

Medición de expectativas y satisfacción de los usuarios de servicios de comunicaciones 2020

Televisión Abierta

Diciembre del 2020

- I. Conceptualización de la investigación
- II. Caracterización del usuario de telecomunicaciones
- IV. Calidad percibida
- V. Conclusiones



La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) con el fin de cumplir los principios y los conceptos estipulados por la Ley 1341 de 2009 en relación con la protección de los derechos de los usuarios, ha mantenido como eje primordial de su ejercicio la formulación de prácticas de regulación que maximicen el bienestar social de los usuarios.

En este orden de ideas, a partir del análisis de las complejidades técnicas y de los factores que afectan la medición de la calidad del servicio, la CRC reconoce que la medición de la calidad del servicio se compone de parámetros objetivos y subjetivos, que buscan representar tanto los intereses de los proveedores del servicio, como los de los usuarios.

De esta manera, la CRC identifica dos tipos de mediciones: i) calidad de índole técnica, medida a través de parámetros de rendimiento del servicio (indicadores de calidad y mediciones de campo) y ii) calidad de índole no técnica, medida a través de parámetros de carácter subjetivo, que están ligados con las expectativas y percepciones de los usuarios.

Respecto al primer grupo, en la Resolución CRC 5078 “Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones”, se determinó que la CRC realizará mediciones comparativas de calidad (benchmarking) para los servicios de telecomunicaciones prestados a través de redes móviles y redes fijas, orientadas a reflejar la experiencia objetiva desde el punto de vista de los usuarios, con el propósito de entregar al usuario información sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones contratados y proponer planes de mejora a los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

Dado que ya existe información sobre la calidad técnica del servicio, la CRC ha planteado dentro de su marco de acción la necesidad de continuar con los análisis tendientes a la generación de mecanismos que propendan por una mejora permanente en las condiciones bajo las cuales se prestan los servicios a los usuarios. Es decir, enfocar el análisis hacia la recopilación de información por parte de la demanda. Lo anterior considerando que, es fundamental reconocer las expectativas que tienen los usuarios de acceder a los servicios de telecomunicaciones, así como el nivel óptimo de las condiciones de calidad.

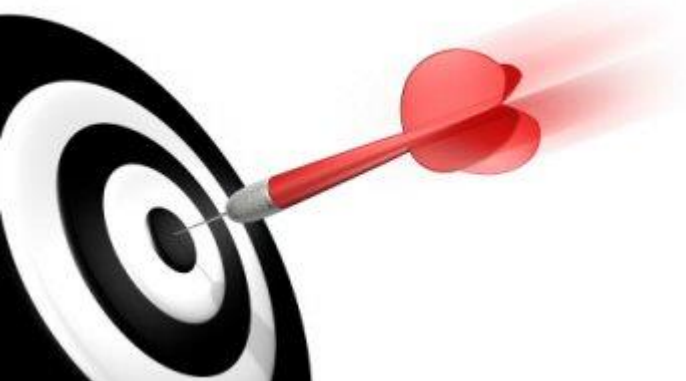
Es importante recalcar que la CRC ejecutó la Medición de Calidad de los servicios de comunicaciones (telefonía e internet fijo y móvil y televisión por suscripción), ejercicio que evaluó la percepción de los usuarios durante los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018, y que durante los años 2016, 2017 y 2018 se incluyó la medición de servicios prestados por operadores entrantes y móviles virtuales, así como la calidad de los servicios de televisión abierta, pero la CRC ve de manera imperativa la necesidad de actualizar el instrumento de medición a una visión moderna de calidad de servicios, además, de reconocer las expectativas y la demografía, como elemento esencial de la percepción de los usuarios de telecomunicaciones.

Así entonces, se buscó conocer y evaluar la experiencia que está teniendo el usuario con la oferta que actualmente existe en cada uno de los servicios objetivo. Dicha evaluación por parte del usuario se presentará tanto de manera global (el servicio en general) como de manera desagregada (ítems específicos de la percepción de calidad del servicio).

- **Actualizar el instrumento de medición a una visión moderna de calidad de servicios, además, de reconocer las expectativas y la demografía, como elemento esencial de la percepción de los usuarios de telecomunicaciones.**
- **Formulación de prácticas de regulación que maximicen el bienestar social de los usuarios.**
- **Entregar al usuario información sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones contratados y proponer planes de mejora a los prestadores de servicios de telecomunicaciones.**

Contratar los servicios de consultoría de una persona natural o jurídica experta en el levantamiento, depuración, procesamiento y análisis de datos estadísticos, con el fin de medir las expectativas y la satisfacción de los usuarios de los servicios de comunicaciones en relación con los **servicios fijo y móvil de telefonía e internet, así como del servicio de televisión (televisión por suscripción y televisión abierta)**, para el año 2020.

Para lo cual se requiere adelantar un estudio cualitativo para **el diseño y elaboración del instrumento de medición, y con dicho instrumento adelantar la medición de las expectativas y la satisfacción** que tienen los usuarios de los servicios de comunicaciones en Colombia.



! Técnica	Encuestas telefónicas y presenciales con aplicación de cuestionario estructurado
! Grupo/Población objetivo	TENIENDO EN CUENTA EL CONTRATO LA POBLACION OBJETIVO ES: Hombres y mujeres entre los 18 y 80 años pertenecientes a los estratos 1 al 6, que sean usuarios del servicio de televisión abierta.
! Mercado	Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena, Cartagena, Cúcuta, Bucaramanga, Pereira, Pasto, Manizales, Ibagué, Villavicencio, Montería, Quibdó, Leticia, Arauca, Florencia, Yopal
! Características de la técnica de recolección de datos / Captación	Se trabajan dos técnicas de recolección: 1. Encuestas telefónicas (se cuenta con BBDD de operadores de baja participación del mercado, entregada por el cliente) 2. Barrido de barrio con a aplicación del cuestionario en hogares. En cada localidad o comuna de la ciudad se seleccionan barrios para ser visitados y realizar el recorrido.
! Características del instrumento	Cuestionario s entre 31 y 76 preguntas dependiendo del servicio evaluado 10% Preguntas abiertas – 90% Preguntas cerradas Duración: 25-30 minutos
! Cronograma de Campo	13 de Octubre al 22 de Diciembre de 2020
! Criterios de ponderación	Peso por variables sociodemográficas (ciudad, género, estrato, edad)

Tamaño Distribución de la muestra – Sin Ponderar

CIUDAD	INTERNET MOVIL	TELEFONIA MOVIL	INTERNET FIJO	TELEFONIA FIJA	TELEVISION POR SUSCRIPCION	TELEVISION ABIERTA	TOTAL CIUDAD
Bogotá	194	181	112	165	143	33	828
Medellín	117	114	87	101	80	33	532
Cali	117	138	82	112	93	39	581
Barranquilla	108	94	96	108	97	33	536
Cartagena	62	69	77	55	81	36	380
Cúcuta	65	82	78	69	94	24	412
Bucaramanga	90	130	84	97	106	24	531
Pereira	77	79	60	73	98	24	411
Pasto	53	56	68	73	49	20	319
Manizales	62	64	76	54	68	25	349
Ibagué	88	86	87	92	80	26	459
Villavicencio	55	72	74	65	81	30	377
Montería	80	84	79	81	107	20	451
Quibdó	74	81	68	87	80	33	423
Leticia	25	66	79	74	67	19	330
Arauca	76	78	65	77	82	26	404
Florencia	60	69	66	56	72	19	342
Yopal	69	63	78	82	80	29	401
TOTAL SERVICIOS	1472	1606	1416	1521	1558	493	8066

Tamaño Distribución de la muestra

CIUDAD	TELEVISION ABIERTA	Margen de error
Bogotá	33	17,1%
Medellín	33	17,1%
Cali	39	15,7%
Barranquilla	33	17,1%
Cartagena	36	16,3%
Cúcuta	24	20,0%
Bucaramanga	24	20,0%
Pereira	24	20,0%
Pasto	20	21,9%
Manizales	25	19,6%
Ibagué	26	19,2%
Villavicencio	30	17,9%
Montería	20	21,9%
Quibdó	33	17,1%
Leticia	19	22,5%
Arauca	26	19,2%
Florencia	19	22,5%
Yopal	29	18,2%
TOTAL	493	4,4%

CIUDAD	Sin ponderar	Ponderadas
Bogotá	7%	42%
Medellín	7%	14%
Cali	8%	11%
Barranquilla	7%	6%
Cartagena	7%	5%
Cúcuta	5%	4%
Bucaramanga	5%	3%
Pereira	5%	2%
Pasto	4%	1%
Manizales	5%	2%
Ibagué	5%	3%
Villavicencio	6%	3%
Montería	4%	2%
Quibdó	7%	1%
Leticia	4%	0,2%
Arauca	5%	0,4%
Florencia	4%	1%
Yopal	6%	1%
TOTAL	493	

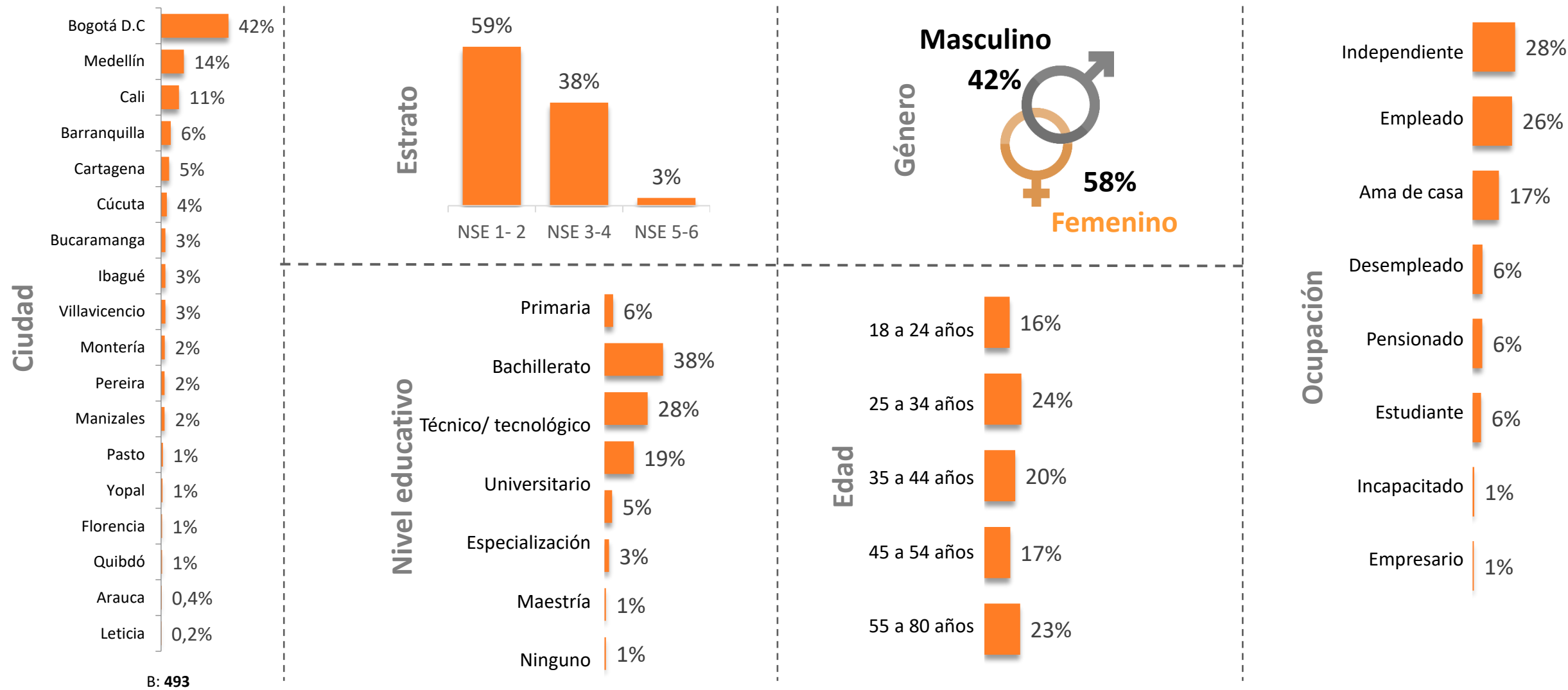
Nivel de Análisis (Asumiendo universos infinitos)		Concluyente (error <=6%).- Total
		Tendencia (error 6-10%).
	x	Cobertura (error >10%). - Ciudades

Método del muestreo	Probabilístico ____ No Probabilístico __x____
Marco Muestral	Aplica para Probabilístico ____

Tamaño Distribución de la muestra

	SIN PONDERAR	Número de Encuestas	Margen de error
	Total	493	2,5%
Estrato	Estrato 1	172	7,5%
	Estrato 2	187	7,2%
	Estrato 3	104	9,6%
	Estrato 4	21	21,4%
	Estrato 5 Y 6	9	32,7%
Edad	Entre 18 y 24 años	117	9,1%
	Entre 25 y 34 años	137	8,4%
	Entre 35 y 44 años	104	9,6%
	Entre 45 y 54 años	74	11,4%
	55 a 80 años	61	12,5%
Género	Hombre	192	7,1%
	Mujer	301	5,6%

	Sin ponderar	Ponderadas
Total	100%	100%
Estrato 1	35%	22%
Estrato 2	38%	37%
Estrato 3	21%	29%
Estrato 4	4%	9%
Estrato 5 Y 6	2%	3%
Entre 18 y 24 años	24%	16%
Entre 25 y 34 años	28%	24%
Entre 35 y 44 años	21%	20%
Entre 45 y 54 años	15%	17%
55 a 80 años	12%	23%
Hombre	39%	42%
Mujer	61%	58%





Caracterización del usuario de telecomunicaciones

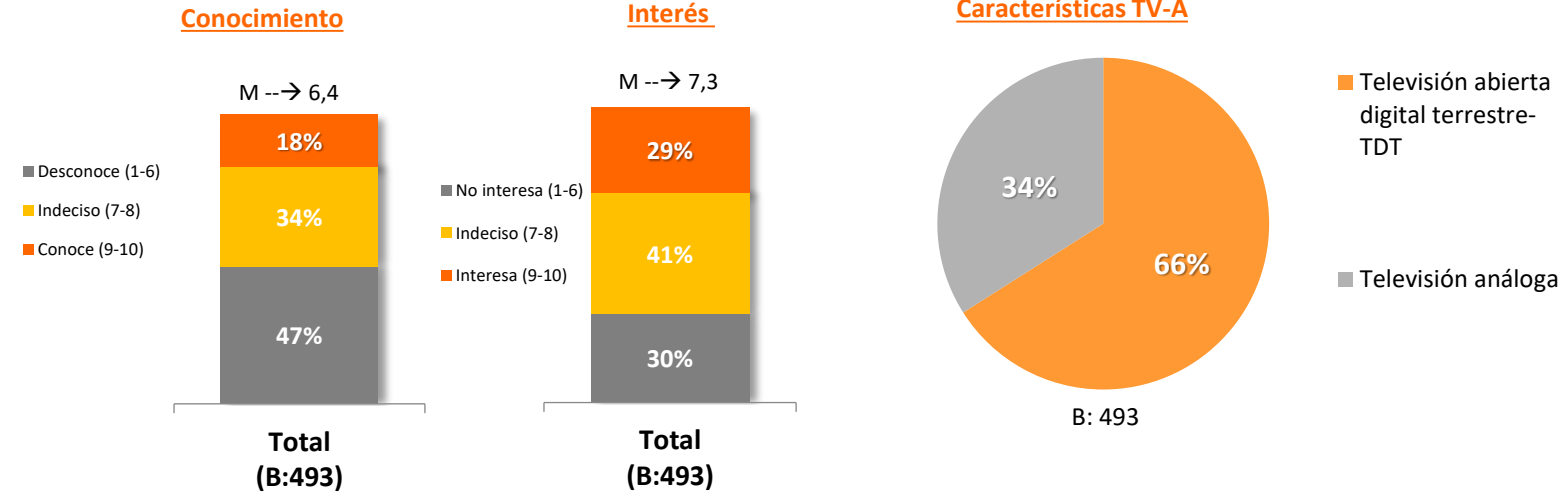
Interés del usuario frente a la tecnología

- Conocimiento de tecnología
- Interés en saber de tecnología
- Temas de interés en la tecnología del Televisión Abierta

