

Internet Fijo 

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

Desarrollado por

brandstrat⁺
Ágiles y estratégicos



COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Septiembre 2024

CONTENIDO

01. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

02. DINAMICA DE USO INTERNET FIJO

03. CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO

04. CONCLUSIONES



CONCEPTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

- Descripción de la categoría
- Objetivo general
- Metodología
- Demográficos



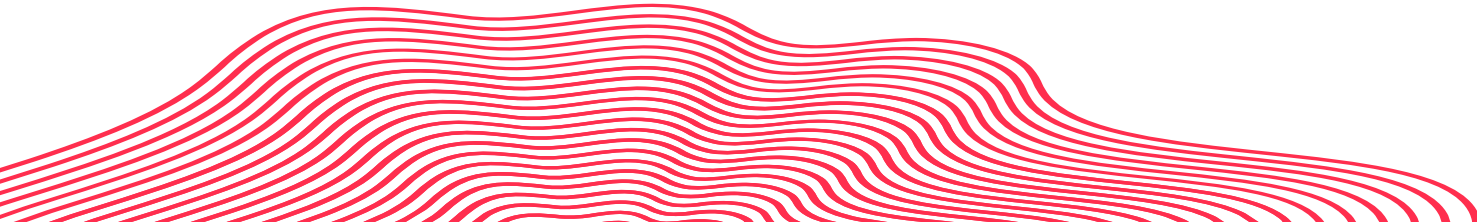
DESCRIPCIÓN DE LA CATEGORÍA

El Acceso fijo a Internet, corresponde a la conexión física a la red de última milla del servicio de Internet, y se contabiliza bajo la unidad de medida de acceso.




OBJETIVO GENERAL

Medición y diagnóstico de las expectativas y satisfacción de los usuarios del servicio de **Internet fijo** en 2024 con el fin de identificar **las estrategias a mantener e implementar**, así como aquellas que se deben eliminar o replantear, para **mejorar la calidad percibida del servicio** y la satisfacción de los usuarios



¿Cómo vamos a recoger la información?

• Técnica	Encuestas telefónicas con bases de datos de ciudadanía y encuestas presenciales en hogares	• Instrumento 
• Grupo/Población objetivo	Hombres y mujeres que tienen y usan el servicio de internet fijo en el hogar, entre los 18 y 80 años y estratos del 1 al 6	
• Mercado	Colombia	
• Características del instrumento	Duración: 15 min aprox. 95% Preguntas cerradas y 5% preguntas abiertas	
• Cronograma de recolección	18 de julio al 30 de agosto 2024	

➤ **Tamaño y distribución de la muestra**

Ciudad	Bogotá	Medellín	Cali	B-quilla	B/manga	Cartagena	Cúcuta	Ibagué	Pereira	Pasto	Manizales	Villavicencio	Montería
Encuestas realizadas	758	241	190	111	107	71	59	48	41	55	47	51	42

Ciudad	Quibdó	Leticia	San Andrés	Arauca	Florencia	Yopal	TOTAL	% Error Muestral
Encuestas realizadas	9	5	8	16	17	9	1876	2,3%

➤ Uso de factores de expansión	Por demográficos (ciudad, genero, edad y NSE)
---------------------------------------	---

• Nivel de Análisis (Asumiendo universos infinitos) y un nivel de confianza del 95%	X	Concluyente (error <=6%).
--	---	---------------------------

¿Cómo vamos a recoger la información?

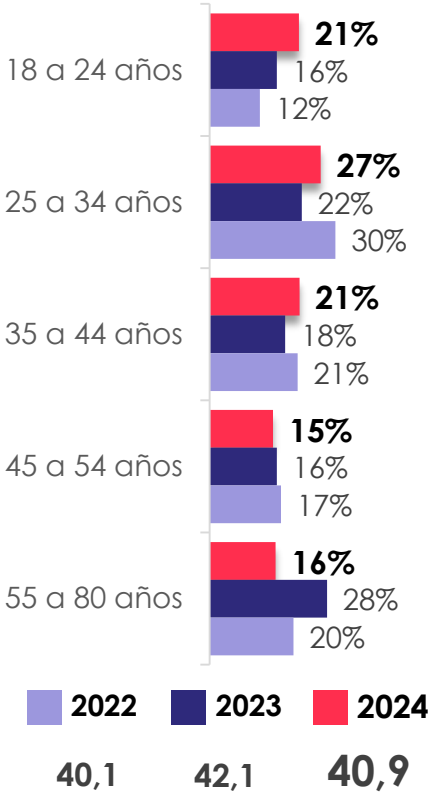
	SI/NO	SI, CUALES
QUANTITATIVO		
• Uso de factores de ponderación	SI	Por demográficos (ciudad, genero, edad y NSE)
• Marco muestral (si aplica)	NO	
• Proporción de muestra / Universo (solo aplica para universos infinitos)	NO	
• Uso de datos secundarios (Si aplica)	SI	<ul style="list-style-type: none">• Naturaleza: BBDD enviada por el cliente• Uso / Objetivos: Facilitar contactos de operadores específicos
• Características de muestreo	Por conveniencia	<ul style="list-style-type: none">• A conveniencia
Subcontratación de fases del proceso (Especificar con que proveedor se va a realizar esta fase)	NO	
Tipo de estudio	01 Adhoc	01 Adhoc

Certificado de calidad	brandstrat cumple con los lineamientos de la Norma Internacional ISO 20252:2019 Investigación de Mercados, Social y de la Opinión.
	Cumplimiento con la legislación y los códigos éticos y profesionales de ESOMAR



Ciudad

	2022	2023	2024
Bogotá	41%	43%	10%
Manizales	2%	2%	8%
Medellín	13%	13%	7%
Pereira	2%	1%	7%
Barranquilla	6%	5%	7%
Cartagena	5%	3%	7%
Cali	12%	16%	6%
Yopal	1%	1%	6%
Bucaramanga	3%	2%	5%
Villavicencio	3%	5%	5%
Cúcuta	4%	3%	5%
Quibdó	1%	-	5%
Ibagué	3%	3%	5%
Montería	2%	1%	5%
Pasto	2%	1%	4%
Florencia	1%	1%	4%
San Andrés	0,4%	-	3%
Arauca	0%	-	2%
Leticia	0,3%	-	-
BASE	1713	1727	1878

Edad



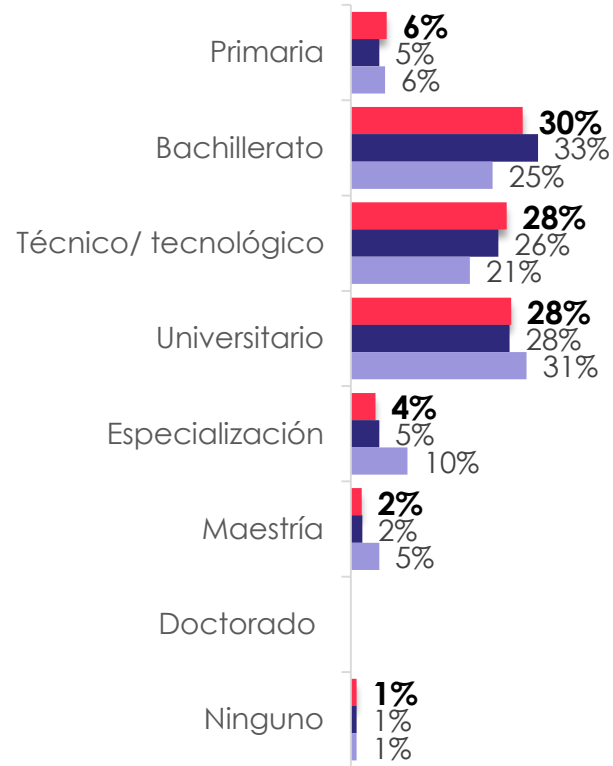
Género

	2022	2023	2024
	45%	46%	42%
	55%	54%	58%
BASE	1713	1727	1878

NSE

	2022	2023	2024
Bajo (1-2)	42%	51%	55%
Medio (3)	31%	30%	28%
Alto (4-6)	27%	19%	17%
BASE	1713	1727	1878

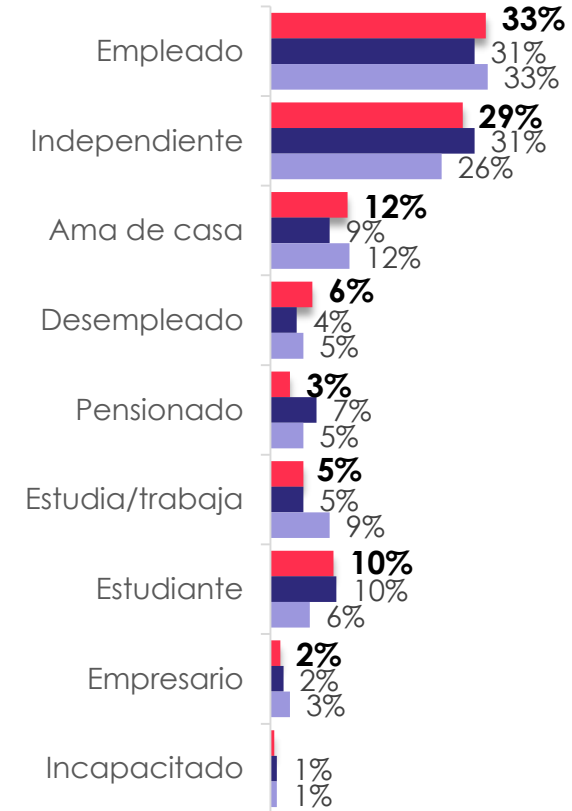
Nivel de estudios



2022 2023 2024

BASE	1713	1727	1878
------	------	------	------

Ocupación



2022 2023 2024

BASE	1713	1727	1878
------	------	------	------

2022 2023 2024

DINAMICA DE USO INTERNET FIJO

- Información de velocidad y dispositivos conectados
- Pago del servicio de Internet fijo
- Características y uso del internet fijo

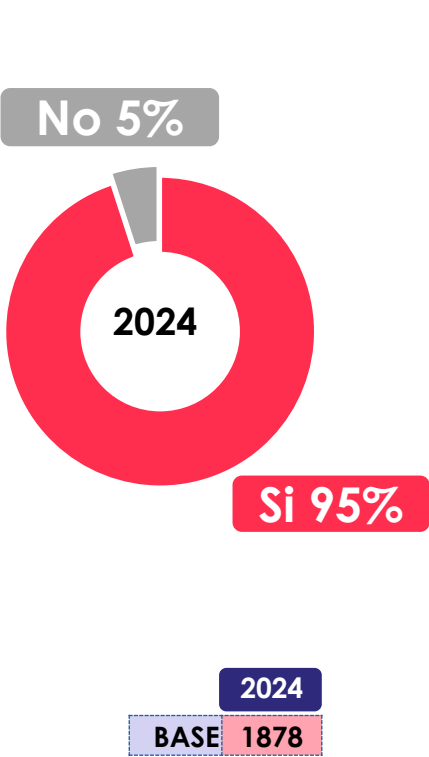


Conocimiento de la velocidad del internet fijo

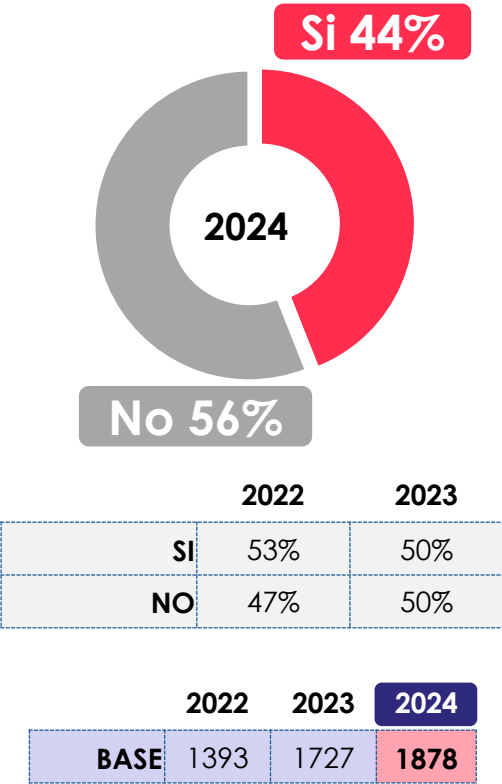
4 de cada 10 personas tienen conocimiento sobre la velocidad que adquieren en su internet fijo, por otro lado, se observa que en esta medición los usuarios están optando por adquirir menor cantidad de megas en su conexión a internet.

202220232024

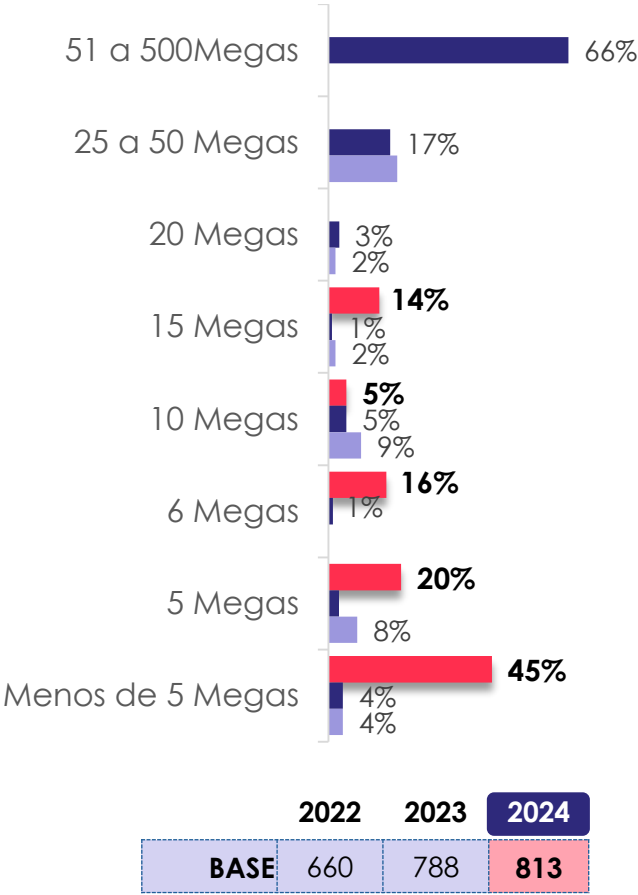
Información otorgada por el operador a la hora de la instalación



Conocimiento de la velocidad contratada



Velocidad del internet



P11A. ¿Usted conoce la velocidad contratada para el Internet fijo de su casa?
P11B. ¿Qué velocidad de Internet tiene en su hogar?
P11C. ¿Su operador le dio información de la velocidad contratada cuando realizó la instalación de su Internet fijo en casa?

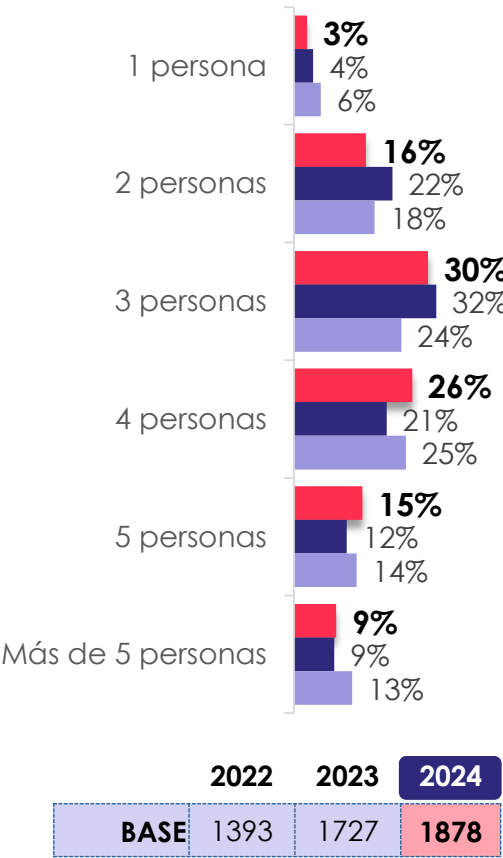
*Personas que tienen conocimiento de la velocidad contratada

Máximo de personas y dispositivos conectados al internet fijo

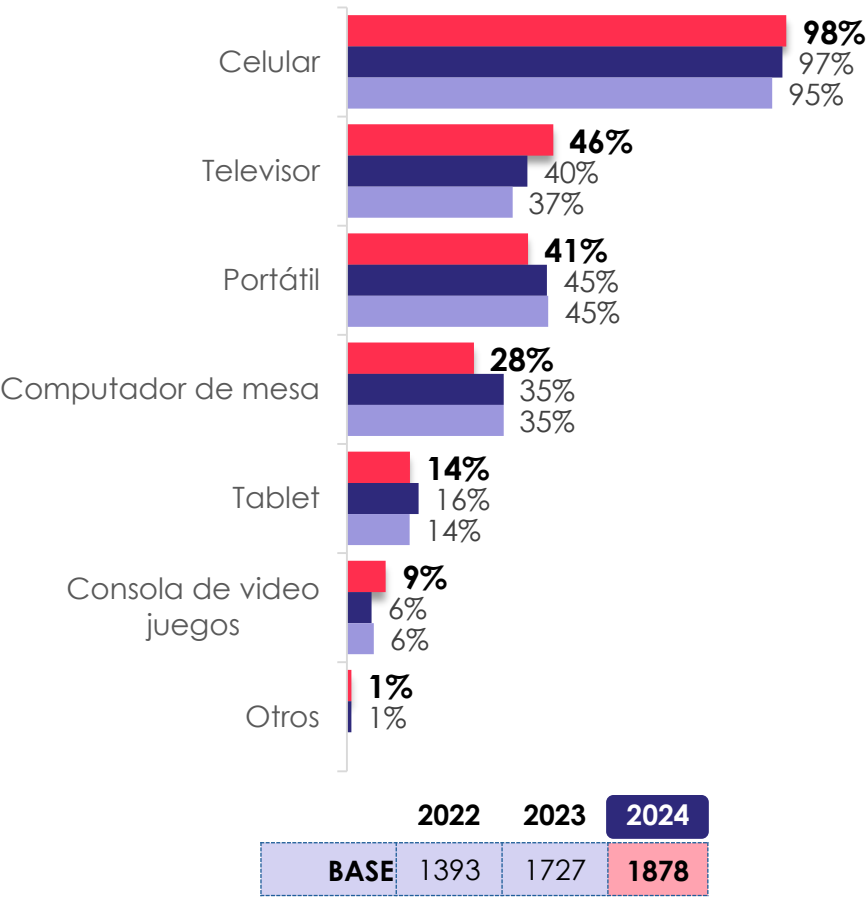
El celular presenta un aumento tendencial, siendo el dispositivo con el que más se conectan al Internet fijo, seguido de televisores inteligentes superando los portátiles respecto al año pasado, esto posiblemente por el incremento de plataformas de entretenimiento. Asimismo, se evidencia un promedio de tres personas conectadas por hogar.

202220232024

Máximo de personas conectadas al mismo tiempo al internet fijo



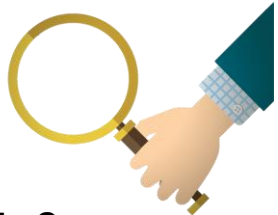
Dispositivos conectados al internet fijo



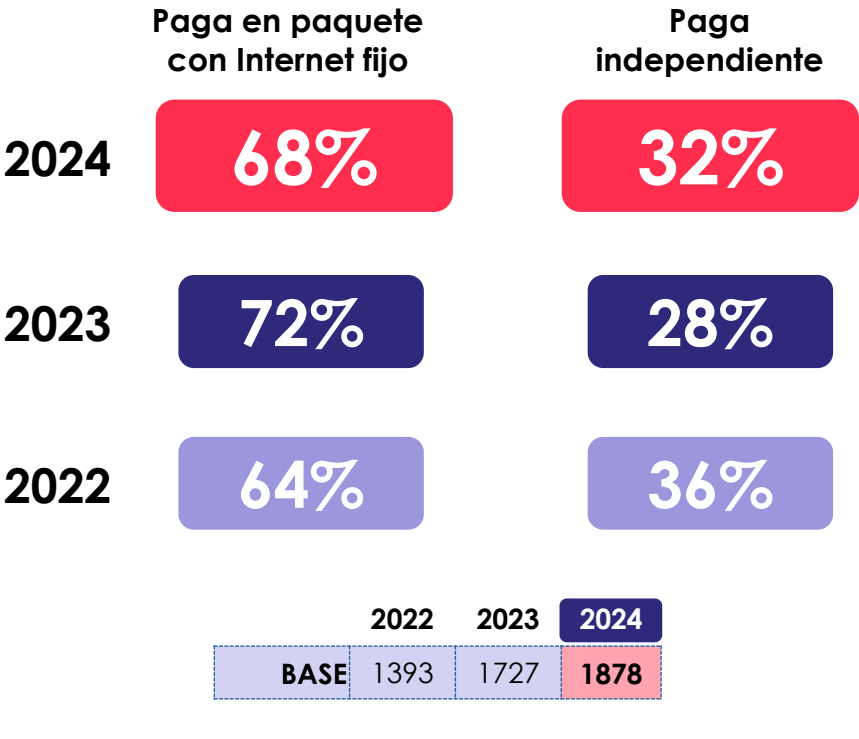
P11D. ¿Cuántas personas, máximo, se llegan a conectar al mismo tiempo al Internet fijo en el hogar?
P11E. ¿A través de que dispositivos se conectan al Internet fijo los diferentes miembros en el hogar?

