

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL INDICADOR “CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR EL USUARIO (IC-8)”

A PARTIR DE LAS ENCUESTAS 2024 APLICADAS A LOS
USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

2024



TABLA DE CONTENIDO



1

INTRODUCCIÓN	05
-------------------------------	-----------



2

2. METODOLOGÍA	09
2.1. ASPECTOS GENERALES DE LA METODOLOGÍA	10
2.2. SERVICIOS Y OPERADORES INCLUIDOS EN ESTE ESTUDIO	11
2.3. ESTIMACIÓN DE LA MUESTRA	13
2.4. ASPECTOS QUE SE EVALUARON DURANTE LA ENCUESTA	14



3

RESULTADOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL	17
3.1. RESULTADOS DETALLADOS DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS	18
3.1.1. Entrega del servicio	18
3.1.2. Funcionamiento del servicio	19
3.1.3. Facturación del servicio	20
3.1.4. Proceso de recargas	21
3.1.5. Atención presencial	24
3.1.6. Atención remota	25
3.1.7. Reparación de fallas	26
3.2. RESULTADOS GENERALES DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS	26
3.3. CALIFICACIÓN FINAL OTORGADA POR LOS USUARIOS	28



4

RESULTADOS DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL	30
4.1. RESULTADOS DETALLADOS DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS	31
4.1.1. Entrega del servicio	31
4.1.2. Funcionamiento del servicio	32
4.1.3. Facturación del servicio	33
4.1.4. Proceso de recargas	34
4.1.5. Atención presencial	36
4.1.6. Atención remota	37
4.1.7. Reparación de fallas	39
4.2. RESULTADOS GENERALES DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS	40
4.3. CALIFICACIÓN FINAL OTORGADA POR LOS USUARIOS	41



5

RESULTADOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA 43

5.1. RESULTADOS DETALLADOS DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS 44

5.1.1. Entrega del servicio 44

5.1.2. Funcionamiento del servicio. 45

5.1.3. Facturación del servicio 48

5.1.4. Proceso de recargas 49

5.1.5. Atención presencial. 49

5.1.6. Atención remota 51

5.1.7. Reparación de fallas 53

5.2. RESULTADOS GENERALES DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS 55

5.3. CALIFICACIÓN FINAL OTORGADA POR LOS USUARIOS 56



6

RESULTADOS DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO 60

6.1. RESULTADOS DETALLADOS DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS 61

6.1.1. Entrega del servicio. 61

6.1.2. Funcionamiento del servicio. 62

6.1.3. Facturación del servicio 63

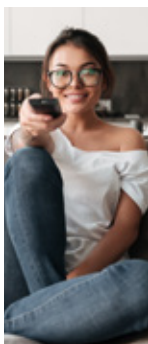
6.1.4. Atención presencial. 64

6.1.5. Atención remota 65

6.1.6. Reparación de fallas 67

6.2. RESULTADOS GENERALES DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS 69

6.3. CALIFICACIÓN FINAL OTORGADA POR LOS USUARIOS 71



7

RESULTADOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN 74

7.1. RESULTADOS DETALLADOS DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS. 75

7.1.1. Entrega del servicio 75

7.1.2. Funcionamiento del servicio 76

7.1.3. Facturación del servicio 78

7.1.4. Atención presencial 79

7.1.5. Atención remota 80

7.1.6. Reparación de fallas 82

7.2. RESULTADOS GENERALES DE LOS ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS 84

7.3. CALIFICACIÓN FINAL OTORGADA POR LOS USUARIOS 86



8

CONCLUSIONES 89

8.1. SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL:. 90

8.2. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL. 92

8.3. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA 94

8.4. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO 96

8.5. SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN 98

TABLA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. Servicio de Telefonía móvil 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio (cifras en escala 1 a 10)	19
GRÁFICO 2. Servicio de Telefonía móvil 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio pospago (cifras en escala 1 a 10).	20
GRÁFICO 3. Servicio de Telefonía móvil 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para las recargas del servicio prepago (cifras en escala 1 a 10)	21
GRÁFICO 4. Servicio de Telefonía móvil 2024 - Distribución porcentual de la valoración de los usuarios sobre la acreditación adecuada del monto de recarga (cifras en porcentaje)	22
GRÁFICO 5. Servicio de Telefonía móvil 2024 - Distribución porcentual de la valoración de los usuarios sobre la exactitud del rebajo del saldo en relación con el consumo efectuado (cifras en porcentaje)	23
GRÁFICO 6. Servicio de Telefonía móvil 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención presencial del operador (cifras en escala 1 a 10)	24
GRÁFICO 7. Servicio de Telefonía móvil 2024 - Calificación promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 10)	27
GRÁFICO 8. Servicio de Telefonía móvil - Evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10)	28
GRÁFICO 9. Servicio de Telefonía móvil - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100)	29
GRÁFICO 10. Servicio de acceso a Internet móvil 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio (cifras en escala 1 a 10)	33
GRÁFICO 11. Servicio de acceso a Internet móvil 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio pospago (cifras en escala 1 a 10).	34
GRÁFICO 12. Servicio de acceso a Internet móvil 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para las recargas del servicio prepago (cifras en escala 1 a 10)	35
GRÁFICO 13. Servicio de acceso a Internet móvil 2024 - Distribución porcentual de la valoración de los usuarios sobre la acreditación adecuada del monto de recarga (cifras en porcentaje)	36
GRÁFICO 14. Servicio de acceso a Internet Móvil 2024 - Calificación promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 10)	40
GRÁFICO 15. Servicio de acceso a Internet móvil 2024 - Calificación promedio de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10)	41
GRÁFICO 16. Servicio de acceso a Internet móvil - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100)	42
GRÁFICO 17. Servicio de Telefonía fija 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio (cifras en escala 1 a 10)	47
GRÁFICO 18. Servicio de Telefonía fija 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio de telefonía fija (cifras en escala 1 a 10)	48
GRÁFICO 19. Servicio de Telefonía fija 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para las recargas del servicio prepago (cifras en escala 1 a 10)	49
GRÁFICO 20. Servicio de Telefonía fija 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la Atención remota del operador (cifras en escala 1 a 10)	51
GRÁFICO 21. Servicio de Telefonía fija 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la reparación de fallas (cifras en escala 1 a 10)	53
GRÁFICO 22. Servicio de Telefonía fija 2024 - Calificación promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 10)	55
GRÁFICO 23. Servicio de Telefonía fija - Evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10)	58
GRÁFICO 24. Servicio de Telefonía fija - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100)	59
GRÁFICO 25. Servicio de acceso a Internet fijo 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio (cifras en escala 1 a 10)	62
GRÁFICO 26. Servicio de acceso a Internet fijo 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio de acceso a Internet fijo (cifras en escala 1 a 10)	64
GRÁFICO 27. Servicio de acceso a Internet fijo 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la Atención remota del operador (cifras en escala 1 a 10)	66
GRÁFICO 28. Servicio de acceso a Internet fijo 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la reparación de fallas (cifras en escala 1 a 10)	68
GRÁFICO 29. Servicio de acceso a Internet fijo 2024 - Calificación promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 10)	70
GRÁFICO 30. Servicio de acceso a Internet fijo - Evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10)	72
GRÁFICO 31. Servicio de acceso a Internet fijo - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100)	73
GRÁFICO 32. Servicio de televisión por suscripción 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio (cifras en escala de 1 a 10)	78
GRÁFICO 33. Servicio de televisión por suscripción 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio de televisión por suscripción (cifras en escala 1 a 10)	79
GRÁFICO 34. Servicio de televisión por suscripción 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención remota del operador (cifras en escala 1 a 10)	81
GRÁFICO 35. Servicio de televisión por suscripción 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la reparación de fallas (cifras en escala 1 a 10)	83
GRÁFICO 36. Servicio de televisión por suscripción 2024 - Calificación promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 10)	85
GRÁFICO 37. Servicio de televisión por suscripción - Evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio (cifras en escala 1 a 10)	87
GRÁFICO 38. Servicio de televisión por suscripción - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS) (cifras en escala -100 a 100)	88

1

INTRODUCCIÓN





Como parte del proceso de fiscalización del cumplimiento de los estándares de calidad por parte de la Sutel, la Dirección General de Calidad realizó la evaluación del indicador “*Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8)*” por medio de un estudio de campo consistente en la aplicación de una encuesta telefónica a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones efectuada en el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 20 de setiembre de 2024 y cuyos resultados se detallan en el presente informe.

La realización de las encuestas de percepción de calidad de servicio se realiza en cumplimiento del artículo 33 del Reglamento de prestación y calidad de servicios (en adelante RPCS), el cual dispone lo siguiente:

“Artículo 33. Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8).

La calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) será medida a partir de la calificación obtenida como resultado de la aplicación de al menos una encuesta anual efectuada por el operador/proveedor de servicios, para conocer la calidad de servicio percibida por el usuario respecto de cada uno de los servicios de telecomunicaciones comercializados por el operador/proveedor, y toma como referencia las normas ETSI EG 202 057-1 y ETSI EG 202 009-2.

Las encuestas realizadas deben considerar, como mínimo, los siguientes aspectos en la medición de la percepción de la calidad por parte de los usuarios:

- 1. Atención presencial: incluye el trato y profesionalismo que se le brinde al cliente de manera presencial sobre sus requerimientos, consultas y trámites.*

2. *Atención remota: incluye el trato y profesionalismo que se le brinde al cliente vía telefónica, a través de chats en línea, correo electrónico u otro medio de atención no presencial, sobre sus requerimientos, consultas y trámites.*
3. *Información sobre el servicio: incluye la asesoría que se le brinde al usuario al adquirir los servicios, proporcionándole información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación del servicio, los costos asociados, indicadores de calidad, características generales, condiciones de uso, entre otros.*
4. *Entrega del servicio: satisfacción del cliente respecto a la entrega oportuna y con las condiciones pactadas del servicio.*
5. *Funcionamiento del servicio: grado de satisfacción en cuanto a la calidad en el funcionamiento del servicio, desde la perspectiva del usuario.*

Las encuestas realizadas deben contener un método de evaluación de los resultados para cada parámetro con la ponderación respectiva que permita obtener un resultado final del grado de satisfacción del cliente o usuario y la percepción general de la calidad de los servicios que se le brindan.

La ponderación de los parámetros evaluados, los cuestionarios utilizados, así como la metodología de aplicación de la encuesta deberán presentarse a la SUTEL con una antelación mínima de dos meses a la fecha prevista de su aplicación, para su respectiva aprobación.

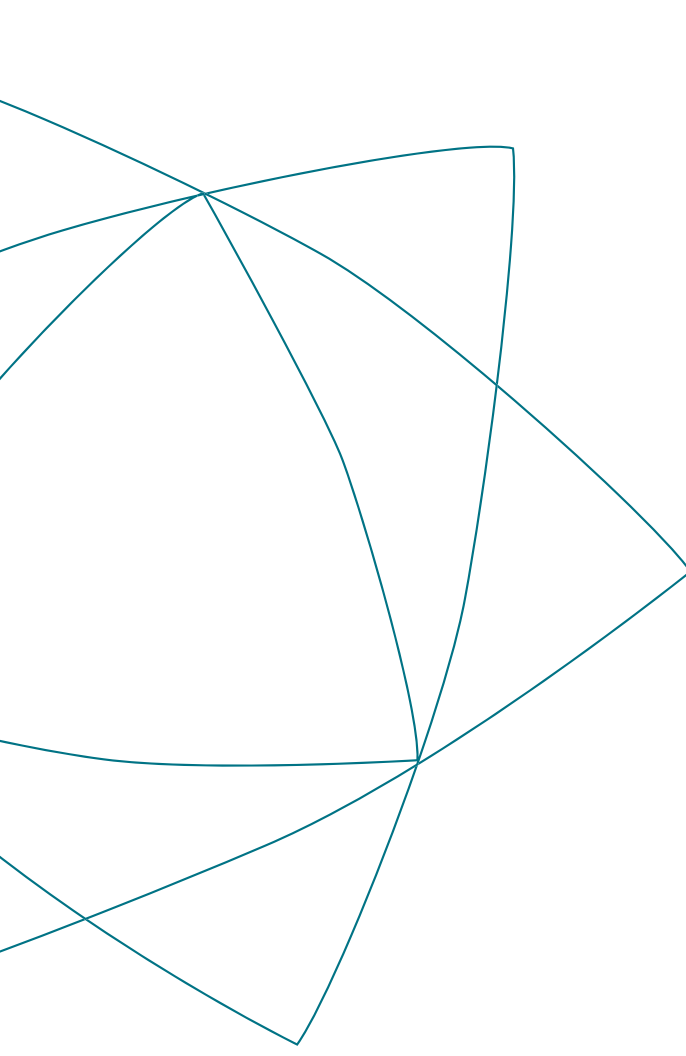
En caso que los operadores/proveedores no realicen cambios a la ponderación de los parámetros evaluados, los cuestionarios utilizados, así como la metodología de aplicación de la encuesta aprobada anteriormente por la SUTEL, bastará con informar al ente regulador de la realización de las encuestas cinco días naturales de previo a su aplicación. (...)"

Adicionalmente, estas encuestas cumplen con lo establecido en la Resolución del Consejo de la Sutel RCS-019-2018 "Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios" para el indicador IC-8:

"2.8 Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8)

La calidad de servicio percibida por el usuario será medida a partir de la calificación obtenida como resultado de la aplicación de al menos una encuesta anual efectuada por el operador/proveedor de servicios, para conocer la calidad de servicio percibida por el usuario (...).

Las encuestas corresponden a un conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de usuarios finales de servicios de telecomunicaciones, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan, lo anterior de conformidad con la definición 18 del artículo 7 del RPCS.



(...) los resultados de la encuesta anual, incluyendo: la calificación obtenida para cada uno de los servicios, la cantidad de usuarios encuestados (tamaño de la muestra), y los parámetros estadísticos básicos de la encuesta (confianza estadística, porcentaje de error, entre otros)."

El estudio de campo, según lo indicado, se efectuó a través de una encuesta telefónica a los usuarios de los operadores o proveedores de servicios que agrupan la mayor parte de las suscripciones del mercado de telecomunicaciones para los siguientes servicios:

- » Telefonía móvil.
- » Acceso a Internet móvil.
- » Telefonía fija.
- » Acceso a Internet fijo.
- » Televisión por suscripción.

La realización de la encuesta y el procesamiento de los datos obtenidos estuvo a cargo de la empresa IT Información Total S.A. la cual fue contratada a través de la Licitación Pública Nacional 2021LN-000002-0014900001. Corresponde a la Dirección General de Calidad de la Sutel, la generación y aprobación de los formularios de las encuestas, el seguimiento del proceso, así como el análisis de los resultados y la elaboración del presente informe.

2

METODOLOGÍA





2.1. Aspectos generales de la metodología

La metodología consistió en un estudio cuantitativo efectuado a nivel nacional, mediante entrevista telefónica, haciendo uso de un cuestionario estructurado y precodificado, en cumplimiento del ítem 2.8 de la Resolución del Consejo de Sutel RCS-019-2018 "Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios" para el indicador IC-8.

Los encuestados fueron personas mayores de 18 años, que corresponden a usuarios activos de los servicios de telecomunicaciones. En el caso particular de los servicios móviles, los usuarios encuestados fueron tanto de modalidad prepago como de pospago.

Además, el estudio de campo lo llevó a cabo la empresa IT Información Total S.A. entre el 1° de abril y el 20 de septiembre de 2024.

Entre los temas evaluados en este estudio se encuentra el cálculo del "Net Promoter Score" (NPS), el cual se efectuó mediante la pregunta referente a qué tan probable es que le recomienden a familiares o amigos el servicio que les brinda su actual operador del servicio de telecomunicaciones. En esta pregunta se utilizó una

escala de 1 a 10 para que los entrevistados dijeran su nivel de intención de recomendar, donde 1 significa "Definitivamente no lo recomendaría" y 10 "Definitivamente sí lo recomendaría". Las respuestas se agruparon en tres rangos:

- » Calificaciones de 1 a 6 ("Detractores").
- » Calificaciones de 7 u 8 ("Pasivos").
- » Calificaciones de 9 o 10 ("Promotores").

El valor de "Net Promoter Score" (NPS) se obtiene de restarle a la proporción de los Promotores (P), la proporción de los Detractores (D), es decir $NPS = P - D$. 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.

2.2. Servicios y operadores incluidos en este estudio

Tal y como se ha referido, el presente estudio de campo consistió en la aplicación de una encuesta telefónica para determinar la calidad de servicio percibida por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, tanto de voz como de datos, en concreto se realizaron 5 encuestas para los siguientes servicios:

- » Telefonía móvil.
- » Acceso a Internet móvil.
- » Telefonía fija.
- » Acceso a Internet fijo.
- » Televisión por suscripción.

Para el caso de los servicios móviles, tanto de voz como de datos, se encuestó a usuarios de las tres empresas que cuentan con una concesión para la prestación de servicios móviles: Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. (en adelante **Liberty**), Claro CR Telecomunicaciones S.A. (en adelante **Claro**), e Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante **Kölbi**).

Para los servicios de telefonía fija, se encuestó a los usuarios del servicio de telefonía fija tradicional, que son todos clientes del Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante **Kölbi**), y en el caso de los servicios brindados a través de telefonía IP o servicio VoIP, se encuestaron usuarios de las empresas: Millicom Cable Costa Rica S.A. (en adelante **Tigo**), Liberty Servicios Fijos LY S.A. (en adelante **Liberty**), Telecable Económico T.V.E. S.A. (en adelante **Telecable**), R & H International Telecom Services S.A. (en adelante **R & H**)¹ y CALLMYWAY S.A. (en adelante **CallMyWay**)², las cuales representaban más del 98 % de las suscripciones del mercado al momento de realizar la encuesta según lo indicado en el informe de Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones del periodo 2023³.

En el caso de los servicios de acceso a Internet fijo del tipo residencial, se encuestó a usuarios de los cuatro operadores que abarcan a más del 87 % de suscriptores del país, según lo indicado en el informe de Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones del periodo 2023,

1 Se incluyó al operador R & H en el estudio sobre la calidad del servicio de telefonía fija percibida por los usuarios. Sin embargo, solo se obtuvieron 11 respuestas, lo que llevó a su exclusión del análisis debido al tamaño limitado de la muestra. Muestras pequeñas, como la de menos de 30 usuarios de R & H, presentan un riesgo de sesgo y falta de representatividad, afectando la validez estadística de los resultados.

2 En cuanto al operador CallMyWay, aunque este no figura entre los 5 operadores con mayor porcentaje de suscriptores del mercado en el periodo 2023, fue incluido en el presente estudio considerando que en periodos anteriores ha sido evaluado y que para el citado periodo este tenía una representación del 0,7 % de acuerdo con información aportada por la Dirección General de Mercados. La incorporación de este operador no requirió de recursos económicos adicionales, solamente se redistribuyó el porcentaje de la muestra de cada operador, lo cual no genera ninguna afectación al estudio de telefonía fija.

3 El informe de Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones del periodo 2023 se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://sutel.go.cr/sites/default/files/Estadisticas%20del%20Sector%20Telecom%202023.pdf>



estos operadores son: Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante **Kölbi**), Millicom Cable Costa Rica S.A. (en adelante **Tigo**), Liberty Servicios Fijos LY S.A. (en adelante **Liberty**), Telecable Económico T.V.E. S.A. (en adelante **Telecable**).

Para el servicio de televisión por suscripción, se encuestó a usuarios de los seis operadores que abarcan a más del 91 % de suscriptores a nivel nacional, estos operadores son: Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante **Kölbi**), Millicom Cable Costa Rica S.A. (en adelante **Tigo**), Liberty Servicios Fijos LY S.A. (en adelante **Liberty**), Telecable Económico T.V.E. S.A. (en adelante **Telecable**), Claro CR Telecomunicaciones S.A. (en adelante **Claro**) y Servicios Directos de Satélite S.A. (en adelante **Sky**).

La **Tabla 1** resume los operadores considerados en la encuesta para cada servicio evaluado:

Tabla 1 • Servicio de telefonía Fija: distribución porcentual de la valoración de los usuarios en 2024 sobre cuántas veces ha tenido que reportar una falla del servicio al operador

SERVICIO	OPERADORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES						
	LIBERTY	CLARO	KÖLBI	TIGO	TELECABLE	CALLMYWAY	SKY
Telefonía móvil	✓	✓	✓				
Internet móvil	✓	✓	✓				
Telefonía fija	✓		✓	✓	✓	✓	
Internet fijo	✓		✓	✓	✓		
Televisión por suscripción	✓	✓	✓	✓	✓		✓

2.3. Estimación de la muestra

La cantidad de personas por encuestar se determinó a partir de una estimación del tamaño muestral necesario para lograr un estudio con una confianza de 95 %, un error de ± 4 % y una heterogeneidad de 50 %, y utilizando como base la cantidad de usuarios⁴ de cada uno de los operadores de servicios de telecomunicaciones del país.

La **Tabla 2** muestra los resultados del cálculo para la cantidad de usuarios que deben ser encuestados considerando los parámetros indicados anteriormente:

Tabla 2 • Estimación de la cantidad de usuarios a encuestar

SERVICIO	OPERADOR	CANTIDAD DE USUARIOS (TAMAÑO DE LA POBLACIÓN)	TAMAÑO DE LA MUESTRA (CONFIANZA 95 %, ERROR \pm 4 %, HETEROGENEIDAD 50%)
Telefonía móvil	Operador Telefonía móvil A	4.375.376	601
	Operador Telefonía móvil B	2.552.483	601
	Operador Telefonía móvil C	1.615.699	601
Acceso a Internet móvil	Operador Internet Móvil A	2.400.850	601
	Operador Internet Móvil B	1.299.635	600
	Operador Internet Móvil C	956.903	600
Telefonía fija	Operador Telefonía fija A	571.808	576
	Operador Telefonía fija B	17.175	557
	Operador Telefonía fija C	25.981	563
	Operador Telefonía fija D	8.240	537
	Operador Telefonía fija E	2.201	453
	Operador Telefonía fija F	3 061	502
Acceso a Internet fijo	Operador Internet Fijo A	302.955	600
	Operador Internet Fijo B	177.838	599
	Operador Internet Fijo C	197.384	599
	Operador Internet Fijo D	173.976	599
Televisión por suscripción	Operador TV Suscripción A	71.651	596
	Operador TV Suscripción B	210.122	599
	Operador TV Suscripción C	229.548	599
	Operador TV Suscripción D	103.595	597
	Operador TV Suscripción E	45.450	593
	Operador TV Suscripción F	128.192	598

Las encuestas finalmente aplicadas a cada uno de los servicios evaluados y que se utilizaron para elaborar los resultados que se presentan en este informe incluyeron una muestra

⁴ La cantidad de usuarios se obtiene de la información sobre cantidad de suscriptores que los operadores remiten a la Dirección General de Mercados (DGM) de la Sutel.

ligeramente superior a la estimación inicial, lo cual implica que se logró y excedió la cantidad necesaria de usuarios encuestados para cumplir con el margen de error de 4 % y el nivel de confianza de 95 % establecidos como objetivo del estudio.

La **Tabla 3** muestra las cantidades de usuarios finalmente encuestados para cada caso:

Tabla 3 • Cantidad de usuarios finalmente encuestados

SERVICIO	TAMAÑO DE LA MUESTRA POR SERVICIO	USUARIOS ENCUESTADOS POR SERVICIO
Telefonía móvil	1731	1738
Acceso a Internet móvil	1729	1731
Telefonía fija	3188	3188
Acceso a Internet fijo	2297	2305
Televisión por suscripción	3438	3443

2.4. Aspectos que se evaluaron durante la encuesta

La **Tabla 4** detalla los aspectos generales evaluados por igual para todos los servicios de telecomunicaciones incluidos en este estudio.

Tabla 4 • Aspectos generales e indicadores evaluados en el estudio de campo

ASPECTOS GENERALES EVALUADOS EN LA ENCUESTA	INDICADORES UTILIZADOS PARA EVALUAR CADA ASPECTO
Atención presencial	La rapidez en la solución al trámite o consulta planteada
	El trato que le dio la persona que le atendió
	Asignación de un número de trámite para darle seguimiento a su consulta
	Calificación promedio en cuanto a la atención presencial
Atención remota (telefónica, chat, sitio web, otros)	La rapidez en la solución al trámite o consulta planteada
	El trato que le dio la persona que le atendió
	Asignación de un número de trámite para darle seguimiento a su consulta
	Calificación promedio en cuanto a la atención remota
Entrega del servicio	La activación (en el caso de los servicios móviles) / instalación (en el caso de los servicios fijos) oportuna del servicio
	Cumplimiento de las condiciones contratadas del servicio al momento de la activación (en el caso de los servicios móviles) / instalación (en el caso de los servicios fijos)
	Calificación promedio en cuanto a la entrega del servicio
Reparación de fallas	La rapidez en la solución de la falla reportada
	Calificación promedio en cuanto a la resolución de la falla reportada
	Cantidad promedio de veces que ha tenido que reportar una falla
	Calificación promedio en cuanto a la resolución de la falla reportada

ASPECTOS GENERALES EVALUADOS EN LA ENCUESTA	INDICADORES UTILIZADOS PARA EVALUAR CADA ASPECTO
Facturación del servicio	Para usuarios pospago:
	La factura cuenta con información fácil de comprender
	La exactitud del monto especificado en la factura
	La factura incluye información suficiente sobre los servicios facturados
	El envío de la factura en un tiempo adecuado antes del vencimiento
	Calificación promedio en cuanto a la facturación del servicio
Proceso de recargas	Para usuarios prepago:
	El tiempo transcurrido en la confirmación de su recarga
	La disponibilidad de alternativas para hacer recargas
	Calificación promedio en cuanto al proceso de recargas
	Acreditación adecuada del monto de recarga
	Exactitud del rebajo del saldo en relación con el consumo efectuado
Valoración general del servicio	Grado de satisfacción del servicio
	Grado de recomendación del servicio a otros usuarios

Es importante señalar que el grado de satisfacción del servicio se determina a través de una pregunta, en lugar del cálculo del promedio de los resultados generales de los aspectos evaluados. De esta manera, se captura de manera concisa y directa cómo percibe el usuario el servicio recibido⁵.

La encuesta considera los aspectos mínimos establecidos para la medición de la percepción de la calidad según lo dispuesto en el artículo 33 del RPCS, pero al consultar directamente sobre el grado de satisfacción se da la oportunidad al usuario de manifestar su criterio de forma global, más allá de los aspectos evaluados en la encuesta.

Se debe contemplar que los usuarios pueden tener expectativas variadas sobre el servicio y que no todos los aspectos evaluados pueden tener el mismo peso en la percepción general del servicio que tiene cada usuario. Al contar con una pregunta estandarizada para evaluar el grado de satisfacción, se facilita la comparación entre diferentes servicios o períodos de tiempo. Esta comparación es crucial para evaluar tendencias y mejoras a lo largo del tiempo.

Además, esto reduce el riesgo de obtener respuestas sesgadas por la falta de conocimiento o interés en aspectos específicos. Al centrarse en su impresión integral, el encuestado puede proporcionar una evaluación más auténtica y completa, reflejando mejor su percepción global del servicio.

⁵ La empresa IT Información Total S.A. recomendó que para una mejor evaluación del servicio la encuesta debe tener al menos una pregunta de satisfacción general y luego las evaluaciones por aspectos del servicio. El análisis de ambos temas (general y por aspecto) enriquece el análisis ya que lo complementa. Los aspectos del servicio ayudan a explicar el nivel de satisfacción que es el objetivo principal de la investigación.

En la **Tabla 5** se presentan los indicadores específicos evaluados para cada tipo de servicio sobre el aspecto “Funcionamiento del servicio”.

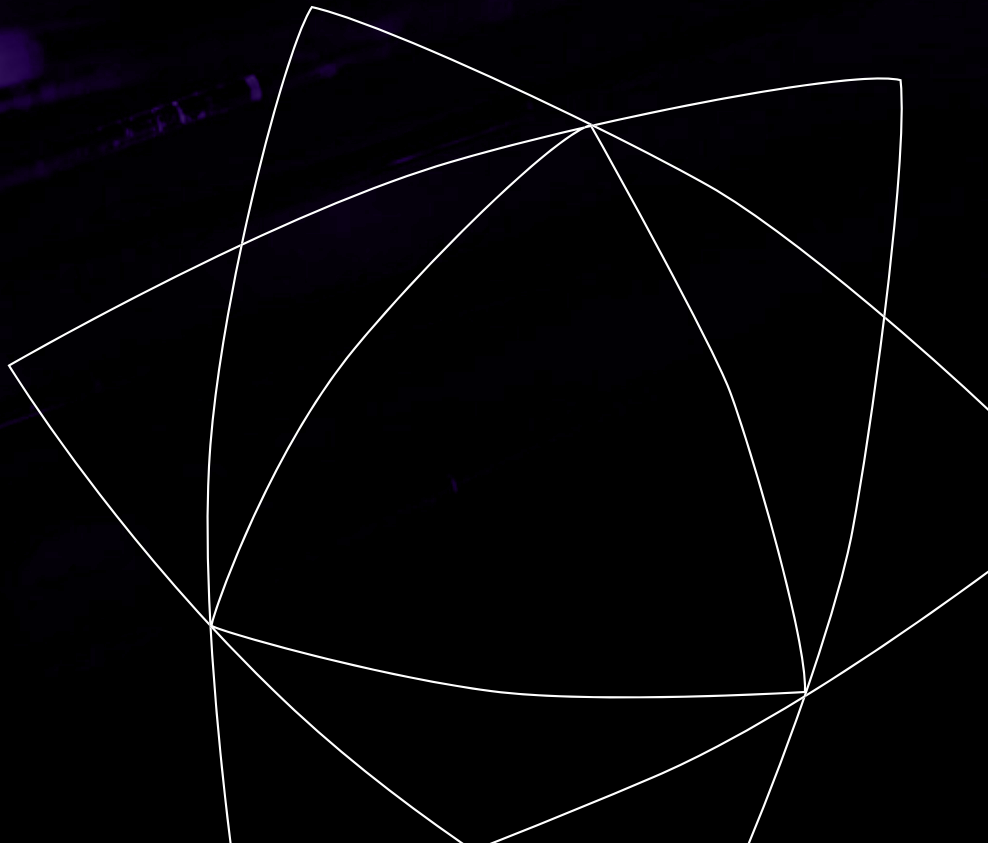
Tabla 5. Indicadores específicos del aspecto funcionamiento del servicio

SERVICIO	INDICADORES UTILIZADOS PARA EVALUAR EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO
Telefonía móvil	Disponibilidad del servicio (posibilidad de realizar llamadas en cualquier momento o lugar)
	Continuidad de la llamada (sin cortes/caídas de llamada)
	Establecimiento de llamada
	Calidad de la llamada (llamadas sin ruidos, voz entrecortada, claridad del audio)
Acceso a Internet móvil	Tiempo que tarda para abrir las páginas Web
	Disponibilidad del servicio (posibilidad de utilizar el servicio en cualquier momento o lugar)
	Estabilidad del servicio
	Velocidad del servicio
Telefonía fija	Disponibilidad del servicio (posibilidad de hacer llamadas en todo momento)
	Continuidad de la llamada (sin cortes/caídas de llamada)
	Calidad de la llamada (llamada sin ruidos, voz entrecortada, claridad del audio, llamadas cruzadas/mezcladas)
	Calidad de la llamada internacional
	Calidad de la llamada a otros operadores
Acceso a Internet fijo	Tiempo de establecimiento de llamada
	Tiempo que tarda para abrir las páginas Web
	Disponibilidad del servicio (posibilidad de utilizar el servicio en cualquier momento)
	Estabilidad del servicio
Televisión por suscripción	Velocidad del servicio
	Disponibilidad del servicio (posibilidad de utilizar el servicio en cualquier momento)
	Calidad de la señal (hay canales que no se ven bien o no funcionan)
	Nitidez de la imagen
	Nitidez del sonido
	Velocidad de la transmisión de la imagen y el sonido en tiempo real (la transmisión no va atrasada)
	Calidad del formato de alta definición (HD), cuando aplique

Finalmente, en los apartados del 3 al 7 de este informe se resumen los principales resultados obtenidos de la evaluación de los aspectos señalados y sus indicadores.

3

RESULTADOS DEL
**SERVICIO DE
TELEFONÍA MÓVIL**





En esta sección se muestra el detalle de los resultados obtenidos para cada uno de los aspectos de calidad evaluados en la encuesta de telefonía móvil, aplicable a los tres operadores **Claro**, **Kölbi** y **Liberty**. Estos resultados son reflejo de la calidad percibida por los usuarios del servicio de telefonía móvil en el periodo 2024.

3.1. Resultados detallados de los aspectos de calidad evaluados

En los gráficos de esta sección, se presentan los aspectos evaluados y sus respectivos indicadores, donde los usuarios proporcionaron calificaciones en una escala del 1 al 10. Se excluyeron aquellos aspectos con una base de encuestados no representativa, según se expone de seguido en las secciones específicas.

3.1.1. Entrega del servicio

En cuanto al aspecto "Entrega del servicio", se evalúa exclusivamente considerando a aquellos usuarios que poseen un plan pospago, con una antigüedad en el servicio de seis meses o menos, y donde el encuestado sea el titular del contrato del servicio de telefonía móvil.

Para efectos de este estudio se considera ideal el período de seis meses, ya que es más probable que los usuarios recuerden detalles específicos de su experiencia en cuanto a la entrega del servicio. Seis meses es un período lo suficientemente reciente como para obtener información actualizada sobre las experiencias de los usuarios, esto puede incluir aspectos positivos o negativos que puedan reflejar con mayor precisión su percepción del servicio.

No obstante, al consultar a los usuarios señalados en las bases numéricas proporcionadas por los operadores, si estos en efecto contaban con un plan pospago que esté siendo utilizado desde hace seis meses o menos y que el encuestado sea el contratante del servicio, los resultados revelaron que únicamente el 2,47 % de las personas encuestadas cumplía con todas estas premisas. De los 1738 usuarios encuestados, solo 43 respondieron a las preguntas relacionadas con el aspecto de "Entrega del servicio" del servicio de Telefonía móvil, distribuyéndose entre los operadores de la siguiente manera: 17 en **Claro**, 7 en **Kölbi** y 19 en **Liberty**.

La limitación en el tamaño de la muestra de todos los operadores, al encontrarse por debajo de los 30 usuarios, plantea una preocupación desde el punto de vista estadístico. Según teorías estadísticas, muestras tan pequeñas pueden carecer de representatividad, lo que

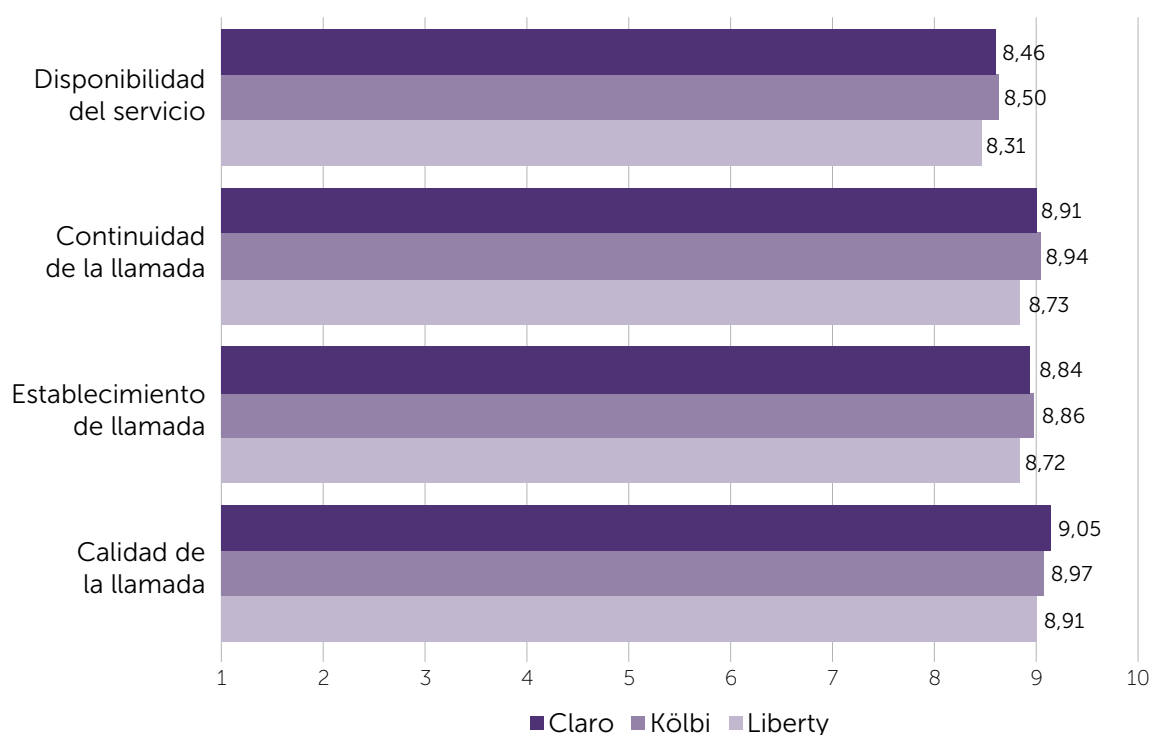
aumenta el riesgo de sesgo y afecta la validez de los resultados. La falta de representatividad se traduce en una mayor probabilidad de que los resultados no reflejen con precisión las opiniones o comportamientos de la población en general.

