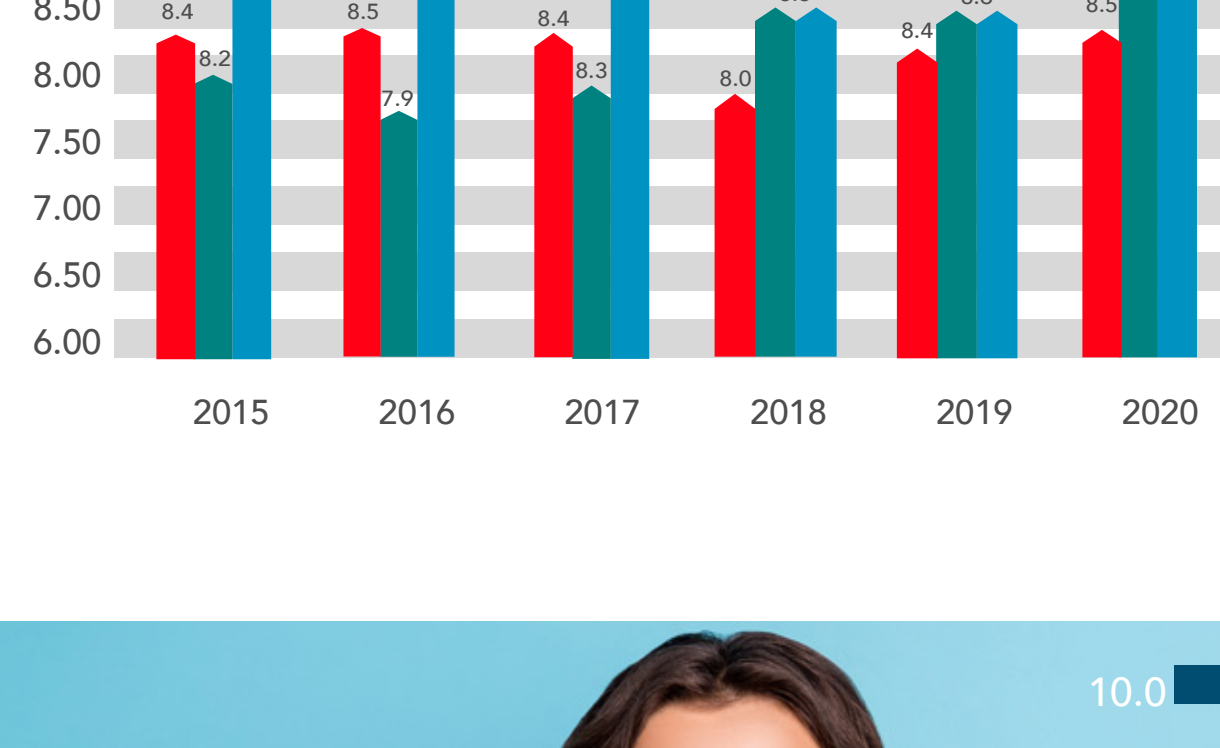




DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Tipo de encuesta: telefónica
 Margen de error: + 4%
 Nivel de confianza: 95%
 Población encuestada: usuarios de los servicios de telecomunicaciones mayores de 18 años
 Período de estudio: 27 de abril al 27 de octubre de 2020
 Cantidad de usuarios encuestados: 14073

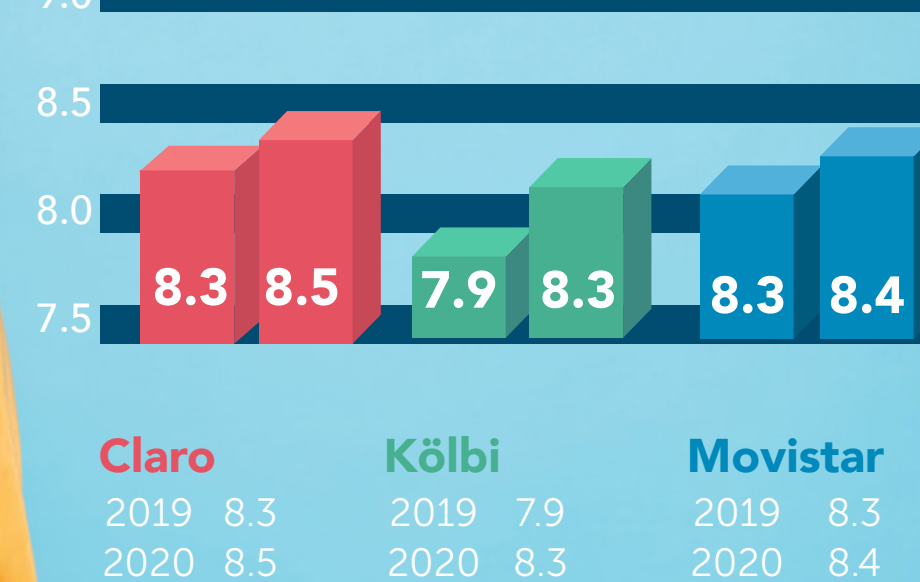
EVOLUCIÓN DE LA NOTA DE PERCEPCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL, 2015-2020 (CIFRAS EN UNIDADES)



