



COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPUBLICA DE COLOMBIA



PERCEPCIÓN CALIDAD TELECOMUNICACIONES 2022

Medición de expectativas y satisfacción de los usuarios
de servicios TIC

Informe consolidado comparativo

Diciembre de 2022

- Objetivo
- Ficha técnica
- Caracterización de los usuarios
- Experiencia
- Calidad percibida
- Hallazgos

Objetivo

- Medir las expectativas y la satisfacción de los usuarios de los servicios de comunicaciones en relación con los servicios: Internet Fijo, Internet Móvil, Telefonía Fija, Telefonía Móvil, TV por Suscripción, TV abierta y Radio, para el año 2022.

PERSONA NATURAL O JURÍDICA QUE LA REALIZÓ:

Centro Nacional de Consultoría S.A.

PERSONA NATURAL O JURÍDICA QUE LA ENCOMENDÓ:

Comisión de Regulación de Comunicaciones

FUENTE DE FINANCIACIÓN:

Comisión de Regulación de Comunicaciones

UNIVERSO EN ESTUDIO:

Hombres y mujeres adultos en hogares no institucionalizados de todos los niveles socioeconómicos de la zona urbana de los diecinueve (19) municipios. Son los siguientes: Medellín, Barranquilla, Bogotá, D.C., Cartagena, Manizales, Montería, Villavicencio, Pasto, Cúcuta, Pereira, Bucaramanga, Ibagué, Cali, Leticia, Arauca, San Andrés, Florencia, Yopal, Quibdó.

DISEÑO DE MUESTREO:

El diseño de muestreo es probabilístico y multietápico con selección aleatoria simple de unidades de muestreo. En la primera etapa se seleccionaron manzanas cartográficas dentro de cada municipio en la muestra; luego se seleccionaron hogares dentro de cada manzana cartográfica y finalmente se seleccionó un adulto dentro del hogar a quien se aplicó el cuestionario. El estudio utilizó el Marco Geoestadístico Nacional provisto por el DANE.

TAMAÑO DE MUESTRA:

12.000 casos en total.

Servicio	Muestra propuesta	Encuestas Efectivas
Telefonía móvil	2.499	2.641
Acceso a internet móvil	1.953	2.633
Líneas de telefonía local	976	1.017
Acceso a internet fijo	972	1.713
TV por suscripción	900	2.163
TV abierta	700	1.045
Radiodifusión sonora	700	788
Total	8.700	12.000

MARGEN DE ERROR Y NIVEL DE CONFIANZA:

Margen de error de 1,1% y 95% de confianza para el total de la muestra. Y el margen de error máximo es de 3,5% para los servicios evaluados con un nivel de confianza del 95%.

TEMAS A LOS QUE SE REFIERE:

Percepción de satisfacción de los usuarios en los 19 municipios frente a los siguientes servicios de comunicaciones: internet móvil, telefonía móvil, internet fijo, telefonía fija, televisión por suscripción, televisión abierta y radio

PREGUNTAS QUE SE FORMULARON:

Cada módulo por servicio tiene 56 preguntas



Documento de
Microsoft Word

PERIODO TRABAJO DE CAMPO:

26 de octubre al 27 de diciembre del 2022

DE ENCUESTADORES Y MÉTODO DE SUPERVISIÓN:

Telefónico:

Supervisores: 16

Encuestadores 535

Presencial:

Supervisores: 23

Encuestadores 118

El método de supervisión fue la monitorización del 10% de los casos

TECNICA DE RECOLECCIÓN:

Encuesta telefónica y presencial en hogares.

Tipo de incentivos

No se emplearon incentivos

Nota. El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.

“Este informe atiende los lineamientos de la norma ISO 20252: 2012”

Distribución de la muestra – Sin expandir

	Telefonía móvil	Telefonía fija	Internet móvil	Internet fijo	TV por suscripción	TV abierta	Radio	Total
Bogotá D.C	296	190	451	274	376	87	107	1.781
Cali	139	70	251	223	208	115	115	1.121
Medellín	154	52	187	137	217	125	136	1.008
Montería	294	81	127	84	97	23	11	717
Barranquilla	168	109	167	105	117	35	21	722
Cúcuta	142	73	160	85	91	71	39	661
Villavicencio	145	44	164	180	30	10	5	578
Manizales	175	83	121	96	100	23	12	610
San Andrés	169	9	58	32	153	116	22	559
Bucaramanga	150	96	117	61	90	36	55	605
Cartagena	153	67	115	70	68	44	20	537
Pereira	73	37	158	49	161	58	42	578
Ibagué	101	32	114	88	104	63	65	567
Pasto	163	43	58	60	40	31	20	415
Florencia	77	13	80	51	47	80	60	408
Quibdó	85	6	111	42	124	53	6	427
Arauca	79	1	84	32	58	20	11	285
Yopal	46	9	53	43	50	44	30	275
Leticia	32	2	57	1	32	11	11	146
TOTAL	2.641	1.017	2.633	1.713	2.163	1.045	788	12.000

Segmentación de los usuarios de los servicios TIC



Segmentación de los usuarios TIC - metodología

Para definir las actitudes hacia el tema de interés, **se diseñó una batería de frases en las que se presentó una situación hipotética**, preguntando al encuestado **cuál es su posicionamiento al respecto**. Esto dio respuestas sobre **cuál es la ideología del individuo, sobre sus valores, sobre sus actitudes y su visión del mundo...** esta batería de preguntas es la base sobre la que se monta esta segmentación psicográfica actitudinal a través de un análisis de componentes principales.

El análisis de componentes principales, se utiliza para describir un conjunto de datos en nuevas variables. Los componentes se ordenan por la cantidad de varianza original que describen, lo que se busca es la proyección según la cual los datos queden mejor representados en términos de mínimos cuadrados.

Para realizar el análisis, **se construyó** la matriz de covarianzas o **matriz de coeficientes de correlación**, de acuerdo a esta matriz, se realizó la identificación de los vectores propios de la misma. Para hacer lo anterior, se realizó la suposición de linealidad de los datos observados.

Para la realización de este análisis, se hizo mediante el paquete Factoextra y factoMineR en R. Este proceso consistió en calcular el porcentaje de contribución de cada variable por dimensión identificada, luego, de acuerdo a la cantidad aportada, se agrupó las variables en cuatro dimensiones

Yo uso la tecnología por necesidad
La tecnología es una herramienta para conectarme con el mundo
La tecnología me facilita la vida
Si me quedo sin internet me siento perdido
El uso excesivo de internet es malo
Es molesto que la gente viva conectada en el celular
Disfruto estar conectado por las redes sociales
Prefiero llamar a la persona que escribirle por WhatsApp
Pido ayuda a otros para aprender el funcionamiento de la tecnología
Siempre busco como estar conectado todo el día
Vale la pena pagar más para tener buenos equipos en tecnología
Me gusta actualizarme en tecnología cambiando los equipos cada vez que pueda
Internet me genera tranquilidad, al permitirme alejarme del estrés del día a día
Internet ha dejado de ser un lujo para convertirse en una herramienta esencial
La televisión no sólo me entretiene, sino que me conecta con lo que pasa en el mundo
No me puedo imaginar un día sin ver televisión

Cada encuestado debía responder en una escala de 1 a 10 en donde 1 es totalmente en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo, qué tan de acuerdo estaba con cada una de las frases.

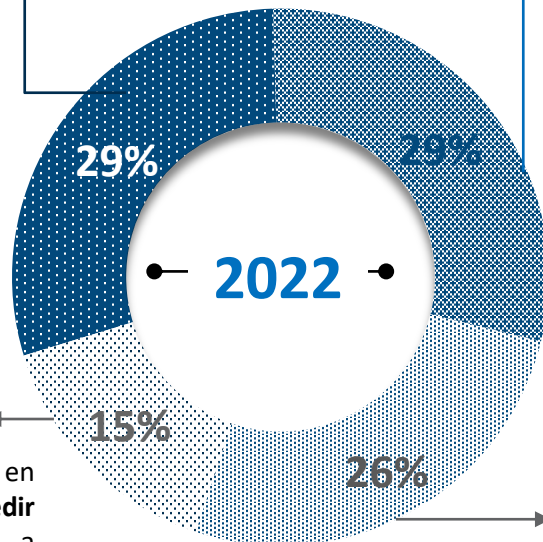
Segmentación de los usuarios TIC - metodología

EL CONECTADO – 29% (2021: 27%)

Para estos usuarios no hay como la tecnología, principalmente el internet. **La falta de este servicio puede ser “un trauma”** en su vida y afectar el día a día dado que siempre está conectado. La frase **“si me quedo sin internet me siento perdido”** es la que mejor describe cómo se puede llegar a sentir este usuario el día que el internet no funcione o su desempeño sea ineficiente. Además **le gusta estar actualizado en temas de tecnología, cambiando los equipos cada vez que puede.**

EL RECHANZANTE – 15% (2021: 22%)

Para este usuario la tecnología no es relevante en su vida y cuando le permite que entre **debe pedir ayuda a otros para entender y aprender** a manejarla. Prefiere **hacer llamadas que escribir por WhatsApp**, y dice que la **televisión es su manera de estar conectado con lo que pasa en el mundo**, y le molesta que la gente viva conectada al celular.



