

# ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN SOBRE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES 2023

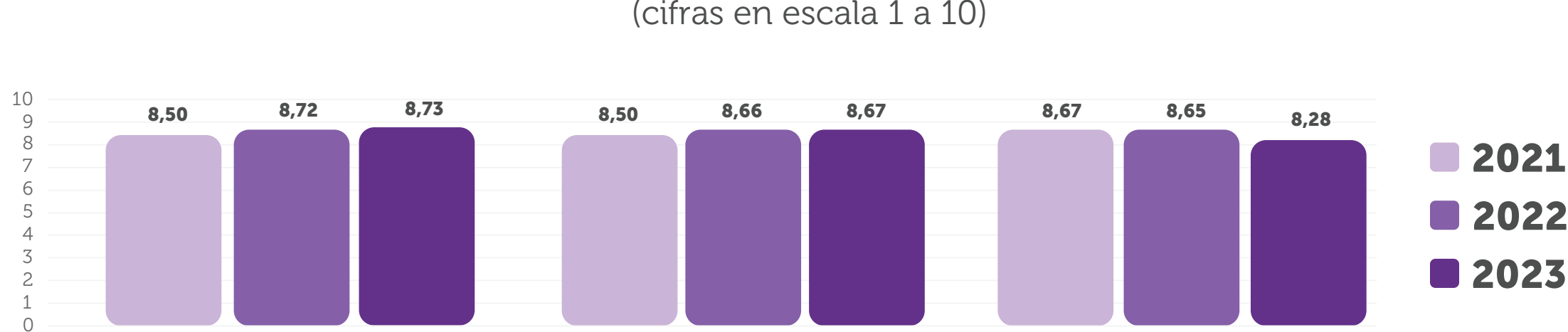
- **Tipo de encuesta:** entrevista telefónica
- **Alcance de la encuesta:** nacional
- **Nivel de confianza:** 95%
- **Margen de error:** ± 4%
- **Tamaño de la muestra:** 12,432 personas
- **Fechas del estudio:** del 1 de febrero al 18 de agosto de 2023
- **Distribución de la muestra por servicio encuestado:**
  - Telefonía Móvil: 1,806
  - Acceso a Internet Móvil: 1,808
  - Telefonía Fija: 2,808
  - Acceso a Internet Fijo: 2,404
  - Televisión por suscripción: 3,606
- **Población encuestada:** mayores de 18 años, usuarios activos de los servicios de telecomunicaciones.

## Metodología general de la encuesta:

### SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

La calificación general que los usuarios otorgaron al servicio de telefonía móvil por cada operador se muestra en el siguiente gráfico, el cual incluye la comparación con los dos periodos anteriores. Los resultados de la evaluación se presentan en la escala de 1 a 10, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2023 son: **Claro** con 8,73 puntos, **Kölbí** con 8,67 puntos y **Liberty** con 8,28 puntos.

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



En cuanto al Grado de Intención a Recomendar (NPS: "Net Promoter Score") es un indicador para medir la lealtad del cliente. El 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 mayor es excelente, a continuación, se muestran los resultados del periodo en evaluación y los dos anteriores, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2023 son: **Kölbí** con 59,30 puntos, **Claro** con 57,48 puntos y **Liberty** con 48,50 puntos:

Servicio de Telefonía Móvil - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100)



### SERVICIO DE ACCESO INTERNET MÓVIL

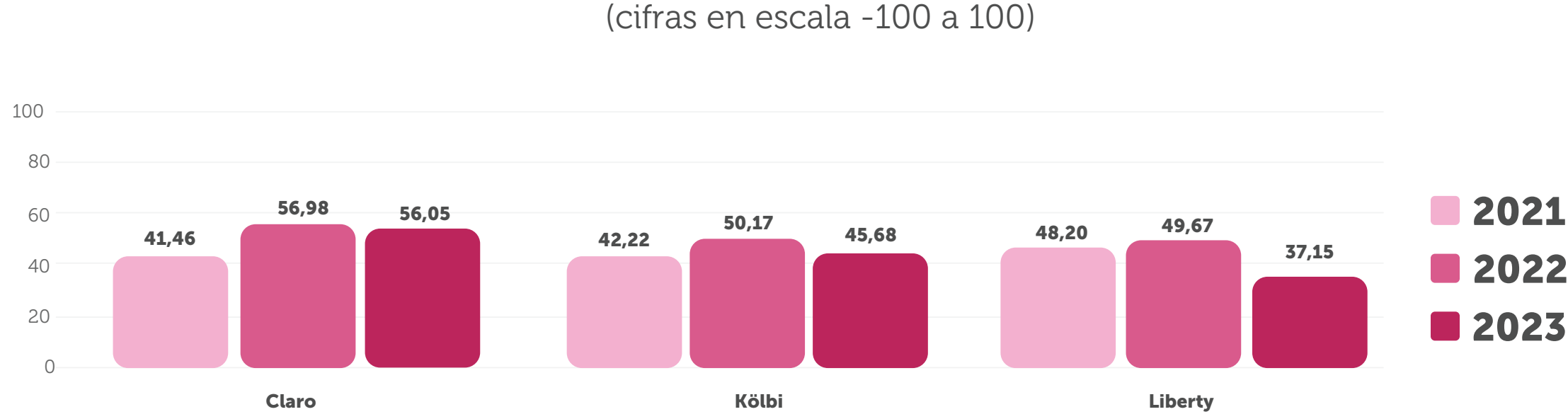
La calificación general que los usuarios otorgaron al servicio de Internet móvil por cada operador se muestra en el siguiente gráfico, tanto para este periodo como para los dos anteriores. Los resultados de la evaluación se presentan en la escala de 1 a 10, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2023 son: **Claro** con 8,59 puntos, **Kölbí** con 8,29 puntos y **Liberty** con 8,13 puntos.

