



Informe Satisfacción NSU

Septiembre 2019

OBJETIVOS GENERAL Y UNIVERSO



OBJETIVO GENERAL

Evaluar el nivel de satisfacción de líderes de telecomunicaciones, gremios y gobierno acerca de los servicios prestados por la CRC

UNIVERSO

Ciudades: Colombia. Ciudades que estén incluidas en la base de datos

Edad: Mayores de edad

Target: grupos de interés: Periodistas, Usuarios, Operadores de televisión (TV), operadores de comunicaciones (PCA), operadores del servicio postal, gremios, gobierno, proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST)

Condiciones especiales: Contactos de los grupos de interés que hagan parte de la base de datos del cliente

METODOLOGÍA Y MUESTRA

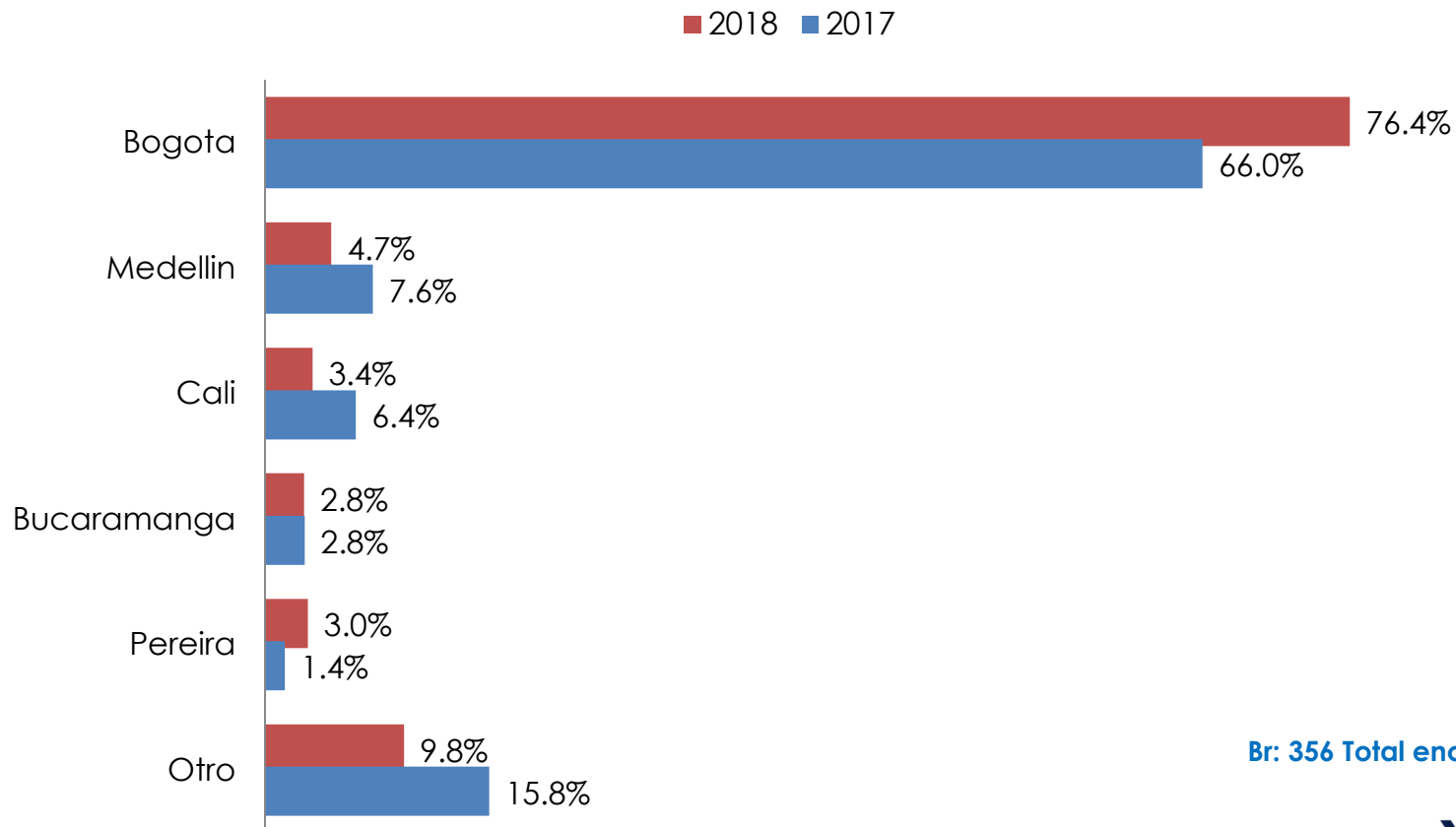
Se propone la realización de 356 encuestas telefónicas de aproximadamente 8 minutos. Para el segmento de gobierno se realizará un agendamiento previo y se podrán realizar personalmente.

