



**COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES**
REPÚBLICA DE COLOMBIA

**Medición de expectativas y satisfacción de los
usuarios de servicios TIC**

Informe consolidado comparativo

Diciembre de 2021




CNC
Centro Nacional de Consultoría

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

- Medir las expectativas y la satisfacción de los usuarios de los servicios de comunicaciones en relación con el servicio de Internet Fijo, Internet Móvil, Telefonía Fija, Telefonía Móvil, TV por Suscripción y TV abierta para el año 2021.

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:	Mujeres y hombres con edades entre 18 y 80 años y sus hogares, usuarios de al menos uno de los siguientes servicios de telecomunicaciones fijos evaluados: internet fijo, telefonía fija, televisión por suscripción o televisión abierta. Las personas y los hogares incluidos en la cobertura de la investigación están en la zona urbana de Medellín, Barranquilla, Bogotá, D.C., Cartagena, Manizales, Montería, Villavicencio, Pasto, Cúcuta, Pereira, Bucaramanga, Ibagué, Cali, Leticia, Arauca, San Andrés, Florencia, Yopal y Quibdó
DISEÑO DE MUESTREO:	El diseño de muestreo es probabilístico y estratificado con selección de respondientes por muestreo aleatorio simple. Cada municipio correspondió a un estrato estadístico. En cada municipio se seleccionó una muestra aleatoria simple de hogares (un hogar por cada línea de teléfono) y se encuestó a la persona adulta que contestó la llamada. El marco de muestreo utilizado fue la base maestra del Centro Nacional de Consultoría, un directorio telefónico con 4,7 millones de registros telefónicos en los 19 municipios en estudio. En la parte con recolección presencial, el diseño de muestreo fue probabilístico y estratificado en dos etapas con selección de unidades por muestreo aleatorio simple; el marco de muestreo fue el Marco Geoestadístico Nacional provisto por el DANE
TAMAÑO DE MUESTRA:	8.765 casos en total. Internet móvil (2.177 casos), telefonía móvil (2.671 casos), internet fijo (1.081 casos), telefonía fija (1.054 casos), televisión por suscripción (1.009 casos) y televisión abierta (772 casos)
MARGEN DE ERROR Y NIVEL DE CONFIANZA:	Error de muestreo general de 1,1% y 95% de confianza. En los indicadores de resultados por servicio, la confiabilidad es de 95% y los siguientes errores de muestreo: internet móvil (2,1%), telefonía móvil (1,9%), internet fijo (3,0%), telefonía fija (3,1%), televisión por suscripción (3,1%) y televisión abierta (3.6%)
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 y televisión abierta

PREGUNTAS QUE SE FORMULARON:	Cada módulo por servicio tiene 56 preguntas	 Documento de Microsoft Word
PERIODO TRABAJO DE CAMPO:	28 de agosto al 25 de noviembre del 2021	
# DE ENCUESTADORES Y MÉTODO DE SUPERVISIÓN:	Telefónico: Supervisores: 7 Encuestadores 227 Presencial: Supervisores 5 Encuestadores: 19. El método de supervisión fue la monitorización del 10% de los casos	
TECNICA DE RECOLECCIÓN:	Encuesta telefónica en hogares. El 7% de los casos se realizaron cara a cara en el hogar del encuestado	
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	Internet Móvil	Telefonía Fija	Internet fijo	TV por suscripción	Tv abierta	Total
Bogotá D.C	475	296	346	234	200	138	1689
Cali	192	204	96	155	63	72	782
Medellín	235	97	171	76	92	72	743
Cúcuta	216	69	123	55	61	57	581
Barranquilla	205	39	127	61	45	41	518
Bucaramanga	193	36	160	29	32	23	473
Cartagena	156	49	106	45	68	46	470
Villavicencio	107	23	180	42	28	28	408
Pasto	114	23	172	31	23	26	389
Ibagué	125	32	127	64	48	17	413
Manizales	108	56	91	52	54	25	386
Montería	125	34	92	57	62	23	393
Pereira	112	48	93	46	36	29	364
Quibdó	89	14	71	34	33	39	280
San Andrés	50	16	68	35	74	20	263
Yopal	73	2	46	22	37	37	217
Florencia	32	6	40	28	25	37	168
Arauca	51	9	39	15	26	36	176
Leticia	13	1	29	0	2	6	51
Total	2671	1054	2177	1081	1009	772	8764



**COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES**
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Segmentación de los usuarios de los servicios TIC



CNC
Centro Nacional de Consultoría

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.

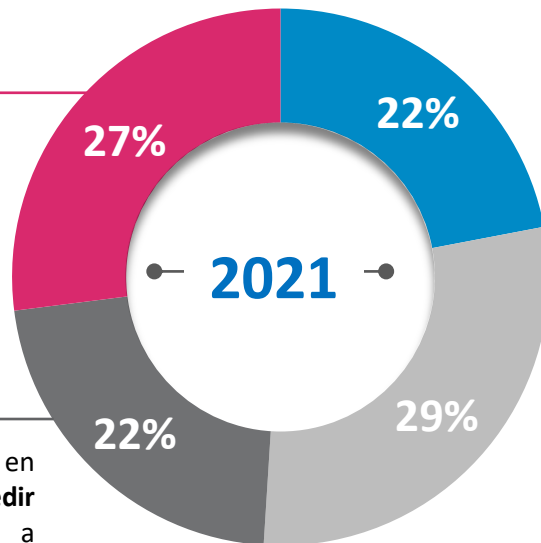
Segmentación de los usuarios TIC - metodología

EL CONECTADO – 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 – 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.



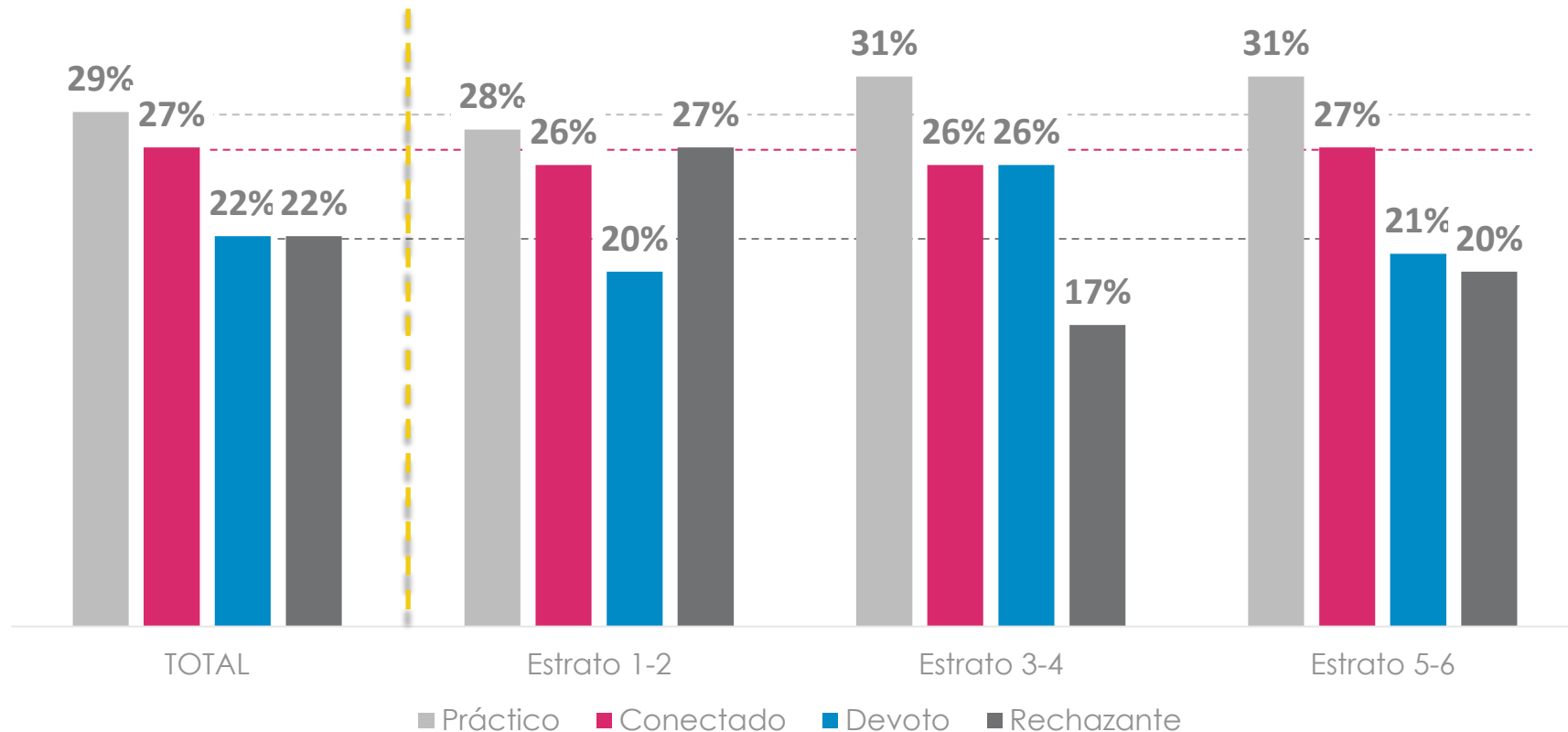
EL DEVOTO – 22%

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.

