



5ª Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

Informe Final

Segundo Semestre 2008

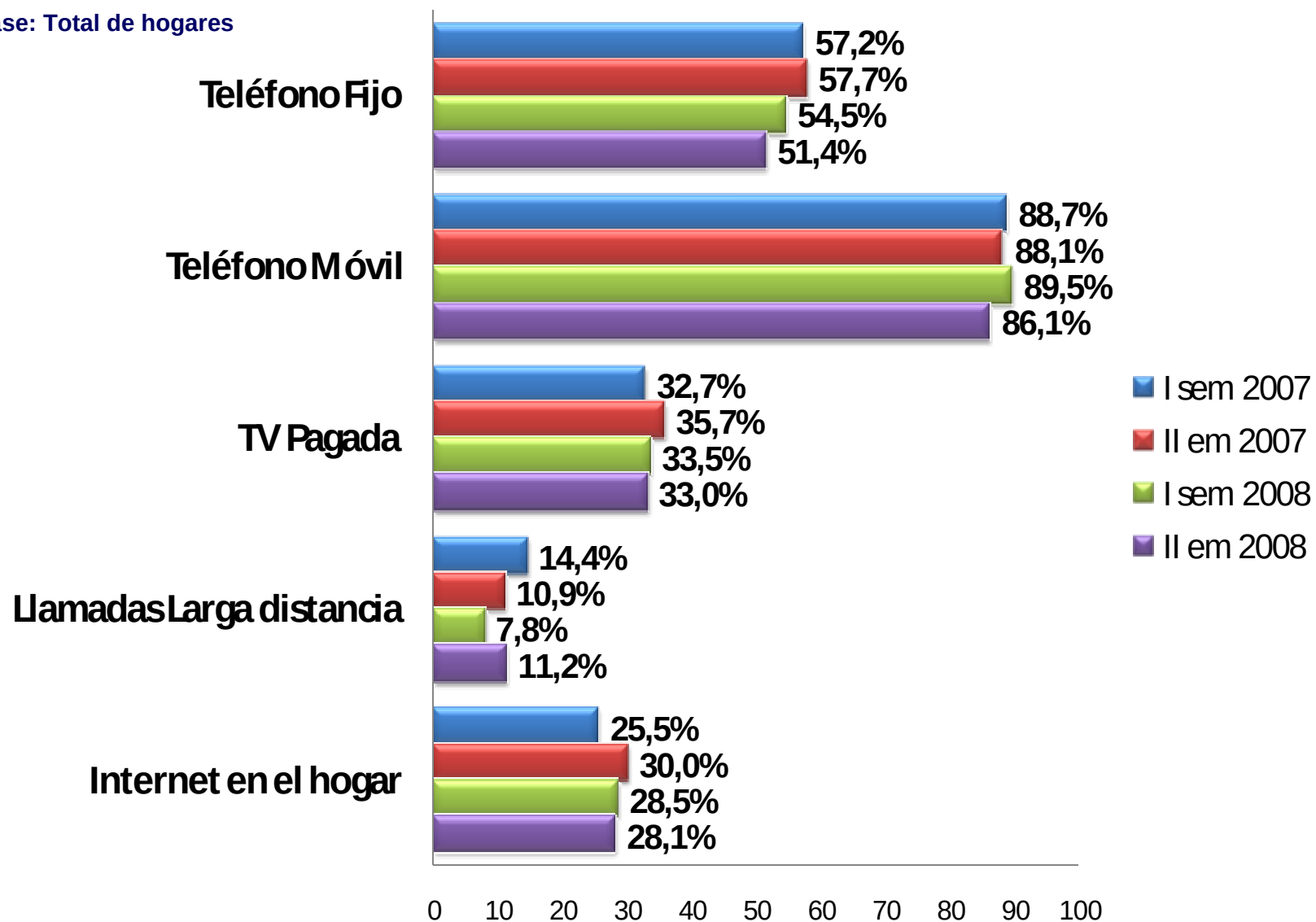
Ficha Técnica de la Encuesta

Tipo de Estudio	Encuesta Probabilística Nacional de Hogares
Tipo de Aplicación	Presencial
Tamaño Muestral	2.107 casos
Fecha de Aplicación	1 de Noviembre – 14 de Diciembre
Institución Ejecutora	Centro de Microdatos, Universidad de Chile
Margen de Error	2,1 para la muestra total a $p=q=0.5$ a 95% de confianza.

