

San Jose, 27 de junio de 2019  
**05743-SUTEL-DGC-2019**

Factores	Servicio Telefonía fija (básica tradicional y VoIP)	Servicio Telefonía Móvil e Internet Móvil	Servicio Internet fija	Servicio de televisión por suscripción
	-El rebajo adecuado de sus saldos conforme usted realiza sus consumos	- El rebajo adecuado de sus saldos conforme usted realiza sus consumos		
Funcionamiento del servicio	-La calidad de la llamada -La posibilidad de hacer uso del servicio en todo momento -El tiempo transcurrido desde que marca el número de teléfono hasta que escucha los tonos de llamada -El servicio en cuanto a las llamadas sin interrupciones -la calidad del servicio en llamadas internacionales -La realización de llamadas a números telefónicos que no sean del operador que le presta El servicio	-Las áreas de cobertura -La posibilidad de hacer uso del servicio en todo momento, cuando se cuenta con cobertura -La calidad de la comunicación una vez establecida la llamada -El servicio en cuanto a las llamadas sin interrupciones -El tiempo de entrega de los mensajes de texto -La realización de llamadas a números telefónicos que no sean de [operador] -Las áreas de cobertura/mapas de velocidad publicados por el operador-La calidad del servicio de Transferencia de Datos Móvil una vez iniciada la comunicación-El servicio de Transferencia de Datos Móvil sin interrupciones una vez establecida la conexión-La velocidad del servicio de Transferencia de Datos Móvil contratado	-La posibilidad de utilizar el servicio de Transferencia de Datos Fija en todo momento -La calidad del servicio de Transferencia de Datos Fija una vez iniciada la comunicación -El servicio de Transferencia de Datos Fija sin interrupciones una vez establecida la conexión-La velocidad del servicio de Transferencia de Datos Fija contratado	-La nitidez del sonido -La nitidez de la imagen -La posibilidad de hacer uso del servicio en todo momento -La calidad de la señal -La calidad del formato en Alta Definición (HD) cuando aplique

### 3. Resultados obtenidos del estudio aplicado

En las secciones a continuación se muestran los resultados de las evaluaciones aplicadas a los servicios detallados en el apartado 1 del presente informe. Se incluye para cada uno de estos, los resultados de los aspectos particulares, los resultados generales por aspecto evaluado, así como el resultado final de percepción y grado de satisfacción.

Es importante aclarar que las notas se presentan en la escala del 1 al 10, siendo el valor uno identificado como pésimo y el valor diez identificado como excelente.

#### 3.1. Telefonía fija (básica tradicional e IP)

##### 3.1.1. Resultado de aspectos particulares evaluados

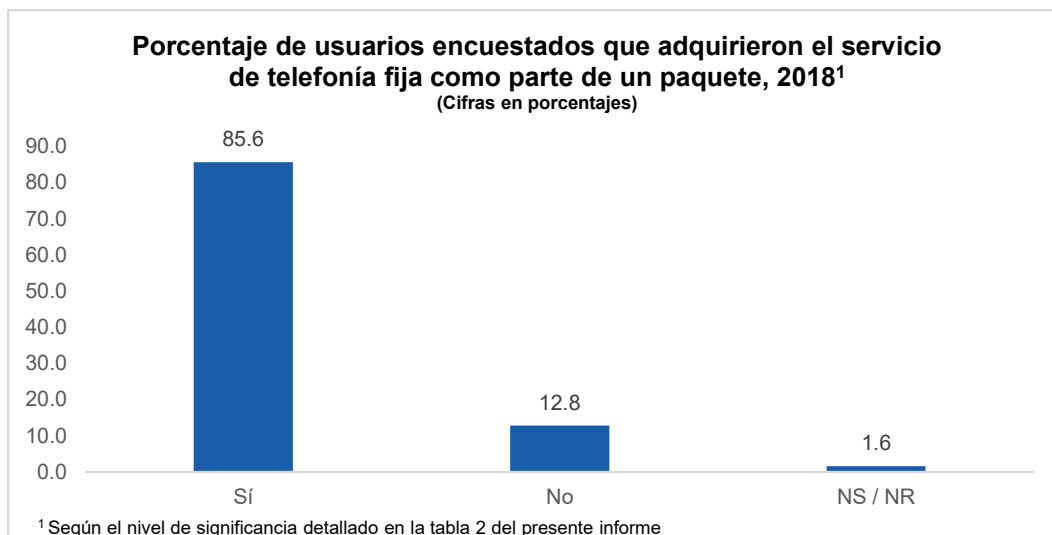
Los aspectos particulares evaluados para el servicio de telefonía fija son:

- Porcentaje de usuarios encuestados que adquirieron el servicio de telefonía fija como parte de un paquete, para el año 2018.
- Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre, evolución del año 2016 al 2018.
- Porcentaje de usuarios encuestados que efectuaron llamadas al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre, evolución del año 2016 al 2018.
- Porcentaje de usuarios encuestas que reciben de forma periódica la factura física/electrónica, evolución del año 2016 al 2018.

San Jose, 27 de junio de 2019  
**05743-SUTEL-DGC-2019**

- e. Tipo de factura recibida por el usuario (física o electrónica), evolución del año 2016 al 2018.
- f. Cantidad de fallas reportadas, para el año 2018.
- g. Tiempo promedio de espera en ser atendido por el operador, evolución del año 2017 al 2018.
- h. Medios preferidos para comunicarse con el operador, evolución del año 2017 al 2018.
- i. Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador, para el año 2018.
- j. Porcentaje de reclamaciones a las cuales le dieron trámite, para el año 2018.
- k. Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número para seguimiento, para el año 2018.
- l. Porcentaje de reclamos solucionados por el operador, para el año 2018.
- m. Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo, para el año 2018.
- n. Cumplimiento de las expectativas posterior a su contrato, para el año 2018.

