



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

Tipo de encuesta: entrevista telefónica

Distribución de la muestra por servicio encuestado:

1,738 Telefonía Móvil: 1,731 Acceso a Internet Móvil:

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



10

8,72

8,73

8,71

Un NPS superior a 0 se percibe como bueno y

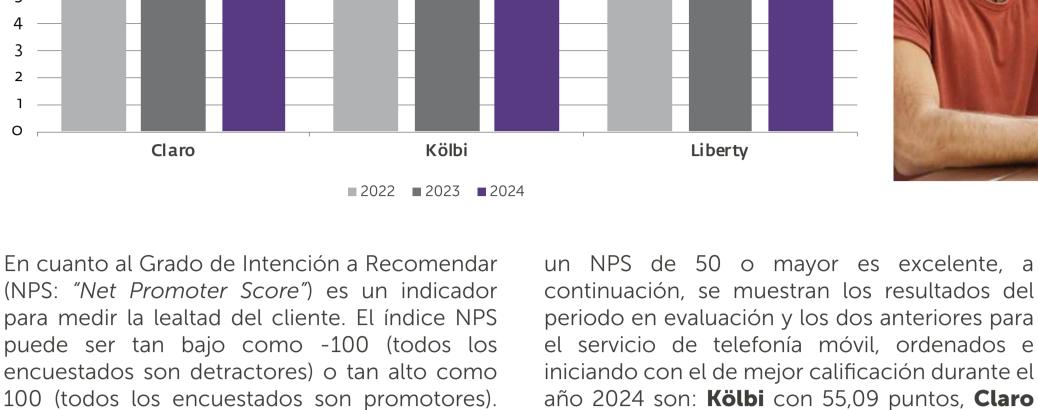
SERVICIO DE

evaluación se presentan en la escala de 1 a 10, ordenados e iniciando con el de mejor calificación durante el año 2024 son: Kölbi con 8,77 puntos, Claro con 8,71 puntos y Liberty con 8,56 puntos. 8,77 8,65 8,56 8,28

con 53,02 puntos y **Liberty** con 51,72 puntos.

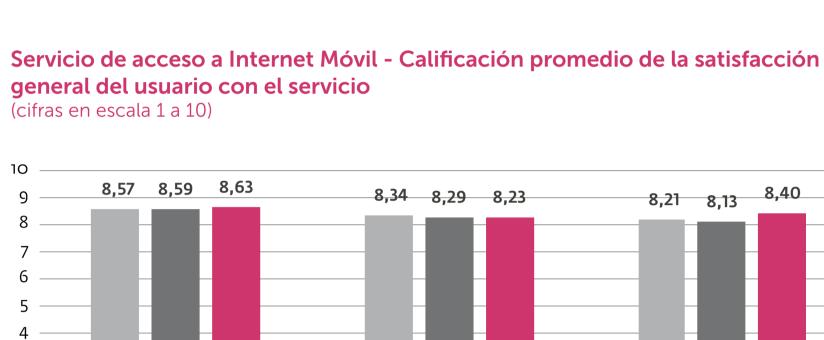
8,67

8,66



Servicio de Telefonía Móvil - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100) 80 61,40 59,30 60,40 57,48 55,09 55,57 53,02 60 48,50 40





Claro

80

60

40

20

56,98 56,05

41,94

8,21 8,13 8,40

Liberty

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

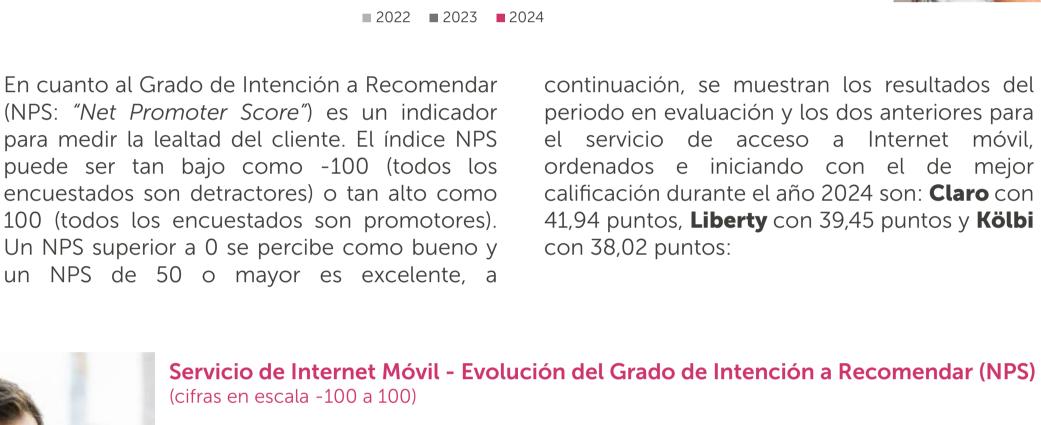
se presentan en la escala de 1 a 10, ordenados e