Percepción y Comportamiento en el uso del Televisión Abierta

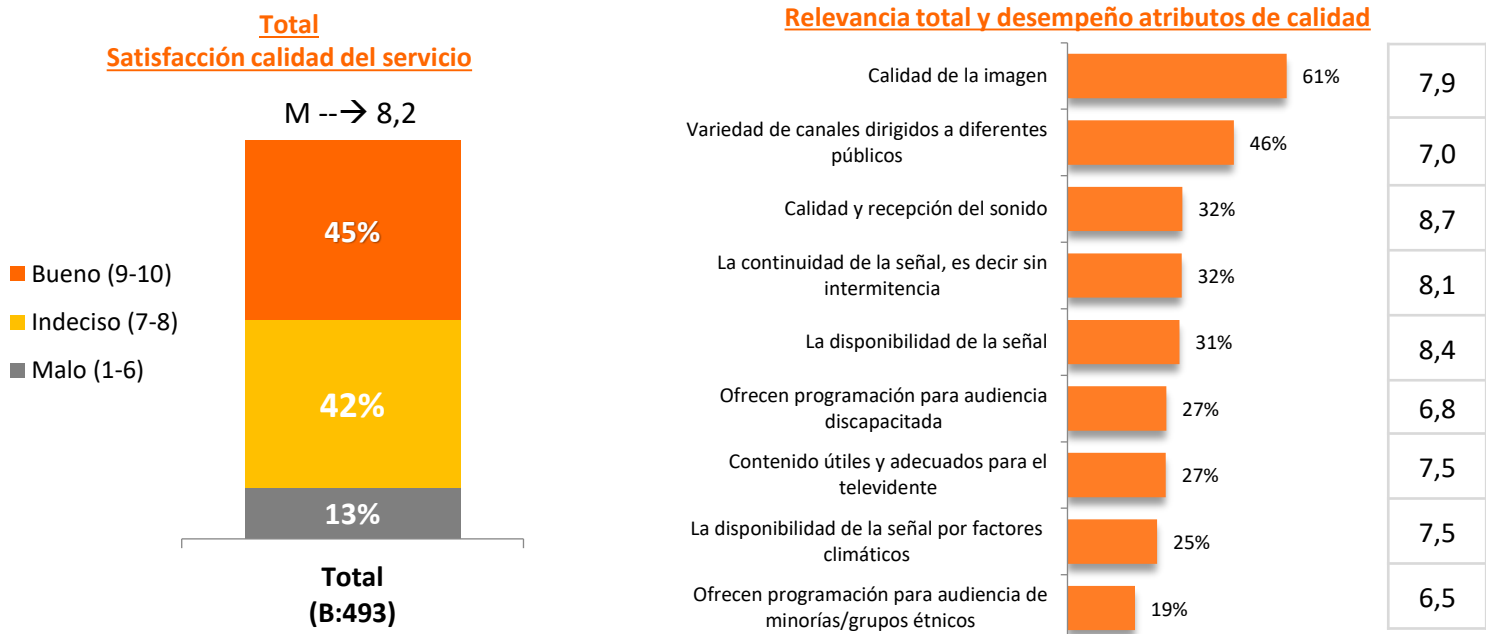
- Simultaneidad de dispositivos para ver televisión en el hogar
- Razones de uso por tipo de TV
- Razones de no uso Tv por suscripción
- Tenencia de TV por suscripción en el futuro/operador
- Número y tipo de televisores en el hogar
- Nivel de uso canales televisión abierta

TECNOLOGIA



HABITOS TV-A

Razones de no uso de TV por suscripción TOP 5



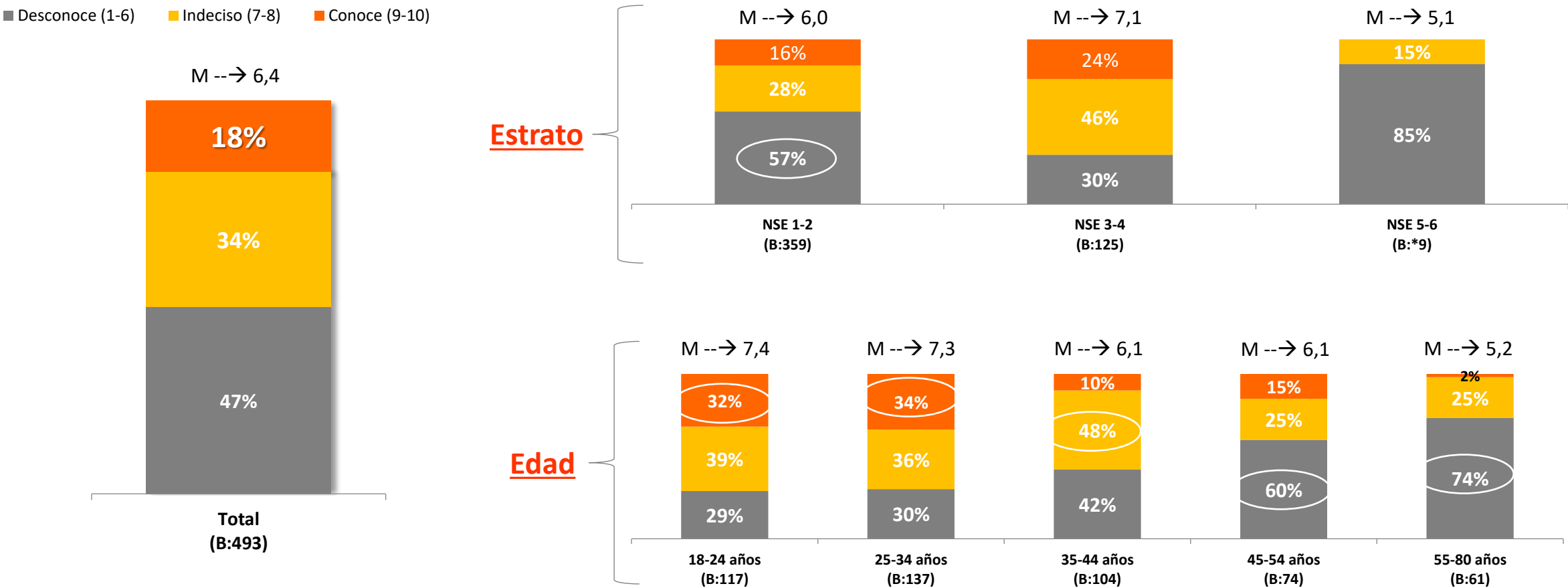
GAP – entre desempeño y expectativas

a. Calidad de la imagen es decir no se congela o se va	-16%		↓
b. La disponibilidad de la señal, es decir entre en el momento en que se quiere ver televisión	28%		↑
c. La continuidad de la señal, es decir sin intermitencia	14%		↑
d. Calidad y recepción del sonido	33%		↑
e. Contenido útiles y adecuados para el televidente	9%		↑
f. Variedad de canales dirigidos a diferentes públicos	-14%		↓
g. Ofrecen programación para audiencia de minorías/grupos étnicos	11%		↑
h. Ofrecen programación para audiencia discapacitada	9%		↑
i. La disponibilidad de la señal por factores climáticos (lluvias, ventiscas)	17%		↑

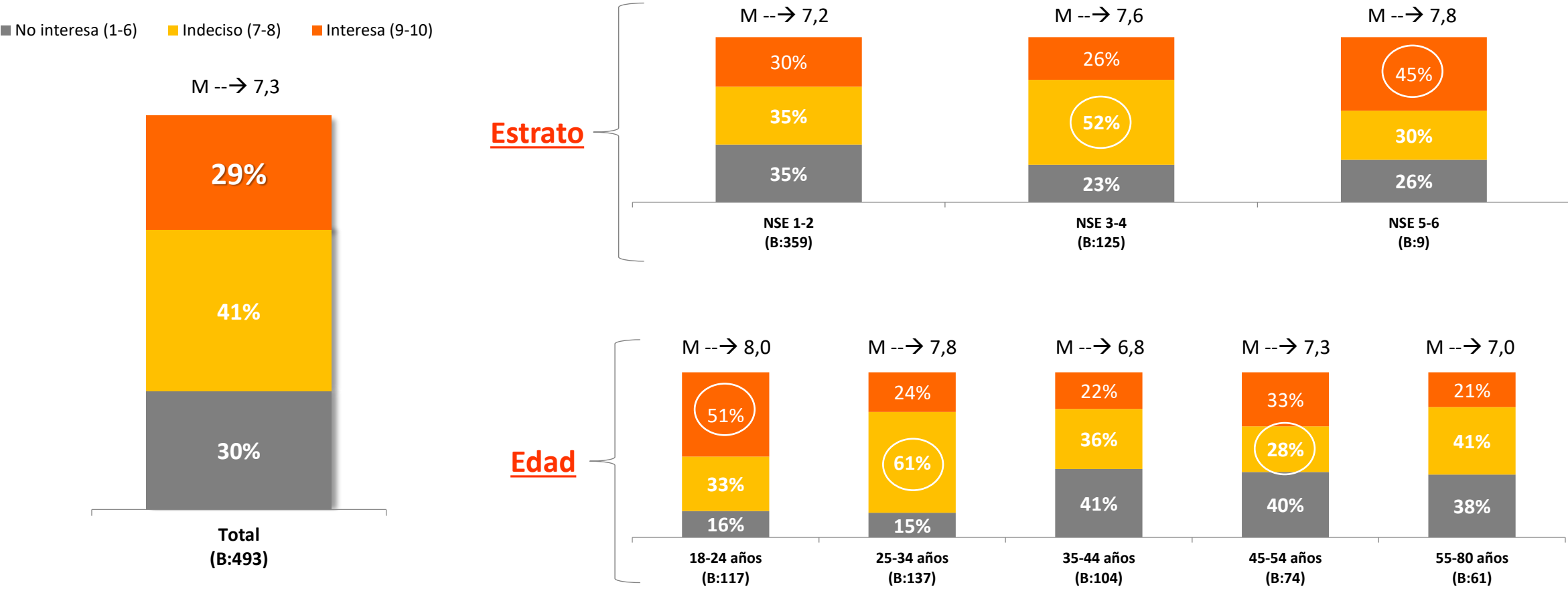
Interés del usuario frente a la tecnología



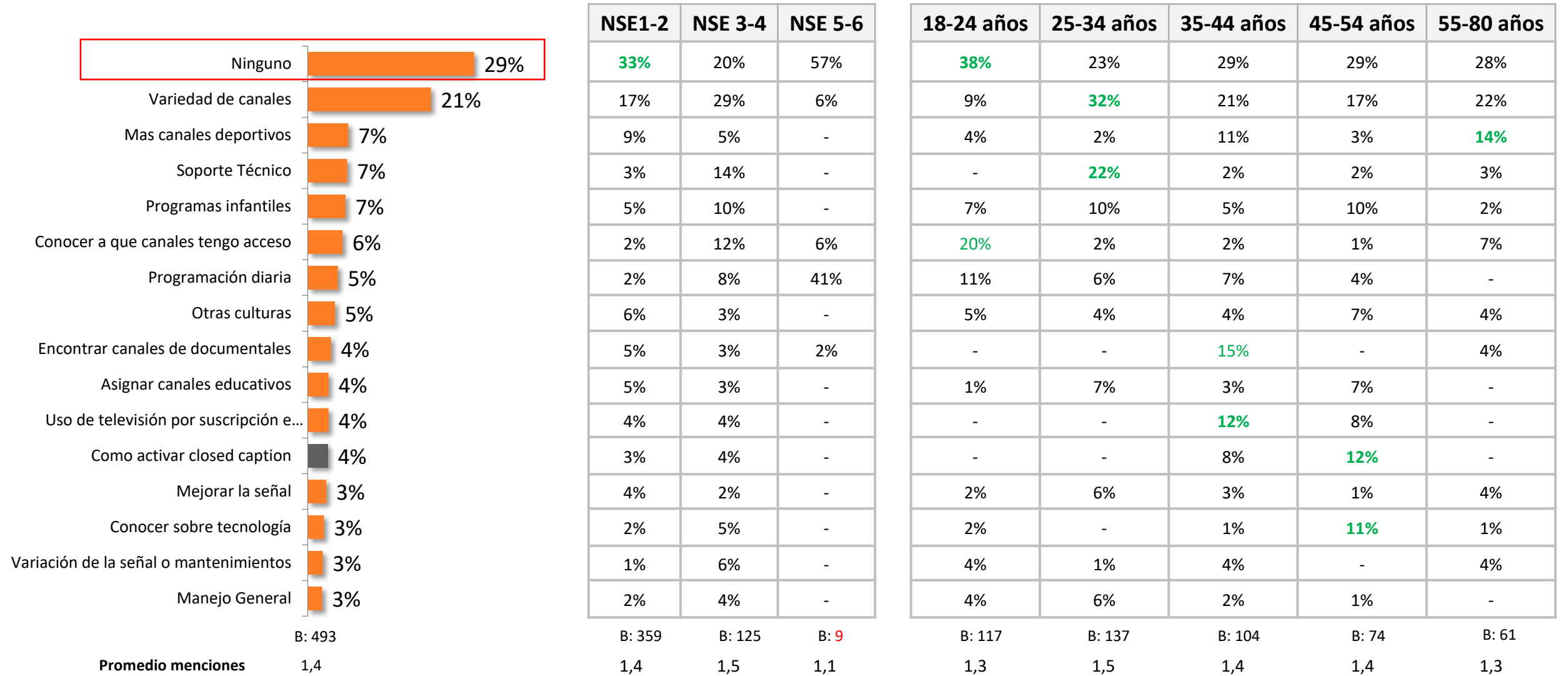
Se presenta un alto desconocimiento de temas relacionados con la tecnología por parte de los televidentes de TV Abierta; lo cual tendría correspondencia con los estratos más bajos y las personas de mayor edad. Posiblemente al ser la población que tendría menos interés en mantenerse actualizada en estos temas.



Se presentan opiniones encontradas sobre informarse acerca de temas relacionados en tecnología; posiblemente al tener cada vez una mayor cercanía a la misma mediante dispositivos de uso cotidiano (tv, celulares) , siendo los más jóvenes de estratos altos los más adeptos a estos contenidos.



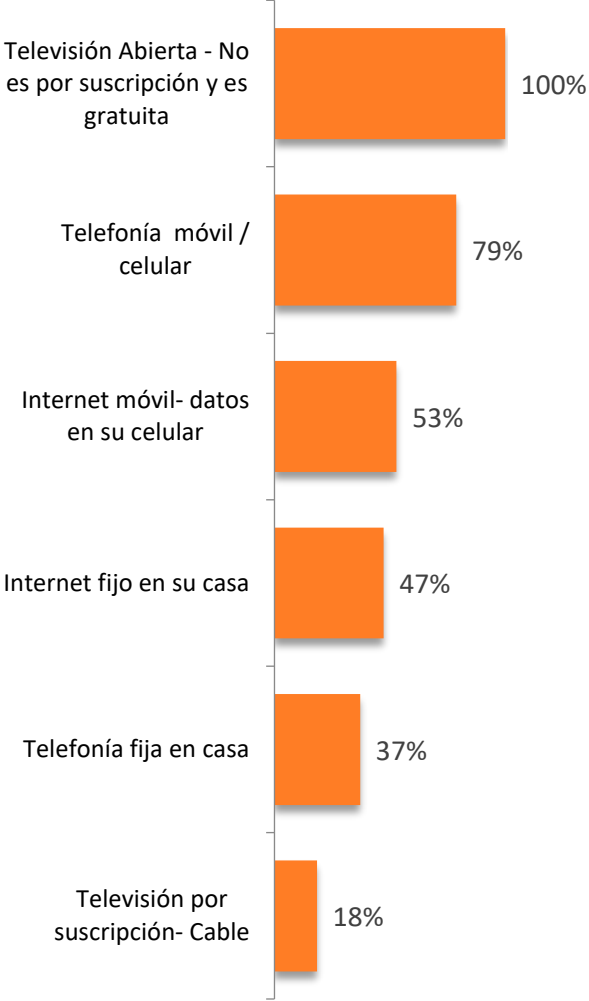
Si bien 3 de cada 10 personas no tiene interés en adquirir nuevos conocimientos sobre la TV Abierta, las principales temáticas se enfocan en conocer a profundidad sobre la oferta de canales a los que tienen acceso.



Comportamiento con los dispositivos

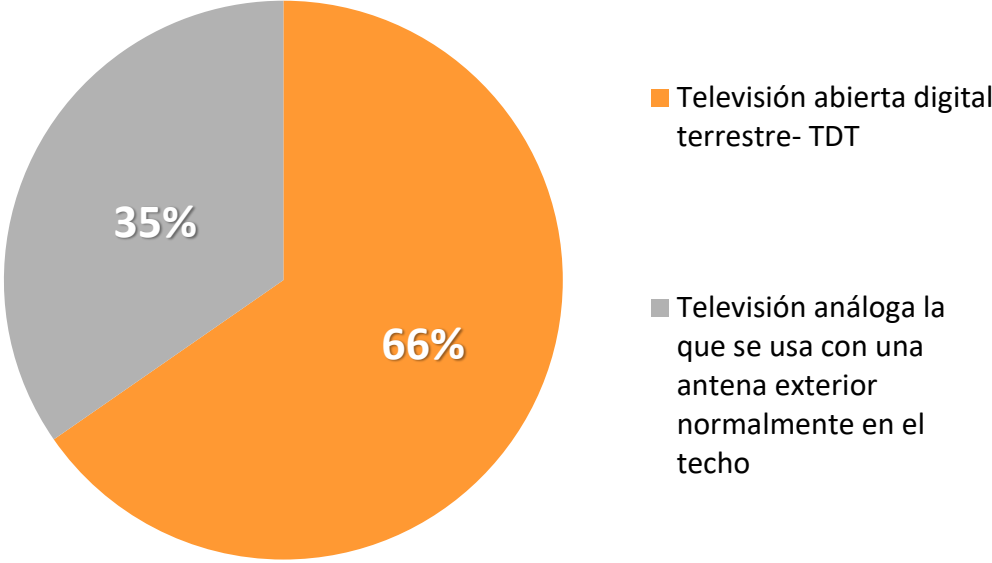


Servicios telecomunicaciones en el hogar



Base: 493

Se cuenta con una alta penetración de la tv digital gracias a la tecnología TDT; siendo evidencia de la alta migración de los usuarios de TV análoga a estas nuevas tecnologías.



