

Encuesta Nacional de Consumidores de Servicios de Telecomunicaciones Primer Semestre 2009

Pablo Bello Arellano
Subsecretaría de Telecomunicaciones
27 de agosto 2009

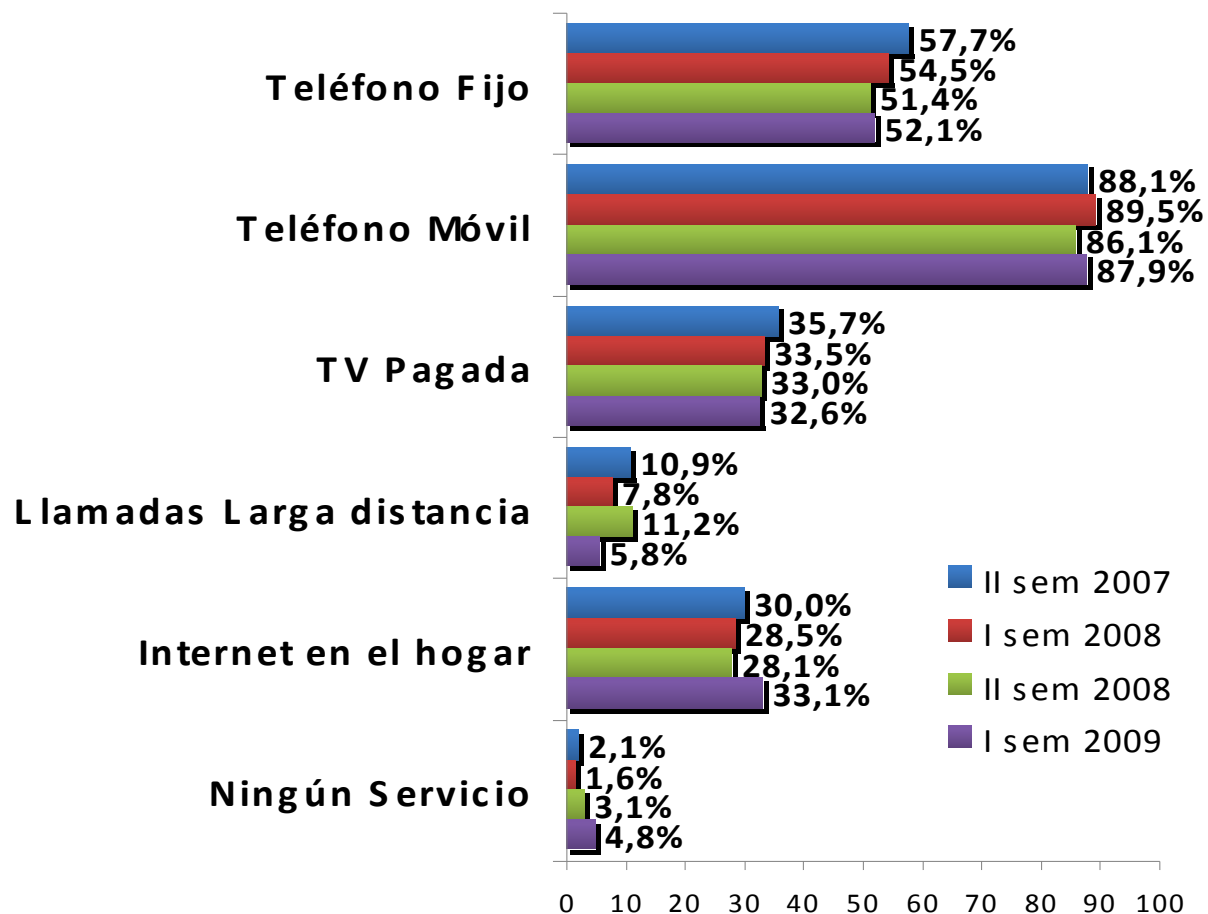


Ficha Técnica de la Encuesta

Tipo de Estudio	Encuesta Probabilística Nacional de Hogares
Tipo de Aplicación	Presencial
Tamaño Muestral Nacional II 2008	2.107 casos
Tamaño Muestral Nacional I 2009	2.116 casos
Fecha de Aplicación	15 de Mayo - 20 de Junio
Institución Ejecutora	Centro de Microdatos, Universidad de Chile
Margen de error muestral nacional	1,9 puntos porcentuales para la muestra total con $p=q=0,5$ (y 95% de confianza)