	Claro	Kölbi	Movistar
2015	8.4	8.2	8.9
2016	8.5	7.9	8.8
2017	8.4	8.3	8.8
2018	8.0	8.6	8.6
2019	8.4	8.6	8.6
2020	8.5	8.7	8.7

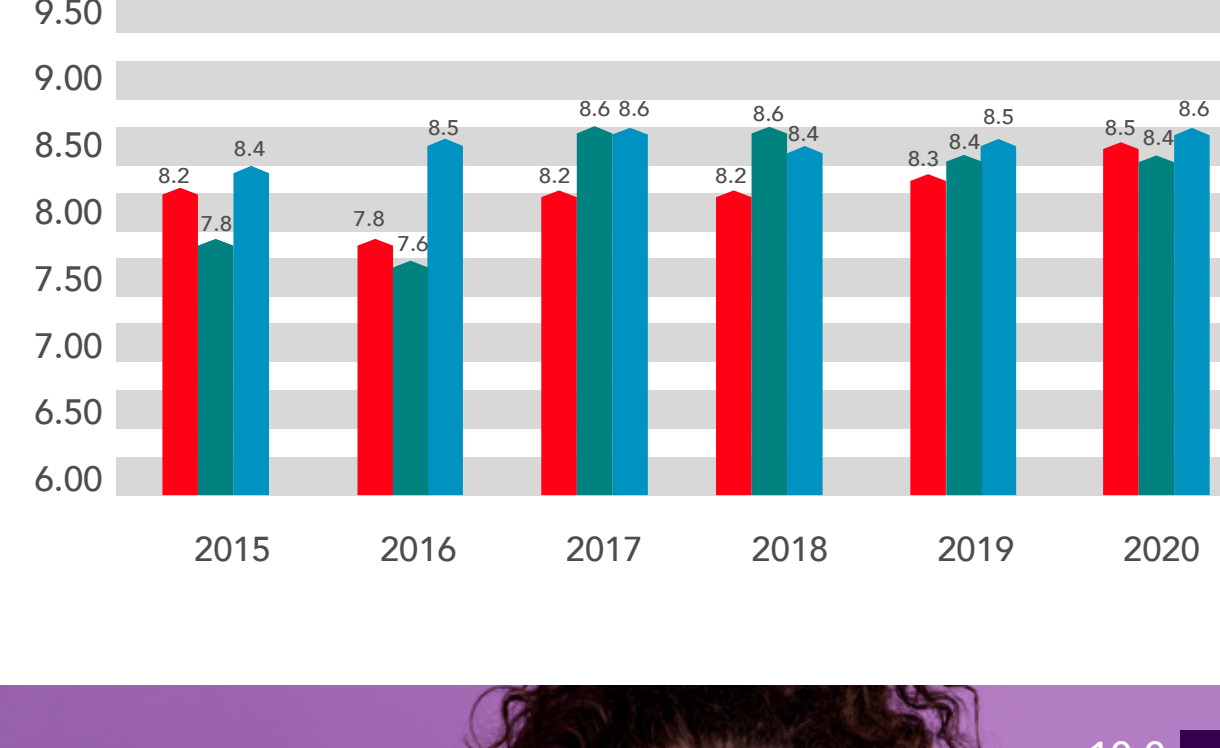
NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN PRECIO VS CALIDAD, 2019-2020 (CIFRAS EN UNIDADES)

(CIFRAS EN UNIDADES)



