



**COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES**  
**REPÚBLICA DE COLOMBIA**

**Medición de expectativas y  
satisfacción de los usuarios de  
servicios de**

# **Telefonía fija**

Diciembre de 2021




**CNC**  
Centro Nacional de Consultoría

- Objetivo
- Ficha técnica
- Caracterización de los usuarios
- Experiencia
- Calidad percibida
- Hallazgos

- Medir las expectativas y la satisfacción de los usuarios de los servicios de comunicaciones en relación con el servicio de telefonía fija, para el año 2021.

PERSONA NATURAL O JURÍDICA QUE LA REALIZÓ:	Centro Nacional de Consultoría S.A.
PERSONA NATURAL O JURÍDICA QUE LA ENCOMENDÓ:	Comisión de Regulación de Comunicaciones
FUENTE DE FINANCIACIÓN:	Comisión de Regulación de Comunicaciones
UNIVERSO EN ESTUDIO:	Mujeres y hombres con edades entre 18 y 80 años y sus hogares, usuarios de al menos uno de los siguientes servicios de telecomunicaciones fijos evaluados: internet fijo, telefonía fija, televisión por suscripción o televisión abierta. Las personas y los hogares incluidos en la cobertura de la investigación están en la zona urbana de Medellín, Barranquilla, Bogotá, D.C., Cartagena, Manizales, Montería, Villavicencio, Pasto, Cúcuta, Pereira, Bucaramanga, Ibagué, Cali, Leticia, Arauca, San Andrés, Florencia, Yopal y Quibdó
DISEÑO DE MUESTREO:	El diseño de muestreo es probabilístico y estratificado con selección de respondientes por muestreo aleatorio simple. Cada municipio correspondió a un estrato estadístico. En cada municipio se seleccionó una muestra aleatoria simple de hogares (un hogar por cada línea de teléfono) y se encuestó a la persona adulta que contestó la llamada. El marco de muestreo utilizado fue la base maestra del Centro Nacional de Consultoría, un directorio telefónico con 4,7 millones de registros telefónicos en los 19 municipios en estudio. En la parte con recolección presencial, el diseño de muestreo fue probabilístico y estratificado en dos etapas con selección de unidades por muestreo aleatorio simple; el marco de muestreo fue el Marco Geoestadístico Nacional provisto por el DANE
TAMAÑO DE MUESTRA:	8.765 casos en total. Internet móvil (2.177 casos), telefonía móvil (2.671 casos), internet fijo (1.081 casos), telefonía fija (1.054 casos), televisión por suscripción (1.009 casos) y televisión abierta (772 casos)
MARGEN DE ERROR Y NIVEL DE CONFIANZA:	Error de muestreo general de 1,1% y 95% de confianza. En los indicadores de resultados por servicio, la confiabilidad es de 95% y los siguientes errores de muestreo: internet móvil (2,1%), telefonía móvil (1,9%), internet fijo (3,0%), telefonía fija (3,1%), televisión por suscripción (3,1%) y televisión abierta (3.6%)
TEMAS A LOS QUE SE REFIERE:	Percepción de satisfacción de los usuarios en los 19 municipios frente a los siguientes servicios de comunicaciones: internet móvil, telefonía móvil, internet fijo, telefonía fija, televisión por suscripción y televisión abierta

PREGUNTAS QUE SE FORMULARON:	Cada módulo por servicio tiene 56 preguntas  Documento de Microsoft Word
PERIODO TRABAJO DE CAMPO:	28 de agosto al 25 de noviembre del 2021
# DE ENCUESTADORES Y MÉTODO DE SUPERVISIÓN:	<b>Telefónico:</b> Supervisores: 7 Encuestadores 227  <b>Presencial:</b> Supervisores 5 Encuestadores: 19. El método de supervisión fue la monitorización del 10% de los casos
TECNICA DE RECOLECCIÓN:	Encuesta telefónica en hogares. El 7% de los casos se realizaron cara a cara en el hogar del encuestado
Tipo de incentivos	No se emplearon incentivos

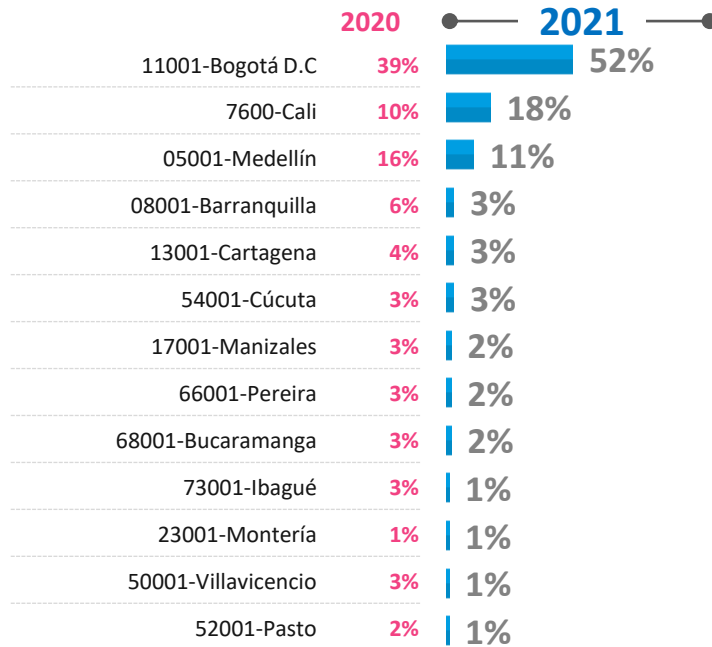
Nota. El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.

“Este informe atiende los lineamientos de la norma ISO 20252: 2012”

## Distribución de la muestra – Sin expandir

	Telefonía móvil	Internet Móvil	Telefonía Fija	Internet fijo	TV por suscripción	Tv abierta	Total
Bogotá D.C	475	296	346	234	200	138	1689
Cali	192	204	96	155	63	72	782
Medellín	235	97	171	76	92	72	743
Cúcuta	216	69	123	55	61	57	581
Barranquilla	205	39	127	61	45	41	518
Bucaramanga	193	36	160	29	32	23	473
Cartagena	156	49	106	45	68	46	470
Villavicencio	107	23	180	42	28	28	408
Pasto	114	23	172	31	23	26	389
Ibagué	125	32	127	64	48	17	413
Manizales	108	56	91	52	54	25	386
Montería	125	34	92	57	62	23	393
Pereira	112	48	93	46	36	29	364
Quibdó	89	14	71	34	33	39	280
San Andrés	50	16	68	35	74	20	263
Yopal	73	2	46	22	37	37	217
Florencia	32	6	40	28	25	37	168
Arauca	51	9	39	15	26	36	176
Leticia	13	1	29	0	2	6	51
Total	2671	1054	2177	1081	1009	772	8764

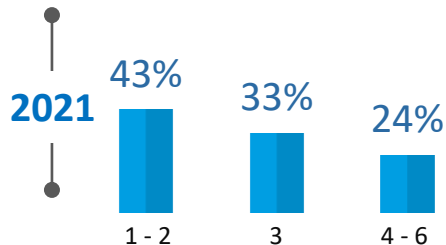
## 2. ¿En qué ciudad vive permanentemente?



Base (Real): Total Encuestados	1.472	1.054
Base (Exp. en miles):	-	1.164

## Información demográfica

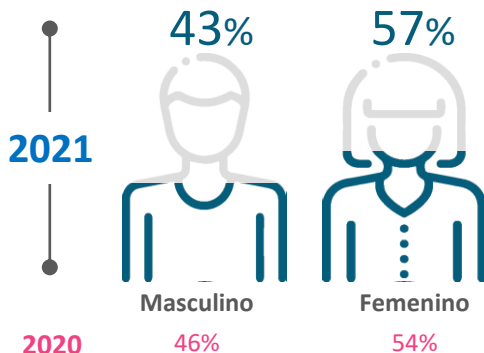
2b. ¿A qué estrato socioeconómico corresponde su hogar según los recibos de los servicios públicos?



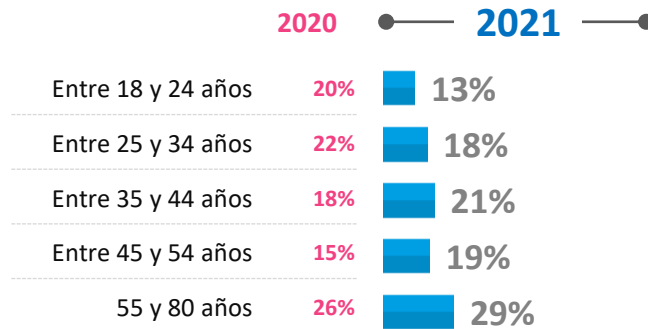
3. ¿Podría decirme su edad exacta?



F4. ¿En la actualidad usted.?



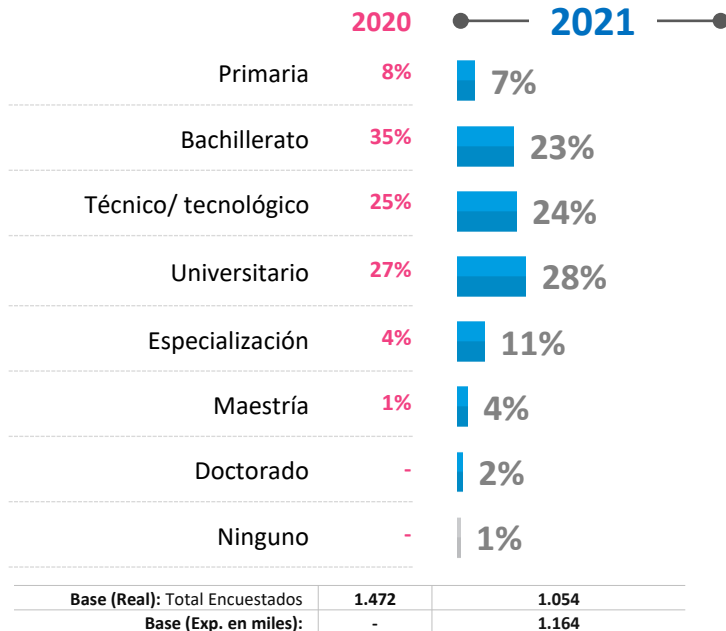
3ª ¿Podría decirme en cuál rango de edad, en años cumplidos, se encuentra usted?



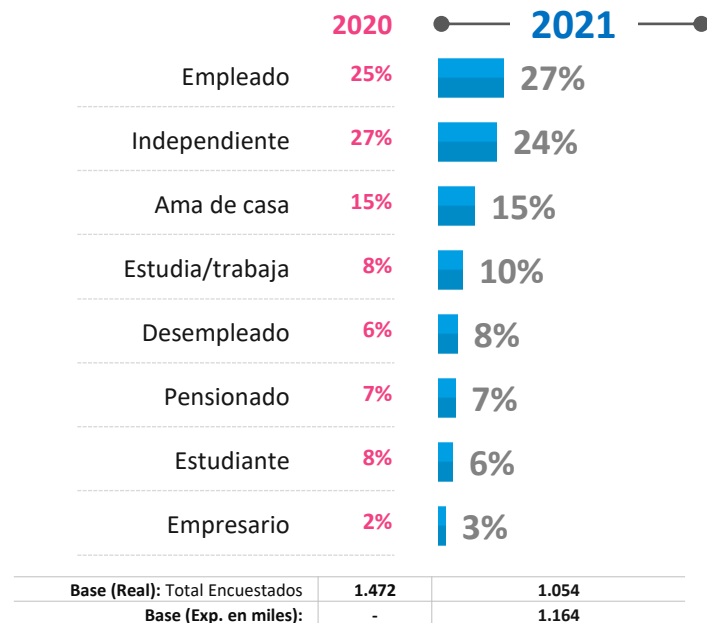
	2020	2021
Base (Real): Total Encuestados	1.472	1.054
Base (Exp. en miles):	-	1.164



54. ¿Cuál es el último nivel educativo que curso o se encuentra cursando actualmente?

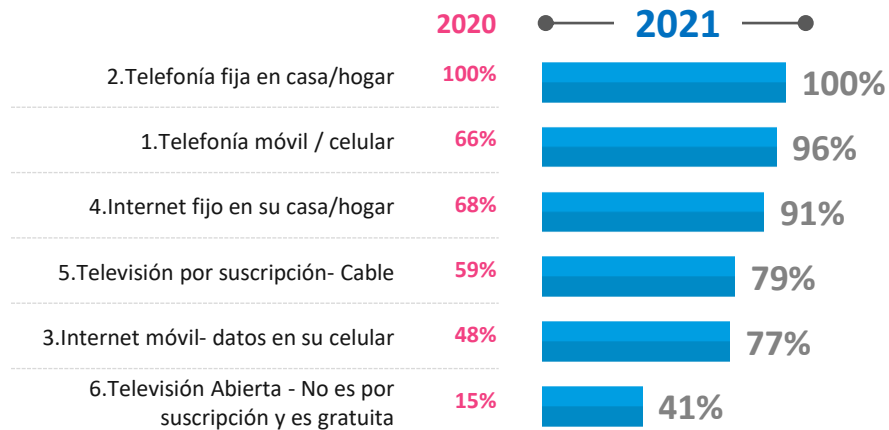


55. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor su ocupación actual?



