

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN SOBRE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES 2024



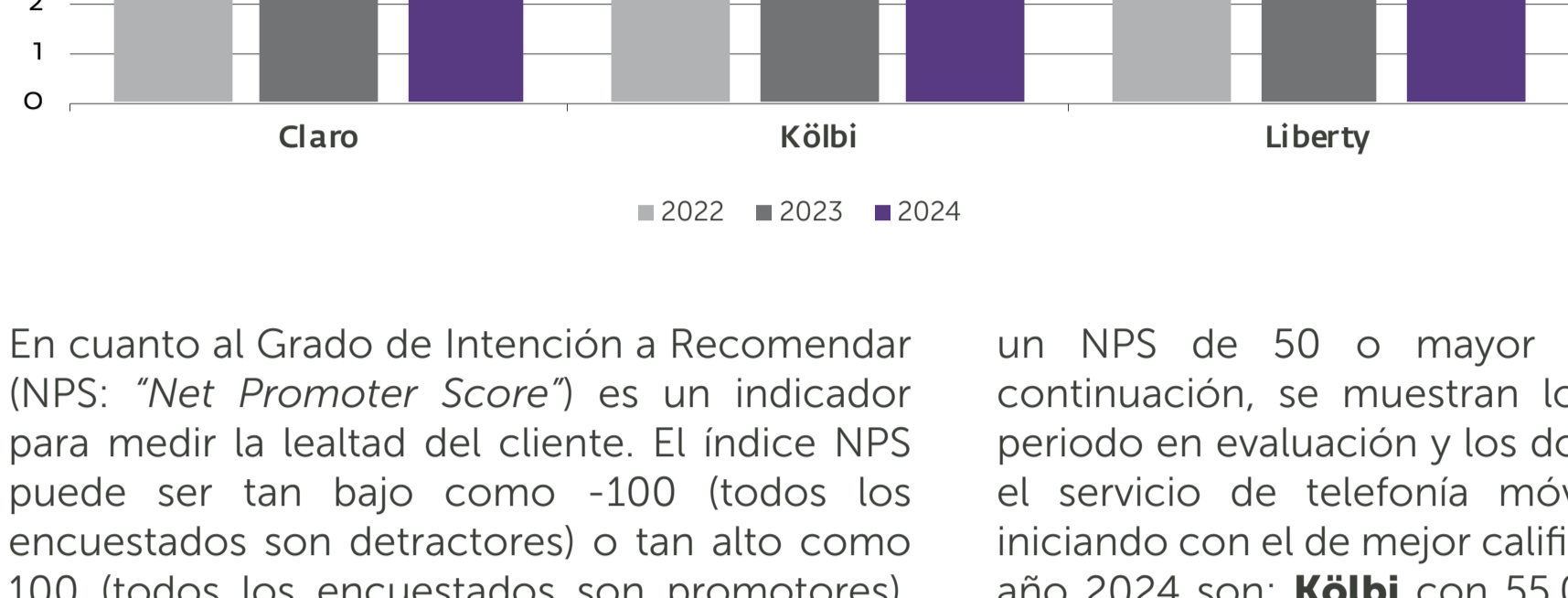
METODOLOGÍA GENERAL DE LA ENCUESTA

Tipo de encuesta: entrevista telefónica
Alcance de la encuesta: nacional
Nivel de confianza: 95%
Margen de error: ± 4%
Tamaño de la muestra: 12,405 personas
Fechas del estudio: del 1° de abril al 20 de setiembre de 2024.
Población encuestada: mayores de 18 años, usuarios activos de los servicios de telecomunicaciones
Distribución de la muestra por servicio encuestado:

Telefonía Móvil:	1,738
Acceso a Internet Móvil:	1,731
Telefonía Fija:	3,188
Acceso a Internet Fijo:	2,305
Televisión por suscripción:	3,443

