



METODOLOGÍA GENERAL DE LA ENCUESTA

TIPO DE ENCUESTA:
entrevista telefónica

NIVEL DE CONFIANZA:
95%

TAMAÑO DE LA MUESTRA:
6.960 personas

ALCANCE DE LA ENCUESTA:
nacional

MARGEN DE ERROR:
± 5%

FECHAS DEL ESTUDIO:
del 26 de febrero y el 28 de abril de 2025

POBLACIÓN ENCUESTADA:
mayores de 18 años, usuarios activos de los servicios de telecomunicaciones.

OPERADORES ENCUESTADOS: **aquellos que agrupan la mayor parte de las suscripciones del mercado para cada uno de los servicios evaluados.**

SERVICIOS MÓVILES:
Claro, Kólbi y Liberty

ACCESO A INTERNET FIJO:
Kólbi, Tigo, Liberty y Telecable

TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN:
Kólbi, Tigo, Liberty, Telecable, Claro y Sky

TELEFONÍA FIJA: **Kólbi, Tigo, Liberty, Telecable, Vocex y CallMyWay¹**

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR SERVICIO ENCUESTADO:

SERVICIOS MÓVILES:
1.196

ACCESO A INTERNET FIJO:
1.827

TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN:
2.369

TELEFONÍA FIJA:
1.568

¹ En cuanto a los operadores del servicio de telefonía fija **Vocex** y **CallMyWay**, estos fueron excluidos del análisis debido al tamaño reducido de sus muestras, que resultaron insuficientes para obtener resultados estadísticamente representativos.

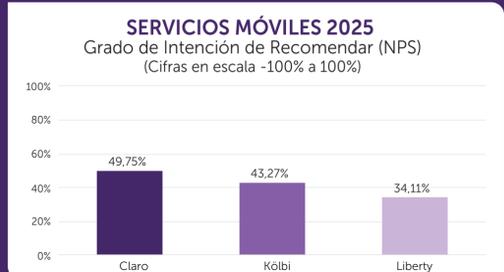
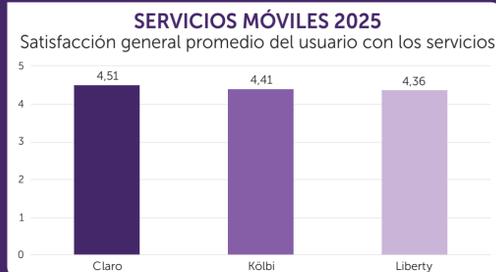
SERVICIOS MÓVILES



La calificación general que los usuarios otorgaron a los servicios móviles (telefonía y acceso a Internet móvil) por cada operador se muestra en el siguiente gráfico. Los resultados de la evaluación se presentan en la escala de 1 a 5, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2025 son: **Claro** con 4,51 puntos, **Kólbi** con 4,41 puntos y **Liberty** con 4,36 puntos.

El Grado de Intención de Recomendar, conocido como Net Promoter Score (NPS, por sus siglas en inglés), es un indicador que permite medir la lealtad de los clientes hacia un proveedor de servicios. Su valor puede variar entre -100 % (cuando todos los encuestados son detractores) y 100 % (cuando todos son promotores). En términos generales, un NPS superior a 0 se considera positivo y refleja un buen nivel de lealtad por parte de los usuarios, mientras que un valor igual o superior al 50% se interpreta como excelente, evidenciando una alta fidelización.

A continuación, se muestran los resultados de NPS correspondientes al periodo 2025, ordenados e iniciando con el de mejor calificación son: **Claro** con 49,75 %, **Kólbi** con 43,27 % y **Liberty** con 34,11 %.



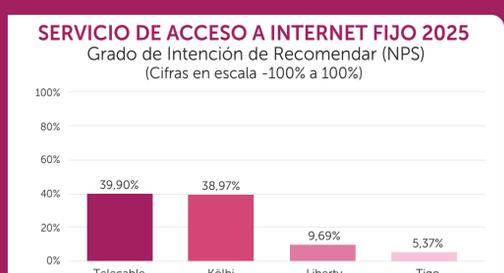
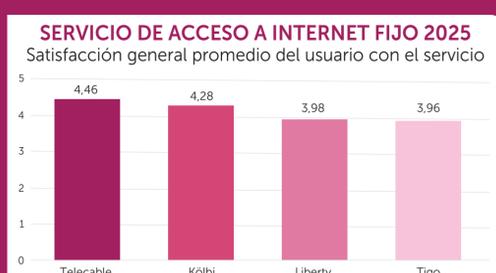
SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO



La calificación general que los usuarios otorgaron al servicio de acceso a Internet fijo por cada operador se muestra en el siguiente gráfico. Los resultados de la evaluación se presentan en la escala de 1 a 5, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2025 son: **Telecable** con 4,46 puntos, **Kólbi** con 4,28 puntos, **Liberty** con 3,98 puntos y **Tigo** con 3,96 puntos.