Cobertura de servicios de Telecomunicaciones en Hogares

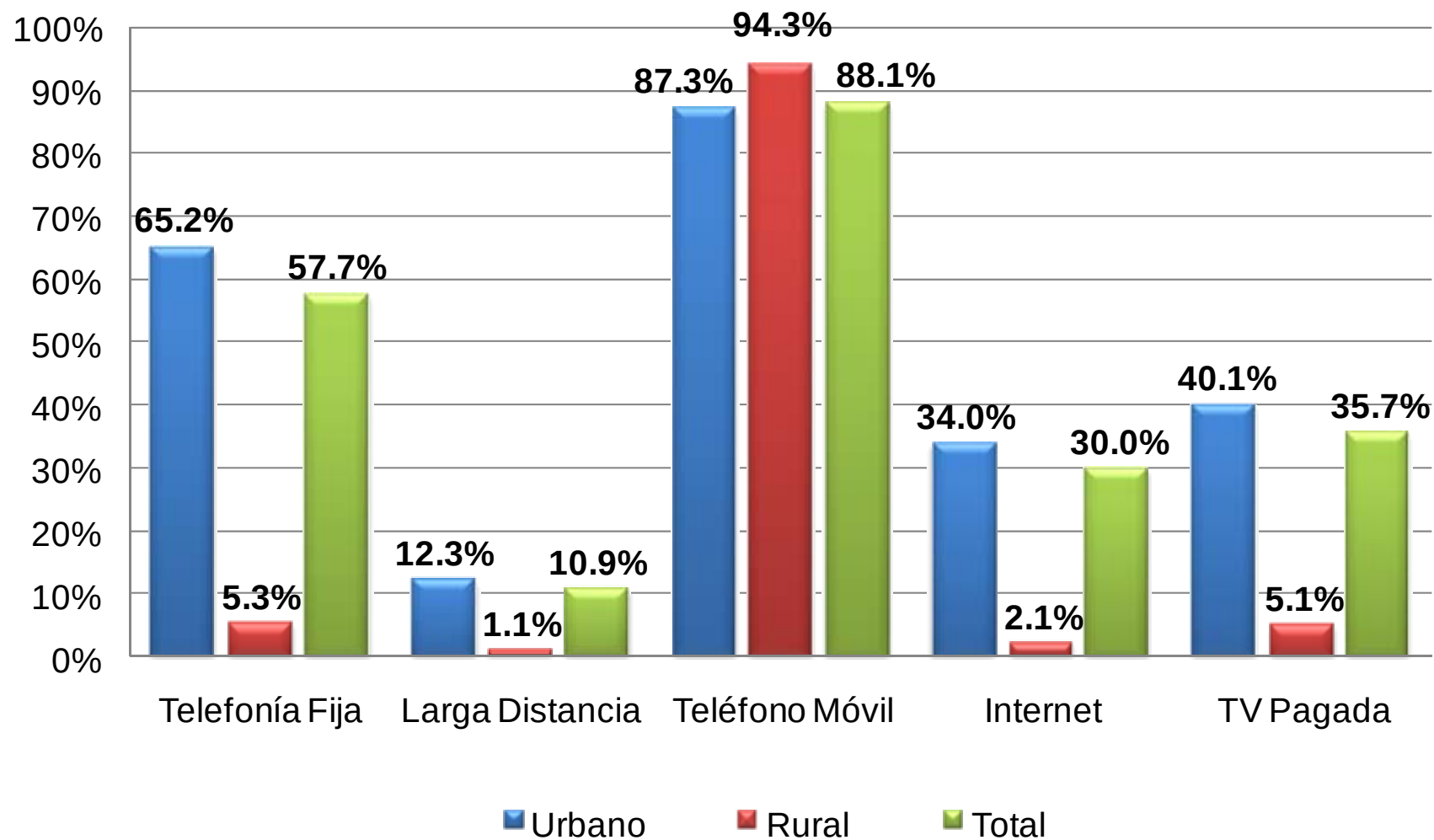
Tenencia / Uso de servicios de telecomunicaciones en el Hogar (% de hogares que posee el servicio)