Dada la naturaleza de la muestra reducida, se excluye este indicador del análisis para el servicio de telefonía móvil. Es importante destacar que la exclusión de este indicador del análisis no influye en los resultados de otros aspectos, ya que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.

3.1.2. Funcionamiento del servicio

Para lo que corresponde al funcionamiento del servicio, la encuesta se enfoca en cuatro indicadores, tal y como se muestra en el **Gráfico 1**.

GRÁFICO 1 • Servicio de Telefonía Móvil 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio
(cifras en escala 1 a 10)



En cuanto al indicador que evalúa la "Disponibilidad del servicio", los operadores alcanzaron los siguientes resultados, ordenados iniciando con el mejor: **Kölbi** con 8,50 puntos, **Claro** con 8,46 puntos y **Liberty** con 8,31 puntos.

De acuerdo con el segundo indicador que se muestra en el **Gráfico 1**, que evalúa la “Continuidad de la llamada” de los operadores, en este **Kölbi** se posicionó en primer lugar con 8,94 puntos, seguido por **Claro** que obtuvo 8,91 puntos y en tercer lugar **Liberty** con 8,73 puntos.

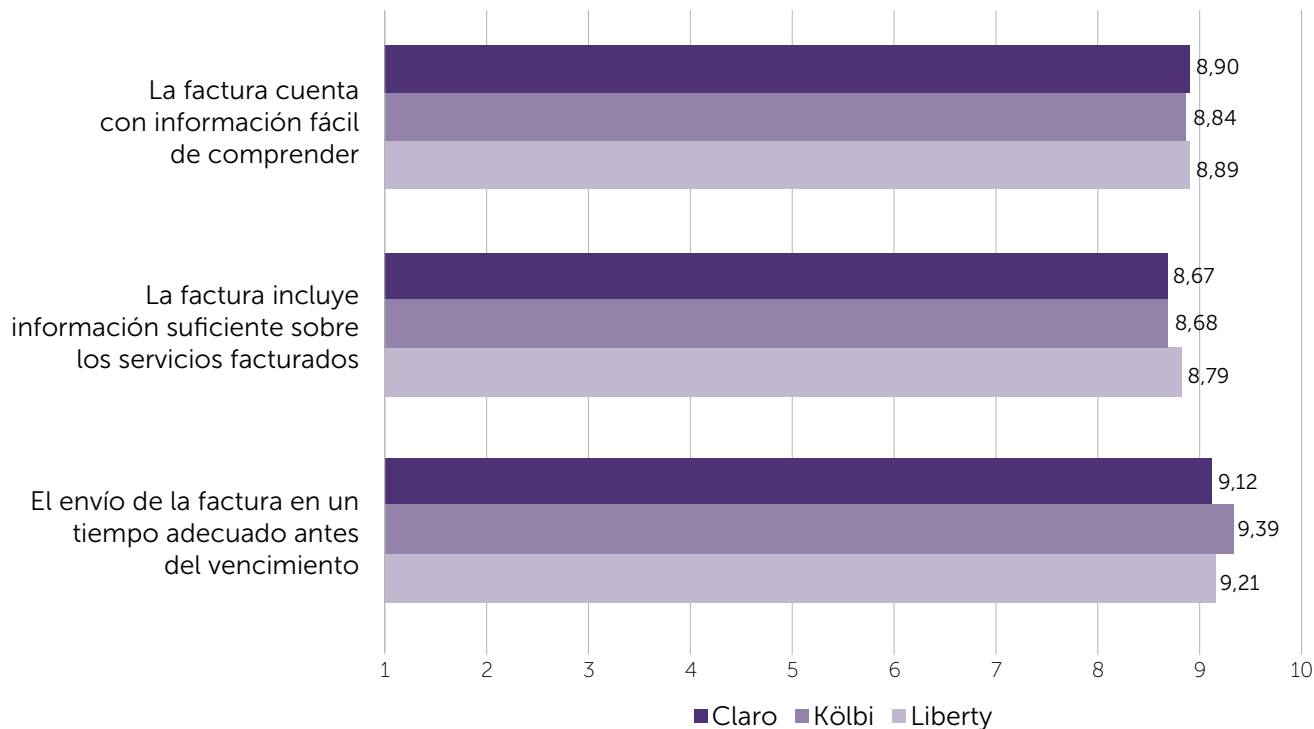
También se consultó a los usuarios sobre el indicador “Establecimiento de llamada” y los resultados muestran que la mayor calificación la recibió **Kölbi** con 8,86 puntos, el segundo lugar lo obtuvo **Claro** con 8,84 puntos y en último lugar **Liberty** con 8,72 puntos.

El último indicador corresponde a la “Calidad de la llamada”, sobre este particular el operador **Claro** obtuvo 9,05 puntos, posicionándose así en primer lugar. En este indicador el segundo lugar lo alcanzó **Kölbi** con 8,97 puntos y el tercer lugar **Liberty** con 8,91 puntos.

3.1.3. Facturación del servicio

En el **Gráfico 2** se muestran los resultados relacionados con la facturación de servicios pospago de telefonía móvil, detallando los indicadores que se evaluaron en una escala de 1 a 10.

GRÁFICO 2 • Servicio de Telefonía Móvil 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio pospago
(cifras en escala 1 a 10)



En lo que respecta al indicador *“La factura cuenta con información fácil de comprender”*, el mejor calificado fue **Claro** con 8,90 puntos, seguido por **Liberty** con 8,89 puntos y en tercer lugar **Kölbi** con 8,84 puntos.

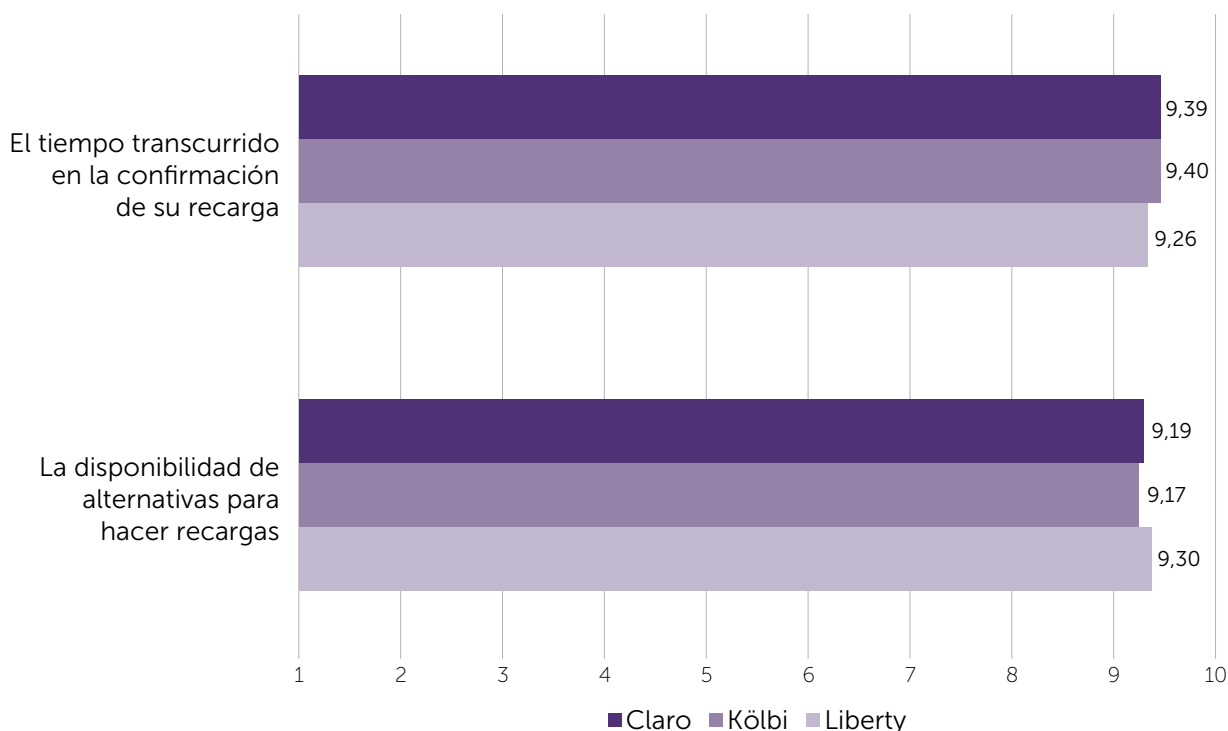
También se consultó a los usuarios encuestados sobre el indicador *“La factura incluye información suficiente sobre los servicios facturados”*, la calificación más alta la recibió **Liberty** con 8,79 puntos, **Kölbi** se posicionó en segundo lugar con 8,68 puntos y el tercer lugar lo obtuvo **Claro** al obtener 8,67 puntos.

Por otra parte, al consultar sobre el indicador *“El envío de la factura en un tiempo adecuado antes del vencimiento”*, **Kölbi** alcanzó la puntuación más alta con 9,39 puntos, seguido por **Liberty** con 9,21 puntos y en último lugar se posicionó **Claro** con 9,12 puntos.

3.1.4. Proceso de recargas

Siguiendo un análisis similar sobre la facturación, pero esta vez para el proceso de recargas en el servicio prepago de telefonía móvil, se consultó a los usuarios sobre los indicadores: *“El tiempo transcurrido en la confirmación de su recarga”* y *“La disponibilidad de alternativas para hacer recargas”*.

GRÁFICO 3 • Servicio de Telefonía móvil 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para las recargas del servicio prepago
(cifras en escala 1 a 10)

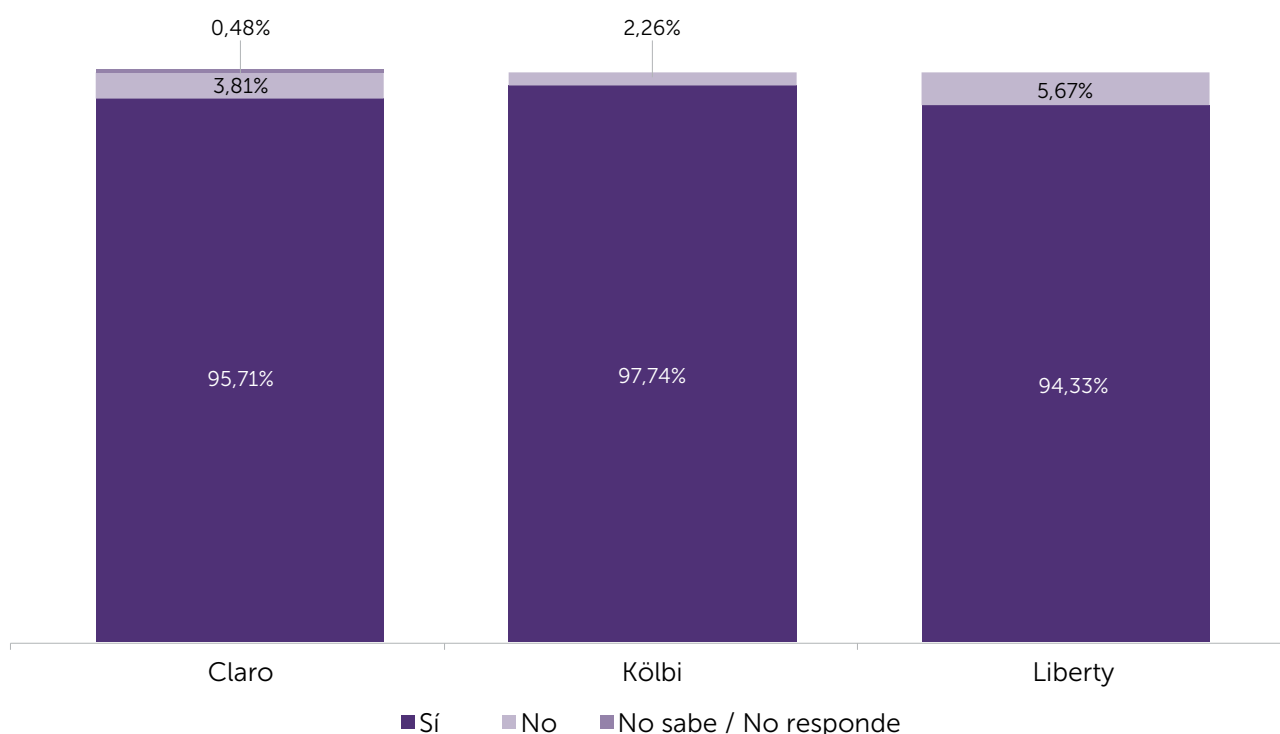


De acuerdo con el **Gráfico 3**, en cuanto al indicador “El tiempo transcurrido en la confirmación de su recarga”, el primer lugar lo obtuvo **Kölbi** con 9,40 puntos, el segundo lugar **Claro** con 9,39 puntos y en tercer lugar se posiciona **Liberty** con 9,26 puntos.

Para el indicador correspondiente a “La disponibilidad de alternativas para hacer recargas”, nuevamente **Liberty** obtiene el primer lugar con 9,30 puntos, mientras que en segundo lugar se posicionó **Claro** con 9,19 puntos y en último lugar **Kölbi** con 9,17 puntos.

Además, es fundamental conocer la percepción de los usuarios sobre el proceso de recargas, específicamente si consideran que el monto de la recarga para su servicio de telefonía móvil se acreditó de manera correcta. Según el **Gráfico 4**, el estudio revela que, de la población encuestada, el 97,74 % de los usuarios de **Kölbi**, el 95,71 % de los usuarios de **Claro** y el 94,33 % de los usuarios de **Liberty** consideran que el monto de la recarga se acreditó correctamente.

GRÁFICO 4 • Servicio de Telefonía móvil 2024 - Distribución porcentual de la valoración de los usuarios sobre la acreditación adecuada del monto de recarga
(cifras en porcentaje)



Sin embargo, es importante destacar que el **Gráfico 4** también muestra que, los tres operadores evaluados tienen un porcentaje de usuarios que no tuvieron una experiencia satisfactoria. En concreto, de los usuarios encuestados por operador, el 2,26 % de **Kölbi**, el 3,81 % de **Claro** y el 5,67 % de **Liberty** indicaron que su recarga no se acreditó correctamente. Estos casos resaltan la importancia de seguir mejorando los sistemas de recarga y la información asociada para garantizar una experiencia positiva para todos los usuarios.

La presente evaluación considera también la perspectiva de los usuarios en cuanto al rebajo de saldo. El **Gráfico 5** revela que, de los usuarios encuestados por operador, el 87,14 % de **Claro**, el 78,35 % de **Liberty** y el 72,88 % de **Kölbi** opinan que el saldo fue rebajado de forma correcta respecto al consumo realizado.

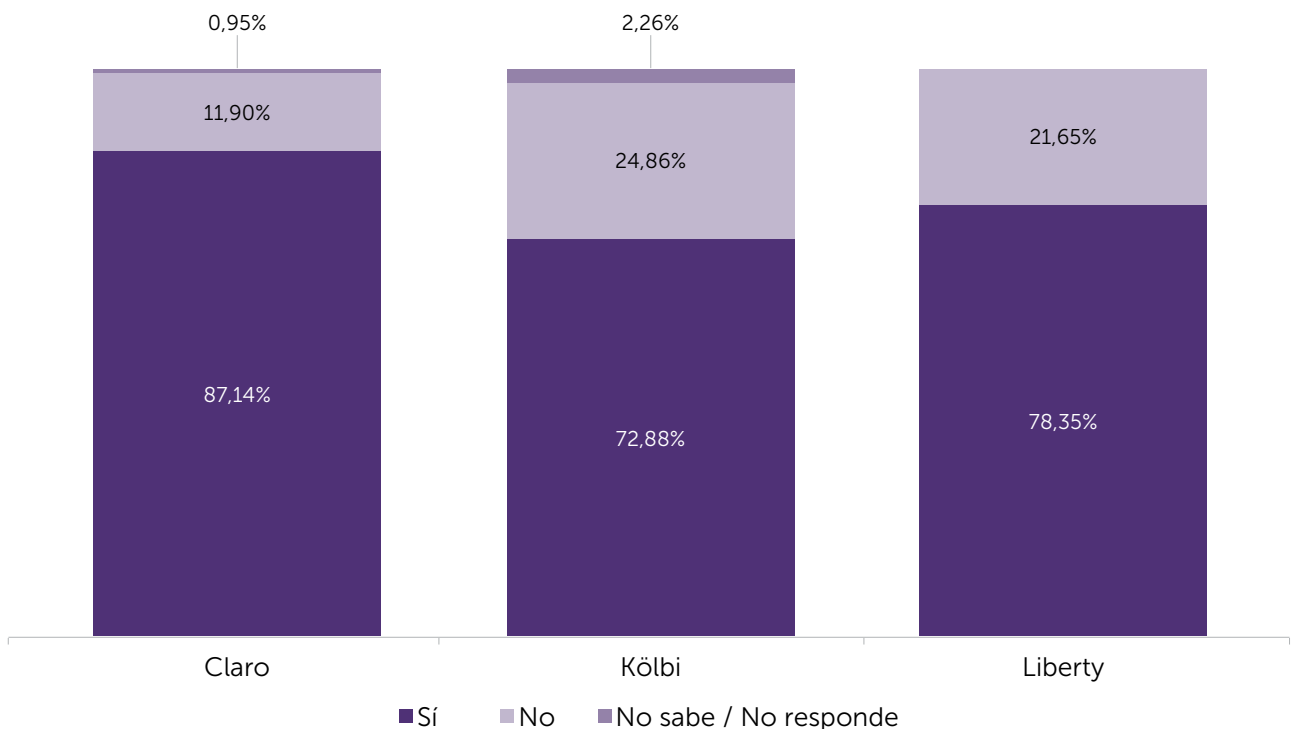
También se evidencia del citado gráfico que los tres operadores evaluados registran un porcentaje de usuarios que no se encuentran satisfechos con el saldo rebajado respecto al consumo efectuado, específicamente el 11,90 % de **Claro**, el 21,65 % de **Liberty** y el 24,86 % de **Kölbi**.

Estos casos resaltan la importancia de seguir mejorando los sistemas de facturación y la información asociada para garantizar una experiencia positiva y asegurar la máxima claridad para los usuarios en los cobros.

Es **importante seguir mejorando los sistemas de facturación** para garantizar una experiencia positiva y asegurar la máxima claridad para los usuarios

GRÁFICO 5 • Servicio de Telefonía móvil 2024 - Distribución porcentual de la valoración de los usuarios sobre la exactitud del rebajo del saldo en relación con el consumo efectuado

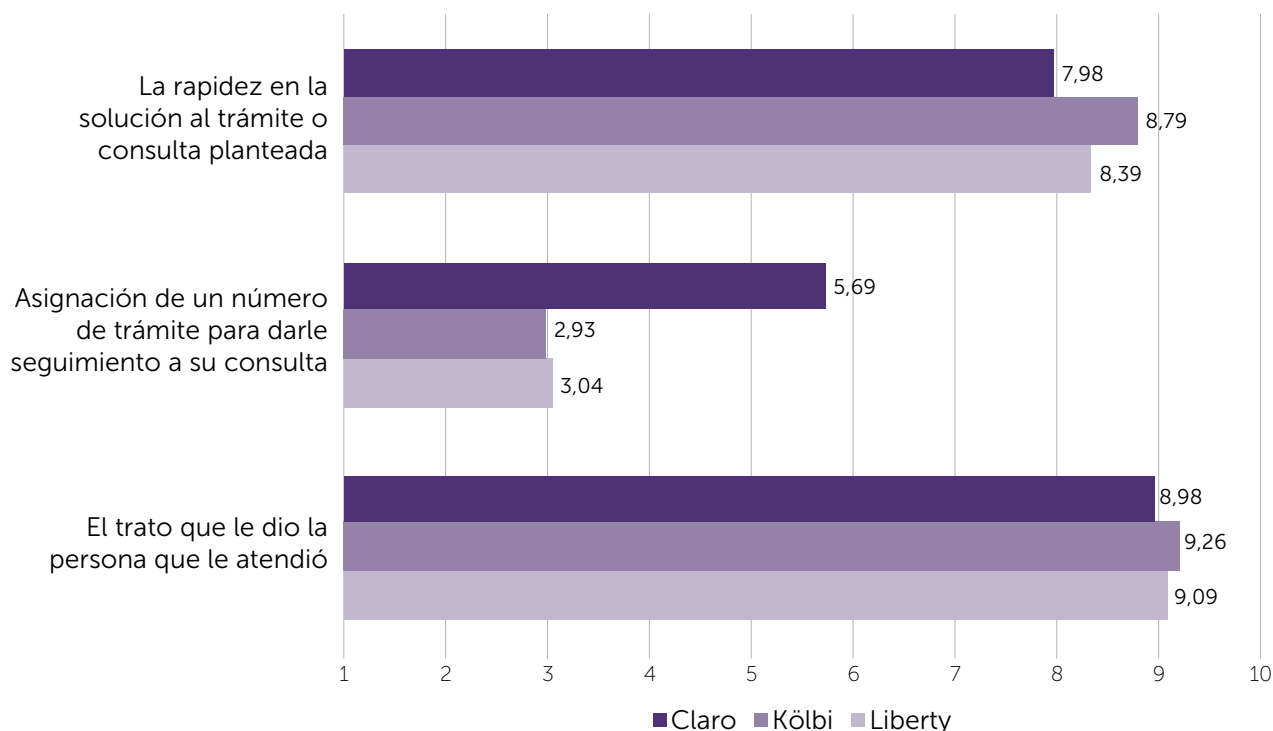
(cifras en porcentaje)



3.1.5. Atención presencial

En lo que se refiere a la atención presencial brindada por cada uno de los operadores a sus usuarios, los resultados se muestran en el **Gráfico 6**.

GRÁFICO 6 • Servicio de Telefonía móvil 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención presencial del operador
(cifras en escala 1 a 10)



La información recopilada señala que, en cuanto al indicador “*La rapidez en la solución al trámite o consulta planteada*”, **Kölbi** se ubica en la primera posición con un puntaje de 8,79 puntos. Luego se sitúa el operador **Liberty** con 8,39 puntos y finalmente **Claro** con 7,98 puntos.

A los usuarios encuestados se les consultó también sobre el indicador “*Asignación de un número de trámite para darle seguimiento a su consulta*” por parte de su respectivo operador. De acuerdo con el **Gráfico 6**, este indicador obtuvo la menor calificación por parte de los usuarios en lo que respecta a la atención presencial del operador, siendo que las

puntuaciones de los tres operadores se encuentran por debajo de los 6 puntos: **Claro** con 5,69 puntos, **Liberty** con 3,04 puntos y **Kölbi** con 2,93 puntos⁶.

Cabe señalar que el indicador sobre “*El trato que le dio la persona que le atendió*” fue el aspecto mejor calificado para los tres operadores. Por su parte, el operador **Kölbi** alcanzó el primer lugar con 9,26 puntos, **Liberty** obtuvo un segundo lugar con una puntuación de 9,09 puntos y en tercer lugar se encuentra **Claro** con 8,98 puntos.

3.1.6. Atención remota

En cuanto al aspecto “*Atención remota*”, se evalúa exclusivamente considerando a aquellos usuarios que en los últimos seis meses han contactado mediante una llamada, chat o WhatsApp, al Centro de Servicio al Cliente de su operadora para realizar un trámite o gestión relacionado con el servicio de telefonía móvil.

Para efectos de este estudio se considera ideal el período de seis meses, ya que es más probable que los usuarios recuerden detalles específicos de su experiencia en cuanto a la atención remota. Seis meses es un período lo suficientemente reciente como para obtener información actualizada sobre las experiencias de los usuarios, esto puede incluir aspectos positivos o negativos que puedan reflejar con mayor precisión su percepción del servicio.

No obstante, al consultar a los usuarios señalados en las bases numéricas proporcionadas por los operadores, si en los últimos seis meses han contactado al Centro de Servicio al Cliente de su operadora para realizar un trámite o gestión relacionado con el servicio de telefonía móvil, los resultados revelaron que únicamente el 5,41 % de las personas encuestadas cumplía con esta premisa. De los 1738 usuarios encuestados, solo 94 respondieron a las preguntas relacionadas con el aspecto de “*Atención remota*” del servicio de acceso a Internet móvil, distribuyéndose entre los operadores de la siguiente manera: 37 en **Claro**, 29 en **Kölbi** y 28 en **Liberty**.

La limitación en el tamaño de la muestra de los operadores **Kölbi** y **Liberty**, al encontrarse por debajo de los 30 usuarios, plantea una preocupación desde el punto de vista estadístico. Según teorías estadísticas, muestras tan pequeñas pueden carecer de representatividad, lo que aumenta el riesgo de sesgo y afecta la validez de los resultados. La falta de representatividad se traduce en una mayor probabilidad de que los resultados no reflejen con precisión las opiniones o comportamientos de la población en general.

6 La asignación del número de trámite es una obligación normativa de los operadores según el numeral 21 de artículo 11 y el artículo 13 del Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) vigente:

“Artículo 11. Obligaciones de los operadores y proveedores

*De conformidad con el título habilitante y la normativa vigente, se consideran obligaciones de los operadores/proveedores las siguientes:
(...)*

21. Brindar a los usuarios finales un número consecutivo de referencia para la atención de cualquier gestión o trámite que éste realice, indistintamente de la forma de presentación del trámite o gestión y el medio por el cual se presente, así como, atender de forma efectiva dichas gestiones.”

“Artículo 13. Interposición de la reclamación ante el operador/proveedor

(...) Indistintamente del medio de presentación de la reclamación, los operadores/proveedores deben conformar un expediente al cual pueda acceder, en caso de solicitarlo, el usuario final y asignarle a la gestión un número de atención consecutivo de referencia, que debe ser proporcionado al reclamante al momento de la presentación, el cual permitirá realizar el seguimiento respectivo”.

Dada la naturaleza de la muestra reducida, se excluye este indicador del análisis para el servicio de acceso a telefonía móvil. Es importante destacar que la exclusión de este indicador del análisis no influye en los resultados de otros aspectos, ya que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.

3.1.7. Reparación de fallas

En cuanto al aspecto "*Reparación de fallas*", se evalúa exclusivamente considerando a aquellos usuarios que en los últimos seis meses han tenido que reportar alguna falla de su servicio de telefonía móvil.



Para efectos de este estudio se considera ideal el período de seis meses, ya que es más probable que los usuarios recuerden detalles específicos de su experiencia en cuanto a la reparación de fallas. Seis meses es un período lo suficientemente reciente como para obtener información actualizada sobre las experiencias de los usuarios, esto puede incluir aspectos positivos o negativos que puedan reflejar con mayor precisión su percepción del servicio.

No obstante, al consultar a los usuarios señalados en las bases numéricas proporcionadas por los operadores, si en los últimos seis meses han reportado alguna falla de su servicio, los resultados revelaron que únicamente el 6,39 % de las personas encuestadas cumplía con esta premisa. De los 1738 usuarios encuestados, solo 111 respondieron a las preguntas relacionadas con el aspecto de "*Reparación de fallas*" del servicio de Telefonía móvil, distribuyéndose entre los operadores de la siguiente manera: 47 en **Claro**, 27 en **Kölbi** y 37 en **Liberty**.

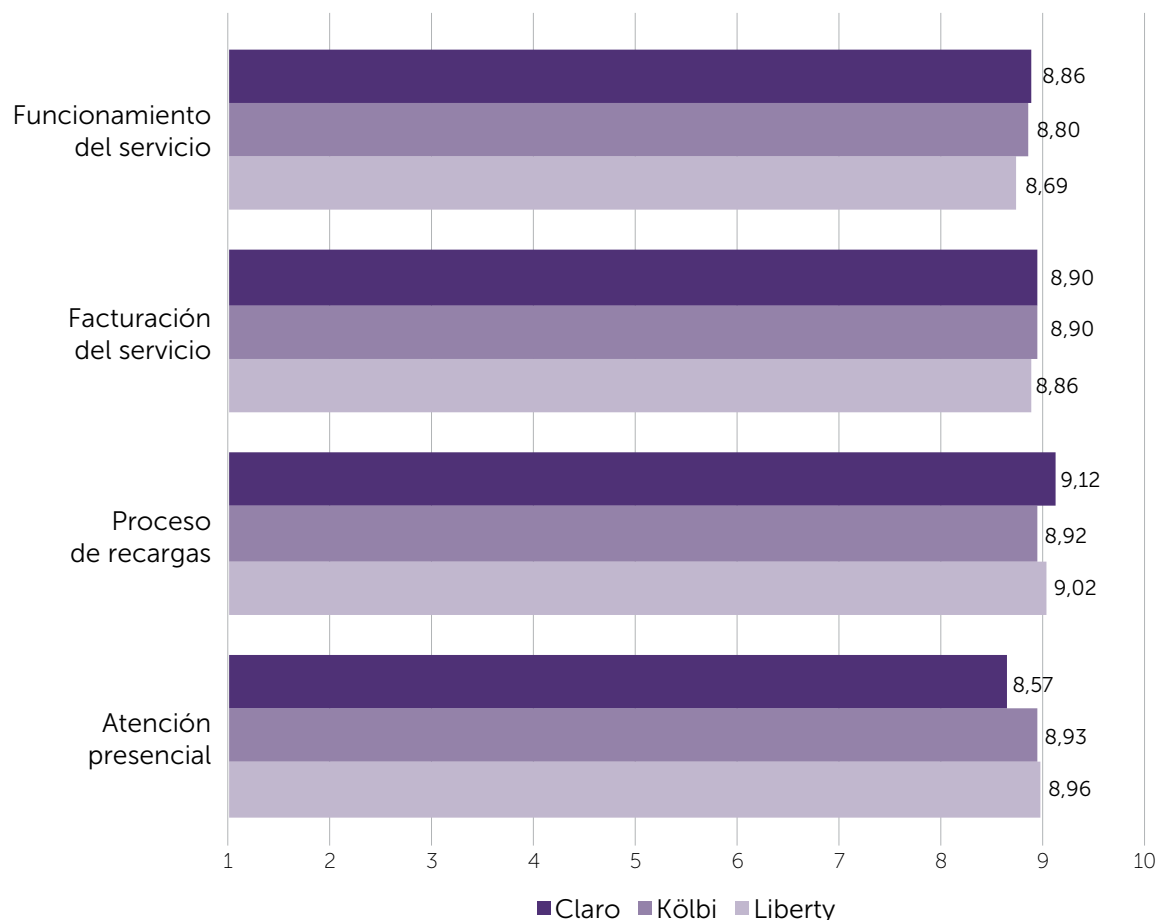
La limitación en el tamaño de la muestra del operador **Kölbi**, al encontrarse por debajo de los 30 usuarios, plantea una preocupación desde el punto de vista estadístico. Según teorías estadísticas, muestras tan pequeñas pueden carecer de representatividad, lo que aumenta el riesgo de sesgo y afecta la validez de los resultados. La falta de representatividad se traduce en una mayor probabilidad de que los resultados no reflejen con precisión las opiniones o comportamientos de la población en general.

Dada la naturaleza de la muestra reducida, se excluye este indicador del análisis para el servicio de telefonía móvil. Es importante destacar que la exclusión de este indicador del análisis no influye en los resultados de otros aspectos, ya que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.

3.2. Resultados generales de los aspectos de calidad evaluados

En el **Gráfico 7** se presentan los resultados generales obtenidos para cada uno de los aspectos de calidad evaluados en la encuesta del servicio de telefonía móvil. Estos resultados son reflejo de la calidad percibida por los usuarios del servicio de telefonía móvil en el año 2024.

GRÁFICO 7 • Servicio de Telefonía móvil 2024 - Calificación promedio de los aspectos evaluados
(cifras en escala 1 a 10)



Del **Gráfico 7** se pueden extraer los siguientes resultados:

- » En cuanto al aspecto *“Funcionamiento del servicio”*, la calificación promedio obtenida demuestra que **Claro** se posicionó en primer lugar con 8,86 puntos, mientras que en segundo lugar se encuentra **Kölbi** con 8,80 puntos y en tercer lugar **Liberty** con 8,69 puntos.
- » El operador **Claro** alcanzó un empate técnico con el operador **Kölbi** en la calificación promedio del aspecto *“Facturación del servicio”*. Dichos operadores obtuvieron una puntuación igual a 8,90 puntos. Por lo tanto, **Liberty** se posicionó en último lugar con 8,86 puntos.
- » En cuanto a la calificación promedio del aspecto *“Proceso de recargas”*, **Claro** obtuvo la mayor calificación con 9,12 puntos. **Liberty** le sigue con 9,02 puntos y en tercer lugar se posicionó **Kölbi** con 8,92 puntos.
- » La evaluación realizada al aspecto *“Atención presencial”* refleja que el mejor calificado fue el operador **Liberty** con 8,96 puntos. Este es seguido por **Kölbi** y **Claro**, que obtuvieron 8,93 puntos y 8,57 puntos respectivamente.

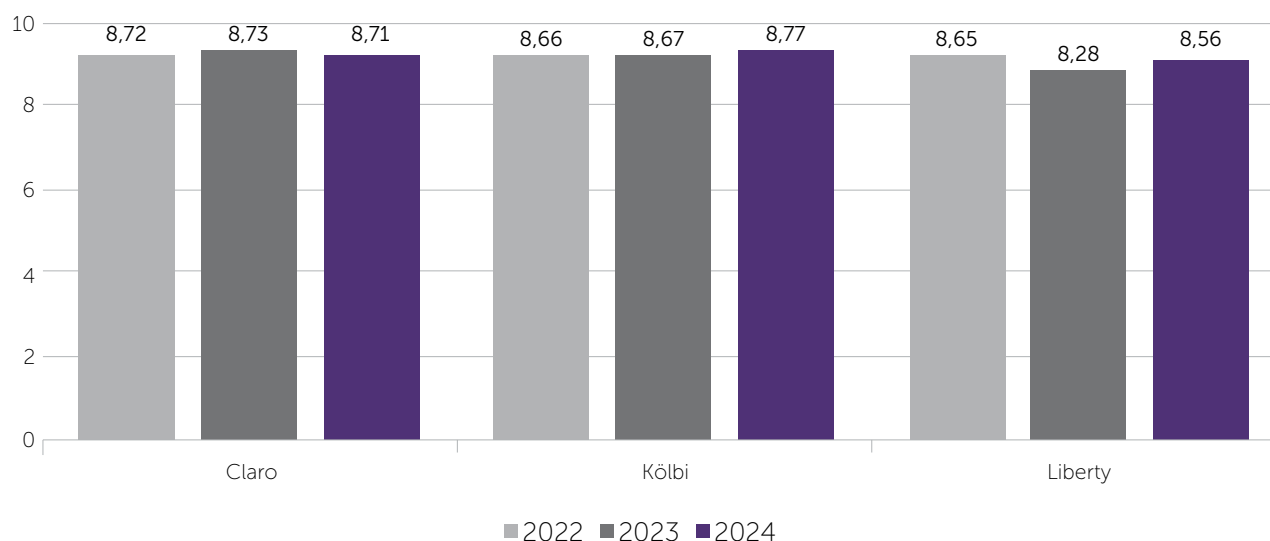
3.3. Calificación final otorgada por los usuarios

En este apartado se muestran los resultados de las valoraciones generales realizadas por los usuarios respecto del servicio de telefonía móvil. En los gráficos que se muestran a continuación se ha incluido tanto el resultado 2024 como el historial de los dos periodos anteriores, el cual constituye una referencia valiosa para conocer la evolución de cada aspecto evaluado.