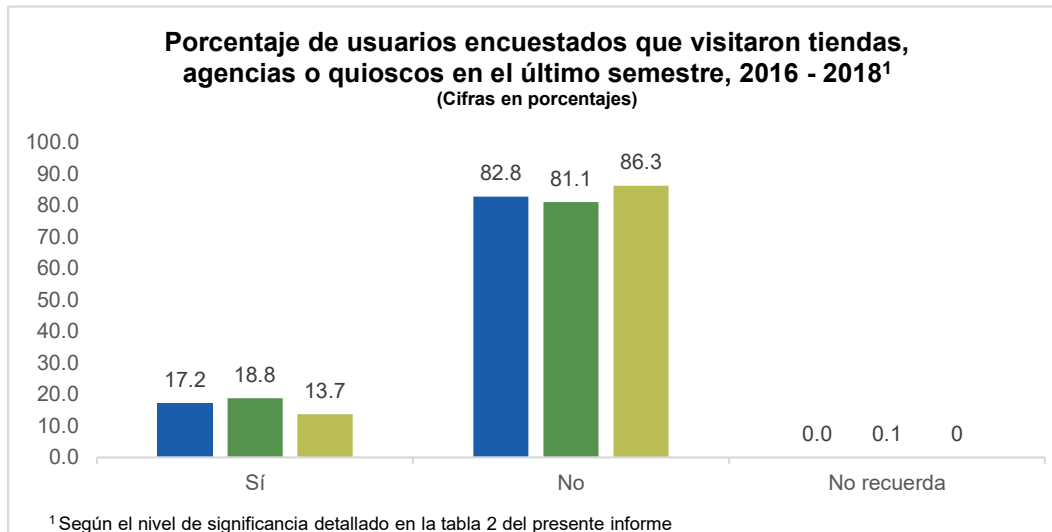
En las gráficas a continuación se muestran los resultados de los aspectos particulares señalados anteriormente.



**Gráfico 1** Porcentaje de usuarios encuestados que adquirieron servicio de telefonía fija como parte de un paquete

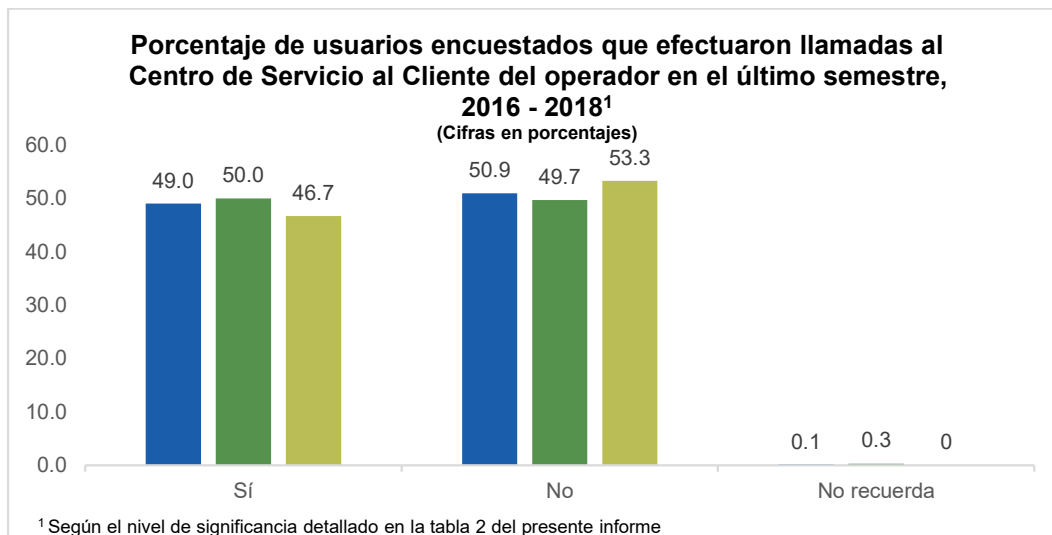
Los datos del gráfico 1, permiten identificar que un 85.6 % de los usuarios encuestados señalaron haber adquirido el servicio de telefonía fija como parte de un paquete.

San Jose, 27 de junio de 2019  
**05743-SUTEL-DGC-2019**



**Gráfico 2** Porcentaje de usuarios encuestados que visitaron tiendas, agencias o quioscos en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta

A partir de los datos del gráfico 2, es posible señalar que para el año 2018, un 13.7 % de los usuarios encuestados indicaron haber visitado tiendas, agencias o quioscos para el servicio de telefonía fija. Lo anterior refleja un decremento respecto del porcentaje registrado en el año 2017 de 5.1 puntos porcentuales. Asimismo, corresponde al registro más bajo desde el año 2016.