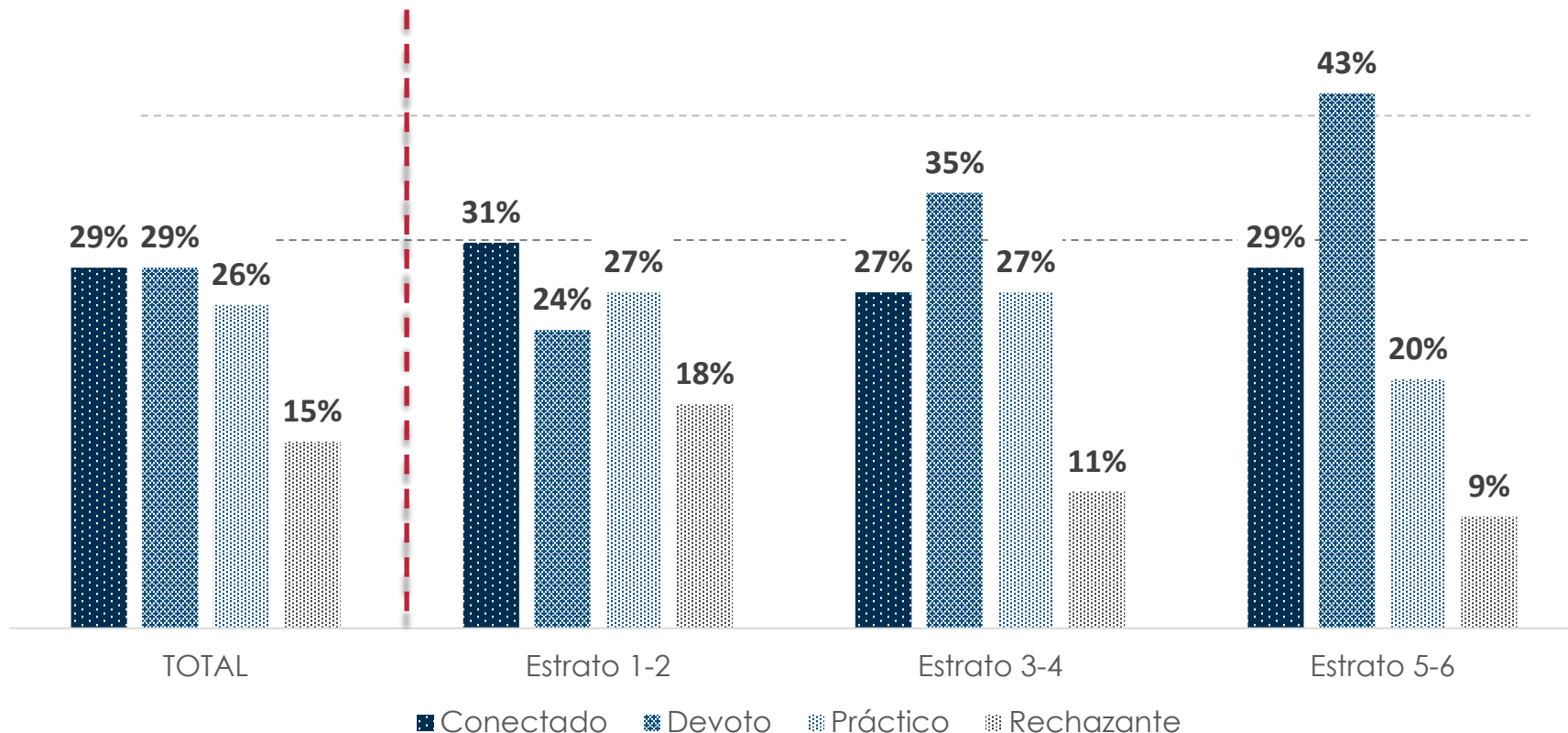
EL DEVOTO – 29% (2021: 22%)

Este usuario considera que la **tecnología facilita la vida** y es una persona que **disfruta estar conectado en redes sociales**, está en una búsqueda constante de estar conectado y el **internet le genera tranquilidad**, además considera que ya no es un lujo si no una herramienta.

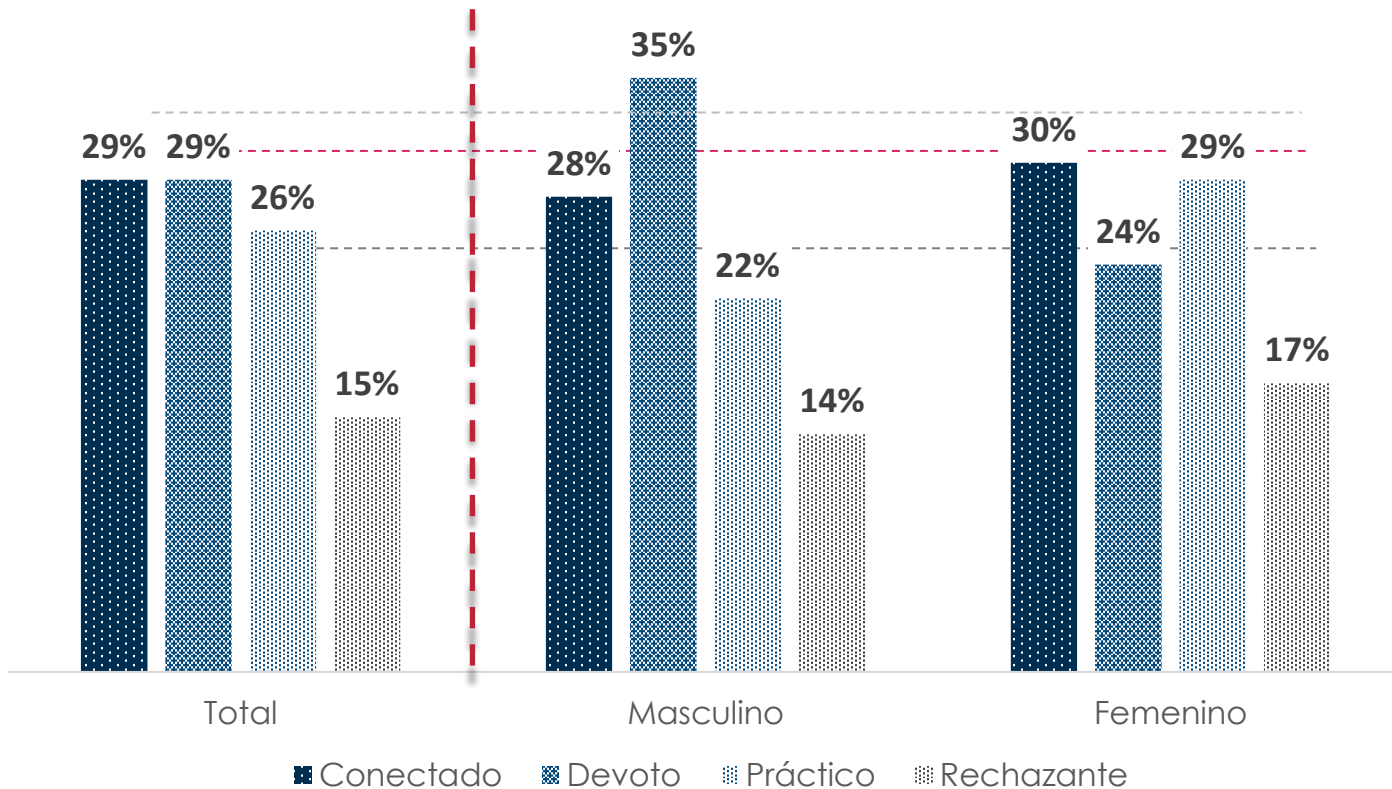
EL PRÁCTICO – 26% (2021: 29%)

Este usuario **hace uso de la tecnología por necesidad**, y considera que es la herramienta para conectarse con el mundo. Sin embargo **cree que el uso excesivo del internet es malo** y le molesta que la gente viva conectada en el celular.

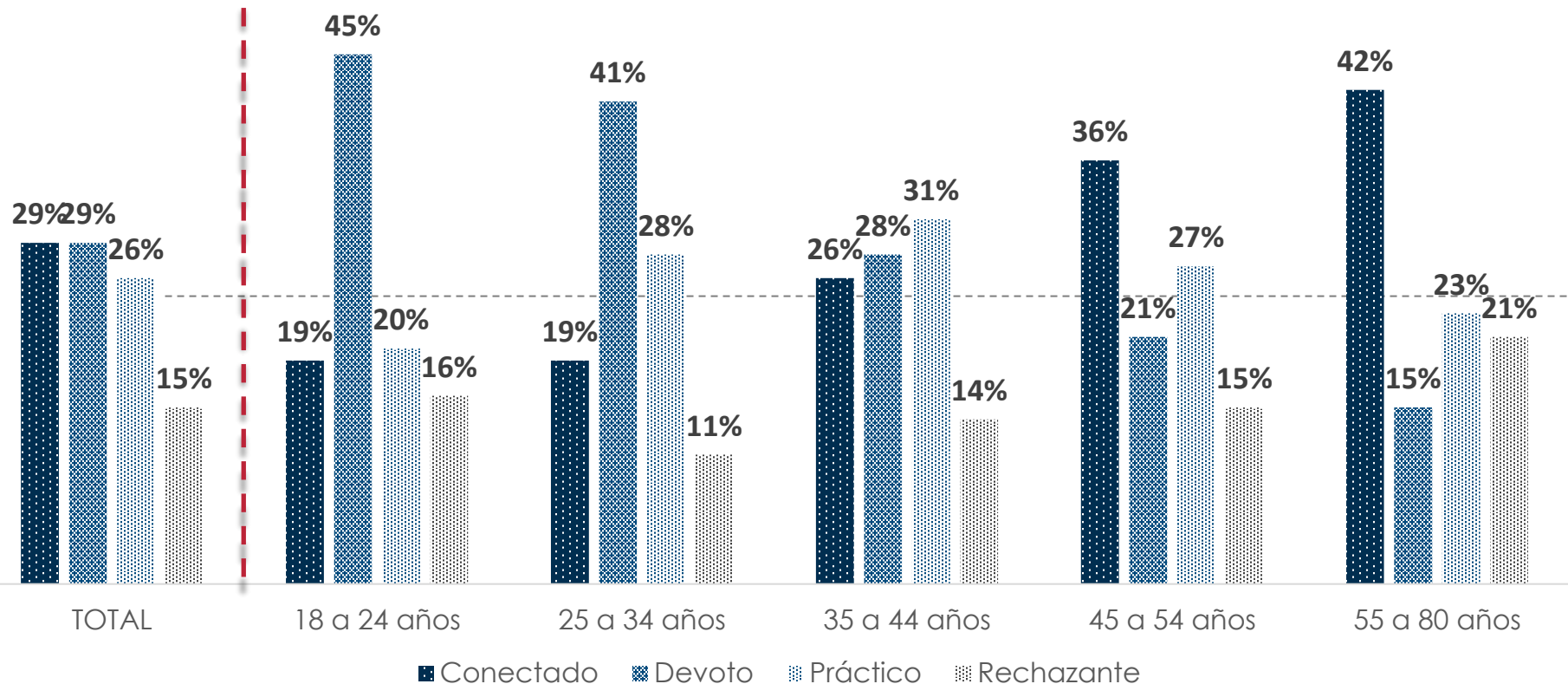
Segmentación de los usuarios TIC – Por estrato socioeconómico



Segmentación de los usuarios TIC – Por género



Segmentación de los usuarios TIC – Por rango de edad

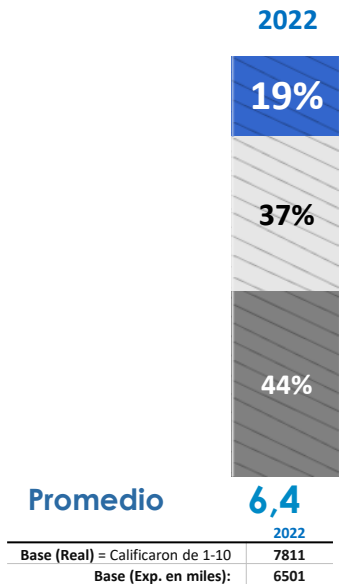


Educación en Tecnología

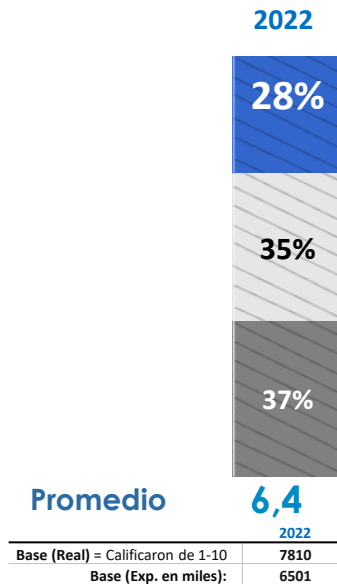


Educación en tecnología

50. En una escala de 1 a 10, en dónde 1 es "no conozco nada" y 10 "conozco mucho"
¿qué tanto conoce o entiende de tecnología?



