
marketnnova
Soluciones en Marketing
marketnnova.com

Marketnnova

INFORME DE AVANCE

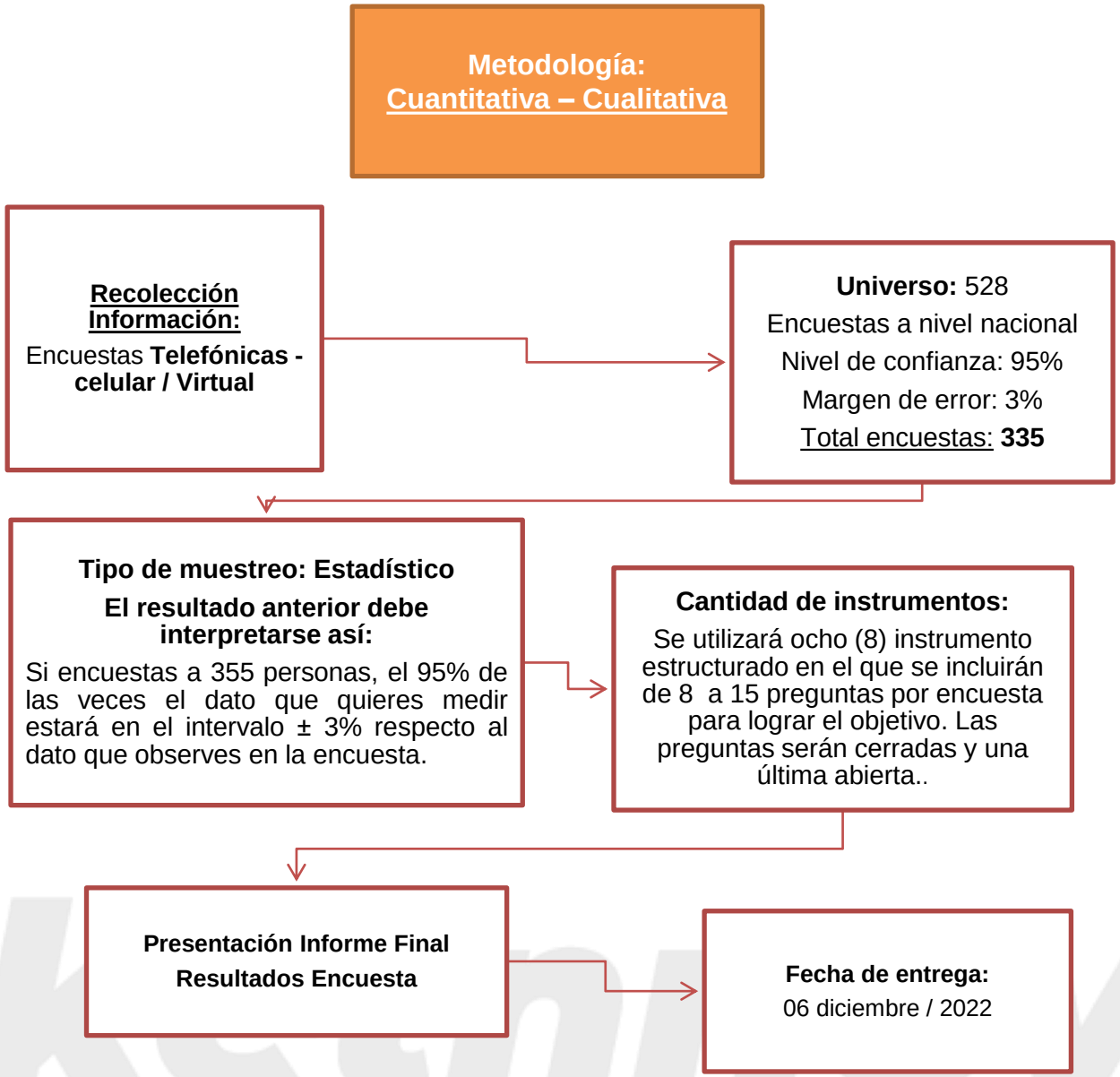
Investigación de Mercados

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Comisión de regulación de comunicaciones
PROCESO DE CONTRATACION No 102 de 2022

OBJETO:
Realizar encuestas telefónicas y virtuales, para conocer la satisfacción de los grupos de valor, frente a los servicios que presta la CRC.

Marketnnova



Marketnnova

MUESTRA DE ESTUDIO

SEGMENTO	N	%	MUESTRA DEL SEGMENTO
Periodistas	65	12,31%	**44**
Usuarios	100	18,94%	**67**
Postal	90	17,05%	**61**
PRST	91	17,23%	**61**
PCA	74	14,02%	**50**
Estado – Gobierno	52	9,85%	**35**
Gremio	40	7,58%	**27**
TV	16	3,03%	**11**
Total	**528**	**100%**	**356**



Marketnova

Encuestas Ejecutadas

Segmento	Muestra del segmento	Encuestas realizadas	% Avance
Periodistas	44	50	113%
Usuarios	67	38	56%
Postal	61	22	36%
PRST	61	37	60%
PCA	50	1	2%
Estado - Gobierno	35	35	100%
Gremio	27	14	52%
TV	11	11	100%
Total	355	208	58%



Marketnova

Instrumentos de Recolección

Se realizó la creación de 8 cuestionarios en la plataforma Survey Monkey, la cual nos permite tener un fácil manejo de la información recopilada, tener un seguimiento del proceso y permite la realización de envíos masivos a través de correos electrónicos.

