



COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPUBLICA DE COLOMBIA

PERCEPCIÓN CALIDAD TELECOMUNICACIONES 2022



Telefonía Móvil



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

Objetivo

- Medir las expectativas y la satisfacción de los usuarios de los servicios de comunicaciones en relación con los servicios: Internet Fijo, Internet Móvil, Telefonía Fija, Telefonía Móvil, TV por Suscripción, TV abierta y Radio, para el año 2022.

Ficha técnica

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:

Hombres y mujeres adultos en hogares no institucionalizados de todos los niveles socioeconómicos de la zona urbana de los diecinueve (19) municipios. Son los siguientes: Medellín, Barranquilla, Bogotá, D.C., Cartagena, Manizales, Montería, Villavicencio, Pasto, Cúcuta, Pereira, Bucaramanga, Ibagué, Cali, Leticia, Arauca, San Andrés, Florencia, Yopal, Quibdó.

DISEÑO DE MUESTREO:

El diseño de muestreo es probabilístico y multietápico con selección aleatoria simple de unidades de muestreo. En la primera etapa se seleccionaron manzanas cartográficas dentro de cada municipio en la muestra; luego se seleccionaron hogares dentro de cada manzana cartográfica y finalmente se seleccionó un adulto dentro del hogar a quien se aplicó el cuestionario. El estudio utilizó el Marco Geoestadístico Nacional provisto por el DANE.

TAMAÑO DE MUESTRA:

12.000 casos en total.

Servicio	Muestra propuesta	Encuestas Efectivas
Telefonía móvil	2.499	2.641
Acceso a internet móvil	1.953	2.633
Líneas de telefonía local	976	1.017
Acceso a internet fijo	972	1.713
TV por suscripción	900	2.163
TV abierta	700	1.045
Radiodifusión sonora	700	788
Total	8.700	12.000

MARGEN DE ERROR Y NIVEL DE CONFIANZA:

Margen de error de 1,1% y 95% de confianza para el total de la muestra. Y el margen de error máximo es de 3,5% para los servicios evaluados con un nivel de confianza del 95%.

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, televisión abierta y radio

**PREGUNTAS QUE SE
FORMULARON:**

Cada módulo por servicio tiene 56 preguntas



Documento de
Microsoft Word

PERIODO TRABAJO DE CAMPO:

26 de octubre al 27 de diciembre del 2022

DE ENCUESTADORES Y MÉTODO
DE SUPERVISIÓN:

Telefónico:

Supervisores: 16

Encuestadores 535

Presencial:

Supervisores: 23

Encuestadores 118

El método de supervisión fue la monitorización del 10% de los casos

TECNICA DE RECOLECCIÓN:

Encuesta telefónica y presencial en hogares.

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.

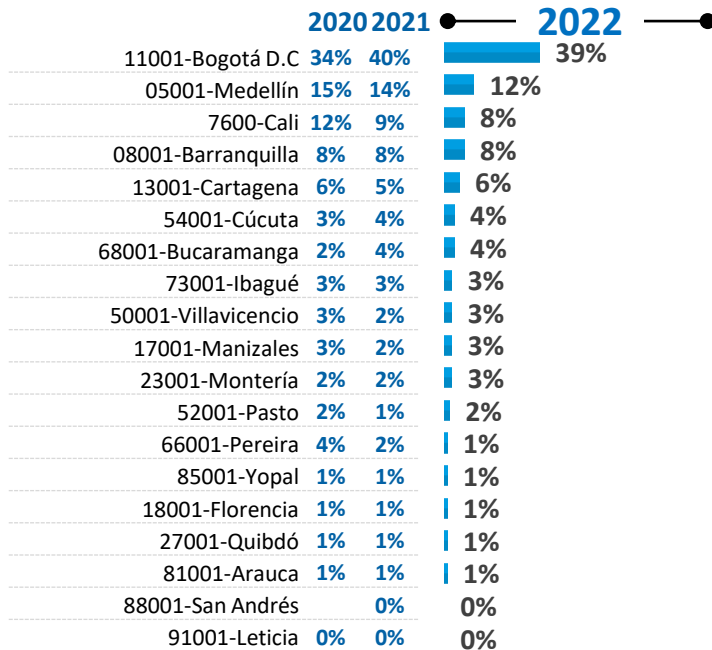
“Este informe atiende los lineamientos de la norma ISO 20252: 2012”

Distribución de la muestra – Sin expandir

	Telefonía móvil	Telefonía fija	Internet móvil	Internet fijo	TV por suscripción	TV abierta	Radio	Total
Bogotá D.C	296	190	451	274	376	87	107	1781
Cali	139	70	251	223	208	115	115	1121
Medellín	154	52	187	137	217	125	136	1008
Montería	294	81	127	84	97	23	11	717
Barranquilla	168	109	167	105	117	35	21	722
Cúcuta	142	73	160	85	91	71	39	661
Villavicencio	145	44	164	180	30	10	5	578
Manizales	175	83	121	96	100	23	12	610
San Andrés	169	9	58	32	153	116	22	559
Bucaramanga	150	96	117	61	90	36	55	605
Cartagena	153	67	115	70	68	44	20	537
Pereira	73	37	158	49	161	58	42	578
Ibagué	101	32	114	88	104	63	65	567
Pasto	163	43	58	60	40	31	20	415
Florencia	77	13	80	51	47	80	60	408
Quibdó	85	6	111	42	124	53	6	427
Arauca	79	1	84	32	58	20	11	285
Yopal	46	9	53	43	50	44	30	275
Leticia	32	2	57	1	32	11	11	146
TOTAL	2641	1017	2633	1713	2163	1045	788	12000

Información demográfica

2. ¿En qué ciudad vive permanentemente?

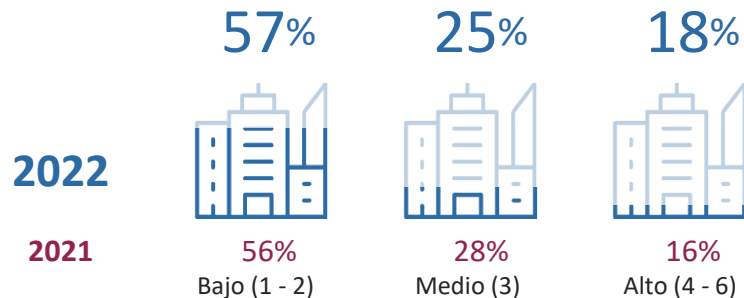


Base (Real): Total Encuestados	1.472	1.054	2.641
Base (Exp. en miles):	-	1.164	4.182

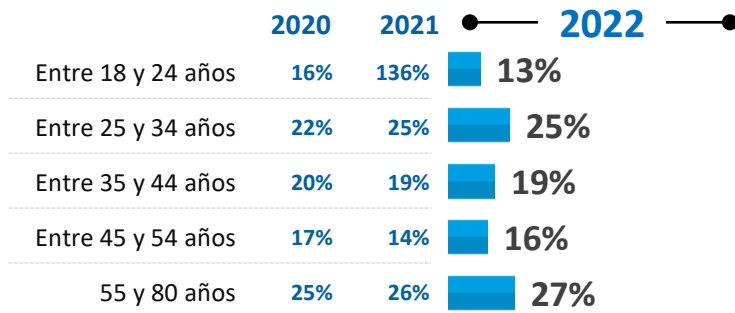
Características generales de la encuesta:

Información demográfica

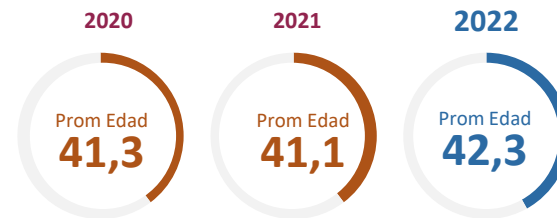
2b. ¿A qué estrato socioeconómico corresponde su hogar según los recibos de los servicios públicos?



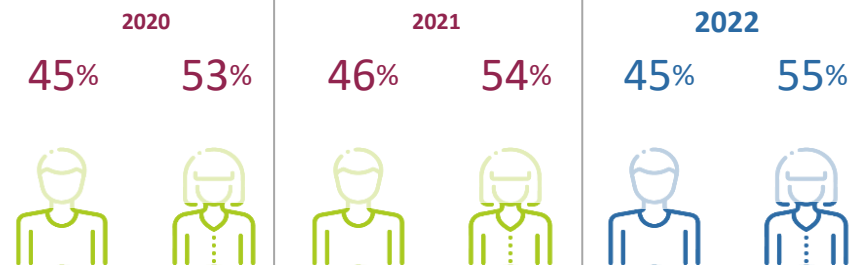
3ª ¿Podría decirme en cuál rango de edad, en años cumplidos, se encuentra usted?



3. ¿Podría decirme su edad exacta?



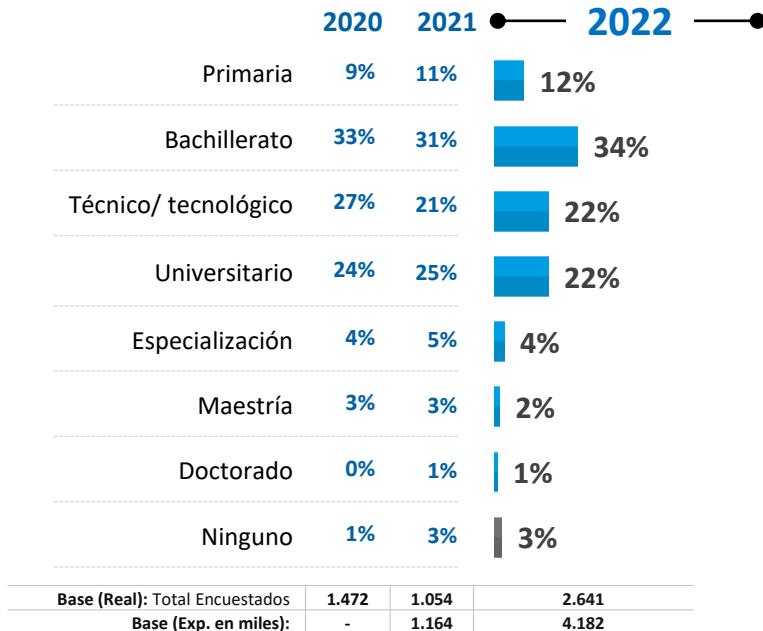
2c. Sexo



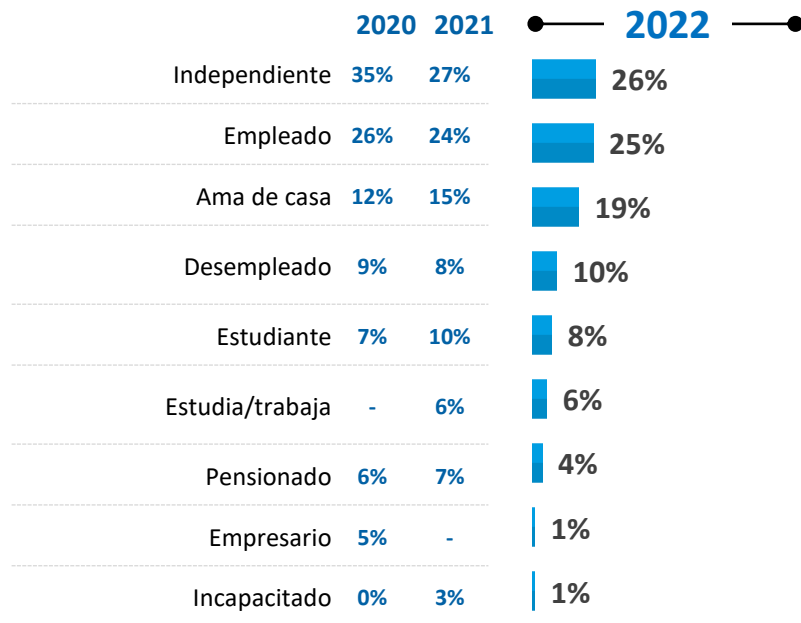
	2020	2021	2022
Base (Real): Total Encuestados	1.472	1.054	2.641
Base (Exp. en miles):	-	1.164	4.182

Información demográfica

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

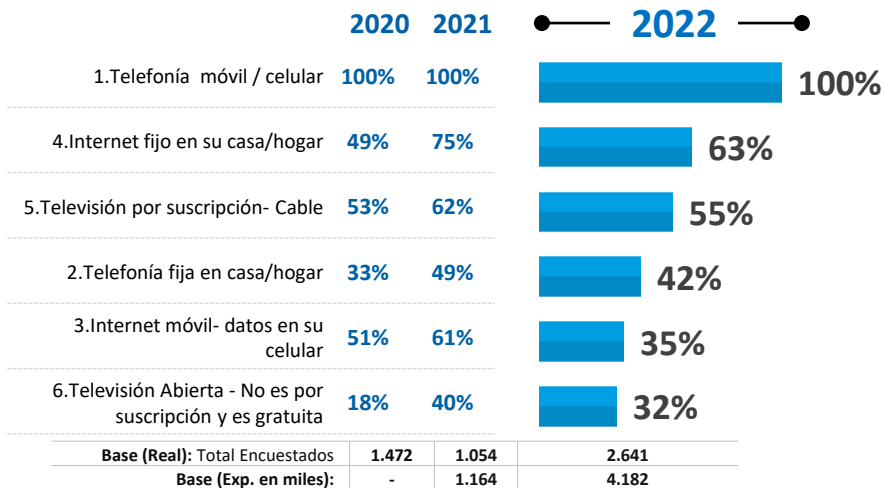


55. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor su ocupación actual?

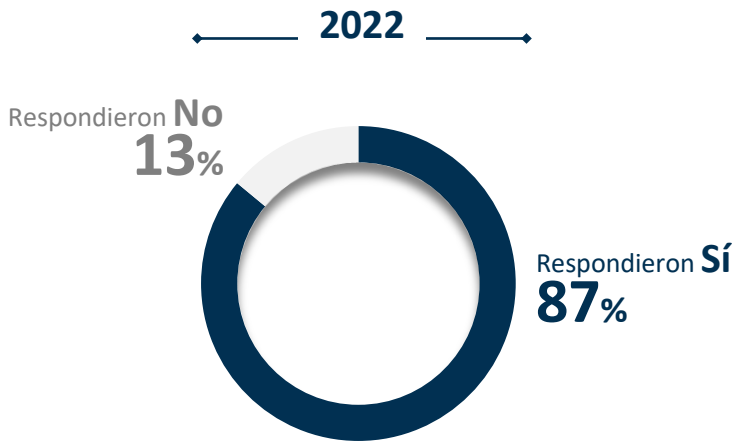


Descripción de la muestra

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



153. ¿Usted es el titular del servicio telefonía móvil evaluado?



