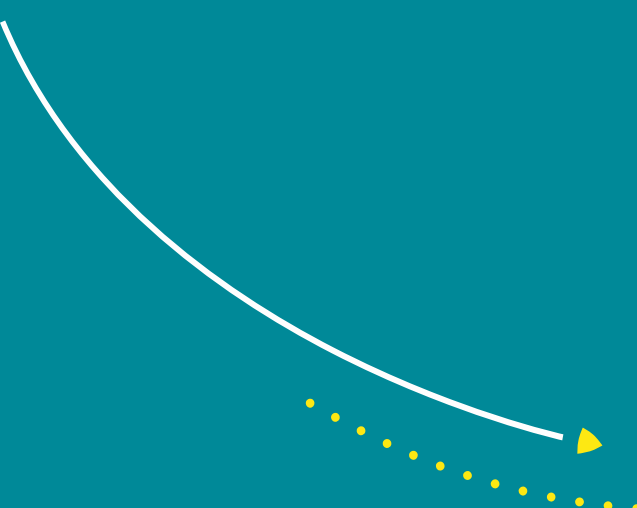


Resultados de la evaluación del indicador “**Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8)**” a partir de las encuestas 2023 aplicadas a los usuarios de servicios de telecomunicaciones

Noviembre, 2023



Elaborado por: Mónica Salazar Angulo
Leonardo Steller Solórzano
Humberto Jiménez Rey

Revisado por: César Valverde Canossa
Avalado por: Glenn Fallas Fallas
Consejo de la SUTEL

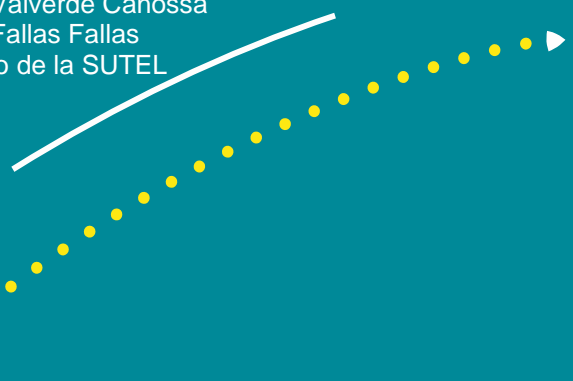


Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	6
2. METODOLOGÍA	7
2.1. ASPECTOS GENERALES DE LA METODOLOGÍA	7
2.2. SERVICIOS Y OPERADORES INCLUIDOS EN ESTE ESTUDIO	8
2.3. ESTIMACIÓN DE LA MUESTRA	9
2.4. ASPECTOS QUE SE EVALUARON DURANTE LA ENCUESTA	10
3. RESULTADOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL	12
3.1. RESULTADOS DETALLADOS DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS	12
3.1.1. Entrega del servicio	12
3.1.2. Funcionamiento del servicio	13
3.1.3. Facturación del servicio	14
3.1.4. Proceso de recargas	15
3.1.5. Atención presencial	16
3.1.6. Atención remota	17
3.1.7. Reparación de fallas	20
3.2. RESULTADOS GENERALES DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS	21
3.3. CALIFICACIÓN FINAL OTORGADA POR LOS USUARIOS	22
4. RESULTADOS DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL	24
4.1. RESULTADOS DETALLADOS DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS	24
4.1.1. Entrega del servicio	24
4.1.2. Funcionamiento del servicio	25
4.1.3. Facturación del servicio	27
4.1.4. Proceso de recargas	27
4.1.5. Atención presencial	28
4.1.6. Atención remota	29
4.1.7. Reparación de fallas	29
4.2. RESULTADOS GENERALES DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS	30
4.3. CALIFICACIÓN FINAL OTORGADA POR LOS USUARIOS	31
5. RESULTADOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA	33
5.1. RESULTADOS DETALLADOS DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS	33
5.1.1. Entrega del servicio	33
5.1.2. Funcionamiento del servicio	34
5.1.3. Facturación del servicio	36
5.1.4. Proceso de recargas	37
5.1.5. Atención presencial	37
5.1.6. Atención remota	38
5.1.7. Reparación de fallas	41
5.2. RESULTADOS GENERALES DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS	43
5.3. CALIFICACIÓN FINAL OTORGADA POR LOS USUARIOS	44
6. RESULTADOS DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO	46
6.1. RESULTADOS DETALLADOS DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS	46
6.1.1. Entrega del servicio	46
6.1.2. Funcionamiento del servicio	47
6.1.3. Facturación del servicio	48
6.1.4. Atención presencial	49
6.1.5. Atención remota	50
6.1.6. Reparación de fallas	53

6.2. RESULTADOS GENERALES DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS	54
6.3. CALIFICACIÓN FINAL OTORGADA POR LOS USUARIOS	56
7. RESULTADOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN	58
7.1. RESULTADOS DETALLADOS DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS	58
7.1.1. Entrega del servicio.....	58
7.1.2. Funcionamiento del servicio.....	59
7.1.3. Facturación del servicio.....	62
7.1.4. Atención presencial	63
7.1.5. Atención remota	63
7.1.6. Reparación de fallas.....	66
7.2. RESULTADOS GENERALES DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS	68
7.3. CALIFICACIÓN FINAL OTORGADA POR LOS USUARIOS	69
8. CONCLUSIONES	71
8.1. SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL:	71
8.2. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL.....	72
8.3. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA	73
8.4. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO	75
8.5. SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN	76
9. SECCIÓN DE FIRMAS	78

Tabla de gráficos

Gráfico 1. Servicio de Telefonía móvil 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio (cifras en escala 1 a 10).....	14
Gráfico 2. Servicio de Telefonía móvil 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio postpago (cifras en escala 1 a 10).....	15
Gráfico 3. Servicio de Telefonía móvil 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para las recargas del servicio prepago (cifras en escala 1 a 10).....	16
Gráfico 4. Servicio de Telefonía móvil 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención presencial del operador (cifras en escala 1 a 10).....	17
Gráfico 5. Servicio de Telefonía móvil 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención remota del operador (cifras en escala 1 a 10).....	19
Gráfico 6. Servicio de Telefonía móvil 2023 - Calificación promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 10).....	21
Gráfico 7. Servicio de Telefonía móvil - Evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10).....	23
Gráfico 8. Servicio de Telefonía móvil – Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100).....	24
Gráfico 9. Servicio de Internet Móvil 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio (cifras en escala 1 a 10).....	26
Gráfico 10. Servicio de Internet Móvil 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio postpago (cifras en escala 1 a 10).....	27
Gráfico 11. Servicio de Internet Móvil 2023 - Calificación promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 10).....	31
Gráfico 12. Servicio de Internet Móvil 2022 - Calificación promedio de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10).....	32
Gráfico 13. Servicio de Internet Móvil - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100).....	33
Gráfico 14. Servicio de Telefonía fija 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio (cifras en escala 1 a 10).....	35
Gráfico 15. Servicio de Telefonía fija 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio de telefonía fija (cifras en escala 1 a 10).....	36
Gráfico 16. Servicio de Telefonía fija 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para las recargas del servicio prepago (cifras en escala 1 a 10).....	37
Gráfico 17. Servicio de Telefonía fija 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la Atención remota del operador (cifras en escala 1 a 10).....	39
Gráfico 18. Servicio de Telefonía fija 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la reparación de fallas (cifras en escala 1 a 10).....	42
Gráfico 19. Servicio de Telefonía fija 2023 - Calificación promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 10).....	43
Gráfico 20. Servicio de Telefonía fija – Evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10).....	45
Gráfico 21. Servicio de Telefonía fija - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100).....	46
Gráfico 22. Servicio de acceso a Internet fijo 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio (cifras en escala 1 a 10).....	48
Gráfico 23. Servicio de acceso a Internet fijo 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio de acceso a Internet fijo (cifras en escala 1 a 10).....	49
Gráfico 24. Servicio de acceso a Internet fijo 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la Atención remota del operador (cifras en escala 1 a 10).....	51
Gráfico 25. Servicio de acceso a Internet fijo 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la reparación de fallas (cifras en escala 1 a 10).....	53
Gráfico 26. Servicio de acceso a Internet fijo 2023 - Calificación promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 10).....	55
Gráfico 27. Servicio de acceso a Internet fijo - Evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10).....	57

Gráfico 28. Servicio de acceso a Internet fijo - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100)	58
Gráfico 29. Servicio de televisión por suscripción 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio (cifras en escala de 1 a 10).....	61
Gráfico 30. Servicio de televisión por suscripción 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio de televisión por suscripción (cifras en escala 1 a 10).....	62
Gráfico 31. Servicio de televisión por suscripción 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención remota del operador (cifras en escala 1 a 10)	64
Gráfico 32. Servicio de televisión por suscripción 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la reparación de fallas (cifras en escala 1 a 10).....	67
Gráfico 33. Servicio de televisión por suscripción 2023 - Calificación promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 10).....	68
Gráfico 34. Servicio de televisión por suscripción - Evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10).....	70
Gráfico 35. Servicio de televisión por suscripción - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100)	71

1. Introducción

Como parte del proceso de fiscalización del cumplimiento de los estándares de calidad por parte de la Sutel, la Dirección General de Calidad realizó la evaluación del indicador “Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8)” por medio de un estudio de campo consistente en la aplicación de una encuesta telefónica a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en el periodo comprendido entre el 1° de febrero y el 18 de agosto de 2023 y cuyos resultados se detallan en el presente informe.

La realización de las encuestas de percepción de calidad de servicio se realiza en cumplimiento del artículo 33 del *Reglamento de prestación y calidad de servicios* (en adelante RPCS), el cual dispone lo siguiente:

“Artículo 33. Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8).

La calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) será medida a partir de la calificación obtenida como resultado de la aplicación de al menos una encuesta anual efectuada por el operador/proveedor de servicios, para conocer la calidad de servicio percibida por el usuario respecto de cada uno de los servicios de telecomunicaciones comercializados por el operador/proveedor, y toma como referencia las normas ETSI EG 202 057-1 y ETSI EG 202 009-2.

Las encuestas realizadas deben considerar, como mínimo, los siguientes aspectos en la medición de la percepción de la calidad por parte de los usuarios:

- 1. Atención presencial: incluye el trato y profesionalismo que se le brinde al cliente de manera presencial sobre sus requerimientos, consultas y trámites.*
- 2. Atención remota: incluye el trato y profesionalismo que se le brinde al cliente vía telefónica, a través de chats en línea, correo electrónico u otro medio de atención no presencial, sobre sus requerimientos, consultas y trámites.*
- 3. Información sobre el servicio: incluye la asesoría que se le brinde al usuario al adquirir los servicios, proporcionándole información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación del servicio, los costos asociados, indicadores de calidad, características generales, condiciones de uso, entre otros.*
- 4. Entrega del servicio: satisfacción del cliente respecto a la entrega oportuna y con las condiciones pactadas del servicio.*
- 5. Funcionamiento del servicio: grado de satisfacción en cuanto a la calidad en el funcionamiento del servicio, desde la perspectiva del usuario.*

Las encuestas realizadas deben contener un método de evaluación de los resultados para cada parámetro con la ponderación respectiva que permita obtener un resultado final del grado de satisfacción del cliente o usuario y la percepción general de la calidad de los servicios que se le brindan.

La ponderación de los parámetros evaluados, los cuestionarios utilizados, así como la metodología de aplicación de la encuesta deberán presentarse a la SUTEL con una antelación mínima de dos meses a la fecha prevista de su aplicación, para su respectiva aprobación.

En caso que los operadores/proveedores no realicen cambios a la ponderación de los parámetros evaluados, los cuestionarios utilizados, así como la metodología de aplicación de la encuesta aprobada anteriormente por la SUTEL, bastará con informar al ente regulador de la realización de las encuestas cinco días naturales de previo a su aplicación. (...)

Adicionalmente, estas encuestas cumplen con lo establecido en la Resolución del Consejo de Sutel RCS-019-2018 *“Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios”* para el indicador IC-8:

“2.8 Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8)”

La calidad de servicio percibida por el usuario será medida a partir de la calificación obtenida como resultado de la aplicación de al menos una encuesta anual efectuada por el operador/proveedor de servicios, para conocer la calidad de servicio percibida por el usuario (...).

Las encuestas corresponden a un conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de usuarios finales de servicios de telecomunicaciones, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan, lo anterior de conformidad con la definición 18 del artículo 7 del RPCS.

(...) los resultados de la encuesta anual, incluyendo: la calificación obtenida para cada uno de los servicios, la cantidad de usuarios encuestados (tamaño de la muestra), y los parámetros estadísticos básicos de la encuesta (confianza estadística, porcentaje de error, entre otros).”

El estudio de campo, según lo indicado, se efectuó a través de una encuesta telefónica a los usuarios de los operadores o proveedores de servicios que agrupan la mayor parte de las suscripciones del mercado de telecomunicaciones para los siguientes servicios: telefonía móvil, acceso a Internet móvil, telefonía fija, acceso a Internet fijo y televisión por suscripción.

La realización de la encuesta y el procesamiento de los datos obtenidos estuvo a cargo de la empresa IT Información Total S.A. la cual fue contratada a través de la Licitación Pública Nacional 2021LN-000002-0014900001. Corresponde a la Dirección General de Calidad de la Sutel, la generación y aprobación de los formularios de las encuestas, el seguimiento del proceso, así como el análisis de los resultados y la elaboración del presente informe.

2. Metodología

2.1. Aspectos generales de la metodología

La metodología consistió en un estudio cuantitativo efectuado a nivel nacional, mediante entrevista telefónica, haciendo uso de un cuestionario estructurado y precodificado, en cumplimiento del ítem 2.8 de la Resolución del Consejo de Sutel RCS-019-2018 *“Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios”* para el indicador IC-8 anteriormente citado.

Los encuestados fueron personas mayores de 18 años, que corresponden a usuarios activos de los servicios de telecomunicaciones. En el caso particular de los servicios móviles, los usuarios encuestados fueron tanto de modalidad prepago como de pospago.

El estudio de campo inició el día 1° de febrero y finalizó el 18 de agosto de 2023.

Entre los temas evaluados en este estudio se encuentra el cálculo del *“Net Promoter Score”* (NPS), el cual se efectuó mediante la pregunta referente a qué tan probable es que le

recomienden a familiares o amigos el servicio que les brinda su actual operador del servicio de telecomunicaciones. En esta pregunta se utilizó una escala de 1 a 10 para que los entrevistados dijeran su nivel de intención de recomendar, donde 1 significa “Definitivamente no lo recomendaría” y 10 “Definitivamente sí lo recomendaría”. Las respuestas se agruparon en tres rangos:

- Calificaciones de 1 a 6 (“*Detractores*”)
- Calificaciones de 7 u 8 (“*Pasivos*”)
- Calificaciones de 9 o 10 (“*Promotores*”).

El valor de “*Net Promoter Score*” (NPS) se obtiene de restarle a la proporción de los Promotores (P), la proporción de los Detractores (D), es decir $NPS = P - D$.

2.2. Servicios y operadores incluidos en este estudio

Tal y como se ha referido, el presente estudio de campo consistió en la aplicación de una encuesta telefónica para determinar la calidad de servicio percibida por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, tanto de voz como de datos, en concreto se realizaron 5 encuestas para los siguientes servicios:

- Telefonía móvil
- Acceso a Internet móvil
- Telefonía fija
- Acceso a Internet fijo
- Televisión por suscripción

Para el caso de los servicios móviles, tanto de voz como de datos, se encuestó a usuarios de las tres empresas que cuentan con una concesión para la prestación de servicios móviles: Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. (en adelante **Liberty**), Claro CR Telecomunicaciones S.A. (en adelante **Claro**), e Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante **Kölb**i).

Para los servicios de telefonía fija, se encuestó a los usuarios del servicio de telefonía fija tradicional, que son todos clientes del Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante **Kölb**i), y en el caso de los servicios brindados a través de telefonía IP o servicio VoIP, se encuestaron usuarios de las empresas: Millicom Cable Costa Rica S.A. (en adelante **Tigo**), Liberty Servicios Fijos LY S.A. (en adelante **Liberty**), Telecable Económico T.V.E. S.A. (en adelante **Telecable**), y CALL MY WAY S.A. (en adelante **CallMyWay**), las cuales representaban el 91,9% de las suscripciones¹ del mercado al momento de realizar la encuesta.

En el caso de los servicios de acceso a Internet fijo del tipo residencial, se encuestó a usuarios de los cuatro operadores que abarcan a más del 90,5% de suscriptores¹ del país, estos operadores son: Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante **Kölb**i), Millicom Cable Costa Rica S.A. (en adelante **Tigo**), Liberty Servicios Fijos LY S.A. (en adelante **Liberty**), Telecable Económico T.V.E. S.A. (en adelante **Telecable**).

¹https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/informe_estadisticas_del_sector_de_telecomunicaciones_costa_rica_2022.pdf

Para el servicio de televisión por suscripción se encuestó a los usuarios de los cinco operadores que agrupan más del 93% de las suscripciones² a nivel nacional, estos operadores son: Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante **Kölbi**), Millicom Cable Costa Rica S.A. (en adelante **Tigo**), Liberty Servicios Fijos LY S.A. (en adelante **Liberty**), Telecable Económico T.V.E. S.A. (en adelante **Telecable**), Claro CR Telecomunicaciones S.A. (en adelante **Claro**), y Servicios Directos de Satélite S.A. (en adelante **Sky**).

La **Tabla 1** resume el listado de operadores y servicios abarcados en este reporte:

Tabla 1. Servicios y operadores incluidos en el estudio

Servicio	Operadores de servicios de telecomunicaciones						
	Liberty	Claro	Kölbi	Tigo	Telecable	CallMyWay	Sky
Telefonía móvil	✓	✓	✓				
Internet móvil	✓	✓	✓				
Telefonía fija	✓		✓	✓	✓	✓	
Internet fijo	✓		✓	✓	✓		
Televisión por suscripción	✓	✓	✓	✓	✓		✓

2.3. Estimación de la muestra

La cantidad de personas por encuestar se determinó a partir de una estimación del tamaño muestral necesario para lograr un estudio con una confianza de 95%, un error de $\pm 4\%$ y una heterogeneidad de 50%, y utilizando como base la cantidad de usuarios³ de cada uno de los operadores de servicios de telecomunicaciones del país.

La **Tabla 2** muestra los resultados del cálculo para la cantidad de usuarios que deben ser encuestados considerando los parámetros indicados anteriormente:

Tabla 2. Estimación de la cantidad de usuarios a encuestar

Servicio	Operador	Cantidad de usuarios (tamaño de la población)	Tamaño de la muestra (confianza 95%, error $\pm 4\%$, heterogeneidad 50%)
Telefonía móvil	Operador Telefonía móvil A	4.375.376	601
	Operador Telefonía móvil B	2.552.483	601
	Operador Telefonía móvil C	1.615.699	601
Acceso a Internet móvil	Operador Internet Móvil A	2.400.850	601
	Operador Internet Móvil B	1.299.635	600
	Operador Internet Móvil C	956.903	600
Telefonía fija	Operador Telefonía fija A	571.808	600

² Información suministrada por la Dirección General de Mercados.

³ La cantidad de usuarios se obtiene de la información sobre cantidad de suscriptores que los operadores remiten a la Dirección General de Mercados (DGM) de la Sutel.

Servicio	Operador	Cantidad de usuarios (tamaño de la población)	Tamaño de la muestra (confianza 95%, error \pm 4%, heterogeneidad 50%)
	Operador Telefonía fija B	17.175	581
	Operador Telefonía fija C	25.981	587
	Operador Telefonía fija D	8.240	560
	Operador Telefonía fija E	2.201	472
	Operador Internet Fijo A	302.955	600
Acceso a Internet fijo	Operador Internet Fijo B	177.838	599
	Operador Internet Fijo C	197.384	599
	Operador Internet Fijo D	173.976	599
	Operador TV Suscripción A	71.651	596
Televisión por suscripción	Operador TV Suscripción B	210.122	599
	Operador TV Suscripción C	229.548	599
	Operador TV Suscripción D	103.595	597
	Operador TV Suscripción E	45.450	593
	Operador TV Suscripción F	128.192	598

Las encuestas finalmente aplicadas a cada uno de los servicios evaluados y que se utilizaron para elaborar los resultados que se presentan en este informe incluyeron una muestra ligeramente superior a la estimación inicial, lo cual implica que se logró y excedió la cantidad necesaria de usuarios encuestados para cumplir con el margen de error de 4% y el nivel de confianza de 95% establecidos como objetivo del estudio.

La **Tabla 3** muestra las cantidades de usuarios finalmente encuestados para cada caso:

Tabla 3. Cantidad de usuarios finalmente encuestados

Servicio	Tamaño de la muestra por servicio	Usuarios encuestados por servicio
Telefonía móvil	1803	1806
acceso a Internet móvil	1801	1808
Telefonía fija	2800	2808
acceso a Internet fijo	2379	2404
Televisión por suscripción	3582	3606

2.4. Aspectos que se evaluaron durante la encuesta

La **Tabla 4** detalla los aspectos generales evaluados por igual para todos los servicios de telecomunicaciones incluidos en este estudio. En la **Tabla 5** se presentan los aspectos específicos evaluados para cada tipo de servicio. En los apartados del 3 al 7 de este informe se resumen los principales resultados obtenidos de la evaluación de esos aspectos y sus indicadores.

Tabla 4. Aspectos generales e indicadores evaluados en el estudio de campo

Aspectos generales evaluados en la encuesta	Indicadores utilizados para evaluar cada aspecto
Atención presencial	-Tiempo de espera para ser atendido
	-Trato y profesionalismo recibido por parte del agente
	-Asesoría adecuada en los trámites y respuesta a las consultas planteadas
Atención remota (telefónica, chat, sitio web, otros)	-Tiempo de espera en línea para ser atendido
	-Trato y profesionalismo recibido por parte del agente
	-Asesoría adecuada en los trámites y respuesta a las consultas planteadas
	-Asignación de un número de trámite
Entrega del servicio	-Satisfacción con el tiempo de entrega del servicio
	-Grado de satisfacción en cuanto al servicio entregado
Reparación de averías	-Conocimiento del número telefónico para reportar averías y dar seguimiento
	-Tiempo de reparación de avería
	-Efectividad en solucionar la avería
Facturación del servicio	Para pospago:
	-Entrega a tiempo de la factura
	-Recepción de una factura detallada
	-Reclamaciones por inconsistencias o fallos en la facturación
	Para prepago:
	-Valoración del proceso de recarga
-Valoración del servicio de consulta de saldos	
Valoración general del servicio	-Valoración general de la calidad del servicio contratado
	-Valoración general del operador que presta el servicio
	-Grado de recomendación del servicio a otros usuarios

Tabla 5. Aspectos e indicadores específicos del funcionamiento de cada servicio evaluado

Servicio	Indicadores utilizados para evaluar el funcionamiento del servicio
Telefonía móvil	-Cobertura del servicio de telefonía móvil (cobertura en muchos/pocos lugares)
	-Disponibilidad del servicio de llamadas (posibilidad de hacer uso del servicio en todo momento, siempre que haya cobertura)
	-Continuidad del servicio de llamadas (sin cortes/caídas de llamada)
	-Calidad de la comunicación una vez establecida la llamada (llamada sin ruidos, voz entrecortada, claridad del audio)
	-El tiempo de entrega de los mensajes de texto (únicamente SMS, no aplica a servicios de mensajería que utilizan apps como Whatsapp o similares)
	-La realización de llamadas a números telefónicos que no sean del mismo operador que se está evaluando
Acceso a Internet móvil	-Cobertura del servicio de datos móviles (cobertura en muchos/pocos lugares)
	-Disponibilidad del servicio de datos (posibilidad de acceder a Internet y servicios de datos en todo momento, siempre que haya cobertura)
	-Continuidad del servicio de datos móviles una vez establecida la conexión (sin cortes/caídas de servicio)
	-Calidad del servicio de datos una vez iniciada la comunicación (tiempo para abrir una página o acceder a algún servicio por Internet)
	-La velocidad del servicio de datos móviles contratado
Telefonía fija	-Disponibilidad del servicio de llamadas (posibilidad de hacer llamadas en todo momento)
	-Continuidad del servicio de llamadas (sin cortes/caídas de llamada)

Servicio	Indicadores utilizados para evaluar el funcionamiento del servicio
	-Calidad de la comunicación una vez establecida la llamada (llamada sin ruidos, voz entrecortada, claridad del audio, llamadas cruzadas/mezcladas)
	-Calidad del servicio en llamadas internacionales
	-El tiempo transcurrido desde que marca el # de teléfono hasta que escucha los tonos de llamada
	-La realización de llamadas a números telefónicos que no sean del mismo operador que se está evaluando
Acceso a Internet fijo	-Disponibilidad del servicio de acceso a Internet (posibilidad de utilizar el servicio en todo momento)
	-Continuidad del servicio de acceso a Internet (sin cortes/caídas de servicio)
	-Calidad del servicio de acceso a Internet (tiempo para abrir una página o acceder a algún servicio por Internet)
	-La velocidad del servicio de acceso a Internet contratado
Televisión por suscripción	-Disponibilidad del servicio de TV por suscripción (posibilidad de utilizar el servicio en todo momento)
	-Calidad de la señal (hay canales que no se ven bien o no funcionan)
	-Calidad respecto de la nitidez de la imagen
	-Calidad respecto de la nitidez del sonido
	-La calidad de la imagen en Alta Definición (HD), cuando aplique

3. Resultados del servicio de Telefonía móvil

En esta sección se muestra el detalle de los resultados obtenidos para cada uno de los aspectos de calidad evaluados en la encuesta de telefonía móvil, aplicable a los tres operadores **Claro**, **Kölbi** y **Liberty**. Estos resultados son reflejo de la calidad percibida por los usuarios del servicio de telefonía móvil en el periodo 2023.

3.1. Resultados detallados de los aspectos de calidad evaluados

En los gráficos de esta sección, se presentan los aspectos evaluados, donde los usuarios proporcionaron calificaciones en una escala del 1 al 10. Se excluyeron aquellos aspectos con una base de encuestados no representativa, según se detalla en el apartado de cada indicador.

3.1.1. Entrega del servicio

En cuanto al aspecto "*Entrega del servicio*", se evalúa exclusivamente considerando a aquellos usuarios que poseen un plan pospago, con una antigüedad en el servicio de seis meses o menos, y donde el encuestado sea el titular del contrato del servicio de Telefonía móvil.

Para efectos de este estudio se considera ideal el período de seis meses, ya que es más probable que los usuarios recuerden detalles específicos de su experiencia en cuanto a la entrega del servicio. Seis meses es un período lo suficientemente reciente como para obtener información actualizada sobre las experiencias de los usuarios, esto puede incluir

aspectos positivos o negativos que puedan reflejar con mayor precisión su percepción del servicio.

No obstante, al consultar a los usuarios señalados en las bases numéricas proporcionadas por los operadores, si cuentan con un plan pospago que este siendo utilizado desde hace seis meses o menos y que el encuestado sea el contratante del servicio, los resultados revelaron que únicamente el 2,38% de las personas encuestadas cumplía con todas estas premisas. De los 1806 usuarios encuestados, solo 43 respondieron a las preguntas relacionadas con el aspecto de “*Entrega del servicio*” del servicio de Telefonía móvil, distribuyéndose entre los operadores de la siguiente manera: 18 en **Claro**, 7 en **Kölb**i y 18 en **Liberty**.

La limitación en el tamaño de la muestra de todos los operadores, al encontrarse por debajo de los 30 usuarios, plantea una preocupación desde el punto de vista estadístico. Según teorías estadísticas, muestras tan pequeñas pueden carecer de representatividad, lo que aumenta el riesgo de sesgo y afecta la validez de los resultados. La falta de representatividad se traduce en una mayor probabilidad de que los resultados no reflejen con precisión las opiniones o comportamientos de la población en general.

Dada la naturaleza de la muestra reducida, se excluye este indicador del análisis para el servicio de Telefonía móvil. Es importante destacar que la exclusión de este indicador del análisis no influye en los resultados de otros aspectos, ya que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.

3.1.2. Funcionamiento del servicio

Para lo que corresponde al funcionamiento del servicio, la encuesta se enfoca en cuatro indicadores, tal y como se muestra en el **Gráfico 1**. En cuanto al indicador que evalúa “*La posibilidad de realizar llamadas en cualquier momento o lugar*”, los operadores alcanzaron los siguientes resultados, ordenados iniciando con el mejor: **Claro** con 8,38 puntos, **Kölb**i con 8,29 puntos y **Liberty** con 8,24 puntos.

De acuerdo con el segundo indicador que se muestra en el **Gráfico 1**, que evalúa “*La continuidad de la llamada*” de los operadores, en este aspecto **Claro** se posiciona en primer lugar con 8,90 puntos, seguido por **Kölb**i que obtuvo 8,78 puntos y en tercer lugar **Liberty** con 8,73 puntos.

También se consultó a los usuarios encuestados sobre “*La cantidad de intentos para poder comunicarse*”, es decir, la posibilidad de establecer llamadas. De conformidad con los resultados proyectados en el **Gráfico 1** para este indicador, se observa que la mayor calificación la obtuvo **Claro** con 8,94 puntos, el segundo lugar lo obtuvo **Kölb**i con 8,70 puntos y en último lugar **Liberty** con 8,65 puntos.

El último indicador corresponde a “*La calidad de la llamada*”, sobre este particular el operador **Claro** obtuvo 9,06 puntos, posicionándose así en primer lugar. En este indicador el segundo lugar lo alcanzó **Liberty** con 8,89 puntos y el tercer lugar **Kölb**i con 8,88 puntos.