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



En cuanto al Grado de Intención a Recomendar (NPS: "Net Promoter Score") es un indicador para medir la lealtad del cliente. El 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 mayor es excelente, a continuación, se muestran los resultados del periodo en evaluación y los dos anteriores, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2023 son: **Claro** con 56,05 puntos, **Kölbí** con 45,68 puntos y **Liberty** con 37,15 puntos:

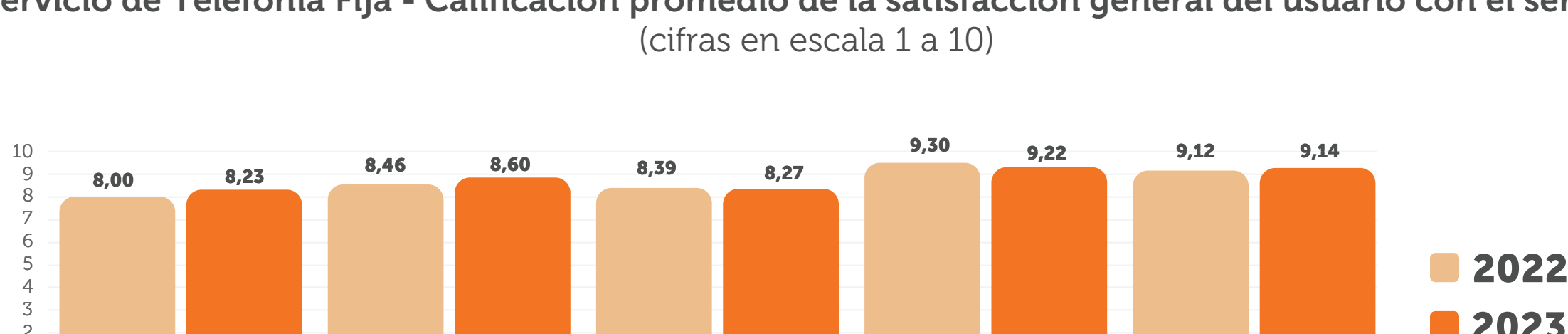
Servicio de Internet Móvil - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100)



### SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

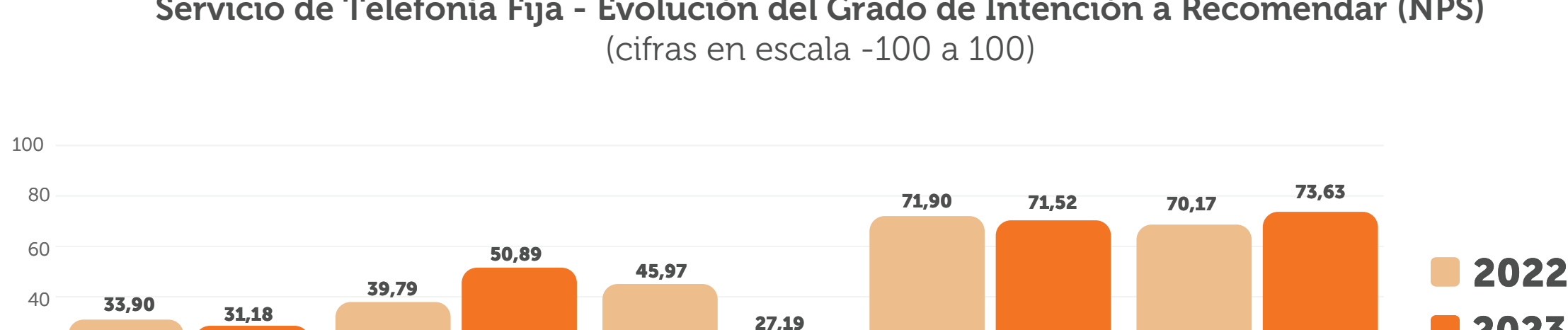
La calificación general que los usuarios otorgaron al servicio de telefonía fija por cada operador se muestra en el siguiente gráfico, tanto para este periodo como para el anterior, para el caso del 2021 se debe señalar que no hay datos disponibles. Los resultados de la evaluación se presentan en la escala de 1 a 10, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2023 son: **Kölbí** con 9,22 puntos, **CallMyWay** con 9,14 puntos, **Telecable** con 8,60 puntos, **Tigo** con 8,27 puntos y **Liberty** con 8,23 puntos.

