

## METODOLOGÍA GENERAL DE LA ENCUESTA:

 Tipo de encuesta: entrevista telefónica

 Alcance de la encuesta: nacional


 Nivel de confianza: 95%

 Margen de error: ± 4%

 Tamaño de la muestra: 1809 personas

 Distribución de la muestra:

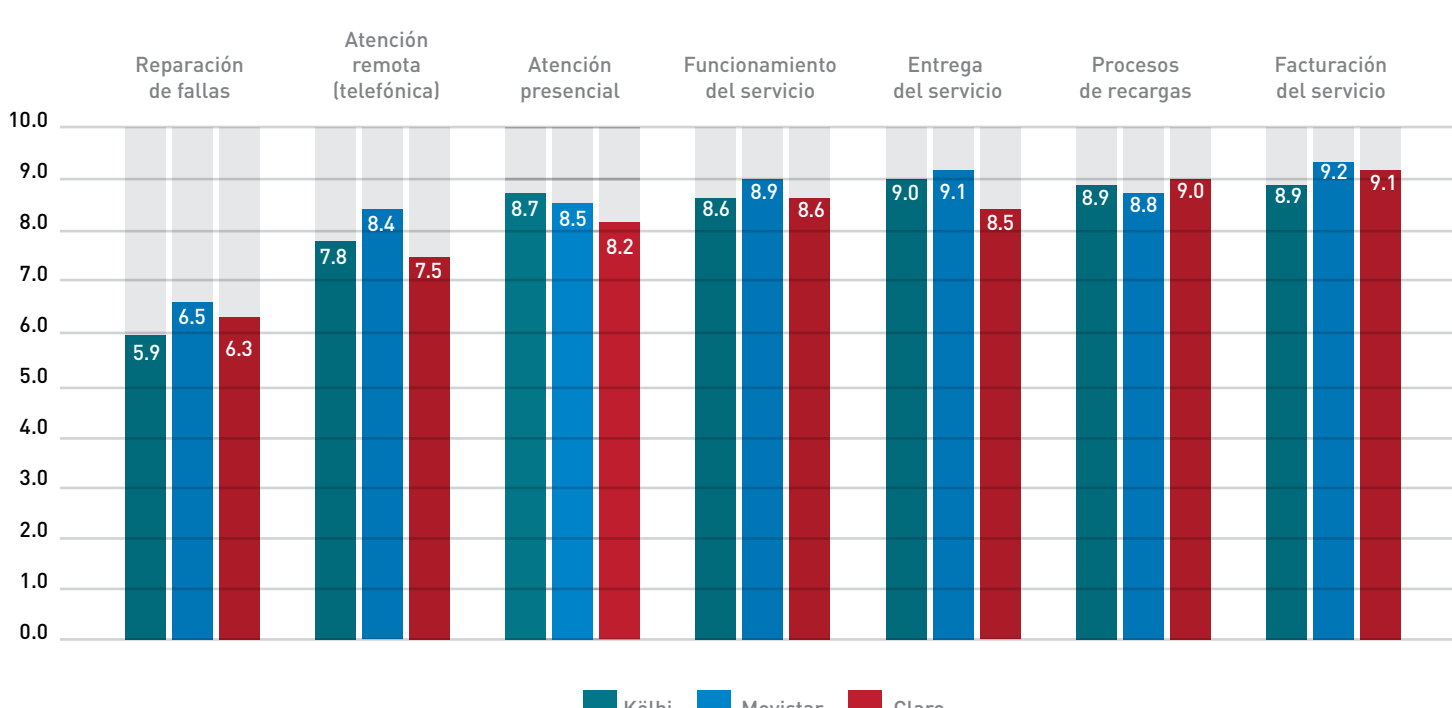
- Kolbi: 604 personas
- Claro: 603 personas
- Movistar: 602 personas

 Población encuestada: mayores de 18 años, usuarios activos de los servicios de telefonía móvil y acceso a Internet móvil