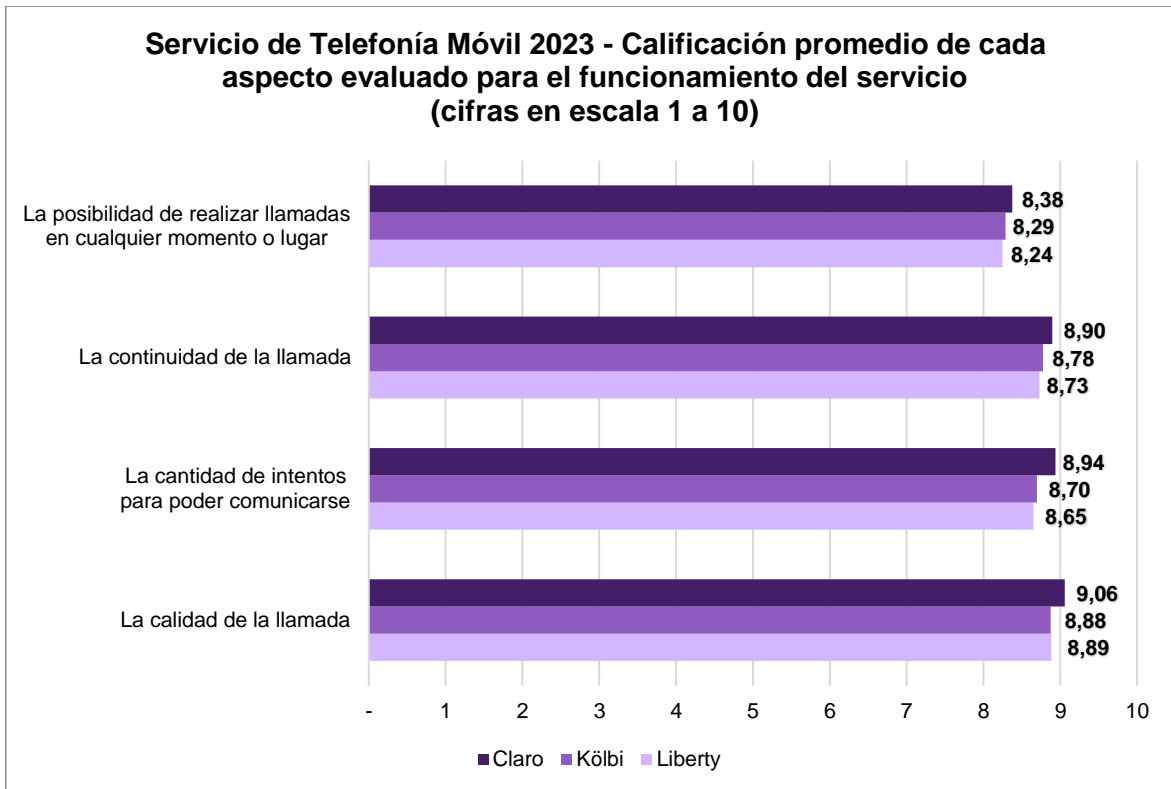


Gráfico 1. Servicio de Telefonía móvil 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio (cifras en escala 1 a 10)

3.1.3. Facturación del servicio

En el **Gráfico 2** se muestran los resultados relacionados con la facturación de servicios postpago de telefonía móvil, detallando los indicadores que se evaluaron en una escala de 1 a 10.

En lo que respecta a “*La claridad y detalle de la factura*”, el mejor calificado fue **Liberty** con 9,62 puntos, seguido por **Kölbi** con 9,47 puntos y en tercer lugar **Claro** con 9,37 puntos.

También se consultó a los usuarios encuestados sobre “*La exactitud del monto especificado en la factura*”, la calificación más alta la obtuvo **Kölbi** con 9,41 puntos, **Claro** se posicionó en segundo lugar con 9,34 puntos y en tercer lugar se encuentra **Liberty** al obtener 9,26 puntos.

Por otra parte, al consultar sobre “*El envío de la factura en un tiempo adecuado antes del vencimiento*”, **Kölbi** obtiene la puntuación más alta al alcanzar 9,52 puntos, seguido por **Liberty** con 9,44 puntos y en último lugar se posiciona **Claro** con 9,34 puntos.

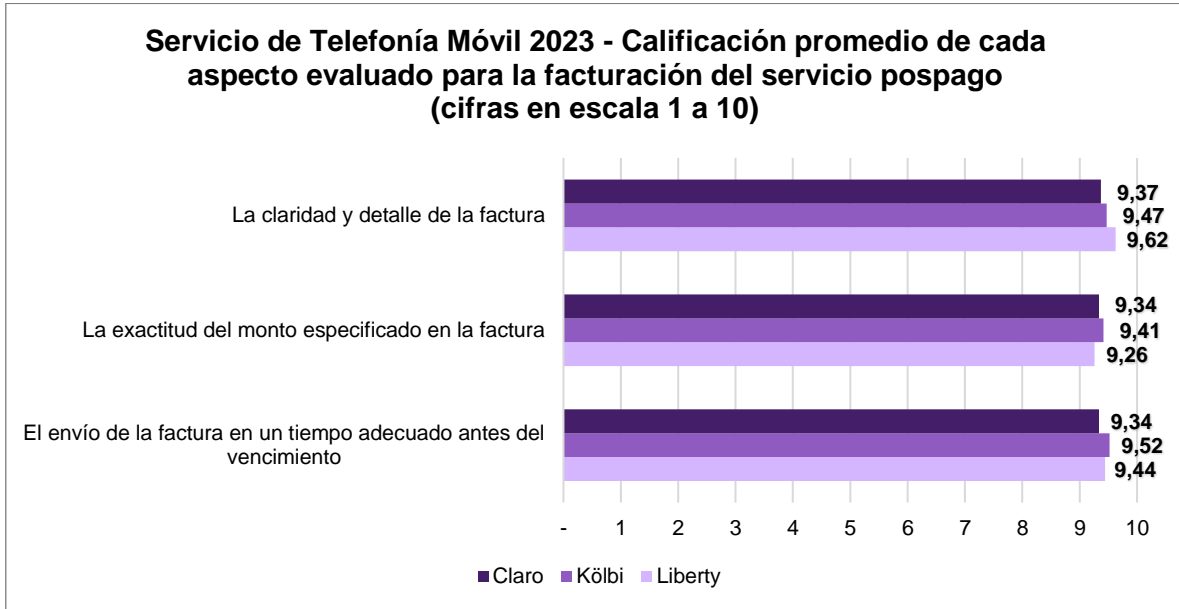


Gráfico 2. Servicio de Telefonía móvil 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio pospago (cifras en escala 1 a 10)

3.1.4. Proceso de recargas

Siguiendo un análisis similar sobre la facturación, pero esta vez para el proceso de recargas en el servicio prepago de telefonía móvil, se consultó a los usuarios sobre dos indicadores en particular: **i)** el tiempo transcurrido en la confirmación de su recarga y **ii)** la disponibilidad de alternativas para hacer recargas.

De acuerdo con el **Gráfico 3**, en cuanto al “*el tiempo transcurrido en la confirmación de su recarga*” el primer lugar lo obtuvo **Claro** con 9,45 puntos, el segundo lugar **Kölbi** con 9,21 puntos y en tercer lugar se posiciona **Liberty** con 9,19 puntos.

Para el indicador correspondiente a “*la disponibilidad de alternativas para hacer recargas*”, nuevamente **Claro** obtiene el primer lugar con 9,30 puntos, mientras que en segundo lugar se encuentra **Liberty** con 9,11 puntos y en último lugar **Kölbi** con 9,01 puntos.

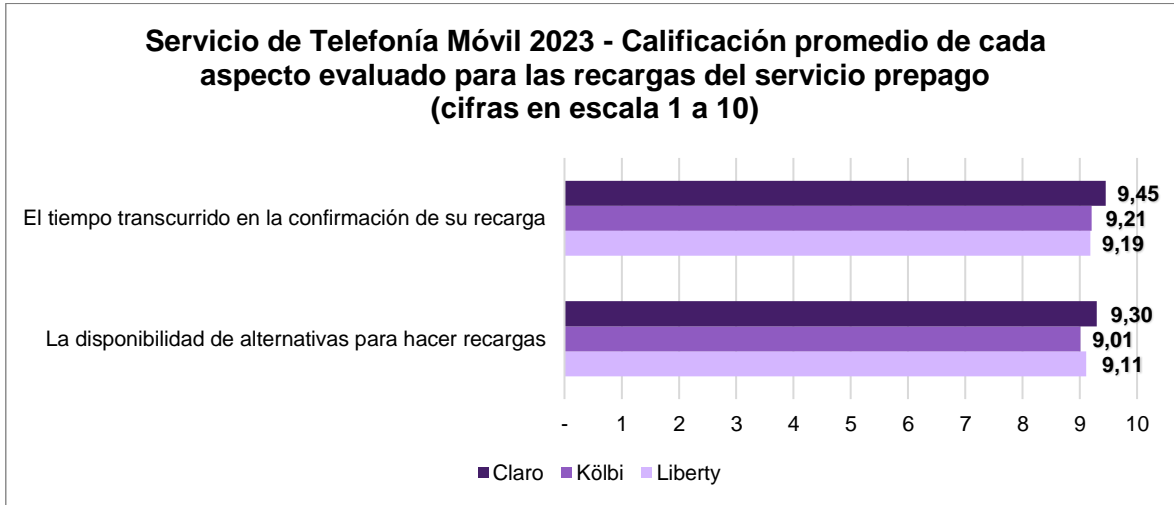


Gráfico 3. Servicio de Telefonía móvil 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para las recargas del servicio prepago (cifras en escala 1 a 10)

3.1.5. Atención presencial

En lo que se refiere a la atención presencial brindada por cada uno de los operadores a sus usuarios, los resultados se muestran en el **Gráfico 4**.

La información recopilada señala que, en cuanto a *“La rapidez en la solución al trámite o consulta planteada”*, **Kölbi** se ubica en la primera posición con un puntaje de 8,91 puntos. Luego se sitúa el operador **Claro** con 8,00 puntos y finalmente **Liberty** con 7,38 puntos.

La calificación que los usuarios encuestados dan a *“la resolución del trámite o consulta”* posiciona a **Kölbi** en primer lugar con 8,64 puntos, seguido por **Claro** con 7,50 puntos y en última posición se ubica **Liberty** con 7,12 puntos.

A los usuarios encuestados se les consultó también sobre la *“Asignación de un número de trámite para darle seguimiento a su consulta”* por parte de su respectivo operador. De acuerdo con el **Gráfico 4**, este indicador obtuvo la menor calificación por parte de los usuarios en lo que respecta a la atención presencial del operador, siendo que las puntuaciones de los tres operadores se encuentran por debajo de los 5 puntos: **Kölbi** con 4,55 puntos, **Claro** con 4,25 puntos y **Liberty** con 4,04 puntos.⁴

Cabe señalar que el indicador sobre *“El trato que le dio la persona que le atendió”* fue el aspecto mejor calificado para los tres operadores. Por su parte, el operador **Kölbi** obtuvo

⁴ La asignación del número de trámite es un obligación normativa de los operadores según el artículo 13 del RPUF vigente: *“Indistintamente del medio de presentación de la reclamación, los operadores/proveedores deben conformar un expediente al cual pueda acceder, en caso de solicitarlo, el usuario final y asignarle a la gestión un número de atención consecutivo de referencia, que debe ser proporcionado al reclamante al momento de la presentación, el cual permitirá realizar el seguimiento respectivo”*.

9,32 puntos, **Claro** obtuvo un segundo lugar con una puntuación de 8,80 puntos y en tercer lugar se encuentra **Liberty** con 8,13 puntos.

En el **Gráfico 4** destaca que a criterio del usuario en cuanto al “*El tiempo que esperó para ser atendido*”, **Claro** obtuvo el primer lugar con 8,20 puntos, seguido por **Kölbi** con 8,11 puntos y **Liberty** se posicionó en tercer lugar con 7,75 puntos.

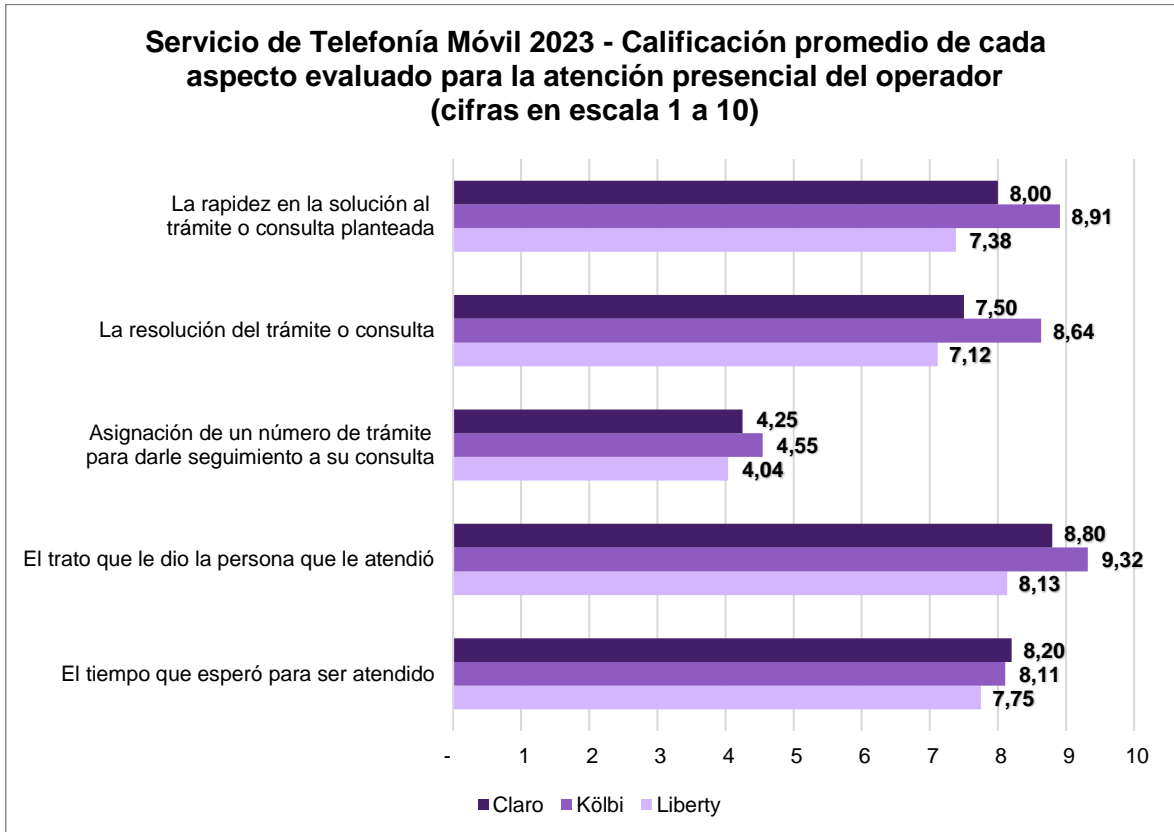


Gráfico 4. Servicio de Telefonía móvil 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención presencial del operador (cifras en escala 1 a 10)

3.1.6. Atención remota

Manteniendo el enfoque sobre la calidad de la atención percibida por los usuarios, pero esta vez en lo que se refiere a la atención remota a través de la asistencia telefónica, vía chat o WhatsApp brindada por los operadores, el **Gráfico 5** muestra los resultados obtenidos en 2023.

Del **Gráfico 5** se extrae que el operador **Kölbi** obtuvo la calificación más alta en la evaluación de “*La rapidez en la solución al trámite o consulta planteada*” al obtener 8,56 puntos. Le sigue el operador **Claro** con 7,76 puntos, dejando así en tercer lugar al operador **Liberty**, el cual obtuvo 6,60 puntos.

La calificación que los usuarios encuestados dan a *“La resolución del trámite o consulta”* posiciona a **Kölbi** en primer lugar con 7,73 puntos, seguido por **Claro** con 7,65 puntos y en última posición se ubica **Liberty** con 5,69 puntos.

A los usuarios encuestados se les consultó sobre la *“Asignación de un número de trámite para darle seguimiento a su consulta”* por parte de su respectivo operador. De acuerdo con el **Gráfico 5**, este indicador obtuvo la menor calificación por parte de los usuarios en lo que respecta a la atención presencial del operador, siendo que las puntuaciones de los tres operadores se encuentran por debajo de los 5 puntos: **Claro** con 5,00 puntos, **Liberty** con 3,54 puntos y **Kölbi** con 3,18 puntos.⁵

Para el caso del indicador correspondiente a *“La atención recibida por parte de la persona que atendió”*, este fue el aspecto mejor calificado. Por su parte, el operador **Claro** obtuvo 9,38 puntos, **Kölbi** obtuvo un segundo lugar con una puntuación de 8,93 puntos y en último lugar se encuentra **Liberty** con 7,86 puntos.

En lo que se refiere al indicador *“El tiempo de espera para ser atendido”*, **Claro** obtuvo el primer lugar con 8,09 puntos, seguido por **Kölbi** con 7,12 puntos y **Liberty** se posicionó en tercer lugar con 6,20 puntos.

⁵ La asignación del número de trámite es un obligación normativa de los operadores según el artículo 13 del RPUF vigente: *“Indistintamente del medio de presentación de la reclamación, los operadores/proveedores deben conformar un expediente al cual pueda acceder, en caso de solicitarlo, el usuario final y asignarle a la gestión un número de atención consecutivo de referencia, que debe ser proporcionado al reclamante al momento de la presentación, el cual permitirá realizar el seguimiento respectivo”*.

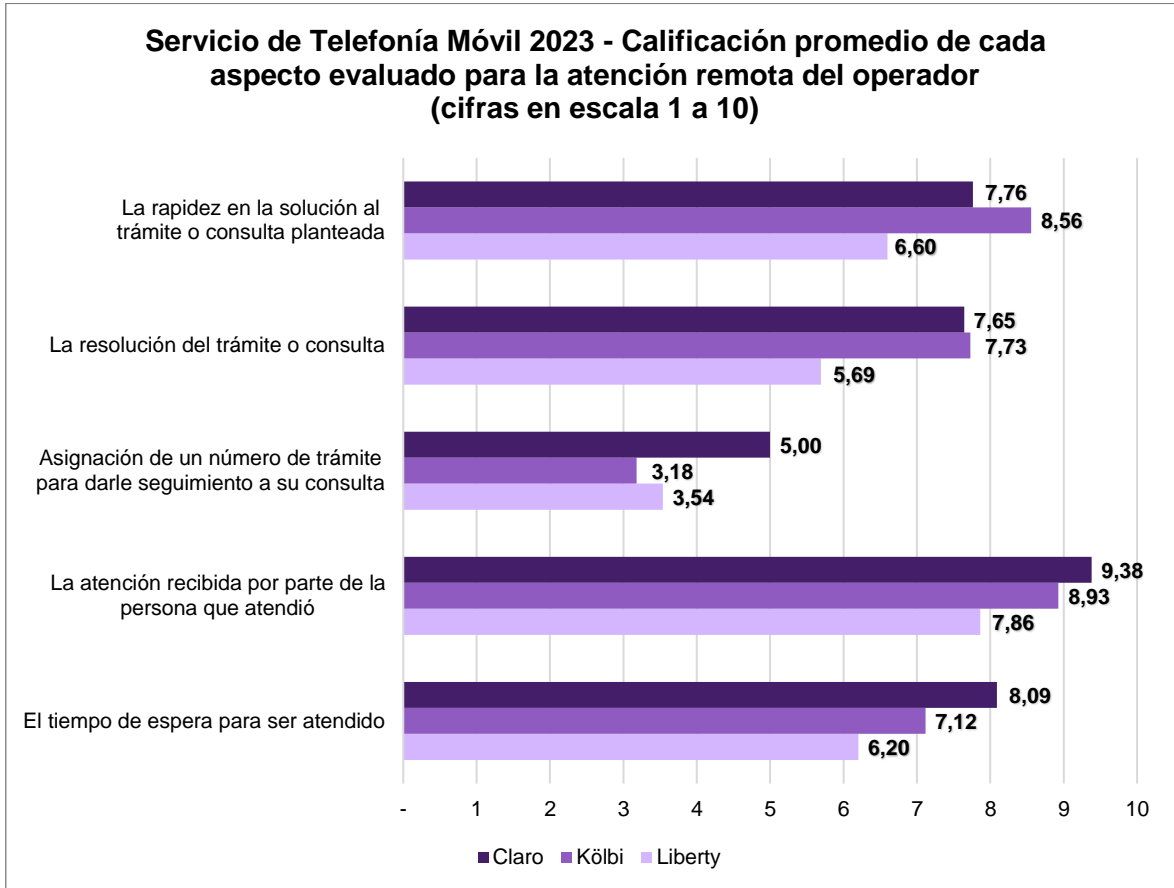


Gráfico 5. Servicio de Telefonía móvil 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención remota del operador (cifras en escala 1 a 10)

Al respecto, en la **Tabla 6** se muestran los resultados de los últimos tres años referentes al indicador sobre el tiempo en espera para ser atendido por una persona cuando los usuarios llaman a los centros de servicio o atención telefónica de los operadores.

Tabla 6. Servicio de telefonía móvil: calificación del tiempo de espera en línea para ser atendido en los últimos tres años

Operador	2021	2022	2023
Claro	7,03	7,45	8,09
Kólbi	6,51	6,74	7,12
Liberty	7,55	6,69	6,20

En los resultados de la **Tabla 6**, se evidencia la constante mejora del operador **Claro** entre los periodos 2021 al 2023, logrando para este periodo una puntuación superior a los 8 puntos. El operador **Kólbi** también demostró una mejoría desde el 2021 al 2023, siendo importante notar que anteriormente las puntuaciones alcanzadas por dicho operador fueron en el rango de los 6 puntos y para este periodo incrementó a 7,12 puntos. Mientras tanto para el operador **Liberty** la tendencia es opuesta, pues en el 2021 registró 7,55 puntos, sin

embargo, en el 2022 y 2023 la puntuación decreció, obteniendo un puntaje de 6,20 puntos para el año en curso.

Finalmente, se consultó a los usuarios durante la encuesta 2023 sobre su valoración del tiempo de espera para ser atendidos, los resultados se muestran en la **Tabla 7**.

Tabla 7. Servicio de telefonía móvil: distribución porcentual de la valoración de los usuarios en 2023 sobre el tiempo de espera para ser atendido de forma remota por el operador.

Respuesta	Claro	Kölbí	Liberty	Total
Fue el adecuado	61,76 %	54,55 %	36,92 %	48,25 %
Duró menos de lo que esperaba	20,59 %	6,82 %	15,38 %	13,99 %
Duró más de lo que esperaba	17,65 %	36,36 %	47,69 %	37,06 %
Ns/Nr	0,00 %	2,27 %	0,00 %	0,70 %

Véase que, a partir de la opinión de los usuarios encuestados, en cuanto a si el tiempo de espera en línea para ser atendido “*Fue el adecuado*”, únicamente los operadores **Claro** y **Kölbí** alcanzaron calificaciones superiores al 50%, con porcentajes específicos del 61,76% y 54,55%, respectivamente.

En contraste, los usuarios encuestados identificaron a **Liberty** como el operador que registró el porcentaje más elevado en la percepción de que el tiempo de espera en línea para recibir atención remota “*Duró más de lo que esperaba*”, con un valor del 47,69%. La percepción registrada por los usuarios sobre el tiempo de espera para ser atendido, contrasta con indicador del artículo 31 “*Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6)*” del RPCS, cuyo umbral se define en la resolución RCS-152-2017 sobre los *Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios (RPCS)*, la cual estipula que dicho tiempo de espera para la respuesta de un agente humano debe ser como máximo de 20 segundos para el 35% de las llamadas recibidas.

3.1.7. Reparación de fallas

En cuanto al aspecto “*Reparación de fallas*”, se evalúa exclusivamente considerando a aquellos usuarios que en los últimos seis meses han tenido que reportar alguna falla de su servicio de Telefonía móvil.

Para efectos de este estudio se considera ideal el período de seis meses, ya que es más probable que los usuarios recuerden detalles específicos de su experiencia en cuanto a la entrega del servicio. Seis meses es un período lo suficientemente reciente como para obtener información actualizada sobre las experiencias de los usuarios, esto puede incluir aspectos positivos o negativos que puedan reflejar con mayor precisión su percepción del servicio.

No obstante, al consultar a los usuarios señalados en las bases numéricas proporcionadas por los operadores, si en los últimos seis meses han reportado alguna falla de su servicio, los resultados revelaron que únicamente el 4,93% de las personas encuestadas cumplía

con esta premisa. De los 1806 usuarios encuestados, solo 89 respondieron a las preguntas relacionadas con el aspecto de “Reparación de fallas” del servicio de Telefonía móvil, distribuyéndose entre los operadores de la siguiente manera: 26 en **Claro**, 24 en **Kólbi** y 39 en **Liberty**.

La limitación en el tamaño de la muestra por operador, al encontrarse por debajo de los 30 usuarios, plantea una preocupación desde el punto de vista estadístico. Según teorías estadísticas, muestras tan pequeñas pueden carecer de representatividad, lo que aumenta el riesgo de sesgo y afecta la validez de los resultados. La falta de representatividad se traduce en una mayor probabilidad de que los resultados no reflejen con precisión las opiniones o comportamientos de la población en general.

Dada la naturaleza de la muestra reducida, se excluye este indicador del análisis para el servicio de Telefonía móvil. Es importante destacar que la exclusión de este indicador del análisis no influye en los resultados de otros aspectos, ya que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.

3.2. Resultados generales de los aspectos de calidad evaluados

En el **Gráfico 6** se presentan los resultados generales obtenidos para cada uno de los aspectos de calidad evaluados en la encuesta del servicio de Telefonía móvil. Estos resultados son reflejo de la calidad percibida por los usuarios del servicio de Telefonía móvil en el año 2023.

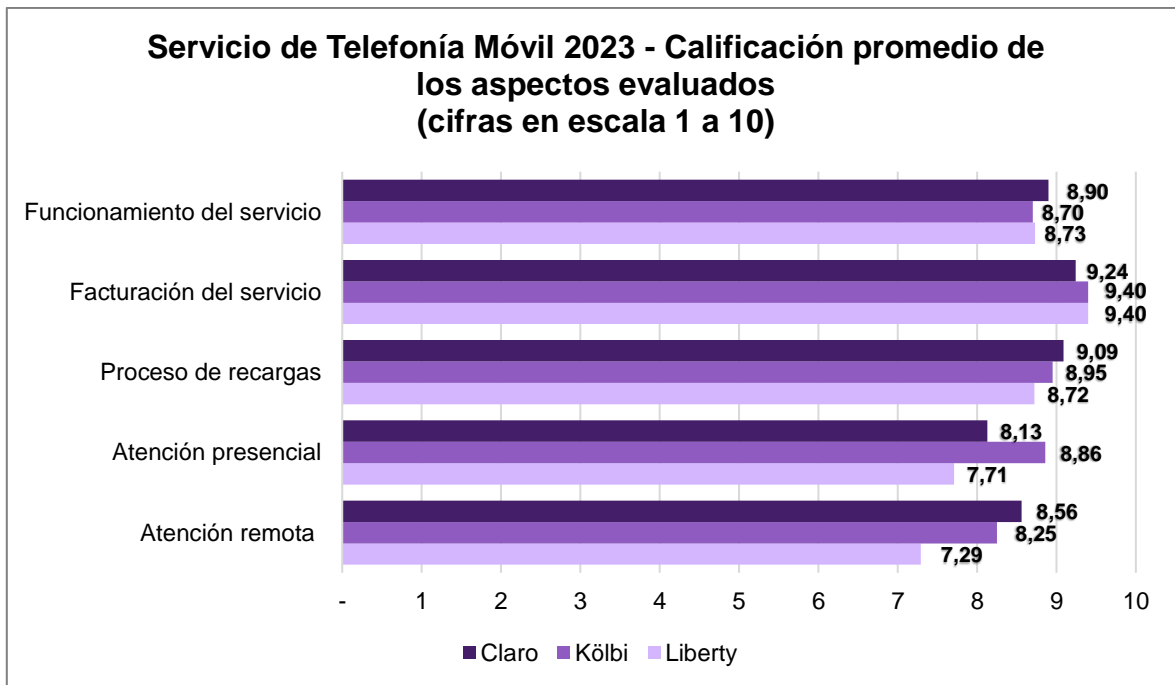


Gráfico 6. Servicio de Telefonía móvil 2023 - Calificación promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 10)

Del **Gráfico 6** se pueden extraer los siguientes resultados:

- En cuanto al “*Funcionamiento del servicio*”, la calificación promedio obtenida demuestra que **Claro** se posicionó en primer lugar con 8,90 puntos, mientras que en segundo lugar se encuentra **Liberty** con 8,73 puntos y en tercer lugar **Kölb**i con 8,70 puntos.
- El operador **Kölb**i alcanzó un empate técnico con el operador **Liberty** en la calificación promedio de la “*Facturación del servicio*”. Dichos operadores obtuvieron una puntuación igual a 9,40 puntos, lo que posicionó a **Claro** en tercer lugar con 9,24 puntos.
- En cuanto a la calificación promedio del “*Proceso de recargas*”, **Claro** obtuvo la mayor calificación con 9,09 puntos. **Kölb**i le sigue con 8,95 puntos y en tercer lugar se posicionó **Liberty** con 8,72 puntos.
- La evaluación realizada al aspecto de la “*Atención presencial*” refleja que el mejor calificado fue el operador **Kölb**i con 8,86 puntos. Es seguido por **Claro** y **Liberty** que obtuvieron 8,13 puntos y 7,71 puntos respectivamente.
- Los resultados obtenidos para el aspecto correspondiente a la “*Atención remota*” otorgan el primer lugar a **Claro**, que obtuvo 8,56 puntos. El segundo lugar lo obtuvo **Kölb**i con 8,25 puntos y en tercer lugar se posicionó **Liberty** con 7,29 puntos.

3.3. Calificación final otorgada por los usuarios

En este apartado se muestran los resultados de las valoraciones generales realizadas por los usuarios respecto del servicio de telefonía móvil. En los gráficos que se muestran a continuación se ha incluido tanto el resultado 2023 como el historial de los dos periodos anteriores, el cual constituye una referencia valiosa para conocer la evolución de cada aspecto evaluado. Cabe señalar que, en el enlace <https://www.sutel.go.cr/pagina/percepcion-de-los-usuarios> se pueden consultar todos los informes de percepción de la calidad realizados por Sutel.

En el **Gráfico 7** se muestran los resultados de la evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio de Telefonía móvil para cada uno de los tres operadores. Los operadores **Claro** y **Kölb**i incrementaron su calificación en 0,01 puntos en el periodo 2023 respecto a los resultados obtenidos en el 2022.

Además, **Claro** se posicionó por segundo año consecutivo en el primer lugar en cuanto a la satisfacción general del usuario con el servicio. En cuanto a **Liberty**, su puntuación decae nuevamente, específicamente en 0,37 puntos respecto al periodo anterior, esto lo posiciona en el tercer lugar del nivel de satisfacción general del usuario con el servicio en el año 2023.