En el enlace <https://www.sutel.go.cr/pagina/percepcion-de-los-usuarios> se puede consultar el histórico con todos los informes de percepción de la calidad realizados por Sutel.

En el **Gráfico 8** se muestran los resultados de la evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio de telefonía móvil para cada uno de los tres operadores.

GRÁFICO 8 • Servicio de Telefonía móvil - Evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio
(cifras en escala 1 a 10)



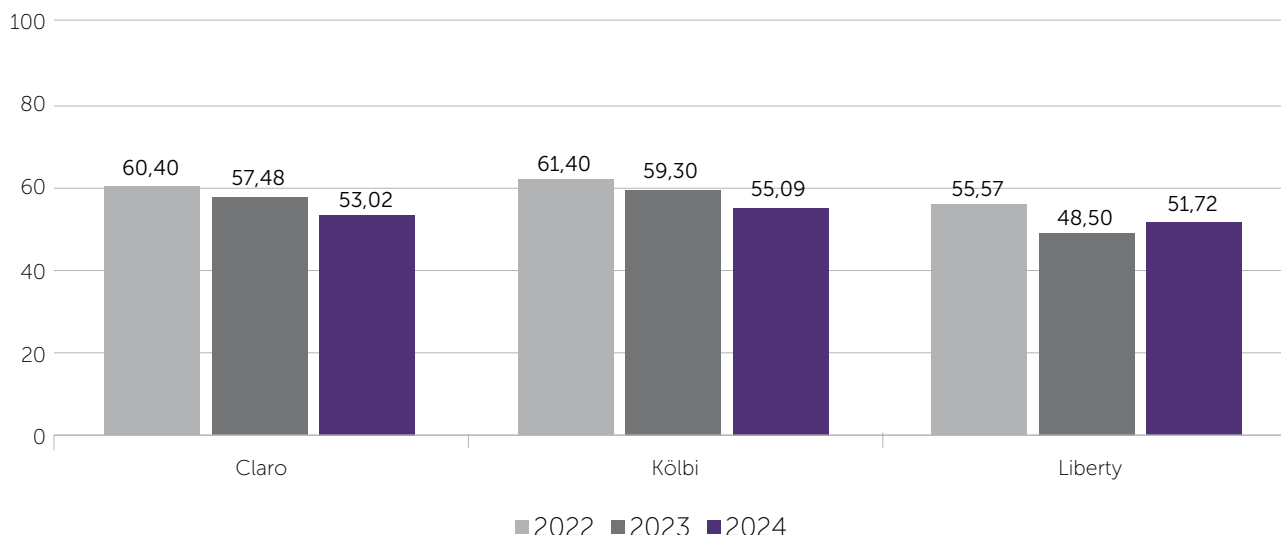
En el periodo 2024, los operadores **Kólbi** y **Liberty** incrementaron su calificación en 0,10 y 0,28 puntos respectivamente respecto a los resultados obtenidos en el periodo 2023. Sin embargo, aunque en el presente año **Liberty** logró el mayor incremento de calificación respecto al periodo anterior (0,28 puntos), al comparar su resultado con el obtenido por los otros operadores, se determina que se posiciona en tercer lugar en cuanto a la satisfacción general del usuario con el servicio de telefonía móvil para el periodo 2024.

Es importante indicar que, **Kólbi** se posicionó en el primer lugar en cuanto a la satisfacción general del usuario con el servicio de telefonía móvil, logrando desplazar a **Claro**, que en los periodos 2022 y 2023 alcanzó el primer lugar.

Los resultados del periodo 2024 muestran que la puntuación de **Claro** decayó en 0,02 puntos respecto al periodo anterior, posicionando al operador en segundo lugar en el nivel de satisfacción general del usuario con el servicio de telefonía móvil.

Por otra parte, el **Gráfico 9** muestra el resultado del índice conocido como Grado de Intención a Recomendar (Net Promoter Score, NPS)⁷ para los tres operadores en los últimos tres años.

GRÁFICO 9 • Servicio de Telefonía móvil – Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS)
(cifras en escala -100 a 100)



A partir de los resultados de la encuesta del 2024, el mejor evaluado respecto del NPS fue **Kölbi** con 55,09 puntos, seguido por **Claro** con 53,02 puntos y **Liberty** se ubica en tercer lugar con 51,72 puntos. El **Gráfico 9** muestra que los operadores han mantenido el mismo posicionamiento en la evaluación durante los últimos tres años.

Para este periodo los operadores **Claro** y **Kölbi** disminuyeron su puntuación respecto de la obtenida en el periodo 2023, específicamente decrecieron sus evaluaciones en 4,46 puntos por parte de **Claro** y 4,21 puntos por parte de **Kölbi**. Mientras que **Liberty**, por el contrario, en el 2024 aumentó su puntuación en 3,22 puntos respecto al periodo anterior, sin embargo, se mantuvo en el tercer lugar por tercer año consecutivo.

A pesar de que en este periodo los tres operadores se mantienen por encima de 50 puntos en el NPS, se les insta a continuar realizando esfuerzos para elevar aun más sus puntuaciones.

⁷ El NPS es un índice comúnmente utilizado para medir la satisfacción y lealtad de los clientes con una empresa en particular, y para este estudio en particular está basado en una pregunta clave que se realizó a los usuarios: *¿Qué tan probable es que usted recomiende el servicio de telefonía móvil que le brinda su operador a sus amigos o familiares?* Los resultados obtenidos (en una escala de 1 a 10) se agrupan en tres categorías: i) los promotores, ii) los pasivos o indiferentes, y iii) los detractores. El resultado del 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 superior es excelente.

4

RESULTADOS DEL
**SERVICIO DE ACCESO
A INTERNET MÓVIL**



En esta sección se muestra el detalle de los resultados obtenidos para cada uno de los aspectos de calidad evaluados en la encuesta del servicio de acceso a Internet móvil, aplicable a los tres operadores **Claro**, **Kölbi** y **Liberty**. Estos resultados son reflejo de la calidad percibida por los usuarios del servicio de acceso a Internet móvil en el periodo 2024.

4.1. Resultados detallados de los aspectos de calidad evaluados

En los gráficos de esta sección, se presentan los aspectos evaluados y sus respectivos indicadores, donde los usuarios proporcionaron calificaciones en una escala del 1 al 10. Se excluyeron aquellos aspectos con una base de encuestados no representativa, según se expone de seguido en las secciones específicas.

4.1.1. Entrega del servicio

En cuanto al aspecto "*Entrega del servicio*", se evalúa exclusivamente considerando a aquellos usuarios que poseen un plan pospago, con una antigüedad en el servicio de seis meses o menos, y donde el encuestado sea el titular del contrato del servicio de acceso a Internet móvil.

Para efectos de este estudio se considera ideal el período de seis meses, ya que es más probable que los usuarios recuerden detalles



específicos de su experiencia en cuanto a la entrega del servicio. Seis meses es un período lo suficientemente reciente como para obtener información actualizada sobre las experiencias de los usuarios, esto puede incluir aspectos positivos o negativos que puedan reflejar con mayor precisión su percepción del servicio.

No obstante, al consultar a los usuarios señalados en las bases numéricas proporcionadas por los operadores, si cuentan con un plan pospago que este siendo utilizado desde hace seis meses o menos y que el encuestado sea el contratante del servicio, los resultados revelaron que únicamente el 1,85 % de las personas encuestadas cumplía con todas estas premisas. De los 1731 usuarios encuestados, solo 32 respondieron a las preguntas relacionadas con el aspecto de *“Entrega del servicio”* del servicio de acceso a Internet móvil, distribuyéndose entre los operadores de la siguiente manera: 13 en **Claro**, 2 en **Kölbi** y 17 en **Liberty**.

La limitación en el tamaño de la muestra por operador, al encontrarse por debajo de los 30 usuarios en el caso de los tres operadores evaluados, plantea una preocupación desde el punto de vista estadístico. Según teorías estadísticas, muestras tan pequeñas pueden carecer de representatividad, lo que aumenta el riesgo de sesgo y afecta la validez de los resultados. La falta de representatividad se traduce en una mayor probabilidad de que los resultados no reflejen con precisión las opiniones o comportamientos de la población en general.

Dada la naturaleza de la muestra reducida, se excluye este indicador del análisis el servicio de acceso a Internet móvil. Es importante destacar que la exclusión de este indicador del análisis no influye en los resultados de otros aspectos, ya que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.

4.1.2. Funcionamiento del servicio

En cuanto a los indicadores utilizados para evaluar el aspecto *“Funcionamiento del servicio”* del servicio de acceso a Internet móvil, estos se detallan en el **Gráfico 10**. Dichos indicadores se evaluaron en una escala de 1 a 10.

La opinión de los usuarios encuestados sobre el indicador *“Velocidad del servicio”*, posiciona en primer lugar a **Claro** con 8,35 puntos, seguido por **Liberty** con 8,16 puntos y en tercer lugar **Kölbi** con 7,94 puntos.

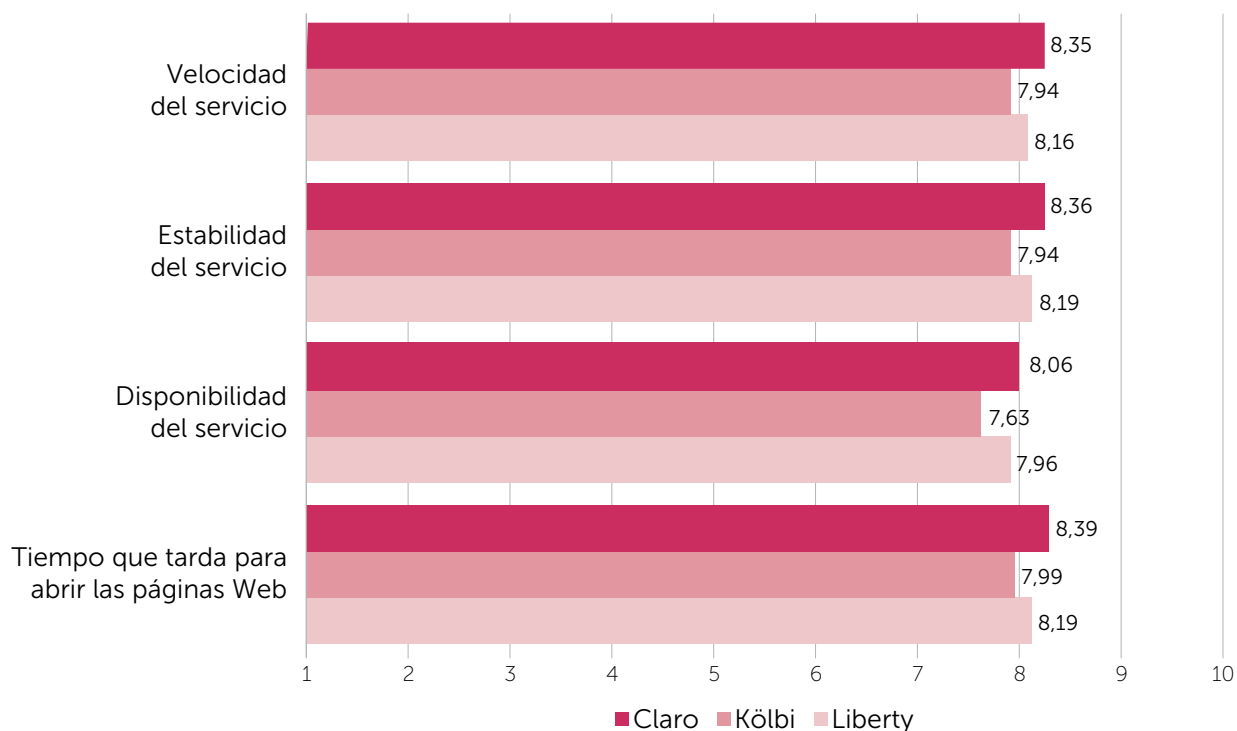
De acuerdo con el **Gráfico 10**, para el indicador referente a la *“Estabilidad del servicio”*, los resultados reflejan que el operador **Claro** obtuvo la calificación más alta con 8,36 puntos, seguido por **Liberty** con 8,19 puntos y **Kölbi** con 7,94 puntos.

En cuanto al indicador que evalúa la *“Disponibilidad del servicio”*, los resultados indican que **Claro** obtuvo el primer lugar con 8,06 puntos, seguido por **Liberty** con 7,96 puntos y en tercer lugar **Kölbi** con 7,63 puntos.

En cuanto a la perspectiva de los usuarios sobre el indicador “*Tiempo que tarda para abrir las páginas Web*”, **Claro** obtuvo la calificación más alta con 8,39 puntos. **Liberty** alcanzó el segundo lugar con 8,19 puntos y **Kölbi** se posicionó en tercer lugar con 7,99 puntos.

Cabe señalar que el **Gráfico 10** revela que, en todos los indicadores evaluados sobre el funcionamiento del servicio de acceso a Internet móvil, el operador **Claro** alcanzó el primer lugar, **Liberty** el segundo lugar y **Kölbi** el tercer lugar.

GRÁFICO 10 • Servicio de acceso a Internet móvil 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio
(cifras en escala 1 a 10)



4.1.3. Facturación del servicio

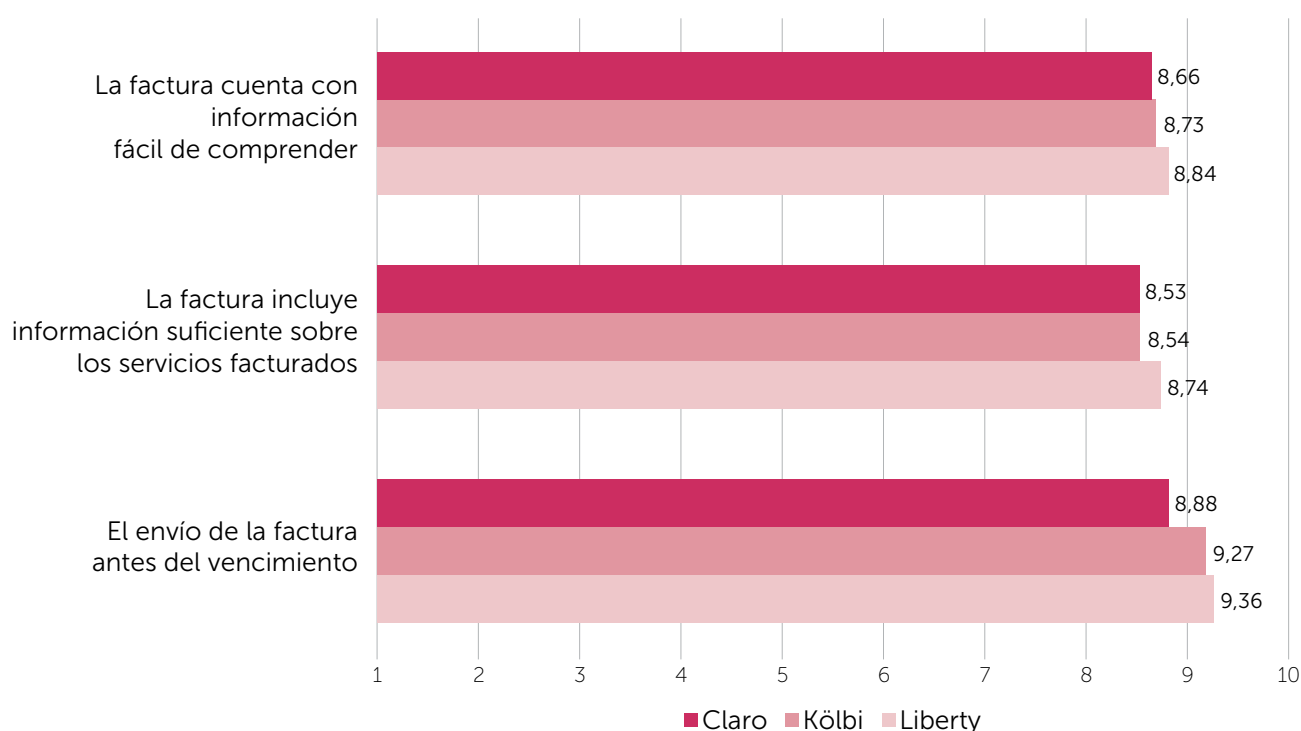
En el **Gráfico 11** se muestran los resultados relacionados con la facturación de servicios pospago de acceso a Internet móvil, detallando los indicadores que se evaluaron en una escala de 1 a 10.

En lo que respecta a la opinión de los usuarios sobre el indicador “*La factura cuenta con información fácil de comprender*”, el mejor calificado fue **Liberty** con 8,84 puntos, seguido por **Kölbi** con 8,73 puntos y luego **Claro** con 8,66 puntos.

Otro aspecto evaluado es si los usuarios consideran que el indicador *“La factura incluye información suficiente sobre los servicios facturados”*. Sobre este particular, el operador **Liberty** obtuvo 8,74 puntos, siendo esta la mayor puntuación en este rubro. Le sigue **Kölbi** con 8,54 puntos y en tercer lugar se posiciona **Claro** con 8,53 puntos, por una diferencia de 0,01 puntos respecto al operador **Kölbi**.

Por otra parte, al consultar sobre el indicador *“El envío de la factura antes del vencimiento”*, el operador mejor calificado fue **Liberty** con 9,36 puntos, seguido por **Kölbi** con 9,27 puntos y **Claro** con 8,88 puntos.

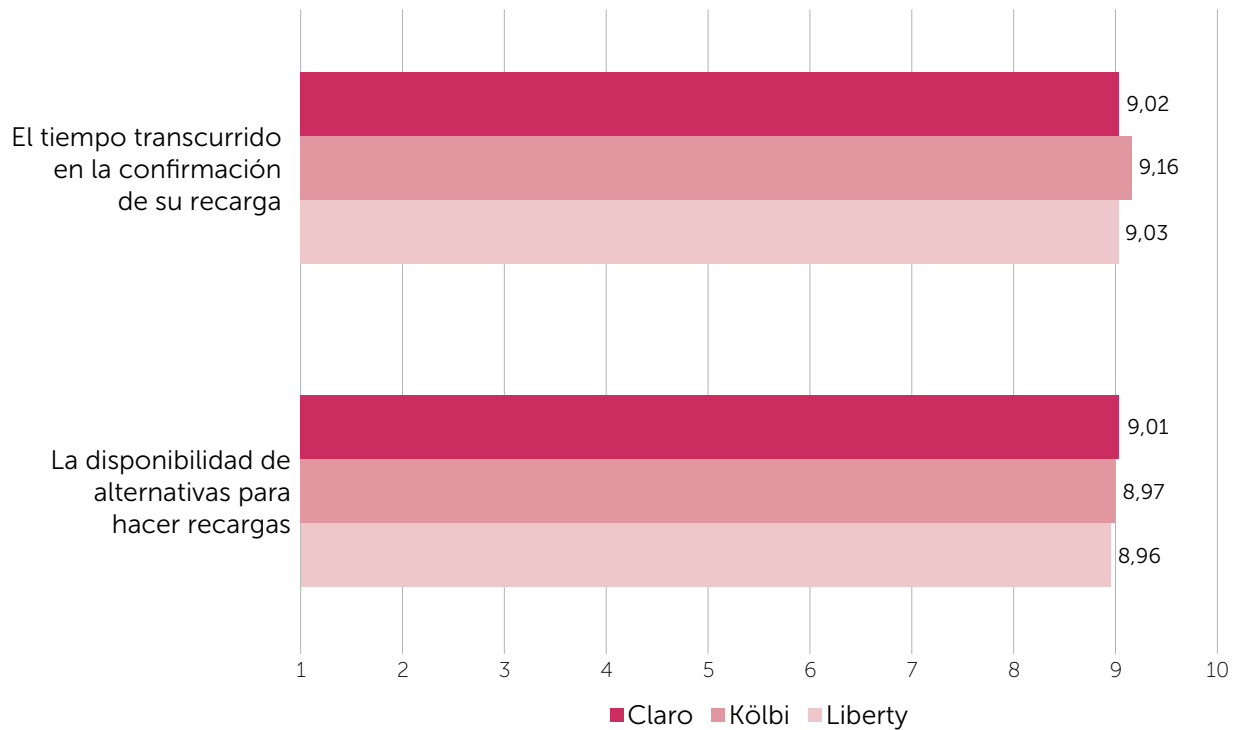
GRÁFICO 11 • Servicio de acceso a Internet móvil 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio pospago
(cifras en escala 1 a 10)



4.1.4. Proceso de recargas

Siguiendo un análisis similar sobre la facturación, pero esta vez para el proceso de recargas en el servicio prepago de acceso a Internet móvil, se consultó a los usuarios sobre los indicadores: *“El tiempo transcurrido en la confirmación de su recarga”* y *“La disponibilidad de alternativas para hacer recargas”*.

GRÁFICO 12 • Servicio de acceso a Internet móvil 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para las recargas del servicio prepago
(cifras en escala 1 a 10)

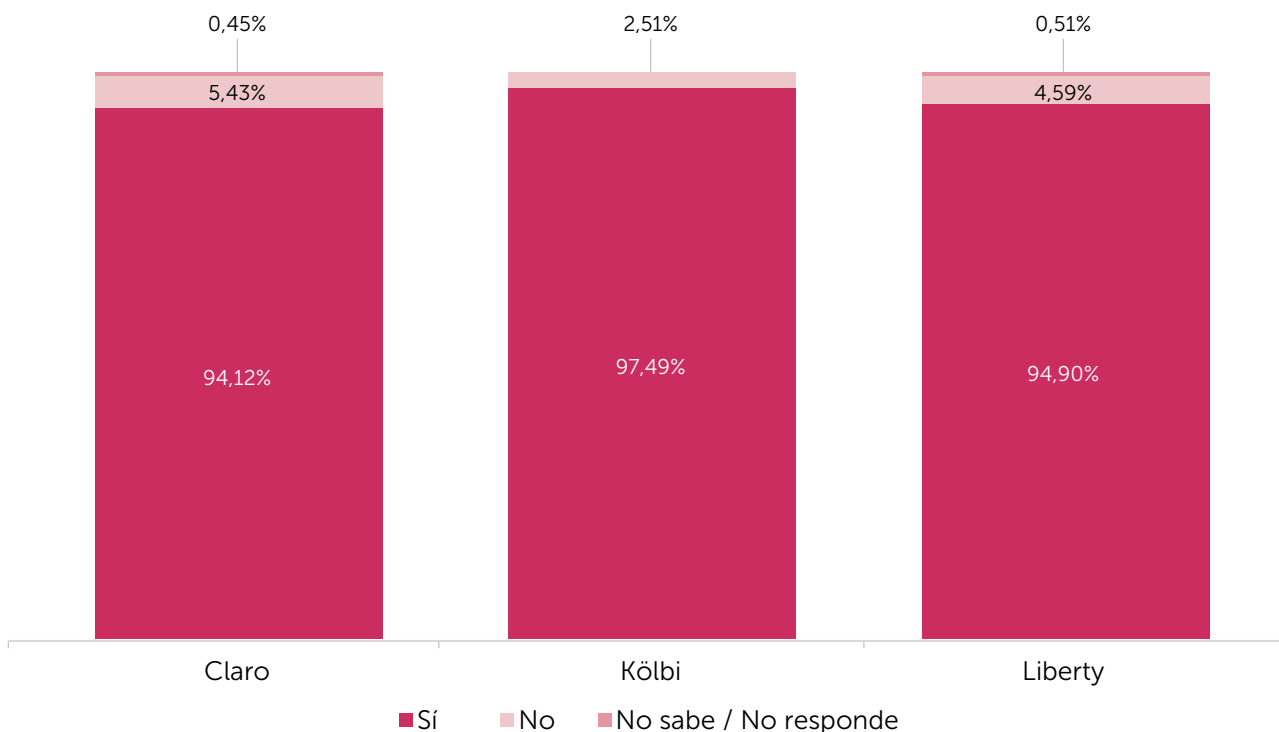


De acuerdo con el **Gráfico 12**, en cuanto al indicador “*El tiempo transcurrido en la confirmación de su recarga*” el primer lugar lo obtuvo **Kölbi** con 9,16 puntos, el segundo lugar **Liberty** con 9,03 puntos y en tercer lugar se posiciona **Claro** con 9,02 puntos.

Para el indicador correspondiente a “*La disponibilidad de alternativas para hacer recargas*”, el operador **Claro** se posiciona en el primer lugar con 9,01 puntos, mientras que en segundo lugar se encuentra **Kölbi** con 8,97 puntos y en último lugar **Liberty** con 8,96 puntos.

Además, es fundamental conocer la percepción de los usuarios sobre el proceso de recargas, específicamente si consideran que el monto de la recarga para su servicio de acceso a Internet móvil se acreditó de manera correcta. Según el **Gráfico 13**, el estudio revela que, de la población encuestada, el 97,49 % de los usuarios de **Kölbi**, el 94,90 % de los usuarios de **Liberty** y el 94,12 % de los usuarios de **Claro** consideran que el monto de la recarga se acreditó correctamente.

GRÁFICO 13 • Servicio de acceso a Internet móvil 2024 - Distribución porcentual de la valoración de los usuarios sobre la acreditación adecuada del monto de recarga
(cifras en porcentaje)



Sin embargo, es importante destacar que el **Gráfico 13** también muestra que, los tres operadores evaluados tienen un porcentaje de usuarios que no tuvieron una experiencia satisfactoria. En concreto, de los usuarios encuestados por operador, el 2,51 % de **Kölbi**, el 4,59 % de **Liberty** y el 5,43 % de **Claro** indicaron que su recarga no se acreditó correctamente. Estos casos resaltan la importancia de seguir mejorando los sistemas de recarga para garantizar una experiencia positiva para todos los usuarios.

4.1.5. Atención presencial

En cuanto al aspecto “*Atención presencial*”, se evalúa exclusivamente considerando a aquellos usuarios que en los últimos seis meses han visitado alguna Tienda, Agencia o Kiosco de su operadora para realizar un trámite o gestión relacionado con el servicio de acceso a Internet móvil.

Para efectos de este estudio se considera ideal el período de seis meses, ya que es más probable que los usuarios recuerden detalles específicos de su experiencia en cuanto a la atención presencial. Seis meses es un período lo suficientemente reciente como para obtener información actualizada sobre las experiencias de los usuarios, esto puede incluir aspectos positivos o negativos que puedan reflejar con mayor precisión su percepción del servicio.



No obstante, al consultar a los usuarios señalados en las bases numéricas proporcionadas por los operadores, si en los últimos seis meses han visitado alguna Tienda, Agencia o Kiosco de su operadora para realizar un trámite o gestión relacionado con el servicio de acceso a Internet móvil, los resultados revelaron que únicamente el 4,62 % de las personas encuestadas cumplía con esta premisa. De los 1731 usuarios encuestados, solo 80 respondieron a las preguntas relacionadas con el aspecto de "Atención presencial" del servicio de acceso a Internet móvil, distribuyéndose entre los operadores de la siguiente manera: 30 en **Claro**, 27 en **Kölbi** y 23 en **Liberty**.

La limitación en el tamaño de la muestra de los operadores **Kölbi** y **Liberty**, al encontrarse por debajo de los 30 usuarios, plantea una preocupación desde el punto de vista estadístico. Según teorías estadísticas, muestras tan pequeñas pueden carecer de representatividad, lo que aumenta el riesgo de sesgo y afecta la validez de los resultados. La falta de representatividad se traduce en una mayor probabilidad de que los resultados no reflejen con precisión las opiniones o comportamientos de la población en general.

Dada la naturaleza de la muestra reducida, se excluye este indicador del análisis para el servicio de acceso a Internet móvil. Es importante destacar que la exclusión de este indicador del análisis no influye en los resultados de otros aspectos, ya que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.

4.1.6. Atención remota

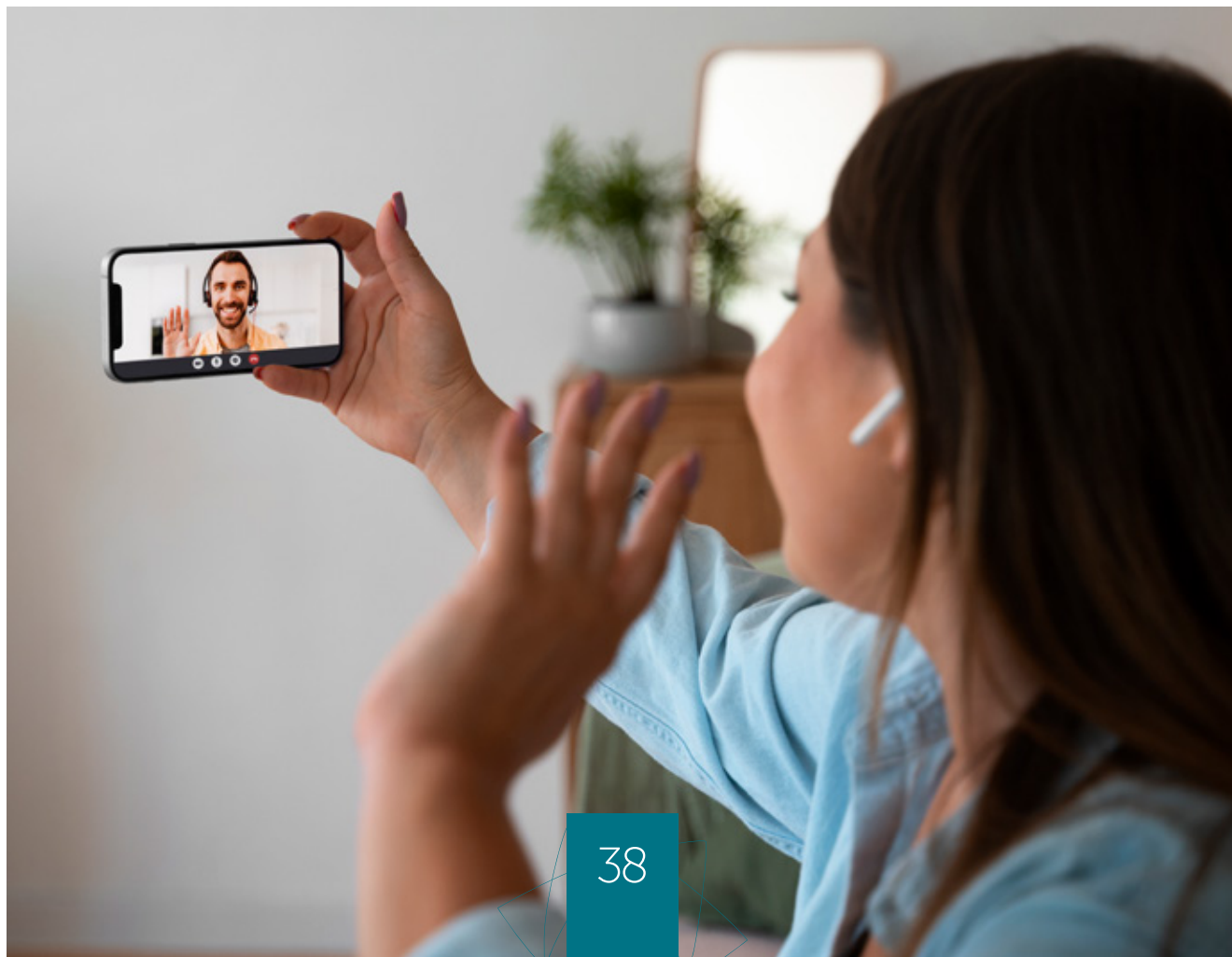
En cuanto al aspecto "Atención remota", se evalúa exclusivamente considerando a aquellos usuarios que en los últimos seis meses han contactado mediante una llamada, chat o WhatsApp, al Centro de Servicio al Cliente de su operadora para realizar un trámite o gestión relacionado con el servicio de acceso a Internet móvil.

Para efectos de este estudio se considera ideal el período de seis meses, ya que es más probable que los usuarios recuerden detalles específicos de su experiencia en cuanto a la atención remota. Seis meses es un período lo suficientemente reciente como para obtener información actualizada sobre las experiencias de los usuarios, esto puede incluir aspectos positivos o negativos que puedan reflejar con mayor precisión su percepción del servicio.

No obstante, al consultar a los usuarios señalados en las bases numéricas proporcionadas por los operadores, si en los últimos seis meses han contactado al Centro de Servicio al Cliente de su operadora para realizar un trámite o gestión relacionado con el servicio de acceso a Internet móvil, los resultados revelaron que únicamente el 4,68 % de las personas encuestadas cumplía con esta premisa. De los 1731 usuarios encuestados, solo 81 respondieron a las preguntas relacionadas con el aspecto de "Atención remota" del servicio de acceso a Internet móvil, distribuyéndose entre los operadores de la siguiente manera: 31 en **Claro**, 17 en **Kölbi** y 33 en **Liberty**.

La limitación en el tamaño de la muestra del operador **Kölbi**, al encontrarse por debajo de los 30 usuarios, plantea una preocupación desde el punto de vista estadístico. Según teorías estadísticas, muestras tan pequeñas pueden carecer de representatividad, lo que aumenta el riesgo de sesgo y afecta la validez de los resultados. La falta de representatividad se traduce en una mayor probabilidad de que los resultados no reflejen con precisión las opiniones o comportamientos de la población en general.

Dada la naturaleza de la muestra reducida, se excluye este indicador del análisis para el servicio de acceso a Internet móvil. Es importante destacar que la exclusión de este indicador del análisis no influye en los resultados de otros aspectos, ya que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.





4.1.7. Reparación de fallas

En cuanto al aspecto “*Reparación de fallas*”, se evalúa exclusivamente considerando a aquellos usuarios que en los últimos seis meses han tenido que reportar alguna falla de su servicio de acceso a Internet móvil.

Para efectos de este estudio se considera ideal el período de seis meses, ya que es más probable que los usuarios recuerden detalles específicos de su experiencia en cuanto a la reparación de fallas. Seis meses es un período lo suficientemente reciente como para obtener información actualizada sobre las experiencias de los usuarios, esto puede incluir aspectos positivos o negativos que puedan reflejar con mayor precisión su percepción del servicio.

No obstante, al consultar a los usuarios señalados en las bases numéricas proporcionadas por los operadores, si en los últimos seis meses han reportado alguna falla de su servicio, los resultados revelaron que únicamente el 5,95 % de las personas encuestadas cumplía con

esta premisa. De los 1731 usuarios encuestados, solo 103 respondieron a las preguntas relacionadas con el aspecto de “Reparación de fallas” del servicio de acceso a Internet móvil, distribuyéndose entre los operadores de la siguiente manera: 46 en **Claro**, 22 en **Kölbi** y 35 en **Liberty**.