Tenencia / Uso de servicios en el Hogar

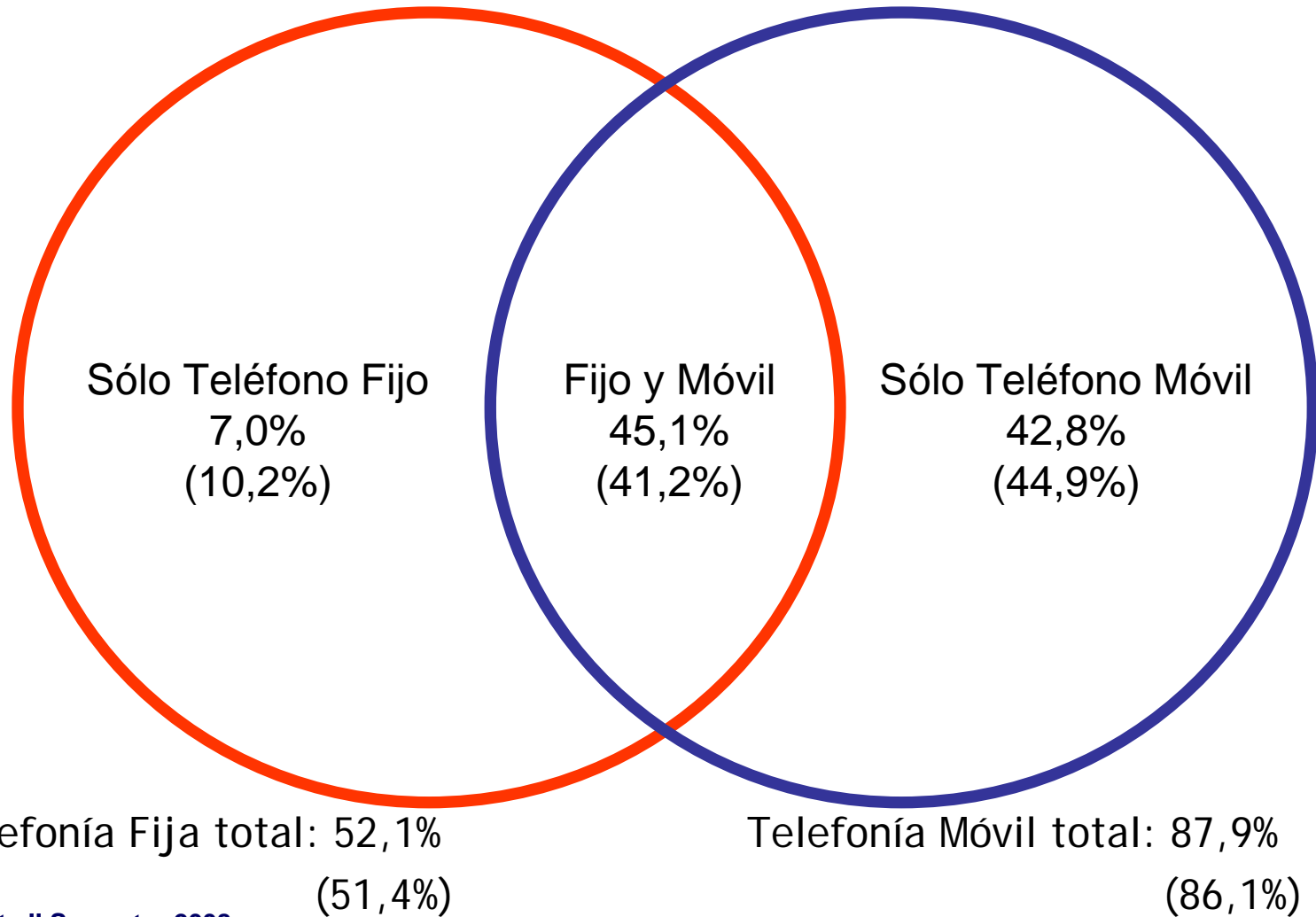
(% de hogares que posee el servicio)