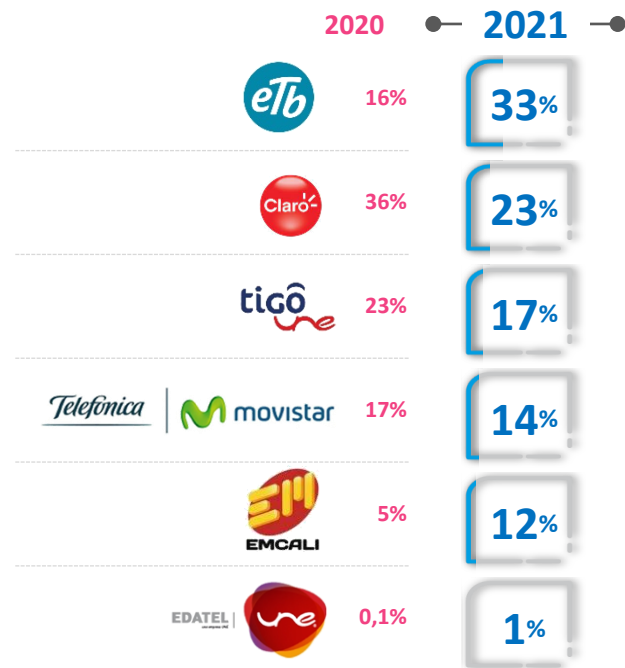
## Descripción de la muestra

4. ¿De los siguientes servicios de telecomunicaciones que voy a leer, con cuál cuenta de manera permanente en su hogar?



Base (Real): Total Encuestados	1.472	1.054
Base (Exp. en miles):	-	1.164

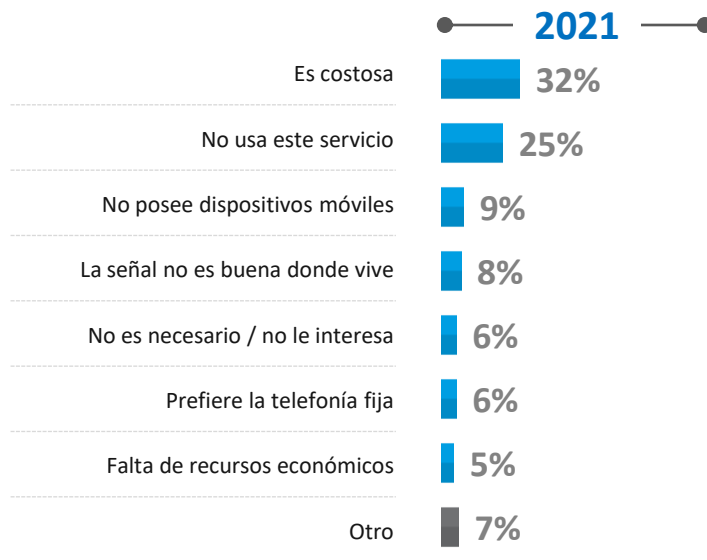
206. ¿A qué operador pertenece su servicio de telefonía fija? (RM)



Base (Real): Los que apliquen	1.472	1.054
Base (Exp. en miles):	-	1.164

# Razones de no uso del servicio de Telefonía Fija

14ª. ¿Por qué no tiene el servicio de Telefonía Móvil en su hogar? (RM)



* Base (Real):	45
Base (Exp. en miles):	41*

\*Base Aplica Para Los Que En P4 No Contestaron El Cód 01. (Real)



**COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES**  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

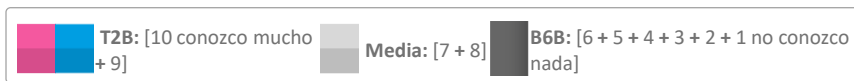
## **Caracterización del usuario – Telefonía fija**



**CNC**  
Centro Nacional de Consultoría

## Conocimiento e interés sobre tecnología

50. En una escala de 1 a 10, en dónde 1 es "no conozco nada" y 10 "conozco mucho"  
¿qué tanto conoce o entiende de tecnología?



Base (Real): Calificaron de 1-10
Base (Exp. en miles):

1.472	1.054
-	1.164

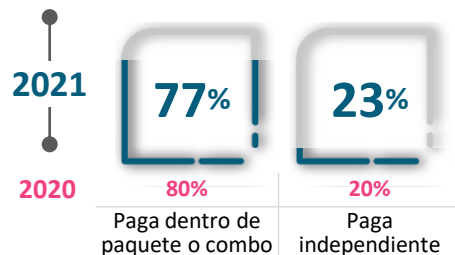
51. En una escala de 1 a 10, en donde 1 "no me interesa nada" y 10 "me interesa mucho"

¿qué tanto se informa o se interesa por saber de tecnología?



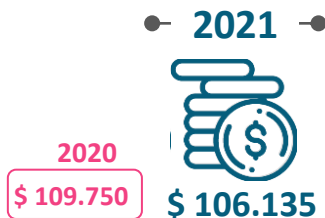
## Uso de telefonía fija

208. ¿Su servicio de Telefonía Fija lo paga como parte de un paquete o es un pago independiente donde solo paga su Telefonía Fija?



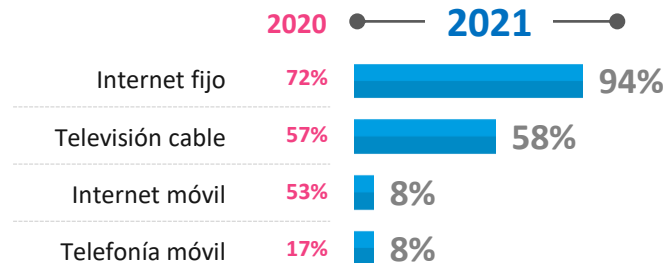
	2020	2021
Base (Real): Los que tienen plan prepago	1.472	1.054
Base (Exp. en miles):	-	1.164

210. ¿Y cuánto paga aproximadamente al mes por todo el paquete?  
Promedio



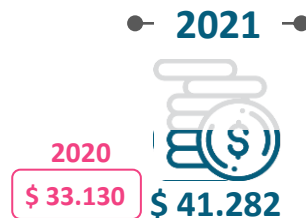
Base (Real): Solo si selecciono código 01 en P208	1.472	785
Base (Exp. en miles):	-	900

209. ¿Con que otros servicios tiene el paquete de telefonía Fija? (RM.)



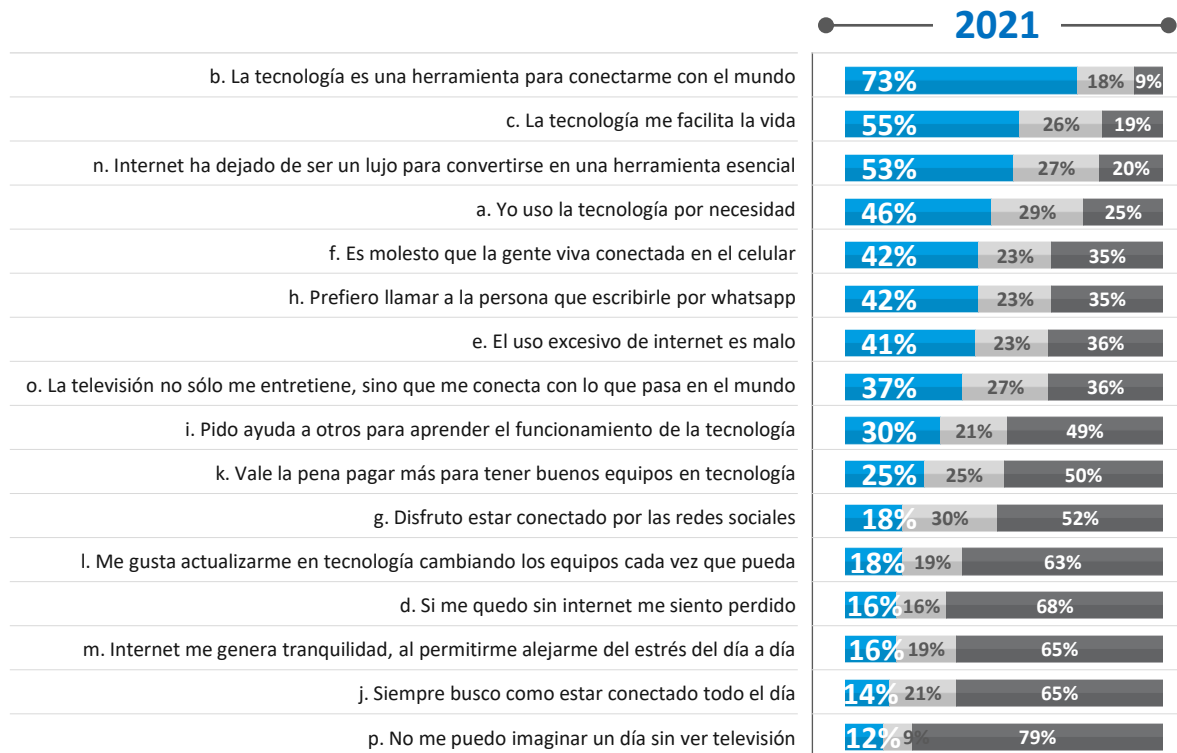
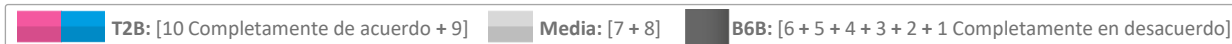
Base (Real): Solo si selecciono código 01 en P208	1.472	785
Base (Exp. en miles):	-	900

211. ¿Cuánto paga aproximadamente al mes por su servicio de teléfono fijo en casa?  
Promedio



Base (Real): Solo si selecciono código 02 en P208	1.472	269
Base (Exp. en miles):	-	264

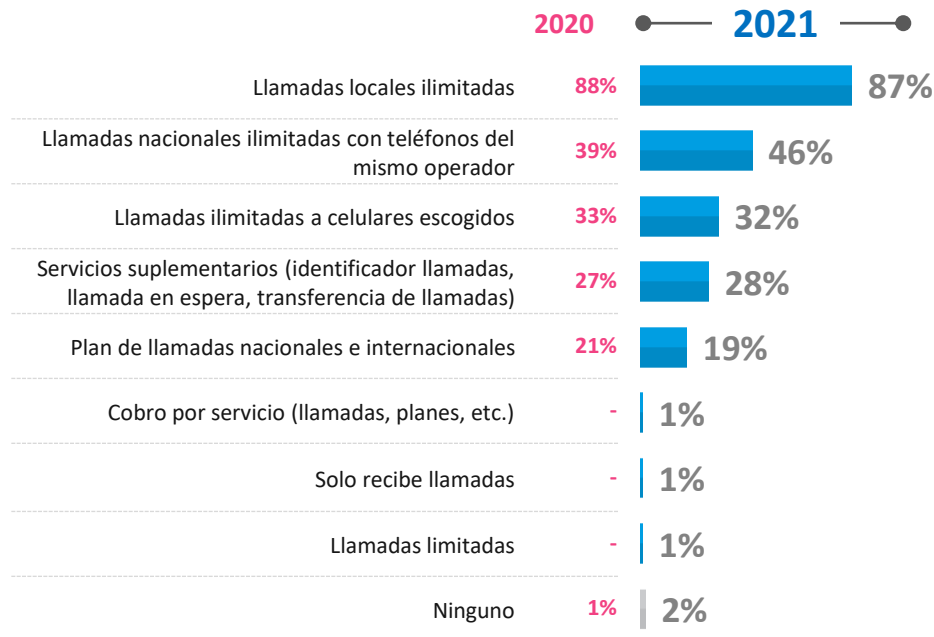
7. Le voy a leer unas frases, para que me diga que tan de acuerdo está con cada una de ellas. En una escala de 1 a 10 donde 1 significa que está completamente en desacuerdo y 10 completamente de acuerdo, **¿qué tan de acuerdo está con..?**



**2021**  
 Base (Real): Total **1.054**  
 Base (Exp. en miles): **1.164**

## Características de la telefonía fija

**212.** Le voy a leer algunas opciones que describe las características de su Telefonía fija que usted paga, ¿con cuál de estas opciones cuenta su servicio de telefonía fija? Si tiene una diferente por favor mencionarlo... (RM)