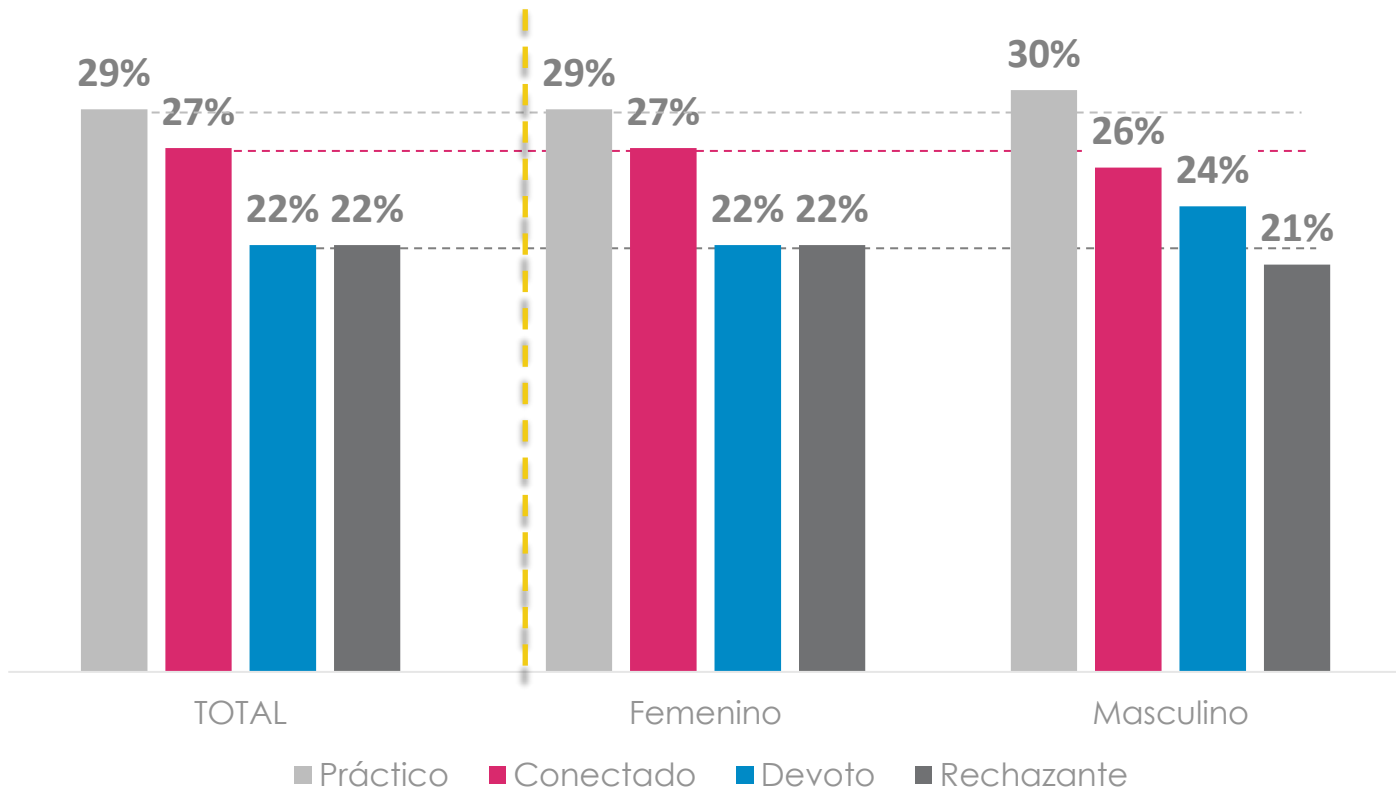
EL PRÁCTICO – 29%

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.

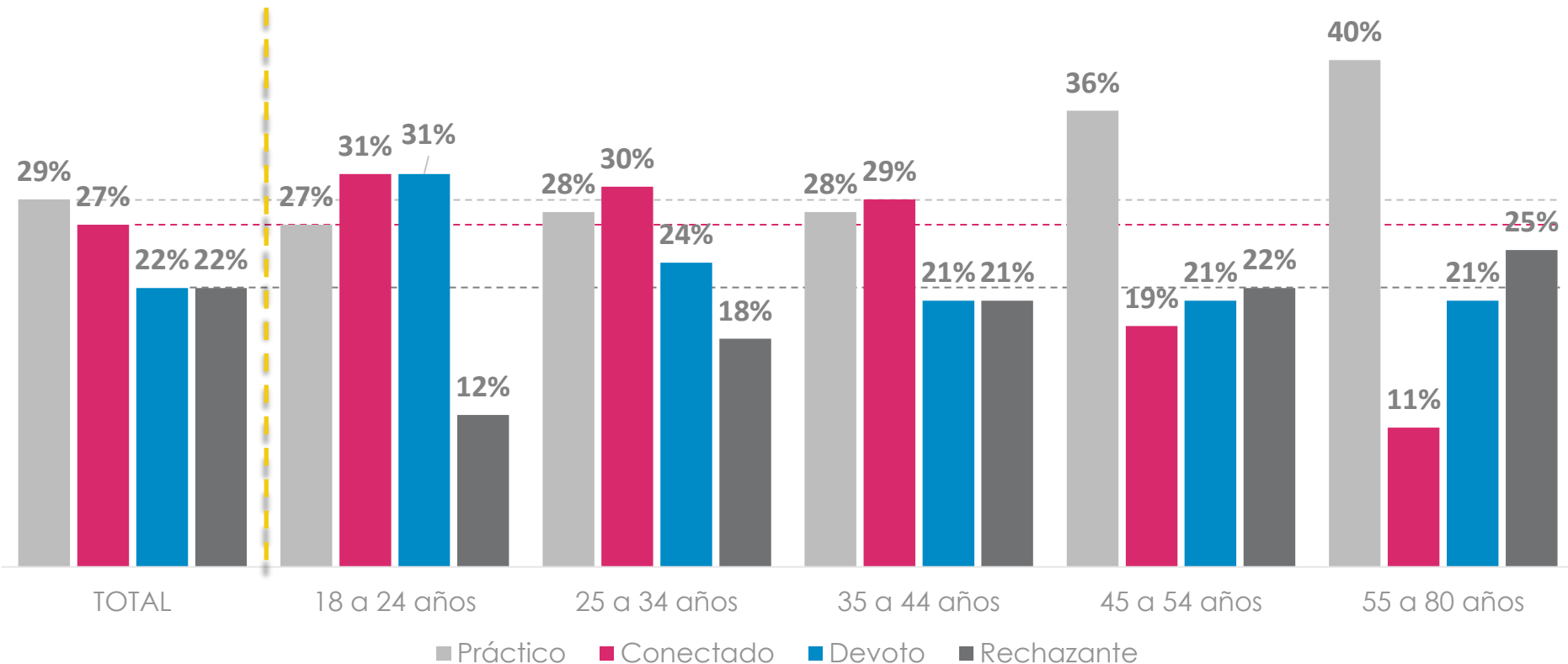
Segmentación de los usuarios TIC – Por estrato socioeconómico



Segmentación de los usuarios TIC – Por género



Segmentación de los usuarios TIC – Por rango de edad





**COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES**
REPÚBLICA DE COLOMBIA

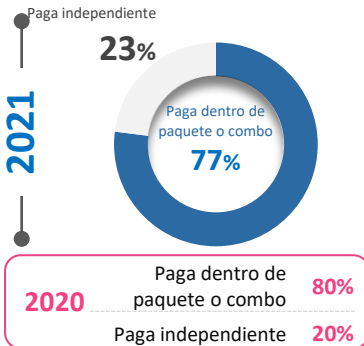
Características de los servicios TIC en los hogares