Base: Total de hogares entrevistados

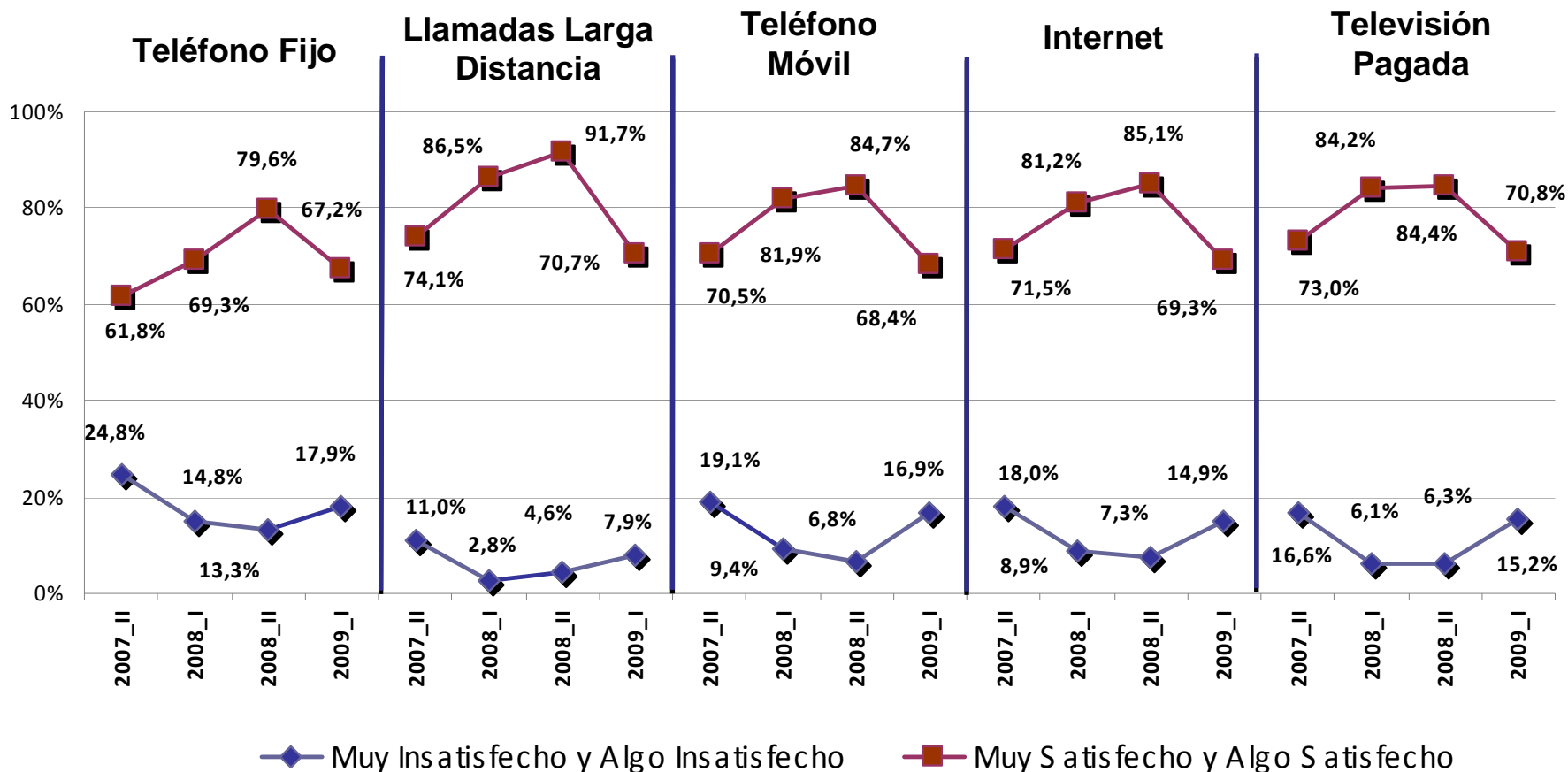


Combinaciones de Servicios de Telefonía en los Hogares



(%) = Encuesta II Semestre 2008

Evolución de los Niveles de Satisfacción



* Categoría "Ni satisfecho ni Insatisfecho" no incluida en el gráfico

Base: Total de usuarios de cada servicio



Flujo de Problemas y Reclamos en los últimos 12 meses (todos los servicios)

**% de usuarios
con problemas:
16,3%
(1.882.224
problemas)**



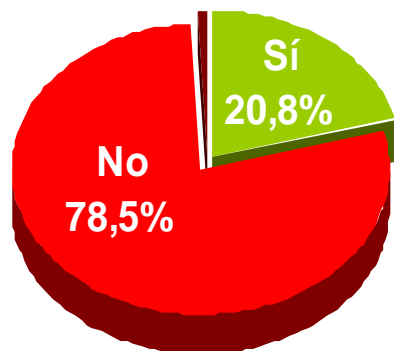
**% de usuarios
que reclama:
79,2%
(1.344.022
reclamos)**

- i) NS/NR está excluido por lo que el total es inferior a 100%
- ii) Número de problemas son estimados

Ocurrencia de problemas con servicio de Telefonía Fija en Hogares

Base: Todos los usuarios de Telefonía fija

Ocurrencia de problemas



Base: Todos los usuarios de Telefonía fija que tuvieron problemas

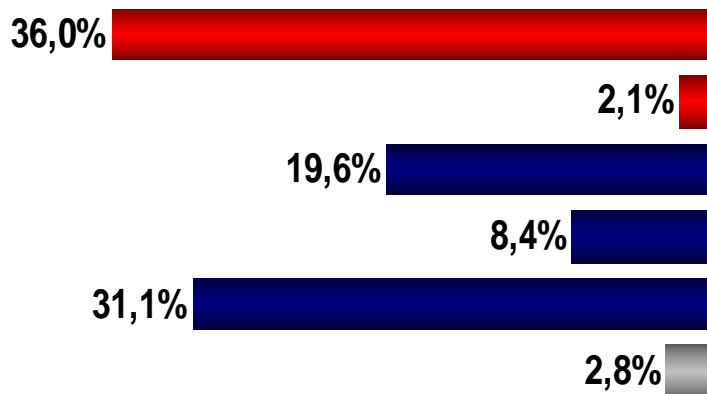
Reclamó?