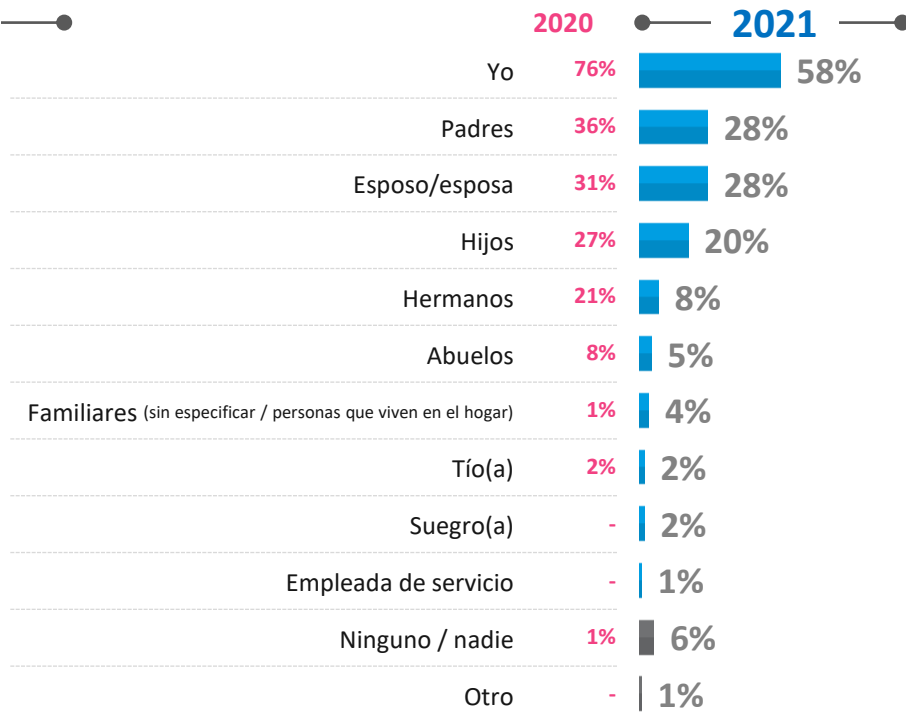
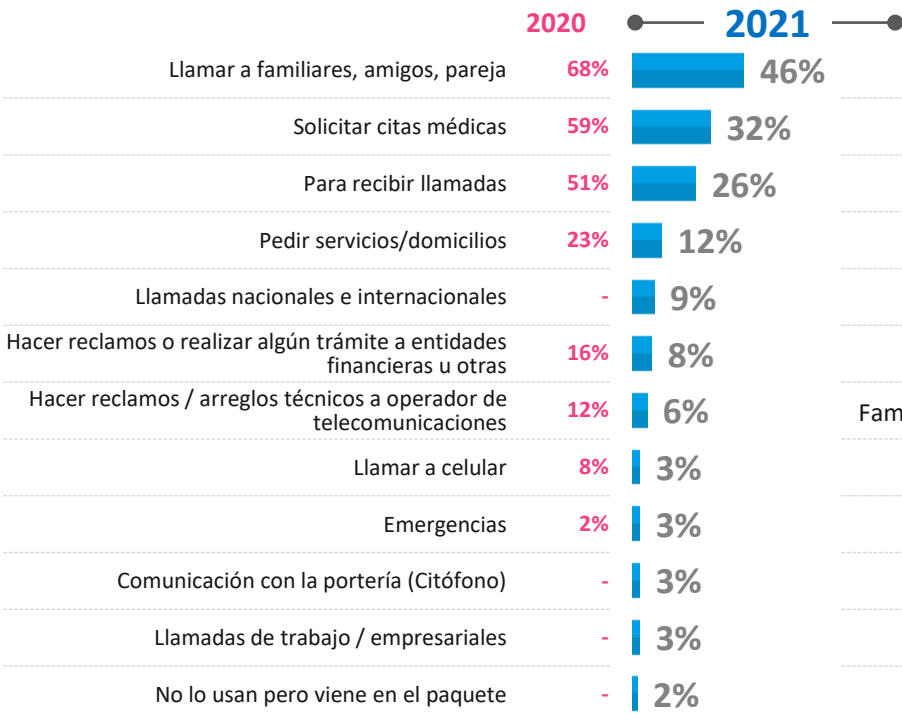
Base (Real): Los que tienen teléfono fijo en el hogar	1,472	1.054
Base (Exp. en miles):	-	1.164



## Usos de la telefonía fija

### 213 En su hogar, ¿para que utilizan el teléfono fijo?

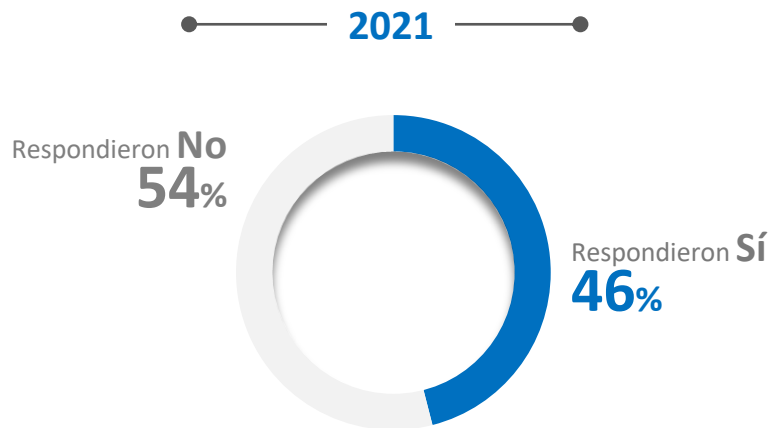
### 214 ¿Quiénes lo utilizan en su hogar?(RM)



* Base (Real): Los que tienen teléfono fijo en el hogar	1.472	1.054
Base (Exp. en miles):	-	1.164

## Características de la telefonía fija

253 ¿Usted es el titular del servicio telefonía fija evaluado?



	2020	2021
Base (Real): Los que informaron en este modulo		1.054
Base (Exp. en miles):		1.164



**COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES**  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

# Experiencia de usuario

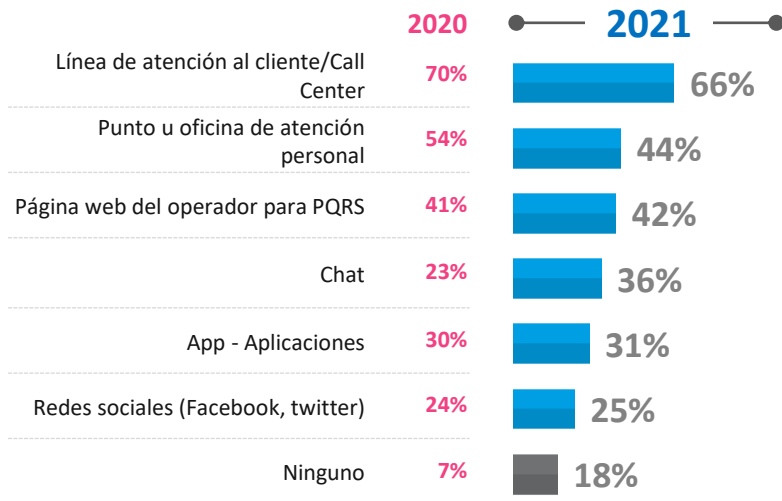
Canales de relacionamiento



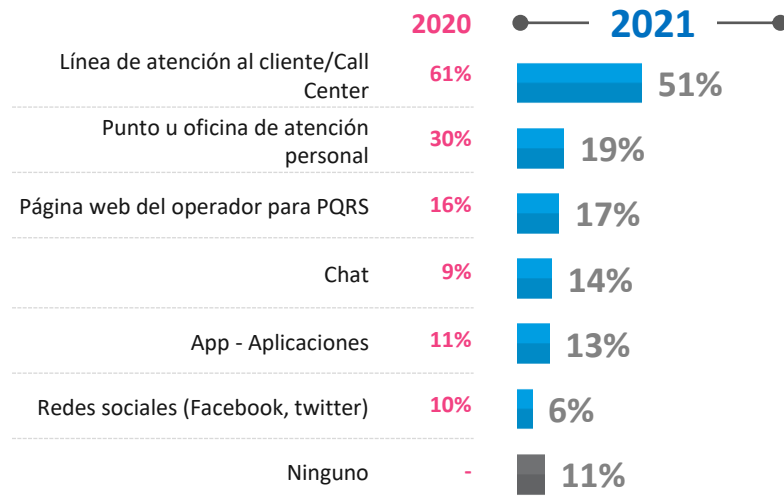
**CNC**  
Centro Nacional de Consultoría

## Conocimiento y uso de los canales de atención

**227. ¿De los siguientes CANALES O MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO que le voy a leer, ¿cuáles conoce que ofrece su operador de Telefonía Fija?**

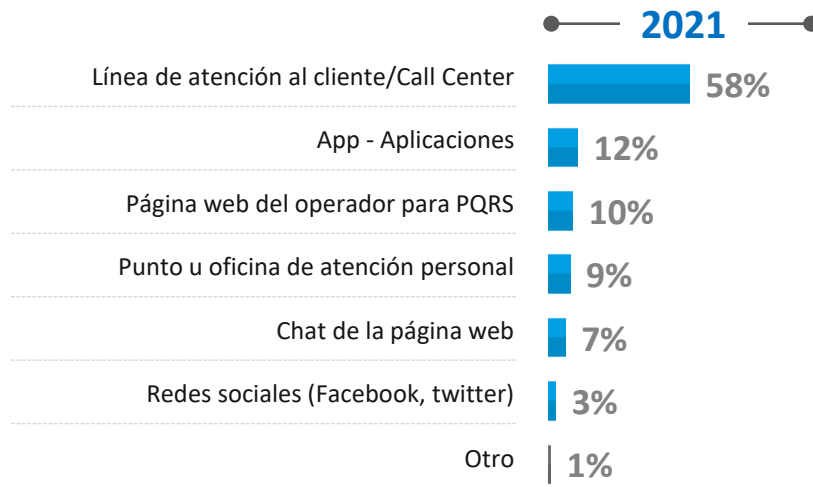


**228. De los canales o medios de atención al usuario que le ofrece su operador ¿Cuáles CANALES O MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO ha utilizado alguna vez?**



	2020	2021
Base (Real): Los que informaron en este modulo	1.472	1.054
Base (Exp. en miles):	-	1.164

























































**229a.** De los canales o medios de atención que le ofrece su operador  
¿cuál es el que usa con mayor frecuencia?



Base (Real): Los Que Respondieron Algún Medio En P228	729
Base (Exp. en miles):	833

# Frecuencia de uso de los canales de atención

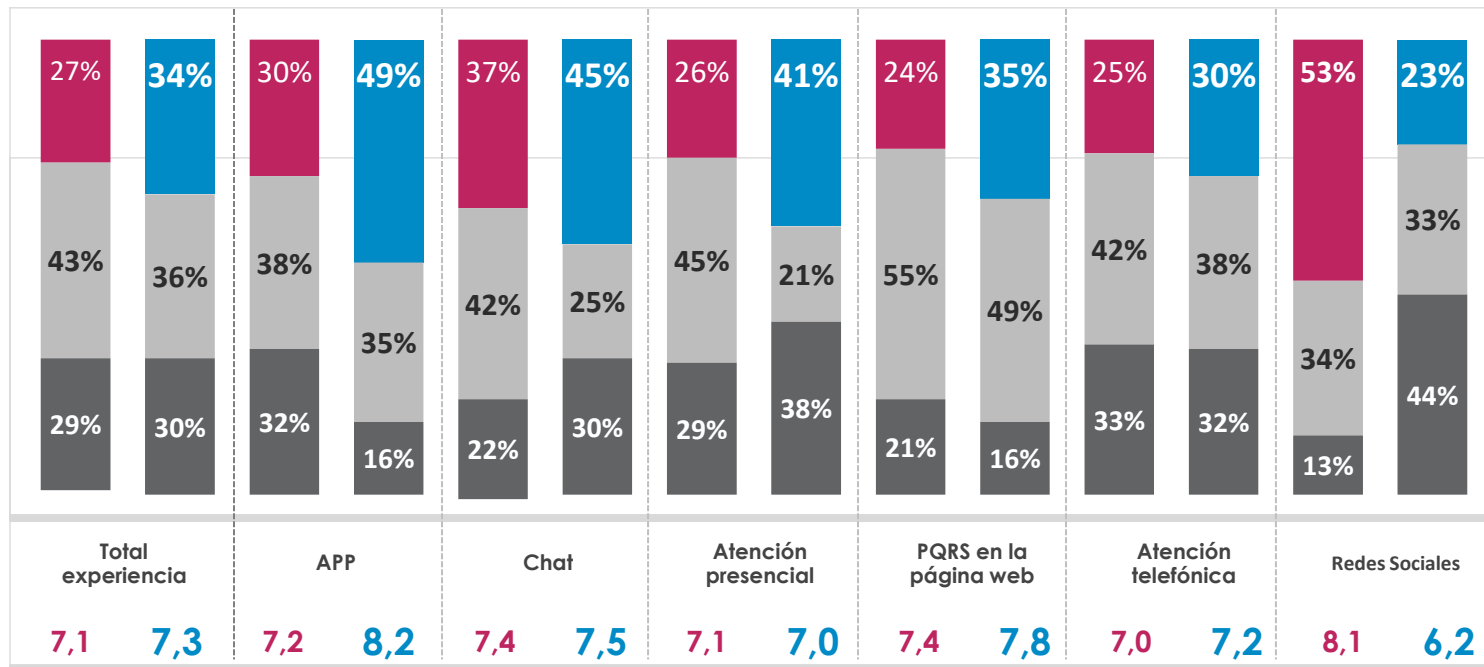
229. ¿Con qué frecuencia ha usado ... de atención al usuario?

