

Resultados de la evaluación del
indicador “***Calidad de servicio
percibida por el usuario (IC-8)***” a
partir de las encuestas 2026
aplicadas a los usuarios de servicios
de telecomunicaciones

Agosto, 2026



Elaborado por: Mónica Salazar Angulo
Humberto Jiménez Rey

Revisado por: César Valverde Canossa
Avalado por: Glenn Fallas Fallas
Consejo de la SUTEL

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. METODOLOGÍA.....	5
2.1. ASPECTOS GENERALES DE LA METODOLOGÍA	5
2.2. SERVICIOS Y OPERADORES INCLUIDOS EN ESTE ESTUDIO	6
2.3. ESTIMACIÓN DE LA MUESTRA	7
2.4. ASPECTOS QUE SE EVALUARON DURANTE LA ENCUESTA	8
3. SERVICIOS MÓVILES	10
3.1. SATISFACCIÓN GENERAL PROMEDIO DEL USUARIO CON LOS SERVICIOS MÓVILES.....	10
3.2. SATISFACCIÓN GENERAL PROMEDIO DE LOS ASPECTOS EVALUADOS.....	11
3.3. GRADO DE INTENCIÓN DE RECOMENDAR.....	14
3.4. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS MÓVILES.....	15
3.5. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN	18
3.5.1. <i>Trato y profesionalismo del personal del Centro de Atención al Usuario Final</i>	18
3.5.2. <i>Asignación del número de consecutivo de referencia de la gestión</i>	20
4. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO	21
4.1. SATISFACCIÓN GENERAL PROMEDIO DEL USUARIO CON EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO	22
4.2. SATISFACCIÓN GENERAL PROMEDIO DE LOS ASPECTOS EVALUADOS.....	23
4.3. GRADO DE INTENCIÓN DE RECOMENDAR.....	25
4.4. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.....	26
4.5. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN	27
4.5.1. <i>Trato y profesionalismo del personal del Centro de Atención al Usuario Final</i>	28
4.5.2. <i>Asignación del número de consecutivo de referencia de la gestión</i>	29
5. SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN	32
5.1. SATISFACCIÓN GENERAL PROMEDIO DEL USUARIO CON EL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN	32
5.2. SATISFACCIÓN GENERAL PROMEDIO DE LOS ASPECTOS EVALUADOS.....	33
5.3. GRADO DE INTENCIÓN DE RECOMENDAR.....	36
5.4. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.....	37
5.5. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN	39
5.5.1. <i>Trato y profesionalismo del personal del Centro de Atención al Usuario Final</i>	39
5.5.2. <i>Asignación del número de consecutivo de referencia de la gestión</i>	41
6. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA.....	43
6.1. SATISFACCIÓN GENERAL PROMEDIO DEL USUARIO CON EL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA	43
6.2. SATISFACCIÓN GENERAL PROMEDIO DE LOS ASPECTOS EVALUADOS.....	44
6.3. GRADO DE INTENCIÓN DE RECOMENDAR.....	47
6.4. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.....	48
6.5. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN	51
6.5.1. <i>Trato y profesionalismo del personal del Centro de Atención al Usuario Final</i>	51
6.5.2. <i>Asignación del número de consecutivo de referencia de la gestión</i>	53
7. CONCLUSIONES	56
7.1. SERVICIOS MÓVILES:.....	56
7.2. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO	57
7.3. SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN	59
7.4. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA	60

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 16 de febrero y el 22 de abril de 2026 y cuyos resultados se detallan en el presente informe.

La realización de las encuestas de percepción de la calidad de los servicios 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 de telecomunicaciones, que agrupan la mayor parte de las suscripciones del mercado¹, específicamente para los siguientes servicios:

- Servicios móviles (engloba los servicios de telefonía y acceso a Internet móvil)
- Acceso a Internet fijo
- Televisión por suscripción
- Telefonía fija

La aplicación de la encuesta y el procesamiento de los datos obtenidos estuvo a cargo de la empresa Consultoría Interdisciplinaria en Desarrollo S.A. (en adelante CID Gallup), la cual fue contratada a través de la Licitación Menor 2024LE-000004-0014900001. Corresponde a la Dirección General de Calidad de la Sutel la aprobación de los formularios de las encuestas, el seguimiento del proceso, así como el análisis de los resultados y la elaboración del presente informe.

Es importante indicar que, como parte de las condiciones del proceso de licitación, con el fin de mantener absoluta confidencialidad de la información o material a que tenga acceso o genere como producto de la mencionada contratación se suscribió un acuerdo de confidencialidad con CID Gallup.

¹ En la sección “2.2 Servicios y operadores incluidos en este estudio” se indican los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones que fueron considerados en este 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.

La fase preparatoria y de recopilación de marcos muestrales se llevó a cabo entre los meses de octubre y diciembre de 2025. Durante este período se identificaron los operadores con mayor participación en el mercado y se les solicitó el suministro de las bases numéricas de clientes activos, las cuales constituyeron el marco muestral para la selección de los encuestados. Posteriormente, esta información fue remitida a CID Gallup para la definición de la muestra y la planificación del trabajo de campo. Por su parte, el levantamiento de la información fue realizado por dicha empresa entre el 16 de febrero y el 22 de abril de 2026.

Entre los temas evaluados en este estudio se encuentra el Grado de Intención de Recomendar, conocido como Net Promoter Score (NPS, por sus siglas en inglés), 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 0 a 10 para que los entrevistados dijeran su nivel de intención de recomendar, donde 0 significa “*Definitivamente no lo recomendaría*” y 10 “*Definitivamente sí lo recomendaría*”. Las respuestas se agruparon en tres rangos:

- Calificaciones de 0 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 valor del índice NPS puede ubicarse entre -100 % (todos los encuestados son detractores) y 100 % (todos los encuestados son promotores). En términos generales, un NPS superior a 0 se considera positivo y refleja un buen nivel de lealtad por parte de los usuarios, mientras que un valor igual o superior al 50 % se interpreta como excelente, evidenciando una alta fidelización.

Cabe señalar que este informe presenta una comparación interanual de los resultados del índice NPS correspondientes a los años 2025 y 2026. Este análisis permite evaluar la evolución en la percepción de los usuarios sobre los servicios brindados por los operadores

de telecomunicaciones, así como identificar cambios en los niveles de recomendación reportados entre ambos períodos. De esta manera, es posible determinar si los operadores han mantenido, mejorado o disminuido su desempeño en este índice, aportando elementos para valorar la efectividad de las acciones implementadas en materia de calidad y atención al usuario.

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 encuestas telefónicas para determinar la calidad de servicio percibida por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, en concreto se realizaron cuatro encuestas para los siguientes servicios:

- Servicios móviles (engloba los servicios de telefonía y acceso a Internet móvil)
- Acceso a Internet fijo
- Televisión por suscripción
- Telefonía fija

Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que se consideraron en el presente estudio son:

- Claro CR Telecomunicaciones S.A. (en adelante **Claro**)
- Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante **Kölbi**)
- Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. (en adelante **Liberty**)
- Millicom Cable Costa Rica S.A. (en adelante **Tigo**)
- Servicios Directos de Satélite S.A. (en adelante **Sky**)
- Telecable S.A. (en adelante **Telecable**)
- Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste R.L. (en adelante **CoopeGuanacaste**)

Estos operadores/proveedores fueron elegidos considerando que agrupan más del 90 % de suscripciones del mercado para los servicios móviles, acceso a Internet fijo, televisión por suscripción y telefonía fija. Lo anterior, con base en el informe de Estadísticas del Sector Telecomunicaciones 2024² (publicado en el año 2025) e información consultada en la herramienta institucional SIGITEL³:

- Para el caso de la encuesta correspondiente a los servicios móviles, se consideraron las tres empresas que prestan los servicios de telefonía y acceso a Internet móvil: **Liberty, Claro y Kölbi**.

² El informe "*Estadísticas del Sector Telecomunicaciones 2024*" constituye el estudio más reciente disponible al momento de iniciar la fase preparatoria y de recopilación de marcos muestrales. Este documento puede ser consultado en el sitio web institucional de la SUTEL, a través del siguiente enlace:

<https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/estadisticas-sector-telecomunicaciones-2024.pdf>

³ La herramienta institucional SIGITEL se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://sutel.go.cr/indicadores>

- En el caso de la encuesta aplicable al servicio de acceso a Internet fijo, se incluyen en este estudio los cuatro operadores que abarcan a más del 83 % de suscriptores del país: **Kölbi, Tigo, Liberty y Telecable**.
- Para la encuesta sobre el servicio de televisión por suscripción, el estudio incluye a los cinco operadores que agrupan más del 93 % de las suscripciones a nivel nacional: **Kölbi, Tigo, Liberty, Telecable, Claro y Sky**.
- Para la encuesta relativa al servicio de telefonía fija, se contempló al operador del servicio de telefonía fija tradicional, **Kölbi**, y a los operadores que brindan servicios de telefonía IP: **Tigo, Liberty, Telecable y CoopeGuanacaste**, las cuales representan más del 96 % de las suscripciones del mercado.

Considerando lo señalado, la **Tabla 1** muestra a los operadores incluidos en el análisis cuyos resultados se detallan en el presente estudio:

Tabla 1. Servicios y operadores incluidos en el estudio

Servicio	Liberty	Claro	Coope Guanacaste	Kölbi	Tigo	Telecable	Sky
Servicios móviles	✓	✓		✓			
Acceso a Internet fijo	✓			✓	✓	✓	
Televisión por suscripción	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Telefonía fija	✓		✓	✓	✓	✓	

2.3. Estimación de la muestra

La cantidad de personas por encuestar para cada servicio establecida en la Licitación Menor 2024LE-000004-0014900001, se determinó a partir de una estimación del tamaño muestral necesario para lograr un estudio con una confianza de 95 %, un error de ± 5 % y una heterogeneidad de 50%, y utilizando como base la cantidad de usuarios de cada uno de los operadores de servicios de telecomunicaciones del país. En esta contratación se determinó que la cantidad total de personas por encuestar es 6.830.

La **Tabla 2** muestra la cantidad mínima de usuarios que deben ser encuestados considerando los parámetros indicados anteriormente y las condiciones establecidas en el contrato de la licitación señalada:

Tabla 2. Cantidad mínima de usuarios a encuestar

Servicio	Tamaño mínimo de la muestra por servicio
Servicios móviles	1.155
Acceso a Internet fijo	1.536
Televisión por suscripción	2.300
Telefonía fija	1.839
Total	6.830

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 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 5 % 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 mínimo de la muestra por servicio	Usuarios encuestados por servicio
Servicios móviles	1.155	1.160
Acceso a Internet fijo	1.536	1.546
Televisión por suscripción	2.300	2.313
Telefonía fija	1.839	1.929
Total	6.830	6.948

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
	Profesionalismo que demostró la persona que le atendió
	Asignación de un número de trámite para darle seguimiento a su consulta
	Calificación promedio en cuanto a la satisfacción con la atención presencial
Atención remota (telefónica y WhatsApp)	La rapidez en la solución al trámite o consulta planteada
	El trato que le dio la persona que le atendió
	Profesionalismo que demostró la persona que le atendió
	Asignación de un número de trámite para darle seguimiento a su consulta
	Calificación promedio en cuanto a la satisfacción con la atención remota
Entrega del servicio	Calificación promedio en cuanto a la satisfacción con la entrega del servicio: La <i>activación</i> (en el caso de los servicios móviles) / <i>instalación</i> (en el caso de los servicios fijos) oportuna del servicio
Resolución de inconvenientes	Tiempo de resolución
	Valoración de la rapidez en la solución de inconvenientes
	Cantidad promedio de veces que ha tenido que reportar un inconveniente
	Calificación promedio en cuanto a la satisfacción con la resolución de inconvenientes
Facturación del servicio	Calificación promedio en cuanto a la satisfacción respecto a si la información incluida en la factura es suficiente
	Calificación promedio en cuanto a la satisfacción con la facilidad de comprensión de la factura
	Calificación promedio en cuanto a la satisfacción con la facturación del servicio
Valoración general del servicio	Grado de satisfacción del servicio
	Grado de intención de recomendar

Es importante señalar que el grado de satisfacción del servicio se obtuvo solicitándole expresamente al usuario que indique el valor de su percepción, dentro de una escala

determinada, lo cual permite una captura de concisa y directa cómo percibe el usuario el servicio recibido⁴.

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 brinda 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 su percepción general del servicio. 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.

Asimismo, este informe incorpora un análisis interanual de la satisfacción general de los usuarios con los servicios de telecomunicaciones, considerando los resultados obtenidos en los períodos 2025 y 2026. La comparación de los resultados entre ambos años permite identificar cambios en los niveles de satisfacción observados y analizar su evolución temporal. De esta forma, se dispone de una referencia estadística que facilita el seguimiento de la percepción de los usuarios respecto de los servicios recibidos.

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
Servicios móviles	Disponibilidad del servicio de telefonía (posibilidad de realizar llamadas en cualquier momento o lugar)
	Continuidad de la llamada (sin cortes/caídas de llamada)
	Tiempo de espera desde que marca el número de teléfono hasta que escucha el tono de llamada
	Cantidad de intentos que debe hacer el usuario para poder comunicarse
	Calidad de la llamada (llamadas sin ruidos, voz entrecortada, claridad del audio)
	Disponibilidad del servicio de acceso a Internet (Posibilidad de utilizar Internet móvil en cualquier lugar)
	Tiempo que tarda para abrir las páginas Web
	Velocidad del servicio
	Estabilidad del servicio de Internet móvil
Acceso a Internet fijo	Tiempo que tarda para abrir las páginas Web
	Estabilidad del servicio
	Velocidad del servicio

⁴ Se aclara que este valor no se obtiene a partir de algún cálculo del promedio de los resultados generales de los aspectos evaluados

Servicio	Indicadores utilizados para evaluar el funcionamiento del servicio
Televisión por suscripción	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
Telefonía fija	Disponibilidad del servicio (posibilidad de hacer llamadas en todo momento)
	Continuidad de la llamada nacional (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
	La realización de llamadas a otros operadores
	Tiempo de establecimiento de llamada

En los apartados del 3 al 6 de este informe se resumen los principales resultados obtenidos de la evaluación cada uno de los servicios de telecomunicaciones.

3. Servicios móviles

Con el objetivo de conocer la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios móviles, se aplicó una encuesta en el año 2026 que contempló distintos aspectos de la experiencia del usuario. Esta evaluación se realizó utilizando una escala de calificación del 1 al 5, donde 1 representa que *“no está nada satisfecho”* y 5 que está *“Totalmente satisfecho”*.

3.1. Satisfacción general promedio del usuario con los servicios móviles

A continuación, en el **Gráfico 1** se muestran los resultados correspondientes a la satisfacción general promedio del usuario con los servicios móviles brindados por los operadores **Claro**, **Kölbi** y **Liberty** en los periodos 2025 y 2026. La comparación entre ambos períodos permite identificar variaciones en los niveles de satisfacción reportados por los usuarios y analizar su evolución temporal.

Este indicador se construye a partir de las respuestas obtenidas a la consulta: *¿Qué tan satisfecho está con el servicio Móvil en general que tiene con su operador?*, la cual permite capturar de manera concisa y directa la percepción del usuario sobre la calidad del servicio recibido.

Del **Gráfico 1** se extrae que, en las encuestas aplicadas en el periodo 2026, el operador **Claro** obtuvo la calificación más alta, con 4,61 puntos, lo que representa 0,10 puntos más respecto al periodo anterior.

El mismo gráfico muestra que el operador **Kölbi** obtuvo el segundo lugar, con 4,45 puntos en el periodo 2026. Este operador también incrementó su puntuación respecto al periodo anterior, específicamente en 0,04 puntos.

En el tercer lugar se ubica **Liberty**, con una puntuación de 4,36 puntos para el 2026. Misma puntuación que obtuvo en el periodo 2025.

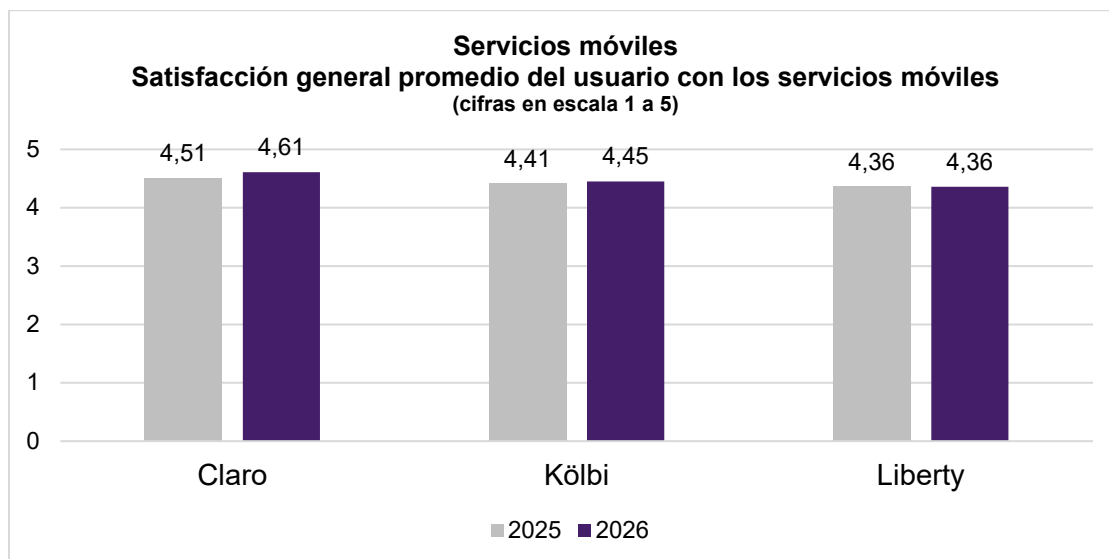


Gráfico 1. Servicios móviles - Satisfacción general promedio del usuario con los servicios móviles (cifras en escala 1 a 5)

3.2. Satisfacción general promedio de los aspectos evaluados

El **Gráfico 2** muestra los resultados de satisfacción general promedio obtenidos por los operadores **Claro**, **Kölbi** y **Liberty** en cada uno de los aspectos evaluados en la encuesta de percepción sobre la calidad del servicio. Las calificaciones otorgadas por los usuarios reflejan su experiencia directa con los servicios móviles durante el año 2026, y permiten identificar tanto fortalezas como oportunidades de mejora desde la perspectiva del usuario.

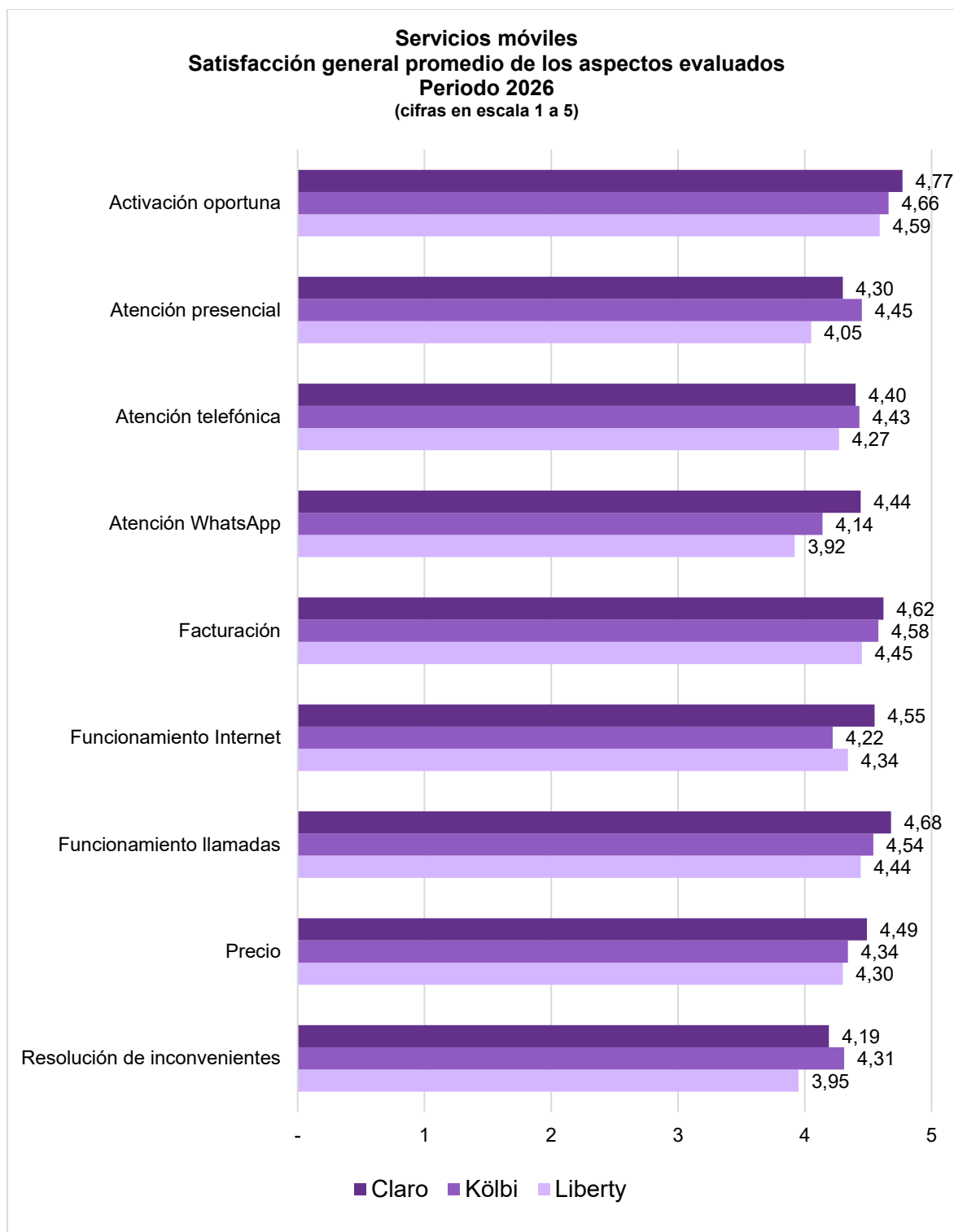


Gráfico 2. Servicios móviles 2026 – Satisfacción general promedio de los aspectos evaluados
(cifras en escala 1 a 5)

Del **Gráfico 2** se pueden extraer los siguientes resultados:

- En el aspecto de *Activación oportuna*, el operador **Claro** obtuvo la calificación más alta con 4,77 puntos. Le sigue **Kölbi** con 4,66 puntos, mientras que **Liberty** registró 4,59 puntos.
- Los resultados obtenidos para el aspecto correspondiente a la *Atención presencial* otorgan el primer lugar a **Kölbi**, que obtuvo 4,45 puntos. El segundo lugar lo obtuvo **Claro** con 4,30 puntos y en tercer lugar se posicionó **Liberty** con 4,05 puntos.
- Los resultados obtenidos para el aspecto *Atención telefónica* muestran que **Kölbi** obtuvo el primer lugar con 4,43 puntos. El segundo lugar le corresponde a **Claro** con 4,40 puntos y el tercer lugar a **Liberty** con 4,27 puntos.
- En cuanto a la *Atención vía Whatsapp*, la calificación más alta la alcanzó **Claro** con 4,44 puntos. En segundo y tercer lugar se ubicaron **Kölbi** y **Liberty**, con calificaciones de 4,14 y 3,92 puntos respectivamente. Cabe mencionar que, en este aspecto, únicamente el operador **Liberty** obtuvo una puntuación inferior a los cuatro puntos.
- El operador **Claro** obtuvo el primer lugar en la evaluación de la satisfacción general promedio del aspecto *Facturación* con 4,62 puntos. Le siguió el operador **Kölbi**, que se posicionó en segundo lugar con 4,58 puntos. En el tercer lugar se ubicó **Liberty** con 4,45 puntos.
- El aspecto *Funcionamiento Internet*, que evalúa la satisfacción general promedio de los usuarios con el funcionamiento del servicio de acceso a Internet móvil, muestra que el operador **Claro** obtuvo la calificación más alta, con 4,55 puntos. **Liberty** se ubicó en segundo lugar con 4,34 puntos, mientras que **Kölbi** ocupó la tercera posición con una puntuación de 4,22 puntos.
- El aspecto *Funcionamiento llamadas*, que evalúa la satisfacción general promedio de los usuarios con el funcionamiento del servicio de llamadas de telefonía móvil, muestra que el operador **Claro** obtuvo la calificación más alta, con 4,68 puntos. **Kölbi** alcanzó el segundo lugar con 4,54 puntos, mientras que **Liberty** quedó en tercera posición con 4,44 puntos.
- **Claro** obtuvo la calificación más alta en el aspecto de satisfacción respecto al *Precio*, con 4,49 puntos. Le siguieron **Kölbi** y **Liberty**, con 4,34 y 4,30 puntos, respectivamente.
- **Kölbi** obtuvo la calificación más alta en el indicador de satisfacción relacionado con la *Resolución de inconvenientes*, con 4,31 puntos. Le sigue el operador **Claro** con 4,19 puntos y **Liberty** con 3,95 puntos. Cabe mencionar que, en este aspecto, únicamente el operador **Liberty** obtuvo una puntuación inferior a los cuatro puntos.