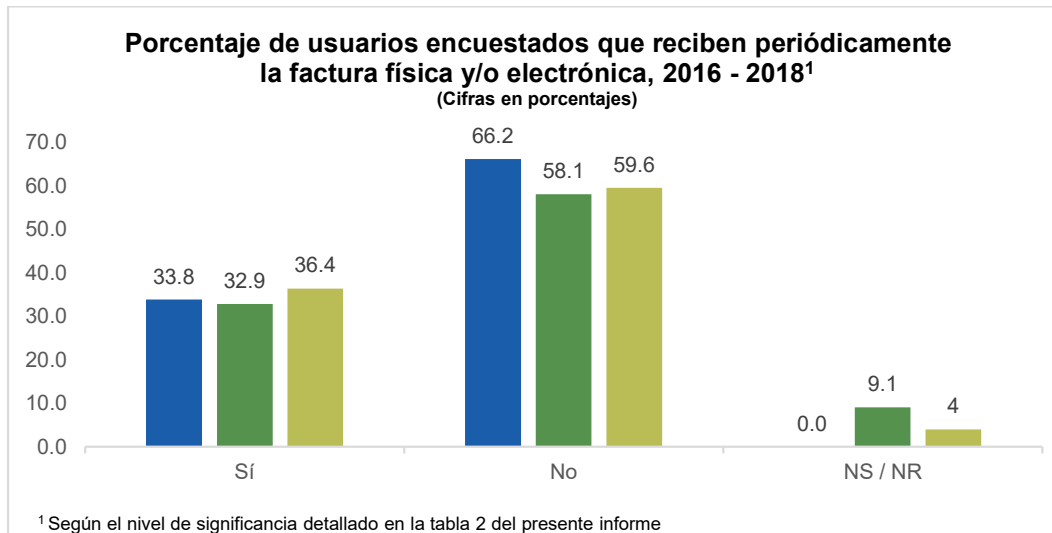
**Gráfico 3** Porcentaje de usuarios encuestados que llamaron al centro de servicio al cliente del operador en el último semestre previo a la aplicación de la encuesta

En relación con el gráfico 3, es posible extraer que un 46.7 % de los usuarios encuestados señaló comunicarse con el centro de servicio al cliente del operador, registrando así un

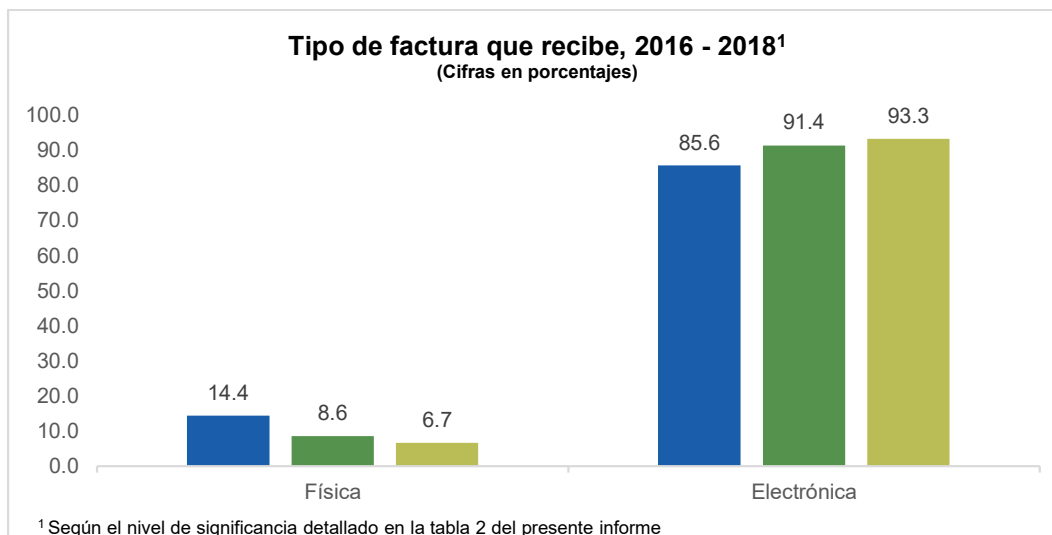
San Jose, 27 de junio de 2019  
**05743-SUTEL-DGC-2019**

decremento de 3.3 puntos porcentuales respecto de los resultados del año 2017. Asimismo, corresponde al registro más bajo desde el año 2016.

Al comparar los resultados de la gráfica 2 y la gráfica 3, es posible señalar que prevalece la preferencia de los usuarios encuestados por efectuar los trámites a través de asistencia remota respecto de la atención presencial en las agencias.



