


Resultados de la evaluación del indicador “*Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8)*” a partir de las encuestas 2022 aplicadas a los usuarios de servicios de telecomunicaciones

Noviembre, 2022



Elaborado por: Leonardo Steller Solórzano
Mónica Salazar Angulo
Gerson Rodríguez Paniagua
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. <i>Entrega del servicio</i> | 12 |
| 3.1.2. <i>Funcionamiento del servicio</i> | 13 |
| 3.1.3. <i>Facturación del servicio</i> | 14 |
| 3.1.4. <i>Proceso de recargas</i> | 15 |
| 3.1.5. <i>Atención presencial</i> | 16 |
| 3.1.6. <i>Atención remota (telefónica)</i> | 17 |
| 3.1.7. <i>Reparación de fallas</i> | 19 |
| 3.2. RESULTADOS GENERALES DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS | 21 |
| 3.3. CALIFICACIÓN FINAL OTORGADA POR LOS USUARIOS | 23 |
| 4. RESULTADOS DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL..... | 24 |
| 4.1. RESULTADOS DETALLADOS DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS | 25 |
| 4.1.1. <i>Entrega del servicio</i> | 25 |
| 4.1.2. <i>Funcionamiento del servicio</i> | 25 |
| 4.1.3. <i>Facturación del servicio</i> | 26 |
| 4.1.4. <i>Proceso de recargas</i> | 27 |
| 4.1.5. <i>Atención presencial</i> | 28 |
| 4.1.6. <i>Atención remota (telefónica)</i> | 29 |
| 4.1.7. <i>Reparación de fallas</i> | 31 |
| 4.2. RESULTADOS GENERALES DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS | 32 |
| 4.3. CALIFICACIÓN FINAL OTORGADA POR LOS USUARIOS | 34 |
| 5. RESULTADOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA | 36 |
| 5.1. RESULTADOS DETALLADOS DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS | 36 |
| 5.1.1. <i>Entrega del servicio</i> | 36 |
| 5.1.2. <i>Funcionamiento del servicio</i> | 37 |
| 5.1.3. <i>Facturación del servicio</i> | 38 |
| 5.1.4. <i>Atención presencial</i> | 39 |
| 5.1.5. <i>Atención remota (telefónica)</i> | 40 |
| 5.1.6. <i>Reparación de fallas</i> | 42 |
| 5.2. RESULTADOS GENERALES DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS | 43 |
| 5.3. CALIFICACIÓN FINAL OTORGADA POR LOS USUARIOS | 46 |
| 6. RESULTADOS DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO | 47 |
| 6.1. RESULTADOS DETALLADOS DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS | 48 |
| 6.1.1. <i>Entrega del servicio</i> | 48 |
| 6.1.2. <i>Funcionamiento del servicio</i> | 49 |
| 6.1.3. <i>Facturación del servicio</i> | 50 |

| | |
|---|-----------|
| 6.1.4. Atención presencial | 51 |
| 6.1.5. Atención remota (telefónica) | 52 |
| 6.1.6. Reparación de fallas..... | 54 |
| 6.2. RESULTADOS GENERALES DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS | 55 |
| 6.3. CALIFICACIÓN FINAL OTORGADA POR LOS USUARIOS | 57 |
| 7. RESULTADOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN | 59 |
| 7.1. RESULTADOS DETALLADOS DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS | 59 |
| 7.1.1. Entrega del servicio | 59 |
| 7.1.2. Funcionamiento del servicio..... | 60 |
| 7.1.3. Facturación del servicio..... | 61 |
| 7.1.4. Atención presencial | 62 |
| 7.1.5. Atención remota (telefónica) | 63 |
| 7.1.6. Reparación de fallas..... | 66 |
| 7.2. RESULTADOS GENERALES DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS | 67 |
| 7.3. CALIFICACIÓN FINAL OTORGADA POR LOS USUARIOS | 70 |
| 8. CONCLUSIONES..... | 72 |
| 8.1. SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL: | 72 |
| 8.2. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL..... | 73 |
| 8.3. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA | 74 |
| 8.4. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO | 76 |
| 8.5. SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN..... | 77 |
| 9. SECCIÓN DE FIRMAS | 79 |

Tabla de gráficos

| | |
|--|----|
| Gráfico 1. Servicio de Telefonía Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la entrega del servicio (cifras en escala 1 a 10)..... | 13 |
| Gráfico 2. Servicio de Telefonía Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio (cifras en escala 1 a 10) | 14 |
| Gráfico 3. Servicio de Telefonía Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio pospago (cifras en escala 1 a 10) | 15 |
| Gráfico 4. Servicio de Telefonía Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para las recargas del servicio prepago (cifras en escala 1 a 10)..... | 16 |
| Gráfico 5. Servicio de Telefonía Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención presencial del operador (cifras en escala 1 a 10)..... | 17 |
| Gráfico 6. Servicio de Telefonía Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención remota (telefónica) del operador (cifras en escala 1 a 10) | 18 |
| Gráfico 7. Servicio de Telefonía Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la reparación de fallas (cifras en escala 1 a 10)..... | 20 |
| Gráfico 8. Servicio de Telefonía Móvil 2022 - Calificación promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 10) | 21 |
| Gráfico 9. Servicio de Telefonía Móvil - Evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10)..... | 23 |
| Gráfico 10. Servicio de Telefonía Móvil – Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100)..... | 24 |
| Gráfico 11. Servicio de Internet Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la entrega del servicio (cifras en escala 1 a 10)..... | 25 |
| Gráfico 12. Servicio de Internet Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio (cifras en escala 1 a 10) | 26 |
| Gráfico 13. Servicio de Internet Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio pospago (cifras en escala 1 a 10). | 27 |
| Gráfico 14. Servicio de Internet Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para las recargas del servicio prepago (cifras en escala 1 a 10)..... | 28 |
| Gráfico 15. Servicio de Internet Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención presencial del operador (cifras en escala 1 a 10)..... | 29 |
| Gráfico 16. Servicio de Internet Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención remota (telefónica) del operador (cifras en escala 1 a 10)..... | 30 |
| Gráfico 17. Servicio de Internet Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la reparación de fallas (cifras en escala 1 a 10)..... | 32 |
| Gráfico 18. Servicio de Internet Móvil 2022 - Calificación promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 10) | 33 |
| Gráfico 19. Servicio de Internet Móvil 2022 - Calificación promedio de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10) | 35 |
| Gráfico 20. Servicio de Internet Móvil - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100)..... | 36 |
| Gráfico 21. Servicio de Telefonía Fija - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la entrega del servicio (cifras en escala 1 a 10)..... | 37 |
| Gráfico 22. Servicio de Telefonía Fija 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio (cifras en escala 1 a 10) | 38 |
| Gráfico 23. Servicio de Telefonía Fija 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio de telefonía fija (cifras en escala 1 a 10)..... | 39 |
| Gráfico 24. Servicio de Telefonía Fija 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención presencial del operador (cifras en escala 1 a 10)..... | 40 |

| | |
|---|----|
| Gráfico 25. Servicio de Telefonía Fija 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención remota (telefónica) del operador (cifras en escala 1 a 10) | 41 |
| Gráfico 26. Servicio de Telefonía Fija 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la reparación de fallas (cifras en escala 1 a 10)..... | 43 |
| Gráfico 27. Servicio de Telefonía Fija 2022 - Calificación promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 10) | 44 |
| Gráfico 28. Servicio de Telefonía Fija – Evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10)..... | 46 |
| Gráfico 29. Servicio de Telefonía Fija - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100)..... | 47 |
| Gráfico 30. Servicio de acceso a Internet fijo - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la entrega del servicio (cifras en escala 1 a 10) | 48 |
| Gráfico 31. Servicio de acceso a Internet fijo 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio (cifras en escala 1 a 10) | 50 |
| Gráfico 32. Servicio de acceso a Internet fijo 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio de acceso a Internet fijo (cifras en escala 1 a 10)..... | 51 |
| Gráfico 33. Servicio de acceso a Internet fijo 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención presencial del operador (cifras en escala 1 a 10)..... | 52 |
| Gráfico 34. Servicio de acceso a Internet fijo 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención remota (telefónica) del operador (cifras en escala 1 a 10) | 53 |
| Gráfico 35. Servicio de acceso a Internet fijo 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la reparación de fallas (cifras en escala 1 a 10)..... | 55 |
| Gráfico 36. Servicio de acceso a Internet fijo 2022 - Calificación promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 10) | 56 |
| Gráfico 37. Servicio de acceso a Internet fijo - Evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10)..... | 58 |
| Gráfico 38. Servicio de Acceso a Internet Fijo - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100)..... | 59 |
| Gráfico 39. Servicio de televisión por suscripción 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la entrega del servicio. | 60 |
| Gráfico 40. Servicio de televisión por suscripción 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio (cifras en escala de 1 a 10) | 61 |
| Gráfico 41. Servicio de televisión por suscripción 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio de televisión por suscripción (cifras en escala 1 a 10).... | 62 |
| Gráfico 42. Servicio de televisión por suscripción 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención presencial del operador (cifras en escala 1 a 10)..... | 63 |
| Gráfico 43. Servicio de televisión por suscripción 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención remota (telefónica) del operador (cifras en escala 1 a 10) | 64 |
| Gráfico 44. Servicio de televisión por suscripción 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la reparación de fallas (cifras en escala 1 a 10)..... | 67 |
| Gráfico 45. Servicio de televisión por suscripción 2022 - Calificación promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 10) | 68 |
| Gráfico 46. Servicio de televisión por suscripción - Evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10) | 70 |
| Gráfico 47. 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 entre los meses de febrero y agosto del periodo 2022 y cuyos resultados más relevantes 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 se llevó 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 elaboración del presente informe y el análisis de los resultados.

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 son 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 14 de febrero y finalizó el 24 de agosto de 2022.

Entre los temas evaluados en este estudio se encuentra el cálculo del Net Promoter Score (NPS), esto 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 dijera 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

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 83% 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 94% 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_sector_de_telecomunicaciones_2021_sutel.pdf

Para el servicio de televisión por suscripción se encuestó a los usuarios de los cinco operadores que agrupan más del 90% de las suscripciones¹ 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 usuarios² de cada uno de los operadores de servicios móviles 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 |
| | Operador Telefonía Fija B | 17.175 | 581 |

² 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 C | 25.981 | 587 |
| | Operador Telefonía Fija D | 8.240 | 560 |
| | Operador Telefonía Fija E | 2.201 | 472 |
| Acceso a Internet fijo | Operador Internet Fijo A | 302.955 | 600 |
| | Operador Internet Fijo B | 177.838 | 599 |
| | Operador Internet Fijo C | 197.384 | 599 |
| | Operador Internet Fijo D | 173.976 | 599 |
| Televisión por suscripción | Operador TV Suscripción A | 71.651 | 596 |
| | 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 muestran 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 2% 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 | 1803 |
| Acceso a Internet móvil | 1801 | 1806 |
| Telefonía fija | 2800 | 2814 |
| Acceso a Internet fijo | 2379 | 2417 |
| Televisión por suscripción | 3582 | 3614 |

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 muestran los aspectos específicos evaluados para cada tipo de servicio evaluado. 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 2022.

3.1. Resultados detallados de los aspectos de calidad evaluados

En cada uno de los gráficos de este apartado se muestran los aspectos que fueron evaluados solicitándole a los usuarios que brindaran la calificación en una escala de 1 a 10.

3.1.1. Entrega del servicio

El Gráfico 1 detalla el resultado promedio de la calificación brindada por los usuarios al consultarles por dos indicadores relacionados con la entrega del servicio de telefonía móvil: **i)** la activación correcta y funcional del servicio, y **ii)** el trato del personal que le atendió.

En el citado gráfico se observa que para ambos indicadores el mayor puntaje lo obtuvo **Claro** con calificaciones de 9,32 en cuanto a la activación correcta y funcional del servicio de telefonía móvil, así como de 9,86 de acuerdo con la percepción de los usuarios sobre el trato del personal que le atendió. Aunado a lo anterior, el segundo lugar en ambos aspectos evaluados lo obtuvo **Kölbi** y en último lugar se posiciona **Liberty**.

Al respecto, siendo que en ambos aspectos la puntuación obtenida por **Liberty** es la más baja, es importante señalar que este operador se encuentra por debajo del primer lugar en 0,17 puntos en cuanto a la activación correcta y funcional del servicio de telefonía móvil y en 0,69 puntos respecto al trato del personal que le atendió.

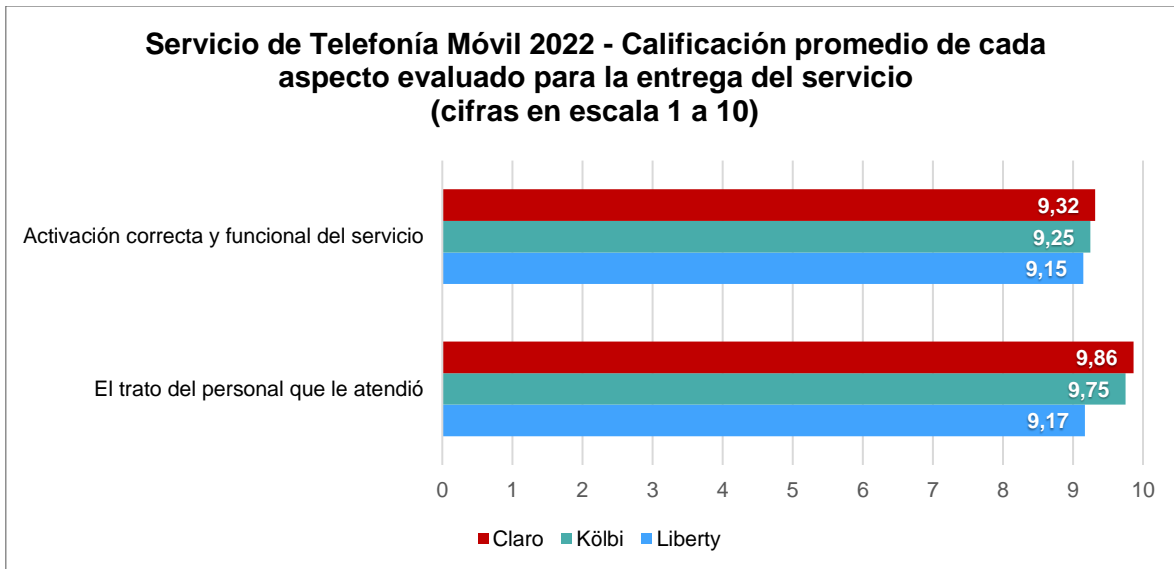


Gráfico 1. Servicio de Telefonía Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la entrega del servicio (cifras en escala 1 a 10)

3.1.2. Funcionamiento del servicio

En lo que se refiere a los indicadores utilizados para evaluar el funcionamiento del servicio de telefonía móvil, estos se detallan en el Gráfico 2, del cual destaca la calificación de los tres operadores en el indicador que evalúa la posibilidad de utilizar el servicio en todo momento, dado que se llega a un empate técnico de 8,24 puntos.

En lo que respecta a los demás indicadores mostrados en el Gráfico 2 los resultados evidencian que el operador **Claro** obtuvo la mayor puntuación, específicamente 8,93 puntos en la continuidad de la llamada, 8,92 puntos en la cantidad de intentos para poder comunicarse y 9,06 puntos en la calidad de la llamada. Por su parte, **Kölbi** se posicionó en segundo lugar excepto en la continuidad de la llamada donde obtuvo la puntuación más baja con 8,69 puntos, siendo **Liberty** el operador que tomó el segundo lugar en dicho aspecto con 8,71 puntos.

De acuerdo con lo anterior, **Liberty** se posicionó en último lugar en dos de los cuatro aspectos evaluados, con puntuaciones de 8,73 puntos en la cantidad de intentos para poder comunicarse y 8,93 puntos en la calidad de la llamada.

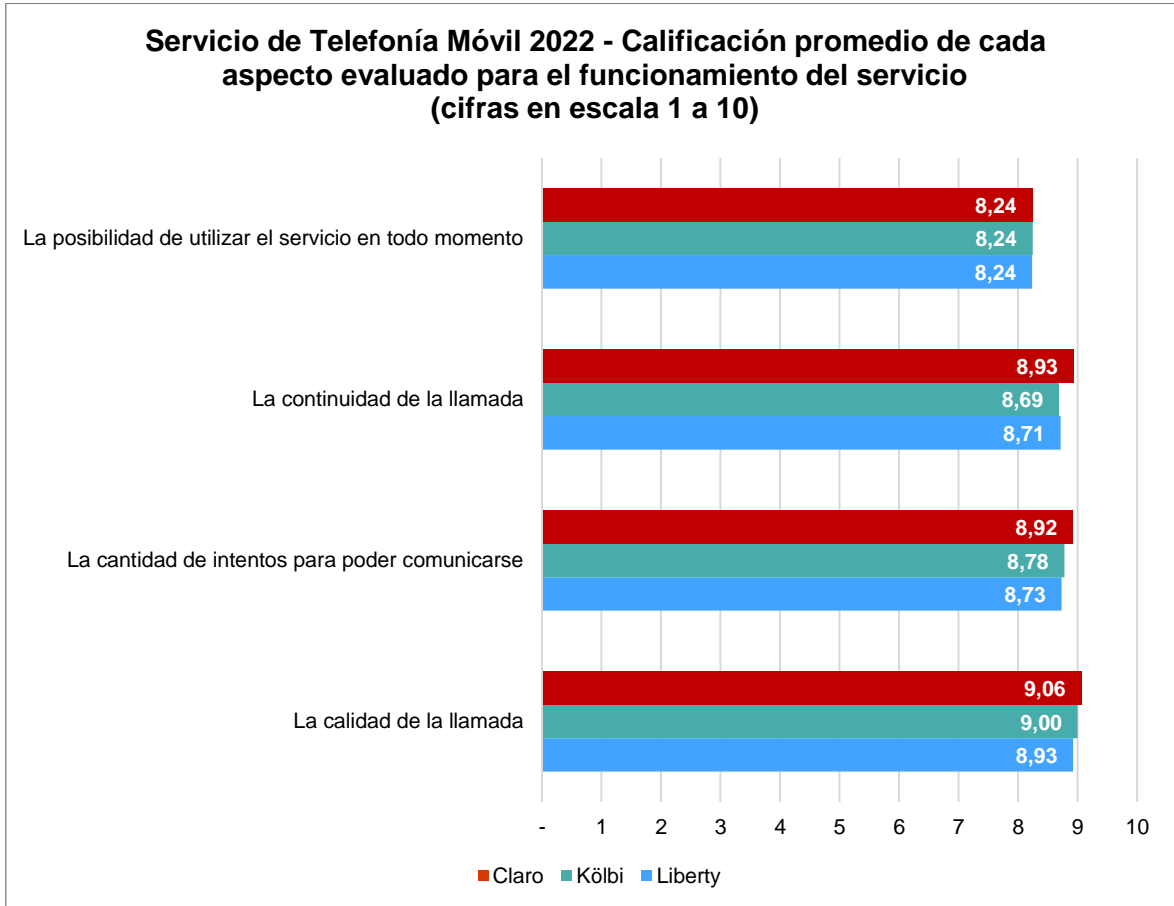


Gráfico 2. Servicio de Telefonía Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio (cifras en escala 1 a 10)

3.1.3. Facturación del servicio

En el Gráfico 3 se muestran los resultados relacionados con la facturación de servicios pospago 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 9,70 puntos, seguido por **Claro** con 9,61 puntos y luego **Kölbi** con 9,46 puntos.

Por otra parte, al consultar sobre el envío de la factura antes del vencimiento, nuevamente **Liberty** obtiene la puntuación más alta al alcanzar 9,68 puntos, seguido por **Claro** con 9,49 puntos y en último lugar se posiciona **Kölbi** con 9,48 puntos.

Así las cosas, en ambos aspectos **Liberty** logró el primer lugar, mientras que en el otro extremo se encuentra **Kölbi** con la puntuación más baja, con una diferencia entre ellos en el primer aspecto señalado de 0,24 y de 0,20 en el segundo.

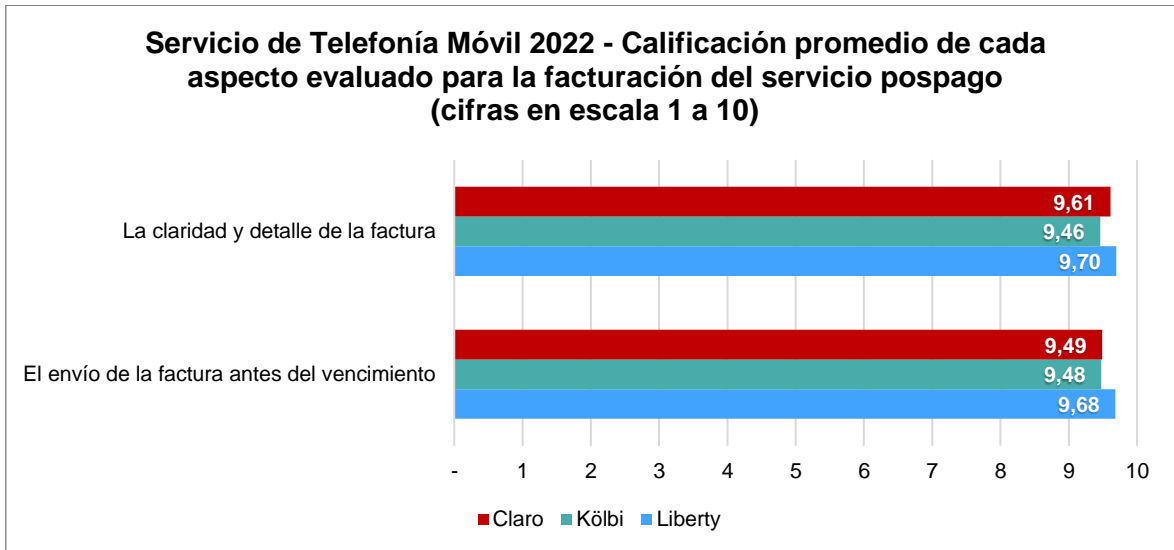


Gráfico 3. Servicio de Telefonía Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio pospago (cifras en escala 1 a 10)

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 para recibir la confirmación de su recarga y **ii)** la disponibilidad de alternativas o formas para hacer recargas.

De acuerdo con el Gráfico 4, en ambos casos **Claro** obtuvo las mejores calificaciones, específicamente 9,61 en el primer indicador evaluado y 9,28 en el segundo. El siguiente mejor evaluado también en ambos indicadores fue **Liberty** con 9,51 puntos y 9,20 puntos respectivamente, dejando así a **Kölbi** en tercer lugar en el primer indicador con 9,35 puntos y en el segundo indicador con 9,12 puntos.

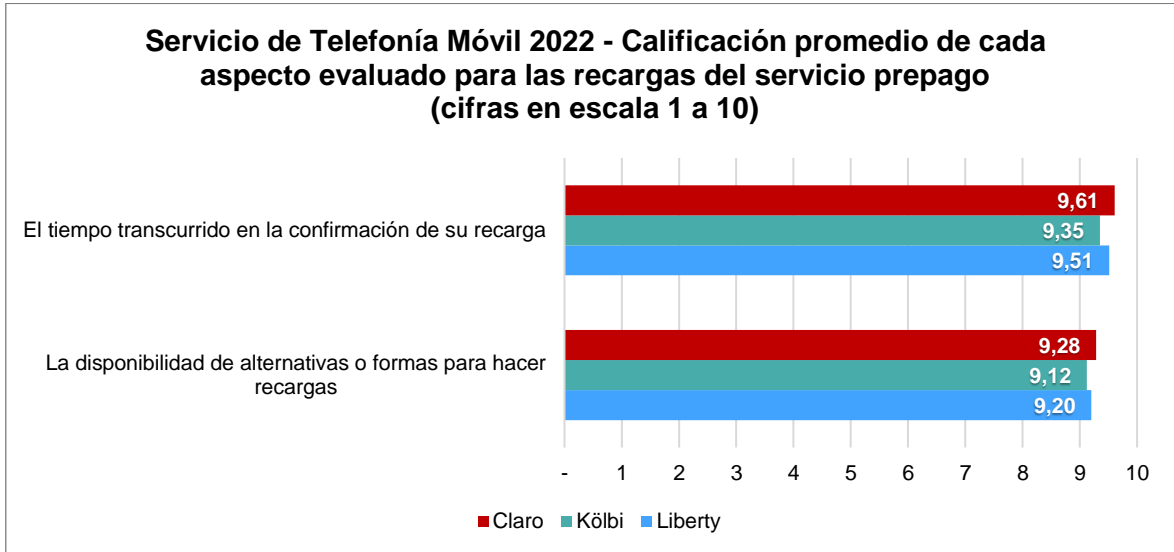


Gráfico 4. Servicio de Telefonía Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para las recargas del servicio prepago (cifras en escala 1 a 10)

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 5.

La información recopilada señala que, en cuanto a la rapidez en la solución al problema o consulta del usuario, **Claro** se ubica en la primera posición con un puntaje de 8,77 puntos. Luego se sitúa el operador **Kölbi** con 8,02 puntos y finalmente **Liberty** con 7,89 puntos.

Además, cabe mencionar que la mayor calificación promedio se muestra para el indicador relacionado con el trato de la persona que atendió al usuario, con un valor de 9,22 puntos obtenido por el operador **Claro**. En cuanto a **Kölbi** la opinión de los usuarios lo ubica en un segundo lugar con una puntuación de 8,80 puntos y en último lugar se encuentra **Liberty** con 8,29 puntos.

En el Gráfico 5 destaca que, en lo que se refiere al tiempo que el usuario esperó para ser atendido, solamente la calificación obtenida por el operador **Claro** está situada por arriba de los 8 puntos. Posteriormente se ubican **Kölbi** con 7,47 puntos y **Liberty** con 7,40 puntos. Se insta a los operadores a promover una mejora en este particular relativo a la espera en las agencias, con el fin de optimizar la experiencia del usuario.

Finalmente, del Gráfico 5 se extrae que, en todos los indicadores evaluados, los mejores resultados los obtuvo el operador **Claro**, seguido de **Kölbi** y por último **Liberty**.

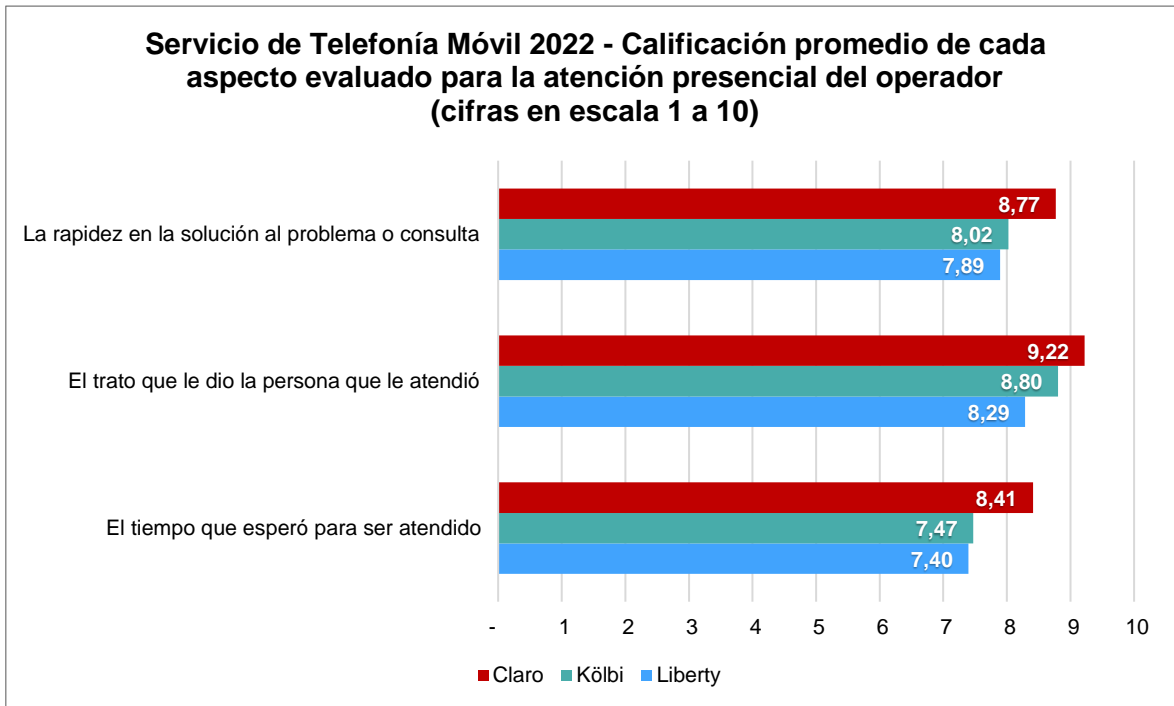


Gráfico 5. Servicio de Telefonía Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención presencial del operador (cifras en escala 1 a 10)

3.1.6. Atención remota (telefónica)

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 brindada por los operadores, el Gráfico 6 muestra los resultados obtenidos en 2022.