Base: Total de hogares

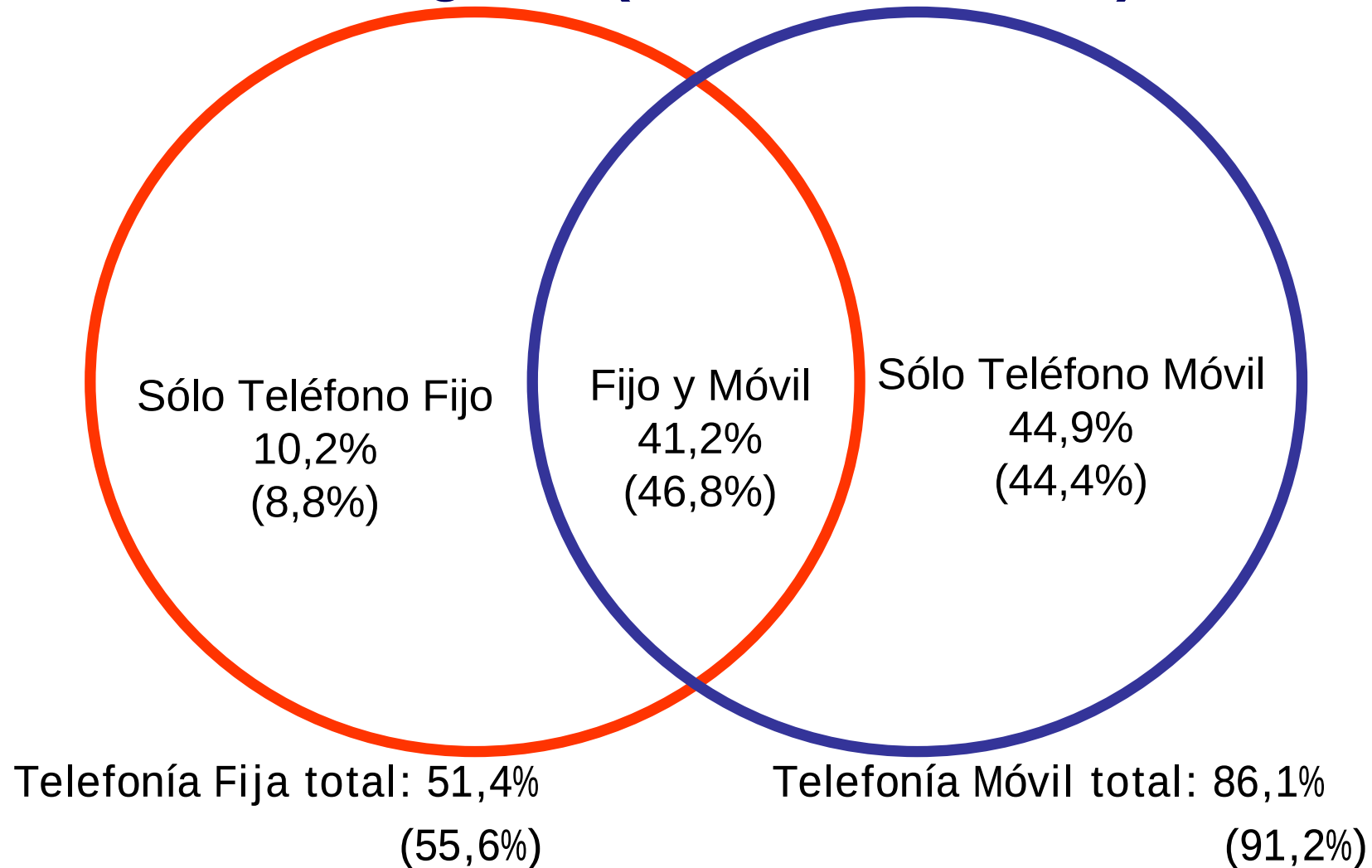


Tenencia / Uso de servicios de telecomunicaciones en el Hogar según tipo de hogar
(% de hogares que posee el servicio)