Pago servicio en paquete y de forma individual

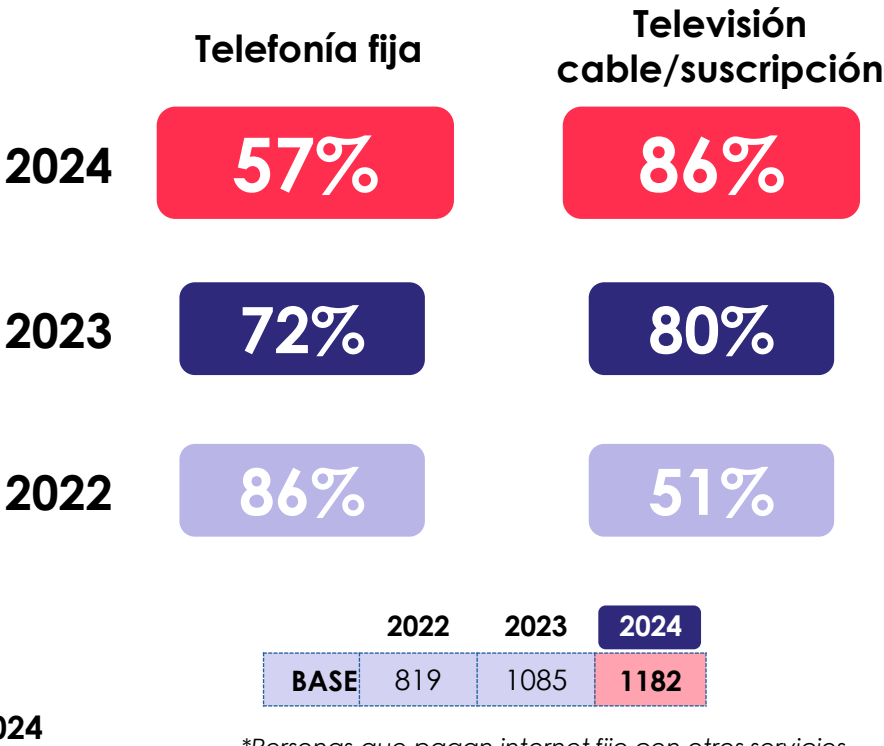
Se evidencia una disminucion en la preferencia de los usuarios por adquirir servicios de Internet fijo en conjunto con otros servicios respecto al 2023, destacando principalmente los servicios de televisión por cable o suscripción que aumentan su incidencia como servicio acompañante del Internet Fijo en el paquete.



¿Pagan el servicio de Internet fijo con otros servicios o de forma independiente?



¿Qué otros servicios tienen en el paquete?



*Personas que pagan internet fijo con otros servicios

P12. ¿El servicio de internet fijo en casa lo paga junto con otros servicios adicionales que le ofrece su operador para su hogar, es decir con telefonía fija o tv por suscripción?
P13. ¿Con que otros servicios tiene el paquete de Internet fijo?

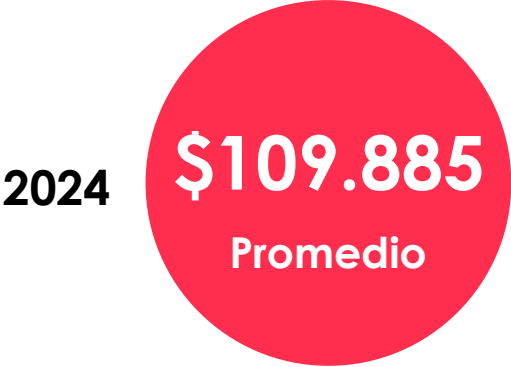
Pago aproximado por el servicio o paquete

Se evidencia un incremento en el costo tanto de los paquetes de Internet fijo como el servicio individual.

202220232024

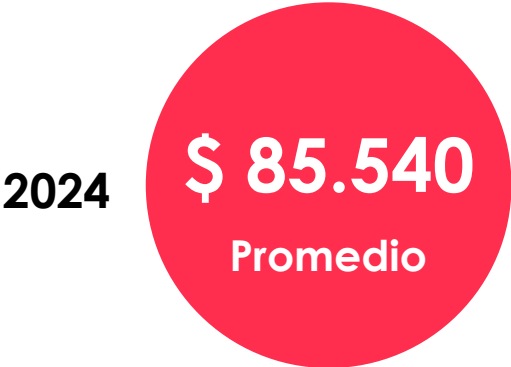


Valor de paquete o combo



	2022	2023	2024
BASE	819	1085	1182

Valor de servicio de internet fijo individual



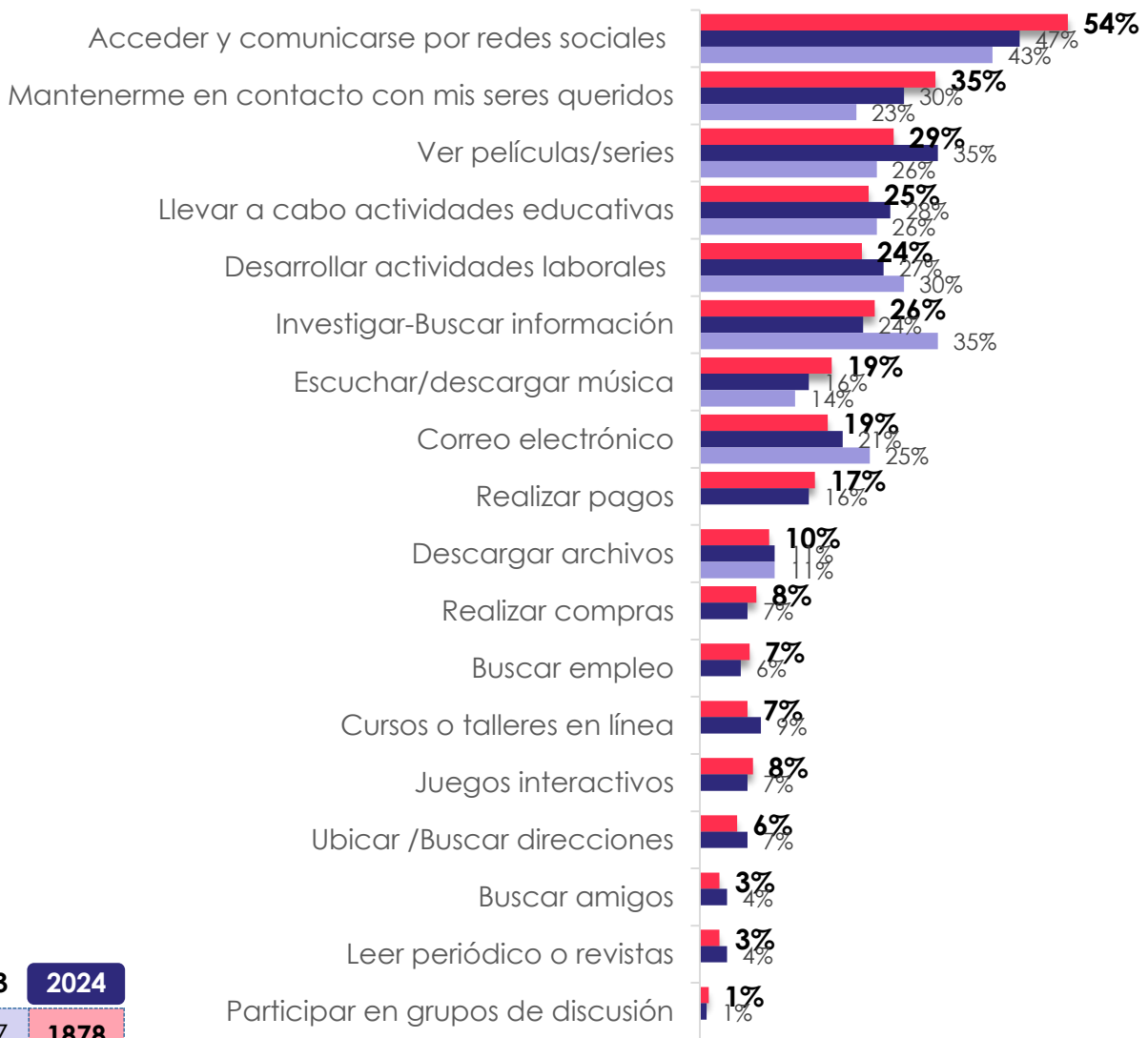
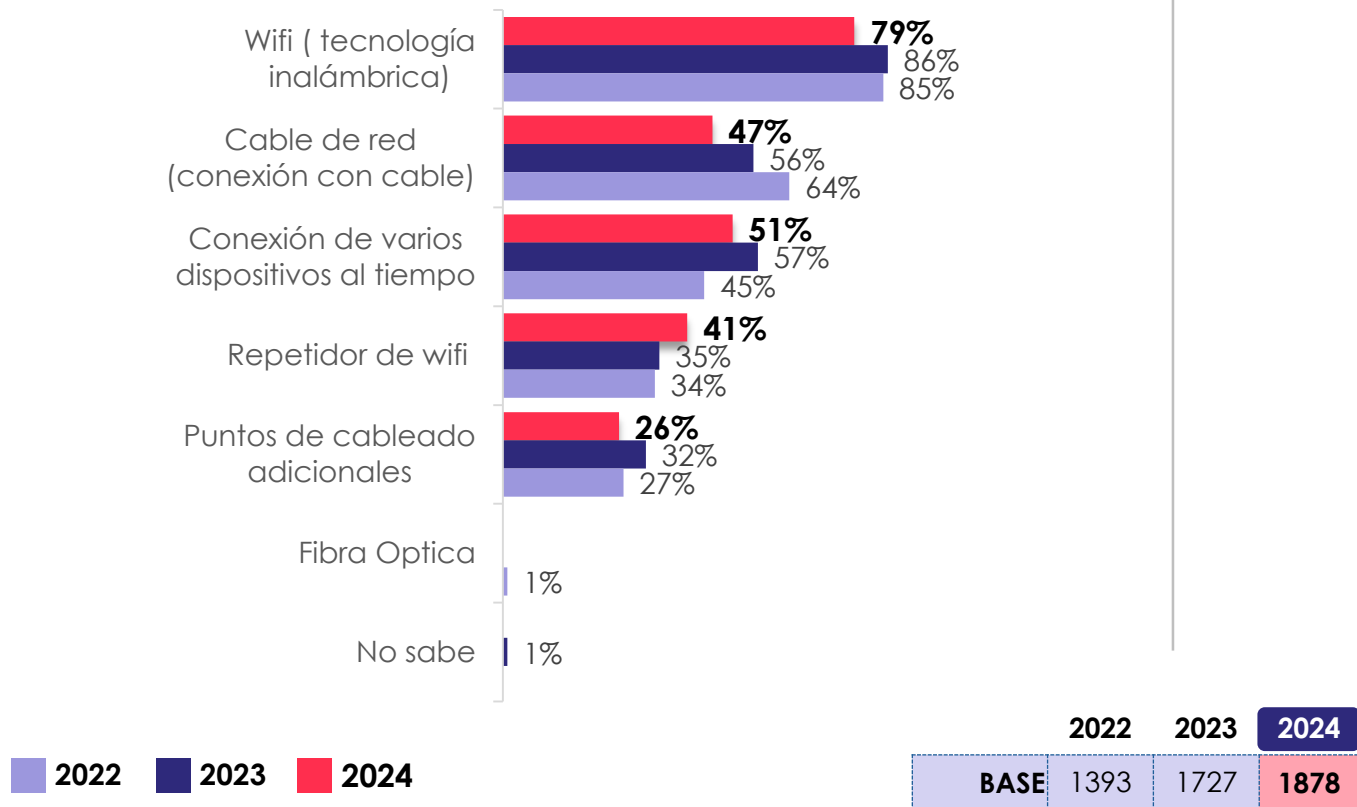
	2022	2023	2024
BASE	819	642	696



P14. ¿Y cuánto paga aproximadamente al mes por todo el paquete?
P15. ¿Cuánto paga aproximadamente al mes por el servicio de Internet fijo en su hogar ?

Características y uso del internet fijo

Es más común la conexión a través de Wi-Fi, sin embargo, presenta una disminucion significativa respecto al año psado. Además, el servicio se utiliza principalmente para actividades de ocio y comunicación con seres queridos, mientras que se ha registrado una disminución en las actividades educativas e investigativas.



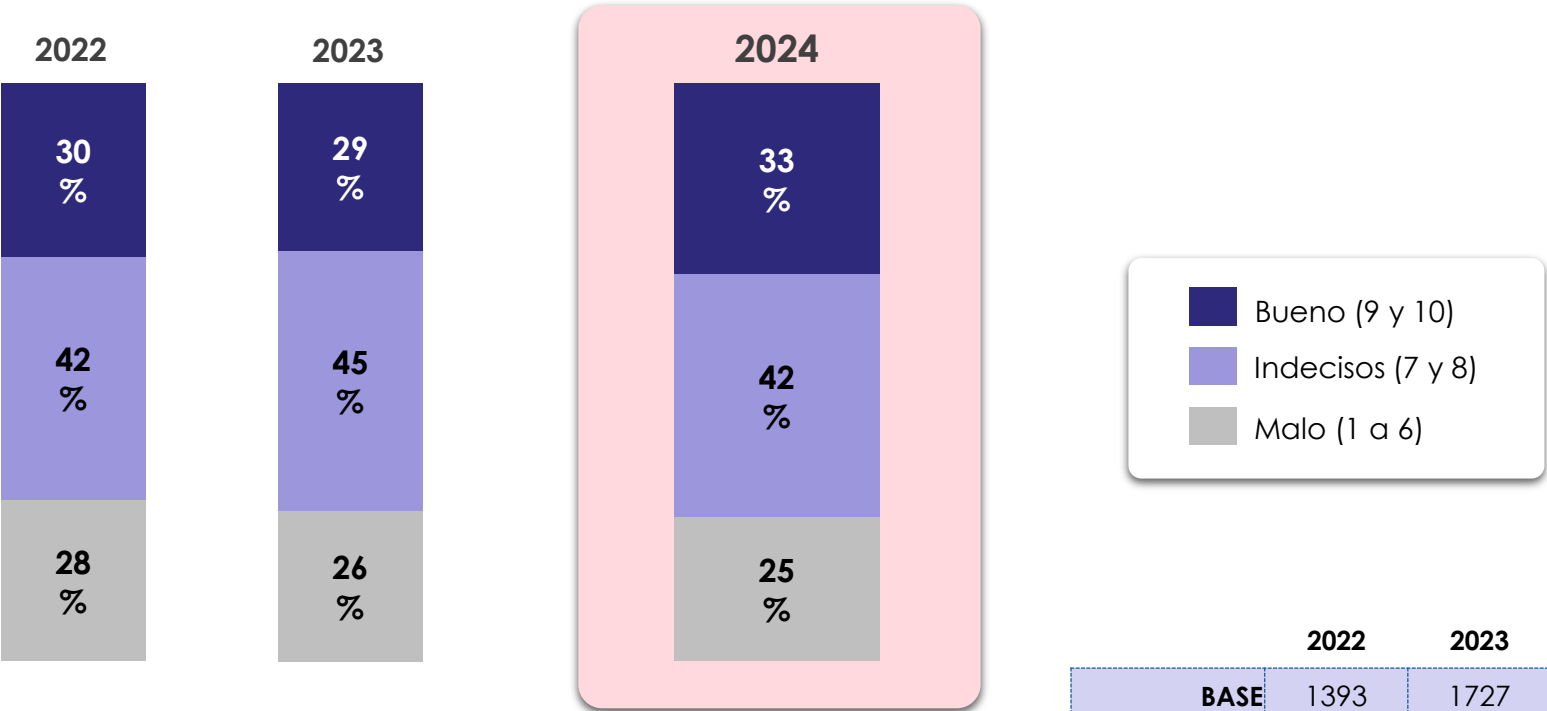
CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO

- Satisfacción con el operador y evaluación de los atributos de calidad del servicio
- Relevancia de los atributos de calidad del servicio
- Información referente a la factura
- Medios y canales de atención de los operadores de internet fijo
- Satisfacción con los medios o canales de atención del operador de internet fijo
- Razones de acercamiento a canales o medios de atención
- Canales o medios utilizados para as diferentes actividades/necesidades



Se presenta un leve incremento en las calificaciones de bueno respecto al año pasado, sin embargo, los indicadores no varían demasiado.

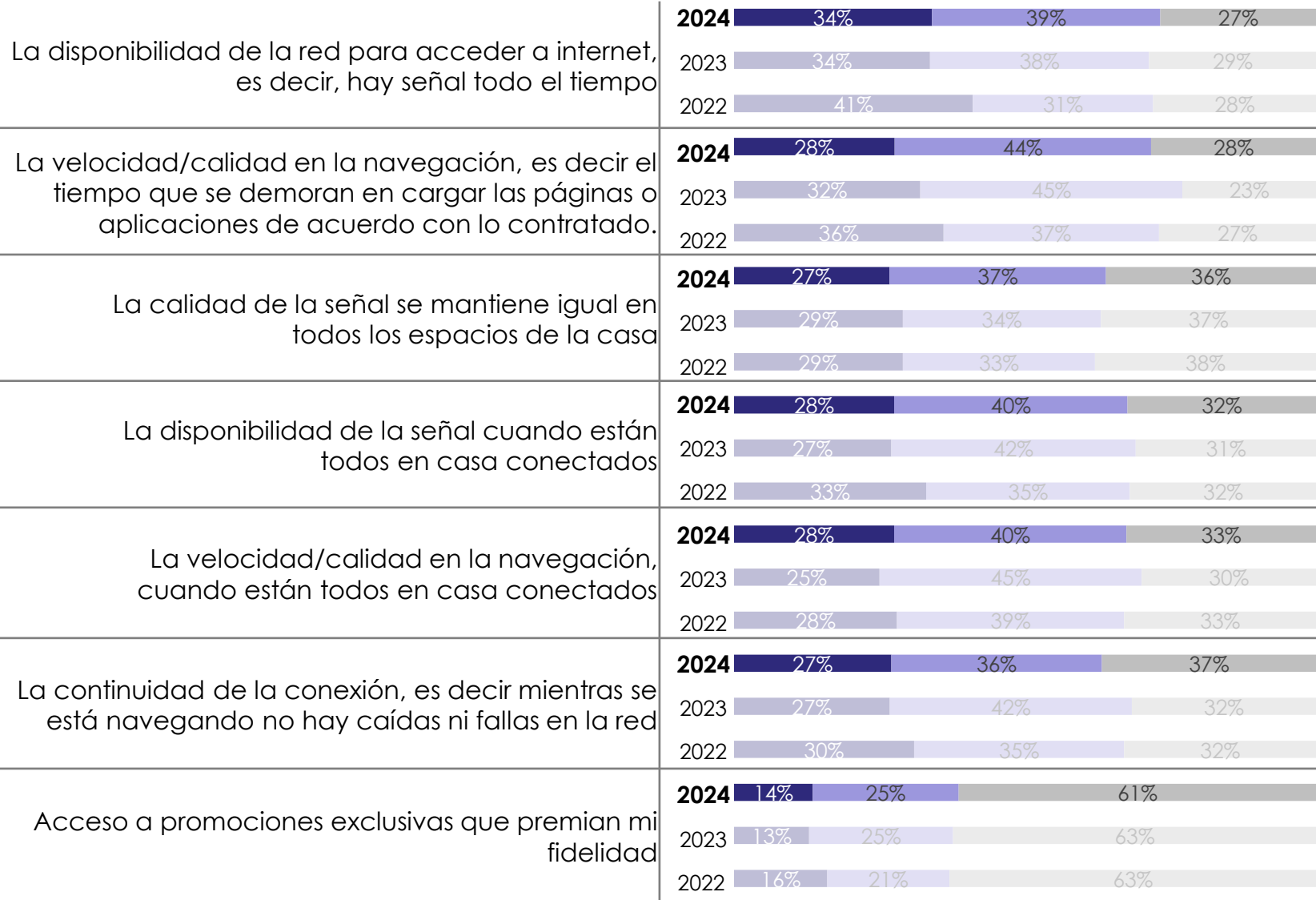
Calificación del servicio prestado por el Operador



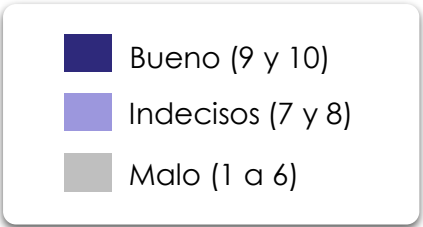
	2022	2023	2024
BASE	1393	1727	1878
Media	7,4	7,2	7,4

P23. Usted me dice que tiene como operador de Internet fijo a _____. En una escala de 1 a 10 en donde 1 es "Muy Malo" y 10 es "Muy bueno", ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador de Internet fijo que tiene actualmente?

Nivel de satisfacción/ Atributos calidad del servicio



No se evidencian cambios significativos en las calificaciones de los atributos respecto al año pasado, sin embargo, siguen las posibilidades de mejora están presentes principalmente en el acceso a promociones exclusivas y mantener la continuidad de la conexión.