3.3. Grado de Intención de Recomendar

El **Gráfico 3** muestra el resultado del índice conocido como Grado de Intención de Recomendar (Net Promoter Score, NPS)⁵, detallado en la metodología, para los operadores evaluados en el periodo 2026. Adicionalmente, con el propósito de identificar posibles variaciones en la disposición de los usuarios a recomendar los servicios móviles de su operador, se incorporan para efectos comparativos los resultados obtenidos en el periodo 2025. La comparación entre ambos periodos permite analizar la evolución de este índice y observar cambios en los niveles de recomendación reportados por los usuarios.

El **Gráfico 3** muestra que, para los servicios móviles en el periodo 2026, el operador **Claro** se posiciona como el mejor valorado, con un NPS de 62,53 %, el cual supera el resultado del periodo anterior en 12,78 puntos porcentuales. Le sigue **Kölbi** con un 52,33 % en el 2026, superando también los resultados del 2025 en 9,06 puntos porcentuales.

En cuanto al resultado NPS que obtuvo **Liberty**, el **Gráfico 3** muestra para el 2026 el menor nivel de recomendación con un 41,86 %. Sin perjuicio de lo anterior, el operador incrementó el resultado respecto al periodo anterior, específicamente en 7,75 puntos porcentuales.

Al respecto, se resalta que para el periodo 2026 el operador **Claro**, además de obtener el mejor resultado de NPS, obtuvo el mayor incremento interanual en este parámetro.

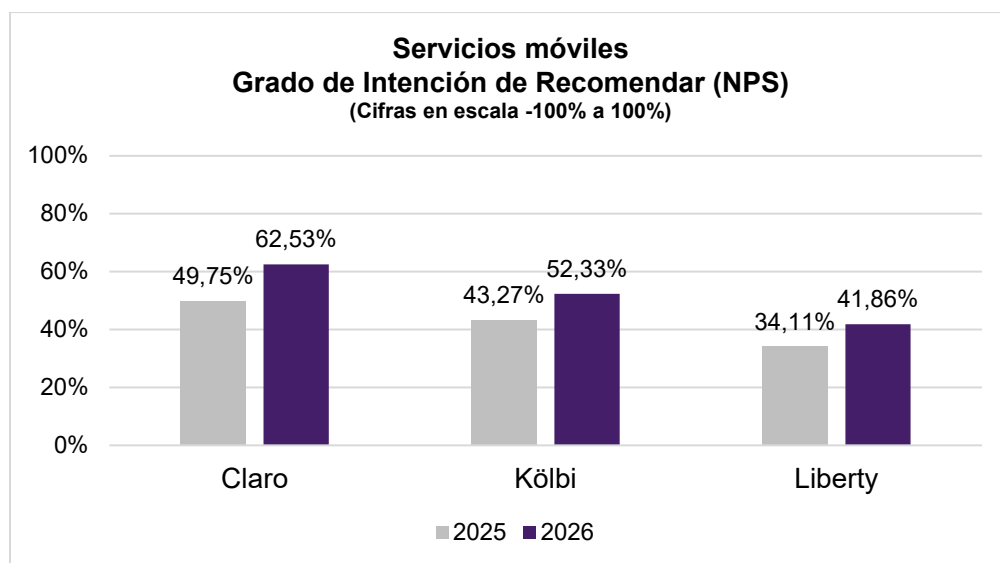


Gráfico 3. Servicios móviles - Grado de Intención de Recomendar (NPS)
(cifras en escala -100% a 100%)

⁵ 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 los servicios móviles 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.

3.4. Percepción de los usuarios sobre el funcionamiento de los servicios móviles

Los servicios móviles comprenden el servicio de acceso a Internet móvil y el servicio de telefonía móvil. Considerando que ambos presentan características de funcionamiento distintas, resulta conveniente analizar de forma separada la percepción de los usuarios para cada uno de estos servicios.

En cuanto al servicio de acceso a Internet móvil, se presentan los resultados correspondientes al período 2026 en el **Gráfico 4** los cuales reflejan la percepción de los usuarios sobre diversos aspectos relacionados con su funcionamiento, tales como la disponibilidad, estabilidad y velocidad del servicio, así como el tiempo requerido para la apertura y carga de páginas web, aspectos que inciden directamente en la experiencia de uso del servicio.

De acuerdo con los resultados presentados en el **Gráfico 4**, el operador **Claro** alcanzó la mejor valoración por parte de los usuarios en todos los aspectos evaluados del funcionamiento del servicio de acceso a Internet móvil. Asimismo, **Liberty** se posicionó consistentemente en el segundo lugar, mientras que **Kölbi** registró la menor puntuación en cada uno de los cuatro aspectos considerados. Los resultados muestran que los tres operadores registraron puntuaciones superiores a cuatro puntos en cada uno de los aspectos evaluados de la satisfacción promedio con el funcionamiento del servicio de acceso a Internet móvil.

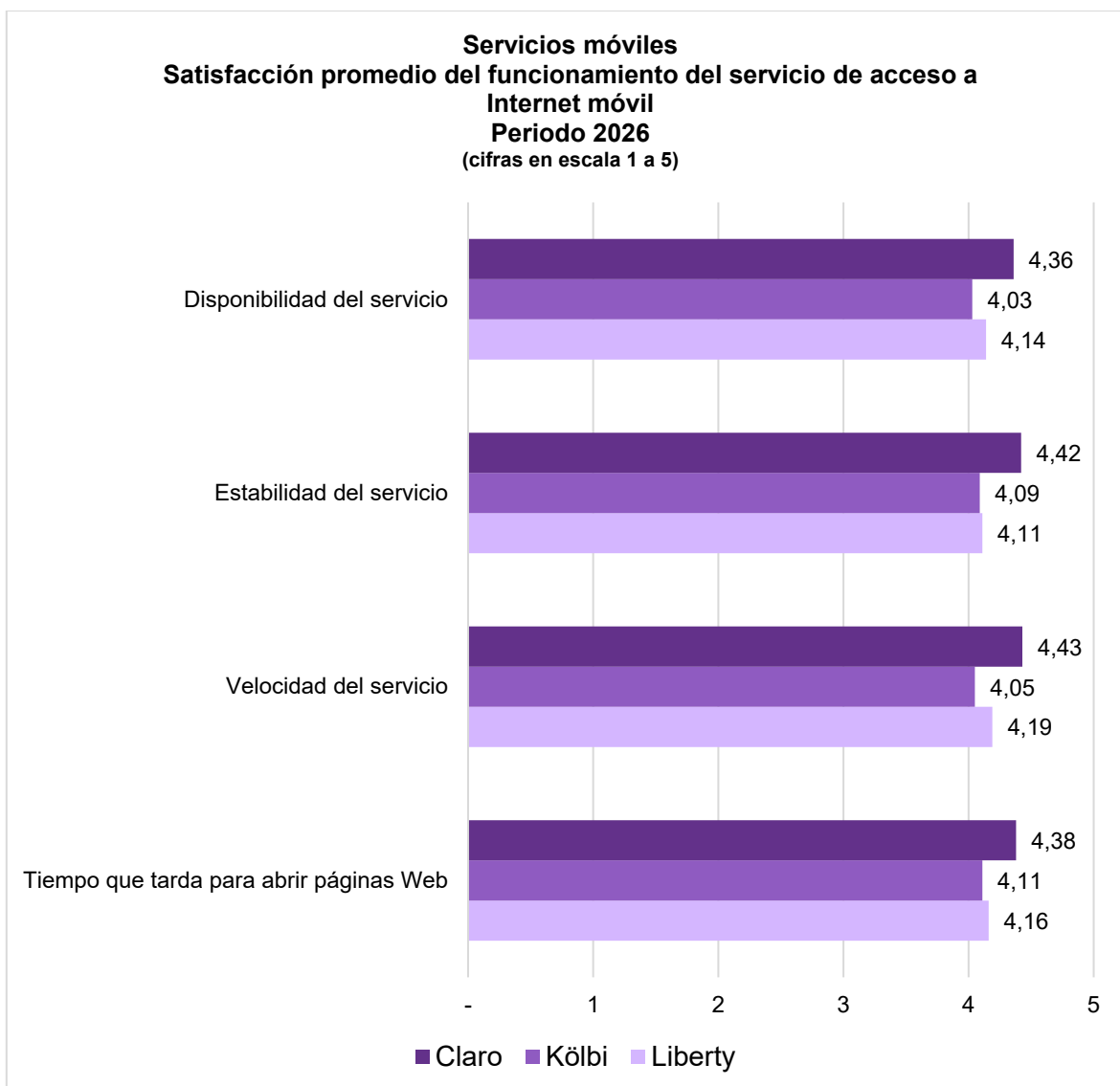


Gráfico 4. Servicios móviles – Satisfacción promedio del funcionamiento del servicio de acceso a Internet móvil

Por otra parte, el **Gráfico 5** presenta los resultados correspondientes a la satisfacción de los usuarios con el funcionamiento del servicio de telefonía móvil en el período 2026, los cuales reflejan la percepción de los usuarios sobre diversos aspectos relacionados con el funcionamiento de este servicio, tales como la disponibilidad, la calidad y continuidad de las llamadas, la cantidad de intentos necesarios para establecer una comunicación y el tiempo de espera transcurrido desde que se realiza la marcación hasta que se escucha el tono de llamada. Estos aspectos inciden directamente en la experiencia de uso y en la calidad percibida del servicio de telefonía móvil.

De acuerdo con los resultados mostrados en el **Gráfico 5** correspondiente a la satisfacción promedio con el funcionamiento del servicio de telefonía móvil, **Claro** obtuvo la mejor valoración promedio en todos los aspectos evaluados del funcionamiento del servicio de telefonía móvil. Por su parte, **Kölbi** se ubicó en la segunda posición en cada uno de los aspectos analizados, mientras que **Liberty** ocupó consistentemente el tercer lugar en todos los criterios evaluados. Cabe destacar que las valoraciones promedio registradas por los tres operadores superan los 4 puntos en todos los aspectos valorados, lo que evidencia una percepción favorable de los usuarios respecto al funcionamiento del servicio.

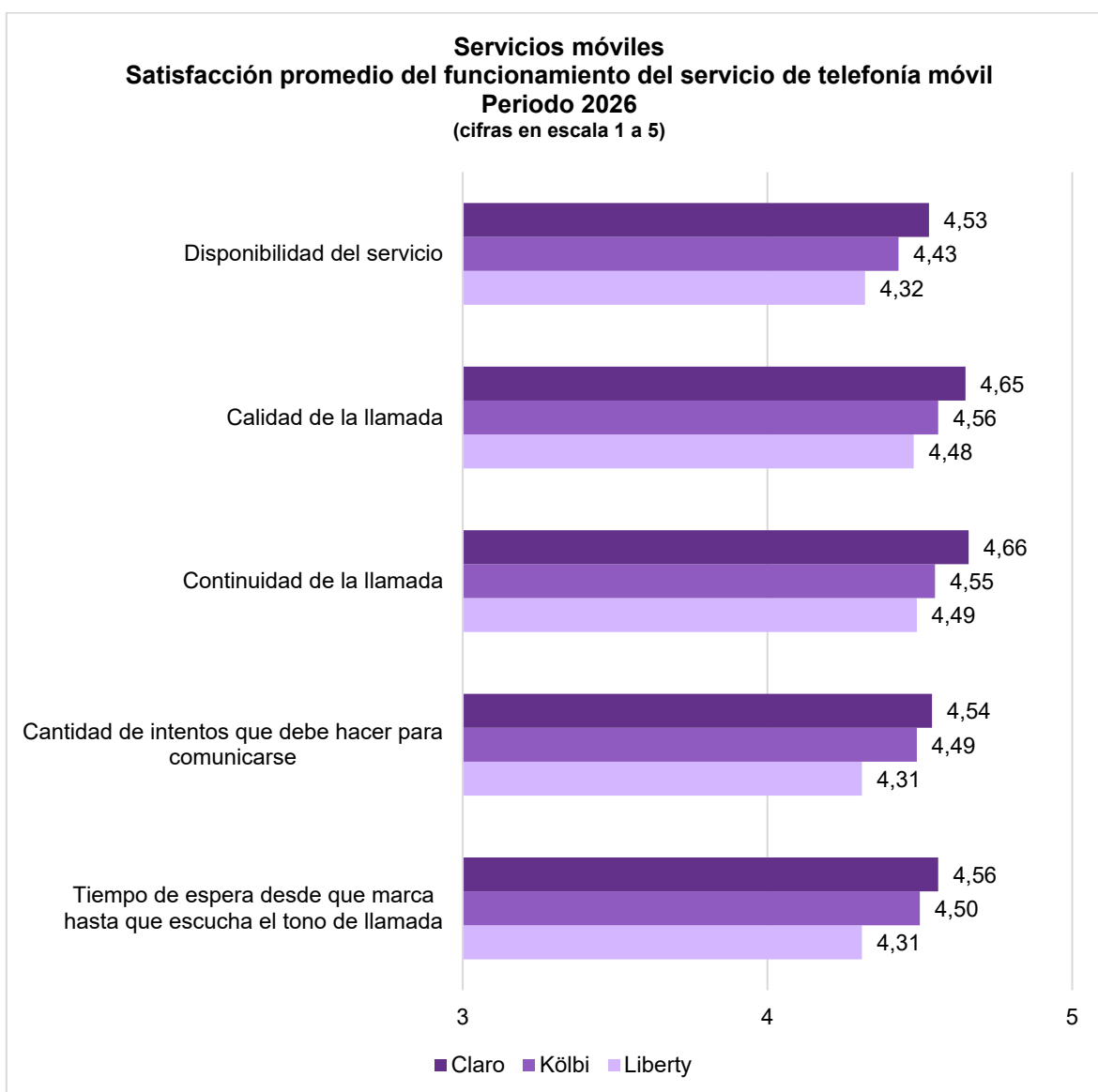


Gráfico 5. Servicios móviles – Satisfacción promedio del funcionamiento del servicio de telefonía móvil

3.5. Percepción de los usuarios sobre los canales de comunicación

Los usuarios tienen el derecho de acudir a los Centros de Atención al Usuario Final dispuestos por los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, con el propósito de gestionar asuntos relacionados con la prestación de dichos servicios.

Con el objetivo de evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención, tanto de forma presencial como remota, se incluyeron en la encuesta criterios específicos, como lo son, el trato y profesionalismo del personal, así como la asignación del número de consecutivo de referencia utilizado para dar seguimiento a cada gestión.

El estudio incluyó los canales de atención telefónica y vía WhatsApp como medios de atención remota, debido a su amplio uso, accesibilidad y capacidad para resolver gestiones sin necesidad de que el usuario se traslade hasta el Centro de Atención al Usuario Final presencial. Esto permitió evaluar de manera más integral la experiencia del usuario con el servicio de atención remota.

3.5.1. Trato y profesionalismo del personal del Centro de Atención al Usuario Final

La percepción de los usuarios respecto al trato recibido en los Centros de Atención al Usuario Final, tanto a través de canales presenciales como remotos, se presenta en el **Gráfico 6**.

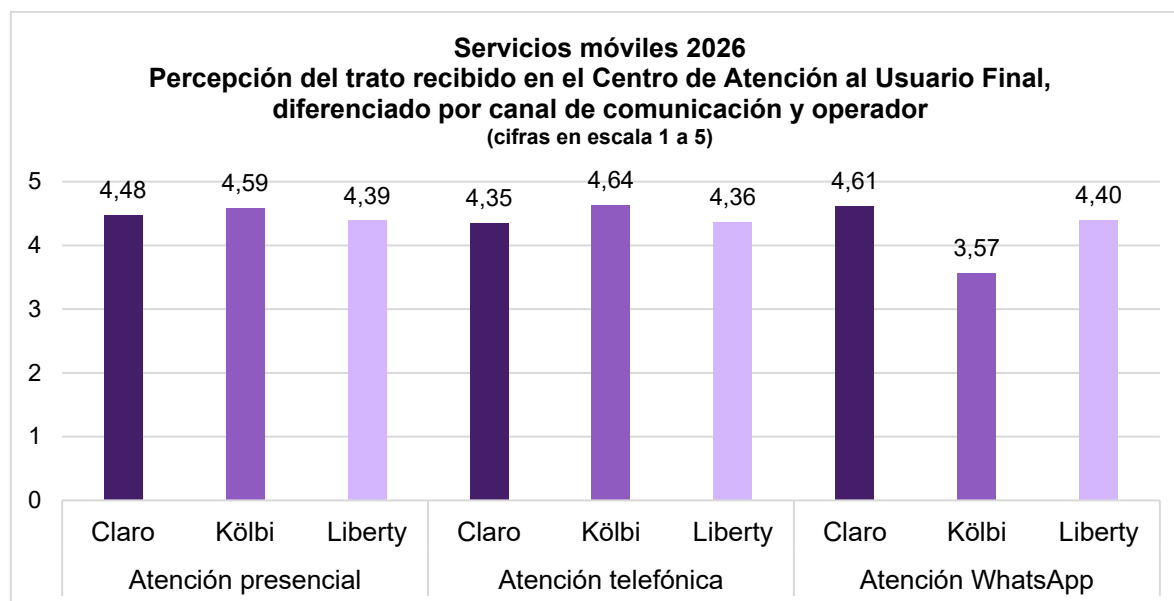


Gráfico 6. Servicios móviles - Percepción del trato recibido en el Centro de Atención al Usuario Final, diferenciado por canal de comunicación y operador (cifras en escala 1 a 5)

A partir de la información presentada en el **Gráfico 6**, sobre la percepción del trato recibido en el Centro de Atención al Usuario Final, se observa que **Claro** obtuvo la calificación más

alta en el canal de *Atención WhatsApp* (4,61 puntos) y el segundo lugar en el rubro de *Atención presencial* con 4,48 puntos.

Por su parte, **Kölbi** destacó al alcanzar el primer lugar en la *Atención presencial* y *Atención telefónica*, con una puntuación de 4,59 y 4,64 respectivamente. No obstante, en el canal de *Atención WhatsApp* obtuvo una puntuación de 3,57 puntos, por lo que se considera que existe un punto de mejora para el operador en este escenario.

En cuanto a **Liberty**, el **Gráfico 6** muestra que este operador registró el segundo lugar en las categorías de *Atención telefónica* (4,36 puntos) y *Atención WhatsApp* (4,40 puntos). Mientras que, en *Atención presencial* se ubica en tercer lugar (4,39 puntos).

La percepción de los usuarios respecto al profesionalismo demostrado por el personal que los atendió en los Centros de Atención al Usuario Final fue evaluada en los distintos canales de comunicación, cuyos resultados se presentan en el **Gráfico 7**.

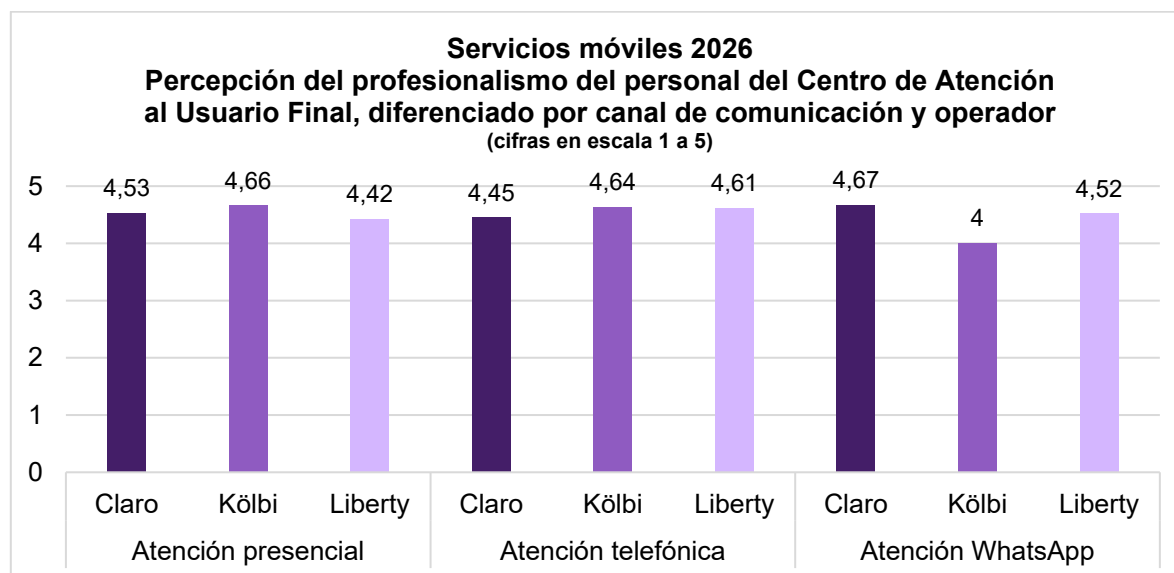


Gráfico 7. Servicios móviles - Percepción del profesionalismo del personal del Centro de Atención al Usuario Final, diferenciado por canal de comunicación y operador (cifras en escala 1 a 5)

El **Gráfico 7** muestra que, en cuanto a profesionalismo demostrado en el canal de *Atención presencial*, **Kölbi** obtuvo 4,66 puntos, la puntuación más alta en la evaluación del profesionalismo del personal, seguido por **Claro** con 4,53 puntos y **Liberty** con 4,42 puntos. En el canal de *Atención telefónica*, **Kölbi** también se posicionó en primer lugar con 4,64 puntos, seguido por **Liberty** con 4,61 puntos y **Claro** con 4,45 puntos. Finalmente, en el canal denominado *Atención WhatsApp* el operador **Claro** obtuvo el primer lugar con 4,67 puntos, seguido por **Liberty** con 4,52 puntos y **Kölbi** con 4,00 puntos.