Base: Total de hogares



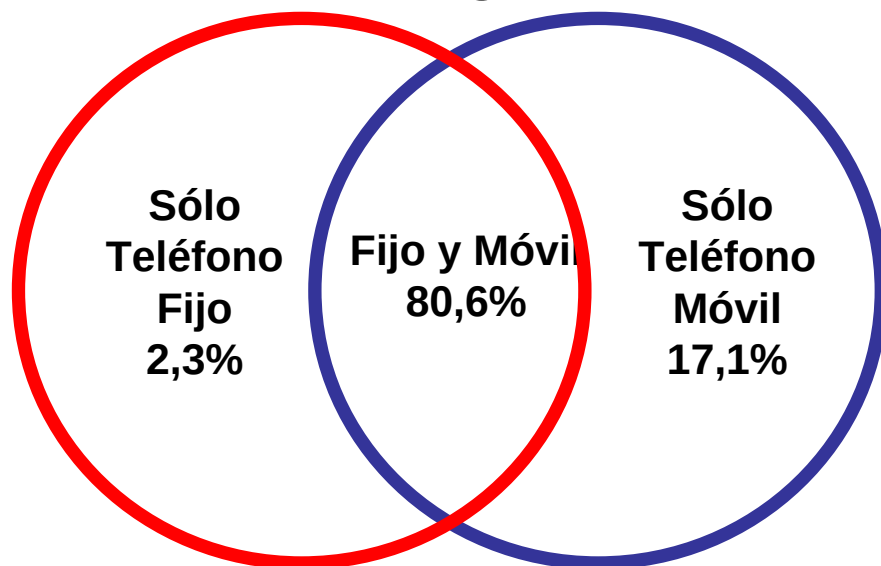
Combinaciones de servicios de Telefonía en los Hogares (II Semestre 2008)