51. En una escala de 1 a 10, en donde 1 "no me interesa nada" y 10 "me interesa mucho"
¿qué tanto se informa o se interesa por saber de tecnología?



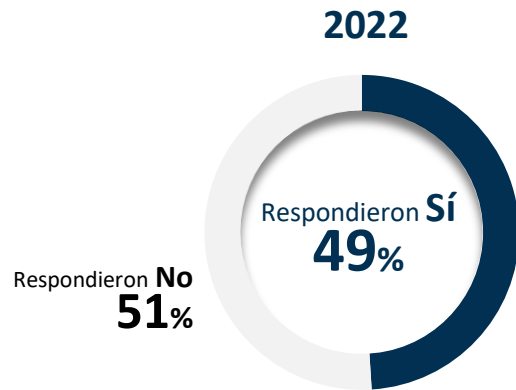
[09-10] Top Two Boxes [07-08] Media [01-06] Bottom Six Boxes

Combos o paquetes ofrecidos por los operadores



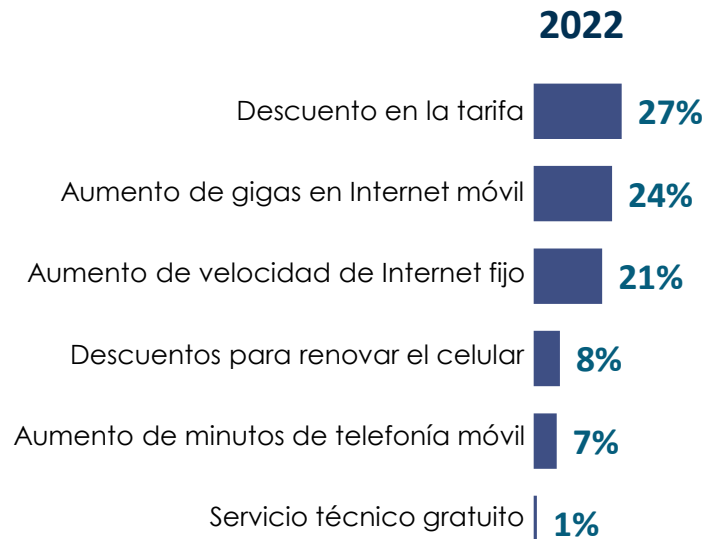
Beneficios al tener los servicios con el mismo operador

5. ¿Actualmente tiene sus servicios fijos y móviles con el mismo operador?



	2022
Base (Real): Tienen servicios móviles y fijos	5.227
Base (Exp. en miles):	4.878

6. ¿Qué beneficios recibe por tener sus servicios fijos y móviles con el mismo operador?



	2022
Base (Real): Tienen servicios fijos y móvil con el mismo operador	2621
Base (Exp. en miles):	2371

Características de los servicios TIC en los hogares

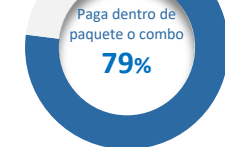


Características de los servicios TIC dentro de los hogares

Telefonía fija



2022



	2020	2021	2022
Paga dentro de paquete o combo	80%	77%	
Paga independiente	20%	23%	

	2020	2021	2022
Internet fijo	72%	94%	58%
TV Cable	57%	58%	42%
Internet móvil	53%	8%	
Telefonía móvil	17%	8%	

Internet Fijo



Paga independiente

36%



	2020	2021	2022
Paga dentro de paquete o combo	75%	52%	
Paga independiente	25%	48%	

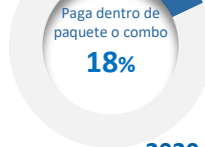
	2020	2021	2022
Telefonía fija	84%	70%	86%
TV Cable	59%	58%	51%
Telefonía móvil	12%	12%	0%

Telefonía móvil



Paga independiente

82%



	2020	2021	2022
Paga dentro de paquete o combo	10%	18%	
Paga independiente	90%	82%	

	2020	2021	2022
Internet móvil	54%	93%	100%
Internet fijo	91%	18%	0%
Telefonía fija	-	11%	0%
TV Cable	58%	11%	0%

Internet móvil



Paga independiente

58%



	2020	2021	2022
Paga dentro de paquete o combo	20%	58%	
Paga independiente	80%	42%	

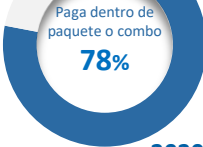
	2020	2021	2022
Telefonía Móvil	52%	86%	100%
Internet fijo	45%	17%	0%
Telefonía fija	45%	14%	0%
Televisión cable	53%	10%	0%

TV Suscripción



Paga independiente

22%



	2020	2021	2022
Paga dentro de paquete o combo	59%	72%	
Paga independiente	41%	28%	

	2020	2021	2022
Internet fijo	57%	88%	91%
Telefonía fija	37%	67%	77%
Internet móvil	39%	12%	0%
Telefonía móvil	51%	8%	0%

COP	2020	2021	2022
Pago promedio paquete	\$109.750	\$106.135	\$106.240
Pago promedio servicio	\$33.130	\$41.282	\$43.661

	2020	2021	2022
	\$109.400	\$112.394	\$103.746
	\$76.431	\$77.783	\$77.195
	\$102.334	\$61.379	\$47.663
	\$57.7941	\$46.567	\$43.057

	2020	2021	2022
	\$106.233	\$60.769	\$54.257
	\$56.528	\$49.126	\$46.529

	2020	2021	2022
	\$107.681	\$76.262	\$118.396
	\$65.480	\$126.139	\$89.962

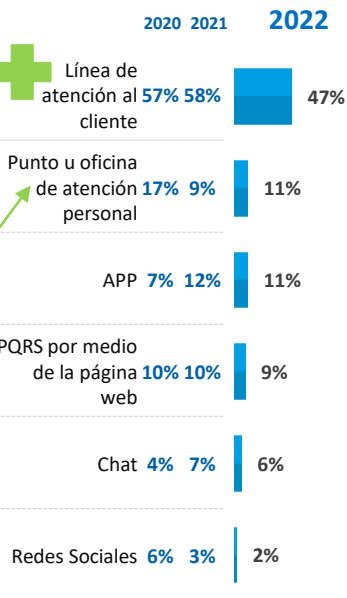
*No aplica para Televisión Abierta ni radio

Experiencia del usuario con los canales de relacionamiento



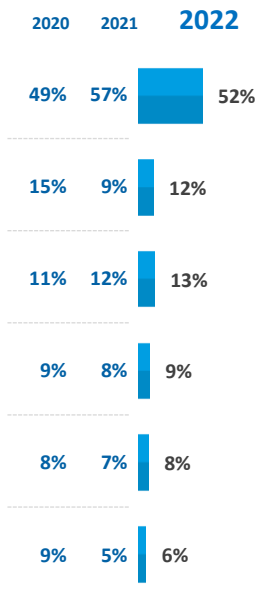
Canal utilizado con mayor frecuencia

Telefonía fija



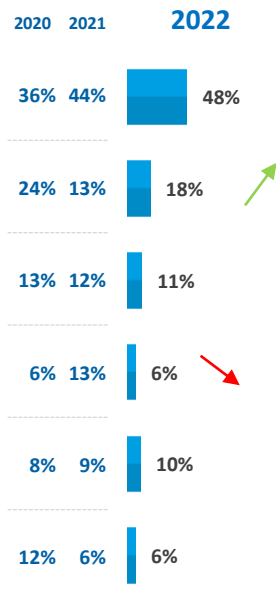
	2020	2021	2022
Base (Real): Los Que Respondieron Algún Medio En P228	1.155	729	758
Base (Exp. en miles):	-	833	762

Internet Fijo



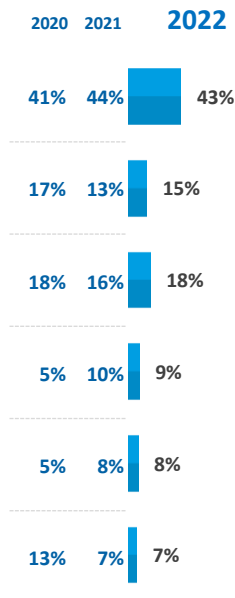
	2020	2021	2022
Base (Real): Los que respondieron algún medio en P128	1.116	827	1.075
Base (Exp. en miles):	-	821	1.085

Telefonía móvil



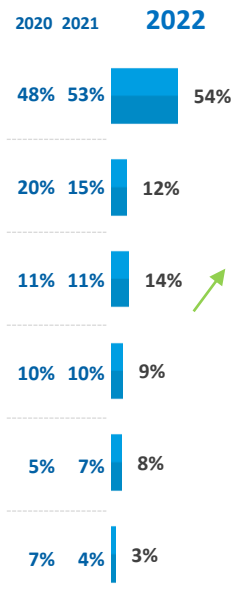
	2020	2021	2022
Base (Real): Los que respondieron algún medio en P128	1.215	1.853	1.794
Base (Exp. en miles):	-	3.483	2.977

Internet móvil



	2020	2021	2022
Base (Real): Los que respondieron algún medio en P128	1.190	1.667	2.416
Base (Exp. en miles):	-	2.934	4.911

TV Suscripción



	2020	2021	2022
Base (Real): Los que respondieron algún medio en P128	1.150	745	966
Base (Exp. en miles):	-	677	957

*No aplica para Televisión Abierta ni radio

Relacionamiento a través de la facturación

Telefonía fija



No es el encargado del pago de la factura

36%



	2020	2021
Si es el encargado	62%	64%
No es el encargado	38%	36%

Internet Fijo



No es el encargado del pago de la factura

39%



	2020	2021
Si es el encargado	62%	63%
No es el encargado	38%	37%

Telefonía móvil



No es el encargado del pago de la factura

13%



	2020	2021
Si es el encargado	87%	88%
No es el encargado	13%	12%

Internet móvil



No es el encargado del pago de la factura

11%



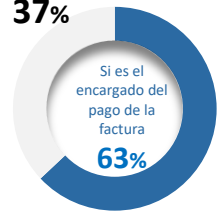
	2020	2021
Si es el encargado	87%	87%
No es el encargado	13%	13%

