



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
2.313
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, SKY,
TELECABLE, LIBERTY Y TIGO



SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

La evaluación del servicio de televisión por suscripción durante el 2026 considera aspectos clave de la experiencia de uso, tales como la calidad de la señal, la velocidad de transmisión de la imagen y el sonido en tiempo real, la disponibilidad del servicio, la calidad en alta definición (HD), así como la nitidez de la imagen y del sonido.

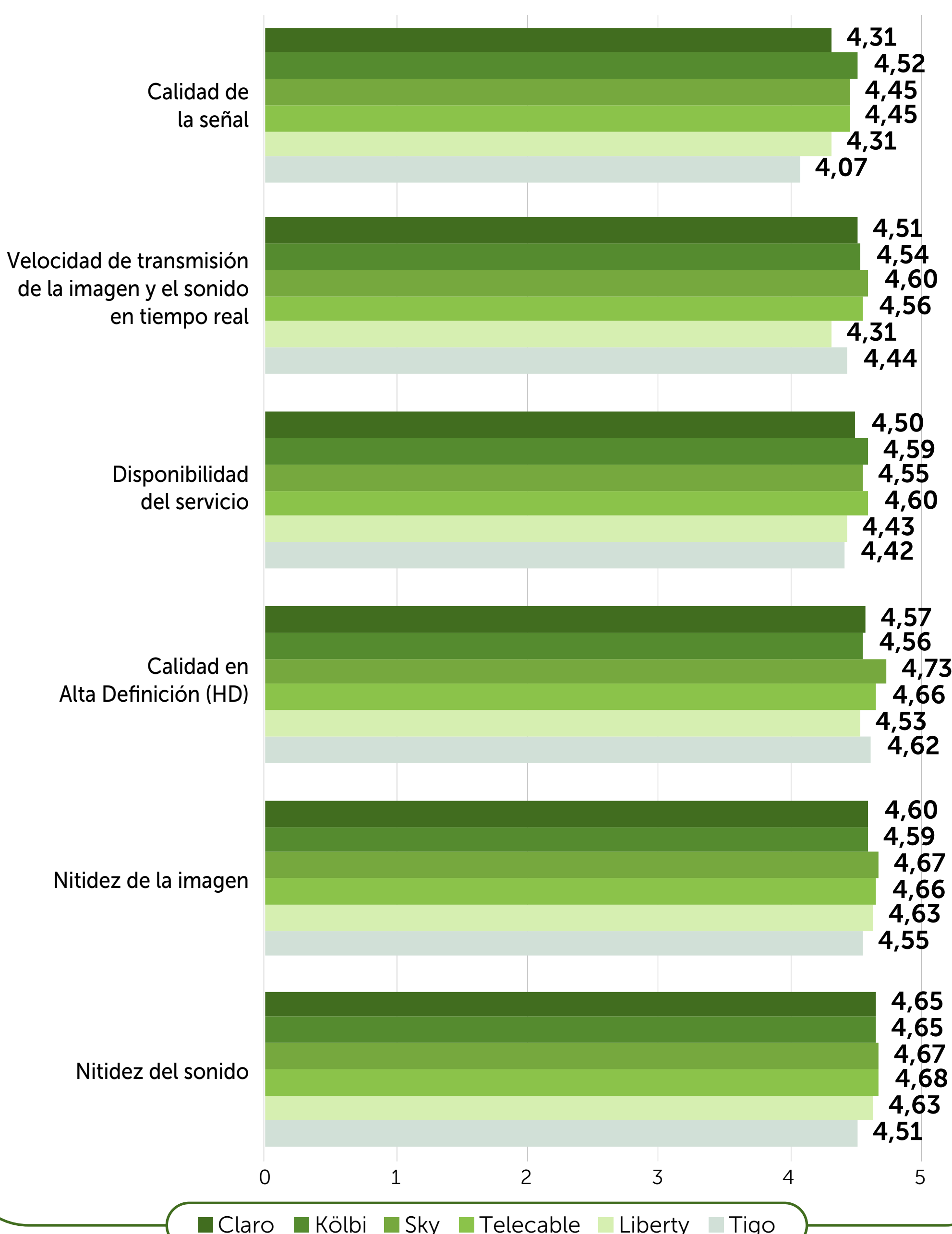
La percepción de los usuarios respecto al desempeño del servicio se presenta en una escala de calificación de 1 a 5, donde 5 representa el mayor nivel de satisfacción.

PRINCIPALES RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN:

- **TELECABLE:** obtuvo la mejor puntuación en disponibilidad del servicio y en nitidez del sonido. En cuanto a nitidez de la imagen, se considera en empate técnico por el primer lugar con **Sky**, dada la diferencia de 0,01 puntos.
- **SKY:** destacó al alcanzar el primer lugar en calidad en alta definición (HD y en nitidez de la imagen). Mientras que, en nitidez del sonido, obtuvo un empate técnico en el primer lugar con **Telecable**, dada la diferencia de 0,01 puntos.
- **KÖLBI:** sobresalió en la calidad de la señal, donde obtuvo la calificación más alta y alcanzó resultados competitivos en los demás atributos evaluados.
- **CLARO:** registró calificaciones cercanas a los primeros lugares, destacando en los aspectos relacionados con la nitidez del sonido, nitidez de la imagen y la calidad en alta definición.
- **LIBERTY:** recibió la mejor calificación en la nitidez del sonido y la nitidez de la imagen. Aun así, fue superado por otros operadores.
- **TIGO:** registró las menores calificaciones en los aspectos: calidad de la señal, disponibilidad del servicio, nitidez de la imagen y nitidez del sonido.

SATISFACCIÓN GENERAL PROMEDIO DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN • PERIODO 2026

(cifras en escala 1 a 5)



En 2026, los usuarios del servicio de televisión por suscripción percibieron un desempeño positivo del servicio en los seis operadores, con resultados que superan los cuatro puntos para todos los operadores.

Los resultados anteriores son consistentes con la satisfacción general promedio de los usuarios con el servicio de televisión por suscripción durante 2026. Destacan **Telecable** y **Claro** en cuanto a la mejor evaluación de los usuarios, con 4,50 y 4,49 puntos respectivamente (empate técnico por una diferencia menor a 0,01).

SATISFACCIÓN GENERAL PROMEDIO DEL USUARIO CON EL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN • PERIODO 2026

(cifras en escala 1 a 5)