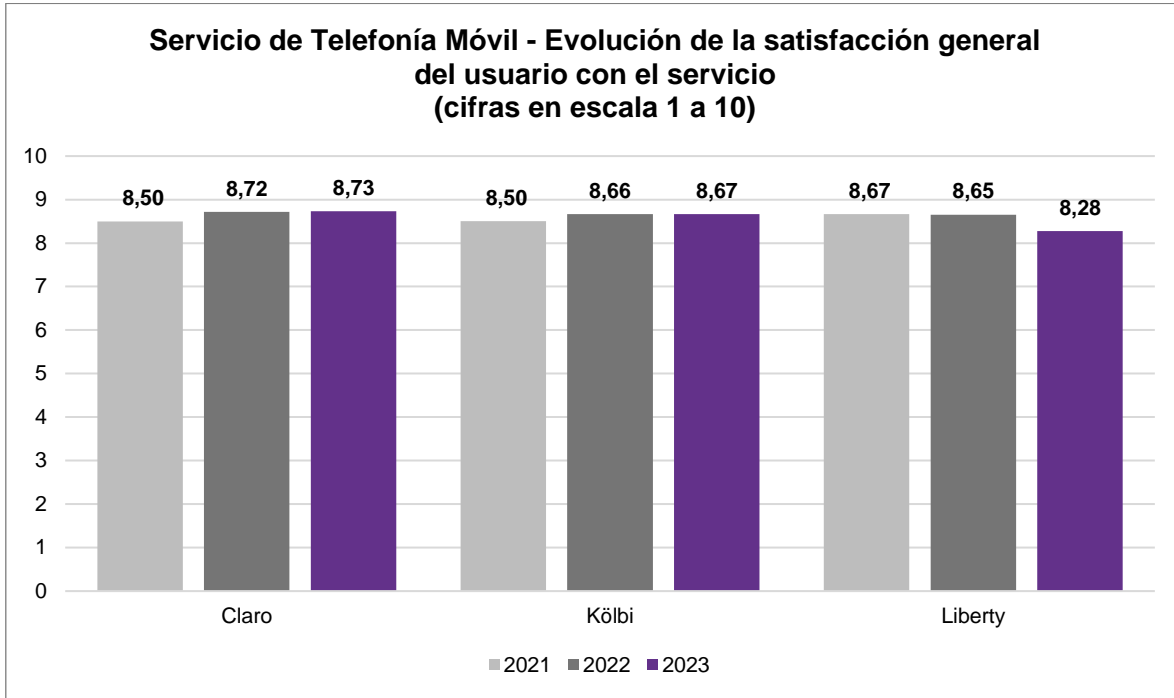


Gráfico 7. Servicio de Telefonía móvil - Evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10)

El **Gráfico 8** muestra el resultado del índice conocido como Grado de Intención a Recomendar (Net Promoter Score, NPS)⁶ para los tres operadores en los últimos tres años.

A partir de los resultados de la encuesta del 2023, el mejor evaluado respecto del NPS fue **Kölbi** con 59,30 puntos, seguido por **Claro** con 57,48 puntos y **Liberty** se ubica en tercer lugar con 48,50 puntos.

Para este periodo todos los operadores disminuyeron su puntuación respecto de la obtenida en el periodo 2022, específicamente decrecieron sus evaluaciones en 2,92 puntos por parte de **Claro**, 2,10 puntos por parte de **Kölbi** y 7,07 puntos por parte de **Liberty**.

Por lo anterior, se motiva a los tres operadores a continuar realizando esfuerzos para aumentar sus puntuaciones.

⁶ El NPS es un índice comúnmente utilizado para medir la satisfacción y lealtad de los clientes con una empresa en particular, y para este estudio en particular está basado en una pregunta clave que se realizó a los usuarios: *¿Qué tan probable es que usted recomiende el servicio de telefonía móvil que le brinda su operador a sus amigos o familiares?* Los resultados obtenidos (en una escala de 1 a 10) se agrupan en tres categorías: i) los promotores, ii) los pasivos o indiferentes, y iii) los detractores. El resultado del índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todos los encuestados son detractores) o tan alto como 100 (todos los encuestados son promotores). Un NPS superior a 0 se percibe como bueno y un NPS de 50 o superior es excelente.

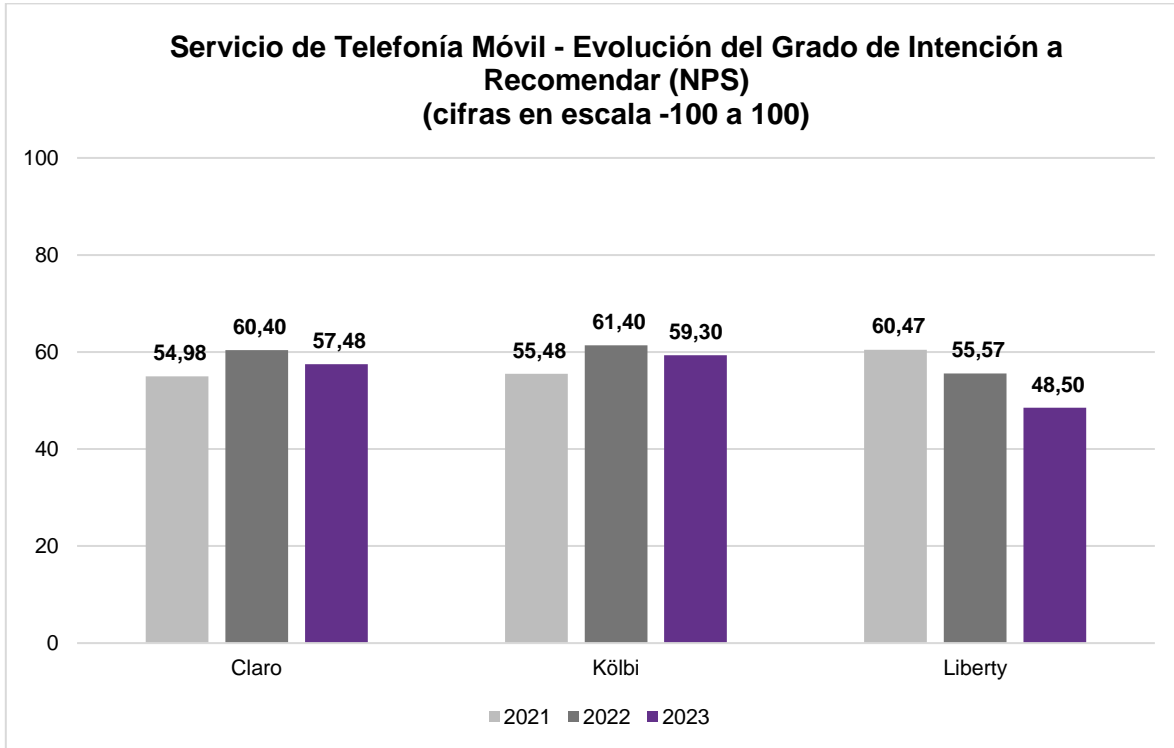


Gráfico 8. Servicio de Telefonía móvil – Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100)

4. Resultados del servicio de acceso a Internet móvil

En esta sección se muestra el detalle de los resultados obtenidos para cada uno de los aspectos de calidad evaluados en la encuesta de Internet móvil, aplicable a los tres operadores **Claro**, **Kölbi** y **Liberty**. Estos resultados son reflejo de la calidad percibida por los usuarios del servicio de Internet móvil en el año 2023.

4.1. Resultados detallados de los aspectos de calidad evaluados

En los gráficos de esta sección, se presentan los aspectos evaluados, donde los usuarios proporcionaron calificaciones en una escala del 1 al 10. Se excluyeron aquellos aspectos con una base de encuestados no representativa, según se expone de seguido en las secciones específicas.

4.1.1. Entrega del servicio

En cuanto al aspecto "*Entrega del servicio*", se evalúa exclusivamente considerando a aquellos usuarios que poseen un plan postpago, con una antigüedad en el servicio de seis meses o menos, y donde el encuestado sea el titular del contrato del servicio de acceso a Internet móvil.

Para efectos de este estudio se considera ideal el período de seis meses, ya que es más probable que los usuarios recuerden detalles específicos de su experiencia en cuanto a la entrega del servicio. Seis meses es un período lo suficientemente reciente como para obtener información actualizada sobre las experiencias de los usuarios, esto puede incluir aspectos positivos o negativos que puedan reflejar con mayor precisión su percepción del servicio.

No obstante, al consultar a los usuarios señalados en las bases numéricas proporcionadas por los operadores, si cuentan con un plan pospago que este siendo utilizado desde hace seis meses o menos y que el encuestado sea el contratante del servicio, los resultados revelaron que únicamente el 3,04% de las personas encuestadas cumplía con todas estas premisas. De los 1808 usuarios encuestados, solo 55 respondieron a las preguntas relacionadas con el aspecto de “*Entrega del servicio*” del servicio de acceso a Internet móvil, distribuyéndose entre los operadores de la siguiente manera: 9 en **Claro**, 15 en **Kölb**i y 31 en **Liberty**.

La limitación en el tamaño de la muestra por operador, al encontrarse por debajo de los 30 usuarios en el caso de **Claro** y **Kölb**i, plantea una preocupación desde el punto de vista estadístico. Según teorías estadísticas, muestras tan pequeñas pueden carecer de representatividad, lo que aumenta el riesgo de sesgo y afecta la validez de los resultados. La falta de representatividad se traduce en una mayor probabilidad de que los resultados no reflejen con precisión las opiniones o comportamientos de la población en general.

Dada la naturaleza de la muestra reducida, se excluye este indicador del análisis el servicio de acceso a Internet móvil. Es importante destacar que la exclusión de este indicador del análisis no influye en los resultados de otros aspectos, ya que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.

4.1.2. *Funcionamiento del servicio*

En cuanto a los indicadores utilizados para evaluar el aspecto “*Funcionamiento del servicio*” del servicio de acceso a Internet móvil, estos se detallan en el **Gráfico 9**. Dichos indicadores se evaluaron en una escala de 1 a 10.

En el indicador correspondiente a “*La velocidad de acceso al servicio de Internet móvil*”, el promedio de los tres operadores es de 8,05 puntos, siendo el valor más alto de 8,33 puntos para **Claro**, seguido por **Kölb**i con 7,94 puntos y en tercer lugar **Liberty** con 7,89 puntos.

De acuerdo con el **Gráfico 9**, para el indicador referente a la “*Estabilidad del servicio de Internet móvil cuando lo está utilizando*”, los resultados reflejan que el operador **Claro** obtuvo la calificación más alta con 8,26 puntos, seguido por **Kölb**i con 8,07 puntos y **Liberty** con 7,79 puntos.

En cuanto al indicador que evalúa la “*Posibilidad de utilizar el servicio en cualquier momento o lugar*”, los resultados indican que **Claro** obtuvo el primer lugar con 8,03 puntos, seguido por **Liberty** con 7,66 puntos y en tercer lugar **Kölb**i con 7,65 puntos.

Al evaluar el “*Tiempo que tarda para abrir las páginas Web*”, se determina que el promedio de los resultados obtenidos por los tres operadores es de 8,07 puntos, en donde **Claro**, **Kölb**i y **Liberty** obtuvieron 8,38 puntos, 7,96 puntos y 7,87 puntos respectivamente.

Cabe señalar que el **Gráfico 9** revela que, en todos los indicadores evaluados sobre el funcionamiento del servicio de acceso a Internet móvil, el operador **Claro** alcanzó las puntuaciones más altas.

Además, según lo descrito en este apartado, **Liberty** se posicionó en tercer lugar en los indicadores “*La velocidad de acceso al servicio de Internet móvil*” con 7,89 puntos, “*Estabilidad del servicio de Internet móvil cuando lo está utilizando*” con 7,79 puntos y “*Tiempo que tarda para abrir las páginas Web*” con 7,87 puntos. Mientras que, este operador alcanzó un segundo lugar en la evaluación de la “*Posibilidad de utilizar el servicio en cualquier momento o lugar*” con 7,66 puntos.

Finalmente, de acuerdo con la calificación otorgada por los usuarios encuestados, **Kölb**i se mantuvo en el segundo lugar en los indicadores “*La velocidad de acceso al servicio de Internet móvil*” con 7,94 puntos, “*Estabilidad del servicio de Internet móvil cuando lo está utilizando*” con 8,07 puntos y “*Tiempo que tarda para abrir las páginas Web*” con 7,96 puntos. Además, obtuvo la calificación más baja en el indicador “*Posibilidad de utilizar el servicio en cualquier momento o lugar*” con 7,65 puntos.

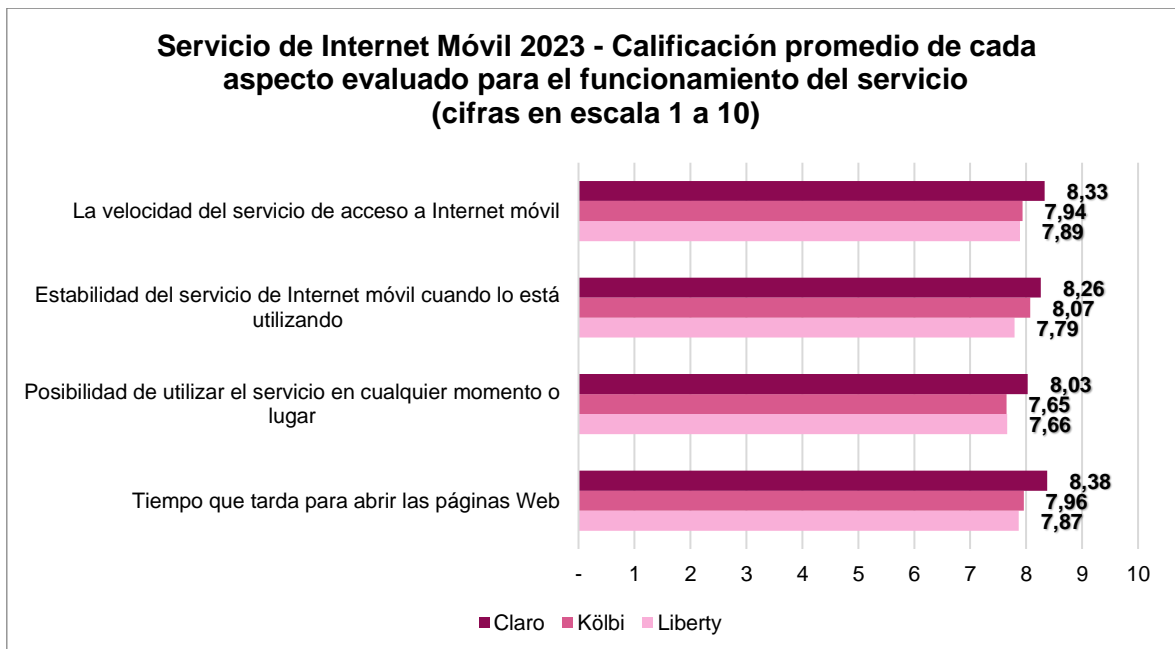


Gráfico 9. Servicio de Internet Móvil 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio (cifras en escala 1 a 10)

4.1.3. Facturación del servicio

En el **Gráfico 10** se muestran los resultados relacionados con la facturación de servicios postpago de acceso a Internet móvil, detallando los indicadores que se evaluaron en una escala de 1 a 10.

En lo que respecta a “*la claridad y detalle de la factura*”, el mejor calificado fue **Claro** con 9,45 puntos, seguido por **Liberty** con 9,38 puntos y luego **Kólbi** con 9,33 puntos.

Sobre la evaluación de “*La exactitud del monto especificado en la factura*”, el operador **Claro** obtuvo 9,59 puntos, siendo esta la mayor puntuación en este rubro. Le sigue **Kólbi** con 9,37 puntos y en tercer lugar se posiciona **Liberty** con 8,91 puntos.

Por otra parte, al consultar sobre “*El envío de la factura antes del vencimiento*”, el mejor calificado fue **Kólbi** con 9,47 puntos, seguido por **Liberty** y **Claro**, con 9,38 y 9,37 puntos, respectivamente.

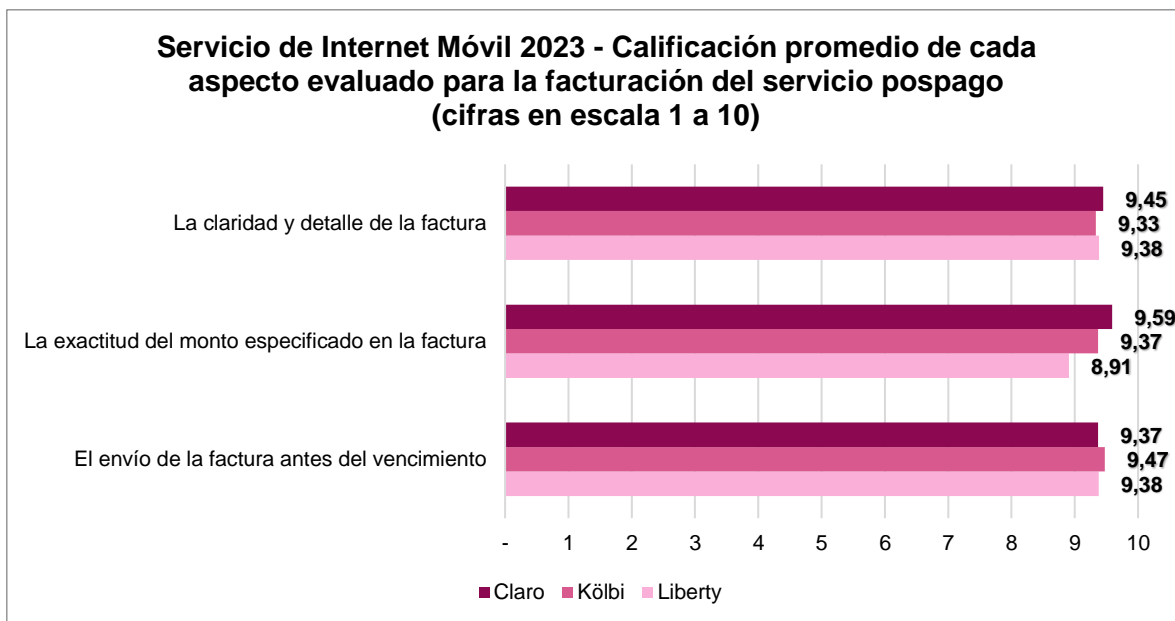


Gráfico 10. Servicio de Internet Móvil 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio postpago (cifras en escala 1 a 10).

4.1.4. Proceso de recargas

En cuanto al aspecto “*Proceso de recargas*”, se evalúa exclusivamente considerando a aquellos usuarios que tienen un plan prepago para su servicio de acceso a Internet móvil.

No obstante, al consultar a los usuarios señalados en las bases numéricas proporcionadas por los operadores, la modalidad de pago o plan que utilizan, los resultados revelaron que únicamente el 34,79% de las personas encuestadas cumple con la premisa de contar con

plan prepago. De los 1808 usuarios encuestados, 629 respondieron a las preguntas relacionadas con el aspecto de “*Proceso de recargas*” del servicio de acceso a Internet móvil, distribuyéndose entre los operadores de la siguiente manera: 372 en **Claro**, 28 en **Kölb**i y 229 en **Liberty**.

La limitación en el tamaño de la muestra del operador **Kölb**i, al encontrarse por debajo de los 30 usuarios, plantea una preocupación desde el punto de vista estadístico. Según teorías estadísticas, muestras tan pequeñas pueden carecer de representatividad, lo que aumenta el riesgo de sesgo y afecta la validez de los resultados. La falta de representatividad se traduce en una mayor probabilidad de que los resultados no reflejen con precisión las opiniones o comportamientos de la población en general.

Dada la naturaleza de la muestra reducida, se excluye el análisis de este indicador para el servicio de acceso a Internet móvil. Es importante destacar que la exclusión de este indicador del análisis no influye en los resultados de otros aspectos, ya que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.

4.1.5. *Atención presencial*

En cuanto al aspecto “*Atención presencial*”, se evalúa exclusivamente considerando a aquellos usuarios que en los últimos seis meses han visitado alguna Tienda, Agencia o Kiosco de su operadora para realizar un trámite o gestión relacionado con el servicio de acceso a Internet móvil.

Para efectos de este estudio se considera ideal el período de seis meses, ya que es más probable que los usuarios recuerden detalles específicos de su experiencia en cuanto a la entrega del servicio. Seis meses es un período lo suficientemente reciente como para obtener información actualizada sobre las experiencias de los usuarios, esto puede incluir aspectos positivos o negativos que puedan reflejar con mayor precisión su percepción del servicio.

No obstante, al consultar a los usuarios señalados en las bases numéricas proporcionadas por los operadores, si en los últimos seis meses han visitado alguna Tienda, Agencia o Kiosco de su operadora para realizar un trámite o gestión relacionado con el servicio de acceso a Internet móvil, los resultados revelaron que únicamente el 6,08% de las personas encuestadas cumplía con esta premisa. De los 1808 usuarios encuestados, solo 110 respondieron a las preguntas relacionadas con el aspecto de “*Atención presencial*” del servicio de acceso a Internet móvil, distribuyéndose entre los operadores de la siguiente manera: 37 en **Claro**, 47 en **Kölb**i y 26 en **Liberty**.

La limitación en el tamaño de la muestra del operador **Liberty**, al encontrarse por debajo de los 30 usuarios, plantea una preocupación desde el punto de vista estadístico. Según teorías estadísticas, muestras tan pequeñas pueden carecer de representatividad, lo que aumenta el riesgo de sesgo y afecta la validez de los resultados. La falta de representatividad se traduce en una mayor probabilidad de que los resultados no reflejen con precisión las opiniones o comportamientos de la población en general.

Dada la naturaleza de la muestra reducida, se excluye este indicador del análisis para el servicio de acceso a Internet móvil. Es importante destacar que la exclusión de este indicador del análisis no influye en los resultados de otros aspectos, ya que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.

4.1.6. Atención remota

En cuanto al aspecto "*Atención remota*", se evalúa exclusivamente considerando a aquellos usuarios que en los últimos seis meses han contactado mediante una llamada, chat o WhatsApp, al Centro de Servicio al Cliente de su operadora para realizar un trámite o gestión relacionado con el servicio de acceso a Internet móvil.

Para efectos de este estudio se considera ideal el período de seis meses, ya que es más probable que los usuarios recuerden detalles específicos de su experiencia en cuanto a la entrega del servicio. Seis meses es un período lo suficientemente reciente como para obtener información actualizada sobre las experiencias de los usuarios, esto puede incluir aspectos positivos o negativos que puedan reflejar con mayor precisión su percepción del servicio.

No obstante, al consultar a los usuarios señalados en las bases numéricas proporcionadas por los operadores, si en los últimos seis meses han contactado al Centro de Servicio al Cliente de su operadora para realizar un trámite o gestión relacionado con el servicio de acceso a Internet móvil, los resultados revelaron que únicamente el 5,75% de las personas encuestadas cumplía con esta premisa. De los 1808 usuarios encuestados, solo 104 respondieron a las preguntas relacionadas con el aspecto de "*Atención remota*" del servicio de acceso a Internet móvil, distribuyéndose entre los operadores de la siguiente manera: 31 en **Claro**, 20 en **Kölb**i y 53 en **Liberty**.

La limitación en el tamaño de la muestra del operador **Kölb**i, al encontrarse por debajo de los 30 usuarios, plantea una preocupación desde el punto de vista estadístico. Según teorías estadísticas, muestras tan pequeñas pueden carecer de representatividad, lo que aumenta el riesgo de sesgo y afecta la validez de los resultados. La falta de representatividad se traduce en una mayor probabilidad de que los resultados no reflejen con precisión las opiniones o comportamientos de la población en general.

Dada la naturaleza de la muestra reducida, se excluye este indicador del análisis para el servicio de acceso a Internet móvil. Es importante destacar que la exclusión de este indicador del análisis no influye en los resultados de otros aspectos, ya que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.

4.1.7. Reparación de fallas

En cuanto al aspecto "*Reparación de fallas*", se evalúa exclusivamente considerando a aquellos usuarios que en los últimos seis meses han tenido que reportar alguna falla de su servicio de acceso a Internet móvil.

Para efectos de este estudio se considera ideal el período de seis meses, ya que es más probable que los usuarios recuerden detalles específicos de su experiencia en cuanto a la entrega del servicio. Seis meses es un período lo suficientemente reciente como para obtener información actualizada sobre las experiencias de los usuarios, esto puede incluir aspectos positivos o negativos que puedan reflejar con mayor precisión su percepción del servicio.

No obstante, al consultar a los usuarios señalados en las bases numéricas proporcionadas por los operadores, si en los últimos seis meses han reportado alguna falla de su servicio, los resultados revelaron que únicamente el 5,86% de las personas encuestadas cumplía con esta premisa. De los 1808 usuarios encuestados, solo 106 respondieron a las preguntas relacionadas con el aspecto de “*Reparación de fallas*” del servicio de acceso a Internet móvil, distribuyéndose entre los operadores de la siguiente manera: 34 en **Claro**, 20 en **Kölb**i y 52 en **Liberty**.

La limitación en el tamaño de la muestra del operador **Kölb**i, al encontrarse por debajo de los 30 usuarios, plantea una preocupación desde el punto de vista estadístico. Según teorías estadísticas, muestras tan pequeñas pueden carecer de representatividad, lo que aumenta el riesgo de sesgo y afecta la validez de los resultados. La falta de representatividad se traduce en una mayor probabilidad de que los resultados no reflejen con precisión las opiniones o comportamientos de la población en general.

Dada la naturaleza de la muestra reducida, se excluye este indicador del análisis para el servicio de acceso a Internet móvil. Es importante destacar que la exclusión de este indicador del análisis no influye en los resultados de otros aspectos, ya que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.

4.2. Resultados generales de los aspectos de calidad evaluados

En el **Gráfico 11** se presentan los resultados obtenidos para cada uno de los aspectos de calidad evaluados en la encuesta de acceso a Internet móvil. Los resultados son reflejo de la calidad percibida por los usuarios del servicio de acceso a Internet móvil en el año 2023.

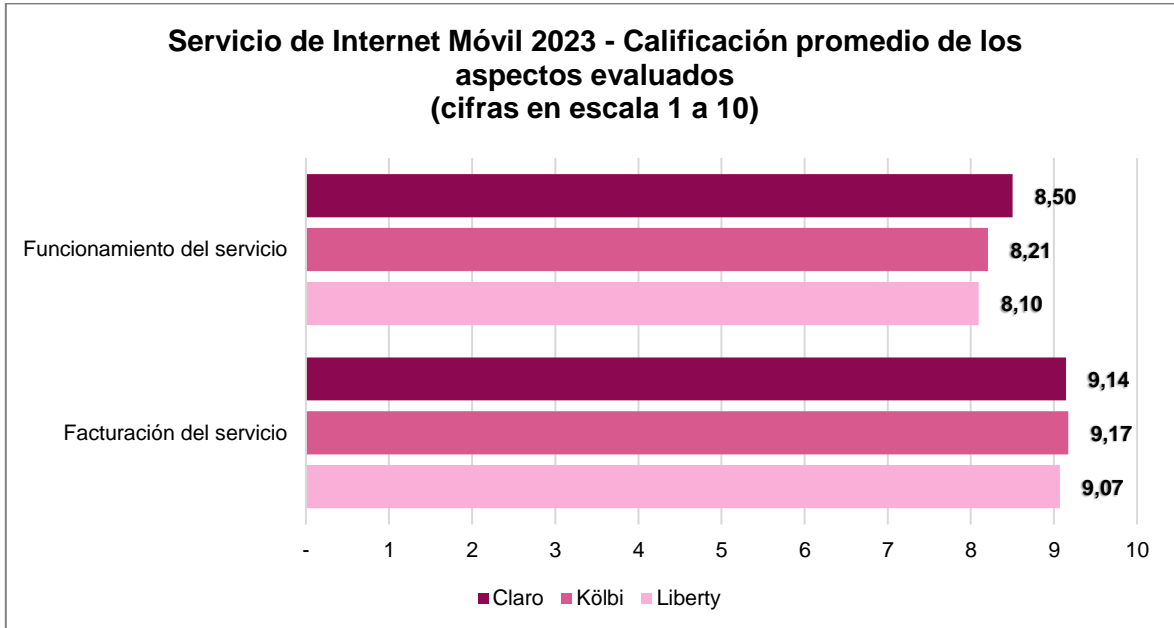


Gráfico 11. Servicio de Internet Móvil 2023 - Calificación promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 10)

Del **Gráfico 11** se pueden extraer los siguientes resultados:

- En cuanto al “*Funcionamiento del servicio*”, la calificación promedio obtenida demuestra que **Claro** se posicionó en primer lugar con 8,50 puntos, mientras que en segundo lugar se encuentra **Kólbi** con 8,21 puntos y en tercer lugar **Liberty** con 8,10 puntos.
- El operador **Kólbi** alcanzó el primer lugar en la calificación promedio de la facturación del servicio con 9,17 puntos. Seguido por **Claro**, que se posicionó en segundo lugar con 9,14 puntos. Por lo tanto, el operador **Liberty** quedó en tercer lugar con 9,07 puntos.

4.3. Calificación final otorgada por los usuarios

En este apartado se muestran los resultados de las valoraciones generales realizadas por los usuarios respecto del servicio de acceso a Internet móvil. En los gráficos de este apartado se ha incluido tanto el resultado 2023 como el historial de los dos periodos anteriores, el cual constituye una referencia valiosa para conocer la evolución de cada aspecto evaluado.

En el **Gráfico 12** se muestran los resultados de la satisfacción general del usuario con el servicio de acceso a Internet móvil. En primera instancia, de acuerdo con los análisis realizados en los periodos 2022 y 2023, se identificó que únicamente incrementó la satisfacción percibida sobre el servicio de Acceso Internet Móvil ofrecido por el operador

Claro, específicamente en 0,02 puntos. Es decir, para el caso de los operadores **Kölbi** y **Liberty** decreció la calificación de satisfacción general percibida por el usuario, en 0,05 y 0,08, respectivamente.

Se concluye también que en 2023 el servicio de acceso a Internet móvil de **Claro** fue el mejor valorado por los usuarios con 8,59 puntos en la escala de 1 a 10. En segundo lugar, se encuentra **Kölbi** con 8,29 puntos, mientras que la calificación más baja de los tres operadores la obtuvo **Liberty** con 8,13 puntos.