TV Suscripción



No es el encargado del pago de la factura

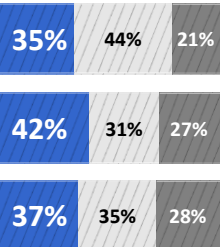
37%



	2020	2021
Si es el encargado	60%	66%
No es el encargado	40%	37%

Evaluación Factura

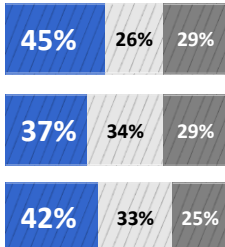
Promedio



7,5
7,5
7,4

Evaluación Factura

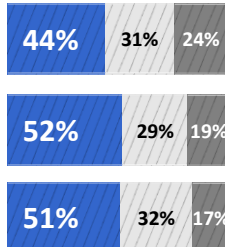
Promedio



7,5
7,4
7,6

Evaluación Factura

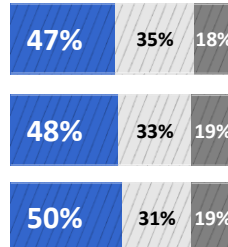
Promedio



7,7
8,1
8,1

Evaluación Factura

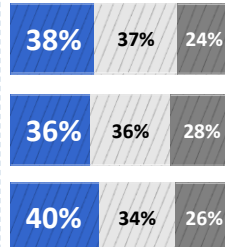
Promedio



8,0
8,0
8,1

Evaluación Factura

Promedio



7,5
7,3
7,5

	2020	2021	2022
Base (Real): Aplica a quienes mencionaron 1 en P223a	815	654	557
Base (Exp. en miles):	-	740	573

	2020	2021	2022
Base (Real): Aplica a quienes mencionaron 1 en P123a	776	665	826
Base (Exp. en miles):	-	648	810

	2020	2021	2022
Base (Real): Aplica a quienes mencionaron 1 en P123a	488	803	802
Base (Exp. en miles):	-	1.456	1.296

	2020	2021	2022
Base (Real): Aplica a quienes mencionaron 1 en P123a	656	803	1.377
Base (Exp. en miles):	-	1.456	2.963

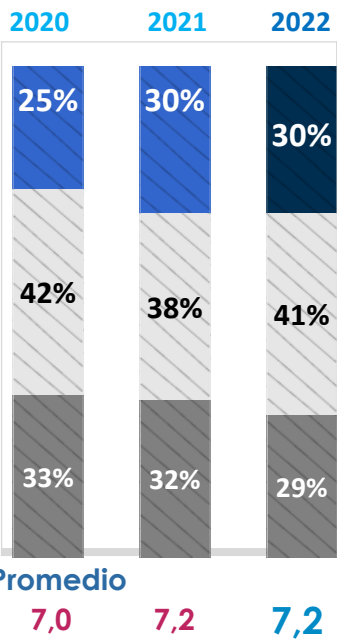
	2020	2021	2022
Base (Real): Aplica a quienes mencionaron 1 en P123a	813	623	782
Base (Exp. en miles):	-	577	759

T2B: [10 Muy bueno + 9] Media: [7 + 8] B6B: [6 + 5 + 4 + 3 + 2 + 1 Muy malo]

*No aplica para Televisión Abierta ni radio

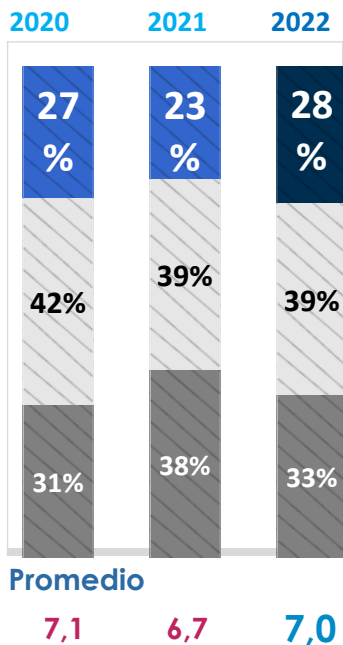
Nivel de desempeño de servicio de la línea de atención al cliente

Telefonía fija 



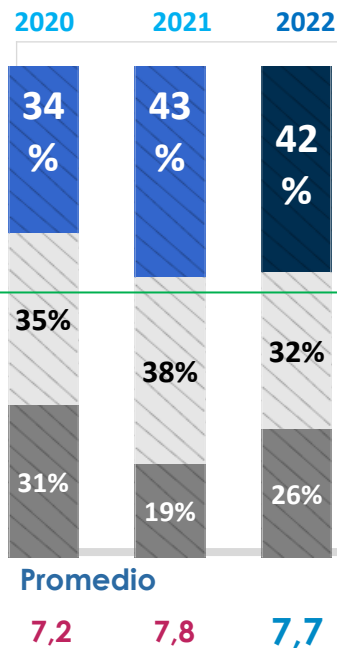
	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	604	840	332
Base (Exp. en miles):	-	1.518	360

Internet Fijo 



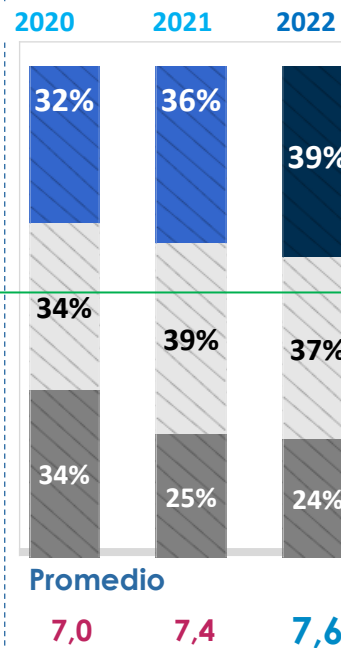
	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	536	437	549
Base (Exp. en miles):	-	465	559

Telefonía móvil 



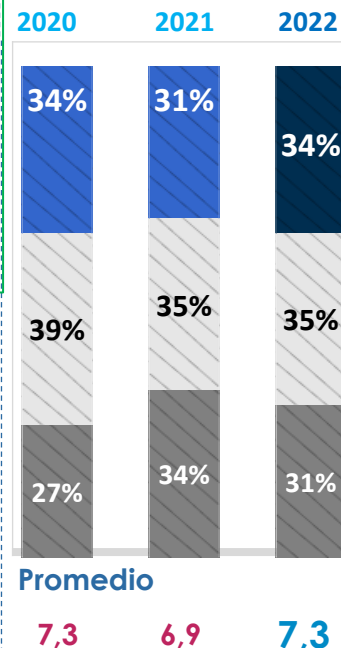
	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	477	840	872
Base (Exp. en miles):	-	1.518	1.437

Internet móvil 






	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	480	722	818
Base (Exp. en miles):	-	1.293	1.683

TV Suscripción 



	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	560	396	475
Base (Exp. en miles):	-	422	515

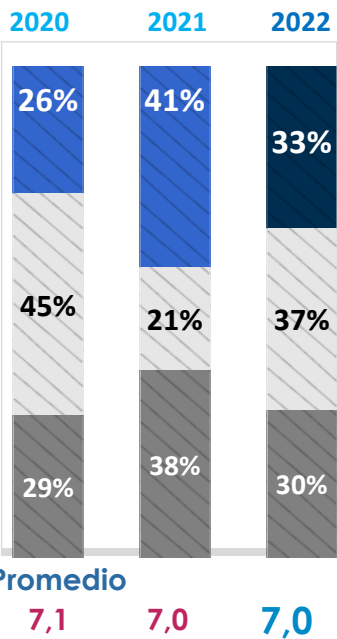
 T2B: [10 Muy bueno + 9]
  Media: [7 + 8]
  B6B: [6 + 5 + 4 + 3 + 2 + 1 Muy malo]

*No aplica para Televisión Abierta ni radio



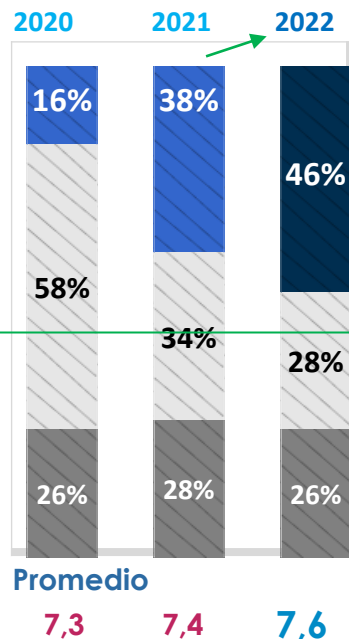
Nivel de desempeño de servicio de la atención personal/oficina

Telefonía fija



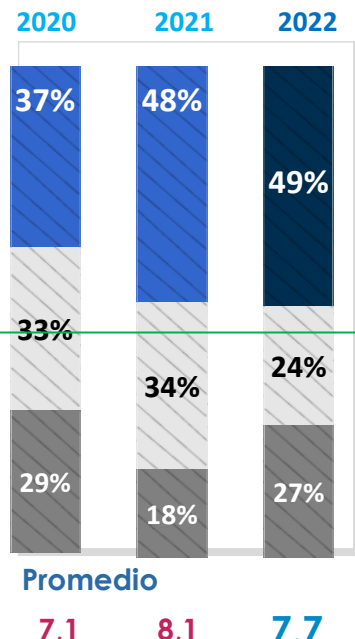
	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	272	87	116
Base (Exp. en miles):	-	75	84*

Internet Fijo



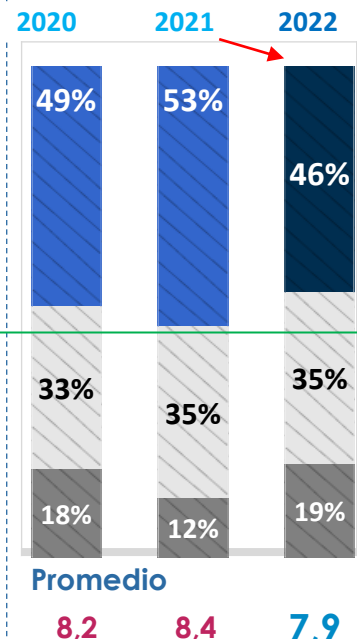
	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	251	113	169
Base (Exp. en miles):	-	72	132

