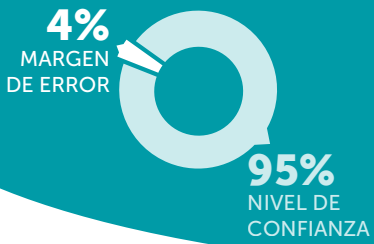


OPINIÓN DEL USUARIO

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



Encuesta telefónica



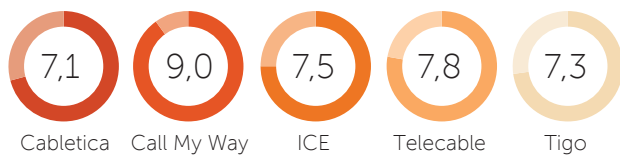
Aplicada a usuarios **mayores de 18 años** de todo el territorio nacional entre el 18 de abril y el 08 de setiembre de 2017



Telefonía Fija

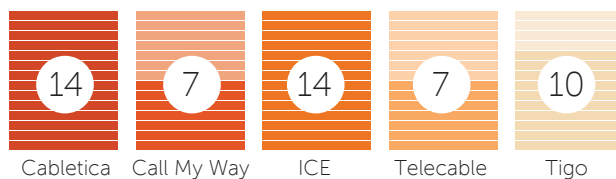
Operador	Total de usuarios del servicio	Total de usuarios encuestados
Tigo	22 261	593
Call My Way	2 674	212
Telecable	10 222	596
Cabletica	22 210	593
ICE	747 428	600

Nota de opinión del usuario por operador



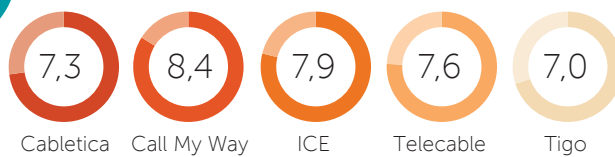
Atención telefónica

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

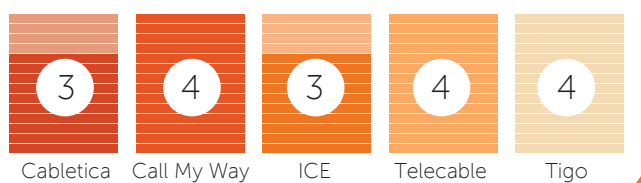


Reparación de averías

Nota de opinión del usuario por operador

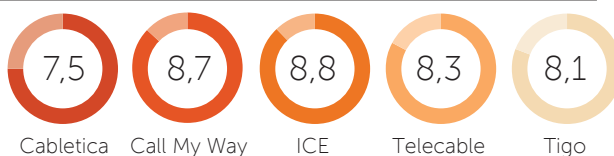


Cantidad de averías reportadas según usuario (al año) por operador



Funcionamiento del servicio

Nota de opinión del usuario por operador





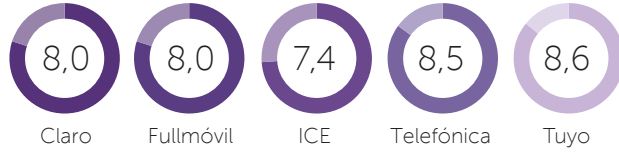
Telefonía Móvil

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

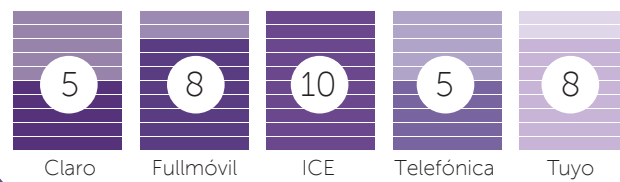


Atención telefónica

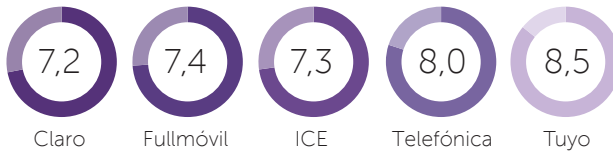
Nota de opinión del usuario por operador



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



Nota de opinión del usuario por operador



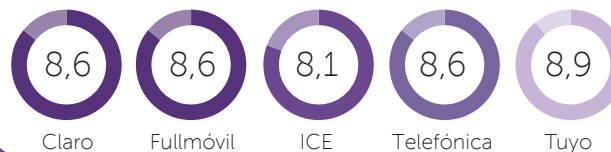
Reparación de averías

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



Funcionamiento del servicio

Nota de opinión del usuario por operador

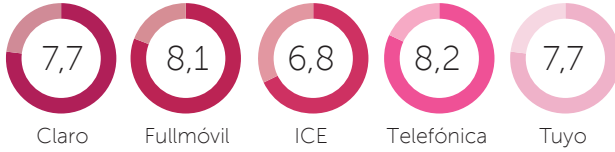


Operador	Total de usuarios del servicio	Total de usuarios encuestados
ICE	2 479 785	601
Movistar	1 665 531	603
Claro	599 532	615
Fullmóvil	39 777	601
Tuyo Móvil	4 339	229

Internet Móvil



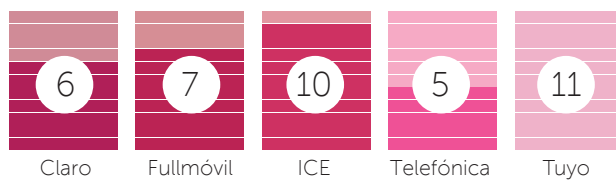
Nota de opinión del usuario por operador