## RESULTADOS PARA EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL:

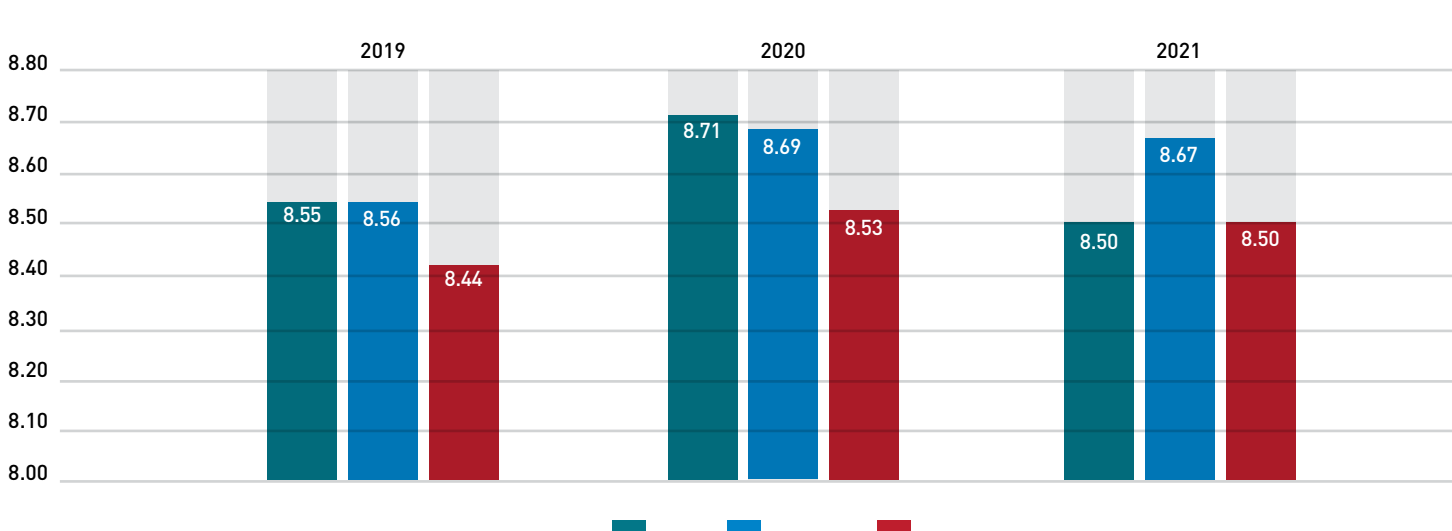
Calificación correspondiente a la percepción de calidad brindada por los usuarios para cada uno de los aspectos evaluados en la encuesta. El puntaje se muestra en una escala de 1 a 10.

### SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL 2021 CALIFICACIÓN PROMEDIO DE LOS ASPECTOS EVALUADOS (CIFRAS EN ESCALA DEL 1 AL 10)



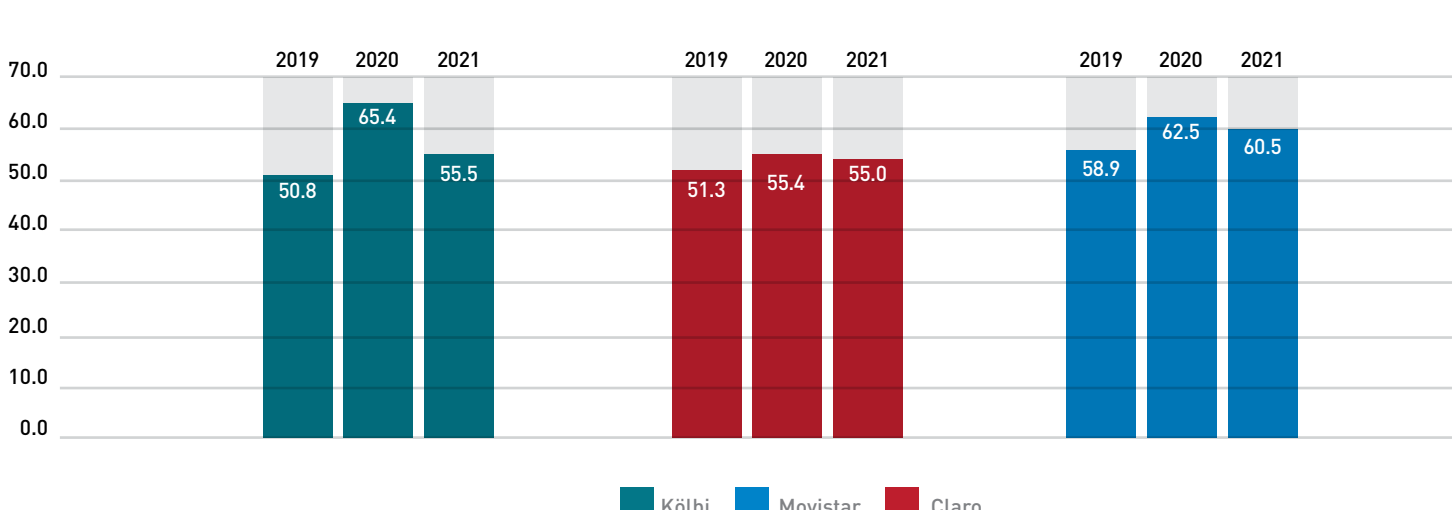
La calificación general que los usuarios otorgaron al servicio de telefonía móvil por cada operador se muestra en este gráfico, tanto para este año como para los dos años anteriores. En este gráfico los resultados se muestran en una escala de 1 a 10.

### SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL USUARIO CON EL SERVICIO (CIFRAS EN ESCALA 1 AL 10)



**GRADO DE INTENCIÓN A RECOMENDAR (NET PROMOTER SCORE - NPS)** es un indicador para medir la lealtad del cliente. El índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todos los encuestados son detractores) o tan alto como 100 (todos los encuestados son promotores). Un NPS superior a 0 se percibe como bueno y un NPS de 50 o mayor es excelente.

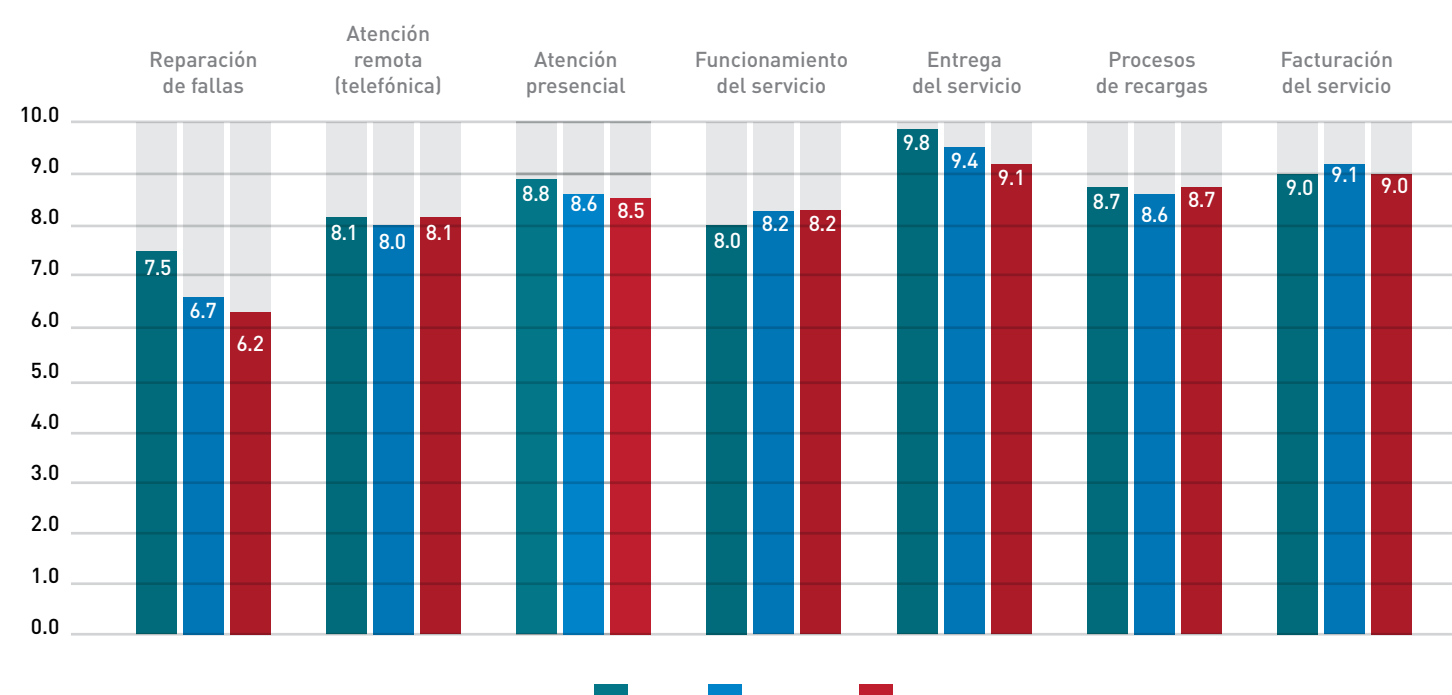
### SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL 2021 EVOLUCIÓN DEL GRADO DE INTENCIÓN A RECOMENDAR (NPS) (CIFRAS EN ESCALA -100 A 100)