Base: 493

4. ¿De los siguientes servicios de telecomunicaciones que voy a leer, con cuál cuenta usted y tiene en su hogar?
5- Usted me dice que tiene Televisión abierta, ¿cual tiene....?



TV suscripción

Todos los días	60%
2-3 veces por semana	14%
Una vez a la semana	22%
Cada quince días	1%
Cada 2-3 meses	2%
Muy esporádicamente (más de 6 meses cada vez)	1%

Base: 51



TV abierta-análoga

Todos los días	66%
Una vez a la semana	33%
2-3 veces por semana	1%

Base: 9*



TV abierta-digital

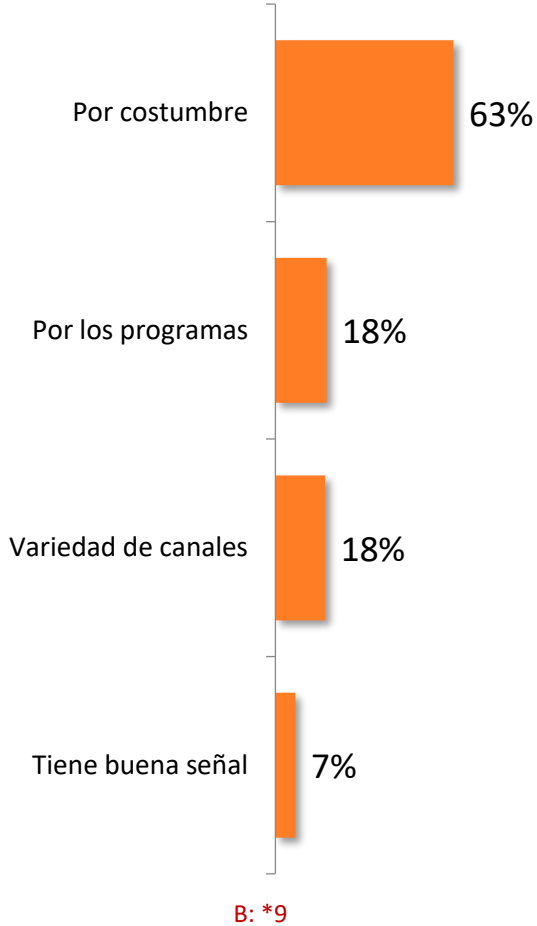
Todos los días	62%
2-3 veces por semana	26%
Una vez a la semana	4%
Cada quince días	8%

Base: 45

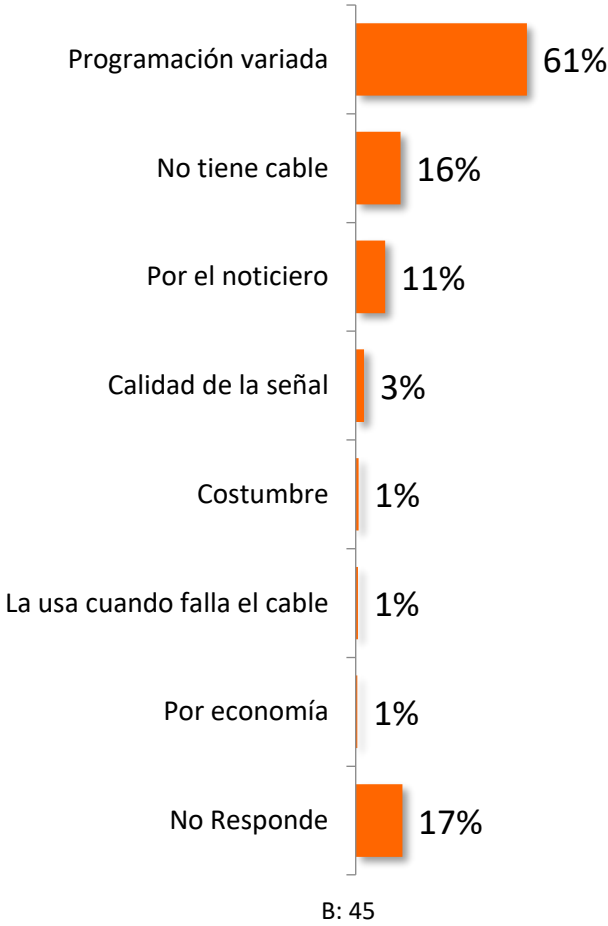
* Base pequeña para análisis

En la Tv abierta se presenta un equilibrio entre los contenidos a los que se tiene acceso, la calidad de la señal y el hecho de ser gratuita; de allí que sean los elementos que más la caracterizan frente a la TV por Suscripción, a pesar que esta última su principal fortaleza sea la variedad de canales.

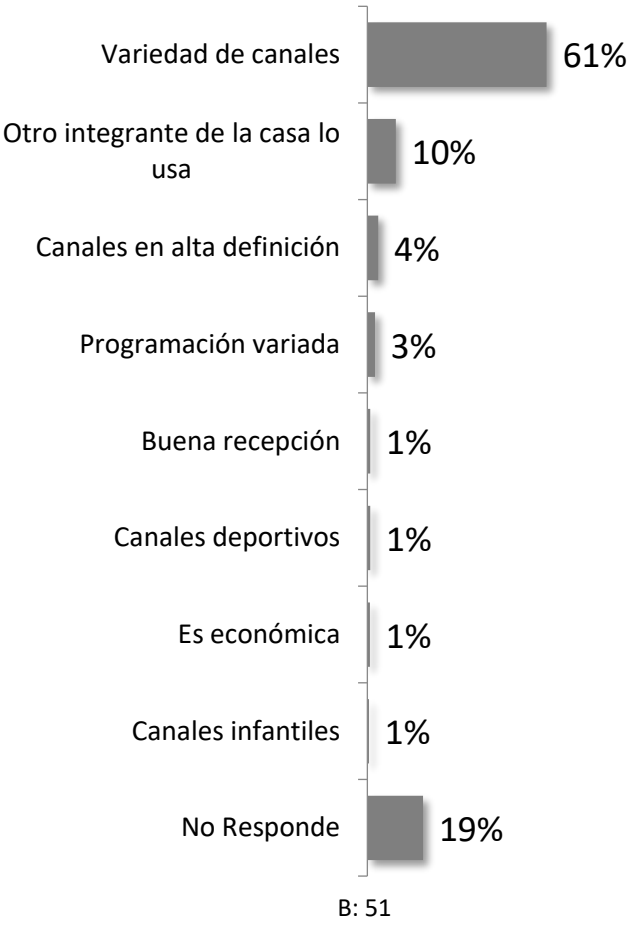
Televisión Abierta Análoga



Televisión Abierta Digital



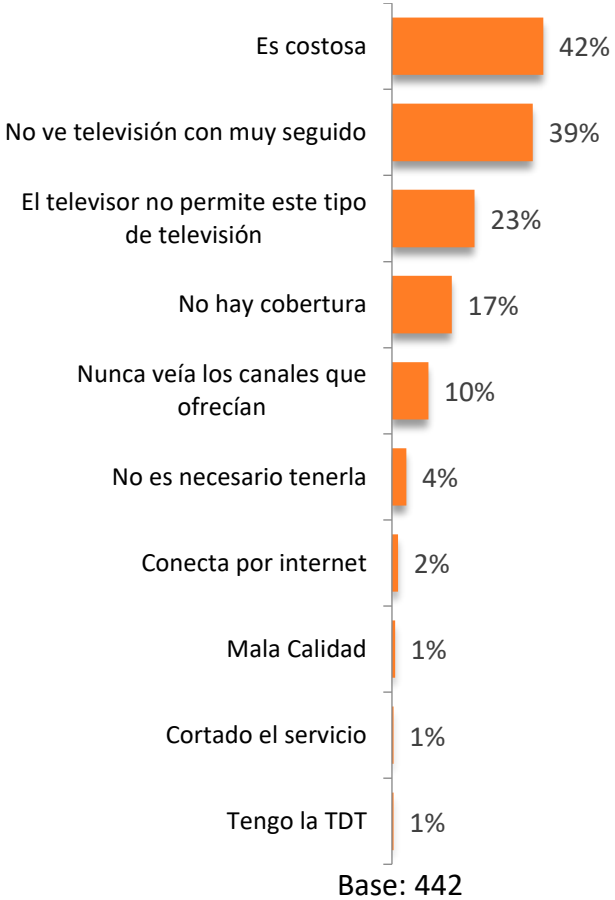
Televisión por suscripción



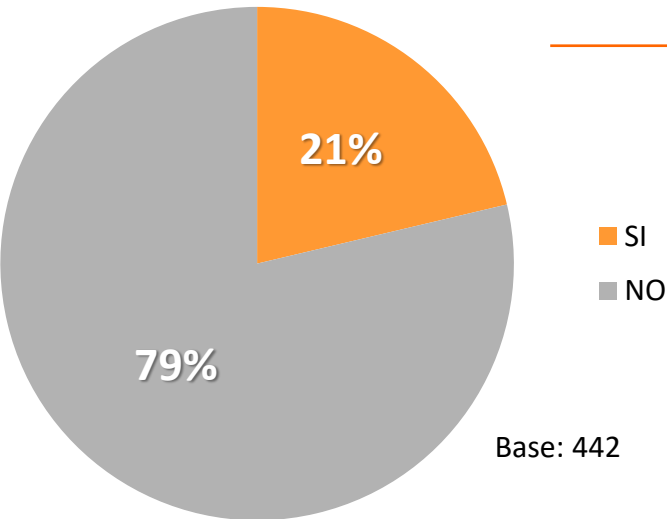
Percepción y comportamiento en el uso de Televisión por Suscripción

Se presentan barreras financieras y de hábitos relacionadas al consumo frecuente de Tv, de allí que no se vea necesario el migrar a la TV por suscripción; posiblemente al ser televidentes que no tienen interés en consumir contenidos diferentes a lo nacional.

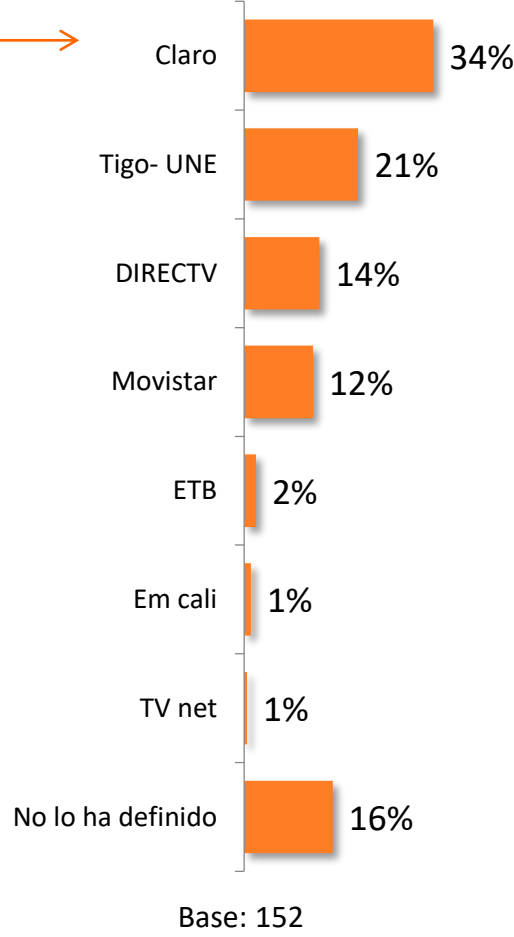
Razones de no uso de TV por suscripción



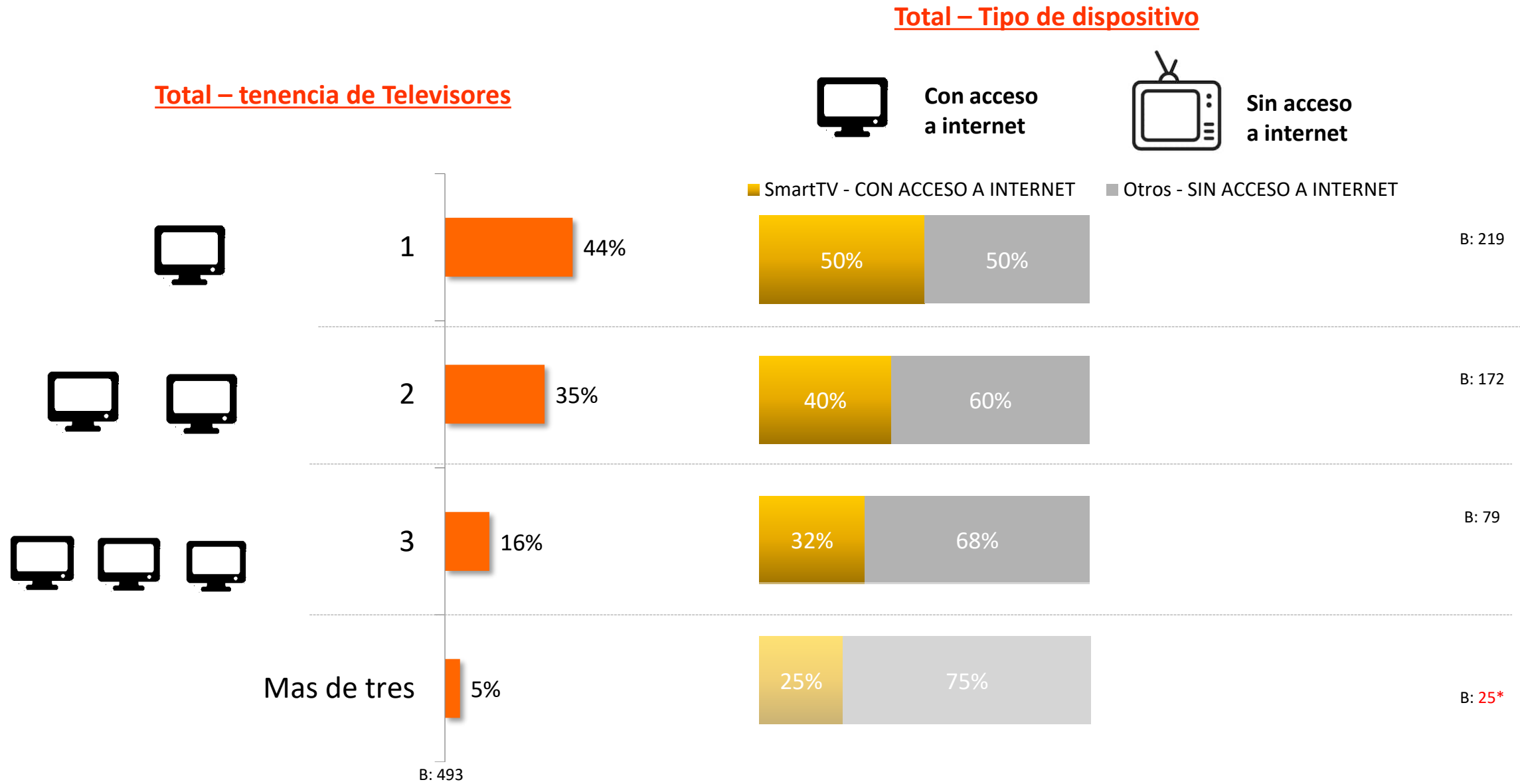
Tenencia de TV por suscripción en el futuro



OPERADOR



11- Usted me dice que tiene televisión análoga con antena / digital terrestre TDT, ¿ Por qué no tiene televisión por suscripción?
12- ¿Ha pensado tener televisión por suscripción?
13- ¿Con que operador?