Especificación Problemas y Resolución

Respuesta ante problemas de parte de proveedores

Base: Usuarios que presentaron reclamos a proveedores)



Totalmente solucionado

Solucionado en gran parte

Solucionado solo en parte

Intentaron solucionarlo pero no lo lograron

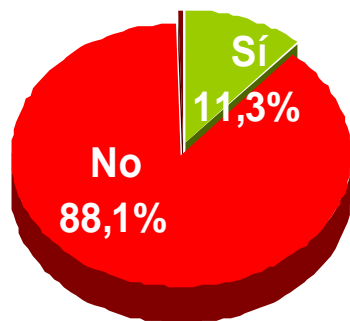
Ni siquiera intentaron solucionarlo

No sabe / No responde

Ocurrencia de problemas con servicio de Telefonía Móvil en Hogares

Base: Todos los usuarios de Telefonía Celular

Ocurrencia de problemas



Base: Todos los usuarios de Telefonía Celular que tuvieron problemas

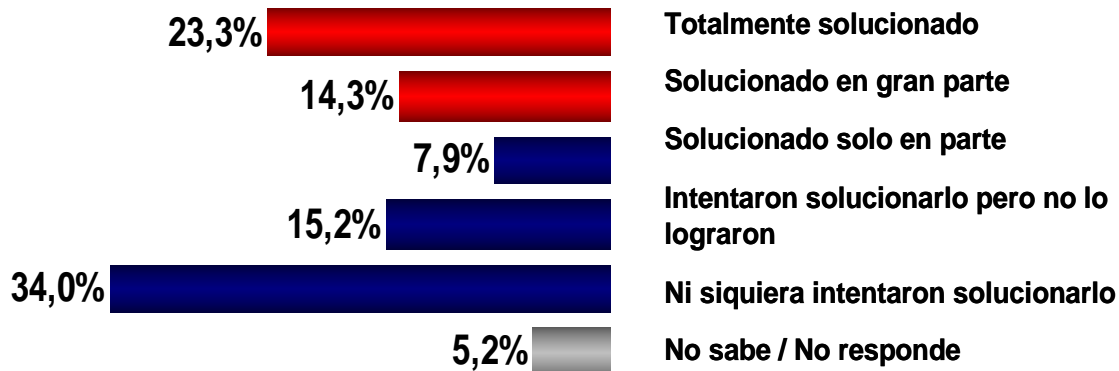
Reclamó?



Especificación Problemas y Resolución

Respuesta ante problemas de parte de proveedores

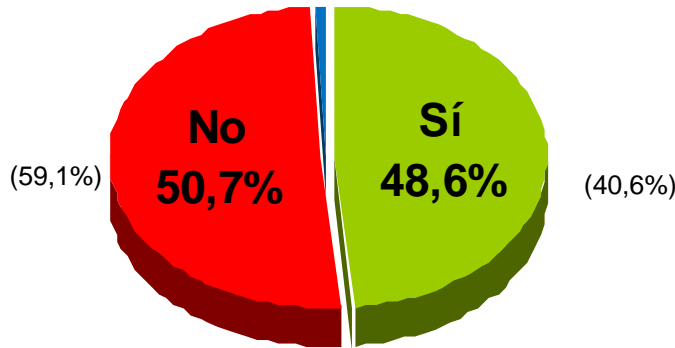
Base: Usuarios que presentaron reclamos a proveedores



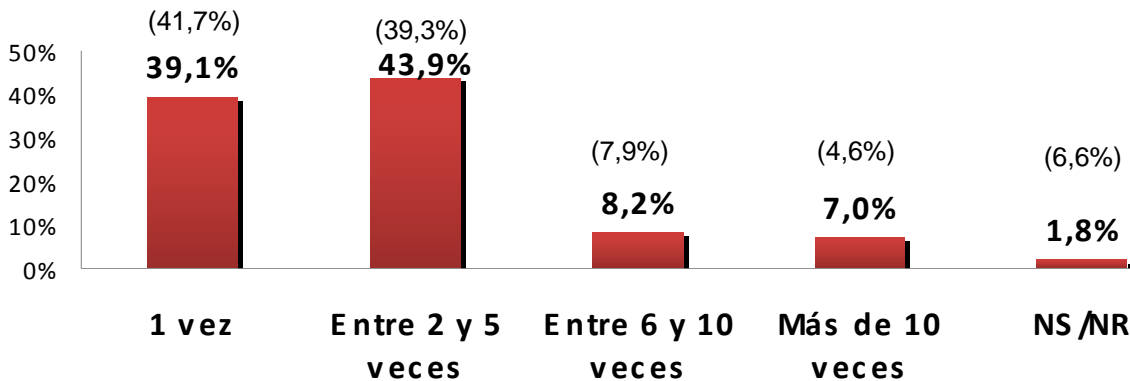
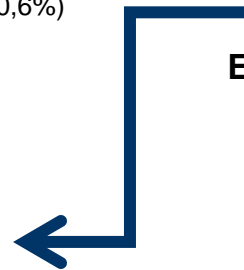
Uso de Internet