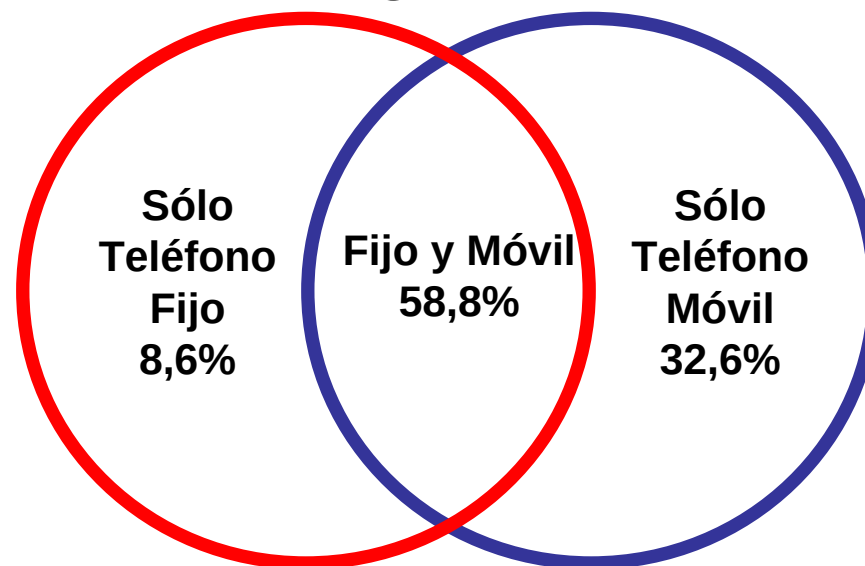
(%) = encuesta I Semestre 2008

Combinaciones de servicios de Telefonía en los Hogares por NSE

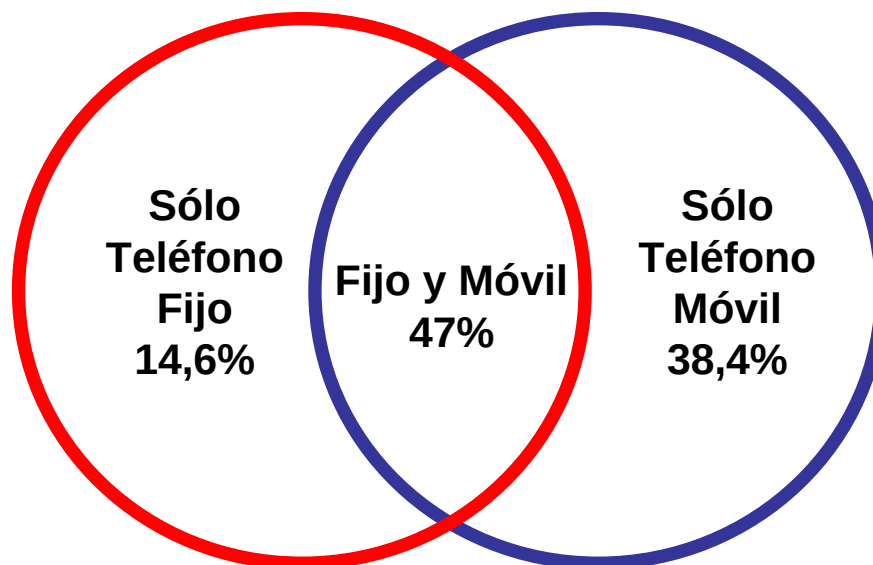
ABC1



C2

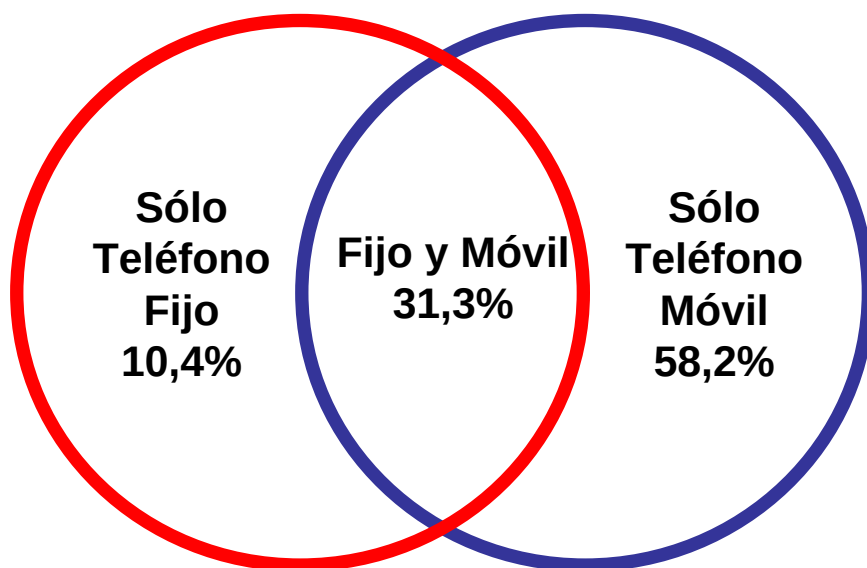


C3