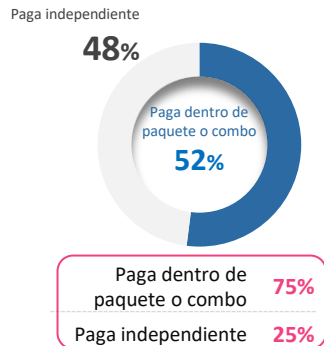
CNC
Centro Nacional de Consultoría

Características de los servicios TIC dentro de los hogares

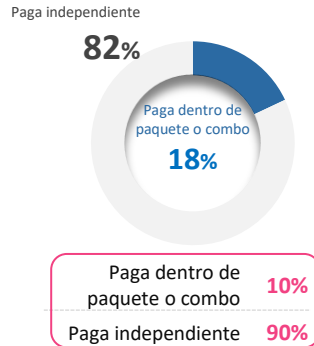
Telefonía fija



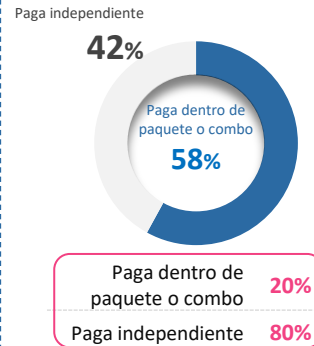
Internet Fijo



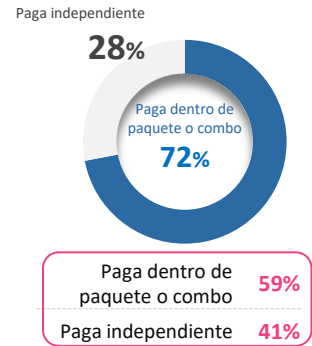
Telefonía móvil



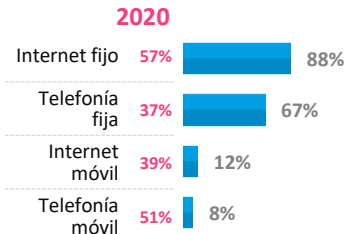
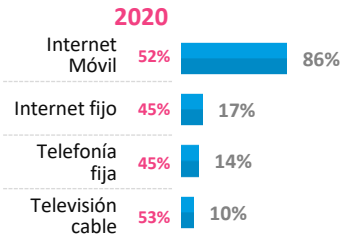
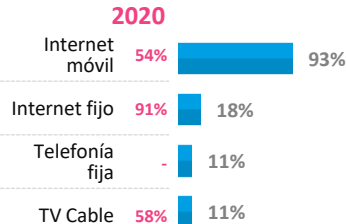
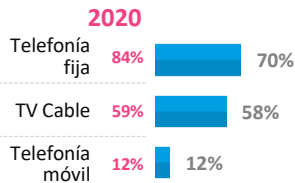
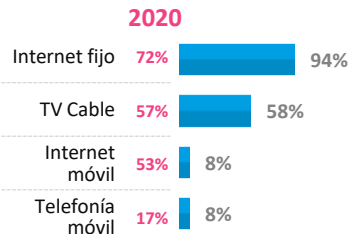
Internet móvil



TV Suscripción



Otros servicios del paquete



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

	2020	2021
	\$109.400	\$112.394
	\$76.431	\$77.783

	2020	2021
	\$102.334	\$61.379
	\$57.7941	\$46.567

	2020	2021
	\$106.233	\$60.769
	\$56.528	\$49.126

	2020	2021
	\$107.681	\$76.262
	\$65.480	\$126.139



**COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES**
REPÚBLICA DE COLOMBIA

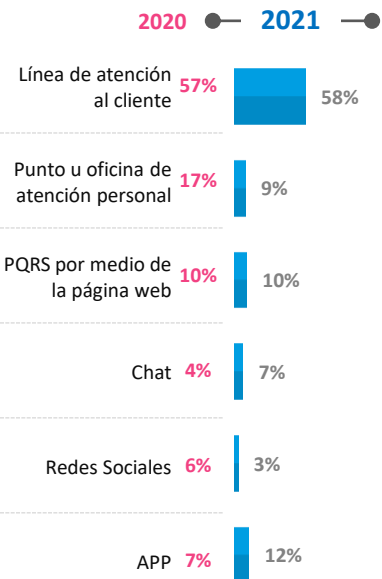
Experiencia del usuario con los canales de relacionamiento



CNC
Centro Nacional de Consultoría

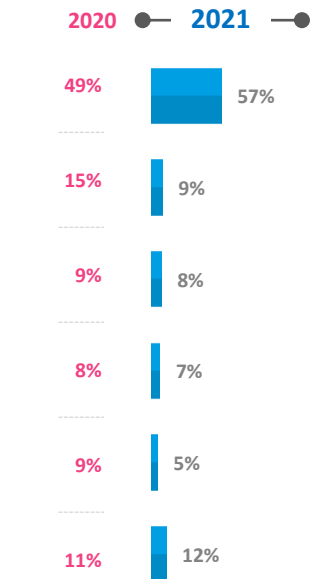
Canal utilizado con mayor frecuencia

Telefonía fija



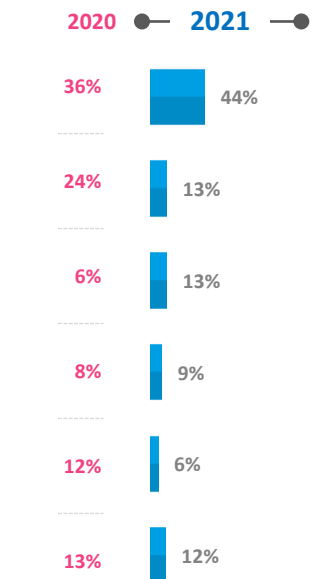
	2020	2021
Base (Real): Los Que Respondieron Algún Medio En P228	1.155	729
Base (Exp. en miles):	-	833

Internet Fijo



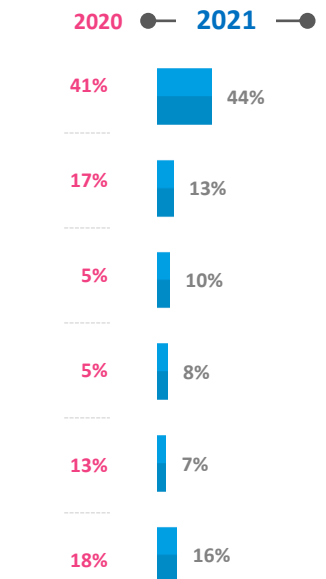
	2020	2021
Base (Real): Los que respondieron algún medio en P128	1.116	827
Base (Exp. en miles):	-	821

Telefonía móvil



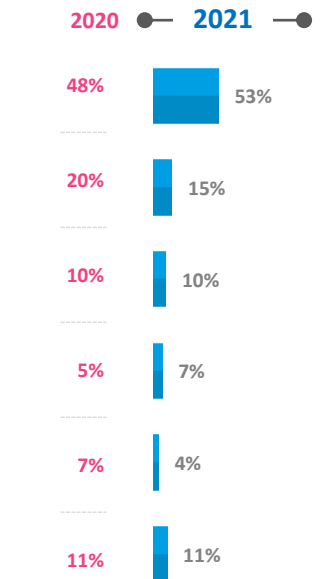
	2020	2021
Base (Real): Los que respondieron algún medio en P128	1.215	1.853
Base (Exp. en miles):	-	3.483

Internet móvil



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

TV Suscripción



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

Relacionamiento a través de la facturación

Telefonía fija



No es el encargado del pago de la factura

36%



2020

Si es el encargado 62%

No es el encargado 38%

Evaluación Factura

Promedio

2020 35% 44% 21% 7,5

2021 42% 31% 27% 7,5

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

Internet Fijo



No es el encargado del pago de la factura

37%



Si es el encargado 62%

No es el encargado 38%

Evaluación Factura

Promedio

2020 45% 26% 29% 7,5

2021 37% 34% 29% 7,4

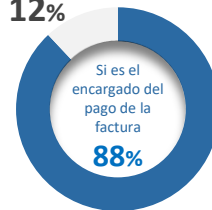
	2020	2021
Base (Real): Aplica a quienes mencionaron código 1 en P123a	776	665
Base (Exp. en miles):	-	648