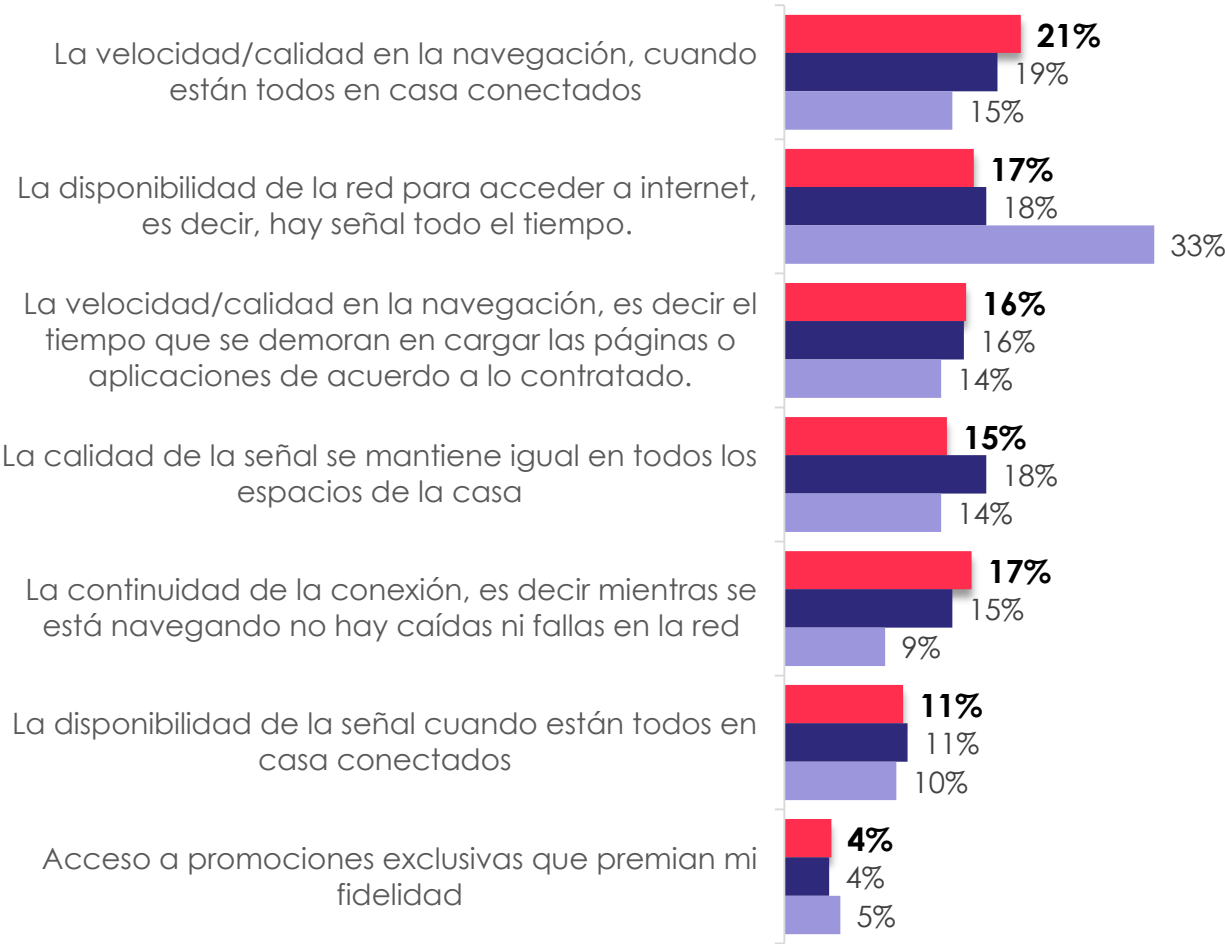
	2022	2023	2024
BASE	1393	1727	1878

2022

2023

2024

Atributos según importancia – Pos1



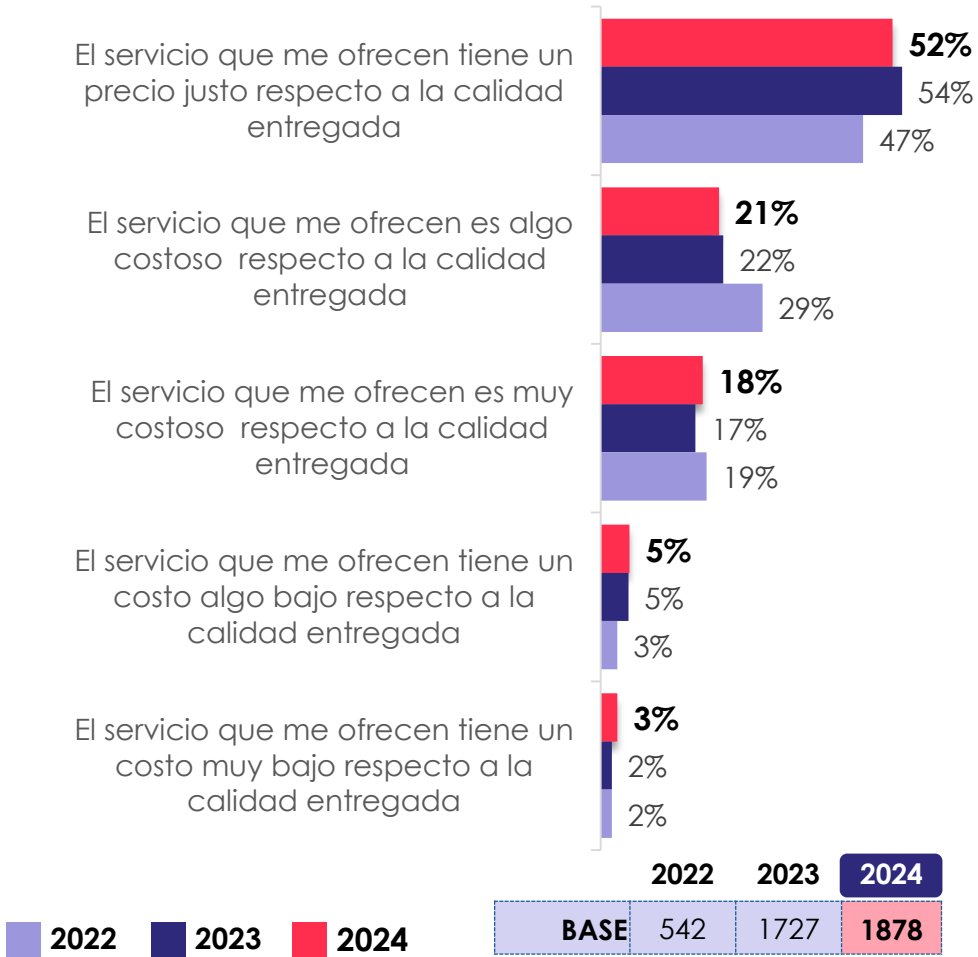
Se evidencia un aumento en la relevancia de la velocidad y la continuidad de la conexión.

	2022	2023	2024
BASE	542	1727	1878

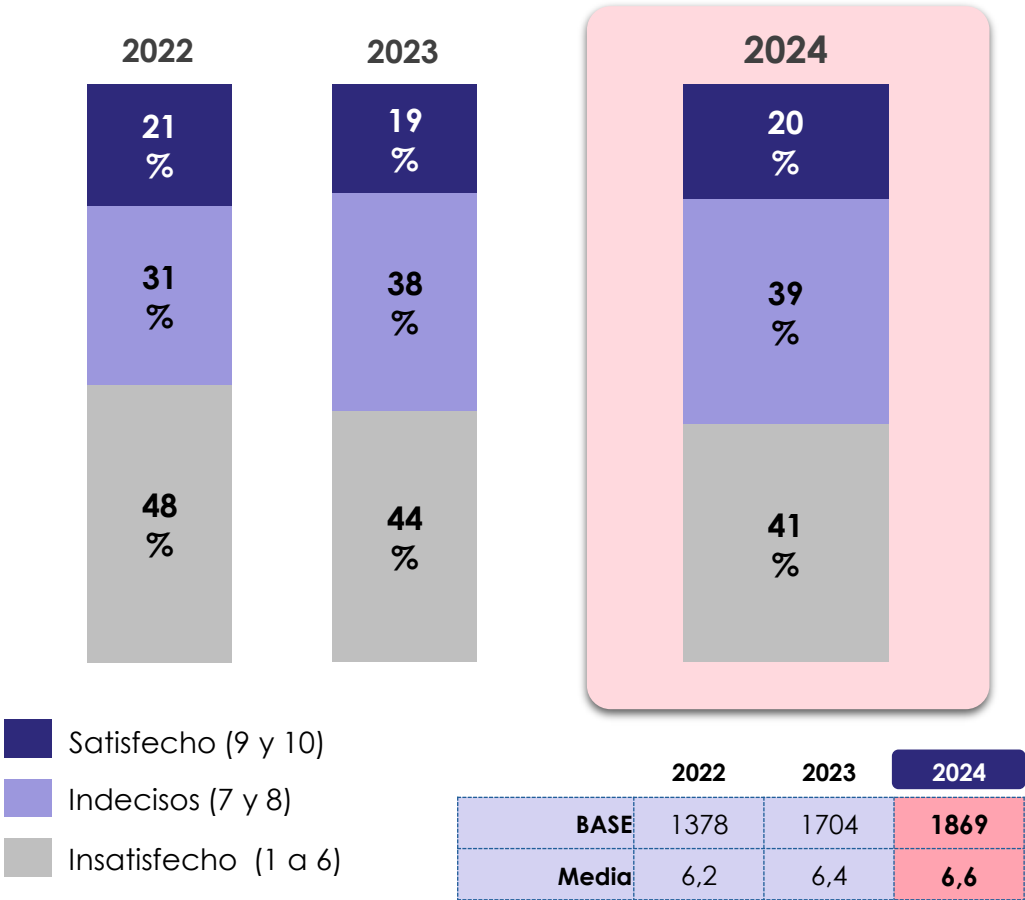
Opinión de calidad y nivel de satisfacción del operador

Se evidencia una leve disminución en la percepción de la relación calidad-precio justa con respecto al servicio del operador.

Relación precio vs. calidad del servicio



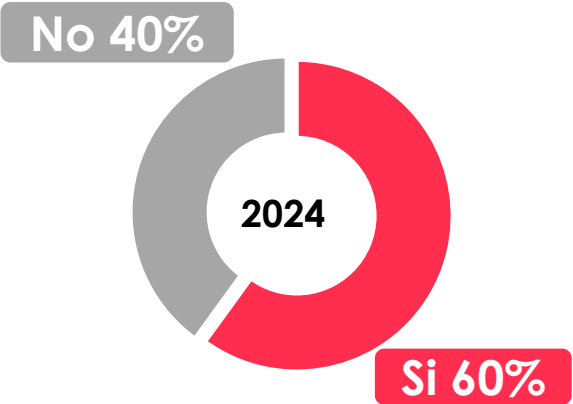
Satisfacción con la información que ofrece el operador



P26. De las siguientes opciones que le voy a leer ¿cuál describe mejor su opinión respecto a la calidad entregada por su operador de Internet fijo?
P27. ¿qué tan satisfecho está usted con la información que su operador le ofrece respecto a nuevos planes, servicios, promociones o novedades?

Se mantienen los indicadores de las personas encargadas del pago de la factura, donde 4 de cada 10 personas encargadas del pago muestran disminución en la satisfacción frente a la información recibida en la factura.

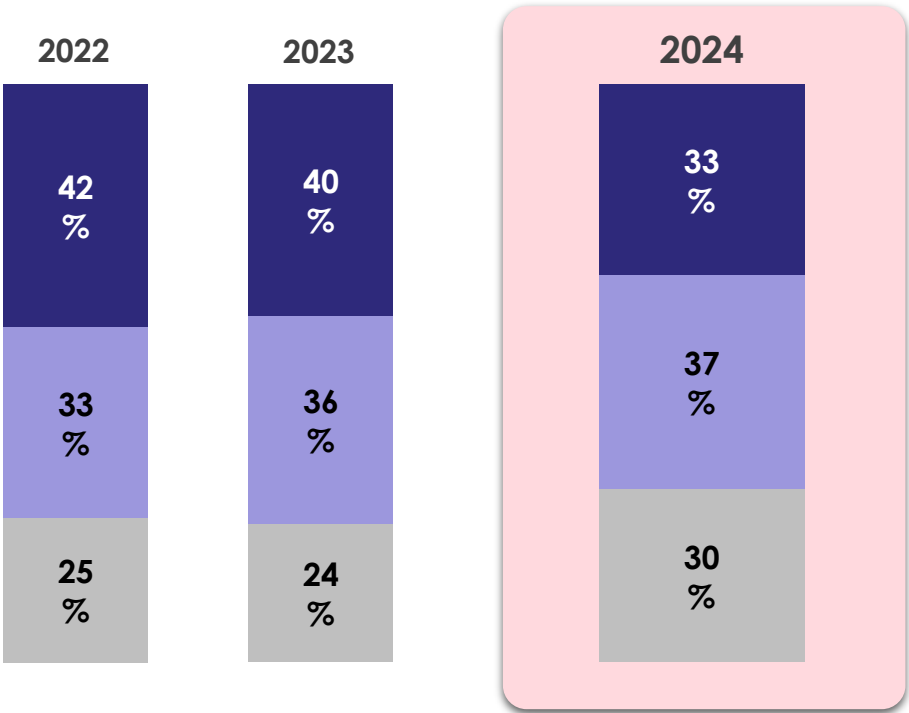
¿Usted es la persona encargada del pago de la factura?



	2022	2023
SI	61%	54%
NO	39%	46%

	2022	2023	2024
BASE	1393	1727	1878

Calificación de información en la factura

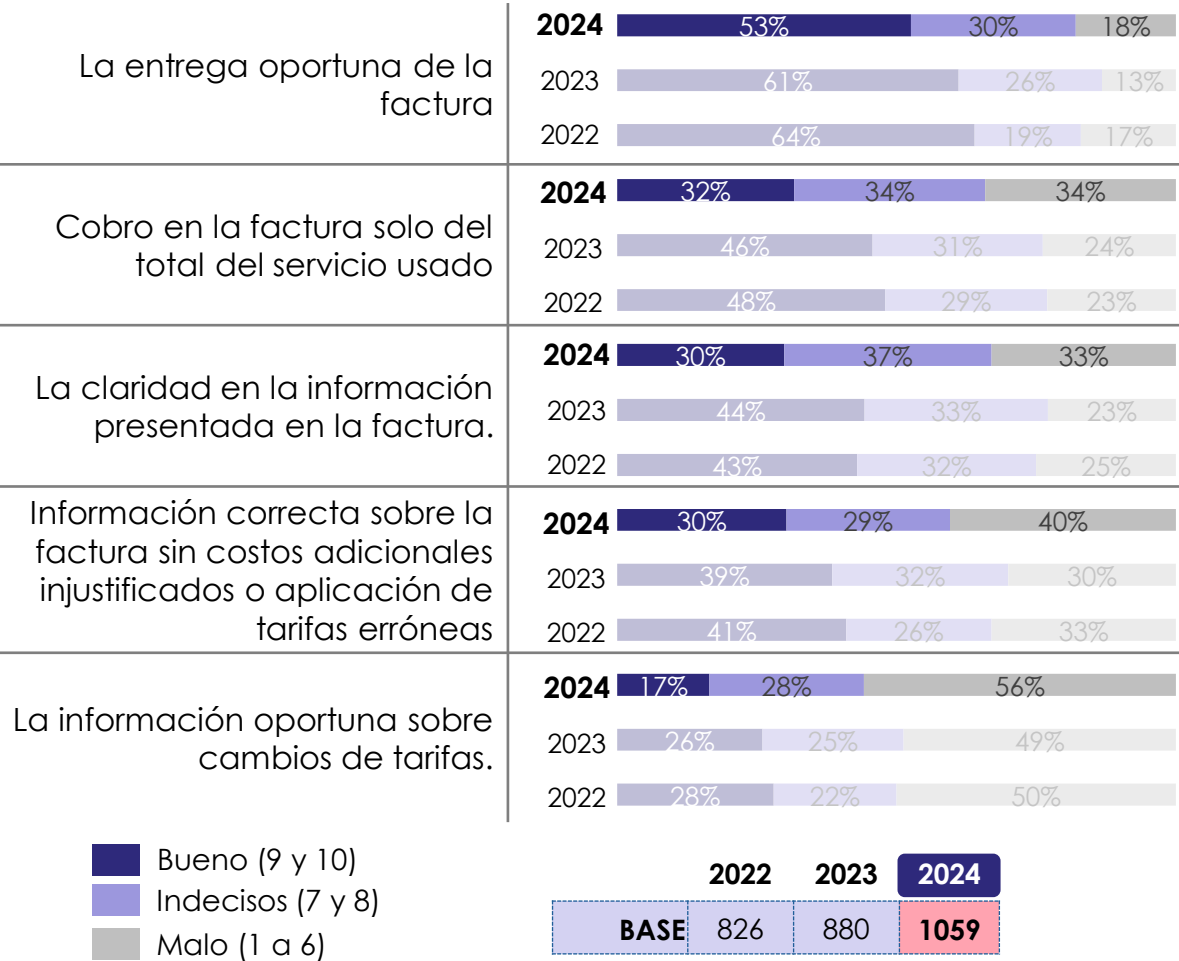


- Bueno (9 y 10)
- Indecisos (7 y 8)
- Malo (1 a 6)

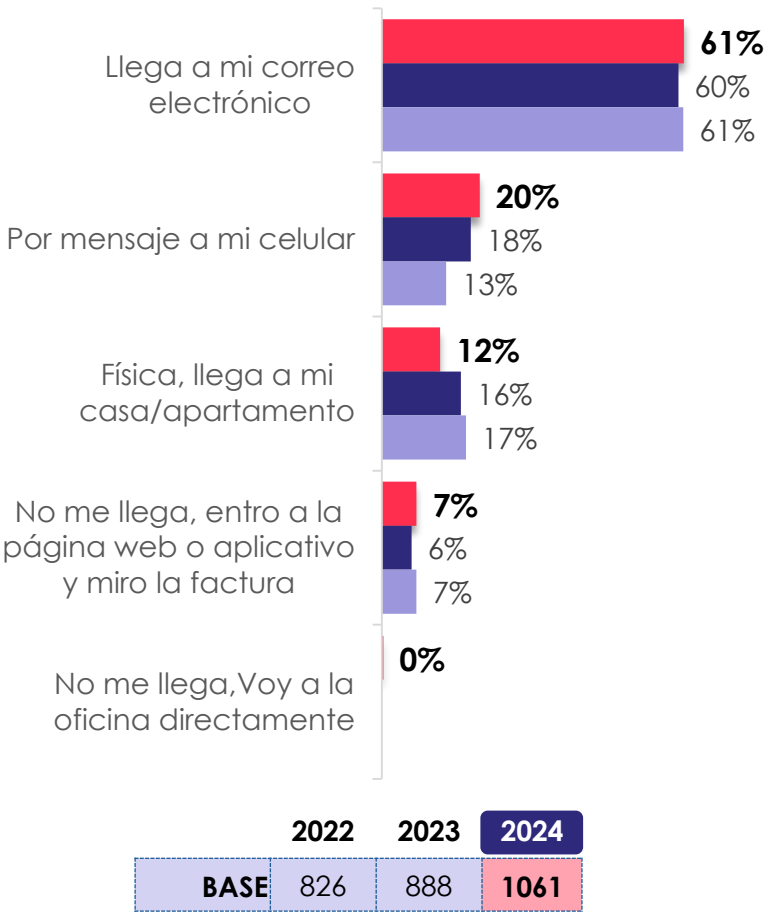
	2022	2023	2024
BASE	826	872	1056
Media	7,6	7,5	7,2

La entrega puntual de la factura sigue siendo el atributo con mayor satisfacción del bloque. Por otro lado los costos adicionales injustificados y los cambios de tarifa son los aspectos en los cuales los usuarios manifiestan molestias.

Evaluación de atributos relacionados con la factura



Medio por el que recibe la factura



P29. 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?
P29A. ¿A través de que medio recibe la factura de su servicio de Internet fijo?