3.5.2. Asignación del número de consecutivo de referencia de la gestión

La asignación del número de consecutivo de referencia de la gestión realizada por el usuario constituye una obligación normativa para los operadores según el numeral 21 de artículo 11 y el artículo 13 del Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) vigente⁶.

Con el propósito de explorar el grado de cumplimiento de esta disposición, se consultó a aquellos usuarios que indicaron haber realizado gestiones ante su operador, ya sea mediante canales de comunicación presenciales o remotos, si durante el proceso de atención se les proporcionó un número consecutivo de referencia.

Si bien esta consulta no permite una verificación directa del cumplimiento normativo por parte de los operadores, sí ofrece una aproximación válida desde la perspectiva del usuario, permitiendo valorar la aplicación práctica de la normativa vigente. Los resultados, desglosados por canal de comunicación y operador, se presentan en el **Gráfico 8**. Se observa un mejor desempeño a medida que aumenta el porcentaje correspondiente a la opción **Sí**.

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”.

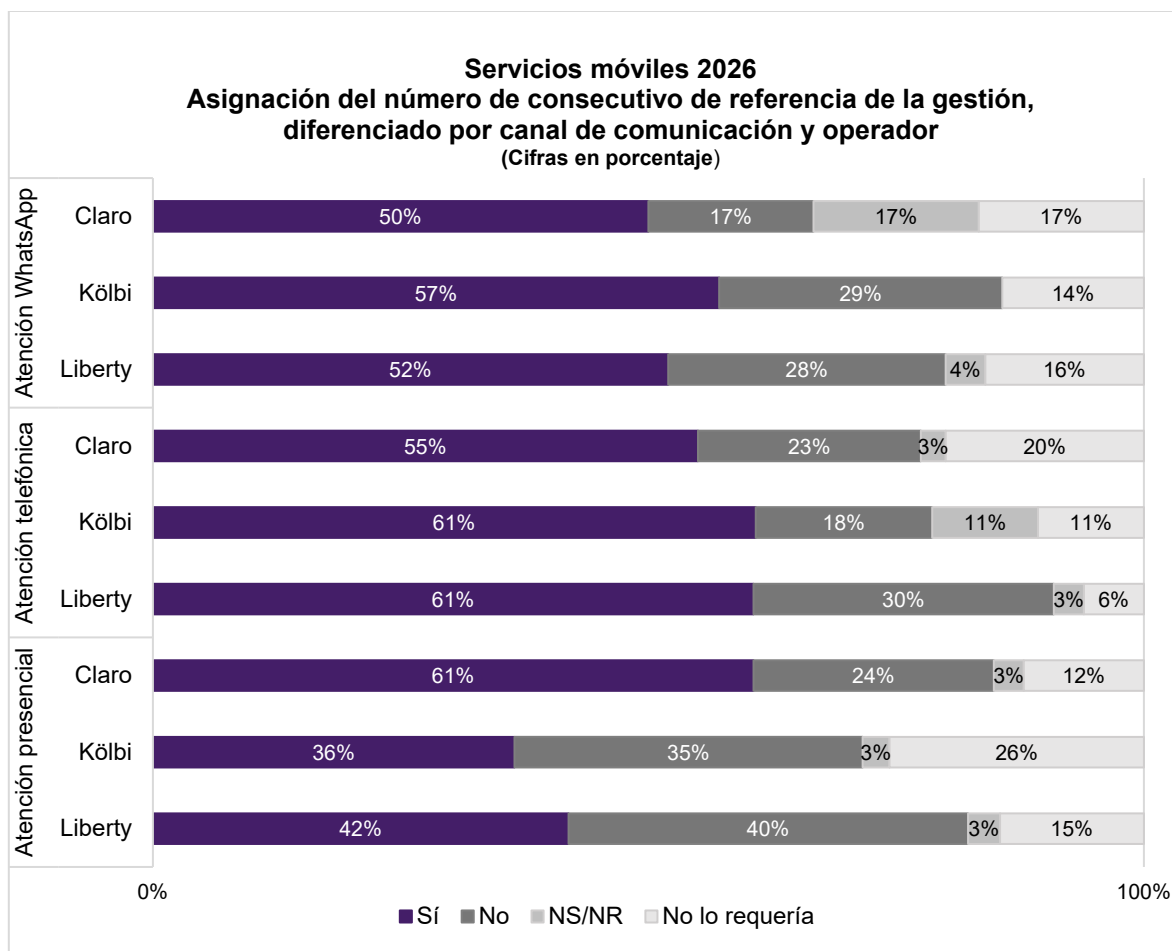


Gráfico 8. Servicios móviles - Asignación del número de consecutivo de referencia de la gestión, diferenciado por canal de comunicación y operador (Cifras en porcentaje)

El **Gráfico 8** evidencia que, en la categoría de *Atención presencial*, el operador **Claro** se destaca con un 61 % de usuarios que confirmaron haber recibido el número consecutivo de referencia tras realizar su gestión.

En la categoría de *Atención telefónica* del **Gráfico 8**, los operadores **Kölbi** y **Liberty** presentan un empate técnico, ambos con un 61 % de usuarios que indicaron haber recibido el número de gestión correspondiente. Mientras que, en la *Atención vía WhatsApp*, **Kölbi** presentó el porcentaje más alto de usuarios que indicaron haber recibido un número de referencia para el seguimiento de su gestión (57 %).

4. Servicio de acceso a Internet fijo

Con el objetivo de conocer la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio de acceso a Internet fijo, se aplicó una encuesta en el año 2026 que contempló distintos aspectos de la experiencia del usuario. Esta evaluación se realizó utilizando una escala de

calificación del 1 al 5, donde 1 representa que “no está nada satisfecho” y 5 que está “Totalmente satisfecho”.

4.1. Satisfacción general promedio del usuario con el servicio de acceso a Internet fijo

A continuación, en el **Gráfico 9** se muestran los resultados correspondientes a la satisfacción general promedio del usuario con el servicio de acceso a Internet fijo brindado por los operadores **Telecable**, **Kölbi**, **Liberty** y **Tigo**. La comparación entre ambos períodos permite identificar variaciones en los niveles de satisfacción reportados por los usuarios y analizar su evolución temporal.

Este indicador se construye a partir de las respuestas obtenidas a la consulta: *¿Qué tan satisfecho está con el servicio de Internet fijo en general que tiene con su operador?*, la cual permite capturar de manera concisa y directa la percepción del usuario sobre la calidad del servicio recibido.

Del **Gráfico 9** se observa que todos los operadores mejoraron su calificación promedio de satisfacción con el servicio de acceso a Internet fijo entre 2025 y 2026. **Telecable** mantuvo el primer lugar, al incrementar su puntuación de 4,46 a 4,53 puntos, seguido de **Kölbi**, que pasó de 4,28 a 4,32 puntos. Por su parte, **Tigo** registró el mayor aumento, al pasar de 3,96 a 4,24 puntos, lo que le permitió ubicarse en el tercer lugar en 2026. Finalmente, **Liberty** mejoró de 3,98 a 4,13 puntos, situándose en la cuarta posición. En general, los resultados reflejan una mejora en la satisfacción de los usuarios para todos los operadores evaluados.

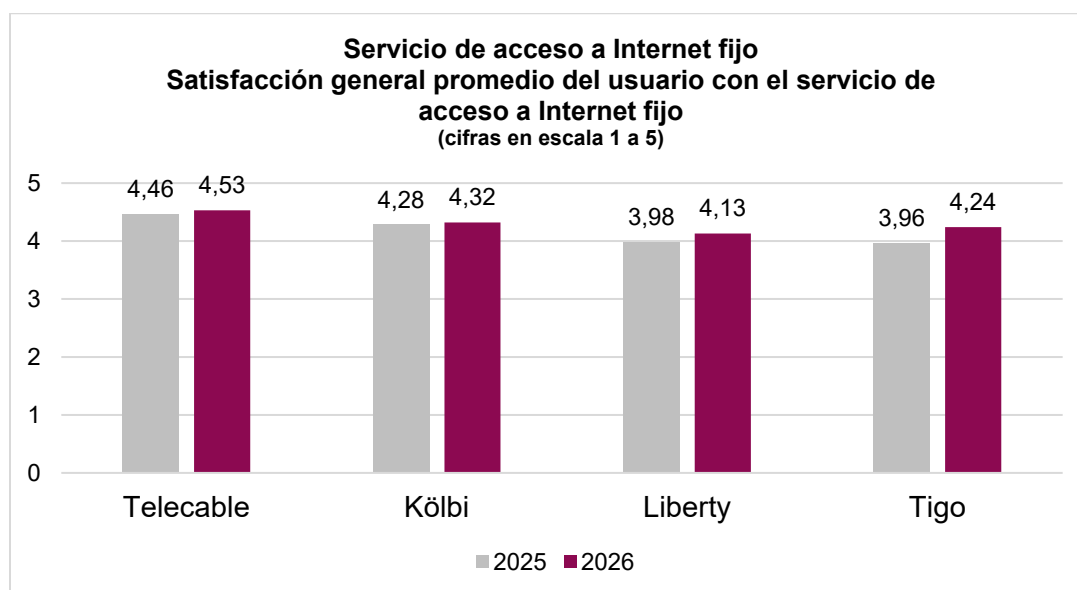


Gráfico 9. Servicio de acceso a Internet fijo - Satisfacción general promedio del usuario con el servicio de acceso a Internet fijo (cifras en escala 1 a 5)

4.2. Satisfacción general promedio de los aspectos evaluados

El **Gráfico 10** muestra los resultados de satisfacción general promedio obtenidos por los operadores **Telecable, Kölbi, Liberty y Tigo** en cada uno de los aspectos evaluados en la encuesta de percepción sobre la calidad del servicio. Las calificaciones otorgadas por los usuarios reflejan su experiencia directa con el servicio de acceso a Internet fijo durante el año 2026, y permiten identificar tanto fortalezas como oportunidades de mejora desde la perspectiva del usuario.

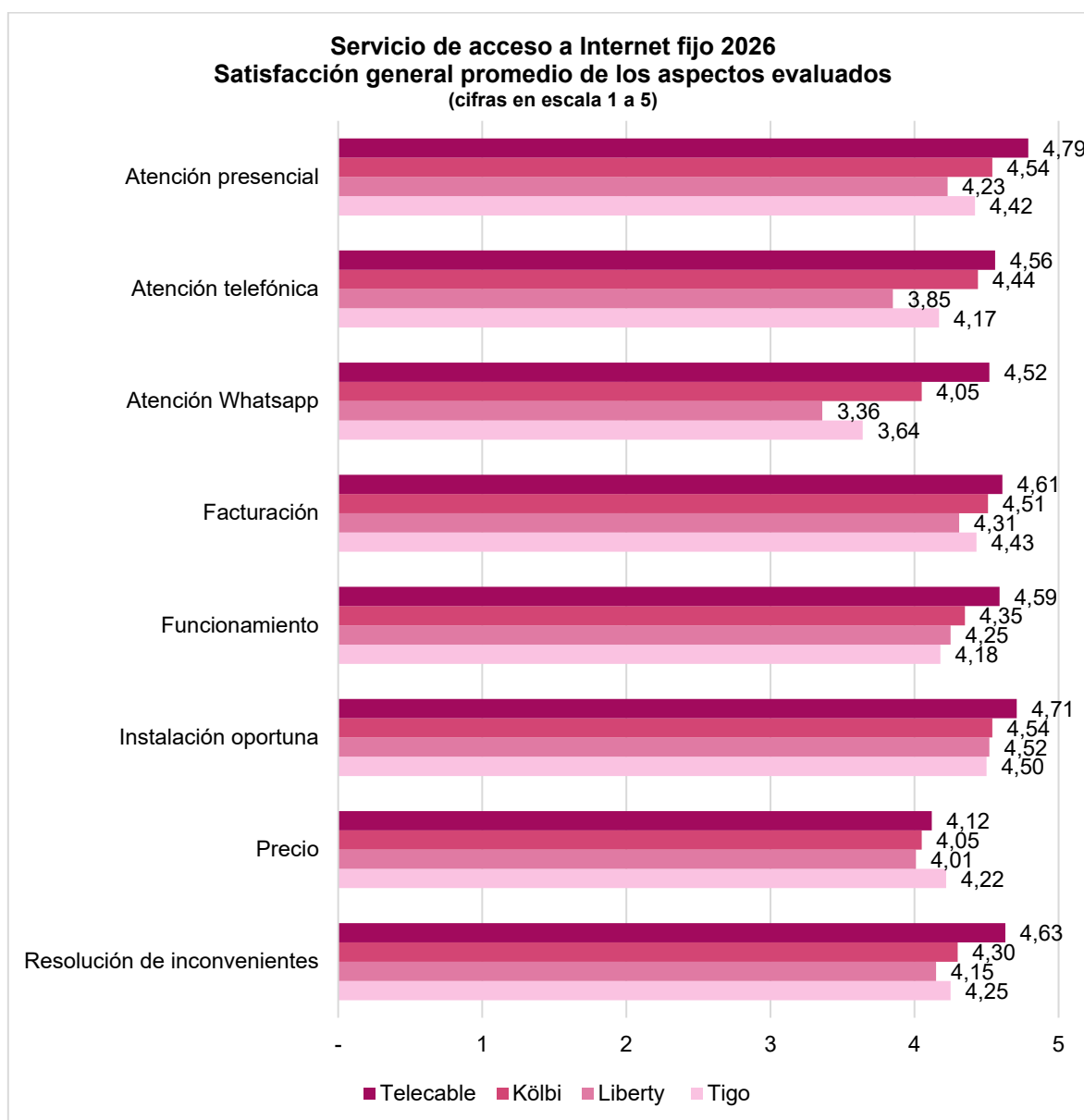


Gráfico 10. Servicio de acceso a Internet fijo - Satisfacción general promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 5)

Del **Gráfico 10** se pueden extraer los siguientes resultados:

- Los resultados obtenidos para el aspecto correspondiente a la *Atención presencial* otorgan el primer lugar a **Telecable**, que obtuvo 4,79 puntos. El segundo lugar lo obtuvo **Kölbi** con 4,54 puntos y en tercer lugar se posicionó **Tigo** con 4,42 puntos. En cuanto a **Liberty**, este ocupó el último lugar, considerando la evaluación obtenida de 4,23 puntos.
- El operador **Telecable** obtuvo la calificación promedio más alta en el aspecto de *Atención telefónica*, con 4,56 puntos. Le siguen **Kölbi** y **Tigo**, con calificaciones de 4,44 y 4,17 puntos, respectivamente. Por su parte, **Liberty** registró la calificación más baja, con 3,85 puntos.
- En cuanto a la *Atención vía Whatsapp*, la calificación promedio obtenida demuestra que **Telecable** se posicionó en primer lugar con 4,52 puntos, seguido por **Kölbi** con 4,05 puntos. En tercer y cuarto lugar se ubicaron **Tigo** y **Liberty**, en ese orden fueron calificados con 3,64 y 3,36 puntos.
- El operador **Telecable** obtuvo el primer lugar en la calificación promedio de satisfacción del aspecto *Facturación* con un puntaje de 4,61. Le siguió el operador **Kölbi**, que se posicionó en segundo lugar con 4,51 puntos. En tercer y cuarto lugar se ubicaron **Tigo** y **Liberty**, con calificaciones de 4,43 y 4,31 puntos respectivamente.
- En el aspecto *Funcionamiento*, el operador **Telecable** alcanzó la calificación más alta, con 4,59 puntos. Le siguieron los operadores **Kölbi** y **Liberty**, con 4,35 y 4,25 puntos, respectivamente. El operador **Tigo** se ubicó en el último lugar con una calificación de 4,18.
- El operador **Telecable** lideró la evaluación del aspecto *Instalación oportuna*, con una calificación promedio de 4,71 puntos. En segundo lugar, se ubicó el operador **Kölbi** con 4,54 puntos, seguido por **Liberty** con 4,52 puntos. El operador **Tigo** obtuvo la calificación más baja en este aspecto, con 4,50 puntos.
- En lo que respecta a la valoración del aspecto de satisfacción respecto al *Precio*, la satisfacción general promedio de los usuarios muestra que en primer lugar se encuentra **Tigo** con 4,22 puntos, en el segundo lugar **Telecable** con 4,12 puntos, en el tercer lugar se encuentra **Kölbi** con 4,05 puntos y en el cuarto lugar se posicionó **Liberty** con 4,01 puntos, todos considerando un valor máximo posible de 5 puntos.
- El operador **Telecable** alcanzó la calificación promedio más alta en el aspecto *Resolución de inconvenientes*, con 4,63 puntos. Le siguió el operador **Kölbi** con 4,30 puntos, mientras que los operadores **Tigo** y **Liberty** obtuvieron calificaciones de 4,25 y 4,15 puntos, respectivamente, ubicándose en tercer y cuarto lugar.

Además, el **Gráfico 10** muestra que el operador **Telecable** obtuvo el primer lugar en siete de los ocho aspectos evaluados. Siendo que, en el aspecto *Precio* alcanzó el segundo lugar respecto a los otros operadores.

4.3. Grado de Intención de Recomendar

El **Gráfico 11** muestra el resultado del índice conocido como Grado de Intención de Recomendar (Net Promoter Score, NPS)⁷, detallado en la metodología, para los operadores evaluados en el periodo 2026. Adicionalmente, con el propósito de identificar posibles variaciones en la disposición de los usuarios a recomendar el servicio de acceso a Internet fijo de su operador, se incorporan para efectos comparativos los resultados obtenidos en el período 2025. La comparación entre ambos períodos permite analizar la evolución de este índice y observar cambios en los niveles de recomendación reportados por los usuarios.

En 2026, los operadores **Telecable** y **Kölbi** se posicionaron como los mejor valorados por los usuarios del servicio de acceso a Internet fijo, al registrar índices NPS de 58,52 % y 41,88 %, respectivamente. Les siguieron **Liberty**, con 25,39 %, y **Tigo**, con 24,94 %. En comparación con 2025, todos los operadores mostraron una mejora en su grado de intención de recomendación, destacando especialmente **Tigo** y **Liberty**, que registraron los mayores incrementos porcentuales⁸. No obstante, **Telecable** mantuvo el liderazgo en ambos períodos, mientras que **Kölbi** conservó la segunda posición.

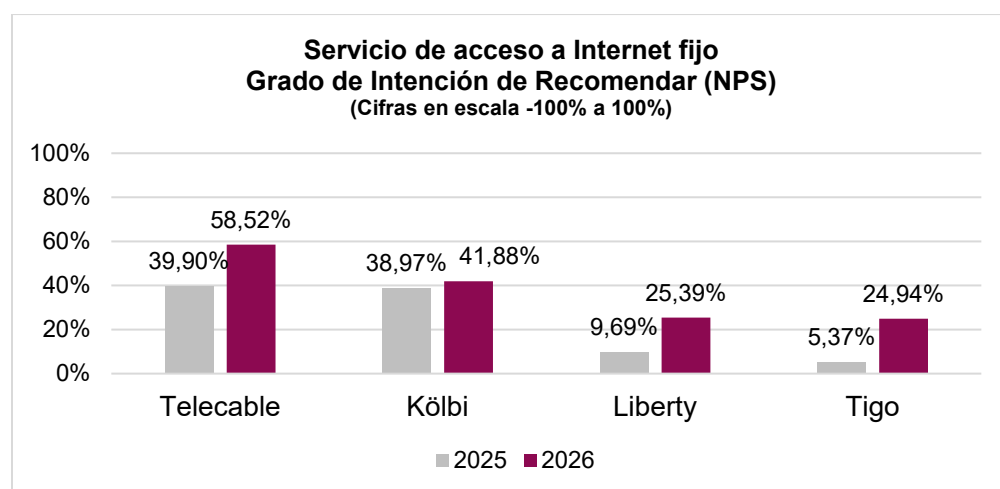


Gráfico 11. Servicio de acceso a Internet fijo - Grado de Intención de Recomendar (NPS)
(cifras en escala -100% a 100%)

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 acceso a Internet fijo 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.

⁸ Con respecto a 2025, en el 2026 **Tigo** registró un incremento de 19,57 puntos porcentuales en su Índice de Promotores Netos (NPS), mientras que **Liberty** aumentó 15,70 puntos porcentuales, siendo los operadores que presentaron las mayores variaciones positivas en el grado de intención de recomendación del servicio de acceso a Internet fijo.