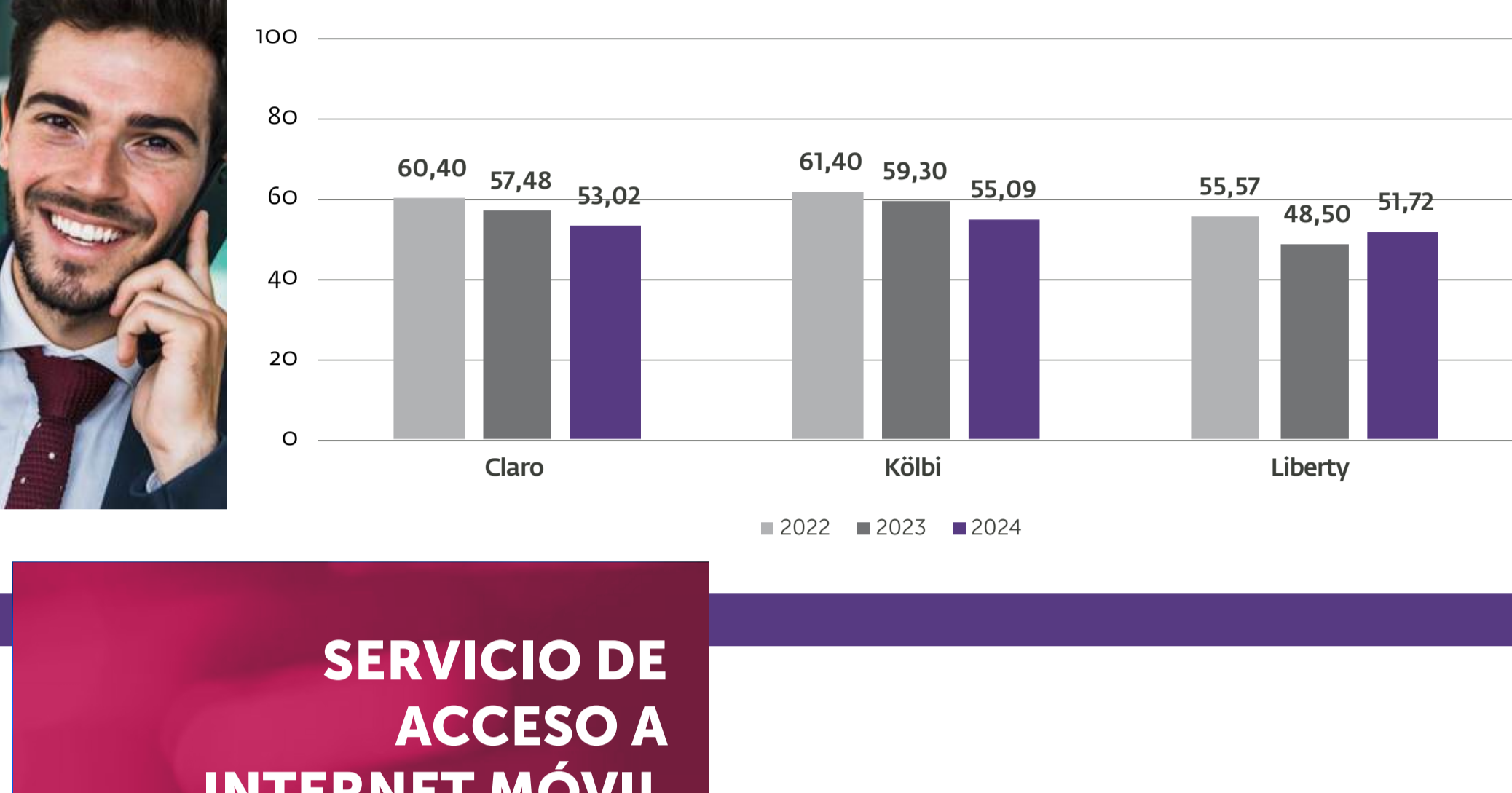
SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

La calificación general que los usuarios otorgaron al servicio de telefonía móvil por cada operador se muestra en el siguiente gráfico, el cual incluye la comparación con los dos periodos anteriores. Los resultados de la evaluación se presentan en la escala de 1 a 10, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2024 son: **Kölbí** con 8,77 puntos, **Claro** con 8,71 puntos y **Liberty** con 8,56 puntos.