Medios y canales de información que conoce y/o a usado

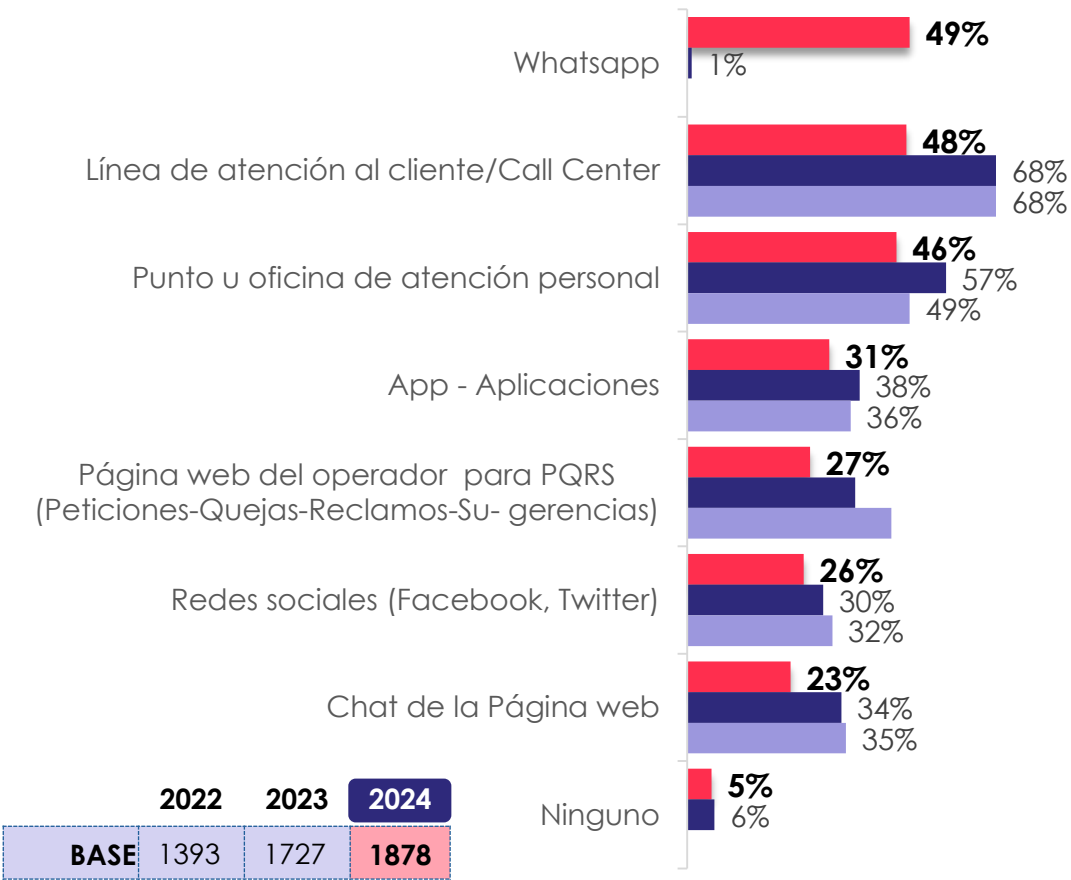
2022

2023

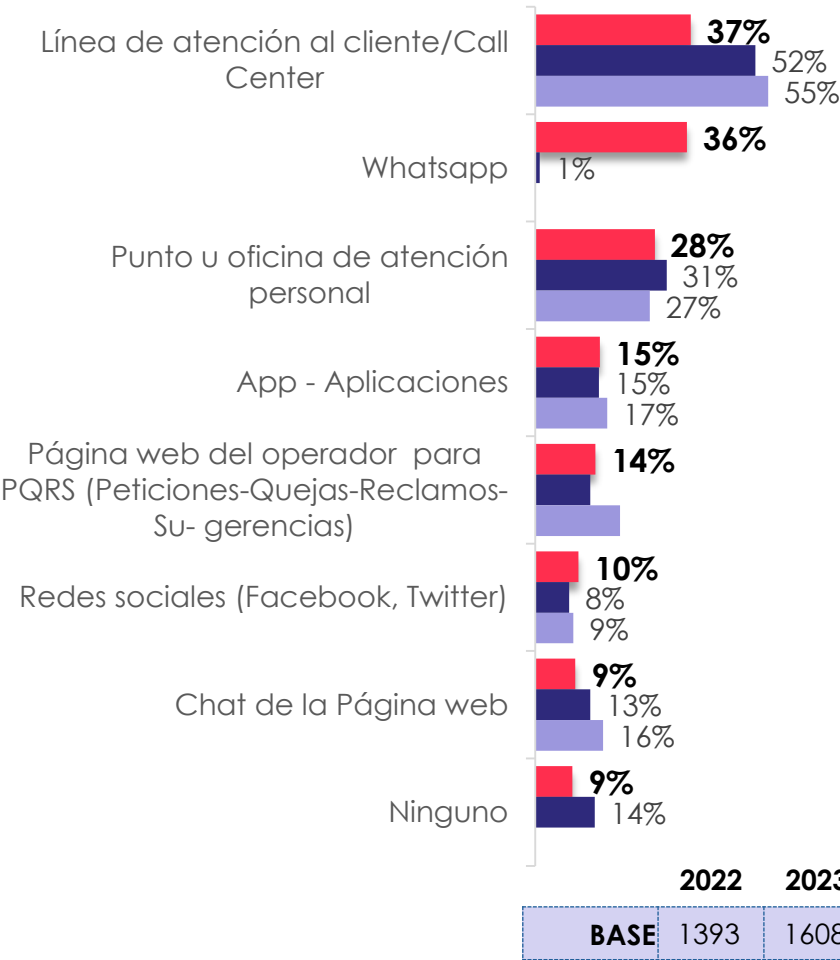
2024

Se evidencia un aument significativo en el uso del canal dw Whatsapp, seguidas por las líneas de atención y los puntos u oficinas. Cabe destacar que las líneas de atención han ganado en importancia en comparación con el año pasado.

Conocimiento de canales de atención ofrecidos por el operador

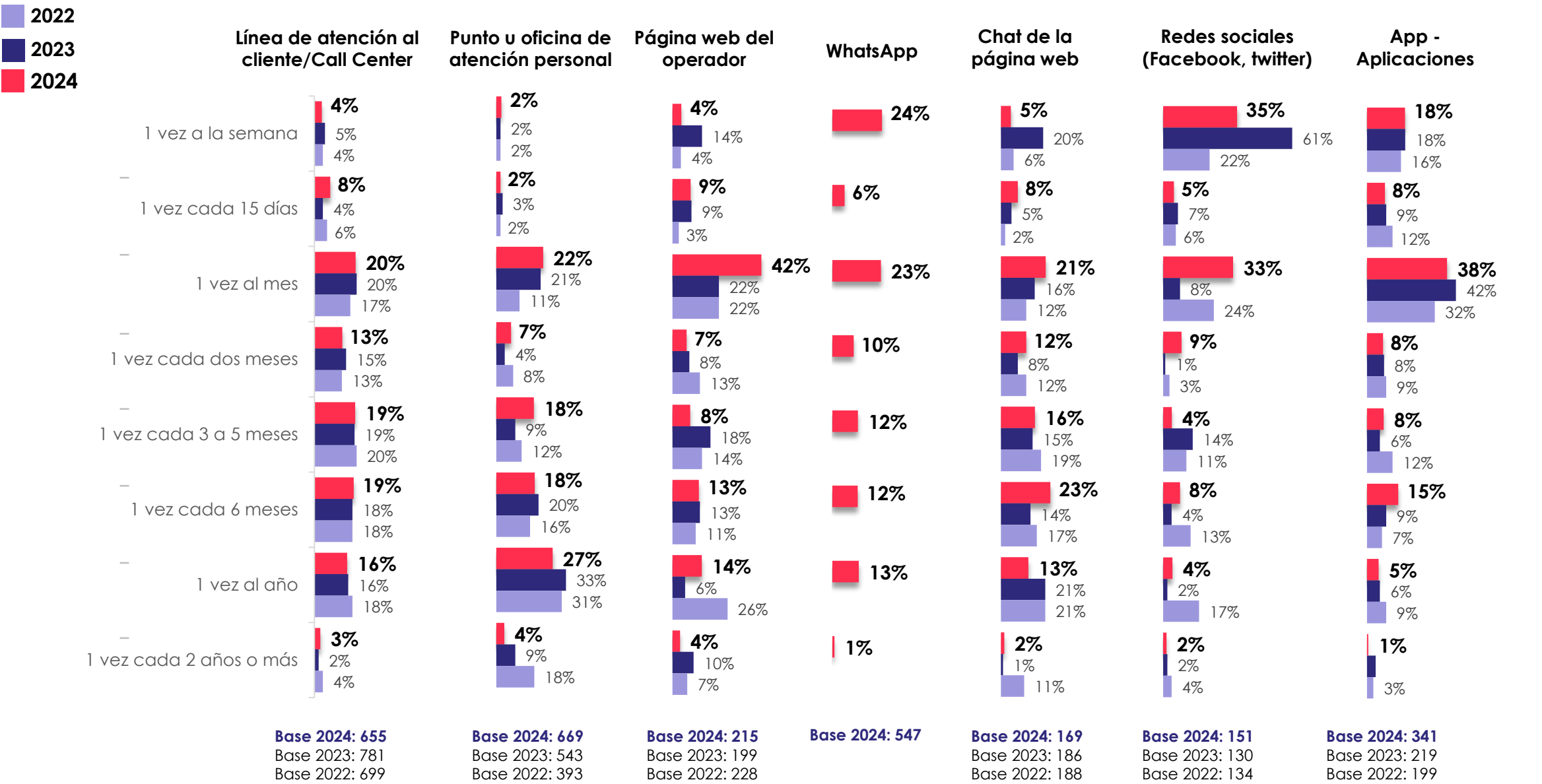


Uso de canales de atención ofrecidos por el operador



P30. De los siguientes CANALES O MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO que le voy a leer, ¿cuáles conoce que ofrece su operador de Internet fijo?
P31. 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?

Frecuencia de uso de los canales de atención de los operadores

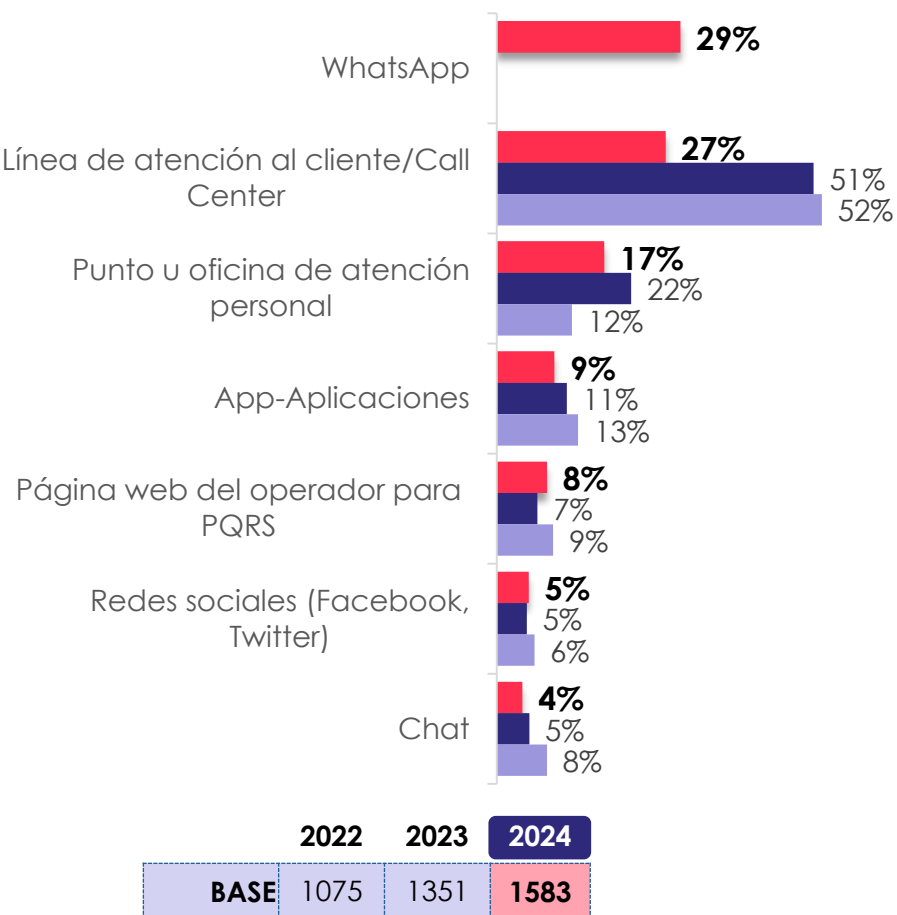


Canal de atención más usado y satisfacción con la línea de atención telefónica

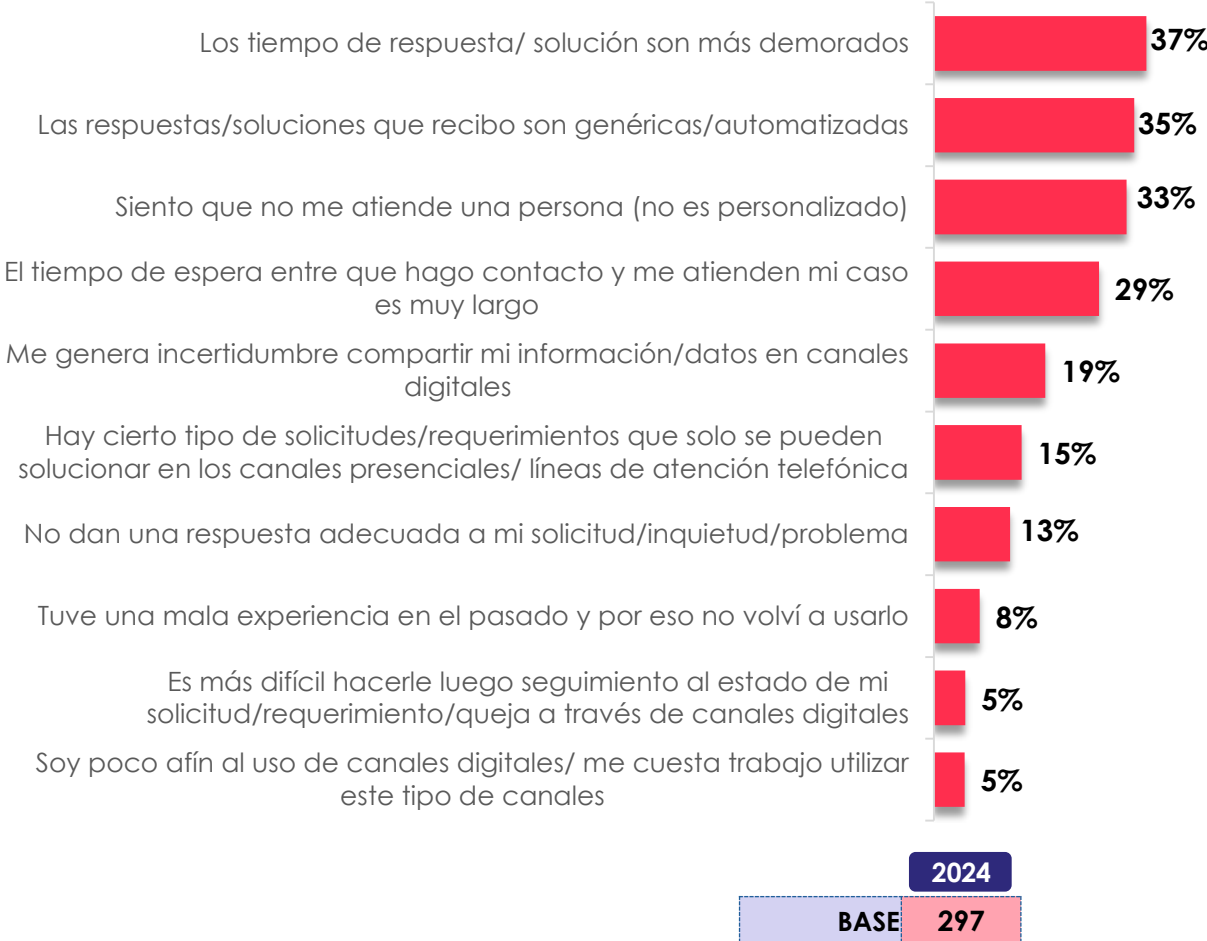
202220232024

Se evidencia un aumento significativo para el canal de WhatsApp, asimismo, se observa que el canal de menor uso es el chat, esto por las demoras en los tiempos de respuesta.

Canal de atención más usado



Razones de no uso- TOTAL

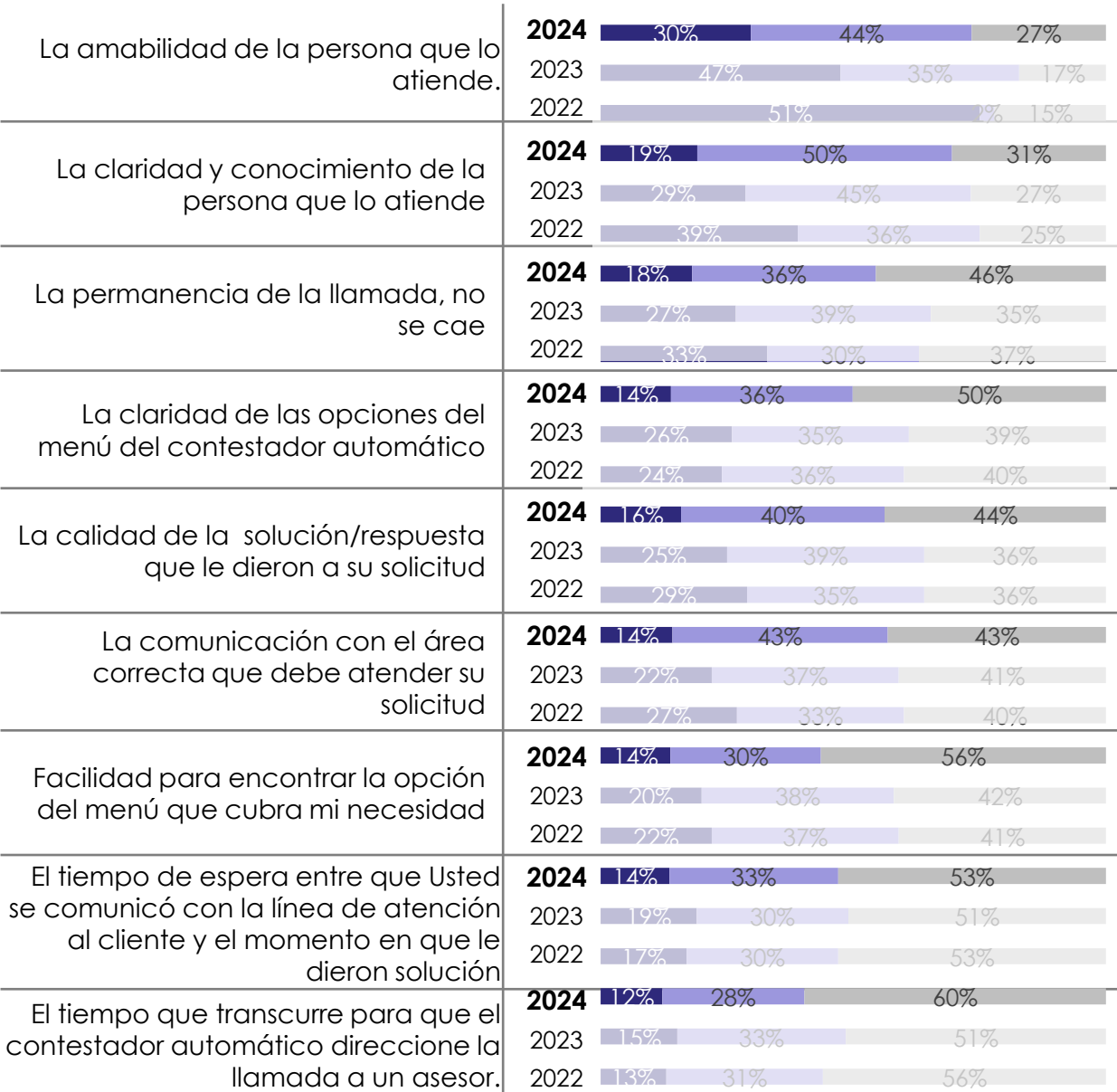
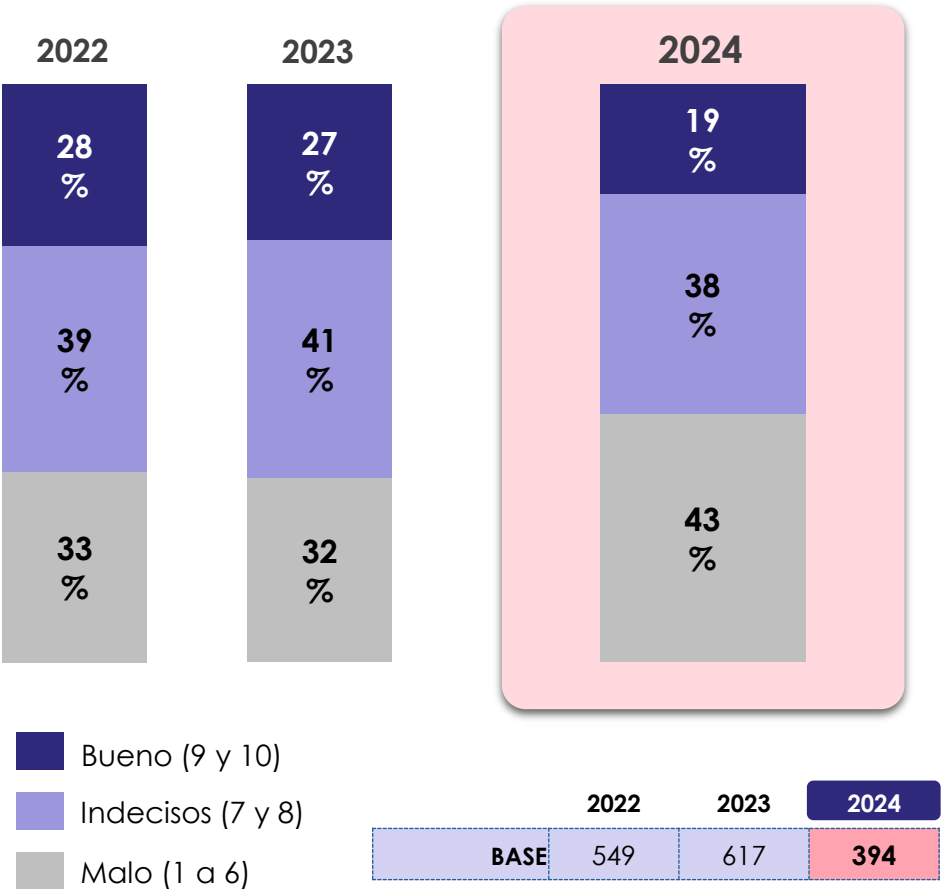


Razones de no uso – Por canal	Línea de atención al cliente/Call Center	Punto u oficina de atención personal	Página web del operador	Chat	Redes sociales	App- Aplicaciones	WhatsApp
Siento que no me atiende una persona (no es personalizado)	25%	20%	37%	45%	37%	36%	44%
Los tiempos de respuesta/ solución son más demorados	42%	43%	34%	25%	29%	33%	32%
Me genera incertidumbre compartir mi información/datos en canales digitales	20%	16%	29%	19%	32%	27%	27%
Las respuestas/soluciones que recibo son genéricas/automatizadas	31%	19%	24%	36%	20%	27%	27%
El tiempo de espera entre que hago contacto y me atienden mi caso es muy largo	34%	44%	23%	21%	20%	20%	17%
No dan una respuesta adecuada a mi solicitud/inquietud/problema	16%	14%	17%	20%	18%	21%	18%
Tuve una mala experiencia en el pasado y por eso no volví a usarlo	6%	14%	8%	6%	7%	6%	5%
Hay cierto tipo de solicitudes/requerimientos que solo se pueden solucionar en los canales presenciales/ líneas de atención telefónica	15%	13%	11%	12%	15%	14%	15%
Soy poco afín al uso de canales digitales/ me cuesta trabajo utilizar este tipo de canales	5%	6%	7%	6%	11%	8%	6%
Es más difícil hacerle luego seguimiento al estado de mi solicitud/requerimiento/queja a través de canales digitales	7%	9%	11%	8%	10%	7%	10%
Otros	-	2%	-	-	1%	1%	-
Ninguno	-	1%	-	0,4	1%	1%	1%
BASE	297	360	263	241	246	294	275

Satisfacción y tributos relacionados con el servicio en la línea de atención

Se evidencia un cambio significativo en la satisfacción del servicio, aumentando las calificaciones de malo, principalmente por el tiempo de espera y la facilidad para encontrar las opciones.