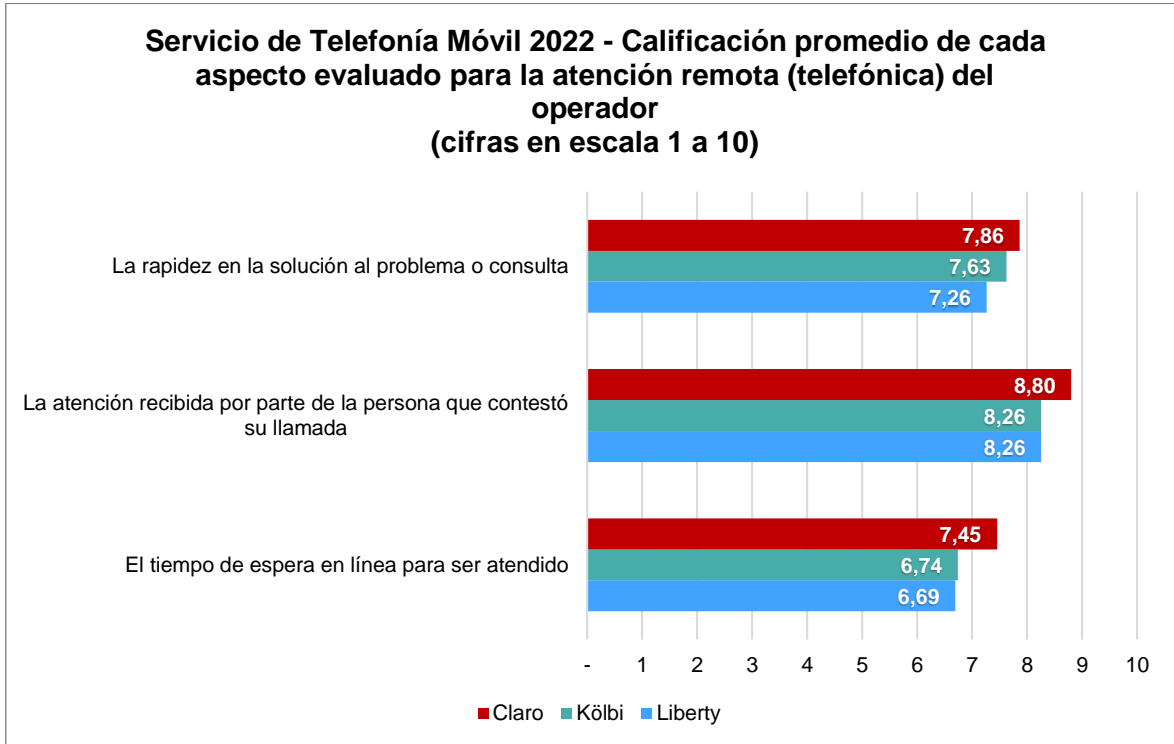


Gráfico 6. Servicio de Telefonía Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención remota (telefónica) del operador (cifras en escala 1 a 10)

Es importante señalar que, el indicador correspondiente al tiempo de espera en línea para ser atendido es el aspecto que recibe las menores calificaciones por parte de los encuestados con valores inferiores a 7,45, mientras que el mejor evaluado corresponde a la calidad de la atención recibida por parte de la persona que atiende al usuario con valores por encima de los 8 puntos.

Aunado a lo anterior, en el Gráfico 6 destaca de forma notoria la baja calificación otorgada por los usuarios para el tiempo de espera en línea para ser atendido, en comparación con la calificación para este mismo indicador en condiciones de presencialidad. El extremo más bajo es para el operador **Liberty** con un valor de 6,69 puntos, seguido por **Kólbi** con una puntuación de 6,74 puntos, lo que ubica a **Claro** en la primera posición con 7,45 puntos.

Del Gráfico 6 se extrae que el operador **Claro** alcanzó el primer lugar en todos los indicadores relacionados con la atención remota (telefónica). En contraposición, **Liberty** obtuvo las calificaciones más bajas en la evaluación de la rapidez en la solución al problema o consulta y en el tiempo de espera en línea para ser atendido, mientras que logró un empate técnico con el operador **Kólbi** en el indicador correspondiente a la atención recibida por parte de la persona que contestó la llamada.

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 | 2020 | 2021 | 2022 |
|----------|------|------|------|
| Claro | 7,04 | 7,03 | 7,45 |
| Kölbí | 7,13 | 6,51 | 6,74 |
| Liberty | 7,04 | 7,55 | 6,69 |

En los resultados de la Tabla 6, se evidencia una tendencia estable para el operador **Claro**, alrededor de una calificación de 7 puntos, mostrando incluso una mejora en el último año. Para el caso de **Kölbí** hay una disminución en 2021 con respecto al año 2020, pasando de 7,13 puntos a 6,51 puntos; pero logra repuntar levemente en el 2022 con 6,74 puntos. Mientras tanto para el operador **Liberty** la tendencia es opuesta pues en el 2021 obtiene un aumento importante con relación al 2020, sin embargo, en el 2022 vuelve a caer por debajo de los 7 puntos, obteniendo un puntaje de 6,69 puntos para el año en curso.

Considerando las bajas calificaciones obtenidas en el tiempo para el indicador de tiempo de espera en línea para ser atendido en los centros de telegestión, resulta necesario solicitar a los operadores analizados, acciones para mejorar la experiencia de sus usuarios y así promover un cambio positivo en este indicador.

Finalmente, se consultó a los usuarios durante la encuesta 2022 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 2022 sobre el tiempo de espera para ser atendido de forma remota por el operador.

| Respuesta | Claro | Kölbí | Liberty | Total |
|-------------------------------|--------|--------|---------|--------|
| Fue el adecuado | 50,75% | 39,53% | 41,76% | 44,28% |
| Duró menos de lo que esperaba | 16,42% | 16,28% | 16,48% | 16,42% |
| Duró más de lo que esperaba | 31,34% | 44,19% | 41,76% | 38,81% |
| Ns/Nr | 1,49% | 0,00% | 0,00% | 0,50% |

Véase que a partir de lo indicado por los encuestados únicamente para el operador **Claro** la respuesta respecto a que el tiempo de espera en línea fue el adecuado es superior al 50%, siendo que para los demás operadores no supera el 42%.

Por otra parte, para los encuestados el operador **Kölbí** obtuvo la peor evaluación en cuanto a que el tiempo de espera en línea duró más de lo que esperaban, con un valor de 44,19%.

3.1.7. 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 7.

En el Gráfico 7 el indicador que obtuvo mejor calificación para los tres operadores fue el trato recibido al reportar la falla, donde los usuarios calificaron a **Claro** con 8,46 puntos, a **Kölb**i con 7,05 puntos y a **Liberty** con 6,91 puntos.

En contraposición, el indicador que obtiene menores calificaciones por parte de los usuarios es el de la reparación de la falla reportada, donde **Liberty** obtuvo el menor puntaje con 4,74 puntos, seguido de **Kölb**i con 4,76 puntos. En el caso particular de **Claro**, este superó al resto con una calificación de 6,22 puntos.

En cuanto a la rapidez en la solución de la falla reportada, **Liberty** se encuentra en tercer lugar al ser calificado con 5,72 puntos, le sigue **Kölb**i con 6,24 puntos y en la primera posición se encuentra **Claro** con 7,11 puntos.

Considerando que el Gráfico 7 muestra puntuaciones que van desde el rango de 4 hasta un poco más de los 8 puntos, se motiva a los operadores a prestar especial atención a los aspectos evaluados con el fin de mejorar la opinión del usuario.

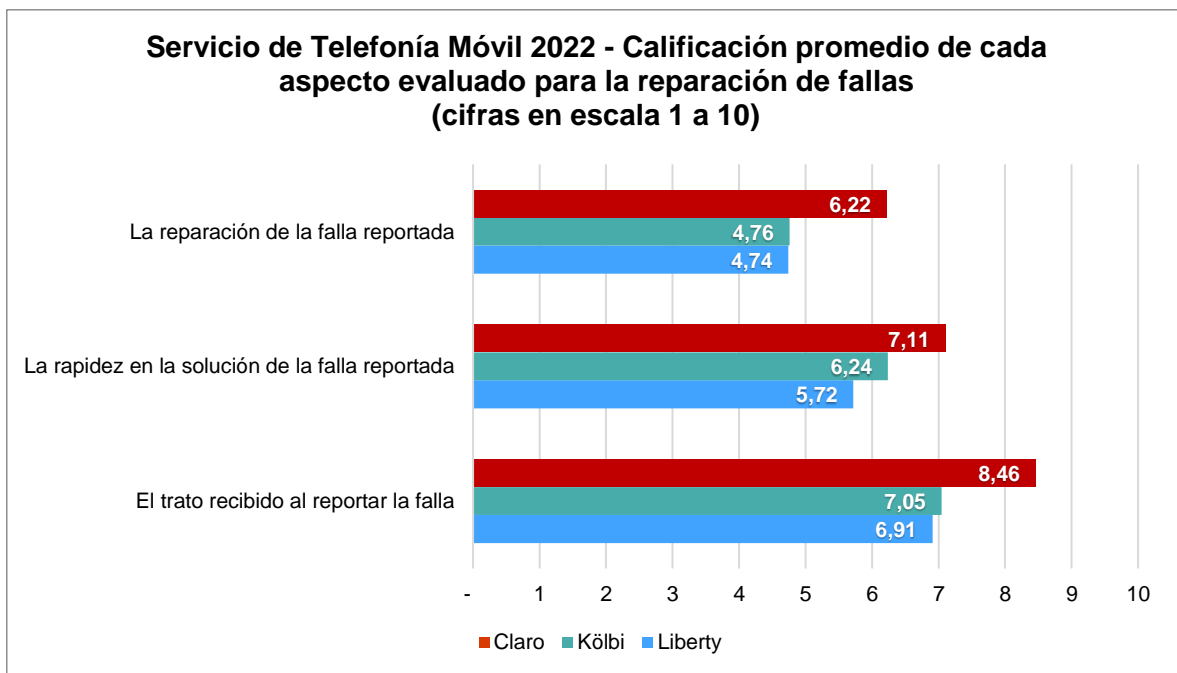


Gráfico 7. Servicio de Telefonía Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la reparación de fallas (cifras en escala 1 a 10)

3.2. Resultados generales de los aspectos de calidad evaluados

En el Gráfico 8 se presentan los resultados generales obtenidos para cada uno de los aspectos de calidad evaluados en la encuesta de telefonía móvil. Estos resultados son reflejo de la calidad percibida por los usuarios del servicio de telefonía móvil en el año 2022.

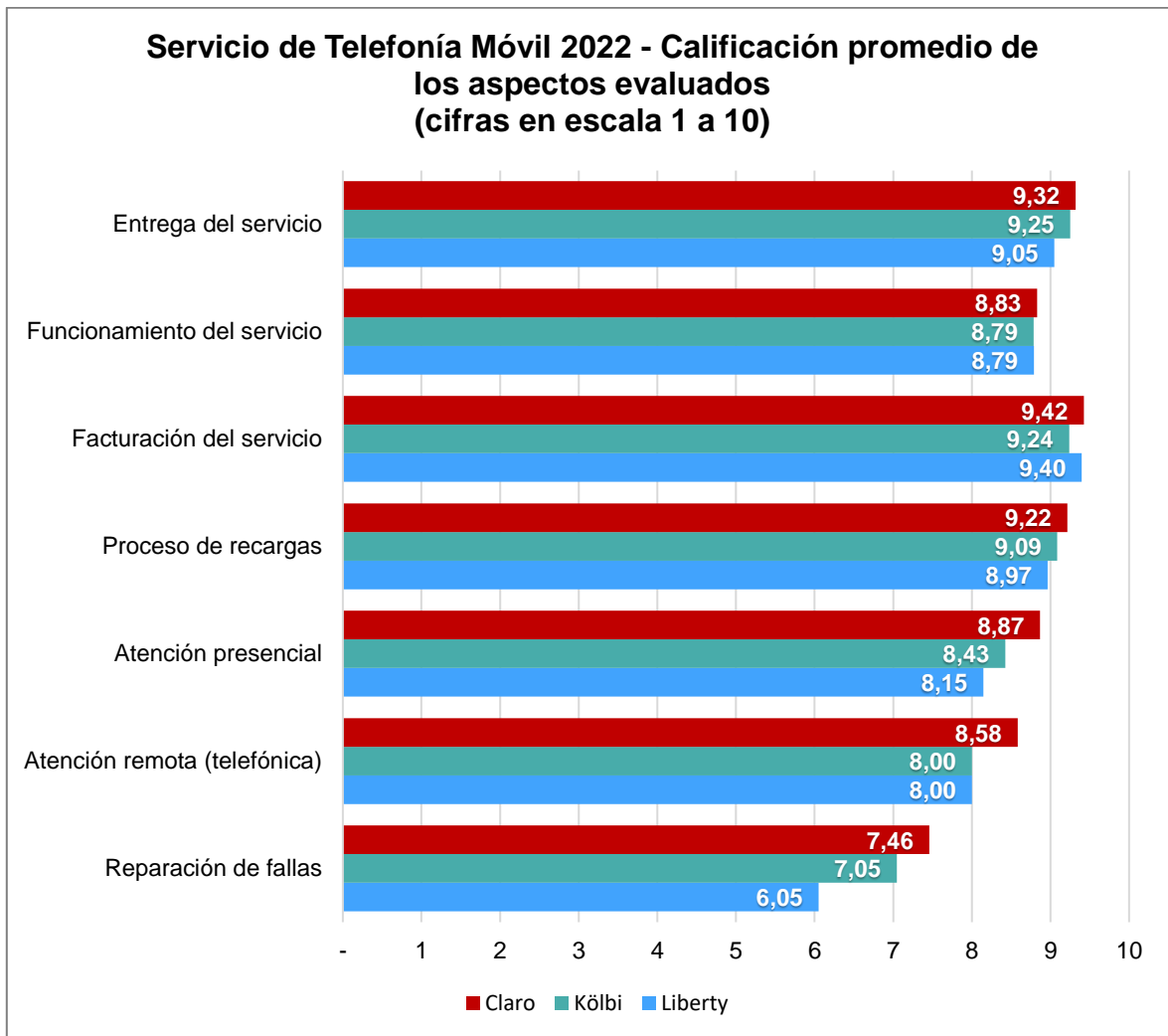


Gráfico 8. Servicio de Telefonía Móvil 2022 - Calificación promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 10)

Del Gráfico 8 se pueden extraer los siguientes resultados:

- El operador **Claro** obtuvo el primer lugar en todos los aspectos evaluados. Sin embargo, para el aspecto denominado facturación del servicio, contrasta con la opinión de los usuarios en relación con el análisis de la sección 3.1.3, donde estos califican a **Claro** en segundo lugar.

- El operador **Liberty** obtuvo la calificación más baja en cuatro aspectos, específicamente en la entrega del servicio, el proceso de recargas, la atención presencial y la reparación de fallas. Sin embargo, sobre la calificación obtenida por **Liberty** para el proceso de recargas, es importante señalar que esto contrasta con la opinión de los usuarios en relación con el análisis de la sección 3.1.4, donde estos califican a **Liberty** en segundo lugar.
- El operador **Liberty** alcanzó un empate técnico con **Kölb**i en el funcionamiento del servicio y la atención remota (telefónica). Sin embargo, es importante señalar que esto contrasta con la opinión de los usuarios en relación con el análisis de las secciones 3.1.2 y 3.1.63.1.4, donde el empate técnico se evidencia sólo en dos indicadores y en los restantes califican a **Liberty** en segundo y tercer lugar.
- El operador **Kölb**i se posicionó en último lugar en la facturación del servicio. La tendencia de este operador fue posicionarse en segundo lugar y obtuvo empates técnicos con **Liberty** en dos aspectos, según lo indicado anteriormente.
- Para el servicio de telefonía móvil de **Liberty** y **Claro**, el aspecto mejor evaluado por los usuarios es la facturación del servicio, con puntajes de 9,40 y 9,42 respectivamente.
- **Kölb**i alcanzó su puntuación más alta para lo que corresponde a la entrega del servicio, con un puntaje de 9,25 de un máximo de 10 puntos. Sin embargo, en este particular fue superado por **Claro** con una puntuación de 9,32, mientras que **Liberty** obtuvo el tercer puesto con 9,05 puntos.
- El aspecto del servicio de telefonía móvil con la evaluación más baja obtenida fue la reparación de fallas, aplicable en este caso para los tres operadores, con puntajes de 7,46 para **Claro**, 7,05 para **Kölb**i y 6,05 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.
- En cuanto a la atención remota (telefónica) el operador **Claro** obtuvo la calificación más alta con un valor de 8,58 puntos, considerando un valor máximo posible de 10 puntos. Mientras que **Kölb**i y **Liberty** alcanzaron la misma calificación de 8,00 puntos.
- La atención presencial presenta una mejor puntuación en comparación con la atención remota, considerando que **Claro**, **Kölb**i y **Liberty** fueron calificados respecto a la atención presencial con 8,87 puntos, 8,43 puntos y 8,15 puntos respectivamente. Sin perjuicio de lo anterior, se recomienda a los operadores prestar especial atención a ambos aspectos con el fin de mejorar la experiencia del usuario.

- El criterio de los usuarios en lo que corresponde al funcionamiento del servicio otorgó a **Claro** la mejor calificación con 8,83 puntos, mientras que los otros dos operadores obtuvieron una puntuación menor, igual a 8,79 puntos.
- Para el servicio de telefonía móvil el aspecto relacionado con la reparación de fallas constituye el indicador que recibe la menor evaluación de los usuarios. En este caso es **Liberty** el operador que ocupa la última posición.

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 2022 como el historial de los dos años 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 9 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. En primera instancia, es importante reconocer la mejora por parte de **Claro** y **Kölbi** en el periodo 2022, considerando los resultados obtenidos en el 2021, principalmente el caso del operador **Claro** que esta vez se posiciona en primer lugar con 8,72 puntos en la escala de 1 a 10 superando los resultados de los años 2020 y 2021.

En cuanto a **Liberty**, su puntuación ha decaído desde el 2020 hasta la fecha, específicamente en 0,04 puntos, esto lo posiciona en el tercer lugar del periodo 2022.

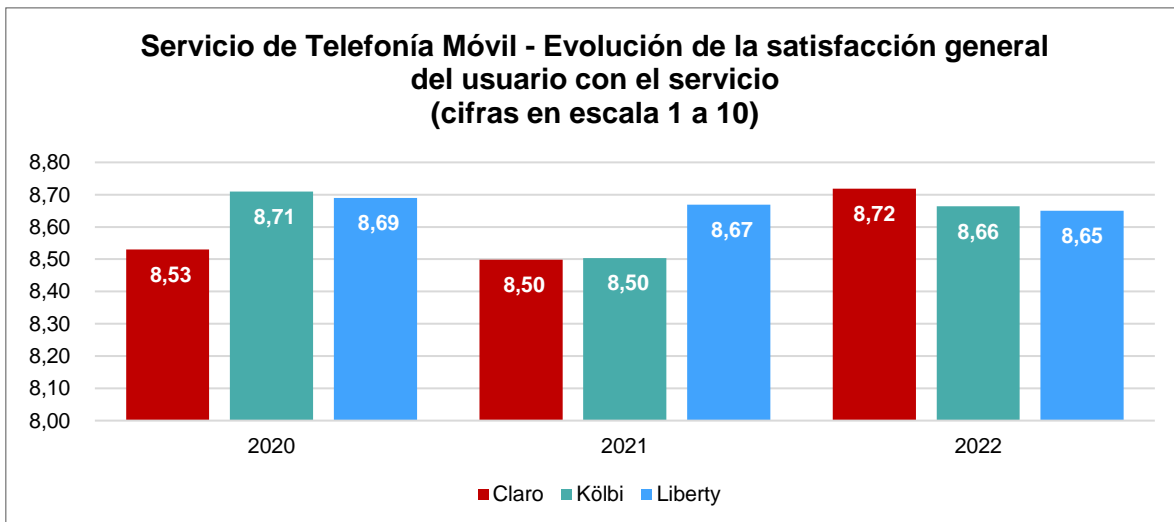


Gráfico 9. Servicio de Telefonía Móvil - Evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10)

El Gráfico 10 muestra el resultado del índice conocido como Grado de Intención a Recomendar (Net Promoter Score, NPS)³ para los tres operadores en los últimos tres años.

En esta encuesta de 2022, el mejor resultado del NPS lo obtuvo **Kölbi** con 61,40 puntos, seguido de **Claro** con 60,40 puntos. **Liberty** se ubica en tercer lugar con 55,57 puntos, siendo esta vez el único operador que no logró superar su puntuación respecto de la obtenida en el periodo 2021.

Aunado a lo anterior, es importante reconocer el esfuerzo de los operadores **Kölbi** y **Claro** por la mejora que demuestran para este periodo, pese a que en el 2021 habían decrecido en sus evaluaciones. Se motiva a los tres operadores a continuar realizando esfuerzos para aumentar sus puntuaciones.

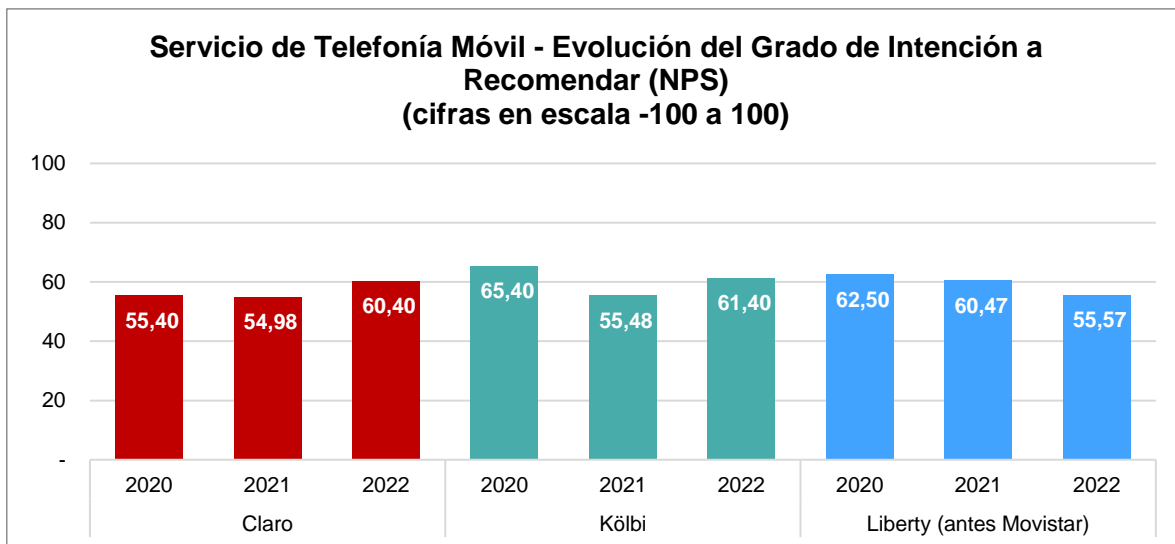


Gráfico 10. Servicio de Telefonía Móvil – Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100)

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 2022.

³ 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.

4.1. Resultados detallados de los aspectos de calidad evaluados

En cada uno de los gráficos de este apartado se muestran los aspectos que fueron evaluados solicitándole a los usuarios que brindaran la calificación en una escala de 1 a 10.

4.1.1. Entrega del servicio

El Gráfico 11 detalla el resultado promedio de la calificación brindada por los usuarios al consultarles por dos indicadores relacionados con la entrega del servicio de acceso a Internet móvil: **i)** la activación correcta y funcional del servicio, y **ii)** el trato del personal que le atendió.

Para el indicador de activación correcta y funcional del servicio, el mayor puntaje lo obtuvo **Kölbi** con calificación de 9,50; seguido por **Liberty** con una calificación de 9,11 puntos. Dejando de esta forma a **Claro** en tercer lugar, con una puntuación igual a 8,81 puntos.

En lo referido al trato del personal que atendió al usuario, el mayor puntaje le corresponde también a **Kölbi** con una nota perfecta de 10 puntos; seguido de **Claro** que obtuvo 9,56 puntos y **Liberty** con 9,50 puntos.

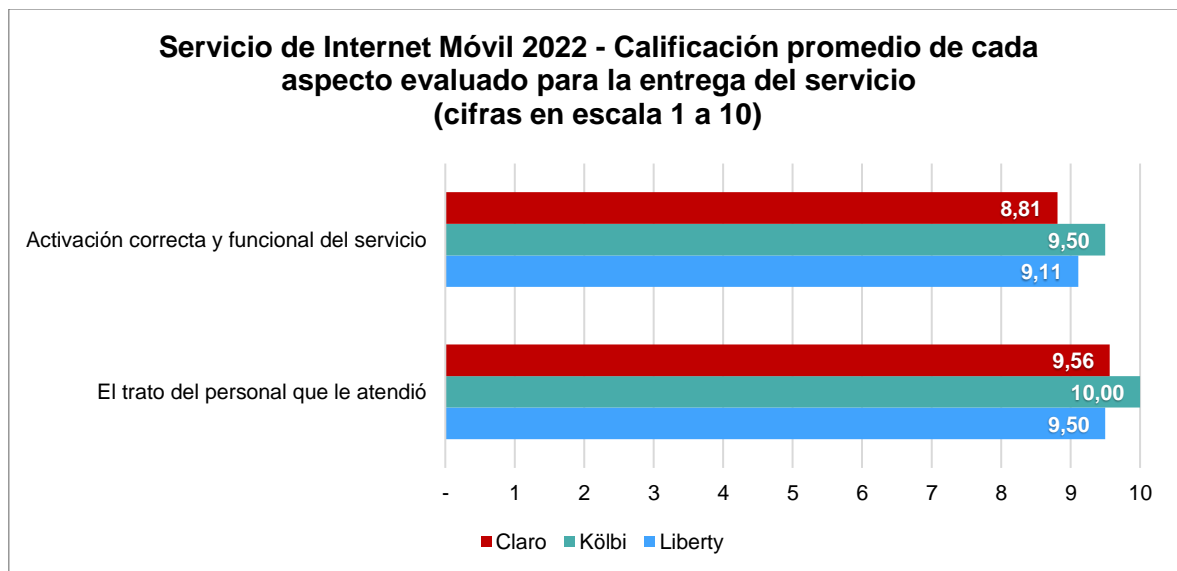


Gráfico 11. Servicio de Internet Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la entrega del servicio (cifras en escala 1 a 10)

4.1.2. Funcionamiento del servicio

En cuanto a los indicadores utilizados para evaluar el funcionamiento del servicio de Internet móvil, estos se detallan en el Gráfico 12. 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 8,16 puntos, siendo el valor más alto de 8,44 puntos para **Claro**, seguido por **Kölb**i con 8,08 puntos y en tercer lugar **Liberty** con de 7,97 puntos.

Posteriormente para el indicador referente a la estabilidad del servicio de Internet móvil se obtuvieron calificaciones cercanas las obtenidas para el indicador anterior, siendo la calificación de **Claro** de 8,42 puntos, de 8,15 puntos para **Kölb**i y en tercer lugar 7,96 puntos para **Liberty**.

