

La Compañía pasó del puesto 66 en 2017, a la casilla 51 en 2018, en la medición de reputación empresarial que desarrolló la consultora internacional Merco. TigoUne hace parte del selecto grupo de 8 empresas que mejoraron su posición en más de 15 puestos de un año a otro en el escalafón de las 100 empresas con mejor reputación en Colombia. La apuesta por la innovación y el propósito de poner a los usuarios en el centro de la operación apalancaron este crecimiento.

Uno de los objetivos que se ha planteado TigoUne es destacarse por su capacidad para conectar a más colombianos y poner en el centro de su operación a los clientes. De acuerdo con el ranking de las 100 empresas con mejor reputación, desarrollado por Merco, este propósito de Compañía fue cumplido con creces.

TigoUne escaló 15 puestos en el ranking. Pasó del puesto 66 en 2017, al 51 en la medición de 2018. Por primera vez, desde que se consolidó la integración entre Tigo y UNE, la Compañía logró tal ascenso en la medición anual. Para alcanzar este logro, TigoUne puso en marcha un plan ambicioso que tenía como ejes centrales: conectar a más colombianos con servicios fijos y móviles, y poner a los usuarios en el centro, dándoles la importancia y la relevancia que merecen.

De hecho, TigoUne fue una de las 8 empresas que logró subir 15 puestos o más en el ranking de un año a otro. “En los primeros meses de 2018, nos pusimos una meta: destacarnos por conectar cada vez a más colombianos, por hacerlo de una manera responsable y poniendo al cliente en el centro de todo lo que hacemos, reconocer que lo hacemos por ellos. Para lograrlo hicimos un alto en el camino y replanteamos algunos aspectos de nuestra interacción con nuestros clientes y nos propusimos innovar con servicios y productos que nos pusieran a la vanguardia. Al final, los resultados son más que satisfactorios”, destacó Marcelo Cataldo, presidente de TigoUne.

### **Cinco razones**

#### **1.El usuario en el centro**

Los usuarios en Colombia evolucionaron y cada vez son más exigentes con el servicio y los productos. En TigoUne, la premisa durante 2018 es que la empresa se debe adaptar a los clientes y no a la inversa. Por esto, se implementaron nuevas herramientas para que los consumidores pudieran hacer todas las transacciones con la compañía desde sus dispositivos móviles, sin tener que ir a una tienda. Además, entró en funcionamiento el Chatbot de inteligencia artificial en Facebook, que resuelve dudas y casos en cuestión de minutos.

#### **2.En más ciudades**

Con el fin de conectar a más colombianos, la red fija de alta velocidad creció 53%, desde la integración de Tigo y Une. La Compañía construyó infraestructura adicional para brindar cobertura a cerca de 1.7 millones de hogares en todo el país. En lo corrido de 2018, TigoUne invirtió 6.5 millones de dólares para llegar a 8 nuevas ciudades con servicios de televisión, internet y telefonía.

### **3. Democratizar el internet móvil**

TigoUne revolucionó el mercado de la telefonía móvil con su propuesta de planes pospago para que los usuarios estén conectados siempre. El propósito final es que más colombianos se conecten y la mejor forma de alcanzar esto no fue con discursos o diapositivas: fue con una propuesta innovadora que terminó por sacudir el mercado y dinamizar un sector que estaba adormecido.

### **4. Apuesta por la innovación**

Para TigoUne la innovación se trata de buscar nuevos caminos para darles a los usuarios soluciones que mejoren su calidad de vida. Por esto, en lo corrido de 2018 TigoUne fue el primer operador en presentar resultados de pruebas de redes 5G y fue el primer operador en lanzar zonas 4.5G en Colombia, lo que les permitió a los usuarios conectarse a una velocidad nunca antes vista desde sus celulares.

### **5. Contigo Conectados**

Para TigoUne el programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Contigo Conectados, también fue una revolución. A partir de un riguroso estudio que mostró cómo están utilizando las herramientas de internet los niños y adolescentes colombianos, se puso en marcha un programa para capacitar a padres, docentes, estudiantes, niños y adolescentes con el fin de promover el uso responsable y creativo de internet en todo el país.

### **Sobre el informe**

Para el informe de Merco Empresas se realizaron 51.825 encuestas entre directivos de compañías, directores de comunicaciones, líderes de opinión, periodistas, analistas de información económica, trabajadores de empresas y población en general, entre otros.

Merco Empresas es la evaluación global que integra la percepción y valoración de 24 fuentes de información y seis evaluaciones, que nos permite identificar cuáles son las empresas con mejor reputación en el país. La metodología parte de preguntar al público informado, los directivos de compañías, cuáles son según su percepción las empresas

con mejor reputación. Luego, las cien con mayor reconocimiento por parte de este público cuenta con la valoración de diferentes audiencias y consumidores, lo que arroja como resultado el ranking de las empresas con mejor reputación corporativa.