Base (Real): Los que informaron en este modulo	2.583
Base (Exp. en miles):	4.045












Caracterización del usuario – Telefonía móvil



Tenencia de teléfonos

108. Hablando de su teléfono móvil, ¿Cuántos teléfonos tiene en uso?

109. Usted me dice que tiene ... ¿Qué tipo de teléfono(s)

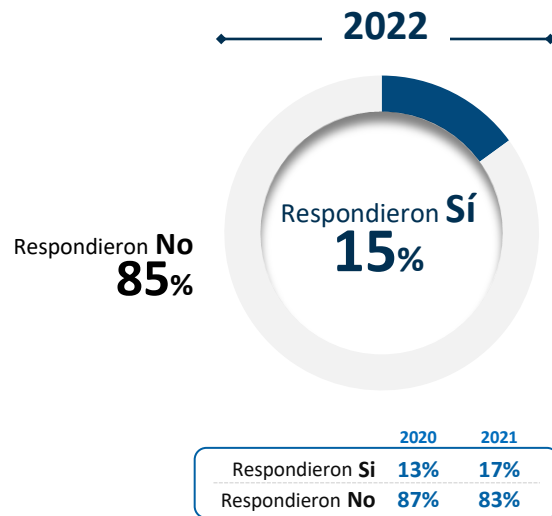
	2020	2021	2022		2020	2021	2022		2020	2021	2022	Base (Real)	Base (Exp.)
Uno	87%	91%		92%	89%	89%	 87%	11%	11%	 13%		2.410	3.723
Dos	11%	8%		7%	73%	94%	 97%	27%	26%	 18%		146	264
Tres	1%	1%		1%	96%	100%	 100%	4%	13%	 33%		22	52*
Más de tres	1%	2%			99%	100%	 100%	1%	26%	 5%		5	6*

	2020	2021	2022
Base (Real): Total Encuestados	1.606	2.671	2.583
Base (Exp. en miles):	-	5.076	4.045

* Base pequeña para análisis

Uso de teléfonos móviles

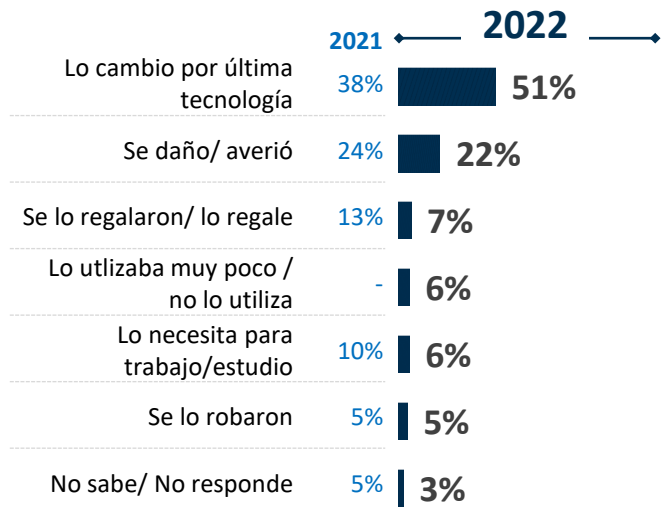
109a. Usted me dice que solo tiene teléfono Smartphone, ¿en los 2 últimos años ha tenido un teléfono clásico (flecha)? (RU)



	2020	2021	2022
Base (Real): Si solo menciona código 01 en P109	1.606	2.341	2.202
Base (Exp. en miles):	-	4.445	3.487

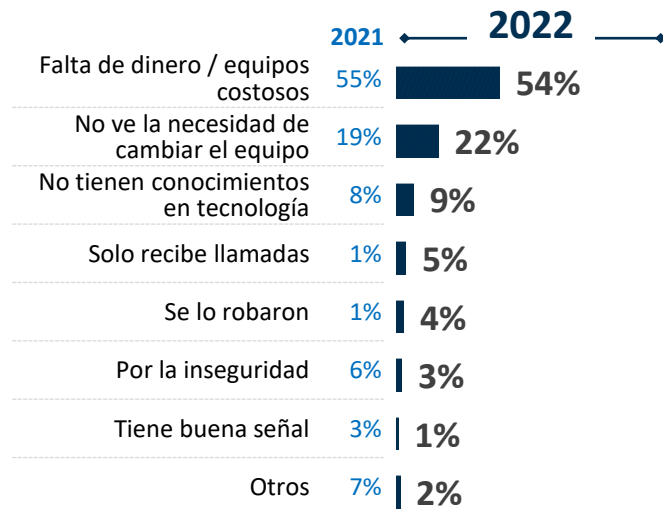
Cambio de tipo de Móvil

109b. ¿Por qué lo cambió o no tiene actualmente el teléfono móvil clásico (flecha)?



2022	
Base (Real): SI MECIONA CÓDIGO 01 EN P109a	378
Base (Exp. en miles):	506

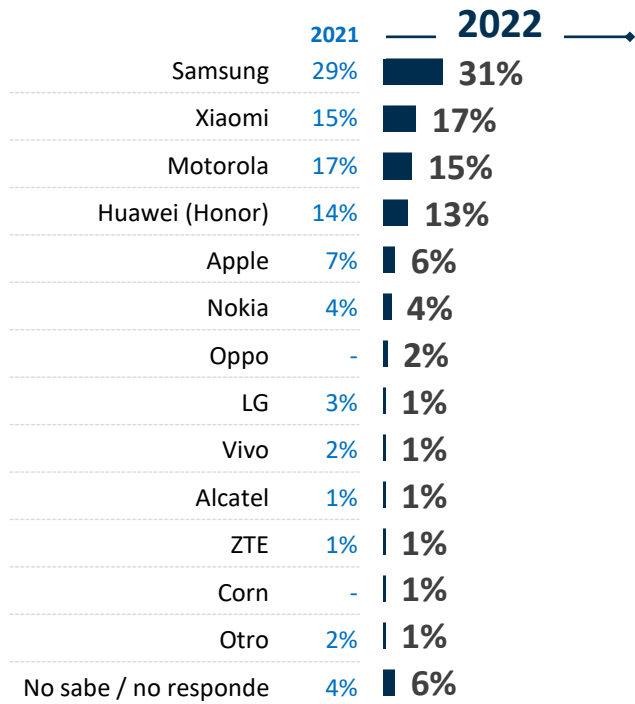
109c. Usted me dice que tiene un teléfono móvil clásico (flecha) ¿Por qué razón no ha cambiado este teléfono convencional (flecha) por un Smartphone?



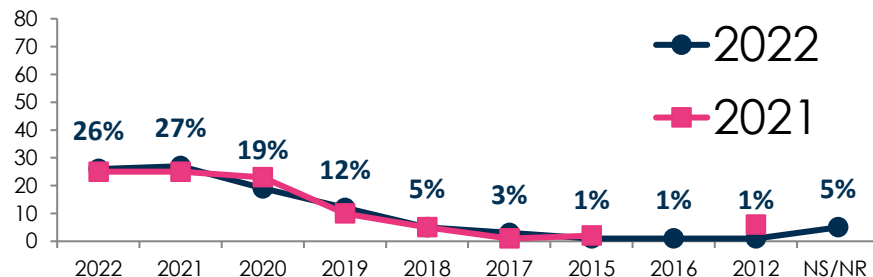
2022	
Base (Real): SI SOLO MECIONA CÓDIGO 02 EN P109	349
Base (Exp. en miles):	499

Personas con 1 Smartphone

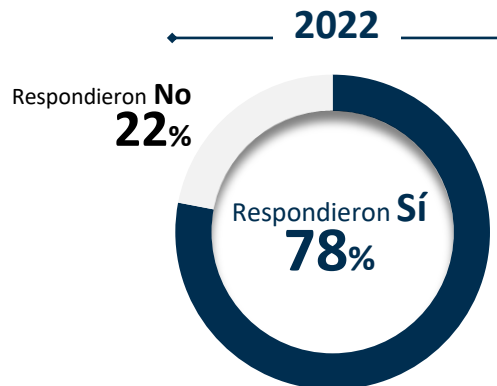
110. El (los) teléfono(s) móvil(es) que tiene,
¿Qué marca (s) es (son)?



110b. ¿Y en que año lo adquirió?



110c. ¿Lo adquirió nuevo?

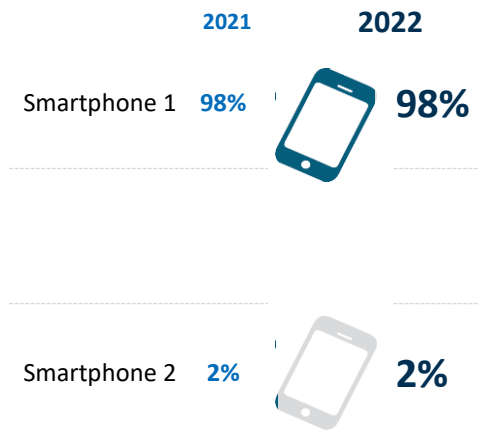


	2021	2022
Base (Real): LOS QUE TIENEN Smartphone 1	2.413	2.410
Base (Exp. en miles):	4.602	3.723

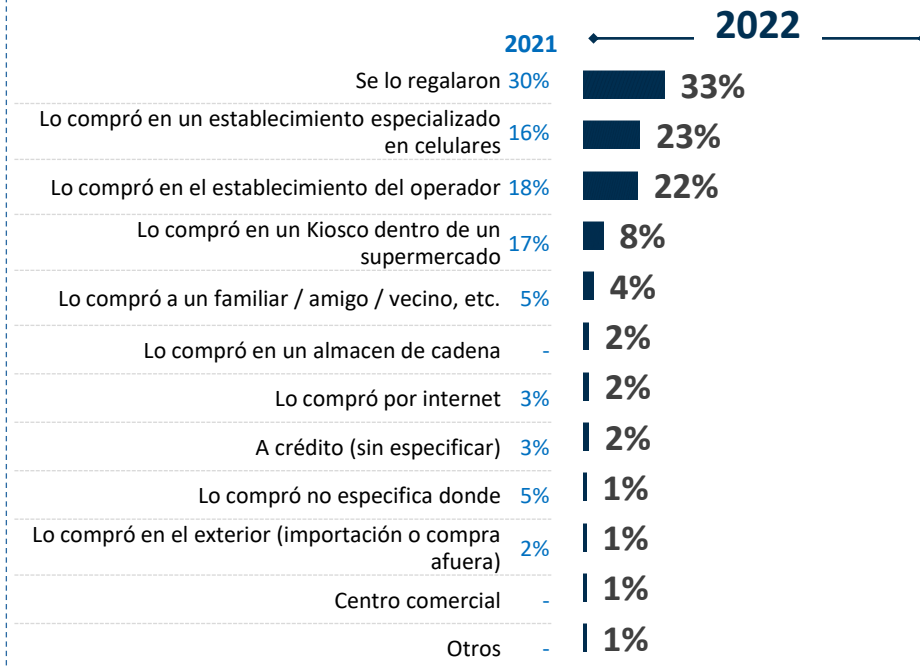
	2021
Respondieron Sí	80%
Respondieron No	20%

Las personas que tienen más de un teléfono móvil

110d. Y de estos teléfonos que tiene
¿cuál es el que usa con mayor frecuencia?



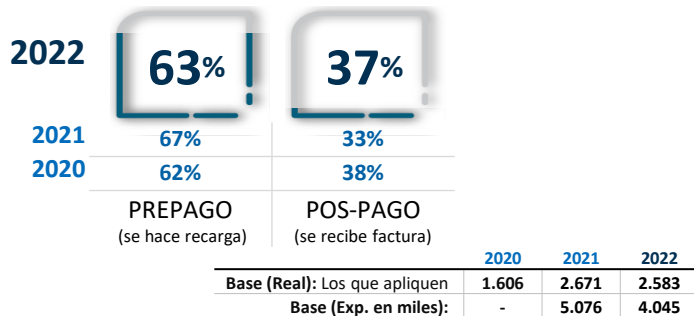
111. Con respecto al teléfono móvil
de mayor uso, ¿cómo lo adquirió?



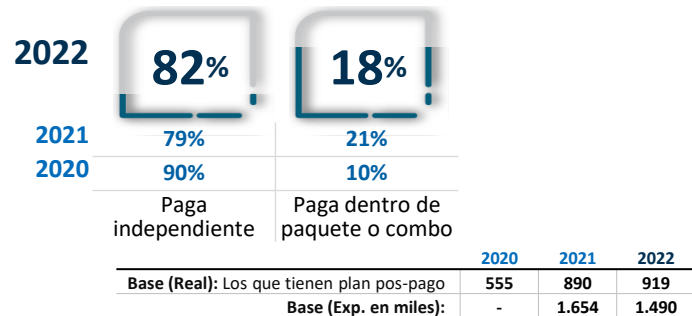
	2021	2022
Base (Real): Los que apliquen	2.671	2.583
Base (Exp. en miles):	5.076	4.045

Uso del teléfono móvil

111a. Su teléfono móvil de mayor uso,
¿Qué tipo de plan tiene? (RU)

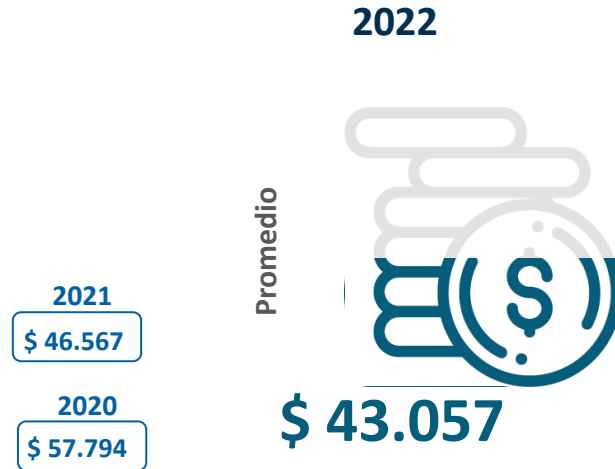


112 ¿Su servicio de Telefonía Móvil lo paga como parte de un paquete (junto a otros servicios) o es un pago independiente donde solo paga su Telefonía Móvil?