4.4. Percepción de los usuarios sobre el funcionamiento del servicio

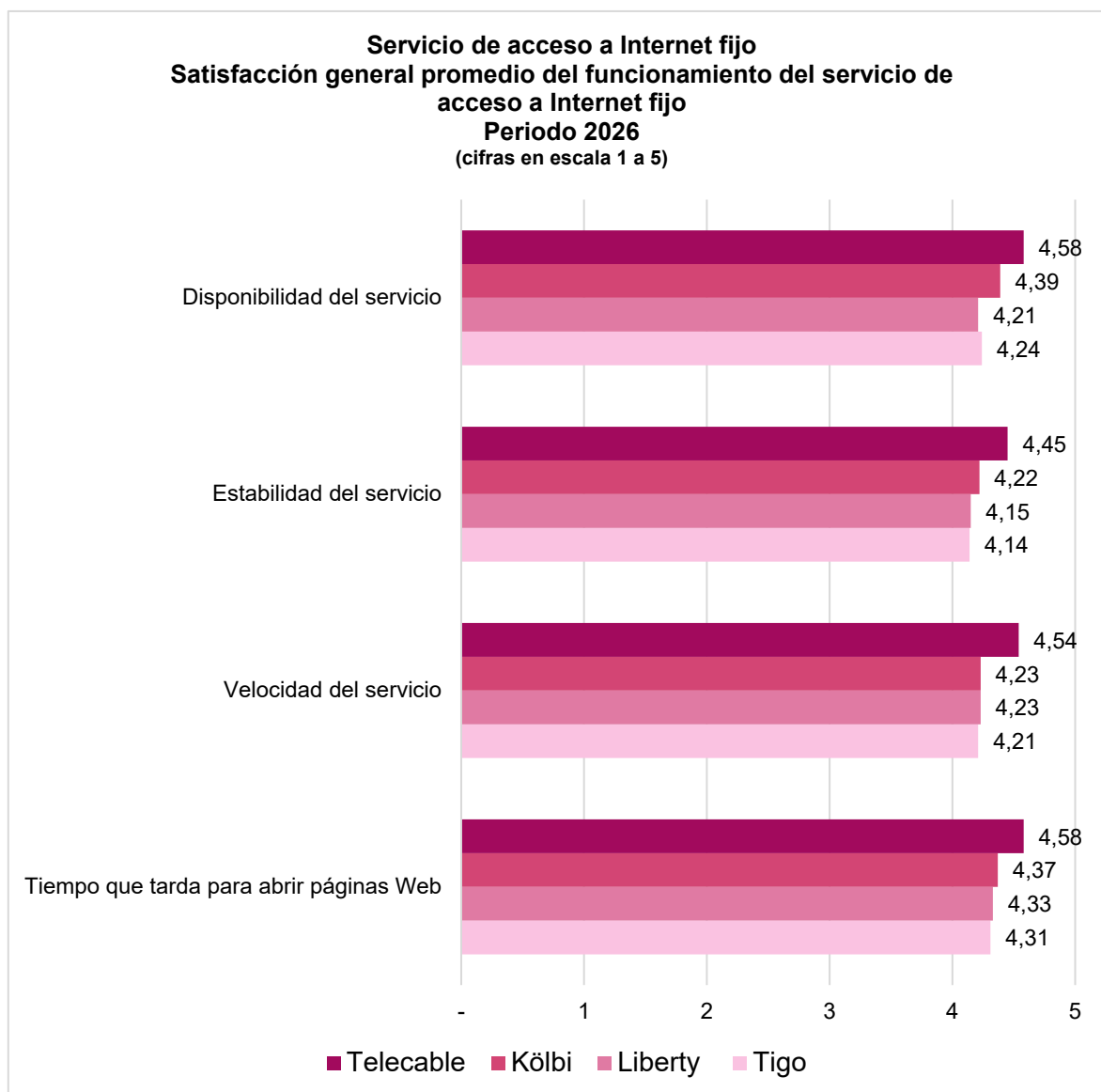


Gráfico 12. Servicio de acceso a Internet fijo – Satisfacción general promedio del funcionamiento del servicio

Del **Gráfico 12** se observa que los usuarios mantienen una valoración favorable del funcionamiento del servicio de acceso a Internet fijo, ya que todos los operadores obtuvieron calificaciones superiores a los 4 puntos en los aspectos evaluados. Para analizar de manera más detallada el desempeño del servicio, se consideraron atributos relacionados con la disponibilidad, la estabilidad, la velocidad y el tiempo que tarda en abrir páginas web.

Los resultados muestran que **Telecable** obtuvo las calificaciones más altas en todos los aspectos evaluados, alcanzando 4,58 puntos en disponibilidad del servicio y tiempo que tarda en abrir páginas web, 4,54 puntos en velocidad del servicio y 4,45 puntos en estabilidad del servicio.

Por su parte, **Kölb** se posicionó consistentemente en el segundo lugar, con calificaciones de 4,39 puntos en disponibilidad del servicio, 4,37 puntos en el aspecto sobre el tiempo que tarda en abrir páginas web, 4,23 puntos en velocidad del servicio y 4,22 puntos en estabilidad.

Liberty se ubicó en tercer lugar en la valoración sobre el tiempo que tarda para abrir páginas web, con 4,33 puntos. En velocidad del servicio se ubicó en segundo lugar junto con **Kölb** (empate técnico) al obtener 4,23 puntos. Además, obtuvo 4,15 puntos en estabilidad del servicio y 4,21 puntos en la disponibilidad del servicio.

Por su parte, **Tigo** ocupó la cuarta posición en los siguientes aspectos evaluados: con calificaciones de 4,31 puntos en tiempo que tarda para abrir páginas web, 4,21 puntos en velocidad del servicio y 4,14 puntos en estabilidad del servicio. No obstante, alcanzó el tercer lugar en disponibilidad del servicio con 4,24 puntos.

En términos generales, los resultados evidencian niveles favorables de satisfacción con el funcionamiento del servicio de acceso a Internet fijo, destacando especialmente el desempeño de **Telecable** en los distintos atributos evaluados y una percepción positiva por parte de los usuarios respecto a la calidad del servicio ofrecido por todos los operadores analizados.

4.5. Percepción de los usuarios sobre los canales de comunicación

Los usuarios tienen el derecho de acudir a los Centros de Atención al Usuario Final dispuestos por los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, con el propósito de gestionar asuntos relacionados con la prestación de dichos servicios.

Con el objetivo de evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención, tanto de forma presencial como remota, se incluyeron en la encuesta criterios específicos, como lo son el trato y profesionalismo del personal, así como la asignación del número de consecutivo de referencia utilizado para dar seguimiento a cada gestión.

El estudio incluyó los canales de atención telefónica y vía WhatsApp como medios de atención remota, debido a su amplio uso, accesibilidad y capacidad para resolver gestiones sin necesidad de que el usuario se traslade hasta el Centro de Atención al Usuario Final presencial. Esto permitió evaluar de manera más integral la experiencia del usuario con el servicio de atención remota.

4.5.1. Trato y profesionalismo del personal del Centro de Atención al Usuario Final

La percepción de los usuarios respecto al trato recibido en los Centros de Atención al Usuario Final, tanto a través de canales presenciales como remotos, se presenta en el **Gráfico 13**.

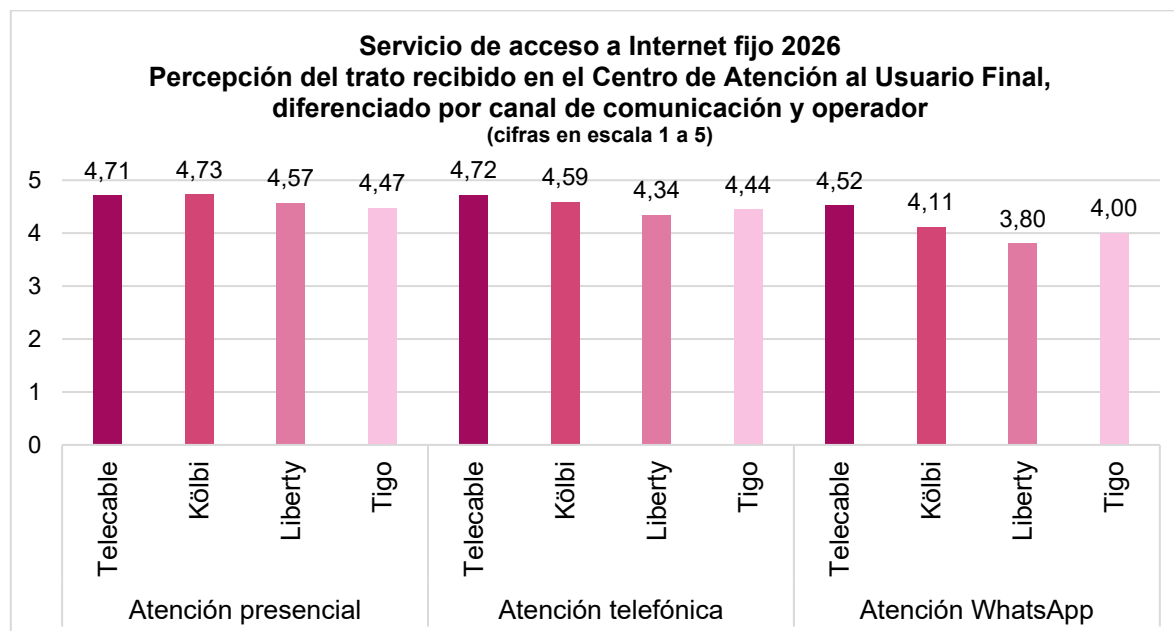


Gráfico 13. Servicio de acceso a Internet fijo 2026 - Percepción del trato recibido en el Centro de Atención al Usuario Final, diferenciado por canal de comunicación y operador (cifras en escala 1 a 5)

En el **Gráfico 13** se observa que, en cuanto a la percepción de los usuarios respecto al trato recibido, **Telecable** obtuvo las calificaciones más altas en los canales de comunicación mediante la *Atención telefónica* (4,72 puntos) y *Atención* vía WhatsApp (4,52). Por su parte, **Kölbi** destacó en la *Atención presencial*, con una puntuación de 4,73.

Además, el **Gráfico 13** muestra que los operadores **Liberty** y **Tigo** tomaron el tercer y cuarto lugar en cuanto a la percepción de los usuarios respecto al trato recibido, específicamente **Liberty** alcanzó el cuarto lugar en *Atención telefónica* (4,34 puntos) y *Atención* vía WhatsApp (3,80 puntos) y el tercer lugar en el aspecto *Atención presencial* (4,57 puntos) y. Por su parte, el operador **Tigo** obtuvo el tercer lugar en *Atención telefónica* (4,44 puntos) y en *Atención* vía WhatsApp (4,00 puntos), y el cuarto lugar en *Atención presencial* (4,47 puntos).

Por otra parte, la percepción de los usuarios respecto al profesionalismo demostrado por el personal que los atendió en los Centros de Atención al Usuario Final fue evaluada en los distintos canales de comunicación, cuyos resultados se presentan en el **Gráfico 14**.

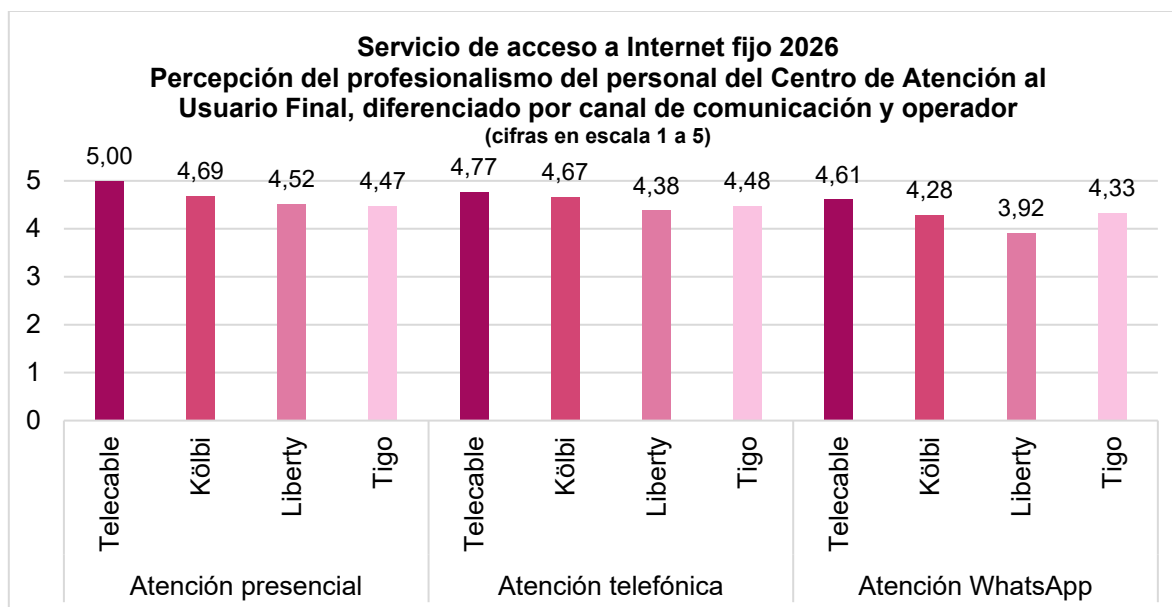


Gráfico 14. Servicio de acceso a Internet fijo 2026 - Percepción del profesionalismo del personal del Centro de Atención al Usuario Final, diferenciado por canal de comunicación y operador (cifras en escala 1 a 5)

El **Gráfico 14** muestra que, la calificación obtenida por el profesionalismo demostrado en la atención al usuario final a través del canal de *Atención presencial*, **Telecable** obtuvo 5,00 puntos, la puntuación más alta en la evaluación del profesionalismo del personal, seguido por **Kölbi** con 4,69 puntos, **Liberty** con 4,52 puntos y **Tigo** con 4,47 puntos.

En el canal de *Atención telefónica*, **Telecable** se posicionó en primer lugar con 4,77 puntos, seguido por **Kölbi** con 4,67 puntos, **Tigo** con 4,48 puntos y **Liberty** con 4,38 puntos.

Finalmente, en el canal de *Atención vía WhatsApp*, **Telecable** obtuvo el primer lugar con una calificación de 4,61 puntos, seguido por **Tigo** con 4,33 puntos. En el tercer lugar, se ubicó **Kölbi** con 4,28 puntos, mientras que **Liberty** ocupó el cuarto lugar con 3,92 puntos.

4.5.2. Asignación del número de consecutivo de referencia de la gestión

La asignación del número de consecutivo de referencia de la gestión realizada por el usuario constituye una obligación normativa para los operadores según el numeral 21 de artículo 11 y el artículo 13 del Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) vigente⁹.

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:
(...)

Con el propósito de explorar el grado de cumplimiento de esta disposición, se consultó a aquellos usuarios que indicaron haber realizado gestiones ante su operador, ya sea mediante canales de comunicación presenciales o remotos, si durante el proceso de atención se les proporcionó un número consecutivo de referencia.

Si bien esta consulta no permite una verificación directa del cumplimiento normativo por parte de los operadores, sí ofrece una aproximación válida desde la perspectiva del usuario, permitiendo valorar la aplicación práctica de la normativa vigente. Los resultados, desglosados por canal de comunicación y operador, se presentan en el **Gráfico 15**. Se observa un mejor desempeño a medida que aumenta el porcentaje correspondiente a la opción *Sí*.

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”.

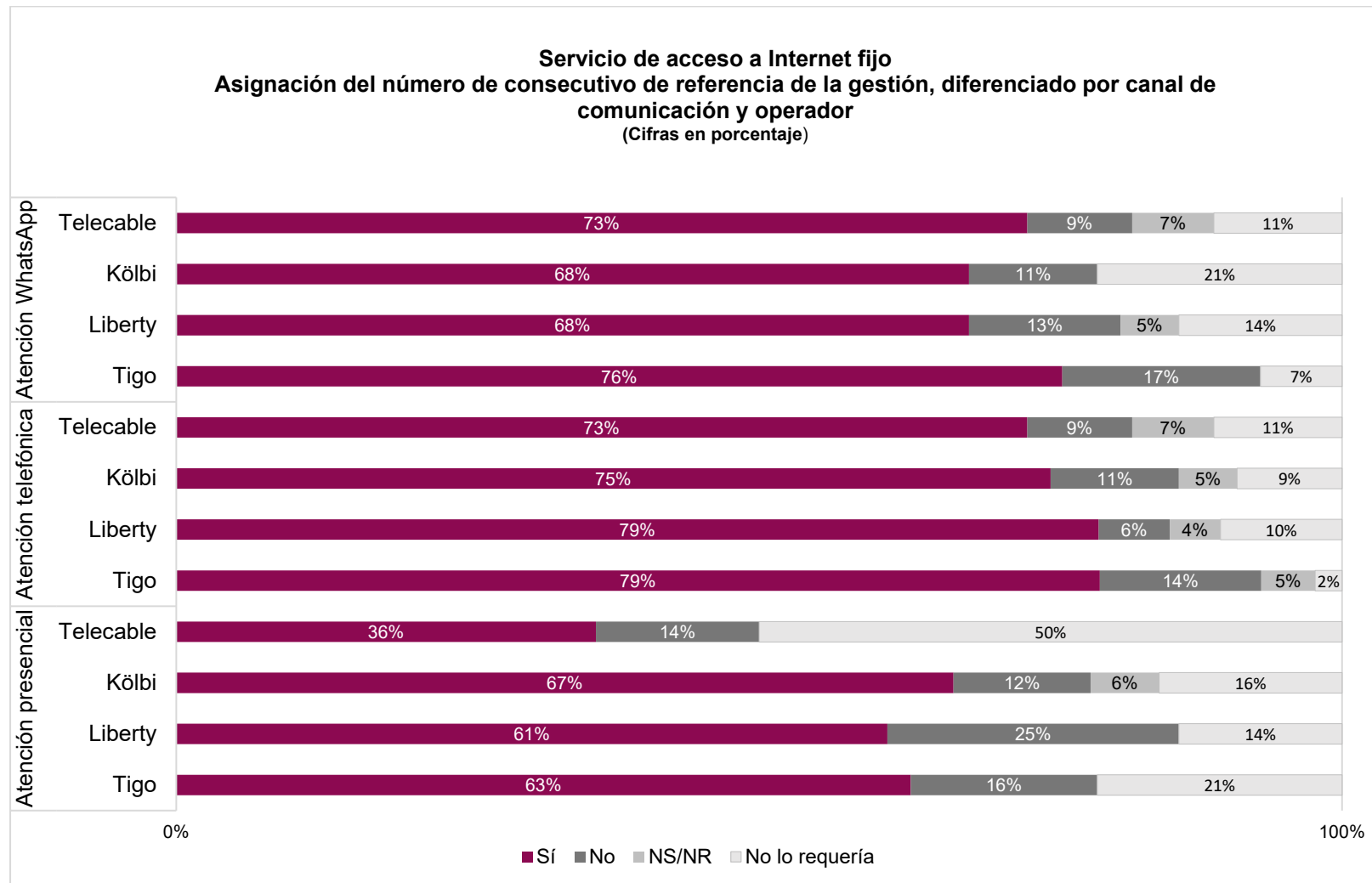


Gráfico 15. Servicio de acceso a Internet fijo 2026 - Asignación del número de consecutivo de referencia de la gestión, diferenciado por canal de comunicación y operador (Cifras en porcentaje)

El **Gráfico 15** evidencia que, en la categoría de *Atención presencial*, el operador **Kölbi** se destaca con un 67 % de usuarios que confirmaron haber recibido el número consecutivo de referencia tras realizar su gestión.

En la categoría de *Atención telefónica*, el **Gráfico 15** muestra que **Tigo** y **Liberty** lideran con el mayor nivel de respuesta positiva por parte de los usuarios, alcanzando un 79 %. Por su parte, en el canal de *Atención vía WhatsApp*, **Tigo** registró el porcentaje más alto de confirmación, con un 76 % de usuarios que indicaron haber recibido el número de gestión correspondiente.

5. Servicio de Televisión por suscripción

Con el objetivo de conocer la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio de televisión por suscripción, se aplicó una encuesta en el año 2026 que contempló distintos aspectos de la experiencia del usuario. Esta evaluación se realizó utilizando una escala de calificación del 1 al 5, donde 1 representa que “*no está nada satisfecho*” y 5 que está “*Totalmente satisfecho*”.

5.1. Satisfacción general promedio del usuario con el servicio de televisión por suscripción

A continuación, en el **Gráfico 16** se muestran los resultados correspondientes a la satisfacción general promedio del usuario con el servicio de televisión por suscripción brindado por los operadores **Claro**, **Kölbi**, **Sky**, **Telecable**, **Liberty** y **Tigo**. La comparación entre ambos períodos permite identificar variaciones en los niveles de satisfacción reportados por los usuarios y analizar su evolución temporal.

Este indicador se construye a partir de las respuestas obtenidas a la consulta: *¿Qué tan satisfecho está con el servicio de televisión por suscripción en general que tiene con su operador?*, la cual permite capturar de manera concisa y directa la percepción del usuario sobre la calidad del servicio recibido.

Del **Gráfico 16** se observa que todos los operadores registraron mejoras en la calificación promedio de satisfacción con el servicio de televisión por suscripción entre 2025 y 2026. **Telecable** obtuvo la valoración más alta en 2026, con 4,50 puntos, lo que representa un incremento de 0,17 puntos respecto a 2025 (4,33 puntos). Comparte el primer lugar con **Claro**, ya que este operador obtuvo 4,49 puntos (empate técnico por una diferencia menor a 0,01), mostrando una mejora de 0,06 puntos en comparación con el período anterior.

Kölbi y **Sky** ocuparon la tercera y cuarta posición, con calificaciones de 4,44 y 4,40 puntos, respectivamente. Ambos operadores registraron aumentos moderados respecto a 2025, cuando obtuvieron 4,42 y 4,35 puntos. Por su parte, **Tigo** alcanzó una calificación de 4,35 puntos, evidenciando una mejora significativa de 0,43 puntos, la mayor variación positiva entre los operadores evaluados. Finalmente, **Liberty** registró 4,28 puntos, superior a los 3,98 puntos obtenidos en 2025, lo que representa un incremento de 0,30 puntos.

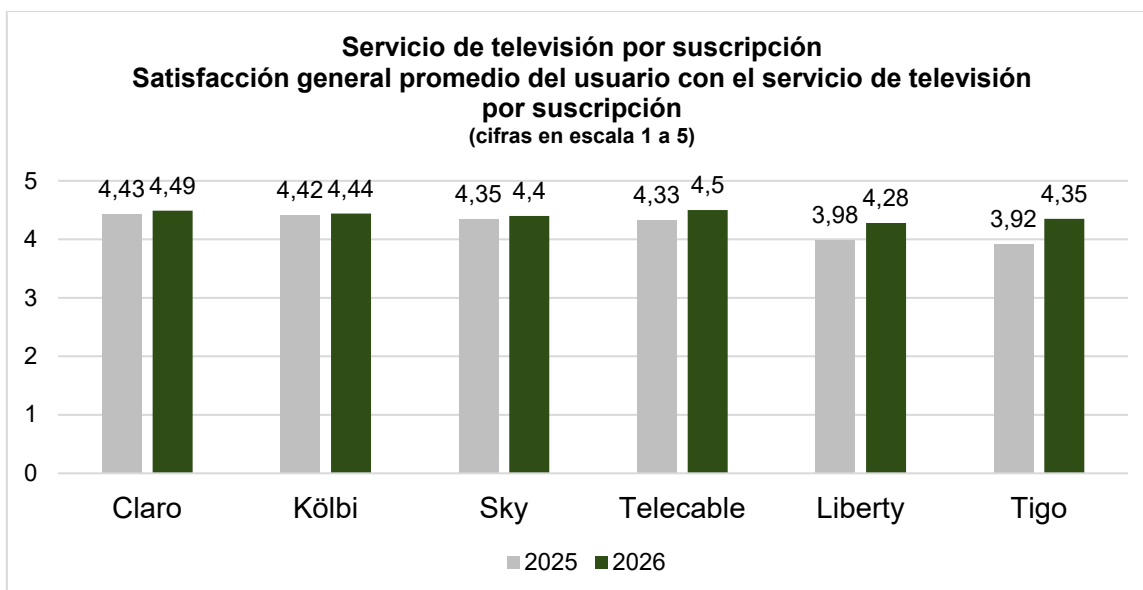


Gráfico 16. Servicio de televisión por suscripción - Satisfacción general promedio del usuario con el servicio de televisión por suscripción (cifras en escala 1 a 5)

En términos generales, los resultados del **Gráfico 16** reflejan una mejora en los niveles de satisfacción de los usuarios con el servicio de televisión por suscripción para todos los operadores evaluados. Asimismo, las calificaciones obtenidas en 2026 se ubicaron por encima de los 4 puntos para todos los operadores, lo que evidencia una percepción favorable del servicio por parte de los usuarios.