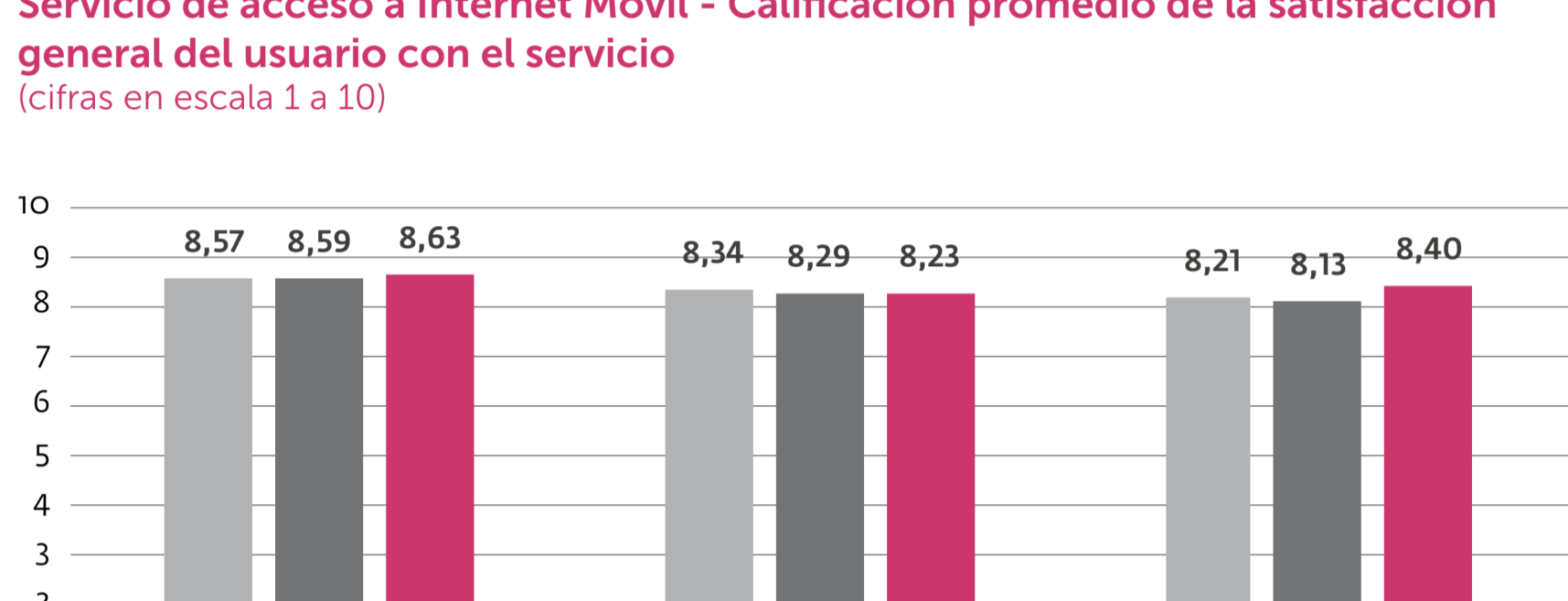
En cuanto al Grado de Intención a Recomendar (NPS: "Net Promoter Score") es un indicador para medir la lealtad del cliente. El índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todos los encuestados son detractores) o tan alto como 100 (todos los encuestados son promotores). Un NPS superior a 0 se percibe como bueno y

un NPS de 50 o mayor es excelente, a continuación, se muestran los resultados del periodo en evaluación y los dos anteriores para el servicio de telefonía móvil, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2024 son: **Kölbí** con 55,09 puntos, **Claro** con 53,02 puntos y **Liberty** con 51,72 puntos.