Servicio empaquetado

114a. ¿Cuánto paga aproximadamente por su plan pos-pago mensual de solo telefonía móvil?



	2022
Base (Real): SOLO SI SELECCIONO CÓDIGO 02 EN P112	170
Base (Exp. en miles):	275

Características del plan pospago

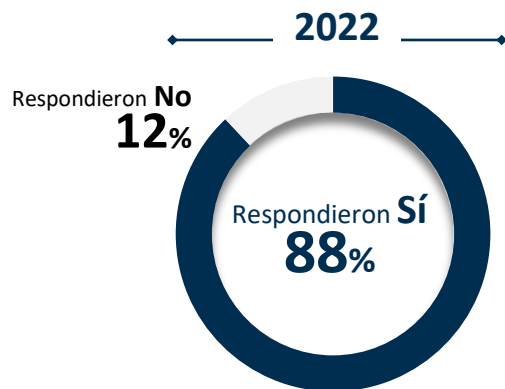
115. Le voy a leer algunas opciones que describe las características de su Telefonía móvil que usted paga, ¿con cuál de estas opciones cuenta su servicio de telefonía móvil? Si tiene una diferente por favor mencionarlo... (RM)



Base (Real): Los que tienen plan pos-pago	555	890	919
Base (Exp. en miles):	-	1.654	1.490

Características del plan prepago

116. ¿Usted hace recargas para su teléfono móvil?



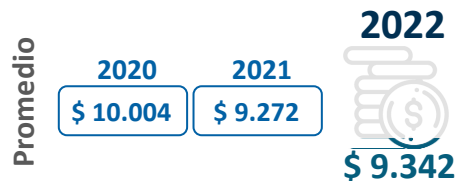
	2020	2021
Respondieron Sí	96%	90%
Respondieron No	4%	10%

	2020	2021	2022
Base (Real): Los que tienen plan prepago	1.051	1.781	1.664
Base (Exp. en miles):		3.422	2.555

116a. Usted me dice que hace recargas ¿Generalmente con qué frecuencia realiza recargas a su telefonía móvil? (RU)

	2020	2021	2022
Cada dos días	2%	1%	1%
Cada dos días	-	-	1%
Cada tres días	5%	3%	3%
Cada semana	41%	28%	27%
Cada 15 días	25%	25%	24%
Cada mes	21%	29%	30%
Más de un mes	4%	14%	14%

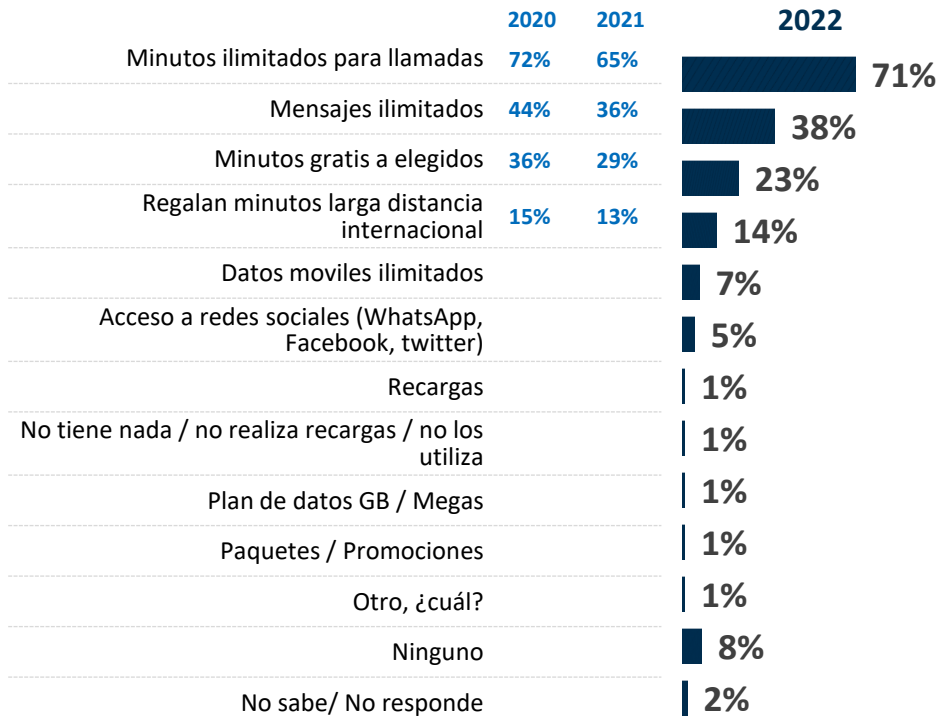
117. Usted me dice que recarga cada ...
¿Cuánto recarga en promedio en cada ocasión?



	2020	2021	2022
Base (Real): Solo si selecciono código 1 en P116	1.051	1.610	1.476
Base (Exp. en miles):	-	3.093	2.241

Características telefonía móvil prepago

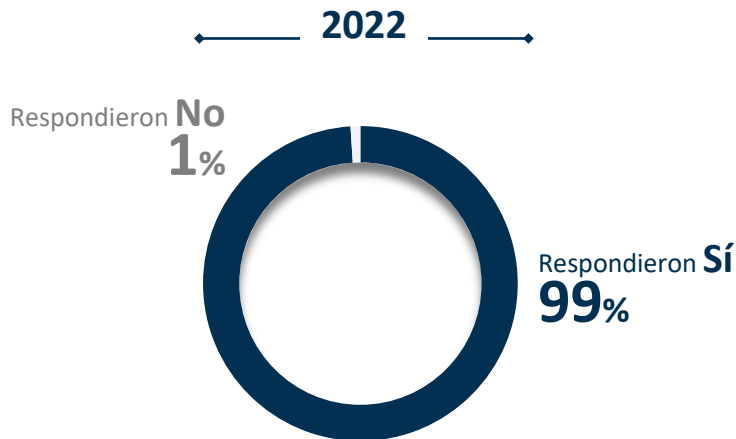
118. Le voy a leer algunas opciones que describen las características de su Telefonía móvil, ¿con cuáles de estas opciones cuenta su servicio de telefonía móvil? (RM)



Base (Real): Solo si selecciono código 1 en P116	555	1.609	1.476
Base (Exp. en miles):	-	3.093	2.241

Tenencia Teléfono móvil

105. ¿Usted tiene teléfono móvil?






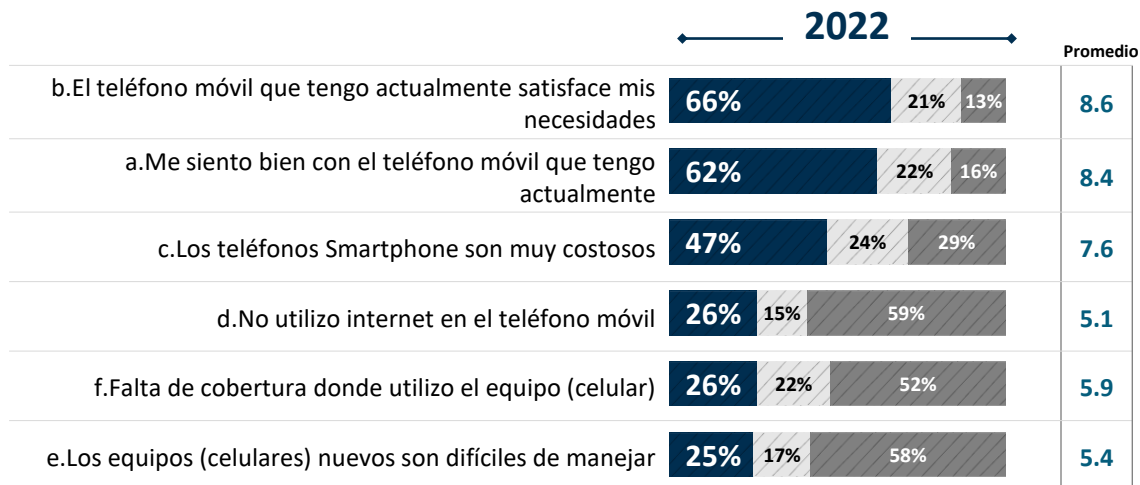
Base (Real): Los que informaron en este modulo	2.641
Base (Exp. en miles):	4.182

Percepción sobre el teléfono móvil

109d. Le voy a leer unas frases, para que me diga qué 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..?

 [09-10] **Top Two Boxes**
 [07-08] **Media**
 [01-06] **Bottom Six Boxes**



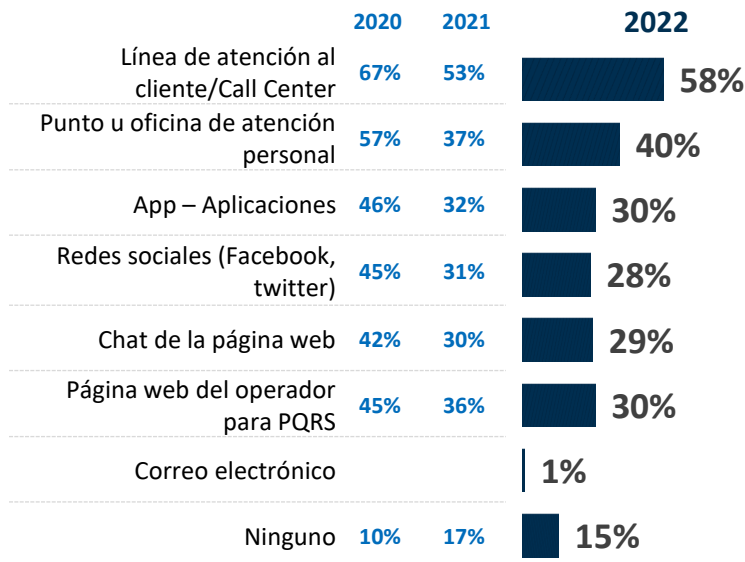
Base (Real): Los que apliquen	2.583
Base (Exp. en miles):	4.045

Experiencia de usuario

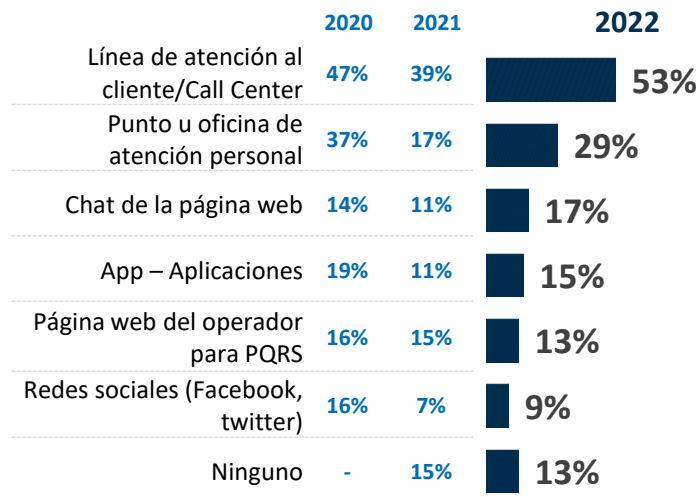


Conocimiento y uso de los canales de atención

127. ¿De los siguientes Canales O Medios De Atención Al Usuario que le voy a leer, ¿cuáles conoce que ofrece su operador de Telefonía Móvil?



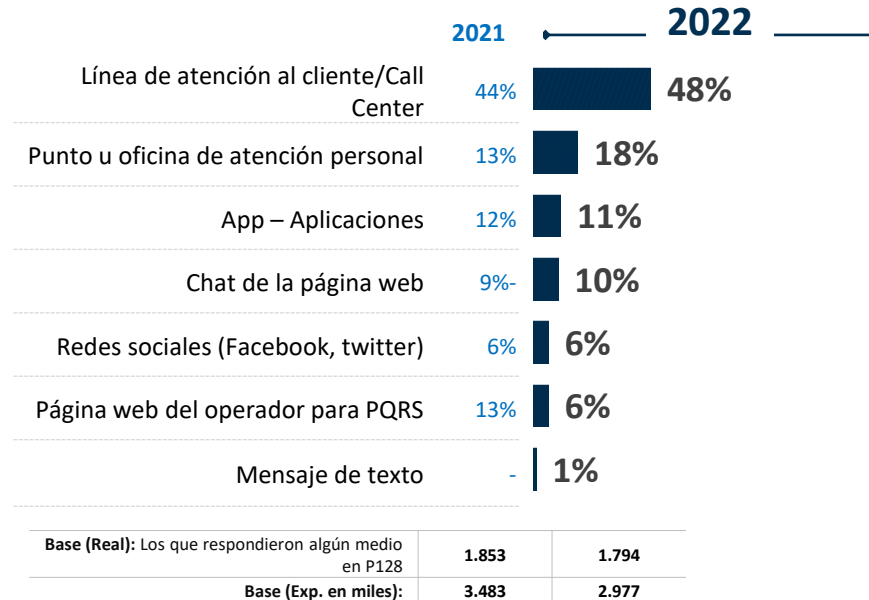
128. De los canales o medios de atención al usuario que le ofrece su operador ¿Cuáles CANALES O MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO ha utilizado alguna vez?



	2020	2021	2022
Base (Real): Los que informaron en este modulo	1.606	2.671	2.114
Base (Exp. en miles):	-	5.076	3.433

Uso de canales de mayor frecuencia

129a. De los canales o medios de atención que le ofrece su operador
¿cuál es el que usa con mayor frecuencia?