	1.Línea de atención al Cliente/ Call Center		2.Punto u oficina de atención personal		3.Página web del operador para PQRS		4.Chat		5.Redes sociales (Facebook, Twitter)		6.App – Aplicaciones		7.Otro	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
1 vez a la semana	4%	 5%	1%	 -	10%	 2%	5%	 3%	48%	 15%	16%	 16%	-	 -
1 vez cada 15 días	9%	 2%	3%	 -	6%	 4%	7%	 1%	9%	 10%	8%	 5%	-	 -
1 vez al mes	18%	 18%	29%	 15%	38%	 17%	23%	 17%	13%	 18%	38%	 49%	-	 -
1 vez cada dos meses	19%	 11%	6%	 6%	6%	 8%	18%	 5%	2%	 8%	7%	 5%	-	 -
1 vez cada 3 a 5 meses	19%	 22%	16%	 16%	13%	 16%	13%	 22%	1%	 20%	9%	 4%	-	 -
1 vez cada 6 meses	14%	 20%	12%	 17%	17%	 25%	4%	 20%	8%	 11%	10%	 8%	-	 -
1 vez al año	15%	 17%	25%	 34%	9%	 17%	25%	 22%	19%	 16%	12%	 9%	-	 -
1 vez cada 2 años o más	2%	 5%	8%	 12%	1%	 11%	6%	 10%	0%	 2%	0%	 4%	-	 100%
Base (Real): Los Que Mencionaron	767	514	489	214	200	151	139	125	103	59	149	131	-	1
Base (Exp.):	-	596	-	222	-	193	-	167*	-	64*	-	151*	-	2*

## Experiencia con los canales de atención - Resumen



● 2020 ● 2021 ●



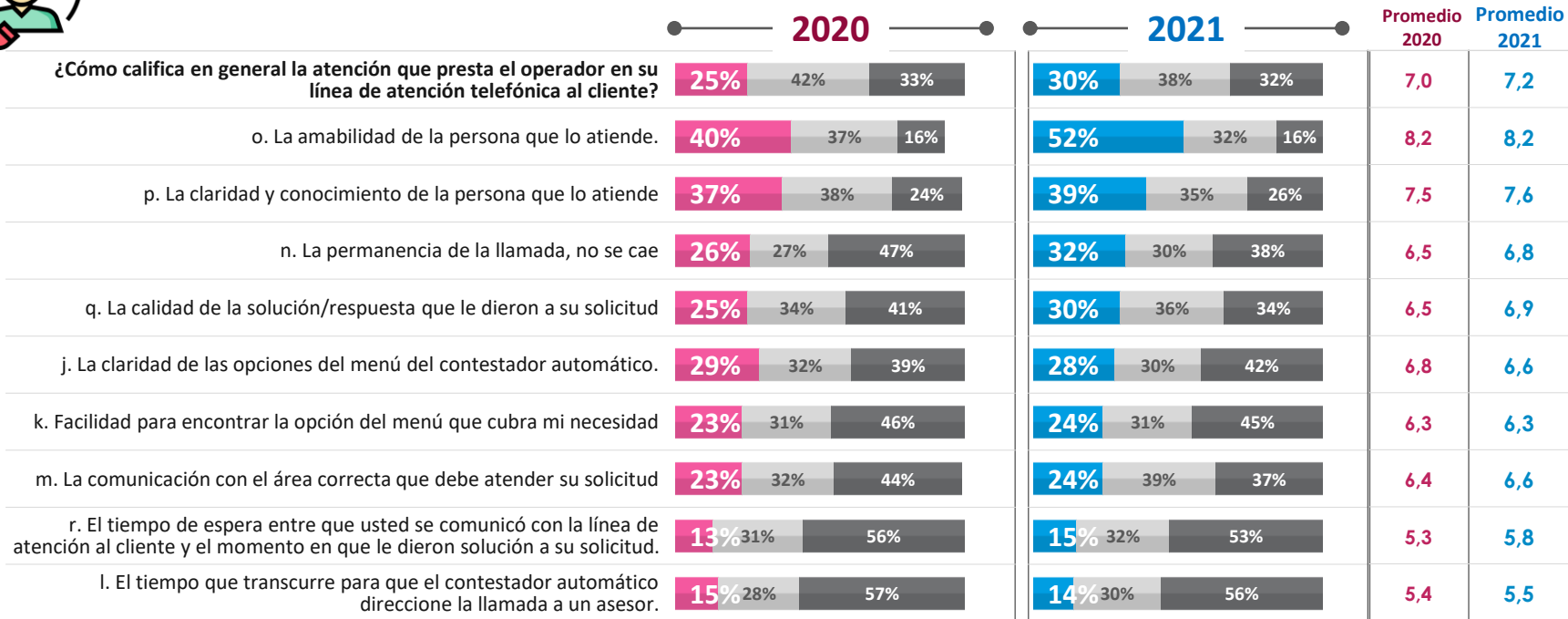
# Experiencia con la línea de atención telefónica

230. Hablando de la atención al usuario que le presta el operador de Telefonía Fija y considerando una escala de 1 a 10 en donde 1 es "Muy Malo" y 10 es "Muy bueno"

231. ¿Y cómo califica los siguientes aspectos relacionados con el servicio prestado a través de la LINEA DE ATENCIÓN TELEFONICA AL CLIENTE?



T2B: [10 Muy bueno + 9] Media: [7 + 8] B6B: [6 + 5 + 4 + 3 + 2 + 1 Muy malo]



Base (Real): Aplica Solo Si En P229a Menciono Cód 1  
Base (Exp. en miles):

604

-

840

1.518



## Experiencia con la línea de atención presencial - Oficina

232. ¿Cómo califica el servicio que le prestan en el punto de atención personal- Oficina?

233 Y ¿cómo califica los siguientes aspectos relacionados con el servicio prestado a través del PUNTO DE ATENCIÓN PERSONAL-OFICINA?



T2B: [10 Muy bueno + 9] Media: [7 + 8] B6B: [6 + 5 + 4 + 3 + 2 + 1 Muy malo]

2020 2021 Promedio 2020 Promedio 2021

232. ¿Cómo califica el servicio que le prestan en el punto de atención personal- Oficina?	26%	45%	29%	41%	21%	38%	7,1	7,0
c. La amabilidad del personal que lo atiende.	34%	44%	22%	52%	32%	16%	7,6	8,1
d. La claridad y conocimiento de la persona que lo atiende	30%	40%	30%	42%	36%	22%	7,4	7,7
f. La calidad de la solución/respuesta que le dieron a su solicitud.	20%	45%	34%	36%	27%	37%	6,9	6,8
e. El tiempo dedicado a la atención de su solicitud.	30%	36%	34%	33%	34%	33%	7,1	6,8
a. La cantidad de puntos de atención que tiene su operador de TELEFONÍA FIJA.	21%	31%	48%	23%	34%	43%	6,4	6,3
b. El tiempo de espera para ser atendido.	18%	28%	54%	13%	25%	62%	6,0	5,5

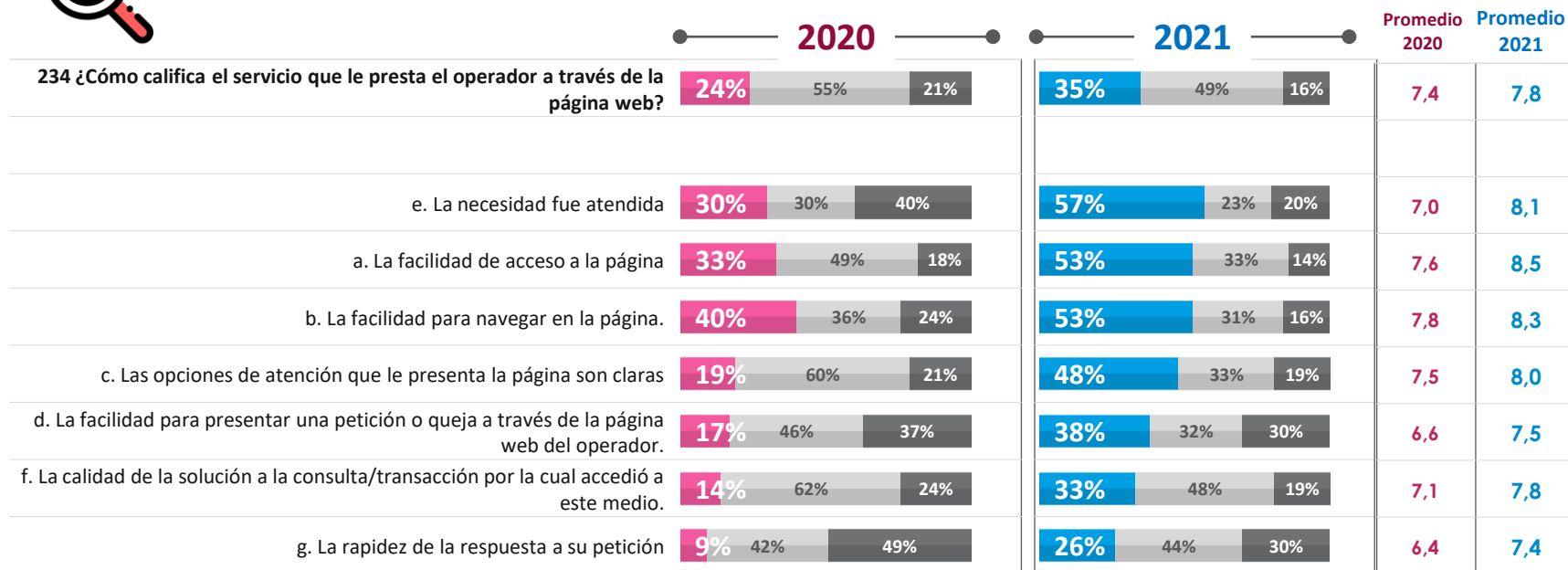
Base (Real): Aplica solo si en p229a menciona cód 1	272	87
Base (Exp. en miles):	-	75*

# Experiencia con las PQRS a través de la página web

234 ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través de la página web?

235. Y ¿cómo califica los siguientes aspectos relacionados con el servicio prestado a través de la PAGINA WEB DEL OPERADOR?

T2B: [10 Muy bueno + 9] Media: [7 + 8] B6B: [6 + 5 + 4 + 3 + 2 + 1 Muy malo]



Base (Real): Aplica Solo Si En P229a Menciona Cód 3	89	66
Base (Exp. en miles):	-	84*



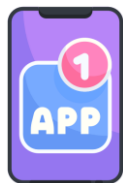
236. ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través de las redes sociales? (RU)

237. Y ¿cómo califica los siguientes aspectos relacionados con el servicio prestado a través de las REDES SOCIALES?



	2020			2021			Promedio 2020	Promedio 2021
236. ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través de las redes sociales? (RU)	53%	34%	13%	23%	33%	44%	8,4	6,2
c. El tiempo en el que se comunicaron para atender su solicitud.	30%	39%	30%	35%	28%	37%	7,0	7,0
e. La solución efectiva a la solicitud presentada	28%	17%	55%	29%	42%	29%	6,5	6,9
a. La facilidad para presentar una petición o queja a través de la Red Social	33%	28%	39%	22%	14%	64%	6,9	5,6
b. El tiempo en recibir la confirmación de la solicitud realizada.	18%	40%	43%	22%	29%	49%	6,7	5,6
d. La respuesta oportuna a la solicitud realizada	33%	29%	38%	20%	20%	60%	7,3	5,5
Base (Real): Aplica Solo Si En P229a Menciona Cód 5				42				21
Base (Exp. en miles):				-				20*

## Experiencia con las aplicaciones



238. ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través del App- Aplicación?  
239. Y ¿cómo califica los siguientes aspectos relacionados con el servicio prestado a través del APLICACIÓN?



	2020			2021			Promedio 2020	Promedio 2021
238. ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través del App- Aplicación?	30%	38%	32%	49%	35%	16%	7,2	8,2
a. La facilidad de acceso al App-Aplicaciones	40%	34%	27%	75%	17%	8%	7,8	9,0
b. La facilidad para navegar en la aplicación	38%	39%	23%	56%	33%	11%	8,0	8,5
c. Facilidad para encontrar la información requerida	37%	31%	32%	45%	35%	20%	7,3	8,1
e. La calidad de la solución a la consulta/transacción por la cual accedió a este medio.	29%	31%	40%	43%	40%	17%	7,1	8,1
d. Facilidad para presentar un queja o requerimiento	18%	28%	54%	42%	30%	28%	6,2	7,4
Base (Real): Aplica Solo Si En P129a Menciona Cód 6				70				88
Base (Exp. en miles):				-				102*

## Experiencia con el chat en la página web

239a. ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través del chat en su página web?