**Gráfico 4** Porcentaje de usuarios encuestados que recibieron la factura periódicamente

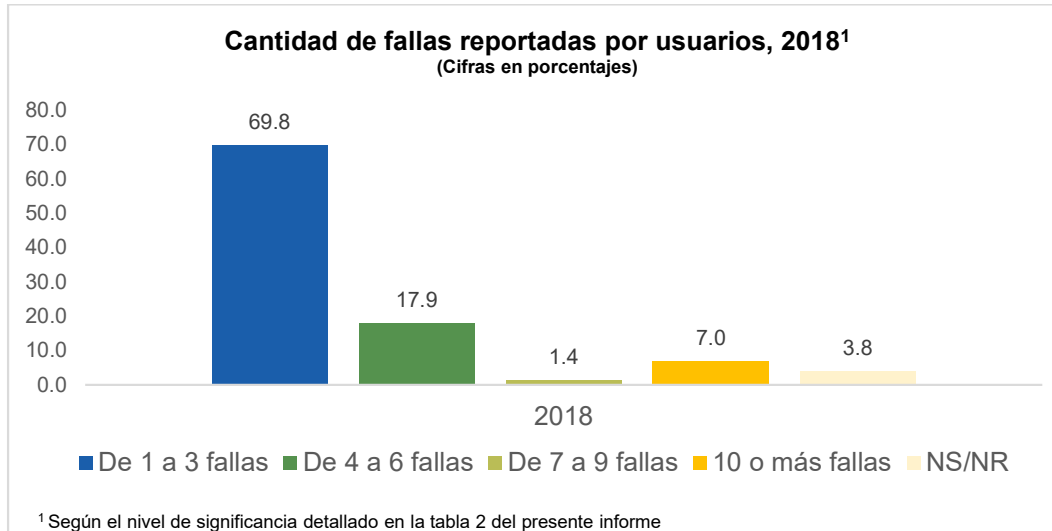


**Gráfico 5** Porcentaje de usuarios encuestados que reciben una factura física o electrónica

En relación con la recepción de la factura cuyos resultados se muestran en el gráfico 4, ya sea física y/o electrónica, un 36.4 % de los usuarios encuestados señalaron recibirla, lo cual implica un incremento de 3.5 puntos porcentuales respecto del año 2016. Asimismo, corresponde al registro más alto desde el año 2016.

San Jose, 27 de junio de 2019  
**05743-SUTEL-DGC-2019**

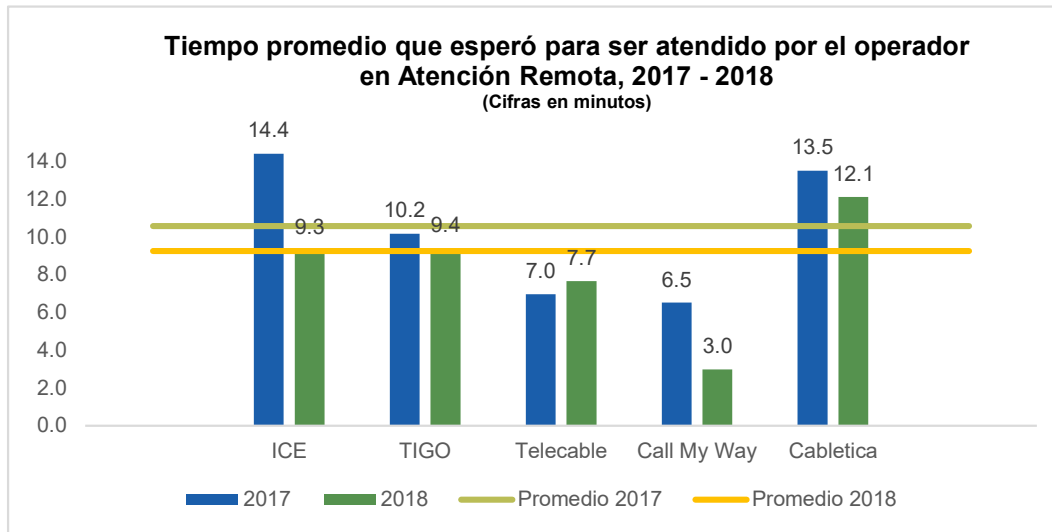
Asimismo, en el gráfico 8 se detalla el tipo de factura que recibe el usuario encuestado, como es posible extraer, un 93.3 % recibe factura electrónica, lo cual implica un incremento de 1.9 puntos porcentuales respecto del año 2017. Resulta importante resaltar que persiste una tendencia creciente a recibir la factura en formato electrónico, de conformidad con los datos recopilados desde el año 2016.



**Gráfico 6** Cantidad de fallas reportadas por los usuarios encuestados

En cuanto a la cantidad de fallas reportadas por los usuarios encuestados, del gráfico 6 se puede extraer que un 69.8 % indicó haber reportado entre 1 a 3 fallas, un 17.9 % indicó haber reportado entre 4 a 6 fallas, un 1.4 % indicó haber reportado entre 7 a 9 fallas, un 7.0 % indicó haber reportado 10 o más fallas y un 3.8 % indicó no saber o se abstuvo de responder.

San Jose, 27 de junio de 2019  
**05743-SUTEL-DGC-2019**



**Gráfico 7** Tiempo promedio que esperó el usuario encuesta para ser atendido al llamar al centro de servicio al cliente detallado por operador

A partir de los datos mostrados en el gráfico 7, referente al tiempo de espera promedio para ser atendido, es posible extraer lo siguiente:

- a. **Cabletica** registra un tiempo de espera promedio de 12.1 minutos para el año 2018, lo cual implica un decremento de 1.4 minutos respecto del dato del año 2017.
- b. **Call My Way** registra un tiempo de espera promedio de 6.52 minutos para el año 2018, lo cual implica un decremento de 3.5 minutos respecto del dato del año 2017.
- c. **ICE** registra un tiempo de espera promedio de 9.3 minutos para el año 2018, lo cual implica un decremento de 5.1 minutos respecto del dato del año 2017.
- d. **Telecable** registra un tiempo de espera promedio de 6.42 minutos para el año 2018, lo cual implica un incremento de 0.7 minutos respecto del dato del año 2017.
- e. **Tigo** registra un tiempo de espera promedio de 9.4 minutos para el año 2018, lo cual implica un incremento de 0.8 minutos respecto del dato del año 2017.