Al evaluar el tiempo de espera al abrir o acceder a un sitio Web el promedio de los tres operadores es de 8,14 puntos, en donde **Claro** y **Kölb**i alcanzaron 8,43 puntos y 8,05 puntos respectivamente, mientras que **Liberty** obtuvo 7,94 puntos. Por todo lo anterior, se concluye que el operador mejor calificado en cuanto al funcionamiento del servicio de Internet móvil es **Claro**, mientras que el operador con la puntuación más baja en este aspecto es **Liberty**.

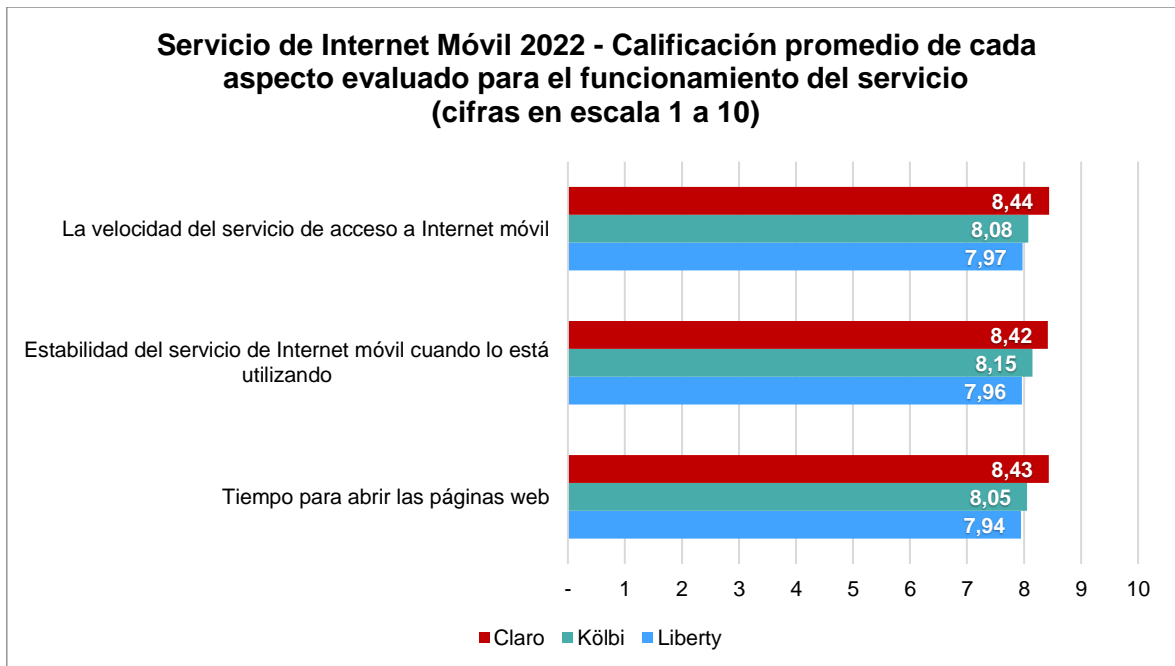


Gráfico 12. Servicio de Internet Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio (cifras en escala 1 a 10)

4.1.3. Facturación del servicio

En el Gráfico 13 se muestran los resultados relacionados con la facturación de servicios pospago 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 **Kölbi** con 9,58 puntos, seguido por **Claro** con 9,49 puntos y luego **Liberty** con 9,43 puntos.

Por otra parte, al consultar sobre el envío de la factura antes del vencimiento, el mejor calificado fue igualmente **Kölbi** con 9,67 puntos, seguido por **Liberty** y **Claro**, que con 9,50 y 9,47 puntos respectivamente.

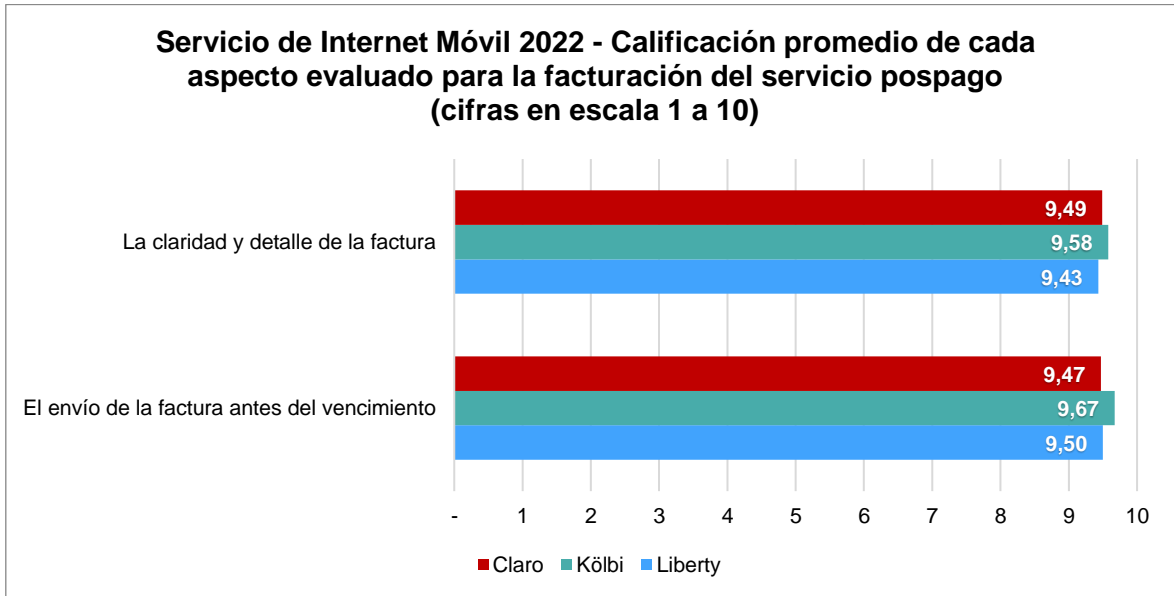


Gráfico 13. Servicio de Internet Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio postpago (cifras en escala 1 a 10).

4.1.4. 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 para recibir la confirmación de su recarga y **ii)** la disponibilidad de alternativas para hacer recargas. Los resultados se muestran en el Gráfico 14.

Cabe señalar que en el proceso de recargas la mejor calificación en ambos indicadores fue alcanzada por **Claro**, mientras que **Liberty** se posicionó como el segundo mejor calificado también en ambos indicadores, dejando así a **Kölbi** en el tercer lugar.

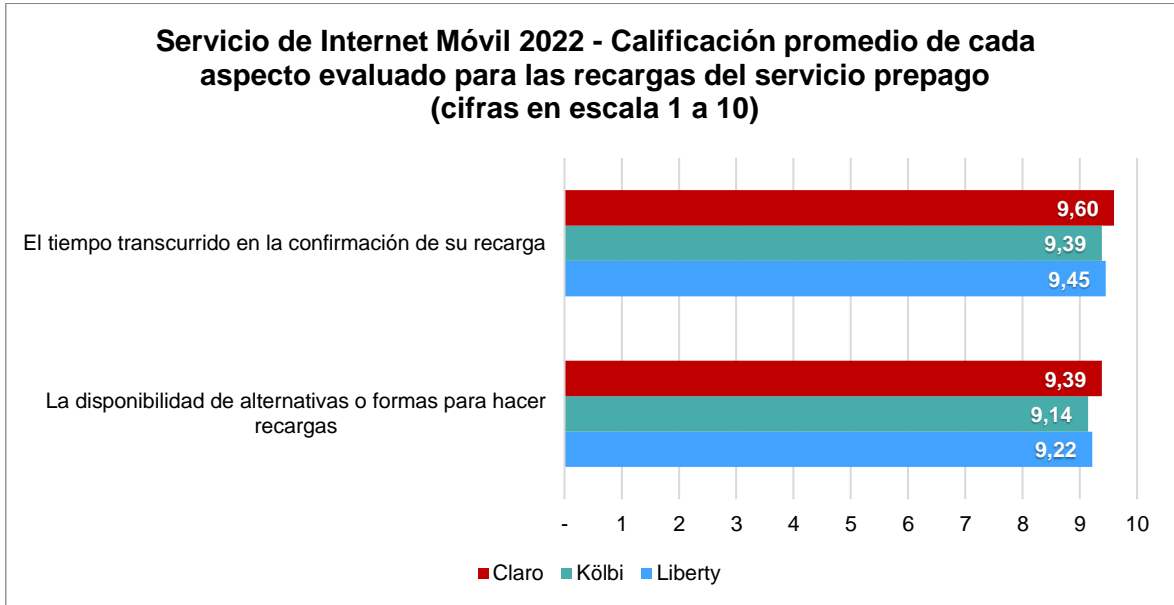


Gráfico 14. Servicio de Internet Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para las recargas del servicio prepago (cifras en escala 1 a 10)

4.1.5. Atención presencial

En lo que se refiere a la atención presencial prestada por cada uno de los operadores a sus usuarios, los resultados se muestran en el Gráfico 15.

En cuanto a la rapidez en la solución al problema o consulta del usuario, la mejor puntuación se la lleva **Liberty** con 8,44 puntos, seguido por **Kölbi** con 8,28 puntos y **Claro** con 8,12 puntos.

Por otra parte, la mayor calificación promedio se muestra para el indicador relacionado con el trato de la persona que atendió al usuario, que esta vez el primer lugar lo alcanzó **Kölbi** con un valor de 9,19 puntos. Mientras que **Claro** alcanzó un segundo lugar con 9,03 puntos y en el último puesto se encuentra **Liberty** con 8,99 puntos.

En el Gráfico 15 destaca que el operador **Liberty** obtuvo la mejor calificación en lo que se refiere al tiempo que el usuario esperó para ser atendido, obteniendo 7,95 puntos en este aspecto; mientras que los otros dos operadores obtuvieron calificaciones de 7,87 puntos para **Claro** y 7,78 puntos para **Kölbi**.

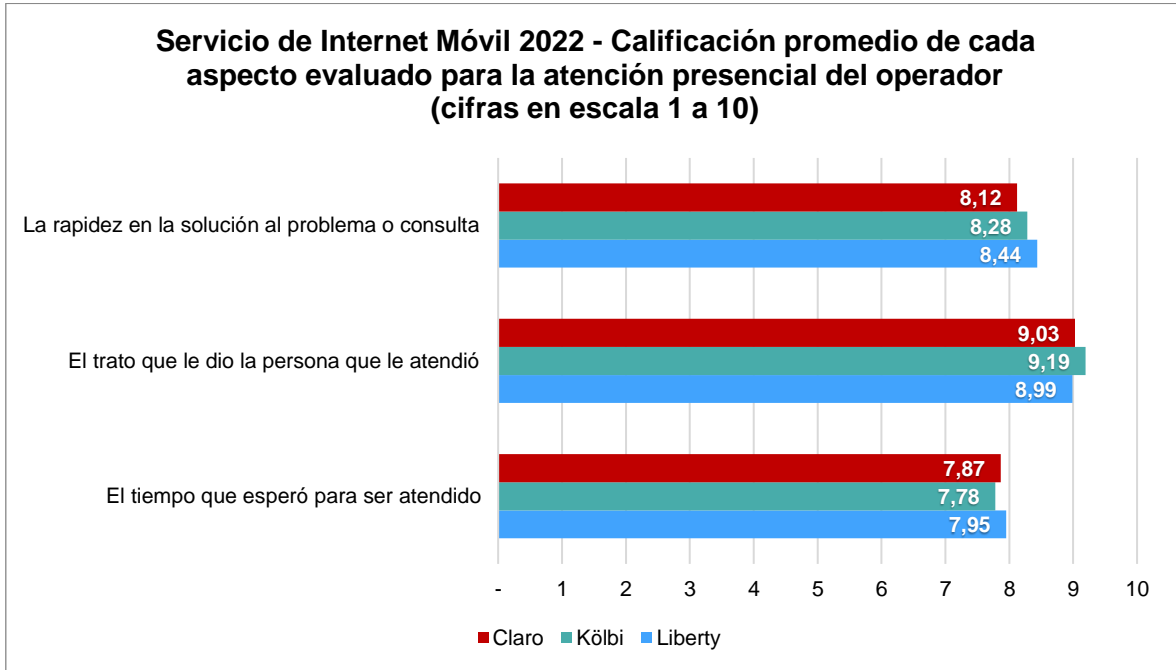


Gráfico 15. Servicio de Internet Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención presencial del operador (cifras en escala 1 a 10)

4.1.6. Atención remota (telefónica)

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 brindada por los operadores, el Gráfico 16 muestra los resultados obtenidos en 2022.

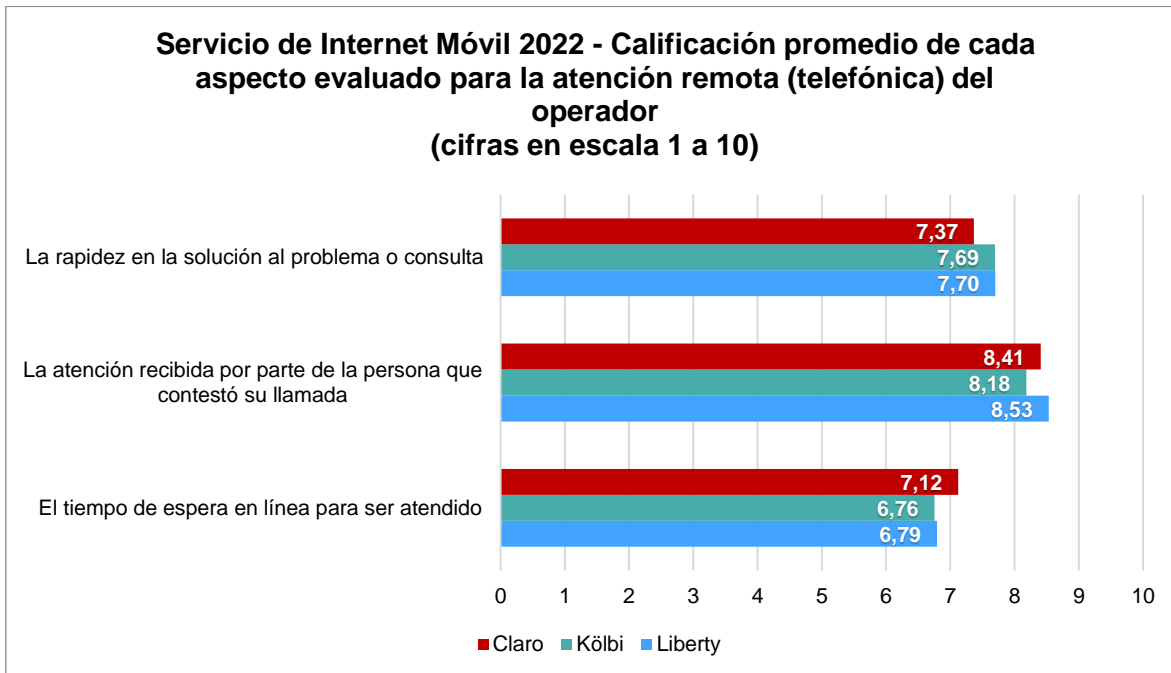


Gráfico 16. Servicio de Internet Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención remota (telefónica) del operador (cifras en escala 1 a 10)

Al igual que en el caso anterior, el aspecto que obtuvo las menores calificaciones por parte de los usuarios corresponde al tiempo de espera para ser atendido, y el puntaje más alto se lo lleva el rubro referente a la calidad del trato recibido por parte de la persona que atiende al usuario.

En cuanto a la rapidez en la solución al problema o consulta, la calificación más alta fue obtenida por **Liberty** con un valor de 7,70 puntos. El segundo lugar lo tomó **Kölbi** con 7,69 puntos y la calificación más baja de los tres operadores en este aspecto la obtuvo **Claro** con 7,37 puntos. Sobre este particular se recomienda evaluar posibles acciones de mejora con el fin brindar una mejor experiencia para el usuario y que se reflejará en una puntuación mayor en el siguiente periodo.

Del Gráfico 16 se extrae que la puntuación más baja es para el operador **Kölbi** en lo que se refiere al tiempo de espera en línea para ser atendido, con de 6,76 puntos, siendo superado por **Liberty** con una calificación de 6,76 puntos y por **Claro** con 7,12 puntos, siendo este último el operador mejor calificado en este rubro.

En la Tabla 6 se muestran los resultados de los últimos cuatro años referentes a este indicador sobre el tiempo en espera para ser atendido por una persona cuando los usuarios del servicio de acceso a Internet móvil llaman a los centros de servicio o atención telefónica de los operadores.

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

| Operador | 2020 | 2021 | 2022 |
|----------|------|------|------|
| Claro | 7,29 | 7,23 | 7,12 |
| Kölbí | 6,43 | 6,74 | 6,76 |
| Liberty | 6,58 | 7,06 | 6,79 |

De acuerdo con los resultados de la Tabla 6, el operador **Claro** ha demostrado un retroceso si se compara con los años 2020 y 2021, pese a esto su calificación lo posiciona en primer lugar para el 2022. Para el caso de **Kölbí**, este incrementó su calificación respecto a los periodos anteriores, sin embargo, se mantiene para el 2022 en tercer lugar.

En cuanto a **Liberty**, este operador ha presentado altos y bajos en sus calificaciones, siendo que para este año bajó a los 6,79 puntos.

Considerando que entre el 2020 y 2022 los operadores han registrado bajas calificaciones en cuanto al tiempo de espera en línea para ser atendido, se recomienda promover las acciones necesarias para mejorar la experiencia de los usuarios.

En lo que se refiere a la respuesta brindada por los usuarios del servicio de acceso a Internet móvil durante la encuesta 2022 al consultarles sobre su valoración del tiempo de espera para ser atendidos, los resultados se muestran en la Tabla 7, en donde se aprecia que **Claro** obtuvo la mejor calificación respecto al resto de operadores.

Tabla 7. Servicio de acceso a Internet móvil: 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 | Claro | Kölbí | Liberty | Total |
|-------------------------------|--------|--------|---------|--------|
| Fue el adecuado | 53,42% | 42,86% | 51,95% | 50,25% |
| Duró menos de lo que esperaba | 19,18% | 8,16% | 16,88% | 15,58% |
| Duró más de lo que esperaba | 27,40% | 48,98% | 31,17% | 34,17% |
| Ns/Nr | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |

Cabe señalar que, para los encuestados el operador **Kölbí** obtuvo la peor evaluación en cuanto a que el tiempo de espera en línea duró más de lo que esperaba, con un 48,98%.

4.1.7. Reparación de fallas

El último de los aspectos de percepción de calidad evaluado para este servicio, con escala de 1 a 10, corresponde a la reparación de fallas, cuyos resultados se desglosan en el 17.

En lo que corresponde a la reparación de la falla reportada, en el extremo más bajo se encuentra **Liberty** con 4,51 puntos, seguido por **Claro** con 5,22 puntos y con una mejor puntuación respecto a estos se posiciona **Kölbí** con 6,67 puntos.

La rapidez en la solución de la falla reportada es un aspecto que los usuarios también calificaron severamente, pues las puntuaciones recibidas para los tres operadores no superan los 7 puntos.

En este 17 el indicador que obtuvo mejor calificación para los tres operadores fue el trato recibido al reportar la falla, donde **Claro** consiguió 7,87 puntos, **Liberty** 7,73 puntos y **Kólbi** 7,50 puntos.

Considerando que el 17 muestra puntuaciones que van desde el rango de 4 hasta alcanzar valores cercanos a los 8 puntos, por lo que se motiva a los operadores a prestar especial atención a los aspectos evaluados con el fin de mejorar la opinión del usuario sobre estos aspectos.

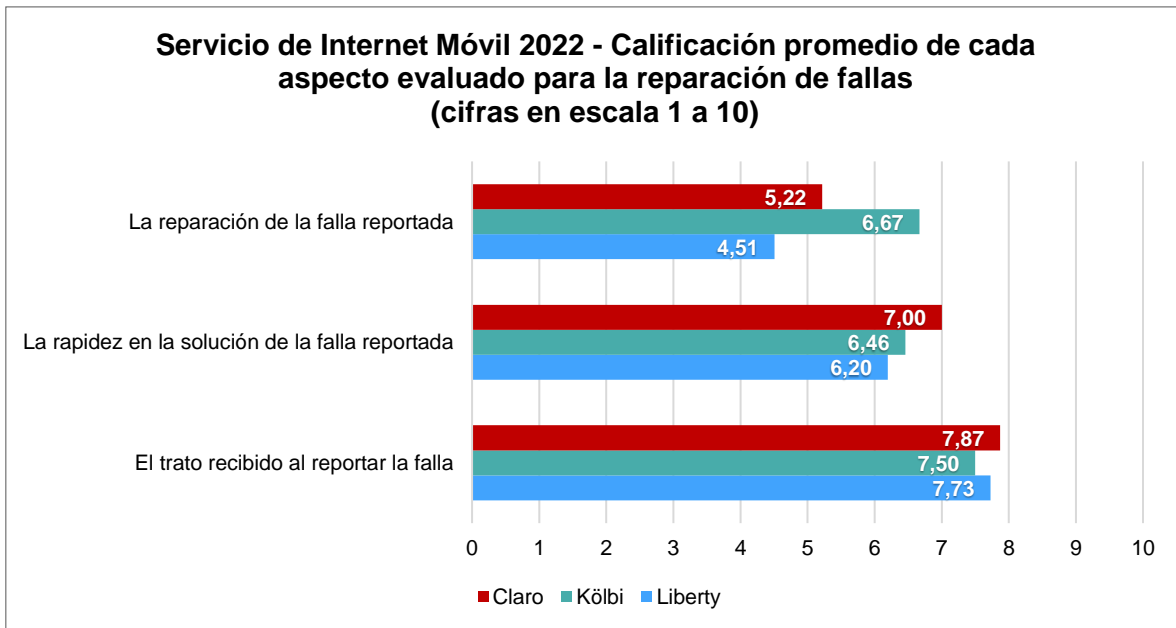


Gráfico 17. Servicio de Internet Móvil 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la reparación de fallas (cifras en escala 1 a 10)

4.2. Resultados generales de los aspectos de calidad evaluados

En el Gráfico 18 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 2022.

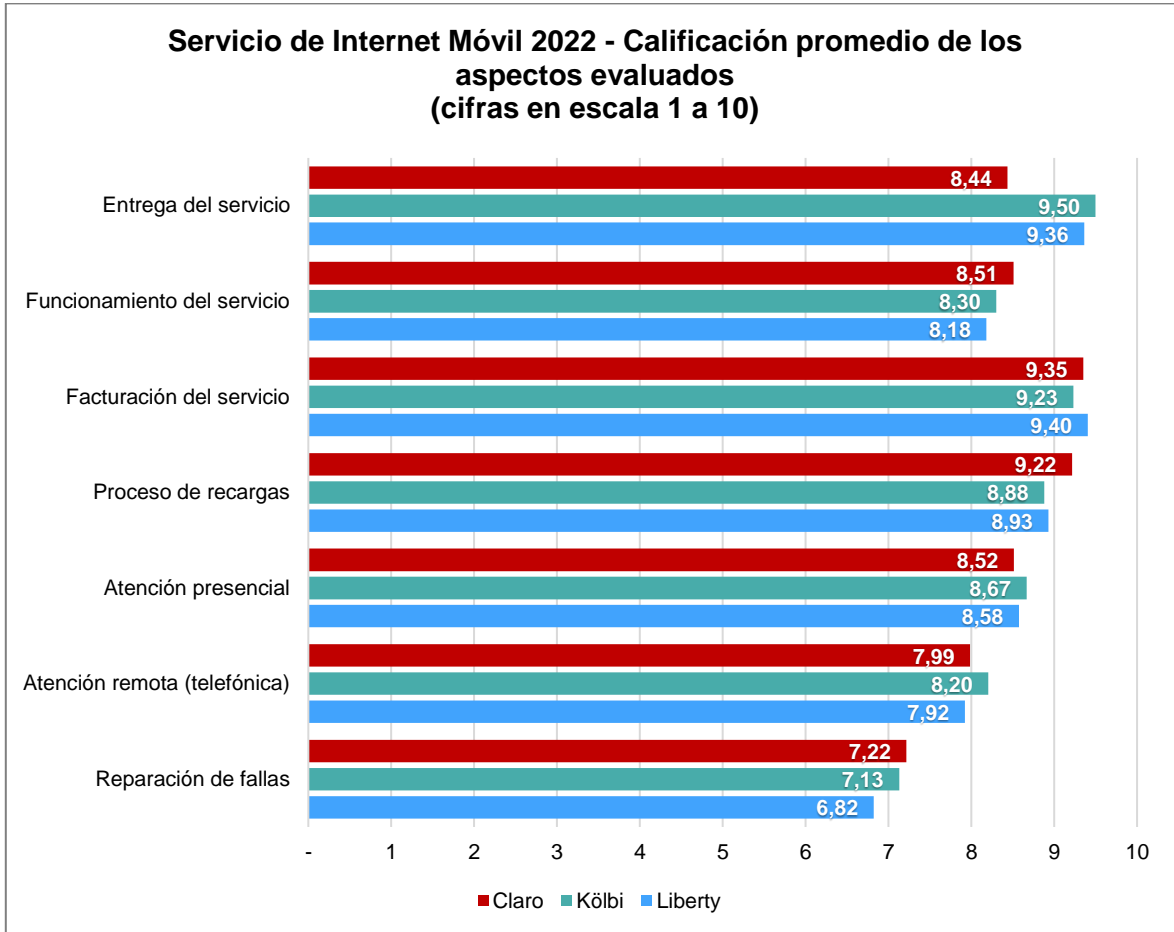


Gráfico 18. Servicio de Internet Móvil 2022 - Calificación promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 10)

Del Gráfico 18 se pueden extraer los siguientes resultados:

- El operador **Claro** obtuvo el primer lugar en tres de los siete aspectos evaluados, específicamente en funcionamiento del servicio, proceso de recargas y reparación de fallas.
- El operador **Kölbi** obtuvo el primer lugar en tres de los siete aspectos evaluados, específicamente en entrega del servicio, atención presencial y atención remota (telefónica). Sin embargo, para los aspectos atención presencial y atención remota (telefónica), contrasta con la posición de los usuarios en relación con el análisis de las secciones 4.1.5 y 4.1.6.
- El operador **Liberty** se posicionó en el último lugar por su baja calificación en tres de los siete aspectos evaluados, específicamente funcionamiento del servicio, atención remota (telefónica) y reparación de fallas. Sin embargo, para el aspecto

atención remota (telefónica), contrasta con la posición de los usuarios en relación con el análisis de la sección 4.1.6, donde estos califican a **Liberty** en primer y segundo lugar.

- Para el servicio de acceso a Internet móvil de **Liberty** y **Claro**, el aspecto mejor evaluado por los usuarios es la facturación del servicio, con un puntaje de 9,40 y de 9,35 respectivamente de un máximo de 10 puntos. En el caso de **Kölb**, obtuvo la calificación más baja, específicamente 9,23 puntos, lo cual contrasta con la posición de los usuarios en relación con el análisis realizado en el punto 4.1.3., donde estos califican a **Kölb** en primer lugar.
- Para el servicio de acceso a Internet móvil de **Kölb**, el aspecto mejor evaluado por los usuarios es la entrega del servicio, con un puntaje de 9,50 de un máximo de 10 puntos.
- El aspecto con menor puntuación para el servicio de acceso a Internet móvil según el criterio de los usuarios corresponde a la reparación de fallas, con puntajes de 6,82 para **Liberty**, 7,13 para **Kölb** y 7,22 para **Claro**, todos considerando un valor máximo posible de 10 puntos. Se recomienda a los operadores prestar especial atención a ambos aspectos con el fin de mejorar la experiencia del usuario.
- En el proceso de recargas destaca la calificación de **Claro**, con un total de 9,22 puntos, seguido por **Liberty** con 8,93 puntos y en tercer lugar **Kölb** con 8,88 puntos.
- **Claro** ocupa el primer lugar en cuanto a la calificación de funcionamiento del servicio, con 8,51 puntos. El segundo lugar le corresponde a **Kölb** con un puntaje de 8,30 puntos y en último lugar se encuentra **Liberty** con 8,18 puntos.
- Para el servicio de Internet móvil el aspecto relacionado con la reparación de fallas constituye el indicador que recibe la menor evaluación de los usuarios. En este caso es **Liberty** el operador que ocupa la última posición.