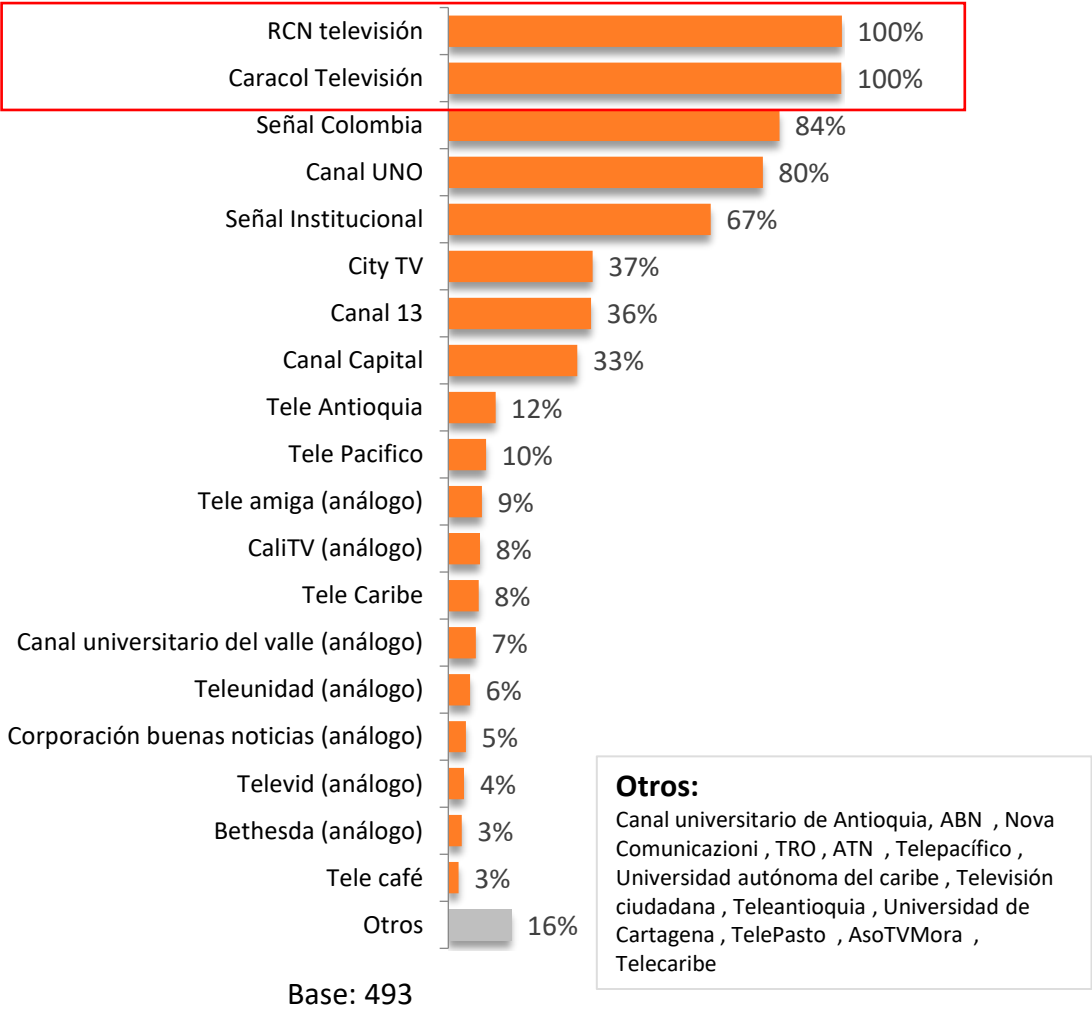
P8- 8.Hablando de su servicio de televisión (Análoga o Digital), ¿Cuántos televisores tiene en su hogar?
9. Usted me dice que tiene_____ ¿Qué tipo de televisor (es) tiene?

* Base pequeña para análisis

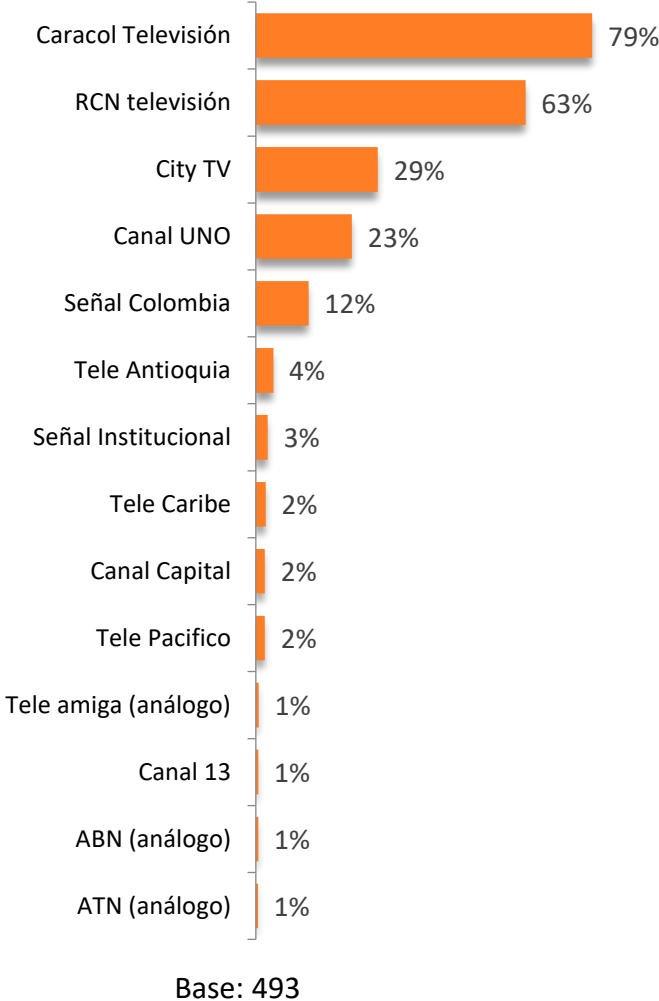
Nivel de uso de canales Televisión Abierta

A pesar que se recibe una amplia variedad de canales de oferta pública en TV Abiertas, su consumo es muy limitado; de allí el reto de generar contenidos que sean atractivos para todas las audiencias, dado que es posible que se consideren en algunos casos como especializados.

Canales recibe y puede ver



Canales que más ve



14-En la televisión análoga con antena / digital terrestre TDT, ¿ qué canales recibe la señal y puede ver?
15. De los canales que me acaba de mencionar, ¿cuáles son los canales que más ve?



Calidad percibida

- Nivel de satisfacción
- Nivel de recomendación
- GAP Expectativas vs experiencia

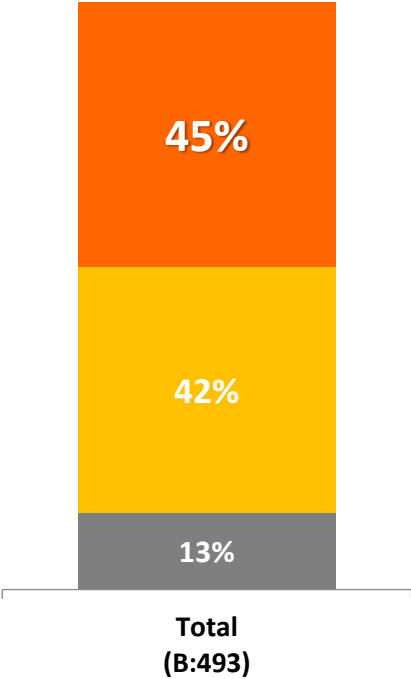
Satisfacción y recomendación del servicio de Televisión Abierta



Total
Satisfacción calidad del servicio

■ Malo (1-6) ■ Indeciso (7-8) ■ Bueno (9-10)

M --> 8,2



Ciudad

	Bogotá	Medellín	Cali	B/quilla	C/gena	Cúcuta	B/manga	Pereira	Pasto	Manizales	Ibagué	V/cencio	Montería	Quibdó	Leticia	Arauca	Florencia	Yopal
Media	8,4	7,8	8,8	8,3	8,5	6,3	8,1	9,3	8,1	8,7	8,1	7,4	7,7	6,0	8,1	7,8	8,0	7,1
Base	33	33	39	33	36	24	24	24	20	25	26	30	20	33	19	26	19	29

Estrato

	NSE1-2	NSE 3-4	NSE 5-6
Media	8,2	8,3	7,3
Base	359	125	9

Edad

	18-24 años	25-34 años	35-44 años	45-54 años	55-80 años
Media	7,9	7,9	8,6	8,0	8,7
Base	117	137	104	74	61

Tipo TV Abierta

	Digital - TDT	Análoga
Media	8,2	8,0
Base	312	187

* Base pequeña para análisis

Calidad percibida del servicio ofrecido de Televisión Abierta

Nivel de satisfacción – Satisfacción neta



ÍNDICE DE SATISFECHOS NETOS

ÍNDICE DE SATISFECHOS NETOS

Cálculo:

Calificación entre 9 y 10 en satisfacción

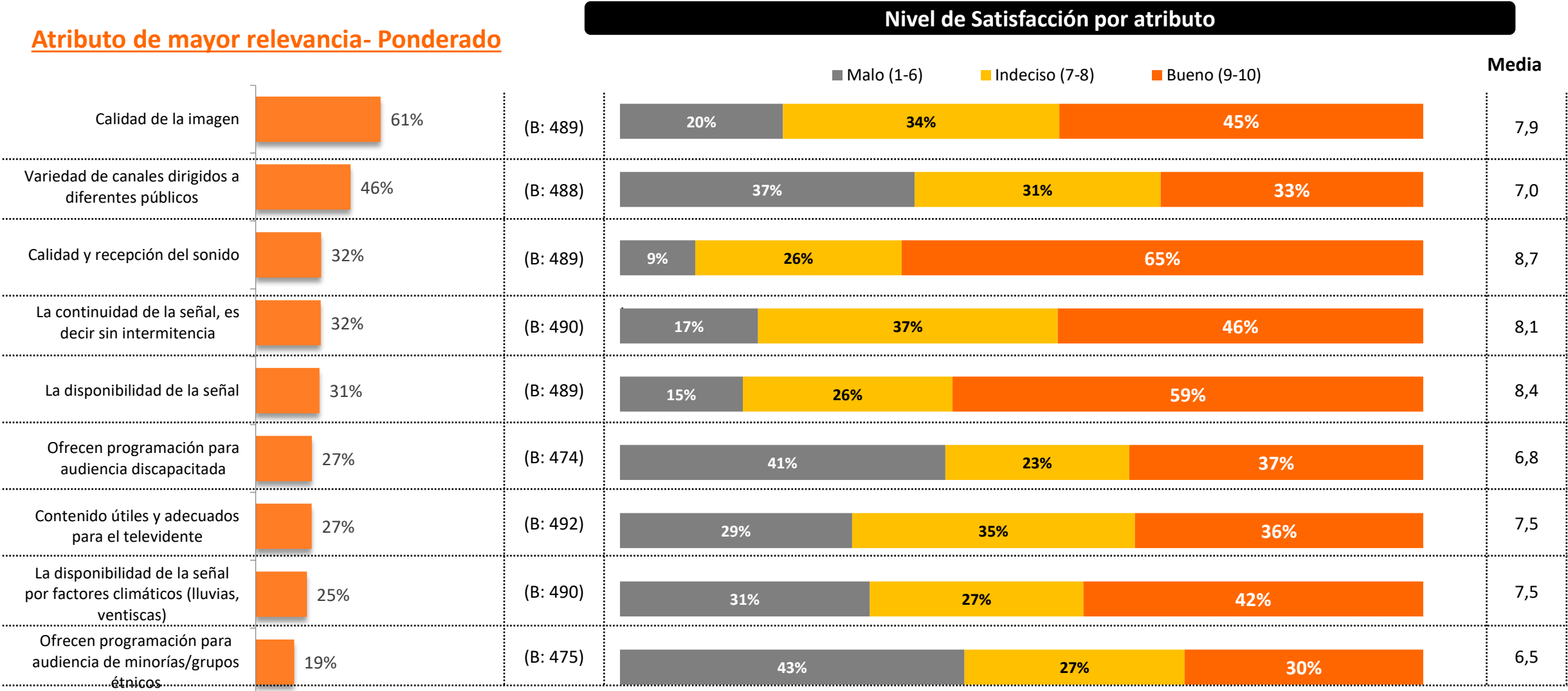
- Calificación entre 0 y 6 en satisfacción

= **Índice de satisfacción netos**

TOTAL		32%
Bogotá		36%
Medellín		19%
Cali		60%
Barranquilla		34%
Cartagena		46%
Cúcuta	-32%	
Bucaramanga		28%
Pereira		72%
Pasto		28%
Manizales		68%
Ibagué		27%
Villavicencio	-6%	
Montería		14%
Quibdó	-33%	
Leticia		17%
Arauca		41%
Florencia		18%
Yopal	-14%	

TOTAL		32%
ESTRATO 1 Y 2		35%
ESTRATO 3 Y 4		31%
ESTRATO 5 Y 6	-2%	
Entre 18 y 24 años		26%
Entre 25 y 34 años		16%
Entre 35 y 44 años		40%
Entre 45 y 54 años		29%
55 a 80 años		51%
Hombre		15%
Mujer		45%
TV Abierta -Digital		37%
TV Abierta Análoga		23%

Atributo de mayor relevancia- Ponderado



20. Hablando de la calidad del servicio de la televisión análoga con antena y/o digital terrestre TDT y considerando una escala de 1 a 10 en donde 1 es “Muy Malo” y 10 es “Muy bueno”, ¿Cómo califica los siguientes aspectos?

21. Teniendo en cuenta que todos estos aspectos evaluados son importantes, ¿cuáles serían los tres más importantes para usted para que este servicio de Televisión abierta análoga/TDT sea el esperado? ¿Cuál sería el primero? ¿Cuál el segundo? ¿Cuál el tercero?

29

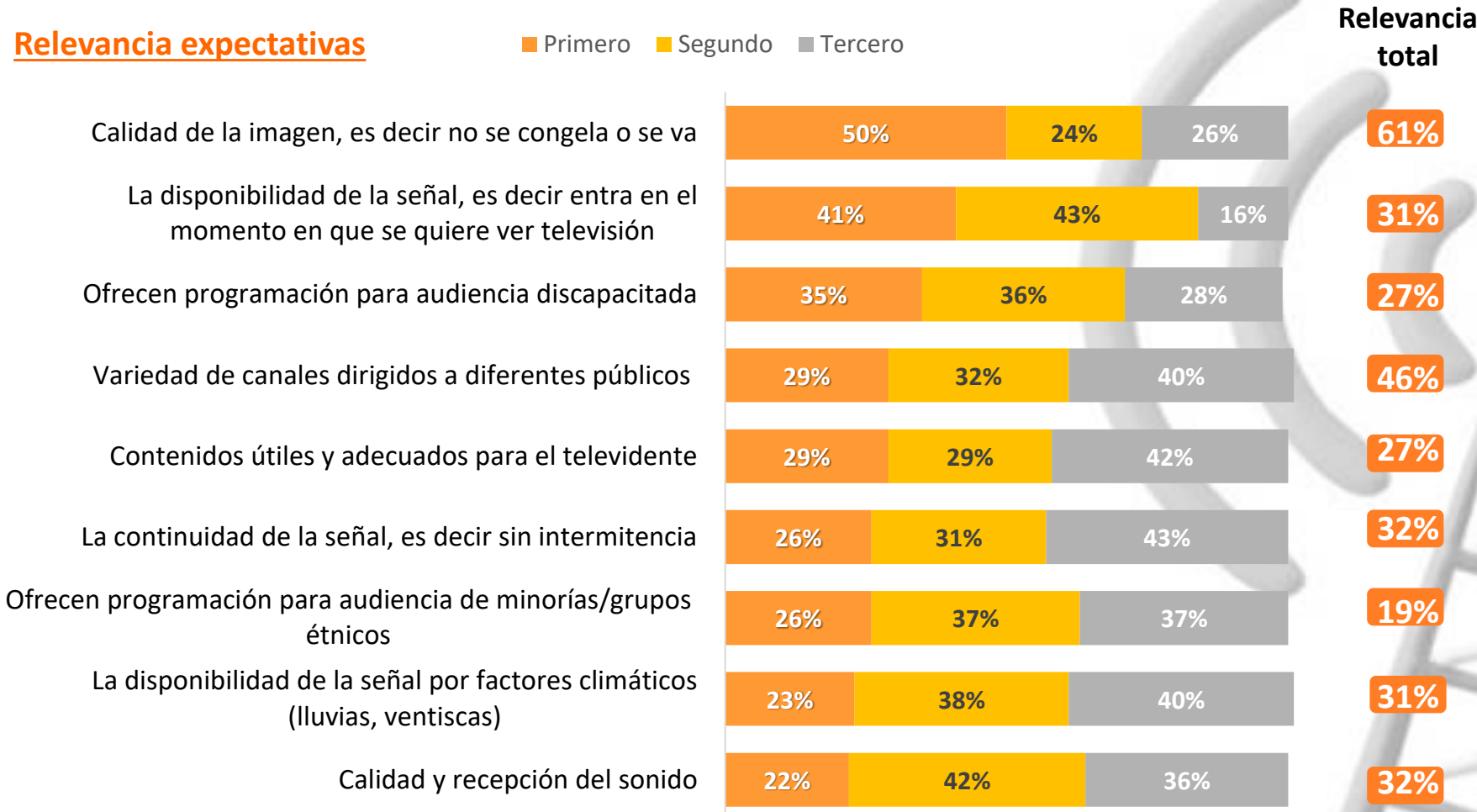
		Estrato			Edad							
		TOTAL	NSE 1-2	NSE 3-4	NSE 5-6	18-24 años	25-34 años	35-44 años	45-54 años	55-80 años	TV-Digital	TV - Análoga
MEDIA TOTAL POR SEGMENTO		7,6	7,4	8,0	6,5	7,5	7,2	8,0	7,6	7,9	7,7	7,5
Calidad de la imagen, es decir no se congela o se va		7,9	7,8	8,2	7,5	7,5	7,7	8,5	7,6	8,2	8,0	7,8
Variedad de canales dirigidos a diferentes públicos		7,0	7,0	7,1	5,3	6,9	6,0	7,6	7,4	7,4	6,7	7,6
Calidad y recepción del sonido		8,7	8,7	8,8	8,4	8,8	8,3	9,1	8,7	8,9	9,0	8,3
La continuidad de la señal, es decir sin intermitencia		8,1	7,9	8,4	7,2	7,3	7,7	8,5	7,9	8,8	8,1	8,0
La disponibilidad de la señal, es decir entra en el momento en que se quiere ver televisión		8,4	8,5	8,6	6,3	7,9	7,9	9,1	8,5	8,7	8,5	8,4
Ofrecen programación para audiencia discapacitada		6,8	6,4	7,6	5,2	6,8	6,8	7,7	6,0	6,7	6,7	7,0
Contenidos útiles y adecuados para el televidente		7,5	7,2	7,9	7,1	7,6	7,1	7,4	7,6	7,7	7,6	7,2
La disponibilidad de la señal por factores climáticos (lluvias, ventiscas)		7,5	7,3	7,9	5,9	7,2	6,9	7,6	7,3	8,4	7,6	7,2
Ofrecen programación para audiencia de minorías/grupos étnicos		6,5	5,9	7,5	5,7	7,1	6,3	6,1	7,0	6,4	6,8	6,0
Base		493	359	125	9	117	137	104	74	61	312	187