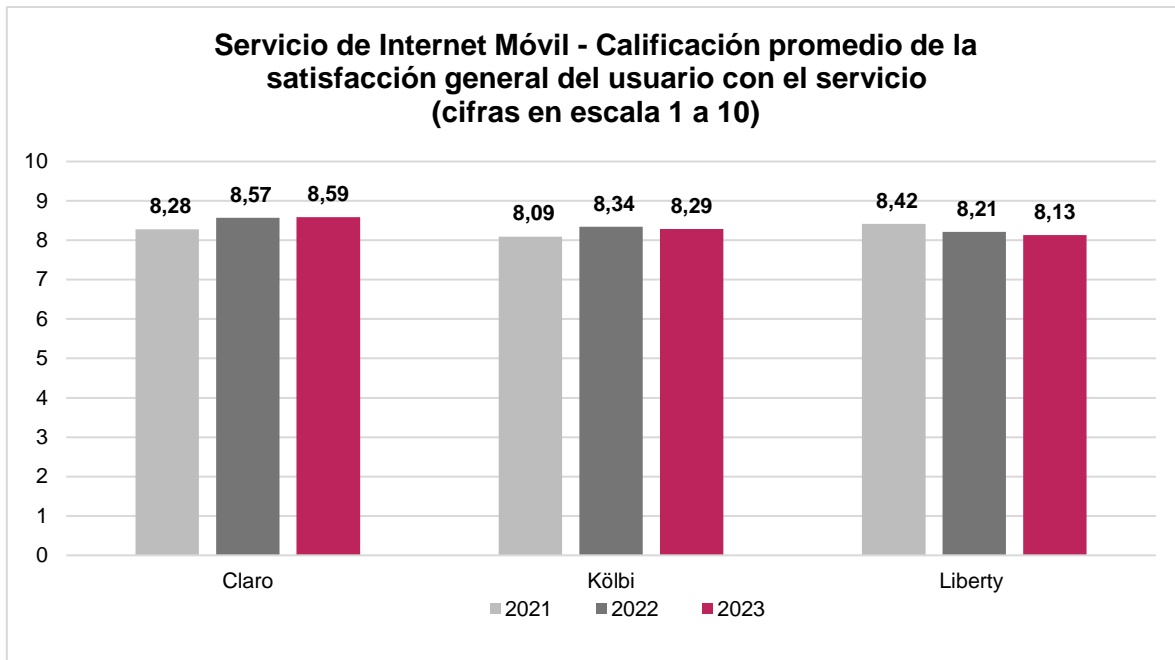


Gráfico 12. Servicio de Internet Móvil 2022 - Calificación promedio de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10)

El **Gráfico 13** muestra el resultado del índice conocido como Grado de Intención a Recomendar (“*Net Promoter Score*”, NPS)⁷ para los tres operadores en los últimos tres años, y cuya explicación se detalla en el apartado denominado Metodología.

En esta encuesta del año 2023, el mejor resultado del NPS lo obtuvo **Claro** con 56,05 puntos, seguido de **Kölbi** con 45,68 puntos, y en tercer lugar se encuentra **Liberty** con 37,15 puntos. Es importante mencionar que, la calificación de todos los operadores disminuyó en el periodo 2023 con respecto al año anterior, siendo que los operadores

⁷ El NPS es un índice comúnmente utilizado para medir la satisfacción y lealtad de los clientes con una empresa en particular, y para este estudio en particular está basado en una pregunta clave que se realizó a los usuarios: *¿Qué tan probable es que usted recomiende el servicio de telefonía móvil que le brinda su operador a sus amigos o familiares?* Los resultados obtenidos (en una escala de 1 a 10) se agrupan en tres categorías: i) los promotores, ii) los pasivos o indiferentes, y iii) los detractores. El resultado del índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todos los encuestados son detractores) o tan alto como 100 (todos los encuestados son promotores). Un NPS superior a 0 se percibe como bueno y un NPS de 50 o superior es excelente.

retrocedieron en 0,93 puntos en el caso de **Claro**, 4,49 puntos por parte de **Kölb**i y la diferencia más significativa la presenta **Liberty** con 12,52 puntos.

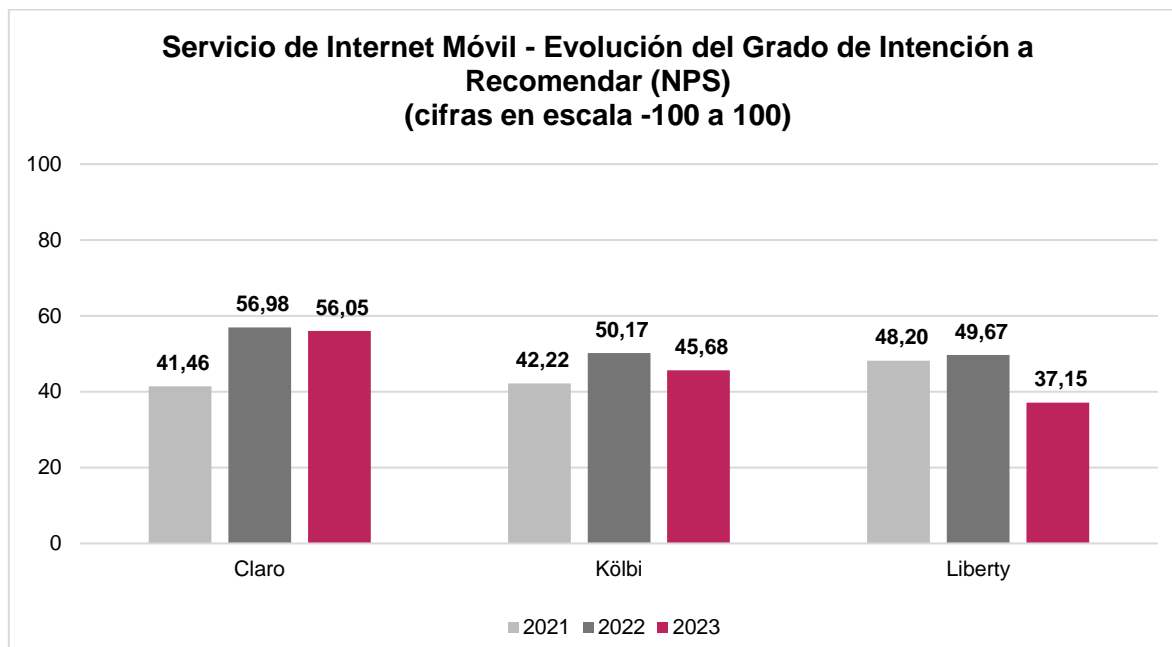


Gráfico 13. Servicio de Internet Móvil - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100)

5. Resultados del servicio de Telefonía fija

En esta sección se muestra el detalle de los resultados obtenidos para cada uno de los aspectos de calidad evaluados en la encuesta del servicio de Telefonía fija, aplicable a los cinco operadores **CallMyWay**, **Kölb**i, **Liberty**, **Telecable** y **Tigo**. Estos resultados son reflejo de la calidad percibida por los usuarios del servicio de Telefonía fija en el año 2023.

5.1. Resultados detallados de los aspectos de calidad evaluados

En los gráficos de esta sección, se presentan los aspectos evaluados, donde los usuarios proporcionaron calificaciones en una escala del 1 al 10. Se excluyeron aquellos aspectos con una base de encuestados no representativa, según se describe en cada sección específica.

5.1.1. Entrega del servicio

En cuanto al aspecto "*Entrega del servicio*", se evalúa exclusivamente considerando a aquellos usuarios que cuentan con una antigüedad en el servicio de seis meses o menos, que a su vez son quienes contrataron el servicio y que estuvieron presentes al momento de la instalación del servicio de Telefonía fija.

Para efectos de este estudio se considera ideal el período de seis meses, ya que es más probable que los usuarios recuerden detalles específicos de su experiencia en cuanto a la entrega del servicio. Seis meses es un período lo suficientemente reciente como para obtener información actualizada sobre las experiencias de los usuarios, esto puede incluir aspectos positivos o negativos que puedan reflejar con mayor precisión su percepción del servicio.

No obstante, al consultar a los usuarios señalados en las bases numéricas proporcionadas por los operadores, si el servicio contratado cuenta con una antigüedad de seis meses o menos y si la persona encuestada fue quien estableció el contrato y estuvo presente al momento de la instalación del servicio, los resultados revelaron que únicamente el 2,31% de los encuestados cumplía con estas premisas. De los 2808 usuarios encuestados, solo 65 respondieron a las preguntas relacionadas con el aspecto de “*Entrega del servicio*” de Telefonía fija, distribuyéndose entre los operadores de la siguiente manera: 2 en **Call My Way**, 1 en **Kölbi**, 33 en **Liberty**, 21 en **Telecable** y 8 en **Tigo**.

La limitación en el tamaño de la muestra de los operadores **Call My Way**, **Kölbi**, **Telecable** y **Tigo**, al encontrarse por debajo de los 30 usuarios, plantea una preocupación desde el punto de vista estadístico. Según teorías estadísticas, muestras tan pequeñas pueden carecer de representatividad, lo que aumenta el riesgo de sesgo y afecta la validez de los resultados. La falta de representatividad se traduce en una mayor probabilidad de que los resultados no reflejen con precisión las opiniones o comportamientos de la población en general.

Dada la naturaleza de la muestra reducida, se excluye este indicador del análisis para el servicio de Telefonía fija. Es importante destacar que la exclusión de este indicador del análisis no influye en los resultados de otros aspectos, ya que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.

5.1.2. *Funcionamiento del servicio*

En lo que se refiere a los indicadores utilizados para evaluar el funcionamiento del servicio de telefonía fija, el **Gráfico 14** refleja los resultados para los cinco operadores evaluados en cuatro indicadores puntuales.

En el indicador correspondiente la “*Continuidad de la llamada*”, es decir que no existan interrupciones como lo es el corte o caída de la llamada, el promedio de los cinco operadores es de 8,77 puntos, en el cual **Kölbi** obtuvo el primer lugar con 9,22 puntos y **Liberty** el último lugar con 8,36 puntos.

En cuanto al indicador que evalúa la “*Posibilidad de utilizar el servicio en todo momento*” o lugar, los resultados indican que **Kölbi** obtuvo el primer lugar con 9,31 puntos, seguido por **CallMyWay** con 9,21 puntos, **Telecable** con 8,55 puntos, **Liberty** con 8,37 puntos y **Tigo** con 8,29 puntos.

Al evaluar la calificación que otorgan los usuarios a su operador actual en cuanto a la realización de “Llamadas a números telefónicos de otros operadores”, se determina que **Kölb** y **CallMyWay** obtuvieron puntuaciones por encima de los nueve puntos, específicamente 9,22 puntos y 9,14 puntos, respectivamente. Por otra parte, es este aspecto los operadores **Telecable**, **Tigo** y **Liberty** obtuvieron 8,76 puntos, 8,45 puntos y 8,40 puntos, respectivamente.

El último indicador corresponde a la “Calidad de la llamada”, sobre este particular **Kölb** nuevamente alcanzó la mayor puntuación con 9,18 puntos, seguido por **CallMyWay** con 8,93 puntos, **Telecable** con 8,83 puntos, **Tigo** con 8,72 puntos y la calificación más baja otorgada por los usuarios le corresponde a **Liberty** con 8,62 puntos.

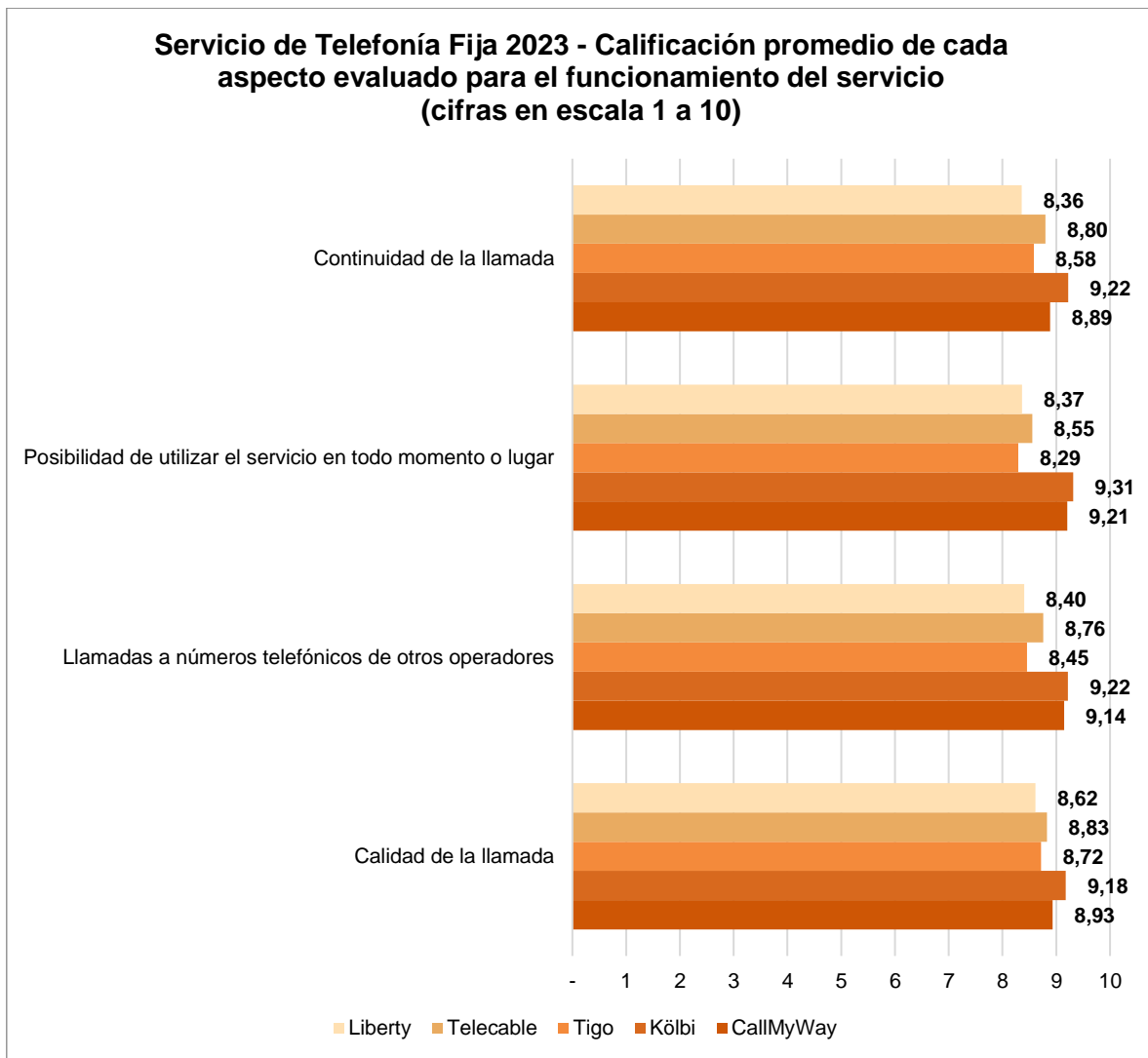


Gráfico 14. Servicio de Telefonía fija 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio (cifras en escala 1 a 10)

5.1.3. Facturación del servicio

En el **Gráfico 15** se muestran los resultados relacionados con la facturación de servicios de telefonía fija, detallando los indicadores que se evaluaron en una escala de 1 a 10.

En lo que respecta a “*La claridad y detalle de la factura*”, el primer lugar lo comparten **Kölb**i y **CallMyWay**, debido a un empate técnico en el que ambos operadores obtuvieron 9,47 puntos, seguido por **Telecable** con 9,37 puntos y finalmente en otro empate técnico, pero en el último lugar se encuentran los operadores **Liberty** y **Tigo** con 9,27 puntos.

Los usuarios también calificaron “*La exactitud del monto especificado en la factura*”, siendo **CallMyWay** en este caso el operador con la mayor puntuación al obtener 9,34 puntos. **Kölb**i se posicionó en segundo lugar con 9,27 puntos, seguido por **Liberty** con 8,92 puntos, **Telecable** con 8,88 puntos y **Tigo** con 8,83 puntos.

Por otra parte, al consultar sobre “*El envío de la factura antes del vencimiento*” el mejor calificado fue **CallMyWay** con 9,64 puntos, seguido por **Kölb**i con 9,40 puntos. En tercer lugar, se encuentra **Liberty** con 9,38 puntos, el cuarto lugar lo obtiene el operador **Telecable** con 9,31 puntos y finalmente está **Tigo** con 9,28 puntos.

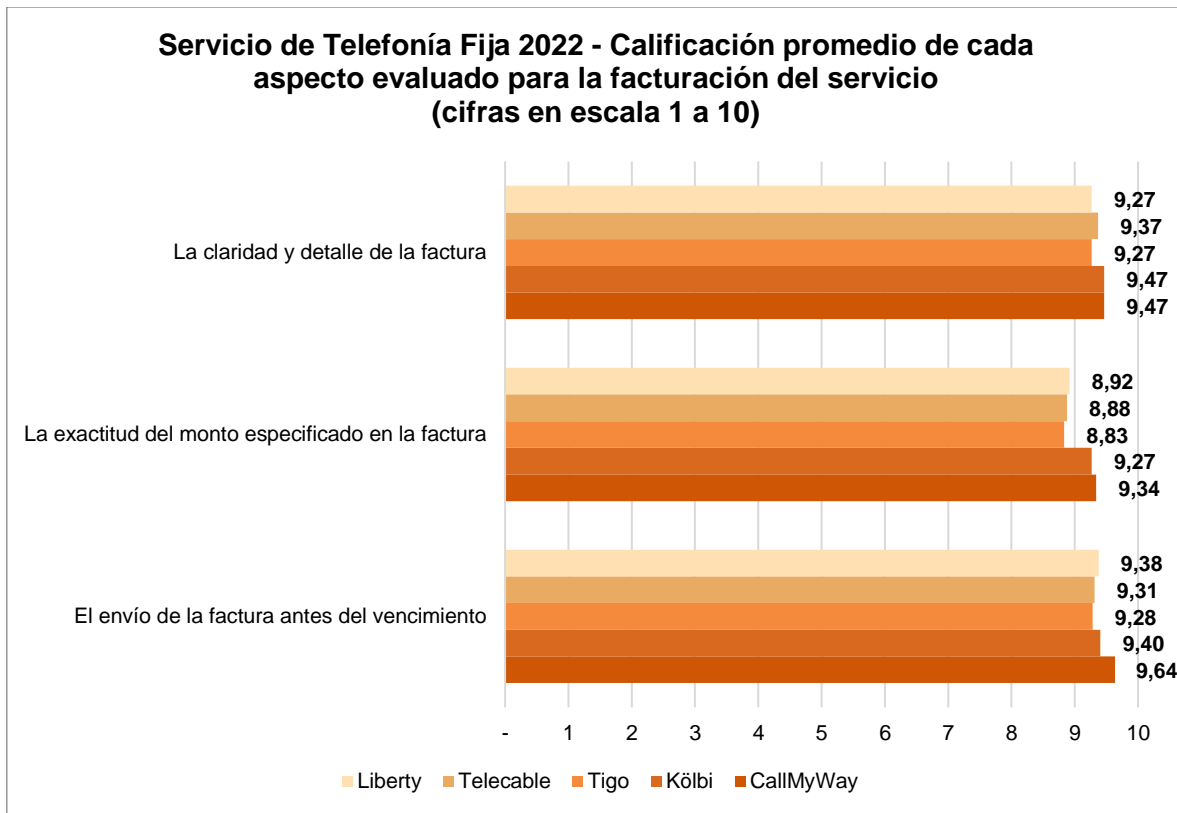


Gráfico 15. Servicio de Telefonía fija 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio de telefonía fija (cifras en escala 1 a 10)

5.1.4. Proceso de recargas

Para este aspecto se realizó la encuesta solamente a los usuarios de **Call My Way**, debido a que es el único operador de Telefonía fija que ofrece este servicio en la modalidad prepago.

En el **Gráfico 16** se muestran los resultados relacionados con el proceso de recargas para el servicio de telefonía fija del citado operador, detallando los indicadores que se evaluaron en una escala de 1 a 10.

Los aspectos en los que **Call My Way** obtuvo calificaciones por encima de los 9 puntos son la “Acreditación adecuada del monto al momento de la recarga” con 9,17 puntos, “Tiempo transcurrido en la confirmación de la recarga” con 9,15 puntos y “Disponibilidad de alternativas para hacer recargas” con 9,12 puntos.

En cuanto a los aspectos “Disponibilidad del sistema para hacer la recarga” y “Rebajo de los saldos corresponde correctamente al consumo realizado”, estos obtuvieron calificaciones de 8,95 puntos y 8,15 puntos, respectivamente.

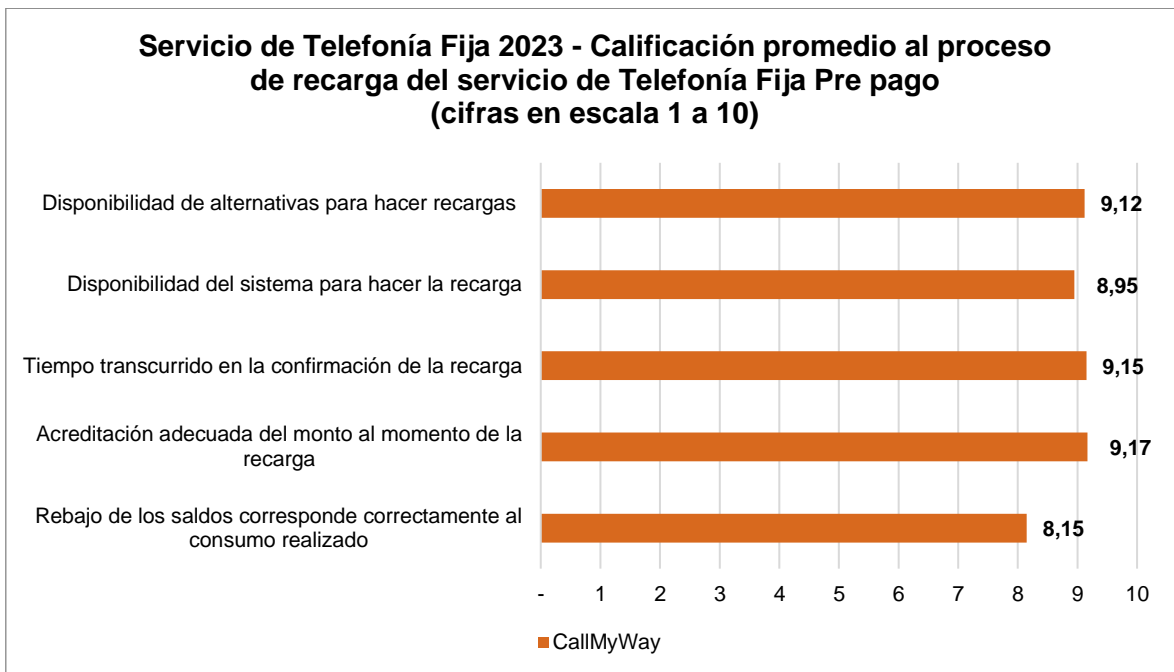


Gráfico 16. Servicio de Telefonía fija 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para las recargas del servicio prepago (cifras en escala 1 a 10)

5.1.5. Atención presencial

En cuanto al aspecto “Atención presencial”, se evalúa exclusivamente considerando a aquellos usuarios que en los últimos seis meses han visitado alguna Tienda, Agencia o

Kiosco de su operadora para realizar un trámite o gestión relacionado con el servicio de Telefonía fija.

Para efectos de este estudio se considera ideal el período de seis meses, ya que es más probable que los usuarios recuerden detalles específicos de su experiencia en cuanto a la entrega del servicio. Seis meses es un período lo suficientemente reciente como para obtener información actualizada sobre las experiencias de los usuarios, esto puede incluir aspectos positivos o negativos que puedan reflejar con mayor precisión su percepción del servicio.

No obstante, al consultar a los usuarios señalados en las bases numéricas proporcionadas por los operadores, si en los últimos seis meses han visitado alguna Tienda, Agencia o Kiosco de su operadora para realizar un trámite o gestión relacionado con el servicio de Telefonía fija, los resultados revelaron que únicamente el 1,71% de las personas encuestadas cumplía con esta premisa. De los 2808 usuarios encuestados, solo 48 respondieron a las preguntas relacionadas con el aspecto de “*Atención presencial*” del servicio de Telefonía fija, distribuyéndose entre los operadores de la siguiente manera: 1 en **Call My Way**, 17 en **Kölb**i, 16 en **Liberty**, 9 en **Telecable** y 5 en **Tigo**.

La limitación en el tamaño de la muestra de todos los operadores, al encontrarse por debajo de los 30 usuarios, plantea una preocupación desde el punto de vista estadístico. Según teorías estadísticas, muestras tan pequeñas pueden carecer de representatividad, lo que aumenta el riesgo de sesgo y afecta la validez de los resultados. La falta de representatividad se traduce en una mayor probabilidad de que los resultados no reflejen con precisión las opiniones o comportamientos de la población en general.

Dada la naturaleza de la muestra reducida, se excluye este indicador del análisis para el servicio de Telefonía fija. Es importante destacar que la exclusión de este indicador del análisis no influye en los resultados de otros aspectos, ya que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.

5.1.6. *Atención remota*

Manteniendo el enfoque sobre la calidad de la atención percibida por los usuarios, pero esta vez en lo que se refiere a la atención remota a través de la asistencia telefónica, vía chat o WhatsApp brindada por los operadores, el **Gráfico 17** muestra los resultados obtenidos en 2023.

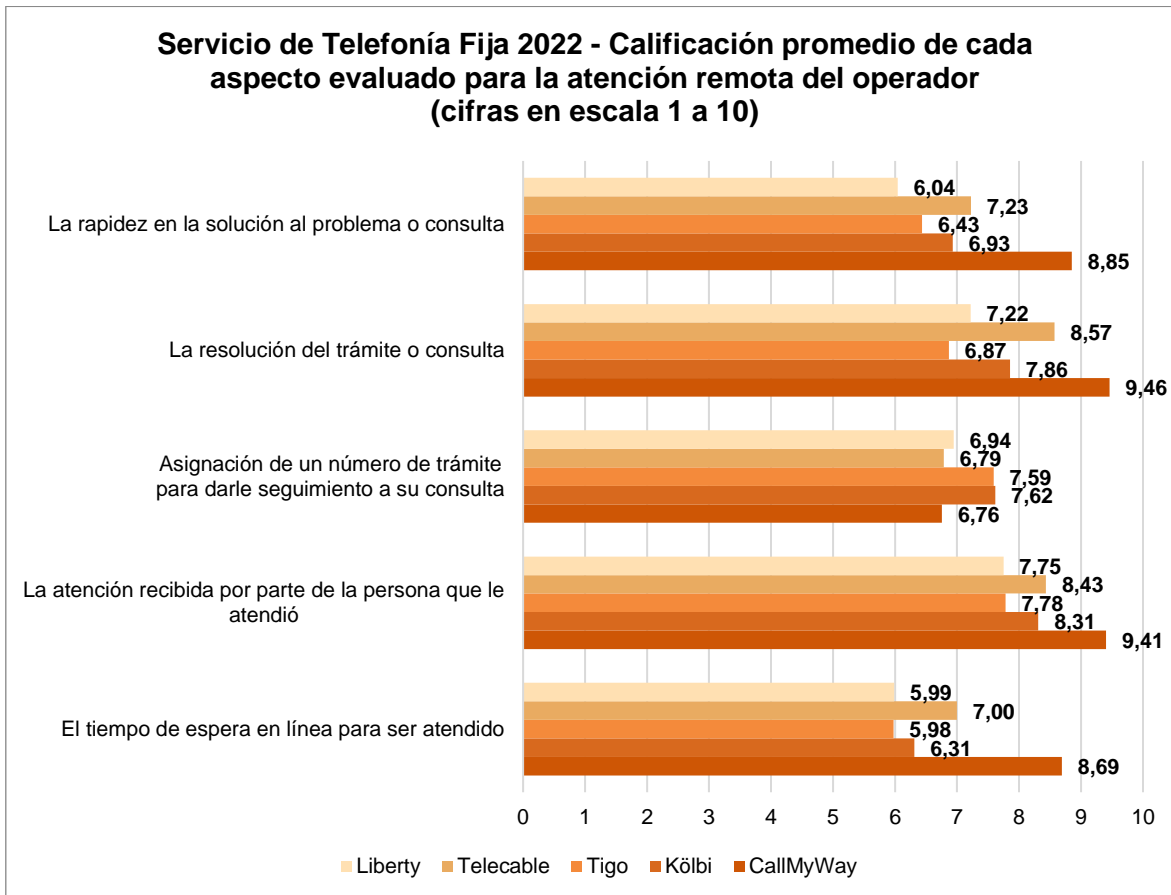


Gráfico 17. Servicio de Telefonía fija 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la Atención remota del operador (cifras en escala 1 a 10)

La opinión de los usuarios sobre “*La rapidez en la solución al problema o consulta*” brindada por parte de su operador refleja que **CallMyWay** se posiciona en primer lugar con 8,85 puntos, seguido por **Telecable** con 7,23 puntos. Los operadores restantes alcanzaron puntuaciones inferiores a los 7 puntos, siendo los resultados 6,93 puntos para **Kölbi**, 6,43 puntos para **Tigo** y 6,04 puntos para **Liberty**.

En cuanto a “*La resolución del trámite o consulta*” de forma remota, los usuarios de **CallMyWay** colocaron a este operador el primer lugar al otorgar una calificación promedio de 9,46 puntos. El segundo lugar lo obtuvo **Telecable** con 8,57 puntos y el tercero **Kölbi** con 7,86 puntos. Por lo tanto, las puntuaciones otorgadas por los usuarios de los operadores **Liberty** y **Tigo** los posicionan al final de la lista en este aspecto, ya que sus puntuaciones fueron 7,22 y 6,87 puntos, respectivamente.

En esta ocasión se consultó a los usuarios su opinión sobre la “*Asignación de un número de trámite para dar seguimiento a su consulta*”, en promedio este aspecto obtuvo una

calificación de 7,14 puntos, siendo **Kölbi** el operador con la calificación más elevada (7,62 puntos) y **CallMyWay** el operador con la calificación más baja (6,76 puntos).⁸

En cuanto al indicador “Atención recibida por parte de la persona que le atendió”, los operadores obtuvieron las siguientes puntuaciones, iniciando por la más alta con **CallMyWay** que fue calificado con 9,41 puntos. En segundo y tercer lugar se encuentran **Telecable** y **Kölbi**, con 8,43 y 8,31 puntos respectivamente. En cuarta posición se encuentra **Tigo** con 7,78 puntos y el operador con la calificación más baja en este aspecto fue **Liberty** al obtener 7,75 puntos.

El indicador que obtuvo las menores calificaciones por parte de los usuarios corresponde a “El tiempo de espera en línea para ser atendido”. Aun así, se debe señalar que **CallMyWay** fue calificado con 8,69 puntos, mientras que los otros operadores obtuvieron puntuaciones por debajo de los 7 puntos, siendo la más baja la obtenida por **Tigo** con 5,98 puntos.

En la **Tabla 6** se muestran los registros para los periodos 2022 y 2023, cabe mencionar que se omite el periodo 2021 dado que no se cuenta con los datos correspondientes a ese año. Dichos registros se refieren al indicador sobre el tiempo en espera para ser atendido por una persona, cuando los usuarios del servicio de Telefonía fija llaman a los centros de servicio o atención telefónica de los operadores.