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 2022 como el historial de los tres años anteriores, el cual constituye una referencia valiosa para conocer la evolución de cada aspecto evaluado.

En el 19 se muestran los resultados de la satisfacción general del usuario con el servicio de acceso a Internet móvil para cada uno de los tres operadores. En primera instancia, de acuerdo con los análisis realizados en los periodos 2020 y 2021, se identificó que la satisfacción percibida por los usuarios sobre el servicio de Internet móvil ofrecido por los tres operadores disminuyó en el 2021.

Sin embargo, para el año 2022 los operadores **Claro** y **Kölbi** experimentaron una mejora en cuanto a la calificación del periodo 2021. El primero mejoró en 0,29 puntos respecto del año anterior y logró su mejor calificación de los últimos tres años, mientras que **Kölbi** por su parte subió en 0,25 puntos con respecto al año 2021. **Liberty**, por el contrario, continúa decayendo en el nivel de satisfacción.

Se concluye también del 19 que en 2022 el servicio de acceso a Internet móvil de **Claro** fue el mejor valorado por los usuarios con 8,57 puntos en la escala de 1 a 10. En segundo lugar se encuentra **Kölbi** con 8,34 puntos, mientras que la calificación más baja de los tres operadores la obtuvo **Liberty** con 8,21 puntos.

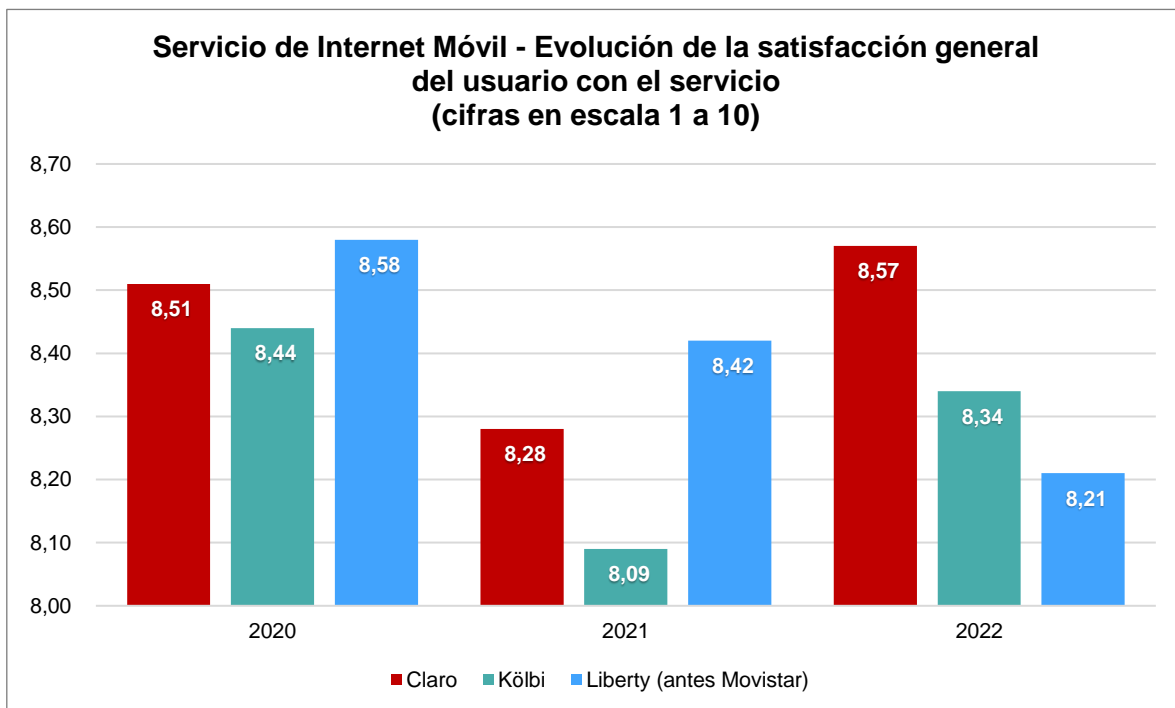


Gráfico 19. Servicio de Internet Móvil 2022 - Calificación promedio de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10)

El 20 muestra el resultado del índice conocido como Grado de Intención a Recomendar (Net Promoter Score, NPS)⁴ para los tres operadores en los últimos tres años, y cuya explicación se detalla en el apartado denominado Metodología.

En esta encuesta del año 2022, el mejor resultado del NPS lo obtuvo **Claro** con 56,98 puntos, seguido de **Kölbi** con 50,17 puntos, y de último se encuentra **Liberty** con 49,67

⁴ 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.

puntos. Es importante mencionar que, todos los operadores mejoraron su calificación en el periodo 2022 con respecto al año anterior. En el caso del operador **Claro** es notable su mejora en 15,52 puntos, que es tal y como se puede apreciar en el 20, la mejor nota obtenida por este operador en los últimos tres años.

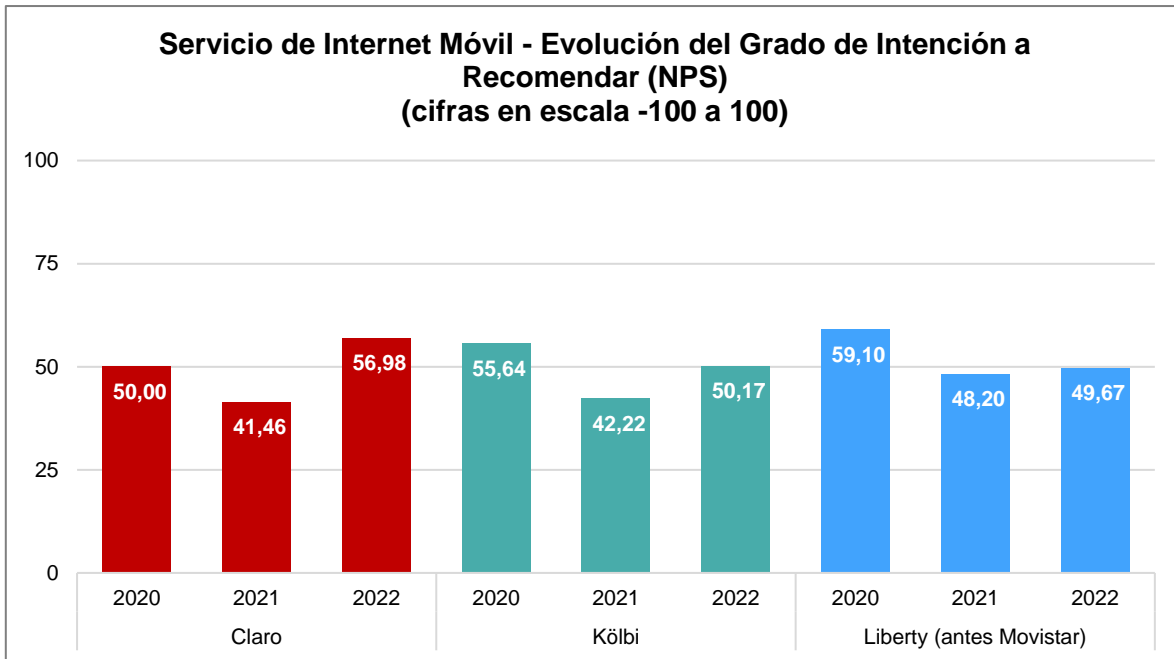


Gráfico 20. Servicio de Internet Móvil - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100)

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 de telefonía fija, aplicable a los cinco operadores **CallMyWay**, **Kólbí**, **Liberty**, **Telecable** y **Tigo**. Estos resultados son reflejo de la calidad percibida por los usuarios del servicio de telefonía fija en el año 2022.

5.1. Resultados detallados de los aspectos de calidad evaluados

En cada uno de los gráficos de este apartado se muestran los aspectos que fueron evaluados solicitándole a los usuarios que brindaran la calificación en una escala de 1 a 10.

5.1.1. Entrega del servicio

El 21 detalla el resultado promedio de la calificación brindada por los usuarios al consultarles por dos indicadores relacionados con la entrega del servicio de telefonía fija: **i)** la activación correcta y funcional del servicio, y **ii)** el trato del personal que le atendió.

Para el indicador de instalación correcta y funcional del servicio, el mayor puntaje lo obtuvo **CallMyWay** con una calificación perfecta de 10 puntos; seguido por **Kölb**i con una calificación de 9,67 puntos y **Tigo** con 9,28 puntos. En cuarto lugar, se encuentra **Liberty** con 8,68 puntos y la quinta posición fue ocupada por **Telecable** con una calificación de 8,54 puntos.

En lo referido al trato del personal que atendió al usuario, el mayor puntaje lo obtiene **CallMyWay** nuevamente con una nota perfecta de 10 puntos. Los demás operadores alcanzaron notas superiores a los 9 puntos, siendo que la calificación más baja en este aspecto la obtuvo **Liberty** con 9.09 puntos.

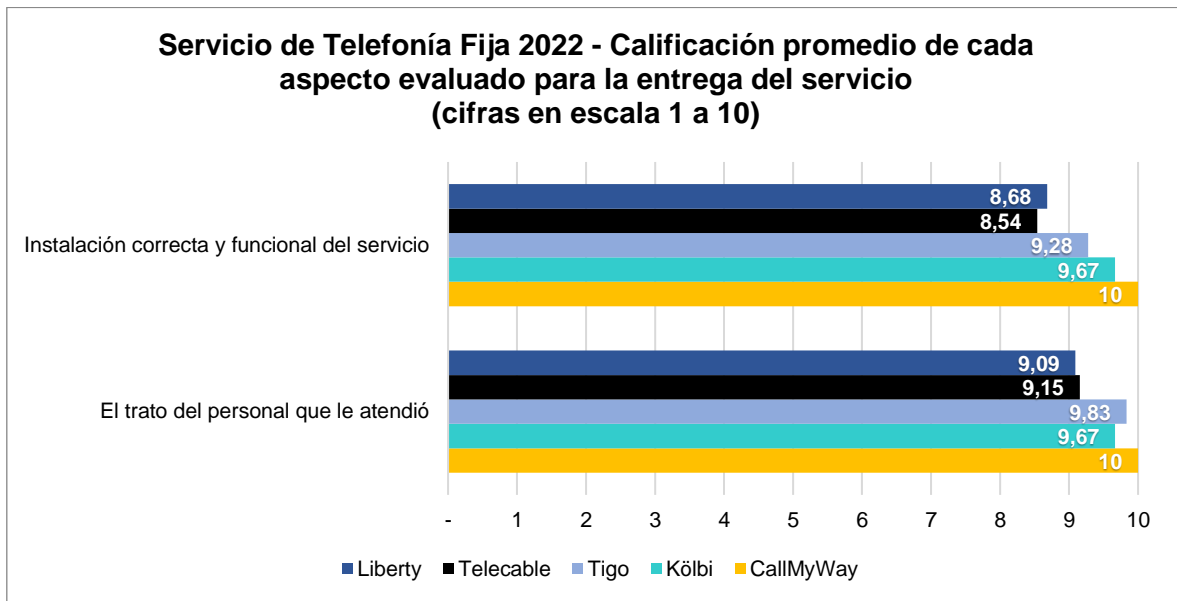


Gráfico 21. Servicio de Telefonía Fija - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la entrega del servicio (cifras en escala 1 a 10)

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 22 refleja los resultados para los cinco operadores evaluados en tres indicadores puntuales.

En el indicador correspondiente a si se cortan las llamadas (que no existan interrupciones mientras está llamando), el promedio de los cinco operadores es de 8,75 puntos, en el cual **Kölb**i obtuvo el primer lugar con 9,25 puntos y **Liberty** el último lugar con 8,38 puntos.

Por otra parte, al evaluar la calidad de la llamada, **Kölb**i nuevamente alcanzó la mayor puntuación con 9,11 puntos, mientras que la calificación más baja otorgada por los usuarios le corresponde a **Liberty** con 8,39 puntos.

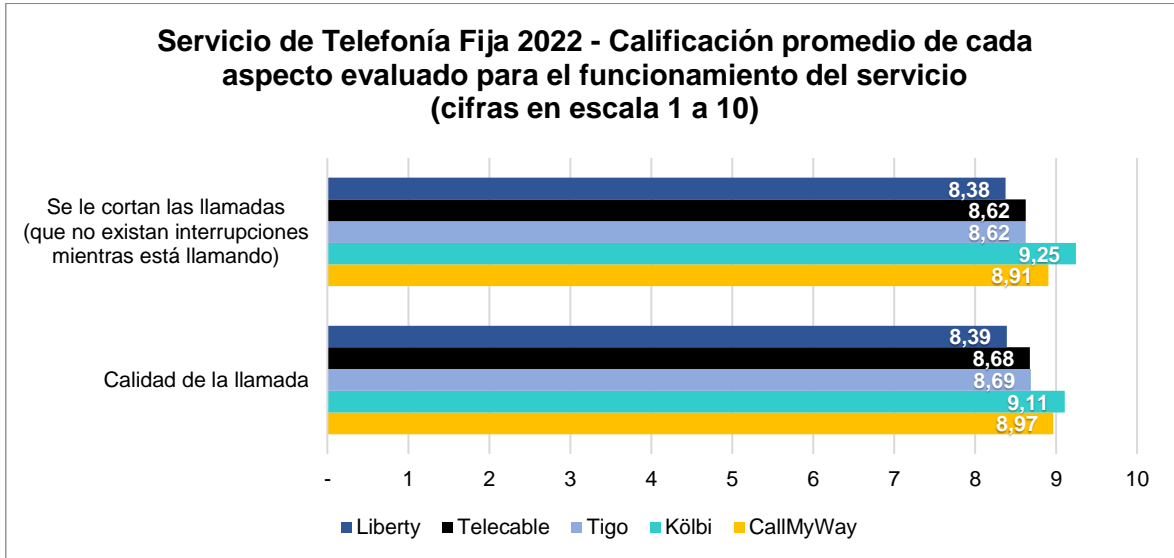


Gráfico 22. Servicio de Telefonía Fija 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio (cifras en escala 1 a 10)

5.1.3. Facturación del servicio

En el 23 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 mejor calificado fue **CallMyWay** con 9,65 puntos, seguido por **Kölbi** con 9,47 puntos y luego **Liberty**, **Telecable** y **Tigo** con 9,38 puntos, 9,32 puntos y 9,25 puntos respectivamente.

Por otra parte, al consultar sobre el envío de la factura antes del vencimiento el mejor calificado fue **CallMyWay** con 9,57 puntos, seguido por **Telecable** con 9,47 puntos. En tercer lugar, se encuentra **Kölbi** con 9,45 puntos, en cuarto lugar **Liberty** con 9,40 puntos y finalmente está **Tigo** con 9,29 puntos.

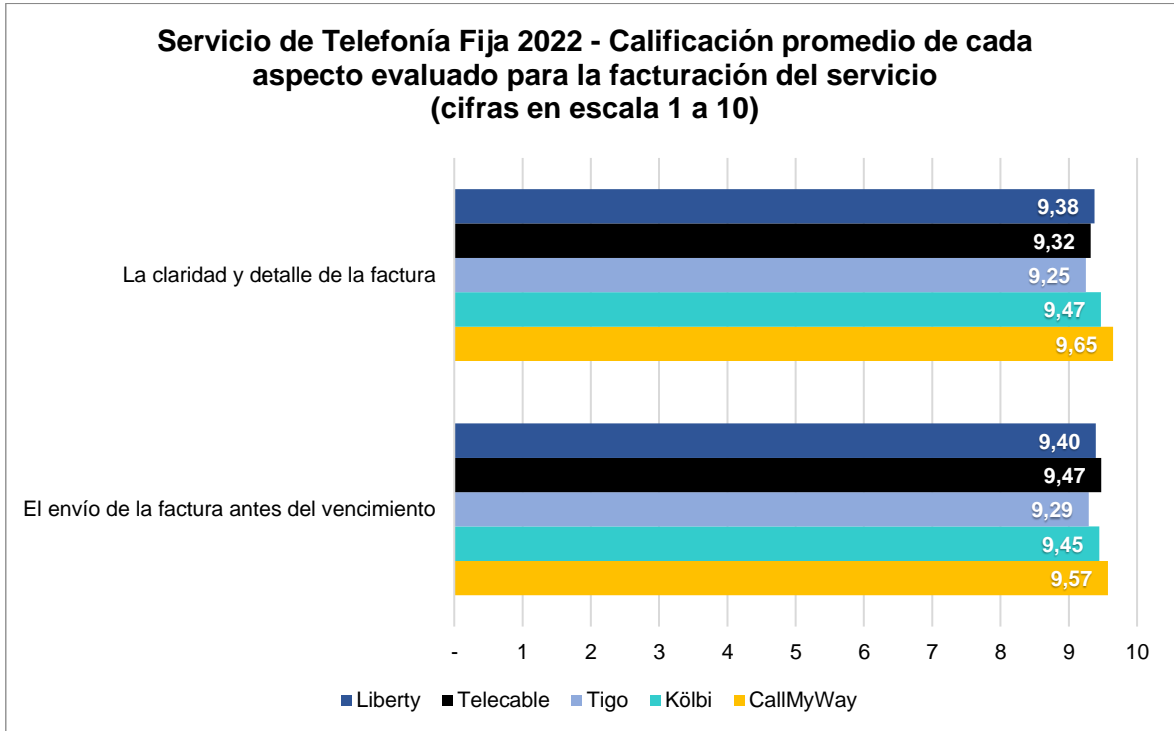


Gráfico 23. Servicio de Telefonía Fija 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio de telefonía fija (cifras en escala 1 a 10)

5.1.4. Atención presencial

En lo que se refiere a la atención presencial prestada por cada uno de los operadores a sus usuarios, los resultados se muestran en el Gráfico 24.

En cuanto a la rapidez en la solución al problema o consulta del usuario, el operador con la calificación más alta fue **Liberty**, con un total de 8,70 puntos, mientras que la puntuación más baja la obtuvo **Telecable** con 7,36 puntos.

La mayor calificación promedio se muestra para el indicador relacionado con el trato de la persona que atendió al usuario, con una nota perfecta de 10 puntos para el operador **CallMyWay**, el resto de los operadores obtuvieron notas dentro del rango de los 8 y 9 puntos, siendo **Tigo** el operador con la calificación más baja al obtener 8,31 puntos.

En el Gráfico 24 también destaca que el operador **CallMyWay** obtuvo la mejor calificación de sus usuarios en lo que se refiere al tiempo que el usuario esperó para ser atendido, obteniendo 9,50 puntos en este rubro; mientras que los otros cuatro operadores logran obtener calificaciones de 8,06 puntos para **Kölbi**, 7,40 puntos para **Liberty**, 7,14 puntos para **Telecable** y 6,77 puntos para **Tigo**.

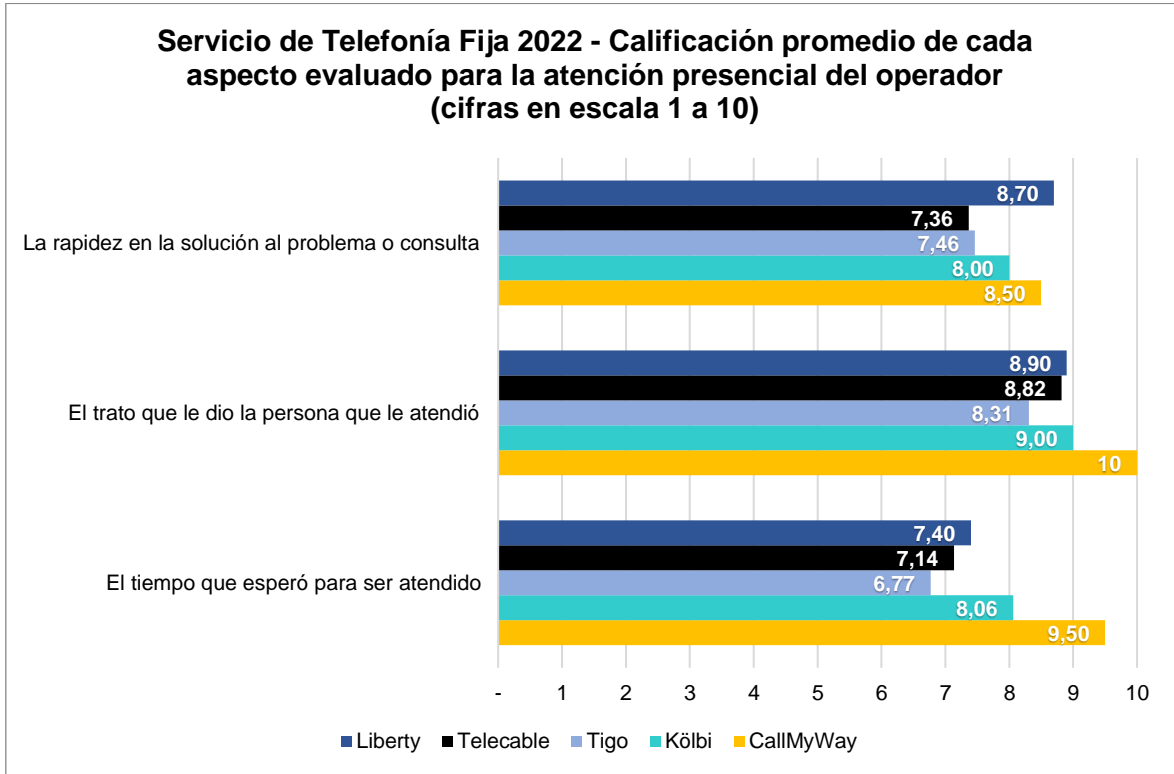


Gráfico 24. Servicio de Telefonía Fija 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención presencial del operador (cifras en escala 1 a 10)

5.1.5. Atención remota (telefónica)

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 brindada por los operadores, el Gráfico 25 muestra los resultados obtenidos en 2022.

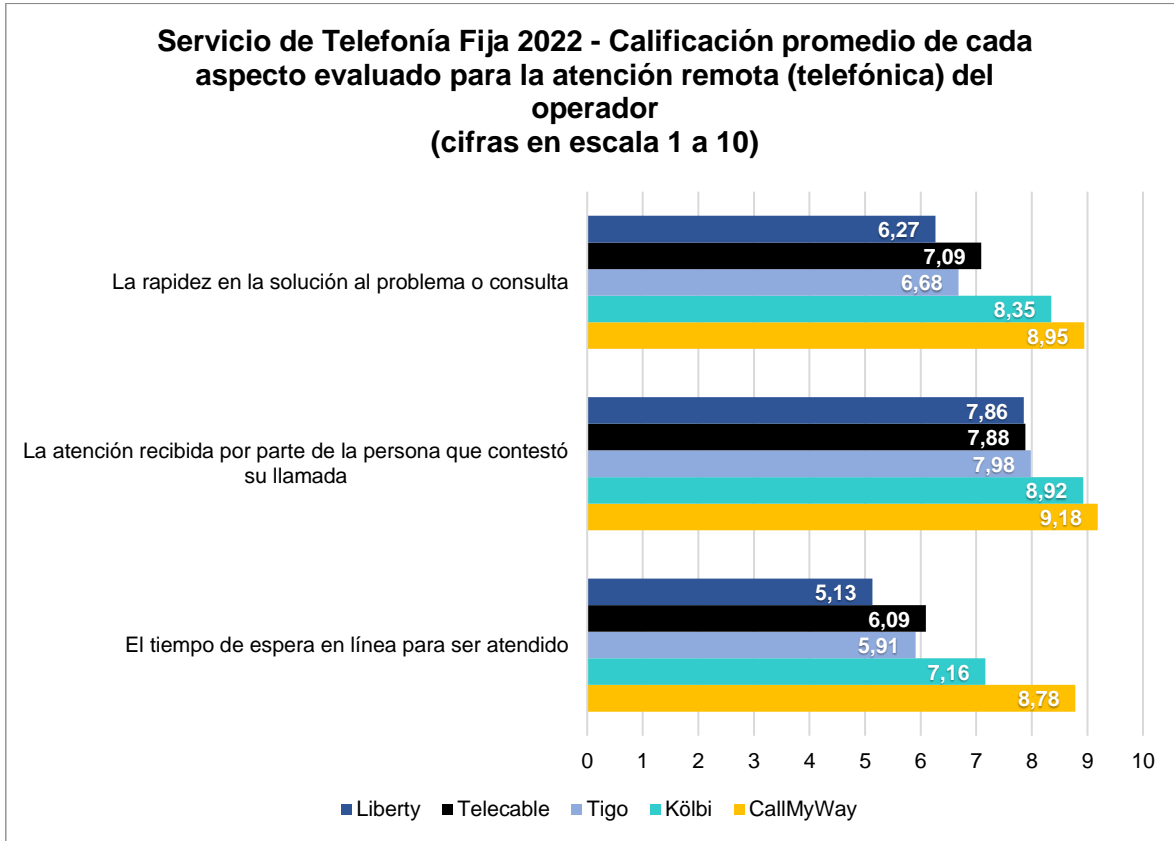


Gráfico 25. Servicio de Telefonía Fija 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención remota (telefónica) del operador (cifras en escala 1 a 10)

En esta ocasión el aspecto que obtuvo las menores calificaciones por parte de los usuarios corresponde al tiempo de espera para ser atendido, y el puntaje más alto lo obtiene la calidad de la atención recibida por parte de la persona que atiende al usuario.

Del Gráfico 25 se extrae que el extremo más bajo es para el operador **Liberty** en los tres aspectos. En el otro extremo se puede apreciar que **CallMyWay** es el operador mejor calificado por los usuarios, igualmente en los tres aspectos.

En la Tabla 8 se muestran los registros para los periodos 2020 y 2022, 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 8. Servicio de telefonía fija: calificación del tiempo de espera en línea para ser atendido en los años 2020 y 2022.

| Operador | 2020 | 2022 |
|-----------|------|------|
| Kölbi | 7,18 | 7,16 |
| Tigo | 6,21 | 5,91 |
| Telecable | 5,67 | 6,09 |
| Liberty | 5,10 | 5,13 |
| CallMyWay | 8,80 | 8,78 |

Los resultados de la Tabla 8 muestran que para el periodo 2022 las puntuaciones de los operadores **Kölbi**, **Tigo** y **CallMyWay** decayeron en 0,02 puntos, 0,3 puntos y 0,02 puntos respectivamente.

Por otra parte, los operadores **Liberty** y **Telecable** subieron sus calificaciones, el primero aumentó en 0,03 puntos y el segundo en 0,42 puntos. 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 2022 al consultarles sobre su valoración del tiempo de espera para ser atendidos, los resultados se muestran en la Tabla 9.

Tabla 9. Servicio de telefonía fija: 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 | CallMyWay | Total |
|-------------------------------|--------|--------|-----------|---------|-----------|--------|
| Fue el adecuado | 61,82% | 45,36% | 42,31% | 39,47% | 68,09% | 49,39% |
| Duró menos de lo que esperaba | 7,27% | 8,25% | 6,92% | 3,51% | 18,09% | 8,57% |
| Duró más de lo que esperaba | 30,91% | 45,36% | 50,00% | 57,02% | 13,83% | 41,63% |
| Ns/Nr | 0,00% | 1,03% | 0,77% | 0,00% | 0,00% | 0,40% |

Véase que a partir de lo indicado por los encuestados únicamente para los operadores **Kölbi** y **CallMyWay** la respuesta respecto a que el tiempo de espera en línea fue el adecuado es superior al 60%, siendo que para los demás operadores este rubro no supera el 46%.

En contraste, para los encuestados, el operador **Liberty** obtuvo la peor evaluación en cuanto a que el tiempo de espera en línea duró más de lo que esperaba, con un 57,02%.

5.1.6. 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 26.

Sobre la reparación de la falla reportada, las calificaciones rondan entre los 4 y 7 puntos, siendo **CallMyWay** el mejor calificado con 7,46 puntos y **Liberty** el operador con la

calificación más baja al obtener 4,67 puntos. Se recomienda a todos los operadores verificar las posibles razones que provocan estas bajas calificaciones, todo con el fin de mejorar la experiencia del usuario.

