



METODOLOGÍA GENERAL DE LA ENCUESTA

TIPO DE ENCUESTA
entrevista telefónica

ALCANCE DE LA ENCUESTA
nacional

NIVEL DE CONFIANZA **95%**

MARGEN DE ERROR **± 5%**

TAMAÑO DE LA MUESTRA
1.160
personas

FECHAS DEL ESTUDIO
del 16 de febrero y
el 22 de abril
de 2026

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

OPERADORES ENCUESTADOS
CLARO, KÖLBI Y
LIBERTY

SERVICIOS MÓVILES

Los servicios móviles comprenden el servicio de acceso a Internet móvil y el servicio de telefonía móvil. Considerando que ambos presentan características de funcionamiento distintas, resulta conveniente analizar de forma separada la percepción de los usuarios para cada uno de estos servicios:

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL

La evaluación del servicio de acceso a Internet móvil durante el 2026 considera aspectos clave de la experiencia de uso, tales como la disponibilidad, estabilidad y velocidad del servicio, así como el tiempo requerido para la apertura y carga de páginas web.

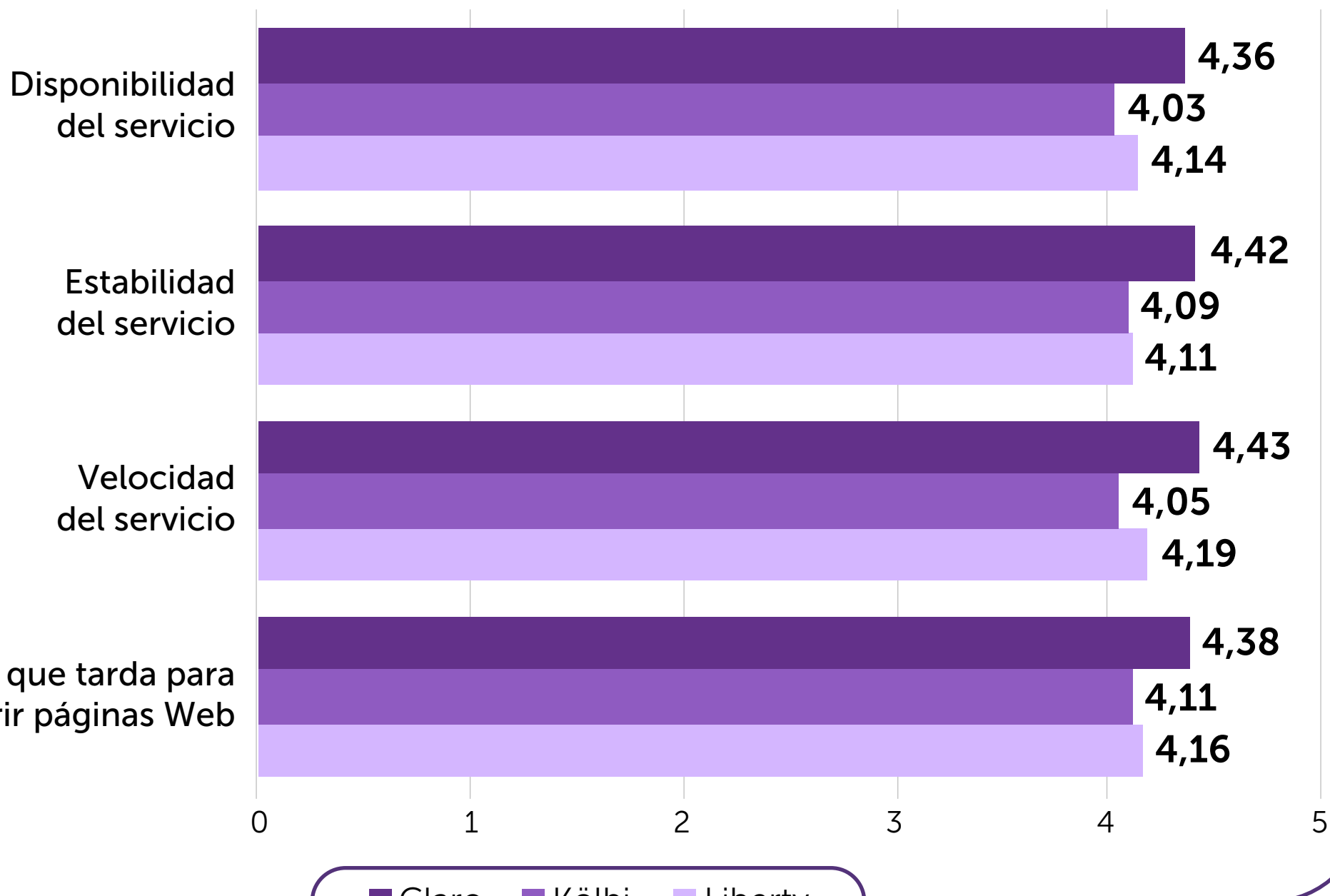
La percepción de los usuarios respecto al desempeño del servicio se presenta en una escala de calificación de 1 a 5, donde 5 representa el mayor nivel de satisfacción.