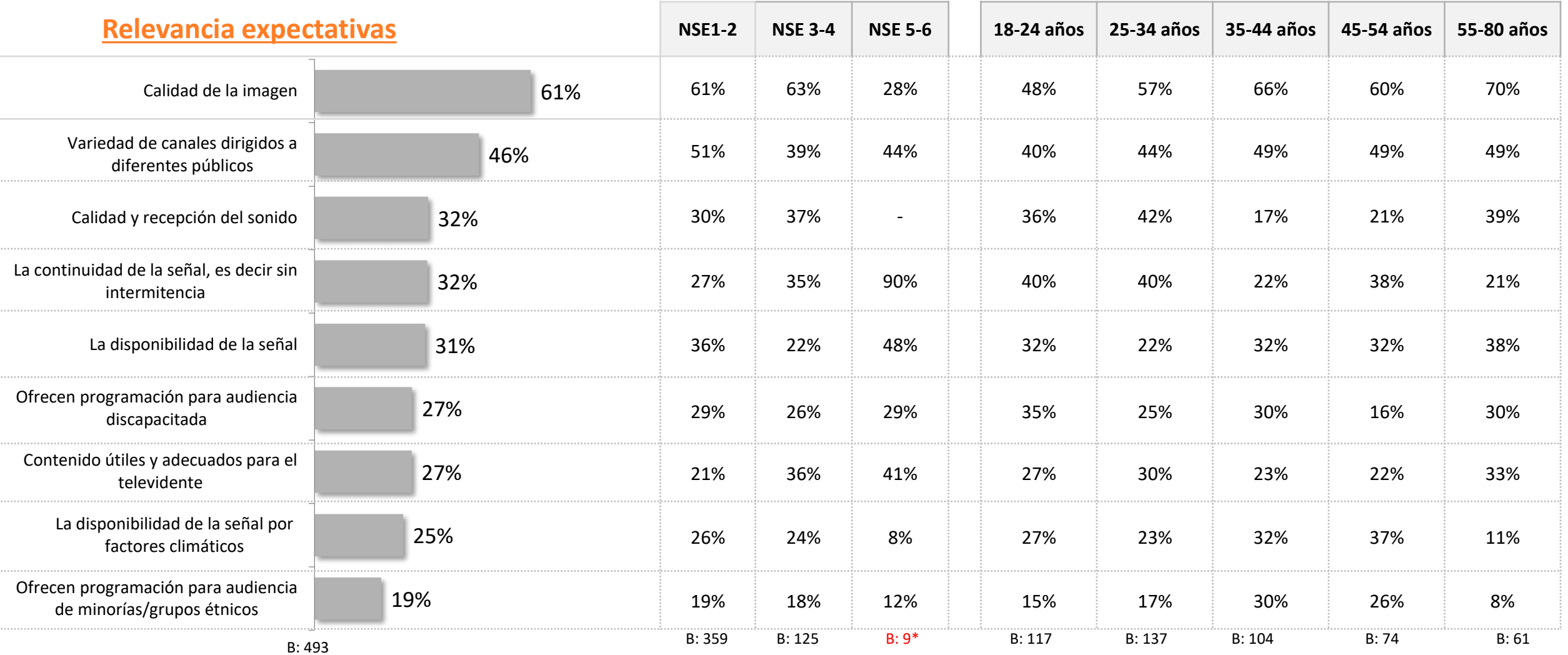
* Base pequeña para análisis

El ofrecer una señal que ofrece fidelidad tanto al momento de visualizar sus contenidos como al encender el televisor, se considera lo más relevante en la Tv Abierta; sin embargo, aquellos contenidos ofrecidos a múltiples audiencias son elementos que se esperarían ver en estos canales.

Relevancia expectativas

Primero Segundo Tercero





21. Teniendo en cuenta que todos estos aspectos evaluados son importantes, ¿cuáles serían los tres más importantes para usted para que este servicio de Televisión abierta análoga/TDT sea el esperado? ¿Cuál sería el primero? ¿Cuál el segundo? ¿Cuál el tercero?

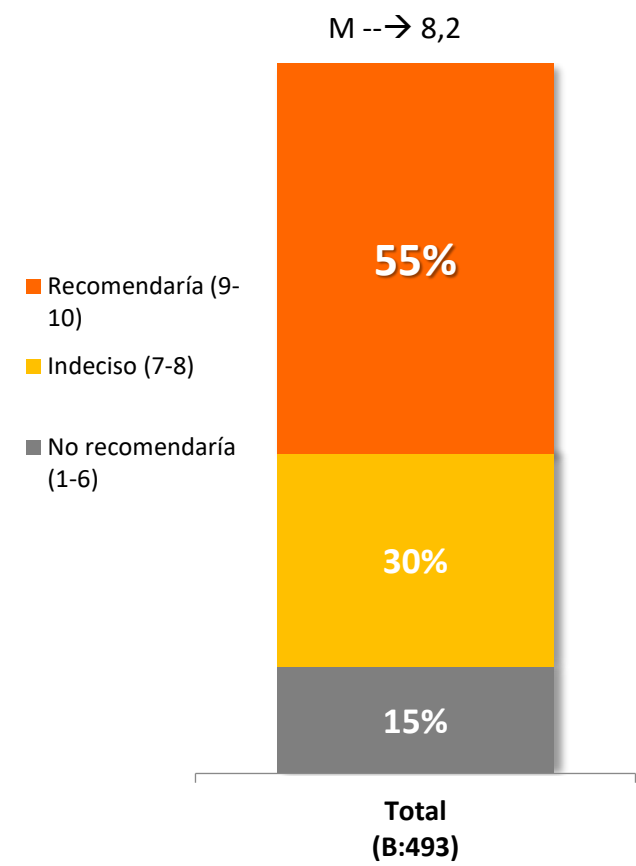
* Base pequeña para análisis

32

Nivel de recomendación

Cuenta con un alto grado de recomendación; lo cual podría ser consecuencia de la consolidación de la TDT, donde se cuenta con una buena calidad de señal de manera gratuita; de allí que sean los estratos más bajos los mayores promotores.

Fidelización



Ciudad

	Bogotá	Medellín	Cali	B/quilla	C/gena	Cúcuta	B/manga	Pereira	Pasto	Manizales	Ibagué	V/cencio	Montería	Quibdó	Leticia	Arauca	Florencia	Yopal
Media	8,3	7,7	9,0	8,4	8,1	7,0	7,7	8,2	8,5	9,0	8,0	7,6	8,0	6,4	8,7	7,0	6,0	7,9
Base	33	33	39	33	36	24	24	24	20	25	26	30	20	33	19	26	19	29

Estrato

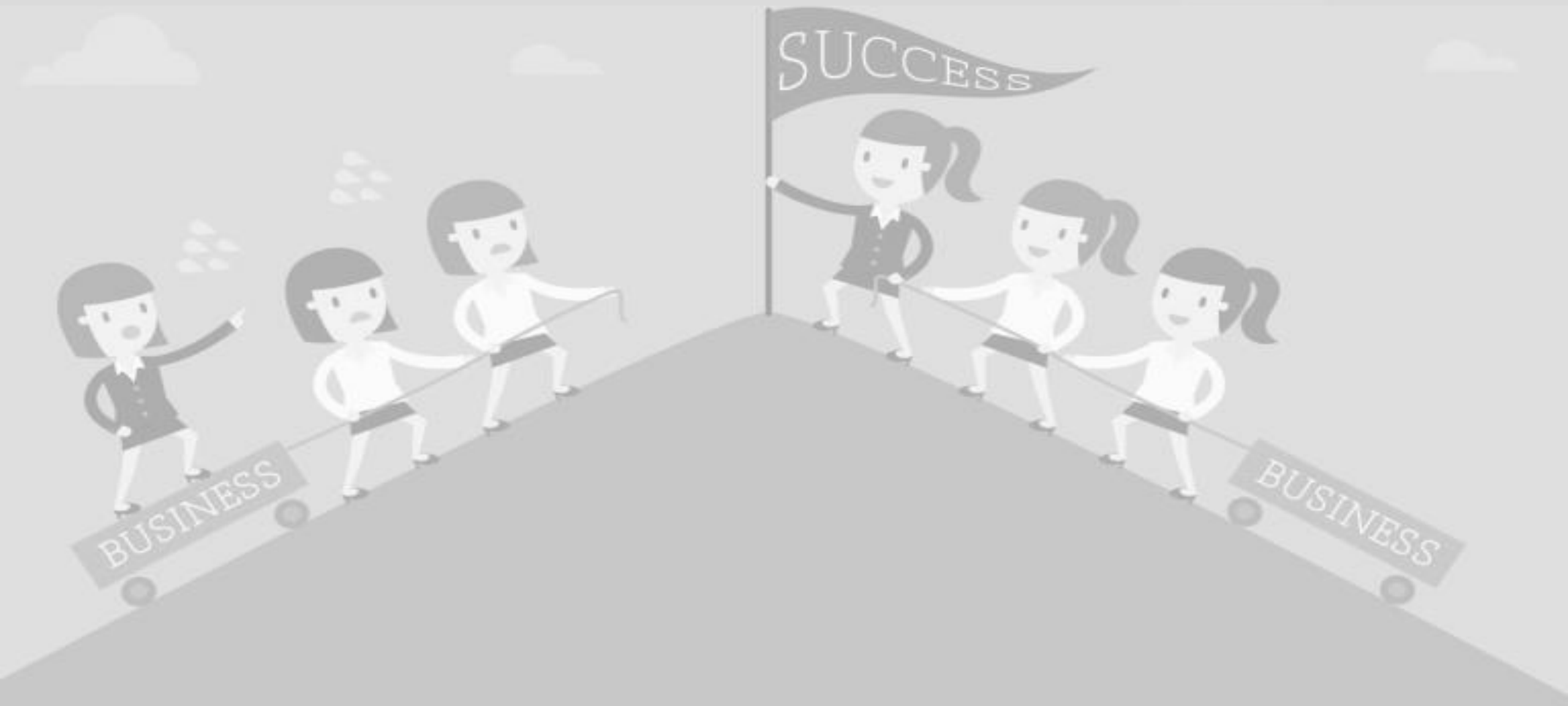
	NSE1-2	NSE 3-4	NSE 5-6
Media	8,1	8,4	6,6
Base	359	125	9

Edad

	18-24 años	25-34 años	35-44 años	45-54 años	55-80 años
Media	7,7	7,7	8,7	8,5	8,3
Base	117	137	104	74	61

19ª. 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 usar la Televisión análoga con antena y/o digital terrestre TDT, a un familiar o a un amigo?

GAP entre desempeño y expectativas



Total GAP (Desempeño – Expectativas)

a. Calidad de la imagen es decir no se congela o se va	-16%		↓
b. La disponibilidad de la señal, es decir entre en el momento en que se quiere ver televisión		28%	↑
c. La continuidad de la señal, es decir sin intermitencia		14%	↑
d. Calidad y recepción del sonido		33%	↑
e. Contenido útiles y adecuados para el televidente		9%	↑
f. Variedad de canales dirigidos a diferentes públicos	-14%		↓
g. Ofrecen programación para audiencia de minorías/grupos étnicos		11%	↑
h. Ofrecen programación para audiencia discapacitada		9%	↑
i. La disponibilidad de la señal por factores climáticos (lluvias, ventiscas)		17%	↑

B: 493

La variedad de contenidos y la fidelidad de la señal se consideran como atributos que se encuentran por debajo de las expectativas del televidente.

Calidad de la imagen, es decir no se congela o se va



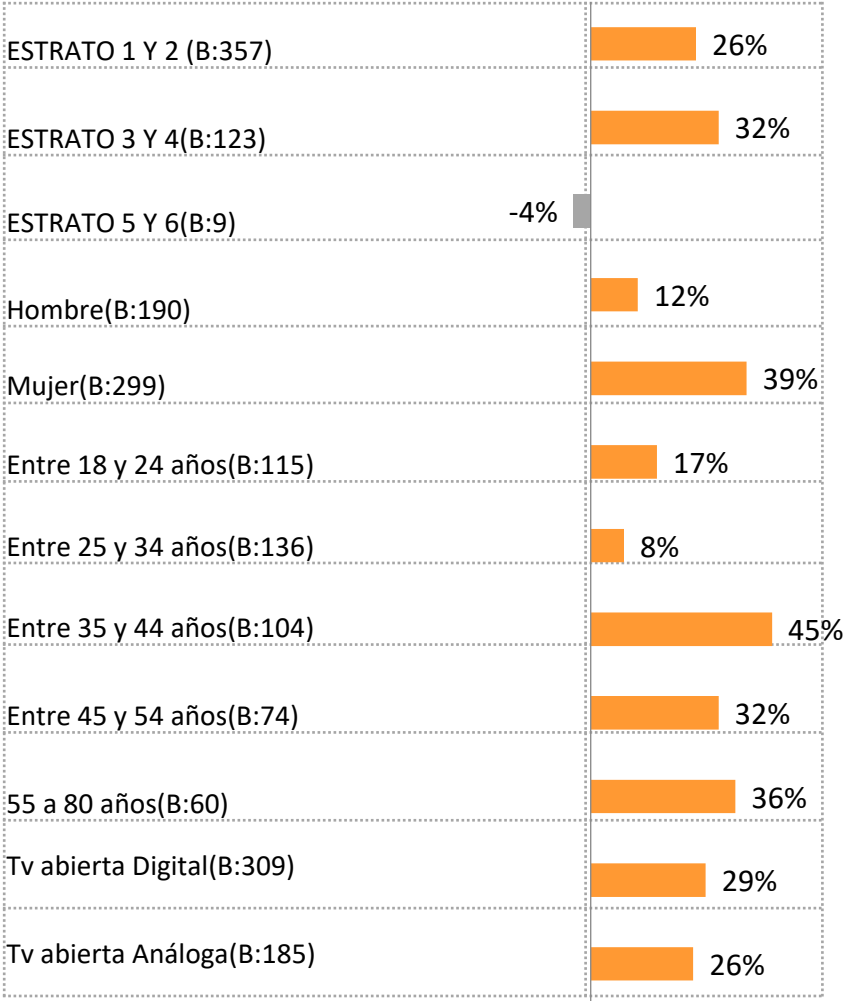
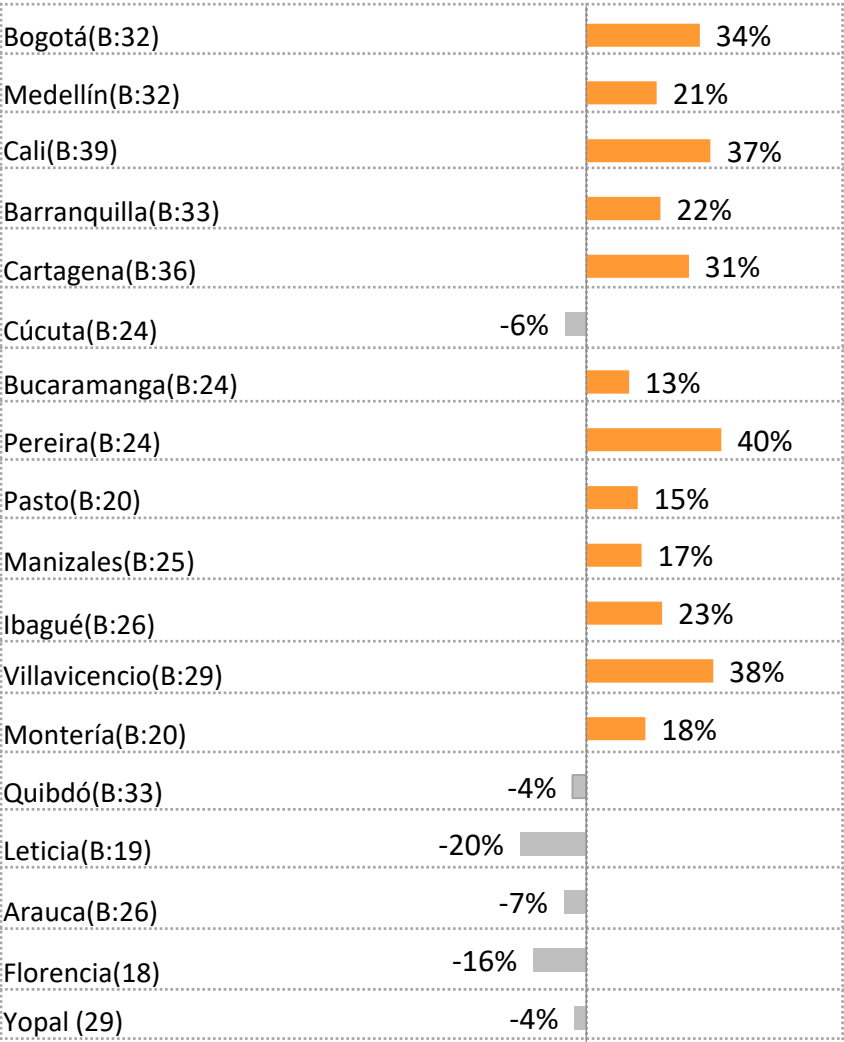
Bogotá(B:32)	-31%	
Medellín(B:33)	-15%	
Cali(B:39)	20%	
Barranquilla(B:33)	-8%	
Cartagena(B:36)		
Cúcuta(B:24)	-16%	
Bucaramanga(B:23)	-12%	
Pereira(B:24)	7%	
Pasto(B:20)	2%	
Manizales(B:25)	-13%	
Ibagué(B:26)	-16%	
Villavicencio(B:30)	-7%	
Montería(B:19)	-21%	
Quibdó(B:33)	-23%	
Leticia(B:19)	-29%	
Arauca(B:26)	-22%	
Florencia(19)	-5%	
Yopal (28)	4%	

ESTRATO 1 Y 2 (B:358)	-16%	
ESTRATO 3 Y 4(B:122)	-18%	
ESTRATO 5 Y 6(B:9)	27%	
Hombre(B:190)	-29%	
Mujer(B:299)	-6%	
Entre 18 y 24 años(B:117)	-11%	
Entre 25 y 34 años(B:135)	-28%	
Entre 35 y 44 años(B:103)	-6%	
Entre 45 y 54 años(B:73)	-16%	
55 a 80 años(B:61)	-14%	
Tv abierta Digital(B:308)	-11%	
Tv abierta Análoga(B:186)	-23%	

20. Hablando de la calidad del servicio de la televisión análoga con antena y/o digital terrestre TDT y considerando una escala de 1 a 10 en donde 1 es “Muy Malo” y 10 es “Muy bueno”, ¿Cómo califica los siguientes aspectos?