Uso de Internet

Base: Todos los entrevistados



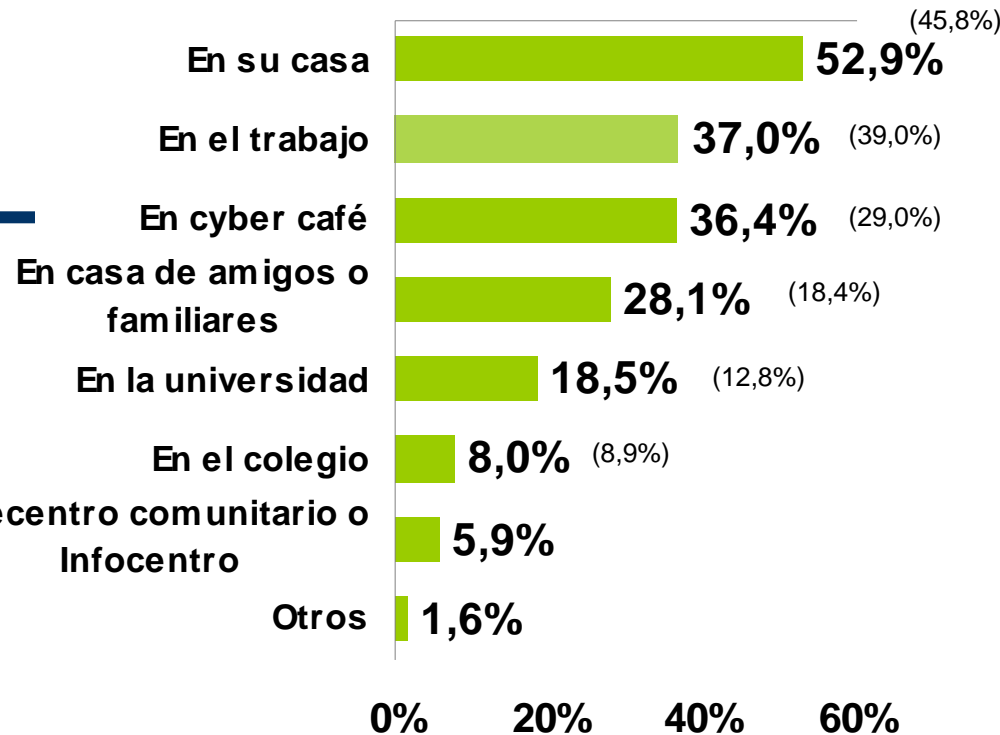
Frecuencia de visita a cyber café en la última semana



Base : Todos los entrevistados que se han visitado un cyber café en la última semana

Lugares de Conexión a Internet*

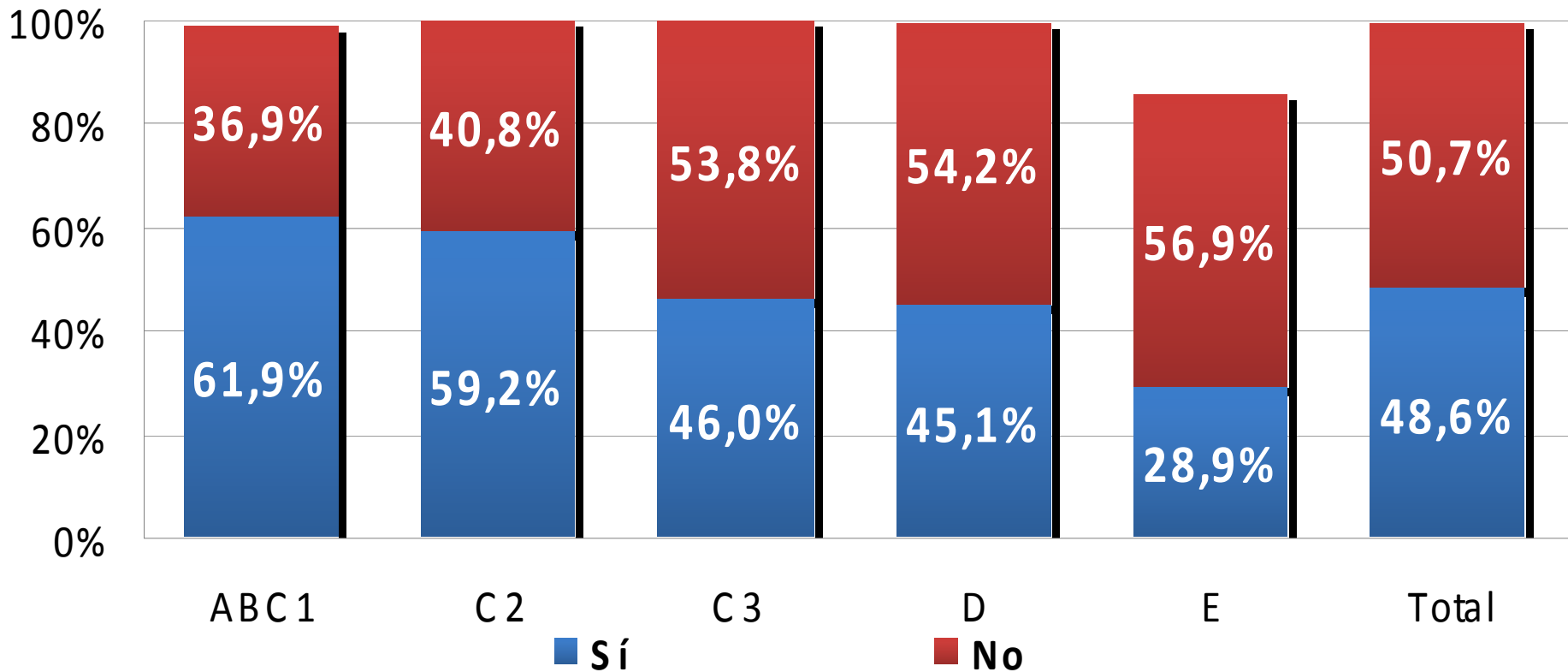
Base : Todos los entrevistados que usan Internet