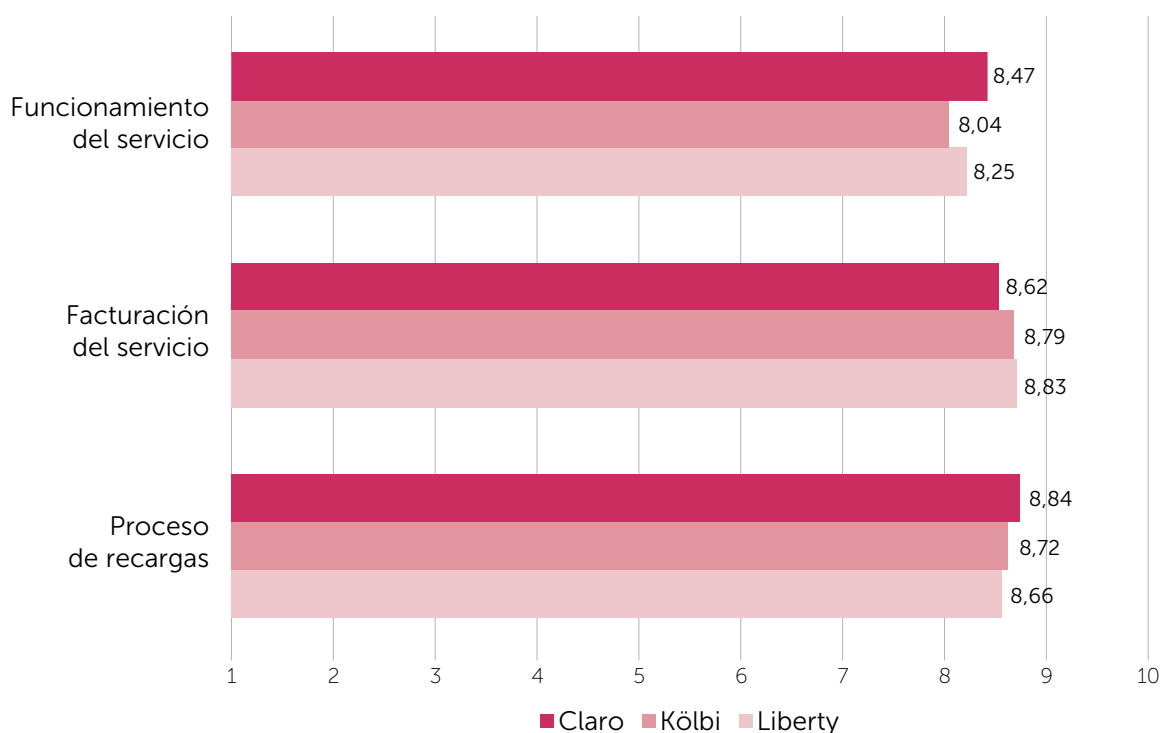
La limitación en el tamaño de la muestra del operador **Kölbi**, al encontrarse por debajo de los 30 usuarios, plantea una preocupación desde el punto de vista estadístico. Según teorías estadísticas, muestras tan pequeñas pueden carecer de representatividad, lo que aumenta el riesgo de sesgo y afecta la validez de los resultados. La falta de representatividad se traduce en una mayor probabilidad de que los resultados no reflejen con precisión las opiniones o comportamientos de la población en general.

Dada la naturaleza de la muestra reducida, se excluye este indicador del análisis para el servicio de acceso a Internet móvil. Es importante destacar que la exclusión de este indicador del análisis no influye en los resultados de otros aspectos, ya que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.

4.2. Resultados generales de los aspectos de calidad evaluados

En el **Gráfico 14** se presentan los resultados obtenidos para cada uno de los aspectos de calidad evaluados en la encuesta de acceso a Internet móvil. Los resultados son reflejo de la calidad percibida por los usuarios del servicio de acceso a Internet móvil en el año 2024.

GRÁFICO 14 • Servicio de acceso a Internet móvil 2024 - Calificación promedio de los aspectos evaluados
(cifras en escala 1 a 10)



Del **Gráfico 14** se pueden extraer los siguientes resultados:

- » En cuanto al aspecto “*Funcionamiento del servicio*”, la calificación promedio obtenida demuestra que **Claro** se posicionó en primer lugar con 8,47 puntos, mientras que en segundo lugar se encuentra **Liberty** con 8,25 puntos y en tercer lugar **Kölbi** con 8,04 puntos.
- » El operador **Liberty** alcanzó el primer lugar en la calificación promedio del aspecto “*Facturación del servicio*” con 8,83 puntos. Seguido por **Kölbi**, que se posicionó en

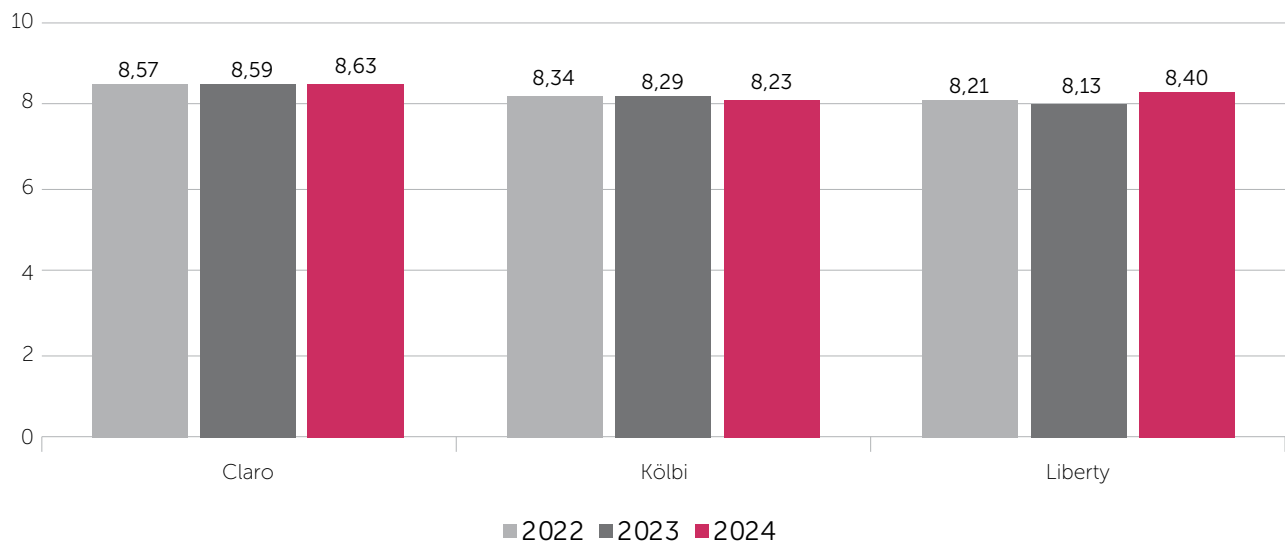
segundo lugar con 8,79 puntos. Por lo tanto, el operador **Claro** quedó en tercer lugar con 8,62 puntos.

- » Sobre el aspecto “Proceso de recargas”, la calificación promedio otorgada por los usuarios encuestados posiciona a **Claro** en primer lugar con 8,84 puntos. En segundo lugar, se encuentra **Kölbi** con 8,72 puntos y en tercer lugar se ubica el operador **Liberty** con 8,66 puntos.

4.3. Calificación final otorgada por los usuarios

En este apartado se muestran los resultados de las valoraciones generales realizadas por los usuarios respecto del servicio de acceso a Internet móvil. En los gráficos de este apartado se ha incluido tanto el resultado 2024 como el historial de los dos periodos anteriores, el cual constituye una referencia valiosa para conocer la evolución de cada aspecto evaluado.

GRÁFICO 15 • Servicio de acceso a Internet móvil 2024 - Calificación promedio de la satisfacción general del usuario con el servicio
(cifras en escala 1 a 10)



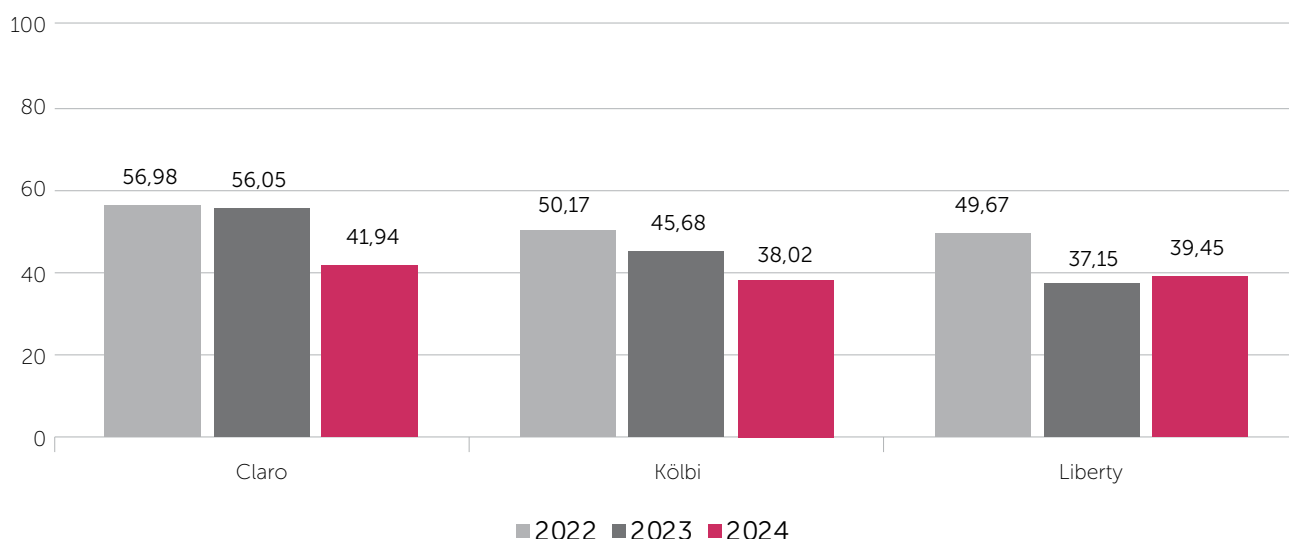
En el **Gráfico 15** se muestra la evaluación de la satisfacción general del usuario con el servicio de acceso a Internet móvil. En primera instancia, de acuerdo con los resultados de los periodos 2023 y 2024, se identificó que incrementó la satisfacción percibida sobre el servicio de acceso Internet móvil ofrecido por los operadores **Claro** y **Liberty**, específicamente en 0,04 y 0,27 puntos respectivamente. Por otra parte, para el caso del operador **Kölbi**, este presentó una disminución en la calificación de satisfacción general percibida por el usuario, en 0,06 puntos.

Se concluye de los resultados del periodo 2024 que nuevamente el servicio de acceso a Internet móvil de **Claro** fue el mejor valorado por los usuarios, esta vez con 8,63 puntos en la escala de 1 a 10. En segundo lugar, se encuentra **Liberty** con 8,40 puntos, mientras que la calificación más baja de los tres operadores la obtuvo **Kölbi** con 8,23 puntos.

Por otra parte, el **Gráfico 16** muestra el resultado del índice conocido como Grado de Intención a Recomendar (“*Net Promoter Score*”, *NPS*)⁸ para los tres operadores en los últimos tres años, y cuya explicación se detalla en el apartado denominado Metodología.

GRÁFICO 16 • Servicio de acceso a Internet móvil - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS)

(cifras en escala 1 a 10)

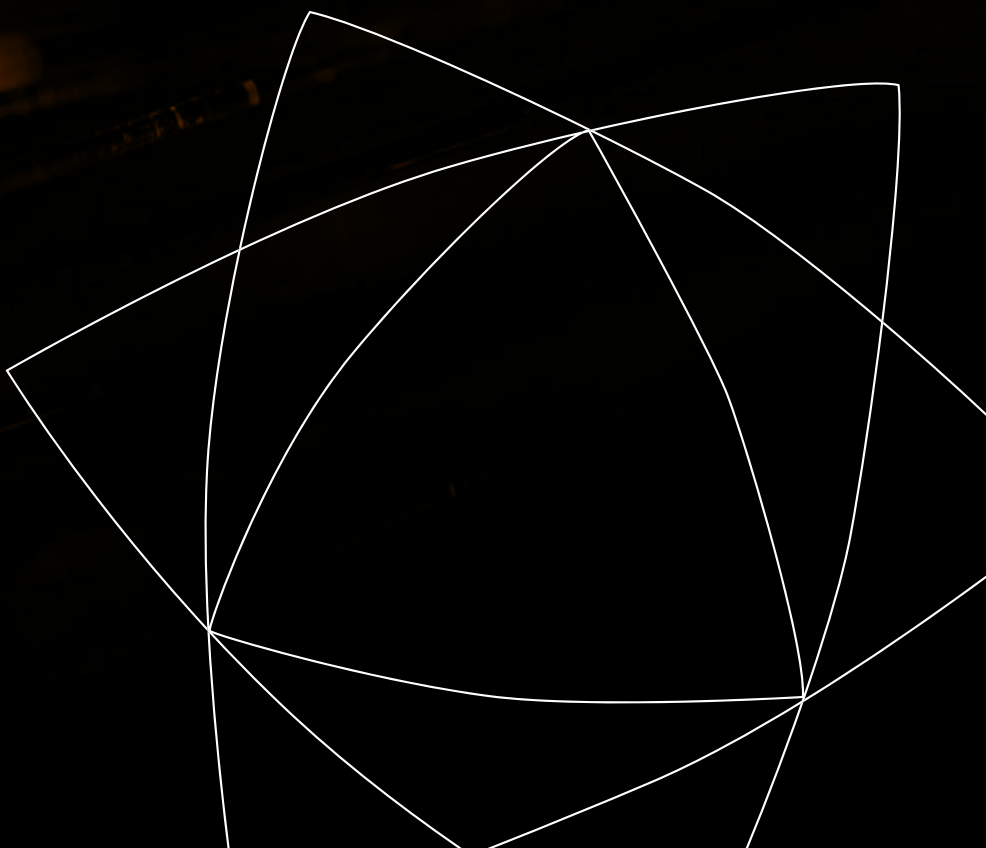


En la encuesta del periodo 2024, el mejor resultado del NPS lo obtuvo **Claro** con 41,94 puntos, seguido de **Liberty** con 39,45 puntos, y en tercer lugar se encuentra **Kölbi** con 38,02 puntos. Es importante mencionar que, la calificación de los operadores **Claro** y **Kölbi** disminuyó en el periodo 2024 con respecto al año anterior, siendo que estos retrocedieron en 14,11 puntos en el caso de **Claro** y 7,66 puntos por parte de **Kölbi**. En el caso particular de **Liberty**, el operador incrementó su puntuación en 2,30 puntos respecto al año anterior.

8 El NPS es un índice comúnmente utilizado para medir la satisfacción y lealtad de los clientes con una empresa en particular, y para este estudio en particular está basado en una pregunta clave que se realizó a los usuarios: ¿Qué tan probable es que usted recomiende el servicio de telefonía móvil que le brinda su operador a sus amigos o familiares? Los resultados obtenidos (en una escala de 1 a 10) se agrupan en tres categorías: i) los promotores, ii) los pasivos o indiferentes, y iii) los detractores. El resultado del 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 superior es excelente.

5

RESULTADOS DEL
**SERVICIO DE
TELEFONÍA FIJA**



En esta sección se muestra el detalle de los resultados obtenidos para cada uno de los aspectos de calidad evaluados en la encuesta del servicio de telefonía fija, aplicable a los cinco operadores **CallMyWay, Kölbi, Liberty, Telecable** y **Tigo**. Estos resultados son reflejo de la calidad percibida por los usuarios del servicio de telefonía fija en el año 2024.

5.1. Resultados detallados de los aspectos de calidad evaluados

En los gráficos de esta sección, se presentan los aspectos evaluados y sus respectivos indicadores, donde los usuarios proporcionaron calificaciones en una escala del 1 al 10. Se excluyeron aquellos aspectos con una base de encuestados no representativa, según se expone de seguido en las secciones específicas.

5.1.1. Entrega del servicio

En cuanto al aspecto "*Entrega del servicio*", se evalúa exclusivamente considerando a aquellos usuarios que cuentan con una antigüedad en el servicio de seis meses o menos y que estuvieron presentes al momento de la instalación del servicio de telefonía fija.

Para efectos de este estudio se considera ideal el período de seis meses, ya que es más probable que los usuarios recuerden detalles específicos de su experiencia en cuanto a la entrega del servicio. Seis meses es un período lo suficientemente reciente como para obtener información actualizada sobre las experiencias de los usuarios, esto puede incluir aspectos positivos o negativos que puedan reflejar con mayor precisión su percepción del servicio.

No obstante, al consultar a los usuarios señalados en las bases numéricas proporcionadas por los operadores, si el servicio contratado cuenta con una antigüedad de seis meses o menos y estuvo presente al momento de la instalación del servicio, los resultados revelaron que únicamente el 3,39 % de los encuestados cumplía con estas premisas. De los 3188 usuarios encuestados, solo 108 respondieron a las preguntas relacionadas con el aspecto de "Entrega del servicio" de Telefonía fija, distribuyéndose entre los operadores de la siguiente manera: 0 en **CallMyWay**, 1 en **Kölbi**, 26 en **Liberty**, 42 en **Telecable** y 39 en **Tigo**.



"Disponibilidad del servicio" se refiere a que desde la perspectiva del usuario este cuenta con la posibilidad de **utilizar el servicio en cualquier momento**

La limitación en el tamaño de la muestra de los operadores **CallMyWay, Kölbi** y **Liberty**, al encontrarse por debajo de los 30 usuarios, plantea una preocupación desde el punto de vista estadístico. Según teorías estadísticas, muestras tan pequeñas pueden carecer de representatividad, lo que aumenta el riesgo de sesgo y afecta la validez de los resultados. La falta de representatividad se traduce en una mayor probabilidad de que los resultados no reflejen con precisión las opiniones o comportamientos de la población en general.

Dada la naturaleza de la muestra reducida, se excluye este indicador del análisis para el servicio de telefonía fija. Es importante destacar que la exclusión de este indicador del análisis no influye en los resultados de otros aspectos, ya que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.

5.1.2. Funcionamiento del servicio

En lo que se refiere a los indicadores utilizados para evaluar el funcionamiento del servicio de telefonía fija, el **Gráfico 17** refleja los resultados para los cinco operadores evaluados en cuatro indicadores puntuales.

En el indicador correspondiente a la *"Disponibilidad del servicio"*, es decir que desde la perspectiva del usuario este cuenta con la posibilidad de utilizar el servicio en cualquier momento, el operador **Kölbi** se posicionó en primer lugar con 9,34 puntos. Le sigue **CallMyWay** en segundo lugar con 9,21 puntos, **Telecable** en tercer lugar con 8,83 puntos, **Tigo** en cuarto lugar con 8,49 puntos y **Liberty** en quinto lugar con 7,25 puntos.

En cuanto al indicador que evalúa el *"Tiempo de establecimiento de llamada"*, los resultados indican que **Kölbi** obtuvo el primer lugar con 9,22 puntos, seguido por **CallMyWay** con 9,08 puntos, **Telecable** con 8,89 puntos, **Tigo** con 8,63 puntos y **Liberty** con 7,57 puntos.

Al evaluar la calificación que otorgan los usuarios a su operador actual en cuanto al indicador *"Continuidad de la llamada"*, se determinó que únicamente **Kölbi** obtuvo puntuaciones por encima de los nueve puntos, específicamente 9,28 puntos. Por otra parte, es este aspecto los operadores **Telecable, CallMyWay, Tigo** y **Liberty** alcanzaron 8,98 puntos, 8,93 puntos, 8,67 puntos y 6,89 puntos, respectivamente.



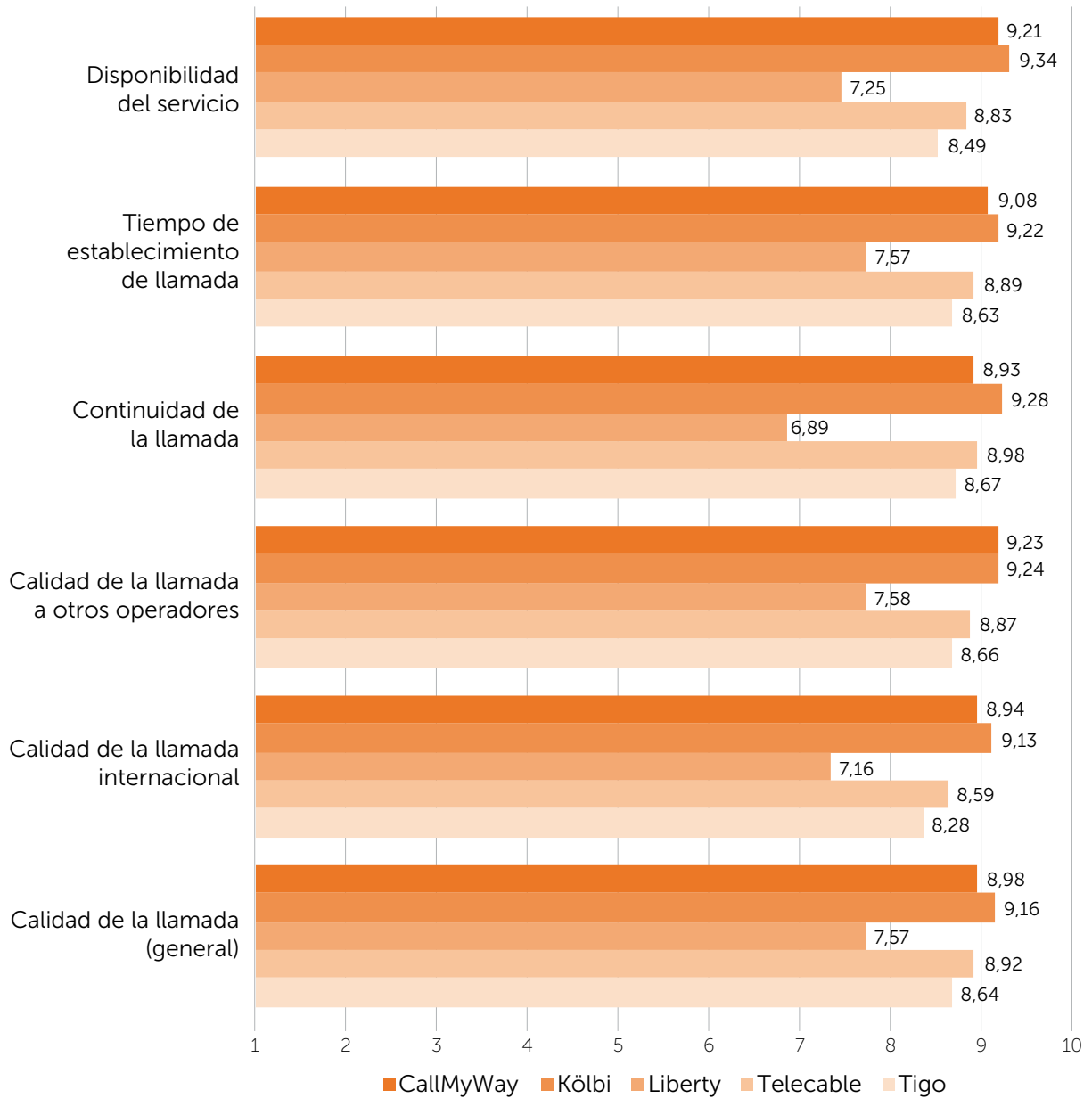
En cuanto al indicador correspondiente a la *“Calidad de la llamada a otros operadores”*, **Kölbi** alcanzó la mayor puntuación con 9,24 puntos, seguido por **CallMyWay** con 9,23 puntos, **Telecable** con 8,87 puntos, **Tigo** con 8,66 puntos y **Liberty** con 7,58 puntos.

Otro indicador evaluado es la *“Calidad de la llamada internacional”*, para el cual **Kölbi** logró una puntuación de 9,13 puntos, seguido por **CallMyWay** con 8,94 puntos, **Telecable** con 8,59 puntos, **Tigo** con 8,28 puntos y **Liberty** con 7,16 puntos.

También se evaluó el indicador *“Calidad de la llamada”* desde una perspectiva general. En este indicador, **Kölbi** nuevamente ocupó el primer lugar con 9,16 puntos, seguido por **CallMyWay** en segundo lugar con 8,98 puntos, **Telecable** en tercer lugar con 8,92 puntos, **Tigo** en cuarto lugar con 8,64 puntos y **Liberty** en quinto lugar con 7,57 puntos.

De manera general, se observa que, en todos los indicadores relacionados con el funcionamiento del servicio, **Kölbi** se posicionó consistentemente en primer lugar, mientras que **Liberty** ocupó el último lugar.

GRÁFICO 17 • Servicio de telefonía fija 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio
(cifras en escala 1 a 10)



5.1.3. Facturación del servicio

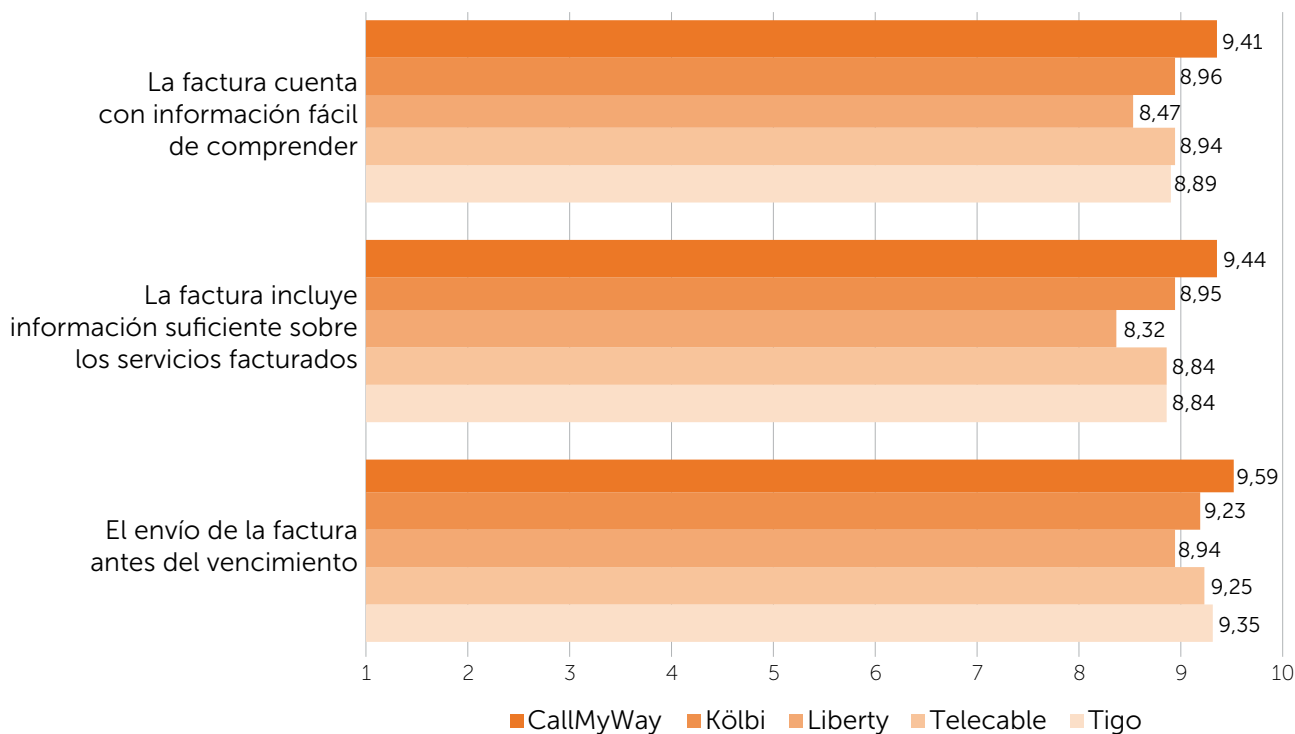
En el **Gráfico 18** se muestran los resultados relacionados con la facturación de servicios de telefonía fija, detallando los indicadores que se evaluaron en una escala de 1 a 10.

En lo que respecta al indicador que evalúa si *“La factura cuenta con información fácil de comprender”*, los resultados revelan que el primer lugar fue obtenido por **CallMyWay** con 9,41 puntos, seguido por **Kölbi** con 8,96 puntos, **Telecable** con 8,94 puntos, **Tigo** con 8,89 puntos y **Liberty** con 8,47 puntos.

Los resultados obtenidos para el indicador que valora si *“La factura incluye información suficiente sobre los servicios facturados”*, revelan que **CallMyWay** es el operador con la mayor puntuación al obtener 9,44 puntos. Por su parte, **Kölbi** se posicionó en segundo lugar con 8,95 puntos, seguido por **Telecable** y **Tigo** que se encuentran en empate técnico con 8,84 puntos. **Liberty** se posicionó en último lugar con 8,32 puntos.

Por otra parte, al consultar a los usuarios sobre el indicador *“El envío de la factura antes del vencimiento”* el mejor calificado nuevamente fue **CallMyWay** con 9,59 puntos, seguido por **Tigo** con 9,35 puntos. En tercer lugar, se encuentra **Telecable** con 9,25 puntos, el cuarto lugar lo obtiene el operador **Kölbi** con 9,23 puntos y finalmente está **Liberty** con 8,94 puntos.

GRÁFICO 18 • Servicio de telefonía fija 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio de telefonía fija
(cifras en escala 1 a 10)



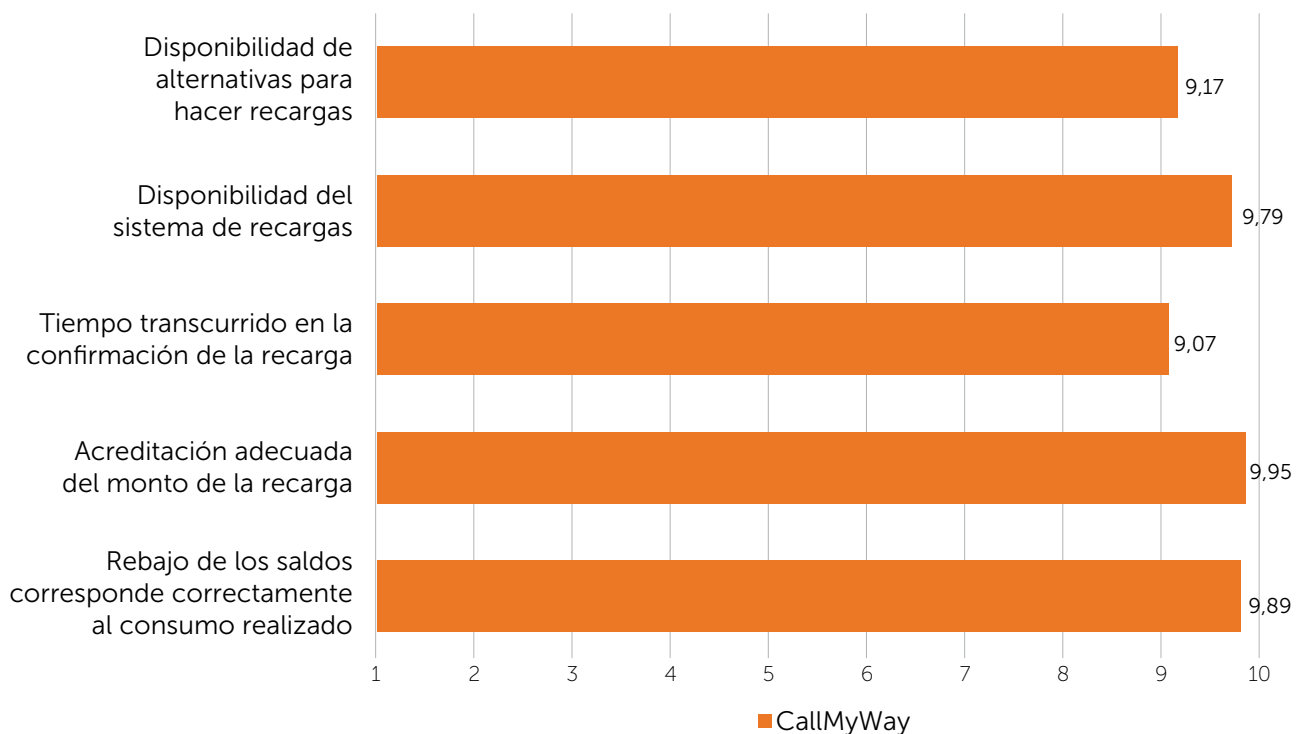
5.1.4. Proceso de recargas

Para este aspecto se realizó la encuesta solamente a los usuarios de **CallMyWay**, debido a que es el único operador de telefonía fija que ofrece este servicio en la modalidad prepago.

En el **Gráfico 19** se muestran los resultados relacionados con el proceso de recargas para el servicio de telefonía fija del citado operador, detallando los indicadores que se evaluaron en una escala de 1 a 10.

Cabe señalar que, en todos los indicadores del proceso de recargas, **CallMyWay** obtuvo calificaciones por encima de los 9 puntos, siendo la *“Acreditación adecuada del monto de la recarga”* el indicador con la puntuación más alta con 9,95 puntos y el *“Tiempo transcurrido en la confirmación de la recarga”* el indicador con la puntuación más baja con 9,07 puntos.

GRÁFICO 19 • Servicio de telefonía fija 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para las recargas del servicio prepago
(cifras en escala 1 a 10)



5.1.5. Atención presencial

En cuanto al aspecto *“Atención presencial”*, se evalúa exclusivamente considerando a aquellos usuarios que en los últimos seis meses han visitado alguna Tienda, Agencia o Kiosco de su operadora para realizar un trámite o gestión relacionado con el servicio de telefonía fija.



Para efectos de este estudio se considera ideal el período de seis meses, ya que es más probable que los usuarios recuerden detalles específicos de su experiencia en cuanto a la atención presencial. Seis meses es un período lo suficientemente reciente como para obtener información actualizada sobre las experiencias de los usuarios, esto puede incluir aspectos positivos o negativos que puedan reflejar con mayor precisión su percepción del servicio.

No obstante, al consultar a los usuarios señalados en las bases numéricas proporcionadas por los operadores, si en los últimos seis meses han visitado alguna Tienda, Agencia o Kiosco de su operadora para realizar un trámite o gestión relacionado con el servicio de telefonía fija, los resultados revelaron que únicamente el 1,63% de las personas encuestadas cumplía con esta premisa. De los 3188 usuarios encuestados, solo 52 respondieron a las preguntas relacionadas con el aspecto de "Atención presencial" del servicio de Telefonía fija, distribuyéndose entre los operadores de la siguiente manera: 1 en **CallMyWay**, 11 en **Kölbi**, 19 en **Liberty**, 12 en **Telecable** y 9 en **Tigo**.