21. Teniendo en cuenta que todos estos aspectos evaluados son importantes, ¿cuáles serían los tres más importantes para usted para que este servicio de Televisión abierta análoga/TDT sea el esperado? ¿Cuál sería el primero? ¿Cuál el segundo? ¿Cuál el tercero?

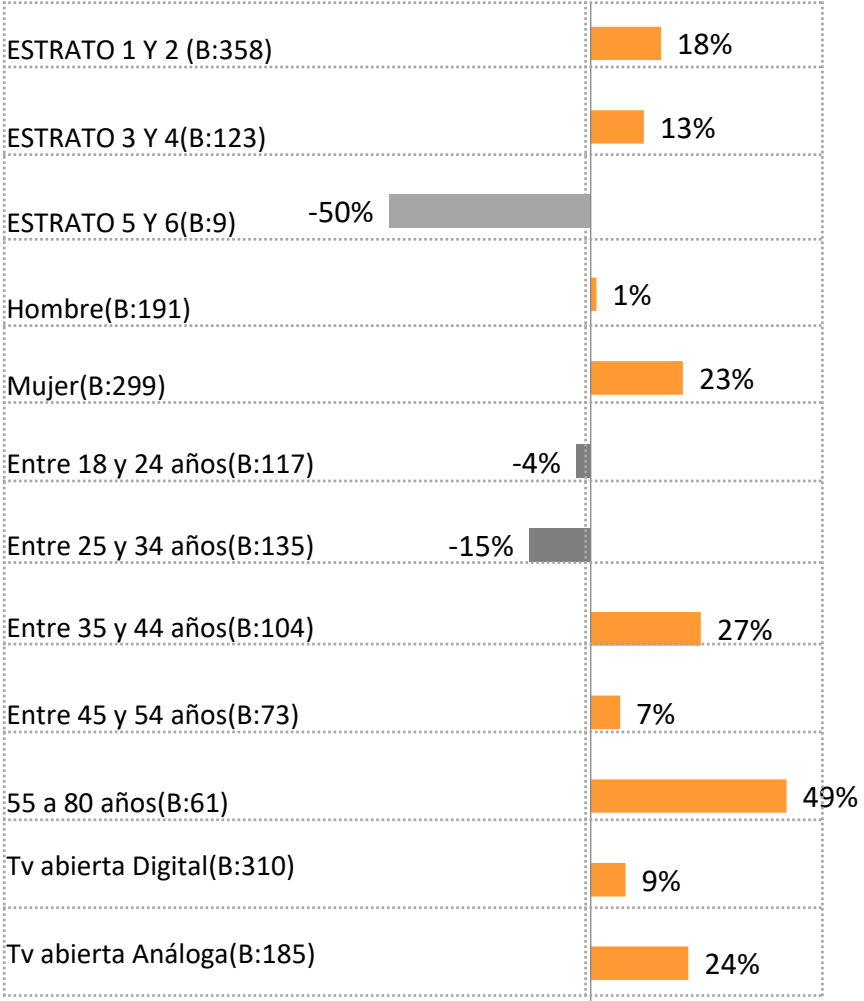
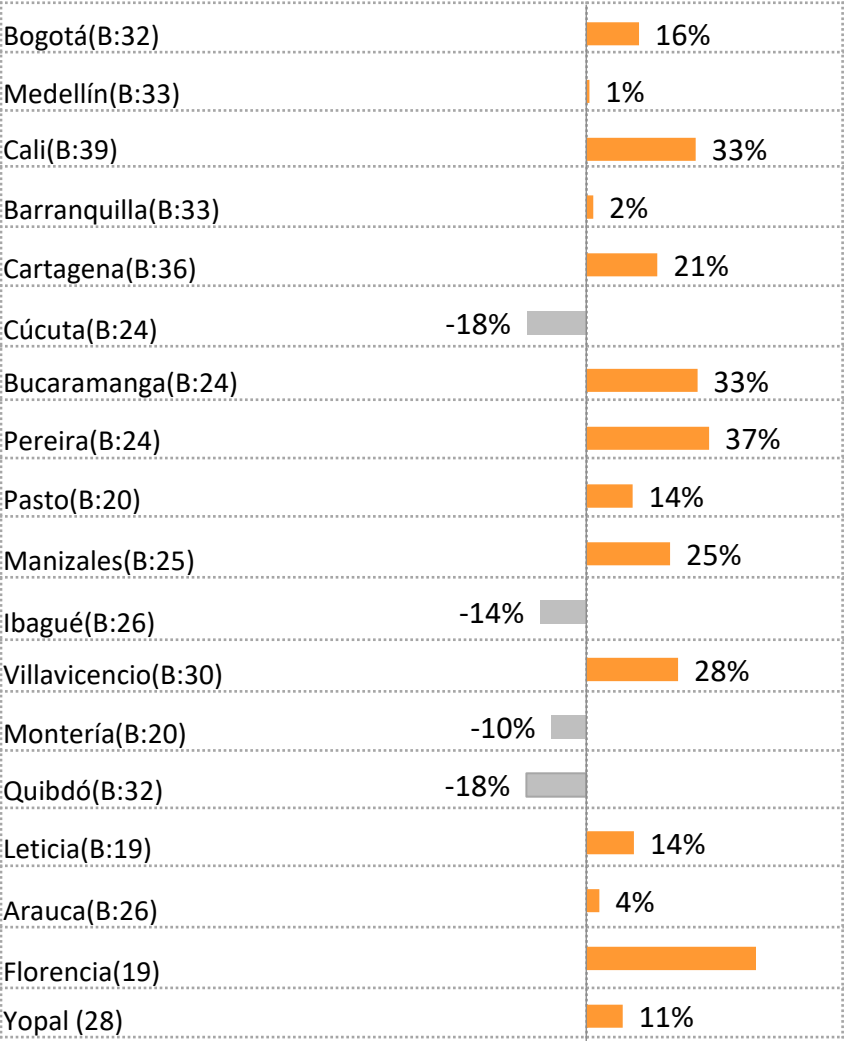
La disponibilidad de la señal, es decir entre en el momento



20. Hablando de la calidad del servicio de la televisión análoga con antena y/o digital terrestre TDT y considerando una escala de 1 a 10 en donde 1 es “Muy Malo” y 10 es “Muy bueno”, ¿Cómo califica los siguientes aspectos?

21. Teniendo en cuenta que todos estos aspectos evaluados son importantes, ¿cuáles serían los tres más importantes para usted para que este servicio de Televisión abierta análoga/TDT sea el esperado? ¿Cuál sería el primero? ¿Cuál el segundo? ¿Cuál el tercero?

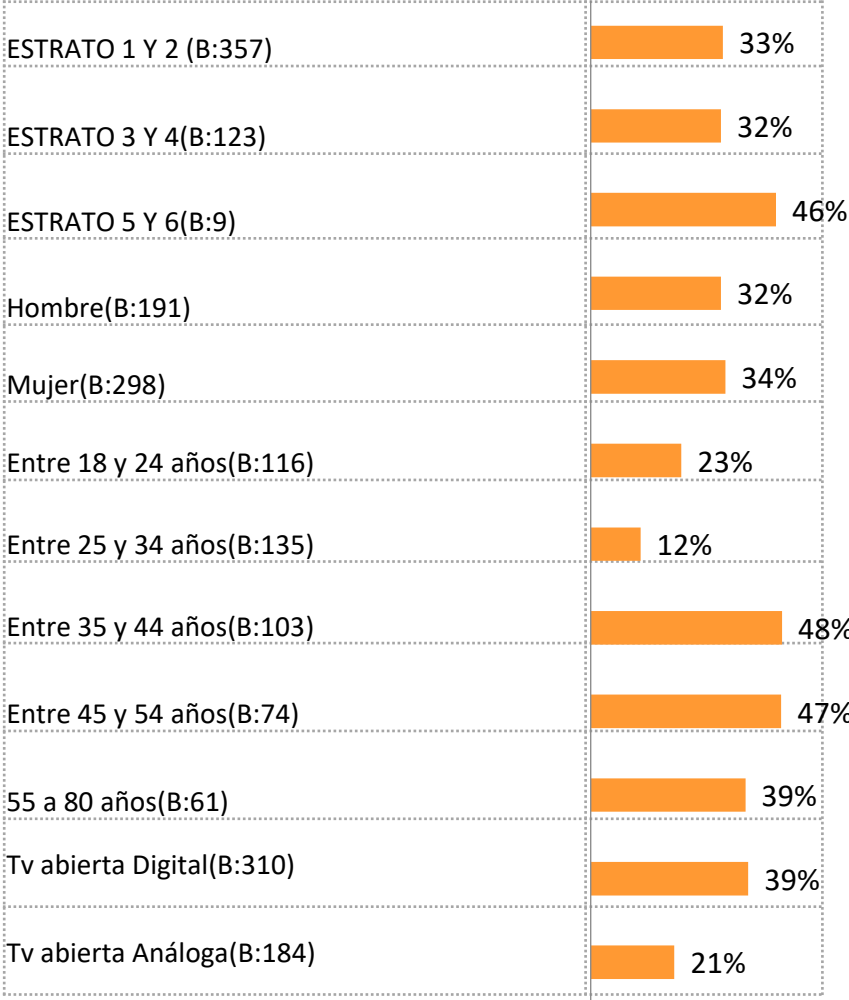
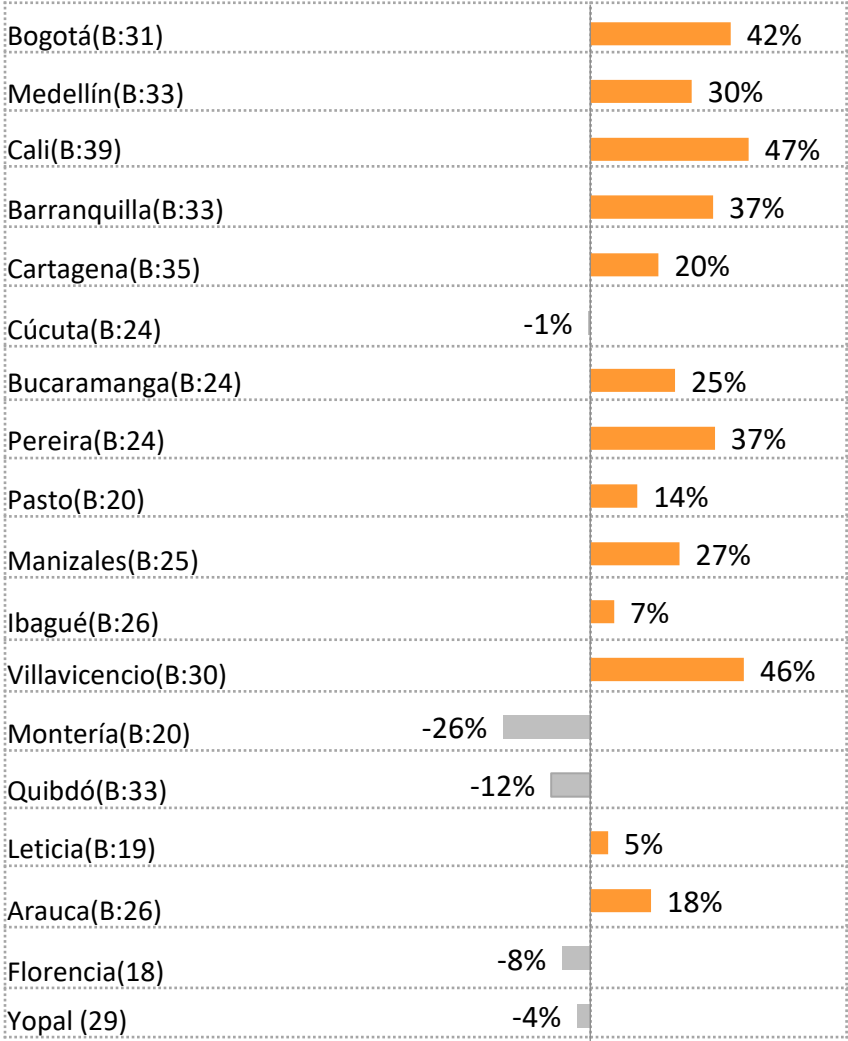
La continuidad de la señal, es decir sin intermitencia



20. Hablando de la calidad del servicio de la televisión análoga con antena y/o digital terrestre TDT y considerando una escala de 1 a 10 en donde 1 es “Muy Malo” y 10 es “Muy bueno”, ¿Cómo califica los siguientes aspectos?

21. Teniendo en cuenta que todos estos aspectos evaluados son importantes, ¿cuáles serían los tres más importantes para usted para que este servicio de Televisión abierta análoga/TDT sea el esperado? ¿Cuál sería el primero? ¿Cuál el segundo? ¿Cuál el tercero?

Calidad y recepción
del sonido



20. Hablando de la calidad del servicio de la televisión análoga con antena y/o digital terrestre TDT y considerando una escala de 1 a 10 en donde 1 es “Muy Malo” y 10 es “Muy bueno”, ¿Cómo califica los siguientes aspectos?

21. Teniendo en cuenta que todos estos aspectos evaluados son importantes, ¿cuáles serían los tres más importantes para usted para que este servicio de Televisión abierta análoga/TDT sea el esperado? ¿Cuál sería el primero? ¿Cuál el segundo? ¿Cuál el tercero?

Contenido útiles y adecuados para el televidente



Bogotá(B:33)		8%
Medellín(B:33)	-6%	
Cali(B:39)		10%
Barranquilla(B:33)		15%
Cartagena(B:36)		32%
Cúcuta(B:24)		10%
Bucaramanga(B:24)	-4%	
Pereira(B:24)		
Pasto(B:20)	-23%	
Manizales(B:25)		40%
Ibagué(B:26)	-8%	
Villavicencio(B:30)		9%
Montería(B:20)	-7%	
Quibdó(B:32)		9%
Leticia(B:19)		15%
Arauca(B:26)		14%
Florencia(19)		19%
Yopal (29)		20%

ESTRATO 1 Y 2 (B:358)		9%
ESTRATO 3 Y 4(B:125)		9%
ESTRATO 5 Y 6(B:9)	-5%	
Hombre(B:192)		1%
Mujer(B:300)		14%
Entre 18 y 24 años(B:116)		17%
Entre 25 y 34 años(B:137)	-6%	
Entre 35 y 44 años(B:104)		3%
Entre 45 y 54 años(B:74)		21%
55 a 80 años(B:61)		14%
Tv abierta Digital(B:312)		3%
Tv abierta Análoga(B:186)		15%

20. Hablando de la calidad del servicio de la televisión análoga con antena y/o digital terrestre TDT y considerando una escala de 1 a 10 en donde 1 es “Muy Malo” y 10 es “Muy bueno”, ¿Cómo califica los siguientes aspectos?

21. Teniendo en cuenta que todos estos aspectos evaluados son importantes, ¿cuáles serían los tres más importantes para usted para que este servicio de Televisión abierta análoga/TDT sea el esperado? ¿Cuál sería el primero? ¿Cuál el segundo? ¿Cuál el tercero?