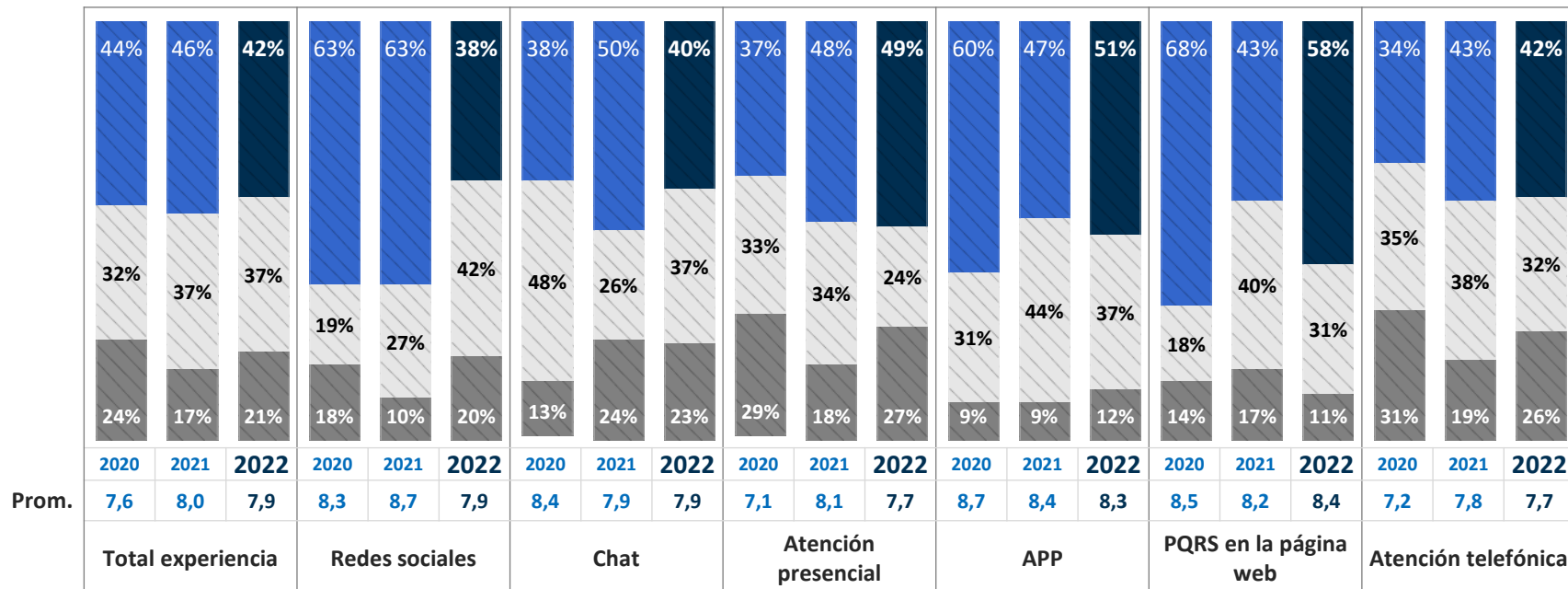
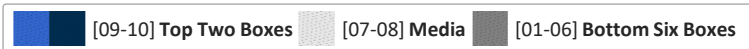


Frecuencia de uso de los canales de atención

129. ¿Con qué frecuencia ha usado este canal o medio 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	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
1 vez a la semana	3%	3%	4%	1%	2%	2%	6%	7%	4%	12%	7%	5%	51%	21%	25%	27%	16%	15%	-	15%	21%
1 vez cada 15 días	7%	3%	4%	6%	1%	2%	5%	3%	4%	7%	2%	3%	4%	16%	7%	7%	14%	8%	-	3%	-
1 vez al mes	19%	16%	17%	23%	12%	11%	19%	20%	19%	17%	20%	20%	14%	13%	21%	43%	38%	41%	-	19%	21%
1 vez cada dos meses	9%	9%	11%	6%	8%	5%	8%	7%	7%	12%	11%	7%	6%	14%	3%	5%	4%	8%	-	-	-
1 vez cada 3 a 5 meses	15%	18%	16%	9%	13%	9%	18%	12%	10%	9%	16%	17%	5%	3%	12%	4%	8%	9%	-	15%	13%
1 vez cada 6 meses	17%	21%	16%	19%	15%	17%	4%	17%	21%	14%	15%	19%	5%	12%	11%	3%	5%	5%	-	18%	-
1 vez al año	19%	24%	25%	29%	33%	38%	20%	22%	19%	21%	22%	24%	6%	15%	14%	7%	11%	10%	-	4%	45%
1 vez cada 2 años o más	10%	6%	7%	6%	16%	16%	20%	12%	16%	9%	7%	5%	9%	6%	7%	5%	4%	4%	-	26%	-
Base (Real): Los Que Mencionaron	681	1.077	1.114	431	517	696	232	353	252	212	288	317	261	207	200	277	285	276	-	29	17
Base (Exp.):	-	1.961	1.815	-	878	990	-	738	445	-	558	599	-	378*	316	-	545	512	-	54*	35*

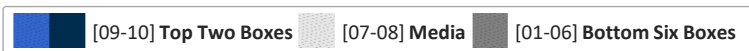
Experiencia con los canales de atención - Resumen



Experiencia con la línea de atención telefónica

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

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



	2020			2021			2022			Promedio		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
¿Cómo califica en general la atención que presta el operador en su línea de atención telefónica al cliente?	34%	35%	31%	43%	38%	19%	42%	32%	26%	7,2	7,8	7.7
f.La amabilidad de la persona que lo atiende.	54%	31%	15%	62%	29%	9%	58%	29%	13%	8,2	8,7	8.5
g.La claridad y conocimiento de la persona que lo atiende	42%	37%	22%	49%	35%	16%	46%	35%	19%	7,5	8,1	7.9
h.La calidad de la solución/respuesta que le dieron a su solicitud	36%	35%	29%	40%	35%	25%	38%	34%	28%	7,1	7,6	7.6
e.La permanencia de la llamada, no se cae	36%	29%	35%	40%	32%	28%	37%	31%	32%	6,8	7,4	7.3
a.La claridad de las opciones del menú del contestador automático.	30%	28%	42%	38%	35%	27%	34%	30%	36%	6,6	7,4	7.2
d.La comunicación con el área correcta que debe atender su solicitud	34%	34%	32%	34%	35%	31%	32%	34%	34%	7,1	7,2	7.1
b.Facilidad para encontrar la opción del menú que cubra mi necesidad	25%	33%	42%	34%	34%	32%	31%	33%	36%	6,6	7,1	7.0
i.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.	20%	31%	50%	25%	34%	41%	23%	32%	45%	5,9	6,6	6.4
c.El tiempo que transcurre para que el contestador automático direcciona la llamada a un asesor.	18%	27%	54%	20%	34%	46%	21%	30%	49%	5,7	6,2	6.1

Base (Real): Aplica solo si en p129a menciono cód 1

477

840

872

Base (Exp. en miles):

-

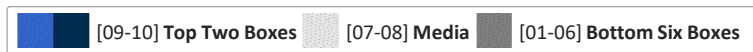
1.518

1.437

Experiencia con la línea de atención presencial - Oficina

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

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



	2020			2021			2022			Promedio		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
132. ¿Cómo califica el servicio que le prestan en el punto de atención personal- Oficina?	37%	33%	29%	48%	34%	18%	49%	24%	27%	7,1	8,1	7.7
c.La amabilidad del personal que lo atiende.	49%	37%	14%	61%	28%	11%	59%	22%	19%	8,3	8,6	8.2
d.La claridad y conocimiento de la persona que lo atiende	40%	31%	29%	55%	33%	12%	56%	27%	17%	7,6	8,4	8.1
f.La calidad de la solución/respuesta que le dieron a su solicitud.	44%	23%	33%	53%	29%	18%	47%	26%	27%	7,3	8,1	7.5
a.La cantidad de puntos de atención que tiene su operador de TELEFONÍA MÓVIL.	27%	34%	39%	33%	32%	35%	40%	29%	31%	6,6	7,3	7.4
e.El tiempo dedicado a la atención de su solicitud.	34%	30%	36%	49%	31%	20%	36%	36%	28%	7	8,1	7.4
b.El tiempo de espera para ser atendido.	19%	30%	52%	31%	33%	36%	27%	30%	43%	5,4	7	6.6

Base (Real): Aplica solo si en p129a menciono cód 2

219

283

400

Base (Exp. en miles):

-

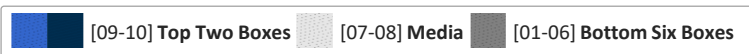
464

540

Experiencia con las PQRS a través de la página web

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

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






	2020			2021			2022			Promedio		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
134. ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través de la página web?	68%	18%14%	43%	40%17%	58%	31%11%	8,5	8,2	8.4			
a.La facilidad de acceso a la página	70%	16%13%	66%	26%8%	74%	20%5%	8,9	8,8	9.0			
c.Las opciones de atención que le presenta la página son claras	58%	22%21%	54%	34%12%	66%	23%11%	8,2	8,4	8.7			
e.La necesidad fue atendida	53%	16%32%	51%	37%12%	65%	23%12%	7,7	8,4	8.8			
b.La facilidad para navegar en la página.	71%	15%14%	53%	36%11%	61%	31%8%	8,7	8,5	8.7			
g.La rapidez de la respuesta a su petición	35%	30%35%	35%	40%25%	48%	36%16%	7,1	7,7	8.0			
f.La calidad de la solución a la consulta/transacción por la cual accedió a este medio.	51%	14%35%	46%	37%17%	46%	38%16%	8	8,1	8.1			
d.La facilidad para presentar una petición o queja a través de la página web del operador.	61%	18%20%	42%	35%23%	41%	33%26%	8	7,8	7.6			
Base (Real): Aplica Solo Si En P129a Menciona Cód 3	92	201	89									
Base (Exp. en miles):	-	445	172									

Experiencia con las redes sociales

136. ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través de las redes sociales?

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

 [09-10] Top Two Boxes
  [07-08] Media
  [01-06] Bottom Six Boxes
















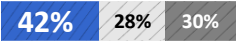
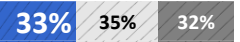
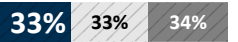
	2020			2021			2022			Promedio		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
136. ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través de las redes sociales?	63%	19%	18%	63%	27%	10%	38%	42%	20%	8,3	8,7	7.9
a.La facilidad para presentar una petición o queja a través de la Red Social	36%	22%	42%	48%	28%	24%	46%	34%	20%	6,8	7,7	7.8
e.La solución efectiva a la solicitud presentada	35%	34%	32%	31%	50%	19%	45%	32%	23%	7,2	7,6	7.7
d.La respuesta oportuna a la solicitud realizada	40%	28%	32%	29%	56%	15%	45%	34%	21%	7	7,7	7.8
c.El tiempo en el que se comunicaron para atender su solicitud.	29%	28%	43%	25%	30%	45%	40%	42%	18%	6,4	6,8	7.6
b.El tiempo en recibir la confirmación de la solicitud realizada.	47%	30%	24%	31%	55%	14%	39%	46%	15%	7,7	7,7	7.9

Base (Real): Aplica solo si en p129a menciono cód 5	162	112	107
Base (Exp. en miles):	-	200*	172

Experiencia con las aplicaciones

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

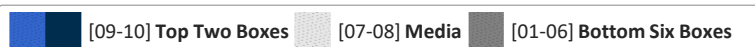


	2020	2021	2022	Promedio		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
138. ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través del App- Aplicación?				8,7	8,4	8.3
a.La facilidad de acceso al App-Aplicaciones				9,1	8,7	8.6
b.La facilidad para navegar en la aplicación				8,9	8,4	8.5
c.Facilidad para encontrar la información requerida				8,5	8,2	8.2
e.La calidad de la solución a la consulta/transacción por la cual accedió a este medio.				8,1	8	8.0
d.Facilidad para presentar un queja o requerimiento				7,4	7,1	7.1
Base (Real): Aplica solo si en p129a menciona cód 6	161	210	164			
Base (Exp. en miles):	-	413	340			

Experiencia con el chat en la página web

139a. ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través del chat en su página web?

139b. Y ¿cómo califica los siguientes aspectos relacionados con el servicio prestado a través del CHAT DEL OPERADOR EN SU PAGINA WEB?



	2020			2021			2022			Promedio		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
139a. ¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través del chat en su página web?	38%	48%	13%	50%	26%	24%	40%	37%	23%	7,9	7,9	7.9
d.La claridad y conocimiento de la persona que lo atiende	37%	50%	13%	51%	25%	24%	52%	29%	19%	8	7,8	8.1
a.Facilidad para acceder al servicio del chat del operador	39%	33%	28%	58%	28%	14%	49%	40%	11%	7,5	8,2	8.4
f.La calidad de la solución/respuesta que le dieron a su solicitud.	36%	32%	32%	45%	32%	23%	45%	35%	20%	7,5	7,7	8.1
e.El tiempo dedicado a la atención de su solicitud.	37%	27%	36%	47%	26%	27%	42%	27%	31%	7,1	7,7	7.6
b.Facilidad para comunicarse y presentar la necesidad en el chat	28%	34%	39%	53%	20%	27%	36%	45%	19%	7,3	7,8	7.6
c.El tiempo que transcurre antes de que entre el asesor del chat a atender	23%	39%	39%	30%	40%	30%	23%	36%	41%	6,4	7,2	6.9

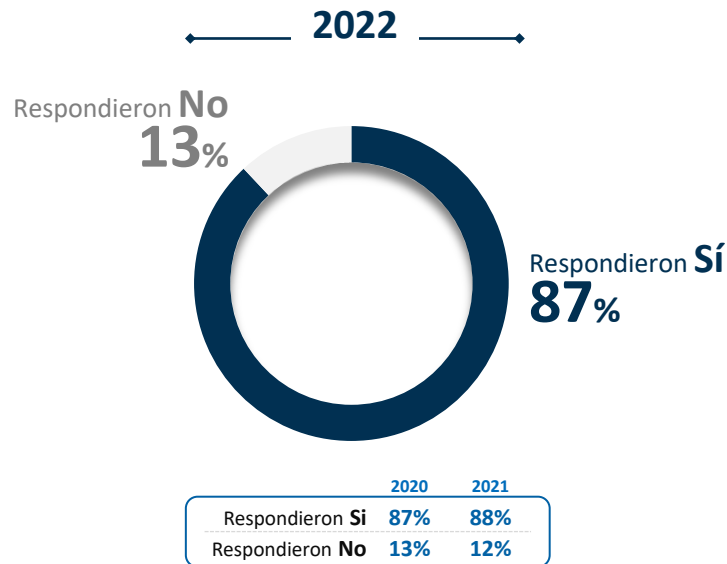
Base (Real): Aplica solo si en p129a menciono cód 4	93	149	150
Base (Exp. en miles):	-	321*	288

Relacionamiento a través de la facturación



Encargado del pago de la factura

123a. ¿Usted es la persona encargada del pago de la factura?