Telefonía móvil



No es el encargado del pago de la factura

12%



Si es el encargado 87%

No es el encargado 13%

Evaluación Factura

Promedio

2020 44% 31% 24% 7,7

2021 52% 29% 19% 8,1

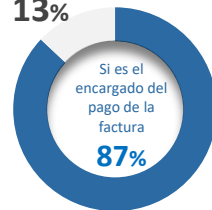
	2020	2021
Base (Real): Aplica a quienes mencionaron código 1 en P123a	488	803
Base (Exp. en miles):	-	1.456

Internet móvil



No es el encargado del pago de la factura

13%



Si es el encargado 87%

No es el encargado 13%

Evaluación Factura

Promedio

2020 47% 35% 18% 8,0

2021 48% 33% 19% 8,0

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

TV Suscripción



No es el encargado del pago de la factura

37%



Si es el encargado 60%

No es el encargado 40%

Evaluación Factura

Promedio

2020 38% 37% 24% 7,5

2021 36% 36% 28% 7,3

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



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

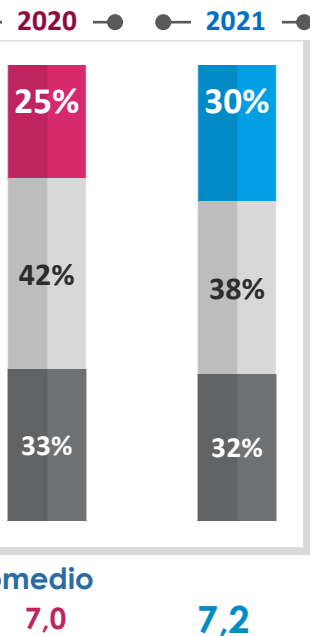
Telefonía fija

Internet Fijo

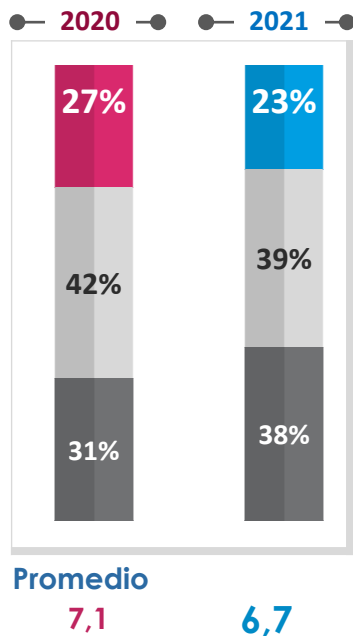
Telefonía móvil

Internet móvil

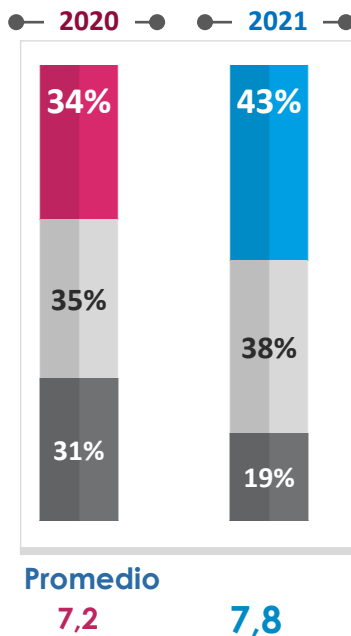
TV Suscripción



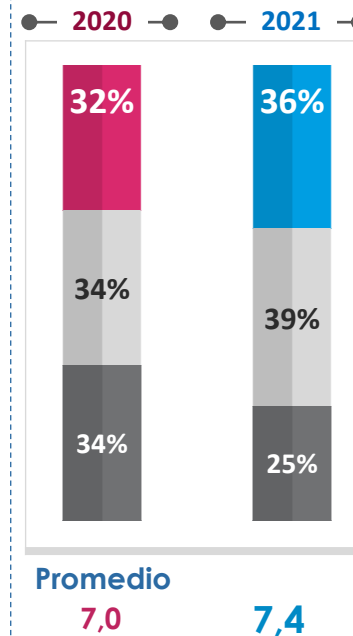
Base (Real): Calificaron de 1-10	2020	2021
	604	840
Base (Exp. en miles):	-	1.518



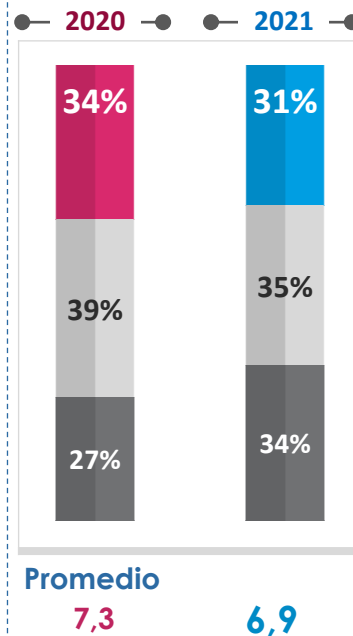
Base (Real): Calificaron de 1-10	2020	2021
	536	437
Base (Exp. en miles):	-	465