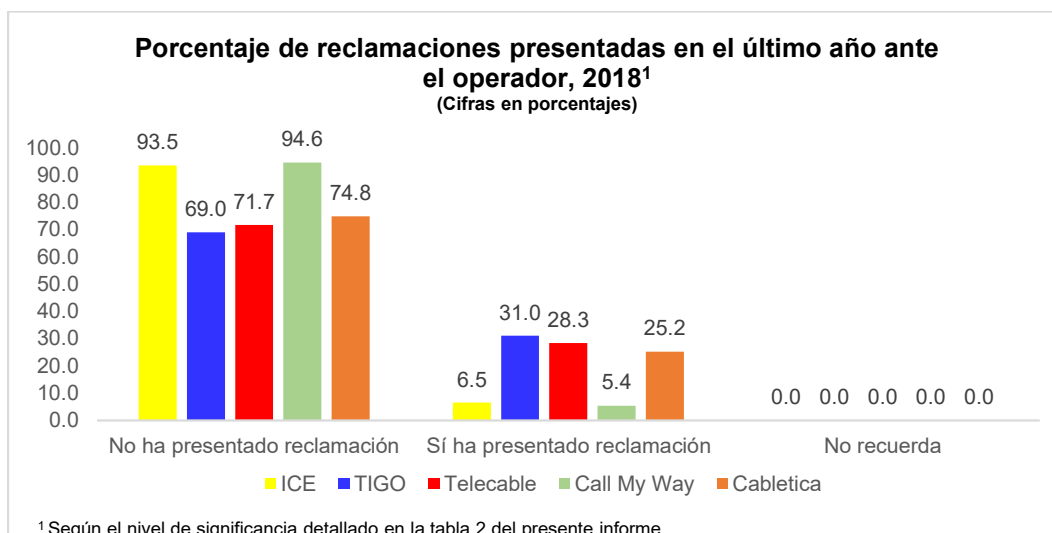
San Jose, 27 de junio de 2019  
**05743-SUTEL-DGC-2019**



**Gráfico 8** Medios preferidos por los usuarios encuestados para comunicarse con el operador

Del gráfico 8 se puede extraer que para el año 2018, un 66.1 % de los usuarios encuestados señalaron preferir las llamadas al centro de atención como medio de comunicación con sus respectivos operadores, lo cual implica un decremento de 2.7 puntos porcentuales respecto del resultado del año 2017. En cuanto a la visita a una agencia, se registró un incremento de 2.7 puntos porcentuales en el resultado del año 2018 respecto del 2017, pasando de 8.4 % a 11.1 %. Estos resultados son consistentes con los mostrados en las gráficas 2 y 3 de la presente sección, siendo clara la preferencia de la atención remota sobre la visita a la agencia del operador.

En las gráficas a continuación se muestran los resultados referentes a las reclamaciones presentadas ante el operador en el último año.

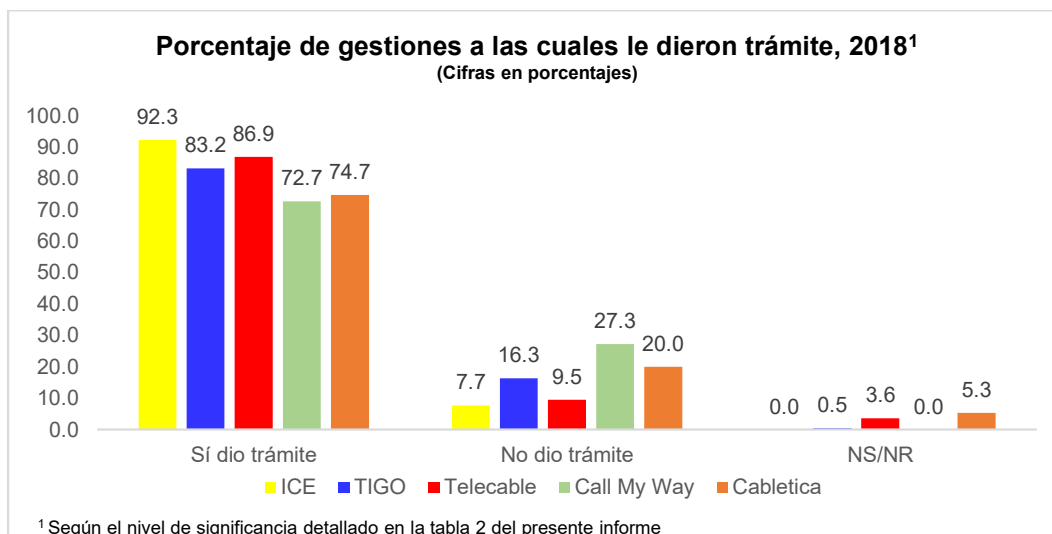


**Gráfico 9** Porcentaje de reclamaciones presentadas en el último año ante el operador

San Jose, 27 de junio de 2019  
**05743-SUTEL-DGC-2019**

El gráfico 9 detalla el porcentaje de reclamaciones que los usuarios encuestados indicaron haber presentado en el último año ante el operador. Los resultados son:

- a. **Cabletica**, un 25.2 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador.
- b. **Call My Way**, un 5.4 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador.
- c. **ICE**, un 6.5 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador.
- d. **Telecable**, un 28.3 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador.
- e. **Tigo**, un 31.0 % de los usuarios encuestados señaló haber presentado un reclamo ante el operador.