	2020	2021	2022
Base (Real): Aplica a quienes mencionaron código 02 en P111a	555	890	919
Base (Exp. en miles):	-	1.654	1.490

Evaluación general de la factura

124 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 Móvil?

125. 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?**

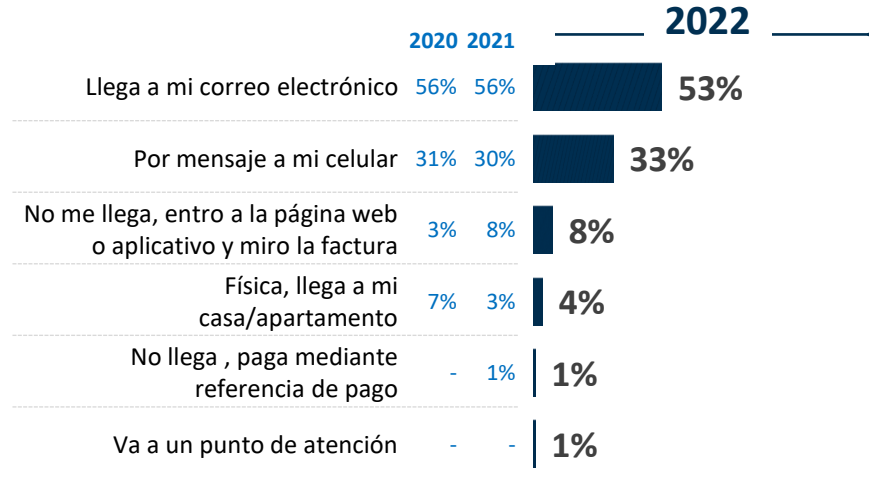


	2020			2021			2022			Promedio		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
124. ¿Cómo califica en general la información que encuentra en la factura que le entrega su operador del servicio de Telefonía Móvil?	44%	31%	24%	52%	29%	19%	51%	32%	17%	7,7	8,1	8.1
a.La entrega oportuna de la factura.	62%	14%	24%	71%	15%	14%	70%	19%	11%	7,8	8,7	8.7
d.Cobro en la factura solo del total del servicio usado	52%	24%	24%	58%	26%	16%	57%	29%	14%	7,9	8,4	8.4
b.La claridad en la información presentada en la factura.	51%	26%	23%	58%	24%	18%	55%	30%	15%	7,7	8,3	8.2
e.Información correcta sobre la factura sin costos adicionales injustificados o aplicación de tarifas erróneas	39%	25%	36%	49%	31%	20%	46%	28%	26%	7,1	7,9	7.7
c.La información oportuna sobre cambios de tarifas.	33%	26%	41%	43%	25%	32%	39%	26%	35%	6,4	7,3	7.1

Base (Real): Aplica a quienes mencionaron código 1 en P123a	488	803	802
Base (Exp. en miles):	-	1.456	1.296

Medio por el que recibe la factura

125a. ¿A través de que medio recibe la factura de su servicio de telefonía móvil? (RU)



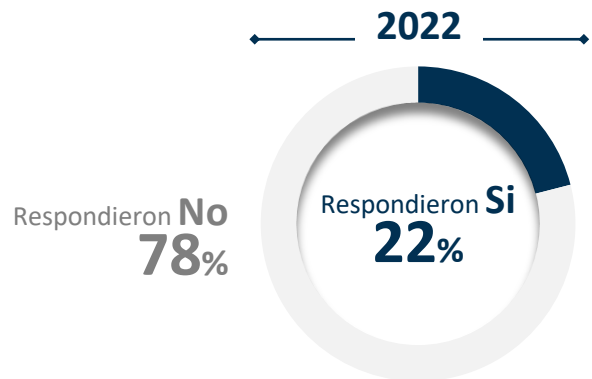
Base (Real): Aplica a quienes mencionaron código 1 en P123a	488	803	802
Base (Exp. en miles):	-	1.456	1.296

Relacionamiento a través de las PQRS



Problemas con el servicio del operador

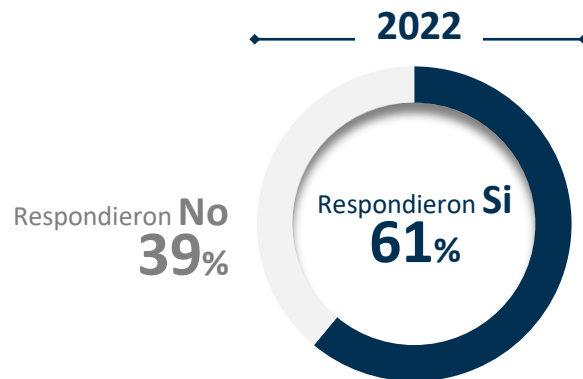
142 ¿Usted ha tenido problemas con el servicio que ha recibido de su operador de telefonía móvil en los últimos seis meses?



	2020	2021
Respondieron Si	22%	23%
Respondieron No	78%	77%

	2020	2021	2022
Base (Real): los que informaron en este modulo	1.606	2.671	2.583
Base (Exp. en miles):	-	5.076	4.045

143 ¿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 Móvil?

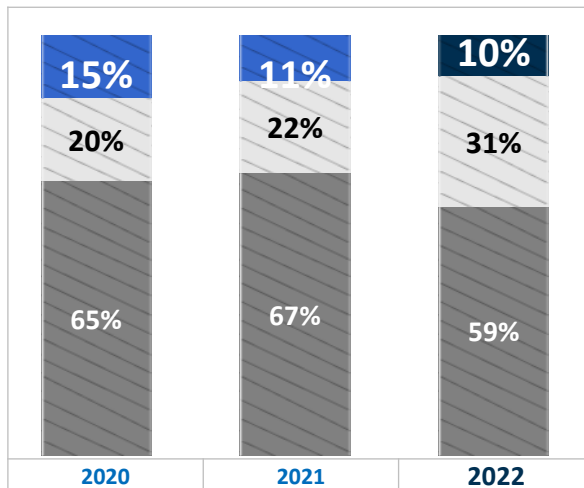
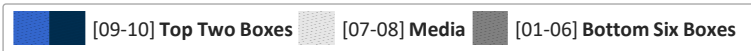


	2020	2021
Respondieron Si	66%	49%
Respondieron No	34%	51%

	2020	2021	2022
Base (Real): Los Que Mencionaron En P142 COD.1	339	641	565
Base (Exp. en miles):	-	1.144	881

Calificación de la solución

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



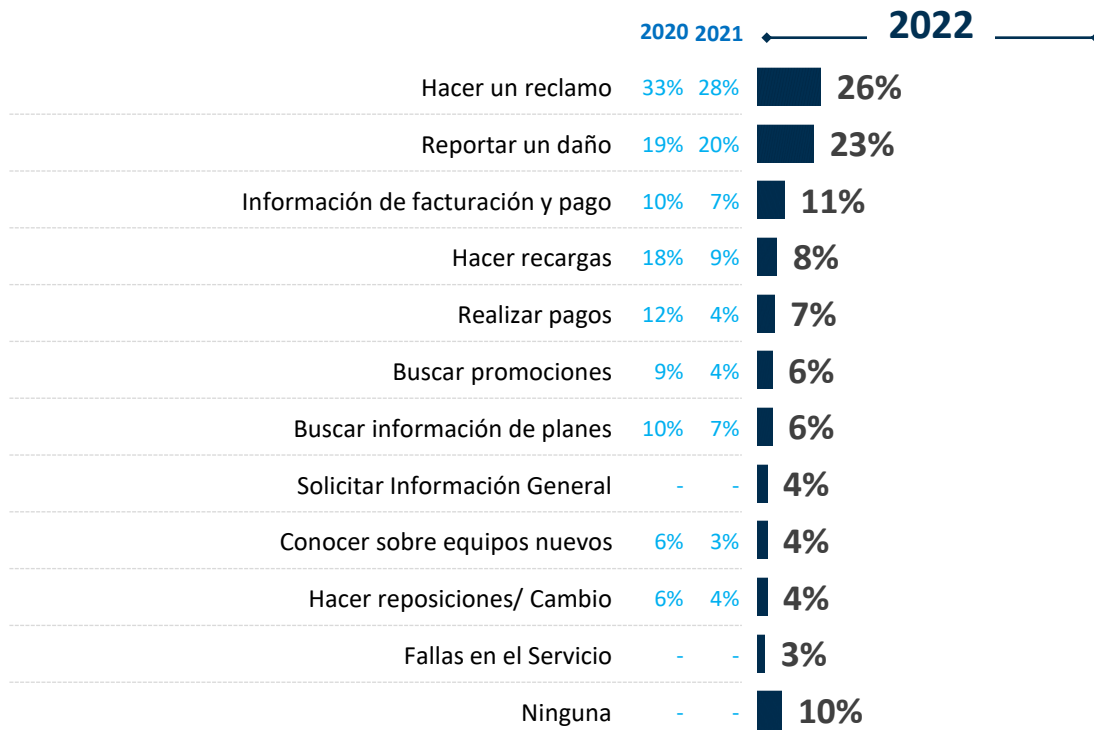
Prom.	5,3	4,5	5,3
Base (Real)	209	338	325
Base (Exp.)	-	557	536

Relacionamiento a través de la información



Información buscada

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



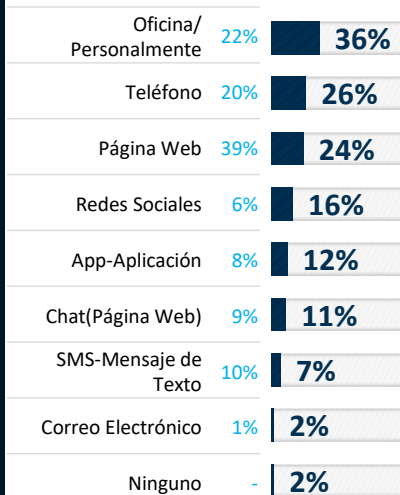
* Base (Real): Los Que Informaron En Este Modulo	1.606	2.671	2.583
Base (Exp. en miles):	-	5.076	4.045

Canales usados por información buscada

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

1. Buscar promociones

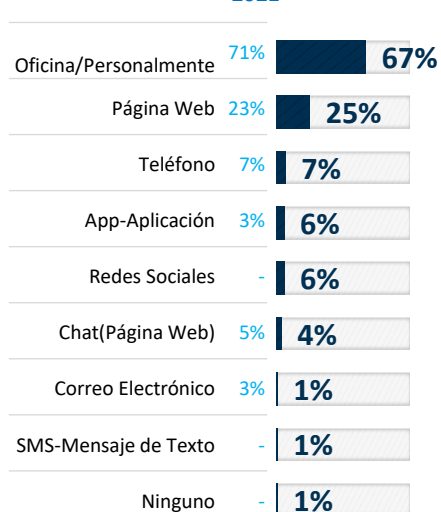
2021 2022



Base (Real): Los que tienen	101	171
Base (Exp. en miles):	1.077	260

2. Conocer sobre equipos nuevos

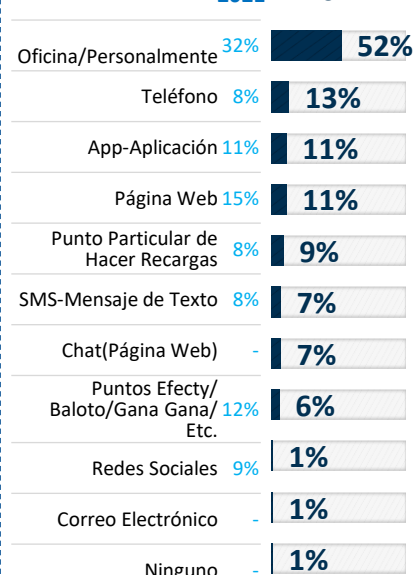
2021 2022



Base (Real): Los que tienen	75	121
Base (Exp. en miles):	146*	153

3. Hacer recargas

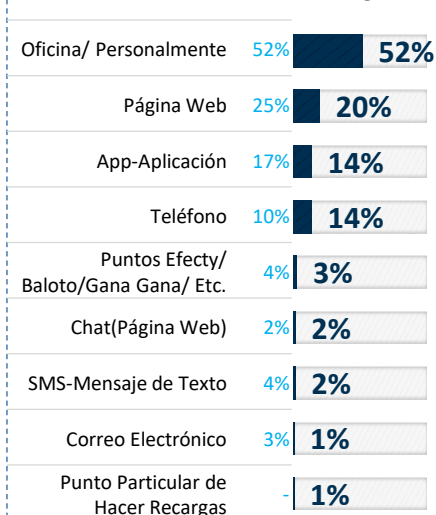
2021 2022



Base (Real): Los que tienen	209	288
Base (Exp. en miles):	447*	339

4. Realizar pagos

2021 2022



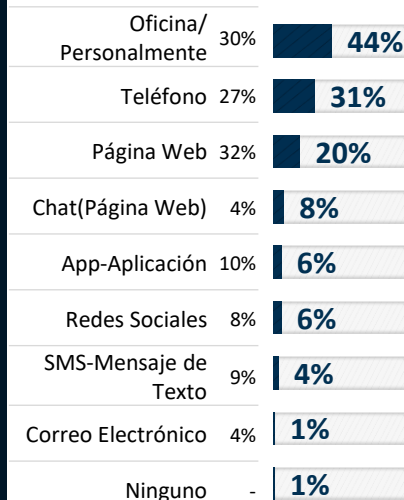
Base (Real): Los que tienen	122	220
Base (Exp. en miles):	201*	292