5.2. Satisfacción general promedio de los aspectos evaluados

El **Gráfico 17** muestra los resultados de satisfacción general promedio obtenidos por los operadores **Claro**, **Kölbi**, **Sky**, **Telecable**, **Liberty** y **Tigo** en cada uno de los aspectos evaluados en la encuesta de percepción sobre la calidad del servicio. Las calificaciones otorgadas por los usuarios reflejan su experiencia directa con el servicio de televisión por suscripción durante el año 2026, y permiten identificar tanto fortalezas como oportunidades de mejora desde la perspectiva del usuario.

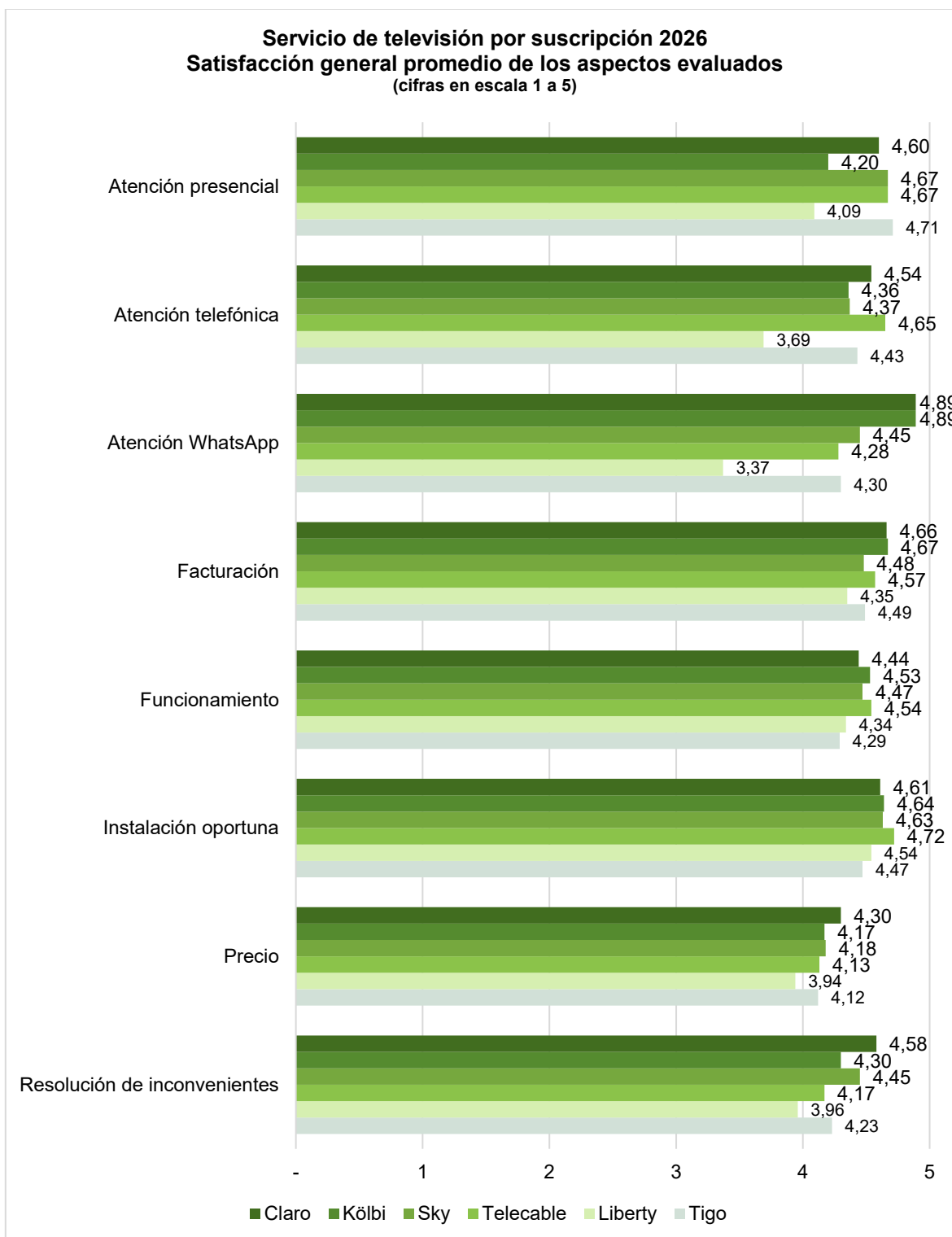


Gráfico 17. Servicio de televisión por suscripción 2026 - Satisfacción general promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 5)

Del **Gráfico 17** se pueden extraer los siguientes resultados:

- En el aspecto de *Atención presencial*, **Tigo** se posicionó en primer lugar con una calificación de 4,71 puntos. Le siguieron **Sky** y **Telecable**, ambos con 4,67 puntos, compartiendo la segunda posición. Por su parte, **Claro** obtuvo 4,60 puntos y **Kölbi** 4,20 puntos. **Liberty** ocupó la última posición en esta categoría, con una evaluación de 4,09 puntos.
- El operador **Telecable** obtuvo la calificación promedio más alta en el aspecto de *Atención telefónica*, con 4,65 puntos. Le siguieron **Claro**, **Tigo**, **Sky** y **Kölbi** con puntuaciones de 4,54, 4,43, 4,37 y 4,36 puntos, respectivamente. Por su parte **Liberty** registró la calificación más baja, con 3,69, siendo así el único operador que obtuvo una puntuación inferior a los cuatro puntos en este aspecto.
- En cuanto a la *Atención vía Whatsapp*, la calificación promedio obtenida muestra que **Claro** y **Kölbi** se posicionaron en primer lugar, ambos con 4,89 puntos, seguidos por **Sky**, **Tigo** y **Telecable**, con puntuaciones de 4,45, 4,30 y 4,28 puntos, respectivamente. Además, en sexto lugar se ubica **Liberty**, con 3,37 puntos, siendo el único operador que obtuvo una puntuación inferior a los cuatro puntos.
- El operador **Kölbi** obtuvo el primer lugar en la calificación promedio de satisfacción del aspecto *Facturación*, con 4,67 puntos. Le siguen **Claro** con 4,66 puntos, **Telecable** con 4,57, **Tigo** con 4,49, **Sky** con 4,48 y **Liberty** con 4,35 puntos.
- En el aspecto *Funcionamiento*, **Telecable** alcanzó la calificación más alta con 4,54 puntos. Le siguieron **Kölbi** y **Sky**, con 4,53 y 4,47 puntos respectivamente. **Claro** obtuvo 4,44 puntos, mientras que **Liberty** obtuvo 4,34 y finalmente **Tigo** obtuvo una calificación de 4,29 puntos.
- **Telecable** lideró la evaluación del aspecto de *Instalación oportuna*, con una calificación promedio de 4,72 puntos. En segundo lugar, se ubicó **Kölbi** con 4,64 puntos, seguido por **Sky** y **Claro** con 4,63 y 4,61 puntos, respectivamente. **Liberty** y **Tigo** obtuvieron las calificaciones más bajas en este aspecto, con 4,54 y 4,47 puntos.
- Respecto a la satisfacción respecto al *Precio* del servicio de televisión por suscripción, los usuarios otorgaron las siguientes calificaciones: **Claro** con 4,30 puntos, **Sky** con 4,18, **Kölbi** con 4,17, **Telecable** con 4,13, **Tigo** con 4,12 y **Liberty** con 3,94 puntos. Cabe mencionar que, en este aspecto, únicamente el operador **Liberty** obtuvo una puntuación inferior a los cuatro puntos.
- El operador **Claro** alcanzó la calificación promedio más alta en el aspecto *Resolución de inconvenientes*, con 4,58 puntos. Le siguieron **Sky** con 4,45 puntos, **Kölbi** con 4,30 y **Tigo** con 4,23 puntos. **Telecable** y **Liberty** obtuvieron las

calificaciones más bajas, con 4,17 y 3,96 puntos, respectivamente. No obstante, solamente **Liberty** registró una puntuación inferior a los 4 puntos.

5.3. Grado de Intención de Recomendar

El **Gráfico 18** muestra el resultado del índice conocido como Grado de Intención de Recomendar (Net Promoter Score, NPS)¹⁰, detallado en la metodología, para los operadores evaluados en el periodo 2026. Adicionalmente, con el propósito de identificar posibles variaciones en la disposición de los usuarios a recomendar el servicio de televisión por suscripción de su operador, se incorporan para efectos comparativos los resultados obtenidos en el período 2025. La comparación entre ambos períodos permite analizar la evolución de este índice y observar cambios en los niveles de recomendación reportados por los usuarios.

En 2026, los operadores **Telecable** y **Kölbi** se posicionaron como los mejor valorados por los usuarios del servicio de televisión por suscripción, al registrar índices NPS de 55,32 % y 50,90 %, respectivamente. Les siguieron **Claro** y **Sky**, ambos en un empate técnico con 37,14 %. Finalmente, **Tigo** y **Liberty** obtuvieron los niveles más bajos de recomendación, con 25,97 % y 23,06 %, respectivamente.

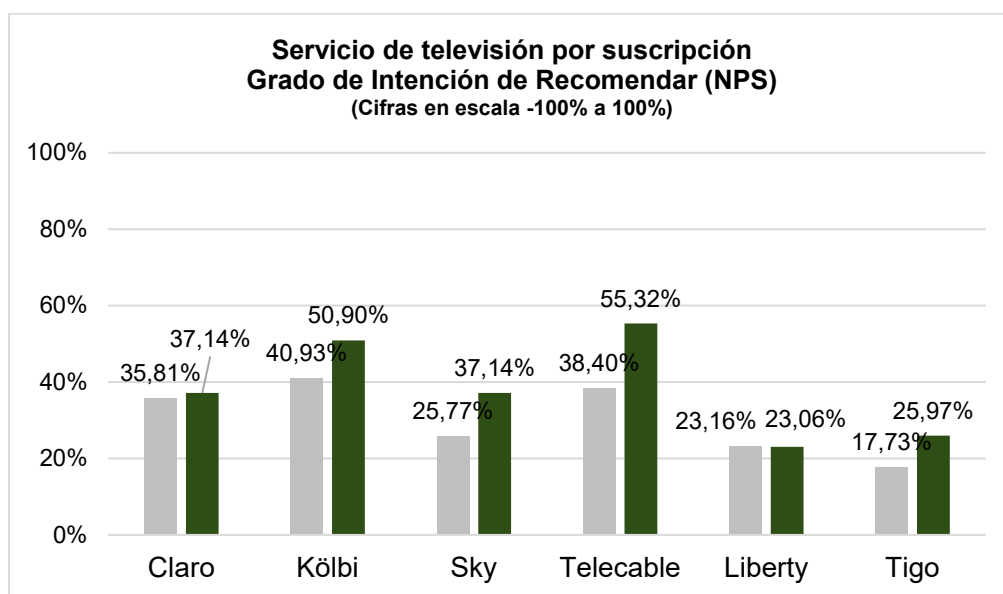


Gráfico 18. Servicio de televisión por suscripción - Grado de Intención de Recomendar (NPS)
(cifras en escala -100% a 100%)

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 televisión por suscripción 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.

En comparación con 2025, cinco de los seis operadores evaluados mostraron mejoras en su grado de intención de recomendación (NPS). Destacan especialmente **Telecable**, que incrementó su NPS de 38,40 % a 55,32 % (16,92 puntos porcentuales), y **Kölbi**, que pasó de 40,93 % a 50,90 % (9,97 puntos porcentuales), consolidando así las dos primeras posiciones. Asimismo, **Sky** registró un aumento de 11,37 puntos porcentuales, al pasar de 25,77 % a 37,14 %, mientras que **Tigo** incrementó su resultado en 8,24 puntos porcentuales, pasando de 17,73 % a 25,97 %. Por su parte, **Claro** mostró una mejora moderada de 1,33 puntos porcentuales, al pasar de 35,81 % a 37,14 %.

En contraste, **Liberty** fue el único operador que no presentó una mejora respecto al período anterior, al registrar una ligera disminución de 0,10 puntos porcentuales, pasando de 23,16 % en 2025 a 23,06 % en 2026, obteniendo de esta manera un resultado similar al del período anterior.

En términos generales, los resultados reflejan una mejora en la intención de recomendación del servicio de televisión por suscripción para la mayoría de los operadores evaluados, especialmente en los casos de **Telecable** y **Kölbi**, que superaron el umbral del 50 %.

5.4. Percepción de los usuarios sobre el funcionamiento del servicio

El **Gráfico 19** muestra que la satisfacción con el funcionamiento del servicio de televisión por suscripción es alta para todos los operadores, ya que las calificaciones obtenidas en los distintos atributos evaluados superan los 4 puntos. Para analizar el funcionamiento del servicio se consideraron aspectos relacionados con la calidad de la señal, la velocidad de transmisión de la imagen y el sonido en tiempo real, la disponibilidad del servicio, la calidad en alta definición (HD), así como la nitidez de la imagen y del sonido.

Los resultados muestran que **Telecable** lideró en disponibilidad del servicio (4,60 puntos) y en nitidez del sonido (4,68 puntos) y registrando una de las valoraciones más altas en los demás aspectos analizados.

Por su parte, **Sky** destacó al alcanzar el primer lugar en calidad en alta definición (HD), con 4,73 puntos, y en nitidez de la imagen, con 4,67 puntos. Asimismo, obtuvo el segundo lugar en los aspectos de velocidad de transmisión de la imagen y el sonido en tiempo real y nitidez del sonido, evidenciando un desempeño sobresaliente en atributos relacionados con la calidad audiovisual del servicio.

En cuanto a **Kölbi**, sobresalió en la calidad de la señal, donde obtuvo la calificación más alta con 4,52 puntos, y alcanzó resultados competitivos en los demás atributos evaluados, manteniéndose cercano a los operadores con mejor desempeño.

Por su parte, **Claro** registró calificaciones entre 4,31 y 4,65 puntos, destacando en los aspectos relacionados con la nitidez del sonido, nitidez de la imagen y la calidad en alta definición. Mientras tanto, **Liberty** obtuvo valoraciones entre 4,31 y 4,63 puntos, siendo la nitidez del sonido y la nitidez de la imagen los aspectos más sobresalientes.

Finalmente, **Tigo** registró las calificaciones más bajas en la mayoría de los aspectos evaluados, aunque todas sus valoraciones se mantuvieron por encima de los 4 puntos, lo que refleja una percepción positiva del funcionamiento del servicio.

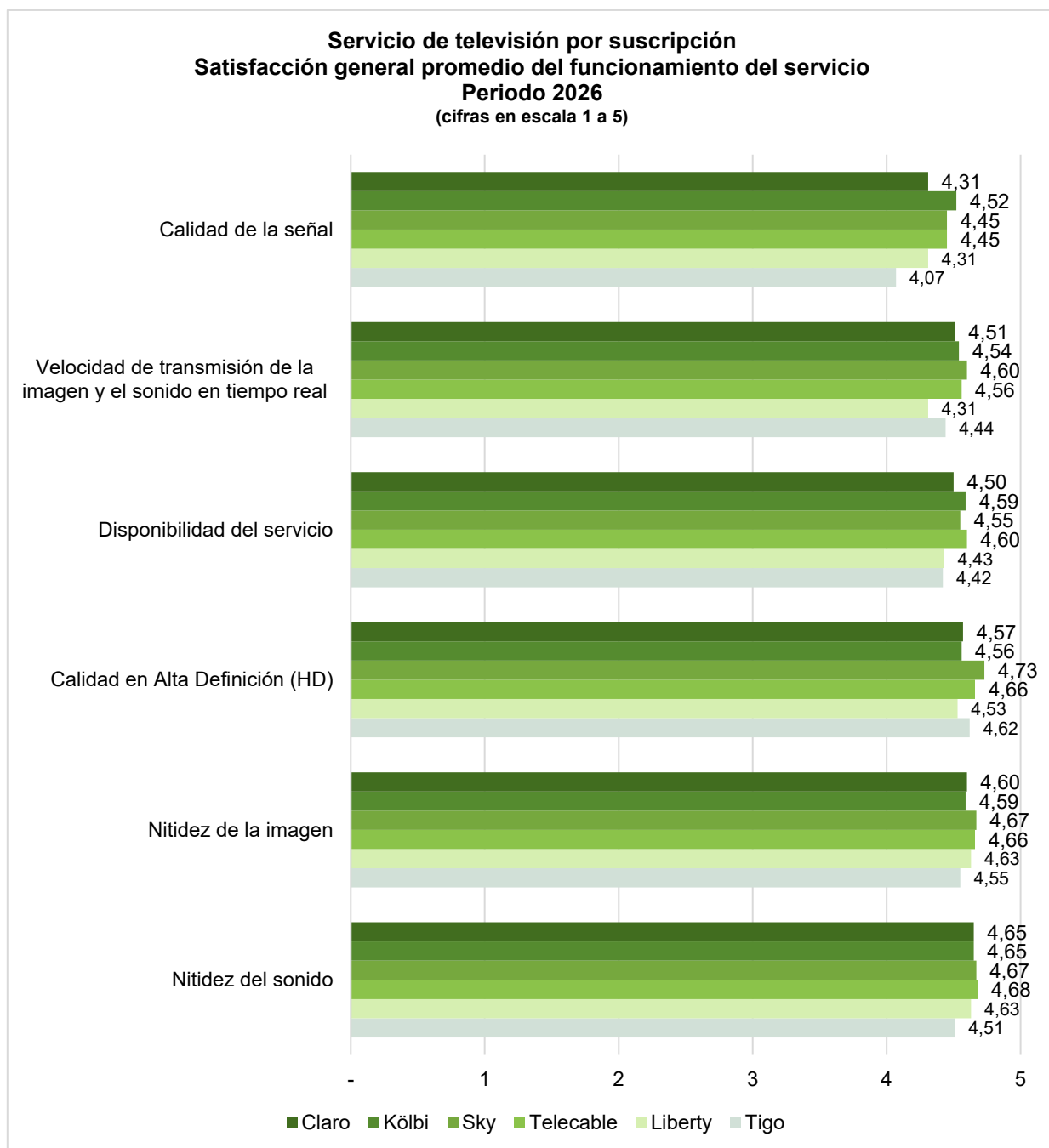


Gráfico 19. Servicio de televisión por suscripción 2026 – Satisfacción general promedio del funcionamiento del servicio

5.1. Percepción de los usuarios sobre los canales de comunicación

Los usuarios tienen el derecho de acudir a los Centros de Atención al Usuario Final dispuestos por los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, con el propósito de gestionar asuntos relacionados con la prestación de dichos servicios.

Con el objetivo de evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención, tanto de forma presencial como remota, se incluyeron en la encuesta criterios específicos, como lo son el trato y profesionalismo del personal, así como la asignación del número de consecutivo de referencia utilizado para dar seguimiento a cada gestión.

El estudio incluyó los canales de atención telefónica y vía WhatsApp como medios de atención remota, debido a su amplio uso, accesibilidad y capacidad para resolver gestiones sin necesidad de que el usuario se traslade hasta el Centro de Atención al Usuario Final presencial. Esto permitió evaluar de manera más integral la experiencia del usuario con el servicio de atención remota.

5.1.1. Trato y profesionalismo del personal del Centro de Atención al Usuario Final

La percepción de los usuarios respecto al trato recibido en los Centros de Atención al Usuario Final, tanto a través de canales presenciales como remotos, se presenta en el **Gráfico 20**.

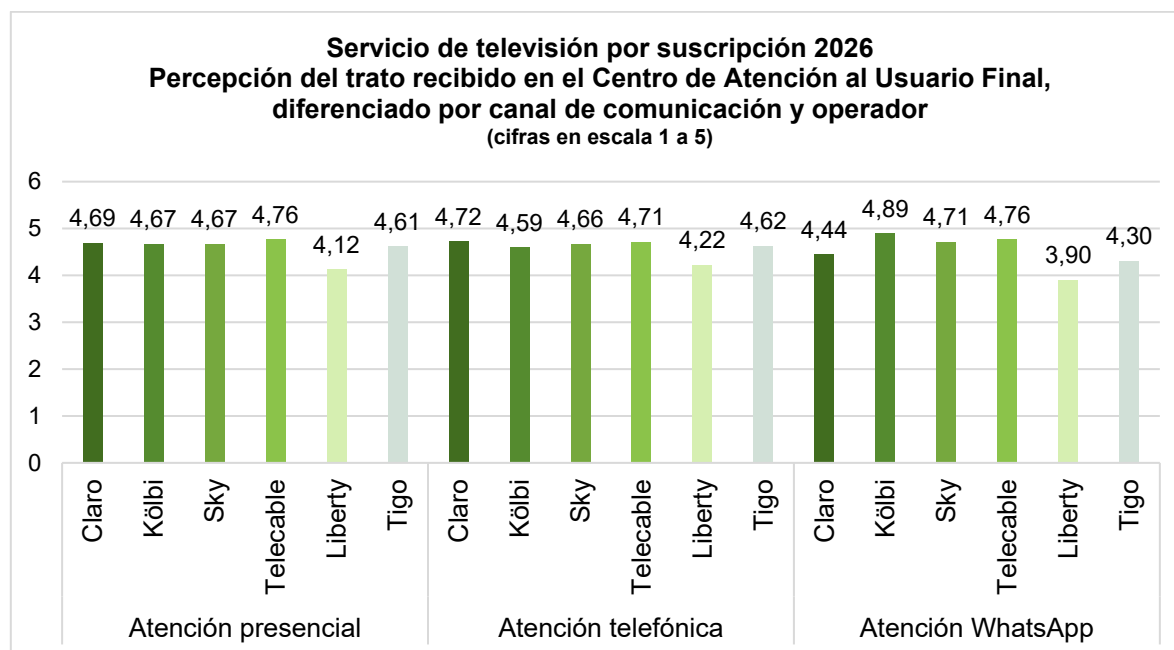


Gráfico 20. Servicio de televisión por suscripción - Percepción del trato recibido en el Centro de Atención al Usuario Final, diferenciado por canal de comunicación y operador (cifras en escala 1 a 5)

Según los datos del **Gráfico 20**, **Telecable** se posicionó como el operador mejor valorado en cuanto al indicador *Atención presencial*, con 4,76 puntos. El operador **Claro** obtuvo la puntuación más alta para *Atención telefónica* con 4,72, mientras que **Kölb** destacó en *Atención vía WhatsApp* con 4,89 puntos.

En contraste, **Liberty** registró las calificaciones más bajas en todas las categorías, en comparación con los demás operadores. La percepción de los usuarios sobre el trato recibido a través de la *Atención presencial* obtuvo 4,12 puntos, en *Atención telefónica* 4,22 puntos y en *Atención vía WhatsApp* 3,90 puntos, considerando un valor máximo posible de 5 puntos.

La percepción de los usuarios respecto al profesionalismo demostrado por el personal que los atendió en los Centros de Atención al Usuario Final fue evaluada en los distintos canales de comunicación, cuyos resultados se presentan en el **Gráfico 21**.