Operador	2019	2020
Claro	8.3	8.5
Kölbi	7.9	8.3
Movistar	8.3	8.4

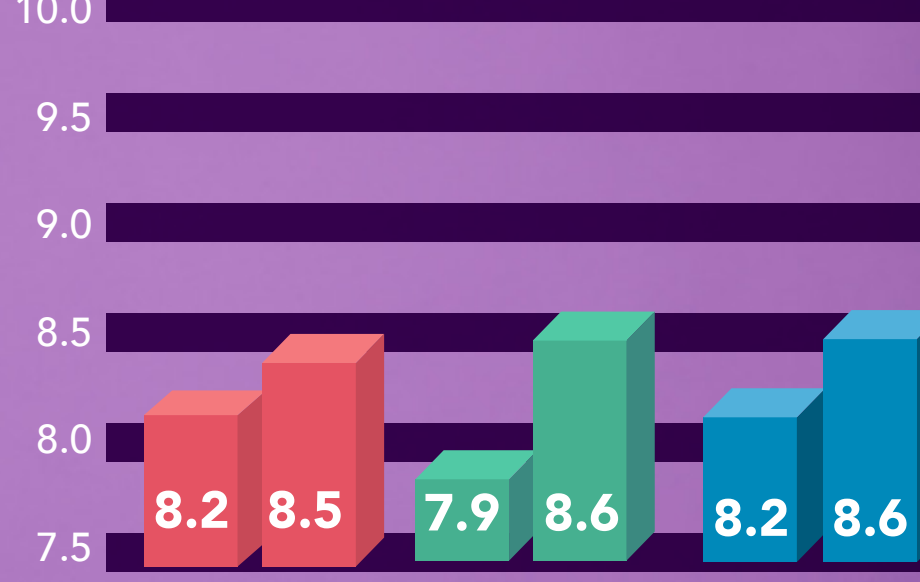
EVOLUCIÓN DE LA NOTA DE PERCEPCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL, 2015-2020 (CIFRAS EN UNIDADES)



	Claro	Kölbi	Movistar
2015	8.2	7.8	8.4
2016	7.8	7.6	8.5
2017	8.2	7.9	8.6
2018	8.2	8.4	8.6
2019	8.3	8.4	8.5
2020	8.5	8.4	8.6

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN PRECIO VS CALIDAD, 2019-2020 (CIFRAS EN UNIDADES)

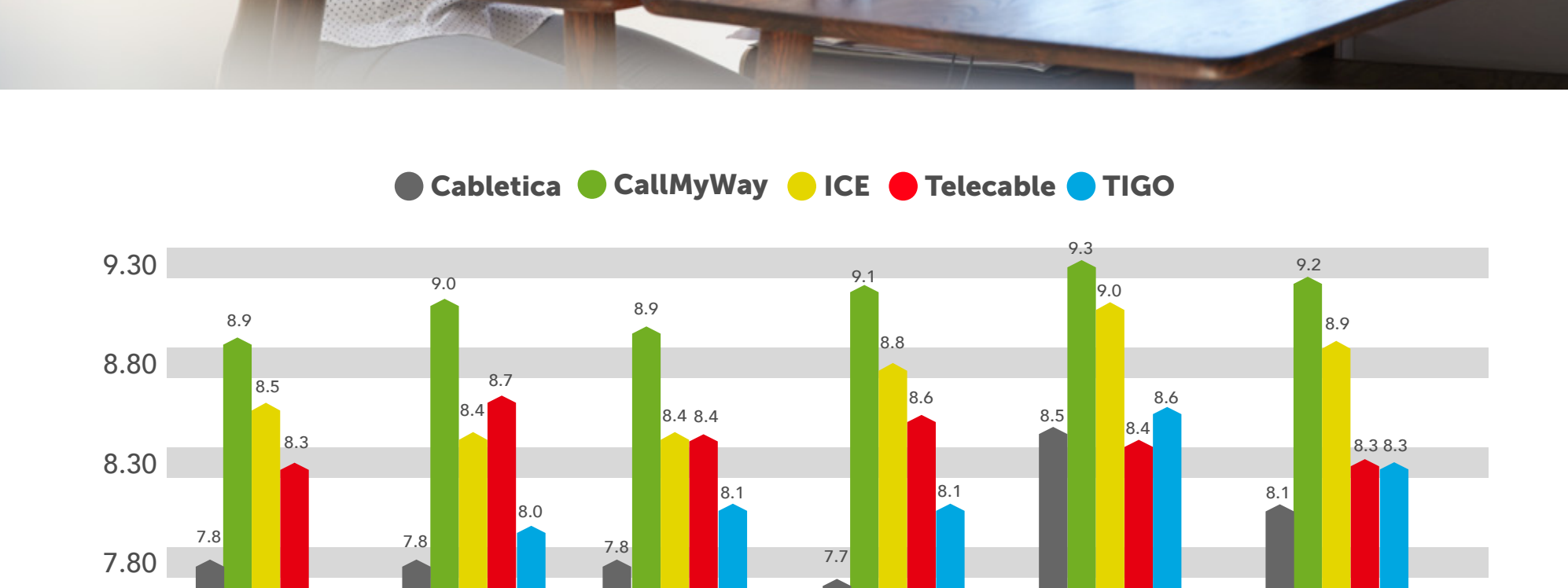
(CIFRAS EN UNIDADES)