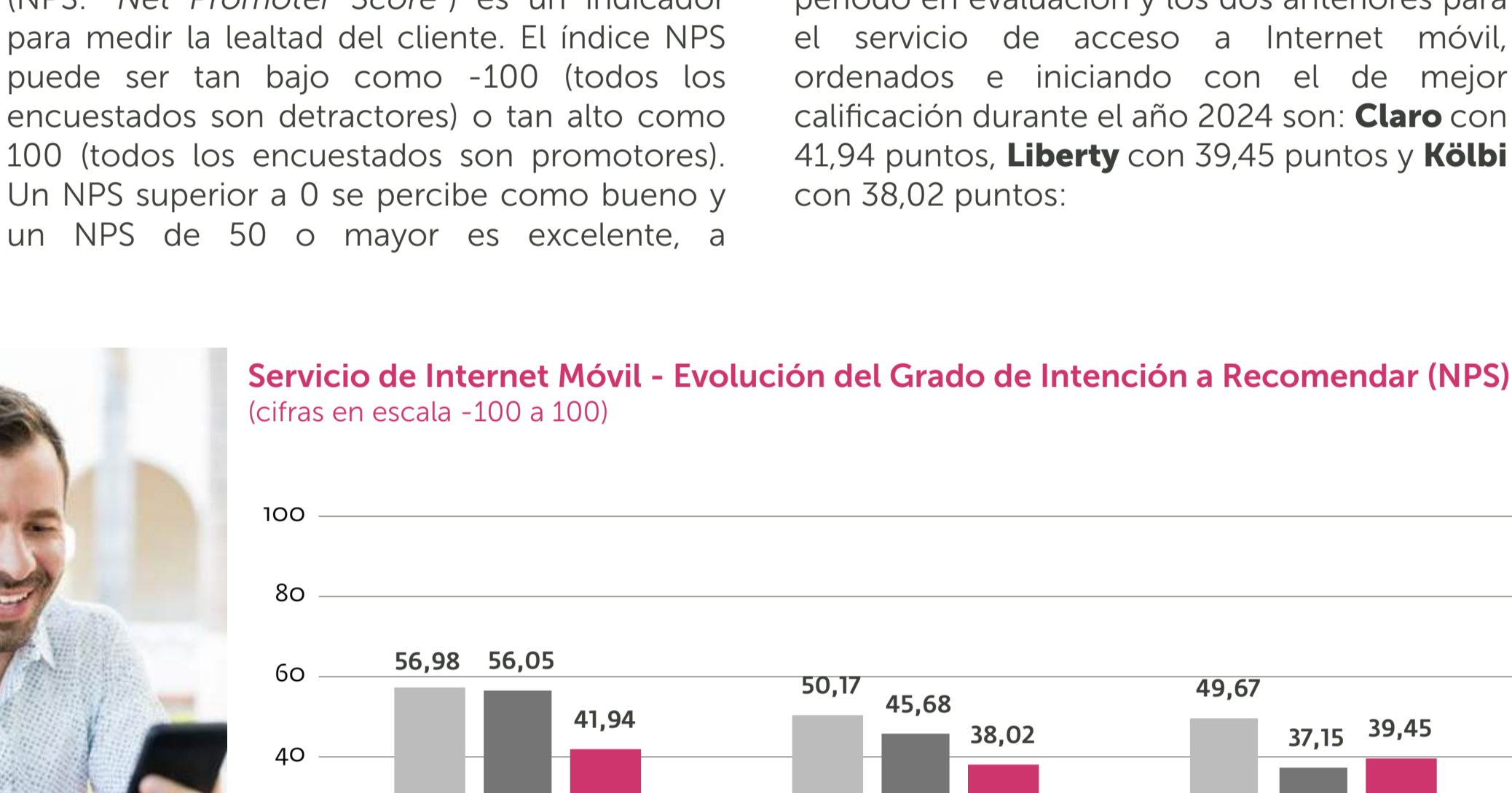
SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL

La calificación general que los usuarios otorgaron al servicio de acceso a Internet móvil por cada operador se muestra en el siguiente gráfico, tanto para este periodo como para los dos anteriores. Los resultados de la evaluación se presentan en la escala de 1 a 10, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2024 son: **Claro** con 8,63 puntos, **Liberty** con 8,40 puntos y **Kölbí** con 8,23 puntos.