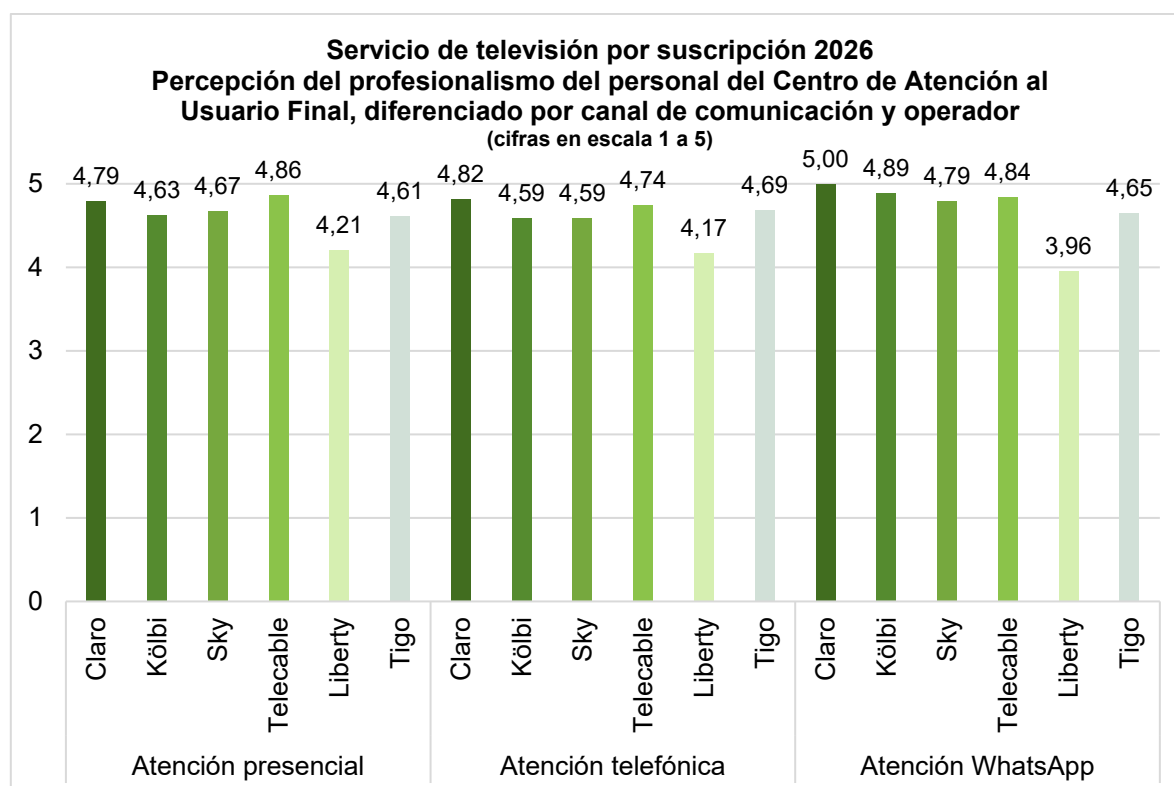


Gráfico 21. Servicio de televisión por suscripción - Percepción del profesionalismo del personal del Centro de Atención al Usuario Final, diferenciado por canal de comunicación y operador (cifras en escala 1 a 5)

El **Gráfico 21** muestra que, el operador con la mejor valoración sobre el profesionalismo demostrado por el personal con respecto a la *Atención presencial* es **Telecable**, con una calificación de 4,86 puntos. Por otra parte, **Claro** destacó en *Atención telefónica* y en *Atención vía WhatsApp*, con 4,82 y 5,00 puntos respectivamente.

Además, en los canales de comunicación *Atención presencial* y *Atención telefónica*, todos los operadores recibieron calificaciones por encima de los 4 puntos. En el caso particular del profesionalismo demostrado a través de la *Atención vía WhatsApp*, únicamente el operador **Liberty** obtuvo una calificación inferior a 4 puntos, específicamente 3,96 puntos.

5.1.2. Asignación del número de consecutivo de referencia de la gestión

La asignación del número de consecutivo de referencia de la gestión realizada por el usuario constituye una obligación normativa para los operadores según el numeral 21 de artículo 11 y el artículo 13 del Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) vigente¹¹.

Con el propósito de explorar el grado de cumplimiento de esta disposición, se consultó a aquellos usuarios que indicaron haber realizado gestiones ante su operador, ya sea mediante canales de comunicación presenciales o remotos, si durante el proceso de atención se les proporcionó un número consecutivo de referencia.

Si bien esta consulta no permite una verificación directa del cumplimiento normativo por parte de los operadores, sí ofrece una aproximación válida desde la perspectiva del usuario, permitiendo valorar la aplicación práctica de la normativa vigente. Los resultados, desglosados por canal de comunicación y operador, se presentan en el **Gráfico 22**. Se observa un mejor desempeño a medida que aumenta el porcentaje correspondiente a la opción *Sí*.

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”.

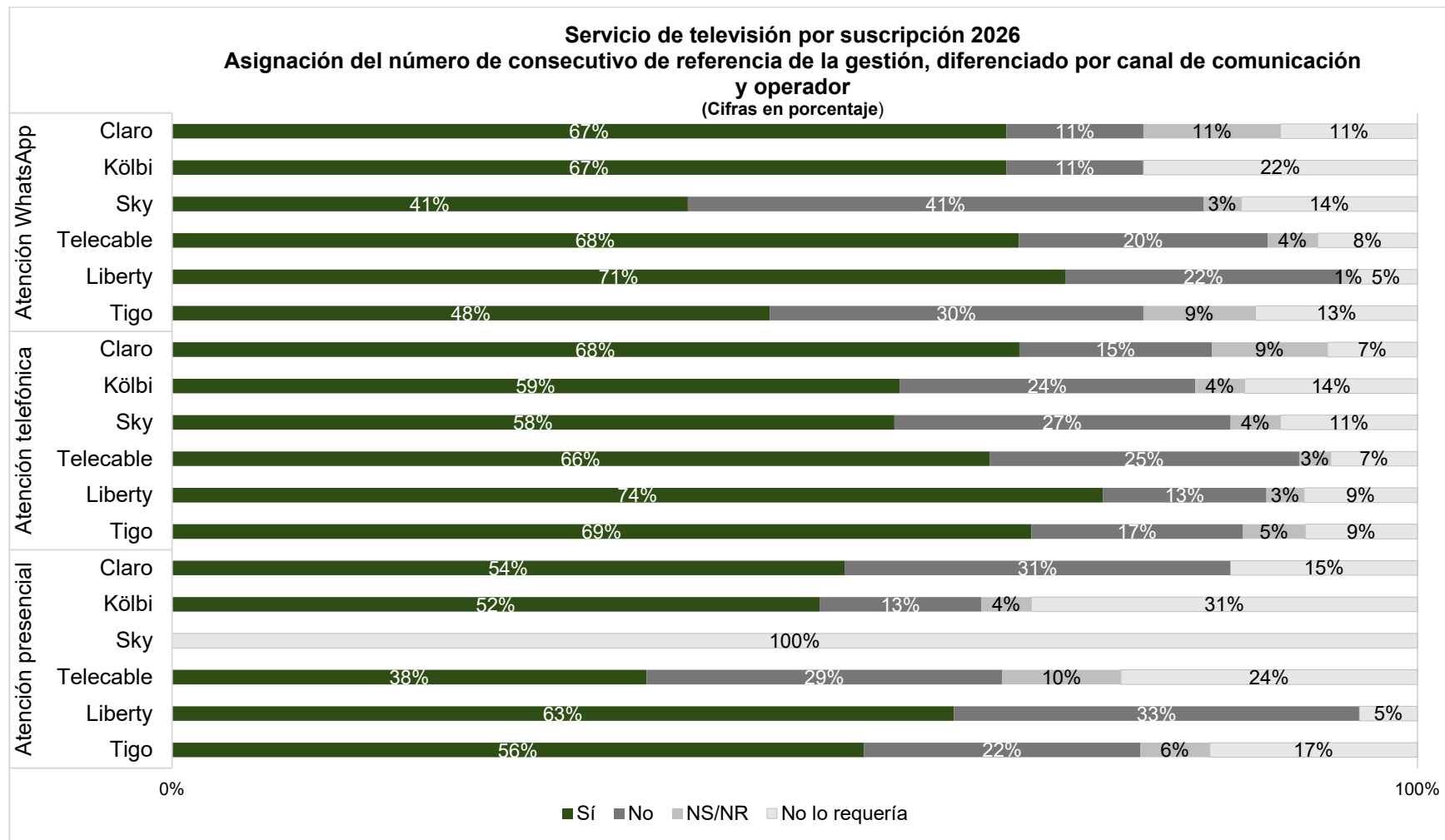


Gráfico 22. Servicio de televisión por suscripción - Asignación del número de consecutivo de referencia de la gestión, diferenciado por canal de comunicación y operador (Cifras en porcentaje)

El **Gráfico 22** evidencia diferencias entre operadores y canales de atención en cuanto a la asignación del número consecutivo de referencia de la gestión. En la categoría de *Atención presencial*, **Liberty** registró el mayor porcentaje de usuarios que indicaron haber recibido dicho número, con 63 % de respuestas afirmativas. Le siguieron **Tigo** con 56 %, **Claro** con 54 %, **Kölbi** con 52 % y **Telecable** con 38 %. En el caso de **Sky**, no fue posible realizar la valoración de este aspecto, debido a que la totalidad de los usuarios indicó que no requirió atención presencial.

En la categoría de *Atención telefónica*, **Liberty** obtuvo nuevamente el porcentaje más alto de respuestas afirmativas, con 74 %, seguido por **Tigo** con 69 %, **Claro** con 68 %, **Telecable** con 66 %, **Kölbi** con 59 % y **Sky** con 58 %.

En cuanto a la *Atención vía WhatsApp*, **Liberty** alcanzó la mayor proporción de usuarios que confirmaron haber recibido un número consecutivo de referencia, con 71 %. Le siguieron **Telecable** con 68 %, **Claro** y **Kölbi** con 67 % cada uno, **Tigo** con 48 % y **Sky** con 41 %.

6. Servicio de Telefonía fija

Con el objetivo de conocer la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio de acceso de telefonía fija, se aplicó una encuesta en el año 2026 que contempló distintos aspectos de la experiencia del usuario. Esta evaluación se realizó utilizando una escala de calificación del 1 al 5, donde 1 representa que “*no está nada satisfecho*” y 5 que está “*Totalmente satisfecho*”.

6.1. Satisfacción general promedio del usuario con el servicio de telefonía fija

A continuación, en el **Gráfico 23** se muestran los resultados correspondientes a la satisfacción general promedio del usuario con el servicio de telefonía fija brindado por los operadores **Kölbi**, **CoopeGuanacaste**, **Telecable**, **Tigo** y **Liberty**. La comparación entre ambos períodos permite identificar variaciones en los niveles de satisfacción reportados por los usuarios y analizar su evolución temporal.

Este indicador se construye a partir de las respuestas obtenidas a la consulta: *¿Qué tan satisfecho está con el servicio de telefonía fija en general que tiene con su operador?*, la cual permite capturar de manera concisa y directa la percepción del usuario sobre la calidad del servicio recibido.

Del **Gráfico 23** se concluye que, para el periodo 2026, el operador **Kölbi** obtuvo la calificación más alta con 4,71 puntos, manteniéndose en el primer lugar. Este operador también lideró la evaluación del periodo 2025 y mejoró su puntuación al pasar de 4,66 a 4,71 puntos.

En segundo lugar, se ubicó **CoopeGuanacaste** con una calificación de 4,66 puntos. Cabe señalar que su participación en el estudio inició en 2026, por lo que no se dispone de datos correspondientes al periodo 2025 para este operador.

El **Gráfico 23** también muestra que para el periodo 2026 el operador **Telecable** ocupó la tercera posición con 4,65 puntos en la evaluación de la satisfacción general promedio del usuario con el servicio de telefonía fija, registrando un incremento de 0,03 puntos con respecto al año anterior. Además, en cuarto lugar, se situó **Liberty** con una calificación de 4,39 puntos, lo que representa una mejora de 0,13 puntos en comparación con el periodo anterior.

Finalmente, en la evaluación de la satisfacción general promedio del periodo 2026, **Tigo** se ubicó en la quinta posición con 4,36 puntos, alcanzando un incremento de 0,04 puntos respecto a la evaluación de 2025.

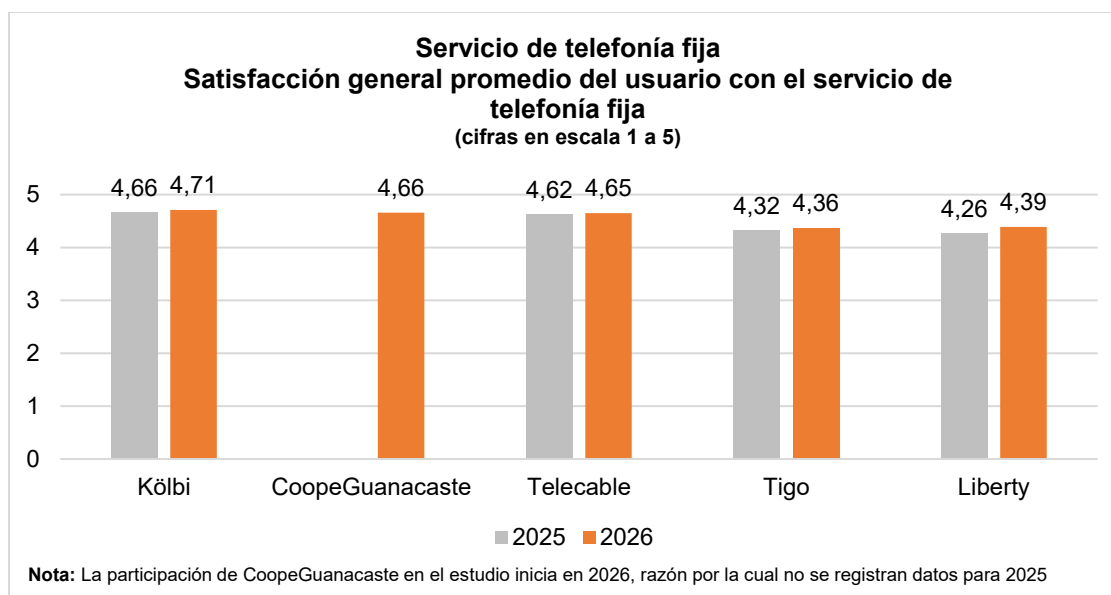


Gráfico 23. Servicio de telefonía fija - Satisfacción general promedio del usuario con el servicio de telefonía fija (cifras en escala 1 a 5)

6.2. Satisfacción general promedio de los aspectos evaluados

El **Gráfico 24** presenta los resultados de satisfacción obtenidos por los operadores **Kölbi**, **CoopeGuanacaste**, **Telecable**, **Tigo** y **Liberty** en relación con cada uno de los aspectos de calidad considerados en la encuesta de percepción del servicio. Las calificaciones otorgadas por los usuarios reflejan su experiencia directa con el servicio de telefonía fija durante el año 2026, y permiten identificar tanto fortalezas como oportunidades de mejora desde la perspectiva del usuario.

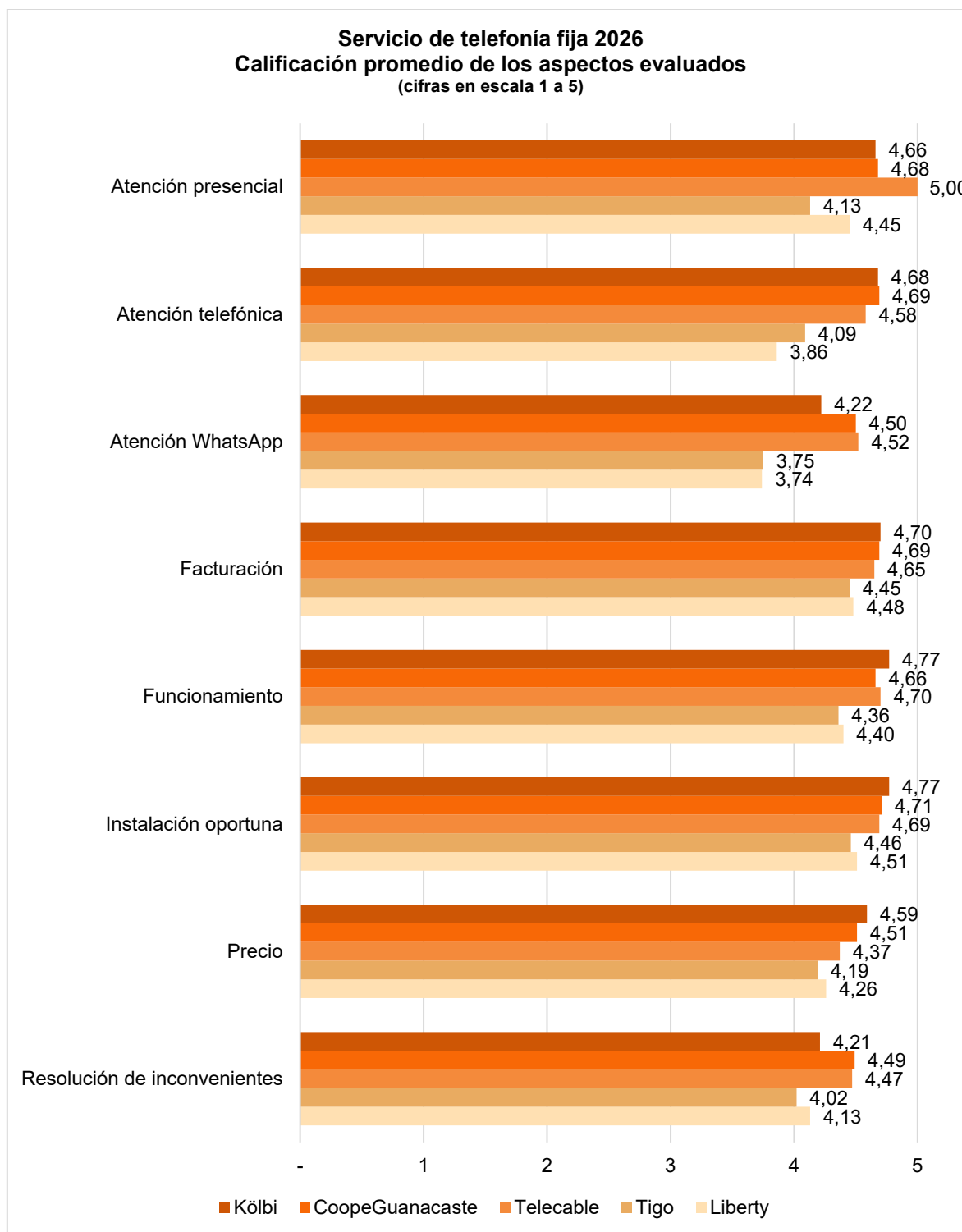


Gráfico 24. Servicio de telefonía fija 2026 - Satisfacción general promedio de los aspectos evaluados (cifras en escala 1 a 5)

Del **Gráfico 24** se pueden extraer los siguientes resultados:

- En el aspecto *Atención presencial*, **Telecable** obtuvo la máxima calificación (5 puntos), ubicándose en el primer lugar. Le siguieron **CoopeGuanacaste** con 4,68 puntos, **Kölbi** con 4,66 puntos y **Liberty** con 4,45 puntos. Por su parte, **Tigo** registró la menor calificación, con 4,13 puntos.
- El operador **CoopeGuanacaste** obtuvo la calificación promedio más alta en el aspecto de *Atención telefónica*, con 4,69 puntos. Le siguen **Kölbi**, **Telecable** y **Tigo**, con puntuaciones de 4,68, 4,58 y 4,09 puntos, respectivamente. Por su parte, **Liberty** registró la calificación más baja, con 3,86 puntos.
- En cuanto a la *Atención vía Whatsapp*, la calificación promedio obtenida demuestra que **Telecable** se posicionó en primer lugar con 4,52 puntos, seguido por **CoopeGuanacaste** con 4,50 puntos. En tercer, cuarto y quinto lugar se ubicaron **Kölbi**, **Tigo** y **Liberty**, en ese orden fueron calificados con 4,22, 3,75 y 3,74 puntos.
- En el aspecto de *Facturación*, **Kölbi** obtuvo la calificación promedio más alta, con 4,70 puntos. Le siguieron **CoopeGuanacaste** y **Telecable**, con 4,69 y 4,65 puntos, respectivamente. **Liberty** y **Tigo** se ubicaron en cuarto y quinto lugar con calificaciones de 4,48 y 4,45 puntos.
- En el aspecto *Funcionamiento*, el operador **Kölbi** alcanzó la calificación más alta, con 4,77 puntos. Le siguieron los operadores **Telecable** y **CoopeGuanacaste**, con 4,70 y 4,66 puntos, respectivamente. Los operadores **Liberty** y **Tigo** se ubicaron en el último lugar con una calificación de 4,40 y 4,36 puntos respectivamente.
- El operador **Kölbi** lideró la evaluación del aspecto *Instalación oportuna*, con una calificación promedio de 4,77 puntos. Le sigue el operador **CoopeGuanacaste** y **Telecable** con 4,71 puntos y 4,69 puntos. En cuarto y quinto lugar se encuentran **Liberty** y **Tigo**, con resultados de 4,51 y 4,46 puntos, en ese orden.
- En cuanto a la valoración del *Precio*, todos los operadores obtuvieron puntajes por encima de los 4 puntos, considerando un valor máximo posible de 5 puntos. Los resultados de mayor a menor en el siguiente orden son **Kölbi** con 4,59 puntos, **CoopeGuanacaste** con 4,51 puntos, **Telecable** con 4,37 puntos, **Liberty** con 4,26 puntos y **Tigo** con 4,19 puntos.
- En cuanto a la Resolución de inconvenientes, **CoopeGuanacaste** obtuvo la calificación promedio más alta, con 4,49 puntos. Le siguió **Telecable** con 4,47 puntos. **Kölbi**, **Liberty** y **Tigo** registraron calificaciones de 4,21, 4,13 y 4,02 puntos, respectivamente, ubicándose en tercer, cuarto y quinto lugar.

6.3. Grado de Intención de Recomendar

El **Gráfico 25** muestra el resultado del índice conocido como Grado de Intención a Recomendar (Net Promoter Score, NPS)¹², detallado en la metodología, para los operadores evaluados en el periodo 2026. Adicionalmente, con el propósito de identificar posibles variaciones en la disposición de los usuarios a recomendar el servicio de telefonía fija de su operador, se incorporan para efectos comparativos los resultados obtenidos en el periodo 2025. La comparación entre ambos periodos permite analizar la evolución de este índice y observar cambios en los niveles de recomendación reportados por los usuarios.

Del **Gráfico 25** se desprende que **Telecable** obtuvo el mejor resultado NPS en 2026, alcanzando un resultado de 59,07%. Este operador también mostró una mejora con respecto a 2025, cuando registró un NPS de 51,30%, lo que representa un incremento de 7,77 puntos porcentuales. Muy cerca se ubicó **Kölbi**, con un NPS de 58,18%, superior en 6,83 puntos porcentuales al obtenido en 2025 (51,35%).