* Respuesta Múltiple

Uso de Internet

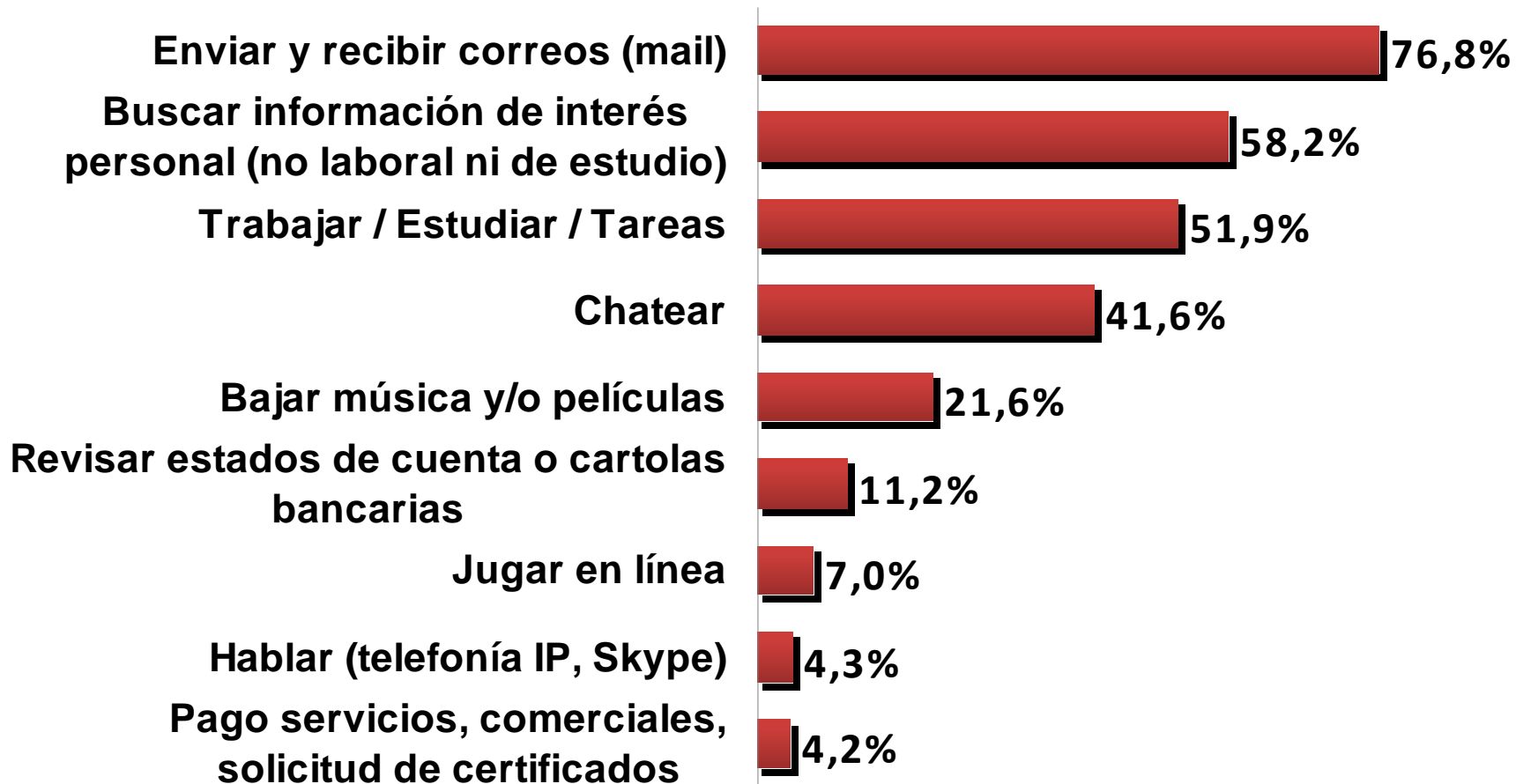
Uso de Internet desagregado por grupos socioeconómico*