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



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



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



Nivel de desempeño de servicio de la atención personal/oficina

Telefonía fija



Internet Fijo



Telefonía móvil



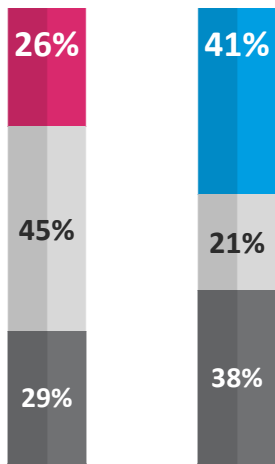
Internet móvil



TV Suscripción



2020 2021



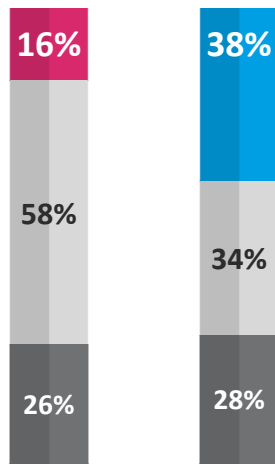
Promedio

7,1

7,0

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

2020 2021



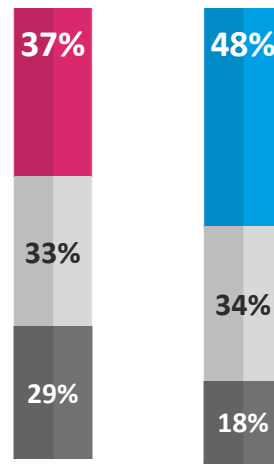
Promedio

7,3

7,4

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

2020 2021



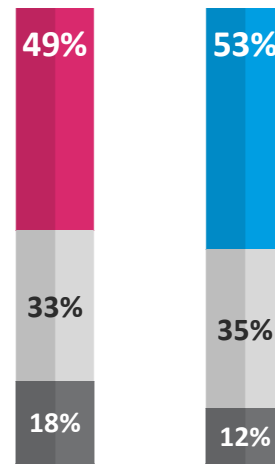
Promedio

7,1

8,1

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

2020 2021



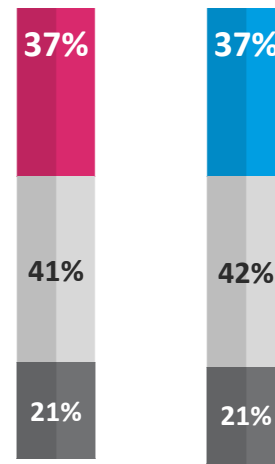
Promedio

8,2

8,4

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

2020 2021



Promedio

7,8

7,4

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

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

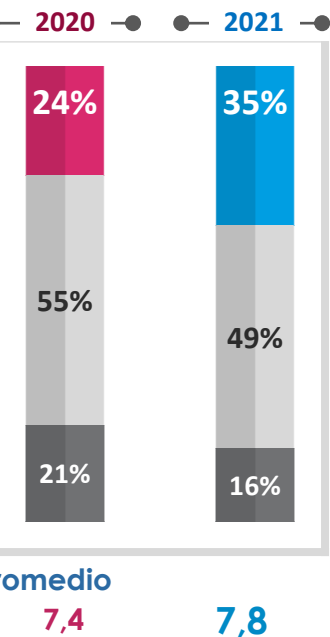
Telefonía fija 

Internet Fijo 

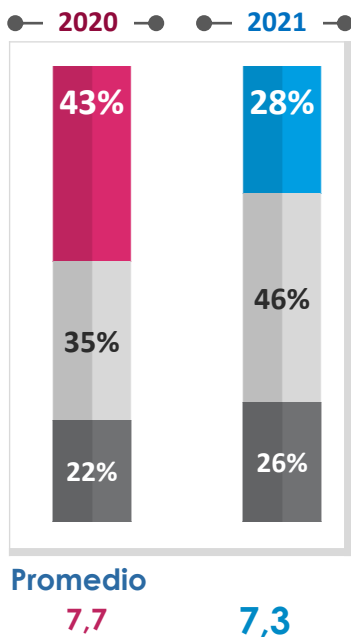
Telefonía móvil 

Internet móvil 

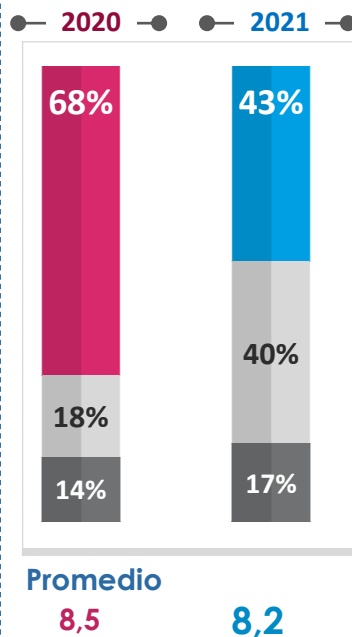
TV Suscripción 



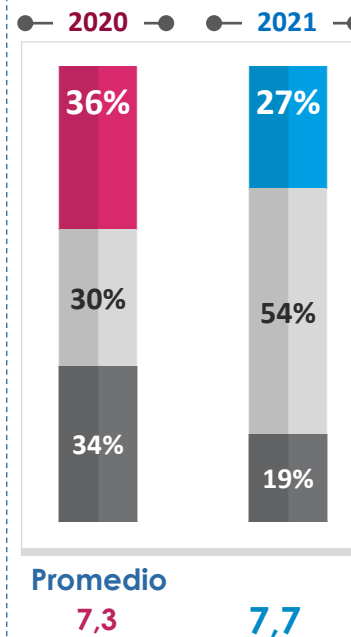
	2020	2021
Base (Real): Calificaron de 1-10	89	66
Base (Exp. en miles):	-	84



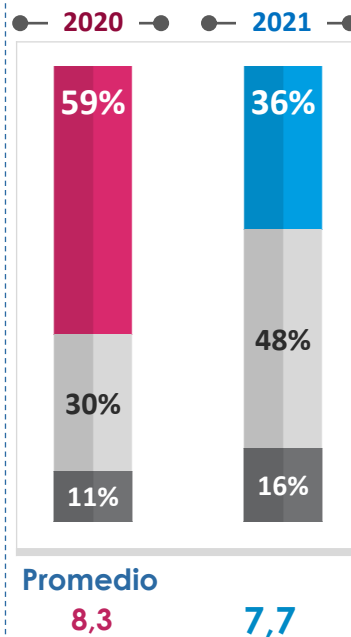
	2020	2021
Base (Real): Calificaron de 1-10	96	68
Base (Exp. en miles):	-	66



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



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



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



Nivel de desempeño de servicio de Redes Sociales

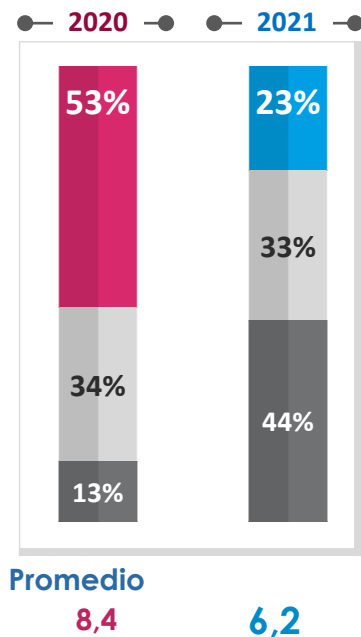
Telefonía fija

Internet Fijo

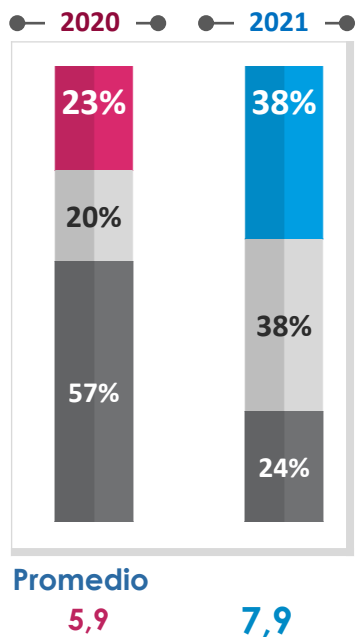
Telefonía móvil

Internet móvil

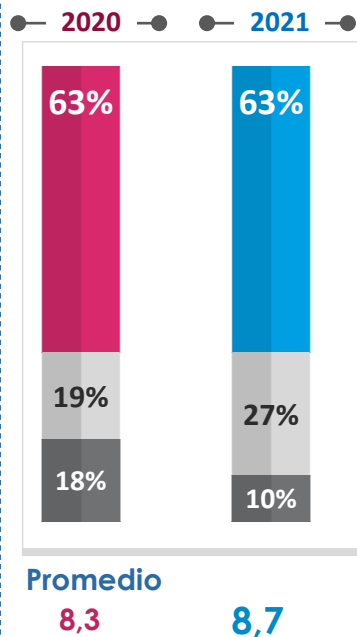
TV Suscripción



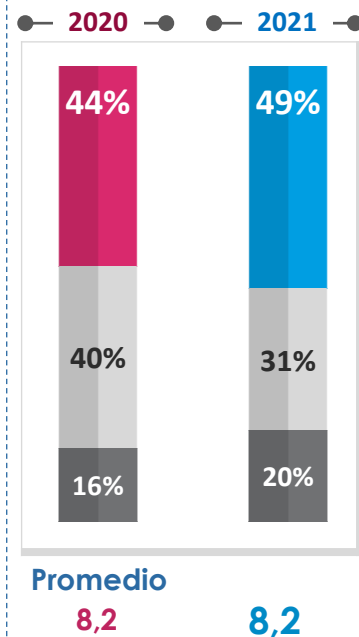
	2020	2021
Base (Real): Calificaron de 1-10	42	21
Base (Exp. en miles):	-	20



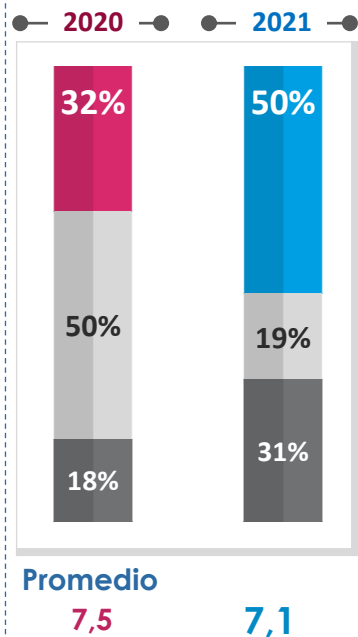
	2020	2021
Base (Real): Calificaron de 1-10	93	45
Base (Exp. en miles):	-	45