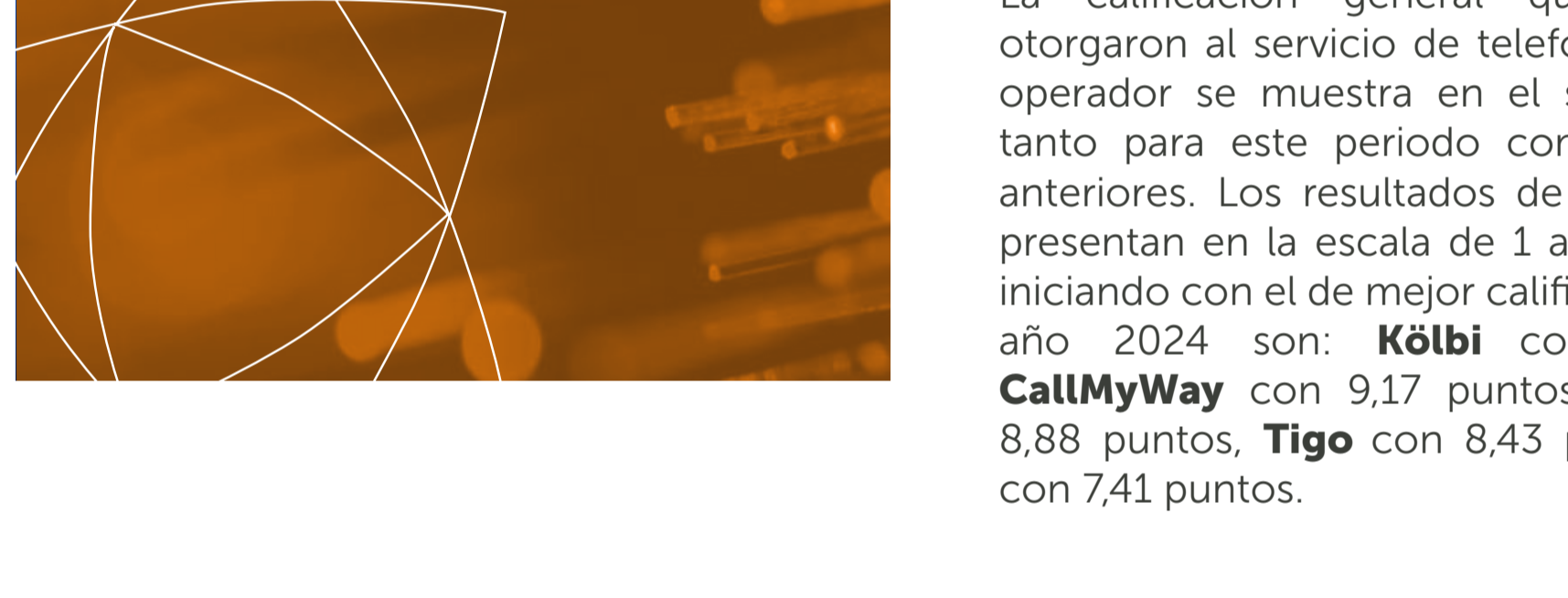
En cuanto al Grado de Intención a Recomendar (NPS: "Net Promoter Score") es un indicador para medir la lealtad del cliente. El índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todos los encuestados son detractores) o tan alto como 100 (todos los encuestados son promotores). Un NPS superior a 0 se percibe como bueno y un NPS de 50 o mayor es excelente, a

continuación, se muestran los resultados del periodo en evaluación y los dos anteriores para el servicio de acceso a Internet móvil, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2024 son: **Claro** con 41,94 puntos, **Liberty** con 39,45 puntos y **Kölbí** con 38,02 puntos.