Segmento	N (Universo)	n (Muestra)
Periodistas	67	45
Usuarios	100	67
Postal	90	60
PRST	91	61
PCA	74	50
Estado-Gobierno	52	35
Gremios	40	27
TV	16	11
Total	530	356
ME%		3%



Resultados generales

DEMOGRÁFICOS - CIUDAD



Br: 356 Total encuestas realizadas

TABLA RESUMEN



Se observa como el segmento de Usuarios continua siendo el de mayor insatisfacción con los servicios prestados por la CRC, aunque tuvo una mejora leve de algunos decimales para el 2018. Todas las calificaciones a los atributos evaluados fueron las mas bajas entre todos los segmentos.

	Total			Usuarios			PCA			Periodistas			Postal		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Satisfacción General	4,1	3,8	4,0 ↑	3,9	3,2	3,4	4,1	4,0	4,2	4,1	3,9	4,3	4,1	3,9	4,0
Recomendación	4,1	3,8	4,0 ↑	3,9	3,1	3,5	4,1	3,5	4,3	4,0	3,9	4,1	4,0	4,0	4,0
Intención de usar nuevamente los servicios	4,3	4,0	4,2 ↑	4,1	3,3	3,7	4,3	3,7	4,6	4,3	4,3	4,4	4,3	4,2	4,2
Servicio o asesoría recibida	4,2	3,9	4,5 ↑	4,1	3,4	N/A	4,2	4,0	N/A	4,0	4,0	4,5	4,2	4,1	N/A
Oportunidad del servicio o asesoría recibida	4,1	3,9	4,1 ↑	4,0	3,4	N/A	3,8	3,9	4,1	4,0	4,0	N/A	4,1	4,0	4,1
Claridad de la información entregada	N/A	3,9	4,2 ↑	N/A	N/A	3,8	N/A	4,0	4,4	N/A	4,0	4,4	N/A	4,0	4,2
Claridad en los reportes de información solicitados	N/A	4,0	4,1 ↑	N/A	N/A	N/A	N/A	4,0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	4,0	4,0
Prestación del servicio de solución de controversias	4,0	4,0	4,1 ↑	N/A	N/A	N/A	3,9	4,0	4,1	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Calidad de los estudios y/o documentos emitidos	4,1	4,0	4,1 ↑	3,9	N/A	N/A	4,2	4,0	4,3	4,3	N/A	N/A	N/A	4,0	4,0
Calidad de la atención prestada por el personal	4,4	4,1	4,4 ↑	4,1	3,9	N/A	4,4	4,2	4,4	N/A	3,9	4,7	4,3	4,2	4,3
Tiempo de respuesta y atención de la entidad	4,0	3,8	3,6	3,9	3,2	3,6	N/A	N/A	N/A	3,9	3,9	4,3	4,0	N/A	N/A
BASE	355	359	356	82	71	67	49	51	50	44	43	45	76	60	60

TABLA RESUMEN

Se observa como el segmento de Gobierno continua siendo el de mayor satisfacción con los servicios prestados por la CRC y aumentando su promedio para el 2018. Todas las calificaciones a los atributos evaluados fueron las mas altas entre todos los segmentos.