Satisfacción con la línea de atención telefónica de los operadores

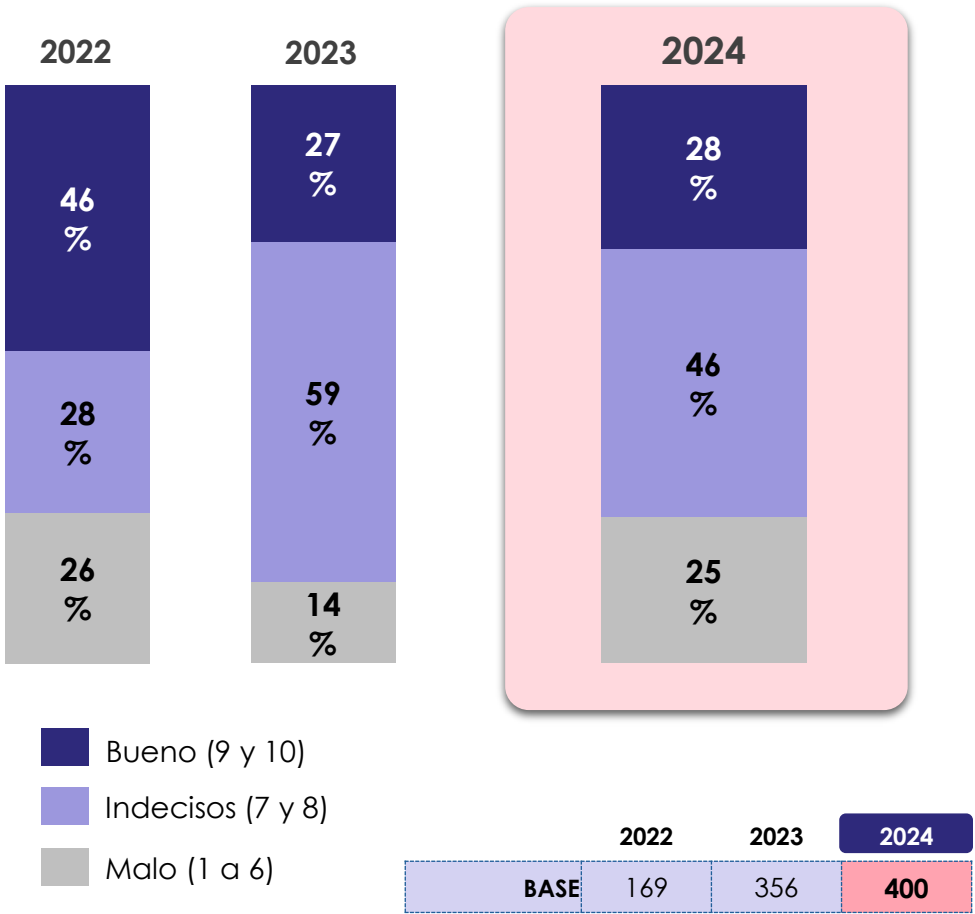


P33. ¿Cómo califica en general la atención que presta el operador en la LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CLIENTE?
P34. ¿Y cómo califica los siguientes aspectos relacionados con el servicio prestado a través de la LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CLIENTE?

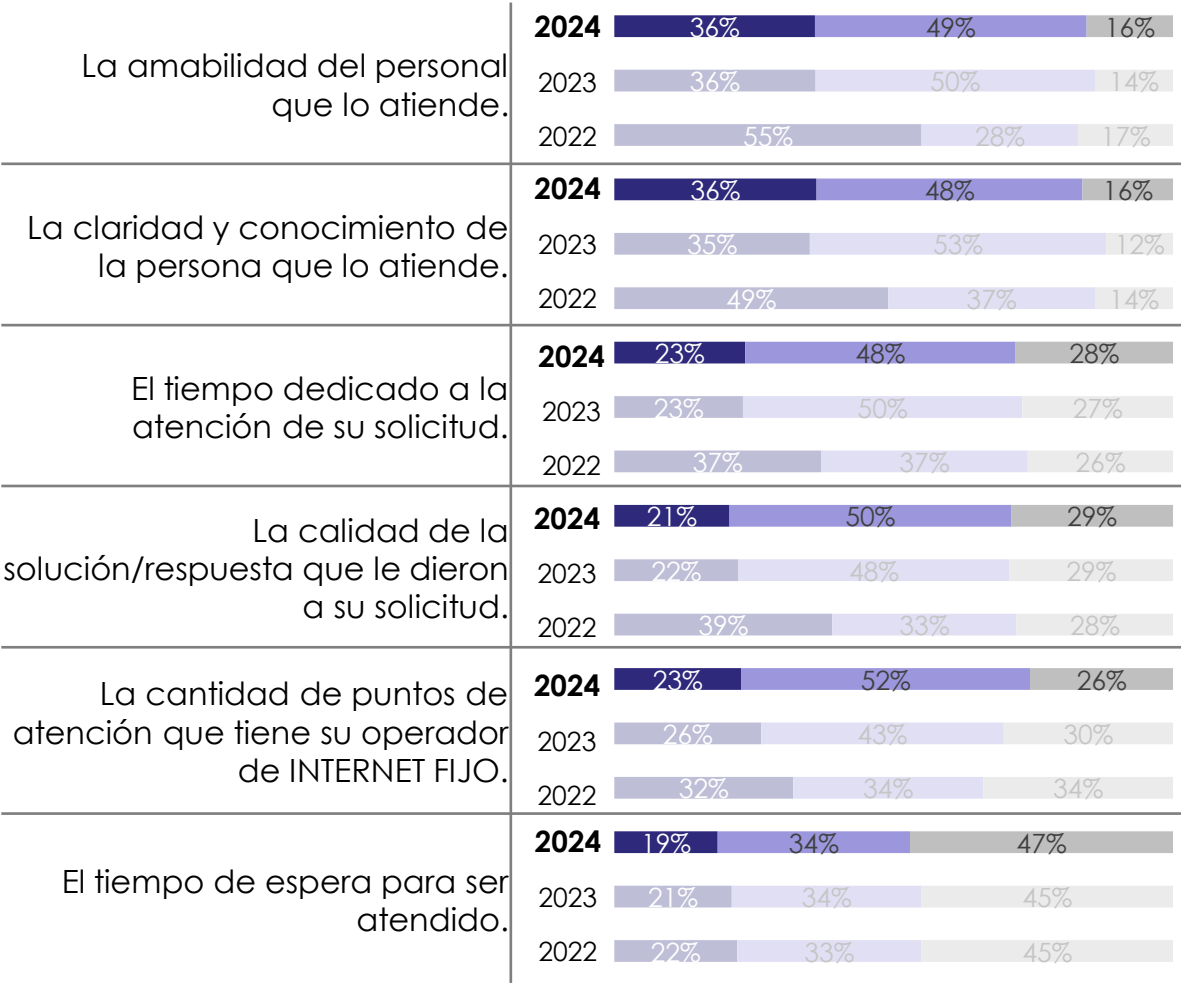
Se presenta un aumento significativo en las calificaciones de malo respecto al año pasado, donde el mayor punto de dolor es el tiempo de espera para ser atendido.



Satisfacción con el servicio



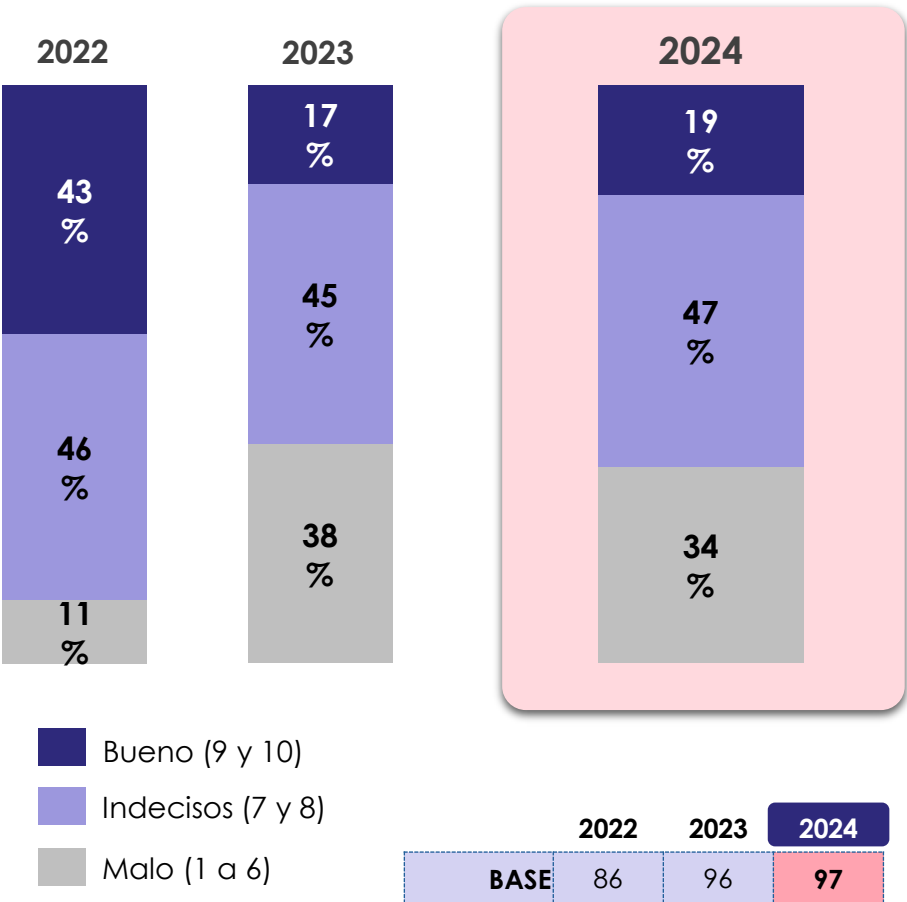
Calificación servicio punto de atención personal- Oficina



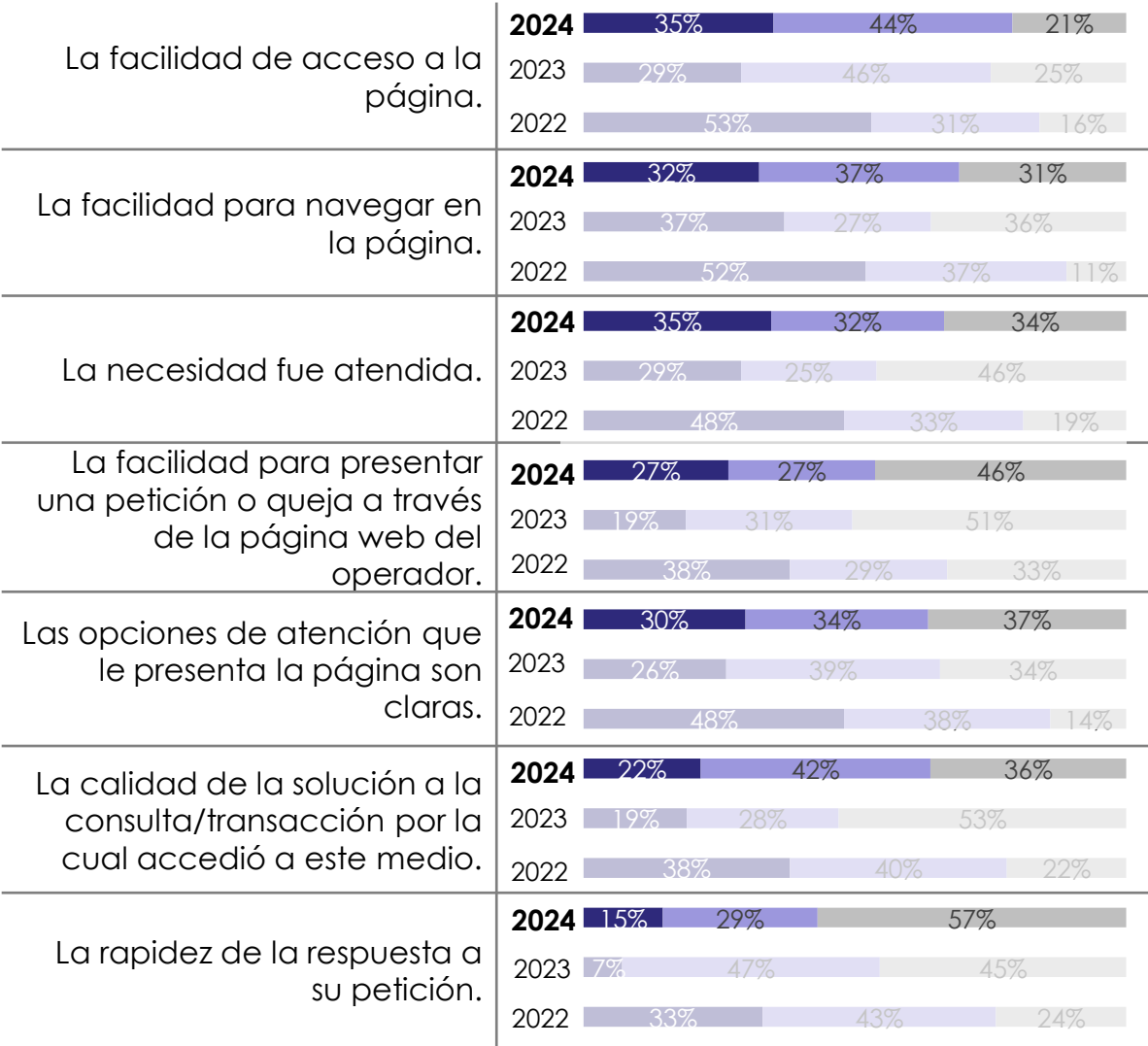
P35. ¿Cómo califica el servicio que le prestan en el punto de atención personal- Oficina?
P36. ¿cómo califica los siguientes aspectos relacionados con el servicio prestado a través del PUNTO DE ATENCIÓN PERSONAL-OFICINA?

Hay un leve aumento en las calificaciones de bueno e indeciso respecto al año pasado, sin embargo, se sigue presentando una oportunidad de mejora en la rapidez de la respuesta a la petición.

Satisfacción con el servicio



Calificación servicio la Página web del Operador para PQRS

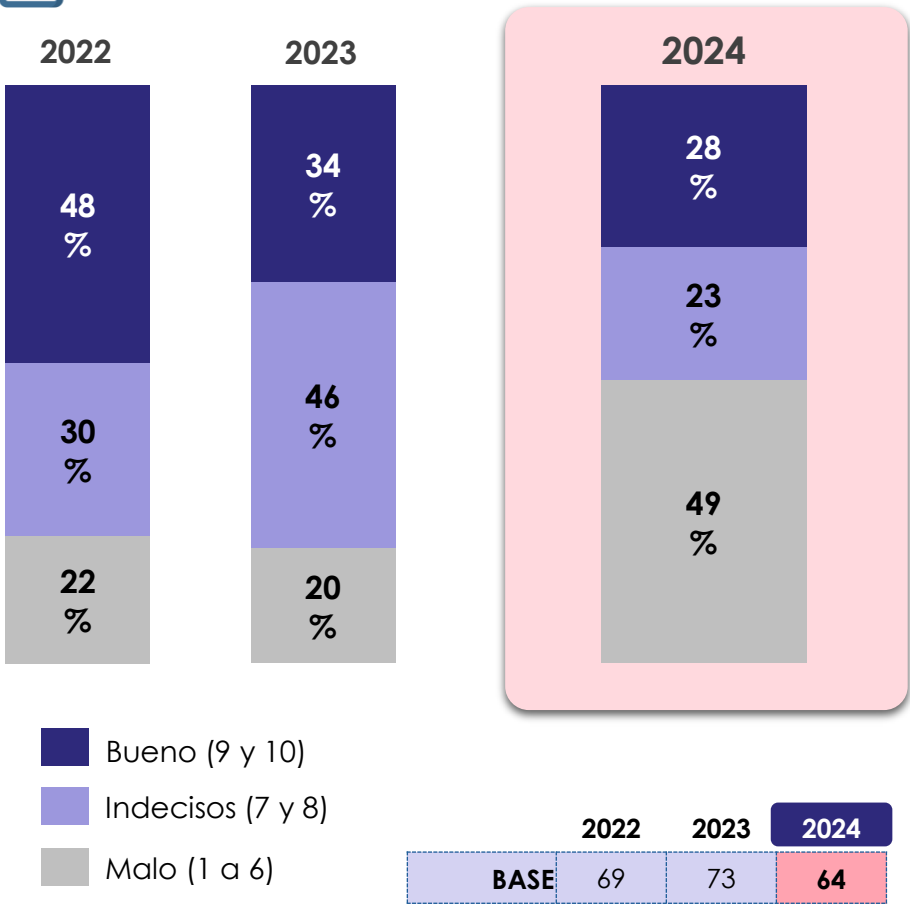


P37. ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través de la Página web?
P38. ¿cómo califica los siguientes aspectos relacionados con el servicio prestado a través de la PAGINA WEB DEL OPERADOR?

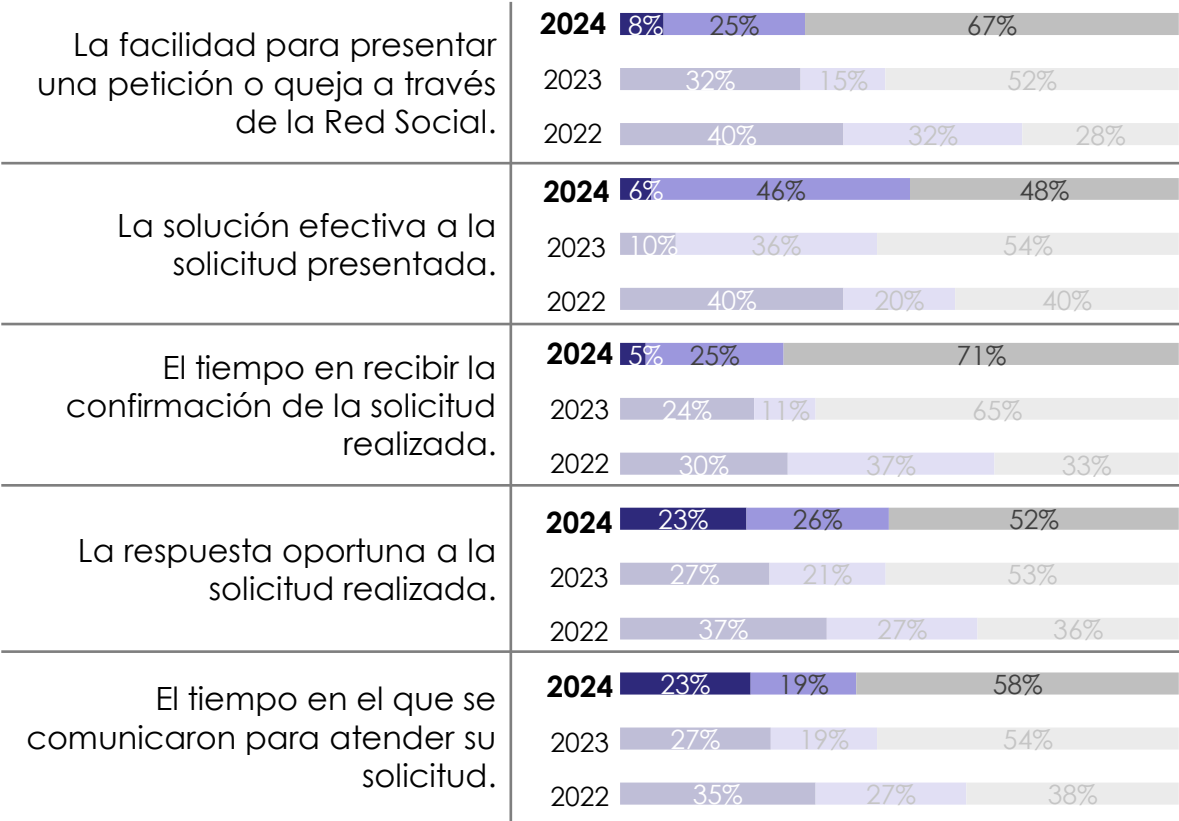
Se evidencia un aumento significativo en las calificaciones de malo, respecto al año pasado, donde el tiempo de espera para recibir la confirmación de la solicitud y la facilidad para presentar las peticiones.