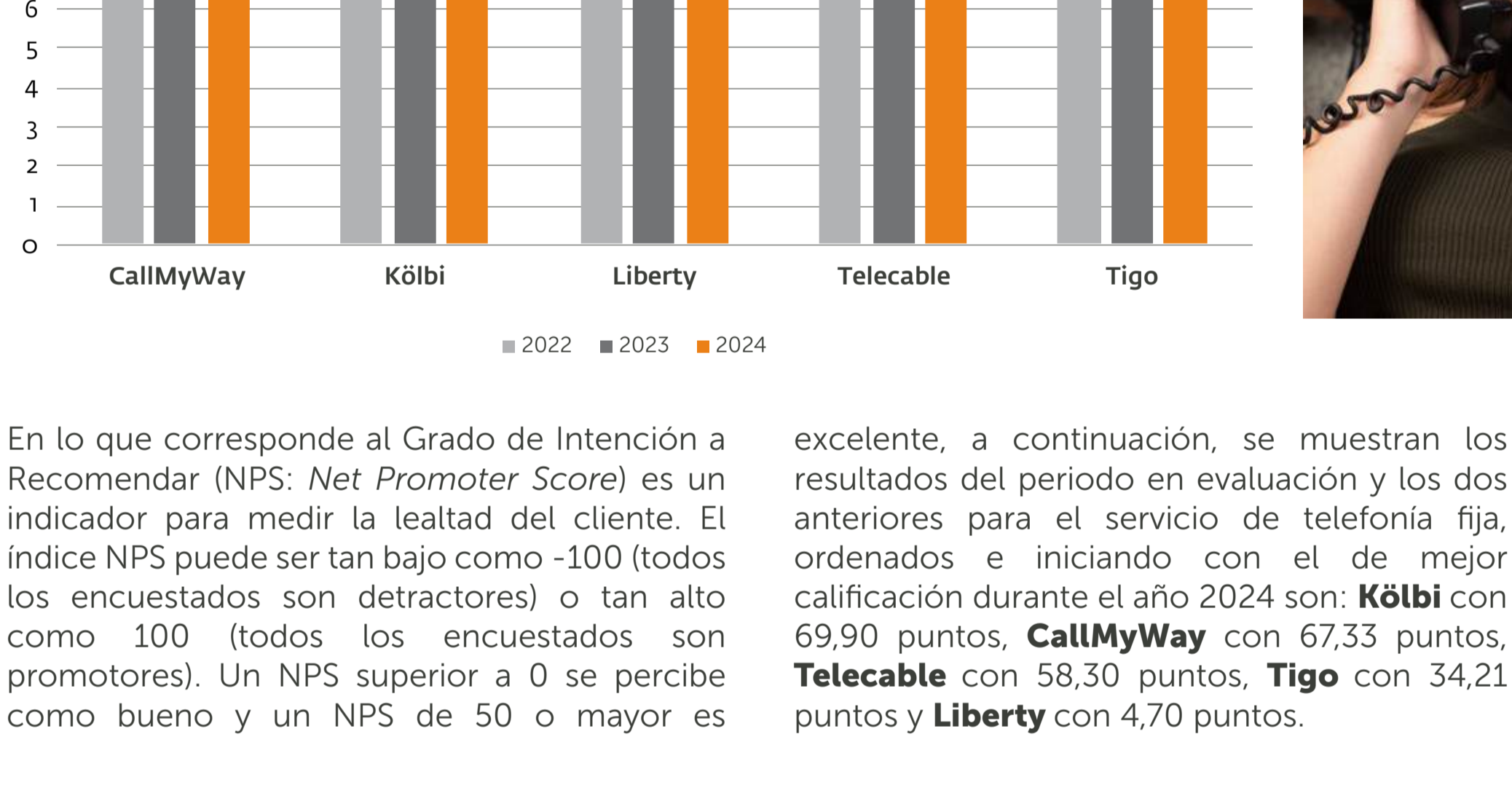
SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

La calificación general que los usuarios otorgaron al servicio de telefonía fija por cada operador se muestra en el siguiente gráfico, tanto para este periodo como para los dos anteriores. Los resultados de la evaluación se presentan en la escala de 1 a 10, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2024 son: **Kölbí** con 9,33 puntos, **CallMyWay** con 9,17 puntos, **Telecable** con 8,88 puntos, **Tigo** con 8,43 puntos y **Liberty** con 7,41 puntos.



En lo que corresponde al Grado de Intención a Recomendar (NPS: "Net Promoter Score") 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, a continuación, se muestran los resultados del periodo en evaluación y los dos anteriores para el servicio de telefonía fija, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2024 son: **CallMyWay** con 69,90 puntos, **Kölbí** con 67,33 puntos, **Telecable** con 58,30 puntos, **Tigo** con 34,21 puntos y **Liberty** con 4,70 puntos.