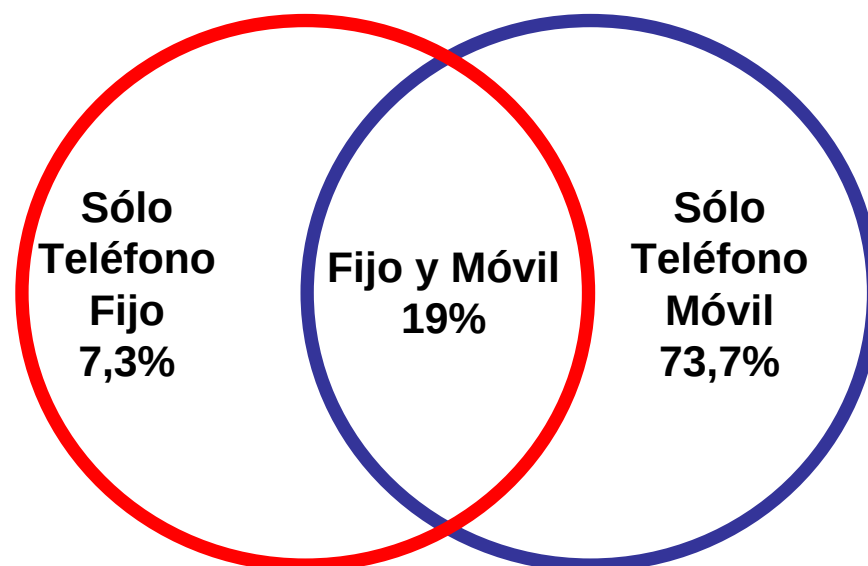


Combinaciones de servicios de Telefonía en los Hogares por NSE

D



E

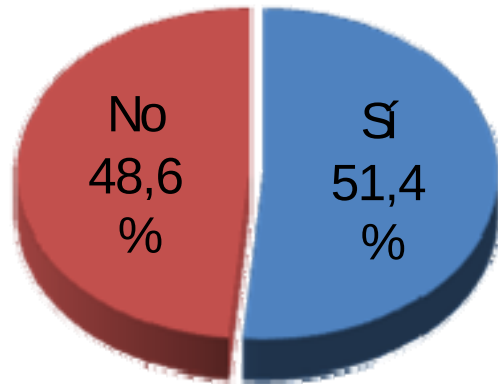


Teléfono Fijo

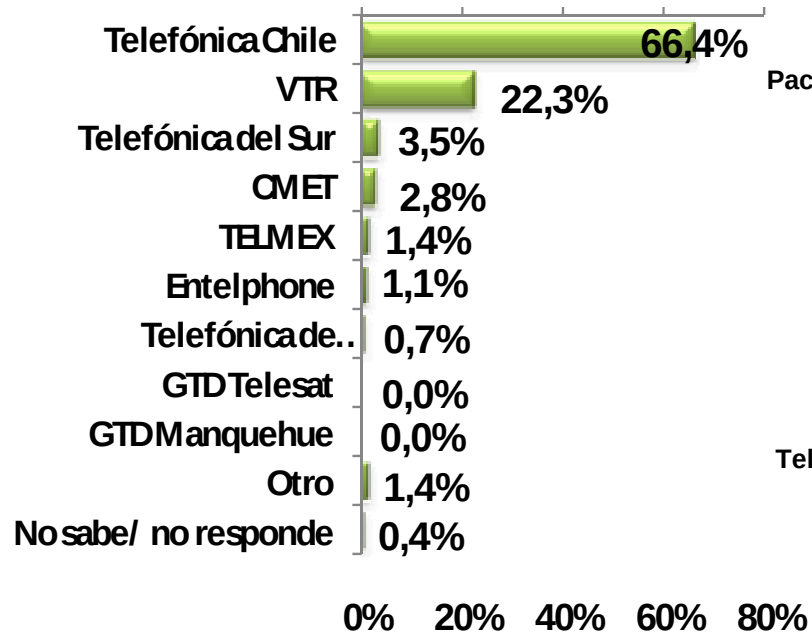
Presencia de Telefonía Fija en Hogares