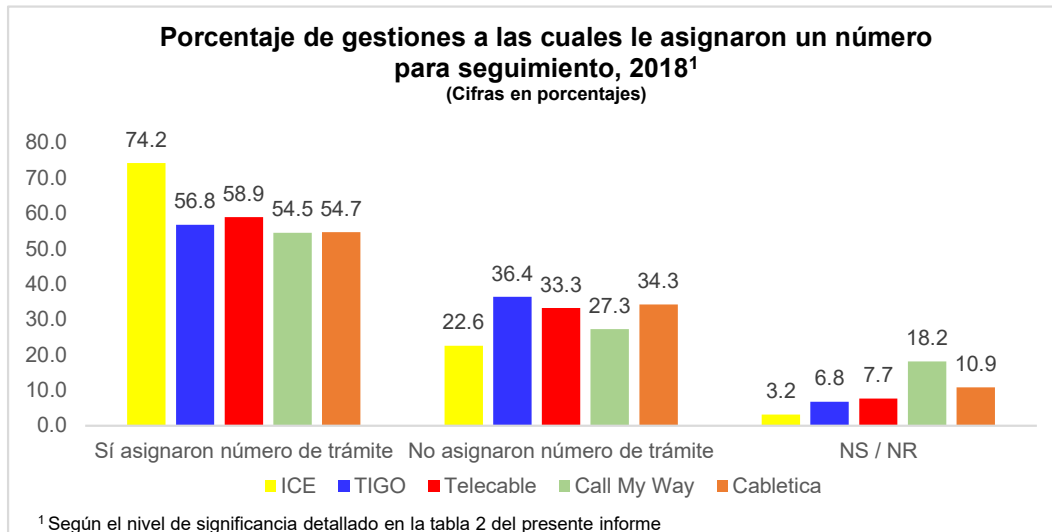


**Gráfico 10** Porcentaje de gestiones a las cuales le dio trámite el operador

Del porcentaje de reclamos presentados por operador mostrado en el gráfico 10 es posible extraer que un 74.7 % de estas fueron tramitadas por parte del operador Cabletica, un 72.7 % fueron tramitadas por el operador Call My Way, un 92.3 % fueron tramitadas por el operador ICE, un 86.9 % fueron tramitadas por el operador Telecable y un 83.2 % fueron tramitadas por el operador Tigo.

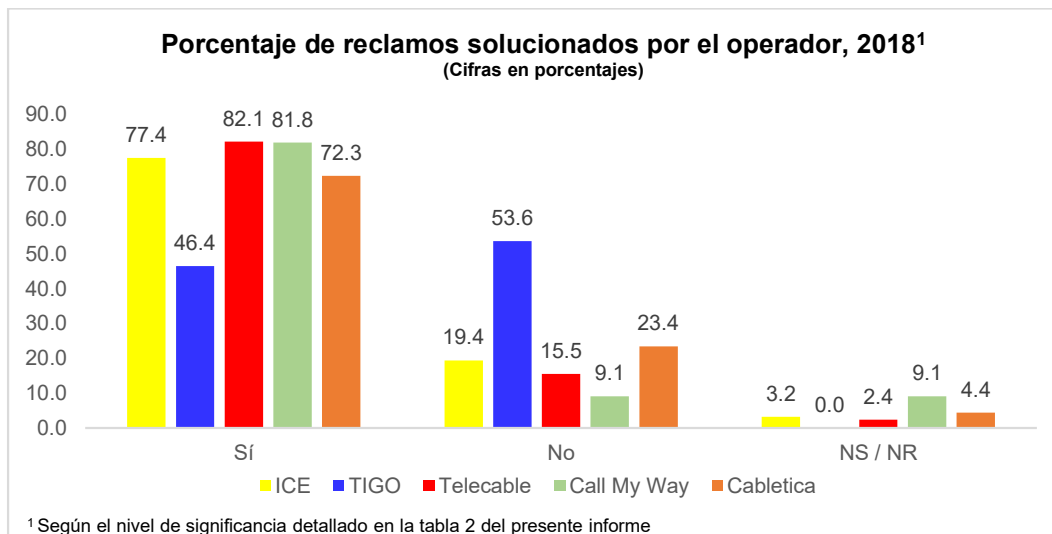


San Jose, 27 de junio de 2019  
**05743-SUTEL-DGC-2019**



**Gráfico 11** Porcentaje de gestiones a las cuales le asignaron un número de seguimiento

En cuanto a la asignación de un número de seguimiento, a partir del gráfico 11 es posible extraer que para un 54.7 % de los reclamos que ingresaron a Cabletica se les asignó un número de seguimiento, para un 54.5 % de los reclamos que ingresaron a Call My Way se les asignó un número de seguimiento, para un 74.2 % de los reclamos que ingresaron al ICE se les asignó un número de seguimiento, para el 58.9 % de los reclamos que ingresaron a Telecable se les asignó un número de seguimiento y para un 56.8 % de los reclamos que ingresaron a Tigo se les asignó un número de seguimiento.