239b. Y ¿cómo califica los siguientes aspectos relacionados con el servicio prestado a través del CHAT DEL OPERADOR EN SU PAGINA WEB?



T2B: [10 Muy bueno + 9] Media: [7 + 8] B6B: [6 + 5 + 4 + 3 + 2 + 1 Muy malo]

	2020			2021			Promedio 2020	Promedio 2021
239a. ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través del chat en su página web?	37%	42%	22%	45%	25%	30%	7,5	7,5
a. Facilidad para acceder al servicio del chat del operador	49%	26%	26%	60%	17%	23%	7,6	8,0
e. El tiempo dedicado a la atención de su solicitud.	18%	50%	32%	40%	36%	24%	7,0	7,7
b. Facilidad para comunicarse y presentar la necesidad en el chat	22%	51%	27%	36%	34%	30%	7,1	7,2
d. La claridad y conocimiento de la persona que lo atiende	43%	35%	23%	36%	36%	28%	7,5	7,7
f. La calidad de la solución/respuesta que le dieron a su solicitud.	23%	36%	40%	30%	32%	38%	6,8	7,1
c. El tiempo que transcurre antes de que entre el asesor del chat a atender	15%	49%	36%	18%	35%	47%	6,4	6,3
Base (Real): Aplica solo si en p129a menciona cód 4	49			149				
Base (Exp. en miles):	-			321*				



**COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES**  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

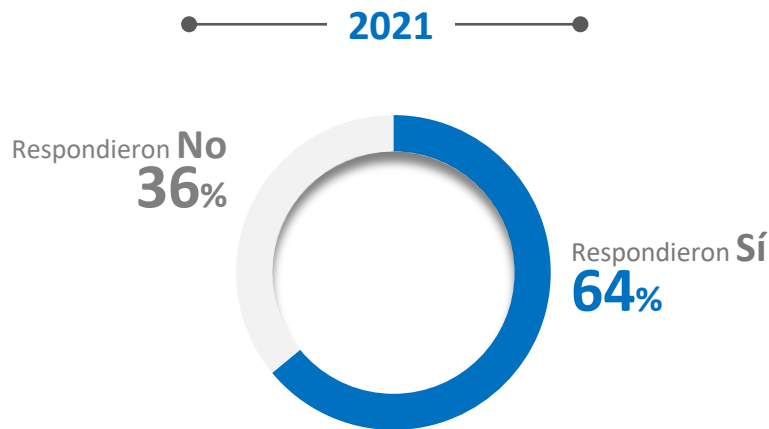
## **Relacionamiento a través de la facturación**



**CNC**  
Centro Nacional de Consultoría

## Encargado del pago de la factura

223a. ¿Usted es la persona encargada del pago de la factura?



2020

Respondieron **Sí** 62%

Respondieron **No** 39%

	2020	2021
Base (Real): Los que informaron en este modulo	1.472	1.054
Base (Exp. en miles):	-	1.164

# Evaluación general de la factura

224 En una escala de 1 a 10, en donde 1 es Muy Malo" y 10 "Muy bueno"

¿Cómo califica en general la información que encuentra en la factura que le entrega su operador del servicio de Telefonía Fija?

225. Hablando de la FACTURA que recibe y considerando una escala de 1 a 10 en donde 1 es Muy Malo" y 10 es "Muy bueno" ¿Cómo califica los siguientes aspectos?



T2B: [10 Muy bueno + 9] Media: [7 + 8] B6B: [6 + 5 + 4 + 3 + 2 + 1 Muy malo]

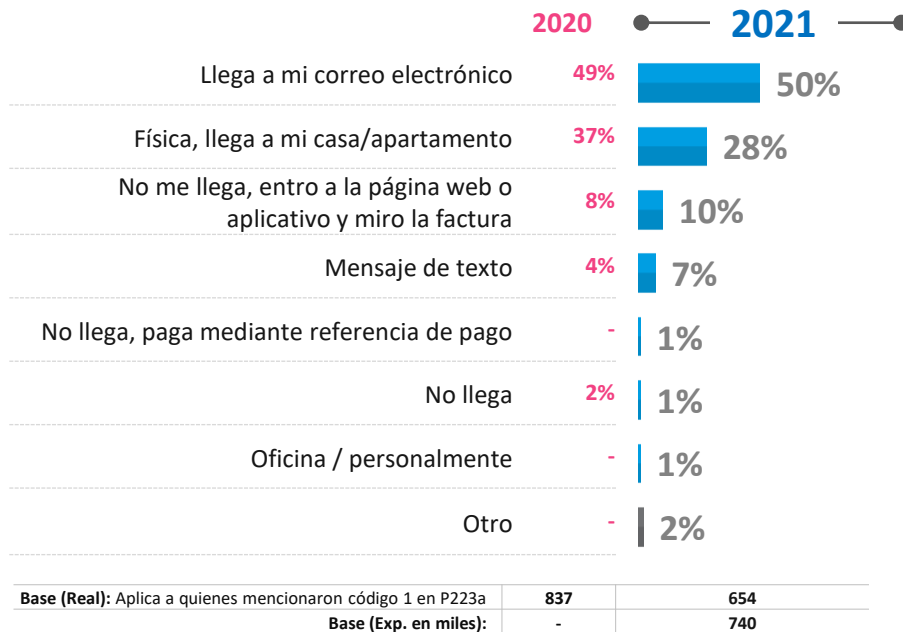
	2020	2021	Promedio 2020	Promedio 2021
224 ¿Cómo califica en general la información que encuentra en la factura que le entrega su operador del servicio de Telefonía Fija?	35% 44% 21%	42% 31% 27%	7,5	7,5
a. La entrega oportuna de la factura.	49% 25% 26%	63% 18% 19%	7,6	8,2
b. La claridad en la información presentada en la factura.	33% 39% 29%	47% 25% 28%	7,2	7,5
d. Cobro en la factura solo del total del servicio usado	32% 34% 34%	40% 31% 29%	7,1	7,4
e. Información correcta sobre la factura sin costos adicionales injustificados o aplicación de tarifas erróneas	28% 36% 36%	38% 26% 36%	6,9	7,1
c. La información oportuna sobre cambios de tarifas.	20% 31% 49%	26% 23% 51%	5,9	6,0

Base (Real): Aplica a quienes mencionaron código 1 en P223a	815	654
Base (Exp. en miles):	-	740



## Medio por el que recibe la factura

225a. ¿A través de que medio recibe la factura de su servicio de telefonía Fija? (RU)





**COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES**  
**REPÚBLICA DE COLOMBIA**

## **Relacionamiento a través de las PQRS**



**CNC**  
Centro Nacional de Consultoría

## Problemas con el servicio del operador

**242** ¿Usted ha tenido problemas con el servicio que ha recibido de su operador de telefonía fija en los últimos seis meses?

— 2021 —



**2020** Respondieron **Si** **36%**  
Respondieron **No** **64%**

	2020	2021
Base (Real): los que informaron en este modulo	1.472	1.054
Base (Exp. en miles):	-	1.164

**243.** ¿Usted ha presentado alguna queja, petición o reclamo en los últimos seis meses por problemas en el servicio que ha recibido de parte del operador de Telefonía fija?

— 2021 —

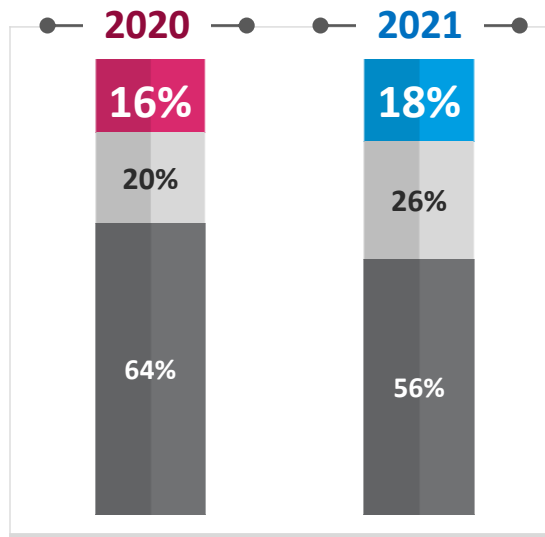


**2020** Respondieron **Si** **79%**  
Respondieron **No** **21%**

	2020	2021
Base (Real): Los que mencionaron en p242 COD.1	1.472	395
Base (Exp. en miles):	-	454



244. ¿Cómo califica la solución que obtuvo por la QUEJA o RECLAMO presentado por problemas del servicio del operador de Telefonía fija?

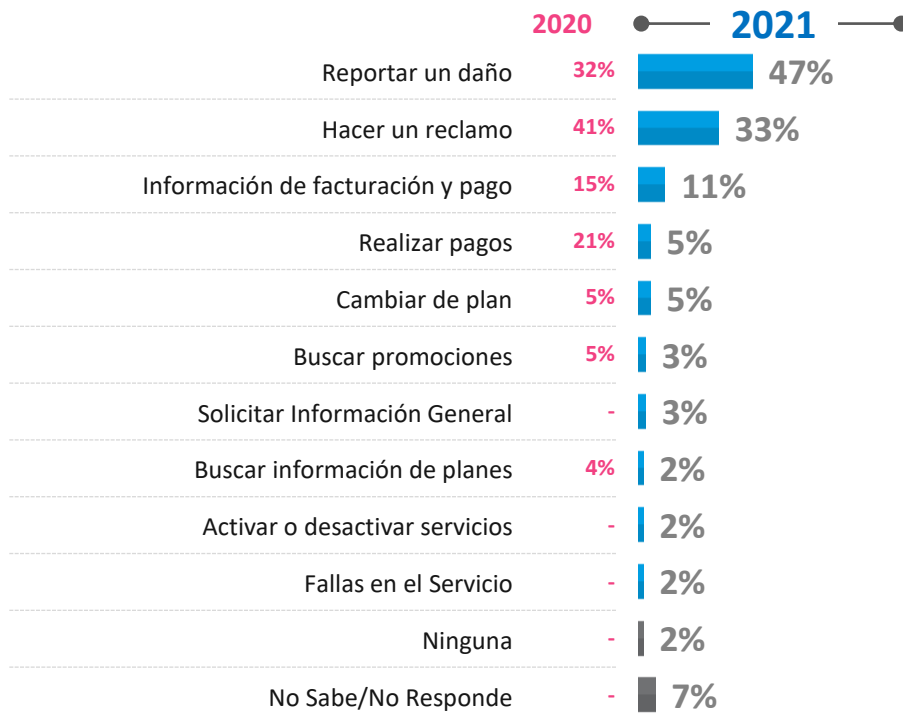


Base (Real): Calificaron de 1-10	406	269
Base (Exp. en miles):	-	302
Promedio	5,6	5,8

## **Relacionamiento a través de la información**

## Información buscada

240. Cuando usted se acerca o visita un canal o medio de atención de su operador, ¿Por qué razón lo hace? ¿Alguna otra?(RM)

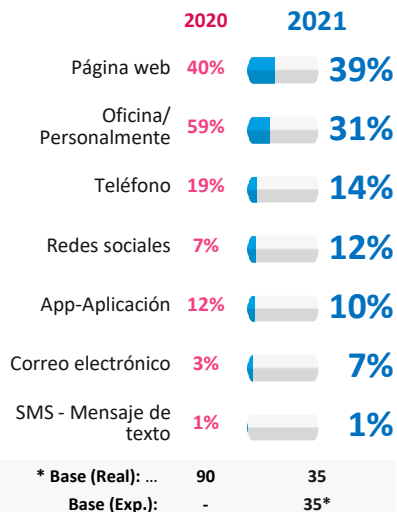


* Base (Real): Los Que Informaron En Este Modulo	1.472	1.054
Base (Exp. en miles):	-	1.164

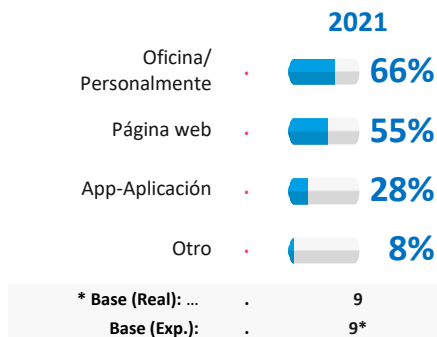
# Canales usados por información buscada

241. ¿A qué canales o medios de atención del operador se acerca o visita para:

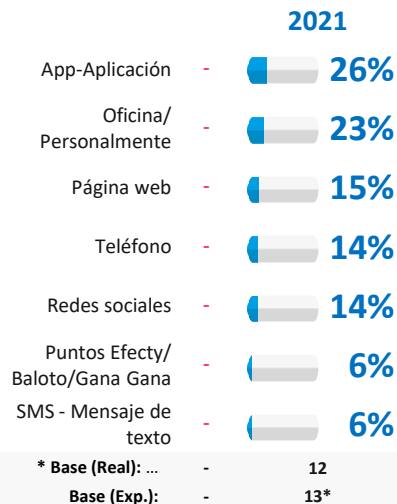
## Buscar promociones



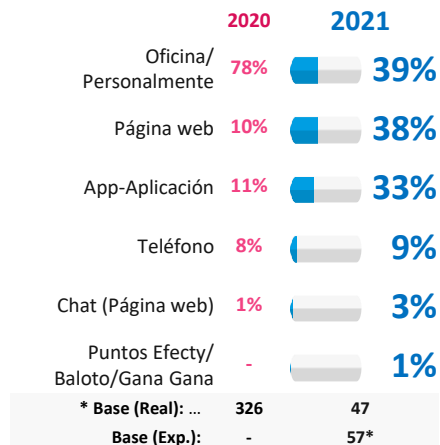
## Conocer sobre equipos nuevos?