Satisfacción con el servicio



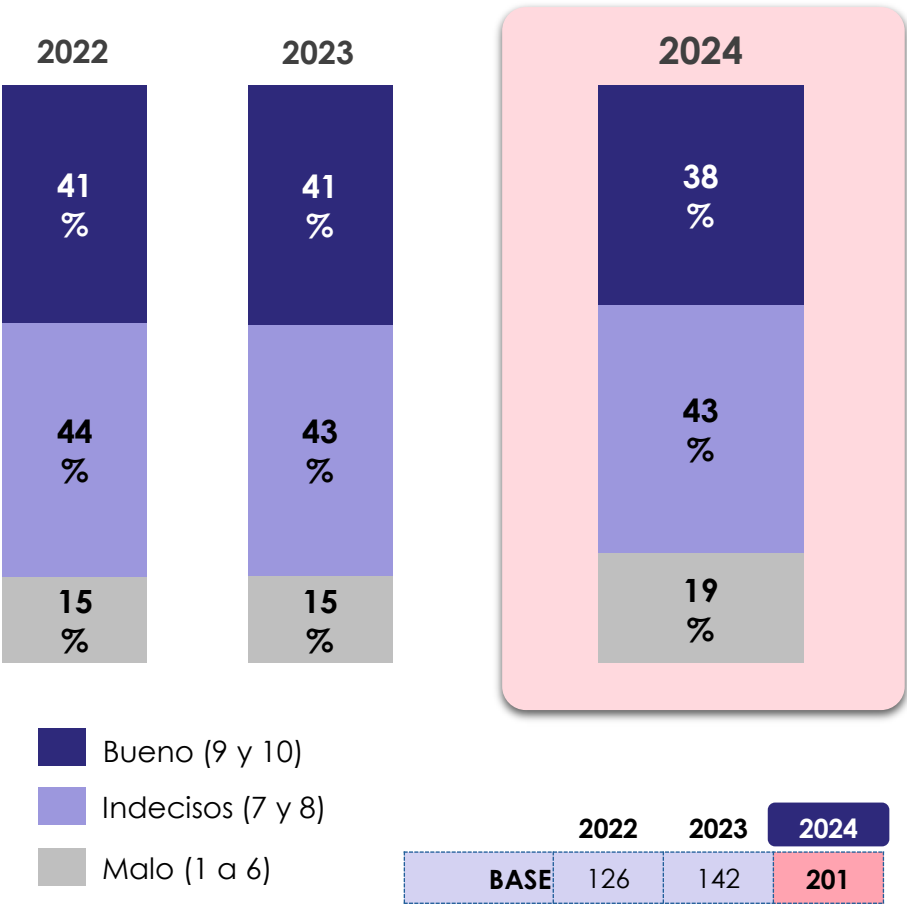
Calificación servicio en las Redes Sociales



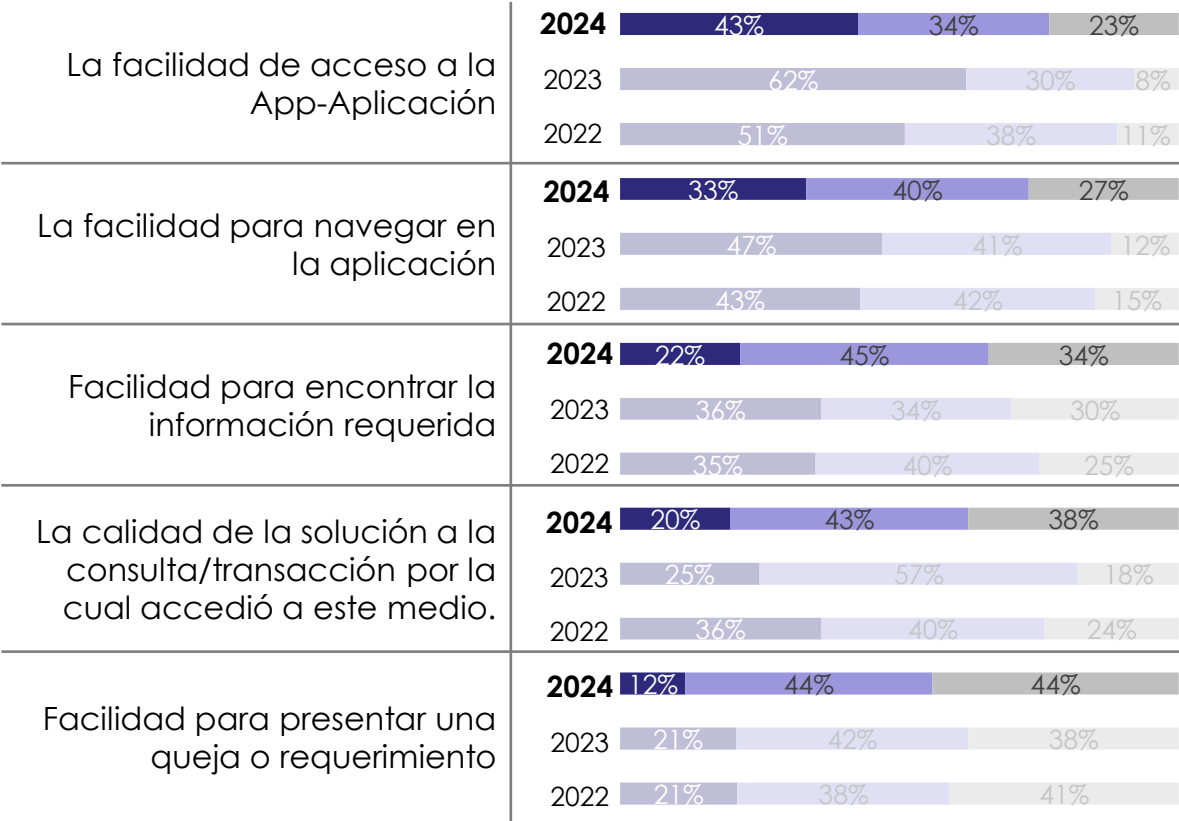
No se presentan cambios significativos respecto al año pasado, donde el principal dolor está en la facilidad para presentar un requerimiento.



Satisfacción con el servicio



Calificación servicio en la App del operador

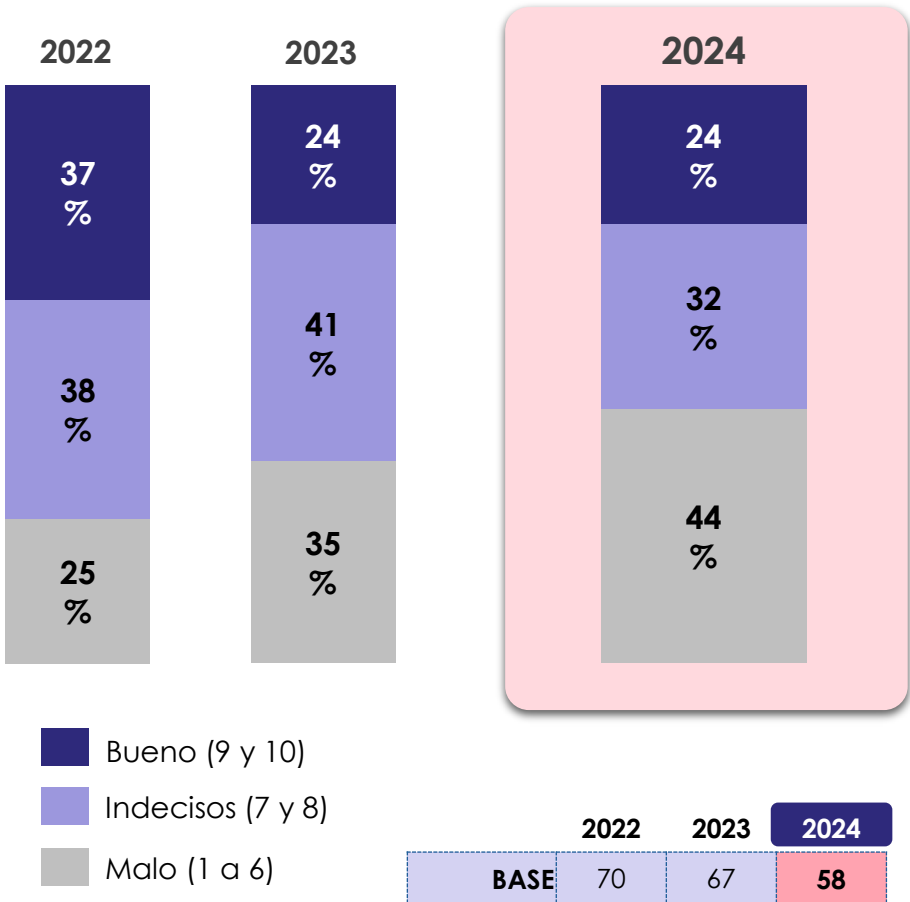


P41. ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través del App- Aplicación?
P42. Y ¿cómo califica los siguientes aspectos relacionados con el servicio prestado a través de LA APP DE LOS OPERADORES?

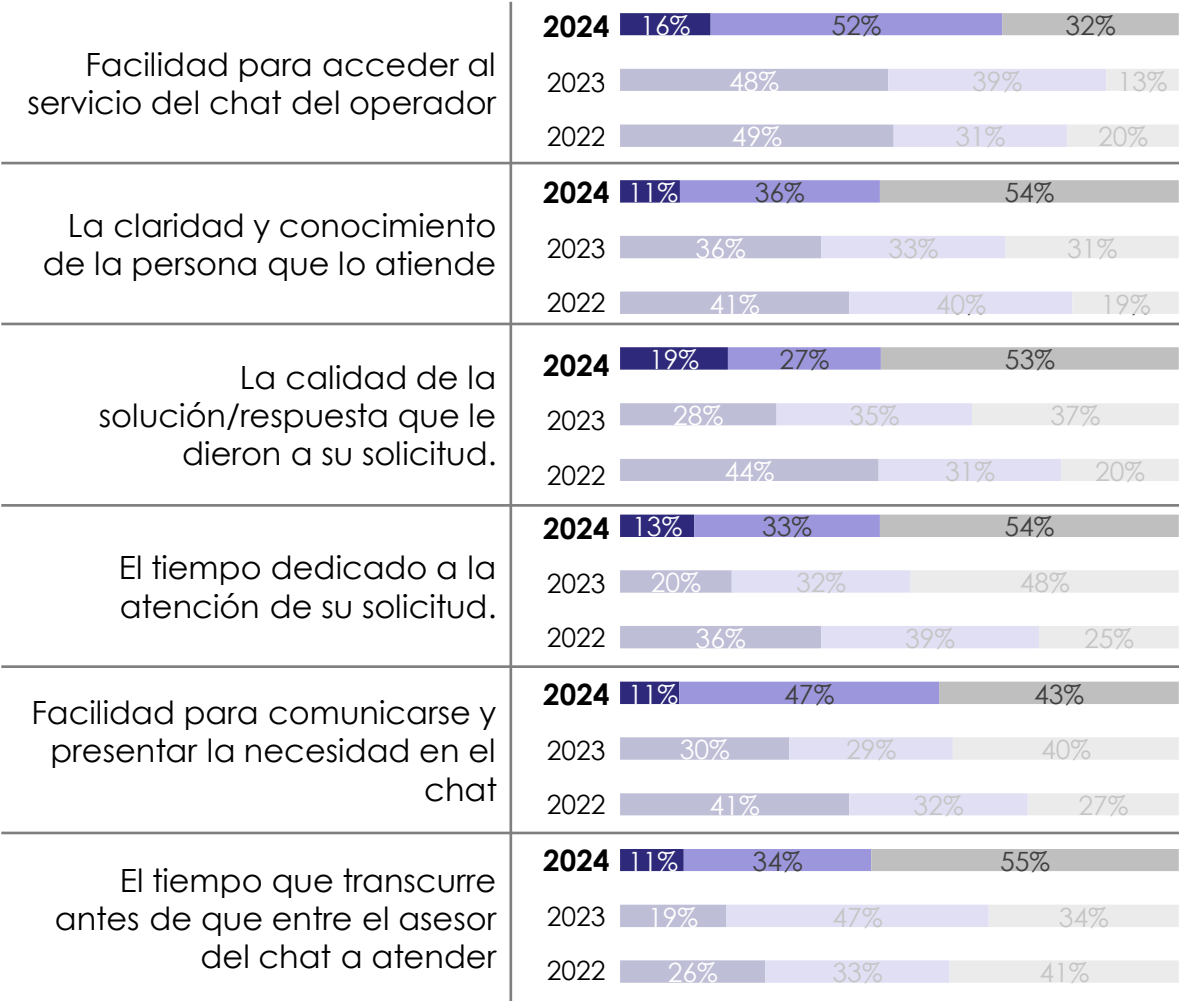
Se presentan variaciones respecto al año pasado, donde las calificaciones de malo aumentan significativamente, presentando un mayor dolor en el tiempo de espera para ser atendido.



Satisfacción con el servicio



Calificación servicio en el Chat del operador

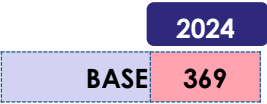
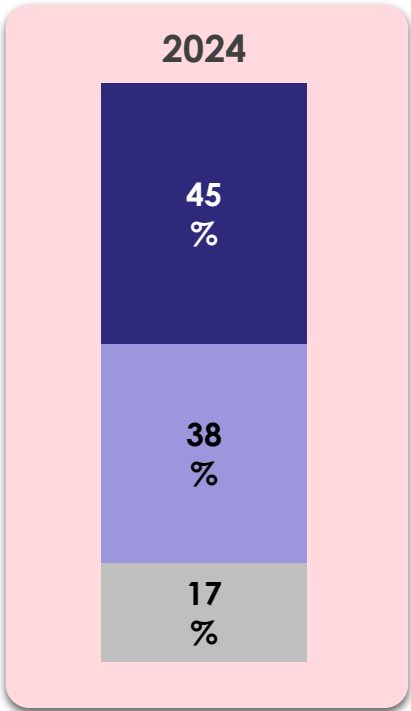


Los indicadores de calificación muestran una gran satisfacción en la atención a través de WhatsApp; principalmente por en la facilidad de acceso al servicio de atención.



Satisfacción con el servicio

- Bueno (9 y 10)
- Indecisos (7 y 8)
- Malo (1 a 6)

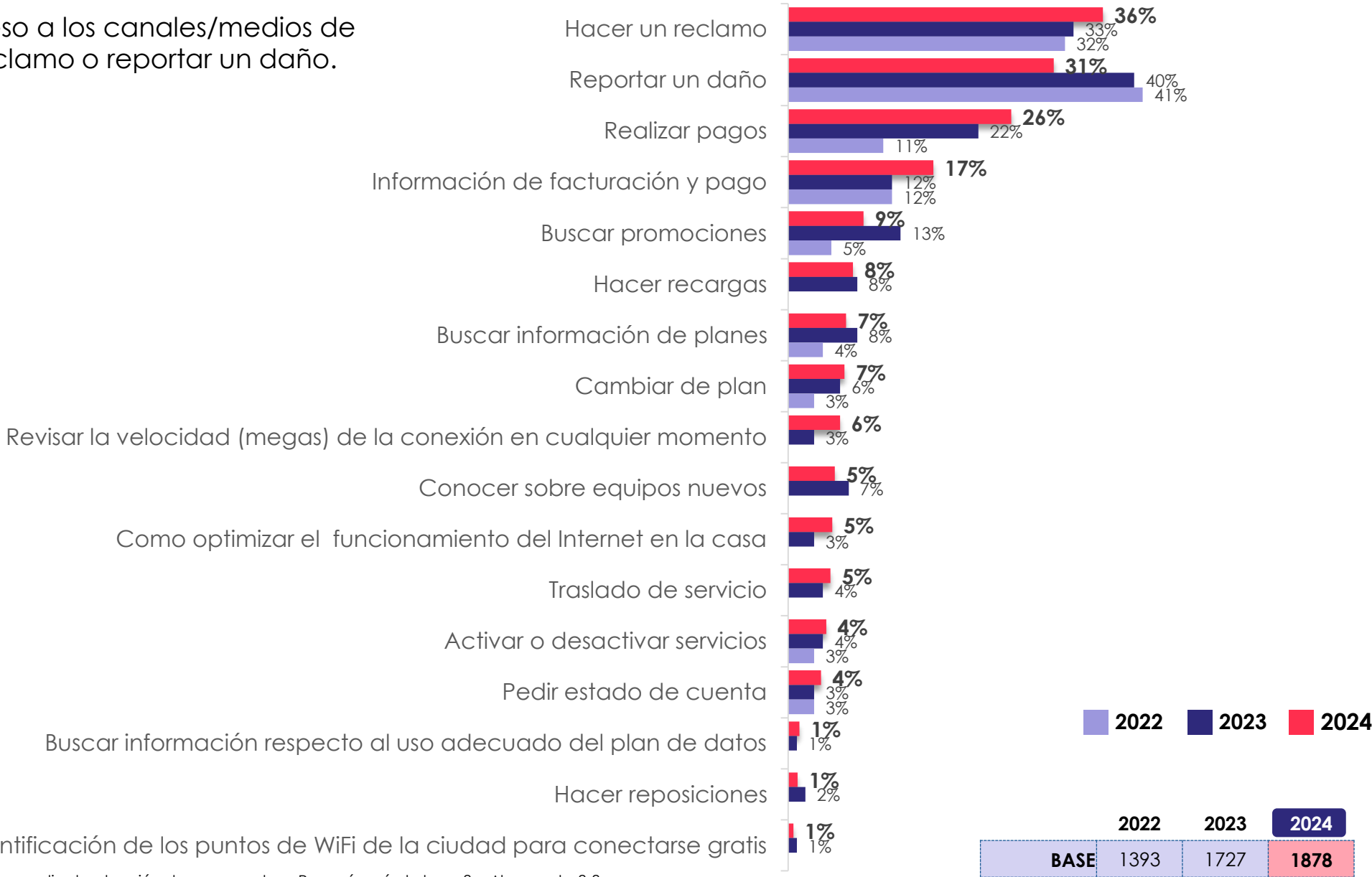


Calificación servicio en el Chat del operador

Facilidad para acceder al servicio de atención por WhatsApp	42%	47%	10%
Facilidad para comunicarse y presentar la necesidad en WhatsApp	35%	34%	31%
El tiempo que transcurre antes de que entre un asesor de WhatsApp lo atienda	23%	39%	37%
La claridad y conocimiento de la persona que lo atiende por WhatsApp	34%	41%	25%
El tiempo dedicado a la atención de su solicitud por WhatsApp	28%	42%	31%
La calidad de la solución/respuesta que le dieron a su solicitud por WhatsApp	31%	43%	26%


Razones de visita/ingreso a canales/medios de atención

La principal razón de acceso a los canales/medios de atención es el hacer un reclamo o reportar un daño.




P45. Cuando usted se acerca o visita un canal o medio de atención de su operador, ¿Por qué razón lo hace? ¿Alguna otra? ?

Canales o medios utilizados para...