Cabe mencionar que en cuanto a la rapidez en la solución de la falla reportada hay una notable diferencia en las calificaciones. Esta vez **Liberty** obtuvo una baja calificación con 6,27 puntos, mientras que en el otro externo **CallMyWay** alcanzó la puntuación más alta con 8,32 puntos.

Además, en el Gráfico 26 el indicador que obtuvo mejor calificación para los cinco operadores fue el trato recibido al reportar la falla, dónde **Kölbi** consiguió el primer lugar con 8,58 puntos, **CallMyWay** 8,49 puntos, luego en tercer lugar se encuentra **Tigo** con 7,67 puntos y posteriormente con 7,66 puntos se ubica **Telecable**. Así las cosas, **Liberty** queda en la última posición con 7,37 puntos.

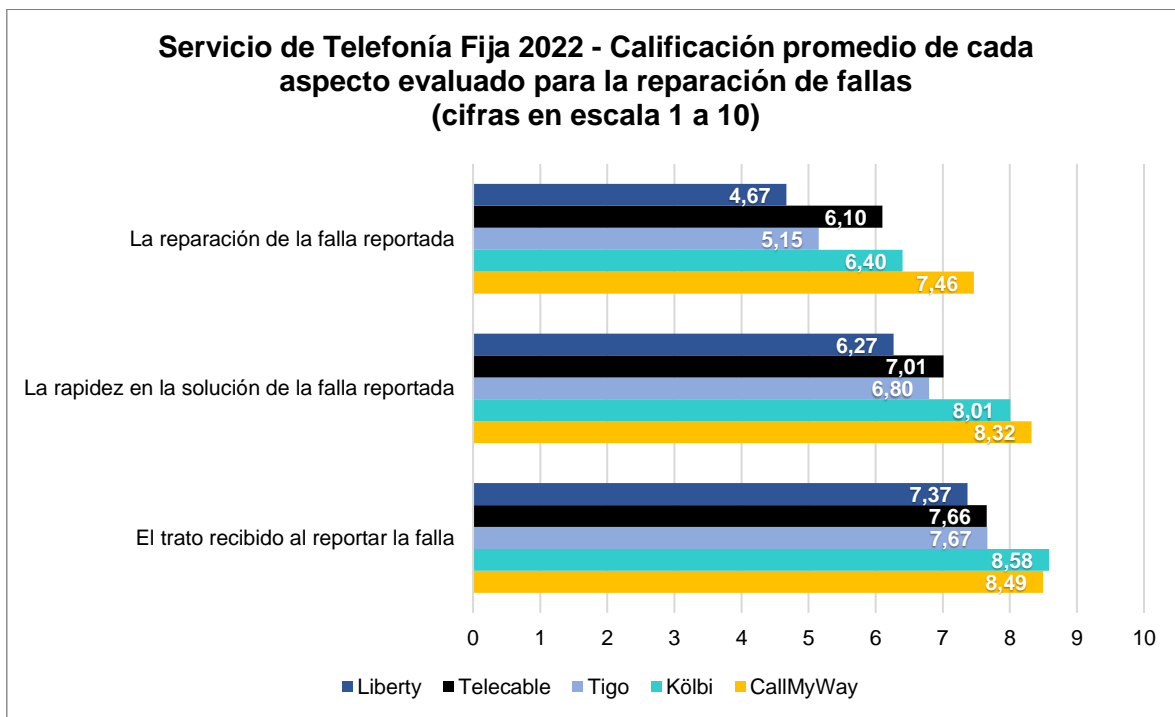


Gráfico 26. Servicio de Telefonía Fija 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la reparación de fallas (cifras en escala 1 a 10)

5.2. Resultados generales de los aspectos de calidad evaluados

En el Gráfico 27 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 2022.

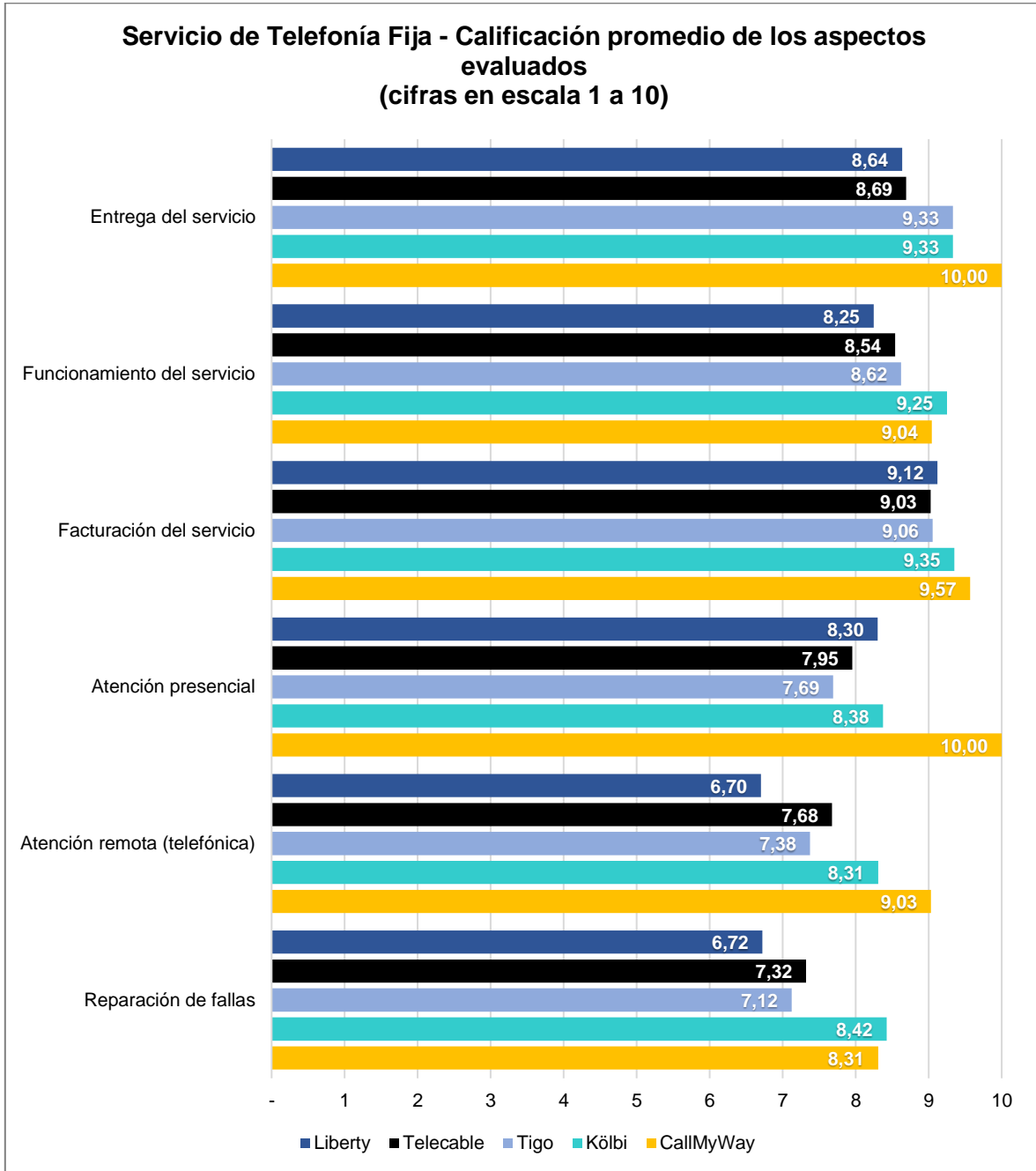


Gráfico 27. Servicio de Telefonía Fija 2022 - Calificación promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 10)

Del Gráfico 27 se pueden extraer los siguientes resultados:

- El operador **CallMyWay** obtuvo el primer lugar en cuatro de los seis aspectos evaluados, específicamente en la entrega del servicio, la facturación del servicio, la atención presencial y la atención remota (telefónica).
- En relación con el punto anterior, en los dos aspectos restantes (funcionamiento del servicio y reparación de fallas), **CallMyWay** alcanzó el segundo lugar en el rango de calificaciones. Cabe mencionar que, específicamente para el aspecto de reparación de fallas, esta situación contrasta con la posición de los usuarios en relación con el análisis de la sección 5.1.6, en donde se determinó que **CallMyWay** quedó en primer lugar en dos de los tres indicadores evaluados por los usuarios sobre este particular.
- Para el servicio de telefonía fija de **CallMyWay**, logró una nota perfecta de 10 puntos en los indicadores de la entrega del servicio y la atención presencial.
- Los aspectos que fueron evaluados con las puntuaciones más bajas son la atención remota (telefónica) y la reparación de fallas. Cabe mencionar que tanto **CallMyWay** como **Kölb**i sobresalen del resto con puntuaciones por encima de los 8 puntos.
- El operador **Liberty** obtuvo la calificación promedio más baja en cuatro aspectos, específicamente en entrega del servicio, funcionamiento del servicio, atención remota (telefónica) y reparación de fallas. En los otros dos aspectos restantes, la facturación del servicio y atención presencial, los operadores **Telecable** y **Tigo** obtuvieron la calificación más baja respectivamente.
- En lo relativo a la calificación obtenida por **Telecable** en el aspecto de facturación del servicio, se debe indicar que la opinión de los usuarios según lo descrito en el Gráfico 27 contrasta el análisis de la sección 5.1.3, donde estos califican a **Telecable** en segundo y cuarto lugar, de los cinco puestos dentro de la lista de calificación.
- Para el servicio de telefonía fija de **Kölb**i, **Liberty** y **Telecable**, el aspecto mejor evaluado por los usuarios es el de facturación del servicio, con un puntaje de 9,35, 9,12 y 9,03 puntos respectivamente, de un máximo de 10 puntos. Sin perjuicio de lo anterior, cabe mencionar que dichos operadores fueron superados por **CallMyWay** que alcanzó 9,57 puntos.
- Para el servicio de telefonía fija de **Tigo**, el aspecto mejor evaluado por los usuarios es el de entrega del servicio, con un puntaje de 9,33 puntos de un máximo de 10 puntos.
- Nuevamente la atención presencial tiene mejor puntuación que la atención remota (telefónica). En este sentido, se invita a los operadores a ejecutar las acciones

necesarias para satisfacer las necesidades de los usuarios en cuanto a la atención remota.

- En cuanto al funcionamiento del servicio, los operadores evaluados alcanzaron puntajes con una diferencia máxima de 1 punto, en el rango de los 8 y 9 puntos.
- Para el servicio de telefonía fija el aspecto relacionado con la reparación de fallas constituye el indicador que recibe la menor evaluación de los usuarios. En este caso es **Liberty** el operador que ocupa la última posición.

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 2020 y 2022. Lamentablemente no es posible incluir al año 2021 debido a que no se cuenta con dicha información. Sin embargo, los registros del 2020 contribuyen al análisis para conocer la evolución de cada aspecto evaluado.

En el Gráfico 28 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 2022 los operadores **Kölbi**, **Tigo** y **Telecable** experimentaron una mejora en cuanto a su calificación del periodo tras anterior 2020, mientras que los operadores **CallMyWay** y **Liberty**, decrecen con respecto a su nota registrada en el 2020.

En síntesis, del Gráfico 28 se extrae que en 2022 el servicio de telefonía fija del **Kölbi** fue el mejor valorado por los usuarios con 9,30 puntos en la escala de 1 a 10.

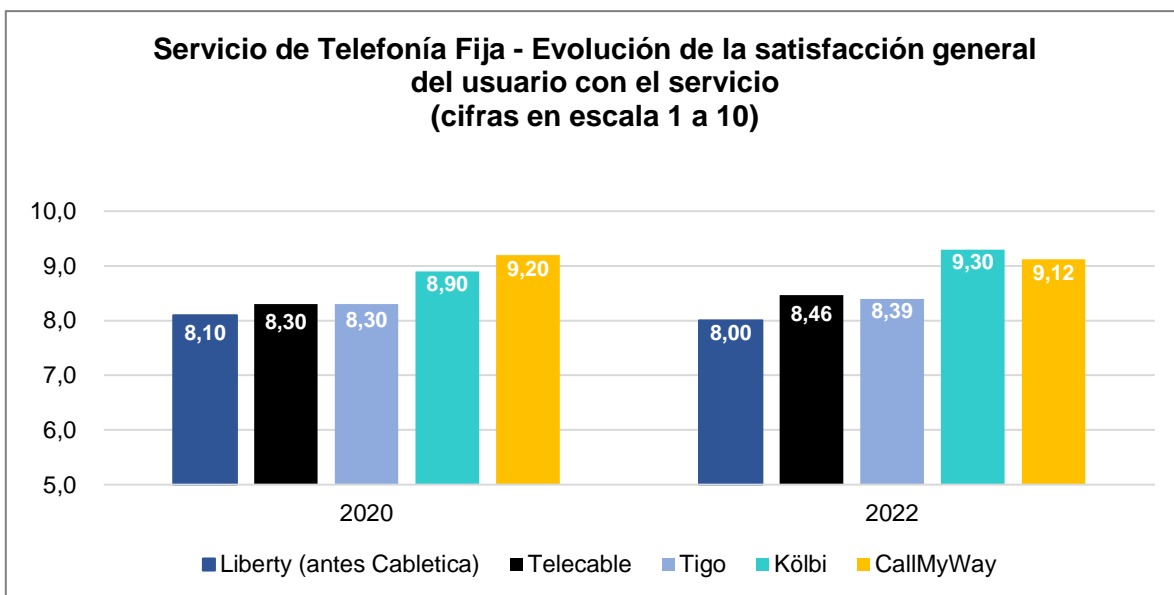


Gráfico 28. Servicio de Telefonía Fija – Evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10)

El Gráfico 29 muestra el resultado del índice conocido como Grado de Intención a Recomendar (Net Promoter Score, NPS)⁵ para los cinco operadores evaluados, en los últimos cuatro años, y cuya explicación se detalla en el apartado de metodología.

En esta encuesta del año 2022 el mejor resultado del NPS lo obtuvo el **Kölb**i con 71,90 puntos, seguido de **CallMyWay** con 70,17 puntos. Posteriormente en el tercer lugar aparece **Tigo** con 45,97 puntos, seguido de **Telecable** con 39,79 puntos y de último **Liberty** con 33,90 puntos. En el caso de **Tigo**, **Telecable** y **Liberty** es notable una tendencia al alza con respecto a sus calificaciones obtenidas en el periodo 2020. En contraste, los operadores **Kölb**i y **CallMyWay**, que descienden sus notas, pese a ser los dos mejor calificados.

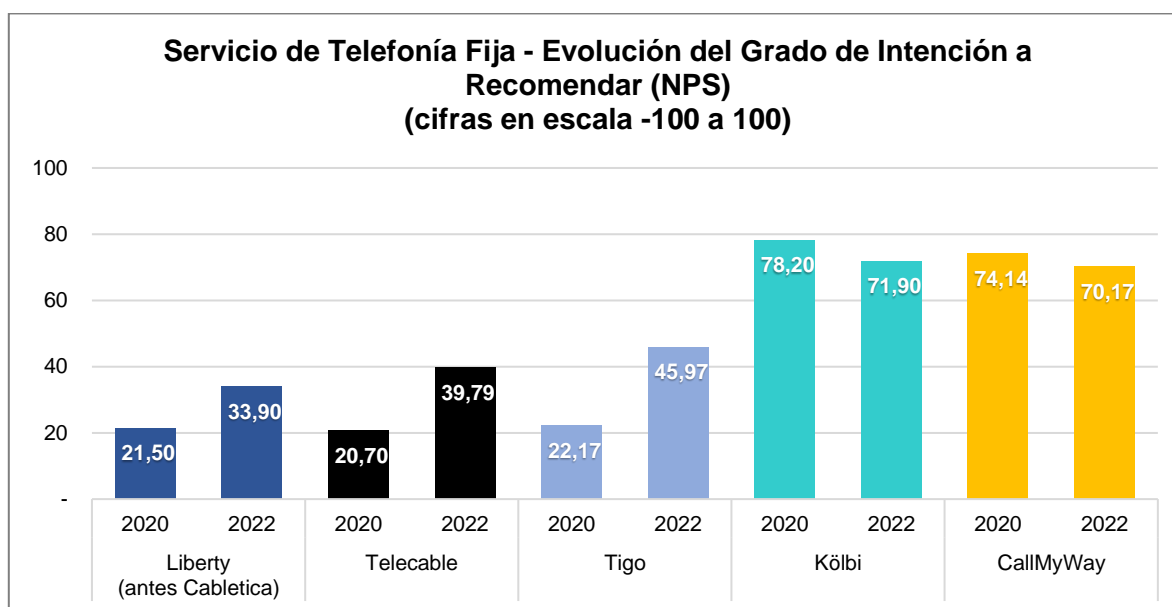


Gráfico 29. Servicio de Telefonía Fija - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100)

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 **Kölb**i. Estos resultados son reflejo de la calidad percibida por los usuarios del servicio de Internet fijo en el año 2022.

⁵ 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.

6.1. Resultados detallados de los aspectos de calidad evaluados

En cada uno de los gráficos de este apartado se muestran los aspectos que fueron evaluados solicitándole a los usuarios que brindaran la calificación en una escala de 1 a 10.

6.1.1. Entrega del servicio

El 30 detalla el resultado promedio de la calificación brindada por los usuarios al consultarles por dos indicadores relacionados con la entrega del servicio de acceso a Internet fijo: **i)** la activación correcta y funcional del servicio, y **ii)** el trato del personal que le atendió.

Para el indicador de activación correcta y funcional del servicio el mayor puntaje lo obtuvo **Telecable** con una calificación de 9,83 puntos; seguido por **Tigo** con una calificación de 9,50 puntos. En tercer lugar, se encuentra **Liberty** con 9,13 puntos y en último puesto **Kölbi** con 9,00 puntos. Sobre este indicador y el siguiente es necesario hacer ver que las notas son superiores a 9 puntos para todos los operadores evaluados.

En lo referido al trato del personal que atendió al usuario, el mayor puntaje lo obtiene nuevamente **Telecable**, esta vez con una nota perfecta de 10 puntos; seguido de **Tigo** que obtuvo una nota de 9,50 puntos y le sigue **Liberty** con 9,23 puntos. En último lugar queda **Kölbi** con 9,00 puntos.

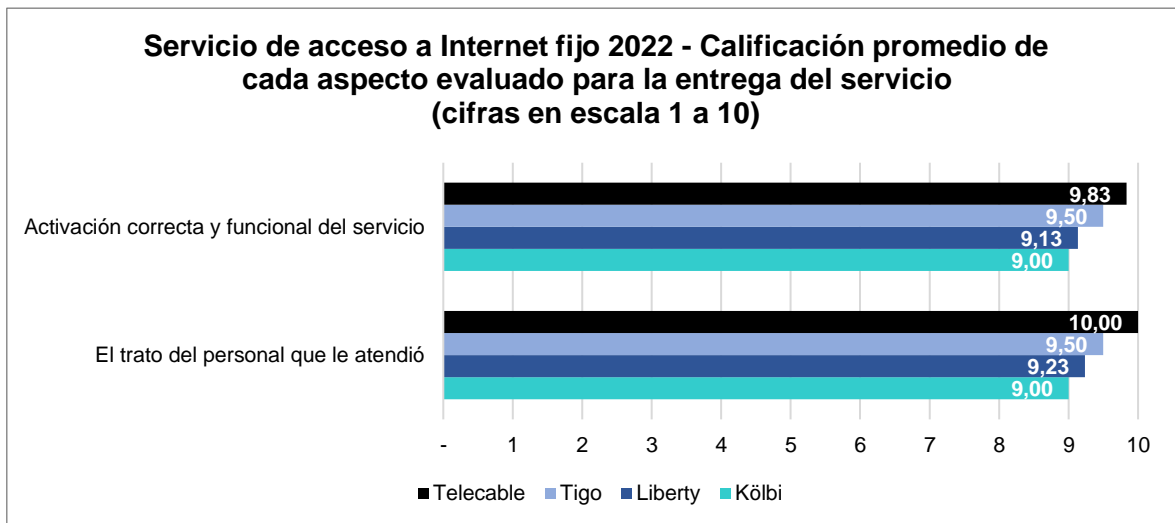


Gráfico 30. Servicio de acceso a Internet fijo - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la entrega del servicio (cifras en escala 1 a 10)

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 31 refleja los resultados para los cuatro operadores evaluados en cuatro indicadores puntuales.

En el indicador correspondiente a la velocidad del servicio, la nota el promedio es de 7,86 puntos, siendo **Kölb** el operador que obtuvo la nota más alta de 8,06 puntos, seguido por **Liberty** con 7,87 puntos y **Telecable** con 7,85 puntos. Así las cosas, el operador con la calificación más baja resulta ser **Tigo** con 7,68 puntos.

El indicador de estabilidad del servicio tiene a estos dos operadores en las primeras posiciones, tal y como se puede apreciar en el 31. **Kölb** obtiene la mejor calificación de parte de los usuarios con una nota de 8,18 puntos, seguido por **Liberty** con 7,78 puntos. En tercer lugar se encuentra **Telecable** con 7,73 puntos y en última posición se localiza nuevamente **Tigo** con 7,45 puntos.

Posteriormente al consultarle a los usuarios sobre el tiempo que tarda el servicio para abrir las páginas WEB, se obtiene que el operador **Kölb** es el mejor evaluado, al lograr una puntuación de 8,32 puntos. En el otro extremo se encuentra **Tigo**, que obtuvo la calificación más baja de los cuatro operadores, con 7,84 puntos.

Finalmente, al evaluar la posibilidad de utilizar el servicio en todo momento (sin interrupciones), se determina que **Kölb** alcanza la primera posición, seguido de **Liberty** en el segundo puesto, luego se ubican **Telecable** y **Tigo**.

Como dato importante, **Kölb** obtuvo el primer lugar en todos los aspectos evaluados en cuanto al funcionamiento del servicio. Mientras que, el último lugar lo obtuvo también en todos los aspectos el operador **Tigo**.

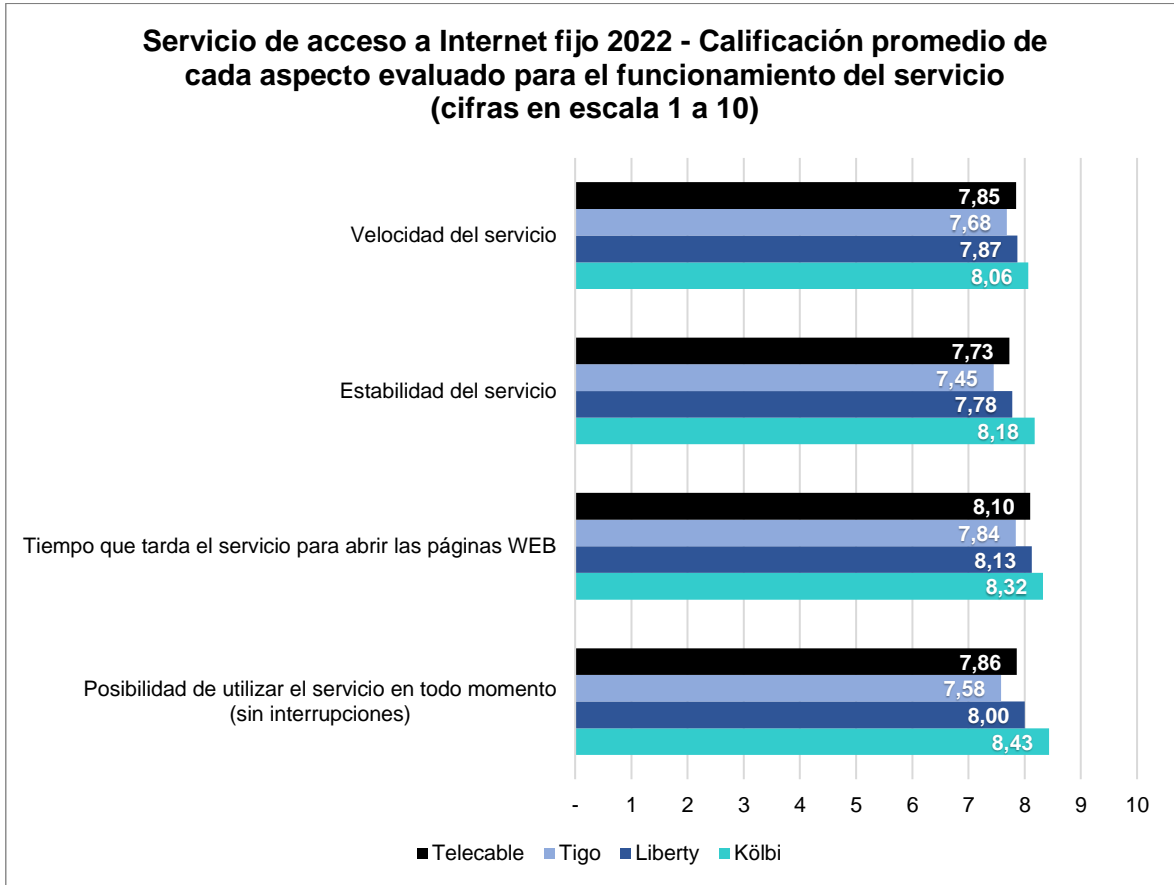


Gráfico 31. Servicio de acceso a Internet fijo 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio (cifras en escala 1 a 10)

6.1.3. Facturación del servicio

En el 32 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 **Liberty** y **Telecable**, con 9,59 y 9,56 puntos respectivamente, seguidos por **Kölbi** con 9,45 puntos y luego **Tigo** con 9,39 puntos.

Por otra parte, al consultar sobre el envío de la factura antes del vencimiento los cuatro operadores en cuestión obtuvieron puntajes cercanos a los 9,5 puntos. Siendo **Liberty** el mejor calificado con 9,50 puntos y **Kölbi** el operador con la calificación más baja con una puntuación de 9,45 puntos.

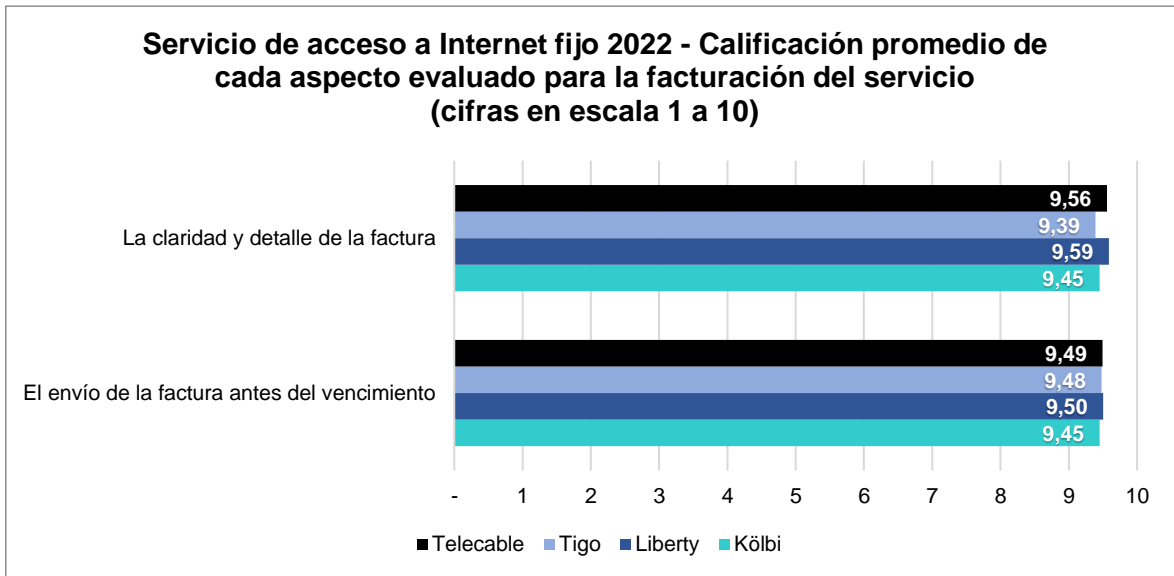


Gráfico 32. Servicio de acceso a Internet fijo 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio de acceso a Internet fijo (cifras en escala 1 a 10)

6.1.4. Atención presencial

En lo que se refiere a la atención presencial prestada por cada uno de los operadores a sus usuarios, los resultados se muestran en el 33.