Telefonía móvil



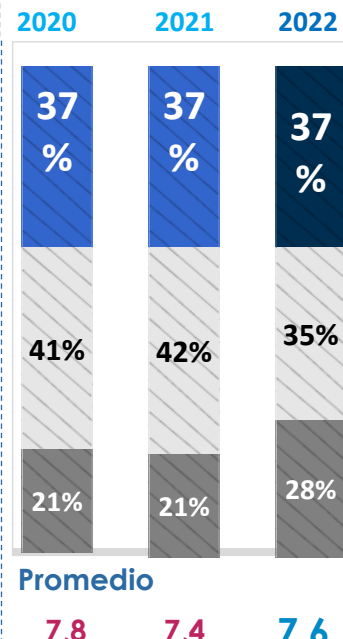
	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	219	283	400
Base (Exp. en miles):	-	464	540

Internet móvil



	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	218	233	341
Base (Exp. en miles):	-	371	577

TV Suscripción



	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	282	110	203
Base (Exp. en miles):	-	76	115

T2B: [10 Muy bueno + 9]
 Media: [7 + 8]
 B6B: [6 + 5 + 4 + 3 + 2 + 1 Muy malo]

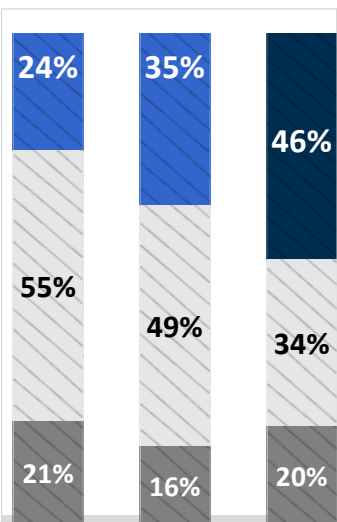
*No aplica para Televisión Abierta ni radio

Nivel de desempeño de servicio de PQRS en la página web del operador

Telefonía fija



2020 2021 2022



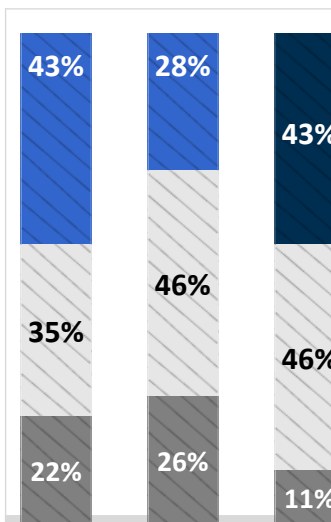
Promedio
7,4 7,8 8,0

	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	89	66	52
Base (Exp. en miles):	-	84	65*

Internet Fijo



2020 2021 2022



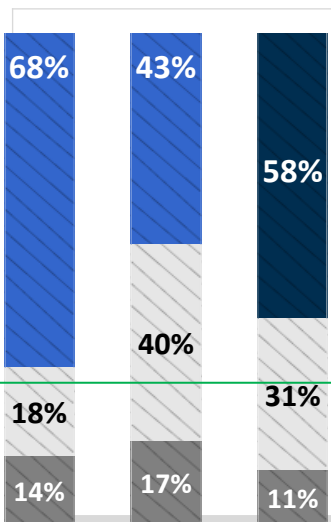
Promedio
7,4 7,3 8,1

	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	96	68	86
Base (Exp. en miles):	-	66	97*

Telefonía móvil



2020 2021 2022



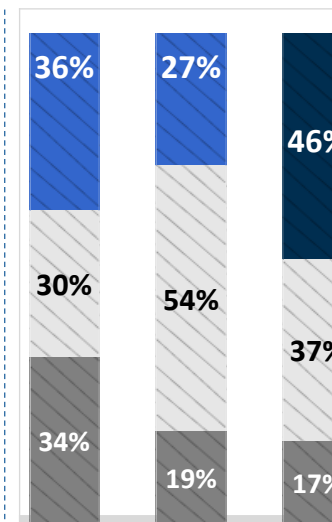
Promedio
8,5 8,2 8,4

	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	92	201	89
Base (Exp. en miles):	-	445	172

Internet móvil



2020 2021 2022



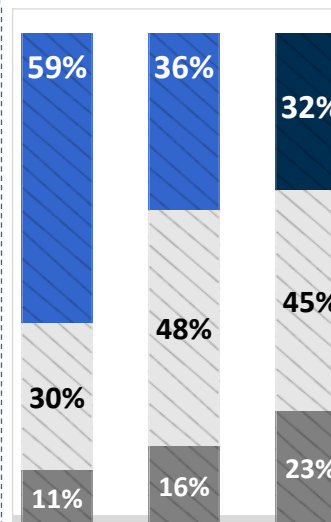
Promedio
7,3 7,7 8,2

	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	73	168	130
Base (Exp. en miles):	-	307	349

TV Suscripción



2020 2021 2022



Promedio
8,3 7,7 7,8

	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	85	74	64
Base (Exp. en miles):	-	74	85*

T2B: [10 Muy bueno + 9] Media: [7 + 8] B6B: [6 + 5 + 4 + 3 + 2 + 1 Muy malo]

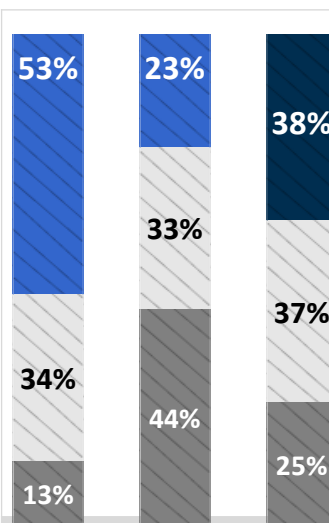
*No aplica para Televisión Abierta ni radio



Nivel de desempeño de servicio de Redes Sociales

Telefonía fija 15

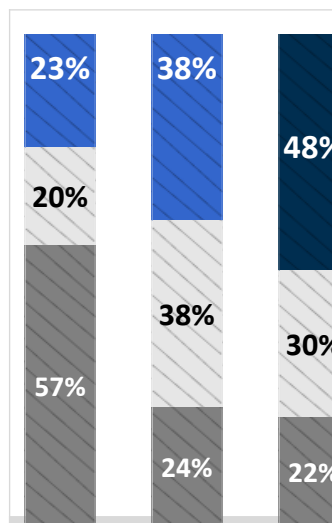
2020 2021 2022



Promedio
8,4 6,2 7,5

Internet Fijo

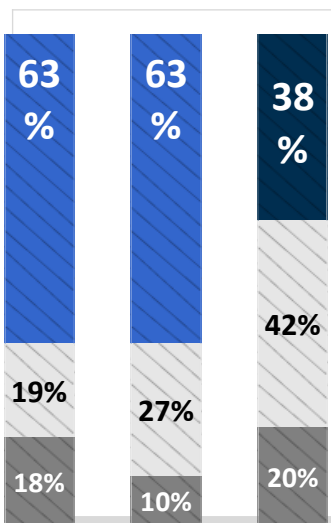
2020 2021 2022



Promedio
5,9 7,9 7,6

Telefonía móvil 25

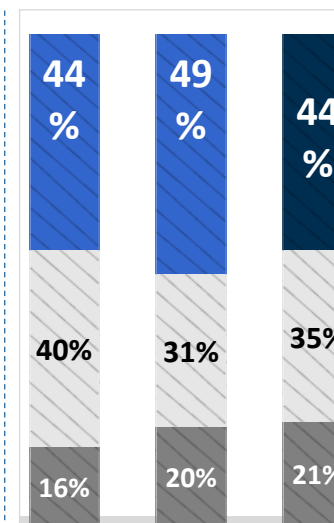
2020 2021 2022



Promedio
8,3 8,7 7,9

Internet móvil

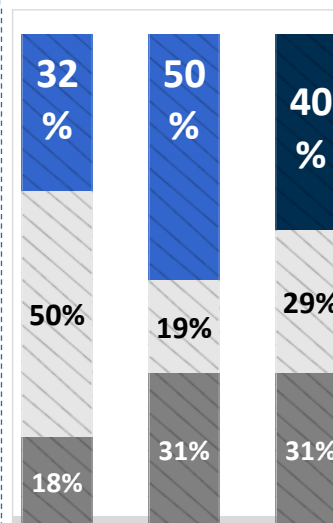
2020 2021 2022



Promedio
8,2 8,2 7,8

TV Suscripción

2020 2021 2022



Promedio
7,5 7,1 7,3

2020	2021	2022
93	45	69
-	45	62*

2020	2021	2022
162	112	107
-	200	172

2020	2021	2022
156	124	131
-	201	267

2020	2021	2022
83	29	39
-	18	31*

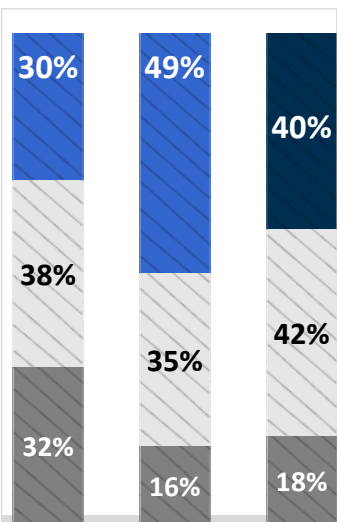
T2B: [10 Muy bueno + 9] Media: [7 + 8] B6B: [6 + 5 + 4 + 3 + 2 + 1 Muy malo]

*No aplica para Televisión Abierta ni radio

Nivel de desempeño de servicio de APP

Telefonía fija 

2020 2021 2022

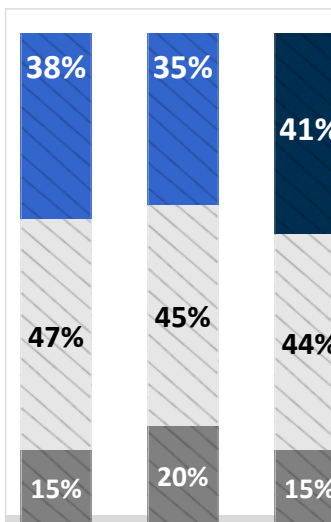


Promedio
7,2 8,2 7,8

	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	70	88	80
Base (Exp. en miles):	-	102	82*