Canales usados por información buscada

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

5. Buscar información de planes

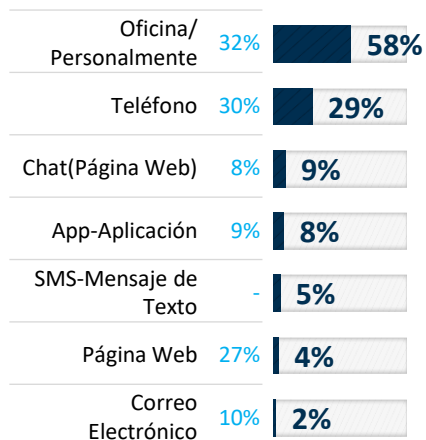
2021 2022



Base (Real): Los que tienen	188	178
Base (Exp. en miles):	374	259

6. Cambiar de plan

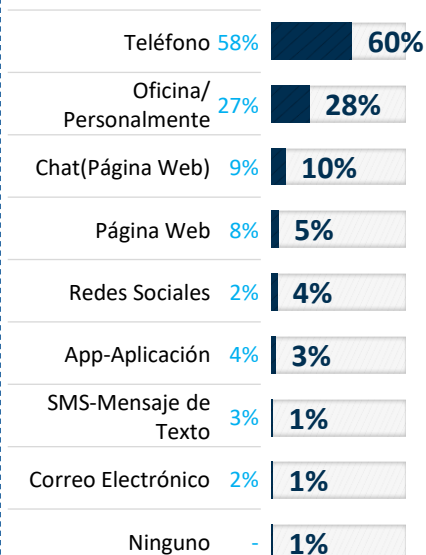
2021 2022



Base (Real): Los que tienen	93
Base (Exp. en miles):	136

7. Reportar un daño

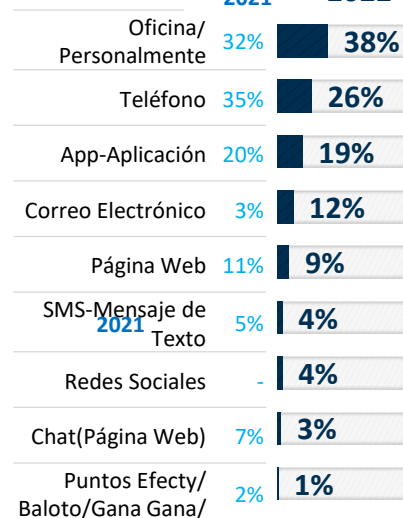
2021 2022



Base (Real): Los que tienen	563	513
Base (Exp. en miles):	1.021	931

8. Información de facturación y pago

2021 2022



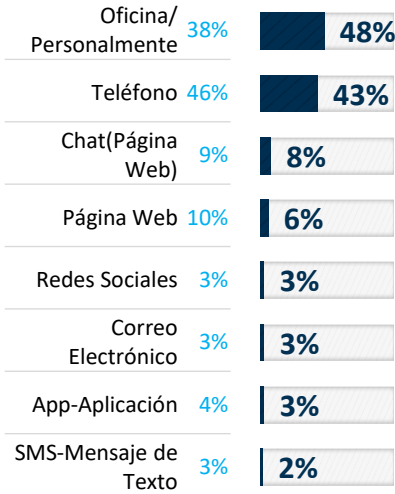
Base (Real): Los que tienen	185	236
Base (Exp. en miles):	358	433

Canales usados por información buscada

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

9. Hacer un reclamo

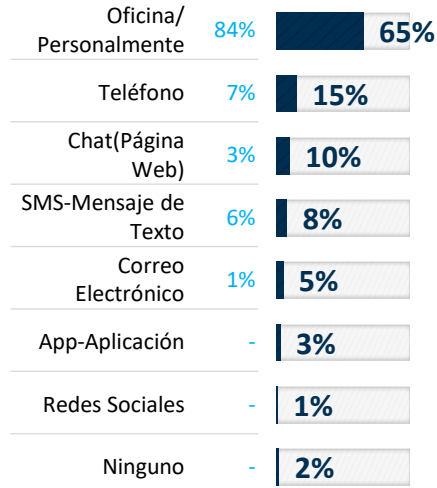
2021 2022



Base (Real): Los que tienen	807	679
Base (Exp. en miles):	1.418	1.036

10. Hacer reposiciones

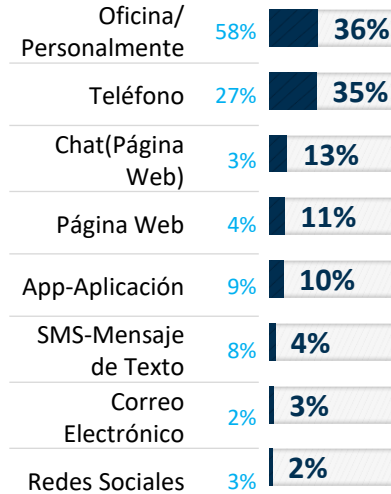
2021 2022



Base (Real): Los que tienen	101	98
Base (Exp. en miles):	205*	143

11. Activar o desactivar servicios

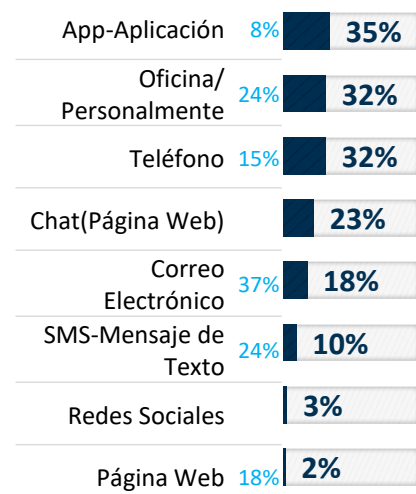
2021 2022



Base (Real): Los que tienen	68	70
Base (Exp. en miles):	120*	110

12. Pedir estado de cuenta

2021 2022



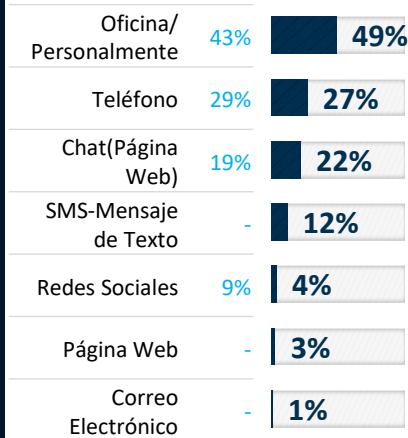
Base (Real): Los que tienen	10	39
Base (Exp. en miles):	23*	56*

Canales usados por información buscada

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

13. Traslado de servicio al uso adecuado del plan de datos

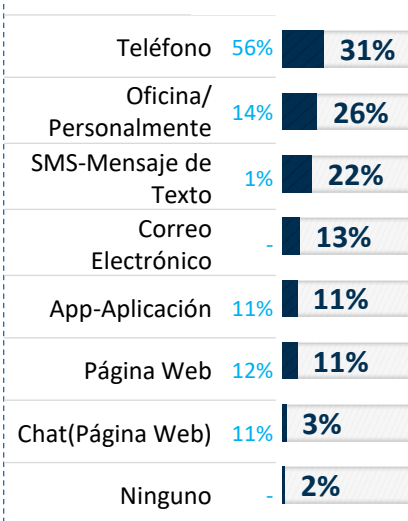
2021 2022



Base (Real): Los que tienen 25
Base (Exp. en miles): 45*

14. Buscar información respecto al uso adecuado del plan de datos?

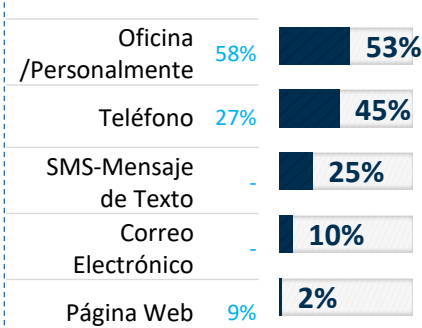
2021 2022



Base (Real): Los que tienen 30 64
Base (Exp. en miles): 67* 99*

15. Como optimizar el funcionamiento del internet en la casa?

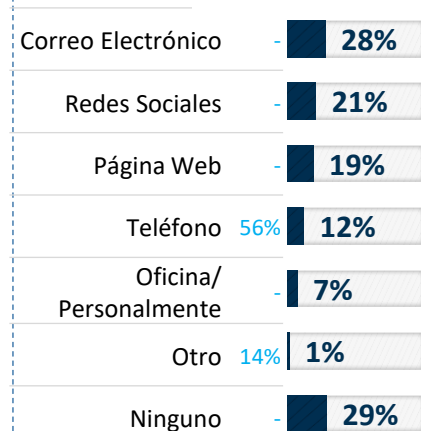
2021 2022



Base (Real): Los que tienen 4 11
Base (Exp. en miles): 5* 18*

16. Identificación de los puntos de WiFi de la ciudad para conectarse gratis

2021 2022

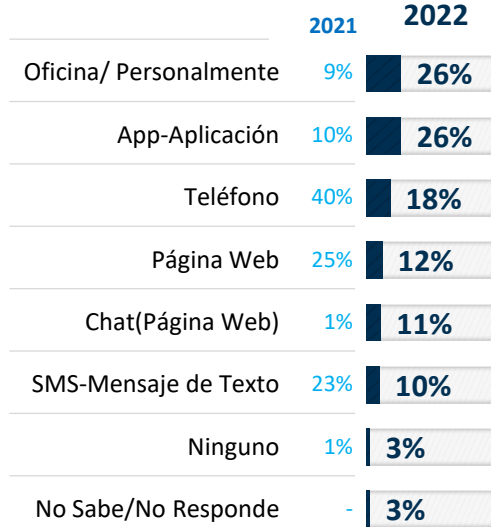


Base (Real): Los que tienen 6 16
Base (Exp. en miles): 7* 24*

Canales usados por información buscada

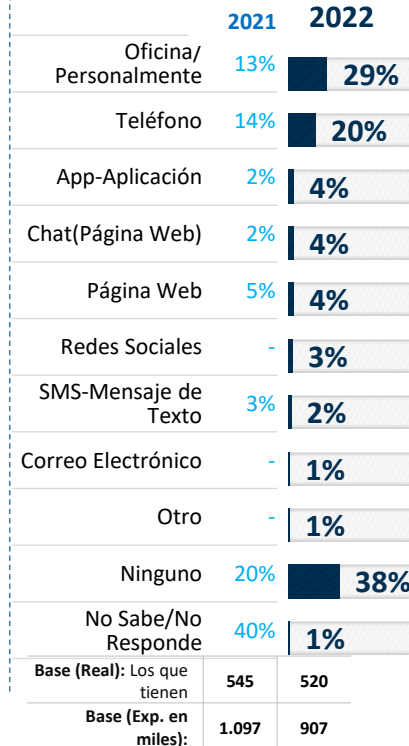
141. ¿A qué canales o medios de atención del operador se acerca o visita para:

17.Revisar la velocidad (megas) de la conexión en cualquier momento



Base (Real): Los que tienen	24	40
Base (Exp. en miles):	46*	66*

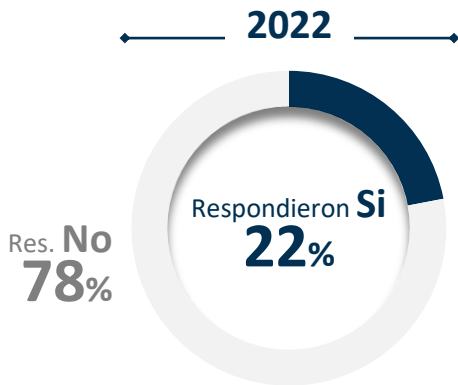
77.Otro



Base (Real): Los que tienen	545	520
Base (Exp. en miles):	1.097	907

Problemas con el servicio

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



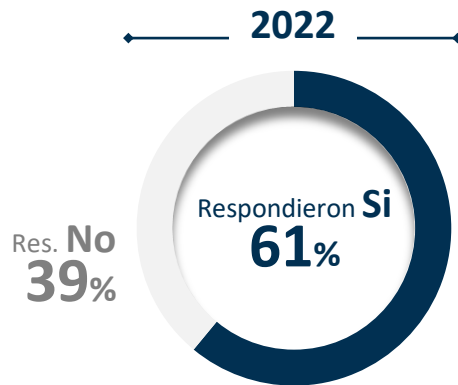
2021

Respondieron **Si** 23%

Respondieron **No** 77%

	2020	2022
Base (Real): los que informaron en este modulo	2.671	2.583
Base (Exp. en miles):	5.076	4.045

143 ¿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 Móvil?



2021

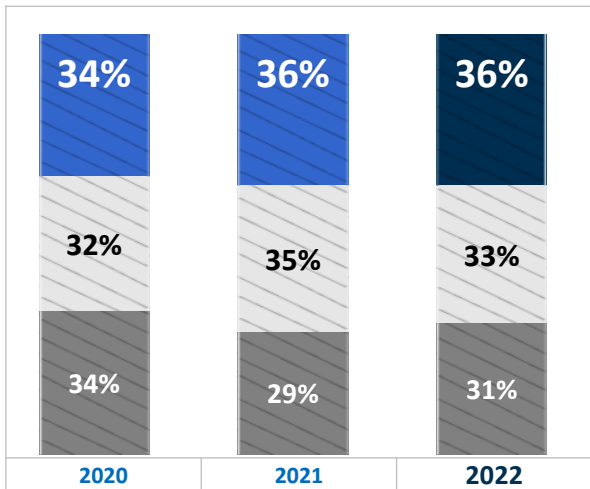
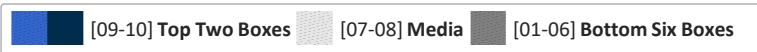
Respondieron **Si** 49%

Respondieron **No** 51%

	2021	2022
Base (Real): los que contestaron en p145 el COD. 1	641	565
Base (Exp. en miles):	1.144	881

Información sobre nuevos planes, servicios, promociones y novedades

123 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?