PRINCIPALES RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL:

- **CLARO:** obtuvo la mayor satisfacción promedio en todos los aspectos evaluados del funcionamiento del servicio de acceso a Internet móvil durante 2026.
- **LIBERTY:** se ubicó de forma consistente en el segundo lugar.
- **KÖLBI:** registró las calificaciones más bajas en los cuatro indicadores analizados.

SATISFACCIÓN PROMEDIO DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL • PERIODO 2026

(cifras en escala 1 a 5)



En 2026, los usuarios del servicio de acceso a Internet móvil percibieron un desempeño positivo del servicio en los tres operadores, destacando **Claro** como líder en los aspectos de funcionamiento evaluados, seguido por **Liberty**, mientras que **Kölbi** mostró oportunidades de mejora relativas frente a los otros operadores.

SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

La evaluación del servicio de telefonía móvil durante el 2026 considera aspectos clave de la experiencia de uso, tales como disponibilidad del servicio, la calidad y continuidad de las llamadas, la cantidad de intentos necesarios para establecer una comunicación y el tiempo de espera transcurrido desde que se realiza la marcación hasta que se escucha el tono de llamada.

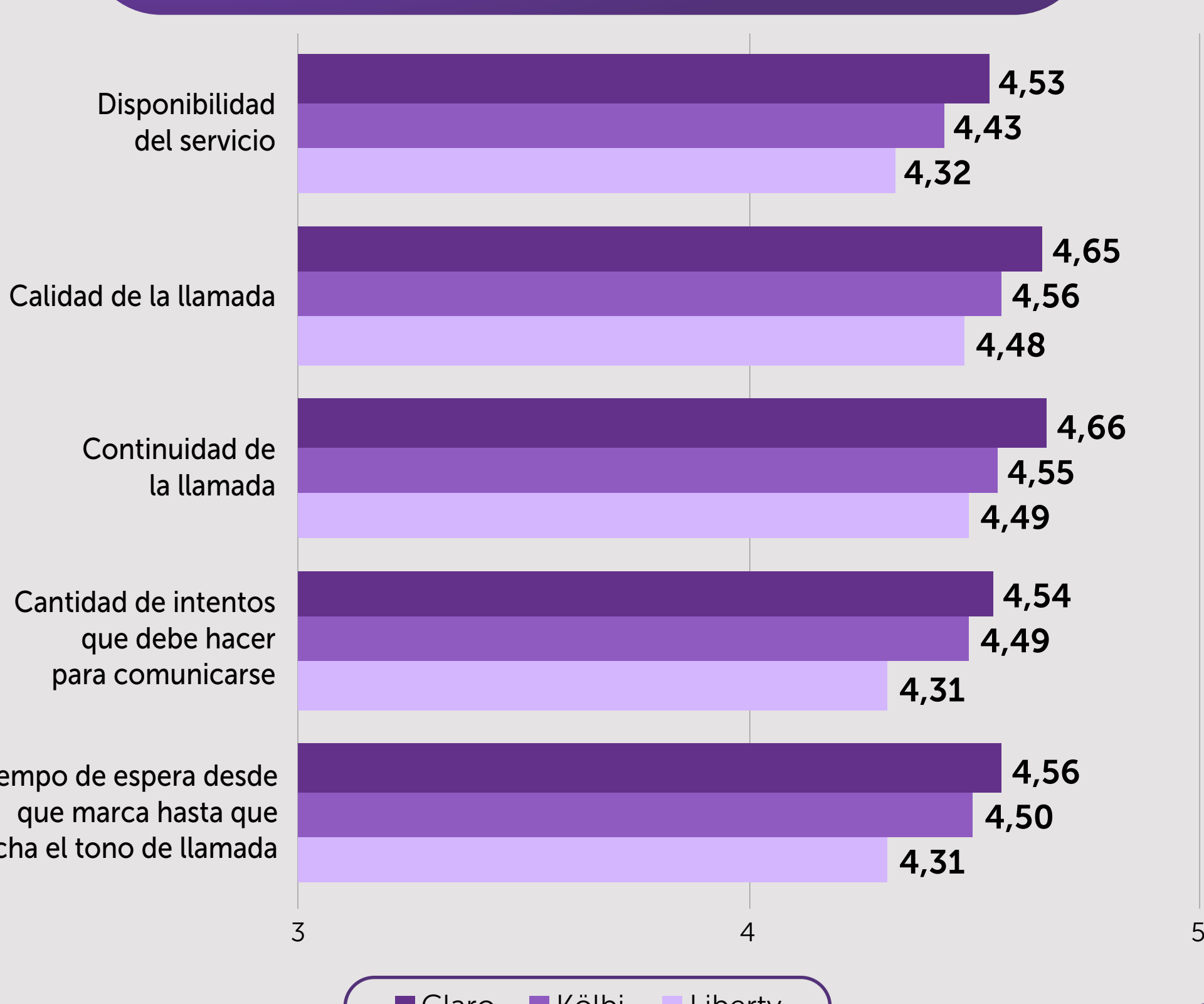
La percepción de los usuarios respecto al desempeño del servicio se presenta en una escala de calificación de 1 a 5, donde 5 representa el mayor nivel de satisfacción.