* No sabe y no responde está excluido del gráfico por lo que el total no suma 100%

Base: Todos los entrevistados

Tipo de Uso en Internet
(respuesta múltiple)

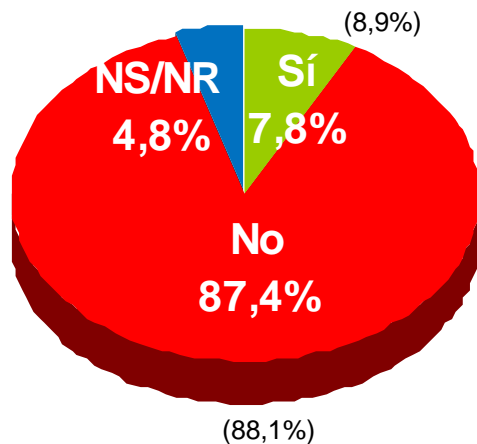


Base: Todos los entrevistados que han usado internet alguna vez

Hogares que contratarán Internet en los siguientes 3 meses

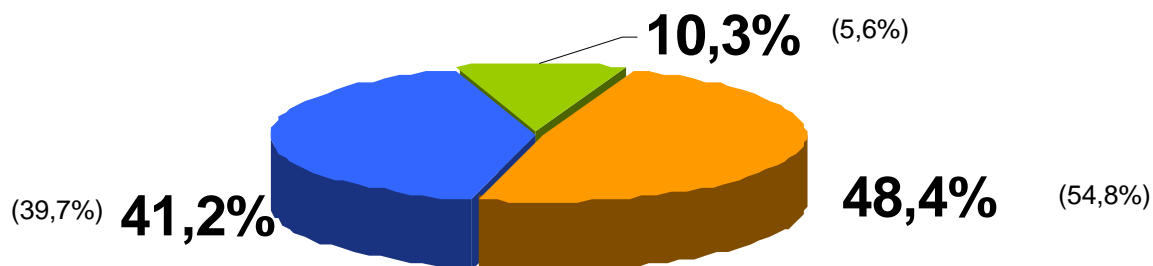
Total

Base: Todos los entrevistados sin Internet en el hogar



Razones para no contratar Internet

Base: Todos los entrevistados que no contratarán internet en el hogar

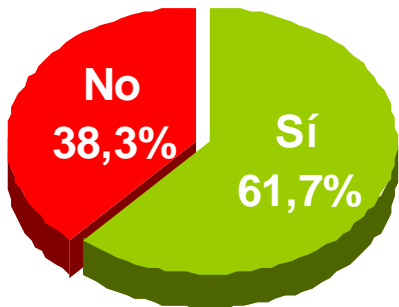


- No tiene interés o no lo necesita
- Le gustaría pero no tiene dinero
- Otra razón

