

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES 2022

METODOLOGÍA GENERAL DE LA ENCUESTA:



SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

Calificación correspondiente a la percepción de calidad brindada por los usuarios para cada uno de los aspectos evaluados en la encuesta aplicada a los tres operadores del servicio de telefonía móvil: **Claro, Kólibi y Liberty (antes Movistar)**¹. El puntaje se muestra en una escala de 1 a 10.

GRÁFICO 1. SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL 2022 - CALIFICACIÓN PROMEDIO DE LOS ASPECTOS EVALUADOS (CIFRAS EN ESCALA DEL 1 AL 10)



Grado de Intención a Recomendar (NPS: Net Promoter Score) es un indicador para medir la lealtad del cliente. El índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todos los encuestados son detractores) o tan alto 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.

GRÁFICO 2. SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL - EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL USUARIO CON EL SERVICIO (CIFRAS EN ESCALA 1 A 10)



Grado de Intención a Recomendar (NPS: Net Promoter Score) es un indicador para medir la lealtad del cliente. El índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todos los encuestados son detractores) o tan alto 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.

GRÁFICO 3. SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL - EVOLUCIÓN DEL GRADO DE INTENCIÓN A RECOMENDAR (NPS) (CIFRAS EN ESCALA -100 A 100)



SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL

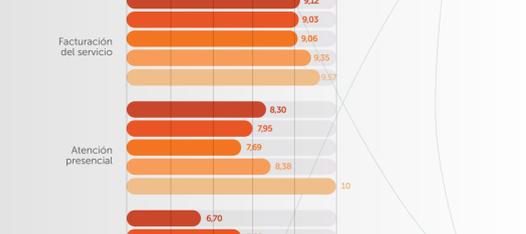
Calificación correspondiente a la percepción de calidad brindada por los usuarios para cada uno de los aspectos evaluados en la encuesta aplicada a los tres operadores: **Claro, Kólibi y Liberty (antes Movistar)**². El puntaje se muestra en una escala de 1 a 10.

GRÁFICO 4. SERVICIO DE INTERNET MÓVIL 2022 - CALIFICACIÓN PROMEDIO DE LOS ASPECTOS EVALUADOS (CIFRAS EN ESCALA 1 A 10)



Grado de Intención a Recomendar (NPS: Net Promoter Score) es un indicador para medir la lealtad del cliente. El índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todos los encuestados son detractores) o tan alto 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.

GRÁFICO 5. SERVICIO DE INTERNET MÓVIL - EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL USUARIO CON EL SERVICIO (CIFRAS EN ESCALA 1 A 10)



Grado de Intención a Recomendar (NPS: Net Promoter Score) es un indicador para medir la lealtad del cliente. El índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todos los encuestados son detractores) o tan alto 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.

GRÁFICO 6. SERVICIO DE INTERNET MÓVIL 2022 - EVOLUCIÓN DEL GRADO DE INTENCIÓN A RECOMENDAR (NPS) (CIFRAS EN ESCALA -100 A 100)



SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

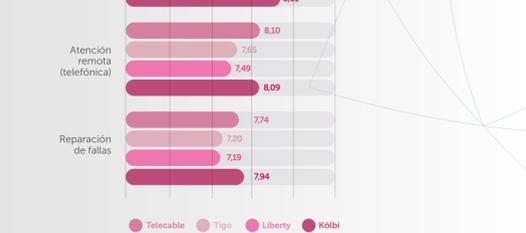
Calificación correspondiente a la percepción de calidad brindada por los usuarios para cada uno de los aspectos evaluados en la encuesta aplicada a los cinco operadores: **Liberty (antes Cabeltica)³, Telecable, Tigo, Kólibi y CallMyWay**. El puntaje se muestra en una escala de 1 a 10.

GRÁFICO 7. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA 2022 - CALIFICACIÓN PROMEDIO DE LOS ASPECTOS EVALUADOS (CIFRAS EN ESCALA DEL 1 AL 10)



Grado de Intención a Recomendar (NPS: Net Promoter Score) es un indicador para medir la lealtad del cliente. El índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todos los encuestados son detractores) o tan alto 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.