Prom.	7,0	7,4	7,4
Base (Real)	1.606	2.649	2.583
Base (Exp.)	-	5.034	4.045

Calidad percibida



Satisfacción con la calidad del servicio

- 119.** Usted me dice que tiene como operador de telefonía móvil a ... **En una escala de 1 a 10 en donde 1 es "Muy Malo" y 10 es "Muy bueno"**
- 120.** Hablando de la calidad del servicio que le presta su operador de Telefonía Móvil y considerando una escala de 1 a 10 en donde 1 es "Muy Malo" y 10 es "Muy bueno" **¿Cómo califica los siguientes aspectos?**



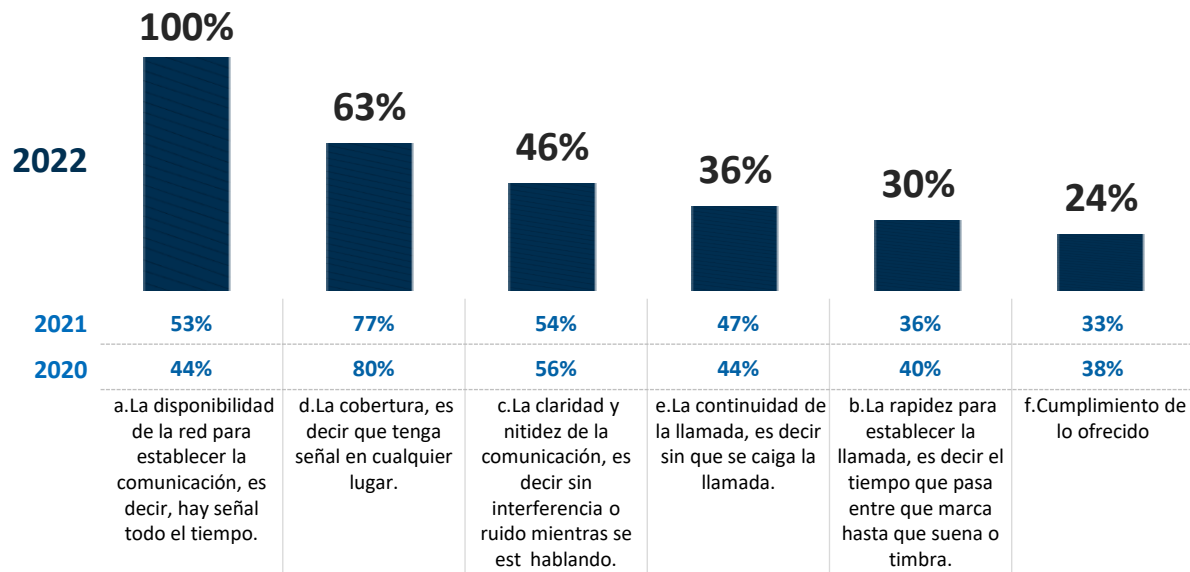
	2020			2021			2022			Promedio		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
¿Cómo califica el servicio que le presta el operador de Telefonía Móvil que tiene actualmente?	41%	40%	19%	41%	39%	20%	42%	37%	21%	7,8	7,8	7.9
INDICE DE SATISFACCIÓN NETA	23%	21%	22%									
f.Cumplimiento de lo ofrecido	51%	29%	20%	54%	29%	17%	50%	30%	20%	8	8,2	8.1
b.La rapidez para establecer la llamada, es decir el tiempo que pasa entre que marca hasta que suena o timbra.	48%	31%	21%	46%	36%	18%	46%	32%	22%	8	8	7.9
e.La continuidad de la llamada, es decir sin que se caiga la llamada.	48%	29%	23%	46%	34%	20%	45%	34%	21%	7,6	7,9	7.9
c.La claridad y nitidez de la comunicación, es decir sin interferencia o ruido mientras se est hablando.	43%	33%	24%	46%	35%	19%	43%	35%	22%	7,7	7,9	7.8
a.La disponibilidad de la red para establecer la comunicación, es decir, hay señal todo el tiempo.	39%	34%	27%	42%	32%	26%	39%	32%	29%	7,5	7,6	7.5
d.La cobertura, es decir que tenga señal en cualquier lugar.	34%	34%	32%	32%	33%	35%	31%	32%	37%	7	7,1	7.0

Base (Real): Los que informaron en este modulo	1.606	2.671	2.583
Base (Exp. en miles):	-	5.076	4.045

Importancia total del servicio de telefonía móvil

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

Neto para cada razón

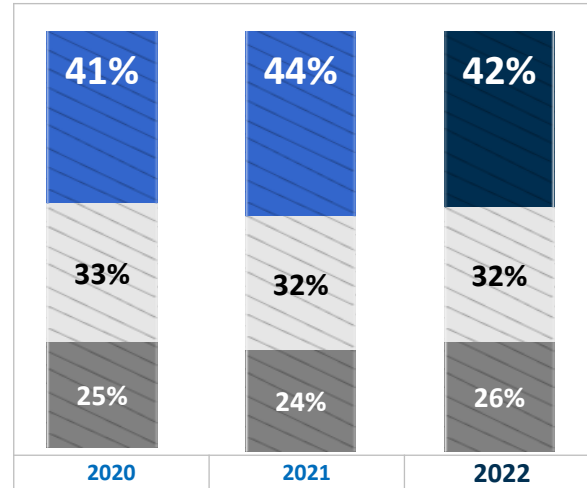


	2020	2021	2022
Base (Real): Los que informaron en este modulo	1.606	2.671	1.338
Base (Exp. en miles):	-	5.076	1.925

Probabilidad de recomendación

144a. Teniendo en cuenta todo lo que me ha comentado de la telefonía móvil, 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 móvil a un familiar o a un amigo?



Prom.	7,5	7,6	7,6
Base (Real)	1.606	2.671	2.583
Base (Exp.)	-	5.076	4.045



% - % = NET PROMOTER SCORE

2020	2021	2022
16	20	23

Valor percibido del servicio



Valor percibido

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

	2020	2021	2022
El servicio que me ofrecen es algo costoso respecto a la calidad entregada	15%	16%	16%
El servicio que me ofrecen es muy costoso respecto a la calidad entregada	14%	15%	17%
El servicio que me ofrecen tiene un precio justo respecto a la calidad entregada	65%	59%	58%
El servicio que me ofrecen tiene un costo algo bajo respecto a la calidad entregada	5%	6%	5%
El servicio que me ofrecen tiene un costo muy bajo respecto a la calidad entregada	1%	4%	4%

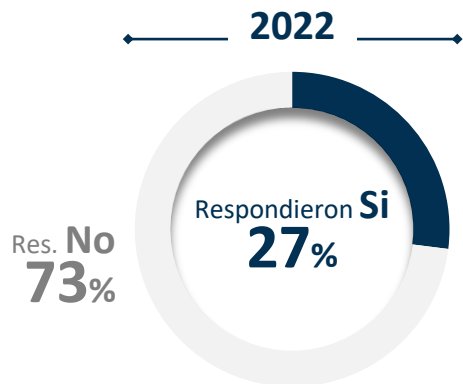
Base (Real): Los que informaron en este modulo	1.606	2.671	2.583
Base (Exp. en miles):	-	5.076	4.045

Evaluación de lealtad de marcas



Cambio de operador de telefonía móvil

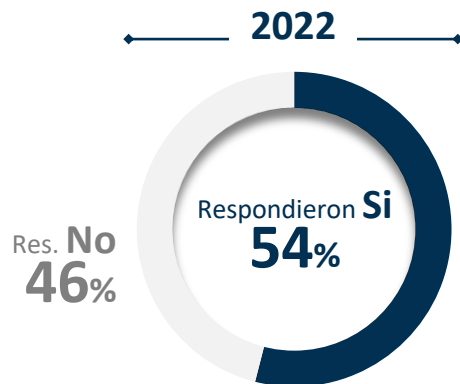
145. ¿Usted en los últimos 3 años ha cambiado de operador de telefonía móvil?



	2020	2021
Respondieron Si	26%	36%
Respondieron No	74%	64%

	2020	2021	2022
Base (Real): los que informaron en este modulo	1.606	2.671	2.583
Base (Exp. en miles):	-	5.076	4.045

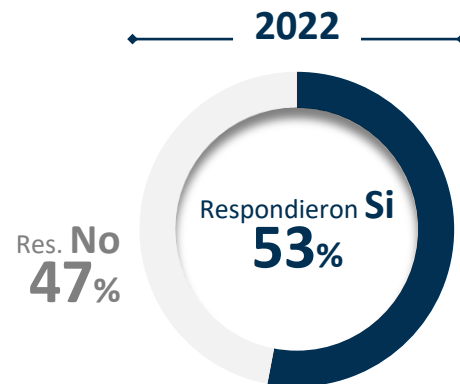
145a. ¿Usted en el último año ha cambiado de operador de telefonía móvil?



	2021
Respondieron Si	62%
Respondieron No	38%

	2021	2022
Base (Real): los que contestaron en p145 el COD. 1	888	686
Base (Exp. en miles):	1.838	1.100

145b. ¿Usted en los últimos 6 meses ha cambiado de operador de telefonía móvil?

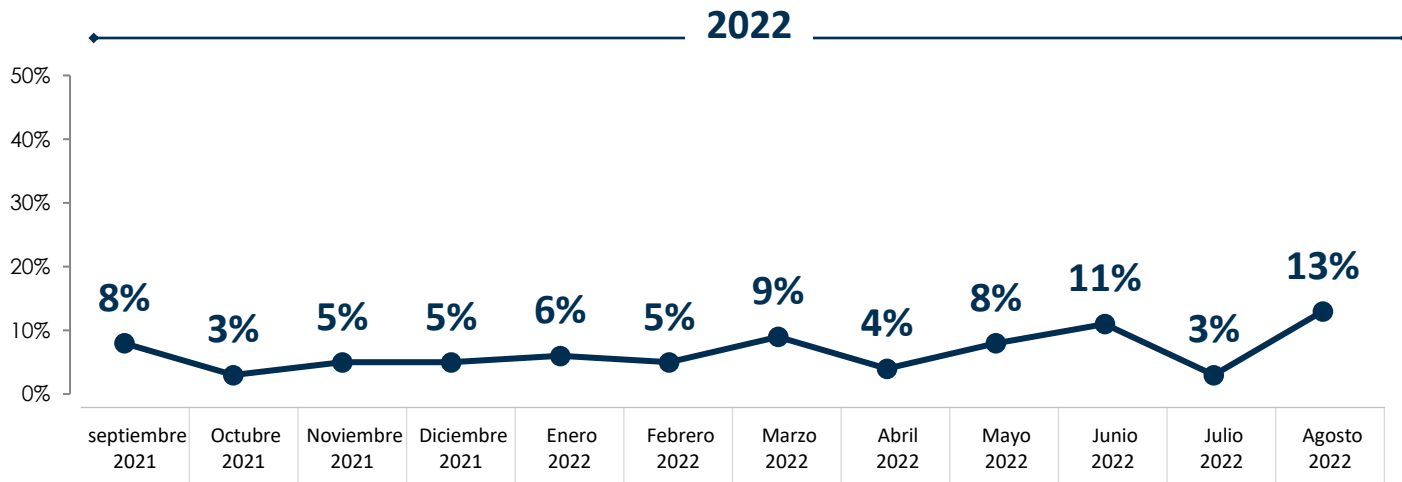


	2021
Respondieron Si	64%
Respondieron No	36%

	2021	2022
Base (Real): los que contestaron en p145 el COD. 1	528	360
Base (Exp. en miles):	1.139	595

Mes de cambio de operador en los últimos 12 meses

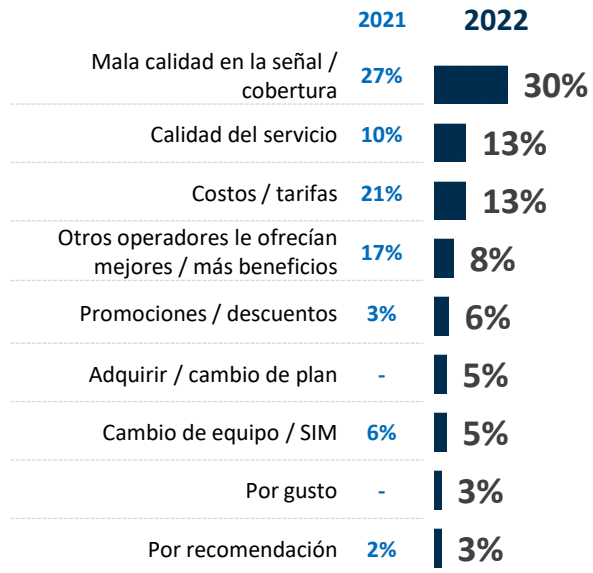
145c. ¿En qué mes realizó este proceso?



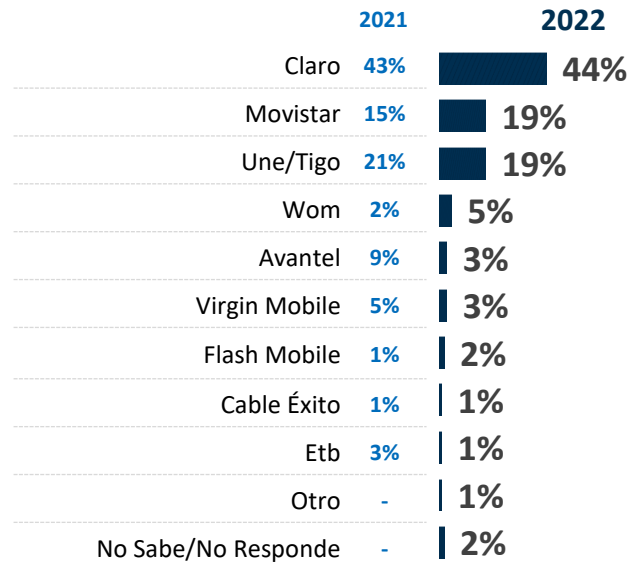
Base (Real): Los que informaron en este modulo	360
Base (Exp. en miles):	595

Cambio de operador

146. ¿Por qué razón cambió de operador en telefonía móvil?



147. ¿Con qué operador de telefonía móvil estaba anteriormente?