Por su parte, **CoopeGuanacaste**, cuya participación en el estudio inició en 2026, alcanzó un NPS de 55,84%, posicionándose en tercer lugar entre los operadores evaluados. Debido a que no existen resultados de este operador para 2025, no es posible realizar una comparación interanual.

En los niveles inferiores de la clasificación se ubicaron **Tigo** y **Liberty**, con resultados de 31,69% y 31,44%, respectivamente. A pesar de ello, ambos operadores mostraron mejoras en comparación con el año anterior. **Tigo** incrementó su NPS en 5,41 puntos porcentuales, pasando de 26,28% en 2025 a 31,69% en 2026. Por su parte, **Liberty** registró el mayor crecimiento interanual entre los operadores con información comparable, al aumentar 10,75 puntos porcentuales, desde 20,69% en 2025 hasta 31,44% en 2026.

En términos generales, los resultados evidencian una mejora en la intención de recomendación del servicio de telefonía fija para todos los operadores con información disponible en ambos años, lo que sugiere una percepción más favorable por parte de los usuarios. Asimismo, se observa una diferencia importante entre los operadores con mejores resultados, encabezados por **Telecable**, **Kölbi** y **CoopeGuanacaste**, cuyos índices superan el 55%, y los obtenidos por **Tigo** y **Liberty**, que se sitúan alrededor del 31%.

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 fija 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.

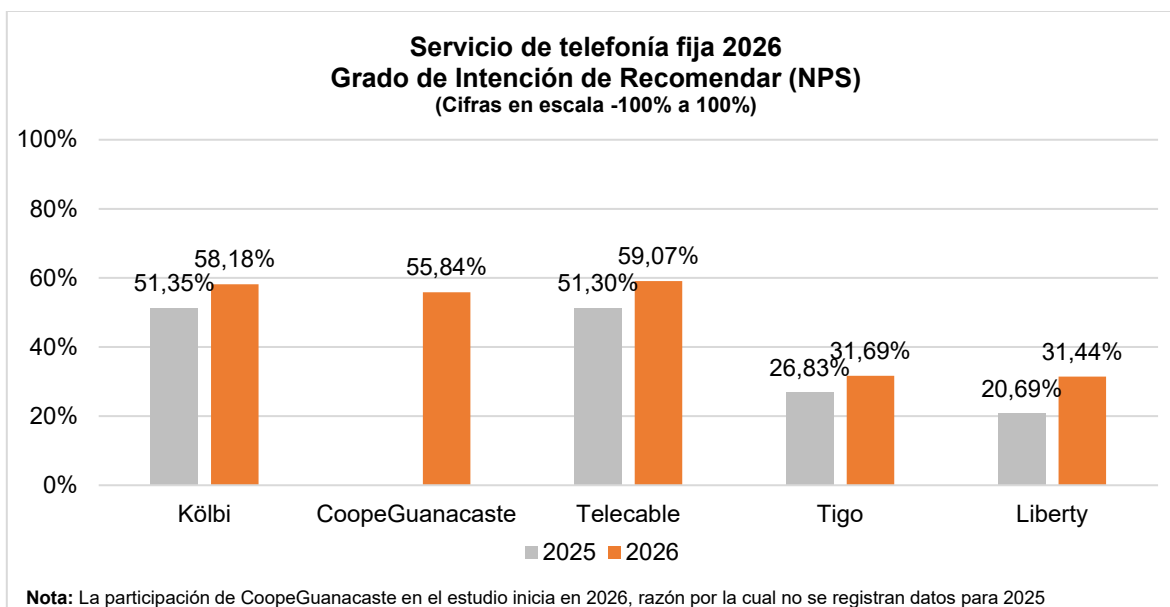


Gráfico 25. Servicio de telefonía fija - Grado de Intención de Recomendar (NPS)
(cifras en escala -100% a 100%)

6.4. Percepción de los usuarios sobre el funcionamiento del servicio

Del **Gráfico 26** se observa que los niveles de satisfacción asociados al funcionamiento del servicio de telefonía fija son elevados para todos los operadores evaluados, ya que las calificaciones promedio se sitúan por encima de los 4 puntos en cada uno de los atributos analizados. No obstante, existen diferencias en el desempeño de los operadores según el aspecto evaluado.

Kölbi destaca al obtener las calificaciones más altas en cuatro de los seis indicadores analizados. En particular, lidera la evaluación de la disponibilidad del servicio con 4,69 puntos, el tiempo de establecimiento de llamada con 4,67 puntos, la calidad de la llamada internacional con 4,42 puntos y la calidad de la llamada nacional (empate técnico con **Telecable** por una diferencia menor a 0,01). Estos resultados reflejan una valoración favorable de sus clientes en aspectos directamente relacionados con la calidad y confiabilidad del servicio.

Por su parte, **Telecable** obtuvo las mejores calificaciones en tres atributos: calidad de la llamada nacional con 4,71 puntos (empate técnico con **Kölbi** por una diferencia menor a 0,01), llamadas hacia otros operadores con 4,67 puntos y continuidad de la llamada con 4,68 puntos. Asimismo, mantuvo resultados competitivos en el resto de los aspectos evaluados, ubicándose entre los operadores con mayores niveles de satisfacción.

CoopeGuanacaste registró valoraciones muy cercanas a las de los operadores líderes, alcanzando 4,65 puntos en calidad de la llamada nacional, 4,58 puntos en llamadas hacia otros operadores, 4,55 puntos en tiempo de establecimiento de llamada, 4,48 puntos en continuidad de la llamada y 4,53 puntos en disponibilidad del servicio. Aunque no lideró

ningún aspecto, mostró un desempeño consistente y con diferencias relativamente pequeñas respecto de las mejores calificaciones obtenidas.

En cuanto a **Tigo**, las calificaciones oscilaron entre 4,15 y 4,50 puntos. Su mejor resultado correspondió a calidad de la llamada nacional y las llamadas hacia otros operadores, ambos con 4,50 puntos, mientras que la menor valoración se registró en la calidad de la llamada internacional, con 4,15 puntos. A pesar de ubicarse por debajo de los operadores líderes en la mayoría de los atributos, mantuvo niveles de satisfacción superiores a los 4 puntos.

Finalmente, **Liberty** obtuvo resultados entre 4,09 y 4,51 puntos. Su puntuación más alta se presentó en la calidad de la llamada nacional, con 4,51 puntos, mientras que la menor correspondió a la calidad de la llamada internacional, con 4,09 puntos. En la mayoría de los indicadores evaluados se ubicó junto con **Tigo** entre los operadores con las calificaciones más bajas, aunque igualmente dentro de rangos considerados favorables.

Así las cosas, los resultados reflejan una valoración favorable del funcionamiento del servicio de telefonía fija entre los usuarios de todos los operadores evaluados. Las calificaciones obtenidas se mantienen en niveles altos, superiores a los 4 puntos en todos los aspectos analizados, lo que evidencia una percepción positiva de la calidad del servicio.

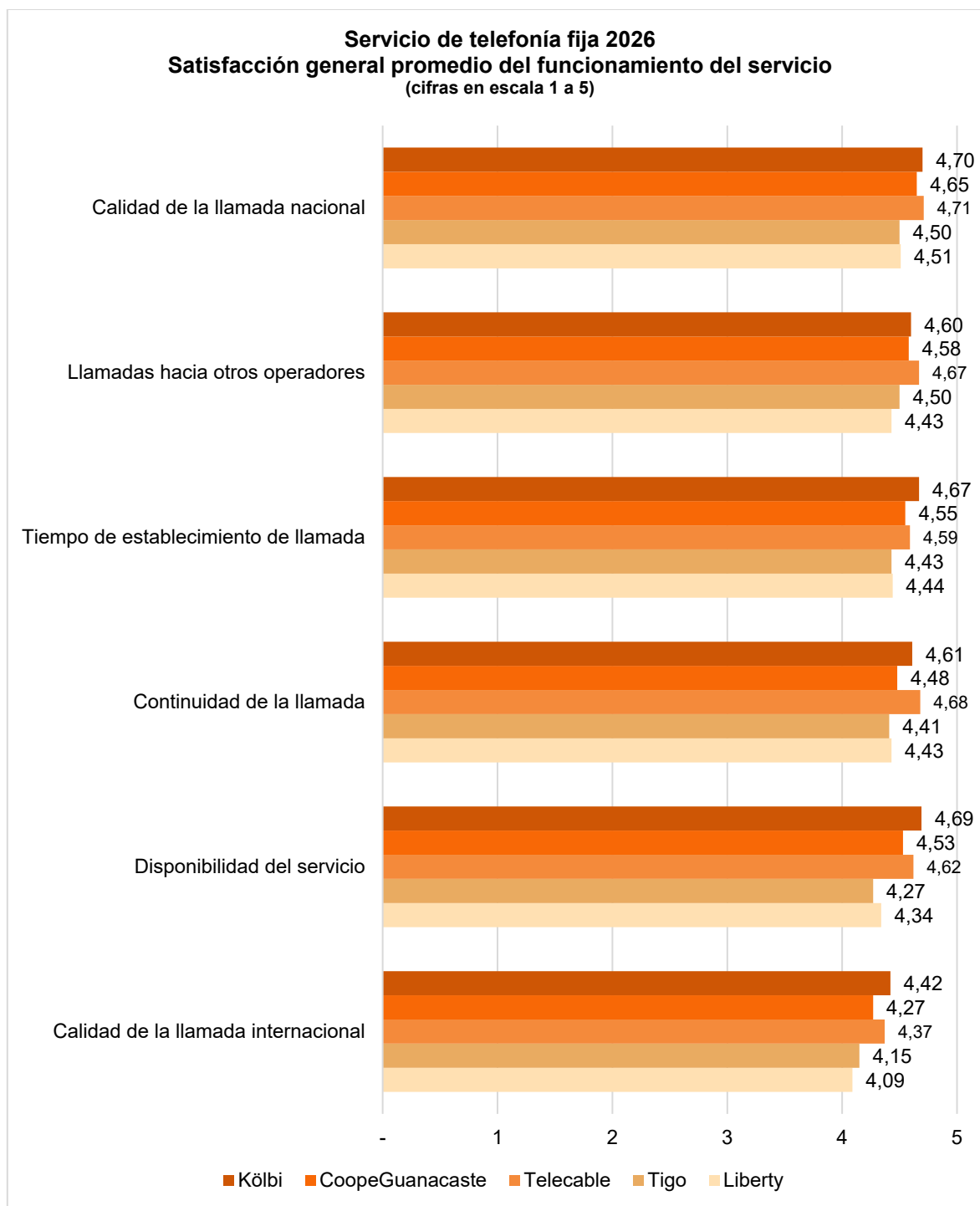


Gráfico 26. Servicio de telefonía fija 2026 – Satisfacción general promedio del servicio

6.5. Percepción de los usuarios sobre los canales de comunicación

Los usuarios tienen la posibilidad de acudir a los Centros de Atención al Usuario Final dispuestos por los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, con el propósito de gestionar asuntos relacionados con la prestación de dichos servicios.

Con el objetivo de evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención, tanto de forma presencial como remota, se incluyeron en la encuesta criterios específicos, como lo son el trato y profesionalismo del personal, así como la asignación del número de consecutivo de referencia utilizado para dar seguimiento a cada gestión.

El estudio incluyó los canales de atención telefónica y vía WhatsApp como medios de atención remota, debido a su amplio uso, accesibilidad y capacidad para resolver gestiones sin necesidad de que el usuario se traslade hasta el Centro de Atención al Usuario Final presencial. Esto permitió evaluar de manera más integral la experiencia del usuario con el servicio de atención remota.

6.5.1. Trato y profesionalismo del personal del Centro de Atención al Usuario Final

La percepción de los usuarios respecto al trato recibido en los Centros de Atención al Usuario Final, tanto a través de canales presenciales como remotos, se presenta en el **Gráfico 27**.

En la atención presencial, **Telecable** obtuvo la mejor calificación referente a la percepción del trato recibido en el Centro de Atención al Usuario Final, alcanzando la puntuación máxima de 5,00 puntos, lo que refleja una valoración sobresaliente por parte de los usuarios respecto al trato brindado en este canal. Le siguieron **CoopeGuanacaste** con 4,68 puntos y **Kölbi** con 4,66 puntos. Por su parte, **Liberty** y **Tigo** registraron calificaciones de 4,45 y 4,13 puntos, respectivamente.

En cuanto a la atención telefónica, **Kölbi** lideró la evaluación con una calificación de 4,85 puntos, seguido por **CoopeGuanacaste** con 4,75 puntos y **Telecable** con 4,64 puntos. **Tigo** obtuvo 4,50 puntos, mientras que **Liberty** registró 4,24 puntos, ubicándose en la última posición en este canal.

Respecto a la atención vía WhatsApp, nuevamente **Kölbi** alcanzó la mejor valoración, con 4,67 puntos. **Telecable** obtuvo un resultado muy similar con 4,66, seguido por **CoopeGuanacaste** con 4,57 puntos. En tanto, **Tigo** alcanzó una calificación de 4,33 puntos y **Liberty** de 3,98 puntos.

En términos generales, los resultados evidencian una percepción positiva del trato recibido por parte del personal de atención al usuario final, independientemente del canal utilizado. Asimismo, **Kölbi**, **Telecable** y **CoopeGuanacaste** destacan por mantener calificaciones consistentemente altas en los distintos medios de atención, lo que sugiere una experiencia favorable para los usuarios en sus interacciones con estos operadores. Por otro lado, aunque **Tigo** y **Liberty** registran valoraciones relativamente menores, sus resultados

también se mantienen en niveles positivos, reflejando una apreciación favorable del trato brindado a los usuarios del servicio de telefonía fija en los diferentes canales de comunicación evaluados.

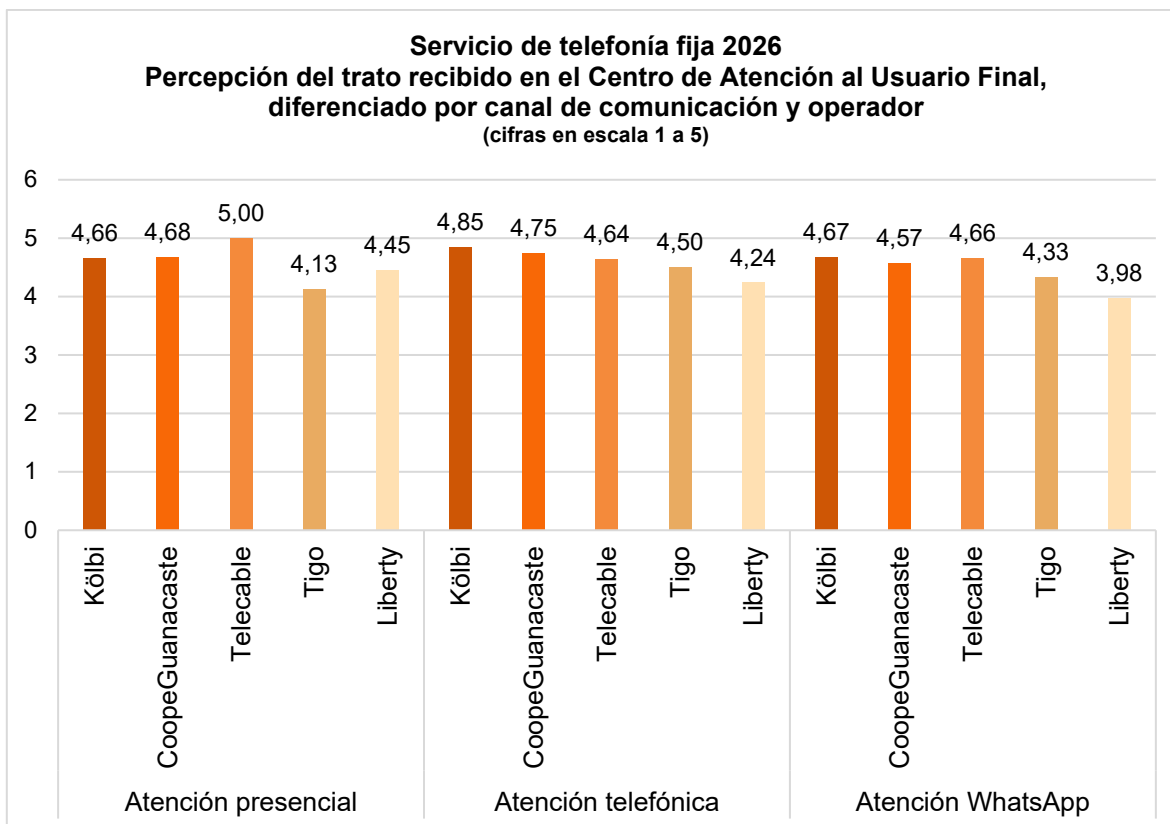


Gráfico 27. Servicio de telefonía fija - Percepción del trato recibido en el Centro de Atención al Usuario Final, diferenciado por canal de comunicación y operador (cifras en escala 1 a 5)

Del **Gráfico 28**, se observa que las valoraciones otorgadas por los usuarios son favorables en los tres canales de atención evaluados, ya que todas las calificaciones se sitúan por encima de los 4 puntos en una escala de 1 a 5.

En el canal de atención presencial, **Telecable** obtuvo la calificación más alta, alcanzando la puntuación máxima de 5,00 puntos. Le siguieron **Kölbi** con 4,83 puntos, **CoopeGuanacaste** con 4,68 puntos y **Liberty** con 4,49 puntos. Por su parte, **Tigo** registró la valoración más baja en este canal, con 4,00 puntos.

Respecto a la atención telefónica, **Kölbi** lideró la evaluación con una calificación de 4,88 puntos, seguido por **CoopeGuanacaste** con 4,67 puntos y **Telecable** con 4,66 puntos. En tanto, **Tigo** y **Liberty** obtuvieron las puntuaciones más bajas con 4,55 y 4,28 puntos, respectivamente.

En cuanto a la atención vía WhatsApp, nuevamente **Kölbi** alcanzó la mejor valoración, con 4,78 puntos, mientras que **Telecable** y **CoopeGuanacaste** registraron 4,59 y 4,50 puntos, respectivamente. Los resultados más bajos correspondieron a **Tigo**, con 4,20 puntos, y **Liberty**, con 4,08 puntos.

En términos generales, los resultados evidencian una percepción positiva del profesionalismo del personal de atención al usuario final para todos los operadores y canales de comunicación evaluados. Asimismo, **Kölbi** y **Telecable** muestran los desempeños más destacados, al ubicarse consistentemente entre las mejores calificaciones en los distintos canales de atención. De igual forma, se observa que la atención presencial y telefónica concentran las valoraciones más altas, mientras que las puntuaciones obtenidas en el canal de WhatsApp, aunque igualmente favorables, resultan ligeramente inferiores para la mayoría de los operadores.

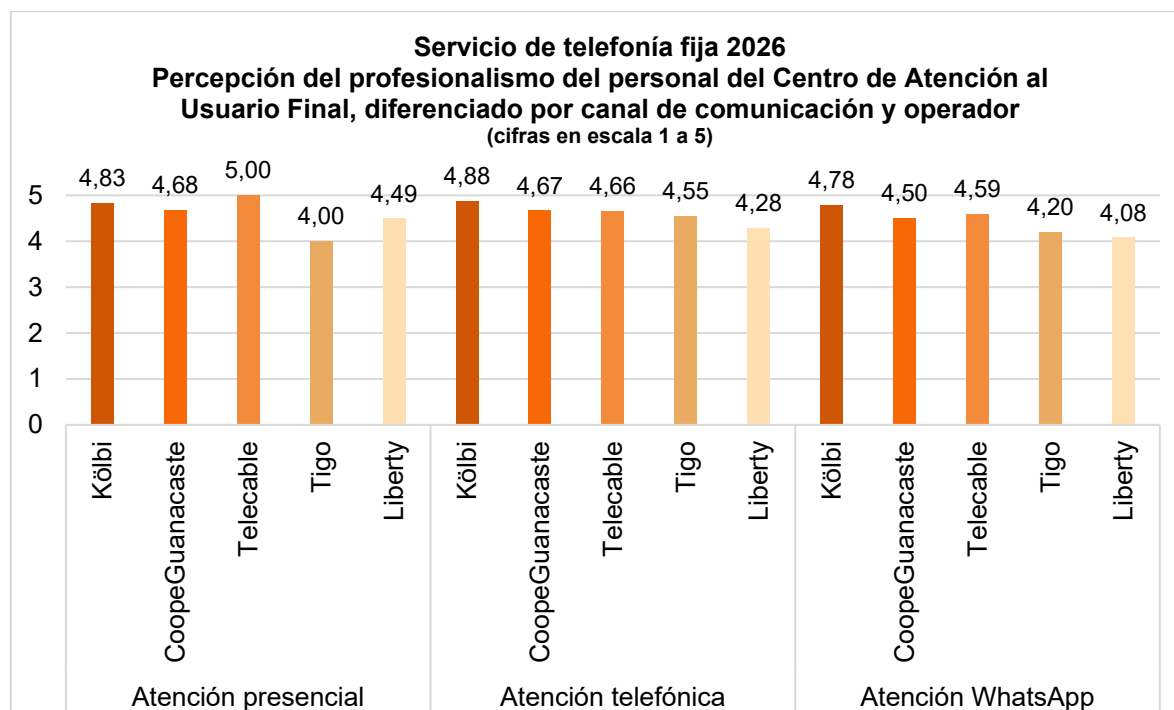


Gráfico 28. Servicio de telefonía fija - Percepción del profesionalismo del personal del Centro de Atención al Usuario Final, diferenciado por canal de comunicación y operador (cifras en escala 1 a 5)

6.5.2. Asignación del número de consecutivo de referencia de la gestión

La asignación del número de consecutivo de referencia de la gestión realizada por el usuario constituye una obligación normativa para los operadores según el numeral 21 de artículo 11 y el artículo 13 del Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) vigente¹³.

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:

Con el propósito de explorar el grado de cumplimiento de esta disposición, se consultó a aquellos usuarios que indicaron haber realizado gestiones ante su operador, ya sea mediante canales de comunicación presenciales o remotos, si durante el proceso de atención se les proporcionó un número consecutivo de referencia.

Si bien esta consulta no permite una verificación directa del cumplimiento normativo por parte de los operadores, sí ofrece una aproximación válida desde la perspectiva del usuario, permitiendo valorar la aplicación práctica de la normativa vigente. Los resultados, desglosados por canal de comunicación y operador, se presentan en el **Gráfico 29**. Se observa un mejor desempeño a medida que aumenta el porcentaje correspondiente a la opción *Sí*.

Es importante señalar que el **Gráfico 29** evidencia diferencias entre operadores y canales de atención en cuanto a la asignación del número consecutivo de referencia de la gestión. En la categoría de *Atención vía WhatsApp*, **Kölbi** registró el porcentaje más alto de usuarios que indicaron haber recibido dicho número, alcanzando un 78 % de respuestas afirmativas. Le siguieron **Tigo** con un 72 %, **Liberty** con un 71 %, **Telecable** con un 66 % y **CoopeGuanacaste** con un 57 %.