GRÁFICO 8. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA - EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL USUARIO CON EL SERVICIO (CIFRAS EN ESCALA 1 A 10)



Para este servicio no se cuenta con datos correspondientes al año 2021.

Grado de Intención a Recomendar (NPS: Net Promoter Score) es un indicador para medir la lealtad del cliente. El índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todos los encuestados son detractores) o tan alto 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.

GRÁFICO 9. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA 2022 - EVOLUCIÓN DEL GRADO DE INTENCIÓN A RECOMENDAR (NPS) (CIFRAS EN ESCALA -100 A 100)



Para este servicio no se cuenta con datos correspondientes al año 2021.

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO

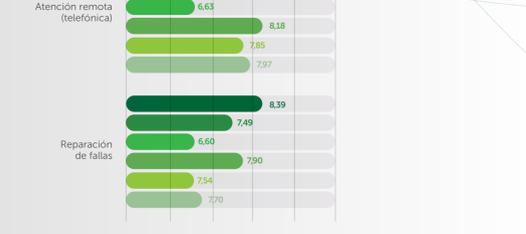
Calificación correspondiente a la percepción de calidad brindada por los usuarios para cada uno de los aspectos evaluados en la encuesta aplicada a los cuatro operadores: **Telecable, Tigo, Liberty (antes Cabeltica)⁴ y Kólibi**. El puntaje se muestra en una escala de 1 a 10.

GRÁFICO 10. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO 2022 - CALIFICACIÓN PROMEDIO DE LOS ASPECTOS EVALUADOS (CIFRAS EN ESCALA DEL 1 AL 10)



Grado de Intención a Recomendar (NPS: Net Promoter Score) es un indicador para medir la lealtad del cliente. El índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todos los encuestados son detractores) o tan alto 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.

GRÁFICO 11. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO - EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL USUARIO CON EL SERVICIO (CIFRAS EN ESCALA 1 A 10)



Para este servicio no se cuenta con datos correspondientes al año 2021.

Grado de Intención a Recomendar (NPS: Net Promoter Score) es un indicador para medir la lealtad del cliente. El índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todos los encuestados son detractores) o tan alto 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.

GRÁFICO 12. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO - EVOLUCIÓN DEL GRADO DE INTENCIÓN A RECOMENDAR (NPS) (CIFRAS EN ESCALA -100 A 100)



Para este servicio no se cuenta con datos correspondientes al año 2021.

SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

Calificación correspondiente a la percepción de calidad brindada por los usuarios para cada uno de los aspectos evaluados en la encuesta aplicada a los seis operadores: **Claro, Sky, Liberty (antes Cabeltica)⁵, Telecable, Tigo y Kólibi**. El puntaje se muestra en una escala de 1 a 10.

GRÁFICO 13. SERVICIO DE TV POR SUSCRIPCIÓN 2022 - CALIFICACIÓN PROMEDIO DE LOS ASPECTOS EVALUADOS (CIFRAS EN ESCALA DEL 1 AL 10)



Grado de Intención a Recomendar (NPS: Net Promoter Score) es un indicador para medir la lealtad del cliente. El índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todos los encuestados son detractores) o tan alto 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.

GRÁFICO 14. SERVICIO DE TV POR SUSCRIPCIÓN - EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL USUARIO CON EL SERVICIO (CIFRAS EN ESCALA 1 A 10)

Para este servicio no se cuenta con datos correspondientes al año 2021. El operador Kólibi fue incorporado en la encuesta de este servicio a partir del año 2022.

Grado de Intención a Recomendar (NPS: Net Promoter Score) es un indicador para medir la lealtad del cliente. El índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todos los encuestados son detractores) o tan alto 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.

GRÁFICO 15. SERVICIO DE TV POR SUSCRIPCIÓN - EVOLUCIÓN DEL GRADO DE INTENCIÓN A RECOMENDAR (NPS) (CIFRAS EN ESCALA DE -100 A 100)

Para este servicio no se cuenta con datos correspondientes al año 2021. El operador Kólibi fue incorporado en la encuesta de este servicio a partir del año 2022.