	2021	2022
Base (Real): LOS QUE CONTESTARON EN P145 EL COD. 1	888	686
Base (Exp. en miles):	1.843	1.100

Intención de cambio de operador

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

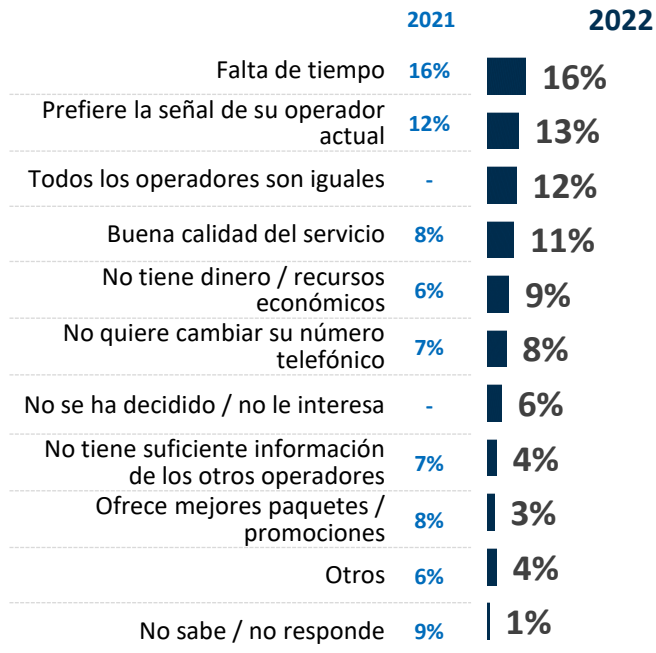


	2020	2021
Respondieron Si	20%	23%
Respondieron No	80%	77%

	2020	2021	2022
Base (Real): Los que contestaron en p145 el COD. 2	1.146	1.783	1.897
Base (Exp. en miles):	-	3.238	2.945

Intención de cambio de operador

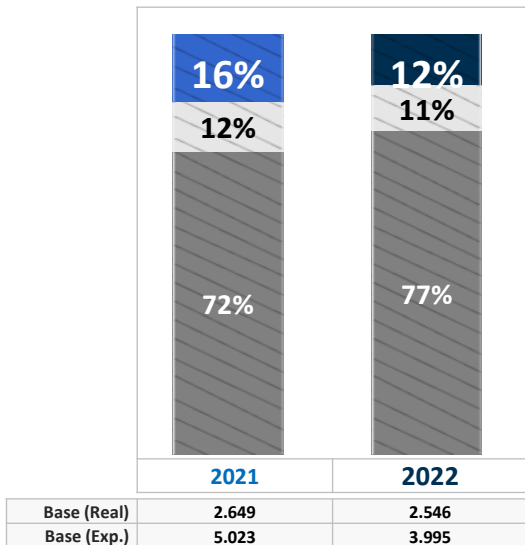
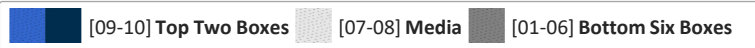
149. ¿Por qué razón no se ha cambiado?



	2021	2022
Base (Real): LOS QUE CONTESTARON EN P148 EL COD. 1	438	371
Base (Exp. en miles):	758	532

Probabilidad de cambio de operador

149a. En una escala de 1 a 10, en donde 1 es nada probable" y" 10 es bastante probable" ¿es posible que en los próximos seis meses se cambie de operador de telefonía móvil?



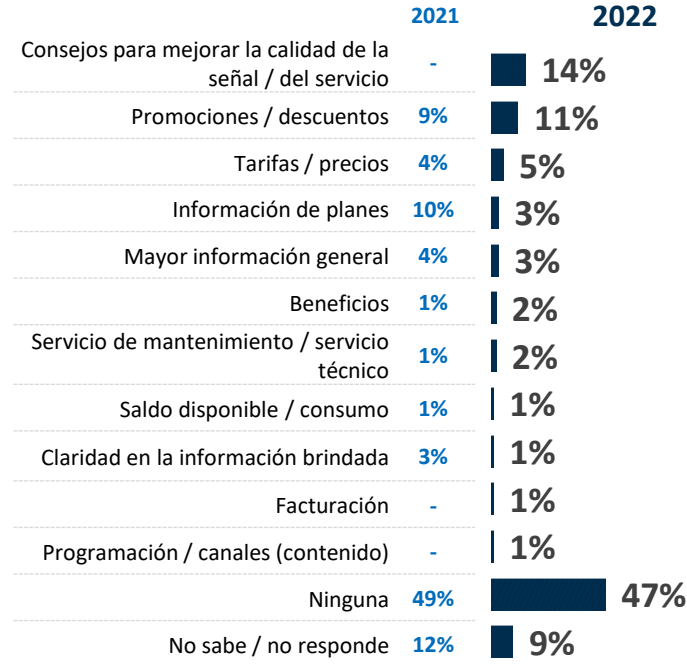
149b. ¿Cuántos días pasaron desde que hizo la solicitud de cambio de operador a su anterior operador hasta que se hizo efectivo el cambio?



	2021	2022
Base (Real): Los Que Contestaron En p145b EL COD. 1	327	196
Base (Exp. en miles):	732	315

Información adicional que le gustaría

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



	2021	2022
Base (Real): LOS QUE INFORMARON EN ESTE MODULO	2.671	2.583
Base (Exp. en miles):	5.076	4.045

Impactos: Regresión lineal y correlaciones lineales de Pearson



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.

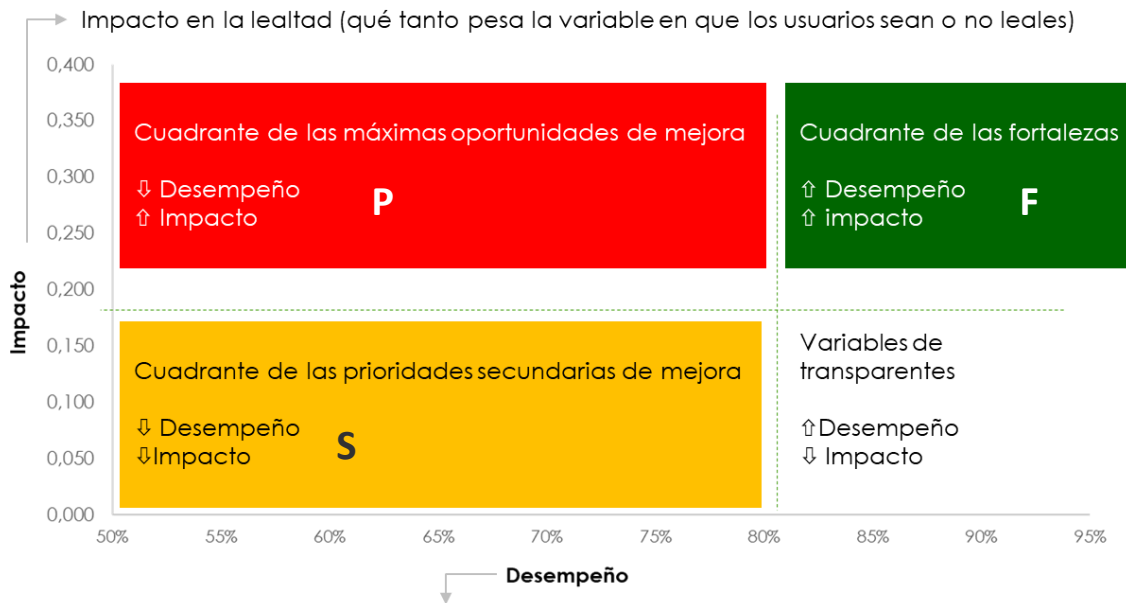
La correlación lineal de Pearson indica el grado de asociación lineal entre dos variables, esta asociación varía entre -1 y 1, en donde la magnitud indica la fuerza de asociación y el signo indica si es una relación inversa o directa. Entre más cercano a 1 es más alta su asociación lineal.

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.

Impactos

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 52% en el impacto, seguida de la atención en los diferentes canales con el 33% y finalmente la percepción de la información en la factura con una participación del 15%
- De estos aspectos es importante mencionar que la calidad del servicio debido a su alta importancia para los usuarios y tener el desempeño más bajo se convierte en una máxima oportunidad de mejora, donde los atributos que más importancia tienen y se debe trabajar es la disponibilidad de la red y la cobertura.
- Por otro lado la información en la factura es un aspecto que los usuarios ven como una fortaleza, principalmente por la claridad que ven en ella y el cobro del total del servicio usado.

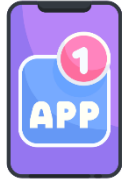
PREGUNTA	Impacto	Participación	T2B (9+10)	Prioridades de acción
Valor percibido: ¿Cuál describe mejor su opinión respecto a la calidad entregada por su operador de telefonía móvil?				
¿Cómo califica el servicio que le presta el operador de Telefonía Móvil que tiene? Calidad del servicio	0,522	52%	42%	P
¿Cómo califica en general la información que encuentra en la factura que le entrega su operador del servicio de Telefonía Móvil? Facturación	0,151	15%	51%	
Atención	0,327	33%	42%	S
¿Cómo califica el servicio que le presta el operador de Telefonía Móvil que tiene?				
a. La disponibilidad de la red para establecer la comunicación, es decir, hay señal todo el tiempo.	0,09	19%	39%	P
b. La rapidez para establecer la llamada, es decir el tiempo que pasa entre que marca hasta que suena o timbra.	0,09	19%	46%	F
c. La claridad y nitidez de la comunicación, es decir sin interferencia o ruido mientras se está hablando.	0,03	8%	43%	
d. La cobertura, es decir que tenga señal en cualquier lugar.	0,09	20%	31%	P
e. La continuidad de la llamada, es decir sin que se caiga la llamada.	0,04	8%	45%	
f. Cumplimiento de lo ofrecido	0,12	26%	50%	F
¿Cómo califica en general la información que encuentra en la factura que le entrega su operador del servicio de Telefonía Móvil?				
a. La entrega oportuna de la factura.	0,02	16%	70%	
b. La claridad en la información presentada en la factura.	0,06	47%	55%	F
c. La información oportuna sobre cambios de tarifas.	0,02	14%	39%	S
d. Cobro en la factura solo del total del servicio usado	0,03	21%	57%	F
e. Información correcta sobre la factura sin costos adicionales injustificados o aplicación de tarifas erróneas	0,00	2%	46%	S

Impactos y focalización de estrategias



PREGUNTA	Impacto	Participación	T2B (9+10)	Prioridades de acción
¿Cómo califica en general la atención que presta el operador en su línea de atención telefónica?				
a. La claridad de las opciones del menú del contestador automático.	0,00	0%	34%	S
b. Facilidad para encontrar la opción del menú que cubra mi necesidad	0,05	3%	31%	P
c. El tiempo que transcurre para que el contestador automático direcciona la llamada a un asesor.	0,00	0%	21%	S
d. La comunicación con el área correcta que debe atender su solicitud	0,05	3%	32%	P
e. La permanencia de la llamada, no se cae	0,03	2%	37%	S
f. La amabilidad de la persona que lo atiende.	0,03	2%	58%	
g. La claridad y conocimiento de la persona que lo atiende	0,05	3%	46%	F
h. La calidad de la solución/respuesta que le dieron a su solicitud	0,07	4%	38%	P
i. 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.	0,02	1%	23%	S
¿Cómo califica el servicio que le prestan en el punto de atención personal- Oficina?				
a. La cantidad de puntos de atención que tiene su operador de TELEFONÍA MÓVIL.	0,04	2%	40%	S
b. El tiempo de espera para ser atendido.	0,02	1%	27%	S
c. La amabilidad del personal que lo atiende.	0,06	3%	59%	F
d. La claridad y conocimiento de la persona que lo atiende	0,08	5%	56%	F
e. El tiempo dedicado a la atención de su solicitud.	0,07	4%	36%	P
f. La calidad de la solución/respuesta que le dieron a su solicitud.	0,04	2%	47%	
¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través de la página web?				
a. La facilidad de acceso a la página	0,08	5%	74%	F
b. La facilidad para navegar en la página.	0,00	0%	61%	
c. Las opciones de atención que le presenta la página son claras	0,05	3%	66%	F
d. La facilidad para presentar una petición o queja a través de la página web del operador.	0,00	0%	41%	S
e. La necesidad fue atendida	0,01	1%	65%	
f. La calidad de la solución a la consulta/transacción por la cual accedió a este medio.	0,09	5%	46%	F
g. La rapidez de la respuesta a su petición	0,08	4%	48%	F

Impactos y focalización de estrategias



PREGUNTA	Impacto	Participación	T2B (9+10)	Prioridades de acción
¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través de las redes sociales?				
a. La facilidad para presentar una petición o queja a través de la Red Social	0,03	2%	46%	
b. El tiempo en recibir la confirmación de la solicitud realizada.	0,00	0%	39%	S
c. El tiempo en el que se comunicaron para atender su solicitud.	0,14	8%	40%	P
d. La respuesta oportuna a la solicitud realizada	0,08	5%	45%	F
e. La solución efectiva a la solicitud presentada	0,03	2%	45%	
¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través del App- Aplicación?				
a. La facilidad de acceso al App-Aplicaciones	0,09	5%	63%	F
b. La facilidad para navegar en la aplicación	0,02	1%	58%	
c. Facilidad para encontrar la información requerida	0,10	6%	54%	F
d. Facilidad para presentar una queja o requerimiento	0,00	0%	33%	S
e. La calidad de la solución a la consulta/transacción por la cual accedió a este medio.	0,06	3%	49%	F
¿Cómo califica el servicio que le presta el operador a través del chat en su página web?				
a. Facilidad para acceder al servicio del chat del operador	0,01	0%	49%	
b. Facilidad para comunicarse y presentar la necesidad en el chat	0,05	3%	36%	P
c. El tiempo que transcurre antes de que entre el asesor del chat a atender	0,00	0%	23%	S
d. La claridad y conocimiento de la persona que lo atiende	0,07	4%	52%	F
e. El tiempo dedicado a la atención de su solicitud.	0,04	2%	42%	S
f. La calidad de la solución/respuesta que le dieron a su solicitud.	0,12	7%	45%	F

- Se tiene que prestar especial atención en el medio telefónico, más exactamente en aspectos como la facilidad de encontrar la opción correcta en el menú, la comunicación con el área correcta y la calidad de la solución. El tiempo dedicado para la solución del inconveniente también tiene oportunidad de mejora en el medio presencial y redes sociales y, por último, el chat de la página web tiene oportunidad de mejora en la facilidad para comunicarse.
- En cuanto a las fortalezas percibidas, se cuenta con la amabilidad, la claridad y el conocimiento de la persona que lo atiende en los medios telefónicos, presencial - oficina y chat de página web, la facilidad para realizar diferentes tramites también es una ventaja en medios digitales como páginas web y aplicaciones.