PRINCIPALES RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL:

- **CLARO:** obtuvo la mayor satisfacción promedio en todos los aspectos evaluados del funcionamiento del servicio de telefonía móvil durante 2026.
- **KÖLBI:** se posicionó en segundo lugar en cada uno de los aspectos valorados sobre el funcionamiento del servicio de telefonía móvil.
- **LIBERTY:** registró las calificaciones más bajas en todos los aspectos evaluados, aunque sus puntuaciones se mantuvieron por encima del rango de los 4 puntos, evidenciando una percepción favorable del servicio.

SATISFACCIÓN PROMEDIO DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL • PERIODO 2026

(cifras en escala 1 a 5)



Los usuarios calificaron favorablemente el funcionamiento del servicio de telefonía móvil en 2026. **Claro** lideró en todos los indicadores evaluados, seguido por **Kölbi** y **Liberty**, mientras que la continuidad y calidad de las llamadas destacaron como los aspectos mejor valorados.

Los resultados anteriores son consistentes con la satisfacción general promedio de los usuarios con los servicios móviles durante 2026, donde **Claro** obtuvo la calificación más alta con 4,61 puntos, seguido de **Kölbi** con 4,45 puntos y **Liberty** con 4,36 puntos.

SATISFACCIÓN GENERAL PROMEDIO DEL USUARIO CON LOS SERVICIOS MÓVILES • PERIODO 2026

(cifras en escala 1 a 5)