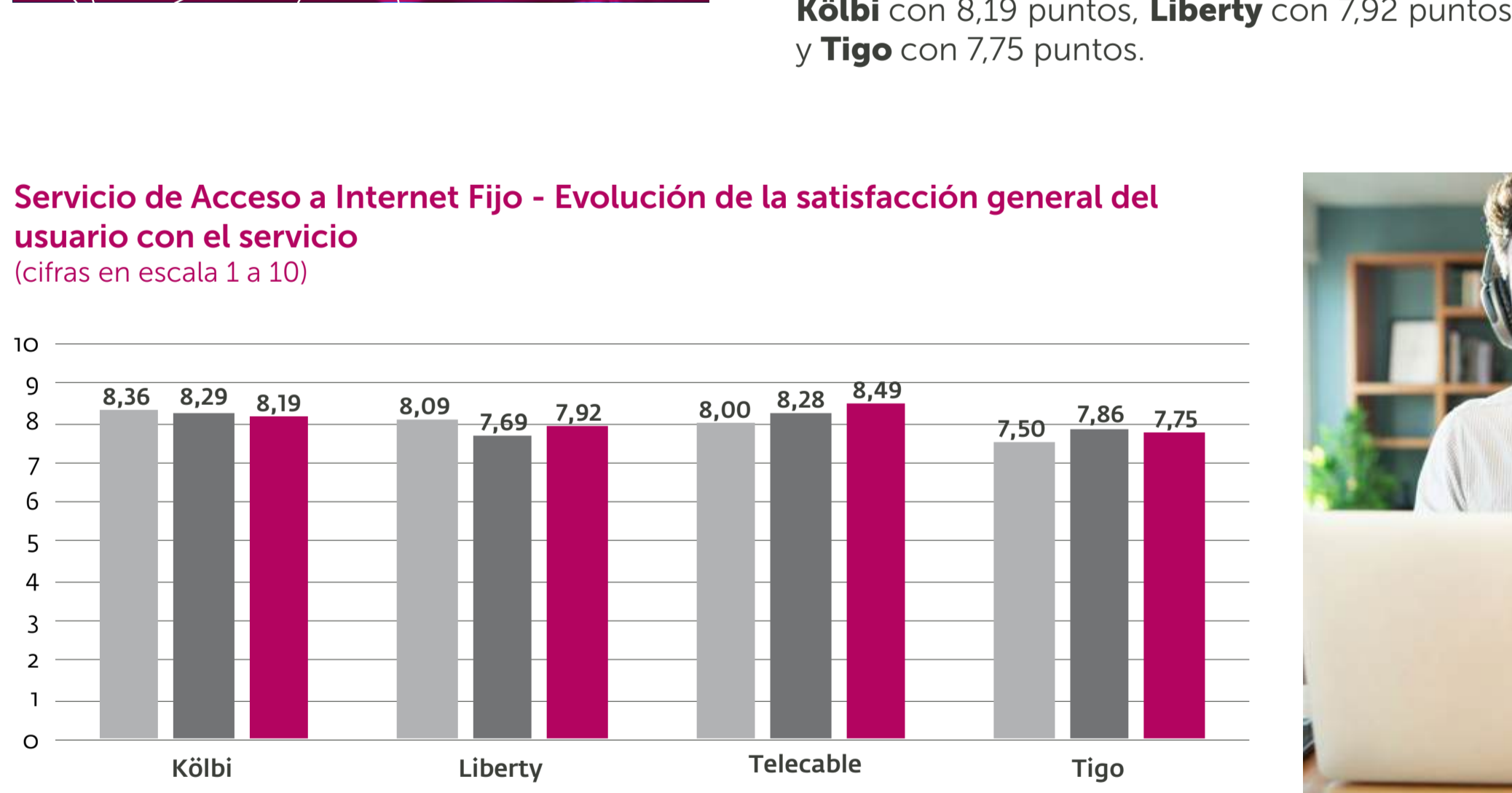
SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO

La calificación general que los usuarios otorgaron al servicio de acceso a Internet fijo por cada operador se muestra en el siguiente gráfico, tanto para este periodo como para los dos anteriores. Los resultados de la evaluación se presentan en la escala de 1 a 10, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2024 son: **Telecable** con 8,49 puntos, **Kölbí** con 8,19 puntos, **Liberty** con 7,92 puntos y **Tigo** con 7,75 puntos.



