



## Informe de Satisfacción General y por Segmentos 2017

Preparado para:



Septiembre 27 de 2018

**Conocer la satisfacción de los clientes de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) con relación a los servicios prestados durante el año 2017; servicios implementados en la normatividad vigente (Ley 1341 de 2009, Ley 1369 de 2009 y Ley 1507 de 2012) y que se prestan de acuerdo a los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión, implementado en la CRC**

# Resumen General de Satisfacción

Se observa como el segmento de Usuarios es el de mayor insatisfacción con los servicios prestados por la CRC. Todas las calificaciones a los atributos evaluados fueron las mas bajas entre todos los segmentos.

	Total		Usuarios		PCA		Periodistas		Postal	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
<b>Satisfacción General</b>	4,1	3,8	3,9	<b>3,2</b>	4,1	4,0	4,1	3,9	4,1	3,9
<b>Recomendación</b>	4,1	3,8	3,9	<b>3,1</b>	4,1	3,5	4,0	3,9	4,0	4,0
<b>Intención de usar nuevamente los servicios</b>	4,3	4,0	4,1	<b>3,3</b>	4,3	3,7	4,3	4,3	4,3	4,2
Servicio o asesoría recibida	4,2	3,9	4,1	<b>3,4</b>	4,2	4,0	4,0	4,0	4,2	4,1
Oportunidad del servicio o asesoría recibida	4,1	3,9	4,0	<b>3,4</b>	3,8	3,9	4,0	4,0	4,1	4,0
Claridad de la información entregada	N/A	3,9	N/A	N/A	N/A	4,0	N/A	4,0	N/A	4,0
Claridad en los reportes de información solicitados	N/A	4,0	N/A	N/A	N/A	4,0	N/A	N/A	N/A	4,0
Prestación del servicio de solución de controversias	4,0	4,0	N/A	N/A	3,9	<b>4,0</b>	N/A	N/A	N/A	N/A
Calidad de los estudios y/o documentos emitidos	4,1	4,0	3,9	N/A	4,2	4,0	4,3	N/A	N/A	4,0
Calidad de la atención prestada por el personal	4,4	4,1	4,1	<b>3,9</b>	4,4	4,2	N/A	<b>3,9</b>	4,3	4,2
Tiempo de respuesta y atención de la entidad	4,0	4,0	3,9	<b>3,2</b>	N/A	N/A	3,9	3,9	4,0	N/A
<b>BASE</b>	<b>355</b>	<b>359</b>	<b>82</b>	<b>71</b>	<b>49</b>	<b>51</b>	<b>44</b>	<b>43</b>	<b>76</b>	<b>60</b>

# Resumen General de Satisfacción

Se observa como el segmento de Gobierno es el de mayor satisfacción con los servicios prestados por la CRC. Todas las calificaciones a los atributos evaluados fueron las mas altas entre todos los segmentos.

	Total		TV		PRST		GREMIOS		GOBIERNO	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
<b>Satisfacción General</b>	4,1	3,8	4,1	3,9	4,2	4,0	4,3	4,0	4,5	4,2
<b>Recomendación</b>	4,1	3,8	3,5	4,0	4,4	4,0	4,3	4,0	4,5	4,0
<b>Intención de usar nuevamente los servicios</b>	4,3	4,0	4,3	4,3	4,5	4,3	4,7	4,1	4,7	4,4
Servicio o asesoría recibida	4,2	3,9	4,1	3,9	4,2	4,0	4,5	3,9	4,5	4,2
Oportunidad del servicio o asesoría recibida	4,1	3,9	4,0	3,9	4,4	4,0	4,6	4,0	4,4	4,2
Claridad de la información entregada	N/A	3,9	N/A	3,5	N/A	4,0	N/A	N/A	N/A	N/A
Claridad en los reportes de información solicitados	N/A	4,0	N/A	3,9	N/A	4,1	N/A	N/A	N/A	N/A
Prestación del servicio de solución de controversias	4,0	4,0	N/A	N/A	4,2	3,9	N/A	N/A	N/A	N/A
Calidad de los estudios y/o documentos emitidos	4,1	4,0	N/A	3,7	4,3	3,9	N/A	4,0	N/A	4,1
Calidad de la atención prestada por el personal	4,4	4,1	4,3	4,2	4,7	4,3	4,5	4,1	4,5	4,3
Tiempo de respuesta y atención de la entidad	4,0	4,0	3,9	N/A	N/A	N/A	4,4	4,0	4,5	4,1
<b>BASE</b>	<b>355</b>	<b>359</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>44</b>	<b>63</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>35</b>