## Hacer recargas?



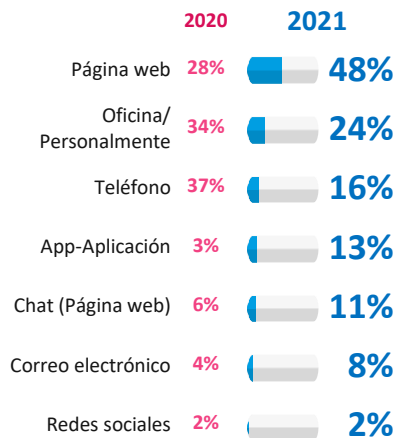
## Realizar pagos



# Canales usados por información buscada

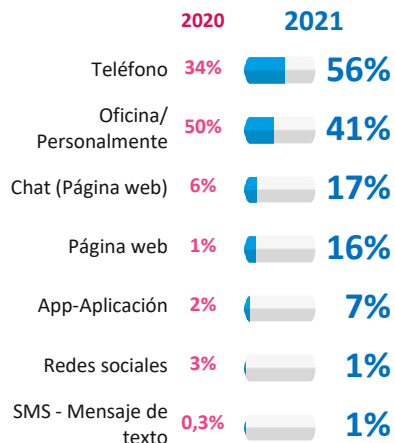
241. ¿A qué canales o medios de atención del operador se acerca o visita para:

## Buscar información de planes



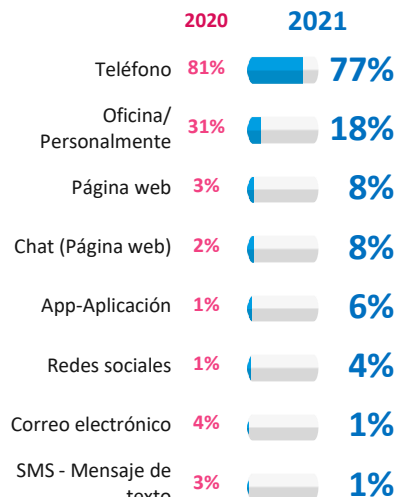
\* Base (Real): ... 70 26  
Base (Exp.): - 27\*

## Cambiar de plan



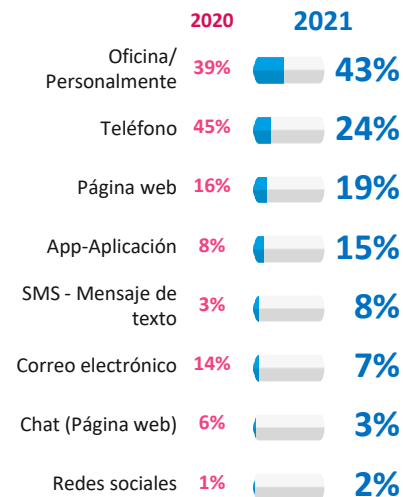
\* Base (Real): ... 58 41  
Base (Exp.): - 53\*

## Reportar un daño?



\* Base (Real): ... 577 490  
Base (Exp.): - 550

## Información de facturación y pago?



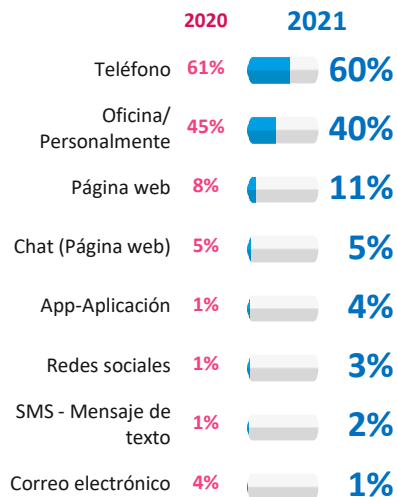
\* Base (Real): ... 224 107  
Base (Exp.): - 127\*



# Canales usados por información buscada

241. ¿A qué canales o medios de atención del operador se acerca o visita para:

## Hacer un reclamo



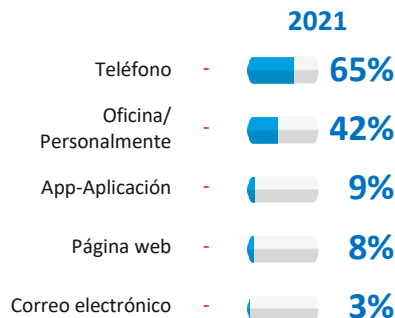
* Base (Real): ...	547	355
Base (Exp.):	-	380

## Hacer reposiciones



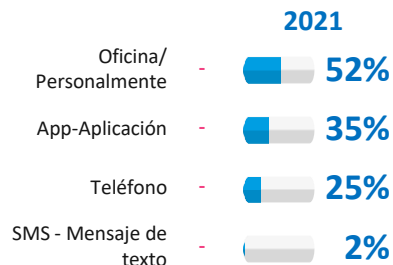
* Base (Real): ...	-	12
Base (Exp.):	-	14*

## Activar o desactivar servicios



* Base (Real): ...	-	18
Base (Exp.):	-	22*

## Pedir estado de cuenta



* Base (Real): ...	-	13
Base (Exp.):	-	17*

# Canales usados por información buscada

241. ¿A qué canales o medios de atención del operador se acerca o visita para:

## Traslado de servicio

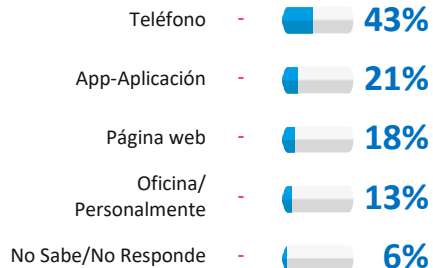
2021



* Base (Real): ...	-	12
Base (Exp.):	-	10*

## Buscar información respecto al uso adecuado del plan de datos

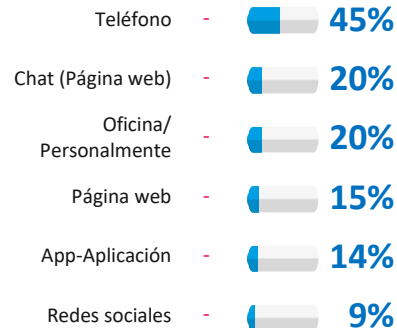
2021



* Base (Real): ...	-	11
Base (Exp.):	-	11*

## Como optimizar el funcionamiento del internet en la casa

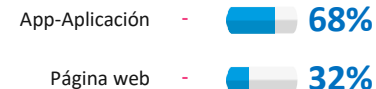
2021



* Base (Real): ...	-	12
Base (Exp.):	-	13*

## Identificación de los puntos de WiFi de la ciudad para conectarse gratis

2021

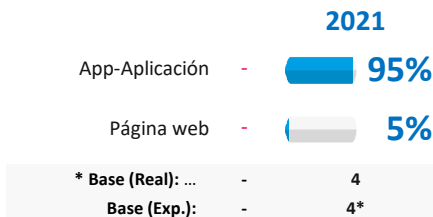


* Base (Real): ...	-	4
Base (Exp.):	-	6*

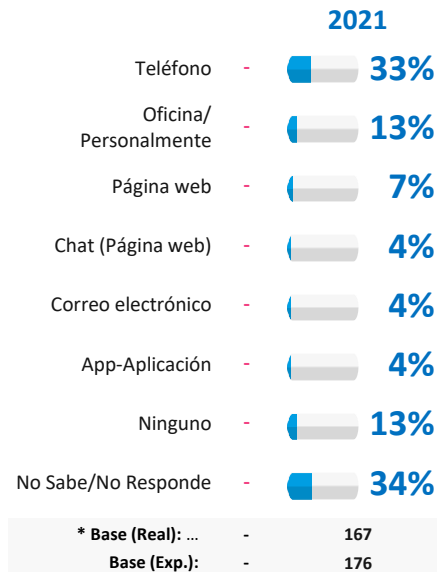
# Canales usados por información buscada

241. ¿A qué canales o medios de atención del operador se acerca o visita para:

## Revisar la velocidad (megas) de la conexión en cualquier momento

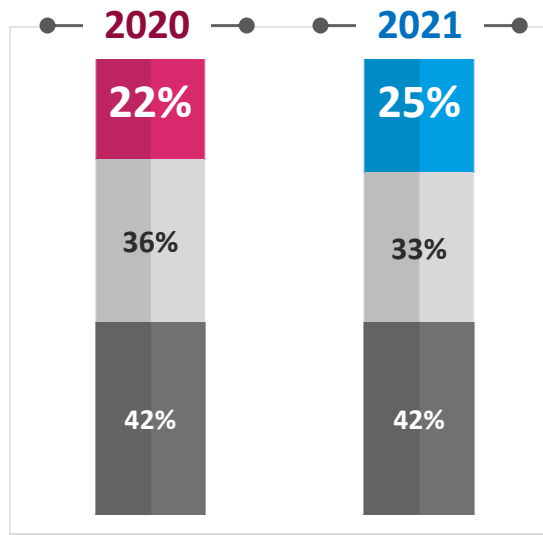
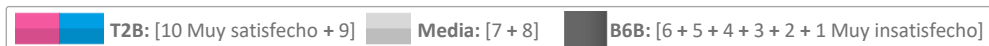


## Otro



## Información sobre nuevos planes, servicios, promociones y novedades

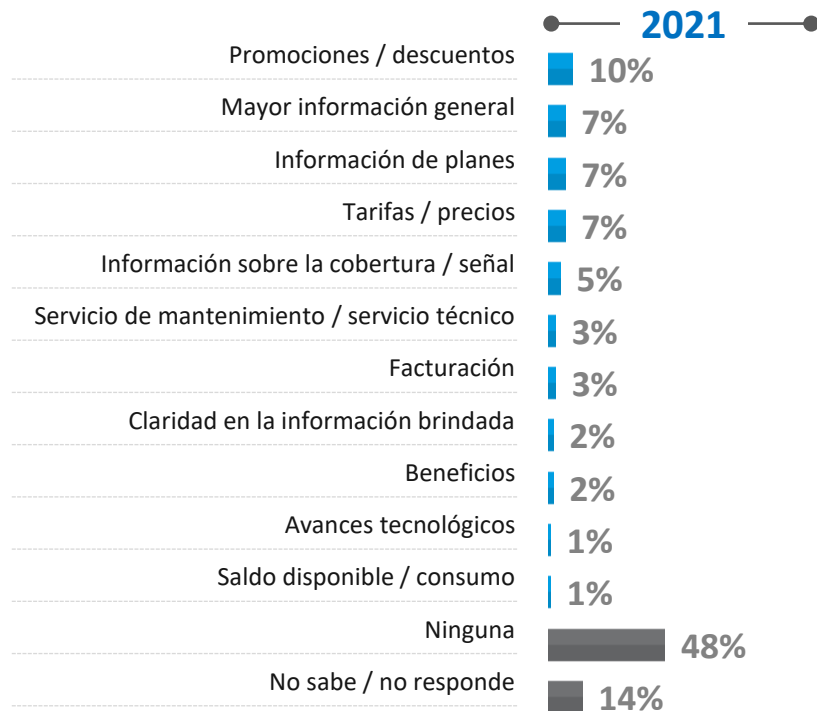
**223** En una escala de 1 a 10, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 10 significa "Totalmente satisfecho" ¿qué tan satisfecho está usted con la información que su operador le ofrece respecto a nuevos planes, servicios, promociones o novedades?



Base (Real): Calificaron de 1-10	1.472	1.054
Base (Exp. en miles):	-	1.164
Promedio	6,5	6,5

## Información adicional que le gustaría

252. Pensando en su experiencia con el servicio de Telefonía Fija  
¿Qué información adicional le gustaría que su operador le brindara frente al servicio prestado?