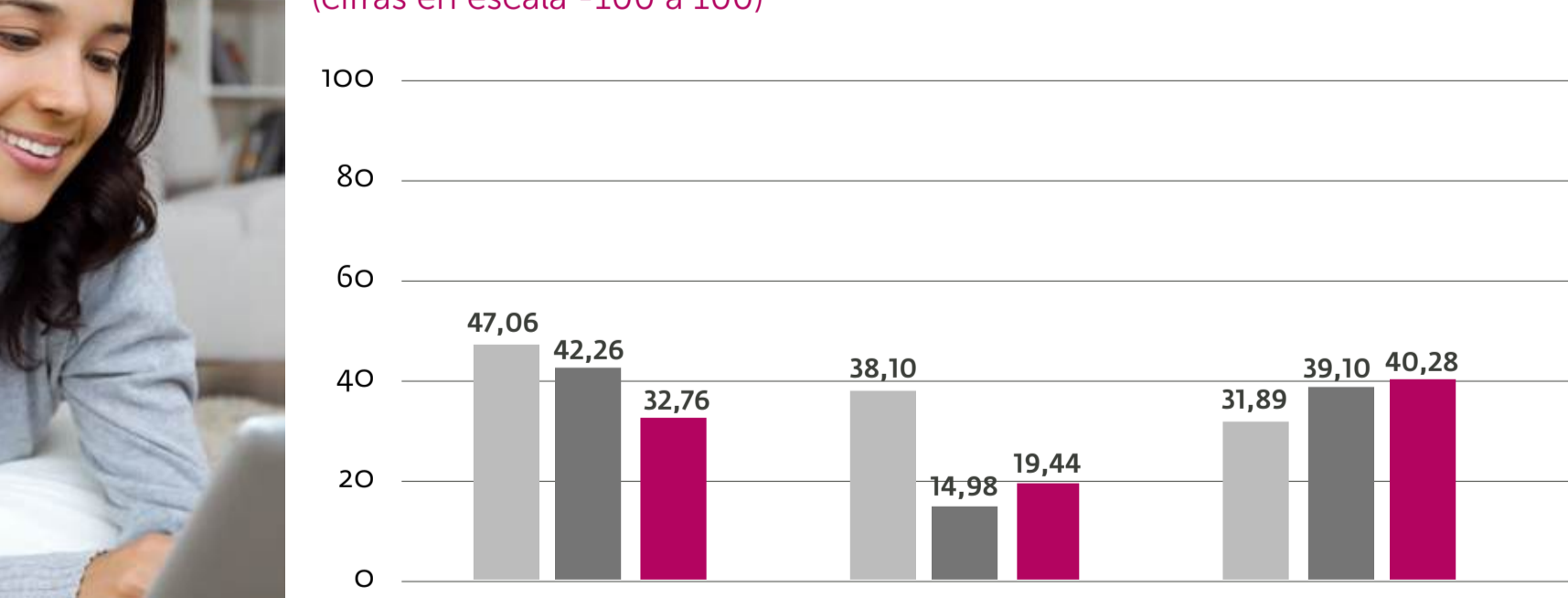
En lo que respecta al Grado de Intención a Recomendar (NPS: "Net Promoter Score") es un indicador para medir la lealtad del cliente. El índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todos los encuestados son detractores) o tan alto como 100 (todos los encuestados son promotores). Un NPS superior a 0 se percibe como bueno y un NPS de 50 o mayor es

excelente, a continuación, se muestran los resultados del periodo en evaluación y los dos anteriores para el servicio de acceso a Internet fijo, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2024 son: **Telecable** con 40,28 puntos, **Kölbí** con 32,76 puntos, **Liberty** con 19,44 puntos y **Tigo** con 12,85 puntos.



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, tanto para este periodo como para los dos anteriores. Los resultados de la evaluación se presentan en la escala de 1 a 10, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2024 son: **Kölbí** con 8,61 puntos, **Telecable** con 8,48 puntos, **Liberty** con 8,22 puntos, **Sky** con 8,03 puntos, **Claro** con 7,99 puntos y **Tigo** con 7,72 puntos.



En lo que corresponde al Grado de Intención a Recomendar (NPS: "Net Promoter Score") 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, a continuación, se muestran los resultados del periodo en evaluación y los dos anteriores para el servicio de televisión por suscripción, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2024 son: **Kölbí** con 54,28 puntos, **Telecable** con 44,08 puntos, **Sky** con 27,89 puntos, **Claro** con 27,48 puntos y **Tigo** con 10,76 puntos.