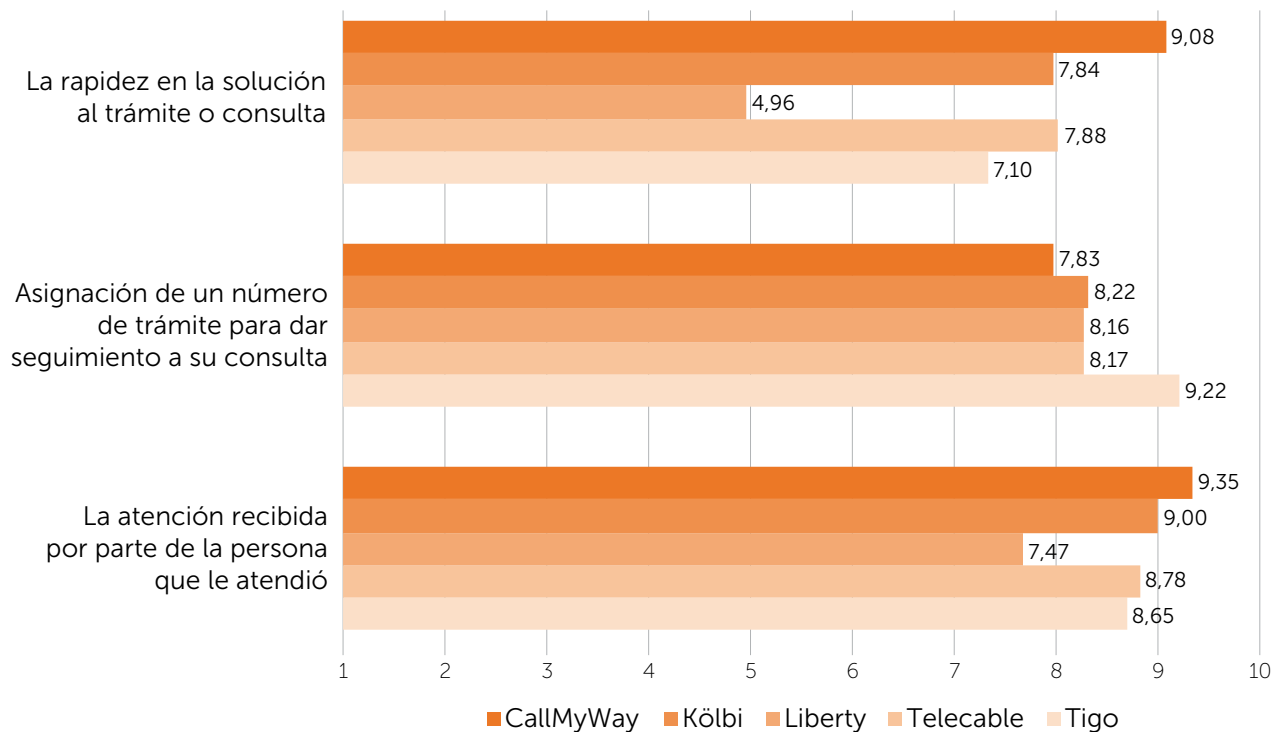
La limitación en el tamaño de la muestra de todos los operadores, al encontrarse por debajo de los 30 usuarios, plantea una preocupación desde el punto de vista estadístico. Según teorías estadísticas, muestras tan pequeñas pueden carecer de representatividad, lo que aumenta el riesgo de sesgo y afecta la validez de los resultados. La falta de representatividad se traduce en una mayor probabilidad de que los resultados no reflejen con precisión las opiniones o comportamientos de la población en general.

Dada la naturaleza de la muestra reducida, se excluye este indicador del análisis para el servicio de telefonía fija. Es importante destacar que la exclusión de este indicador del análisis no influye en los resultados de otros aspectos, ya que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.

5.1.6. Atención remota

Manteniendo el enfoque sobre la calidad de la atención percibida por los usuarios, pero esta vez en lo que se refiere a la atención remota a través de la asistencia telefónica, vía chat o WhatsApp brindada por los operadores, el **Gráfico 20** muestra los resultados obtenidos en 2024.

GRÁFICO 20 • Servicio de telefonía fija 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la Atención remota del operador
(cifras en escala 1 a 10)



La opinión de los usuarios sobre el indicador “*La rapidez en la solución al trámite o consulta*” brindada por parte de su operador refleja que **CallMyWay** se posicionó en primer lugar con 9,08 puntos. Los operadores restantes alcanzaron puntuaciones inferiores a los 8 puntos, siendo los resultados 7,88 puntos para **Telecable**, 7,84 puntos para **Kölbi**, 7,10 puntos para **Tigo** y 4,96 puntos para **Liberty**.

Se consultó a los usuarios su opinión sobre el indicador “*Asignación de un número de trámite para dar seguimiento a su consulta*”, los resultados revelaron que **Tigo** obtuvo la calificación más alta con 9,22 puntos. **Kölbi** se posicionó en segundo lugar con 8,22 puntos, seguido

por **Telecable** y **Liberty** con 8,17 puntos y 8,16 puntos respectivamente. En último lugar se encuentra **CallMyWay** con 7,83 puntos⁹.

En cuanto al indicador “La atención recibida por parte de la persona que le atendió”, los operadores obtuvieron las siguientes puntuaciones, iniciando por la más alta con **CallMyWay** que fue calificado con 9,35 puntos. En segundo lugar, se ubicó **Kölbi** con 9,00 puntos. En tercera y cuarta posición **Telecable** con 8,78 puntos y **Tigo** con 8,65 puntos respectivamente. El operador con la calificación más baja en este aspecto fue **Liberty** al obtener 7,47 puntos.

En lo que se refiere a la opinión de los usuarios del servicio de telefonía fija en el periodo 2024, al consultarles sobre su valoración del tiempo de espera para ser atendidos, los resultados se muestran en la **Tabla 6**.

Tabla 6 • Servicio de telefonía Fija: distribución porcentual de la valoración de los usuarios en 2024 sobre cuántas veces ha tenido que reportar una falla del servicio al operador

RESPUESTA	CALLMYWAY	KÖLBI	LIBERTY	TELECABLE	TIGO	TOTAL
Fue el adecuado	70,00 %	42,22 %	27,55 %	45,00 %	49,02 %	44,44 %
Duró menos de lo que esperaba	11,67 %	8,89 %	2,04 %	10,00 %	3,92 %	6,67 %
Duró más de lo que esperaba	18,33 %	48,89 %	69,39 %	45,00 %	47,06 %	48,57 %
Ns/Nr	0,00 %	0,00 %	1,02 %	0,00 %	0,00 %	0,32 %

Véase que, a partir de lo indicado por los encuestados, únicamente para el operador **CallMyWay** la respuesta respecto a que el tiempo de espera en línea “Fue el adecuado” es superior al 70 %, siendo que para los demás operadores este rubro no supera el 50 %.

En contraste, para los encuestados, el operador **Liberty** obtuvo el porcentaje más alto en cuanto a que el tiempo de espera en línea “Duró más de lo que esperaba”, con un 69,39 %. La percepción registrada por los usuarios sobre el tiempo de espera para ser atendido, contrasta con el indicador del artículo 31 “Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6)” del RPCS, cuyo umbral se define en la resolución RCS-152-2017 sobre los Umbrales de

9 La asignación del número de trámite es una obligación normativa de los operadores según el numeral 21 de artículo 11 y el artículo 13 del Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) vigente:

“Artículo 11. Obligaciones de los operadores y proveedores

De conformidad con el título habilitante y la normativa vigente, se consideran obligaciones de los operadores/proveedores las siguientes:

(...)

21. Brindar a los usuarios finales un número consecutivo de referencia para la atención de cualquier gestión o trámite que éste realice, indistintamente de la forma de presentación del trámite o gestión y el medio por el cual se presente, así como, atender de forma efectiva dichas gestiones.”

“Artículo 13. Interposición de la reclamación ante el operador/proveedor

(...) Indistintamente del medio de presentación de la reclamación, los operadores/proveedores deben conformar un expediente al cual pueda acceder, en caso de solicitarlo, el usuario final y asignarle a la gestión un número de atención consecutivo de referencia, que debe ser proporcionado al reclamante al momento de la presentación, el cual permitirá realizar el seguimiento respectivo”.

cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios (RPCS), la cual estipula que dicho tiempo de espera para la respuesta de un agente humano debe ser como máximo de 20 segundos para el 35 % de las llamadas recibidas.

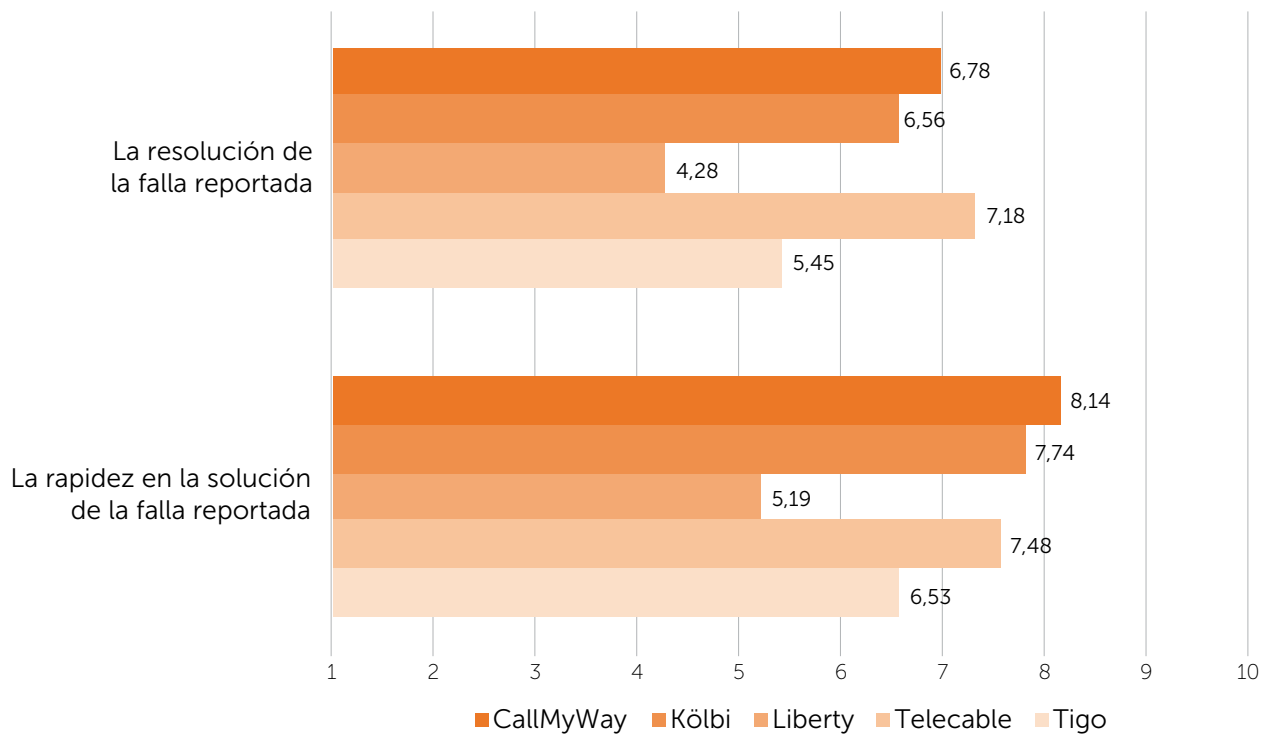
5.1.7. Reparación de fallas

El último de los aspectos de percepción de calidad evaluado con escala de 1 a 10 corresponde a la reparación de fallas, cuyos resultados se desglosan en el **Gráfico 21**.

Sobre “*La resolución de la falla reportada*”, los usuarios calificaron a su respectivo operador de la siguiente manera: **Telecable** fue el operador mejor calificado con 7,18 puntos. En segundo puesto se encuentra **CallMyWay**, que obtuvo una puntuación de 6,78 puntos y en tercer lugar **Kölbi** con 6,56 puntos. En el caso de **Tigo** y **Liberty**, fueron calificados con 5,45 y 4,28 puntos respectivamente.

En cuanto al indicador “*La rapidez en la solución de la falla reportada*”, **CallMyWay** alcanzó la puntuación más alta con 8,14 puntos. Los operadores **Kölbi**, **Telecable** y **Tigo** obtuvieron 7,74 puntos, 7,48 puntos y 6,53 puntos respectivamente, mientras que **Liberty** obtuvo la calificación más baja con 5,19 puntos.

GRÁFICO 21 • Servicio de telefonía fija 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la reparación de fallas
(cifras en escala 1 a 10)



El **75,63 %** del conjunto de usuarios encuestados indica haber reportado fallas del servicio de telefonía fija **“De 1 a 3”** veces

Además, en la encuesta 2024 se consultó únicamente a los usuarios que afirmaron haber reportado una falla en los últimos seis meses contados a partir del momento de ser encuestados, sobre cuántas veces tuvieron que reportar una falla del servicio de telefonía fija contratado, los resultados se muestran en la **Tabla 7**.

Tabla 7 • Servicio de telefonía Fija: distribución porcentual de la valoración de los usuarios en 2024 sobre cuántas veces ha tenido que reportar una falla del servicio al operador

RESPUESTA	CALLMYWAY	KÖLBI	LIBERTY	TELECABLE	TIGO	TOTAL
De 1 a 3	76,27 %	88,89 %	69,36 %	78,64 %	71,97 %	75,63 %
De 4 o más veces	22,03 %	10,00 %	27,17 %	20,39 %	25,00 %	22,04 %
Ns/Nr	1,69 %	1,11 %	3,47 %	0,97 %	3,03 %	2,33 %

Se observa que, según la percepción del conjunto de usuarios encuestados, el 75,63 % se sitúa en el intervalo de respuestas “De 1 a 3” para reportes de fallas en el servicio. Los resultados desglosados por operador indican que todos superan el 69 %. En contraste, solo el 22,04 % de la totalidad de usuarios reporta fallas “De 4 a más veces”, siendo el operador **Liberty** el que obtuvo el porcentaje más alto en esta categoría, registrando un 27,17 % basado en las respuestas de sus usuarios.

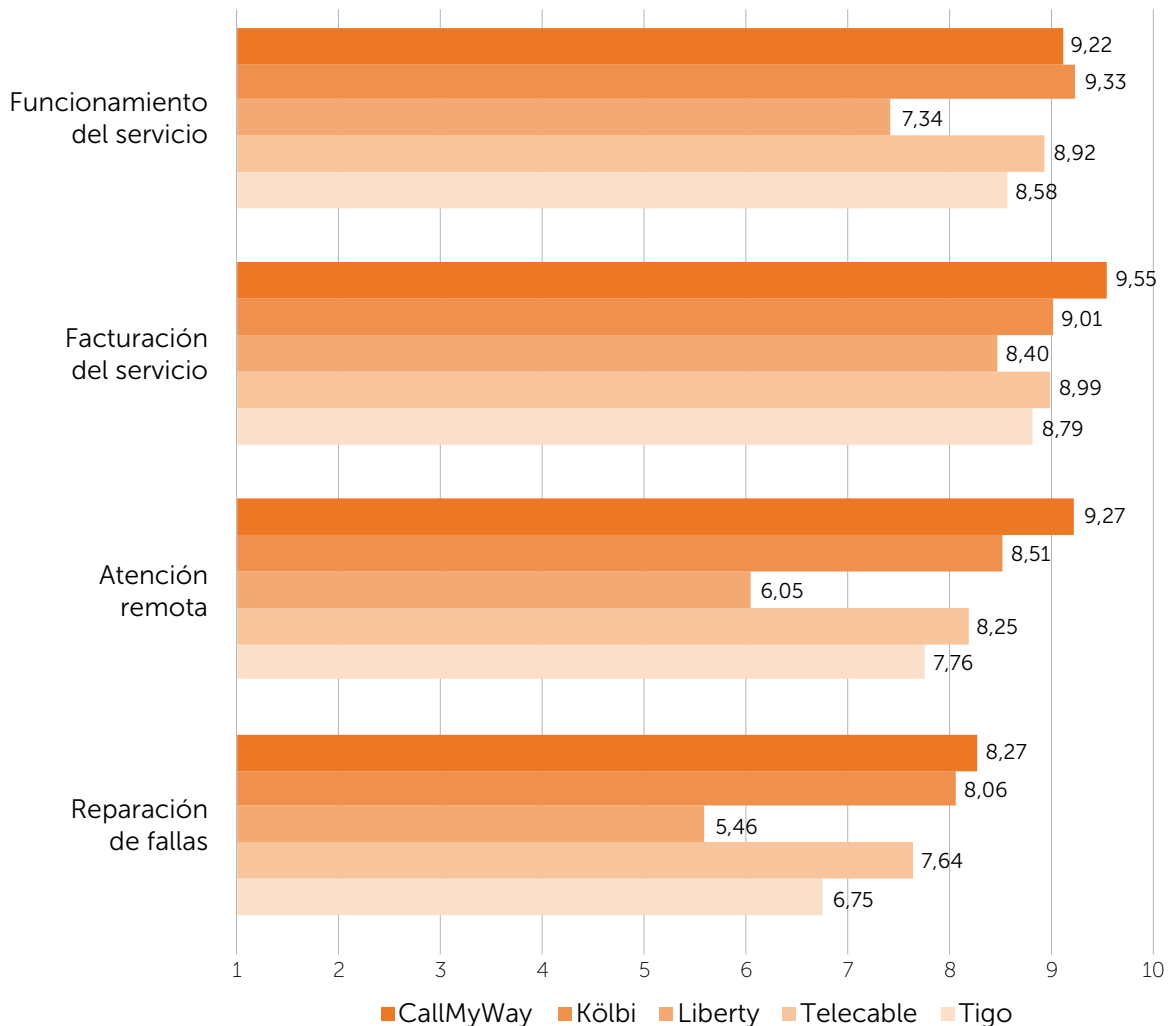
Es importante señalar que un mayor porcentaje en la categoría “De 1 a 3” sugiere que las incidencias ocurren con menor frecuencia en comparación con la categoría “De 4 o más veces”.

5.2. Resultados generales de los aspectos de calidad evaluados

En el **Gráfico 22** se presentan los resultados generales obtenidos para cada uno de los aspectos de calidad evaluados en la encuesta. Estos resultados son reflejo de la calidad percibida por los usuarios del servicio de telefonía fija en el año 2024.

GRÁFICO 22 • Servicio de telefonía fija 2024 - Calificación promedio de los aspectos evaluados

(cifras en escala 1 a 10)



En el periodo 2024, **CallMyWay** obtuvo una calificación promedio de **9,28 puntos** en cuanto al aspecto "**Proceso de recargas**" del servicio de telefonía fija

Del **Gráfico 22** se pueden extraer los siguientes resultados:

- » En cuanto al "*Funcionamiento del servicio*", la calificación promedio demostró que **Kölbi** alcanzó en primer lugar con 9,33 puntos, seguido por **CallMyWay** y **Telecable** con 9,22 y 8,92 puntos respectivamente. En cuarto y quinto lugar se posicionaron **Tigo** y **Liberty**, en ese orden fueron calificados con 8,58 y 7,34 puntos.
- » El operador **CallMyWay** alcanzó el primer lugar en la calificación promedio de la "*Facturación del servicio*" con 9,55 puntos. Seguido por **Kölbi**, que se posicionó en segundo lugar con 9,01 puntos. En tercer y cuarto lugar se encuentran **Telecable** y **Tigo**, con 8,99 y 8,79 puntos respectivamente. Por lo tanto, el operador **Liberty** quedó en último lugar con 8,40 puntos.
- » Los resultados obtenidos para el aspecto correspondiente a la "*Atención remota*" otorgan el primer lugar a **CallMyWay**, que obtuvo 9,27 puntos. El segundo lugar lo obtuvo **Kölbi** con 8,51 puntos y en tercer lugar se posicionó **Telecable** con 8,25 puntos. En cuanto a **Tigo** y **Liberty**, estos ocupan el cuarto y quinto lugar respectivamente, considerando la evaluación obtenida de 7,76 y 6,05 puntos.
- » El aspecto del servicio de telefonía fija con la evaluación más baja obtenida fue la "*Reparación de fallas*", con puntajes de 8,27 para **CallMyWay**, 8,06 para **Kölbi**, 7,64 para **Telecable**, 6,75 para **Tigo** y 5,46 para **Liberty**, todos considerando un valor máximo posible de 10 puntos. Por lo anterior, se motiva a los operadores a prestar especial atención a los indicadores evaluados con el fin de mejorar la opinión del usuario sobre este particular.

Además, según lo indicado en la sección 5.1.4, **CallMyWay** es el único operador que ofrece el servicio de telefonía fija en modalidad prepago. Dado que no es posible comparar la calificación del "*Proceso de recargas*" con la de otros operadores, este dato fue excluido del gráfico anterior. Sin perjuicio de lo anterior, con base en la opinión de los usuarios, se determinó que **CallMyWay** obtuvo una calificación promedio de 9,28 puntos en dicho aspecto.

5.3. Calificación final otorgada por los usuarios

En este apartado se muestran los resultados de las valoraciones generales realizadas por los usuarios respecto del servicio de telefonía fija. En los gráficos de este apartado se ha incluido tanto el resultado 2024 como el historial de los dos periodos anteriores, el cual constituye una referencia valiosa para conocer la evolución de cada aspecto evaluado.

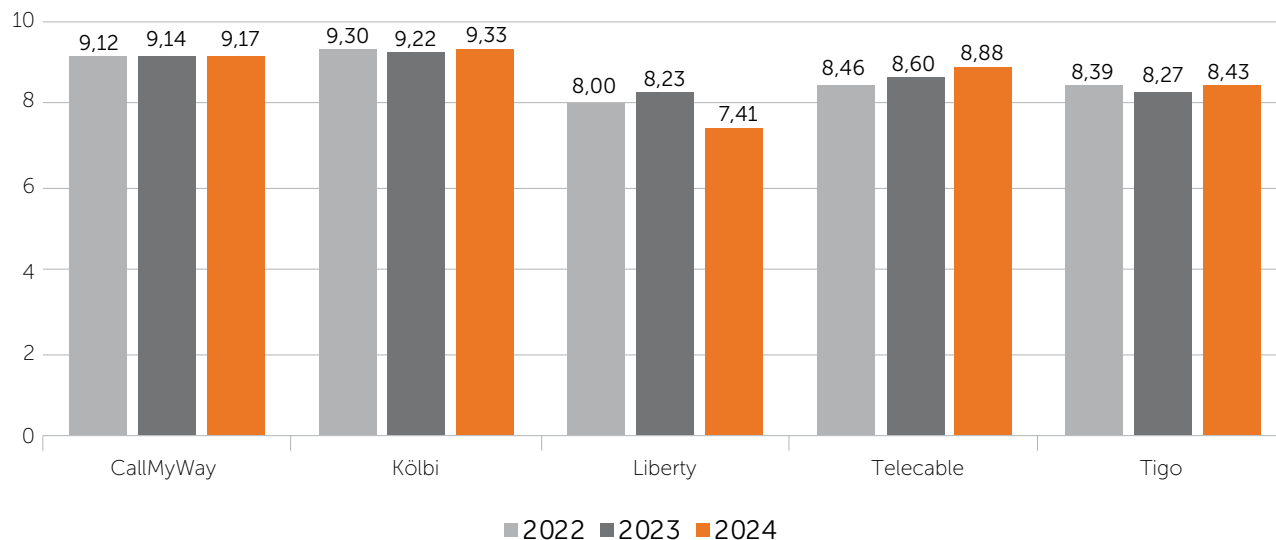
En el **Gráfico 23** se muestran los resultados de la satisfacción general del usuario con el servicio de telefonía fija para cada uno de los cinco operadores. Para el periodo 2024 el operador **Liberty** experimentó la puntuación más baja respecto a los dos periodos anteriores, mientras que los demás operadores lograron una mejora en este periodo en comparación al resultado obtenido en el periodo 2023.

Sin perjuicio de lo anterior, del **Gráfico 23** se extrae que, en el periodo 2024, el servicio de telefonía fija del operador **Kölb** fue el mejor valorado por los usuarios con 9,33 puntos en la escala de 1 a 10, mientras que **Liberty** recibió la puntuación más baja, específicamente 7,41 puntos.



GRÁFICO 23 • Servicio de telefonía fija - Evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio

(cifras en escala 1 a 10)



El **Gráfico 24** muestra el resultado del índice conocido como Grado de Intención a Recomendar (“*Net Promoter Score*”, NPS)¹⁰ para los cinco operadores evaluados en el 2022, 2023 y 2024, y cuya explicación se detalla en el apartado de metodología.

En esta encuesta del año 2024 el mejor resultado del NPS lo obtuvo **Kölbi** con 69,90 puntos, seguido por **CallMyWay** con 67,33 puntos. Posteriormente en el tercer lugar aparece **Telecable** con 58,30 puntos, seguido de **Tigo** con 34,21 puntos y de último **Liberty** con 4,70 puntos.

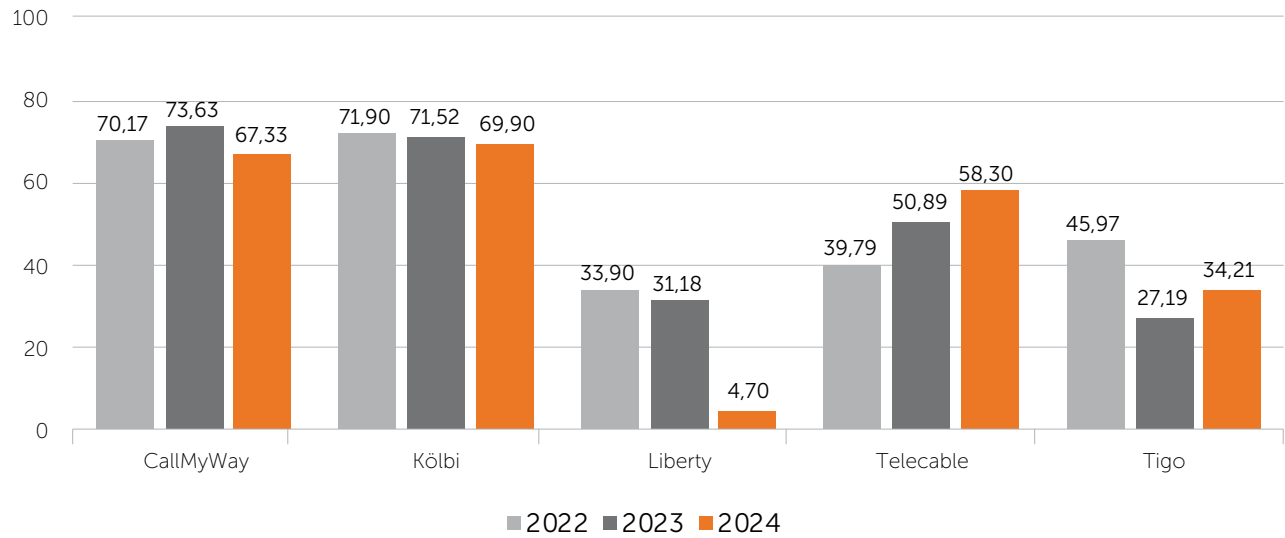
En el caso de **Telecable**, es notable una tendencia al alza con respecto a sus calificaciones obtenidas en los dos periodos anteriores. El operador **Tigo** también muestra un incremento en la puntuación del periodo 2024 comparada con la del periodo anterior, sin embargo, el resultado obtenido en este año no alcanza el puntaje que obtuvo en el periodo 2022.

En contraste, en el periodo 2024, los operadores **CallMyWay**, **Kölbi** y **Liberty** muestran una disminución en sus calificaciones del Grado de Intención de Recomendar en comparación con el periodo anterior, destacándose **Liberty** con la mayor caída, registrando una diferencia de 26,48 puntos.

10 El NPS es un índice comúnmente utilizado para medir la satisfacción y lealtad de los clientes con una empresa en particular, y para este estudio en particular está basado en una pregunta clave que se realizó a los usuarios: *¿Qué tan probable es que usted recomiende el servicio de telefonía móvil que le brinda su operador a sus amigos o familiares?* Los resultados obtenidos (en una escala de 1 a 10) se agrupan en tres categorías: i) los promotores, ii) los pasivos o indiferentes, y iii) los detractores. El resultado del 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 superior es excelente.

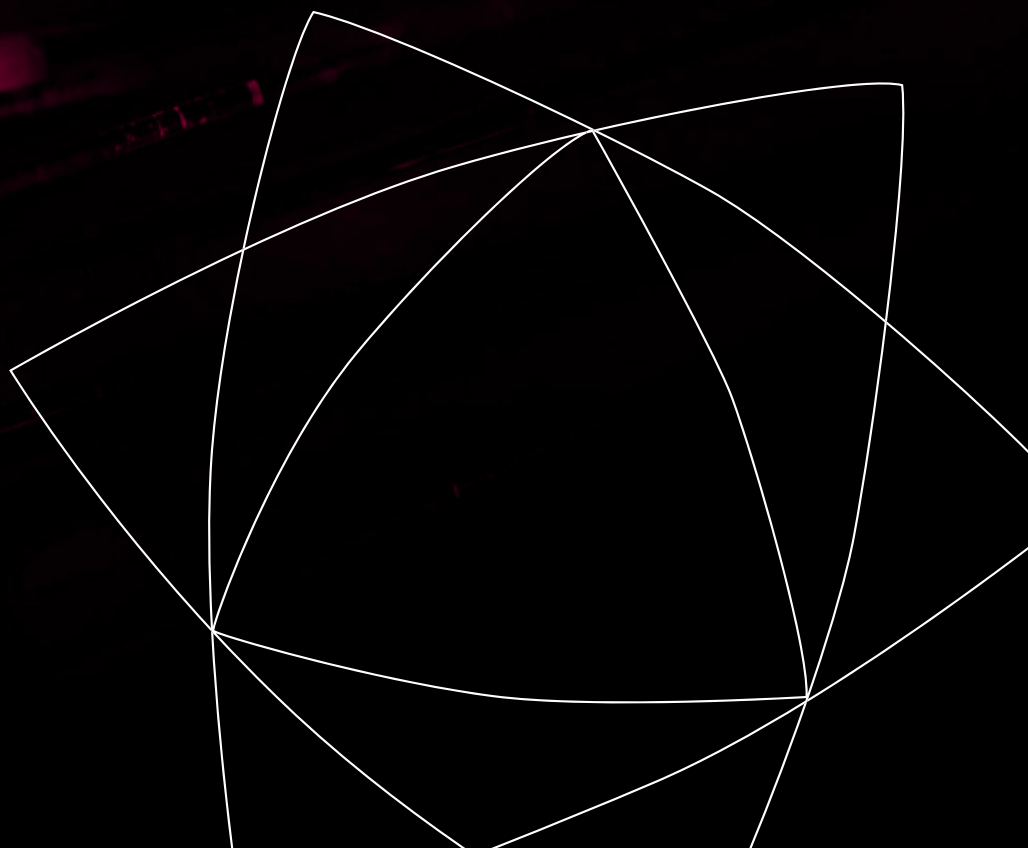
GRÁFICO 24 • Servicio de telefonía fija - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS)

(cifras en escala -100 a 100)



6

RESULTADOS DEL
**SERVICIO DE ACCESO
A INTERNET FIJO**





En esta sección se muestra el detalle de los resultados obtenidos para cada uno de los aspectos de calidad evaluados en la encuesta del servicio de acceso a Internet fijo, aplicable a los cuatro operadores **Telecable**, **Tigo**, **Liberty** y **Kölbi**. Estos resultados son reflejo de la calidad percibida por los usuarios del servicio de acceso a Internet fijo en el año 2024.

6.1. Resultados detallados de los aspectos de calidad evaluados

En los gráficos de esta sección, se presentan los aspectos evaluados y sus respectivos indicadores, donde los usuarios proporcionaron calificaciones en una escala del 1 al 10. Se excluyeron aquellos aspectos con una base de encuestados no representativa, según se expone de seguido en las secciones específicas.

6.1.1. Entrega del servicio

En cuanto al aspecto "*Entrega del servicio*", se evalúa exclusivamente considerando a aquellos usuarios que cuentan con una antigüedad en el servicio de seis meses o menos y que estuvieron presentes al momento de la instalación del servicio de acceso a Internet fijo.

Para efectos de este estudio se considera ideal el período de seis meses, ya que es más probable que los usuarios recuerden detalles específicos de su experiencia en cuanto a la entrega del servicio. Seis meses es un período lo suficientemente reciente como para obtener información actualizada sobre las experiencias de los usuarios, esto puede incluir aspectos positivos o negativos que puedan reflejar con mayor precisión su percepción del servicio.

No obstante, al consultar a los usuarios señalados en las bases numéricas proporcionadas por los operadores, si el servicio contratado cuenta con una antigüedad de seis meses o menos y si estuvo presente al momento de la instalación del servicio, los resultados revelaron que únicamente el 3,60 % de los encuestados cumplía con estas premisas. De los 2305 usuarios encuestados, solo 83 respondieron a las preguntas relacionadas con el aspecto de "*Entrega del servicio*" de acceso a Internet fijo, distribuyéndose entre los operadores de la siguiente manera: 10 en **Kölbi**, 31 en **Liberty**, 18 en **Telecable** y 24 en **Tigo**.

La limitación en el tamaño de la muestra de los operadores **Kölbi**, **Telecable** y **Tigo**, al encontrarse por debajo de los 30 usuarios, plantea una preocupación desde el punto de

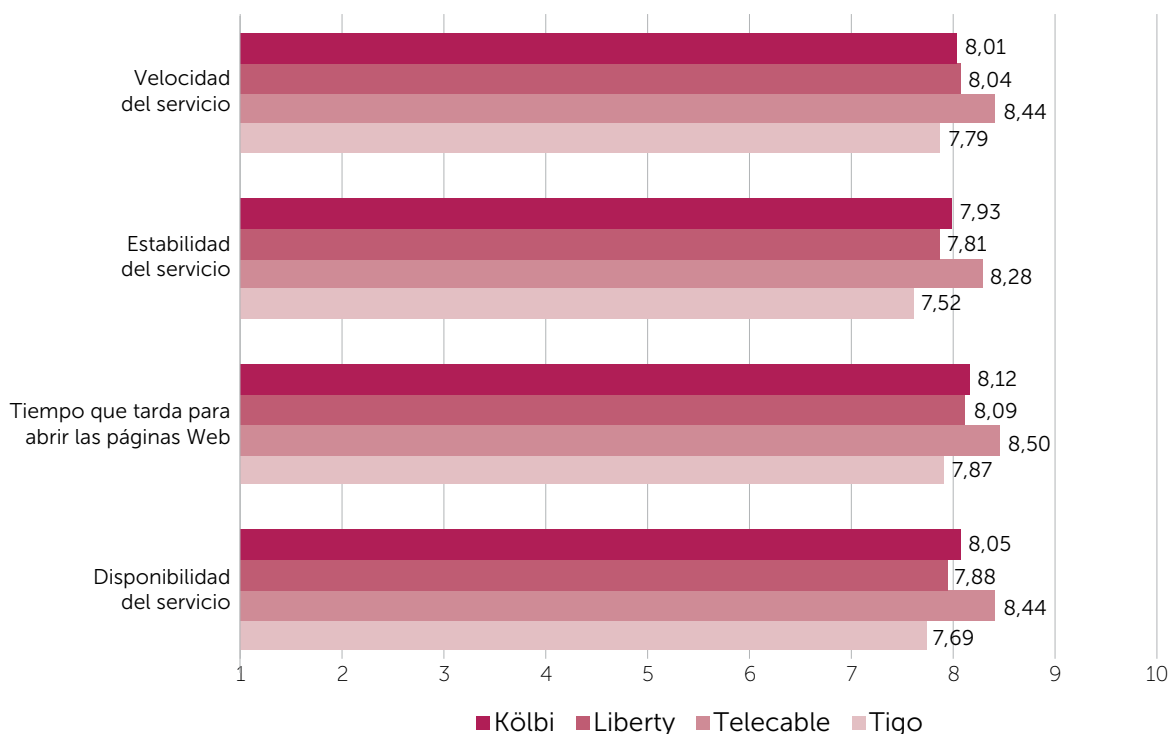
vista estadístico. Según teorías estadísticas, muestras tan pequeñas pueden carecer de representatividad, lo que aumenta el riesgo de sesgo y afecta la validez de los resultados. La falta de representatividad se traduce en una mayor probabilidad de que los resultados no reflejen con precisión las opiniones o comportamientos de la población en general.

Dada la naturaleza de la muestra reducida, se excluye este indicador del análisis para el servicio de acceso a Internet fijo. Es importante destacar que la exclusión de este indicador del análisis no influye en los resultados de otros aspectos, ya que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.

6.1.2. Funcionamiento del servicio

En lo que se refiere a los indicadores utilizados para evaluar el funcionamiento del servicio de acceso a Internet fijo, el **Gráfico 25** refleja los resultados para los cuatro operadores evaluados en cuatro indicadores puntuales.

GRÁFICO 25 • Servicio de acceso a Internet fijo 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio
(cifras en escala 1 a 10)



En los cuatro indicadores evaluados sobre el funcionamiento del servicio, **Telecable** se posicionó en **primer lugar** y **Tigo** en **último lugar** en la escala de puntuaciones

En el indicador correspondiente a la “*Velocidad del servicio*”, el operador **Telecable** obtuvo la nota más alta de 8,44 puntos, seguido por **Liberty** con 8,04 puntos y **Kölbi** con 8,01 puntos. Así las cosas, el operador con la calificación más baja resultó ser **Tigo** con 7,79 puntos.