El Grado de Intención de Recomendar, conocido como Net Promoter Score (NPS, por sus siglas en inglés), es un indicador que permite medir la lealtad de los clientes hacia un proveedor de servicios. Su valor puede variar entre -100 % (cuando todos los encuestados son detractores) y 100 % (cuando todos son promotores). En términos generales, un NPS superior a 0 se considera positivo y refleja un buen nivel de lealtad por parte de los usuarios, mientras que un valor igual o superior al 50 % se interpreta como excelente, evidenciando una alta fidelización.

A continuación, se presentan los resultados de NPS correspondientes al periodo 2025, ordenados e iniciando con el de mejor calificación son: **Telecable** con 39,90 %, **Kólbi** con 38,97 %, **Liberty** con 9,69 % y **Tigo** con 5,37 %.



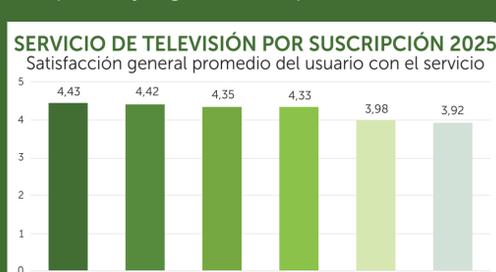
SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN



La calificación general que los usuarios otorgaron al servicio de televisión por suscripción por cada operador se muestra en el siguiente gráfico. Los resultados de la evaluación se presentan en la escala de 1 a 5, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2025 son: **Claro** con 4,43 puntos, **Kólbi** con 4,42 puntos, **Sky** con 4,35 puntos, **Telecable** con 4,33 puntos, **Liberty** con 3,98 puntos y **Tigo** con 3,92 puntos.

El Grado de Intención de Recomendar, conocido como Net Promoter Score (NPS, por sus siglas en inglés), es un indicador que permite medir la lealtad de los clientes hacia un proveedor de servicios. Su valor puede variar entre -100 % (cuando todos los encuestados son detractores) y 100 % (cuando todos son promotores). En términos generales, un NPS superior a 0 se considera positivo y refleja un buen nivel de lealtad por parte de los usuarios, mientras que un valor igual o superior al 50 % se interpreta como excelente, evidenciando una alta fidelización.

A continuación, se muestran los resultados de NPS correspondientes al periodo 2025, ordenados e iniciando con el de mejor calificación son: **Kólbi** con 40,93 %, **Telecable** con 38,40 %, **Claro** con 35,81 %, **Sky** con 25,77 %, **Liberty** con 23,16 % y **Tigo** con 17,73 %.



SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA



La calificación general que los usuarios otorgaron al servicio de telefonía fija por cada operador se muestra en el siguiente gráfico. Los resultados de la evaluación se presentan en la escala de 1 a 5, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2025 son: **Kólbi** con 4,66 puntos, **Telecable** con 4,62 puntos, **Tigo** con 4,32 puntos y **Liberty** con 4,26 puntos.

El Grado de Intención de Recomendar, conocido como Net Promoter Score (NPS, por sus siglas en inglés), es un indicador que permite medir la lealtad de los clientes hacia un proveedor de servicios. Su valor puede variar entre -100 % (cuando todos los encuestados son detractores) y 100 % (cuando todos son promotores). En términos generales, un NPS superior a 0 se considera positivo y refleja un buen nivel de lealtad por parte de los usuarios, mientras que un valor igual o superior al 50 % se interpreta como excelente, evidenciando una alta fidelización.

A continuación, se muestran los resultados de NPS correspondientes al periodo 2025, ordenados e iniciando con el de mejor calificación son: **Kólbi** con 51,35 %, **Telecable** con 51,30 %, **Tigo** con 26,83 % y **Liberty** con 20,69 %.