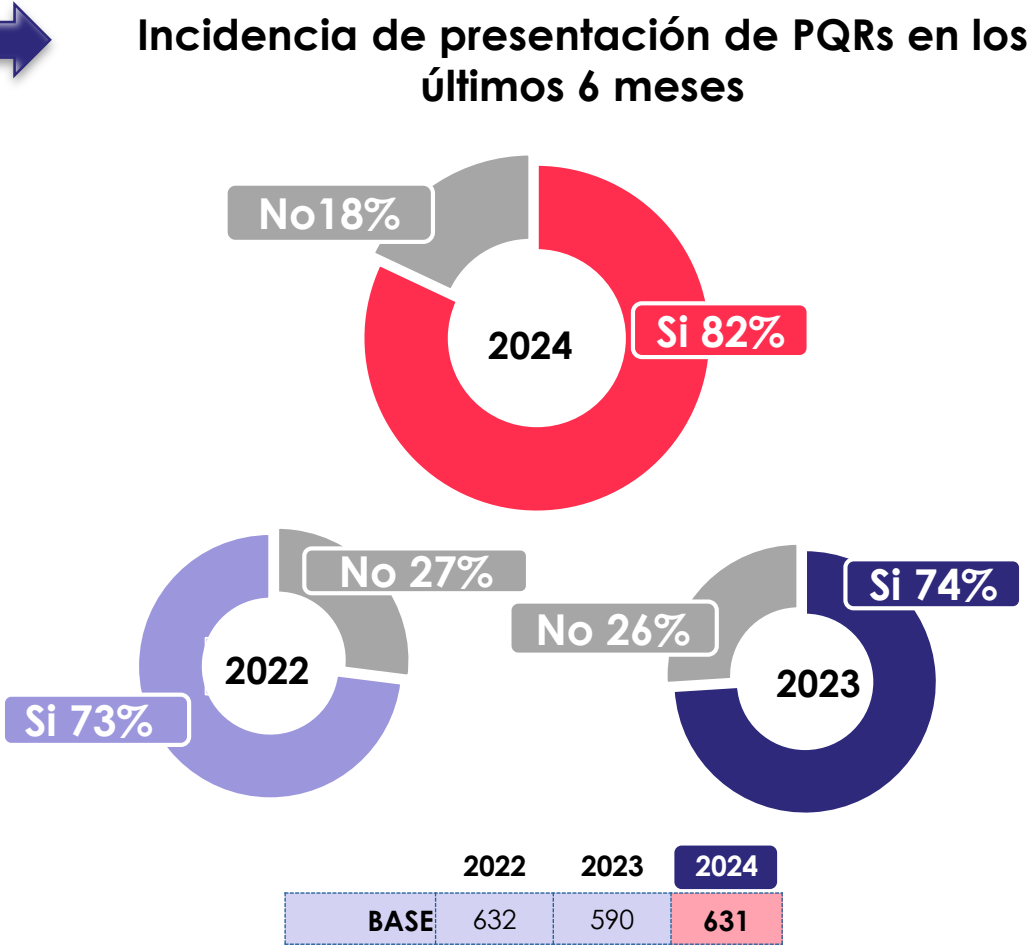
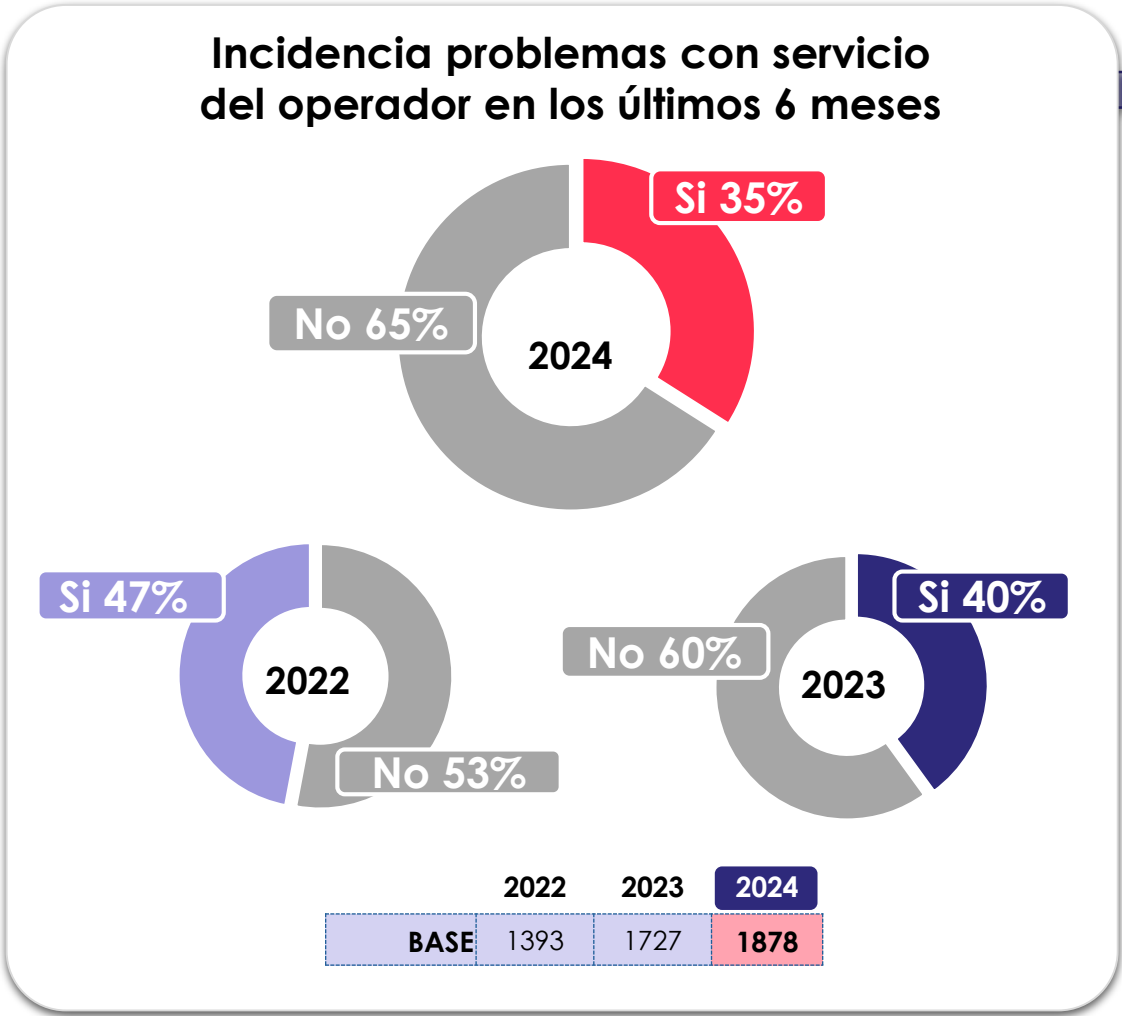
	Oficina/ Presencial			Teléfono			Página web			Chat (Página web)			Redes sociales			App-Applicación			Correo electrónico			SMS – Mensaje de texto				Base		
Año	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2024	2022	2023	2024
Buscar promociones	27%	51%	38%	29%	40%	20%	29%	35%	26%	3%	28%	10%	2%	25%	14%	20%	31%	26%	1%	25%	8%	4%	25%	6%	21%	82	241	216
Conocer sobre equipos nuevos	76%	71%	50%	8%	43%	10%	25%	41%	24%	3%	35%	15%	-	38%	21%	3%	34%	26%	-	38%	5%	-	36%	2%	27%	24	159	131
Hacer recargas	37%	42%	31%	9%	35%	18%	15%	34%	17%	1%	34%	14%	1%	25%	12%	21%	56%	28%	-	33%	6%	3%	25%	9%	16%	32	159	126
Realizar pagos	43%	66%	62%	10%	18%	8%	22%	22%	15%	7%	11%	5%	1%	11%	2%	20%	31%	20%	3%	18%	4%	1%	13%	2%	8%	165	524	592
Buscar información de planes	27%	55%	36%	25%	31%	24%	35%	33%	22%	18%	33%	19%	6%	36%	18%	2%	31%	25%	-	23%	7%	-	27%	5%	29%	44	149	134
Cambiar de plan	34%	49%	60%	62%	63%	31%	3%	22%	10%	6%	35%	8%	1%	20%	5%	7%	43%	10%	-	32%	1%	6%	35%	1%	20%	37	112	144
Reportar un daño	19%	23%	40%	72%	69%	45%	8%	10%	7%	9%	12%	8%	2%	6%	3%	5%	8%	9%	1%	3%	3%	1%	2%	1%	24%	528	634	611
Información de facturación y pago	29%	28%	38%	32%	35%	21%	23%	33%	18%	11%	11%	9%	3%	6%	4%	17%	31%	23%	8%	27%	11%	4%	16%	5%	28%	154	218	301
Hacer un reclamo	40%	40%	57%	56%	52%	39%	14%	6%	7%	8%	14%	6%	4%	3%	3%	3%	9%	10%	3%	3%	4%	1%	1%	2%	19%	443	535	720
Hacer reposiciones	54%	89%	74%	39%	15%	28%	19%	9%	13%	13%	14%		-	8%	10%	4%	13%	10%	-	15%	5%	1%	3%		5%	28	41	39

Canales o medios utilizados para...

	Oficina/ Presencial			Teléfono			Página web			Chat (Página web)			Redes sociales			App-Applicación			Correo electrónico			SMS – Mensaje de texto				Base		
Año	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2024	2022	2023	2024
Activar o desactivar servicios	61%	55%	64%	45%	61%	39%	-	10%	11%	6%	6%	8%	-	5%	3%	2%	19%	15%	10%	11%	3%	3%	7%	1%	17%	39	75	121
Pedir estado de cuenta	21%	22%	38%	27%	46%	23%	25%	10%	13%	4%	22%	10%	5%	11%	-	21%	31%	19%	12%	20%	13%	4%	16%	6%	38%	28	44	48
Traslado de servicio	41%	55%	35%	39%	48%	47%	22%	7%	7%	11%	7%	6%	-	5%	2%	19%	12%	16%	5%	3%	5%	-	4%	1%	30%	18	57	83
Información uso adecuado del plan de datos	20%	39%	38%	47%	59%	17%	33%	38%	24%	36%	19%	24%	2%	23%	14%	6%	41%	24%	13%	13%	7%	13%	22%	7%	31%	17	34	29
optimizar del Internet en la casa	21%	64%	37%	59%	45%	37%	7%	30%	14%	16%	17%	8%	1%	12%	10%	2%	30%	14%	6%	11%	6%	-	12%	4%	33%	29	46	73
Info. puntos de WiFi de la ciudad conectarse gratis	-	72%	11%	29%	67%	22%	14%	57%	22%	-	61%	28%	29%	47%	22%	28%	78%	50%	-	60%	-	-	48%	-	28%	4	20	18
Revisar la velocidad (megas) de la conexión en cualquier momento	19%	26%	21%	42%	39%	29%	16%	57%	31%	-	22%	19%	2%	17%	7%	36%	21%	35%	3%	8%	2%	-	14%	3%	27%	35	61	105
Otro, ¿cuál?	22%	11%	50%	50%	72%	29%	5%	14%	13%	13%	53%	4%	3%	-	8%	4%	-	-	2%	-	-	-	-	8%	8%	167	8	24

Problemas o PQR presentados con el operador

El nivel de incidencia de problemas con el operador en los últimos 6 meses se ha mantenido constante, sin embargo, la cantidad de PQR's presentadas en relación a estos problemas ha presentado un aumento.



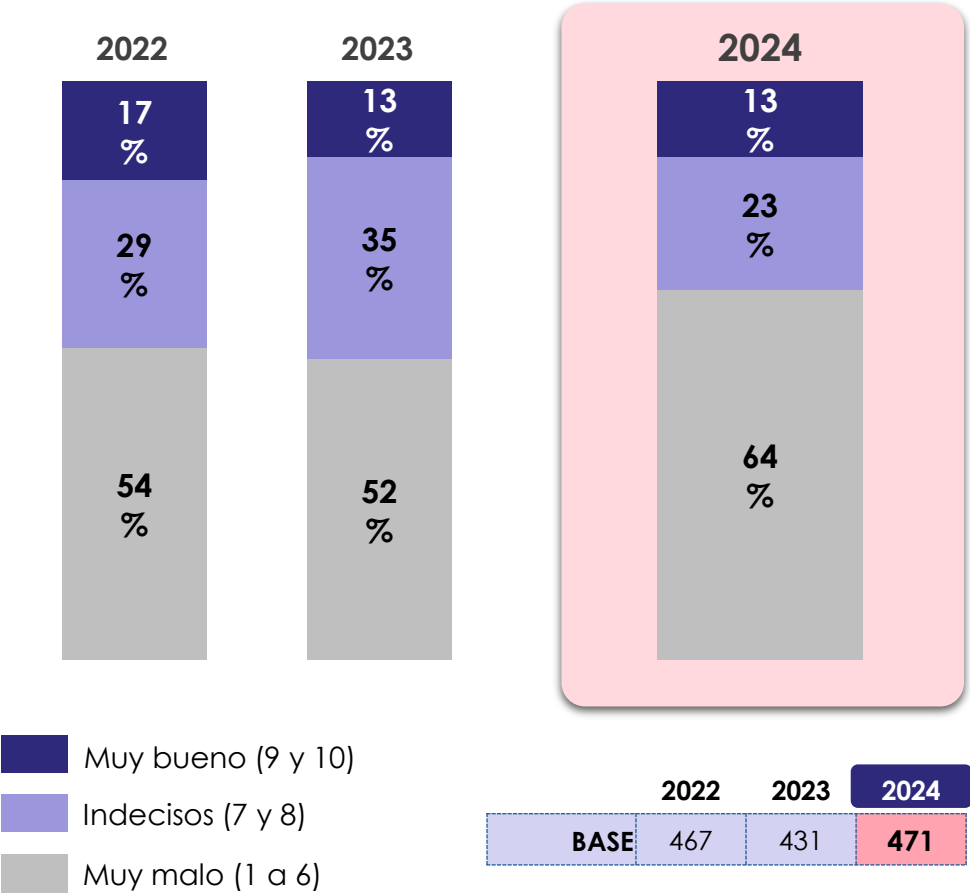
P47. ¿Usted ha tenido problemas con el servicio que ha recibido de su operador de Internet fijo en los últimos seis meses?
P48. ¿Usted ha presentado alguna queja, petición o reclamo en los últimos seis meses por problemas en el servicio que ha recibido de parte del operador de Internet fijo?

Satisfacción y recomendación con la solución del problema presentado

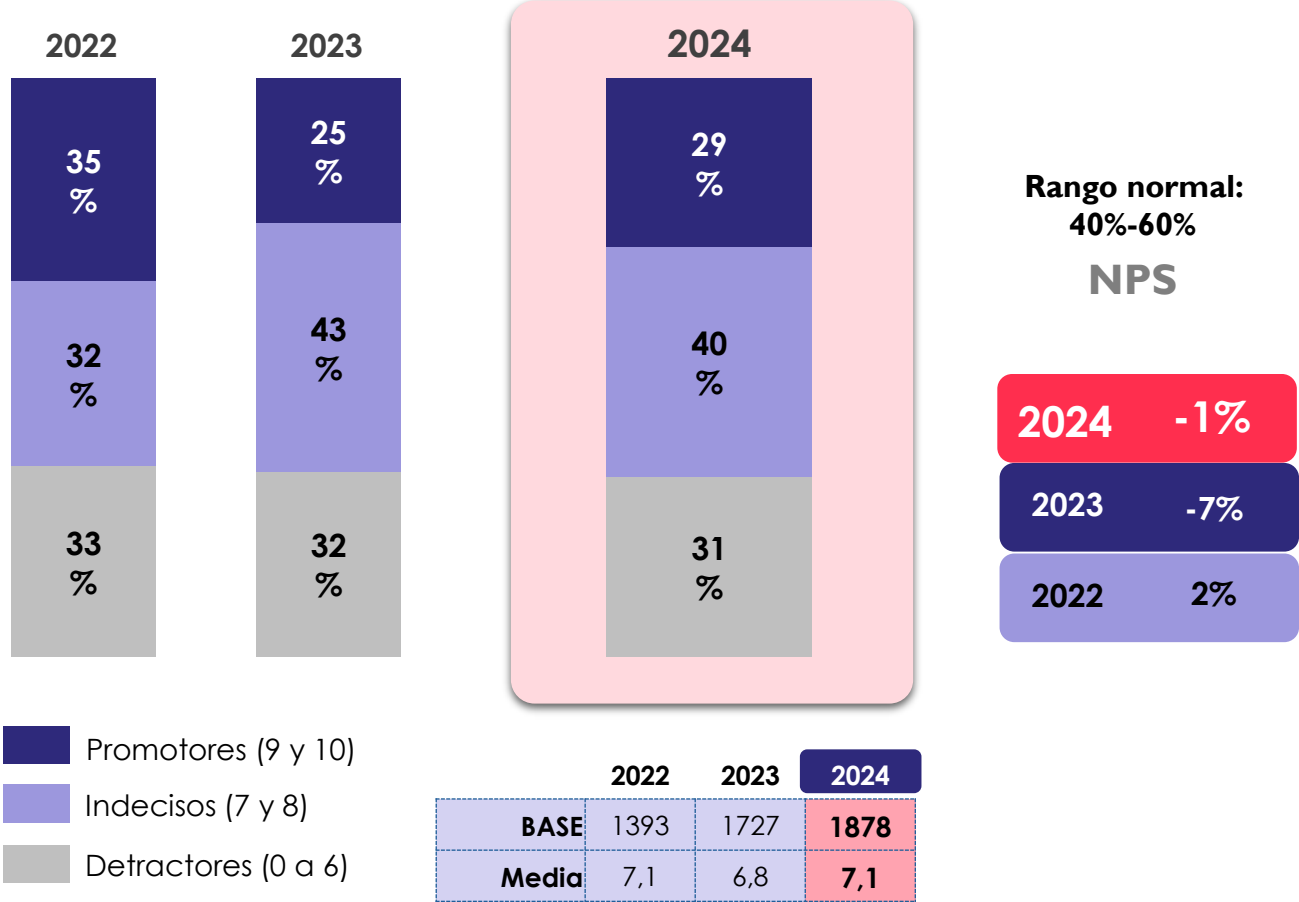
Se presenta un aumento significativo de las calificaciones negativas en la satisfacción en la solución brindada, sin embargo, los indicadores del nivel de recomendación no presentan cambios significativos.

202320232024

Satisfacción la solución brindada por el operador

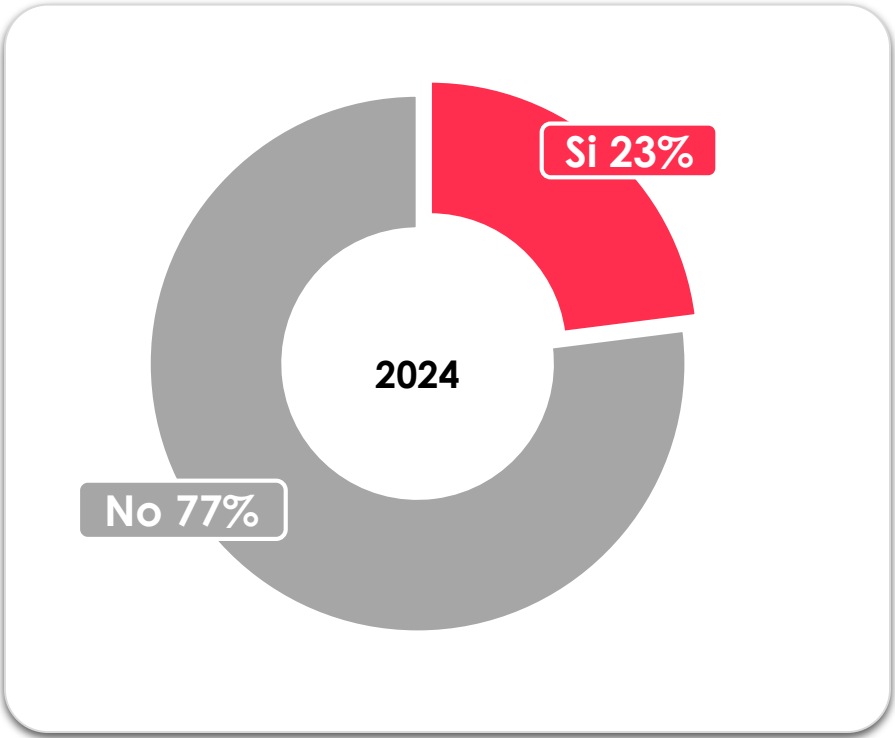


Recomendación

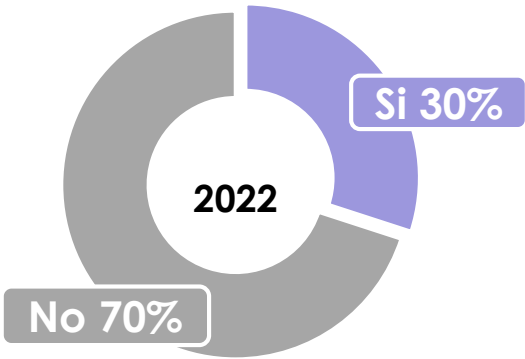
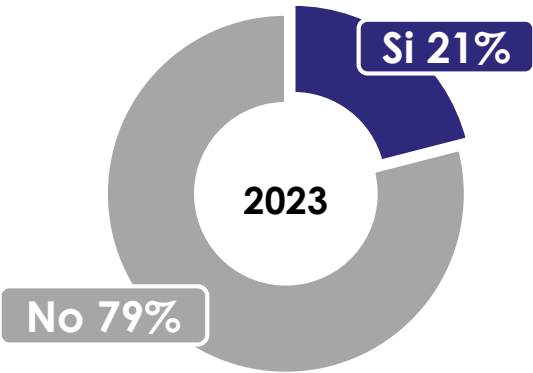


No se presentan cambios significativos en la intención de cambio de operador.

Cambio de operador en los últimos 3 años



2023 2023 2024



	2022	2023	2024
BASE	1393	1727	1878

Razón del cambio de operador y operador anterior

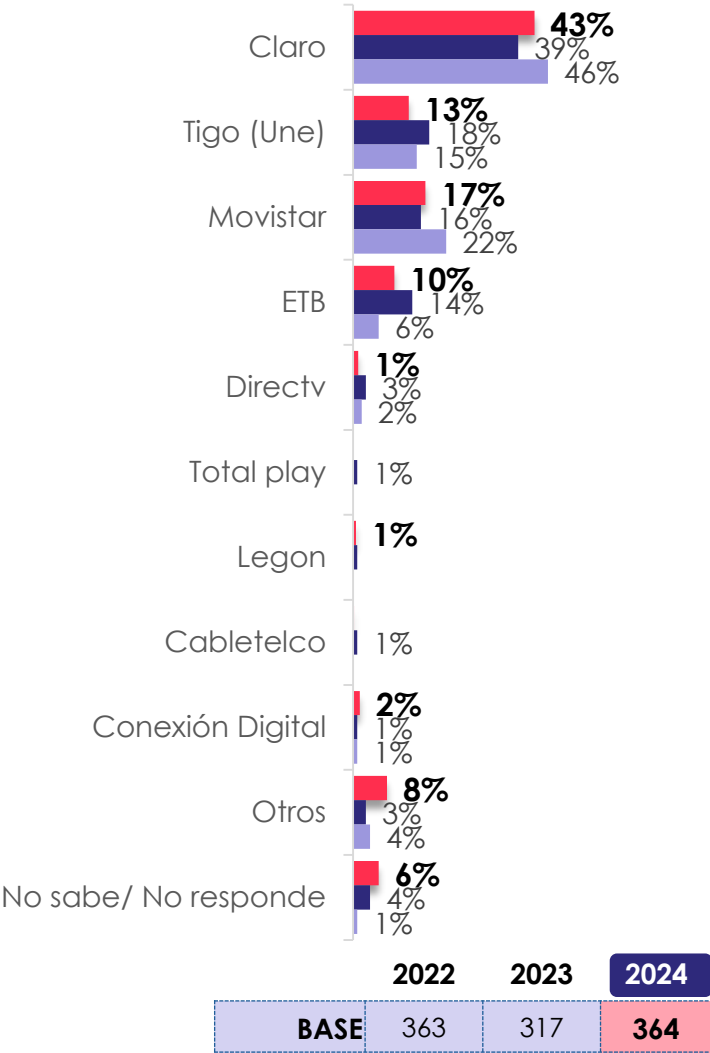
La principal razón de cambio es las fallas en la señal y la inconformidad con la calidad del servicio, principalmente en el operador Claro.

202320232024

Motivos



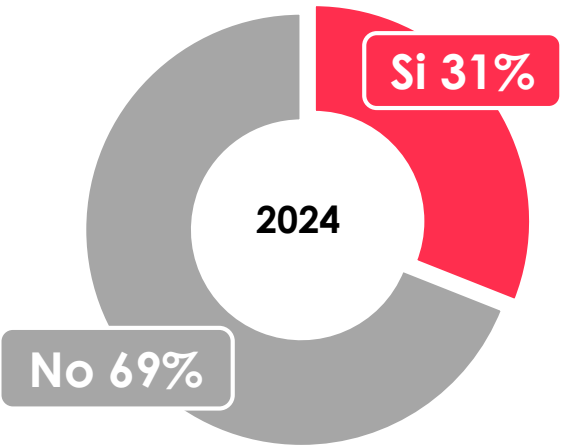
Operador anterior al cambio



P51. ¿Por qué razón cambió de operador en internet fijo?
P52. ¿Con qué operador de Internet fijo estaba anteriormente?