Tabla 6. Servicio de telefonía fija: calificación del tiempo de espera en línea para ser atendido en los años 2022 y 2023.

Operador	2022	2023
Liberty	5,13	5,99
Telecable	6,09	7,00
Tigo	5,91	5,98
Kölbi	7,16	6,31
CallMyWay	8,78	8,69

Los resultados de la tabla anterior muestran que para el periodo 2023 las puntuaciones de los operadores **CallMyWay** y **Kölbi** decayeron en 0,09 puntos y 0,85 puntos respectivamente.

Por otra parte, los operadores **Telecable**, **Liberty** y **Tigo** subieron sus calificaciones, el primero aumentó en 0,91 puntos, el segundo en 0,86 puntos y el tercero en 0,07. Sin embargo, las calificaciones obtenidas ameritan la toma de acciones para propiciar una mejor en la experiencia del usuario.

En lo que se refiere a la respuesta brindada por los usuarios del servicio de telefonía fija durante la encuesta 2023 al consultarles sobre su valoración del tiempo de espera para ser atendidos, los resultados se muestran en la **Tabla 7**.

⁸ La asignación del número de trámite es un obligación normativa de los operadores según el artículo 13 del RPUF vigente: “Indistintamente del medio de presentación de la reclamación, los operadores/proveedores deben conformar un expediente al cual pueda acceder, en caso de solicitarlo, el usuario final y asignarle a la gestión un número de atención consecutivo de referencia, que debe ser proporcionado al reclamante al momento de la presentación, el cual permitirá realizar el seguimiento respectivo”.

Tabla 7. Servicio de telefonía fija: distribución porcentual de la valoración de los usuarios en 2023 sobre el tiempo de espera para ser atendido de forma remota por el operador

Respuesta	Kölbí	Tigo	Telecable	Liberty	CallMyWay	Total
Fue el adecuado	42,86 %	32,53 %	44,05 %	31,94 %	82,43 %	46,76 %
Duró menos de lo que esperaba	2,38 %	6,02 %	15,48 %	4,17 %	8,11 %	7,89 %
Duró más de lo que esperaba	54,76 %	61,45 %	40,48 %	63,89 %	9,46 %	45,35 %
Ns/Nr	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %

Véase que, a partir de lo indicado por los encuestados, únicamente para el operador **CallMyWay** la respuesta respecto a que el tiempo de espera en línea “*Fue el adecuado*” es superior al 80%, siendo que para los demás operadores este rubro no supera el 44,05%.

En contraste, para los encuestados, el operador **Liberty** obtuvo la evaluación más baja en cuanto a que el tiempo de espera en línea “*Duró más de lo que esperaba*”, con un 63,89%. La percepción registrada por los usuarios sobre el tiempo de espera para ser atendido, contrasta con indicador del artículo 31 “*Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6)*” del RPCS, cuyo umbral se define en la resolución RCS-152-2017 sobre los *Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios (RPCS)*, la cual estipula que dicho tiempo de espera para la respuesta de un agente humano debe ser como máximo de 20 segundos para el 35% de las llamadas recibidas.

5.1.7. Reparación de fallas

El último de los aspectos de percepción de calidad evaluado con escala de 1 a 10 corresponde a la reparación de fallas, cuyos resultados se desglosan en el **Gráfico 18**.

Sobre “*El servicio de reparación de la falla reportada*”, los usuarios calificaron a su respectivo operador de la siguiente manera: **CallMyWay** fue el operador mejor calificado con 8,00 puntos. En segundo puesto se encuentra **Kölbí**, que obtuvo una puntuación de 7,17 puntos y en tercer lugar **Telecable** con 6,09 puntos. En el caso de **Tigo** y **Liberty**, ambos no superan los 5 puntos, ya que fueron calificados con 4,94 y 4,91 puntos respectivamente.

Cabe mencionar que en cuanto a “*La rapidez en la solución de la falla reportada*” hay una notable diferencia en las calificaciones. **CallMyWay** alcanzó la puntuación más alta con 8,20 puntos, mientras que **Liberty** obtuvo la calificación más baja con 6,03 puntos.

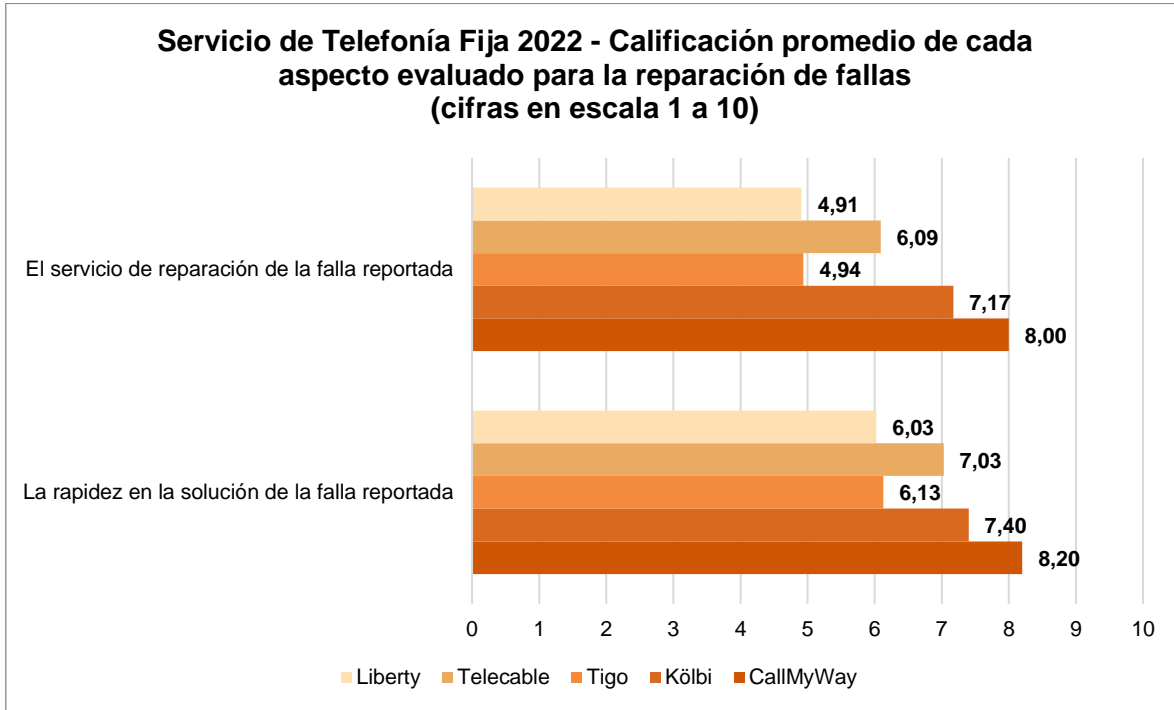


Gráfico 18. Servicio de Telefonía fija 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la reparación de fallas (cifras en escala 1 a 10)

Además, en la encuesta 2023 se consultó únicamente a los usuarios que afirmaron haber reportado una falla en los últimos seis meses contados a partir del momento de ser encuestados, sobre cuántas veces tuvieron que reportar una falla del servicio de telefonía fija contratado, los resultados se muestran en la **Tabla 8**.

Tabla 8. Servicio de telefonía Fija: distribución porcentual de la valoración de los usuarios en 2023 sobre cuántas veces ha tenido que reportar una falla del servicio al operador.

Respuesta	Liberty	Telecable	Tigo	Kölbi	Call My Way	Total
De 1 a 3	70,54%	81,41%	66,46%	86,87%	72,86%	75,21%
De 4 o más veces	25,89%	18,59%	31,71%	11,11%	25,71%	23,13%
Ns/Nr	3,57%	0,00%	1,83%	2,02%	1,43%	1,66%

Se observa que, según la percepción del conjunto de usuarios encuestados, el 75,21% se sitúa en el intervalo de respuestas “De 1 a 3” para reportes de fallas en el servicio. Los resultados desglosados por operador indican que todos superan el 66%. En contraste, solo el 23,13% de la totalidad de usuarios reporta fallas “De 4 a más veces”, siendo el operador **Tigo** el que obtuvo el porcentaje más alto en esta categoría, registrando un 31,71% basado en las respuestas de sus usuarios.

Es importante señalar que un mayor porcentaje en la categoría “De 1 a 3” sugiere que las incidencias ocurren con menor frecuencia en comparación con la categoría “De 4 o más veces”.

5.2. Resultados generales de los aspectos de calidad evaluados

En el **Gráfico 19** se presentan los resultados generales obtenidos para cada uno de los aspectos de calidad evaluados en la encuesta. Estos resultados son reflejo de la calidad percibida por los usuarios del servicio de Telefonía fija en el año 2023.



Gráfico 19. Servicio de Telefonía fija 2023 - Calificación promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 10)

Del **Gráfico 19** se pueden extraer los siguientes resultados:

- En cuanto al “*Funcionamiento del servicio*”, la calificación promedio obtenida demuestra que **Kölbi** se posicionó en primer lugar con 9,28 puntos, seguido por **CallMyWay** y **Telecable** con 9,12 y 8,74 puntos respectivamente. En cuarto y quinto lugar se ubican **Tigo** y **Liberty**, en ese orden fueron calificados con 8,53 y 8,46 puntos.
- El operador **CallMyWay** alcanzó el primer lugar en la calificación promedio de la “*Facturación del servicio*” con 9,63 puntos. Seguido por **Kölbi**, que se posicionó en segundo lugar con 9,35 puntos. En tercer y cuarto lugar se encuentran **Liberty** y **Telecable**, con 9,14 y 9,04 puntos respectivamente. Por lo tanto, el operador **Tigo** quedó en último lugar con 8,98 puntos.
- Los resultados obtenidos para el aspecto correspondiente a la “*Atención remota*” otorgan el primer lugar a **CallMyWay**, que obtuvo 9,14 puntos. El segundo lugar lo obtuvo **Kölbi** con 7,60 puntos y en tercer lugar se posicionó **Telecable** con 7,57 puntos. En cuanto a **Tigo** y **Liberty**, estos ocupan el cuarto y quinto lugar respectivamente, considerando la evaluación obtenida de 6,98 y 6,79 puntos.
- El aspecto del servicio de Telefonía fija con la evaluación más baja obtenida fue la “*Reparación de fallas*”, con puntajes de 8,31 para **CallMyWay**, 7,71 para **Kölbi**, 7,37 para **Telecable**, 6,49 para **Tigo** y 6,32 para **Liberty**, todos considerando un valor máximo posible de 10 puntos. Por lo anterior, se motiva a los operadores a prestar especial atención a los aspectos evaluados con el fin de mejorar la opinión del usuario sobre este particular.
- **CallMyWay** es el único operador que ofrece la modalidad prepago en el servicio de Telefonía fija. Por esta razón, en este aspecto solamente se refleja la evaluación para este operador. A partir de la opinión de los usuarios, se determinó que **CallMyWay** obtuvo una calificación de 9,05 puntos para el “*Proceso de recargas*”.

5.3. Calificación final otorgada por los usuarios

En este apartado se muestran los resultados de las valoraciones generales realizadas por los usuarios respecto del servicio de telefonía fija. En los gráficos se ha incluido el resultado 2022 y 2023. Lamentablemente no es posible incluir al año 2021 debido a que no se cuenta con dicha información. Sin embargo, los registros del 2022 contribuyen al análisis para conocer la evolución de cada aspecto evaluado.

En el **Gráfico 20** se muestran los resultados de la satisfacción general del usuario con el servicio de Telefonía fija para cada uno de los cinco operadores. Para el año 2023 los operadores **CallMyWay**, **Telecable** y **Liberty** experimentaron una mejora en cuanto a su calificación del periodo anterior 2022, mientras que los operadores **Tigo** y **Kölbi**, decrecen con respecto a su nota registrada en el 2022.

Sin perjuicio de lo anterior, del **Gráfico 20** se extrae que, en el periodo 2023, el servicio de Telefonía fija del operador **Kölb** fue el mejor valorado por los usuarios con 9,22 puntos en la escala de 1 a 10.

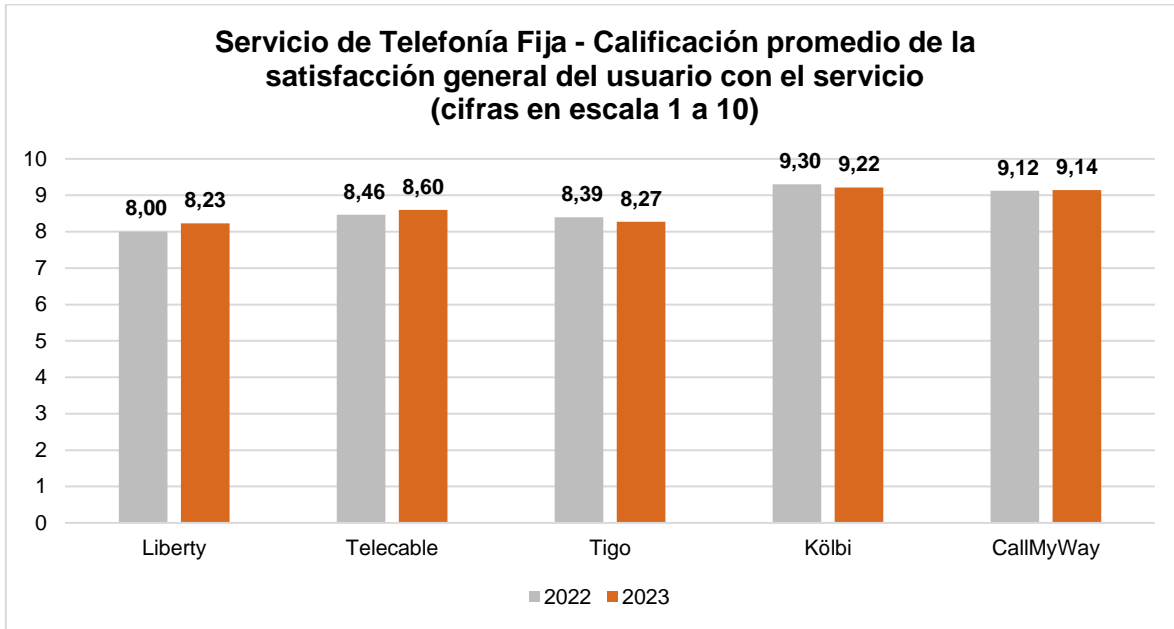


Gráfico 20. Servicio de Telefonía fija – Evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10)

El **Gráfico 21** muestra el resultado del índice conocido como Grado de Intención a Recomendar (“*Net Promoter Score*”, NPS)⁹ para los cinco operadores evaluados en el 2022 y 2023, y cuya explicación se detalla en el apartado de metodología. Tal y como se indicó anteriormente, para el servicio en cuestión no se cuenta con los datos del 2021.

En esta encuesta del año 2023 el mejor resultado del NPS lo obtuvo **CallMyWay** con 73,63 puntos, seguido por **Kölb** con 71,52 puntos. Posteriormente en el tercer lugar aparece **Telecable** con 50,89 puntos, seguido de **Liberty** con 31,18 puntos y de último **Tigo** con 27,19 puntos. En el caso de **CallMyWay** y **Telecable** es notable una tendencia al alza con respecto a sus calificaciones obtenidas en el periodo 2022. En contraste, los operadores **Kölb**, **Liberty** y **Tigo**, que descienden sus notas en 2,72, 18,78 y 0,38 puntos, respectivamente.

⁹ El NPS es un índice comúnmente utilizado para medir la satisfacción y lealtad de los clientes con una empresa en particular, y para este estudio en particular está basado en una pregunta clave que se realizó a los usuarios: *¿Qué tan probable es que usted recomiende el servicio de telefonía móvil que le brinda su operador a sus amigos o familiares?* Los resultados obtenidos (en una escala de 1 a 10) se agrupan en tres categorías: i) los promotores, ii) los pasivos o indiferentes, y iii) los detractores. El resultado del índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todos los encuestados son detractores) o tan alto como 100 (todos los encuestados son promotores). Un NPS superior a 0 se percibe como bueno y un NPS de 50 o superior es excelente.

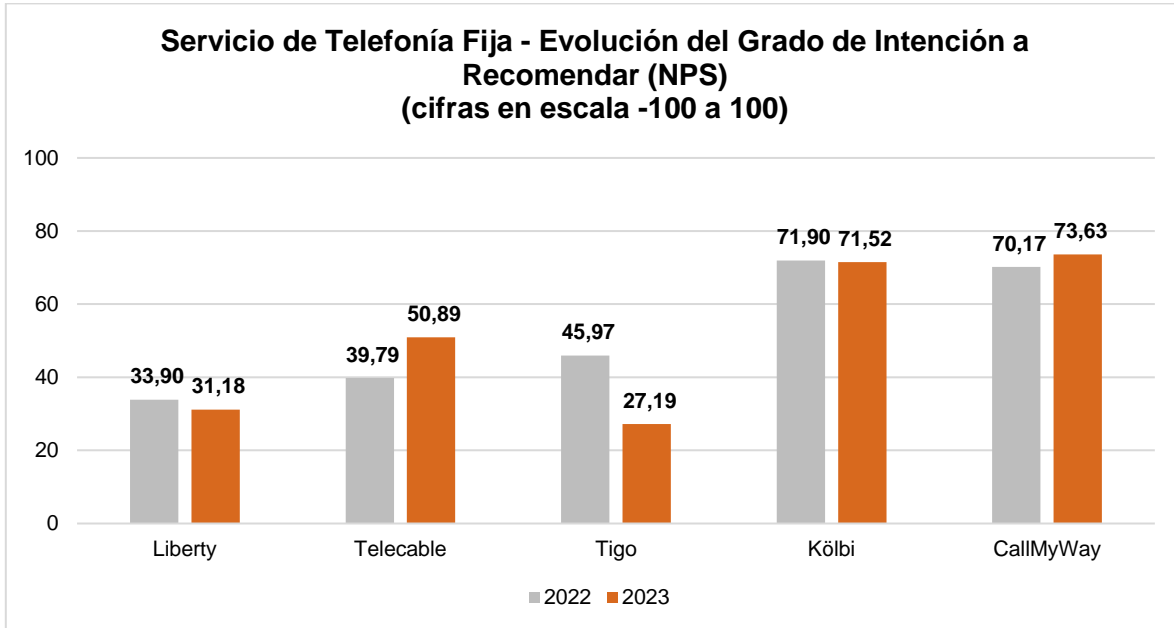


Gráfico 21. Servicio de Telefonía fija - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100)

6. Resultados del servicio de acceso a Internet fijo

En esta sección se muestra el detalle de los resultados obtenidos para cada uno de los aspectos de calidad evaluados en la encuesta de Internet fijo, aplicable a los cuatro operadores **Telecable**, **Tigo**, **Liberty** y **Kölbi**. Estos resultados son reflejo de la calidad percibida por los usuarios del servicio de Internet fijo en el año 2023.

6.1. Resultados detallados de los aspectos de calidad evaluados

En los gráficos de esta sección, se presentan los aspectos evaluados, donde los usuarios proporcionaron calificaciones en una escala del 1 al 10. Se excluyeron aquellos aspectos con una base de encuestados no representativa, según se detalla en cada sección específica.

6.1.1. Entrega del servicio

En cuanto al aspecto "*Entrega del servicio*", se evalúa exclusivamente considerando a aquellos usuarios que cuentan con una antigüedad en el servicio de seis meses o menos, que a su vez son quienes contrataron el servicio y que estuvieron presentes al momento de la instalación del servicio de acceso a Internet fijo.

Para efectos de este estudio se considera ideal el período de seis meses, ya que es más probable que los usuarios recuerden detalles específicos de su experiencia en cuanto a la entrega del servicio. Seis meses es un período lo suficientemente reciente como para

obtener información actualizada sobre las experiencias de los usuarios, esto puede incluir aspectos positivos o negativos que puedan reflejar con mayor precisión su percepción del servicio.

No obstante, al consultar a los usuarios señalados en las bases numéricas proporcionadas por los operadores, si el servicio contratado cuenta con una antigüedad de seis meses o menos y si la persona encuestada fue quien estableció el contrato y estuvo presente al momento de la instalación del servicio, los resultados revelaron que únicamente el 3,49% de los encuestados cumplía con estas premisas. De los 2404 usuarios encuestados, solo 84 respondieron a las preguntas relacionadas con el aspecto de “*Entrega del servicio*” de acceso a Internet fijo, distribuyéndose entre los operadores de la siguiente manera: 16 en **Kölbi**, 24 en **Liberty**, 31 en **Telecable** y 13 en **Tigo**.

La limitación en el tamaño de la muestra de los operadores **Kölbi**, **Liberty** y **Tigo**, al encontrarse por debajo de los 30 usuarios, plantea una preocupación desde el punto de vista estadístico. Según teorías estadísticas, muestras tan pequeñas pueden carecer de representatividad, lo que aumenta el riesgo de sesgo y afecta la validez de los resultados. La falta de representatividad se traduce en una mayor probabilidad de que los resultados no reflejen con precisión las opiniones o comportamientos de la población en general.

Dada la naturaleza de la muestra reducida, se excluye este indicador del análisis para el servicio de acceso a Internet fijo. Es importante destacar que la exclusión de este indicador del análisis no influye en los resultados de otros aspectos, ya que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.

6.1.2. *Funcionamiento del servicio*

En lo que se refiere a los indicadores utilizados para evaluar el funcionamiento del servicio de acceso a Internet fijo, el **Gráfico 22** refleja los resultados para los cuatro operadores evaluados en cuatro indicadores puntuales.

En el indicador correspondiente a la “*Velocidad del servicio*”, el operador **Telecable** obtuvo la nota más alta de 8,33 puntos, seguido por **Kölbi** con 8,04 puntos y **Liberty** con 7,81 puntos. Así las cosas, el operador con la calificación más baja resulta ser **Tigo** con 7,78 puntos.

En cuanto al indicador “*Estabilidad del servicio*”, **Telecable** obtiene la mejor calificación de parte de los usuarios con una nota de 8,15 puntos, seguido por **Kölbi** con 8,06 puntos, mientras que **Liberty** y **Tigo** se encuentran en la última posición, ambos en un empate técnico con 7,58 puntos.

Posteriormente al consultarle a los usuarios sobre el “*Tiempo que tarda el servicio para abrir las páginas WEB*”, se obtiene que el operador **Telecable** es el mejor evaluado, al lograr una puntuación de 8,44 puntos. En el otro extremo se encuentra **Tigo**, que obtuvo la calificación más baja de los cuatro operadores, con 7,99 puntos.

Finalmente, al evaluar la “Posibilidad de utilizar el servicio en todo momento (sin interrupciones)”, se determina que **Kólbi** alcanza la primera posición con 8,23 puntos, seguido de **Telecable** en el segundo puesto con 8,21 puntos, luego se ubican **Tigo** con 7,73 puntos y **Liberty** con 7,72 puntos.

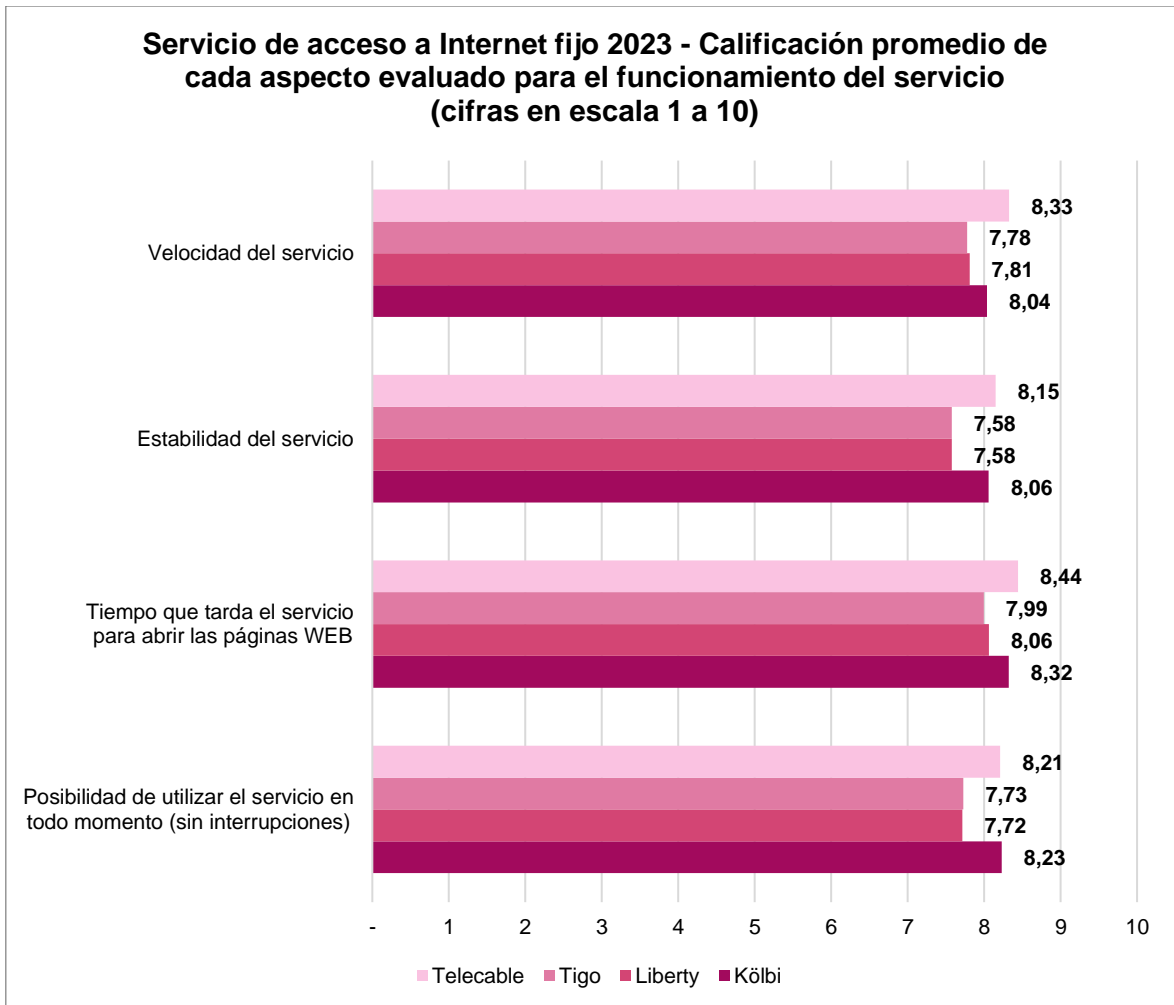


Gráfico 22. Servicio de acceso a Internet fijo 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio (cifras en escala 1 a 10)

6.1.3. Facturación del servicio

En el **Gráfico 23** se muestran los resultados relacionados con la facturación de servicios de acceso a Internet fijo, detallando los indicadores que se evaluaron en una escala de 1 a 10.

En lo que respecta a “*La claridad y detalle de la factura*”, los mejores calificados fueron **Kölb** y **Telecable**, con 9,50 y 9,46 puntos, respectivamente. En tercer lugar, se encuentra **Liberty** con 9,35 puntos y en último lugar **Tigo** con 9,26 puntos.

Por otra parte, en cuanto a “*La exactitud del monto especificado en la factura*”, **Kölb** fue el operador mejor calificado con 9,37 puntos, seguido por **Telecable** con 8,62 puntos, mientras que **Tigo** y **Liberty** se registran las evaluaciones más bajas con 8,39 puntos y 8,37 puntos, respectivamente.

Finalmente, al consultar sobre “*El envío de la factura antes del vencimiento*” los cuatro operadores en cuestión obtuvieron puntajes superiores a los 9 puntos. Siendo **Kölb** el mejor calificado con 9,47 puntos y **Liberty** el operador con la calificación más baja con una puntuación de 9,29 puntos.

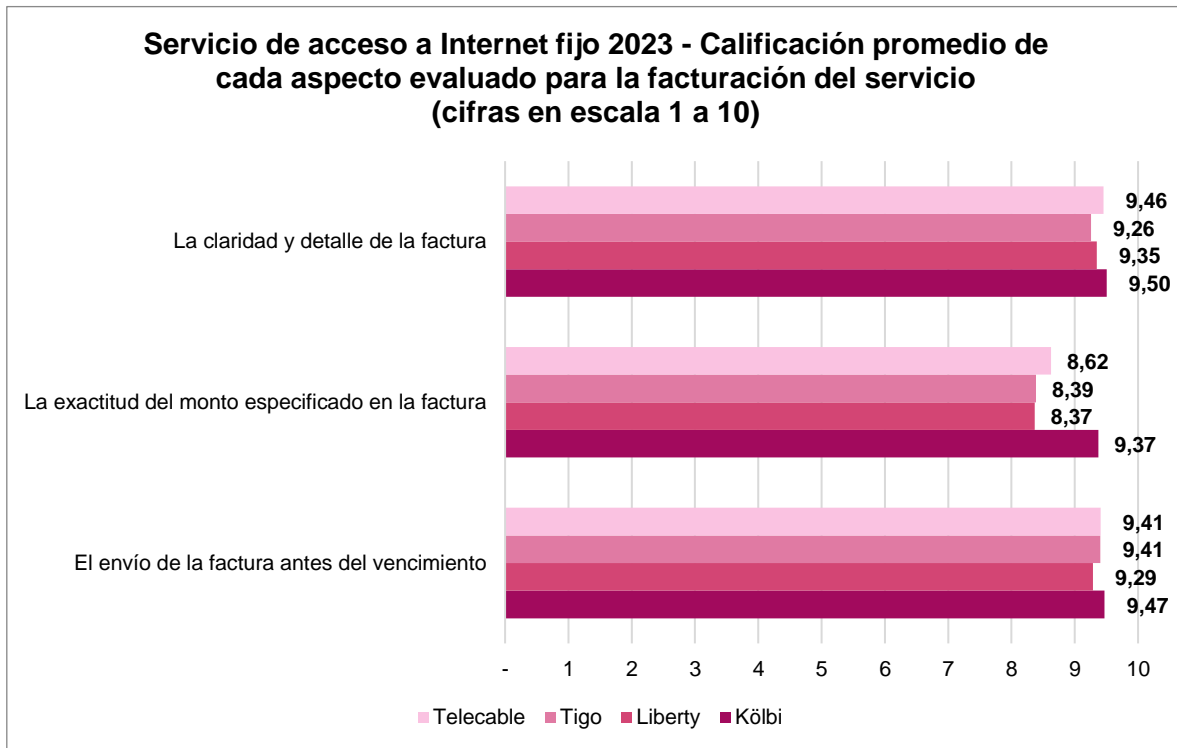


Gráfico 23. Servicio de acceso a Internet fijo 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio de acceso a Internet fijo (cifras en escala 1 a 10)

6.1.4. Atención presencial

En cuanto al aspecto “*Atención presencial*”, se evalúa exclusivamente considerando a aquellos usuarios que en los últimos seis meses han visitado alguna Tienda, Agencia o Kiosco de su operadora para realizar un trámite o gestión relacionado con el servicio de acceso a Internet fijo.

