

# OPINIÓN DEL USUARIO

sobre la **calidad** de los servicios de **telecomunicaciones** en 2017



## Encuesta telefónica

4%  
MARGEN DE ERROR



95%  
NIVEL DE CONFIANZA



Aplicada a usuarios **mayores de 18 años** de todo el territorio nacional entre el 18 de abril y el 08 de setiembre de 2017



La nota de opinión del usuario se mide en la escala de **1 al 10**



## Telefonía Fija

Operador	Total de usuarios del servicio	Total de usuarios encuestados
Tigo	22 261	593
Call My Way	2 674	212
Telecable	10 222	596
Cabletica	22 210	593
ICE	747 428	600

### Nota de opinión del usuario por operador



### Atención telefónica

### Tiempo de espera en ser atendido por operador (en minutos)



### Reparación de averías

### Nota de opinión del usuario por operador



### Cantidad de averías reportadas según usuario (al año) por operador



### Funcionamiento del servicio

### Nota de opinión del usuario por operador





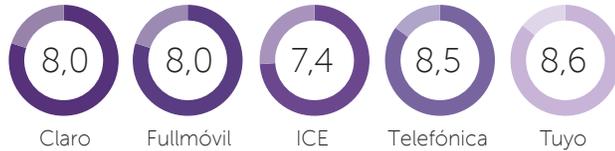
# Telefonía Móvil

Operador	Total de usuarios del servicio	Total de usuarios encuestados
ICE	4 576 645	601
Movistar	2 224 126	601
Claro	1 882 993	604
Fullmóvil	52 158	601
Tuyo Móvil	4 420	601

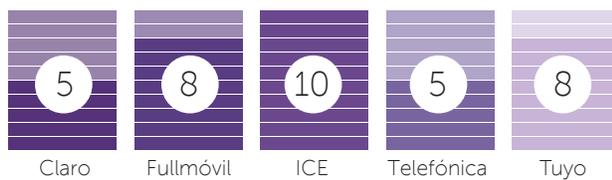


## Atención telefónica

### Nota de opinión del usuario por operador



### Tiempo de espera en ser atendido por operador (en minutos)



### Nota de opinión del usuario por operador



## Reparación de averías

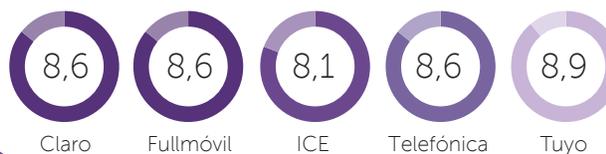


### Cantidad de averías reportadas según usuario (al año) por operador



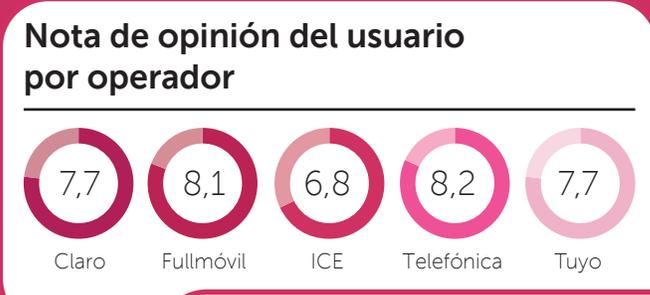
## Funcionamiento del servicio

### Nota de opinión del usuario por operador



Operador	Total de usuarios del servicio	Total de usuarios encuestados
ICE	2 479 785	601
Movistar	1 665 531	603
Claro	599 532	615
Fullmóvil	39 777	601
Tuyo Móvil	4 339	229

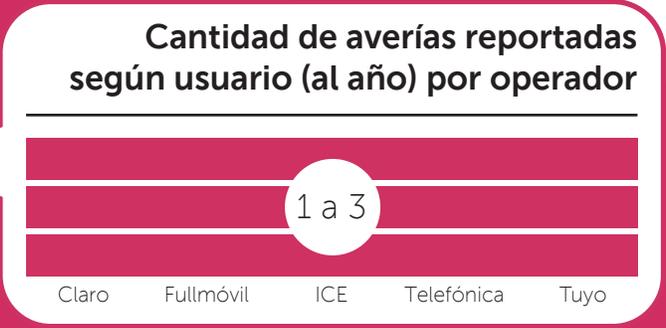
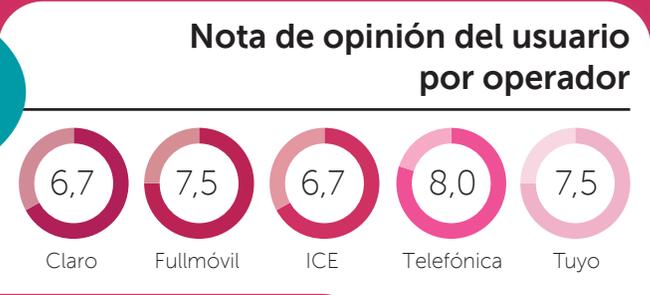
# Internet Móvil



**Atención telefónica**



**Reparación de averías**



**Funcionamiento del servicio**

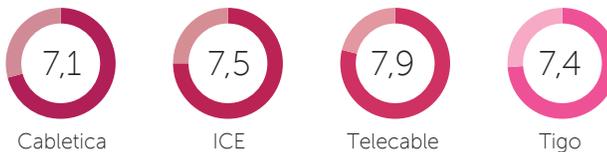


# Internet Fija

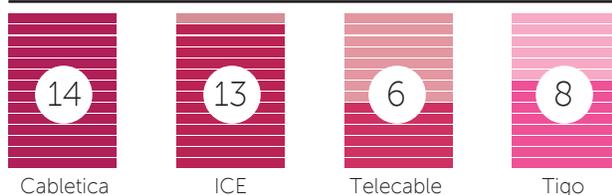
Operador	Total de usuarios del servicio	Total de usuarios encuestados
ICE	273 229	600
Telecable	130 580	600
Cabletica	130 095	602
Tigo	147 756	601

## Atención telefónica

### Nota de opinión del usuario por operador



### Tiempo de espera en ser atendido por operador (en minutos)



### Nota de opinión del usuario por operador



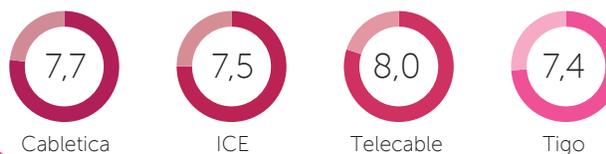
## Reparación de averías

### Cantidad de averías reportadas según usuario (al año) por operador



## Funcionamiento del servicio

### Nota de opinión del usuario por operador

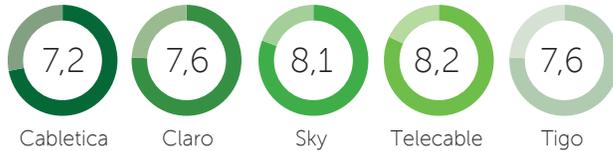


Operador	Total de usuarios del servicio	Total de usuarios encuestados
Tigo	216 907	600
Sky	58 717	603
Claro	126 769	600
Cabletica	202 007	600
Telecable	104 146	602

# TV POR SUSCRIPCIÓN



## Nota de opinión del usuario por operador



## Atención telefónica



## Tiempo de espera en ser atendido por operador (en minutos)



## Reparación de averías



## Nota de opinión del usuario por operador



## Cantidad de averías reportadas según usuario (al año) por operador



## Funcionamiento del servicio

## Nota de opinión del usuario por operador