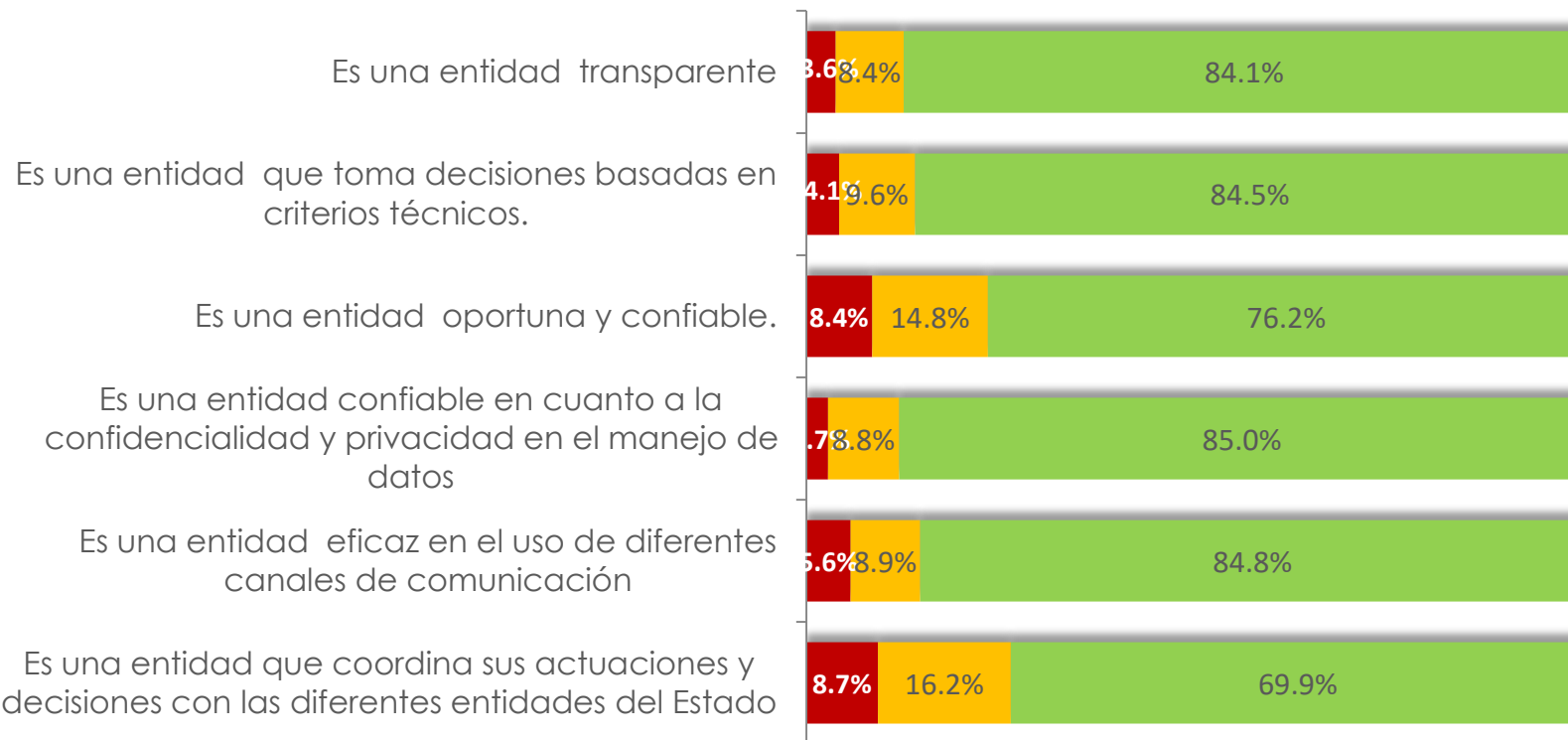
	Total			TV			PRST			GREMIOS			GOBIERNO		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Satisfacción General	4,1	3,8	4,0 ↑	4,1	3,9	4,0	4,2	4,0	4,0	4,3	4,0	3,8	4,5	4,2	4,3
Recomendación	4,1	3,8	4,0 ↑	3,5	4,0	4,0	4,4	4,0	4,1	4,3	4,0	4,0	4,5	4,0	4,5
Intención de usar nuevamente los servicios	4,3	4,0	4,2 ↑	4,3	4,3	4,3	4,5	4,3	4,4	4,7	4,1	4,1	4,7	4,4	4,6
Servicio o asesoría recibida	4,2	3,9	4,5 ↑	4,1	3,9	3,5	4,2	4,0	4,0	4,5	3,9	N/A	4,5	4,2	N/A
Oportunidad del servicio o asesoría recibida	4,1	3,9	4,1 ↑	4,0	3,9	N/A	4,4	4,0	N/A	4,6	4,0	4,2	4,4	4,2	4,1
Claridad de la información entregada	N/A	3,9	4,4 ↑	N/A	3,5	4,0	N/A	4,0	4,0	N/A	N/A	4,1	N/A	N/A	4,4
Claridad en los reportes de información solicitados	N/A	4,0	4,1 ↑	N/A	3,9	4,3	N/A	4,1	4,1	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Prestación del servicio de solución de controversias	4,0	4,0	4,1 ↑	N/A	N/A	N/A	4,2	3,9	3,7	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Calidad de los estudios y/o documentos emitidos	4,1	4,0	4,1 ↑	N/A	3,7	4,0	4,3	3,9	3,9	N/A	4,0	4,2	N/A	4,1	4,5
Calidad de la atención prestada por el personal	4,4	4,1	4,4 ↑	4,3	4,2	4,5	4,7	4,3	N/A	4,5	4,1	4,4	4,5	4,3	4,6
Tiempo de respuesta y atención de la entidad	4,0	3,8	3,6	3,9	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	4,4	4,0	N/A	4,5	4,1	N/A
BASE	355	359	356	12	11	11	44	63	61	23	25	27	25	35	35