Internet Fijo 

2020 2021 2022

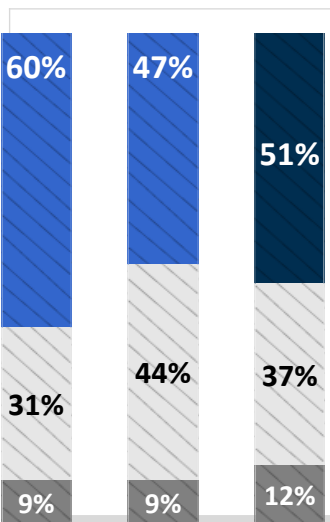


Promedio
8,0 7,7 8,1

2020	2021	2022
85	97	126
-	98	145

Telefonía móvil 

2020 2021 2022

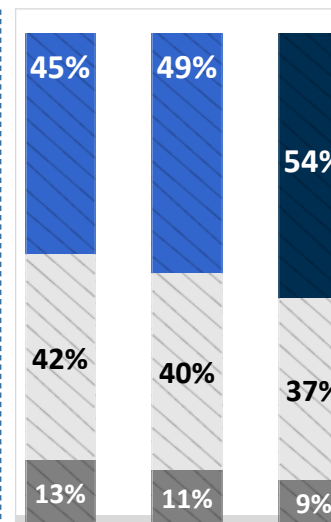


Promedio
8,7 8,4 8,3

2020	2021	2022
161	210	164
-	413	340

Internet móvil 

2020 2021 2022

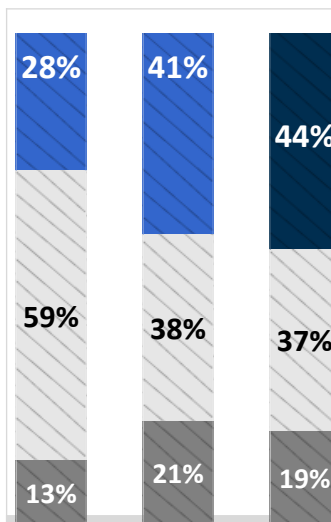


Promedio
8,1 8,3 8,6

2020	2021	2022
188	275	297
-	463	707

TV Suscripción 

2020 2021 2022



Promedio
7,7 7,9 7,9

2020	2021	2022
47	79	103
-	77	132

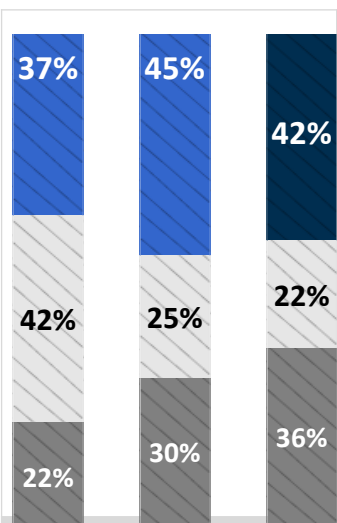
T2B: [10 Muy bueno + 9] Media: [7 + 8] B6B: [6 + 5 + 4 + 3 + 2 + 1 Muy malo]

*No aplica para Televisión Abierta ni radio

Nivel de desempeño del Chat en la página web

Telefonía fija

2020 2021 2022

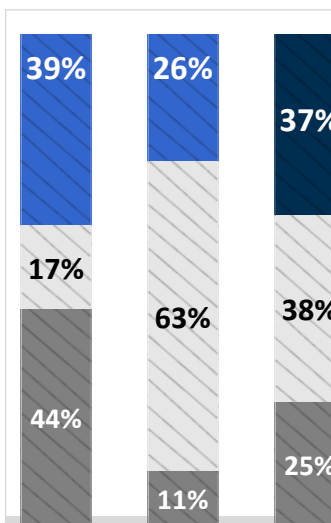


Promedio
7,5 7,5 7,6

	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	49	149	41
Base (Exp. en miles):	-	321	48*

Internet Fijo

2020 2021 2022

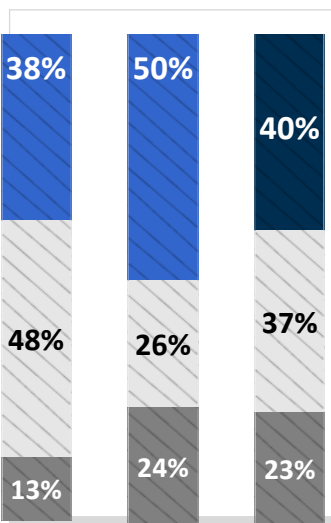


Promedio
6,4 7,6 7,7

2020	2021	2022
91	35	70
-	61	85*

Telefonía móvil

2020 2021 2022

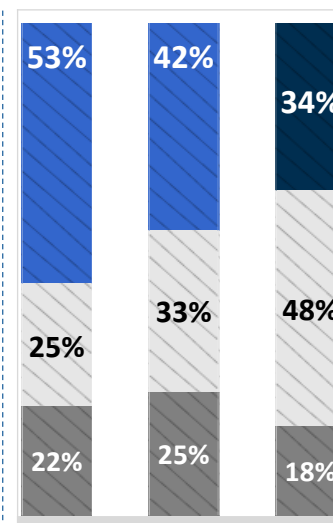


Promedio
7,9 7,9 7,9

2020	2021	2022
93	149	150
-	321	288

Internet móvil

2020 2021 2022

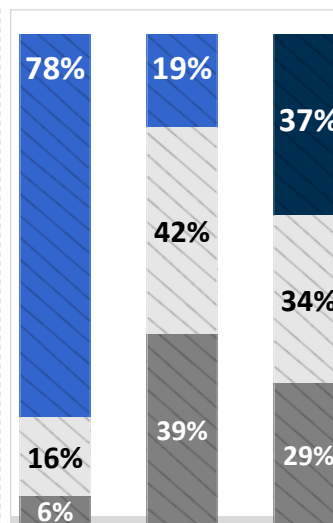


Promedio
8,2 7,6 7,8

2020	2021	2022
69	113	124
-	245	318

TV Suscripción

2020 2021 2022



Promedio
9,1 6,5 7,1

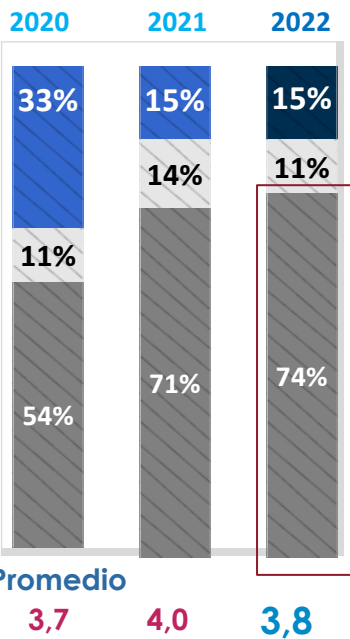
2020	2021	2022
52	49	78
-	52	78*

T2B: [10 Muy bueno + 9] Media: [7 + 8] B6B: [6 + 5 + 4 + 3 + 2 + 1 Muy malo]

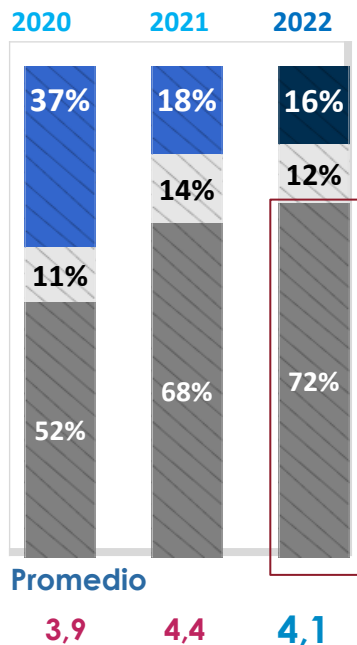
*No aplica para Televisión Abierta ni radio

Probabilidad de cambio de operador servicio TIC

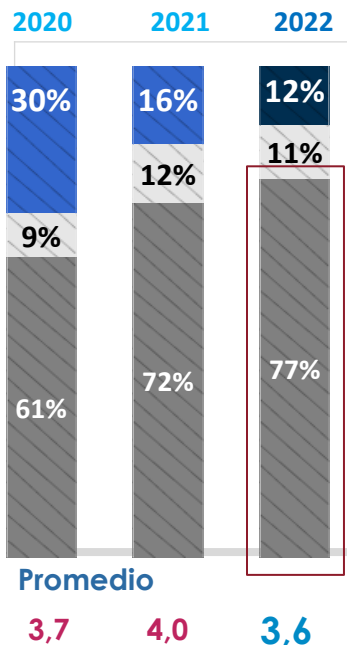
Telefonía fija 



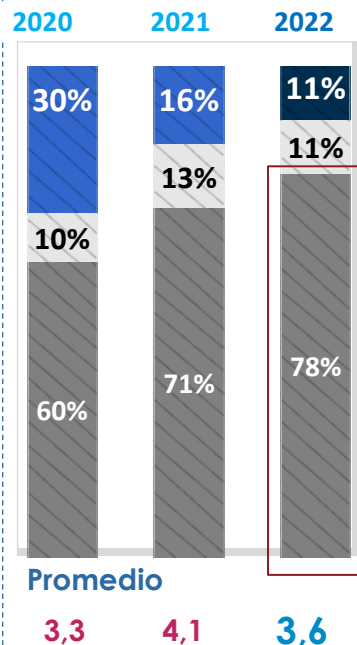
Internet Fijo 



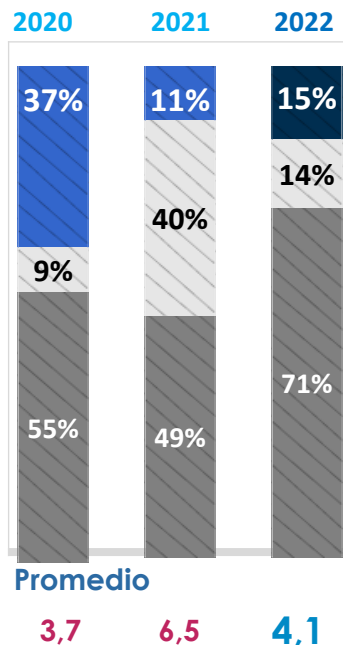
Telefonía móvil 



Internet móvil 



TV Suscripción 




	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	1.458	1.054	
Base (Exp. en miles):	-	1.164	

	2020	2021	2022
	1.356	1.059	1.393
	-	1.017	1.327


	2020	2021	2022
	1.600	2.649	2546
	-	5.023	3995

	2020	2021	2022
	1.508	2.168	2.390
	-	3.745	4.872

	2020	2021	2022
	1.548	229	
	-	190	

 T2B: [10 Bastante probable+ 9]

 Media: [7 + 8]

 B6B: [6 + 5 + 4 + 3 + 2 + 1 Nada probable]

**No aplica para Televisión Abierta ni radio*

Cambio de operador últimos 3 años y últimos 6 meses

Telefonía fija Últimos 3 años



No ha cambiado de
operador en los
últimos 3 años

79%

2022



2021

Ha cambiado en los últimos 3 años

20%

No ha cambiado en los últimos 3 años

80%

2021 2022

Base (Real):

1.054

911

Base (Exp. en miles):

1.164

898

Internet Fijo Últimos 3 años



No ha cambiado de
operador en los
últimos 3 años

70%



2021

Ha cambiado en los últimos 3 años

31%

No ha cambiado en los últimos 3 años

69%

2021 2022

Base (Real):

1.081

1.393

Base (Exp. en miles):