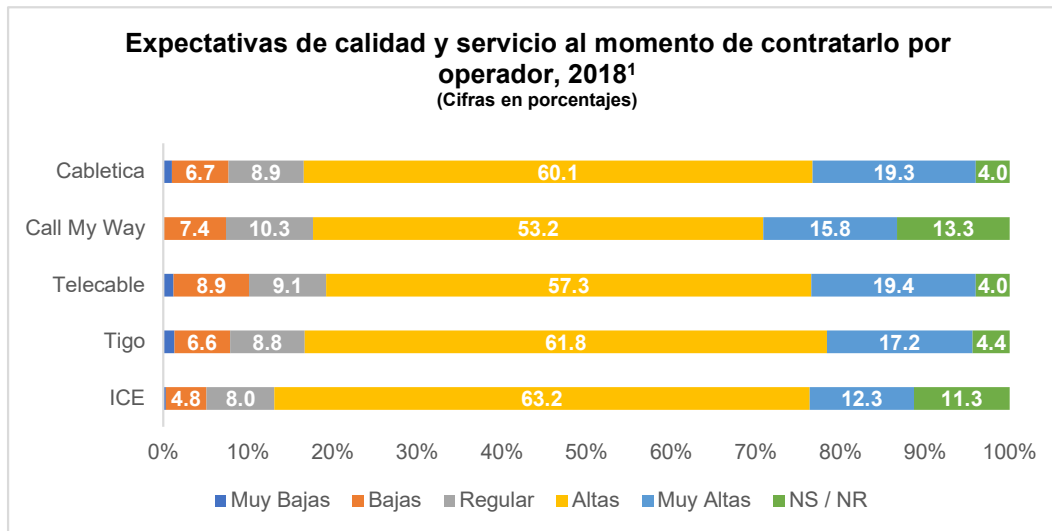


**Gráfico 12** Porcentaje de reclamos solucionados por el operador

En el gráfico 12 se detalla el porcentaje de reclamos ingresados que fueron solucionados por el operador, de conformidad con lo señalado por el usuario encuestado. Un 72.3 % de los reclamos fueron solucionados por el operador Cabletica, un 81.8 % de los reclamos

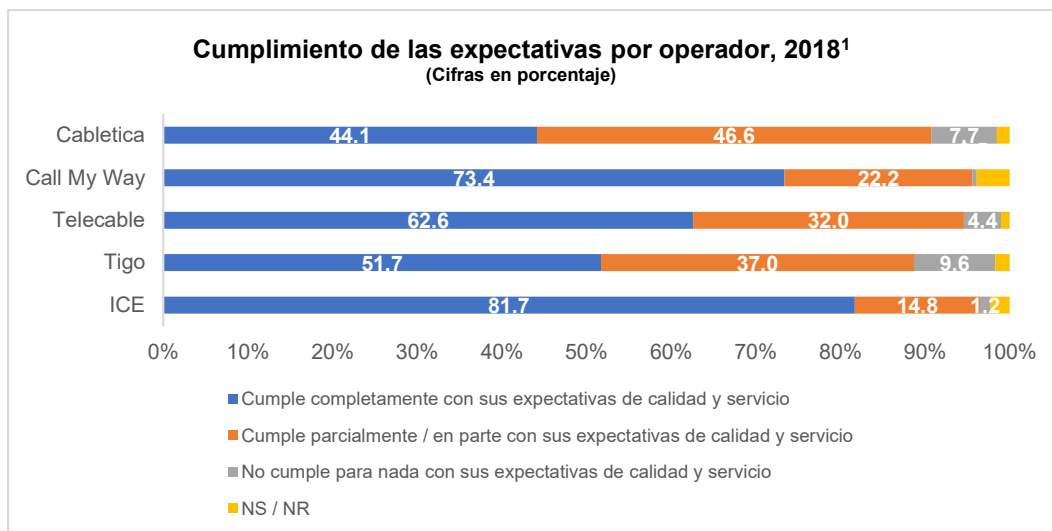
San Jose, 27 de junio de 2019  
**05743-SUTEL-DGC-2019**

fueron solucionados por el operador Call My Way, un 77.4 % de los reclamos fueron solucionados por el operador ICE, un 82.1 % de los reclamos fueron solucionados por el operador Telecable y un 46.4 % de los reclamos fueron solucionados por el operador Tigo.



**Gráfico 13** Expectativas de calidad y servicio al momento de contratarlo

En el gráfico 13 se detallan las expectativas de calidad y servicio de los usuarios encuestados al momento de contratar los servicios con su operador. El mayor porcentaje de usuarios encuestados se encuentra en la clasificación de expectativas denominada como “alta”. La distribución de porcentajes por operador es un 60.1 % para Cabletica, 53.2 % para Call My Way, un 63.2 % para el operador ICE, un 57.3 % para el operador Telecable y un 61.8 % para el operador Tigo.



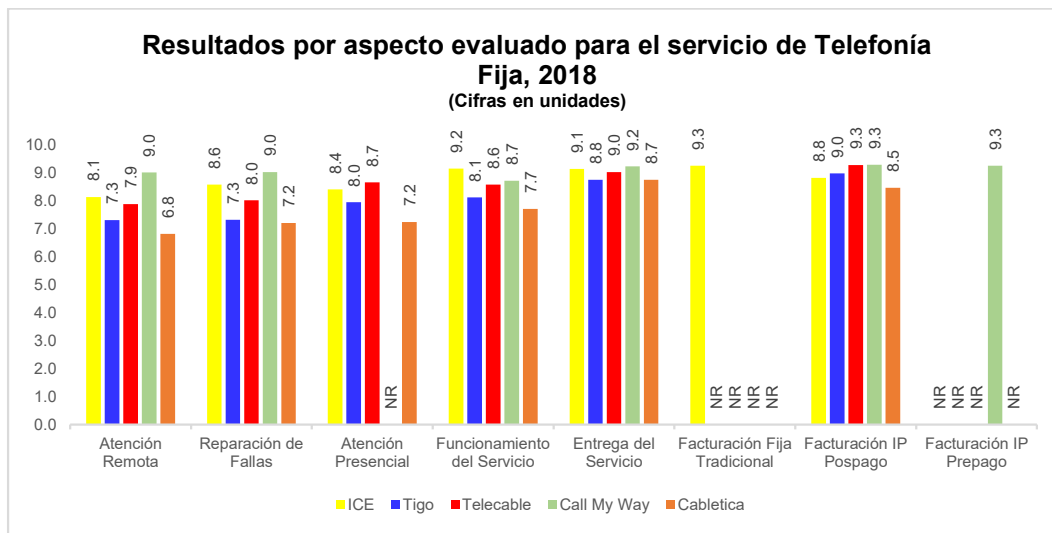
**Gráfico 14** Cumplimiento de las expectativas