	2020	2021
Base (Real): Calificaron de 1-10	162	112
Base (Exp. en miles):	-	200



	2020	2021
Base (Real): Calificaron de 1-10	156	124
Base (Exp. en miles):	-	201



	2020	2021
Base (Real): Calificaron de 1-10	83	29
Base (Exp. en miles):	-	18

Nivel de desempeño de servicio de APP

Telefonía fija 

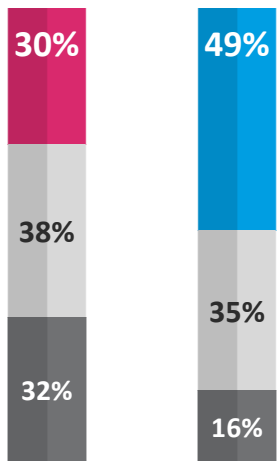
Internet Fijo 

Telefonía móvil 

Internet móvil 

TV Suscripción 

2020 2021



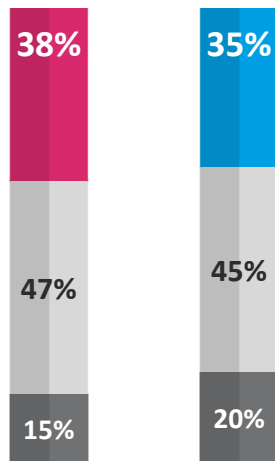
Promedio

7,2

8,2

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

2020 2021



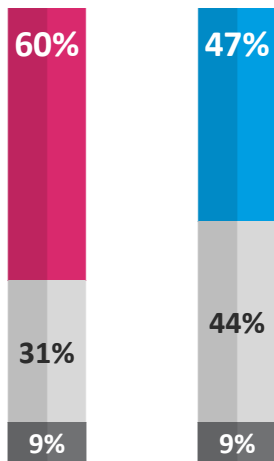
Promedio

8,0

7,7

	2020	2021
Base (Real): Calificaron de 1-10	85	97
Base (Exp. en miles):	-	98

2020 2021



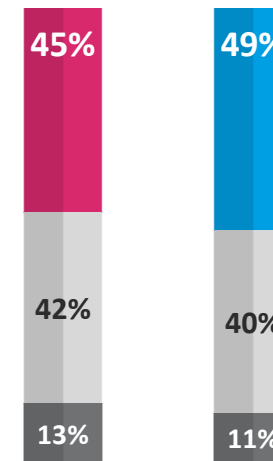
Promedio

8,7

8,4

	2020	2021
Base (Real): Calificaron de 1-10	161	210
Base (Exp. en miles):	-	413

2020 2021



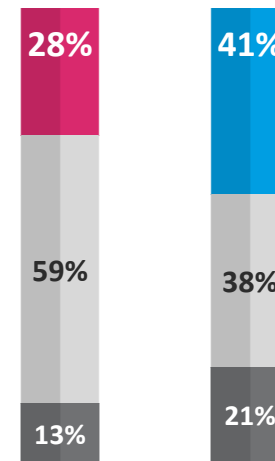
Promedio

8,1

8,3

	2020	2021
Base (Real): Calificaron de 1-10	188	275
Base (Exp. en miles):	-	463

2020 2021



Promedio

7,7

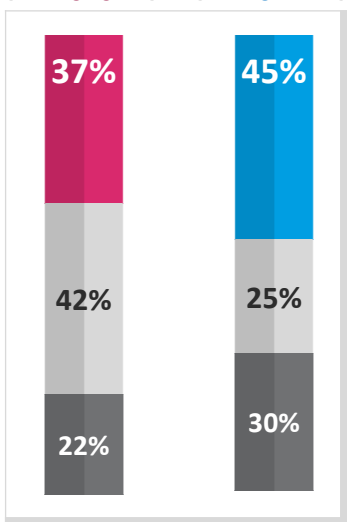
7,9

	2020	2021
Base (Real): Calificaron de 1-10	47	79
Base (Exp. en miles):	-	77

Nivel de desempeño del Chat en la página web

Telefonía fija

2020 2021



Promedio

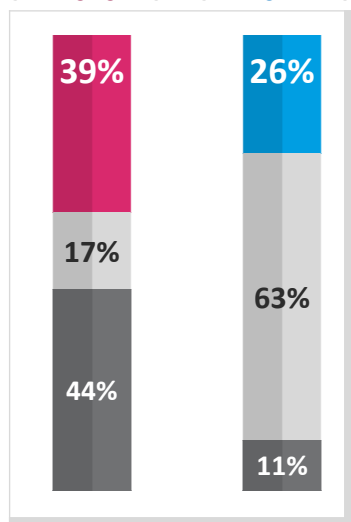
7,5

7,5

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

Internet Fijo

2020 2021



Promedio

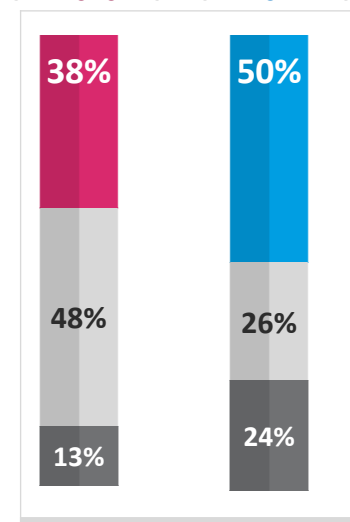
6,4

7,6

	2020	2021
Base (Real): Calificaron de 1-10	91	35
Base (Exp. en miles):	-	61

Telefonía móvil

2020 2021



Promedio

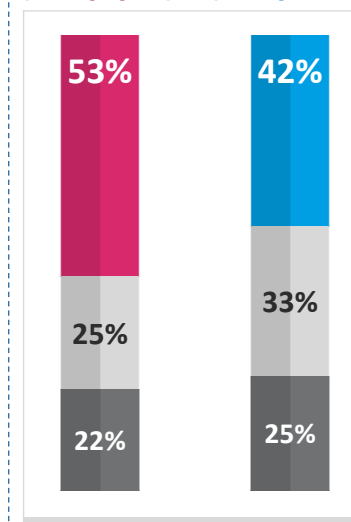
7,9

7,9

	2020	2021
Base (Real): Calificaron de 1-10	93	149
Base (Exp. en miles):	-	321

Internet móvil

2020 2021



Promedio

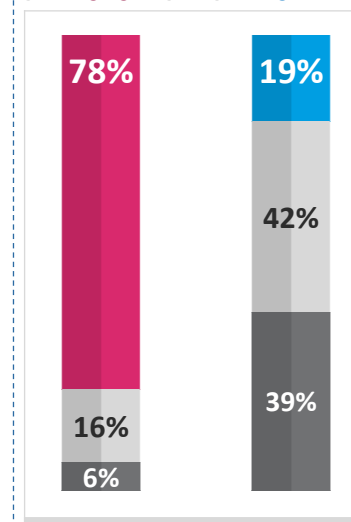
8,2

7,6

	2020	2021
Base (Real): Calificaron de 1-10	69	113
Base (Exp. en miles):	-	245

TV Suscripción

2020 2021



Promedio

9,1

6,5

	2020	2021
Base (Real): Calificaron de 1-10	52	49
Base (Exp. en miles):	-	52

Probabilidad de cambio de operador servicio TIC

Telefonía fija



Internet Fijo



Telefonía móvil



Internet móvil



TV Suscripción



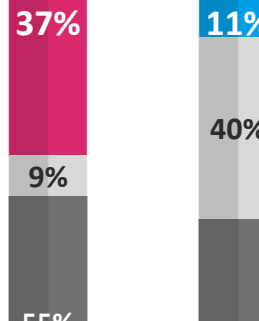
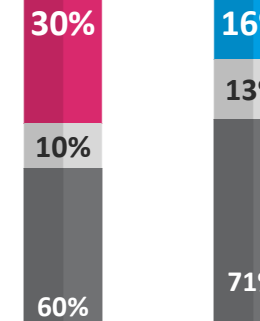
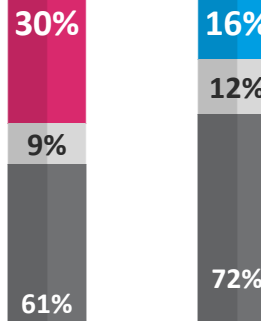
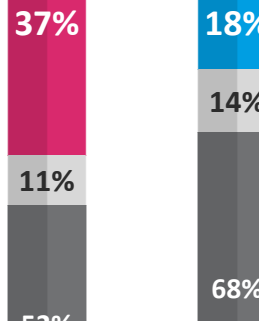
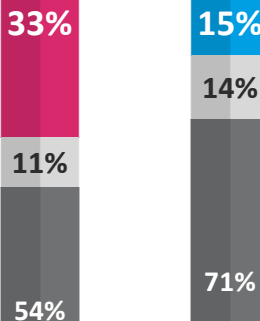
2020 2021

2020 2021

2020 2021

2020 2021

2020 2021



Promedio

3,7

4,0

Promedio

3,9

4,4

Promedio

3,7

4,0

Promedio

3,3

4,1

Promedio

3,7

6,5

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

	2020	2021
Base (Real): Calificaron de 1-10	1.356	1.059
Base (Exp. en miles):	-	1.017

	2020	2021
Base (Real): Calificaron de 1-10	1.600	2.649
Base (Exp. en miles):	-	5.023