Por su parte, en el canal de *Atención telefónica*, **Tigo** y **CoopeGuanacaste** compartieron la posición más alta, al registrar un 79 % y 78 %, respectivamente, de usuarios que afirmaron haber recibido el número consecutivo de referencia de su gestión. Les siguieron **Liberty** con un 72 %, **Kölbi** con un 71 % y **Telecable** con un 60 %.

En la categoría de *Atención presencial*, **Telecable** obtuvo el mayor nivel de confirmación por parte de los usuarios, con un 77 % de respuestas positivas sobre la asignación del número de referencia. A continuación, se ubicaron **CoopeGuanacaste** con un 74 %, **Liberty** con un 69 %, **Kölbi** con un 54 % y **Tigo** con un 50 %.

A partir de lo anterior, se determina que los resultados muestran que la mayoría de los usuarios señalaron haber recibido un número consecutivo de referencia para dar seguimiento a sus gestiones, independientemente del operador o canal de atención utilizado. Los porcentajes más altos de respuesta afirmativa se registraron principalmente en los canales de atención telefónica y WhatsApp, donde varios operadores alcanzaron niveles cercanos o superiores al 70 %.

“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”.

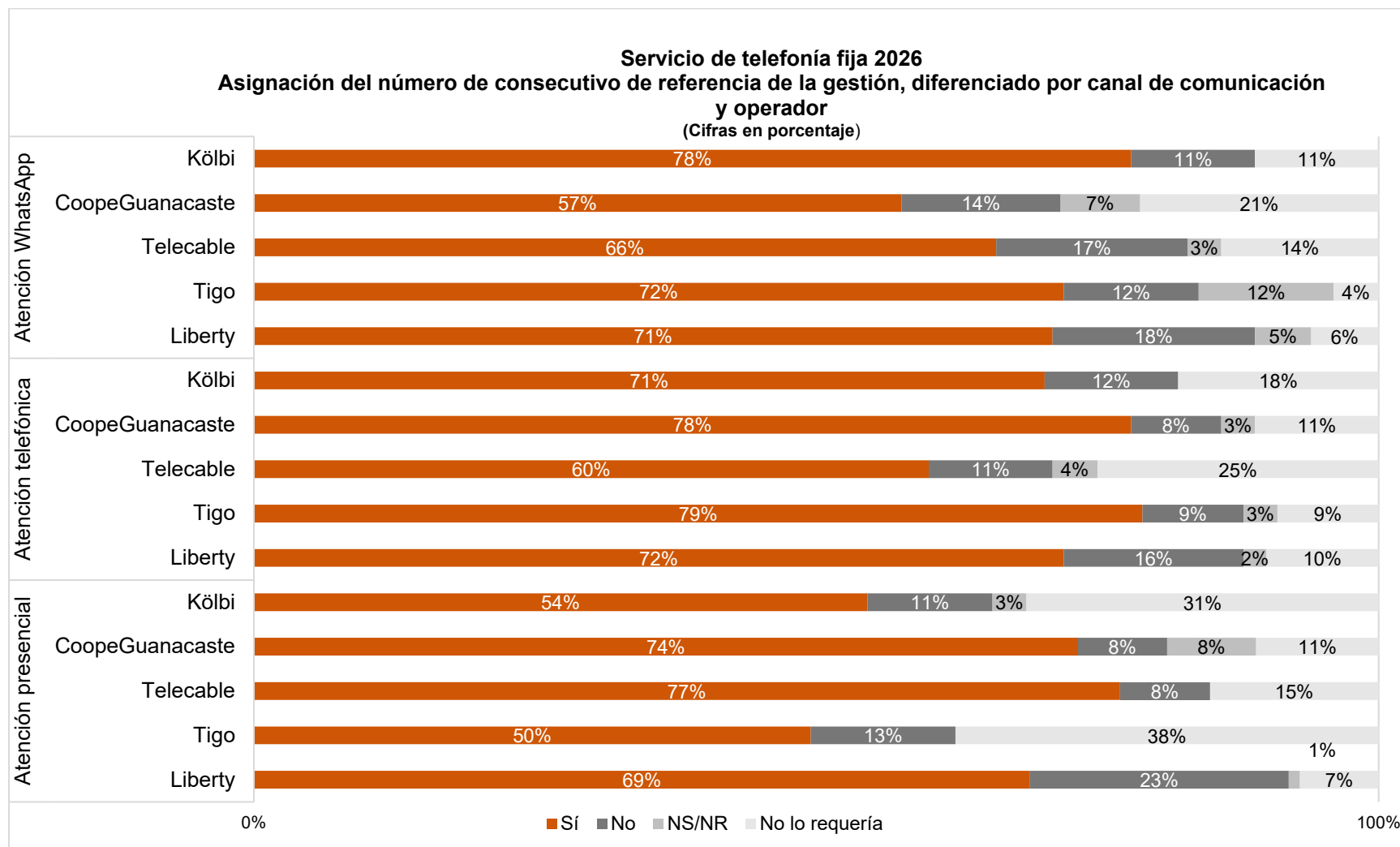


Gráfico 29. Servicio de telefonía fija - Asignación del número de consecutivo de referencia de la gestión, diferenciado por canal de comunicación y operador (Cifras en porcentaje)

7. 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 2026, según se enumeran a continuación:

7.1. Servicios móviles:

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

- a) Los resultados obtenidos en cuanto a la satisfacción general promedio del usuario con los servicios móviles posicionan a **Claro** en primer lugar, lo cual se ve reflejado en su calificación de 4,61 puntos, considerando un valor máximo posible de 5 puntos.
- b) El operador **Claro** obtuvo el primer lugar en seis de los nueve aspectos evaluados, específicamente en *Activación oportuna*, *Atención vía WhatsApp*, *Facturación*, *Funcionamiento Internet*, *Funcionamiento llamadas* y *Precio*. Adicionalmente, se posicionó en segundo lugar en los aspectos de *Atención presencial*, *Atención telefónica* y *Resolución de inconvenientes*.
- c) El operador **Kölbi** alcanzó el primer lugar en los aspectos de *Atención presencial*, *Atención telefónica* y *Resolución de inconvenientes*. Asimismo, obtuvo el segundo lugar en *Activación oportuna*, *Atención vía WhatsApp*, *Facturación*, *Funcionamiento llamadas* y *Precio*, mostrando un desempeño consistente en la mayoría de los aspectos evaluados. Finalmente, obtuvo el tercer lugar en *Funcionamiento Internet*.
- d) El operador **Liberty** obtuvo el segundo lugar únicamente en el aspecto de *Funcionamiento Internet*. En los siete aspectos restantes, correspondientes a *Activación oportuna*, *Atención presencial*, *Atención telefónica*, *Atención vía WhatsApp*, *Facturación*, *Funcionamiento llamadas*, *Resolución de inconvenientes* y *Precio*, se ubicó en la tercera posición.
- e) En cuanto al Grado de Intención de Recomendar (NPS), un resultado superior a 0 se considera **positivo** y refleja un buen nivel de lealtad por parte de los usuarios, mientras que un valor igual o superior al 50 % se interpreta como **excelente**, evidenciando una alta fidelización. En el caso de los servicios móviles, los operadores **Claro** y **Kölbi** obtuvieron resultados que se clasifican como excelentes, mientras que **Liberty** obtuvo una calificación positiva. Asimismo, **Claro** lideró con una puntuación de 62,53 %, seguido por **Kölbi** con 52,33 % y finalmente **Liberty** con 41,86 %.
- f) Los servicios móviles comprenden el acceso a Internet móvil y telefonía móvil, por lo que su funcionamiento fue evaluado mediante atributos específicos de cada

servicio para obtener una valoración más detallada por parte de los usuarios. Los resultados muestran que **Claro** obtuvo las calificaciones más altas en todos los aspectos analizados de ambos servicios. En el acceso a Internet móvil, **Liberty** se ubicó en segundo lugar y **Kölbi** en tercero, mientras que en telefonía móvil **Kölbi** ocupó la segunda posición y **Liberty** la tercera de forma consistente en todos los aspectos evaluados.

g) En cuanto a la percepción de los usuarios de los servicios móviles sobre aspectos específicos relativos a la atención en los canales de comunicación que los operadores ponen a su disposición, se concluye lo siguiente:

- i. **Percepción del trato recibido en el Centro de Atención al Usuario Final:** El operador **Kölbi** obtuvo los puntajes más altos en los canales *Atención presencial* y *Atención telefónica*, mientras que **Claro** registró el mejor resultado en la *Atención vía WhatsApp*.
- ii. **Percepción del profesionalismo del personal del Centro de Atención al Usuario Final:** El operador **Kölbi** alcanzó la calificación más alta en la *Atención presencial* y *Atención telefónica*, mientras que **Claro** ocupó el primer lugar en el canal de *Atención WhatsApp*.
- iii. **Asignación del número de consecutivo de referencia de la gestión:** El operador **Claro** registró el mayor porcentaje de confirmación por parte de los usuarios en cuanto a haber recibido el número de consecutivo en el canal de *Atención presencial*. Mientras que, en el canal de *Atención telefónica* los operadores **Kölbi** y **Liberty** registran un empate técnico y destacan con el mayor porcentaje de confirmación en este aspecto. Finalmente, en la *Atención vía WhatsApp* el operador **Kölbi** alcanzó el porcentaje más elevado.

7.2. 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 cuatro diferentes operadores en estudio **Telecable**, **Kölbi**, **Liberty** y **Tigo**, como se detalla a continuación:

- a) Los resultados obtenidos en cuanto a la satisfacción general promedio del usuario con el servicio de acceso a Internet fijo posicionan a **Telecable** en primer lugar, lo cual se ve reflejado en su calificación de 4,53 puntos, considerando un valor máximo posible de 5 puntos.
- b) El operador **Telecable** logró posicionarse en el primer lugar en la mayoría de los aspectos evaluados, destacando en áreas como *Atención presencial*, *Atención telefónica*, *Atención WhatsApp*, *Facturación*, *Funcionamiento*, *Instalación oportuna* y *Resolución de inconvenientes*. En el aspecto *Precio* alcanzó el segundo lugar.

- c) El operador **Kölbi** obtuvo el segundo lugar en los aspectos *Atención presencial, Atención telefónica, Atención vía Whatsapp, Facturación, Funcionamiento, Instalación oportuna y Resolución de inconvenientes*. En el aspecto de satisfacción respecto al *Precio* se posicionó en tercer lugar.
- d) El operador **Tigo** obtuvo el primer lugar en el aspecto *Precio*, mientras que en los aspectos *Atención presencial, Atención telefónica, Atención WhatsApp, Facturación y Resolución de inconvenientes* se posicionó en tercer lugar. Finalmente, en los aspectos *Funcionamiento e Instalación oportuna* ocupó el cuarto lugar.
- e) El operador **Liberty** logró posicionarse en el tercer lugar en los aspectos *Funcionamiento e Instalación oportuna*. En los aspectos restantes, se ubicó en la cuarta posición, específicamente en *Atención presencial, Atención telefónica, Atención WhatsApp, Facturación, Precio y Resolución de inconvenientes*.
- f) En cuanto al Grado de Intención de Recomendar (NPS), un resultado superior a 0 se considera **positivo** y refleja un buen nivel de lealtad por parte de los usuarios, mientras que un valor igual o superior al 50 % se interpreta como **excelente**, evidenciando una alta fidelización. En el caso del servicio de acceso a Internet fijo, destaca **Telecable**, que lideró la evaluación con un NPS de 58,52 %, ubicándose en la categoría de desempeño excelente. Le siguieron **Kölbi** con 41,88 %, **Liberty** con 25,39 % y **Tigo** con 24,94 %, con resultados que se clasifican como positivos.
- g) Los usuarios mantienen una valoración favorable del funcionamiento del servicio de acceso a Internet fijo, evidenciada por las altas calificaciones obtenidas en todos los atributos evaluados. Los resultados muestran un desempeño positivo de los operadores en aspectos clave como la disponibilidad, la velocidad, la estabilidad del servicio y el tiempo de acceso a páginas web, destacando particularmente **Telecable** y **Kölbi**, que obtuvieron las valoraciones más altas de forma consistente.
- h) En cuanto a la percepción de los usuarios del servicio de acceso a Internet fijo sobre aspectos específicos relativos a la atención en los canales de comunicación que los operadores ponen a su disposición, se concluye lo siguiente:
 - i. **Percepción del trato recibido en el Centro de Atención al Usuario Final:** El operador **Kölbi** obtuvo el puntaje más alto en el canal *Atención presencial*, mientras que **Telecable** registró el mejor resultado en los aspectos *Atención telefónica y Atención vía WhatsApp*.
 - ii. **Percepción del profesionalismo del personal del Centro de Atención al Usuario Final:** El operador **Telecable** alcanzó la calificación más alta en todos los aspectos evaluados: *Atención presencial, Atención telefónica y Atención vía WhatsApp*.
 - iii. **Asignación del número de consecutivo de referencia de la gestión:** El operador **Kölbi** registró el mayor porcentaje de confirmación por parte de los

usuarios en cuanto a haber recibido el número de consecutivo en el canal de *Atención presencial*. En la categoría de *Atención telefónica*, **Tigo** y **Liberty** obtuvieron un empate técnico con el mayor nivel de respuesta positiva por parte de los usuarios. Finalmente, en el canal de *Atención vía WhatsApp*, el operador destacado es **Tigo**.

7.3. Servicio de televisión por suscripción

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

- a) Los resultados obtenidos en cuanto a la satisfacción general promedio del usuario con el servicio de televisión por suscripción posicionan a **Telecable** en primer lugar, lo cual se ve reflejado en su calificación de 4,5 puntos, considerando un valor máximo posible de 5 puntos.
- b) El operador **Claro** obtuvo el primer lugar en los aspectos *Precio* y *Resolución de inconvenientes*, y compartió el primer lugar con Kölbi en *Atención WhatsApp*. Además, alcanzó el segundo lugar en *Facturación* y *Atención Telefónica*, y el cuarto lugar en *Instalación oportuna*, *Atención presencial* y *Funcionamiento*.
- c) El operador **Kölbi** obtuvo el primer lugar en los aspectos *Facturación* y *Atención WhatsApp* (empate técnico con el operador Claro). También logró el segundo lugar en *Funcionamiento* e *Instalación oportuna*, el tercer lugar en *Precio* y *Resolución de inconvenientes*, y el quinto lugar en *Atención presencial* y *Atención telefónica*.
- d) El operador **Sky** logró posicionarse en segundo lugar en los aspectos *Resolución de inconvenientes*, *Precio* y compartió el segundo lugar con Telecable en *Atención presencial*. Además, obtuvo el tercer lugar en *Atención WhatsApp*, *Funcionamiento* e *Instalación oportuna*. En *Atención telefónica* y *Facturación* ocupó el cuarto lugar.
- e) El operador **Telecable** alcanzó el primer lugar en los aspectos *Atención telefónica*, *Funcionamiento* e *Instalación oportuna*, y compartió el segundo lugar en *Atención presencial* con Sky. También alcanzó el tercer lugar en *Facturación*, el cuarto lugar *Precio*, y el quinto lugar en *Atención WhatsApp* y *Resolución de inconvenientes*.
- f) El operador **Liberty** registró un quinto lugar en *Funcionamiento* e *Instalación oportuna*, mientras que ocupó el sexto lugar en *Atención presencial*, *Atención telefónica*, *Atención WhatsApp*, *Facturación*, *Precio* y *Resolución de inconvenientes*.
- g) El operador **Tigo** obtuvo el primer lugar en *Atención presencial*. Además, alcanzó el tercer lugar en *Atención telefónica*, el cuarto lugar en *Atención WhatsApp*, *Facturación* y *Resolución de inconvenientes*, el quinto lugar en *Precio*, y el sexto lugar en *Funcionamiento* e *Instalación oportuna*.

- h) En cuanto al Grado de Intención de Recomendar (NPS), un resultado superior a 0 se considera **positivo** y refleja un buen nivel de lealtad por parte de los usuarios, mientras que un valor igual o superior al 50 % se interpreta como **excelente**, evidenciando una alta fidelización. En el caso del servicio de televisión por suscripción, **Telecable** y **Kölbi** se posicionan como los mejor valorados, con un NPS de 55,32 % y 50,90 % respectivamente con condición de excelente. Les sigue **Claro** y **Sky**, ambos con 37,14 %. Finalmente, **Tigo** con 25,97 % y **Liberty** con 23,06 % obtuvieron el menor nivel de recomendación, pero con resultados positivos.
- i) Los resultados muestran una valoración positiva del funcionamiento del servicio de televisión por suscripción, ya que todos los operadores obtuvieron calificaciones superiores a los 4 puntos en los atributos evaluados. Asimismo, se observa que **Telecable**, **Sky** y **Kölbi** alcanzaron las mejores valoraciones en distintos aspectos del servicio, mientras que **Claro**, **Liberty** y **Tigo** también registraron niveles favorables de satisfacción. En conjunto, los resultados reflejan una percepción positiva de los usuarios respecto a la calidad y desempeño del servicio de televisión por suscripción.
- j) En cuanto a la percepción de los usuarios del servicio de televisión por suscripción sobre aspectos específicos relativos a la atención en los canales de comunicación que los operadores ponen a su disposición, se concluye lo siguiente:
- i. **Percepción del trato recibido en el Centro de Atención al Usuario Final:** El operador **Telecable** se posicionó como el operador mejor valorado en cuanto a la percepción de los usuarios sobre el trato recibido en el canal de comunicación *Atención presencial*, el operador **Claro** obtuvo el primer lugar en *Atención telefónica* y el operador **Kölbi** destacó en *Atención vía WhatsApp*.
 - ii. **Percepción del profesionalismo del personal del Centro de Atención al Usuario Final:** El operador **Telecable** obtuvo la calificación más alta en lo relativo al profesionalismo demostrado por el personal en el canal de comunicación *Atención presencial*, mientras que el operador **Claro** obtuvo el primer lugar en los canales *Atención telefónica* y *Atención vía WhatsApp*.
 - iii. **Asignación del número de consecutivo de referencia de la gestión:** El operador **Liberty** registró el mayor porcentaje de confirmación por parte de los usuarios en cuanto a haber recibido el número de consecutivo en los canales de comunicación *Atención presencial*, *Atención telefónica* y *Atención vía WhatsApp*.

7.4. Servicio de telefonía fija

Para el servicio de telefonía fija, la percepción de los usuarios sobre los aspectos evaluados varía entre los cinco diferentes operadores en estudio **Kölbi**, **CoopeGuanacaste**, **Telecable**, **Tigo** y **Liberty**:

- a) Los resultados obtenidos en cuanto a la satisfacción general promedio del usuario con el servicio de telefonía fija posicionan a **Kölbi** en primer lugar, lo cual se ve reflejado en su calificación de 4,71 puntos, considerando un valor máximo posible de 5 puntos.
- b) El operador **Kölbi** obtuvo el primer lugar en los aspectos de *Facturación, Funcionamiento, Instalación oportuna y Precio*. Asimismo, alcanzó el segundo lugar en *Atención telefónica* y el tercer lugar en *Atención presencial, Atención vía WhatsApp y Resolución de inconvenientes*.
- c) El operador **CoopeGuanacaste** destacó, en su primera evaluación en estas encuestas, al obtener el primer lugar en los aspectos de *Atención telefónica y Resolución de inconvenientes*. Además, alcanzó el segundo lugar en *Atención presencial, Atención vía WhatsApp, Facturación, Instalación oportuna y Precio*. En el aspecto de *Funcionamiento* se ubicó en la tercera posición.
- d) El operador **Telecable** obtuvo el primer lugar en los aspectos de *Atención presencial y Atención vía WhatsApp*. Asimismo, alcanzó el segundo lugar en *Funcionamiento y Resolución de inconvenientes*, mientras que se ubicó en la tercera posición en *Atención telefónica, Facturación, Instalación oportuna y Precio*.
- e) El operador **Liberty** obtuvo el cuarto lugar en los siguientes aspectos evaluados: *Atención presencial, Facturación, Funcionamiento, Instalación oportuna, Precio y Resolución de inconvenientes*. En *Atención telefónica y Atención vía WhatsApp* se ubicó en la quinta posición.
- f) El operador **Tigo** obtuvo el cuarto lugar en los aspectos de *Atención telefónica y Atención vía WhatsApp*. Por su parte, se ubicó en la quinta posición en *Atención presencial, Facturación, Funcionamiento, Instalación oportuna, Precio y Resolución de inconvenientes*.
- g) En cuanto al Grado de Intención de Recomendar (NPS), un resultado superior a 0 se considera **positivo** y refleja un buen nivel de lealtad por parte de los usuarios, mientras que un valor igual o superior al 50 % se interpreta como **excelente**, evidenciando una alta fidelización. En el caso del servicio de telefonía fija, los operadores **Telecable, Kölbi y CoopeGuanacaste** obtuvieron un NPS excelente, mientras que los resultados de **Tigo y Liberty** se clasifican como positivos. De forma específica, los operadores **Telecable, Kölbi y CoopeGuanacaste** obtuvieron un NPS de 59,07 %, 58,18 % y 55,84% respectivamente. **Tigo** por su parte alcanzó un 31,69 %, mientras que **Liberty** muestra el menor nivel de recomendación con un 31,44 %.
- h) Los resultados reflejan una valoración favorable del funcionamiento del servicio de telefonía fija entre los usuarios de todos los operadores evaluados. Las calificaciones obtenidas se mantienen en niveles altos, superiores a los 4 puntos en

todos los aspectos analizados, lo que evidencia una percepción positiva de la calidad del servicio.

- i) En cuanto a la percepción de los usuarios del servicio de telefonía fija sobre aspectos específicos relativos a la atención en los canales de comunicación que los operadores ponen a su disposición, se concluye lo siguiente:
- i. **Percepción del trato recibido en el Centro de Atención al Usuario Final:** El operador **Kölbi** se posicionó como el operador mejor valorado en cuanto a la percepción de los usuarios sobre el trato recibido en los canales de comunicación *Atención telefónica* y *Atención vía WhatsApp*. Mientras que **Telecable** obtuvo el primer lugar en *Atención presencial*.
 - ii. **Percepción del profesionalismo del personal del Centro de Atención al Usuario Final:** El operador **Telecable** alcanzó la calificación más alta en la *Atención presencial*, mientras que **Kölbi** ocupó el primer lugar en los canales de *Atención telefónica* y *Atención vía WhatsApp*.
 - iii. **Asignación del número de consecutivo de referencia de la gestión:** El operador **Kölbi** registró los porcentajes más altos de confirmación por parte de los usuarios en cuanto a haber recibido el número de consecutivo en el canal de *Atención vía WhatsApp*. En la categoría de *Atención telefónica*, **Tigo** lidera con el mayor nivel de respuesta positiva por parte de los usuarios. Mientras que en *Atención presencial* la mayor respuesta positiva la registró **Telecable**.

El presente informe fue elaborado y revisado por los siguientes funcionarios:

Atentamente

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Glenn Fallas Fallas
Director General de Calidad

César Valverde Canossa
Jefe de Calidad de Redes

Mónica Salazar Angulo
Dirección General de Calidad

Humberto Jiménez Rey
Dirección General de Calidad