1.036

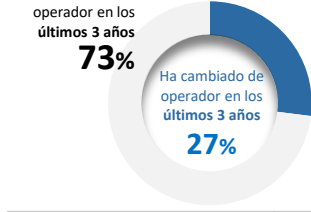
1.327

Telefonía móvil Últimos 3 años



No ha cambiado de
operador en los
últimos 3 años

73%



2021

Ha cambiado en los últimos 3 años

36%

No ha cambiado en los últimos 3 años

64%

2021 2022

Base (Real):

2.671

2.583

Base (Exp. en miles):

5.076

4.045

Internet móvil Últimos 3 años



No ha cambiado de
operador en los
últimos 3 años

64%



2021

Ha cambiado en los últimos 3 años

42%

No ha cambiado en los últimos 3 años

58%

2021 2022

Base (Real):

2.177

2.416

Base (Exp. en miles):

3.766

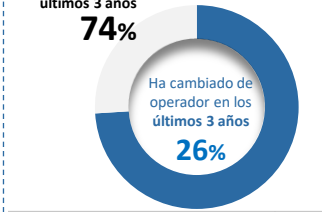
4.911

TV Suscripción Últimos 3 años



No ha cambiado de
operador en los
últimos 3 años

74%



2021

Ha cambiado en los últimos 3 años

34%

No ha cambiado en los últimos 3 años

66%

2021 2022

Base (Real): Aplica a quienes
mencionaron código 1 en P123a

1.009

1.330

Base (Exp. en miles):

917

1.211

Últimos 6 meses

No ha cambiado de
operador en los
últimos 6 meses

47%



2021

Ha cambiado en los últimos 6 meses

64%

No ha cambiado en los últimos 6 meses

36%

2021 2022

Base (Real) han cambiado de
operador en el último año:

528

360

Base (Exp. en miles):

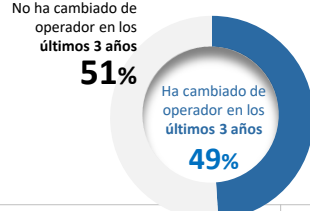
1.139

595

Últimos 6 meses

No ha cambiado de
operador en los
últimos 3 años

51%



2021

Ha cambiado en los últimos 6 meses

64%

No ha cambiado en los últimos 6 meses

36%

2021 2022

Base (Real) han cambiado de
operador en el último año:

506

460

Base (Exp. en miles):

1.057

977

**No aplica para Televisión
Abierta ni radio*

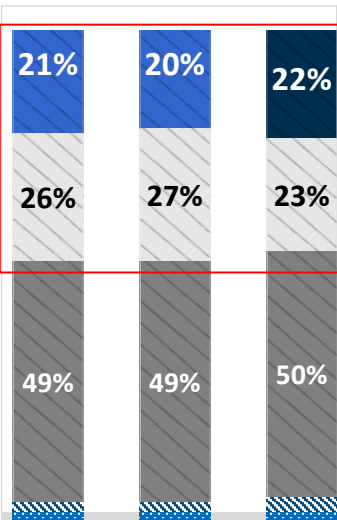
Calidad percibida



Percepción costo beneficio

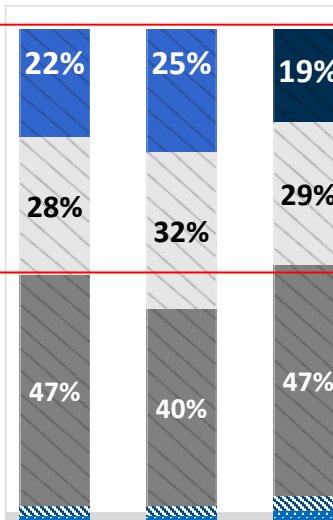
Telefonía fija 

2020 2021 2022



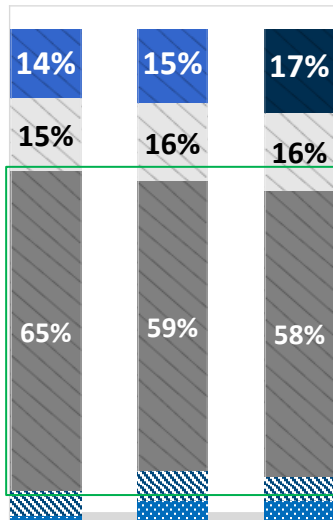
Internet Fijo 

2020 2021 2022



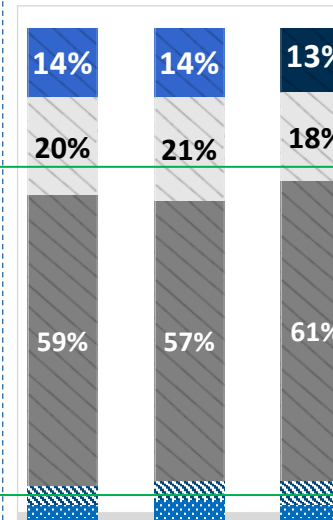
Telefonía móvil 

2020 2021 2022



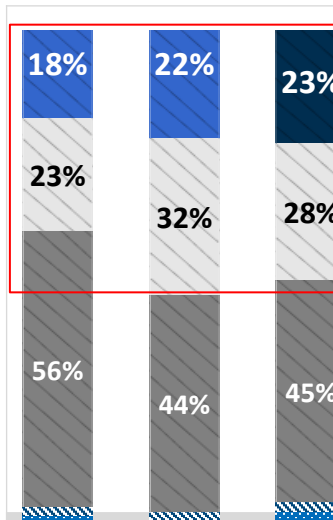
Internet móvil 

2020 2021 2022



TV Suscripción 

2020 2021 2022



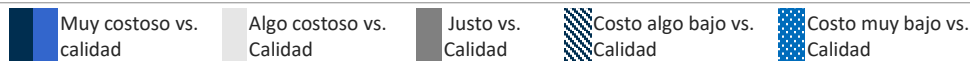
	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	1.472	1.054	911
Base (Exp. en miles):	-	1.164	898

	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	1.366	1.081	1.393
Base (Exp. en miles):	-	1.036	1.327

	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	1.606	2.671	2.583
Base (Exp. en miles):	-	5.076	4.045

	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	1.521	2.671	2.416
Base (Exp. en miles):	-	5.076	4.911

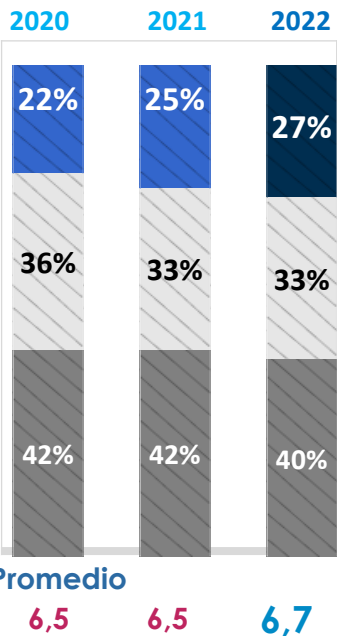
	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	1.558	1.009	1.330
Base (Exp. en miles):	-	917	1.211



**No aplica para Televisión Abierta ni radio*

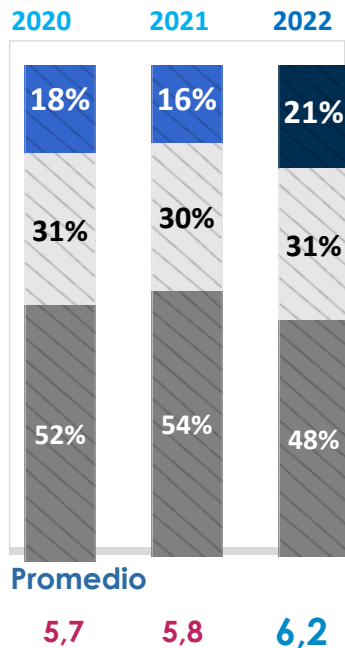
Satisfacción con la información que brindan los operadores

Telefonía fija



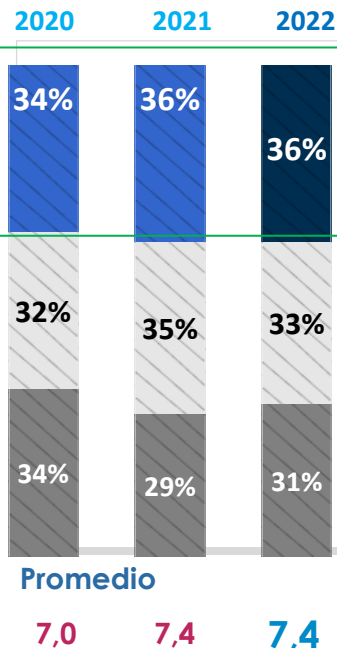
	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	1.472	1.054	900
Base (Exp. en miles):	-	1.164	890

Internet Fijo



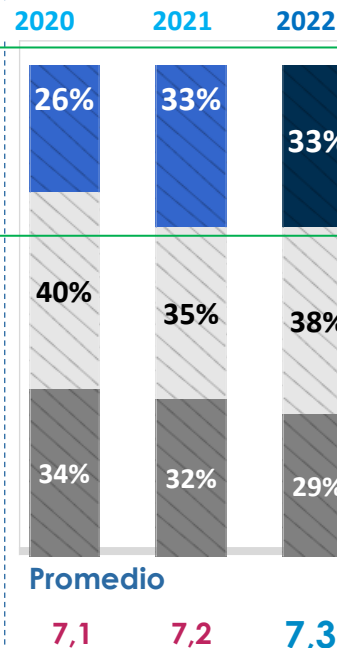
	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	1.401	1.081	1.393
Base (Exp. en miles):	-	1.036	1.327

Telefonía móvil



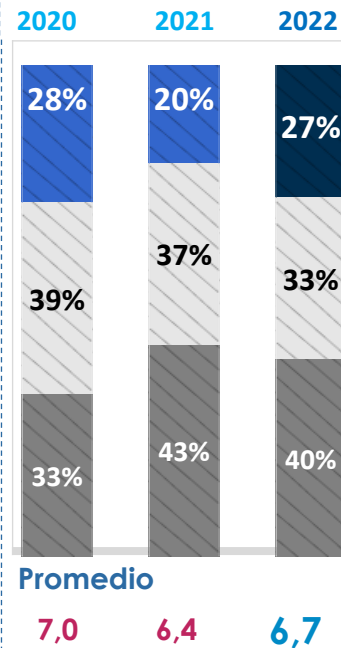
	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	1.606	2.649	2.551
Base (Exp. en miles):	-	5.034	4.013

Internet móvil






	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	1.506	2.162	2.394
Base (Exp. en miles):	-	3.728	4.864

TV Suscripción



	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	1.547	1.002	1.314
Base (Exp. en miles):	-	912	1.202