iniciando con el de mejor calificación durante el

año 2024 son: Claro con 8,63 puntos, Liberty

con 8,40 puntos y **Kölbi** con 8,23 puntos.

En cuanto al Grado de Intención a Recomendar (NPS: "Net Promoter Score") es un indicador



Kölbi

50,17 49,67 45,68 37,15 39,45 38,02



Servicio de Telefonía Fija - Calificación promedio de la satisfacción general del

8,23

7,41

8,00

Telecable Tigo 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: Kölbi con

69,90 puntos, CallMyWay con 67,33 puntos,

Telecable con 58,30 puntos, Tigo con 34,21

50,89

Telecable

39,79

45,97

34,21

27,19

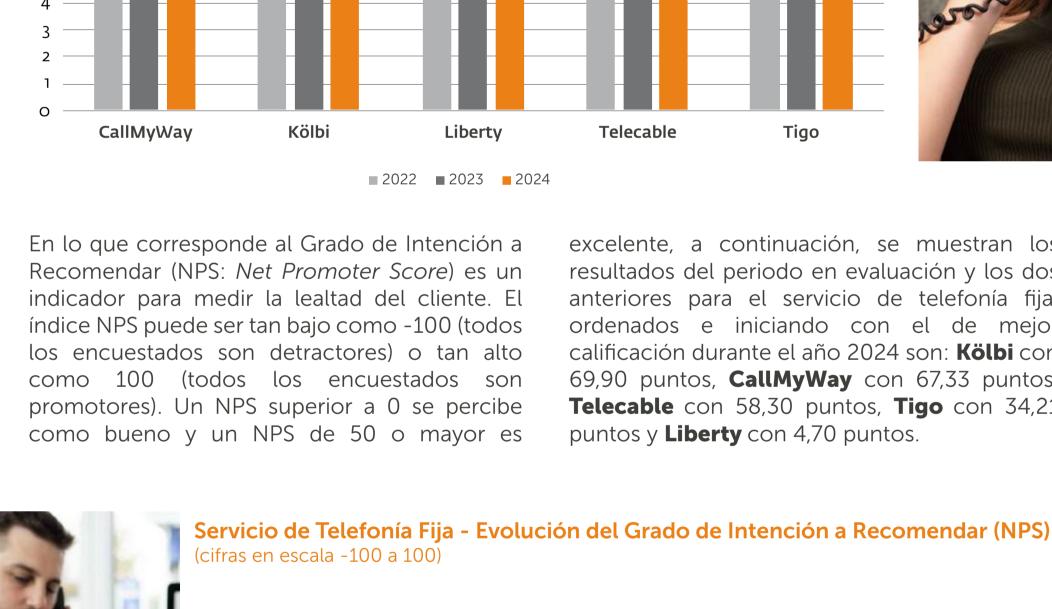
Tigo

puntos y **Liberty** con 4,70 puntos.

8,39 8,27 8,43

8,88

8,46 8,60



100

80

60

40

20

10

73,63

CallMyWay

SERVICIO DE

INTERNET FIJO

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

promotores). Un NPS superior a 0 se percibe como bueno y un NPS de 50 o mayor es

Recomendar (NPS)

47,06

42,26

32,76

100

80

60

40

20

usuario con el servicio

8,48 8,71 8,61

Kölbi

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

promotores). Un NPS superior a 0 se percibe

como bueno y un NPS de 50 o mayor es

excelente, a continuación, se muestran los

Recomendar (NPS)

(cifras en escala -100 a 100)

como 100 (todos los encuestados

(cifras en escala 1 a 10)