San Jose, 27 de junio de 2019  
**05743-SUTEL-DGC-2019**

En el gráfico 14 se muestra el resultado del cumplimiento de las expectativas presentadas en el gráfico 13. Al respecto, un 44.1 % de los usuarios encuestados del operador Cabletica señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 73.4 % de los usuarios encuestados del operador Call My Way señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 81.7 % de los usuarios encuestados del operador ICE señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio, un 62.6 % de los usuarios encuestados del operador Telecable señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio y un 51.7 % de los usuarios encuestados del operador Tigo señalaron que cumplió completamente con las expectativas de calidad y servicio.

### 3.1.2. Resultados generales por aspecto evaluado

En el gráfico 15 a continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes a la percepción de la calidad y grado de satisfacción por parte de los usuarios del servicio de telefonía fija para cada uno de los aspectos evaluados e indicados en la tabla 3 del presente informe.



**Gráfico 15** Resultados por aspecto evaluado para el servicio de telefonía fija en el año 2018<sup>2</sup>

Del gráfico 15 anterior, se pueden extraer los siguientes resultados extremos:

- a. **Cabletica:** un 8.7 en entrega del servicio, y un 6.8 en atención remota.
- b. **Call My Way:** un 9.3 en facturación del servicio, y un 8.7 en funcionamiento del servicio.
- c. **ICE:** un 9.3 en facturación del servicio, y un 8.1 en atención remota.

<sup>2</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado

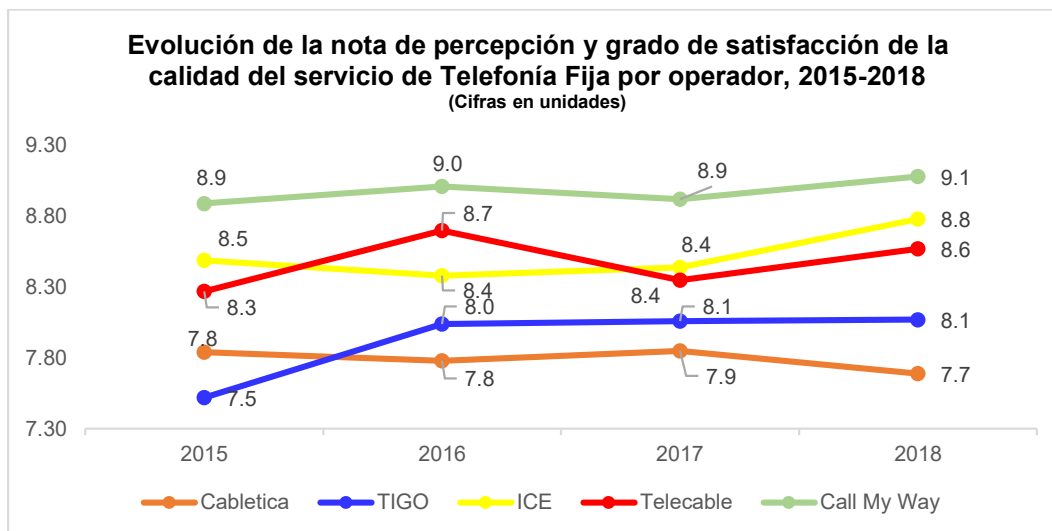
San Jose, 27 de junio de 2019  
**05743-SUTEL-DGC-2019**

- d. **Telecable:** un 9.3 en facturación del servicio, y un 7.9 en atención remota.
- e. **Tigo:** un 9.0 en facturación del servicio, y un 7.3 en atención remota y reparación de fallas.

En el Apéndice A – Detalle de los resultados por aspecto evaluado del servicio de Telefonía fija (básica tradicional e IP) se desagregan las notas registradas por aspecto evaluado para el servicio de telefonía fija.

### 3.1.3. Resultado final de percepción y grado de satisfacción

En el gráfico a continuación, se presenta el resultado final de la percepción de la calidad obtenida para el servicio de telefonía fija, correspondiente a los años 2015, 2016, 2017 y 2018.



**Gráfico 16** Resultado final de percepción de la calidad del servicio de telefonía fija, 2015 – 2018<sup>3</sup>

Del gráfico 16 anterior es posible visualizar la evolución de la nota de percepción y grado de satisfacción de la calidad del año 2015 al año 2018. Los resultados del año 2018 son, 7.7 para Cabletica, 9.1 para Call My Way, 8.8 para el ICE, 8.6 para Telecable y un 8.1 para Tigo.

El operador Cabletica registra un decremento de la nota de percepción respecto del resultado 2017. El operador Call My Way registra un incremento de la nota de percepción respecto del resultado 2017. El operador ICE registra un incremento de la nota de percepción respecto del resultado 2017. El operador Telecable registra un incremento de la nota de percepción respecto del resultado 2017. Y el operador Tigo mantiene una nota igual a la nota de percepción 2017.

<sup>3</sup> El indicador oscila entre 1 y 10, este último es el resultado perceptivo más elevado