En cuanto al indicador “*Estabilidad del servicio*”, **Telecable** alcanzó la mejor calificación de parte de los usuarios con una nota de 8,28 puntos, seguido por **Kölbi** con 7,93 puntos, mientras que **Liberty** y **Tigo** obtuvieron 7,81 y 7,52 puntos respectivamente.

Posteriormente al consultarle a los usuarios sobre el “*Tiempo que tarda el servicio para abrir las páginas Web*”, se determinó que el operador **Telecable** es el mejor evaluado, al lograr una puntuación de 8,50 puntos. En el otro extremo se ubicó **Tigo**, que obtuvo la calificación más baja de los cuatro operadores, con 7,87 puntos.

Al evaluar el indicador “*Disponibilidad del servicio*”, se determina que Telecable alcanzó la primera posición con 8,44 puntos, seguido de **Kölbi** en el segundo puesto con 8,05 puntos, luego se ubican **Liberty** con 7,88 puntos y **Tigo** con 7,69 puntos.

Cabe destacar que, en los cuatro indicadores evaluados sobre el funcionamiento del servicio, **Telecable** se posicionó en primer lugar y **Tigo** en último lugar en la escala de puntuaciones.

6.1.3. Facturación del servicio

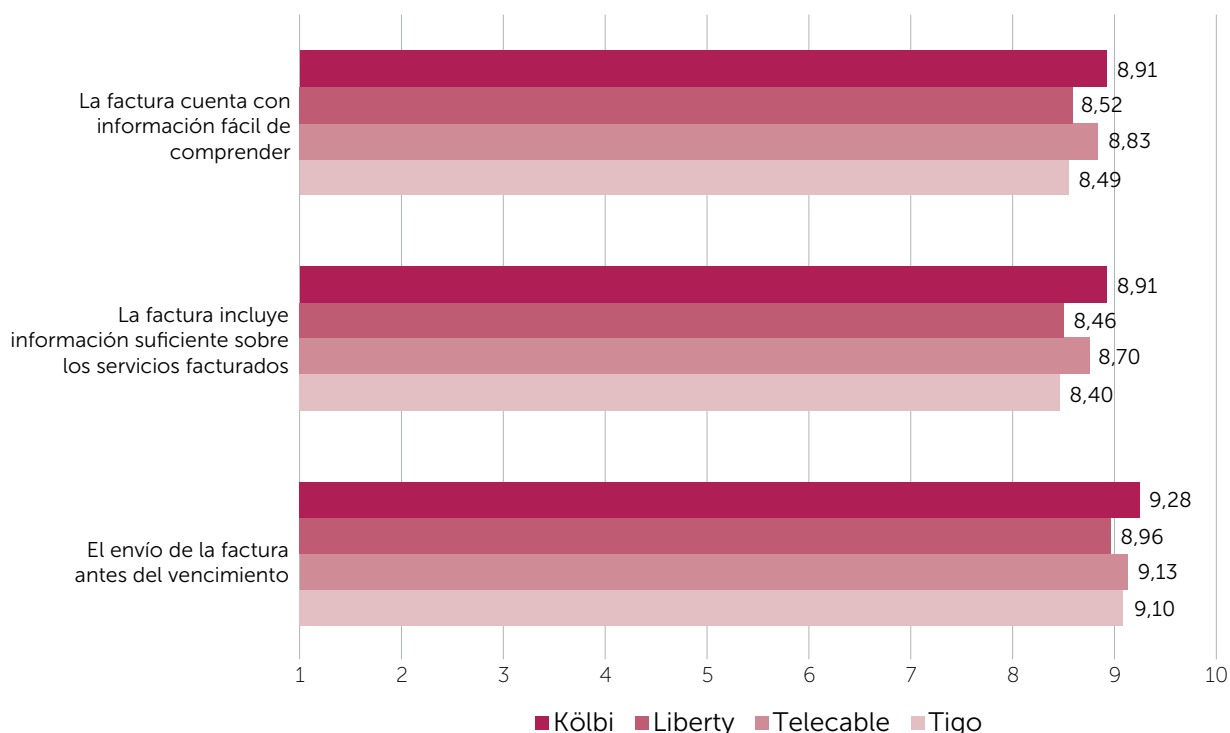
En el **Gráfico 26** se muestran los resultados relacionados con la facturación de servicios de acceso a Internet fijo, detallando los indicadores que se evaluaron en una escala de 1 a 10.

En lo que respecta al indicador “*La factura cuenta con información fácil de comprender*”, los mejores calificados fueron **Kölbi** y **Telecable**, con 8,91 y 8,83 puntos respectivamente. En tercer lugar, se encuentra **Liberty** con 8,52 puntos y en último lugar **Tigo** con 8,49 puntos.

Por otra parte, en cuanto al indicador “*La factura incluye información suficiente sobre los servicios facturados*”, **Kölbi** fue el operador mejor calificado con 8,91 puntos, seguido por **Telecable** con 8,70 puntos, mientras que **Liberty** y **Tigo** se registran las evaluaciones más bajas con 8,46 puntos y 8,40 puntos, respectivamente.

Finalmente, al consultar a los usuarios sobre su opinión respecto a “El envío de la factura antes del vencimiento”, los operadores **Kölbi**, **Telecable** y **Tigo** obtuvieron puntajes superiores a los 9 puntos. Siendo **Kölbi** el mejor calificado con 9,28 puntos y **Liberty** el operador con la calificación más baja con una puntuación de 8,96 puntos.

GRÁFICO 26 • Servicio de acceso a Internet fijo 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio de acceso a Internet fijo
(cifras en escala 1 a 10)



6.1.4. Atención presencial

En cuanto al aspecto “Atención presencial”, se evalúa exclusivamente considerando a aquellos usuarios que en los últimos seis meses han visitado alguna Tienda, Agencia o Kiosco de su operadora para realizar un trámite o gestión relacionado con el servicio de acceso a Internet fijo.

Para efectos de este estudio se considera ideal el período de seis meses, ya que es más probable que los usuarios recuerden detalles específicos de su experiencia en cuanto a la atención presencial. Seis meses es un período lo suficientemente reciente como para obtener información actualizada sobre las experiencias de los usuarios, esto puede incluir aspectos positivos o negativos que puedan reflejar con mayor precisión su percepción del servicio.

No obstante, al consultar a los usuarios señalados en las bases numéricas proporcionadas por los operadores, si en los últimos seis meses han visitado alguna Tienda, Agencia o Kiosco de su operadora para realizar un trámite o gestión relacionado con el servicio de acceso a Internet fijo, los resultados revelaron que únicamente el 2,60 % de las personas encuestadas cumplía con esta premisa. De los 2305 usuarios encuestados, solo 60 respondieron a las preguntas relacionadas con el aspecto de “Atención presencial” del servicio de acceso a Internet fijo, distribuyéndose entre los operadores de la siguiente manera: 20 en **Kölbi**, 25 en **Liberty**, 8 en **Telecable** y 7 en **Tigo**.

La limitación en el tamaño de la muestra de todos los operadores, al encontrarse por debajo de los 30 usuarios, plantea una preocupación desde el punto de vista estadístico. Según teorías estadísticas, muestras tan pequeñas pueden carecer de representatividad, lo que aumenta el riesgo de sesgo y afecta la validez de los resultados. La falta de representatividad se traduce en una mayor probabilidad de que los resultados no reflejen con precisión las opiniones o comportamientos de la población en general.

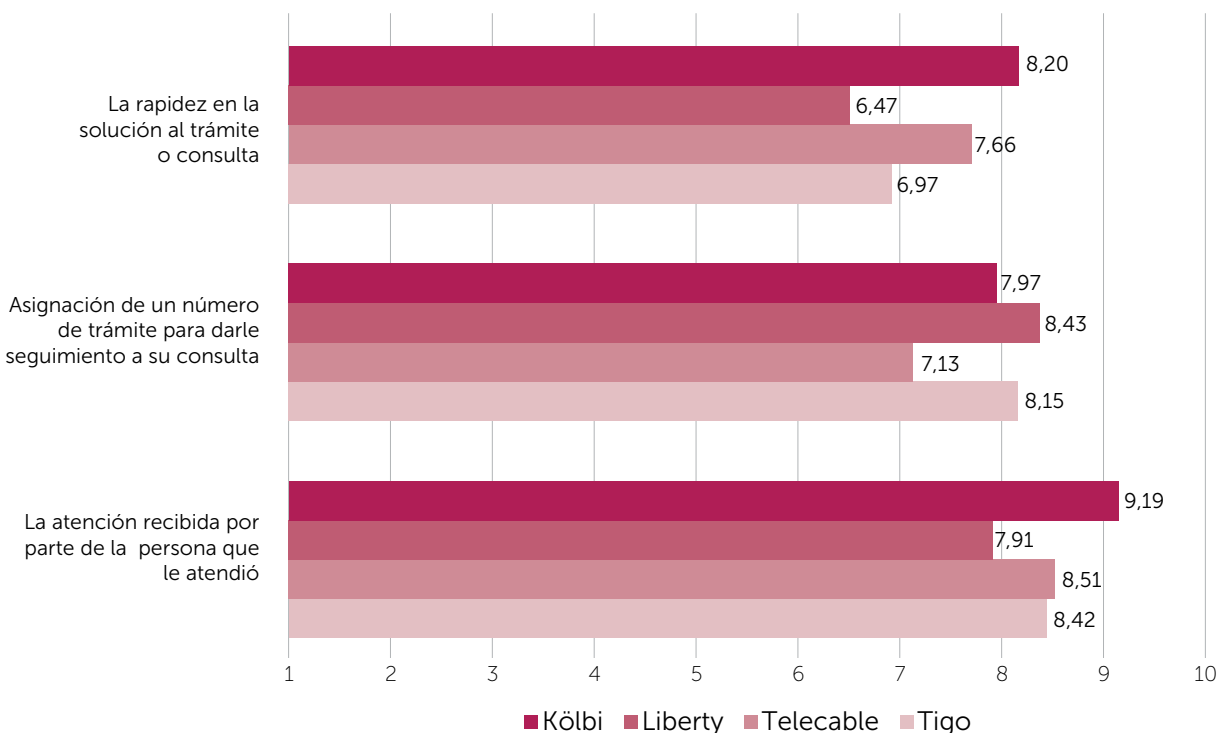
Dada la naturaleza de la muestra reducida, se excluye este indicador del análisis para el servicio de acceso a Internet fijo. Es importante destacar que la exclusión de este indicador del análisis no influye en los resultados de otros aspectos, ya que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.

6.1.5. Atención remota

Manteniendo el enfoque sobre la calidad de la atención percibida por los usuarios, pero esta vez en lo que se refiere a la atención remota a través de la asistencia telefónica, vía chat o WhatsApp brindada por los operadores, el **Gráfico 27** muestra los resultados obtenidos en 2024.



GRÁFICO 27 • Servicio de acceso a Internet fijo 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención remota del operador
(cifras en escala 1 a 10)



En cuanto al indicador “La rapidez en la solución al trámite o consulta”, **Kölbi** obtuvo la calificación más alta con 8,20 puntos. En segundo lugar, se encuentra **Telecable** con 7,66 puntos. Los operadores **Tigo** y **Liberty** obtuvieron puntuaciones inferiores a los 7 puntos, específicamente 6,97 y 6,47 puntos.

Para el indicador “Asignación de un número de trámite para darle seguimiento a la consulta” se determinó que, **Liberty** fue el operador mejor calificado con 8,43 puntos, mientras que en el último lugar se posicionó Telecable con 7,13 puntos¹¹.

11. La asignación del número de trámite es una obligación normativa de los operadores según el numeral 21 de artículo 11 y el artículo 13 del Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) vigente:

‘Artículo 11. Obligaciones de los operadores y proveedores

De conformidad con el título habilitante y la normativa vigente, se consideran obligaciones de los operadores/proveedores las siguientes:
(...)

21. Brindar a los usuarios finales un número consecutivo de referencia para la atención de cualquier gestión o trámite que éste realice, indistintamente de la forma de presentación del trámite o gestión y el medio por el cual se presente, así como, atender de forma efectiva dichas gestiones.”

‘Artículo 13. Interposición de la reclamación ante el operador/proveedor

(...) Indistintamente del medio de presentación de la reclamación, los operadores/proveedores deben conformar un expediente al cual pueda acceder, en caso de solicitarlo, el usuario final y asignarle a la gestión un número de atención consecutivo de referencia, que debe ser proporcionado al reclamante al momento de la presentación, el cual permitirá realizar el seguimiento respectivo”.

Para el caso de *“La atención recibida por parte de la persona que le atendió”*, **Kölbi** obtuvo el primer lugar con 9,19 puntos, seguido por **Telecable** y **Tigo** que fueron calificados con 8,51 y 8,42 puntos, respectivamente. Mientras que, **Liberty** fue calificado con 7,91 puntos, lo que implica que quedó en último lugar en lo que corresponde a este aspecto.

En lo que se refiere a la respuesta brindada por los usuarios del servicio de acceso a Internet fijo, en la encuesta 2024 al consultarles sobre su valoración del tiempo de espera para ser atendidos, los resultados se muestran en la **Tabla 8**.

Tabla 8 • Servicio de acceso a Internet fijo: distribución porcentual de la valoración de los usuarios en 2024 sobre el tiempo de espera para ser atendido de forma remota por el operador

RESPUESTA	KÖLBI	LIBERTY	TELECABLE	TIGO	TOTAL
Fue el adecuado	56,96 %	36,22 %	56,44 %	40,40 %	45,63 %
Duró menos de lo que esperaba	10,13 %	7,09 %	12,87 %	7,28 %	8,95 %
Duró más de lo que esperaba	32,91 %	55,91 %	30,69 %	52,32 %	45,20 %
Ns/Nr	0,00 %	0,79 %	0,00 %	0,00 %	0,22 %

De la tabla anterior se extrae que con un 56,96 %, **Kölbi** se posiciona como el mejor valorado por los usuarios en cuanto a que el tiempo de espera para ser atendido de forma remota *“Fue el adecuado”*.

En contraste, los usuarios encuestados identificaron a **Liberty** como el operador que registró el porcentaje más elevado en la percepción de que el tiempo de espera en para recibir atención remota *“Duró más de lo que esperaba”*, con un resultado de un 55,91 %. La percepción registrada por los usuarios sobre el tiempo de espera para ser atendido, contrasta con el indicador del artículo 31 *“Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6)”* del RPCS, cuyo umbral se define en la resolución RCS-152-2017 sobre los Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios (RPCS), la cual estipula que dicho tiempo de espera para la respuesta de un agente humano debe ser como máximo de 20 segundos para el 35 % de las llamadas recibidas.

6.1.6. Reparación de fallas

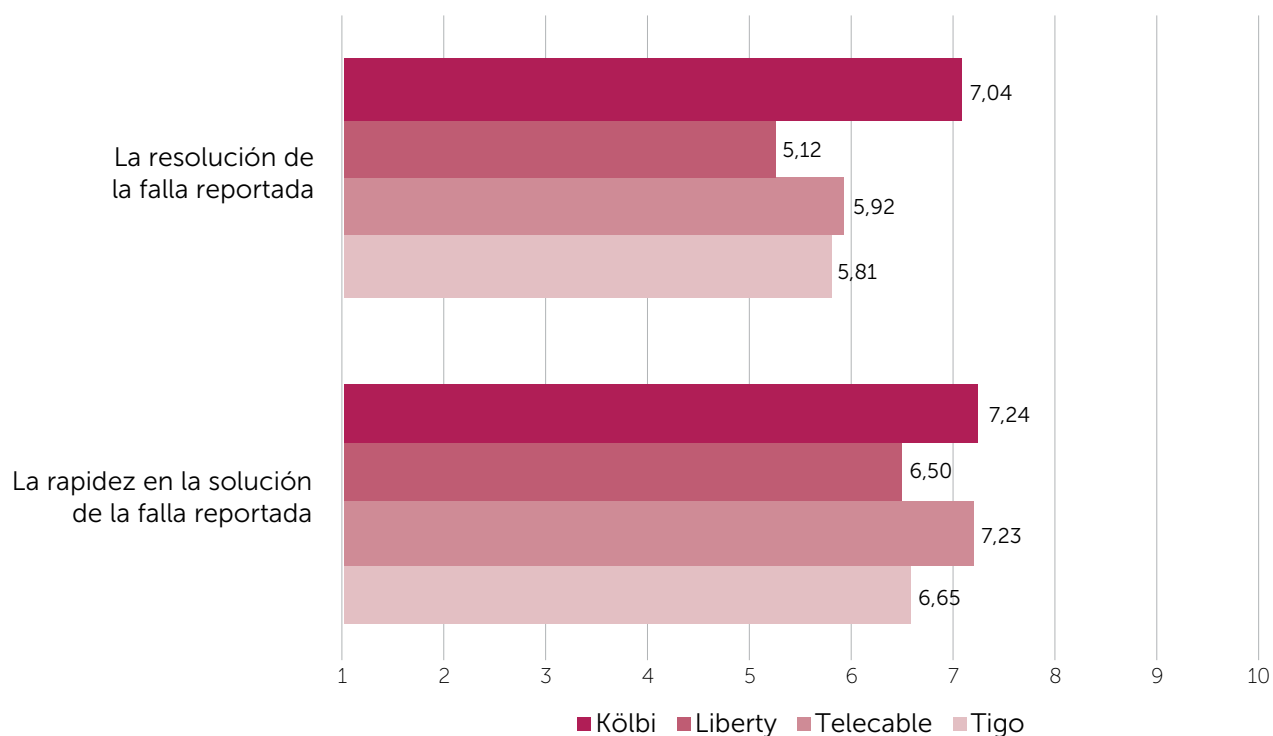
El último de los aspectos de percepción de calidad evaluado con escala de 1 a 10 corresponde a la reparación de fallas, cuyos resultados se desglosan en el **Gráfico 28**.

Del citado gráfico se extrae que para el indicador *“La resolución de la falla reportada”*, **Kölbi** es el operador con mayor puntuación con 7,04 puntos y **Liberty** se posiciona como el operador con la menor puntuación con 5,12 puntos.

En lo que corresponde al indicador “La rapidez en la solución de la falla reportada”, **Kölbi** obtuvo una calificación de 7,24 puntos, seguido por **Telecable** con 7,23 puntos. El operador **Tigo** se posicionó en tercer lugar con 6,65 puntos y **Liberty** es el operador con la menor puntuación al ser calificado con 6,50 puntos.

En los dos indicadores señalados, destacan los resultados del operador **Liberty**, que obtuvo la calificación más baja respecto a los demás operadores evaluados.

GRÁFICO 28 • Servicio de acceso a Internet fijo 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la reparación de fallas
(cifras en escala 1 a 10)



Además, en la encuesta del periodo 2024 se consultó únicamente a los usuarios que afirmaron haber reportado una falla en los últimos seis meses contados a partir del momento de ser encuestados, sobre cuántas veces tuvieron que reportar una falla del servicio de Acceso a Internet Fijo contratado, los resultados se muestran en la **Tabla 9**.

Solo el **22,56 %** de la totalidad de usuarios del servicio de acceso a Internet fijo reporta fallas **“De 4 a más veces”**

Tabla 9 • Servicio de acceso a Internet fijo: distribución porcentual de la valoración de los usuarios en 2024 sobre cuántas veces ha tenido que reportar una falla del servicio al operador

RESPUESTA	KÖLBI	LIBERTY	TELECABLE	TIGO	TOTAL
De 1 a 3	80,86 %	72,35 %	82,24 %	69,49 %	75,23 %
De 4 o más veces	17,28 %	25,81 %	16,45 %	27,12 %	22,56 %
Ns/Nr	1,85 %	1,84 %	1,32 %	3,39 %	2,22 %

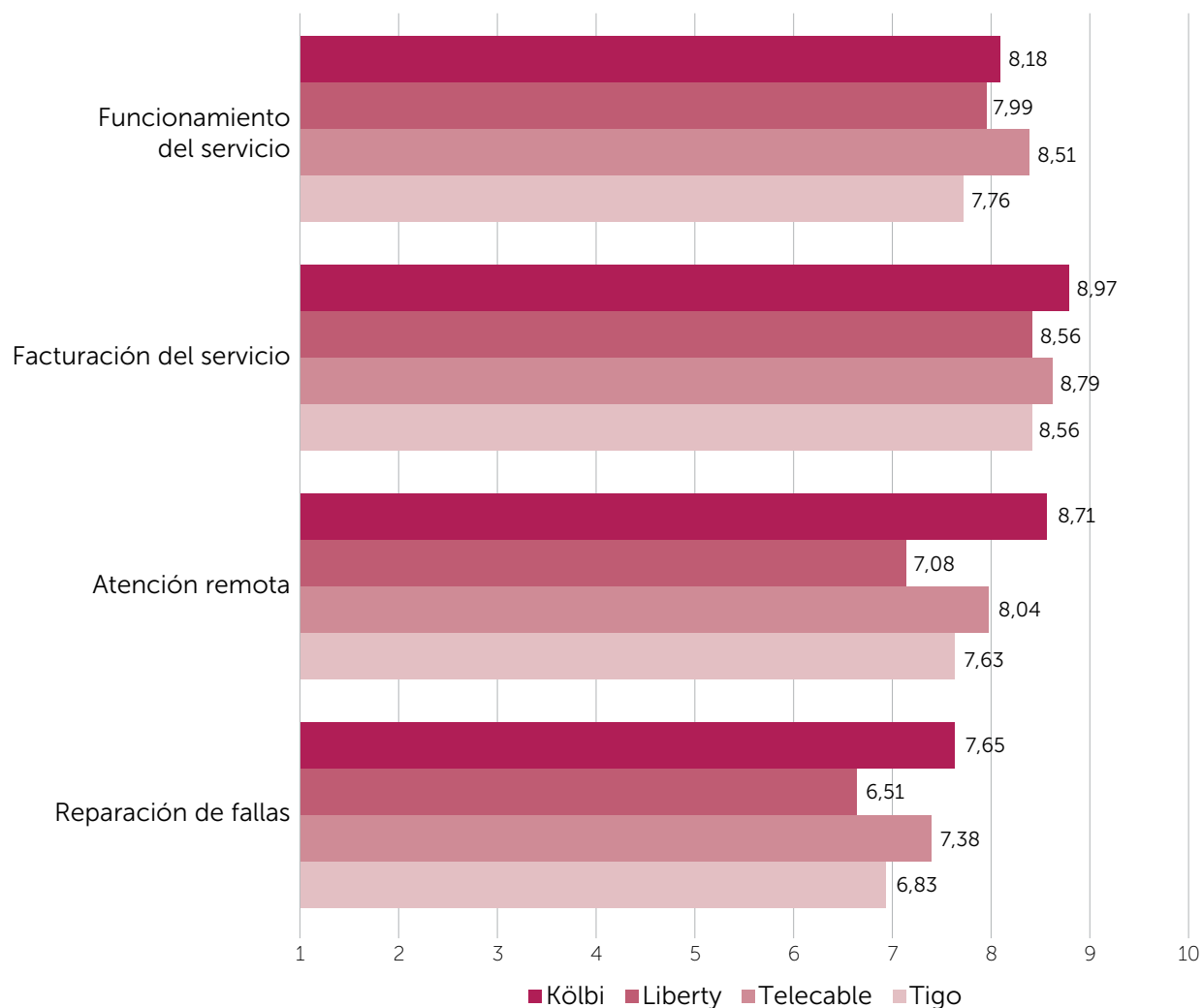
Se observa que, según la percepción del conjunto de usuarios encuestados, el 75,23 % se sitúa en el intervalo de respuestas “De 1 a 3” para reportes de fallas en el servicio. Los resultados desglosados por operador indican que todos superan el 69 %. En contraste, solo el 22,56 % de la totalidad de usuarios reporta fallas “De 4 a más veces”, siendo el operador **Tigo** el que obtuvo el porcentaje más alto en esta categoría, registrando un 27,12 % basado en las respuestas de sus usuarios.

Es importante señalar que un mayor porcentaje en la categoría “De 1 a 3” sugiere que las incidencias ocurren con menor frecuencia en comparación con la categoría “De 4 o más veces”.

6.2. Resultados generales de los aspectos de calidad evaluados

En el **Gráfico 29** se presentan los resultados generales obtenidos para cada uno de los aspectos de calidad evaluados en la encuesta. Estos resultados son reflejo de la calidad percibida por los usuarios del servicio de acceso a Internet fijo en el año 2024.

GRÁFICO 29 • Servicio de acceso a Internet fijo 2024 - Calificación promedio de los aspectos evaluados
(cifras en escala 1 a 10)



Del **Gráfico 29** se pueden extraer los siguientes resultados:

- » En cuanto al “*Funcionamiento del servicio*”, la calificación promedio obtenida demuestra que **Telecable** se posicionó en primer lugar con 8,51 puntos, seguido por **Kölbi** con 8,18 puntos. En tercer y cuarto lugar se ubican **Liberty** y **Tigo**, en ese orden fueron calificados con 7,99 y 7,76 puntos.
- » El operador **Kölbi** alcanzó el primer lugar en la calificación promedio de la “*Facturación del servicio*” con 8,97 puntos. Seguido por **Telecable**, que se posicionó en segundo lugar con 8,79 puntos. En último lugar se encuentran **Liberty** y **Tigo**, en un empate técnico con 8,56 puntos.
- » Los resultados obtenidos para el aspecto correspondiente a la “*Atención remota*” otorgan el primer lugar a **Kölbi**, que obtuvo 8,71 puntos. El segundo lugar lo obtuvo **Telecable**



con 8,04 puntos y en tercer lugar se posicionó **Tigo** con 7,63 puntos. En cuanto a **Liberty**, este ocupa el último lugar, considerando la evaluación obtenida de 7,08 puntos.

- » El aspecto del servicio de acceso a Internet fijo con la evaluación más baja obtenida fue la “*Reparación de fallas*”, con puntajes de 7,65 para **Kölbi**, 7,38 para **Telecable**, 6,83 para **Tigo** y 6,51 para **Liberty**, todos considerando un valor máximo posible de 10 puntos. Por lo anterior, se motiva a los operadores a prestar especial atención a los indicadores evaluados con el fin de mejorar la opinión del usuario sobre este particular.

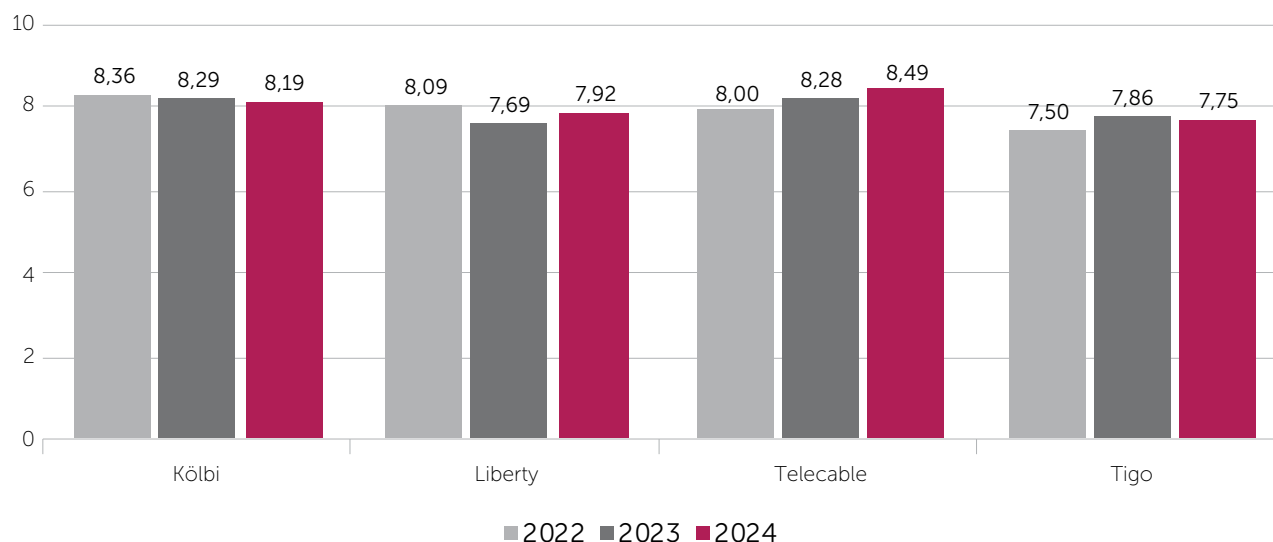
6.3. Calificación final otorgada por los usuarios

En este apartado se muestran los resultados de las valoraciones generales realizadas por los usuarios respecto del servicio de acceso a Internet fijo. En los gráficos de este apartado se ha incluido tanto el resultado 2024 como el historial de los dos periodos anteriores, el cual constituye una referencia valiosa para conocer la evolución de cada aspecto evaluado.

En el **Gráfico 30** se muestran los resultados de la satisfacción general del usuario con el servicio de acceso a Internet fijo para cada uno de los cuatro operadores evaluados. Tal y como se aprecia para el año 2024, los operadores **Liberty** y **Telecable** experimentaron un aumento respecto a su calificación del periodo 2023, exactamente de 0,23 puntos y 0,21 puntos respectivamente. En contraste, los operadores **Kölbi** y **Tigo** presentan un decremento en sus calificaciones, al reducir sus puntuaciones en 0,10 y 0,11 puntos correspondientemente.

Del **Gráfico 30** se extrae que, para el servicio de acceso a Internet fijo en 2024, el operador **Telecable** es el mejor valorado por los usuarios con 8,49 puntos en la escala de 1 a 10. El operador que obtuvo la menor puntuación fue **Tigo**, con 7,75 puntos.

GRÁFICO 30 • Servicio de acceso a Internet fijo - Evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio
(cifras en escala 1 a 10)



El **Gráfico 31** muestra el resultado del índice conocido como Grado de Intención a Recomendar (Net Promoter Score, NPS) ¹², detallado en la metodología, para los cuatro operadores en los periodos 2022, 2023 y 2024.

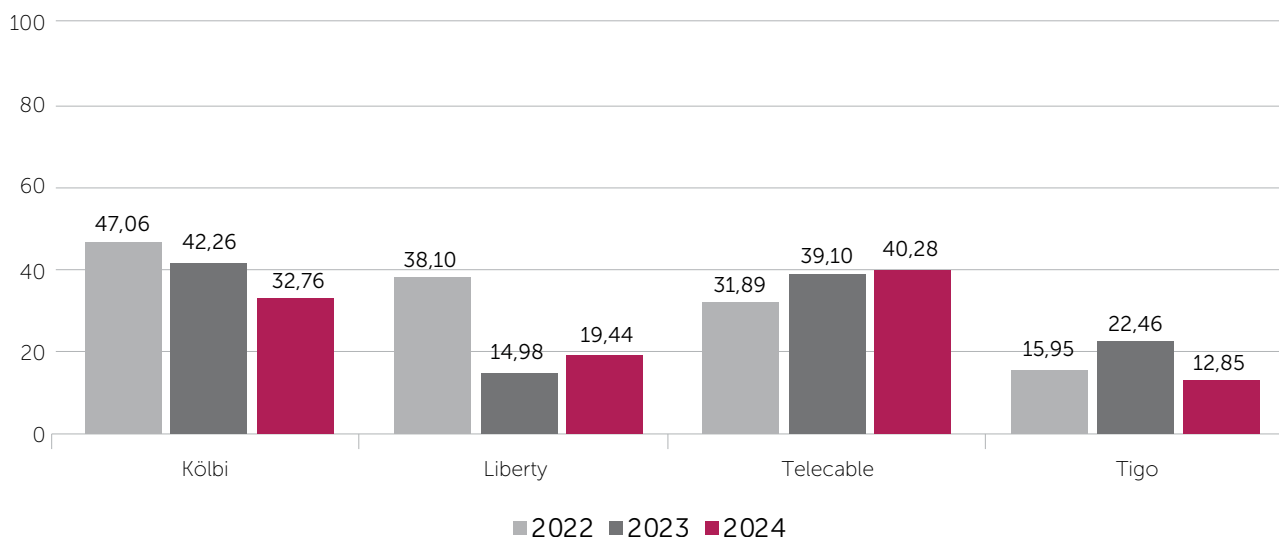
En esta encuesta del año 2024, el mejor resultado del NPS lo obtuvo **Telecable** con 40,28 puntos, seguido de **Kölbi** con 32,76 puntos, de tercero aparece **Liberty** con 19,44 puntos y de último **Tigo** con 12,85 puntos. Sin perjuicio de lo anterior, los operadores **Telecable**

¹² El NPS es un índice comúnmente utilizado para medir la satisfacción y lealtad de los clientes con una empresa en particular, y para este estudio en particular está basado en una pregunta clave que se realizó a los usuarios: *¿Qué tan probable es que usted recomiende el servicio de telefonía móvil que le brinda su operador a sus amigos o familiares?* Los resultados obtenidos (en una escala de 1 a 10) se agrupan en tres categorías: i) los promotores, ii) los pasivos o indiferentes, y iii) los detractores. El resultado del 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 superior es excelente.

y **Liberty** mejoraron su nota en el periodo 2024 con respecto al periodo 2023, ya que la calificación de **Telecable** aumentó en 1,18 puntos, y para **Liberty** en 4,46 puntos. Por otra parte, los operadores **Tigo** y **Kólbi** muestran una tendencia decreciente en este índice, con decrementos de 9,61 puntos y 9,50 puntos respectivamente.

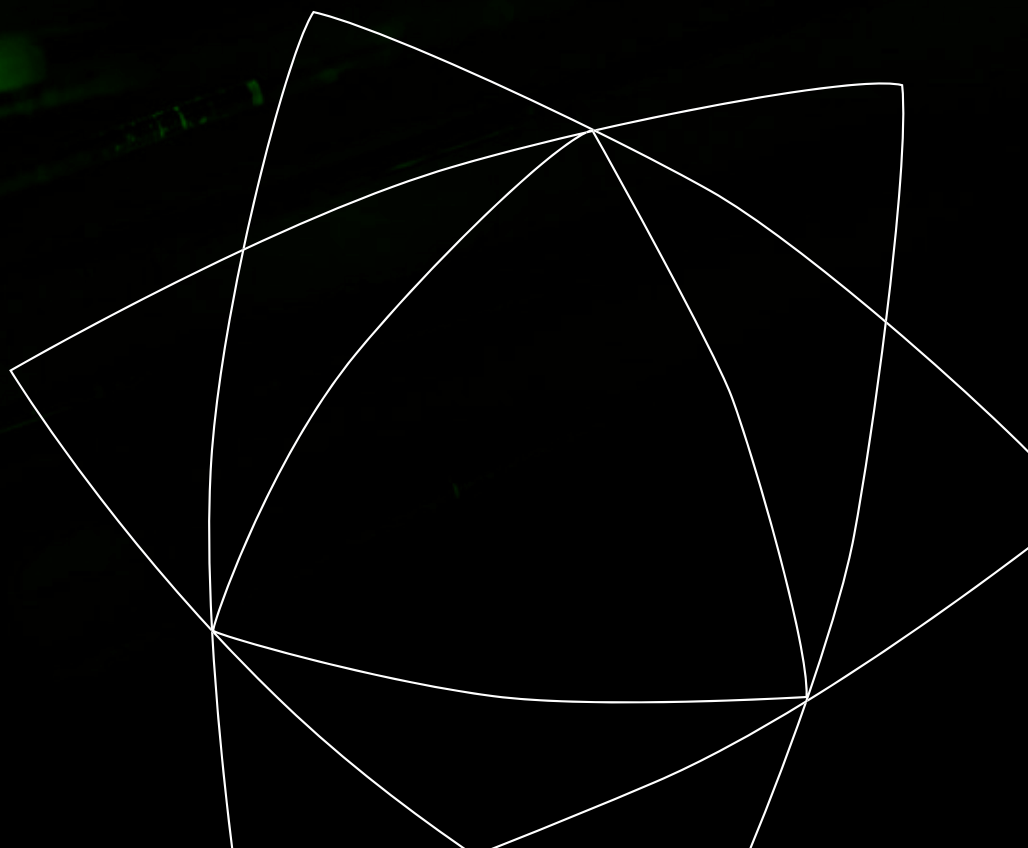
GRÁFICO 31 • Servicio de acceso a Internet fijo - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS)

(cifras en escala -100 a 100)



7

RESULTADOS DEL
**SERVICIO DE TELEVISIÓN
POR SUSCRIPCIÓN**





En esta sección se muestra el detalle de los resultados obtenidos para cada uno de los aspectos de calidad evaluados en la encuesta de Televisión por suscripción, aplicable a los seis operadores **Claro, Kölbi, Liberty, Sky, Telecable y Tigo**. Estos resultados son reflejo de la calidad percibida por los usuarios del servicio de Televisión por suscripción en el año 2024.