Para efectos de este estudio se considera ideal el período de seis meses, ya que es más probable que los usuarios recuerden detalles específicos de su experiencia en cuanto a la entrega del servicio. Seis meses es un período lo suficientemente reciente como para obtener información actualizada sobre las experiencias de los usuarios, esto puede incluir aspectos positivos o negativos que puedan reflejar con mayor precisión su percepción del servicio.

No obstante, al consultar a los usuarios señalados en las bases numéricas proporcionadas por los operadores, si en los últimos seis meses han visitado alguna Tienda, Agencia o Kiosco de su operadora para realizar un trámite o gestión relacionado con el servicio de acceso a Internet fijo, los resultados revelaron que únicamente el 4,49% de las personas encuestadas cumplía con esta premisa. De los 2404 usuarios encuestados, solo 108 respondieron a las preguntas relacionadas con el aspecto de “*Atención presencial*” del servicio de acceso a Internet fijo, distribuyéndose entre los operadores de la siguiente manera: 36 en **Kölbí**, 30 en **Liberty**, 26 en **Telecable** y 16 en **Tigo**.

La limitación en el tamaño de la muestra de los operadores **Telecable** y **Tigo**, al encontrarse por debajo de los 30 usuarios, plantea una preocupación desde el punto de vista estadístico. Según teorías estadísticas, muestras tan pequeñas pueden carecer de representatividad, lo que aumenta el riesgo de sesgo y afecta la validez de los resultados. La falta de representatividad se traduce en una mayor probabilidad de que los resultados no reflejen con precisión las opiniones o comportamientos de la población en general.

Dada la naturaleza de la muestra reducida, se excluye este indicador del análisis para el servicio de acceso a Internet fijo. Es importante destacar que la exclusión de este indicador del análisis no influye en los resultados de otros aspectos, ya que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.

6.1.5. *Atención remota*

Manteniendo el enfoque sobre la calidad de la atención percibida por los usuarios, pero esta vez en lo que se refiere a la atención remota a través de la asistencia telefónica, vía chat o WhatsApp brindada por los operadores, el **Gráfico 24** muestra los resultados obtenidos en 2023.

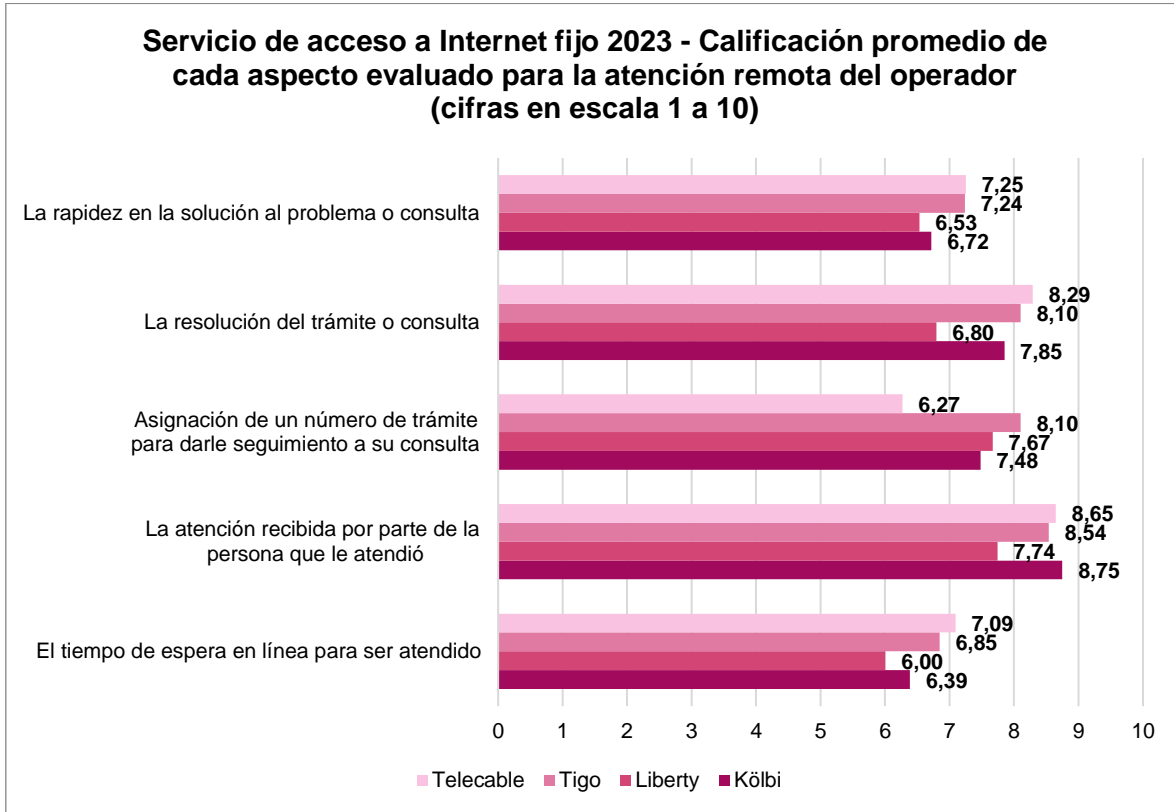


Gráfico 24. Servicio de acceso a Internet fijo 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la Atención remota del operador (cifras en escala 1 a 10)

En cuanto a “*La rapidez en la solución al problema o consulta*”, los operadores obtuvieron puntuaciones inferiores a los 8 puntos, siendo **Telecable** y **Tigo** los operadores con las calificaciones más altas, específicamente con 7,25 y 7,24 puntos. Mientras que, en el otro extremo se encuentran **Kölbi** y **Liberty** con calificaciones iguales a 6,72 y 6,53 puntos, respectivamente.

Con respecto a “*La resolución del trámite o consulta*”, **Telecable** obtuvo la mejor calificación con 8,29 puntos, en segundo puesto se encuentra **Tigo** con 8,10 puntos, seguido por **Kölbi** que obtuvo 7,85 puntos, y en el último puesto **Liberty** con 6,80 puntos.

En cuanto a la “*Asignación de un número de trámite para darle seguimiento a la consulta*”, **Tigo** fue el operador mejor calificado con 8,10 puntos, mientras que en el último lugar se encuentra **Telecable** con 6,27 puntos.¹⁰

¹⁰ La asignación del número de trámite es un obligación normativa de los operadores según el artículo 13 del RPUF vigente: “*Indistintamente del medio de presentación de la reclamación, los operadores/proveedores deben conformar un expediente al cual pueda acceder, en caso de solicitarlo, el usuario final y asignarle a la gestión un número de atención consecutivo de referencia, que debe ser proporcionado al reclamante al momento de la presentación, el cual permitirá realizar el seguimiento respectivo*”.

Para el caso de “*La atención recibida por parte de la persona que le atendió*”, **Kölbi** obtuvo el primer lugar con 8,75 puntos, seguido por **Telecable** y **Tigo** que fueron calificados con 8,65 y 8,54 puntos, respectivamente. Mientras que, **Liberty** fue calificado con 7,74 puntos, lo que implica que quedó en último lugar en lo que corresponde a este aspecto.

Del **Gráfico 24** se extrae que en lo que se refiere a “*El tiempo de espera en línea para ser atendido*”, **Telecable** es el operador mejor calificado por los usuarios con una nota de 7,09 puntos, seguido por Tigo con 6,85 puntos y **Kölbi** con 6,39 puntos. Por lo tanto, la puntuación más baja la obtuvo el operador **Liberty** con 6,00 puntos.

En la **Tabla 9** se muestran los resultados de años 2022 y 2023, cabe mencionar que se omite el periodo 2021 dado que no se cuenta con los datos correspondientes a ese año. Dichos registros se refieren al indicador sobre el tiempo en espera para ser atendido por una persona, cuando los usuarios del servicio de acceso a Internet fijo llaman a los centros de servicio o atención telefónica de los operadores.

Tabla 9. Servicio de acceso a Internet fijo: calificación del tiempo de espera en línea para ser atendido en los años 2022 y 2023

Operador	2022	2023
Kölbi	6,74	6,39
Tigo	6,62	6,85
Telecable	7,21	7,09
Liberty	6,06	6,00

Los resultados de la **Tabla 9** muestran una tendencia al alza únicamente para el operador **Tigo**, que incrementó su puntuación en 0,23 puntos. Los operadores **Telecable**, **Kölbi** y **Liberty** presentan una disminución en su puntuación actual respecto al periodo anterior en 0,12 puntos, 0,39 puntos y 0,06 puntos respectivamente.

En lo que se refiere a la respuesta brindada por los usuarios del servicio de acceso a Internet fijo, en la encuesta 2023 al consultarles sobre su valoración del tiempo de espera para ser atendidos, los resultados se muestran en la **Tabla 10**.

Tabla 10. Servicio de acceso a Internet fijo: distribución porcentual de la valoración de los usuarios en 2022 sobre el tiempo de espera para ser atendido de forma remota por el operador

Respuesta	Kölbi	Tigo	Telecable	Liberty	Total
Fue el adecuado	37,04%	50,93%	49,74%	37,86%	44,53%
Duró menos de lo que esperaba	6,67%	7,87%	6,74%	5,83%	6,80%
Duró más de lo que esperaba	55,56%	40,74%	42,49%	55,83%	48,00%
Ns/Nr	0,74%	0,46%	1,04%	0,49%	0,67%

De la tabla anterior se extrae que con un 50,93% **Tigo** se posiciona como el mejor valorado por los usuarios en cuanto a que el tiempo de espera para ser atendido de forma remota “*Fue el adecuado*”.

En contraste, los usuarios encuestados identificaron a **Kölbi** y **Liberty** como los operadores que registraron el porcentaje más elevado en la percepción de que el tiempo de espera en

para recibir atención remota “Duró más de lo que esperaba”, con valores de un 55,56% y un 55,83%, respectivamente. La percepción registrada por los usuarios sobre el tiempo de espera para ser atendido, contrasta con indicador del artículo 31 “Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6)” del RPCS, cuyo umbral se define en la resolución RCS-152-2017 sobre los *Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios (RPCS)*, la cual estipula que dicho tiempo de espera para la respuesta de un agente humano debe ser como máximo de 20 segundos para el 35% de las llamadas recibidas.

6.1.6. Reparación de fallas

El último de los aspectos de percepción de calidad evaluado con escala de 1 a 10 corresponde a la reparación de fallas, cuyos resultados se desglosan en el **Gráfico 25**.

Del citado gráfico se extrae que para el indicador “El servicio de reparación de la falla reportada”, **Tigo** es el operador con mayor puntuación con 6,13 puntos y **Liberty** se posiciona como el operador con la menor puntuación con 5,16 puntos.

En lo que corresponde a “La rapidez en la solución de la falla reportada”, **Kólbi** obtuvo una calificación de 7,10 puntos, mientras que los demás operadores evaluados obtuvieron puntajes inferiores a los 7 puntos, siendo **Liberty** el operador con la menor puntuación al ser calificado con 6,39 puntos.

En los dos indicadores señalados, destacan los resultados del operador **Liberty**, que obtuvo la calificación más baja respecto a los demás operadores evaluados.

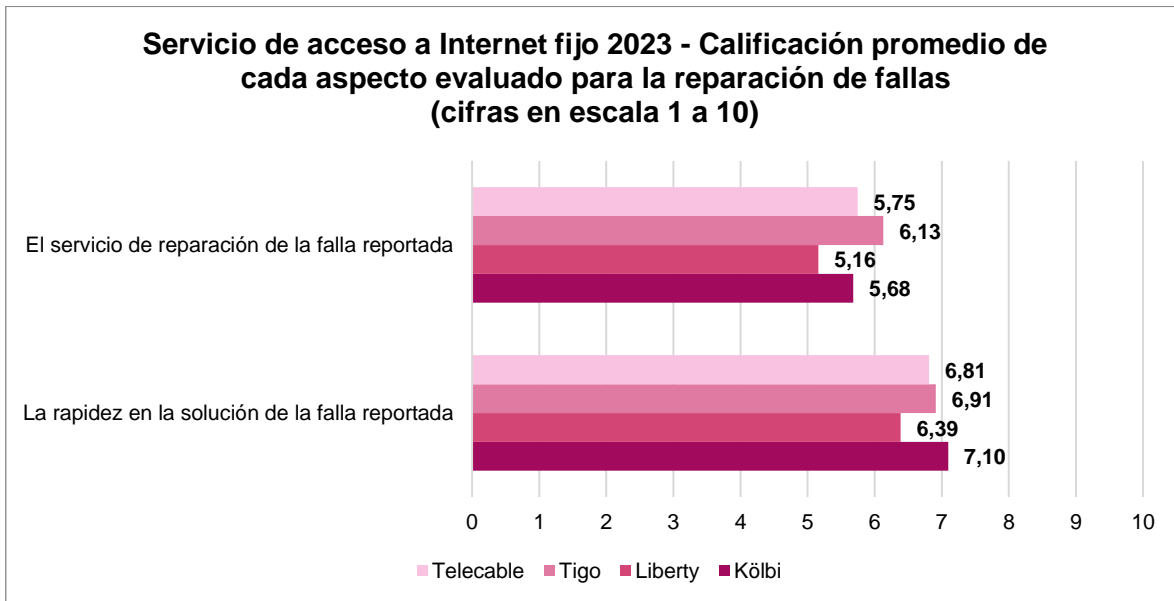


Gráfico 25. Servicio de acceso a Internet fijo 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la reparación de fallas (cifras en escala 1 a 10)

Además, en la encuesta 2023 se consultó únicamente a los usuarios que afirmaron haber reportado una falla en los últimos seis meses contados a partir del momento de ser encuestados, sobre cuántas veces tuvieron que reportar una falla del servicio de Acceso a Internet Fijo contratado, los resultados se muestran en la **Tabla 11**.

Tabla 11. Servicio de acceso a Internet fijo: distribución porcentual de la valoración de los usuarios en 2023 sobre cuántas veces ha tenido que reportar una falla del servicio al operador.

Respuesta	Telecable	Tigo	Liberty	Kölbi	Total
De 1 a 3	70,63%	70,73%	71,79%	83,92%	73,59%
De 4 o más veces	25,79%	26,83%	24,91%	15,08%	23,74%
Ns/Nr	3,57%	2,44%	3,30%	1,01%	2,67%

Se observa que, según la percepción del conjunto de usuarios encuestados, el 73,59% se sitúa en el intervalo de respuestas “De 1 a 3” para reportes de fallas en el servicio. Los resultados desglosados por operador indican que todos superan el 70%. En contraste, solo el 23,74% de la totalidad de usuarios reporta fallas “De 4 a más veces”, siendo el operador **Tigo** el que obtuvo el porcentaje más alto en esta categoría, registrando un 26,83% basado en las respuestas de sus usuarios.

Es importante señalar que un mayor porcentaje en la categoría “De 1 a 3” sugiere que las incidencias ocurren con menor frecuencia en comparación con la categoría “De 4 o más veces”.

6.2. Resultados generales de los aspectos de calidad evaluados

En el Gráfico 26 se presentan los resultados generales obtenidos para cada uno de los aspectos de calidad evaluados en la encuesta. Estos resultados son reflejo de la calidad percibida por los usuarios del servicio de acceso a Internet fijo en el año 2023.

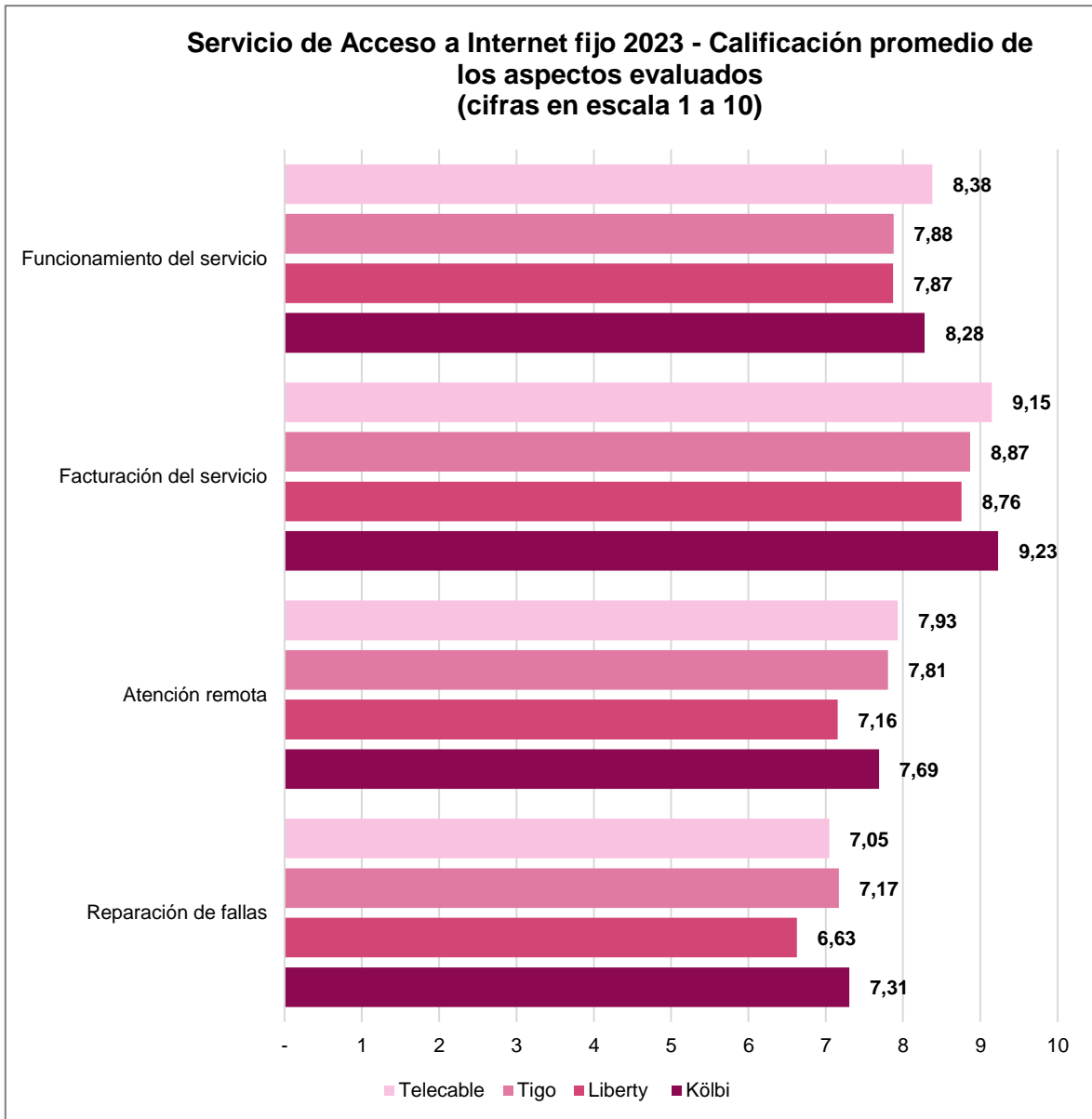


Gráfico 26. Servicio de acceso a Internet fijo 2023 - Calificación promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 10)

Del **Gráfico 26** se pueden extraer los siguientes resultados:

- En cuanto al “*Funcionamiento del servicio*”, la calificación promedio obtenida demuestra que **Telecable** se posicionó en primer lugar con 8,38 puntos, seguido por **Kölbi** con 8,28 puntos. En tercer y cuarto lugar se ubican **Tigo** y **Liberty**, en ese orden fueron calificados con 7,88 y 7,87 puntos.

- El operador **Kölb** alcanzó el primer lugar en la calificación promedio de la “*Facturación del servicio*” con 9,23 puntos. Seguido por **Telecable**, que se posicionó en segundo lugar con 9,15 puntos. En tercer y cuarto lugar se encuentran **Tigo** y **Liberty**, con 8,87 y 8,76 puntos respectivamente.
- Los resultados obtenidos para el aspecto correspondiente a la “*Atención remota*” otorgan el primer lugar a **Telecable**, que obtuvo 7,93 puntos. El segundo lugar lo obtuvo **Tigo** con 7,81 puntos y en tercer lugar se posicionó **Kölb** con 7,69 puntos. En cuanto a **Liberty**, este ocupa el último lugar, considerando la evaluación obtenida de 7,16 puntos.
- El aspecto del servicio de acceso a Internet fijo con la evaluación más baja obtenida fue la “*Reparación de fallas*”, con puntajes de 7,31 para **Kölb**, 7,17 para **Tigo**, 7,05 para **Telecable** y 6,63 para **Liberty**, todos considerando un valor máximo posible de 10 puntos. Por lo anterior, se motiva a los operadores a prestar especial atención a los aspectos evaluados con el fin de mejorar la opinión del usuario sobre este particular.

6.3. Calificación final otorgada por los usuarios

En este apartado se muestran los resultados de las valoraciones generales realizadas por los usuarios respecto del servicio de acceso a Internet fijo. En los gráficos de este apartado se ha incluido tanto el resultado del presente 2023, así como los resultados obtenidos en el 2022.

En el **Gráfico 27** se muestran los resultados de la satisfacción general del usuario con el servicio de acceso a Internet fijo para cada uno de los cuatro operadores evaluados. Tal y como se aprecia para el año 2023, los operadores **Telecable** y **Tigo** experimentaron un aumento respecto a su calificación del periodo 2022, exactamente de 0,28 puntos y 0,39 puntos respectivamente. En contraste, los operadores **Kölb** y **Liberty** presentan un decremento en sus calificaciones, al reducir sus puntuaciones en 0,07 y 0,04 puntos correspondientemente.

Del **Gráfico 27** se extrae que en 2023 el servicio de acceso a Internet fijo cuenta con un empate técnico entre los operadores **Kölb** y **Telecable** como los mejores valorados por los usuarios con 8,29 puntos y 8,28 respectivamente en la escala de 1 a 10. El operador que obtuvo la menor puntuación fue **Liberty**, con 7,69 puntos.

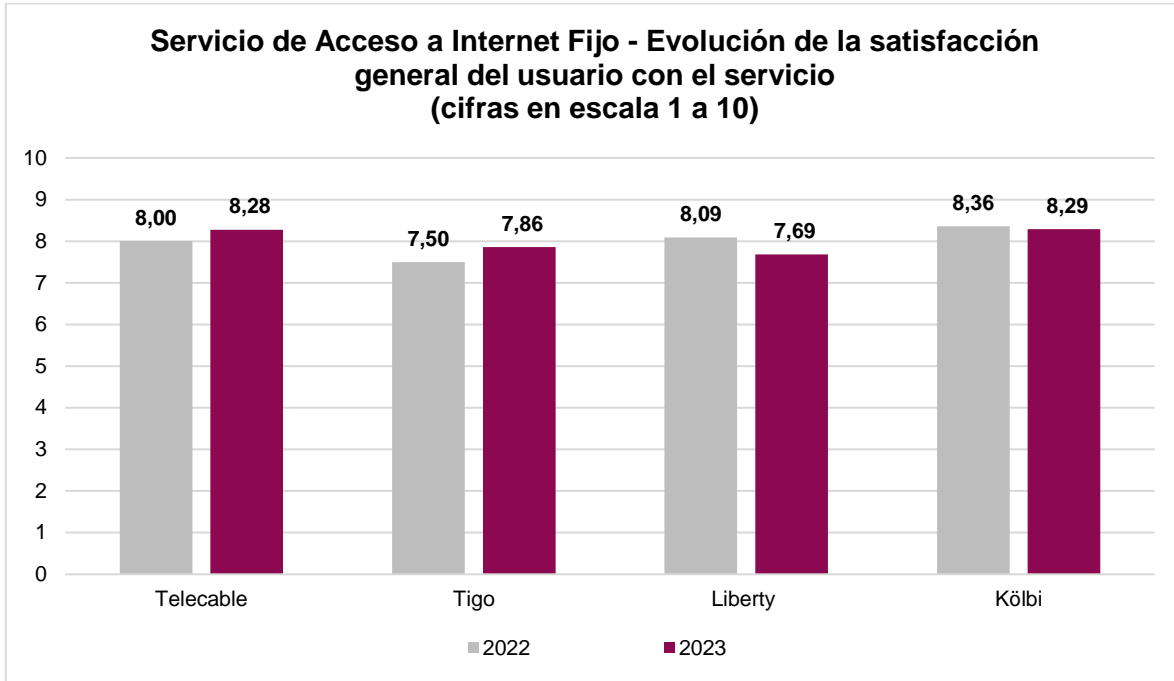


Gráfico 27. Servicio de acceso a Internet fijo - Evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10)

El **Gráfico 28** muestra el resultado del índice conocido como Grado de Intención a Recomendar (Net Promoter Score, NPS)¹¹, detallado en la metodología, para los cuatro operadores en los periodos 2022 y 2023.

En esta encuesta del año 2023, el mejor resultado del NPS lo obtuvo el **Kölbi** con 42,26 puntos, seguido de **Telecable** con 39,10 puntos, de tercero aparece **Tigo** con 22,46 puntos y de último **Liberty** con 14,98 puntos. Sin perjuicio de lo anterior, los operadores **Telecable** y **Tigo** mejoraron significativamente su nota en el periodo 2023 con respecto al periodo 2022, ya que la calificación de **Telecable** aumentó en 7,21 puntos, y para **Tigo** en 6,51 puntos. Por otra parte, los operadores **Liberty** y **Kölbi** muestran una tendencia decreciente en este índice, con decrementos de 23,12 puntos y 4,8 puntos respectivamente.

¹¹ El NPS es un índice comúnmente utilizado para medir la satisfacción y lealtad de los clientes con una empresa en particular, y para este estudio en particular está basado en una pregunta clave que se realizó a los usuarios: *¿Qué tan probable es que usted recomiende el servicio de telefonía móvil que le brinda su operador a sus amigos o familiares?* Los resultados obtenidos (en una escala de 1 a 10) se agrupan en tres categorías: i) los promotores, ii) los pasivos o indiferentes, y iii) los detractores. El resultado del índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todos los encuestados son detractores) o tan alto como 100 (todos los encuestados son promotores). Un NPS superior a 0 se percibe como bueno y un NPS de 50 o superior es excelente.

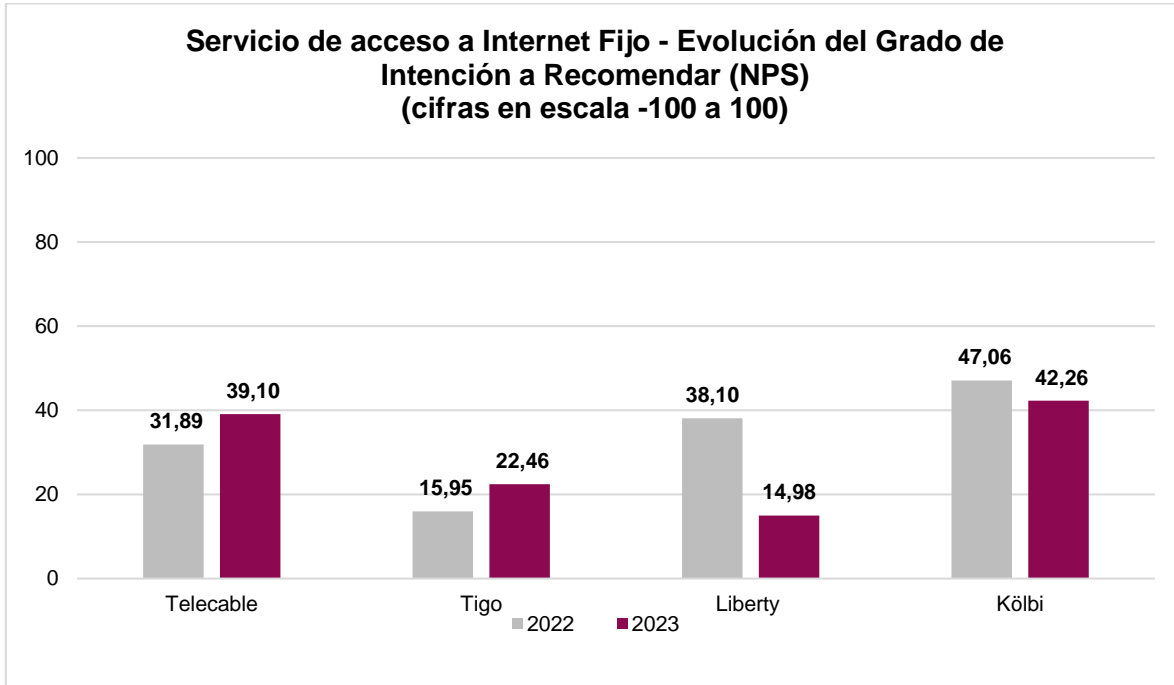


Gráfico 28. Servicio de acceso a Internet fijo - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100)

7. Resultados del servicio de Televisión por suscripción

En esta sección se muestra el detalle de los resultados obtenidos para cada uno de los aspectos de calidad evaluados en la encuesta de Televisión por suscripción, aplicable a los seis operadores **Claro, Sky, Liberty, Telecable, Tigo** y **Kölbi**. Estos resultados son reflejo de la calidad percibida por los usuarios del servicio de Televisión por suscripción en el año 2022.

7.1. Resultados detallados de los aspectos de calidad evaluados

En los gráficos de esta sección, se presentan los aspectos evaluados, donde los usuarios proporcionaron calificaciones en una escala del 1 al 10. Se excluyeron aquellos aspectos con una base de encuestados no representativa, según se detalla en cada sección específica.

7.1.1. Entrega del servicio

En cuanto al aspecto "*Entrega del servicio*", se evalúa exclusivamente considerando a aquellos usuarios que cuentan con una antigüedad en el servicio de seis meses o menos, que a su vez son quienes contrataron el servicio y que estuvieron presentes al momento de la instalación del servicio de Televisión por suscripción.

Para efectos del presente estudio se considera ideal el período de seis meses, ya que es más probable que los usuarios recuerden detalles específicos de su experiencia en cuanto a la entrega del servicio. Seis meses es un período lo suficientemente reciente como para obtener información actualizada sobre las experiencias de los usuarios, esto puede incluir aspectos positivos o negativos que puedan reflejar con mayor precisión su percepción del servicio.