	2020	2021
Base (Real): Calificaron de 1-10	1.508	2.168
Base (Exp. en miles):	-	3.745

	2020	2021
Base (Real): Calificaron de 1-10	1.548	229
Base (Exp. en miles):	-	190

Cambio de operador

Telefonía fija



Últimos 3 años

No ha cambiado de
operador en los
últimos 3 años

80%

Ha cambiado de
operador en los
últimos 3 años

20%

2021

Base (Real): 1.054

Base (Exp. en miles): 1.164

Internet Fijo



Últimos 3 años

No ha cambiado de
operador en los
últimos 3 años

69%

Ha cambiado de
operador en los
últimos 3 años

31%

2021

Base (Real): 1.081

Base (Exp. en miles): 1.036

Telefonía móvil



No ha cambiado de
operador en los
últimos 3 años

64%

Ha cambiado de
operador en los
últimos 3 años

36%

2021

Base (Real): 2.671

Base (Exp. en miles): 5.076

No ha cambiado de
operador en el
último año

38%

Ha cambiado de
operador en el
último año

62%

2021

Base (Real): 888

Base (Exp. en miles): 1.838

No ha cambiado de
operador en los
últimos seis meses

36%

Ha cambiado de
operador en los
últimos seis
meses

64%

2021

Base (Real): 528

Base (Exp. en miles): 1.139

Internet móvil



No ha cambiado de
operador en los
últimos 3 años

58%

Ha cambiado de
operador en los
últimos 3 años

42%

2021

Base (Real): 2.177

Base (Exp. en miles): 3.766

No ha cambiado de
operador en el
último año

33%

Ha cambiado de
operador en el
último año

67%

2021

Base (Real): 796

Base (Exp. en miles): 1.582

No ha cambiado de
operador en los
últimos seis meses

36%

Ha cambiado de
operador en los
últimos seis
meses

64%

2021

Base (Real): 506

Base (Exp. en miles): 1.057

TV Suscripción



Últimos 3 años

No ha cambiado de
operador en los
últimos 3 años

66%

Ha cambiado de
operador en los
últimos 3 años

34%

2021

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

1.009

Base (Exp. en miles): 917



**COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES**
REPÚBLICA DE COLOMBIA

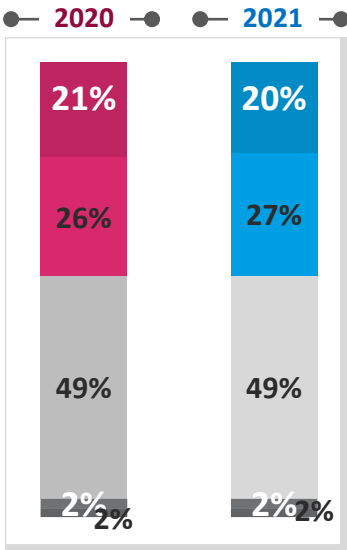
Calidad percibida



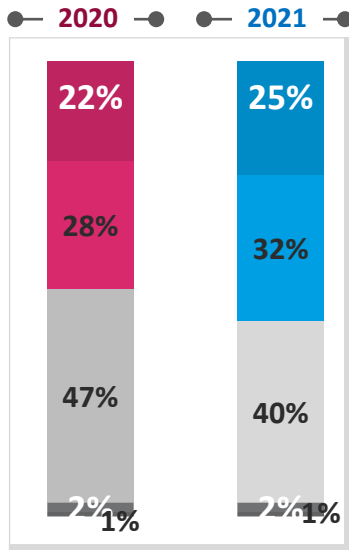
CNC
Centro Nacional de Consultoría

Percepción costo beneficio

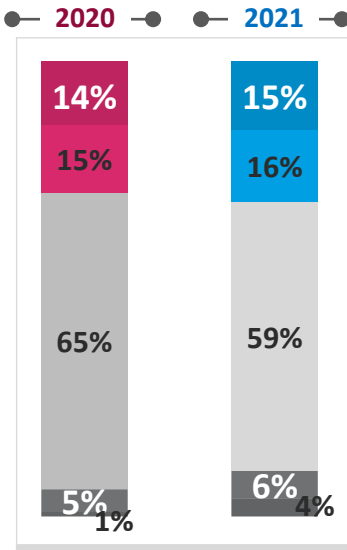
Telefonía fija



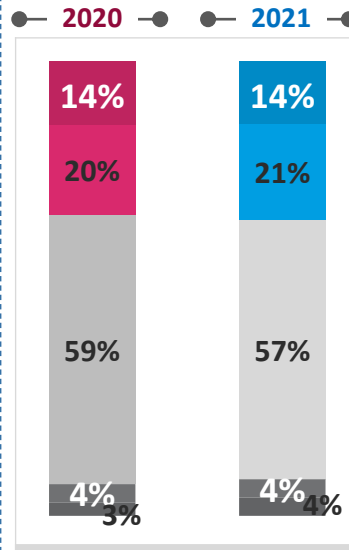
Internet Fijo



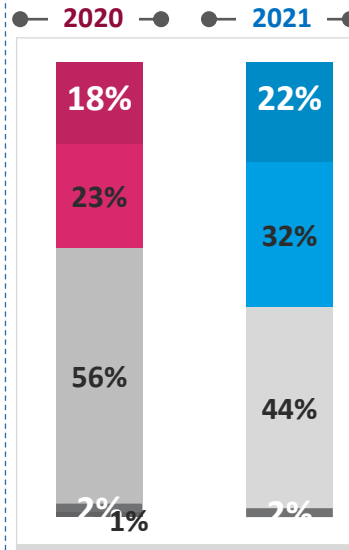
Telefonía móvil



Internet móvil



TV Suscripción



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


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

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

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

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

Satisfacción con la información que brindan los operadores

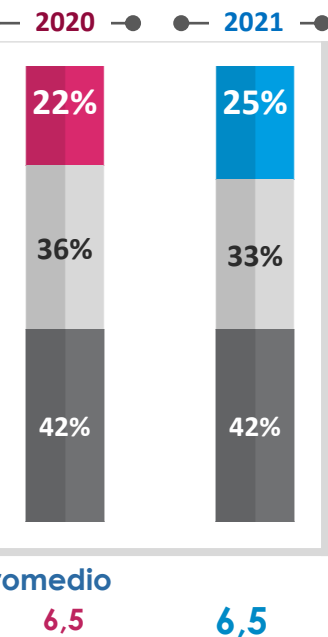
Telefonía fija 

Internet Fijo 

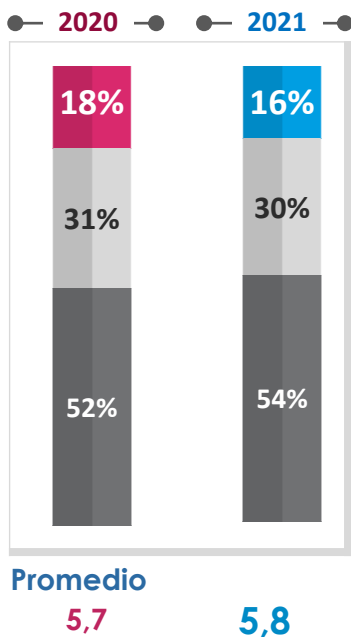
Telefonía móvil 

Internet móvil 

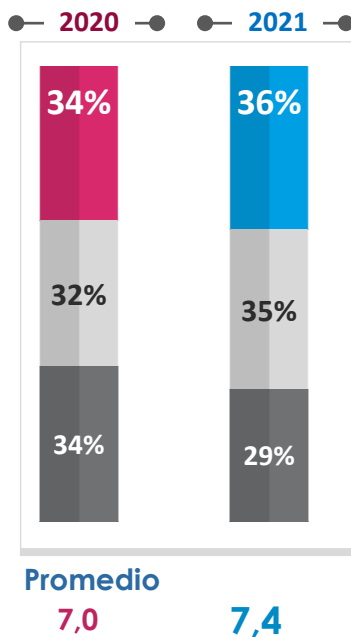
TV Suscripción 



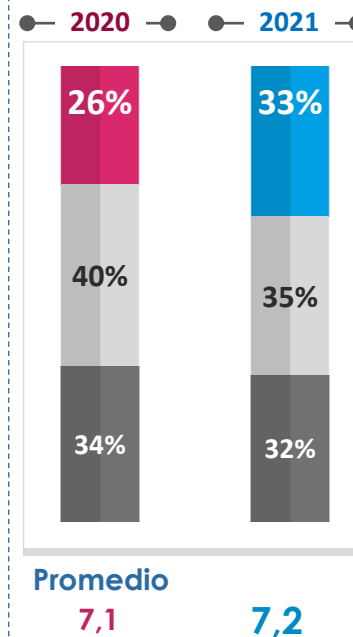
	2020	2021
Base (Real): Calificaron de 1-10	1.472	1.054
Base (Exp. en miles):	-	1.164