Atención telefónica



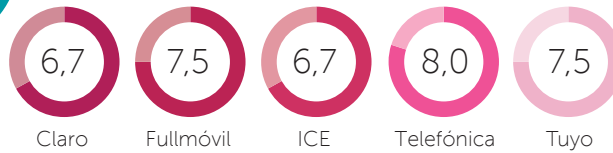
Tiempo de espera en ser atendido por operador (en minutos)



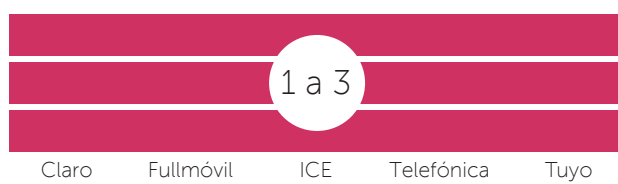
Reparación de averías



Nota de opinión del usuario por operador

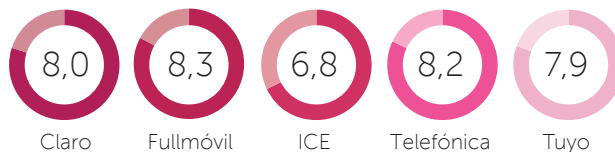


Cantidad de averías reportadas según usuario (al año) por operador



Funcionamiento del servicio

Nota de opinión del usuario por operador

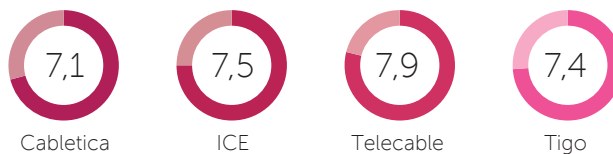


Internet Fija

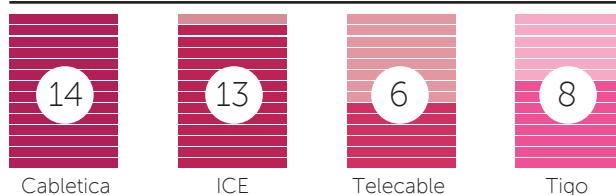
Operador	Total de usuarios del servicio	Total de usuarios encuestados
ICE	273 229	600
Telecable	130 580	600
Cabletica	130 095	602
Tigo	147 756	601

Atención telefónica

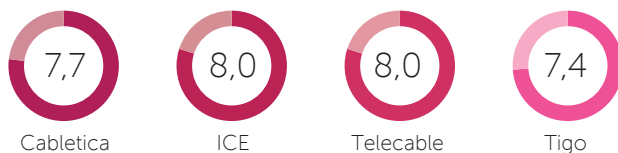
Nota de opinión del usuario por operador



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



Nota de opinión del usuario por operador



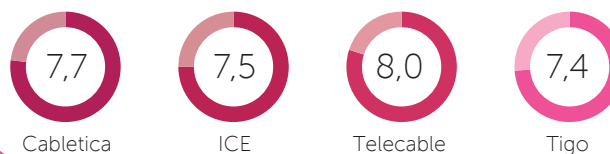
Reparación de averías

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



Funcionamiento del servicio

Nota de opinión del usuario por operador

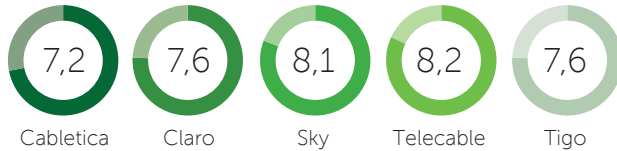


Operador	Total de usuarios del servicio	Total de usuarios encuestados
Tigo	216 907	600
Sky	58 717	603
Claro	126 769	600
Cabletica	202 007	600
Telecable	104 146	602

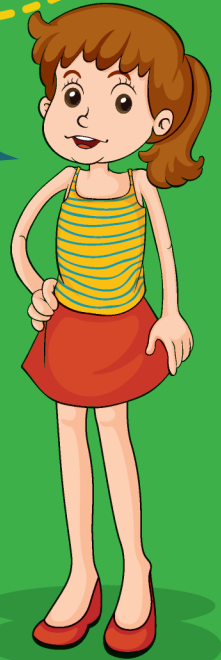
TV POR SUSCRIPCIÓN



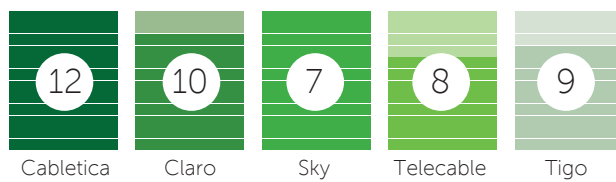
Nota de opinión del usuario por operador



Atención telefónica



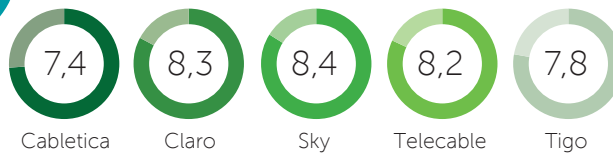
Tiempo de espera en ser atendido por operador (en minutos)



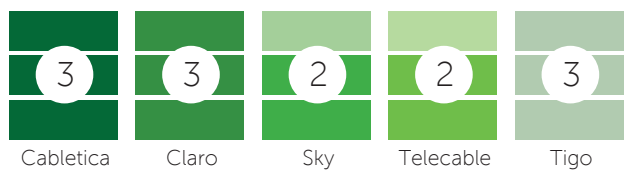
Reparación de averías



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