No obstante, al consultar a los usuarios señalados en las bases numéricas proporcionadas por los operadores, si el servicio contratado cuenta con una antigüedad de seis meses o menos y si la persona encuestada fue quien estableció el contrato y estuvo presente al momento de la instalación del servicio, los resultados revelaron que únicamente el 2% de los encuestados cumplía con estas premisas. De los 3606 usuarios encuestados, solo 72 respondieron a las preguntas relacionadas con el aspecto de “*Entrega del servicio*” de Televisión por suscripción, distribuyéndose entre los operadores de la siguiente manera: 15 en **Claro**, 6 en **Kölbi**, 14 en **Liberty**, 2 en **Sky**, 13 en **Telecable** y 22 en **Tigo**.

La limitación en el tamaño de la muestra de todos los operadores, al encontrarse por debajo de los 30 usuarios, plantea una preocupación desde el punto de vista estadístico. Según teorías estadísticas, muestras tan pequeñas pueden carecer de representatividad, lo que aumenta el riesgo de sesgo y afecta la validez de los resultados. La falta de representatividad se traduce en una mayor probabilidad de que los resultados no reflejen con precisión las opiniones o comportamientos de la población en general.

Dada la naturaleza de la muestra reducida, se excluye este indicador del análisis para el servicio de Televisión por suscripción. Es importante destacar que la exclusión de este indicador del análisis no influye en los resultados de otros aspectos, ya que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.

7.1.2. Funcionamiento del servicio

En lo que se refiere a los indicadores utilizados para evaluar el funcionamiento del servicio de televisión por suscripción, estos se detallan en el **Gráfico 29**, del cual destacan las calificaciones de **Kölbi**, que son las mejor evaluadas para todos los aspectos valorados.

En cuanto a la “*Nitidez del sonido*”, el operador **Kölbi** obtuvo una calificación de 9,19 puntos, seguido por **Sky** con 9,05 puntos. Los demás operadores evaluados obtuvieron puntuaciones en el rango de los 8 puntos, siendo **Liberty** el operador con la calificación más baja con 8,71 puntos.

La “*Nitidez de la imagen*” es otro de los indicadores evaluados, en el cual **Kölbi** obtuvo 9,17 puntos, nuevamente seguido por **Sky** con 9,05 puntos. Los otros operadores obtuvieron puntuaciones en el rango de los 8 puntos, siendo de nuevo **Liberty** el operador con la calificación más baja con 8,61 puntos.

En el indicador “*Calidad del formato de alta definición (HD)*”, el operador **Kölbi** obtuvo su mayor calificación, con 9,30 puntos específicamente. Por su parte, **Sky** alcanzó el segundo

lugar con 9,20 puntos. En el tercer lugar se encuentra **Telecable** con 8,92 puntos, en el cuarto lugar **Claro** con 8,68 puntos y en quinto lugar **Tigo** con 8,62 puntos. Por lo tanto, el sexto lugar le corresponde a **Liberty** con 8,30 puntos.

Para el indicador “*Velocidad de la transmisión de la imagen y el sonido en tiempo real*” todos los operadores obtuvieron puntuaciones en el rango de los 8 puntos. **Kölb**i alcanzó la mayor puntuación en este indicador con 8,90 puntos, mientras que **Liberty** obtuvo la calificación más baja con 8,39 puntos.

En cuanto a la “*Calidad de la señal*”, **Kölb**i obtuvo 8,89 puntos, seguido por **Sky** que fue calificado con 8,53 puntos. En el tercer lugar se encuentra **Telecable** con 8,37 puntos, en el cuarto lugar **Tigo** con 8,06 puntos y en el quinto lugar **Liberty** con 8,05 puntos. Por lo tanto, en último lugar se ubica el operador **Claro** con 7,96 puntos.

Los resultados del indicador que califica la “*Posibilidad de utilizar el servicio en todo momento (sin interrupciones)*” muestran que **Kölb**i obtuvo 9,06 puntos, mientras que los demás operadores evaluados obtuvieron puntuaciones en el rango de los 8 puntos, siendo **Tigo** el operador con la calificación más baja con 8,09 puntos.

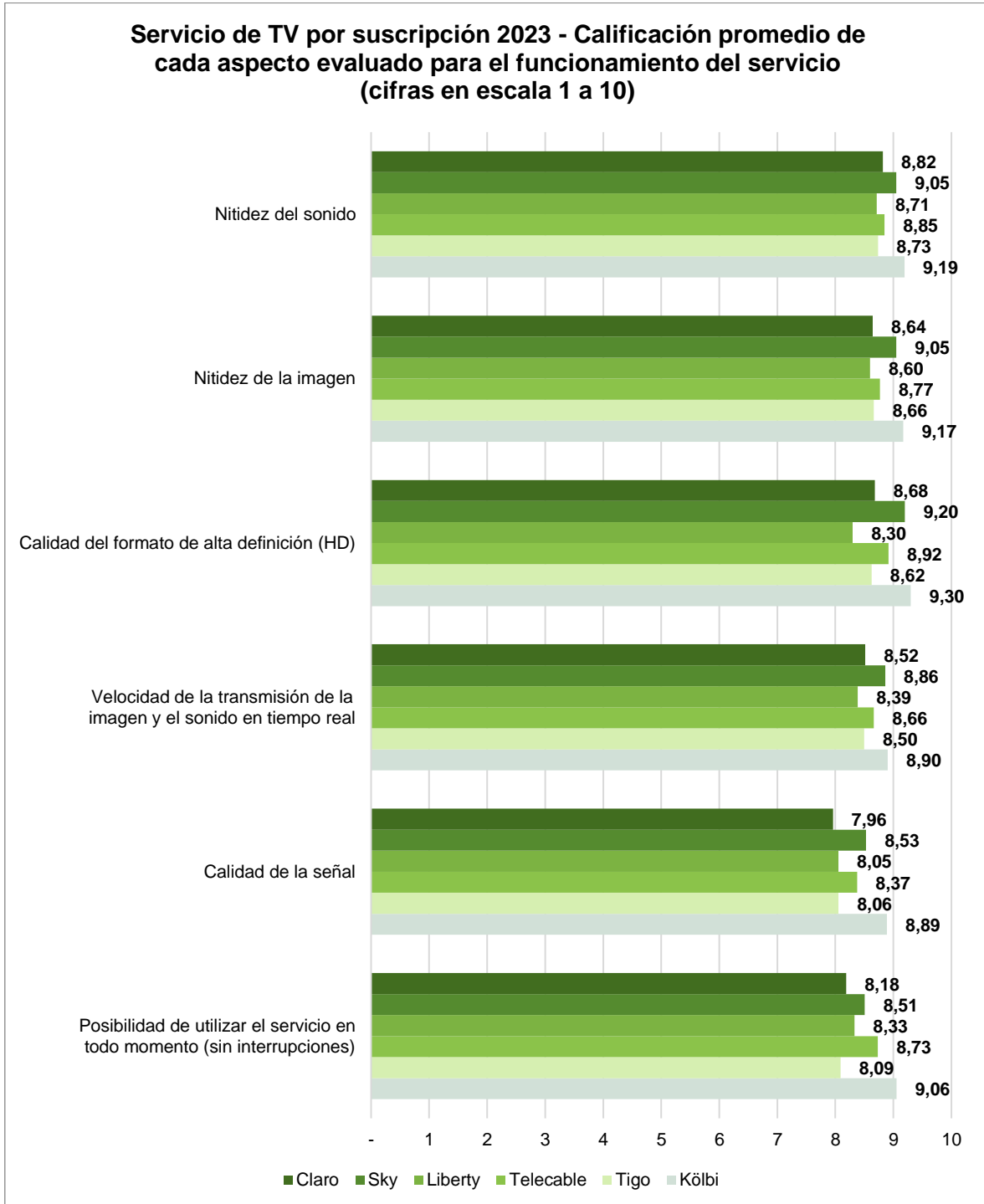


Gráfico 29. Servicio de televisión por suscripción 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio (cifras en escala de 1 a 10)

7.1.3. Facturación del servicio

En el **Gráfico 30** se muestran los resultados relacionados con la facturación de servicios de Televisión por suscripción, detallando los indicadores que se evaluaron en una escala de 1 a 10.

En lo que respecta a la “Claridad y detalle de la factura”, el operador **Kölb**i fue el mejor calificado con 9,47 puntos. En este mismo indicador, **Liberty** obtuvo la puntuación más baja con 9,23 puntos.

En cuanto a “La exactitud del monto especificado en la factura”, nuevamente **Kölb**i obtuvo el mayor puntaje con 9,59 puntos, mientras que **Tigo** obtuvo la calificación más baja con 8,28 puntos.

Sobre “El envío de la factura antes del vencimiento”, nuevamente **Kölb**i obtiene el primer lugar con 9,52 puntos. En este indicador, **Telecable** y **Tigo** alcanzan un empate técnico y se posicionan en último lugar con una calificación de 9,33 puntos para ambos.

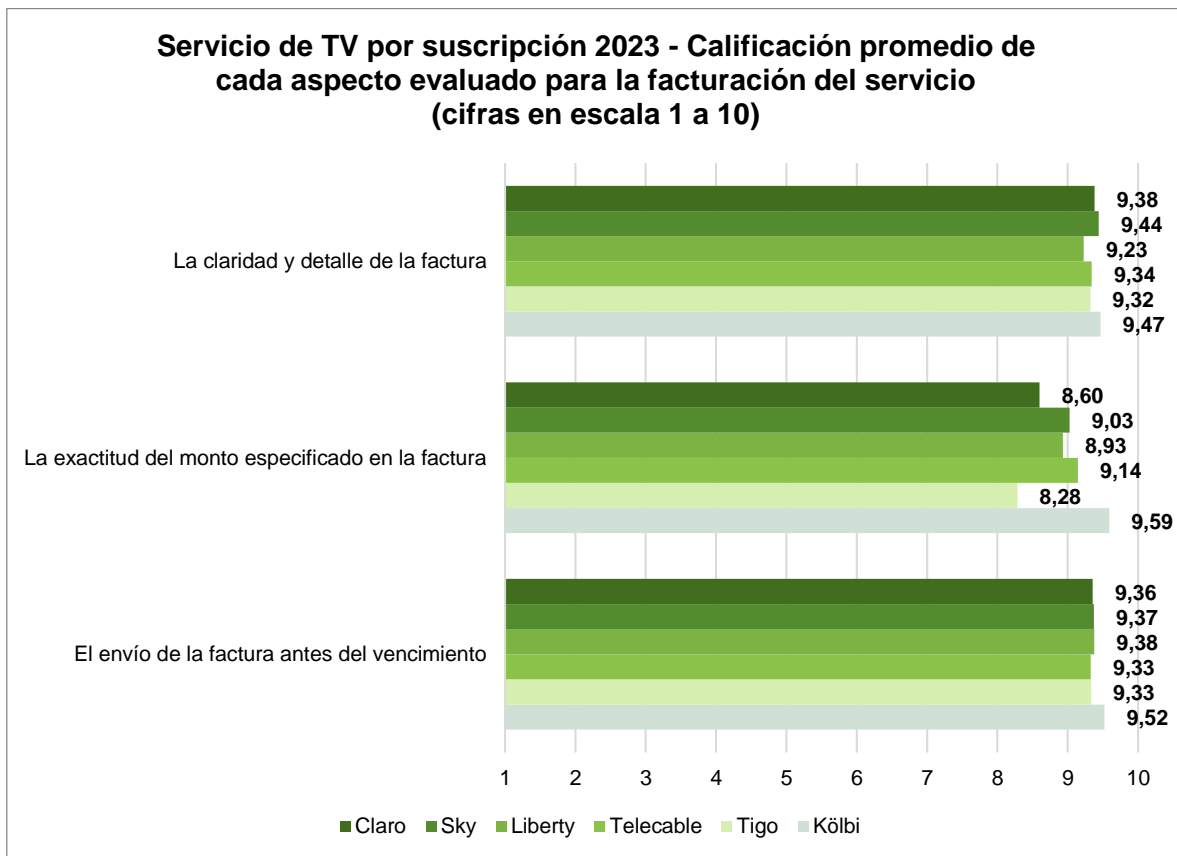


Gráfico 30. Servicio de televisión por suscripción 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio de televisión por suscripción (cifras en escala 1 a 10)

7.1.4. Atención presencial

En cuanto al aspecto "*Atención presencial*", se evalúa exclusivamente considerando a aquellos usuarios que en los últimos seis meses han visitado alguna Tienda, Agencia o Kiosco de su operadora para realizar un trámite o gestión relacionado con el servicio de Televisión por suscripción.

Para efectos del presente estudio se considera ideal el período de seis meses, ya que es más probable que los usuarios recuerden detalles específicos de su experiencia en cuanto a la entrega del servicio. Seis meses es un período lo suficientemente reciente como para obtener información actualizada sobre las experiencias de los usuarios, esto puede incluir aspectos positivos o negativos que puedan reflejar con mayor precisión su percepción del servicio.

No obstante, al consultar a los usuarios señalados en las bases numéricas proporcionadas por los operadores, si en los últimos seis meses han visitado alguna Tienda, Agencia o Kiosco de su operadora para realizar un trámite o gestión relacionado con el servicio de Internet Móvil, los resultados revelaron que únicamente el 3,55% de las personas encuestadas cumplía con esta premisa. De los 3606 usuarios encuestados, solo 128 respondieron a las preguntas relacionadas con el aspecto de "*Atención presencial*" del servicio de Televisión por suscripción, distribuyéndose entre los operadores de la siguiente manera: 49 en **Claro**, 24 en **Kölb**i, 25 en **Liberty**, 4 en **Sky**, 18 en **Telecable** y 8 en **Tigo**.

La limitación en el tamaño de la muestra del operador **Kölb**i, **Liberty**, **Sky**, **Telecable** y **Tigo**, al encontrarse por debajo de los 30 usuarios, plantea una preocupación desde el punto de vista estadístico. Según teorías estadísticas, muestras tan pequeñas pueden carecer de representatividad, lo que aumenta el riesgo de sesgo y afecta la validez de los resultados. La falta de representatividad se traduce en una mayor probabilidad de que los resultados no reflejen con precisión las opiniones o comportamientos de la población en general.

Dada la naturaleza de la muestra reducida, se excluye este indicador del análisis para el servicio de Televisión por suscripción. Es importante destacar que la exclusión de este indicador del análisis no influye en los resultados de otros aspectos, ya que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.

7.1.5. Atención remota

Manteniendo el enfoque sobre la calidad de la atención percibida por los usuarios, pero esta vez en lo que se refiere a la atención remota a través de la asistencia telefónica, vía chat o WhatsApp brindada por los operadores, el **Gráfico 31** muestra los resultados obtenidos en 2023.

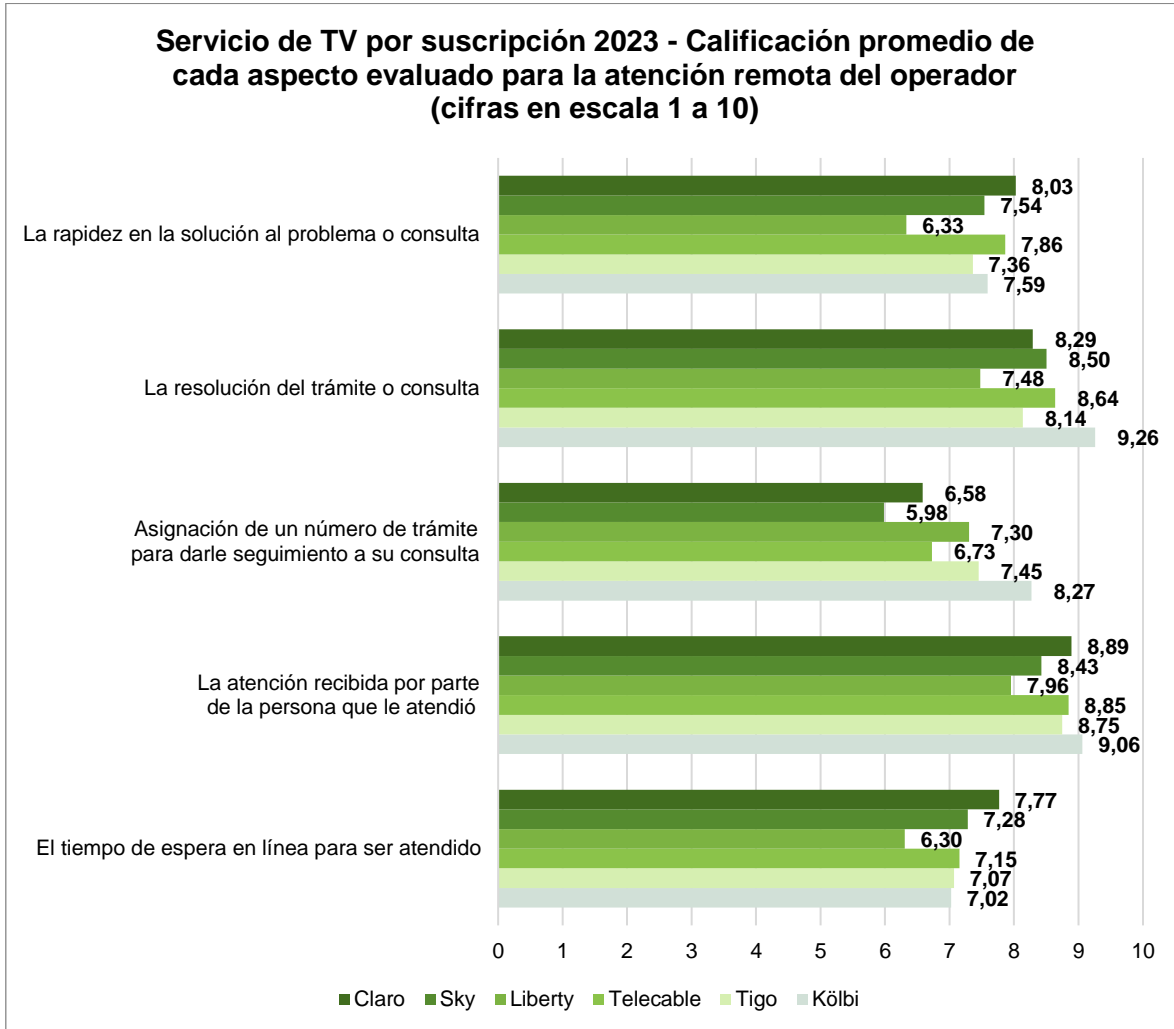


Gráfico 31. Servicio de televisión por suscripción 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención remota del operador (cifras en escala 1 a 10)

Para el indicador que evalúa “*La rapidez en la solución al problema o consulta*”, **Claro** se posicionó en primer lugar con 8,03 puntos. Los demás operadores evaluados alcanzaron calificaciones en el rango de los 7 puntos, con excepción de **Liberty** que fue calificado con 6,33 puntos.

Sobre el indicador que califica “*La resolución del trámite o consulta*”, **Kölbi** alcanzó el primer lugar con 9,26 puntos, siendo así el único operador con una calificación superior a los 9 puntos para este indicador. Los demás operadores evaluados alcanzaron calificaciones en el rango de los 8 puntos, a excepción de **Liberty** que fue calificado con 7,48 puntos.

En cuanto al indicador “*Asignación de un número de trámite para darle seguimiento a su consulta*”, nuevamente **Kölbi** se posicionó en primer lugar, esta vez con 8,27 puntos. En

esta ocasión es conveniente indicar que se extrae del **Gráfico 31** que las calificaciones de los otros operadores rondan entre los 5 y 7 puntos, siendo la del operador **Sky** la más baja con 5,98 puntos.¹²

Sobre “*La atención recibida por parte de la persona que le atendió*”, **Kölbi** obtuvo la puntuación más alta con 9,06 puntos. En el segundo lugar se encuentra con 8,89 puntos **Claro**, seguido en el tercer lugar se ubica **Telecable** con 8,85 puntos, en el cuarto lugar se encuentra **Tigo** con 8,75 puntos, en el quinto lugar con 8,43 puntos se ubica **Sky**. Por lo tanto, en el sexto y último lugar se posicionó el operador **Liberty** con 7,96 puntos.

El indicador correspondiente a “*El tiempo de espera en línea para ser atendido*” muestra que la calificación más alta fue de 7,77 puntos obtenida por el operador **Claro**. Mientras que la puntuación más baja la obtuvo **Liberty** con 6,30 puntos.

En la **Tabla 12** se muestran los resultados de los años 2022 y 2023 referentes a este indicador sobre el tiempo en espera para ser atendido por una persona cuando los usuarios llaman a los centros de servicio o atención telefónica de los operadores de televisión por suscripción evaluados.

Tabla 12. Servicio de televisión por suscripción: calificación del tiempo de espera en línea para ser atendido en los años 2022 y 2023

Operador	2022	2023
Kölbi	6,41	7,02
Tigo	6,83	7,07
Telecable	7,21	7,15
Liberty	5,72	6,30
Sky	7,34	7,28
Claro	7,11	7,77

En los resultados de la tabla anterior se evidencia una tendencia de mejora en el año 2023 para los operadores con respecto al periodo 2022, a excepción de **Sky** y **Telecable** cuya puntuación disminuyó en 0,06 en ambos casos. El operador **Claro** fue el mejor calificado con 7,77 puntos e incrementó en 0,66 puntos su calificación respecto a la del año anterior. El operador **Tigo** aumentó su calificación en el 2023 en 0,24 puntos, **Kölbi** también lo hizo en 0,61 puntos y finalmente **Liberty** demostró una mejoría en su calificación al aumentar 0,58 puntos respecto al periodo anterior.

Considerando las calificaciones obtenidas, si bien la mayoría de los operadores obtuvieron mejores notas que en el periodo 2022, se insiste en cuanto a la recomendación brindada en el informe del año anterior, en cuanto a la toma de acciones para la mejora de la experiencia de los usuarios en cuanto al tiempo de espera en línea para ser atendido.

¹² La asignación del número de trámite es un obligación normativa de los operadores según el artículo 13 del RPUF vigente: “*Indistintamente del medio de presentación de la reclamación, los operadores/proveedores deben conformar un expediente al cual pueda acceder, en caso de solicitarlo, el usuario final y asignarle a la gestión un número de atención consecutivo de referencia, que debe ser proporcionado al reclamante al momento de la presentación, el cual permitirá realizar el seguimiento respectivo*”.

Los resultados anteriores son consistentes con la respuesta brindada por los usuarios del servicio de televisión por suscripción durante la encuesta 2023 al consultarles sobre su valoración del tiempo de espera para ser atendidos, los cuales se muestran en la **Tabla 13**.

Tabla 13. Servicio de televisión por suscripción: distribución porcentual de la valoración de los usuarios en 2023 sobre el tiempo de espera para ser atendido de forma remota por el operador

Respuesta	Kölbí	Tigo	Telecable	Liberty	Sky	Claro	Total
Fue el adecuado	46,91%	47,83%	51,82%	35,65%	48,03%	59,83%	48,38%
Duró menos de lo que esperaba	7,41%	7,45%	8,18%	6,09%	10,24%	9,40%	8,16%
Duró más de lo que esperaba	45,68%	44,72%	40,00%	58,26%	41,73%	30,77%	43,46%
Ns/Nr	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Cabe señalar que, a partir de los resultados de la encuesta se extrae que **Claro** superó a los demás operadores al obtener la mejor calificación en cuanto a que el tiempo de espera para ser atendido “*Fue el adecuado*”, con una valoración del 59,83% en este rubro.

En contraste, el operador **Liberty** obtuvo la evaluación más baja en cuanto a que el tiempo de espera “*Duró más de lo que esperaba*”, con un 58,26%. La percepción registrada por los usuarios sobre el tiempo de espera para ser atendido, contrasta con indicador del artículo 31 “*Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6)*” del RPCS, cuyo umbral se define en la resolución RCS-152-2017 sobre los *Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios (RPCS)*, la cual estipula que dicho tiempo de espera para la respuesta de un agente humano debe ser como máximo de 20 segundos para el 35% de las llamadas recibidas.

7.1.6. Reparación de fallas

El último de los aspectos de percepción de calidad evaluado con escala de 1 a 10 corresponde a la reparación de fallas, cuyos resultados se desglosan en el **Gráfico 32**.

Primero se muestran los resultados relacionados con “*El servicio de reparación de la falla reportada*”, para el cual **Sky** obtuvo la mejor calificación, de 7,21 puntos. **Claro** alcanzó la segunda posición con 7,08 puntos. Luego continúan los operadores que obtuvieron un puntaje menor a 7, que son **Kölbí** con 6,61 puntos, **Tigo** con 6,44 puntos, **Telecable** con 6,03 puntos y en la última posición **Liberty** con 5,50 puntos.

Asimismo, se muestran los resultados para el indicador que evalúa “*La rapidez en la solución de la falla reportada*”. Las calificaciones más altas fueron obtenidas por **Claro** con 7,81 puntos y **Kölbí** con 7,78 puntos. Los operadores **Telecable**, **Sky** y **Tigo** obtuvieron calificaciones de 7,30 puntos, 7,05 puntos y 6,84 puntos correspondientemente. Mientras que, **Liberty** obtuvo la nota más baja con 6,38 puntos.

En este sentido, **Liberty** se posicionó con las calificaciones más bajas en los dos indicadores de este particular.

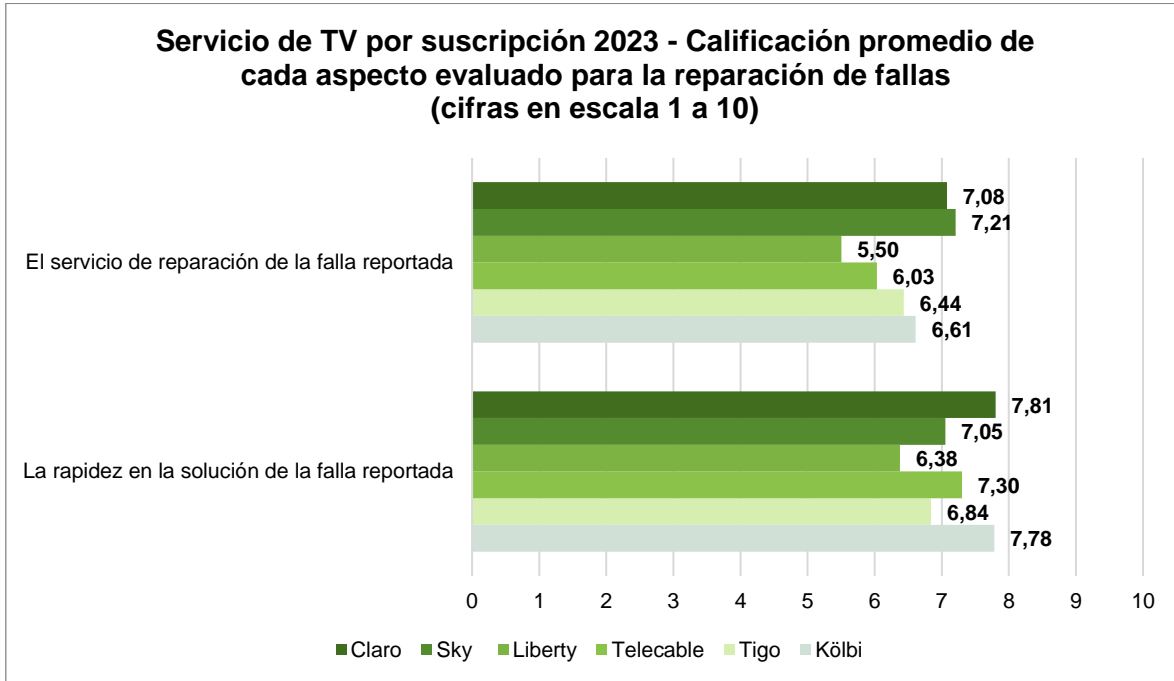


Gráfico 32. Servicio de televisión por suscripción 2023 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la reparación de fallas (cifras en escala 1 a 10)

Además, en la encuesta 2023 se consultó únicamente a los usuarios que afirmaron haber reportado una falla en los últimos seis meses contados a partir del momento de ser encuestados, sobre cuántas veces tuvieron que reportar una falla del servicio de Televisión por suscripción, los resultados se muestran en la **Tabla 14**.

Tabla 14. Servicio de Televisión por suscripción: distribución porcentual de la valoración de los usuarios en 2023 sobre cuántas veces ha tenido que reportar una falla del servicio al operador.

Respuesta	Claro	Sky	Liberty	Telecable	Tigo	Kölbi	Total
De 1 a 3	84,10%	83,78%	72,78%	79,33%	68,98%	90,32%	78,77%
De 4 o más veces	14,87%	16,22%	24,26%	20,67%	27,31%	8,87%	19,62%
Ns/Nr	1,03%	0,00%	2,96%	0,00%	3,70%	0,81%	1,61%

Se observa que, según la percepción del conjunto de usuarios encuestados, el 78,77% se sitúa en el intervalo de respuesta “De 1 a 3” para reportes de falla del servicio. Los resultados desglosados por operador indican que todos superan el 68%. En contraste, solo el 19,62% de la totalidad de usuarios reporta fallas “De 4 a más veces”, siendo **Tigo** el operador con el porcentaje más alto en esta categoría, registrando un 27,31% basado en las respuestas de sus usuarios.

Es importante señalar que un mayor porcentaje en la categoría “De 1 a 3” sugiere que las incidencias ocurren con menor frecuencia en comparación con la categoría “De 4 o más veces”.

7.2. Resultados generales de los aspectos de calidad evaluados

En el **Gráfico 33** se presentan los resultados generales obtenidos para cada uno de los aspectos de calidad evaluados en la encuesta. Estos resultados son reflejo de la calidad percibida por los usuarios del servicio de Televisión por suscripción en el año 2022.