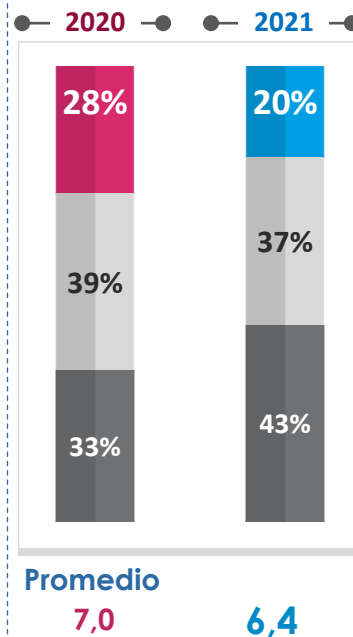
	2020	2021
Base (Real): Calificaron de 1-10	1.401	1.081
Base (Exp. en miles):	-	1.036



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




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



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

Satisfacción con el operador

Telefonía fija 

Internet Fijo 

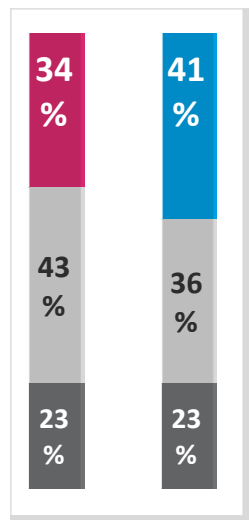
Telefonía móvil 

Internet móvil 

TV Suscripción 

TV Abierta 

2020 2021

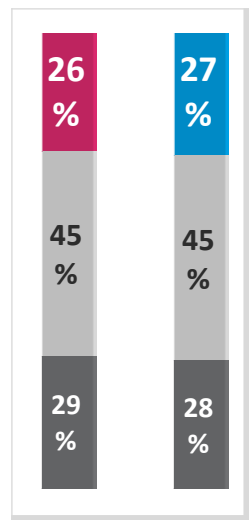


Promedio
7,5 7,7

Índice de satisfacción neta
11% 18%

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

2020 2021

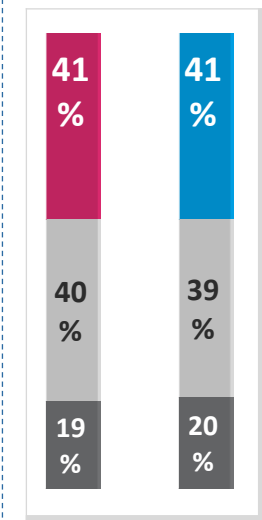


Promedio
7,2 7,2

Índice de satisfacción neta
-3% -1%

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

2020 2021

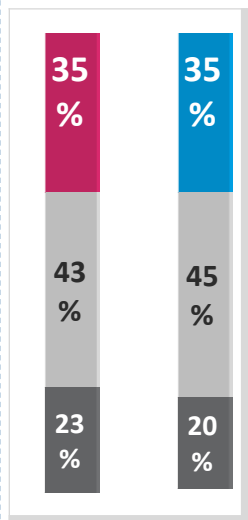


Promedio
7,8 7,8

Índice de satisfacción neta
23% 21%

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

2020 2021

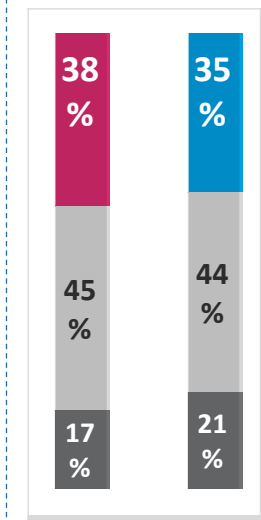


Promedio
7,7 7,7

Índice de satisfacción neta
12% 15%

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

2020 2021

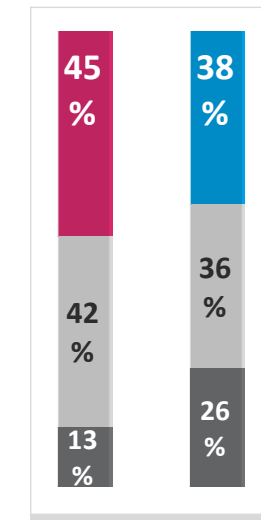


Promedio
7,9 7,7

Índice de satisfacción neta
21% 14%

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

2020 2021



Promedio
8,2 7,6

Índice de satisfacción neta
32% 12%

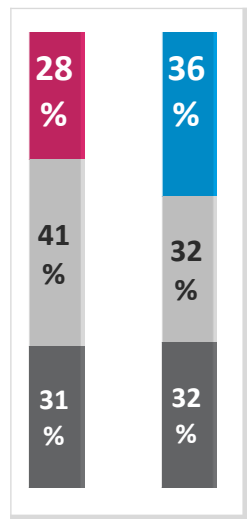
	2020	2021
Base (Real): Calificaron de 1-10	493	772
Base (Exp. en miles):	-	656

Intención de recomendar al operador

Telefonía fija



2020 2021



Promedio
7,0 7,0

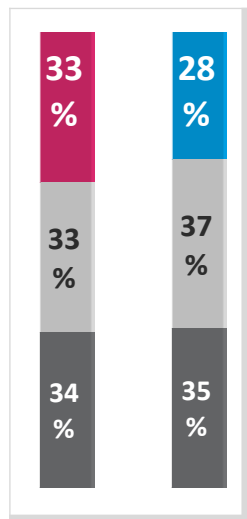
NPS
-3% 4%

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

Internet Fijo



2020 2021



Promedio
6,8 6,8

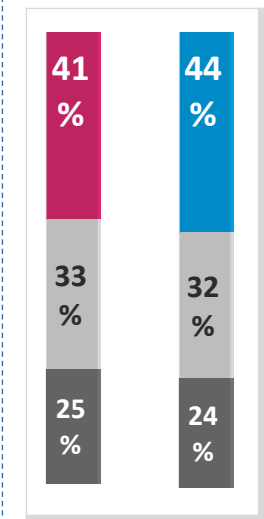
NPS
-1% -7%

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

Telefonía móvil



2020 2021



Promedio
7,5 7,6

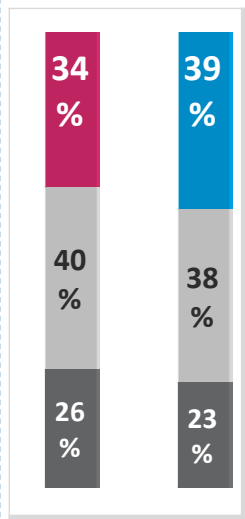
NPS
16% 20%

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

Internet móvil



2020 2021



Promedio
7,5 7,5

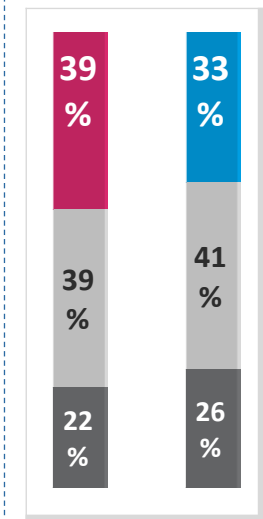
NPS
8% 16%

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

TV Suscripción



2020 2021



Promedio
7,5 7,2

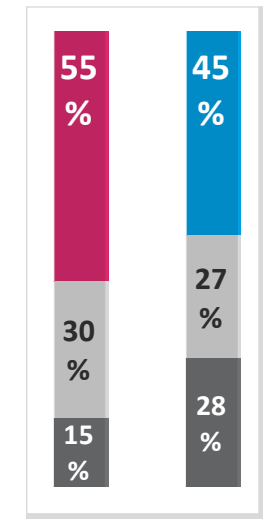
NPS
17% 7%

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

TV Abierta*



2020 2021



Promedio
8,2 7,5

NPS
40% 17%

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

*Recomienda el servicio