La intención de cambio de operador no varía respecto al año pasado, principalmente por la falta de ofertas en el mercado.

¿Ha tenido la intención de cambiarse de operador?



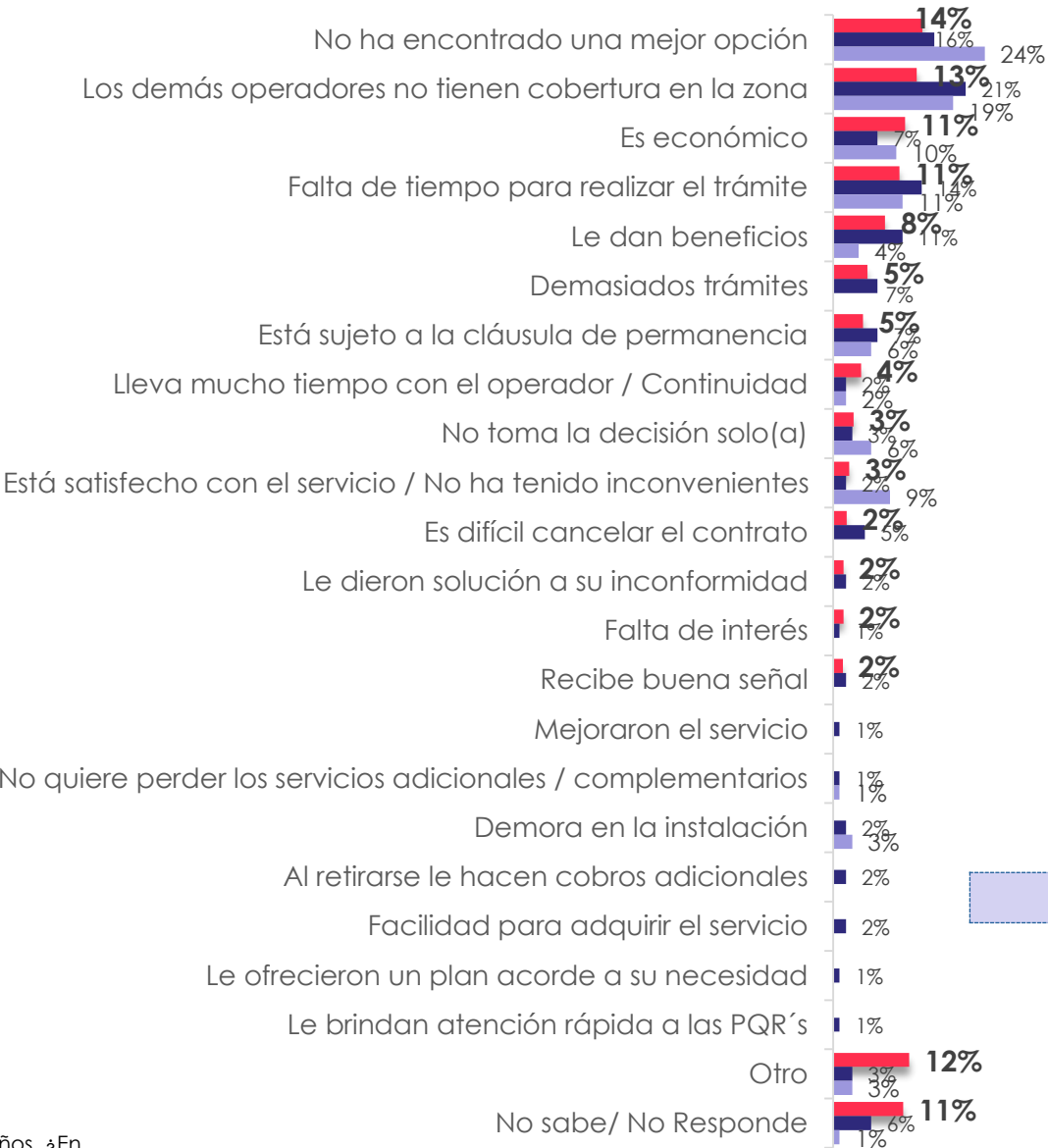
	2022	2023
SI	43%	30%
NO	57%	70%

	2022	2023	2024
BASE	1030	1410	1514

*Personas que no han cambiado de operador en los últimos 3 años

P53. Usted me dice que no se ha cambiado de operador de internet fijo en los últimos 3 años, ¿En algún momento ha querido cambiarse?/ P54. ¿Por qué razón no se ha cambiado?

¿Por qué no se ha cambiado?

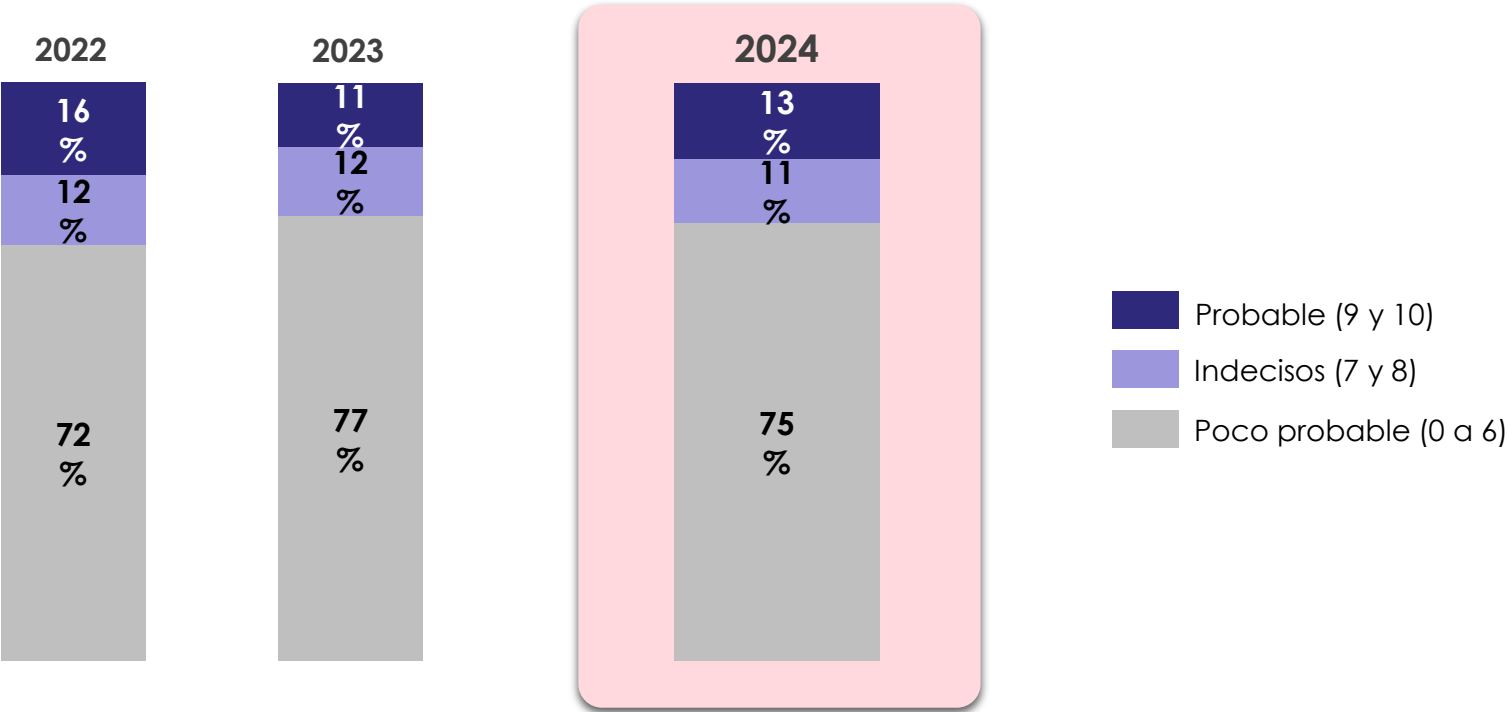


	2022	2023	2024
BASE	436	376	416

Probabilidad de cambio de operador en los próximos 6 meses

No hay cambios significativos ni tendencias en la probabilidad de cambio de operador.

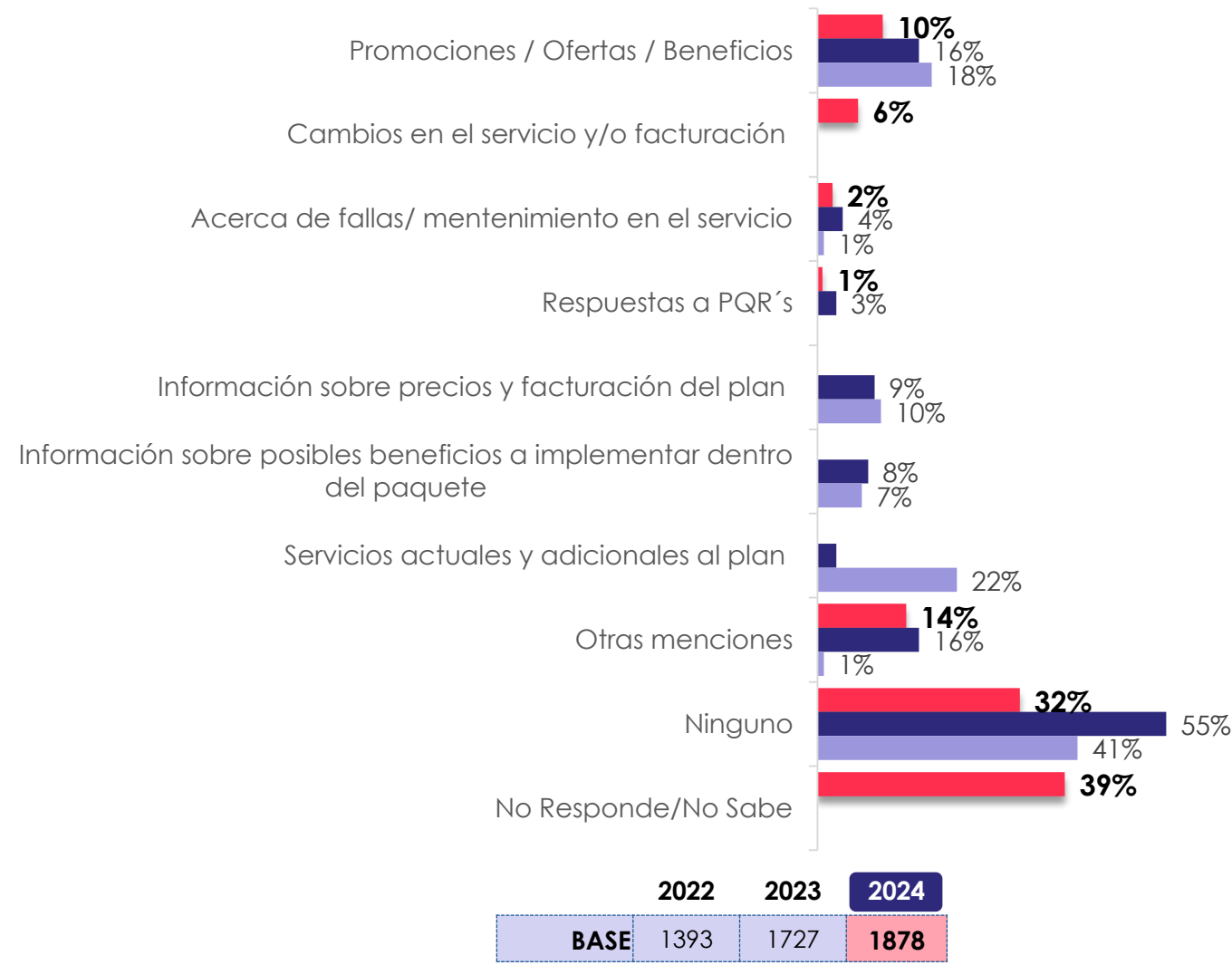
Probabilidad de cambio de operador próximos 6 meses



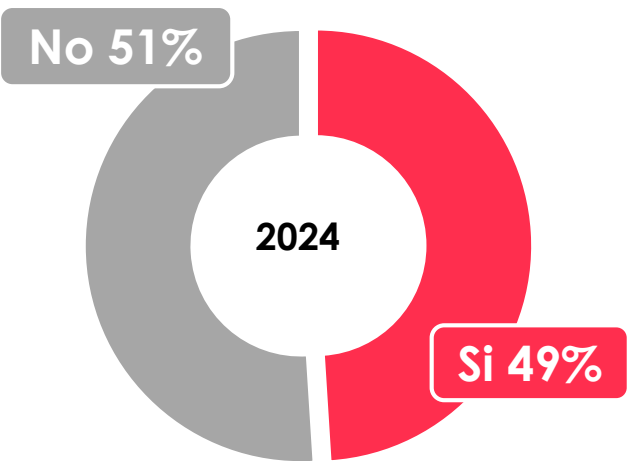
	2022	2023	2024
BASE	1393	1722	1869

P54a. En una escala de 1 a 10, en donde 1 es "nada probable" y 10 es "bastante probable", ¿Qué tan probable es que en los próximos seis meses se cambie de operador de Internet fijo?

Información adicional del operaron frente al servicio



¿Es usted el titular del servicio de internet fijo?



2023	
SI	46%
NO	54%

	2023	2024
BASE	1727	1878

P55. ¿Qué información adicional le gustaría que su operador le brindara frente al servicio prestado?
P56. ¿Usted es el titular del servicio de internet fijo evaluado?

CONCLUSIONES

- Principales hallazgos
- Matriz de desempeño vs. Relevancia
- Matriz de desempeño vs. relevancia



- Aunque la satisfacción general con el servicio de Internet fijo ha permanecido estable en comparación con años anteriores, los usuarios identifican la velocidad de navegación y la continuidad de la conexión como áreas críticas donde esperan mejoras. En especial, la velocidad de navegación cuando hay varios dispositivos conectados simultáneamente es una preocupación recurrente.
- Se observa una ligera disminución en la percepción de que el servicio de Internet fijo ofrece un buen equilibrio entre precio y calidad. Aunque una mayoría de los usuarios sigue considerando el precio como justo, un porcentaje creciente lo ve como algo elevado en relación con la calidad del servicio que reciben, lo que puede afectar la fidelidad de los clientes.
- Los usuarios recurren cada vez más a canales digitales, especialmente WhatsApp, para acceder a la atención al cliente. Este canal ha visto un aumento significativo en su uso debido a su accesibilidad y rapidez, aunque persisten quejas sobre la lentitud de respuesta en otros canales como el chat de la página web.

Matriz estratégica de trabajo

Construimos una matriz de ruta de trabajo, donde se indica los aspectos donde los operadores se deben concentrar para mejorar la valoración del servicio por parte de los oyentes.

- Para la evaluación de la calidad del servicio, el nivel de satisfacción de cada cliente se contrasta con el nivel de relevancia que se tiene para cada atributo. De esta forma, cada atributo se ubica en el gráfico según el nivel de relevancia que tiene en general y su nivel de desempeño (satisfacción)-
- Al observar el mapa, se señalan unos números que marcan la ruta de acción estratégica.



Las preguntas que se utilizaron para la generación de la gráfica son:

- Hablando de la calidad del servicio de internet fijo y considerando una escala de 1 a 10 en donde 1 es "Muy Malo" y 10 es "Muy bueno", ¿Cómo califica los siguientes aspectos?
- ¿Cuál de estos aspectos considera es el más importante para que el servicio de internet fijo sea el esperado en cuanto a características técnicas?

Matriz estratégica de trabajo

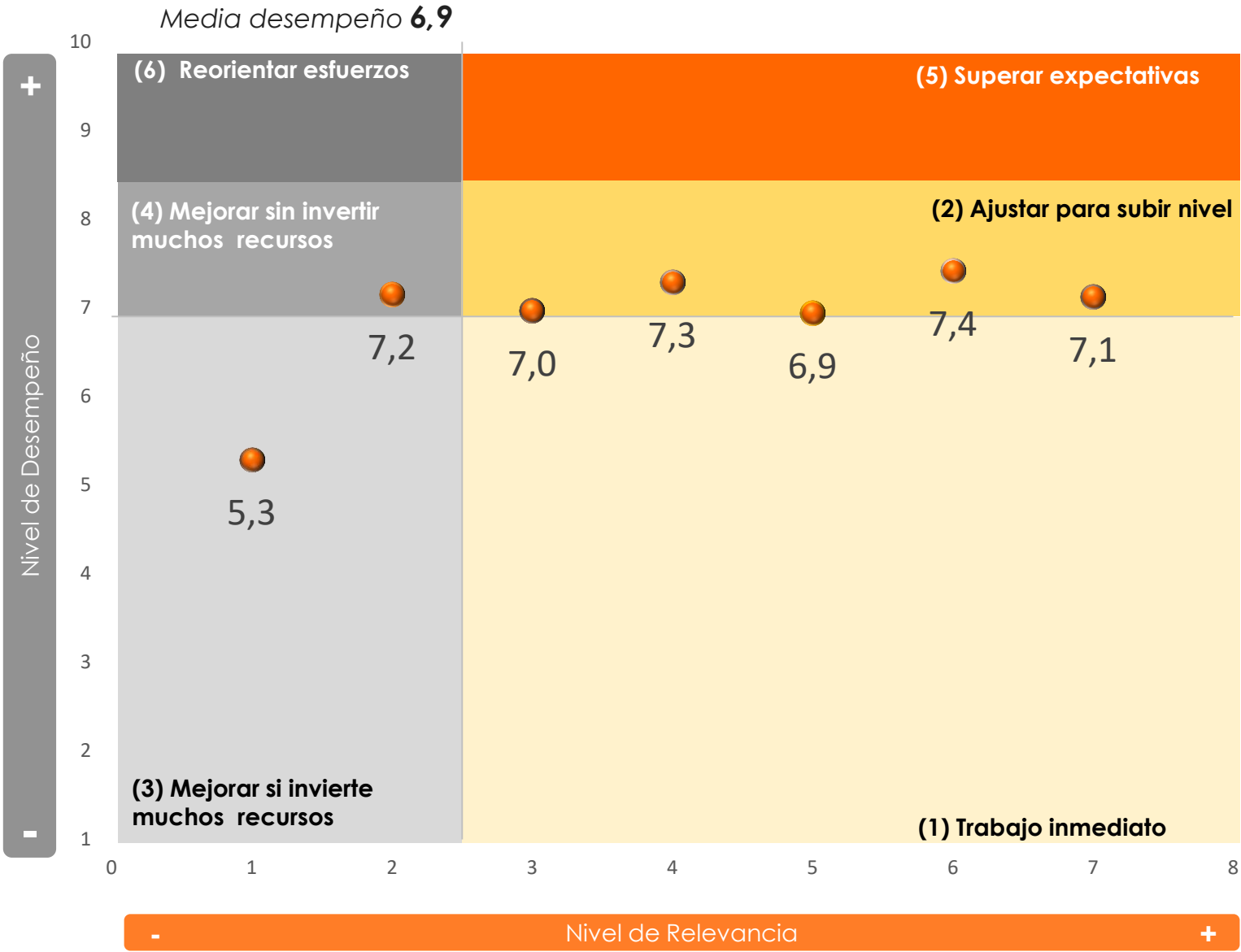
Matriz de desempeño vs. relevancia / Atributos calidad

La parte de los atributos relacionados con el servicio de internet fijo, se encuentran debajo de las expectativas del usuario; destacando la relevancia que tiene la **velocidad/ calidad en la navegación al momento de estar conectados** para brindar una buena experiencia.

Donde 7 es el más importante y 1 el menos importante

ATRIBUTOS	Relevancia
7. La velocidad/calidad en la navegación, cuando están todos en casa conectados	21%
6. La disponibilidad de la red para acceder a internet, es decir, hay señal todo el tiempo.	17%
5. La continuidad de la conexión, es decir mientras se está navegando no hay caídas ni fallas en la red	17%
4. La velocidad/calidad en la navegación, es decir el tiempo que se demoran en cargar las páginas o aplicaciones de acuerdo con lo contratado.	16%
3. La calidad de la señal se mantiene igual en todos los espacios de la casa	15%
2. La disponibilidad de la señal cuando están todos en casa conectados	11%
1. Acceso a promociones exclusivas que premian mi fidelidad	4%

Base : 1876



- La disponibilidad de la señal cuando todos estan conectados en la casa es el aspecto más prioritario para atender por parte de los operadores.
- La velocidad/calidad, y cobertura de navegación son aspectos importantes en la experiencia del usuario con el servicio y requieren estrategias de mejora por parte de los operadores.
- Ofrecer promociones como recompensa a la fidelidad del usuario es un aspecto que, aunque no se considera de alta relevancia dentro del servicio, puede contribuir a compensar la insatisfacción con otros aspectos de este.

PREGUNTA	Prioridades de acción (según cuadrante)
P24. Hablando de la calidad del servicio de internet fijo y considerando una escala de 1 a 10 en donde 1 es "Muy Malo" y 10 es "Muy bueno", ¿Cómo califica los siguientes aspectos	
7. La velocidad/calidad en la navegación, cuando están todos en casa conectados	2
6. La disponibilidad de la red para acceder a internet, es decir, hay señal todo el tiempo.	2
5. La continuidad de la conexión, es decir mientras se está navegando no hay caídas ni fallas en la red	2
4. La velocidad/calidad en la navegación, es decir el tiempo que se demoran en cargar las páginas o aplicaciones de acuerdo con lo contratado.	2
3. La calidad de la señal se mantiene igual en todos los espacios de la casa	2
2. La disponibilidad de la señal cuando están todos en casa conectados	4
1. Acceso a promociones exclusivas que premian mi fidelidad	3



Datos de contacto

Teléfono: 5202832 - Email: info@brandstrat.co

Dirección: Cll 95 No 11ª-37 - Bogotá D.C.

www.brandstrat.co

brandstrat⁺
Ágiles y estratégicos