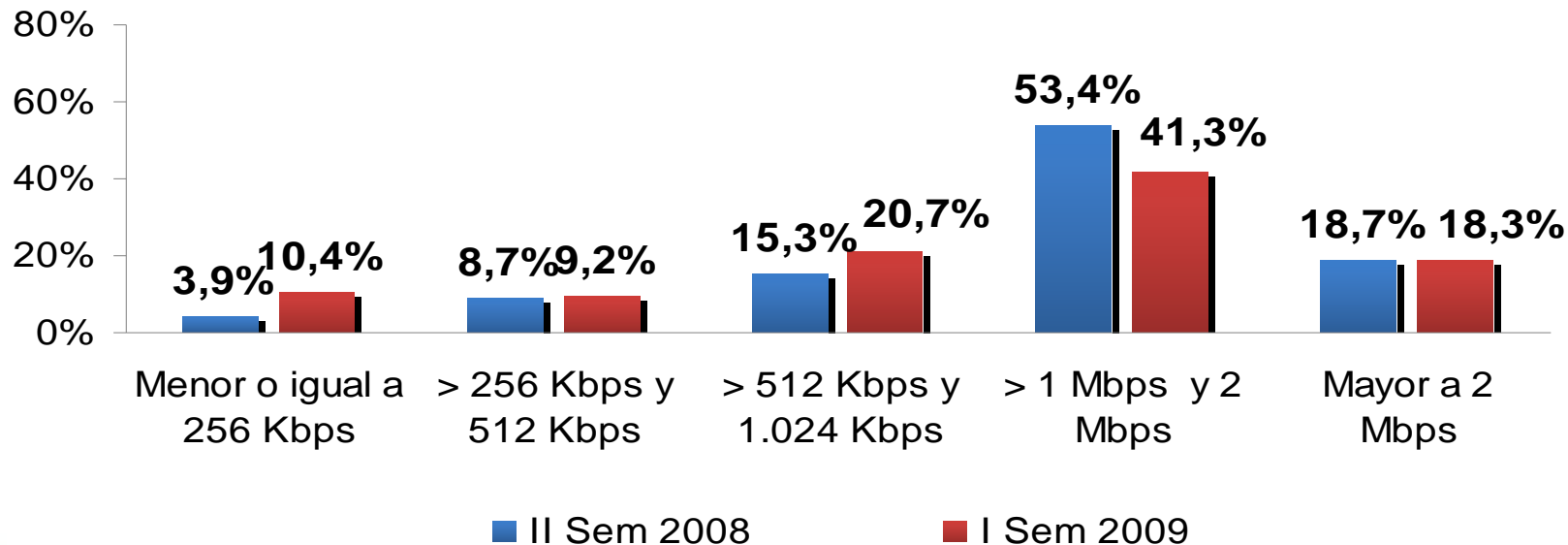
Velocidad de la Conexión

¿Conoce la Velocidad?

Base: Todos los usuarios que tienen Internet en el hogar



Tipo de Velocidad



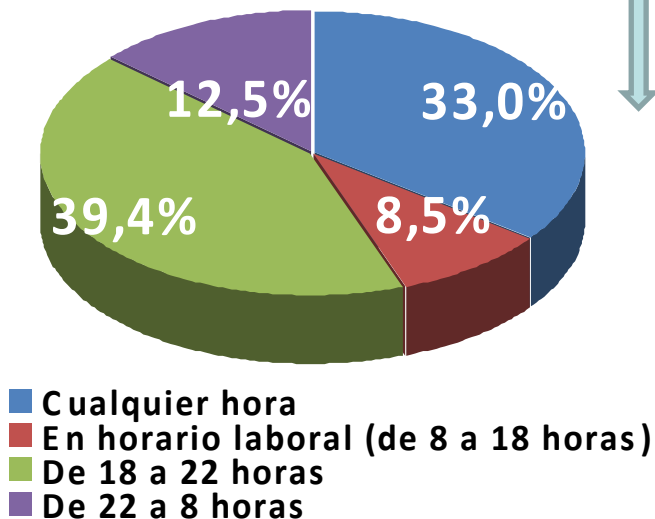
Problemas de Velocidad

¿Problemas de Velocidad?

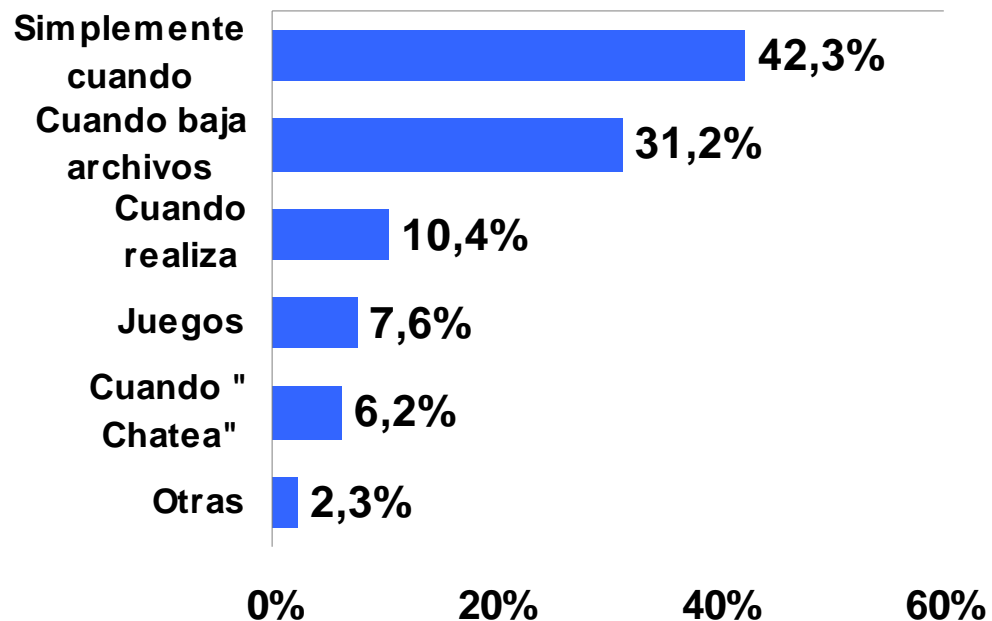
Base: Todos los usuarios que conocen la velocidad excluido NS/NR



Hora de los Problemas



Ocasiones en las que encuentra problemas (respuesta múltiple)



Base: Todos los entrevistados que tienen problemas de velocidad y mencionan ocasión en que ocurre

Conocimiento Asistido de Derechos del consumidor de Telecomunicaciones



Base: Total de entrevistados



Encuesta Nacional de Consumidores de Servicios de Telecomunicaciones Primer Semestre 2009

Pablo Bello Arellano
Subsecretaría de Telecomunicaciones
27 de agosto 2009