Variedad de canales dirigidos a diferentes públicos



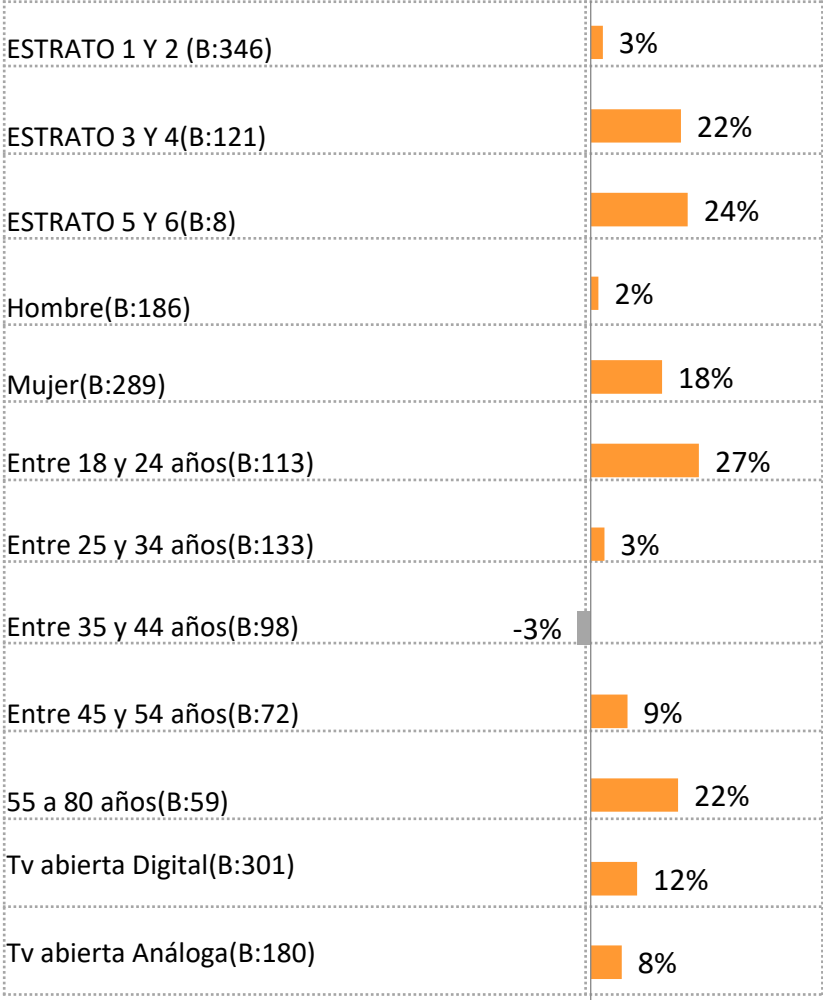
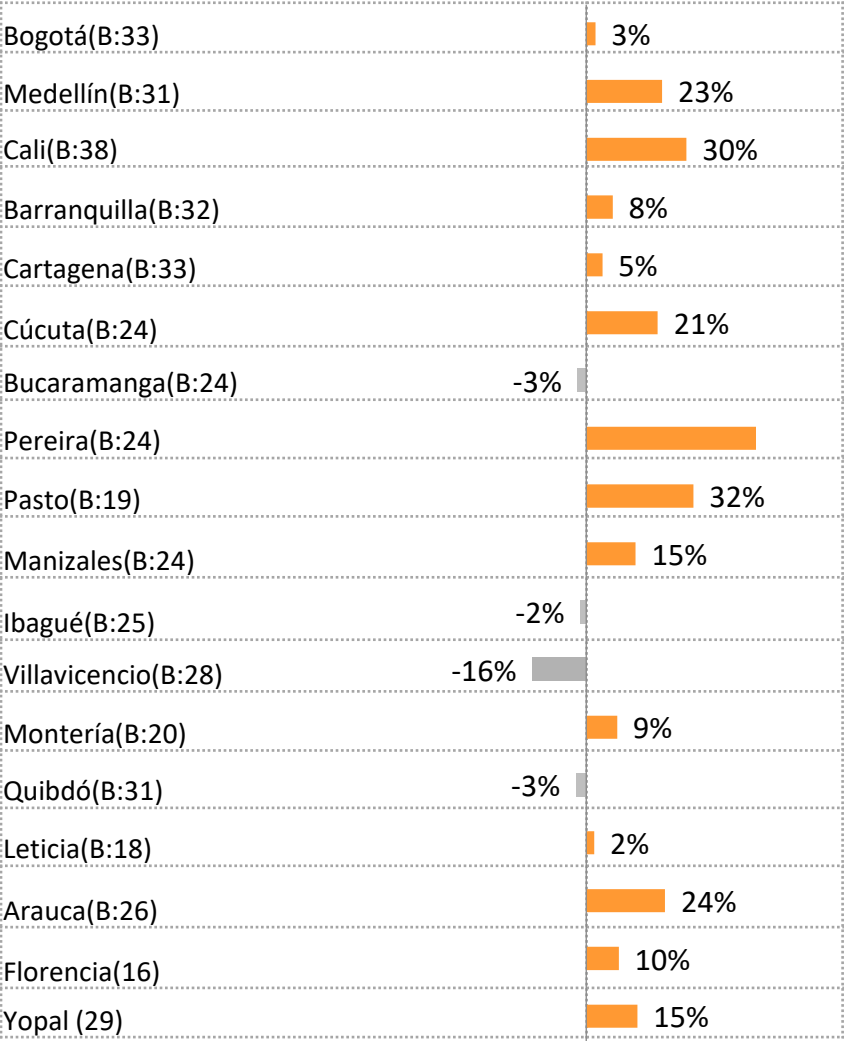
Bogotá(B:33)	-23%	
Medellín(B:33)	-14%	
Cali(B:39)	1%	
Barranquilla(B:33)	-8%	
Cartagena(B:34)	24%	
Cúcuta(B:24)	-14%	
Bucaramanga(B:24)	-24%	
Pereira(B:24)	36%	
Pasto(B:20)	-26%	
Manizales(B:25)	7%	
Ibagué(B:26)	-42%	
Villavicencio(B:29)	-36%	
Montería(B:20)	3%	
Quibdó(B:32)	-21%	
Leticia(B:19)	-11%	
Arauca(B:26)	-3%	
Florencia(18)	-39%	
Yopal (29)	-2%	

ESTRATO 1 Y 2 (B:355)	-18%	
ESTRATO 3 Y 4(B:125)	-7%	
ESTRATO 5 Y 6(B:8)	-8%	
Hombre(B:188)	-21%	
Mujer(B:300)	-8%	
Entre 18 y 24 años(B:115)	-7%	
Entre 25 y 34 años(B:137)	-32%	
Entre 35 y 44 años(B:102)	-2%	
Entre 45 y 54 años(B:74)	-15%	
55 a 80 años(B:60)	-8%	
Tv abierta Digital(B:308)	-18%	
Tv abierta Análoga(B:186)	-6%	

20. Hablando de la calidad del servicio de la televisión análoga con antena y/o digital terrestre TDT y considerando una escala de 1 a 10 en donde 1 es “Muy Malo” y 10 es “Muy bueno”, ¿Cómo califica los siguientes aspectos?

21. Teniendo en cuenta que todos estos aspectos evaluados son importantes, ¿cuáles serían los tres más importantes para usted para que este servicio de Televisión abierta análoga/TDT sea el esperado? ¿Cuál sería el primero? ¿Cuál el segundo? ¿Cuál el tercero?

Ofrecen programación para audiencia de minorías/grupos étnicos



20. Hablando de la calidad del servicio de la televisión análoga con antena y/o digital terrestre TDT y considerando una escala de 1 a 10 en donde 1 es “Muy Malo” y 10 es “Muy bueno”, ¿Cómo califica los siguientes aspectos?

21. Teniendo en cuenta que todos estos aspectos evaluados son importantes, ¿cuáles serían los tres más importantes para usted para que este servicio de Televisión abierta análoga/TDT sea el esperado? ¿Cuál sería el primero? ¿Cuál el segundo? ¿Cuál el tercero?

Ofrecen programación para audiencia discapacitada



Bogotá(B:32)	7%
Medellín(B:31)	7%
Cali(B:37)	32%
Barranquilla(B:31)	7%
Cartagena(B:33)	20%
Cúcuta(B:23)	-25%
Bucaramanga(B:23)	-33%
Pereira(B:24)	50%
Pasto(B:18)	7%
Manizales(B:25)	20%
Ibagué(B:25)	9%
Villavicencio(B:29)	-7%
Montería(B:20)	7%
Quibdó(B:32)	-8%
Leticia(B:19)	-17%
Arauca(B:26)	17%
Florencia(17)	14%
Yopal (29)	16%

ESTRATO 1 Y 2 (B:346)	9%
ESTRATO 3 Y 4(B:120)	12%
ESTRATO 5 Y 6(B:8)	-19%
Hombre(B:186)	12%
Mujer(B:288)	7%
Entre 18 y 24 años(B:110)	2%
Entre 25 y 34 años(B:136)	
Entre 35 y 44 años(B:97)	23%
Entre 45 y 54 años(B:72)	21%
55 a 80 años(B:59)	3%
Tv abierta Digital(B:299)	5%
Tv abierta Análoga(B:181)	17%

20. Hablando de la calidad del servicio de la televisión análoga con antena y/o digital terrestre TDT y considerando una escala de 1 a 10 en donde 1 es “Muy Malo” y 10 es “Muy bueno”, ¿Cómo califica los siguientes aspectos?

21. Teniendo en cuenta que todos estos aspectos evaluados son importantes, ¿cuáles serían los tres más importantes para usted para que este servicio de Televisión abierta análoga/TDT sea el esperado? ¿Cuál sería el primero? ¿Cuál el segundo? ¿Cuál el tercero?

La disponibilidad de la señal por factores climáticos (lluvias, ventiscas)



Bogotá(B:33)	18%
Medellín(B:31)	9%
Cali(B:39)	46%
Barranquilla(B:33)	-2%
Cartagena(B:36)	32%
Cúcuta(B:24)	-15%
Bucaramanga(B:24)	26%
Pereira(B:24)	30%
Pasto(B:20)	18%
Manizales(B:25)	22%
Ibagué(B:26)	12%
Villavicencio(B:29)	13%
Montería(B:20)	-8%
Quibdó(B:33)	-5%
Leticia(B:19)	-3%
Arauca(B:26)	1%
Florencia(19)	12%
Yopal (29)	19%

ESTRATO 1 Y 2 (B:357)	18%
ESTRATO 3 Y 4(B:124)	16%
ESTRATO 5 Y 6(B:9)	31%
Hombre(B:191)	8%
Mujer(B:299)	25%
Entre 18 y 24 años(B:116)	14%
Entre 25 y 34 años(B:137)	-4%
Entre 35 y 44 años(B:104)	3%
Entre 45 y 54 años(B:73)	13%
55 a 80 años(B:60)	
Tv abierta Digital(B:309)	15%
Tv abierta Análoga(B:187)	21%

20. Hablando de la calidad del servicio de la televisión análoga con antena y/o digital terrestre TDT y considerando una escala de 1 a 10 en donde 1 es “Muy Malo” y 10 es “Muy bueno”, ¿Cómo califica los siguientes aspectos?

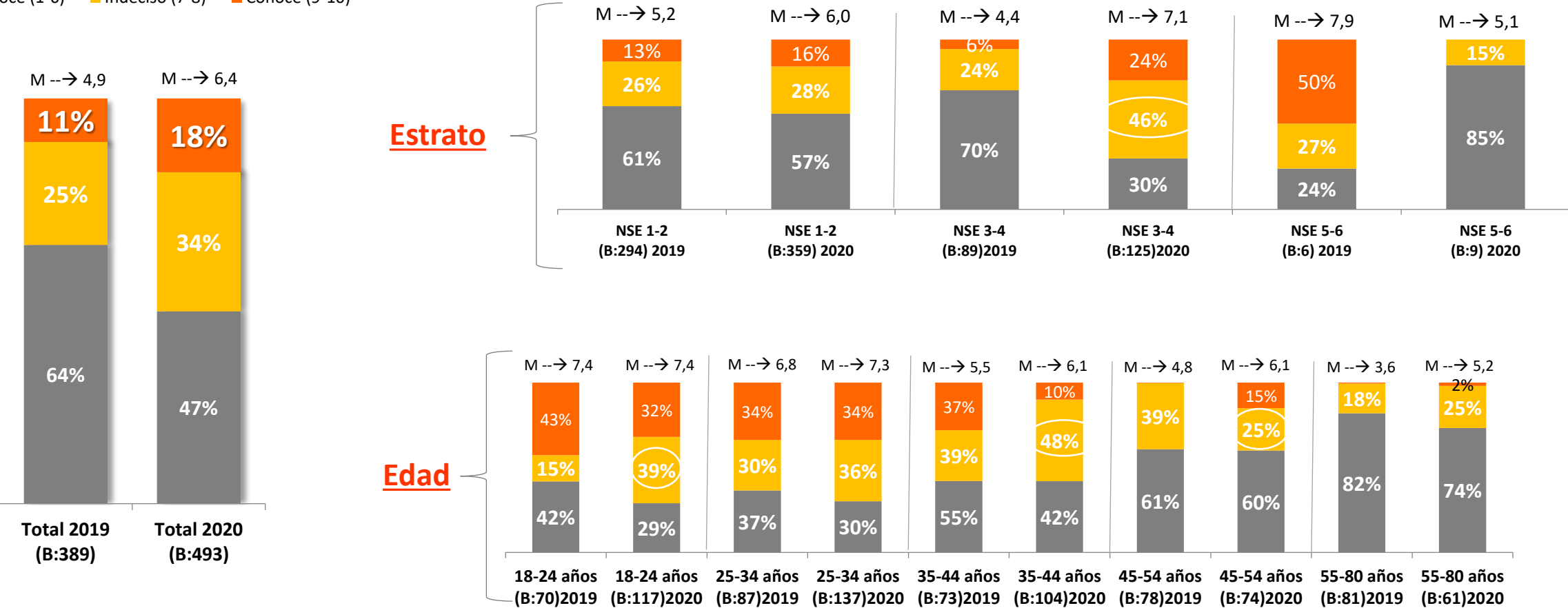
21. Teniendo en cuenta que todos estos aspectos evaluados son importantes, ¿cuáles serían los tres más importantes para usted para que este servicio de Televisión abierta análoga/TDT sea el esperado? ¿Cuál sería el primero? ¿Cuál el segundo? ¿Cuál el tercero?



Comparativos 2019 vs 2020

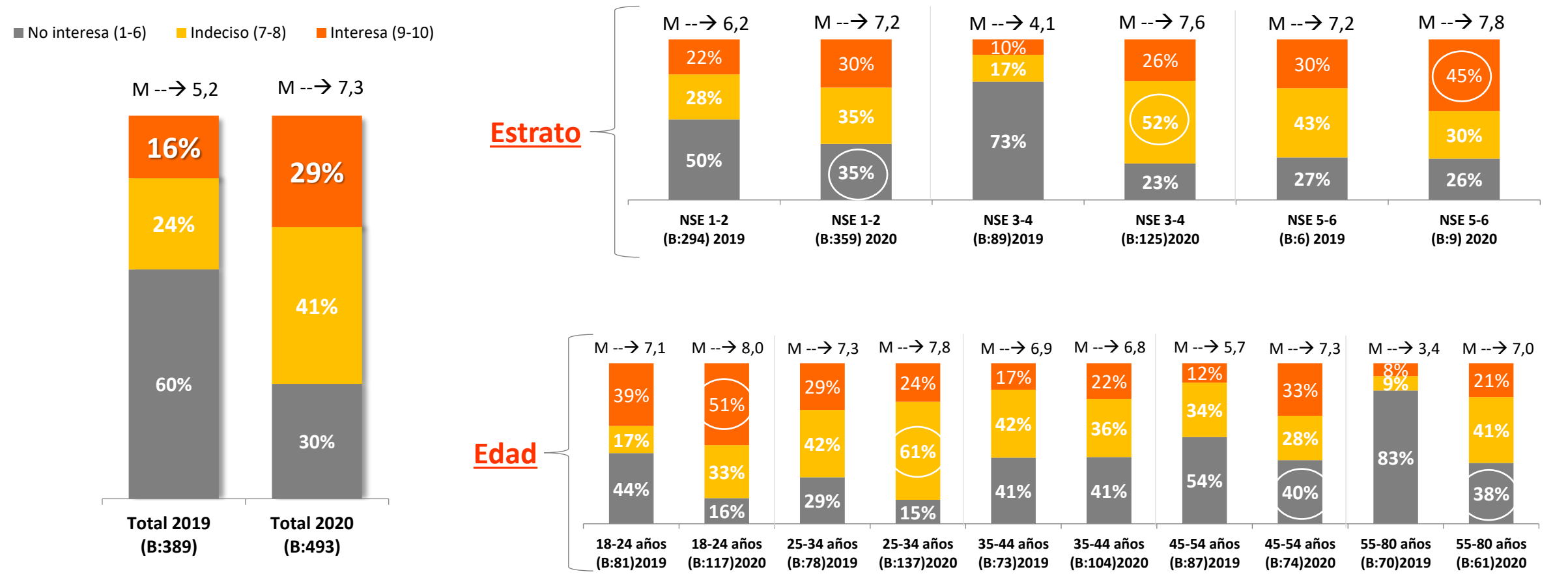
Se presenta un incremento en la indecisión sobre tener conocimientos de tecnología; posiblemente se deba a que a su criterio consideren que no están lo suficientemente actualizados para considerarse “ expertos”.