Operador	2019	2020
Claro	8.2	8.5
Kölbi	7.9	8.6
Movistar	8.2	8.6

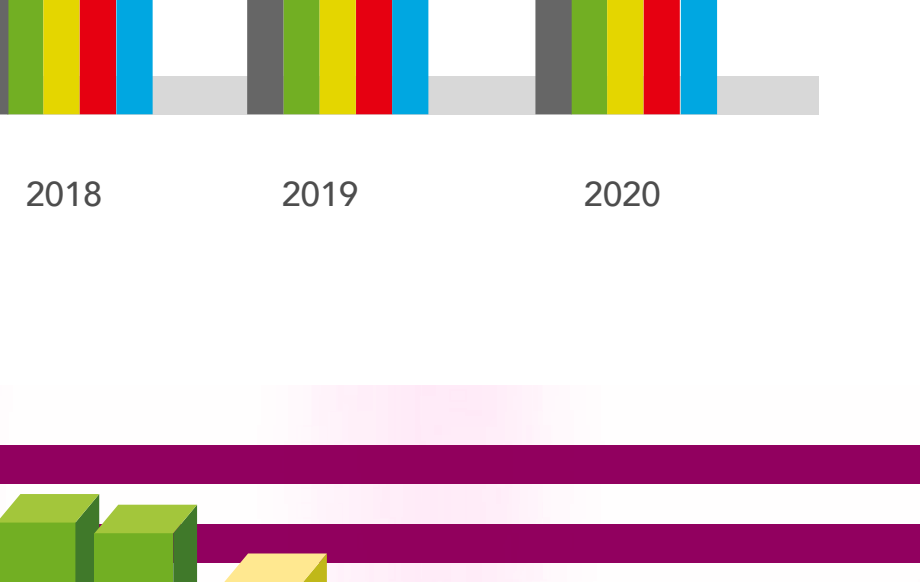
● Claro ● Kölbi ● Movistar

EVOLUCIÓN DE LA NOTA DE PERCEPCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA POR OPERADOR, 2015-2020 (CIFRAS EN UNIDADES)



NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN PRECIO VS CALIDAD, CALIFICACIÓN PROMEDIO

(CIFRAS EN UNIDADES)



Operador	2019	2020
Cabletica	8.1	7.8
CallMyWay	9.3	9.2
ICE	9.0	8.8
Telecable	7.8	7.8
TIGO	8.0	7.8

EVOLUCIÓN DE LA NOTA DE PERCEPCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO POR OPERADOR, 2015-2020 (CIFRAS EN UNIDADES)