IMAGEN DE LA CRC



Es importante resaltar que todos los atributos mejoraron su promedio para el 2018. El atributo de mayor calificación es la confiabilidad en el manejo de los datos.

■ BTB ■ MTB ■ TTB



2016	2017	2018	Re escalado 0-100
4,3	4,0	4,4 ↑	84,6
4,2	3,9	4,3 ↑	81,5
4,2	3,9	4,0 ↑	76,1
4,5	4,1	4,5 ↑	86,5
4,0	3,7	4,4 ↑	84,4
4,0	3,8	4,0 ↑	74,4

P3. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente en Desacuerdo y 5 Totalmente de Acuerdo, por favor dígame ¿Qué tan de acuerdo se encuentra usted con las siguientes afirmaciones referentes a la CRC?

Base: 356

SATISFACCIÓN, RECOMENDACIÓN E INTENCIÓN DE CONTACTO SIN USUARIOS NI PERIODISTAS



Al tomar de manera diferenciada la evaluación de atributos sin los segmentos de Usuarios ni Periodistas las calificaciones de Satisfacción General y Recomendación aumentan considerablemente, evidenciando que mas de un 90% de los clientes están satisfechos con la labor desempeñada por la CRC durante el año 2018.

■ BTB ■ MTB ■ TTB



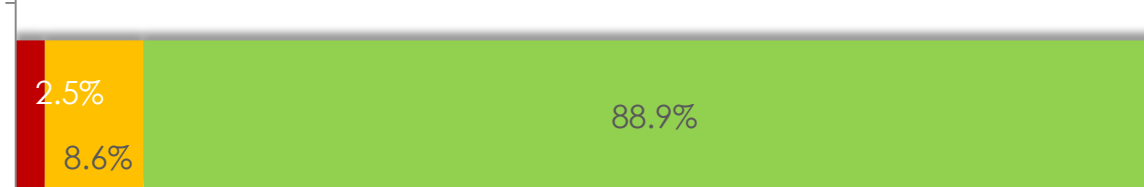
Satisfacción general



Recomendación



Intención de uso



PROMEDIO		
2016	2017	2018
4,2	4,0	4,0
4,1	4,0	4,1 ↑
4,4	4,3	4,4 ↑

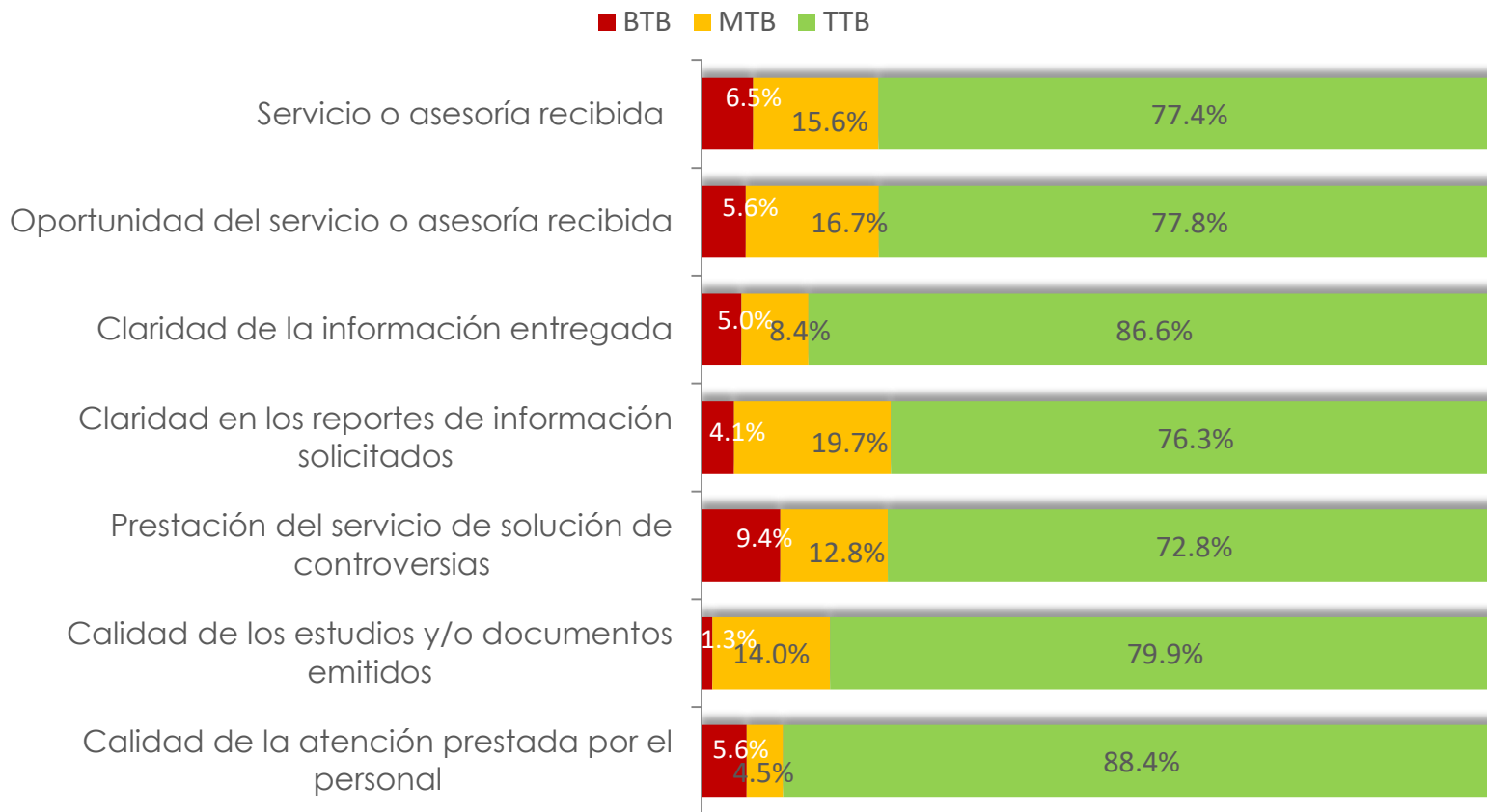
Realizado con preguntas P7. Satisfacción, P8. Recomendación y P9. Intención de uso

SATISFACCIÓN CON ASPECTOS RELACIONADOS SIN USUARIOS NI PERIODISTAS



COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Para el segmento de usuarios analizado, excluyendo periodistas y usuarios, el atributo mejor calificado es la calidad de la atención que presta el personal de la CRC.