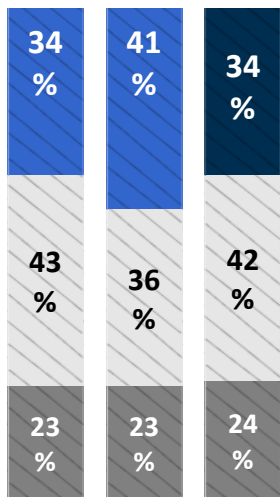
 T2B: [10 Muy bueno + 9]
  Media: [7 + 8]
  B6B: [6 + 5 + 4 + 3 + 2 + 1 Muy malo]

*No aplica para Televisión Abierta ni radio

Satisfacción con el operador

Telefonía fija

2020 2021 2022

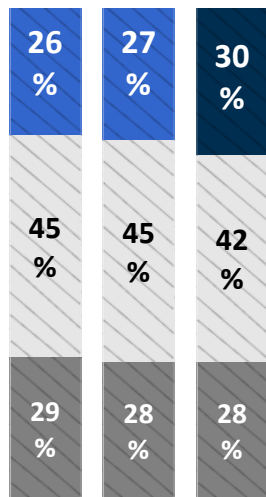


Promedio
7,5 7,7 7,5
Índice de satisfacción neta
11% 18% 10%

	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	1.472	1.054	911
Base (Exp. en miles):	-	1.164	898

Internet Fijo

2020 2021 2022

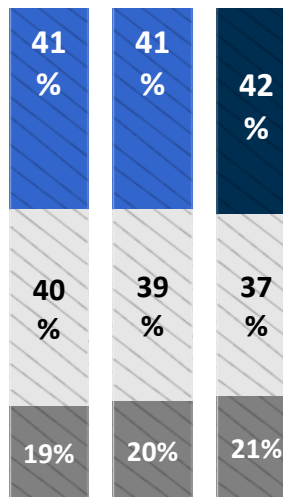


Promedio
7,2 7,2 7,4
Índice de satisfacción neta
-3% -1% 3%

	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	1.416	1.081	1.393
Base (Exp. en miles):	-	1.036	1.327

Telefonía móvil

2020 2021 2022

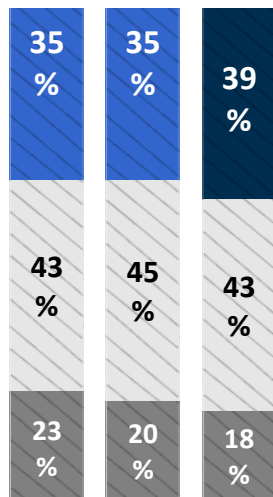


Promedio
7,8 7,8 7,9
Índice de satisfacción neta
23% 21% 22%

	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	1.606	2.671	2.583
Base (Exp. en miles):	-	5.076	4.045

Internet móvil

2020 2021 2022

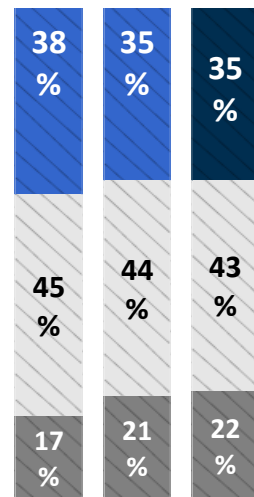


Promedio
7,7 7,7 7,9
Índice de satisfacción neta
12% 15% 20%

	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	1.521	2.177	2.416
Base (Exp. en miles):	-	3.766	4.911

TV Suscripción

2020 2021 2022

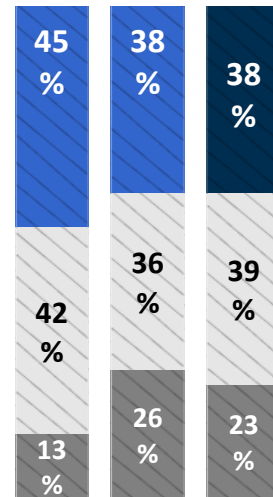


Promedio
7,9 7,7 7,7
Índice de satisfacción neta
21% 14% 12%

	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	1.558	1.009	1.330
Base (Exp. en miles):	-	917	1.211




TV Abierta

2020 2021 2022



Promedio
8,2 7,6 7,7
Índice de satisfacción neta
32% 12% 16%

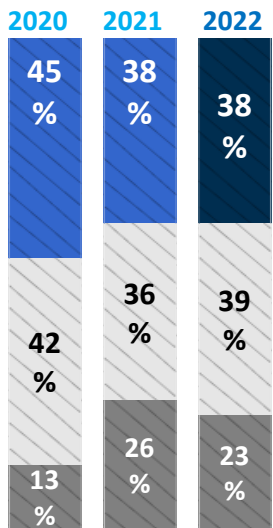
	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	493	772	973
Base (Exp. en miles):	-	656	693

 **T2B:** [10 Muy bueno + 9]  **Media:** [7 + 8]  **B6B:** [6 + 5 + 4 + 3 + 2 + 1 Muy malo]

Satisfacción con el Servicio



TV Abierta*



Promedio

8,2 7,6 7,7

Índice de satisfacción neta

32% 12% 16%

2020	2021	2022
493	772	973
-	656	693

Base (Real): Calificaron de 1-10

Base (Exp. en miles):



Radio AM



Promedio

8,4

Índice de satisfacción neta

44%

2022
231
458



Radio FM



Promedio

8,8

Índice de satisfacción neta

56%

2022
674
1451



T2B: [10 Muy bueno + 9]

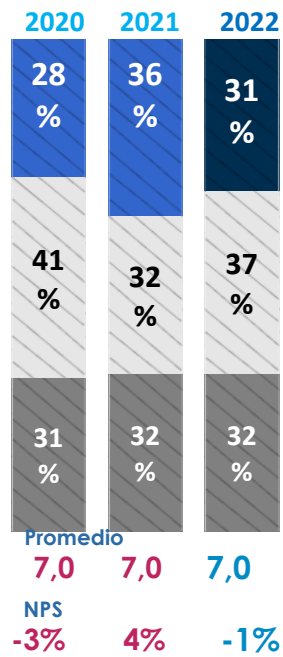
Media: [7 + 8]



B6B: [6 + 5 + 4 + 3 + 2 + 1 Muy malo]

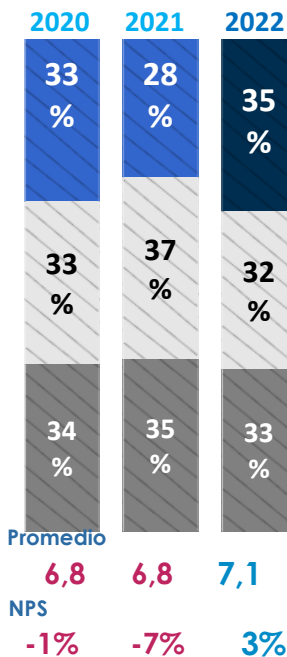
Intención de recomendar al operador

Telefonía fija



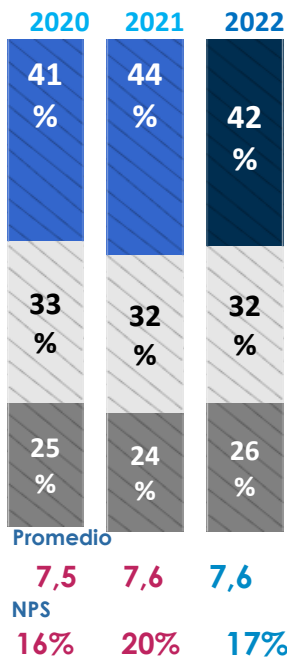
	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	1.466	1.054	911
Base (Exp. en miles):	-	1.164	898

Internet Fijo



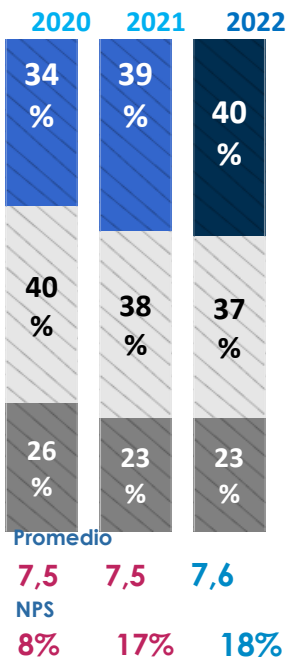
	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	1.416	1.006	1.393
Base (Exp. en miles):	-	975	1.327

Telefonía móvil



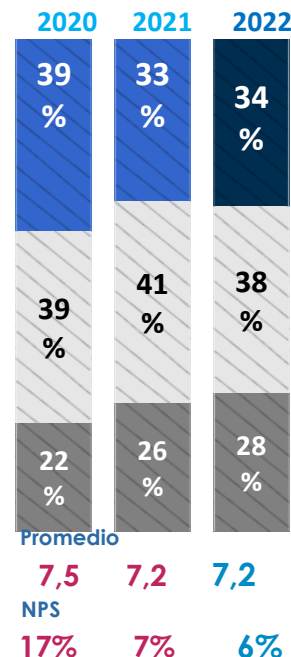
	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	1.606	2.671	-
Base (Exp. en miles):	-	5.076	-

Internet móvil



	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	1.521	2.177	2.416
Base (Exp. en miles):	-	3.766	4.911

TV Suscripción



	2020	2021	2022
Base (Real): Calificaron de 1-10	1.558	1.009	1.330
Base (Exp. en miles):	-	917	1.211



T2B: [10 Muy bueno + 9]



Media: [7 + 8]



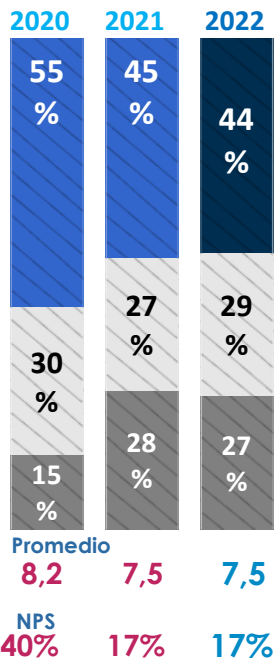
B6B: [6 + 5 + 4 + 3 + 2 + 1 Muy malo]

**No aplica para Radio*

Intención de recomendar el Servicio



TV Abierta*



2020	2021	2022
493	772	973
-	656	693

Base (Real): Calificaron de 1-10

Base (Exp. en miles):



Radio AM



2022
231
458



Radio FM



2022
674
1451



T2B: [10 Muy bueno + 9] Media: [7 + 8] B6B: [6 + 5 + 4 + 3 + 2 + 1 Muy malo]

*Recomienda el servicio

*No aplica para Radio