Servicio de Telefonía Fija - Calificación promedio de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10)



En lo que corresponde al Grado de Intención a Recomendar (NPS: Net Promoter Score) es un indicador para medir la lealtad del cliente. El 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 mayor es excelente, a continuación, se muestran los resultados del periodo en evaluación y los dos anteriores, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2023 son: **CallMyWay** con 73,63 puntos, **Kölbí** con 71,52 puntos, **Telecable** con 50,89 puntos, **Liberty** con 31,18 puntos y **Tigo** con 27,19 puntos.

Servicio de Telefonía Fija - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100)



### SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO

La calificación general que los usuarios otorgaron al servicio de Internet fijo por cada operador se muestra en el siguiente gráfico, tanto para este periodo como para los dos anteriores. Los resultados de la evaluación se presentan en la escala de 1 a 10, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2023 son: **Kölbí** y **Telecable** se encuentran en un empate técnico con 8,29 puntos y 8,28 respectivamente, seguidos por **Tigo** con 7,86 puntos y **Liberty** con 7,69 puntos.

Servicio de Acceso a Internet Fijo - Evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10)



En lo que respecta al Grado de Intención a Recomendar (NPS: Net Promoter Score) es un indicador para medir la lealtad del cliente. El 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 mayor es excelente, a continuación, se muestran los resultados del periodo en evaluación y los dos anteriores, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2023 son: **Kölbí** con 42,26 puntos, **Telecable** con 39,10 puntos, **Tigo** con 22,46 puntos y **Liberty** con 14,98 puntos.

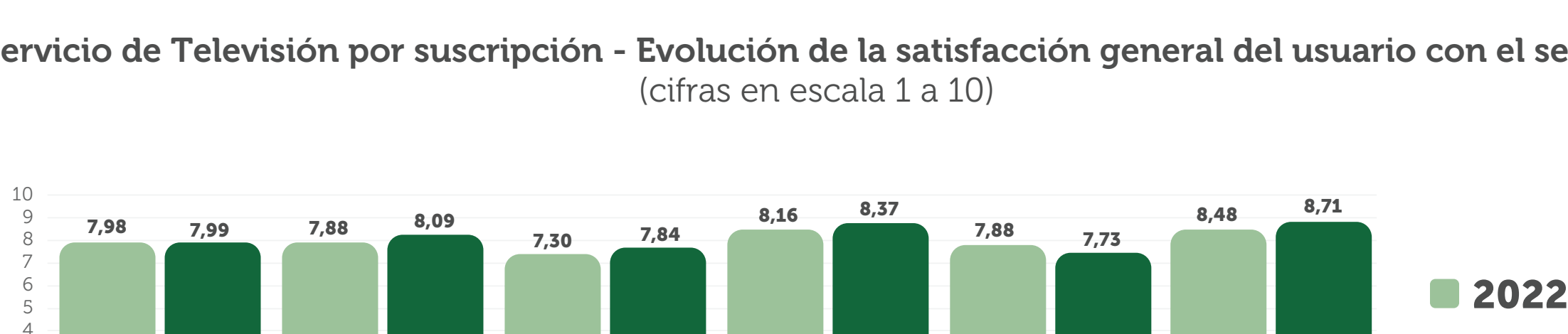
Servicio de acceso a Internet Fijo - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100)



### SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

La calificación general que los usuarios otorgaron al servicio de televisión por suscripción por cada operador se muestra en el siguiente gráfico, tanto para este periodo como el anterior, para el caso del 2021 se debe señalar que no hay datos disponibles. Los resultados de la evaluación se presentan en la escala de 1 a 10, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2023 son: **Kölbí** con 8,71 puntos, **Telecable** con 8,37 puntos, **Sky** con 8,09 puntos, **Claro** con 7,99 puntos, **Liberty** con 7,84 puntos y **Tigo** con 7,73 puntos.

Servicio de Televisión por suscripción - Evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10)



En lo que respecta al Grado de Intención a Recomendar (NPS: Net Promoter Score) es un indicador para medir la lealtad del cliente. El 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 mayor es excelente, a continuación, se muestran los resultados del periodo en evaluación y los dos anteriores, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2023 son: **Kölbí** con 49,58 puntos, **Telecable** con 31,95 puntos, **Claro** con 28,62 puntos, **Sky** con 21,30 puntos, **Liberty** con 12,31 puntos y **Tigo** con 10,98 puntos.

Servicio de Telefonía Fija - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100)