7.1. Resultados detallados de los aspectos de calidad evaluados

En los gráficos de esta sección, se presentan los aspectos evaluados y sus respectivos indicadores, donde los usuarios proporcionaron calificaciones en una escala del 1 al 10. Se excluyeron aquellos aspectos con una base de encuestados no representativa, según se expone de seguido en las secciones específicas.

7.1.1. Entrega del servicio

En cuanto al aspecto *"Entrega del servicio"*, se evalúa exclusivamente considerando a aquellos usuarios que cuentan con una antigüedad en el servicio de seis meses o menos y que estuvieron presentes al momento de la instalación del servicio de televisión por suscripción.

Para efectos del presente estudio se considera ideal el período de seis meses, ya que es más probable que los usuarios recuerden detalles específicos de su experiencia en cuanto a la entrega del servicio. Seis meses es un período lo suficientemente reciente como para obtener información actualizada sobre las experiencias de los usuarios, esto puede incluir aspectos positivos o negativos que puedan reflejar con mayor precisión su percepción del servicio.

La “**Calidad de la señal**” es otro de los indicadores evaluados, en el cual **Kölbi se posicionó en el primer lugar con 8,75 puntos**

No obstante, al consultar a los usuarios señalados en las bases numéricas proporcionadas por los operadores, si el servicio contratado cuenta con una antigüedad de seis meses o menos y si estuvo presente al momento de la instalación del servicio, los resultados revelaron que únicamente el 3,14 % de los encuestados cumplía con estas premisas. De los 3443 usuarios encuestados, solo 108 respondieron a las preguntas relacionadas con el aspecto de “*Entrega del servicio*” de Televisión por suscripción, distribuyéndose entre los operadores de la siguiente manera: 16 en **Claro**, 4 en **Kölbi**, 22 en **Liberty**, 27 en **Sky**, 13 en **Telecable** y 26 en **Tigo**.

La limitación en el tamaño de la muestra de todos los operadores, al encontrarse por debajo de los 30 usuarios, plantea una preocupación desde el punto de vista estadístico. Según teorías estadísticas, muestras tan pequeñas pueden carecer de representatividad, lo que aumenta el riesgo de sesgo y afecta la validez de los resultados. La falta de representatividad se traduce en una mayor probabilidad de que los resultados no reflejen con precisión las opiniones o comportamientos de la población en general.

Dada la naturaleza de la muestra reducida, se excluye este indicador del análisis para el servicio de televisión por suscripción. Es importante destacar que la exclusión de este indicador del análisis no influye en los resultados de otros aspectos, ya que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.

7.1.2. Funcionamiento del servicio

En lo que se refiere a los indicadores utilizados para evaluar el funcionamiento del servicio de televisión por suscripción, el **Gráfico 32** refleja los resultados para los operadores **Claro, Kölbi, Liberty, Sky, Telecable** y **Tigo**, evaluados en seis indicadores puntuales.

En cuanto a la “*Disponibilidad del servicio*”, el operador **Kölbi** obtuvo una calificación de 9,00 puntos. Los demás operadores evaluados obtuvieron puntuaciones en el rango de los 8 puntos, siendo **Tigo** el operador con la calificación más baja con 8,10 puntos.

La “*Calidad de la señal*” es otro de los indicadores evaluados, en el cual **Kölbi** se posicionó en el primer lugar con 8,75 puntos. En segundo lugar, se encuentra **Sky** con 8,46 puntos,

seguido por **Liberty** y **Telecable** con 8,36 y 8,35 puntos respectivamente. Los operadores **Claro** y **Tigo** obtuvieron puntuaciones en el rango de los 7 puntos, 7,99 puntos y 7,92 puntos, en ese orden.

En el indicador *"Nitidez de la imagen"*, los usuarios otorgaron a **Kölbi** la mejor calificación, con 9,02 puntos. El operador **Sky** se posicionó en segundo lugar con 8,96 puntos, seguido de **Liberty** en tercer lugar con 8,84 puntos. **Telecable** ocupó la cuarta posición con 8,76 puntos, mientras que **Claro** quedó en quinto lugar con 8,68 puntos. Finalmente, **Tigo** se ubicó en sexto lugar con 8,55 puntos.

Para el indicador *"Nitidez del sonido"*, **Kölbi** alcanzó la mayor puntuación con 9,09 puntos. El resto de los operadores evaluados se mantuvo en el rango de los 8 puntos, siendo **Tigo** el que obtuvo la calificación más baja, con 8,57 puntos.

En cuanto a la *"Velocidad de transmisión de la imagen y el sonido en tiempo real"*, **Kölbi** se ubicó en primer lugar con una puntuación de 8,85, seguido de **Sky** con 8,80 puntos. **Telecable** ocupó el tercer lugar con 8,69 puntos, mientras que **Liberty** y **Claro** se posicionaron en cuarto y quinto lugar con 8,51 y 8,47 puntos, respectivamente. Finalmente, **Tigo** se situó en el último lugar con una puntuación de 8,36.

Los resultados del indicador que evalúa la *"Calidad del formato de alta definición (HD)"* muestran que **Sky** y **Kölbi** obtuvieron 9,06 y 9,04 puntos, respectivamente. Los otros operadores evaluados obtuvieron puntuaciones en el rango de los 8 puntos, siendo **Tigo** el operador con la calificación más baja con 8,58 puntos.

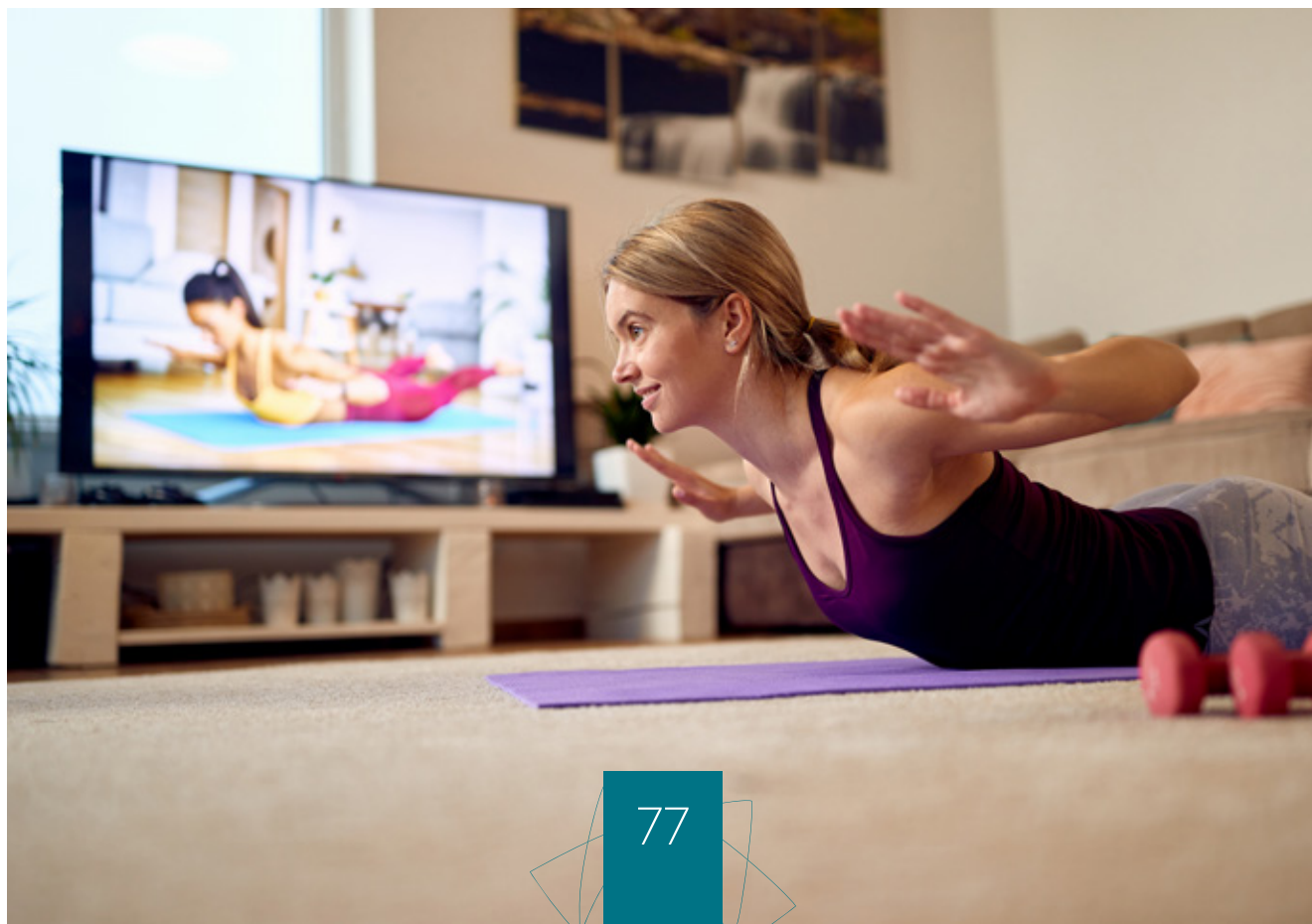
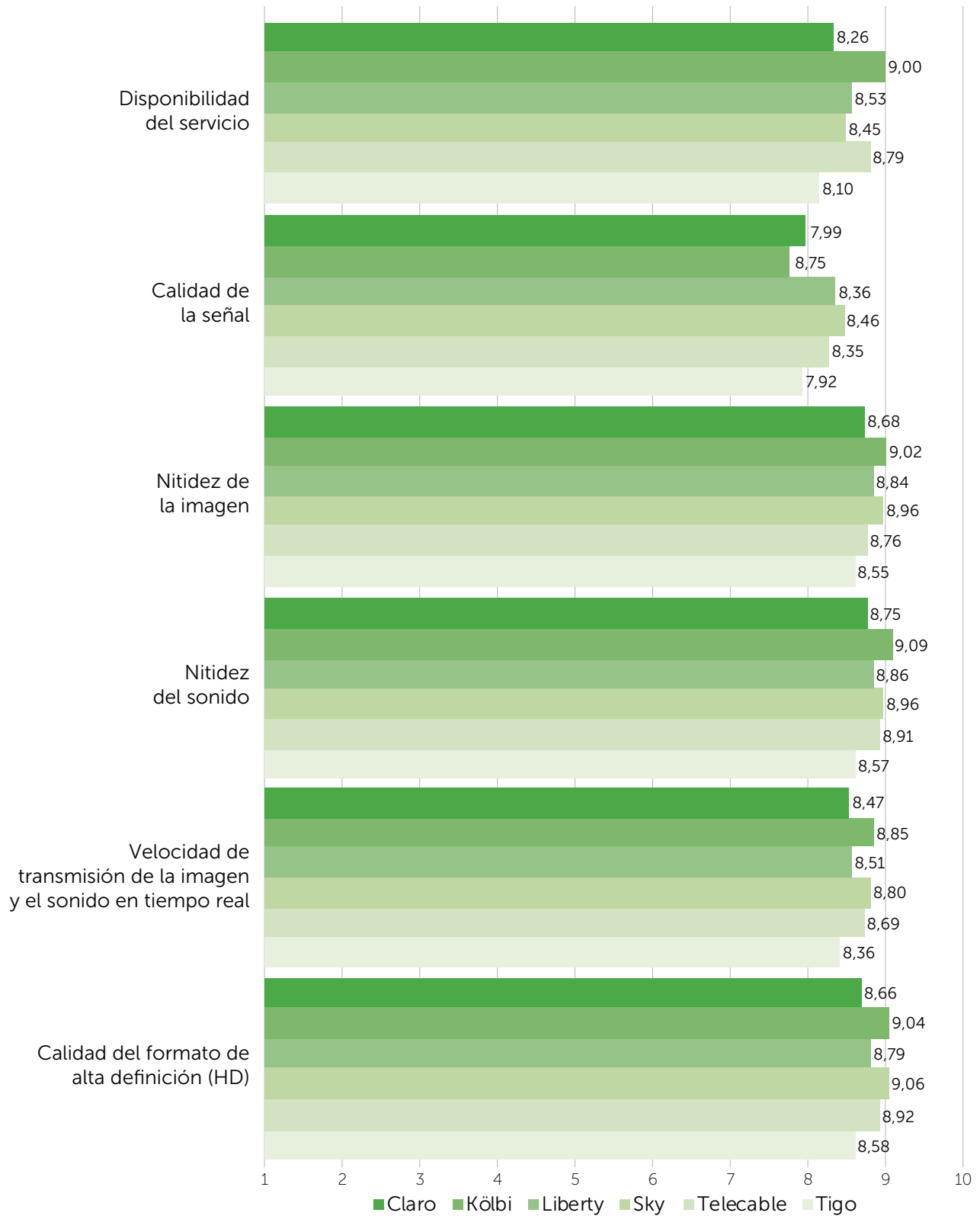


GRÁFICO 32 • Servicio de televisión por suscripción 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para el funcionamiento del servicio

(cifras en escala 1 a 10)



7.1.3. Facturación del servicio

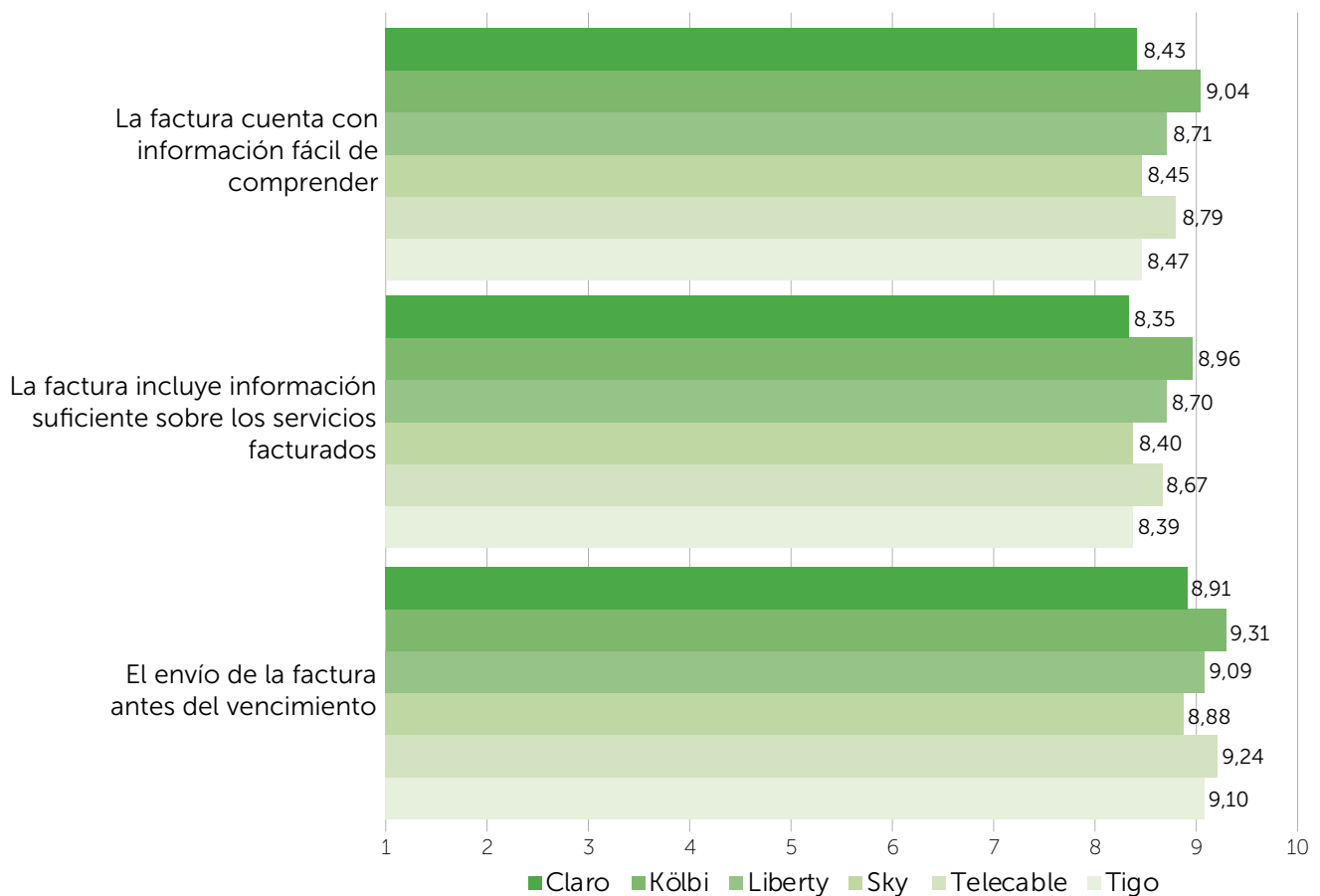
En el **Gráfico 33** se muestran los resultados relacionados con la facturación de servicios de Televisión por suscripción, detallando los indicadores que se evaluaron en una escala de 1 a 10.

En lo que respecta al indicador que evalúa si *“La factura cuenta con información fácil de comprender”*, el operador **Kölbi** fue el mejor calificado con 9,04 puntos. En este mismo indicador, **Claro** obtuvo la puntuación más baja con 8,43 puntos.

En cuanto al indicador *“La factura incluye información suficiente sobre los servicios facturados”*, nuevamente **Kölbi** obtuvo el mayor puntaje con 8,96 puntos, mientras que **Claro** obtuvo la calificación más baja con 8,35 puntos.

Sobre el indicador *“El envío de la factura antes del vencimiento”*, nuevamente **Kölbi** alcanzó el primer lugar con 9,31 puntos. En contraste, el operador **Sky** se posicionó en último lugar con una calificación de 8,88 puntos.

GRÁFICO 33 • Servicio de televisión por suscripción 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la facturación del servicio de televisión por suscripción
(cifras en escala 1 a 10)



7.1.4. Atención presencial

En cuanto al aspecto “*Atención presencial*”, se evalúa exclusivamente considerando a aquellos usuarios que en los últimos seis meses han visitado alguna Tienda, Agencia o Kiosco de su operadora para realizar un trámite o gestión relacionado con el servicio de Televisión por suscripción.

Para efectos del presente estudio se considera ideal el período de seis meses, ya que es más probable que los usuarios recuerden detalles específicos de su experiencia en cuanto a la entrega del servicio. Seis meses es un período lo suficientemente reciente como para obtener información actualizada sobre las experiencias de los usuarios, esto puede incluir aspectos positivos o negativos que puedan reflejar con mayor precisión su percepción del servicio.

No obstante, al consultar a los usuarios señalados en las bases numéricas proporcionadas por los operadores, si en los últimos seis meses han visitado alguna Tienda, Agencia o Kiosco de su operadora para realizar un trámite o gestión relacionado con el servicio de Internet Móvil, los resultados revelaron que únicamente el 2,44 % de las personas encuestadas cumplía con esta premisa. De los 3443 usuarios encuestados, solo 84 respondieron a las preguntas relacionadas con el aspecto de “*Atención presencial*” del servicio de Televisión por suscripción, distribuyéndose entre los operadores de la siguiente manera: 32 en **Claro**, 10 en **Kölbi**, 16 en **Liberty**, 2 en **Sky**, 15 en **Telecable** y 9 en **Tigo**.

La limitación en el tamaño de la muestra de los operadores **Kölbi**, **Liberty**, **Sky**, **Telecable** y **Tigo**, al encontrarse por debajo de los 30 usuarios, plantea una preocupación desde el punto de vista estadístico. Según teorías estadísticas, muestras tan pequeñas pueden carecer de representatividad, lo que aumenta el riesgo de sesgo y afecta la validez de los resultados. La falta de representatividad se traduce en una mayor probabilidad de que los resultados no reflejen con precisión las opiniones o comportamientos de la población en general.

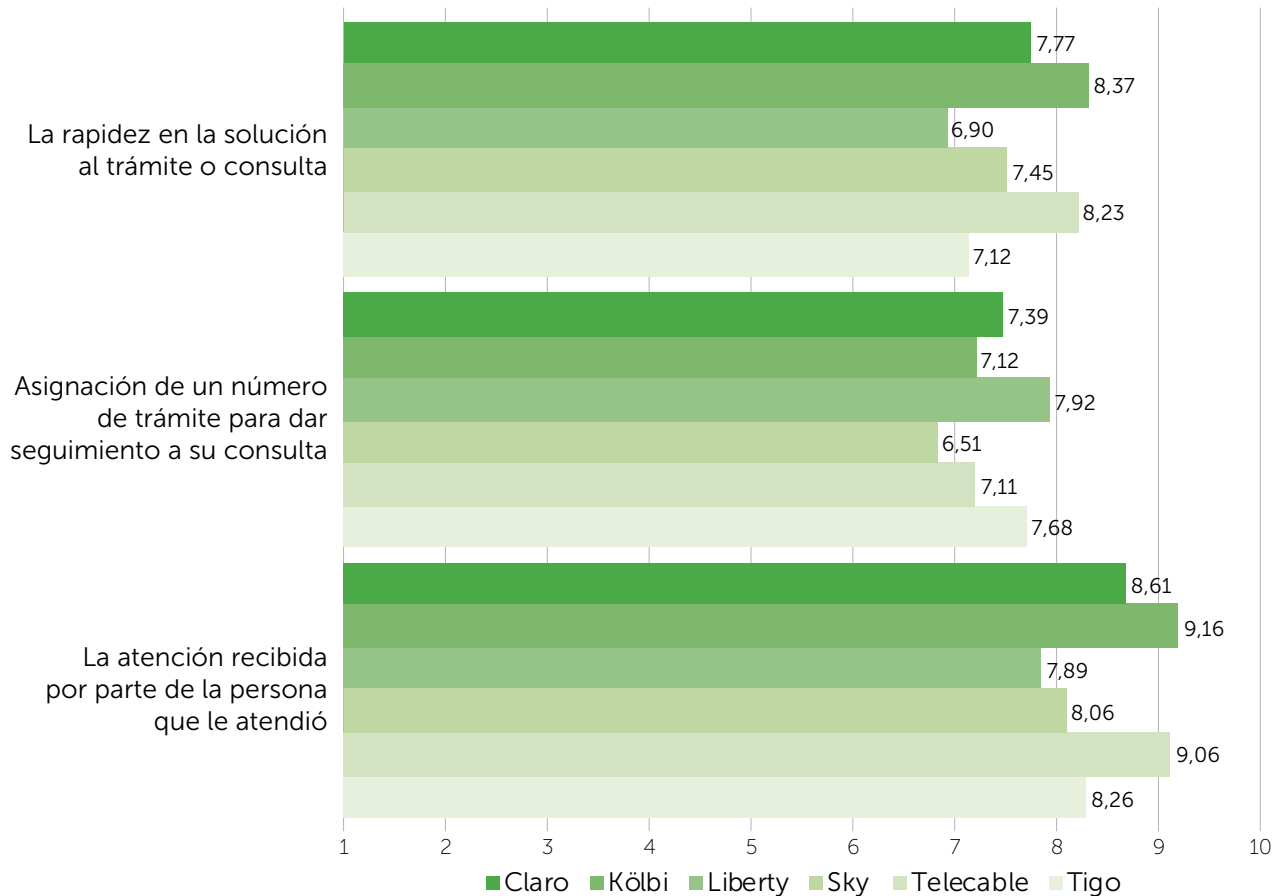
Dada la naturaleza de la muestra reducida, se excluye este indicador del análisis para el servicio de Televisión por suscripción. Es importante destacar que la exclusión de este indicador del análisis no influye en los resultados de otros aspectos, ya que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.

7.1.5. Atención remota

Manteniendo el enfoque sobre la calidad de la atención percibida por los usuarios, pero esta vez en lo que se refiere a la atención remota a través de la asistencia telefónica, vía chat o WhatsApp brindada por los operadores, el **Gráfico 34** muestra los resultados obtenidos en 2024.

GRÁFICO 34 • Servicio de televisión por suscripción 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la atención remota del operador

(cifras en escala 1 a 10)



Para el indicador que evalúa “La rapidez en la solución al trámite o consulta”, **Kölbi** y **Telecable** obtuvieron 8,37 y 8,23 puntos, respectivamente. Los demás operadores evaluados alcanzaron calificaciones en el rango de los 7 puntos, con excepción de **Liberty** que fue calificado con 6,90 puntos.

En cuanto al indicador “Asignación de un número de trámite para dar seguimiento a su consulta”, **Liberty** se posicionó en primer lugar respecto a los otros operadores con 7,92 puntos. Mientras que, el operador **Sky** recibió la calificación más baja con 6,51 puntos¹³. Sobre

13 La asignación del número de trámite es una obligación normativa de los operadores según el numeral 21 de artículo 11 y el artículo 13 del Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) vigente:

“Artículo 11. Obligaciones de los operadores y proveedores

De conformidad con el título habilitante y la normativa vigente, se consideran obligaciones de los operadores/proveedores las siguientes:
(...)

21. Brindar a los usuarios finales un número consecutivo de referencia para la atención de cualquier gestión o trámite que éste realice, indistintamente de la forma de presentación del trámite o gestión y el medio por el cual se presente, así como, atender de forma efectiva dichas gestiones.”

“Artículo 13. Interposición de la reclamación ante el operador/proveedor

(...) Indistintamente del medio de presentación de la reclamación, los operadores/proveedores deben conformar un expediente al cual pueda acceder, en caso de solicitarlo, el usuario final y asignarle a la gestión un número de atención consecutivo de referencia, que debe ser proporcionado al reclamante al momento de la presentación, el cual permitirá realizar el seguimiento respectivo”.

el indicador que evalúa “La atención recibida por parte de la persona que le atendió”, **Kölbi** obtuvo la puntuación más alta con 9,16 puntos. En el segundo lugar se encuentra **Telecable** con 9,06 puntos, seguido por **Claro** con 8,61 puntos. En el cuarto lugar se encuentra **Tigo** con 8,26 puntos, en el quinto se ubica **Sky** lugar con 8,06 puntos. Por lo tanto, en el sexto y último lugar se posicionó el operador **Liberty** con 7,89 puntos.

En lo que se refiere a la respuesta brindada por los usuarios del servicio de televisión por suscripción, en la encuesta 2024 al consultarles sobre su valoración del tiempo de espera para ser atendidos, los resultados se muestran en la **Tabla 10**.

Tabla 10 • Servicio de televisión por suscripción: distribución porcentual de la valoración de los usuarios en 2024 sobre el tiempo de espera para ser atendido de forma remota por el operador

RESPUESTA	CLARO	KÖLBI	LIBERTY	SKY	TELECABLE	TIGO	TOTAL
Fue el adecuado	51,14 %	49,32 %	41,51 %	42,17 %	53,51 %	48,21 %	47,74 %
Duró menos de lo que esperaba	12,50 %	9,59 %	7,55 %	9,64 %	14,04 %	5,36 %	9,72 %
Duró más de lo que esperaba	35,23 %	39,73 %	50,94 %	48,19 %	32,46 %	46,43 %	42,19 %
Ns/Nr	1,14 %	1,37 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,35 %

De la tabla anterior se extrae que con un 53,51 % **Telecable** se posiciona como el mejor valorado por los usuarios en cuanto a que el tiempo de espera para ser atendido de forma remota “Fue el adecuado”.

En contraste, los usuarios encuestados identificaron a **Liberty** como el operador que registró el porcentaje más elevado en la percepción de que el tiempo de espera en para recibir atención remota “Duró más de lo que esperaba”, con un 50,94 %. La percepción registrada por los usuarios sobre el tiempo de espera para ser atendido, contrasta con el indicador del artículo 31 “Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6)” del RPCS, cuyo umbral se define en la resolución RCS-152-2017 sobre los Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios (RPCS), la cual estipula que dicho tiempo de espera para la respuesta de un agente humano debe ser como máximo de 20 segundos para el 35 % de las llamadas recibidas.

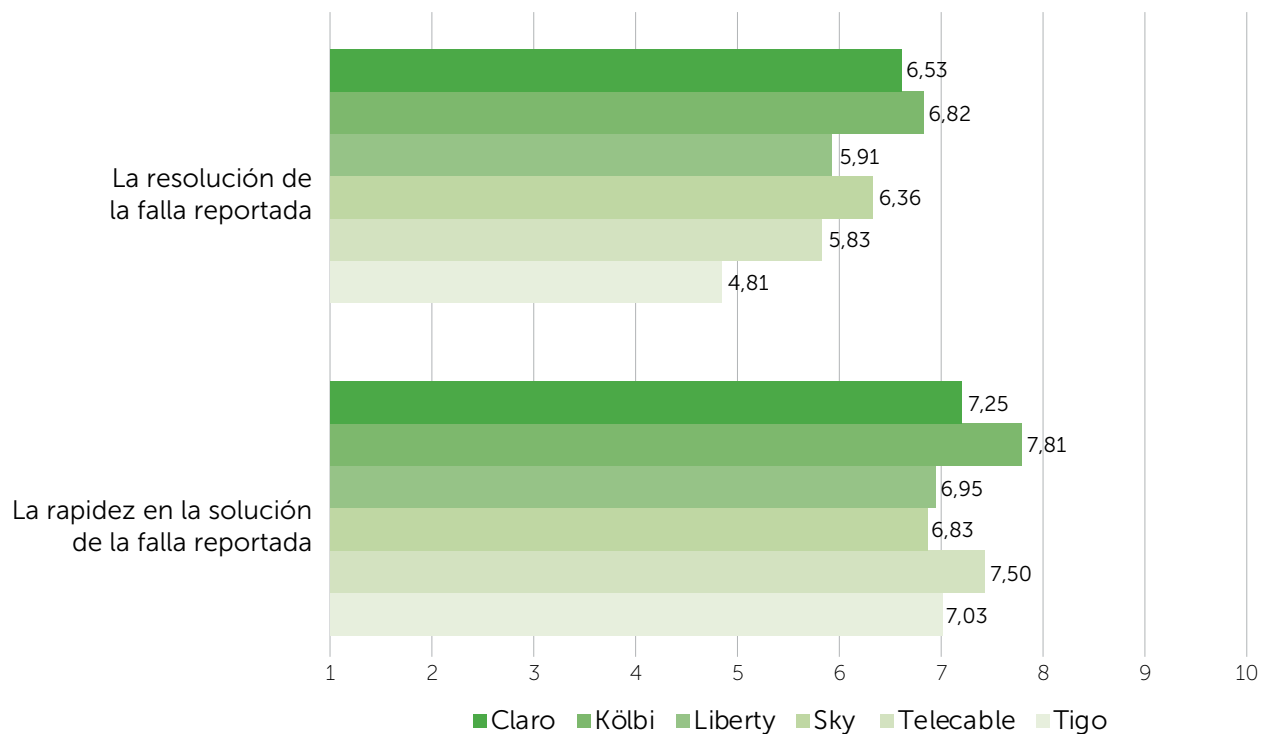
7.1.6. Reparación de fallas

El último de los aspectos de percepción de calidad evaluado con escala de 1 a 10 corresponde a la reparación de fallas, cuyos resultados se desglosan en el **Gráfico 35**.

En el gráfico mencionado se muestran los resultados del indicador “La resolución de la falla reportada”. **Kölbi** obtuvo la mejor calificación con 6,82 puntos, seguido por **Claro** con 6,53 puntos y **Sky** con 6,36 puntos. Los operadores con puntuaciones inferiores a 6 puntos son **Liberty** con 5,91, **Telecable** con 5,83 y, en última posición, **Tigo** con 4,81 puntos.

Asimismo, se presentan los resultados del indicador que evalúa “La rapidez en la solución de la falla reportada”. **Kölbi** obtuvo la calificación más alta con 7,81 puntos, seguido por **Telecable** con 7,50 puntos. **Claro** se ubicó en tercer lugar con 7,25 puntos y **Tigo** en cuarto con 7,03 puntos. Los operadores **Liberty** y **Sky** obtuvieron calificaciones de 6,95 y 6,83 puntos, respectivamente.

GRÁFICO 35 • Servicio de televisión por suscripción 2024 - Calificación promedio de cada aspecto evaluado para la reparación de fallas
(cifras en escala 1 a 10)



Además, en la encuesta 2024 se consultó únicamente a los usuarios que afirmaron haber reportado una falla en los últimos seis meses contados a partir del momento de ser encuestados, sobre cuántas veces tuvieron que reportar una falla del servicio de Televisión por suscripción, los resultados se muestran en la **Tabla 11**.

Tabla 11 • Servicio de Televisión por suscripción: distribución porcentual de la valoración de los usuarios en 2024 sobre cuántas veces ha tenido que reportar una falla del servicio al operador

RESPUESTA	CLARO	KÖLBI	LIBERTY	SKY	TELECABLE	TIGO	TOTAL
De 1 a 3	81,76 %	88,18 %	74,39 %	85,05 %	79,14 %	70,59 %	78,80 %
De 4 o más veces	15,29 %	10,91 %	23,78 %	14,02 %	17,79 %	25,67 %	18,76 %
Ns/Nr	2,94 %	0,91 %	1,83 %	0,93 %	3,07 %	3,74 %	2,44 %



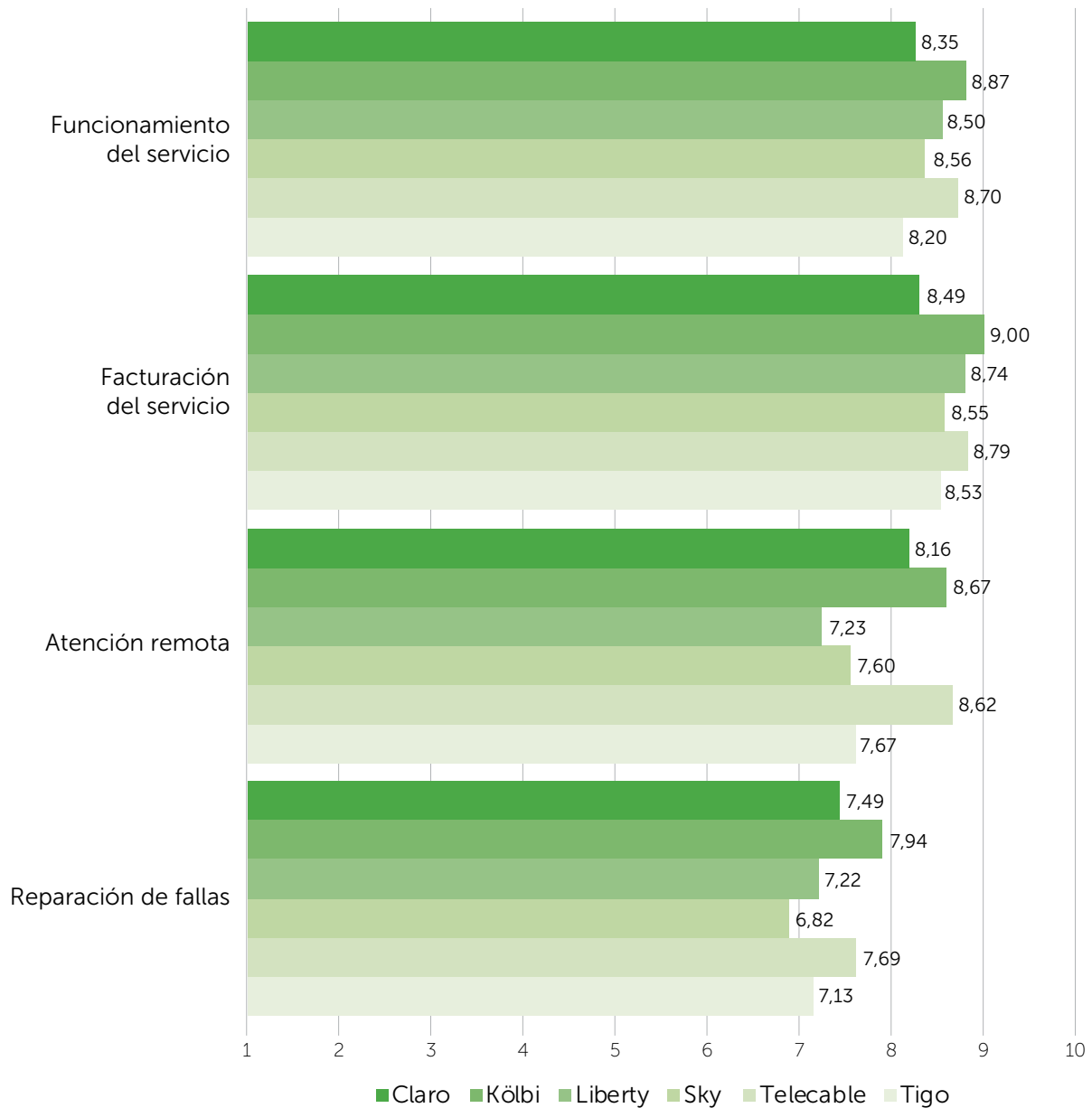
Se observa que, según la percepción del conjunto de usuarios encuestados, el 78,80 % se sitúa en el intervalo de respuesta “De 1 a 3” para reportes de falla del servicio. Los resultados desglosados por operador indican que todos superan el 70 %. En contraste, solo el 18,76 % de la totalidad de usuarios reporta fallas “De 4 a más veces”, siendo **Tigo** el operador con el porcentaje más alto en esta categoría, registrando un 25,67 % basado en las respuestas de sus usuarios.