■ Desconoce (1-6) ■ Indeciso (7-8) ■ Conoce (9-10)



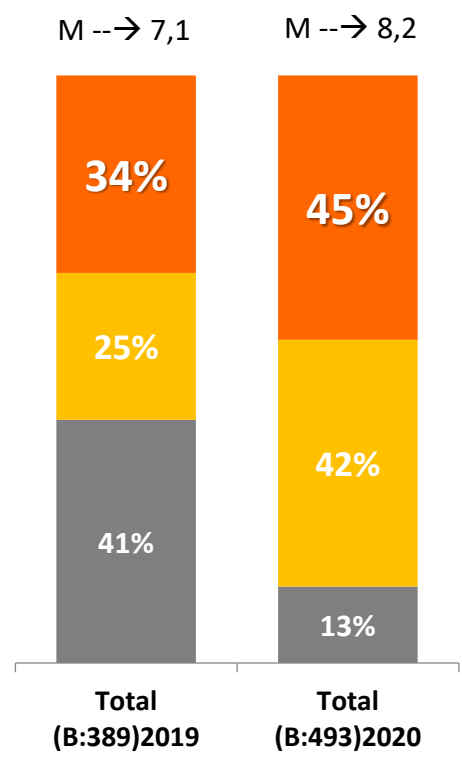
Interés del usuario frente a la tecnología - Interés

Con respecto al 2019 se ve incrementado el grado de indecisión hacia informarse de temas relacionados con la tecnología, especialmente entre las personas en edad laboral; donde posiblemente su indecisión sería consecuencia de no contar con el tiempo suficiente para poder profundizar en estos conocimientos.



Total
Satisfacción calidad del servicio

■ Malo (1-6) ■ Indeciso (7-8) ■ Bueno (9-10)



Ciudad		Bogotá	Medellín	Cali	B/quilla	C/gena	Cúcuta	B/manga	Pereira	Pasto	Manizales	Ibagué	V/cencio	Montería	Quibdó	Leticia	San Andrés	Arauca	Florencia	Yopal
2019	Media	6,1	9,1	6,6	8,7	9,0	8,0	6,8	8,0	7,4	9,1	7,9	8,6	6,5	7,4	8,2	7,8	-	-	-
	Base	30	27	43	33	34	38	27	14	10	35	28	11	27	10	12	10			
2020	Media	8,4	7,8	8,8	8,3	8,5	6,3	8,1	9,3	8,1	8,7	8,1	7,4	7,7	6,0	8,1	-	8,7	8,0	7,1
	Base	33	33	39	33	36	24	24	24	20	25	26	30	20	33	19	-	26	19	29

Estrato					Edad				
2019		NSE1-2	NSE 3-4	NSE 5-6	18-24 años	25-34 años	35-44 años	45-54 años	55-80 años
	Media	7,7	6,3	8,6	7,7	8,3	8,2	7,9	5,9
	Base	294	89	6	70	87	73	78	81
2020		NSE1-2	NSE 3-4	NSE 5-6	18-24 años	25-34 años	35-44 años	45-54 años	55-80 años
	Media	8,2	8,3	7,3	7,9	7,9	8,6	8,0	8,7
	Base	359	125	9	117	137	104	74	61

Tipo TV Abierta		
2019	Media	Digital - TDT Analógica
		7,2 6,8
2020	Base	264 129
2020	Media	Digital - TDT Analógica
		8,3 8,0
2020	Base	312 187

* Base pequeña para análisis

Convenciones variaciones

Incremento vs 2019

Disminución vs 2019

			Estrato						Edad										TV						
Total			2019			2020			2019					2020					2019		2020				
2019			1-2	3-4	5-6	1-2	3-4	5-6	18-24	25-34	35-44	45-54	55-80	18-24	25-34	35-44	45-54	55-80	TV-Digital	TV - Análoga	TV-Digital	TV - Análoga			
MEDIA TOTAL POR SEGMENTO			6,8	7,6		6,9	6,8	7,2	7,4	8,0	6,5	7,4	7,5	7,3	6,8	6,3	7,5	7,2	8,0	7,6	7,9	7,0	6,5	7,7	7,5
Calidad de la imagen es decir no se congela o se va			6,9	7,9		6,9	6,8	7,6	7,8	8,2	7,5	7,1	7,2	7,3	7,1	6,4	7,5	7,7	8,5	7,6	8,2	7,0	6,6	8,0	7,8
La disponibilidad de la señal, es decir entre en el momento en que se quiere ver televisión			7,6	7,0		7,8	7,3	7,8	7,0	7,1	5,3	8,5	7,9	7,8	8,0	7,0	6,9	6,0	7,6	7,4	7,4	7,8	7,0	6,7	7,6
La continuidad de la señal, es decir sin intermitencia			6,7	8,7		6,9	6,5	7,9	8,7	8,8	8,4	7,5	7,2	7,4	6,8	6,2	8,8	8,3	9,1	8,7	8,9	7,0	6,3	9,0	8,3
Calidad y recepción del sonido			7,1	8,1		7,8	6,4	7,3	7,9	8,4	7,2	7,8	8,5	8,0	7,8	6,0	7,3	7,7	8,5	7,9	8,8	7,0	7,4	8,1	8,0
Contenido útiles y adecuados para el televidente			7,2	8,4		7,1	7,3	6,5	8,5	8,6	6,3	7,8	8,0	7,4	6,9	6,8	7,9	7,9	9,1	8,5	8,7	7,3	6,9	8,5	8,4
Variedad de canales dirigidos a diferentes públicos			6,7	6,8		6,7	6,5	7,2	6,4	7,6	5,2	7,2	7,8	7,2	6,7	6,0	6,8	6,8	7,7	6,0	6,7	6,8	6,4	6,7	7,0
Ofrecen programación para audiencia de minorías/grupos étnicos			5,8	7,5		6,0	5,6	5,4	7,2	7,9	7,1	6,1	6,8	6,4	5,5	5,3	7,6	7,1	7,4	7,6	7,7	5,9	5,4	7,6	7,2
Ofrecen programación para audiencia discapacitada			6,1	7,5		5,8	6,4	6,2	7,3	7,9	5,9	6,1	7,0	6,6	5,5	5,8	7,2	6,9	7,6	7,3	8,4	6,5	5,4	7,6	7,2
La disponibilidad de la señal por factores climáticos (lluvias, ventiscas)			6,2	6,5		6,3	5,9	7,8	5,9	7,5	5,7	7,7	6,8	6,8	6,4	5,3	7,1	6,3	6,1	7,0	6,4	6,1	6,3	6,8	6,0
Base			389	493		294	89	6	359	125	9	70	87	73	78	81	117	137	104	74	61	229	167	312	187

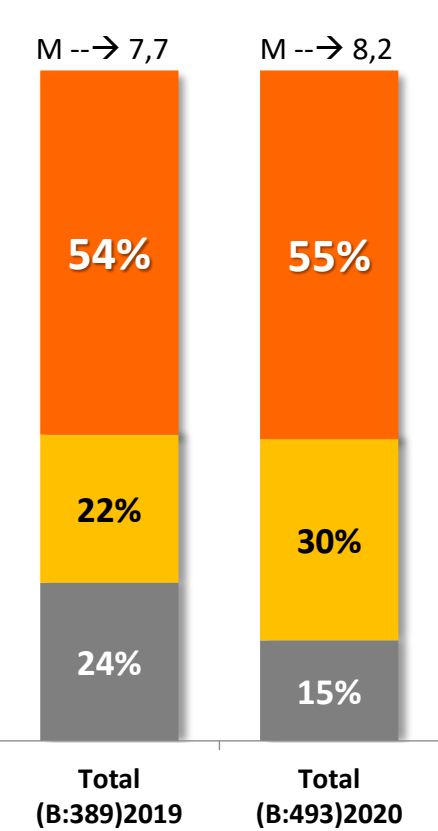
* Base pequeña para análisis

Nivel de recomendación

Se ve reducido el nivel de detractores del servicio de Televisión abierta; posiblemente gracias a la TDT donde al suplir una necesidad fundamental de estos televidentes (calidad de la señal) genera una experiencia muy positiva en la utilización del servicio y por lo tanto favorece su recomendación.

Fidelización

■ No recomendaría (1-6) ■ Indeciso (7-8) ■ Recomendaría (9-10)



Ciudad		Bogotá	Medellín	Cali	B/quilla	C/gena	Cúcuta	B/manga	Pereira	Pasto	Manizales	Ibagué	V/cencio	Montería	Quibdó	Leticia	San Andrés	Arauca	Florencia	Yopal
2019	Media	8,1	9,1	6,2	8,6	8,9	8,3	7,1	5,5	6,3	8,7	5,6	7,7	6,4	8,1	9,4	6,3	-	-	-
	Base	30	27	43	33	34	38	27	14	10	35	28	11	27	10	12	10			
2020	Media	8,3	7,7	9,0	8,4	8,1	7,0	7,7	8,2	8,5	9,0	8,0	7,6	8,0	6,4	8,7	-	7,0	6,0	7,9
		33	33	39	33	36	24	24	24	20	25	26	30	20	33	19	-	26	19	29

Estrato					Edad				
2019		NSE1-2	NSE 3-4	NSE 5-6	18-24 años	25-34 años	35-44 años	45-54 años	55-80 años
	Media	7,2	8,2	8,8	7,8	7,2	8,6	7,4	7,6
	Base	294	89	6	70	87	73	78	81
2020									
	Media	8,1	8,4	6,6	7,7	7,7	8,7	8,5	8,3
	Base	359	125	9	117	137	104	74	61

19ª. 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 usar la Televisión análoga con antena y/o digital terrestre TDT, a un familiar o a un amigo?

50



METODO DE REGRESION LINEAL MULTIPLE



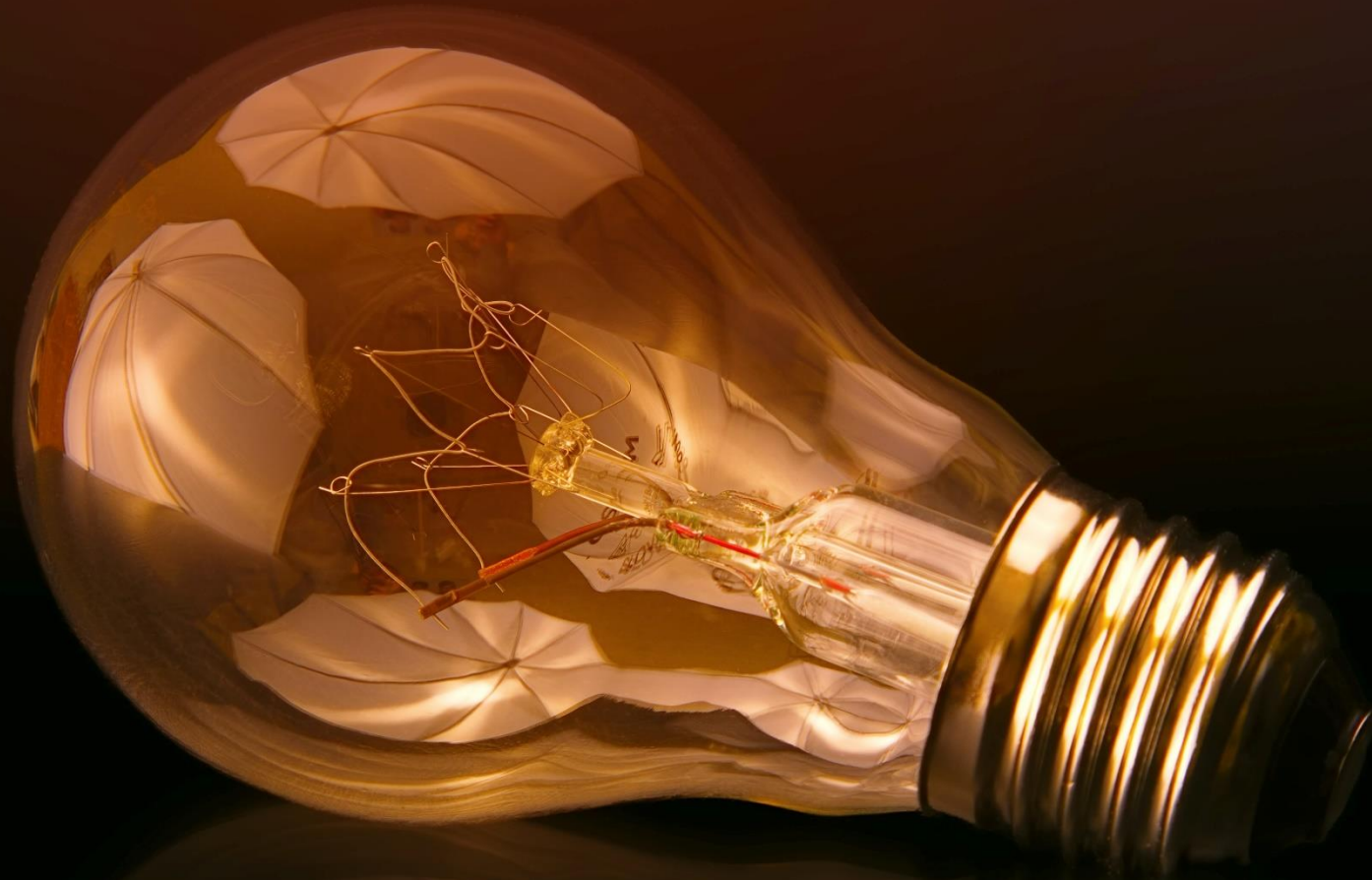
	Importancia
P20i. La disponibilidad de la señal por factores climáticos (lluvias, ventiscas)	23%
P20d. Calidad y recepción del sonido	22%
P20a. Calidad de la imagen, es decir no se congela o se va	19%
P20f. Variedad de canales dirigidos a diferentes públicos	13%
P20c. La continuidad de la señal, es decir sin intermitencia	11%
P20g. Ofrecen programación para audiencia de minorías/grupos étnicos	5%
P20b. La disponibilidad de la señal, es decir entra en el momento en que se quiere ver televisión	4%
P20h. Ofrecen programación para audiencia discapacitada	2%
P20e. Contenidos útiles y adecuados para el televidente	1%

Análisis de los Resultados

La *disponibilidad de la señal por factores climáticos (23%)* y *Calidad y recepción del sonido (22%)* son los atributos con mayor importancia para la evaluación de la calidad del servicio. Le siguen en su orden, la calidad de la imagen, la variedad de canales, la calidad de la señal, y la programación para audiencia de minorías, para así conformar el TOP 5 de atributos que determinan la evaluación de la calidad por parte de los usuarios.

De tal forma que lo que podemos interpretar de estos resultados, es que para los usuarios la calidad está determinada por la disponibilidad de la señal a pesar de factores climáticos adversos y la calidad de la misma, configurando que se debe trabajar por parte del operador para garantizar el goce pleno de la señal con calidad y sin intermitencias.

Conclusiones



- Los niveles de desempeño de la televisión abierta presentan una mejoría importante con respecto al año 2019, siendo la calidad de la señal y los contenidos los elementos más destacables.
- Los atributos relacionados con la calidad de la señal (imagen y sonido) presentan niveles de satisfacción superiores a 8,0; siendo una consecuencia directa de la mayor penetración de la TDT en este segmento.
- La variedad de canales para diferentes públicos se mantiene como un atributo de bajo desempeño; presentando un GAP negativo, dando a entender que la oferta actual se encuentra por debajo de las expectativas de los clientes.
- ***La televisión análoga es la que presenta el mayor margen de mejora en cuanto a la oferta de TV Abierta,*** lo cual genera que la misma poco a poco pierda valor frente a la TDT; siendo un indicador positivo si se busca “ estimular” la migración hacia la TV Digital.
- Se ha disminuido el desempeño relacionado a la inmediatez de la señal al encender el TV, siendo un problema exclusivo de la TV Análoga; sin embargo ambas tecnologías sufren de los inconvenientes que se generan en la señal gracias a fenómenos climáticos.
- ***Se buscaría emular la experiencia que se tiene con la TV por Suscripción con la Tv Abierta;*** de allí que aspectos como la variedad de canales se considere como la principal oportunidad de crecimiento del servicio, al encontrarse muy por debajo de lo que se espera.



Trabajo prioritario
Calificaciones 7,0 y menos

La disponibilidad de la señal, es decir entre en el momento en que se quiere ver televisión	7,0
Variedad de canales dirigidos a diferentes públicos	6,8
La disponibilidad de la señal por factores climáticos (lluvias, ventiscas)	6,5



Revisión
Calificaciones Entre 7,1 y 8,0

Ofrecen programación para audiencia de minorías/grupos étnicos	7,5
Ofrecen programación para audiencia discapacitada	7,5
Calidad de la imagen es decir no se congela o se va	7,9



Mejora
Calificaciones entre 8,1 y 9,0

La continuidad de la señal, es decir sin intermitencia	8,7
Calidad y recepción del sonido	8,1
Contenido útiles y adecuados para el televidente	8,4



Datos de contacto

Teléfono: 5202832 Ext. 14

Email: info@brandstrat.co

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