1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CRC CANALES DE TV

Link de acceso:
https://es.surveymonkey.com/r/363GCD7

2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CRC ESTADO DE GOBIERNO

Link de Acceso:
https://es.surveymonkey.com/r/H8H88XD

3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CRC PERIODISTAS

Link de Acceso:
https://es.surveymonkey.com/r/GZ5T8TZ



Marketnova

Instrumentos de Recolección

4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CRC PCA

Link de acceso:
https://es.surveymonkey.com/r/2DHKK27

5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CRC POSTAL

Link de Acceso:
https://es.surveymonkey.com/r/FDWVJTB

6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CRC PRST Y TV COMUNITARIA

Link de Acceso:
https://es.surveymonkey.com/r/FD3QZWD

7. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CRC USUARIOS

Link de Acceso:
https://es.surveymonkey.com/r/CFV59BJ

8. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CRC GREMIOS

Link de Acceso:
https://es.surveymonkey.com/r/NRH6596



Marketnova

Equipo de Trabajo

Contamos con un equipo experimentado en Realización de llamadas telefónicas.



Se realizó la respectiva capacitación al equipo de trabajo, el cual hicieron varias pruebas internas y externas, con el fin de medir el tiempo de cada encuesta y poder familiarizarse con el instrumento para agilizar las llamadas telefónicas.



Marketnova

Bases de Datos

Recibimos por parte de CRC en primera instancia las BBDD correspondientes a : Congreso, Periodistas y usuarios y posteriormente se fueron enviando las otras bases de datos hasta tener el 31 de octubre la ultima correspondiente a PCA.

De esta forma con estos insumos iniciamos el proceso de recolección de información, los resultados no fueron los esperados, muy poca participación de las personas contactadas y muchos números de contacto inexistentes ya que contaban con números errados.

Con respecto al segmento de usuarios se realizó el envío masivo y de igual forma las respuesta ha sido muy lenta, hasta el día de hoy llevamos mas de 4 envíos.

Se ha realizado hasta la fecha mas de 4 barridos por segmento (delos cuales tenemos números telefónicos) y un 5 envío masivo a usuarios con una nueva base de datos compartida de los usuarios de Octubre.



Marketnova

Reuniones de seguimiento

Marketnnova ha estado en constante comunicación con Yamile Mateus, quien muy amablemente nos ha colaborado durante el proceso de ejecución y recolección de encuestas.

Se han realizado reuniones vía virtual, comentando el proceso, haciendo un seguimiento y balance.
De igual forma se ha mantenido contacto mas directo por el canal de whatsapp, correo y llamada para resolver inquietudes y comentar sucesos y acontecimientos en el proceso.

Gracias a estas reuniones se han complementado bases de datos de algunos segmentos.
Se planteó la posibilidad de modificar las cuotas por segmento con el fin de llegar a la meta de las 355.





Marketnnova

Segmentos Finalizados

Periodistas: 55 ENCUESTAS
Gobierno: 35 ENCUESTAS
TV:11 ENCUESTAS



Estos fueron los segmentos de los cuales recibimos mayo colaboración y se realizó el 100% de la muestra de cada uno.

Para cumplir con el total de la muestra estamos a 147 encuesta que corresponden al 42% del total.

La mayor dificultad se presenta en PCA y POSTAL ya que los teléfonos no contestan , dejan en espera al encuestador y no colaboran con el diligenciamiento.

Estamos implementado un plan de acción para cumplir la meta y el objetivo lo antes posible, vamos a realizar un envío masivo a todos los segmentos esperando por este canal obtener mayor respuesta, de igual forma esperamos que si tienen nuevas bases de datos nos las hagan llegar.



Cronograma de Actividades

Anexo 1

Actividades	Septiembre - Diciembre										
	14-Sep	16-Sep	23-Sep	30-Sep	3-Oct	24-Oct	9-Nov	27-Nov	13-Dec	14-Dec	16-Dec
*Acta de inicio para su revisión, aprobación y firma. *envió - Cuestionarios utilizados en el 2021. *Informe de resultados 2021 *Presentación Ejecutiva de los resultados del 2021. *Documento metodología El Cubo.											
Envió de Informe preliminar:											
Aprobación de formatos / encuestas por cada uno de los directores de los 8 segmentos											
Entrega de bases de datos											
Sistematización de cada una de las encuestas en la plataforma para su ejecución											
Capacitación a encuestadores											
Envió de correo electrónico por parte de la Comisión de regulación de comunicaciones a las personas registradas en la base de datos para que tengan conocimiento de la actividad a desarrollae.											
Solicitud Primer Anticipo Entrega de factura											
Inicio de aplicación de encuestas											
Informe de avance											
Solicitud Segundo Anticipo Entrega de factura											
Finalización de aplicación de encuestas											
Análisis de la información Construcción Informe Final											
Presentación de Resultados											
Entrega de factura final											



marketnova


marketnnova
Soluciones en Marketing