Sobre la rapidez en la solución al problema o consulta, los usuarios posicionan a **Telecable** en primer lugar. Posteriormente se ubican los operadores **Kölbi**, **Liberty** y **Tigo**, siendo este último el que obtuvo la calificación más baja.

El siguiente indicador en la lista es el trato que le brindó la persona que le atendió. El operador con la mejor evaluación es **Kölbi** con 9,13 puntos, el resto de los operadores se encuentran en el rango de los 8 puntos. Cabe mencionar que hay un empate técnico en la calificación más baja, ya que tanto **Tigo** como **Liberty** obtuvieron 8,30 puntos.

Además, en el 33 destaca que el operador **Tigo** obtuvo la mejor calificación de sus usuarios en lo que se refiere al tiempo que el usuario esperó para ser atendido, obteniendo 8,20 puntos en este rubro. Los otros operadores lograron obtener calificaciones de 7,96 puntos en el caso de **Telecable**, 7,89 puntos para **Liberty** y 7,43 puntos en el caso de **Kölbi**.

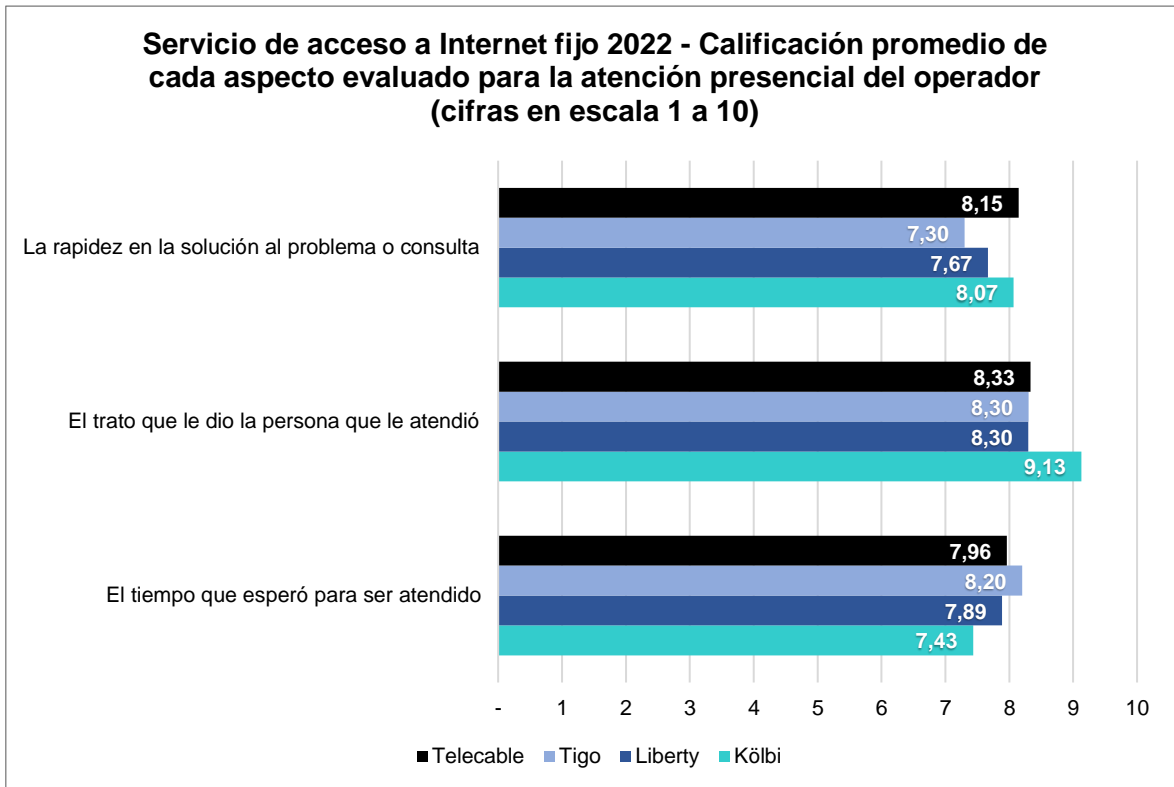


Gráfico 33. Servicio de acceso a Internet fijo 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención presencial del operador (cifras en escala 1 a 10)

6.1.5. Atención remota (telefónica)

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 brindada por los operadores, el 34 muestra los resultados obtenidos en 2022.

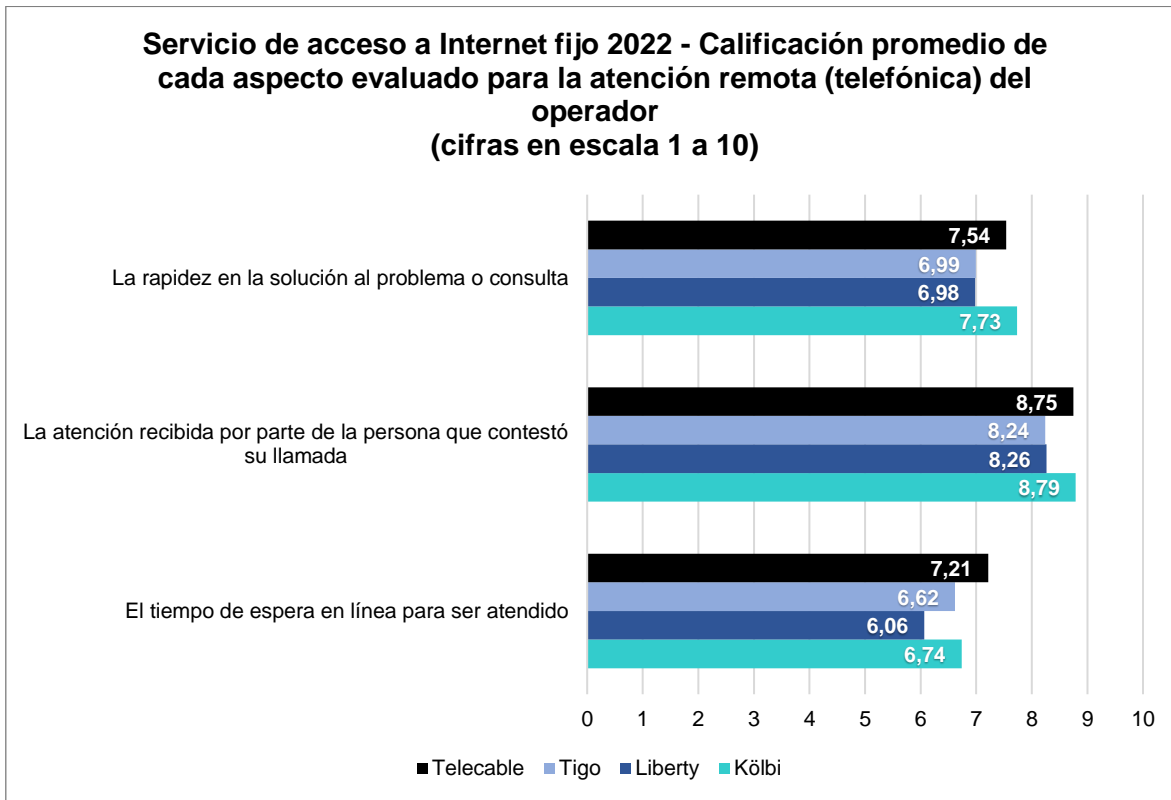


Gráfico 34. Servicio de acceso a Internet fijo 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención remota (telefónica) del operador (cifras en escala 1 a 10)

En cuanto a la rapidez en la solución al problema o consulta, los operadores obtuvieron puntuaciones no superiores a los 8 puntos, siendo **Kölbi** el mejor calificado con 7,73 puntos. En el otro extremo se ubica **Liberty** con la calificación más baja, igual a 6,98 puntos.

El aspecto que obtuvo las menores calificaciones por parte de los usuarios corresponde al tiempo de espera para ser atendido, mientras que el puntaje más alto lo obtiene la calidad de la atención recibida por parte de la persona que contestó la llamada.

Para el caso de la atención recibida por parte de la persona que contestó la llamada, **Kölbi** obtuvo 8,79 puntos, logrando así la calificación más alta. Por el contrario, **Tigo** fue calificado con 8,24 puntos, lo que implica que quedó en último lugar en lo que corresponde a este aspecto.

Del 34 se extrae que el extremo más bajo es para el operador **Liberty** en lo que se refiere al tiempo de espera en línea para ser atendido, pues el valor obtenido es de 6,06 puntos. En el extremo superior para el mismo indicador se puede apreciar que **Telecable** siendo el operador mejor calificado por los usuarios con una nota de 7,21 puntos.

En la Tabla 10 se muestran los resultados de años 2020 y 2022 referentes a este 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 10. Servicio de acceso a Internet fijo: calificación del tiempo de espera en línea para ser atendido en los años 2020 y 2022

| Operador | 2020 | 2022 |
|-----------|------|------|
| Kölbí | 6,70 | 6,74 |
| Tigo | 6,25 | 6,62 |
| Telecable | 5,91 | 7,21 |
| Liberty | 5,22 | 6,06 |

Los resultados de la Tabla 10 muestran una tendencia al alza para el año 2022 con respecto a los números del periodo 2020, siendo esta mejora más significativa para los operadores **Telecable** y **Liberty**. **Kölbí** con su nota de 6,74 puntos y **Telecable** con sus 7,21 puntos obtienen sus mejores registros históricos.

Sin embargo, considerando las calificaciones obtenidas, se recomienda tomar las acciones para promover que la experiencia del usuario en cuanto al tiempo de espera en línea para ser atendido mejore para el siguiente periodo.

En lo que se refiere a la respuesta brindada por los usuarios del servicio de acceso a Internet fijo, en la encuesta 2022 al consultarles sobre su valoración del tiempo de espera para ser atendidos, 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 2022 sobre el tiempo de espera para ser atendido de forma remota por el operador

| Respuesta | Kölbí | Tigo | Telecable | Liberty | Total |
|-------------------------------|--------|--------|-----------|---------|--------|
| Fue el adecuado | 50,92% | 48,86% | 58,82% | 38,86% | 49,46% |
| Duró menos de lo que esperaba | 5,52% | 7,76% | 10,16% | 4,00% | 6,99% |
| Duró más de lo que esperaba | 43,56% | 43,38% | 29,95% | 57,14% | 43,28% |
| Ns/Nr | 0,00% | 0,00% | 1,07% | 0,00% | 0,27% |

De la tabla anterior se tiene que, para los encuestados el operador **Liberty** obtuvo la peor evaluación en cuanto a que el tiempo de espera en línea duró más de lo que esperaba, con un 57,14%.

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 35.

Del citado gráfico se extrae que la calificación sobre la reparación de la falla reportada no supera los 7 puntos, siendo **Kölbí** el operador con la nota más alta (6,78 puntos) y **Liberty** el que obtuvo menor puntuación (5,99 puntos).

En lo que corresponde a la rapidez en la solución de la falla reportada, las calificaciones esta vez se encuentran en el rango de los 6 y 7 puntos, siendo la puntuación más alta nuevamente la de **Kölbi** con 7,66 puntos y la más baja la de **Tigo** con 6,81 puntos.

El indicador que obtuvo mejor calificación para los cuatro operadores fue el trato recibido al reportar la falla, dónde **Kölbi** consiguió 8,42 puntos, **Telecable** 8,24 puntos, luego se encuentra **Tigo** con 7,89 puntos y **Liberty** con 7,85 puntos.

En todos los indicadores mostrados en el 35 destacan los resultados de los operadores **Kölbi** y **Telecable**, que obtuvieron mejores calificaciones respecto a los otros dos operadores evaluados.

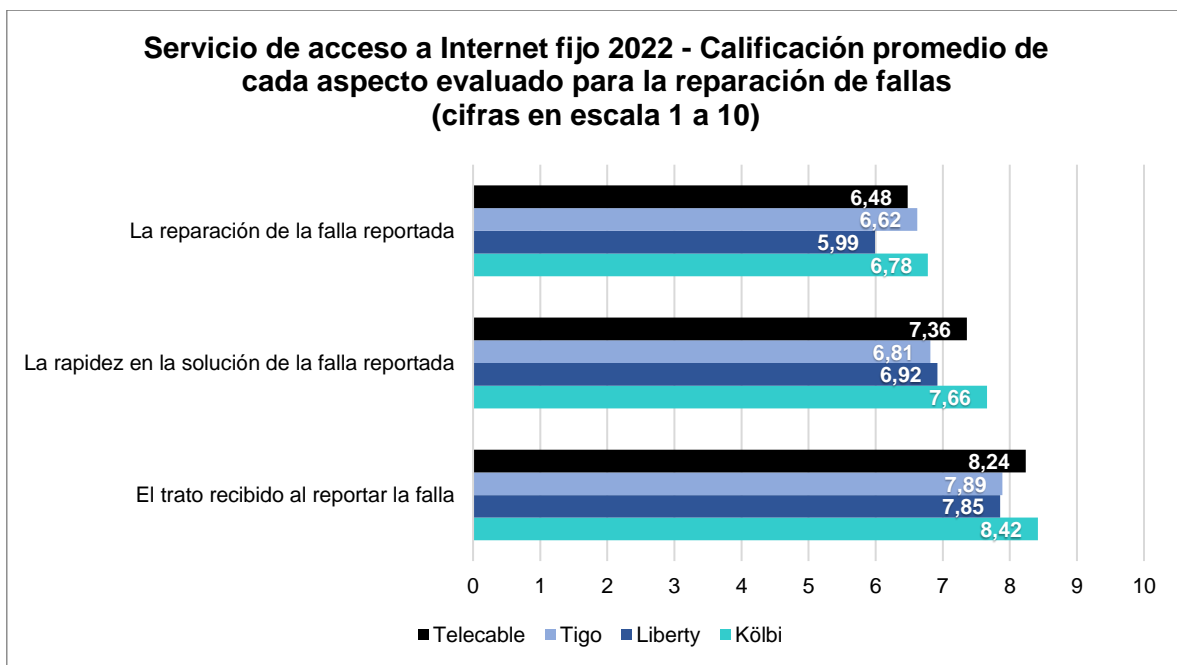


Gráfico 35. Servicio de acceso a Internet fijo 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la reparación de fallas (cifras en escala 1 a 10)

6.2. Resultados generales de los aspectos de calidad evaluados

En el Gráfico 36 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 2022.

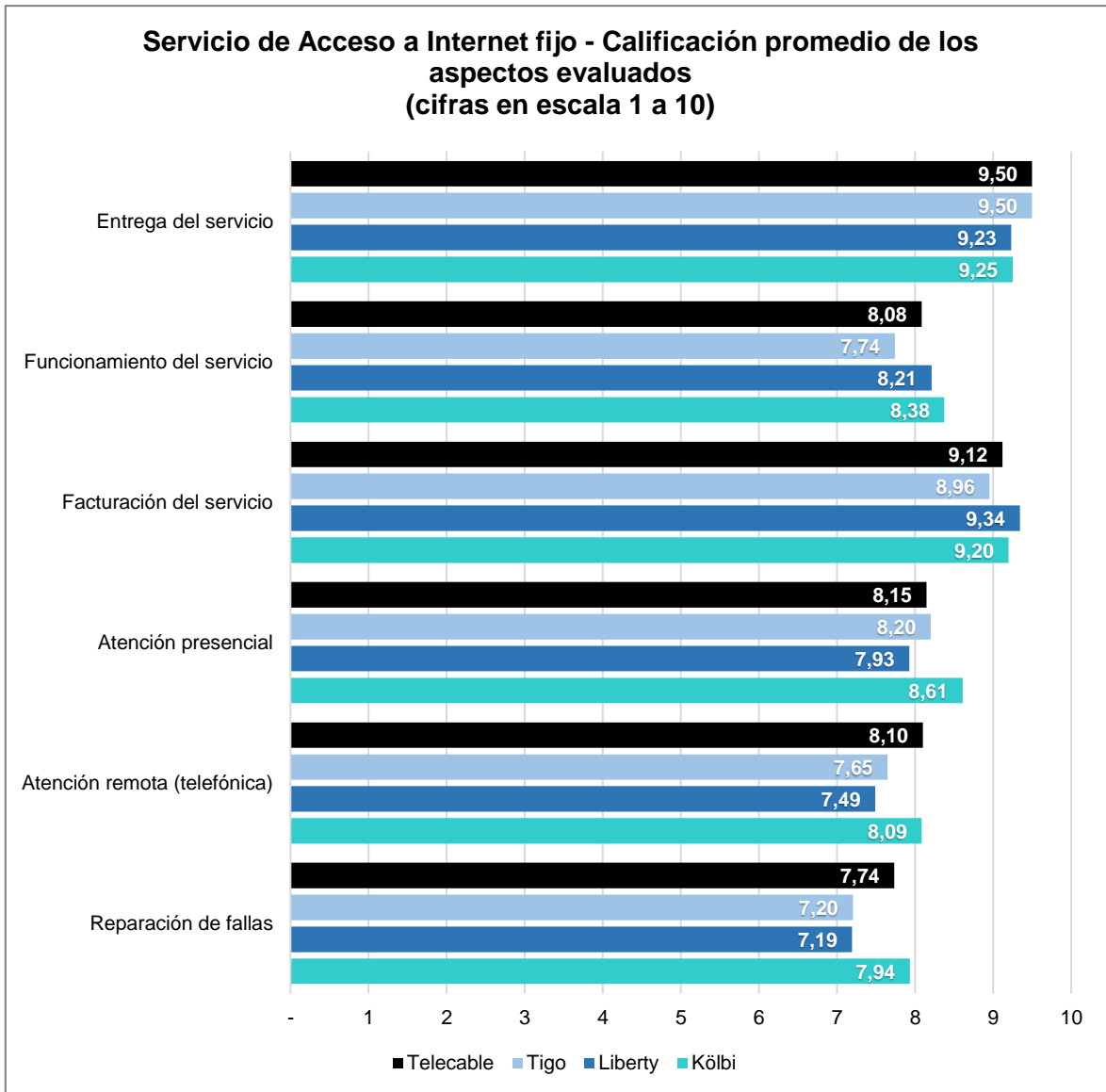


Gráfico 36. Servicio de acceso a Internet fijo 2022 - Calificación promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 10)

Del Gráfico 36 se pueden extraer los siguientes resultados:

- El operador **Kölbi** obtuvo el primer lugar en tres de los seis aspectos evaluados, específicamente funcionamiento del servicio, atención presencial y reparación de fallas. Sin embargo, para el aspecto de atención presencial, contrasta con la posición de los usuarios en relación con el análisis de la sección 6.1.4, donde estos califican a **Kölbi** en segundo, primer y último lugar respectivamente en los indicadores evaluados.

- El operador **Liberty** se posicionó en el último lugar por su baja calificación en cuatro de los seis aspectos evaluados, específicamente entrega del servicio, atención presencial, atención remota (telefónica) y reparación de fallas. Sin embargo, para los primeros dos aspectos, contrasta con la posición de los usuarios en relación con el análisis de las secciones 6.1.1 y 6.1.4., donde estos califican a **Liberty** en tercer lugar.
- Para el servicio de acceso a Internet fijo, el aspecto mejor evaluado por los usuarios de **Telecable** y **Tigo** es el de la entrega del servicio, estos operadores se encuentran en un empate técnico con una nota de 9,50 puntos de un máximo de 10 puntos.
- Para el servicio de acceso a Internet fijo de **Liberty**, el aspecto mejor evaluado por los usuarios es el de facturación del servicio, con un puntaje de 9,34 puntos de un máximo de 10 puntos. En este aspecto, **Tigo** obtuvo la calificación más baja con 8,96 puntos.
- Para el servicio de acceso a Internet fijo del **Kölb**i, el aspecto mejor evaluado por los usuarios es el de entrega del servicio, con un puntaje de 9,25 puntos de un máximo de 10 puntos. Sin embargo, fue superado por los operadores **Telecable** y **Tigo** por 0,25 puntos. La calificación más baja la obtuvo **Liberty**, como se indicó anteriormente, la puntuación obtenida por este operador fue 9,23 puntos.
- El aspecto con una calificación más baja de acuerdo con lo evaluado por los usuarios del servicio de acceso a Internet fijo, en los casos de **Telecable**, **Tigo**, **Liberty** y **Kölb**i fue el de reparación de fallas, con puntajes de 7,74 puntos para **Telecable**, 7,20 puntos para **Tigo**, 7,19 puntos para **Liberty** y 7,94 puntos para **Kölb**i.
- En cuanto a funcionamiento del servicio, el operador con mejor calificación es **Kölb**i con 8,38 puntos y el que se ubica en último lugar es **Tigo** con 7,74 puntos.
- **Telecable** alcanzó el primer lugar en la calificación de la atención remota (telefónica) con 8,10 puntos. Sin embargo, esto contrasta con la posición de los usuarios en relación con el análisis de la sección 6.1.5, donde estos califican a **Telecable** en primer y segundo lugar respectivamente, siendo en dos ocasiones el segundo lugar.
- Para el servicio de Internet fijo el aspecto relacionado con la reparación de fallas constituye el indicador que recibe la menor evaluación de los usuarios. En este caso es **Liberty** el operador que ocupa la última posición.

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 2022, así como los resultados obtenidos en el

2020. Al igual que en la sección anterior, para el periodo 2021 no se contó con los registros correspondientes al servicio de acceso a Internet fijo.

En el 37 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 2022, todos los operadores experimentaron una disminución en cuanto a su calificación del periodo 2020.

Del 37 se extrae que en 2022 el servicio de acceso a Internet fijo del operador **Kölbi** fue el mejor valorado por los usuarios con 8,36 puntos en la escala de 1 a 10. El operador que obtuvo la menor puntuación fue **Tigo**, con 7,50 puntos.

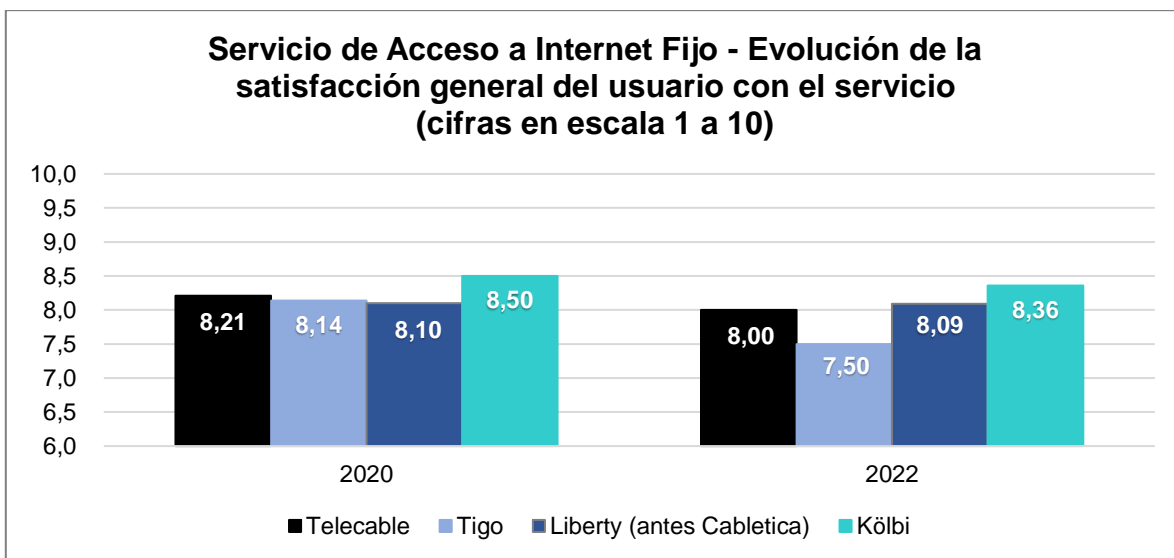


Gráfico 37. Servicio de acceso a Internet fijo - Evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10)

El 38 muestra el resultado del índice conocido como Grado de Intención a Recomendar (Net Promoter Score, NPS)⁶ para los cuatro operadores en los periodos 2020 y 2022, y cuya explicación se detalla en el apartado de metodología.

En esta encuesta del año 2022, el mejor resultado del NPS lo obtuvo el **Kölbi** con 47,06 puntos, seguido de **Liberty** con 38,10 puntos, de tercero aparece **Telecable** con 31,89 puntos y de último **Tigo** con 15,95 puntos. Sin perjuicio de lo anterior, los operadores **Telecable** y **Liberty** mejoraron significativamente su nota en el periodo 2022 con respecto

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.

al año 2020, **Telecable** en 20,06 puntos y **Liberty** en 16,28 puntos. Por otra parte, los operadores **Kölbi** y **Tigo** muestran una tendencia decreciente en este índice.

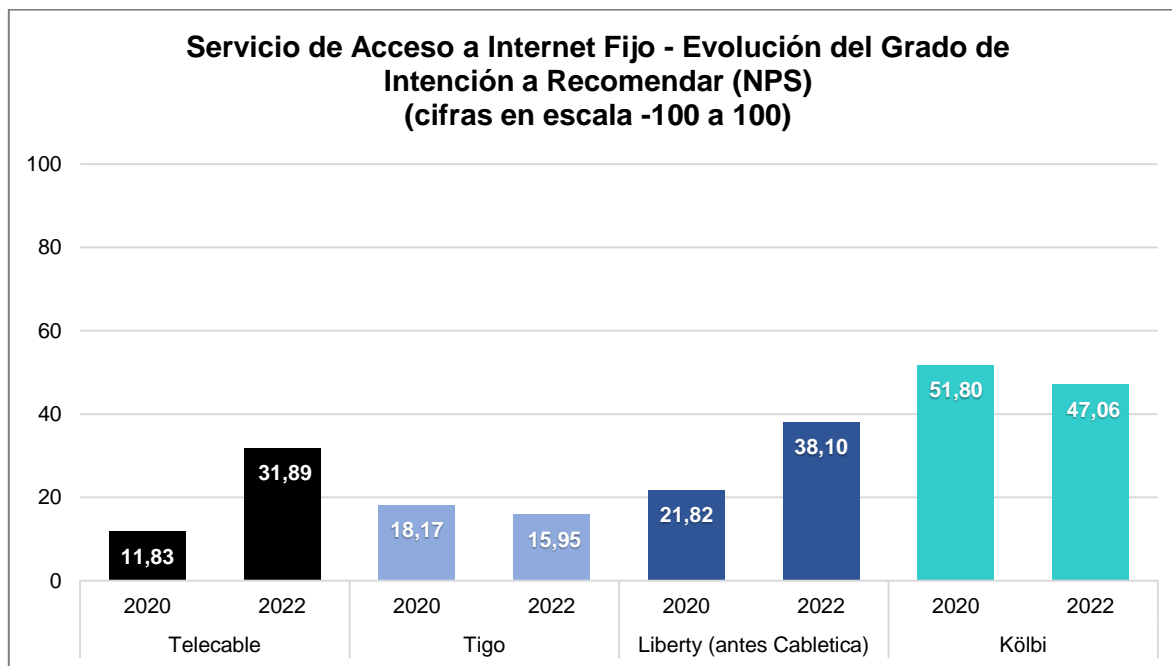


Gráfico 38. Servicio de Acceso a Internet Fijo - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100)

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 cada uno de los gráficos de este apartado se muestran los aspectos que fueron evaluados solicitándole a los usuarios que brindaran la calificación en una escala de 1 a 10.

7.1.1. Entrega del servicio

El 39 detalla el resultado promedio de la calificación brindada por los usuarios al consultarles por dos indicadores relacionados con la entrega del servicio de televisión por suscripción: **i)** la activación correcta y funcional del servicio, y **ii)** el trato del personal que le atendió.

Para la evaluación del trato del personal que le atendió, el mayor puntaje lo obtuvo **Sky** con una calificación de 9,83 puntos. Mientras que, para la activación correcta y funcional del servicio de televisión por suscripción, la mejor nota la obtuvo **Claro** con 9,89 puntos.