7.98 7.99 7.99

Claro

9

5

(cifras en escala -100 a 100)

los encuestados son

como 100 (todos

ACCESO A

67,33

70,17

71,90

Kölbi

69,90

33,90 31,18

Liberty

■ 2022 **■** 2023 **■** 2024

4,70

9,30 9,22 9,33

usuario con el servicio

9,12 9,14 9,17

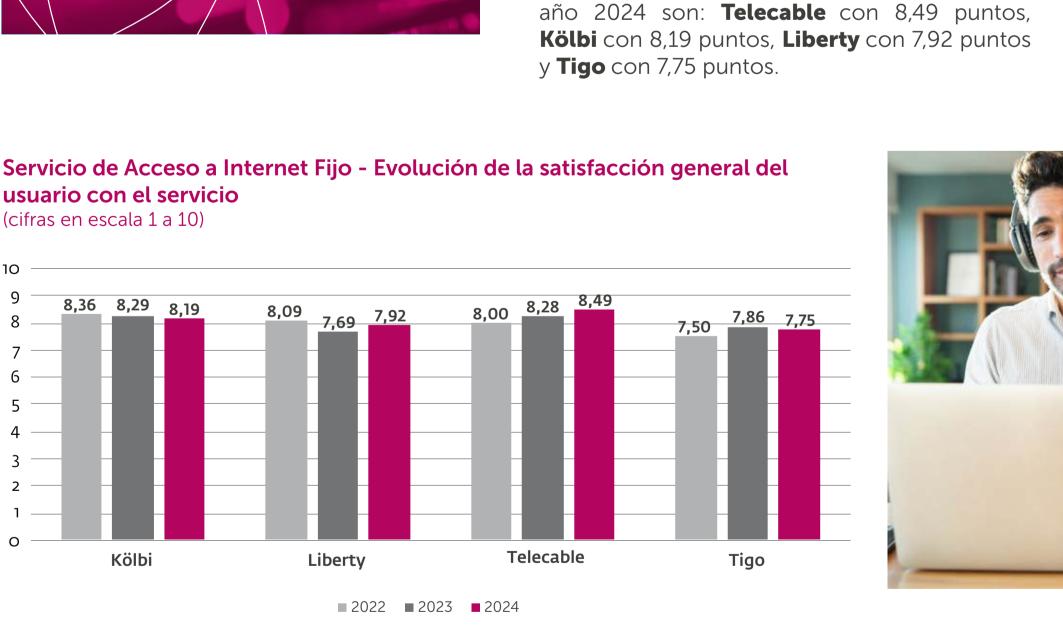
(cifras en escala 1 a 10)

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



puntos.

Servicio de Acceso a Internet Fijo - Evolución del Grado de Intención a

38,10

39,10 40,28 31,89 22,46 19,44 14,98 15,95 12,85 **Telecable** Tigo

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, Kölbi con 32,76 puntos,

Liberty con 19,44 puntos y Tigo con 12,85



Servicio de Televisión por suscripción - Evolución de la satisfacción general del

7,84 8,22

Liberty

■ 2022 ■ 2023 ■ 2024

7,30

7 88 8,09 8.03

Sky

Telecable Tigo 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: Kölbi con 54,28 puntos, Telecable con 44,08 puntos, Liberty con 29,91 puntos, Sky con

27,89 puntos, Claro con 27,48 puntos y Tigo

10,98 10,76

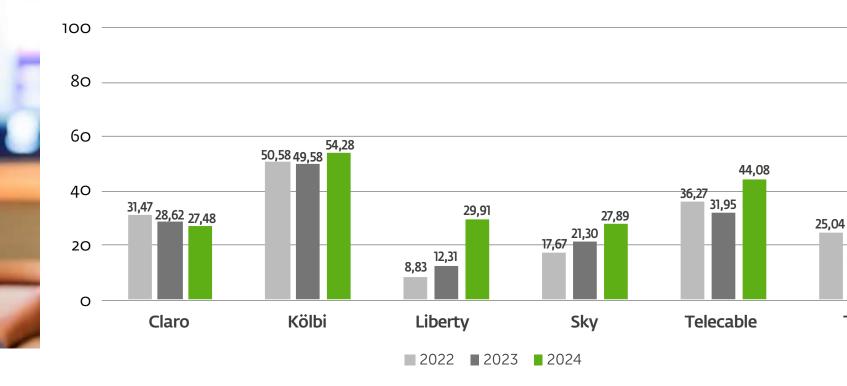
Tigo

7,88 7,73 <u>7,72</u>

8,16 8,37 8,48

con 10,76 puntos.

Servicio de Televisión por suscripción - Evolución del Grado de Intención a



Para mayor détalle se puede consultar el informe completo en el enlace:

https://www.sutel.go.cr/pagina/percepcion-de-los-usuarios