayor exigencia de las medidas técnicas. Sin embargo, la percepción de la atención al usuario ha desmejorado.
- El Régimen de Protección de Usuarios va a privilegiar una mejor atención al usuario y una solución efectiva de las solicitudes realizadas por estos.

Agenda Regulatoria

Relación con la Agenda Regulatoria

SERVICIO	FACTURACIÓN	MEDIOS DE ATENCIÓN	ATENCIÓN PQR
<ul style="list-style-type: none">• Revisión Integral del Régimen de Calidad• Resoluciones CRC 4734 y 4735 de 2015	<ul style="list-style-type: none">• Revisión RPU• Portal de Usuarios	<ul style="list-style-type: none">• Revisión RPU• Divulgación	<ul style="list-style-type: none">• Revisión RPU• Portal de Usuarios• MASC



Comisión de Regulación de Comunicaciones

REPÚBLICA DE COLOMBIA

www.crcom.gov.co

Síguenos en:  **CRCCol**  **@CRCCol**  **CRCCol**  *Instagram* **CRCCol**

vive digital
Colombia