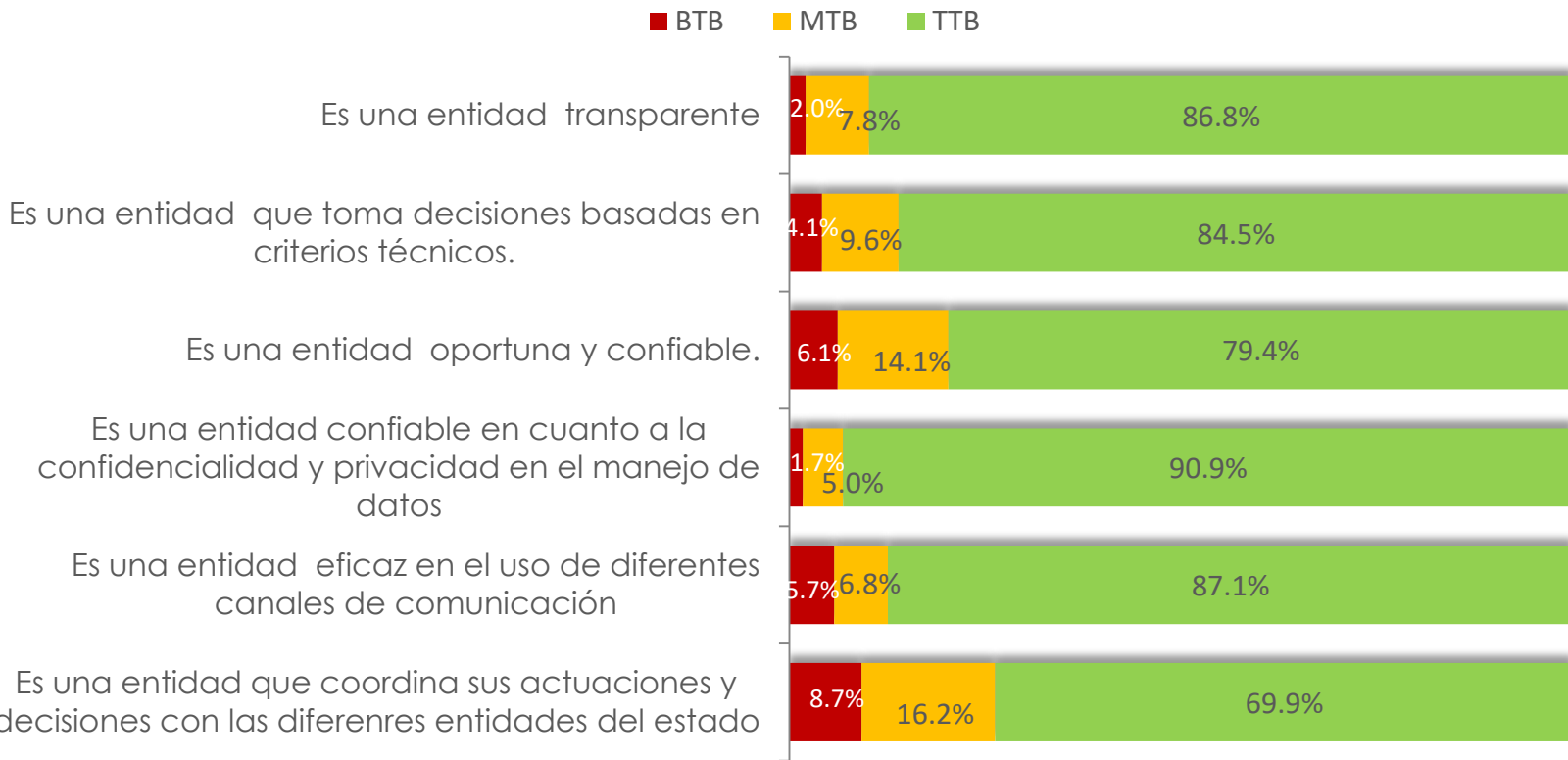
	PROMEDIO		
	2016	2017	2018
Servicio o asesoría recibida	4,3	4,0	4,1 ↑
Oportunidad del servicio o asesoría recibida	4,2	4,0	4,1 ↑
Claridad de la información entregada	4,2	4,0	4,2 ↑
Claridad en los reportes de información solicitados	-	4,0	4,1 ↑
Prestación del servicio de solución de controversias	4,0	4,0	3,9
Calidad de los estudios y/o documentos emitidos	4,3	4,0	4,1 ↑
Calidad de la atención prestada por el personal	4,4	4,2	4,4 ↑

P2. En una escala de 5 puntos, donde 1 es Totalmente insatisfecho y 5 Totalmente satisfecho, por favor califique los siguientes aspectos

IMAGEN DE LA CRC SIN USUARIOS NI PERIODISTAS



Al igual que a la medición sin exclusión de segmentos, se destaca la confiabilidad en el manejo de la información como el atributo de mayor calificación entre los encuestados. A nivel general los promedios aumentaron en todos los atributos de imagen.



	PROMEDIO		
	2016	2017	2018
Es una entidad transparente	4,5	4,1	4,5 ↑
Es una entidad que toma decisiones basadas en criterios técnicos.	4,2	3,9	4,3 ↑
Es una entidad oportuna y confiable.	4,3	4,0	4,1 ↑
Es una entidad confiable en cuanto a la confidencialidad y privacidad en el manejo de datos	4,5	4,2	4,6 ↑
Es una entidad eficaz en el uso de diferentes canales de comunicación	4,1	3,8	4,4 ↑
Es una entidad que coordina sus actuaciones y decisiones con las diferentes entidades del estado	3,9	3,8	4,0 ↑

P3. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es Totalmente en Desacuerdo y 5 Totalmente de Acuerdo, por favor dígame ¿Qué tan de acuerdo se encuentra usted con las siguientes afirmaciones referentes a la CRC?

A blurred, grayscale background image of an office interior, showing desks, chairs, and people working, creating a professional and modern atmosphere.

YANHAAS

ADVANCED MARKET RESEARCH

ADVANCED TECHNOLOGIES | ADVANCED METHODOLOGIES | ADVANCED TALENT | ADVANCED INNOVATIONS