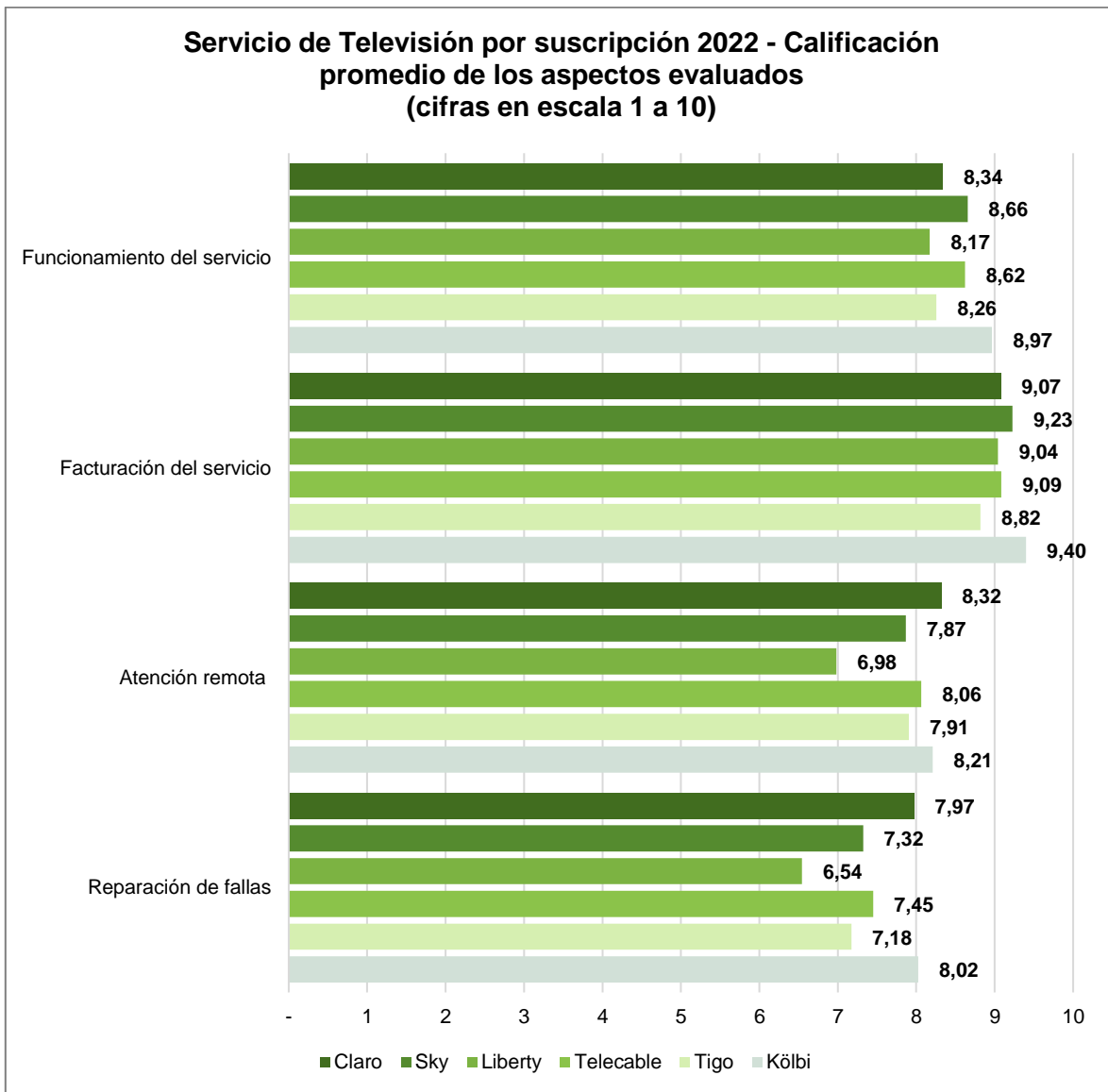


Gráfico 33. Servicio de televisión por suscripción 2023 - Calificación promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 10)

Del **Gráfico 33** se pueden extraer los siguientes resultados:

- En cuanto al “*Funcionamiento del servicio*”, la calificación promedio obtenida demuestra que **Kölb** se posicionó en primer lugar con 8,97 puntos, mientras que el operador con la calificación más baja fue **Liberty** con 8,17 puntos.
- El operador **Kölb** alcanzó el primer lugar en la calificación promedio de la “*Facturación del servicio*” con 9,40 puntos. Mientras que, en último lugar se ubica el operador **Tigo** con 8,82 puntos.
- Los resultados obtenidos para el aspecto correspondiente a la “*Atención remota*” otorgan el primer lugar a **Claro**, que obtuvo 8,32 puntos. En último lugar se ubica **Liberty**, considerando la evaluación obtenida de 6,98 puntos.
- En cuanto a la “*Reparación de fallas*”, **Kölb** obtuvo el mayor puntaje, correspondiente a 8,02 puntos. Los demás operadores evaluados alcanzaron puntuaciones en el rango de los 7 puntos, a excepción de **Liberty** que obtuvo 6,54 puntos, todos considerando un valor máximo posible de 10 puntos. Por lo anterior, se motiva a los operadores a prestar especial atención a los aspectos evaluados con el fin de mejorar la opinión del usuario sobre este particular.

7.3. Calificación final otorgada por los usuarios

En este apartado se muestran los resultados de las valoraciones generales realizadas por los usuarios respecto del servicio de televisión por suscripción. En los gráficos de este apartado se ha incluido el resultado de los periodos 2022 y 2023. En el enlace <https://www.sutel.go.cr/pagina/percepcion-de-los-usuarios> se pueden consultar todos los informes de percepción de la calidad realizados por Sutel.

En el **Gráfico 34** se presentan los resultados de la satisfacción general del usuario con el servicio de Televisión por suscripción para cada uno de los seis operadores. Para el año 2023, cinco de los seis operadores evaluados obtuvieron mejores puntajes que en el periodo 2022, siendo **Tigo** la única excepción, ya que pasó de 7,88 puntos a 7,73 puntos. El ascenso más marcado fue el de **Liberty** (aumento de 0,54 puntos), lo que le permitió ascender del último al quinto lugar. Asimismo, el ascenso de **Sky** (aumento de 0,21 puntos) le permitió tomar el tercer puesto en lugar de **Claro**.

En específico para este año 2023, el operador **Kölb** obtiene nuevamente el puntaje más alto de parte de los usuarios para el servicio de Televisión por suscripción, con 8,71 puntos (aumento de 0,23 puntos). En la segunda posición se encuentra **Telecable** con 8,37 puntos, seguido de **Sky** con 8,09 puntos. En la cuarta posición se encuentra **Claro** con 7,99 puntos, luego sigue **Liberty** con 7,84 puntos asignados por sus usuarios y al final de la lista se encuentra **Tigo** con 7,73 puntos, siempre en la escala de 1 a 10 puntos.

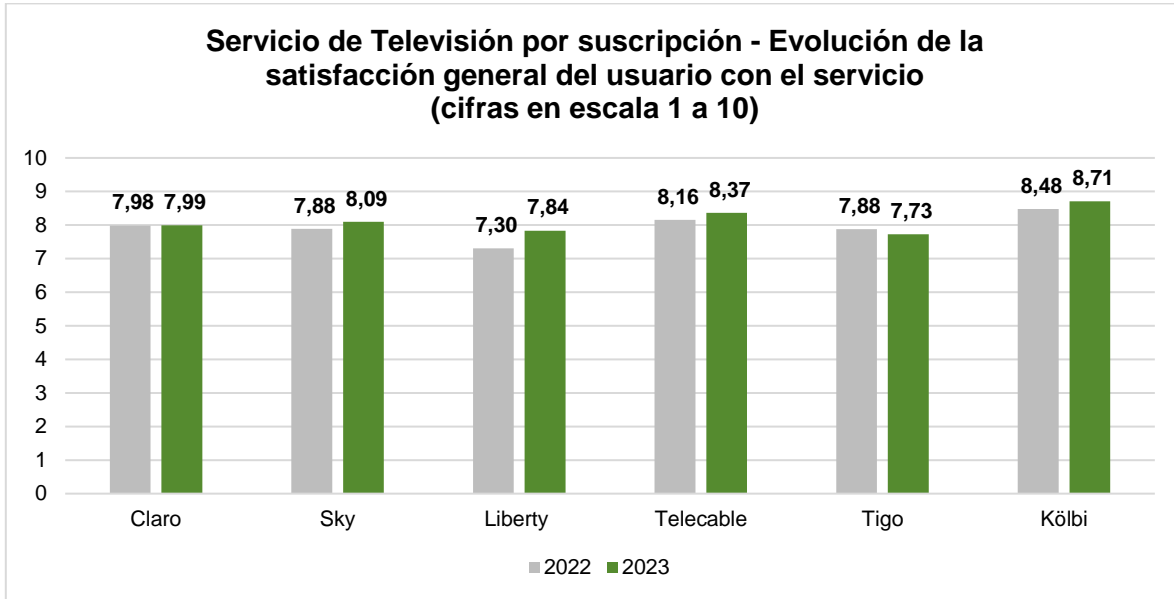


Gráfico 34. Servicio de televisión por suscripción - Evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10)¹³

El **Gráfico 35** muestra el resultado del índice conocido como Grado de Intención a Recomendar (Net Promoter Score, NPS)¹⁴ para los seis operadores evaluados en los años 2022 y 2023.

En esta encuesta de 2023 el mejor resultado del NPS lo obtuvo el **Kólbi** con 49,58 puntos, seguido de **Telecable** con 31,95 puntos; operador que registró un decremento de más de 4 puntos respecto de su calificación en el período 2022. En la tercera posición se encuentra **Claro** con 28,62 puntos, el cual también denota un decremento de casi 3 puntos respecto a su valoración del periodo 2022. En la cuarta casilla se encuentra **Sky** con 21,30 puntos y esto implica un incremento de más de 3 puntos con respecto al periodo 2022. Por su parte, **Liberty** se ubica con 12,31 puntos en la quinta posición, luego de un incremento de más de 3 puntos con respecto a la evaluación del periodo 2022. Finalmente, **Tigo** se encuentra en la última posición con 10,98 puntos, luego de un decremento de más de 14 puntos con respecto a sus registros del periodo 2022.

¹³ Para este servicio no se cuenta con datos correspondientes al año 2021. Además, el operador Kólbi fue incorporado en la encuesta de este servicio a partir del año 2022.

¹⁴ El NPS es un índice comúnmente utilizado para medir la satisfacción y lealtad de los clientes con una empresa en particular, y para este estudio en particular está basado en una pregunta clave que se realizó a los usuarios: *¿Qué tan probable es que usted recomiende el servicio de telefonía móvil que le brinda su operador a sus amigos o familiares?* Los resultados obtenidos (en una escala de 1 a 10) se agrupan en tres categorías: i) los promotores, ii) los pasivos o indiferentes, y iii) los detractores. El resultado del índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todos los encuestados son detractores) o tan alto como 100 (todos los encuestados son promotores). Un NPS superior a 0 se percibe como bueno y un NPS de 50 o superior es excelente.

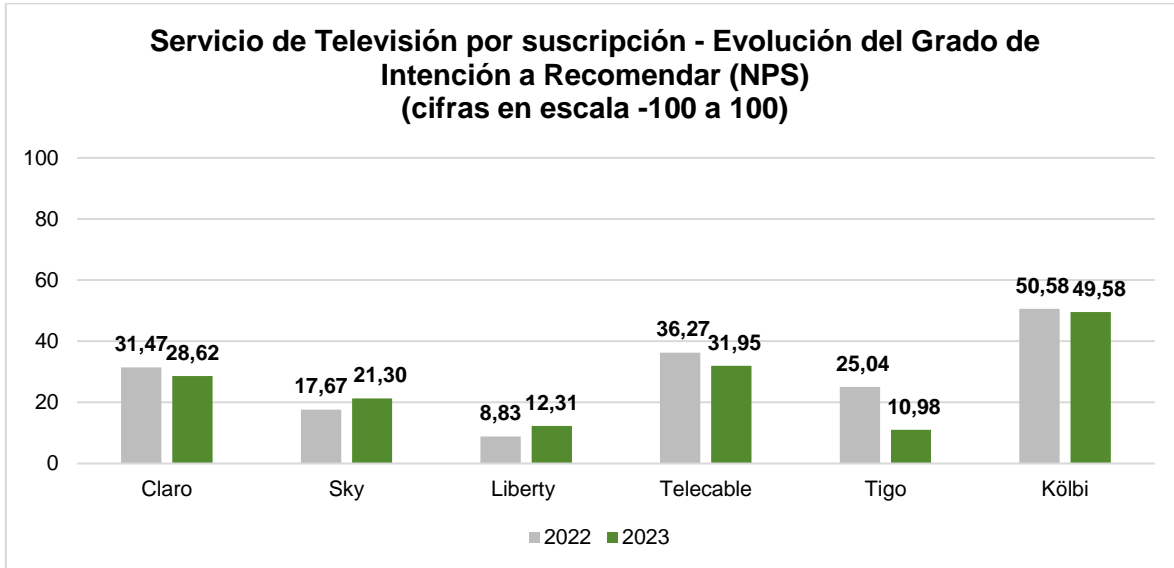


Gráfico 35. Servicio de televisión por suscripción - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100)

8. Conclusiones

En este apartado se presentan las conclusiones alcanzadas a partir de los resultados del indicador “*Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8)*” a partir de las encuestas aplicadas en el periodo 2023, según se enumeran a continuación:

8.1. Servicio de Telefonía móvil:

Para el servicio de Telefonía móvil, la percepción de los usuarios sobre los aspectos evaluados varía entre los tres diferentes operadores, tal como se describe a continuación:

- a) El operador **Claro** obtuvo el primer lugar en la evaluación del “*Funcionamiento del servicio*”, “*Proceso de recargas*” y “*Atención remota*”. En cuanto a la “*Atención presencial*”, este operador obtuvo el segundo lugar. Se posicionó en último lugar en la evaluación que corresponde a la “*Facturación del servicio*”.
- b) El operador **Kölbi** obtuvo las calificaciones más altas en los aspectos correspondientes a la “*Atención presencial*” y “*Facturación del servicio*”. En este último aspecto, comparte el primer lugar con **Liberty** debido a un empate técnico. En el “*Proceso de recargas*” y “*Atención remota*” ocupó el segundo lugar. Finalmente, se posicionó en el tercer lugar únicamente en el aspecto que evaluó el “*Funcionamiento del servicio*”.
- c) El operador **Liberty** se posicionó en el primer lugar en el aspecto que evaluó la “*Facturación del servicio*”, posición que comparte con **Kölbi** debido a un empate técnico. Además, obtuvo un segundo lugar en cuanto a la evaluación del

“*Funcionamiento del servicio*”. En este sentido, se posicionó en tercer lugar en el “*Proceso de recargas*”, “*Atención presencial*” y “*Atención remota*”.

- d) Se obtuvieron muestras pequeñas, carentes de representatividad, para los aspectos “*Entrega del servicio*” y “*Reparación de fallas*”. Por lo tanto, se han excluido ambos aspectos del análisis con el objetivo de preservar la validez de los resultados. Es relevante subrayar que la exclusión de estos indicadores no ejerce influencia en los resultados de otros aspectos, dado que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.
- e) En cuanto al tiempo de espera en línea para ser atendido según los resultados obtenidos en los últimos tres años, se evidencia la constante mejora del operador **Claro** de los periodos 2021 al 2023, lo que lo llevó a lograr para este periodo una puntuación superior a los 8 puntos. El operador **Kölb**i también demostró una mejoría desde el 2021 al 2023. Mientras tanto para el operador **Liberty** la tendencia es opuesta, pues entre el 2021 y 2023 la puntuación para este aspecto decreció.
- f) La distribución porcentual de la valoración de los usuarios sobre el tiempo de espera para ser atendido de forma remota muestra que, los operadores **Claro** y **Kölb**i obtuvieron un porcentaje de usuarios superior al 50% que señalan que el tiempo de espera en línea “*Fue el adecuado*”, siendo que para el operador **Liberty** esta proporción no supera el 36,92 %. Asimismo, **Liberty** obtuvo la evaluación más baja en cuanto a que el tiempo de espera en línea “*Duró más de lo que esperaba*”, con un 47,69% de usuarios que señalaron dicha condición.
- g) Los resultados obtenidos en cuanto a la evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio posicionan a **Claro** en primer lugar, lo cual se ve reflejado en la calificación de 8,73 puntos que le brindan los usuarios a este operador.
- h) En cuanto a la evolución del grado de intención a recomendar (NPS) el mejor resultado lo obtuvo **Kölb**i con 59,30 puntos, seguido por **Claro** con 57,48 puntos y en tercer lugar **Liberty** con 48,50 puntos. En esta ocasión, los tres operadores no lograron superar su puntuación respecto a la obtenida en el año 2022.

8.2. Servicio de acceso a Internet móvil

Para el servicio de acceso a Internet móvil, la percepción de los usuarios sobre los aspectos evaluados varía entre los diferentes operadores, tal como se describe a continuación:

- a) El operador **Claro** obtuvo el primer lugar en cuanto al “*Funcionamiento del servicio*”, mientras que en “*Facturación del servicio*” se posicionó en segundo lugar.
- b) El operador **Kölb**i alcanzó el primer lugar en cuanto la “*Facturación del servicio*”. Mientras que, obtuvo el segundo lugar en el aspecto que evalúa el “*Funcionamiento del servicio*”.

- c) El operador **Liberty** se posicionó en tercer lugar en los aspectos que evalúan el “*Funcionamiento del servicio*” y la “*Facturación del servicio*”.
- d) Se obtuvieron muestras pequeñas, carentes de representatividad, para los aspectos “*Entrega del servicio*”, “*Proceso de recargas*”, “*Atención presencial*”, “*Atención remota*” y “*Reparación de fallas*”. Por lo tanto, se han excluido ambos aspectos del análisis con el objetivo de preservar la validez de los resultados. Es relevante subrayar que la exclusión de estos indicadores no ejerce influencia en los resultados de otros aspectos, dado que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.
- e) Los resultados obtenidos del análisis sobre la evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio muestran que **Claro** tomó el primer lugar general con una nota de 8,59 puntos.
- f) El mejor resultado del grado de intención a recomendar (NPS) también lo obtuvo **Claro** con 56,05 puntos, seguido de **Kölb**i con 45,68 puntos, y de último se encuentra **Liberty** con 37,15 puntos. Es importante mencionar que, todos los operadores bajaron su calificación en el periodo 2023 con respecto al año anterior.

8.3. Servicio de Telefonía fija

Para el servicio de Telefonía fija, la percepción de los usuarios sobre los aspectos evaluados varía entre los cinco diferentes operadores, tal como se describe a continuación:

- a) El operador **CallMyWay** obtuvo el primer lugar en los siguientes aspectos evaluados: “*Facturación del servicio*”, “*Atención remota*” y “*Reparación de fallas*”. Cabe mencionar que este operador obtuvo el segundo lugar en cuanto al “*Funcionamiento del servicio*”.
- b) En lo que corresponde al aspecto “*Proceso de recargas*”, se realizó la encuesta solamente a los usuarios de **Call My Way**, debido a que es el único operador de Telefonía fija que ofrece este servicio en la modalidad prepago.
- c) El operador **Kölb**i obtuvo el primer lugar en lo que corresponde al “*Funcionamiento del servicio*”. En los aspectos “*Facturación del servicio*”, “*Atención remota*” y “*Reparación de fallas*” obtuvo el segundo lugar.
- d) El operador **Liberty** alcanzó el tercer lugar en el aspecto “*Facturación del servicio*”. Mientras que, obtuvo la calificación más baja en los siguientes aspectos: “*Funcionamiento del servicio*”, “*Atención remota*” y “*Reparación de fallas*”.
- e) El operador **Tigo** se posicionó en cuarto lugar en los aspectos: “*Funcionamiento del servicio*”, “*Atención remota*” y “*Reparación de fallas*”. Es importante señalar que, obtuvo la calificación más baja en “*Facturación del servicio*”.

- f) El operador **Telecable** alcanzó el tercer lugar en “*Funcionamiento del servicio*”, “*Atención remota*” y “*Reparación de fallas*”. En lo que corresponde al aspecto “*Facturación del servicio*”, se posicionó en cuarto lugar.
- g) Se obtuvieron muestras pequeñas, carentes de representatividad, para los aspectos “*Entrega del servicio*” y “*Atención presencial*”. Por lo tanto, se han excluido ambos aspectos del análisis con el objetivo de preservar la validez de los resultados. Es relevante subrayar que la exclusión de estos indicadores no ejerce influencia en los resultados de otros aspectos, dado que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.
- h) En cuanto al tiempo de espera en línea para ser atendido según los resultados obtenidos en los últimos dos años, se evidencia la mejora de los operadores **Liberty**, **Telecable** y **Tigo**, donde el incremento más representativo fue el de **Telecable**. Los operadores **Kölbi** y **CallMyWay** muestran una tendencia opuesta, pues sus puntuaciones para este periodo decrecieron.
- i) En cuanto a la distribución porcentual de la valoración de los usuarios sobre el tiempo en espera para ser atendido de forma remota, únicamente para el operador **CallMyWay** la respuesta respecto a que el tiempo de espera en línea “*Fue el adecuado*” es superior al 80%, siendo que para los demás operadores este rubro no supera el 44,05%.
- j) Para el servicio de telefonía fija el aspecto relacionado con la reparación de fallas constituye el indicador que recibe la menor puntuación por parte de los usuarios.
- k) En cuanto a la distribución porcentual de la valoración de los usuarios sobre cuántas veces han tenido que reportar una falla del servicio al operador, se destaca que, según la percepción del conjunto de usuarios encuestados, el 75,21% se sitúa en el intervalo de respuestas “*De 1 a 3*” para reportes de fallas en el servicio. Los resultados desglosados por operador indican que todos superan el 66%. En contraste, solo el 23,13% de la totalidad de usuarios reporta fallas “*De 4 a más veces*”, siendo el operador **Tigo** el que obtuvo el porcentaje más alto en esta categoría, registrando un 31,71% basado en las respuestas de sus usuarios.
- l) Sobre la evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio, **Kölbi** obtuvo el primer lugar y la segunda posición corresponde a **CallMyWay**. Sin perjuicio de lo anterior, se debe señalar que la puntuación de **Kölbi** decreció en relación con el periodo anterior. En cuanto al último lugar, **Liberty** mantiene dicha posición para este periodo a pesar de que presentó un aumento en su puntuación respecto a la calificación del 2022.
- m) En lo que respecta al resultado del grado de intención a recomendar (NPS) la mejor posición la obtuvo **CallMyWay** con 73,63 puntos, seguido por **Kölbi** con 71,52 puntos. Posteriormente en el tercer lugar aparece **Telecable** con 50,89 puntos, seguido de **Liberty** con 31,18 puntos y de último **Tigo** con 27,19 puntos. En el caso

de **CallMyWay** y **Telecable** es notable una tendencia al alza con respecto a sus calificaciones obtenidas en el periodo 2022. En contraste, los operadores **Kölbi**, **Liberty** y **Tigo**, que descienden sus notas en 2,72, 18,78 y 0,38 puntos, respectivamente.

8.4. Servicio de acceso a Internet fijo

Para el servicio de Acceso a Internet Fijo, la percepción de los usuarios sobre los aspectos evaluados varía entre los cuatro diferentes operadores, tal como se describe a continuación:

- a) El operador **Telecable** alcanzó el primer lugar en los aspectos: “*Funcionamiento del servicio*” y “*Atención remota*”. Mientras que para “*Facturación del servicio*” se posiciona en segundo lugar y para “*Reparación de fallas*” en tercer lugar.
- b) El operador **Kölbi** alcanzó el primer lugar en dos de los puntos calificados, que serían la “*Facturación del servicio*” y “*Reparación de fallas*”. En “*Funcionamiento del servicio*” se posicionó en segundo lugar y en “*Atención remota*” en tercer lugar.
- c) El operador **Tigo** alcanzó el segundo lugar en “*Atención remota*” y “*Reparación de fallas*”. Mientras que para “*Funcionamiento del servicio*” y “*Facturación del servicio*” se posicionó en tercer lugar.
- d) Los usuarios del servicio de acceso a Internet fijo posicionaron al operador **Liberty** en el último lugar de los cuatro aspectos evaluados: “*Funcionamiento del servicio*”, “*Facturación del servicio*”, “*Atención remota*” y “*Reparación de fallas*”.
- e) Se obtuvieron muestras pequeñas, carentes de representatividad, para los aspectos “*Entrega del servicio*” y “*Atención presencial*”. Por lo tanto, se han excluido ambos aspectos del análisis con el objetivo de preservar la validez de los resultados. Es relevante subrayar que la exclusión de estos indicadores no ejerce influencia en los resultados de otros aspectos, dado que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.
- f) Al promediar las calificaciones obtenidas por los operadores, la “*Facturación del servicio*” (9,00 puntos en promedio) es el aspecto mejor calificado por los usuarios.
- g) Para el servicio de Internet fijo los aspectos relacionados con la “*Reparación de fallas*” (7,04 puntos en promedio) y la “*Atención remota*” (7,65 puntos en promedio) constituyen los indicadores que reciben la menor evaluación de los usuarios.
- h) En cuanto a la distribución porcentual de la valoración de los usuarios sobre cuántas veces han tenido que reportar una falla del servicio al operador, se destaca que, según la percepción del conjunto de usuarios encuestados, el 73,59% se sitúa en el intervalo de respuestas “*De 1 a 3*” para reportes de fallas en el servicio. Los resultados desglosados por operador indican que todos superan el 70%. En contraste, solo el 23,74% de la totalidad de usuarios reporta fallas “*De 4 a más*”.

veces”, siendo el operador **Tigo** el que obtuvo el porcentaje más alto en esta categoría, registrando un 26,83% basado en las respuestas de sus usuarios.

- i) En el servicio de acceso a Internet fijo los operadores **Kölb** y **Tigo** reportan una mejora en el tiempo de espera en línea para ser atendido en el año 2023 con respecto al periodo 2022. Caso contrario para los operadores **Telecable** y **Liberty**, que disminuyeron su puntuación en el presente periodo.
- j) En cuanto a la distribución porcentual de la valoración de los usuarios sobre el tiempo en espera para ser atendido de forma remota, con un 50,9% **Tigo** se posiciona como el mejor valorado por los usuarios en cuanto a que el tiempo de espera para ser atendido de forma remota *“Fue el adecuado”*.
- k) En contraste, los usuarios encuestados identificaron a **Kölb** y **Liberty** como los operadores que registraron la distribución porcentual de la valoración de los usuarios sobre el tiempo en espera para ser atendido de forma remota con resultados más elevados en la categoría *“Duró más de lo que esperaba”*, con valores de un 55,6% y un 55,8%, respectivamente. En relación con el inciso g) del presente apartado, pese a la mejora señalada en ese punto para el caso de **Kölb**, estos resultados demuestran que los usuarios no se encuentran satisfechos con el tiempo en espera para ser atendidos.
- l) Sobre la evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio de acceso a Internet fijo, **Kölb** y **Telecable** por empate técnico se encuentran en el primer lugar en el periodo 2023. El operador **Tigo** experimentó un incremento en sus puntuaciones, mientras que las calificaciones de **Liberty** y **Kölb** decrecieron.
- m) En cuanto al grado de intención a recomendar (NPS) para el servicio de acceso a Internet fijo, los operadores **Kölb** y **Telecable** con notas de 42,26 puntos y 39,10 puntos, logran una clara ventaja respecto a los otros operadores evaluados, **Tigo** con una nota de 22,46 puntos y finalmente **Liberty** con 14,98 puntos. Llama la atención el caso de **Liberty**, ya que su nota disminuyó más de 23 puntos.

8.5. Servicio de televisión por suscripción

Para el servicio de Televisión por suscripción, la percepción de los usuarios sobre los aspectos evaluados varía entre los cuatro diferentes operadores, tal como se describe a continuación:

- a) El operador **Claro** obtuvo el primer lugar en cuanto a *“Atención remota”*.
- b) El operador **Kölb** obtuvo el primer lugar en cuanto a *“Funcionamiento del servicio”*, *“Facturación del servicio”* y *“Reparación de fallas”*.

- c) El operador **Liberty** obtuvo la calificación más baja por parte de los usuarios del servicio de televisión por suscripción en los aspectos considerados: “*Funcionamiento del servicio*”, “*Atención remota*” y “*Reparación de fallas*”.
- d) El operador **Tigo** obtuvo la nota más baja en cuanto a “*Facturación del servicio*”. Cabe señalar que en el aspecto “*Atención remota*” se posicionó en cuarto lugar.
- e) El operador **Sky** se posicionó en segundo lugar en cuanto a la “*Facturación del servicio*” y “*Funcionamiento del servicio*”.
- f) El operador **Telecable** alcanzó el tercer lugar en los aspectos: “*Funcionamiento del servicio*”, “*Facturación del servicio*” y “*Atención remota*”.
- g) Se obtuvieron muestras pequeñas, carentes de representatividad, para los aspectos “*Entrega del servicio*” y “*Atención presencial*”. Por lo tanto, se han excluido ambos aspectos del análisis con el objetivo de preservar la validez de los resultados. Es relevante subrayar que la exclusión de estos indicadores no ejerce influencia en los resultados de otros aspectos, dado que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.
- h) En el servicio de televisión por suscripción el aspecto relacionado con la “*Reparación de fallas*” constituye el indicador que recibe la menor evaluación de los usuarios.
- i) En cuanto a la distribución porcentual de la valoración de los usuarios sobre cuántas veces han tenido que reportar una falla del servicio al operador, se destaca que, según la percepción del conjunto de usuarios encuestados, el 78,77% se sitúa en el intervalo de respuesta “*De 1 a 3*” para reportes de falla del servicio. Los resultados desglosados por operador indican que todos superan el 68%. En contraste, solo el 19,62% de la totalidad de usuarios reporta fallas “*De 4 a más veces*”, siendo **Tigo** el operador con el porcentaje más alto en esta categoría, registrando un 27,31% basado en las respuestas de sus usuarios.
- j) Los operadores **Kölbí**, **Tigo**, **Liberty** y **Claro** reportan una mejora en el indicador de tiempo de espera en línea para ser atendido con respecto al periodo 2022, mientras que los operadores **Telecable** y **Sky** reportan una disminución en su puntuación.
- k) En cuanto a la distribución porcentual de la valoración de los usuarios sobre el tiempo en espera para ser atendido de forma remota, **Claro** superó a los demás operadores al obtener la mejor calificación en cuanto a que el tiempo de espera para ser atendido “*Fue el adecuado*”, con una valoración del 59,83% en este rubro. En contraste, el operador **Liberty** obtuvo la evaluación más baja en cuanto a que el tiempo de espera “*Duró más de lo que esperaba*”, con un 58,26%.

- l) Sobre la evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio de Televisión por suscripción, **Kölb**i mantiene el primer lugar como en el periodo 2022. Mientras que en este periodo la calificación más baja la obtuvo **Tigo**.
- m) En cuanto a la evolución de la satisfacción general del usuario con este servicio y el grado de intención a recomendar (NPS), los usuarios colocaron a **Kölb**i en primer lugar con 49,58 puntos y a **Tigo** en último lugar con 10,98 puntos. Cabe mencionar que existe una reducción de 14,06 puntos en la puntuación obtenida por **Tigo** en este periodo respecto a la del periodo anterior.

9. Sección de firmas

El presente informe fue elaborado y revisado por los siguientes funcionarios:

Atentamente
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad

César Valverde Canossa
Jefe Calidad de Redes

Mónica Salazar Angulo
Dirección General de Calidad

Leonardo Steller Solórzano
Dirección General de Calidad

Humberto Jimenez Rey
Dirección General de Calidad