* Base (Real): Los Que Informaron En Este Modulo	1.054
Base (Exp. en miles):	1.164



**COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES**  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

## Calidad percibida

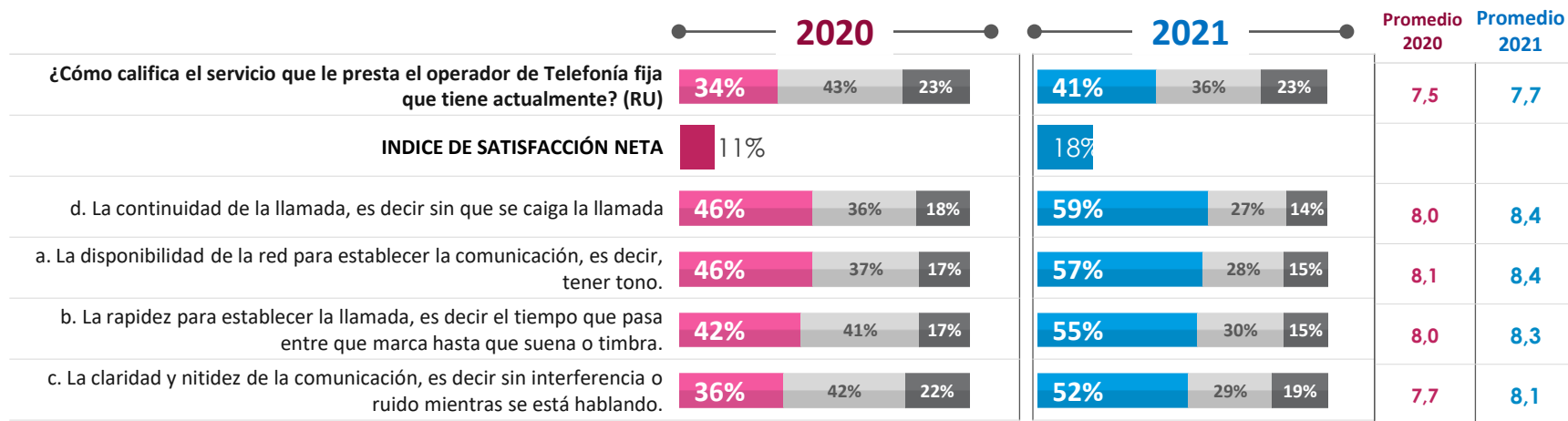


**CNC**  
Centro Nacional de Consultoría

## Satisfacción con la calidad del servicio

219. Usted me dice que tiene como operador de telefonía fija a ... En una escala de 1 a 10 en donde 1 es "Muy Malo" y 10 es "Muy bueno"

220. Hablando de la calidad del servicio que le presta su operador de Telefonía fija y considerando una escala de 1 a 10 en donde 1 es "Muy Malo" y 10 es "Muy bueno" ¿Cómo califica los siguientes aspectos?



Base (Real): Los que informaron en este modulo

1.472

1.054

Base (Exp. en miles):

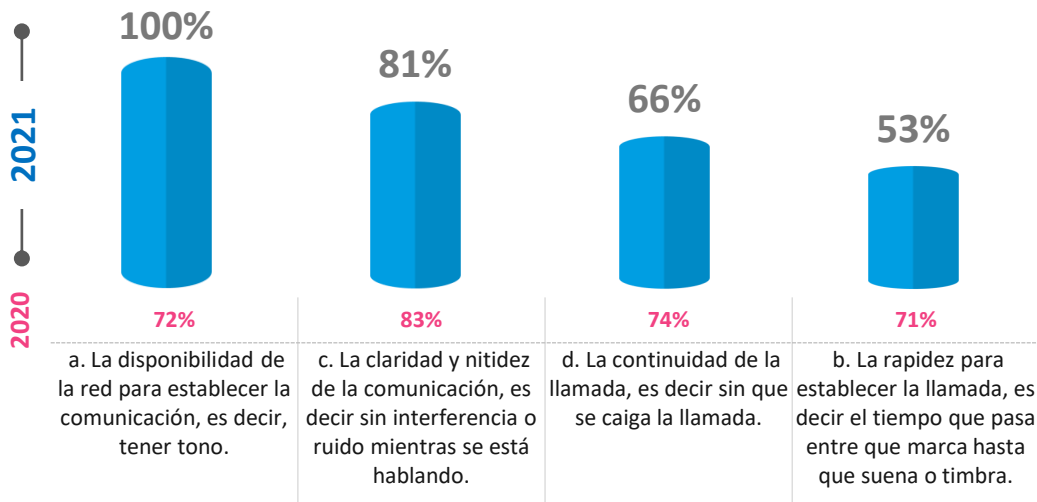
-

1.164

## Importancia total del servicio de telefonía móvil

221. Teniendo en cuenta que todos estos aspectos evaluados son importantes, ¿cuáles serían los tres más importantes para usted para que este servicio de Telefonía Fija sea el esperado? ¿Cuál sería el primero? ¿Cuál el segundo? ¿Cuál el tercero?

### Neto para cada razón



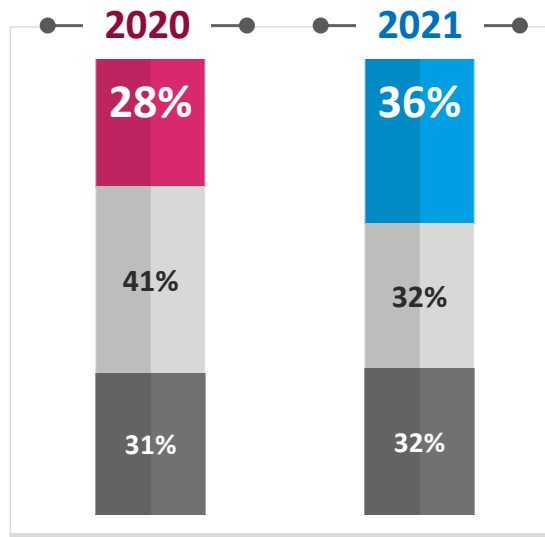
	2020	2021
Base (Real): Los que informaron en este modulo	1.472	744
Base (Exp. en miles):	-	817



## Probabilidad de recomendación

**244a.** Teniendo en cuenta todo lo que me ha comentado de la telefonía fija, en una escala de 0 a 10, en donde 0 es Definitivamente no lo recomendaría" y" 10 Definitivamente lo recomendaría".  
¿Qué tan probable es que recomiende" al operador que le presta el servicio de Telefonía fija a un familiar o a un amigo?

T2B: [10 Definitivamente lo recomendaría + 9] Media: [7 + 8] B6B: [6 + 5 + 4 + 3 + 2 + 1 Definitivamente no lo recomendaría]



😊 % - 😞 % = NET PROMOTER SCORE

2020	2021
-3	4

Base (Real): Calificaron de 1-10	1.466	1.054
Base (Exp. en miles):	-	1.164



**COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES**  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

## Valor percibido del servicio



**CNC**  
Centro Nacional de Consultoría

222. De las siguientes opciones que le voy a leer ¿cuál describe mejor su opinión respecto a la calidad entregada por su operador de telefonía Fija?(RU)



Base (Real): Los que informaron en este modulo	1.472	1.054
Base (Exp. en miles):	-	1.164



**COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES**  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

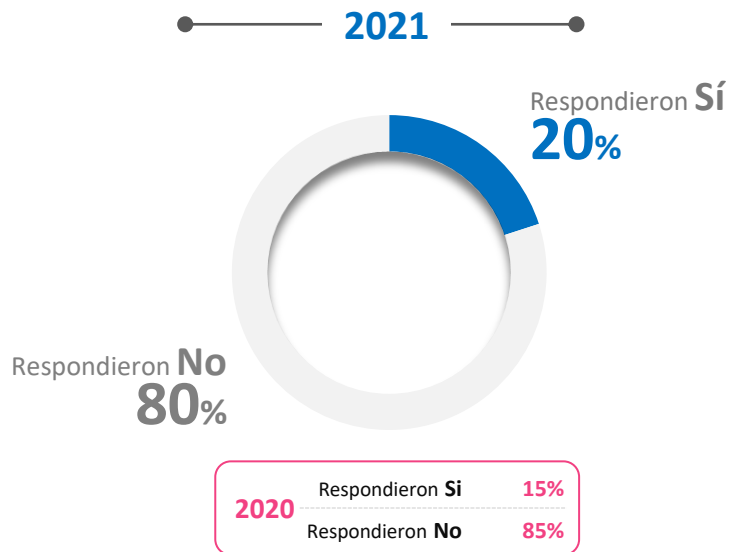
## Evaluación de lealtad de marcas



**CNC**  
Centro Nacional de Consultoría

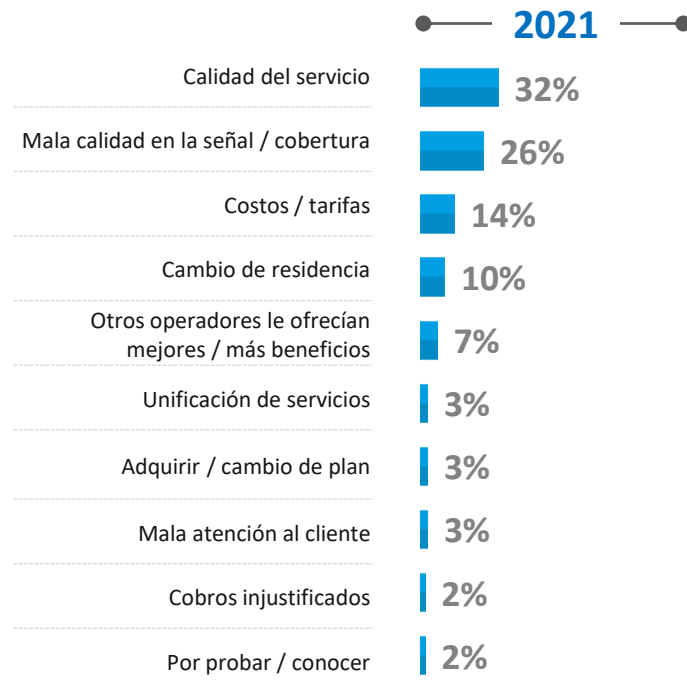
## Razones de cambio de operador

245. ¿Usted en los últimos 3 años ha cambiado de operador de telefonía fija?



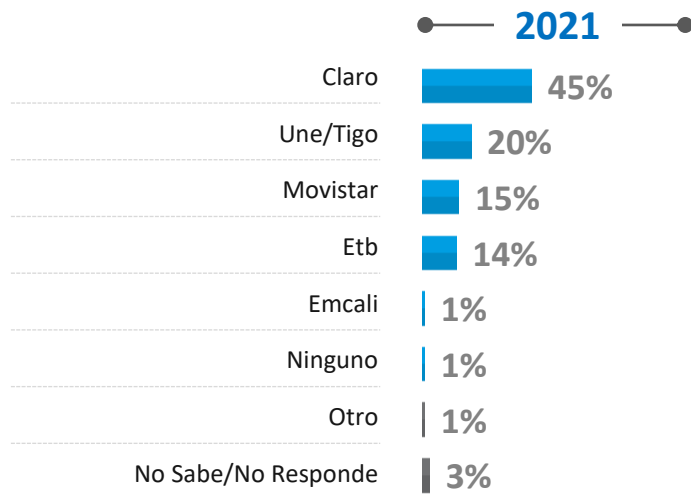
	2020	2021
Base (Real): Los que informaron en este módulo	1.472	1.054
Base (Exp. en miles):	-	1.164

246. ¿Por qué razón cambió de operador en telefonía fija?



Base (Real): Los que contestaron en p245 el COD. 1	195
Base (Exp. en miles):	228

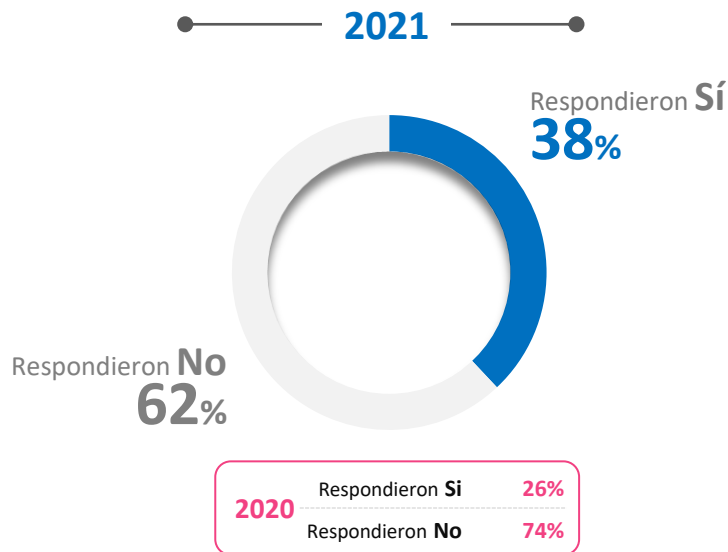
247. ¿Con qué operador de telefonía fija estaba anteriormente?