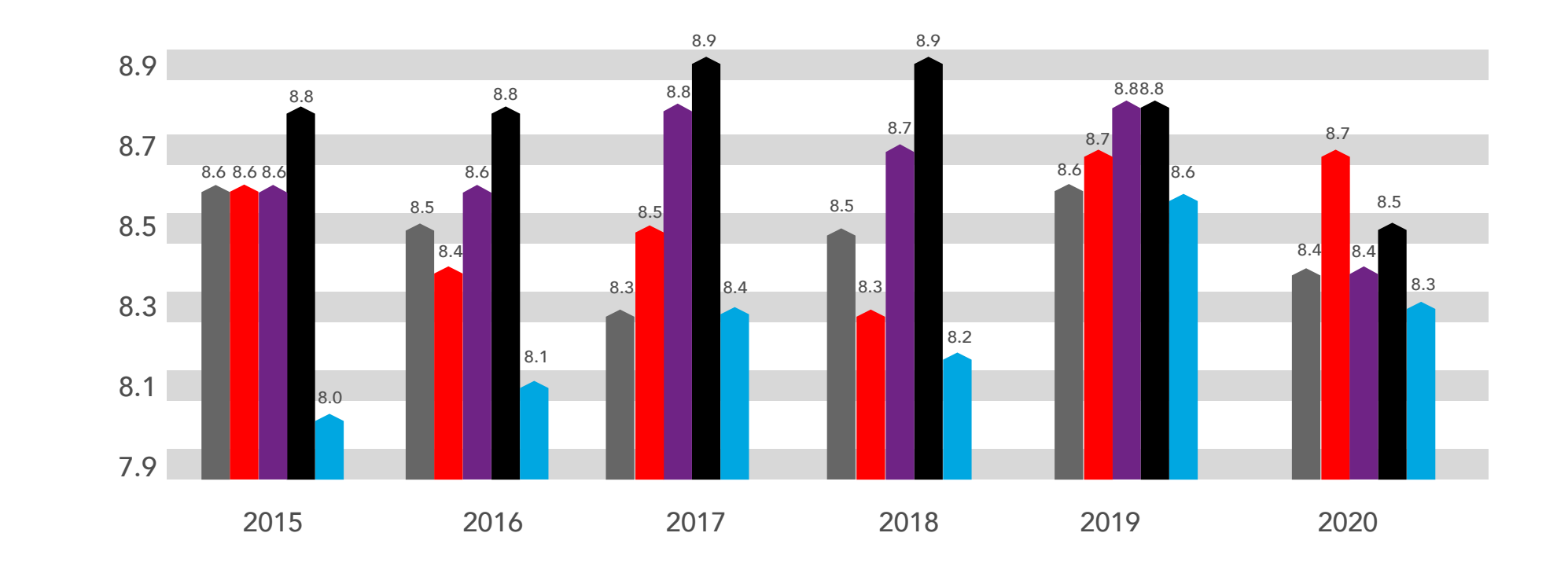
NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN PRECIO VS CALIDAD, 2019 - 2020 (CIFRAS EN UNIDADES)

(CIFRAS EN UNIDADES)



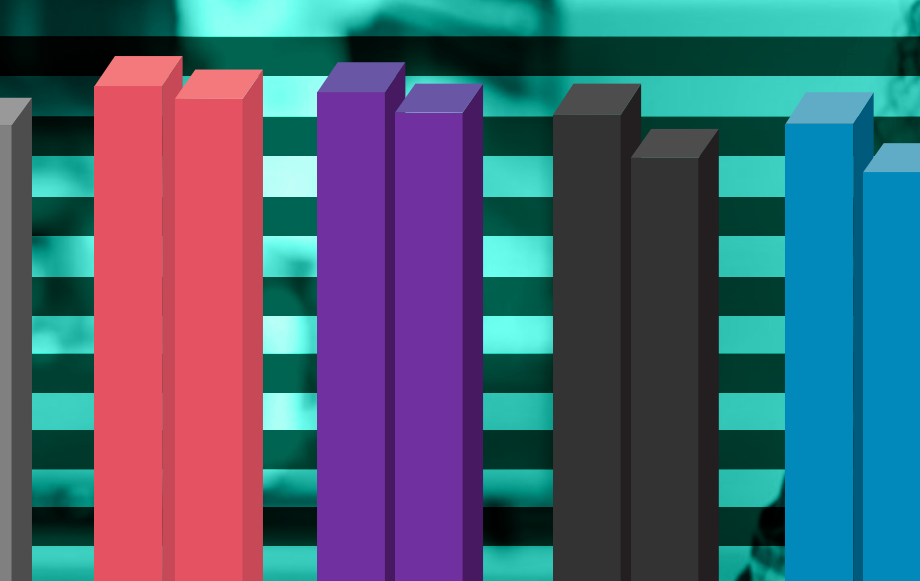
Operador	2019	2020
Cabletica	8.0	7.5
ICE	7.6	7.9
Telecable	7.8	7.3
TIGO	7.6	7.5

RESULTADO FINAL DE PERCEPCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN, 2015-2020 (CIFRAS EN UNIDADES)



NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN PRECIO VS CALIDAD, 2019 - 2020 (CIFRAS EN UNIDADES)

(CIFRAS EN UNIDADES)



Operador	2019	2020
Cabletica	8.0	7.5
Claro	8.2	8.0
Sky	8.1	7.8
Telecable	7.8	7.3
TIGO	7.7	7.2