En el extremo opuesto se encuentra el operador **Kölbi** con una nota de 9,00 para el trato del personal que le atendió y **Liberty** con 8,55 puntos para el rubro de la activación correcta y funcional del servicio.

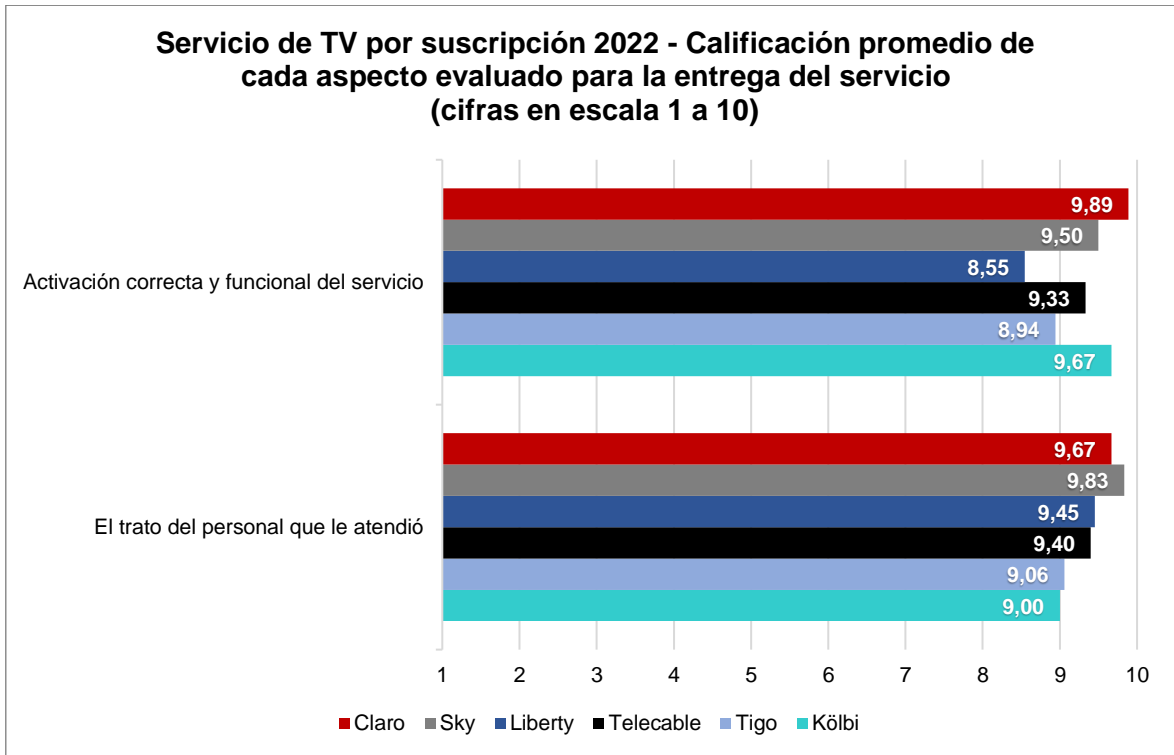


Gráfico 39. Servicio de televisión por suscripción 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la entrega del servicio.

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 40, del cual destacan las calificaciones de **Kölbi**, que son las mejor evaluadas en tres de los cuatro aspectos valorados. La única excepción fue la de velocidad de la transmisión de la imagen y el sonido en tiempo real, en donde fue superado por **Sky** que obtuvo una nota de 8,93 puntos.

También en lo que respecta a los demás indicadores mostrados en el 40, la calificación más baja la obtuvo el operador **Claro** en todos los indicadores de funcionamiento del servicio, siendo la más baja la puntuación otorgada respecto a la calidad de la señal (7,63 puntos)

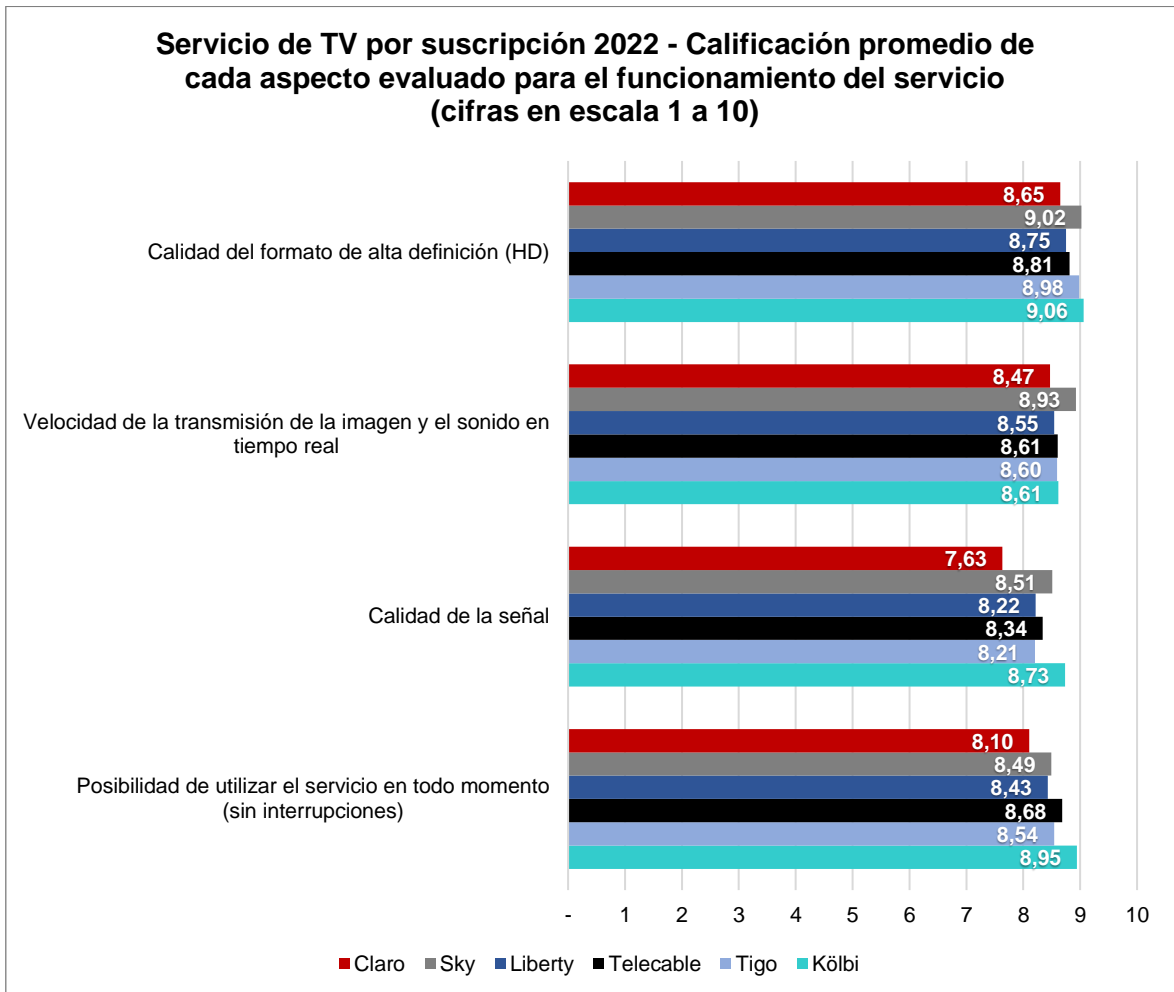


Gráfico 40. Servicio de televisión por suscripción 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio (cifras en escala de 1 a 10)

7.1.3. Facturación del servicio

En el Gráfico 41 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 **Telecable** fue el mejor calificado con 9,54 puntos. En este mismo indicador, **Liberty** obtuvo la puntuación más baja con 9,42 puntos.

Sobre el envío de la factura antes del vencimiento, nuevamente **Telecable** obtiene el primer lugar con 9,56 puntos. En este indicador, **Claro** obtuvo el último lugar con 9,38 puntos.

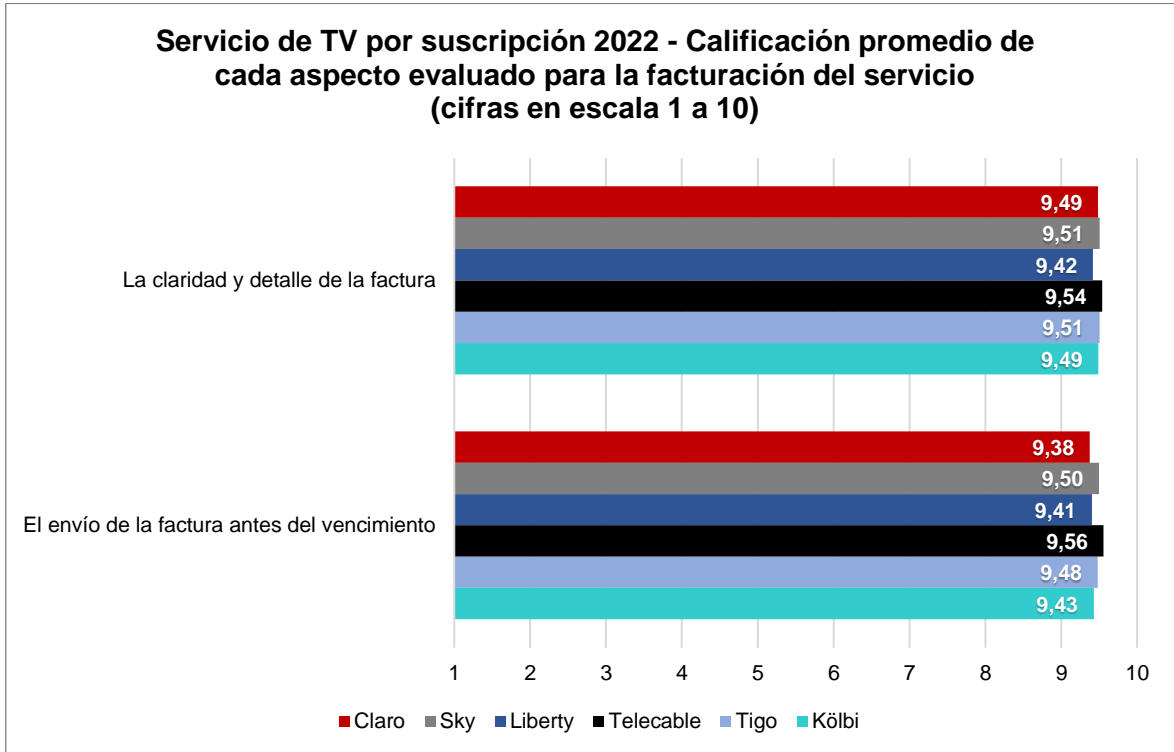


Gráfico 41. Servicio de televisión por suscripción 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio de televisión por suscripción (cifras en escala 1 a 10)

7.1.4. Atención presencial

En lo que se refiere a la atención presencial⁷ brindada por cada uno de los operadores a sus usuarios, los resultados se muestran en el 42.

En el 42 destaca que, **Sky** se ubica en la primera posición en dos indicadores, con una calificación de 8,75 puntos en el indicador referente a la rapidez en la solución al problema o consulta del usuario, y con una nota de 9,50 puntos para el indicador relacionado con el trato de la persona que atendió al usuario.

En lo que se refiere al tiempo que el usuario esperó para ser atendido, **Telecable** es el operador mejor calificado por los usuarios con 8,78 puntos, posteriormente se ubica **Sky** en la segunda posición con 8,25 puntos y **Tigo** en el tercer puesto con 8,05 puntos. Los demás operadores obtienen notas por debajo de los 8 puntos.

Del 42 se extrae en resumidas cuentas que, de todos los indicadores evaluados, los mejores resultados los obtuvo el **Sky**, seguido de **Telecable**. En contraste, **Liberty** obtuvo la calificación más baja en los tres indicadores, exactamente 5,66 puntos en cuanto a la

⁷ La atención presencial incluye la atención personalizada presencial en los distintos entornos de interacción con los clientes.

rapidez en la solución al problema o consulta, 7,58 puntos en el trato que le dio la persona que le atendió y 6,91 puntos en el tiempo que esperó para ser atendido.

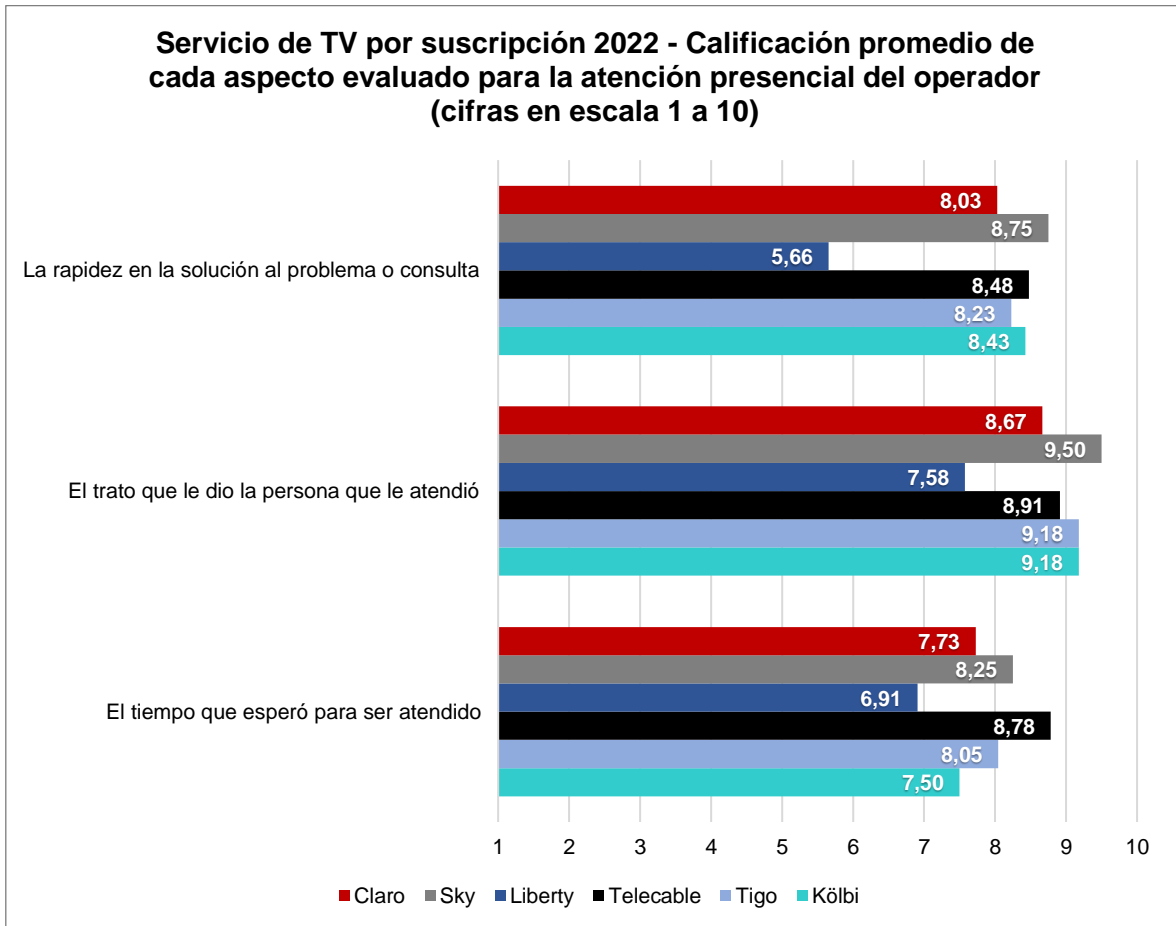


Gráfico 42. Servicio de televisión por suscripción 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención presencial del operador (cifras en escala 1 a 10)

7.1.5. Atención remota (telefónica)

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 brindada por los operadores, el 43 muestra los resultados obtenidos en 2022.

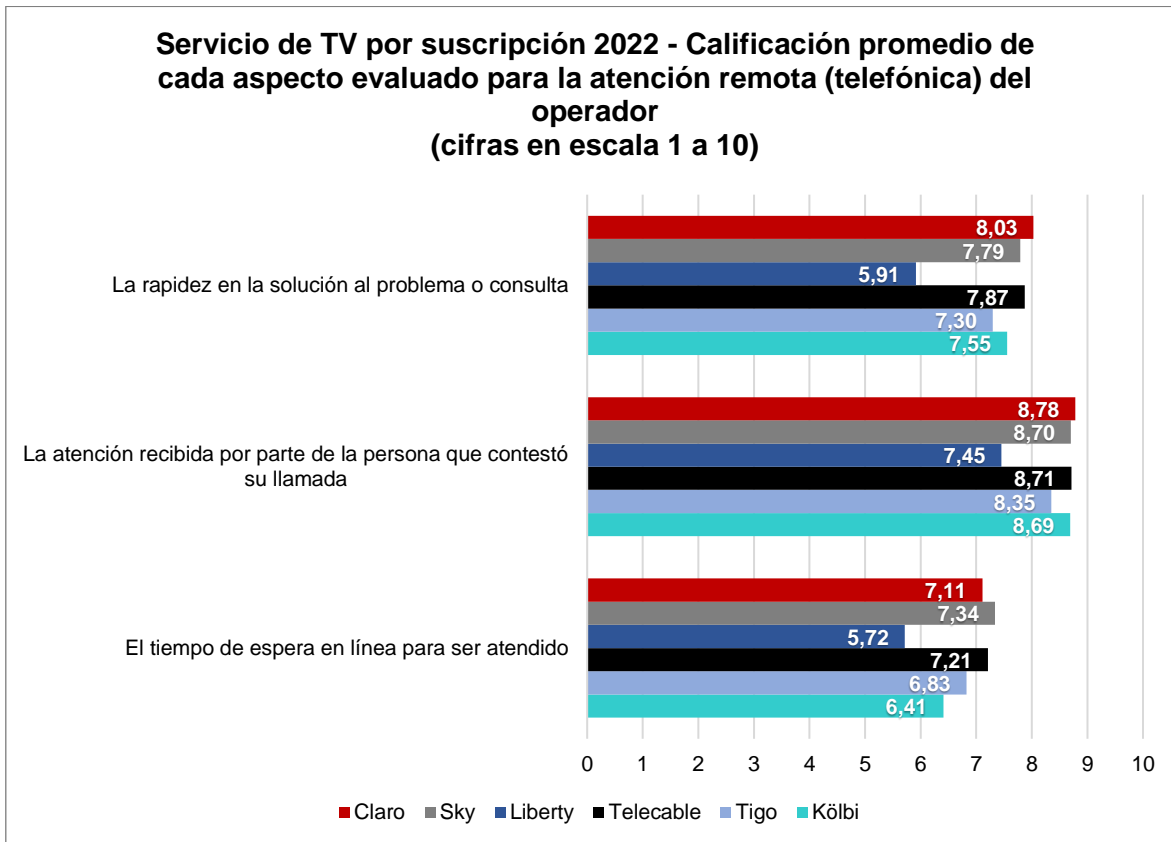


Gráfico 43. Servicio de televisión por suscripción 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención remota (telefónica) del operador (cifras en escala 1 a 10)

La rapidez en la solución al problema ubica a **Claro** como el mejor calificado con 8,03 puntos. Los demás operadores reciben notas por debajo de los 8 puntos, siendo el operador que obtiene la calificación más baja **Liberty** con 5,91 puntos.

Por su parte, la calidad de la atención recibida por parte de la persona que atiende al usuario por teléfono fue el indicador con notas más altas, recibiendo **Claro** la mejor calificación con 8,78 puntos. Cabe mencionar que **Liberty** obtuvo la nota más baja en este aspecto, con 7,45 puntos.

En el caso del indicador correspondiente al tiempo de espera en línea para ser atendido, para los seis operadores evaluados reciben calificaciones por debajo de los 8 puntos, siendo **Sky** con una nota de 7,34 puntos el mejor evaluado y **Liberty** con una nota de 5,72 puntos el operador con la puntuación más baja.

Se debe señalar que nuevamente **Liberty** obtuvo las calificaciones más bajas, por lo que desde el punto de vista del usuario la atención presencial y remota (telefónica) de este operador no ha sido grata a comparación de la atención brindada por el resto de los operadores. Esto es evidente en las calificaciones obtenidas en los indicadores “la rapidez

en la solución al problema o consulta” y “el tiempo de espera en línea para ser atendido”, en los cuales **Liberty** obtuvo 5,91 y 5,72 puntos respectivamente.

En la Tabla 12 se muestran los resultados de los años 2020 y 2022 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. Al igual que en las dos secciones anteriores no se cuenta con datos del periodo 2021. Además, cabe señalar que el operador **Kölbi** se incorporó dentro de esta encuesta a partir del año 2022 con el servicio de televisión por suscripción IPTV, razón por la cual no hay datos disponibles en la tabla para periodos anteriores.

Tabla 12. Servicio de televisión por suscripción: calificación del tiempo de espera en línea para ser atendido en los años 2020 y 2022⁸

| Operador | 2020 | 2022 |
|-----------|------|------|
| Kölbi | - | 6,41 |
| Tigo | 6,45 | 6,83 |
| Telecable | 5,92 | 7,21 |
| Liberty | 5,03 | 5,72 |
| Sky | 6,91 | 7,34 |
| Claro | 6,92 | 7,11 |

En los resultados de la Tabla 12 se evidencia una tendencia de mejora para los operadores con respecto al periodo 2020. El operador **Sky** fue el mejor calificado con 7,34 puntos, siendo este además su mejor puntaje histórico. En segundo lugar, se ubica **Telecable** con 7,21 puntos y luego le sigue **Claro** con 7,11 puntos. Únicamente estos tres operadores se ubican en la escala de los 7 puntos. Posteriormente en la cuarta posición se encuentra **Tigo** con 6,83 puntos de calificación, seguido por el **Kölbi** que reporta 6,41 puntos en su primera evaluación hecha para el servicio de televisión por suscripción. **Liberty** repite su última posición del año 2020, esta vez con 5,72 puntos.

Sin embargo, considerando las calificaciones obtenidas, se recomienda la toma de acciones para la mejora de la experiencia de los usuarios en cuanto al tiempo de espera en línea para ser atendido.

Los resultados anteriores son consistentes con la respuesta brindada por los usuarios del servicio de televisión por suscripción durante la encuesta 2022 al consultarles sobre su valoración del tiempo de espera para ser atendidos, los cuales se muestran en la Tabla 13.

⁸ Kölbi se analiza por primera vez para este servicio en el 2022.

Tabla 13. Servicio de televisión por suscripción: 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 | Kölbí | Tigo | Telecable | Liberty | Sky | Claro | Total |
|-------------------------------|--------|--------|-----------|---------|--------|--------|--------|
| Fue el adecuado | 48,46% | 45,21% | 47,33% | 35,59% | 48,72% | 54,89% | 46,94% |
| Duró menos de lo que esperaba | 4,62% | 10,96% | 12,67% | 3,39% | 12,18% | 6,77% | 8,76% |
| Duró más de lo que esperaba | 46,92% | 43,15% | 38,00% | 59,32% | 37,82% | 38,35% | 43,34% |
| Ns/Nr | 0,00% | 0,68% | 2,00% | 1,69% | 1,28% | 0,00% | 0,96% |

Cabe señalar que, para los encuestados, el operador **Liberty** obtuvo la peor evaluación en cuanto a que el tiempo de espera en línea duró más de lo que esperaba, con un 59,32%.

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 44. En este gráfico el indicador que obtuvo mejor calificación para los seis operadores fue el trato recibido al reportar la falla, donde los usuarios calificaron a **Claro** con 8,76 puntos, a **Telecable** con 8,30 puntos, a **Kölbí** con 8,29 puntos, a **Tigo** con 8,00 puntos, a **Sky** con 7,89 puntos y de último lugar a **Liberty** con 7,08 puntos.

En contraposición, el indicador que obtiene menores calificaciones por parte de los usuarios es el de la rapidez en la solución de la falla reportada, con diferentes variaciones en los puntajes otorgados por los usuarios de televisión por suscripción a los seis operadores evaluados. Nótese una diferencia de casi dos (2) puntos porcentuales entre **Claro** que obtuvo 8,13 puntos (el operador mejor posicionado) y **Liberty** que alcanzó el último puesto con 6,22 puntos.

Una situación similar se presenta en cuanto al aspecto de la reparación de la falla reportada, **Liberty** quedó en el último puesto con 5,10 puntos, mientras que el primer lugar fue ocupado por **Claro** con una nota de 7,53 puntos.

Es importante destacar lo siguiente, **Claro** logró posicionarse en primer lugar en todos los indicadores relacionados con la reparación de fallas. Asimismo, se presenta el caso de **Liberty** que se posicionó con las calificaciones más bajas en los tres indicadores de este particular.

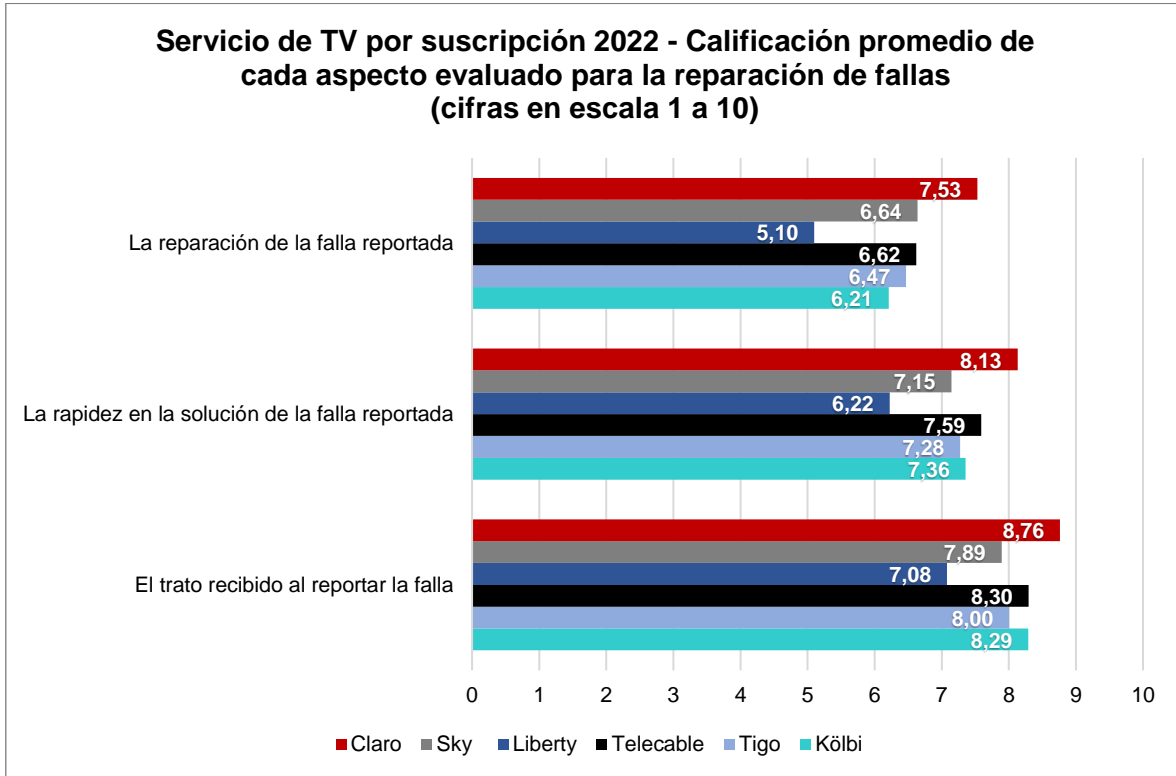


Gráfico 44. Servicio de televisión por suscripción 2022 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la reparación de fallas (cifras en escala 1 a 10)

7.2. Resultados generales de los aspectos de calidad evaluados

En el Gráfico 45 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.