Base (Real): Los que contestaron en p245 el cod. 1	195
Base (Exp. en miles):	228

## Intención de cambio de operador

248. dice que no se ha cambiado de operador de telefonía fija en los últimos 3 años, ¿En algún momento ha querido cambiarse?



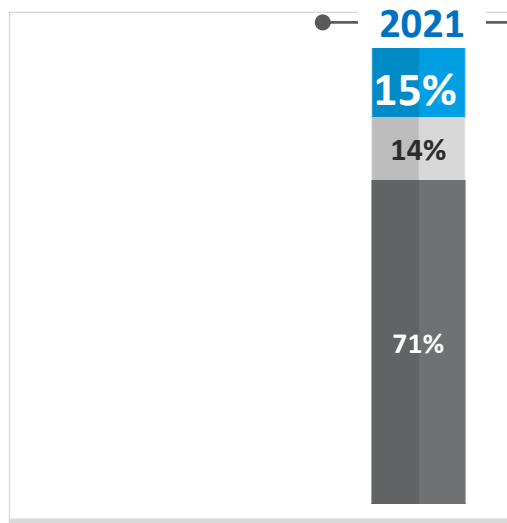
	2020	2021
Base (Real): Los Que Contestaron En P245 El Cod. 2	1.243	859
Base (Exp. en miles):	-	936

249. ¿Por qué razón no se ha cambiado?



Base (Real): Los Que Contestaron En P248 El Cod. 1	301
Base (Exp. en miles):	356

**249a.** En una escala de 1 a 10, en donde 1 es nada probable" y" 10 es bastante probable"  
los próximos seis meses se cambie de operador de telefonía fija?



**Base (Real):** Calificaron de  
1-10

**1.054**

**Base (Exp. en miles):**

**1.164**





COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

## Hallazgos



**CNC**  
Centro Nacional de Consultoría

Regresión lineal: técnica de modelado estadístico en la cual se intenta explicar una variable respuesta mediante otra variable (o conjunto de variables en el caso de regresión múltiple). Ayuda a comprender el comportamiento de ciertos fenómenos en distintos campos.

El cálculo de impactos (nivel de importancia de un atributo dentro de un proceso) se lleva a cabo mediante un modelo de regresión lineal en donde el ajuste del modelo se mide a través del coeficiente de determinación  $R^2$ .

Este coeficiente de determinación es la proporción de la varianza total (cantidad de información) de la variable respuesta explicada mediante las variables independientes y toma valores entre 0 y 1.

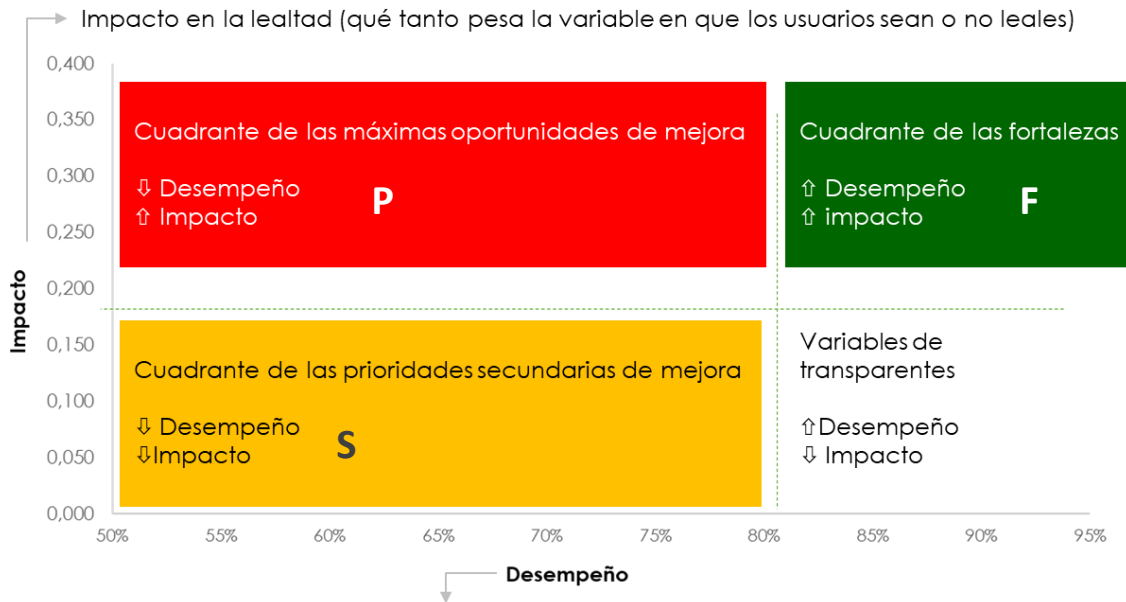
Si el coeficiente de determinación es menor a 0.3 (30%) se decide trabajar con los coeficientes de correlación de Pearson entre las variables independientes y la dependiente.

La correlación lineal de Pearson indica el grado de asociación lineal entre dos variables, esta asociación varía entre -1 y 1, en donde la magnitud indica la fuerza de asociación y el signo indica si es una relación inversa o directa. Entre más cercano a 1 es más alta su asociación lineal.

En el cálculo de impactos existe una penalización independientemente de la técnica utilizada y corresponde al p-valor de la estimación del coeficiente, es decir, entre más pequeño es el p-valor (cantidad deseable) menor es la penalización que sufre dentro del modelo.

El objetivo de estos cálculos es cuantificar el impacto o afectación de la variable principal por lo procesos y atributos que se tuvieron en cuenta. Esta métrica es relativa al “peso” de la variable considerada dentro del modelo de acuerdo al coeficiente dentro del modelo en forma global.

## Matriz de prioridades de acción



Resultado de la variable en TTB (10 + 9), es decir, el % de personas en que se superan las expectativas

## Impactos y focalización de estrategias

- El aspecto más relevante para el valor percibido es la calidad del servicio prestado por el operador teniendo una participación del 56% en el impacto, seguida de la percepción de la información en la factura con una participación del 27% y finalmente la Atención en los diferentes canales con el 18%.
- De estos aspectos es importante mencionar que la calidad del servicio es percibido como una fortaleza, lo que se da principalmente por la disponibilidad de la red para establecer la comunicación.
- Por otro lado la información en la factura es un aspecto que se debe mantener ya que a pesar de no tener un alto impacto está bien calificado, y esto es gracias a la entrega oportuna de la factura y a la claridad en la información, a pesar de esto es importante ver las alertas que se presentan en la información oportuna sobre los cambios de tarifas, el cobro del servicio usado y la información correcta.

PREGUNTA	Impacto	Participación	T2B (9+10)	Prioridades de acción
<b>Valor percibido: ¿Cuál describe mejor su opinión respecto a la calidad entregada por su operador de telefonía fija?</b>				
¿Cómo califica el servicio que le presta el operador de Telefonía fija que tiene? Calidad del servicio	0,56	56%	41%	F
¿Cómo califica en general la información que encuentra en la factura que le entrega su operador del servicio de Telefonía fija? Facturación	0,27	27%	42%	
Atención	0,18	18%	34%	S
<b>¿Cómo califica el servicio que le presta el operador de Telefonía Fija que tiene?</b>				
La disponibilidad de la red para establecer la comunicación, es decir, tener tono.	0,15	27%	57%	F
La rapidez para establecer la llamada, es decir el tiempo que pasa entre que marca hasta que suena o timbra.	0,14	25%	55%	S
La claridad y nitidez de la comunicación, es decir sin interferencia o ruido mientras se está hablando.	0,13	24%	52%	S
La continuidad de la llamada, es decir sin que se caiga la llamada.	0,13	24%	59%	
<b>¿Cómo califica en general la información que encuentra en la factura que le entrega su operador del servicio de Telefonía Fija?</b>				
a. La entrega oportuna de la factura.	0,05	18%	63%	F
b. La claridad en la información presentada en la factura.	0,06	24%	47%	F
c. La información oportuna sobre cambios de tarifas.	0,05	18%	26%	P
d. Cobro en la factura solo del total del servicio usado	0,06	21%	40%	P
e. Información correcta sobre la factura sin costos adicionales injustificados o aplicación de tarifas erróneas	0,05	18%	38%	P

- Para la parte de la atención las alertas que se encuentran son en la atención telefónica el tiempo en el que direccionan la llamada a un asesor, que esta comunicación se da con el área encargada y la calidad de la solución y respuesta. Para la atención en la oficina un punto a tener en cuenta es la cantidad de puntos de atención que tiene el operador, en este caso es importante que los puntos que se tienen sean comunicados para que los usuarios los conozcan y finalmente para el servicio prestado por medio de redes sociales se deben tomar acciones para mejorar la facilidad para presentar una queja o reclamo y el tiempo en recibir la confirmación de la solicitud.
- Como fortalezas se destaca la amabilidad de la persona que atiende en la atención telefónica y presencial, para la APP la facilidad de navegar y encontrar la información requerida.

# Impactos y focalización de estrategias



PREGUNTA	Impacto	Participación	T2B (9+10)	Prioridades de acción
<b>¿Cómo califica en general la atención que presta el operador en su línea de atención telefónica?</b>				
j. La claridad de las opciones del menú del contestador automático.	0,00	0%	28%	S
k. Facilidad para encontrar la opción del menú que cubra mi necesidad	0,00	0%	24%	S
l. El tiempo que transcurre para que el contestador automático direcciona la llamada a un asesor.	0,30	22%	14%	P
m. La comunicación con el área correcta que debe atender su solicitud	0,07	5%	24%	P
n. La permanencia de la llamada, no se cae	0,00	0%	32%	S
o. La amabilidad de la persona que lo atiende.	0,04	3%	52%	F
p. La claridad y conocimiento de la persona que lo atiende	0,03	2%	39%	
q. La calidad de la solución/respuesta que le dieron a su solicitud	0,05	4%	30%	P
r. El tiempo de espera entre que Usted se comunicó con la línea de atención al cliente y el momento en que le dieron solución a su solicitud.	0,00	0%	15%	S

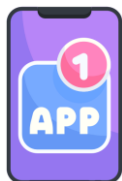


<b>¿Cómo califica el servicio que le prestan en el punto de atención personal- Oficina?</b>				
a. La cantidad de puntos de atención que tiene su operador de TELEFONÍA FIJA.	0,07	5%	23%	P
b. El tiempo de espera para ser atendido.	0,02	1%	13%	S
c. La amabilidad del personal que lo atiende.	0,04	3%	52%	F
d. La claridad y conocimiento de la persona que lo atiende	0,00	0%	42%	
e. El tiempo dedicado a la atención de su solicitud.	0,01	1%	33%	S
f. La calidad de la solución/respuesta que le dieron a su solicitud.	0,03	2%	36%	



<b>¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través de la página web?</b>				
a. La facilidad de acceso a la página	0,02	1%	53%	
b. La facilidad para navegar en la página.	0,02	1%	53%	
c. Las opciones de atención que le presenta la página son claras	0,03	2%	48%	
d. La facilidad para presentar una petición o queja a través de la página web del operador.	0,03	2%	38%	
e. La necesidad fue atendida	0,03	2%	57%	
f. La calidad de la solución a la consulta/transacción por la cual accedió a este medio.	0,03	2%	33%	S
g. La rapidez de la respuesta a su petición	0,03	2%	26%	S

# Impactos y focalización de estrategias



PREGUNTA	Impacto	Participación	T2B (9+10)	Prioridades de acción
<b>¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través de las redes sociales?</b>				
a. La facilidad para presentar una petición o queja a través de la Red Social	0,04	3%	22%	P
b. El tiempo en recibir la confirmación de la solicitud realizada.	0,04	3%	22%	P
c. El tiempo en el que se comunicaron para atender su solicitud.	0,03	2%	35%	S
d. La respuesta oportuna a la solicitud realizada	0,04	3%	20%	F
e. La solución efectiva a la solicitud presentada	0,02	2%	29%	S
<b>¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través del App- Aplicación?</b>				
a. La facilidad de acceso al App-Aplicaciones	0,03	3%	75%	
b. La facilidad para navegar en la aplicación	0,04	3%	56%	F
c. Facilidad para encontrar la información requerida	0,05	3%	45%	F
d. Facilidad para presentar una queja o requerimiento	0,03	2%	42%	
e. La calidad de la solución a la consulta/transacción por la cual accedió a este medio.	0,03	2%	43%	
<b>¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través del chat en su página web?</b>				
a. Facilidad para acceder al servicio del chat del operador	0,03	2%	60%	
b. Facilidad para comunicarse y presentar la necesidad en el chat	0,03	2%	36%	
c. El tiempo que transcurre antes de que entre el asesor del chat a atender	0,02	2%	18%	S
d. La claridad y conocimiento de la persona que lo atiende	0,03	2%	36%	
e. El tiempo dedicado a la atención de su solicitud.	0,03	2%	40%	
f. La calidad de la solución/respuesta que le dieron a su solicitud.	0,03	2%	30%	S