## RESULTADOS PARA EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL:

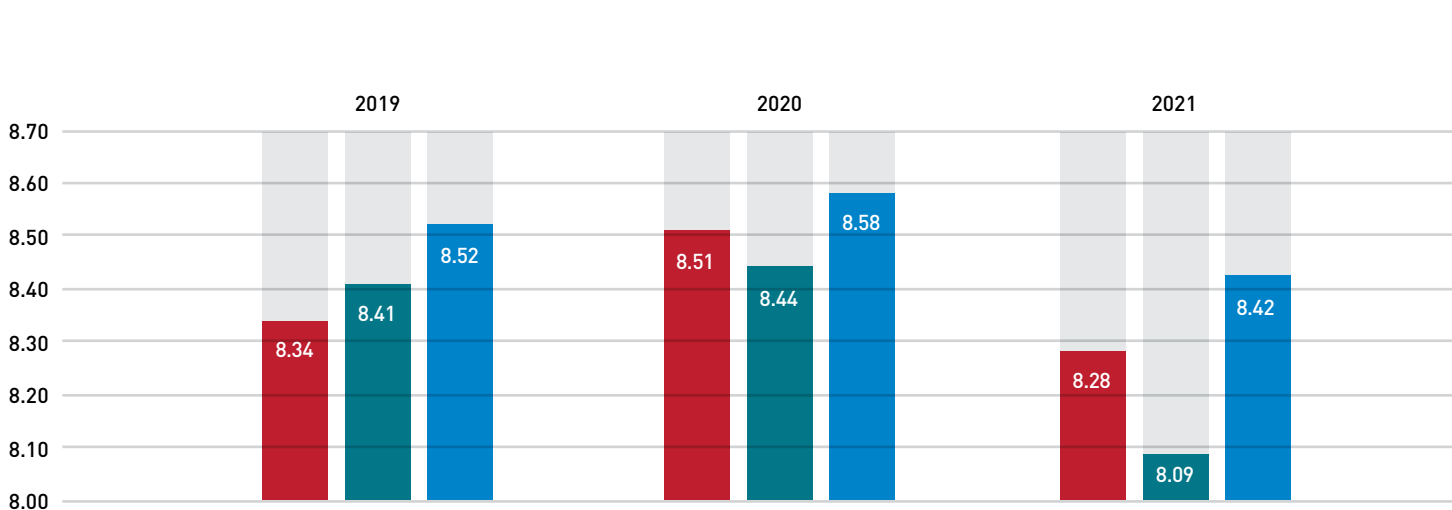
Calificación correspondiente a la percepción de calidad brindada por los usuarios para cada uno de los aspectos evaluados en la encuesta. El puntaje se muestra en una escala de 1 a 10.

### SERVICIO DE INTERNET MÓVIL 2021 CALIFICACIÓN PROMEDIO DE LOS ASPECTOS EVALUADOS (CIFRAS EN ESCALA DEL 1 AL 10)



La calificación general que los usuarios otorgaron al servicio de acceso a Internet móvil por cada operador se muestra en este gráfico, tanto para este año como para los dos años anteriores. En este gráfico los resultados se muestran en una escala de 1 a 10.

### SERVICIO DE INTERNET MÓVIL EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL USUARIO CON EL SERVICIO (CIFRAS EN ESCALA 1 AL 10)



**GRADO DE INTENCIÓN A RECOMENDAR (NET PROMOTER SCORE - NPS)** es un indicador para medir la lealtad del cliente. El índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todos los encuestados son detractores) o tan alto como 100 (todos los encuestados son promotores). Un NPS superior a 0 se percibe como bueno y un NPS de 50 o mayor es excelente.

### SERVICIO DE INTERNET MÓVIL 2021 EVOLUCIÓN DEL GRADO DE INTENCIÓN A RECOMENDAR (NPS) (CIFRAS EN ESCALA -100 A 100)