Es importante señalar que un mayor porcentaje en la categoría “De 1 a 3” sugiere que las incidencias ocurren con menor frecuencia en comparación con la categoría “De 4 o más veces”.

7.2. Resultados generales de los aspectos de calidad evaluados

En el **Gráfico 36** se presentan los resultados generales obtenidos para cada uno de los aspectos de calidad evaluados en la encuesta. Estos resultados son reflejo de la calidad percibida por los usuarios del servicio de Televisión por suscripción en el año 2024.

GRÁFICO 36 • Servicio de televisión por suscripción 2024 - Calificación promedio de los aspectos evaluados
(cifras en escala 1 a 10)



Del **Gráfico 36** se pueden extraer los siguientes resultados:

- » En cuanto al *“Funcionamiento del servicio”*, la calificación promedio obtenida demuestra que **Kölbi** se posicionó en primer lugar con 8,87 puntos, mientras que el operador con la calificación más baja fue **Tigo** con 8,20 puntos.
- » El operador **Kölbi** alcanzó el primer lugar en la calificación promedio de la *“Facturación del servicio”* con 9,00 puntos. Mientras que, en último lugar se ubica el operador **Claro** con 8,49 puntos.

El operador **Kölbi** obtuvo la **mayor puntuación** en satisfacción general de los usuarios del servicio de televisión por suscripción, con **8.61 puntos**

- » Los resultados obtenidos para el aspecto correspondiente a la “Atención remota” otorgan el primer lugar a **Kölbi**, que obtuvo 8,67 puntos. En último lugar se ubica **Liberty**, considerando la evaluación obtenida de 7,23 puntos.
- » En cuanto a la “Reparación de fallas”, **Kölbi** obtuvo el mayor puntaje, correspondiente a 7,94 puntos. Mientras que, **Sky** recibió la puntuación más baja con 6,82 puntos, todos considerando un valor máximo posible de 10 puntos. Por lo anterior, se motiva a los operadores a prestar especial atención a los indicadores evaluados con el fin de mejorar la opinión del usuario sobre este particular.

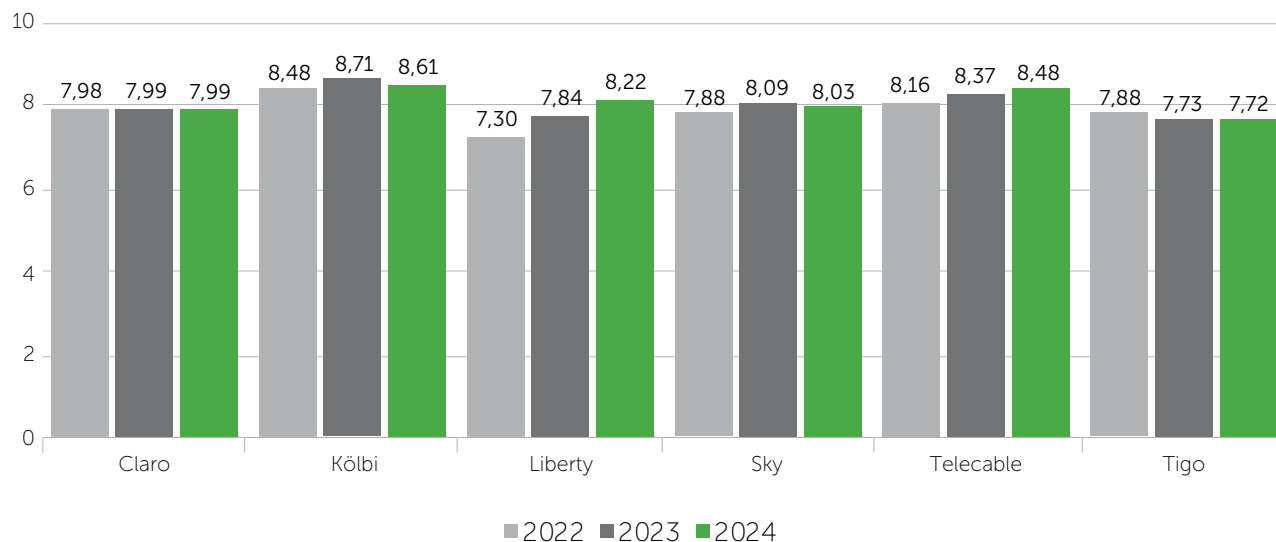
7.3. Calificación final otorgada por los usuarios

En este apartado se muestran los resultados de las valoraciones generales realizadas por los usuarios respecto del servicio de televisión por suscripción. En los gráficos de este apartado se ha incluido tanto el resultado 2024 como el historial de los dos periodos anteriores, el cual constituye una referencia valiosa para conocer la evolución de cada aspecto evaluado.

En el **Gráfico 37** se presentan los resultados de la satisfacción general del usuario con el servicio de Televisión por suscripción para cada uno de los seis operadores. Para el año 2024, únicamente dos de los seis operadores evaluados obtuvieron un incremento en sus puntajes comparados con el periodo anterior. El ascenso más marcado fue el de **Liberty** (aumento de 0,38 puntos), lo que le permitió ascender del quinto al tercer lugar. Asimismo, el ascenso de **Telecable** (aumento de 0,11 puntos) le permitió mantenerse en el segundo puesto.

En específico para este periodo 2024, el operador **Kölbi** obtiene nuevamente el puntaje más alto de parte de los usuarios para el servicio de Televisión por suscripción, con 8,61 puntos, pese a que descendió su calificación en 0,10 puntos. En la segunda posición se encuentra **Telecable** con 8,48 puntos, seguido de **Liberty** con 8,22 puntos. En la cuarta posición se encuentra **Sky** con 8,03 puntos, luego sigue **Claro** con 7,99 puntos asignados por sus usuarios y al final de la lista se encuentra **Tigo** con 7,72 puntos, siempre en la escala de 1 a 10 puntos.

GRÁFICO 37 • Servicio de televisión por suscripción - Evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio
(cifras en escala 1 a 10)



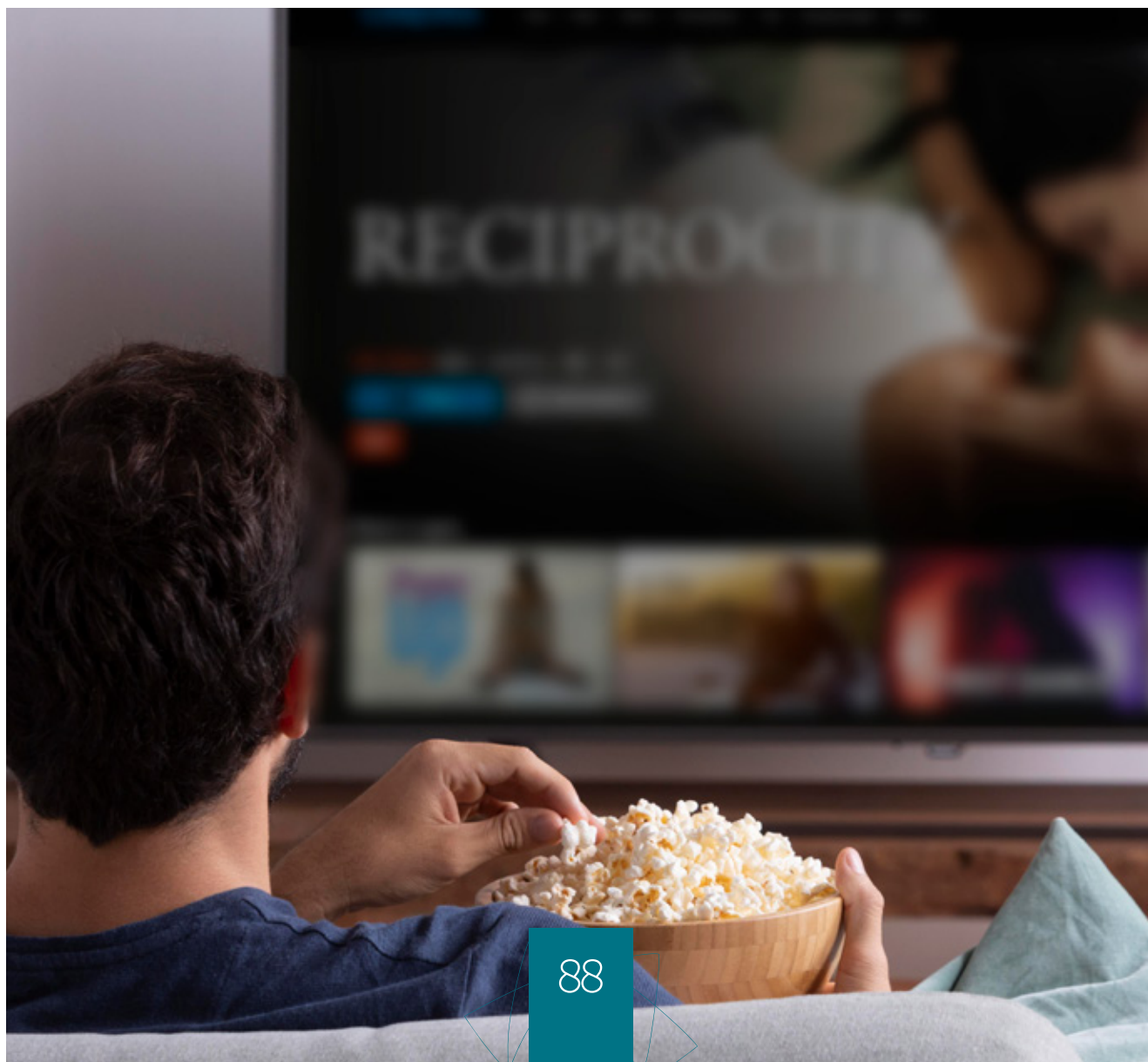
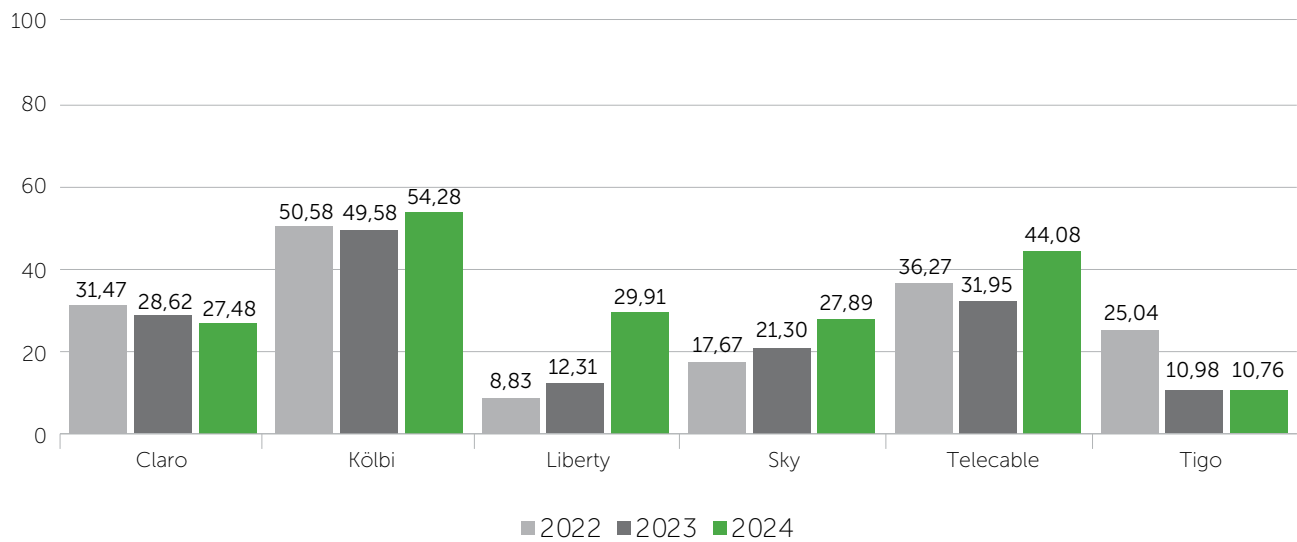
El **Gráfico 38** muestra el resultado del índice conocido como Grado de Intención a Recomendar (Net Promoter Score, NPS)¹⁴ para los seis operadores evaluados en los años 2022, 2023 y 2024.

En esta encuesta del periodo 2024 el mejor resultado del NPS lo obtuvo el **Kölbi** con 54,28 puntos, seguido de **Telecable** con 44,08 puntos; operador que registró un incremento de 12,13 puntos respecto de su calificación en el período 2023. En la tercera posición se encuentra **Liberty** con 29,91 puntos, el cual también denota un incremento de casi 17,6 puntos respecto a su valoración del periodo anterior. En la cuarta casilla se encuentra **Sky** con 27,89 puntos. Por su parte, **Claro** se ubica con 27,48 puntos en la quinta posición y **Tigo** se encuentra en la última posición con 10,76 puntos.

14 El NPS es un índice comúnmente utilizado para medir la satisfacción y lealtad de los clientes con una empresa en particular, y para este estudio en particular está basado en una pregunta clave que se realizó a los usuarios: *¿Qué tan probable es que usted recomiende el servicio de telefonía móvil que le brinda su operador a sus amigos o familiares?* Los resultados obtenidos (en una escala de 1 a 10) se agrupan en tres categorías: i) los promotores, ii) los pasivos o indiferentes, y iii) los detractores. El resultado del 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 superior es excelente.

GRÁFICO 38 • Servicio de televisión por suscripción - Evolución del Grado de Intención a Recomendar (NPS)

(cifras en escala -100 a 100)



8

CONCLUSIONES



En este apartado se presentan las conclusiones alcanzadas a partir de los resultados del indicador “*Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8)*” a partir de las encuestas aplicadas en el periodo 2024, según se enumeran a continuación:



8.1. Servicio de telefonía móvil:

Para el servicio de telefonía móvil, la percepción de los usuarios sobre los aspectos evaluados varía entre los tres diferentes operadores evaluados: **Claro**, **Kölbi** y **Liberty**, como se detalla a continuación:

- a) El operador **Claro** obtuvo el primer lugar en la evaluación de los aspectos de “*Funcionamiento del servicio*”, “*Facturación del servicio*” (en un empate técnico con **Kölbi**) y “*Proceso de recargas*”. En cuanto al aspecto de “*Atención presencial*”, este operador obtuvo el tercer lugar.

- b) El operador **Kölbi** obtuvo la calificación más alta en el aspecto de *"Facturación del servicio"*, en un empate técnico con el operador **Claro**. En los aspectos de *"Funcionamiento del servicio"* y *"Atención presencial"* ocupó el segundo lugar. Por último, se ubicó en el tercer lugar en el aspecto que evaluó el *"Proceso de recargas"*.
- c) El operador **Liberty** se posicionó en primer lugar en el aspecto de *"Atención presencial"*. Además, obtuvo un segundo lugar en el aspecto de *"Proceso de recargas"* y se posicionó en tercer lugar en los aspectos de *"Funcionamiento del servicio"* y *"Facturación del servicio"*.
- d) Se obtuvieron muestras pequeñas, carentes de representatividad, para los aspectos *"Entrega del servicio"*, *"Atención remota"* y *"Reparación de fallas"*. Por lo tanto, se han excluido estos aspectos del análisis con el objetivo de preservar la validez de los resultados. Es relevante subrayar que la exclusión de estos indicadores no ejerce influencia en los resultados de otros aspectos, dado que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.
- e) La encuesta del periodo 2024 mostró que el 97,74 % de los usuarios del servicio prepago de telefonía móvil de **Kölbi**, el 95,71 % de los de **Claro** y el 94,33 % de los de **Liberty** consideran que sus recargas fueron acreditadas correctamente. Sin embargo, los tres operadores aún registran un porcentaje de usuarios con experiencias insatisfactorias, específicamente 2,26 % de **Kölbi**, el 3,81 % de **Claro** y el 5,67 % de **Liberty**.
- f) Los resultados de la encuesta del periodo 2024 también revelaron que un porcentaje de los usuarios del servicio prepago de telefonía móvil no se encuentran satisfechos con el saldo rebajado respecto al consumo efectuado, específicamente el 11,90 % de **Claro**, el 21,65 % de **Liberty** y el 24,86 % de **Kölbi**. Estos resultados resaltan la importancia de seguir mejorando los sistemas de facturación para garantizar una experiencia positiva y asegurar la máxima claridad para los usuarios en los cobros.
- g) Los resultados obtenidos en cuanto a la evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio posicionan a **Kölbi** en primer lugar, lo cual se ve reflejado en la calificación de 8,77 puntos que le brindaron los usuarios a este operador.
- h) En cuanto a la evolución del grado de intención a recomendar (NPS), un NPS superior a 0 se percibe como bueno y un NPS de 50 o superior es excelente. En el periodo 2024 los tres operadores lograron un NPS excelente, donde el mejor resultado lo obtuvo **Kölbi** con 55,09 puntos, seguido por **Claro** con 53,02 puntos y en tercer lugar **Liberty** con 51,72 puntos.
- i) En el periodo 2024, para el servicio de telefonía móvil, únicamente el operador **Liberty** aumentó su puntuación NPS, exactamente en 3,22 puntos en comparación con la obtenida en el periodo anterior. Mientras que, los operadores **Claro** y **Kölbi** disminuyeron su puntuación respecto a la alcanzada en el 2023 en 4,46 y 4,21 puntos, respectivamente.



8.2. Servicio de acceso a Internet móvil

Para el servicio de acceso a Internet móvil, la percepción de los usuarios sobre los aspectos evaluados varía entre los tres diferentes operadores evaluados: **Claro**, **Kölbi** y **Liberty**, como se detalla a continuación:

- a) El operador **Claro** obtuvo el primer lugar en cuanto a los aspectos “*Funcionamiento del servicio*” y “*Proceso de recargas*”, mientras que en el aspecto “*Facturación del servicio*” se posicionó en tercer lugar.
- b) El operador **Kölbi** obtuvo el segundo lugar en los aspectos que evalúan la “*Facturación del servicio*” y el “*Proceso de recargas*”. Además, se posicionó en último lugar en el aspecto “*Funcionamiento del servicio*”.
- c) El operador **Liberty** se posicionó en primer lugar en la evaluación del aspecto “*Facturación del servicio*”, obtuvo el segundo lugar en el aspecto que evalúa el “*Funcionamiento del servicio*” y el tercer lugar en el aspecto “*Proceso de recargas*”.
- d) Se obtuvieron muestras pequeñas, carentes de representatividad, para los aspectos “*Entrega del servicio*”, “*Atención presencial*”, “*Atención remota*” y “*Reparación de fallas*”. Por lo tanto, se han excluido estos aspectos del análisis con el objetivo de preservar la validez de los resultados. Es relevante subrayar que la exclusión de estos



indicadores no ejerce influencia en los resultados de otros aspectos, dado que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.

e) La encuesta del periodo 2024 mostró que el 97,49 % de los usuarios del servicio prepago del servicio de acceso a Internet móvil de **Kölbi**, el 94,90 % de los usuarios de **Liberty** y el 94,12 % de los usuarios de **Claro**, consideran que sus recargas fueron acreditadas correctamente. Sin embargo, los tres operadores aún registran un porcentaje de usuarios con experiencias insatisfactorias, específicamente 2,51 % de **Kölbi**, el 4,59 % de **Liberty** y el 5,43 % de **Claro**. Estos casos resaltan la importancia de seguir mejorando los sistemas de recarga para garantizar una experiencia positiva para todos los usuarios.

f) Los resultados obtenidos del análisis sobre la evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio muestran que **Claro** tomó el primer lugar general con una nota de 8,63 puntos.

g) En cuanto a la evolución del grado de intención a recomendar (NPS), un NPS superior a 0 se percibe como bueno y un NPS de 50 o superior es excelente. En el periodo 2024 los tres operadores lograron un NPS bueno, donde el mejor resultado lo obtuvo **Claro** con 41,94 puntos, seguido de **Liberty** con 39,45 puntos, y de último se encuentra **Kölbi** con 38,02 puntos.

h) Es importante mencionar que **Claro** y **Kölbi** bajaron su calificación NPS en el periodo 2024 comparados con el anterior, exactamente en este orden 14,11 y 7,66 puntos. En el caso de **Liberty**, el operador incrementó su puntuación NPS en 2,30 puntos respecto al año anterior.



8.3. Servicio de telefonía fija

Para el servicio de telefonía fija, la percepción de los usuarios sobre los aspectos evaluados varía entre los tres diferentes operadores evaluados: **CallMyWay**, **Kölbi**, **Liberty**, **Telecable** y **Tigo**, como se detalla a continuación:

- a) El operador **CallMyWay** obtuvo el primer lugar en los siguientes aspectos evaluados: *"Facturación del servicio"*, *"Atención remota"* y *"Reparación de fallas"*. Cabe mencionar que este operador obtuvo el segundo lugar en cuanto al *"Funcionamiento del servicio"*. Además, **CallMyWay** es el único que ofrece el servicio de telefonía fija en modalidad prepago. Con base en la opinión de los usuarios, se determinó que este operador obtuvo una calificación promedio de 9,28 puntos en dicho proceso.
- b) El operador **Kölbi** obtuvo el primer lugar en lo que corresponde al *"Funcionamiento del servicio"*. En los aspectos *"Facturación del servicio"*, *"Atención remota"* y *"Reparación de fallas"* obtuvo el segundo lugar.
- c) El operador **Liberty** obtuvo el último lugar en todos los aspectos evaluados: *"Funcionamiento del servicio"*, *"Facturación del servicio"*, *"Atención remota"* y *"Reparación de fallas"*.
- d) El operador **Telecable** alcanzó el tercer lugar en todos los aspectos evaluados: *"Funcionamiento del servicio"*, *"Facturación del servicio"*, *"Atención remota"* y *"Reparación de fallas"*.
- e) El operador **Tigo** se posicionó en cuarto lugar en todos los aspectos evaluados: *"Funcionamiento del servicio"*, *"Facturación del servicio"*, *"Atención remota"* y *"Reparación de fallas"*.
- f) Se obtuvieron muestras pequeñas, carentes de representatividad, para los aspectos *"Entrega del servicio"* y *"Atención presencial"*. Por lo tanto, se han excluido ambos aspectos del análisis con el objetivo de preservar la validez de los resultados. Es relevante subrayar que la exclusión de estos indicadores no ejerce influencia en los

resultados de otros aspectos, dado que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.

- g) En cuanto a la distribución porcentual de la valoración de los usuarios sobre el tiempo en espera para ser atendido de forma remota, únicamente para el operador **CallMyWay** la respuesta respecto a que el tiempo de espera en línea “*Fue el adecuado*” es superior al 70 %, siendo que para los demás operadores este rubro no supera el 50 %.
- h) Para el servicio de telefonía fija el aspecto relacionado con la reparación de fallas constituye el indicador que recibe la menor puntuación por parte de los usuarios.
- i) En cuanto a la distribución porcentual de la valoración de los usuarios sobre cuántas veces han tenido que reportar una falla del servicio al operador, se destaca que, según la percepción del conjunto de usuarios encuestados, el 75,63 % se sitúa en el intervalo de respuestas “*De 1 a 3*” para reportes de fallas en el servicio. Los resultados desglosados por operador indican que todos superan el 69 %. En contraste, el 22,04 % de la totalidad de usuarios reporta fallas “*De 4 a más veces*”, siendo el operador **Liberty** el que obtuvo el porcentaje más alto en esta categoría, registrando un 27,17 % basado en las respuestas de sus usuarios.
- j) Sobre la evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio de telefonía fija para el periodo 2024, **Kölbi** obtuvo el primer lugar y la segunda posición corresponde a **CallMyWay**. El tercer y cuarto lugar le corresponde a **Telecable** y **Tigo**, en ese orden. En cuanto al último lugar, **Liberty** mantiene dicha posición para este periodo y presentó un decremento de 0,82 puntos respecto a la calificación del periodo anterior.
- k) En cuanto a la evolución del grado de intención a recomendar (NPS), un NPS superior a 0 se percibe como bueno y un NPS de 50 o superior es excelente. En el periodo 2024 los operadores **Kölbi**, **CallMyWay** y **Telecable** lograron un NPS excelente, mientras que **Tigo** y **Liberty** obtuvieron un NPS clasificado como bueno.
- l) La mejor puntuación de NPS la obtuvo **Kölbi** con 69,90 puntos, seguido por **CallMyWay** con 67,33 puntos. Posteriormente en el tercer lugar aparece **Telecable** con 58,30 puntos, seguido de **Tigo** con 34,21 puntos y de último **Liberty** con 4,70 puntos.
- m) La calificación NPS obtenida por **Liberty** es consistente con la calificación promedio obtenida por este operador en todos los aspectos evaluados, siendo el operador que obtuvo el menor puntaje en todos ellos. Se destaca que, la principal disconformidad de los usuarios de este operador es el aspecto “*Reparación de fallas*”.
- n) En el caso de **Tigo** y **Telecable** es notable una tendencia al alza con respecto a sus calificaciones NPS obtenidas en el periodo anterior. En contraste, los operadores **CallMyWay**, **Kölbi** y **Liberty** muestran una disminución en sus calificaciones del NPS en comparación con el periodo anterior, destacándose **Liberty** con la mayor caída, registrando una diferencia de 26,48 puntos.



8.4. Servicio de acceso a Internet fijo

Para el servicio de acceso a Internet fijo, la percepción de los usuarios sobre los aspectos evaluados varía entre los tres diferentes operadores evaluados: **Telecable**, **Tigo**, **Liberty** y **Kölbi**, como se detalla a continuación:

- a) El operador **Kölbi** alcanzó el primer lugar en los aspectos: *"Facturación del servicio"*, *"Atención remota"*, y *"Reparación de fallas"*. Mientras que para *"Funcionamiento del servicio"* se posiciona en segundo lugar.
- b) Los usuarios del servicio de acceso a Internet fijo posicionaron al operador **Liberty** en último lugar en los aspectos *"Atención remota"* y *"Reparación de fallas"*, mientras que en los aspectos *"Funcionamiento del servicio"* y *"Facturación del servicio"* alcanzó el tercer lugar. En este último aspecto se dio un empate técnico con el operador **Tigo**.
- c) El operador **Telecable** logró el primer lugar en el punto *"Funcionamiento del servicio"*. En cuanto a los aspectos *"Facturación del servicio"*, *"Atención remota"* y *"Reparación de fallas"*, este operador se posicionó en segundo lugar.
- d) El operador **Tigo** obtuvo el tercer lugar en los aspectos *"Atención remota"*, *"Reparación de fallas"* y *"Facturación del servicio"*, en el caso particular de este último aspecto comparte la posición con el operador **Liberty** debido al empate técnico. En cuanto al *"Funcionamiento del servicio"*, se posicionó en último lugar.

- e) Se obtuvieron muestras pequeñas, carentes de representatividad, para los aspectos “*Entrega del servicio*” y “*Atención presencial*”. Por lo tanto, se han excluido ambos aspectos del análisis con el objetivo de preservar la validez de los resultados. Es relevante subrayar que la exclusión de estos indicadores no ejerce influencia en los resultados de otros aspectos, dado que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.
- f) Para el servicio de Internet fijo el aspecto relacionado con la “*Reparación de fallas*” constituye el indicador que recibe la menor evaluación de los usuarios.
- g) En cuanto a la distribución porcentual de la valoración de los usuarios sobre cuántas veces han tenido que reportar una falla del servicio al operador, se destaca que, según la percepción del conjunto de usuarios encuestados, el 75,23 % se sitúa en el intervalo de respuestas “*De 1 a 3*” para reportes de fallas en el servicio. Los resultados desglosados por operador indican que todos superan el 69 %. En contraste, solo el 22,56 % de la totalidad de usuarios reporta fallas “*De 4 a más veces*”, siendo el operador **Tigo** el que obtuvo el porcentaje más alto en esta categoría, registrando un 27,12 % basado en las respuestas de sus usuarios.
- h) En cuanto a la distribución porcentual de la valoración de los usuarios sobre el tiempo en espera para ser atendido de forma remota, con un 56,96 % **Kölbi** se posiciona como el mejor valorado por los usuarios en cuanto a que el tiempo de espera para ser atendido de forma remota “*Fue el adecuado*”. En contraste, los usuarios encuestados identificaron a **Liberty** como el operador que registró el porcentaje más elevado en la percepción de que el tiempo de espera en para recibir atención remota “*Duró más de lo que esperaba*”, con un 55,91 %.
- i) Sobre la evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio de acceso a Internet fijo, el operador **Telecable** obtuvo el primer lugar en el periodo 2024. Los operadores **Telecable** y **Liberty** experimentaron un incremento de 0,21 y 0,23 puntos respectivamente. Las calificaciones de **Tigo** y **Kölbi** decrecieron, en este orden 0,11 y 0,10 puntos.
- j) En cuanto a la evolución del grado de intención a recomendar (NPS), un NPS superior a 0 se percibe como bueno y un NPS de 50 o superior es excelente. En el periodo 2024 los operadores **Telecable**, **Tigo**, **Liberty** y **Kölbi** obtuvieron una calificación NPS catalogada como buena.
- k) La calificación NPS de **Telecable** y **Kölbi** fueron de 40,28 puntos y 32,76 puntos, mientras que **Liberty** obtuvo una nota de 19,44 puntos y finalmente **Tigo** recibió una puntuación de 12,85 puntos. Llamamos la atención los casos de **Kölbi** y **Tigo**, ya que las notas de ambos disminuyeron más de 9 puntos.



8.5. Servicio de televisión por suscripción

Para el servicio de televisión por suscripción, la percepción de los usuarios sobre los aspectos evaluados varía entre los tres diferentes operadores evaluados: **Claro**, **Kölbi**, **Liberty**, **Sky**, **Telecable** y **Tigo**, como se detalla a continuación:

- a) El operador **Claro** obtuvo el quinto lugar en cuanto al aspecto *"Funcionamiento del servicio"*, el sexto y último lugar en el aspecto *"Facturación del servicio"*, el tercer lugar en los aspectos *"Atención remota"* y *"Reparación de fallas"*.
- b) El operador **Kölbi** logró el primer lugar en todos los indicadores evaluados: *"Funcionamiento del servicio"*, *"Facturación del servicio"*, *"Atención remota"* y *"Reparación de fallas"*.
- c) El operador **Liberty** obtuvo el cuarto lugar en cuanto a los aspectos *"Funcionamiento del servicio"* y *"Reparación de fallas"*, el tercer lugar en el aspecto *"Facturación del servicio"*, el sexto lugar en el aspecto *"Atención remota"*.
- d) El operador **Sky** se posicionó en tercer lugar en el aspecto *"Funcionamiento del servicio"*, el cuarto lugar en el aspecto *"Facturación del servicio"*, el quinto lugar en el aspecto *"Atención remota"* y el sexto lugar en el aspecto *"Reparación de fallas"*.

- e) El operador **Telecable** alcanzó el segundo lugar en todos los indicadores evaluados: "Funcionamiento del servicio", "Facturación del servicio", "Atención remota" y "Reparación de fallas".
- f) El operador **Tigo** obtuvo el sexto lugar en cuanto al aspecto "Funcionamiento del servicio", el quinto lugar en los aspectos "Facturación del servicio" y "Reparación de fallas", además el cuarto lugar en el aspecto "Atención remota".
- g) Se obtuvieron muestras pequeñas, carentes de representatividad, para los aspectos "Entrega del servicio" y "Atención presencial". Por lo tanto, se han excluido ambos aspectos del análisis con el objetivo de preservar la validez de los resultados. Es relevante subrayar que la exclusión de estos indicadores no ejerce influencia en los resultados de otros aspectos, dado que las preguntas dirigidas a los usuarios son independientes entre sí.
- h) En el servicio de televisión por suscripción el aspecto relacionado con la "Reparación de fallas" constituye el indicador que recibe la menor evaluación de los usuarios.
- i) En cuanto a la distribución porcentual de la valoración de los usuarios sobre cuántas veces han tenido que reportar una falla del servicio al operador, se destaca que, según la percepción del conjunto de usuarios encuestados, el 78,80 % se sitúa en el intervalo de respuesta "De 1 a 3" para reportes de falla del servicio. Los resultados desglosados por operador indican que todos superan el 70 %. En contraste, solo el 18,76 % de la totalidad de usuarios reporta fallas "De 4 a más veces", siendo **Tigo** el operador con el porcentaje más alto en esta categoría, registrando un 25,67 % basado en las respuestas de sus usuarios.
- j) En cuanto a la distribución porcentual de la valoración de los usuarios sobre el tiempo en espera para ser atendido de forma remota, **Telecable** superó a los demás operadores al obtener la mejor calificación en cuanto a que el tiempo de espera para ser atendido "Fue el adecuado", con una valoración del 53,51 % en este rubro. En contraste, el operador **Liberty** obtuvo el porcentaje más elevado en la percepción de que el tiempo de espera en para recibir atención remota "Duró más de lo que esperaba", con un 50,94 %.
- k) Sobre la evolución de la satisfacción general del usuario con el servicio de Televisión por suscripción, **Kölbi** obtiene nuevamente el puntaje más alto de parte de los usuarios para el servicio de Televisión por suscripción.
- l) En cuanto a la evolución del grado de intención a recomendar (NPS), un NPS superior a 0 se percibe como bueno y un NPS de 50 o superior es excelente. En el periodo 2024 únicamente el operador **Kölbi** logró una calificación excelente.
- m) En cuanto a los resultados del NPS, los usuarios colocaron a **Kölbi** en primer lugar con 54,28 puntos, seguido de **Telecable** con 44,08 puntos. En la tercera posición se encuentra **Liberty** con 29,91 puntos y en la cuarta casilla se encuentra **Sky** con 27,89 puntos. Por su parte, **Claro** se ubica en la quinta posición con 27,48 puntos y **Tigo** se encuentra en la última posición con 10,76 puntos.



Tel.: 800-88 SUTEL
(800-88-7-8835)
Tel. Oficinas Centrales:
4000-0000

E-mail: info@sutel.go.cr

Dirección: Guachipelín de
Escazú, Oficentro Multipark
edificio Tapantí, 4to piso