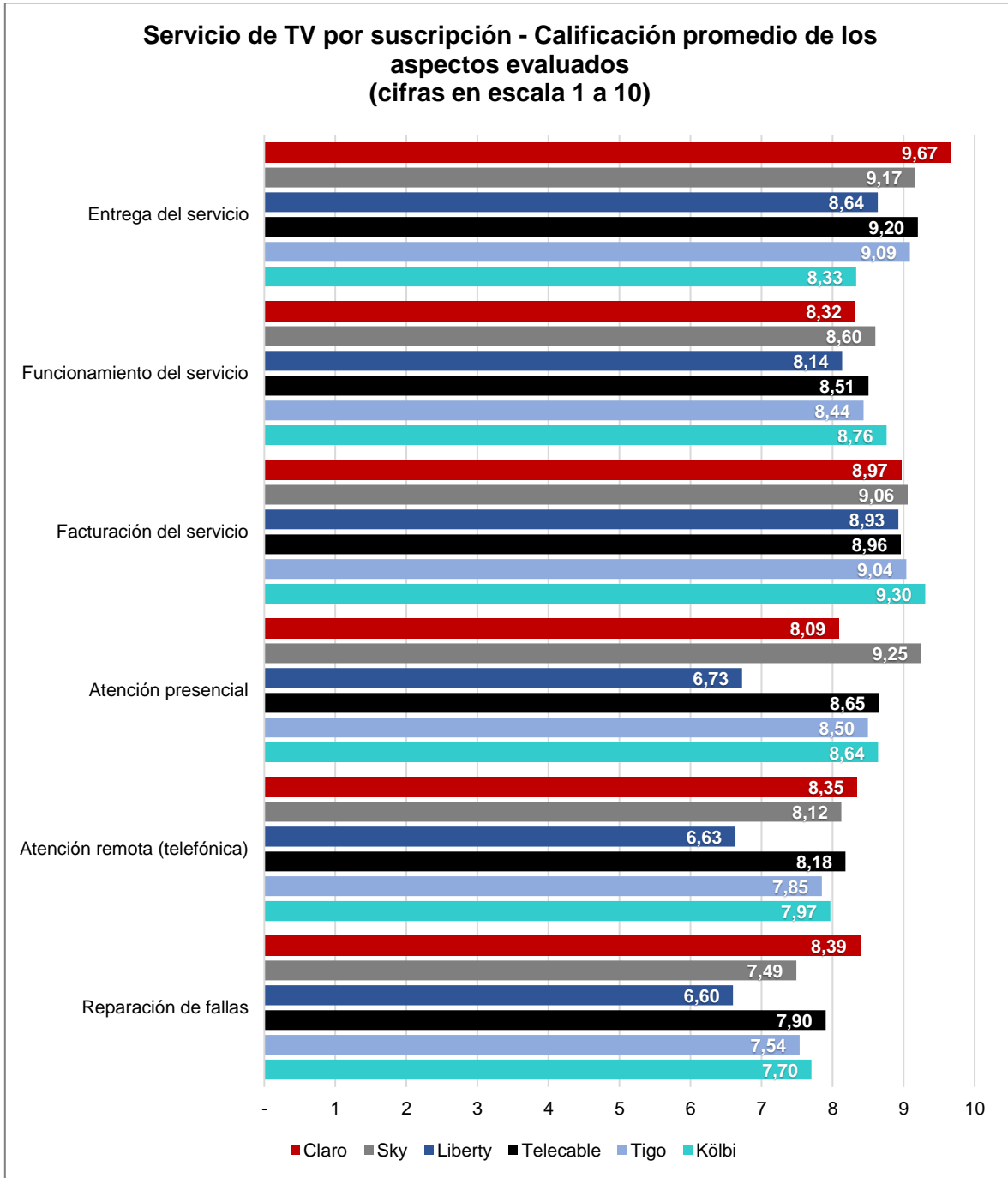


Gráfico 45. Servicio de televisión por suscripción 2022 - Calificación promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 10)

Del Gráfico 45 se pueden extraer los siguientes resultados:

- El operador **Claro** obtuvo el primer lugar en tres de los seis aspectos evaluados, específicamente entrega del servicio, atención remota (telefónica) y reparación de fallas.
- El operador **Liberty** obtuvo el último lugar por su baja calificación en los seis aspectos evaluados. Sin embargo, para el aspecto funcionamiento del servicio, contrasta con la posición de los usuarios en relación con el análisis de la sección 7.1.2, donde estos califican a **Liberty** en quinto y cuarto lugar, siendo el quinto lugar en tres de los cuatro indicadores evaluados sobre el funcionamiento del servicio.
- Para el servicio de televisión por suscripción de **Liberty**, el aspecto mejor evaluado por los usuarios es la facturación del servicio, con un puntaje de 8,93 de un máximo de 10 puntos.
- Para el servicio de televisión por suscripción de **Kölb**i, el aspecto mejor evaluado por los usuarios es la facturación del servicio, con un puntaje de 9,30 de un máximo de 10 puntos. Sin embargo, esto contrasta con la posición de los usuarios en relación con el análisis de la sección 7.1.3, donde estos califican a **Kölb**i en tercer y cuarto lugar y por su parte a **Liberty** en cuarto y quinto lugar.
- Para el servicio de televisión por suscripción de **Claro, Telecable, Sky y Tigo**, el aspecto mejor evaluado por los usuarios es la entrega del servicio, con puntajes de 9,67, 9,20, 9,17 y 9,09 puntos respectivamente, de un máximo de 10 puntos.
- **Claro** obtuvo su puntuación más baja en la atención presencial, con una nota de 8,09 puntos. Cabe mencionar que, pese a esto superó al operador **Liberty**, el cual obtuvo una calificación de 6,73 puntos.
- El aspecto con la evaluación más baja otorgada por los usuarios para los operadores del servicio de televisión por suscripción, con excepción de **Claro**, fue el de reparación de fallas, con puntajes que varían entre los 6,60 puntos y los 7,90 puntos, todos considerando un valor máximo posible de 10 puntos.
- En cuanto al funcionamiento del servicio, los operadores alcanzaron calificaciones que rondan los 8 puntos, siendo **Kölb**i con su primer año en este gremio el operador con la mejor puntuación (8,76 puntos).
- Para 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. En este caso es **Liberty** el operador que ocupa la última posición.

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 2020 y 2022, no siendo incluida por no tenerse, al igual que en las dos secciones anteriores, referencia alguna del año 2021. 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 46 se muestran 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 2022 los cinco operadores que fueron evaluados en el periodo 2020 sufren un descenso en los puntajes otorgados por los usuarios. El caso más evidente es el de **Claro** que paso de estar en la primera posición en el año 2020 con 8,71 puntos, a pasar a la tercera posición en el 2022 con 7,98 puntos. **Liberty** constituye también un evidente ejemplo de esta tendencia, pasando de 8,35 puntos en el año 2020 a obtener 7,30 puntos en el periodo 2022, es decir, bajando la nota en más de un punto.

En específico para este año 2022 el operador **Kölbi** debuta para el servicio de televisión por suscripción con el puntaje más alto de parte de los usuarios con 8,48 puntos. En la segunda posición se encuentra **Telecable** con 8,16 puntos, seguido de **Claro** con 7,98 puntos. En la cuarta posición se encuentran **Sky** y **Tigo** en un empate con 7,88 puntos asignados por sus usuarios y al final de la lista se encuentra **Liberty** con 7,30 puntos, siempre en la escala de 1 a 10.

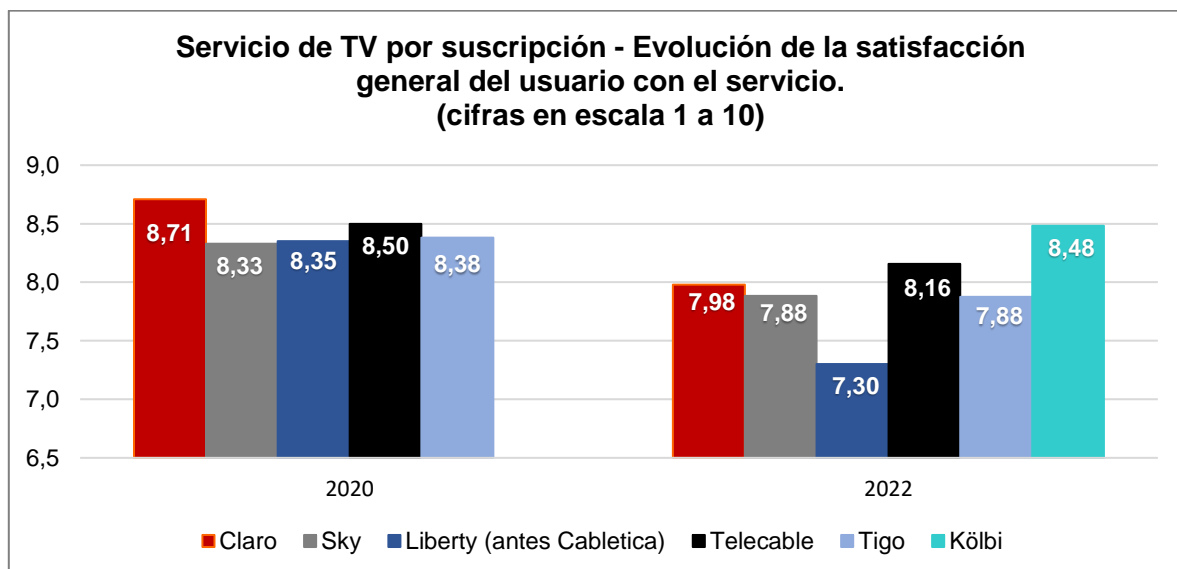


Gráfico 46. Servicio de televisión por suscripción - Evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10)⁹

⁹ Para este servicio no se cuenta con datos correspondientes al año 2021. Además, el operador Kölbi fue incorporado en la encuesta de este servicio a partir del año 2022.

El 47 muestra el resultado del índice conocido como Grado de Intención a Recomendar (Net Promoter Score, NPS)¹⁰ para los seis operadores evaluados, cinco de ellos (menos el **Kölbi**) en los años 2020 y 2022. Tal y como se mencionó anteriormente, el periodo 2022 es el primer registro del **Kölbi** para televisión por suscripción.

En esta encuesta de 2022 el mejor resultado del NPS lo obtuvo el **Kölbi** con 50,6 puntos, seguido de **Telecable** con 36,27 puntos; operador que adicionalmente obtiene un incremento de más de 5 puntos respecto de su calificación en el periodo 2020. En la tercera posición se encuentra **Claro** con 31,47 puntos, lo cual no obstante significa un decremento de casi 20 puntos respecto a su valoración del periodo 2020. En la cuarta casilla se encuentra **Tigo** con 25,04 puntos y esto implica un incremento de más de 7 puntos con respecto al periodo 2020. **Sky** y **Liberty** se ubican con 17,67 puntos y 8,83 puntos respectivamente en las últimas posiciones, bajando **Liberty** más de 26 puntos y **Sky** más de 15 puntos con respecto a sus registros del periodo 2020.

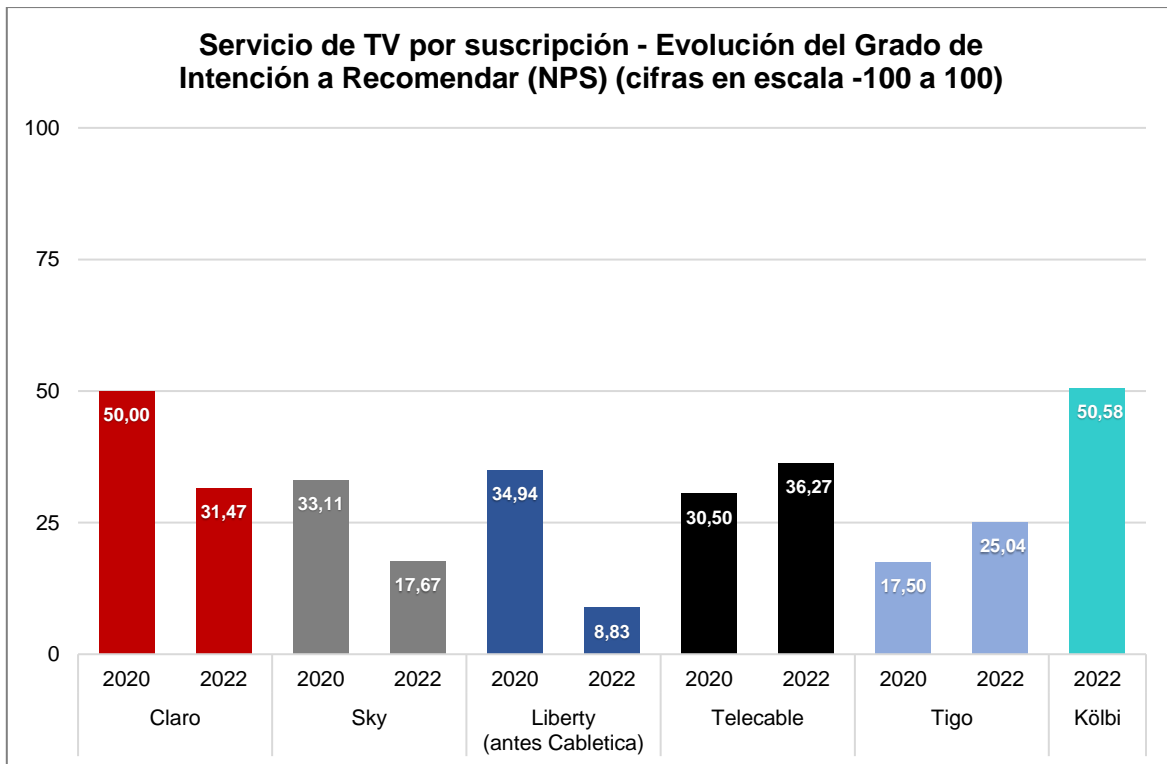


Gráfico 47. Servicio de televisión por suscripción - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100)

¹⁰ 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.

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 2022, según se enumeran a continuación:

8.1. Servicio de telefonía móvil:

Para el servicio de telefonía móvil, el operador **Claro** obtuvo la mejor calificación de la percepción de sus usuarios en comparación con **Kölb** y **Liberty**, en lo que respecta a los siguientes aspectos:

- a) El operador **Claro** obtuvo el primer lugar en los siguientes aspectos evaluados: entrega del servicio, funcionamiento del servicio, proceso de recargas, atención presencial, atención remota (telefónica) y reparación de fallas. En cuanto a la facturación del servicio, este operador obtuvo el segundo lugar.
- b) El operador **Liberty** obtuvo la calificación más baja en la entrega del servicio, la atención presencial, la reparación de fallas y la atención remota (telefónica). Además, para lo que corresponde a funcionamiento del servicio obtuvo las calificaciones más bajas en los indicadores “*la cantidad de intentos para poder comunicarse*” y “*la calidad de la llamada*”. Sin perjuicio de lo anterior, este operador obtuvo el primer lugar en cuanto a la facturación del servicio.
- c) Para el servicio de telefonía móvil el aspecto relacionado con la reparación de fallas constituye el indicador que recibe la menor evaluación de los usuarios. En este caso es **Liberty** el operador que ocupa la última posición.
- d) En cuanto al tiempo de espera en línea para ser atendido según los resultados obtenidos en los últimos tres años, se evidencia una tendencia estable para **Claro**, este es el operador que obtuvo la calificación más alta en el 2022. En lo relativo a **Kölb**, éste aumentó su puntuación en este periodo y se posicionó en segundo lugar este año. Para el caso del operador **Liberty**, su puntuación disminuyó en este periodo, situación que lo posicionó en el último lugar con la calificación más baja.
- e) Para el mismo indicador del tiempo de espera en línea para ser atendido, únicamente **Claro** obtiene un porcentaje de usuarios superior al 50% que señalan que el tiempo de espera en línea fue el adecuado, siendo que para los operadores **Liberty** y **Kölb** esta proporción no supera el 42%. Asimismo, **Kölb** obtuvo la peor evaluación en cuanto a que el tiempo de espera en línea duró más de lo que esperaba, con un 44,19% de usuarios que señalaron dicha condición.
- f) 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 8,72 puntos que le brindan los usuarios a este operador.

- g) En cuanto a la evolución del grado de intención a recomendar (NPS)¹¹ el mejor resultado lo obtuvo **Kölb** con 61,40 puntos, seguido por **Claro** con 60,40 puntos y en tercer lugar **Liberty** con 55,57 puntos, siendo el único operador que no logró superar su puntuación respecto a la obtenida en el año 2021.

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 a funcionamiento del servicio, proceso de recargas y reparación de fallas.
- b) El operador **Kölb** alcanzó el primer lugar en cuanto a entrega de servicio y la facturación del servicio. No obstante, obtuvo las más bajas calificaciones en cuanto al proceso de recargas y la atención remota (atención telefónica).
- c) El operador **Liberty** alcanzó las mejores calificaciones en cuanto a atención presencial y atención remota (telefónica). No obstante, obtuvo las más bajas calificaciones en cuanto al funcionamiento del servicio y reparación de fallas.
- d) Para el servicio de Internet móvil el aspecto relacionado con la reparación de fallas constituye el indicador que recibe la menor evaluación de los usuarios. En este caso es **Liberty** el operador que ocupa la última posición, tal como se señaló anteriormente.
- e) En el aspecto entrega del servicio, los usuarios otorgaron las calificaciones más bajas a **Claro** en el indicador correspondiente a la *“activación correcta y funcional del servicio”* y a **Liberty** en el indicador sobre *“el trato del personal que le atendió”*.
- f) En el aspecto atención presencial, los usuarios otorgaron las calificaciones más bajas a **Claro** en el indicador sobre *“la rapidez en la solución al problema o consulta”*, a **Liberty** en el indicador sobre *“el trato que le dio la persona que le atendió”* y a **Kölb** en el indicador correspondiente a *“el tiempo que esperó para ser atendido”*.
- g) En el aspecto facturación del servicio, los usuarios otorgaron las calificaciones más bajas a **Claro** en el indicador correspondiente a *“el envío de la factura antes del vencimiento”* y a **Liberty** en el indicador sobre *“la claridad y detalle de la factura”*.

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.

- h) En cuanto al tiempo en espera en línea, el operador **Claro**, pese a que obtiene el primer lugar para el 2022 tiene una tendencia decreciente respecto al 2020. **Kölb** incrementó su calificación respecto a los periodos anteriores, pero se mantiene la tendencia de posicionarse en tercer lugar al obtener la calificación más baja. En cuanto a **Liberty**, este operador ha presentado altos y bajos en sus calificaciones, siendo que para este año bajó su calificación y se posicionó nuevamente en el segundo lugar de la evaluación.
- i) Para el mismo indicador de tiempo de espera en línea, **Claro** y **Liberty** obtuvieron un porcentaje de usuarios superior al 50% que señalan que el tiempo de espera en línea fue el adecuado, siendo que dicha proporción para **Kölb** no supera el 43%. Asimismo, **Kölb** obtuvo la peor evaluación en cuanto a que el tiempo de espera en línea duró más de lo que esperaba, con un 48,98% de usuarios que señalaron dicha condición.
- j) 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 8,57 puntos.
- k) El mejor resultado del grado de intención a recomendar (NPS)¹² también lo obtuvo **Claro** con 56,98 puntos, seguido de **Kölb** con 50,17 puntos, y de último se encuentra **Liberty** con 49,67 puntos. Es importante mencionar que, todos los operadores mejoraron su calificación en el periodo 2022 con respecto al año anterior. Además, es de reconocer la mejora del operador **Claro**, ya que aumentó la puntuación del NPS en 15,52 puntos respecto al año anterior, siendo la puntuación de este periodo la mejor nota obtenida por este operador en los últimos tres años.

8.3. Servicio de telefonía fija

Para el servicio de telefonía fija, los operadores **CallMyWay** y **Kölb** aparecen en las dos mejores calificaciones a nivel general en la percepción de sus usuarios, distanciándose claramente de los otros tres operadores evaluados, según se detalla:

- a) El operador **CallMyWay** obtuvo el primer lugar en los siguientes aspectos evaluados: entrega del servicio, la facturación del servicio, reparación de fallas, la atención presencial y la atención remota (telefónica). Cabe mencionar que este operador obtuvo el segundo lugar en el funcionamiento del servicio.
- b) El operador **Kölb** obtuvo el primer lugar en lo que corresponde al funcionamiento del servicio.

¹² 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.

- c) El operador **Liberty** obtuvo la calificación más baja en los siguientes aspectos: funcionamiento del servicio, atención remota (telefónica) y reparación de fallas.
- d) Para el servicio de telefonía fija el aspecto relacionado con la reparación de fallas constituye el indicador que recibe la menor evaluación de los usuarios. En este caso es **Liberty** el operador que ocupa la última posición.
- e) El operador **Tigo** obtuvo la calificación más baja en la facturación del servicio y la atención presencial.
- f) En el aspecto entrega del servicio, para el indicador “*instalación correcta y funcional del servicio*” los usuarios otorgaron menor puntaje a **Telecable**. Mientras que, para el indicador “*el trato del personal que le atendió*” la puntuación más baja la obtuvo el operador **Liberty**.
- g) En cuanto a la calificación del tiempo en espera en línea para ser atendido, los operadores **Liberty** y **Telecable** subieron sus calificaciones. Cabe destacar que **Telecable** es el operador con el incremento más representativo en la calificación del tiempo de espera en línea para ser atendido. Sin embargo, la puntuación más alta en el 2022 la obtuvo **CallMyWay** y la más baja **Liberty**, lo cual también sucedió en el periodo 2020.
- h) Sobre este mismo indicador de tiempo de espera en línea, solo los operadores **Kölb**i y **CallMyWay** porcentaje de usuarios superior al 60% que señalan que el tiempo de espera en línea fue el adecuado, siendo que los demás operadores no esta proporción no supera el 46%. Al respecto, el operador **Liberty** obtuvo peor evaluación en cuanto a que el tiempo de espera en línea duró más de lo que esperaba, con un 57,02% de usuarios que señalaron dicha condición.
- i) Sobre la evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio, **Kölb**i obtuvo el primer lugar y la segunda posición corresponde a **CallMyWay**. Situación que invierte las posiciones obtenidas durante el periodo 2020 para ambos operadores. En cuanto al último lugar, **Liberty** mantiene dicha posición para este periodo y presentó una disminución en su puntuación respecto a la calificación del 2020.
- j) En lo que respecta al resultado del grado de intención a recomendar (NPS)¹³ la mejor posición la obtuvo el **Kölb**i con 71,90 puntos, seguido de **CallMyWay** con 70,17 puntos. Posteriormente en el tercer lugar aparece **Tigo** con 45,97 puntos,

¹³ 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.

seguido de **Telecable** con 39,79 puntos y de último **Liberty** con 33,90 puntos. En el caso de **Tigo**, **Telecable** y **Liberty** tienen una tendencia al alza con respecto a sus calificaciones obtenidas en el periodo 2020. Los operadores **Kölbi** y **CallMyWay**, muestran una tendencia decreciente, pese a ser los dos mejor calificados.

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 señala que **Kölbi** como el mejor calificado, tal como se describe a continuación:

- a) El operador **Kölbi** alcanzó el primer lugar en cuanto a funcionamiento del servicio, atención remota (telefónica) y reparación de fallas. No obstante, obtuvo la calificación más baja en cuanto a la entrega del servicio.
- b) El operador **Telecable** alcanzó el primer lugar en cuanto a entrega de servicio.
- c) El operador **Liberty** alcanzó el primer lugar en cuanto a facturación del servicio. No obstante, obtuvo la calificación más baja en cuanto a atención remota (telefónica) y reparación de fallas.
- d) En el aspecto atención presencial, los usuarios otorgaron a **Telecable** la calificación más alta para el indicador *“La rapidez en la solución al problema o consulta”*. En cuanto al indicador *“El trato que le dio la persona que le atendió”* el primer lugar lo obtuvo **Kölbi** y para el caso del indicador *“el tiempo que esperó para ser atendido”* los usuarios calificaron con mayor puntuación a **Tigo**.
- e) El operador **Tigo** obtuvo la calificación más baja en cuanto al funcionamiento del servicio y atención presencial.
- f) En el aspecto facturación del servicio, para el indicador *“la claridad y detalle de la factura”* los usuarios otorgaron menor puntaje a **Tigo**. Mientras que, para el indicador *“el envío de la factura antes del vencimiento”* la puntuación más baja la obtuvo el operador **Kölbi**.
- g) Para el servicio de Internet fijo el aspecto relacionado con la reparación de fallas constituye el indicador que recibe la menor evaluación de los usuarios. En este caso es **Liberty** el operador que ocupa la última posición.
- h) En el servicio de acceso a Internet fijo todos los operadores reportan una mejora en el indicador de tiempo de espera en línea para ser atendido con respecto al periodo 2020, siendo que **Kölbi** y **Telecable** obtienen incluso sus mejores registros históricos. **Liberty** es la excepción, siendo de hecho el único operador para el cual los entrevistados consideran que el tiempo de espera para ser atendido de forma remota duró más de lo que esperaban, con un 57,14% de usuarios que señalan dicha condición.

- i) Sobre la evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio de acceso a Internet fijo, **Kölb** se posiciona en primer lugar. Sin embargo, es importante considerar que todos los operadores experimentaron una tendencia decreciente si se compara con la calificación obtenida en el periodo 2020.
- j) En cuanto al grado de intención a recomendar (NPS)¹⁴ para el servicio de acceso a Internet fijo, el operador **Kölb** con su nota de 47,06 logra una clara ventaja respecto a los otros operadores evaluados. Siendo el menor **Tigo** con una nota de 15,95 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 diferentes operadores, tal como se describe a continuación:

- a) El operador **Claro** obtuvo el primer lugar en cuanto a atención remota (telefónica) y reparación de fallas. Mientras que, en el caso del funcionamiento del servicio obtuvo la calificación más baja.
- b) El operador **Kölb** obtuvo el primer lugar en cuanto a funcionamiento del servicio.
- c) El operador **Sky** obtuvo el primer lugar en cuanto a atención presencial. Cabe señalar que la atención presencial incluye la atención personalizada presencial en los distintos entornos de interacción con los clientes.
- d) El operador **Telecable** obtuvo el primer lugar en cuanto a facturación del servicio.
- e) En el aspecto entrega del servicio, para el indicador “*activación correcta y funcional del servicio*” los usuarios otorgaron mayor puntaje a **Claro**. Mientras que, para el indicador “*el trato del personal que le atendió*” la puntuación más alta la obtuvo el operador **Sky**.
- f) Nuevamente en el aspecto entrega del servicio, para el indicador “*activación correcta y funcional del servicio*” los usuarios otorgaron menor puntaje a **Liberty**. Mientras que, para el indicador “*el trato del personal que le atendió*” la puntuación más baja la obtuvo el operador **Kölb**.
- g) El operador **Liberty** obtuvo la calificación más baja en cuanto a atención presencial, atención remota (telefónica) y reparación de fallas.

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.

- h) Para 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. En este caso es **Liberty** el operador que ocupa la última posición.
- i) En el aspecto facturación del servicio, para el indicador “*la claridad y detalle de la factura*” los usuarios otorgaron menor puntaje a **Liberty**. Mientras que, para el indicador “*el envío de la factura antes del vencimiento*” la puntuación más baja la obtuvo el operador **Claro**.
- j) Los operadores reportan una mejora en el indicador de tiempo de espera en línea para ser atendido con respecto al periodo 2020, con la consideración que **Kölbi** se analiza por primera vez para este servicio en el 2022. Pese a lo anterior, **Liberty** el único operador para el cual el 59,32% de los usuarios encuestados consideran que el tiempo de espera para ser atendido de forma remota duró más de los que esperaban, siendo que solo un 3,39% de los usuarios opinan que duró menos de lo que esperaban, el menor porcentaje entre los operadores evaluados.
- k) En cuanto a la evolución de la satisfacción general del usuario con este servicio y el grado de intención a recomendar (NPS)¹⁵, los usuarios colocaron a **Kölbi** en primer lugar con 50,58 puntos y a **Liberty** en último lugar con 8,83 puntos.

¹⁵ 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.

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

Leonardo Steller Solórzano
Dirección General de Calidad

Mónica Salazar Angulo
Dirección General de Calidad

Gerson Rodríguez Paniagua
Dirección General de Calidad