Tenencia del servicio en el hogar

Base: Todos los hogares



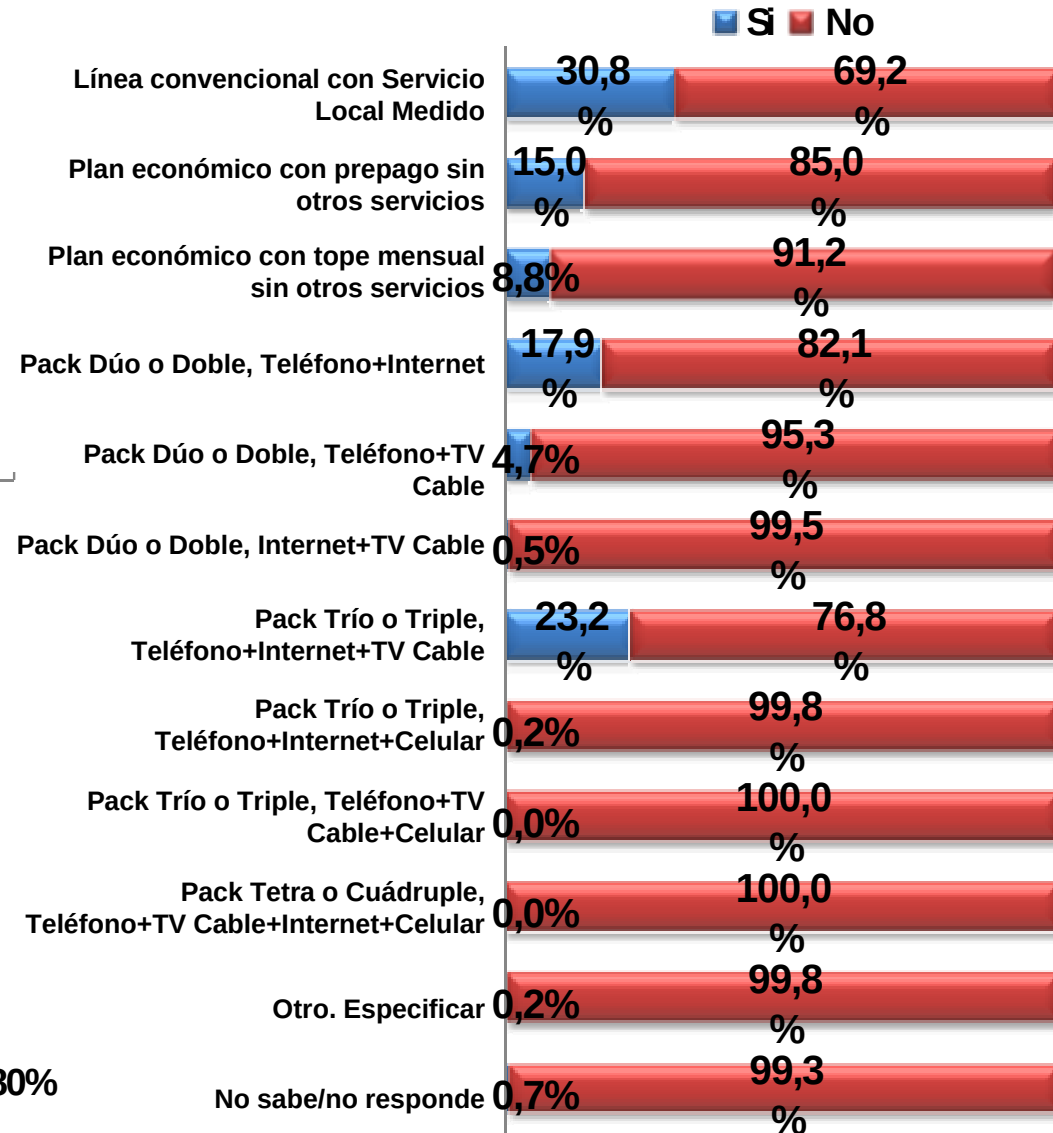
Cobertura de las Compañías



Base: Todos los hogares con teléfono fijo

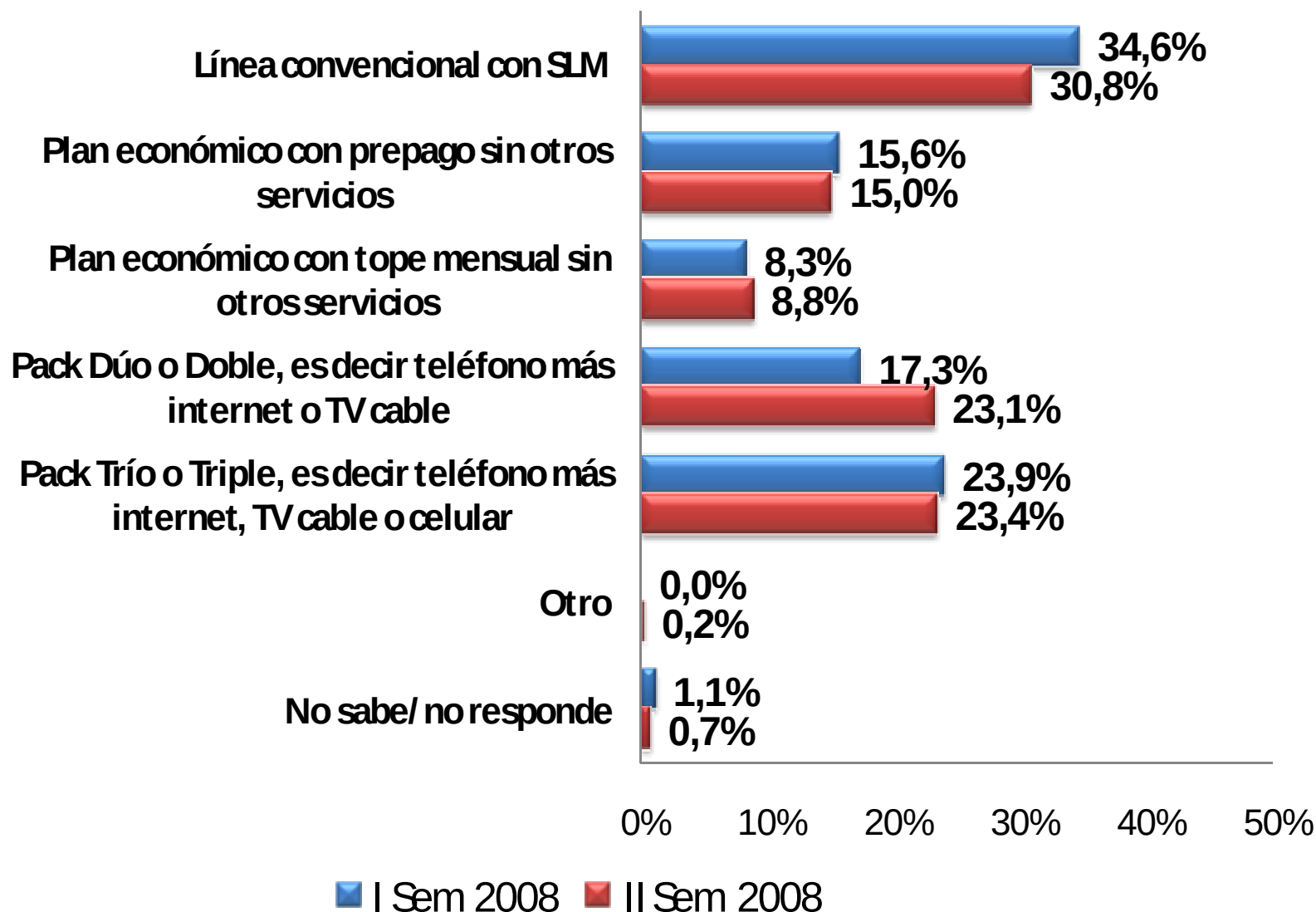
Tipo de Servicio

Base: Todos los hogares con teléfono fijo



Distribución de Tipos de Telefonía Fija (% de hogares que posee el servicio)*

Base: Total de hogares con telefonía fija



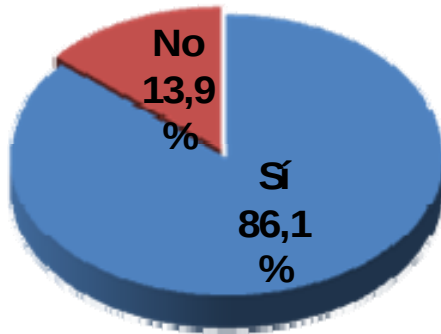
* Respuesta múltiple, por lo que el total suma más de 100%

Teléfono Móvil

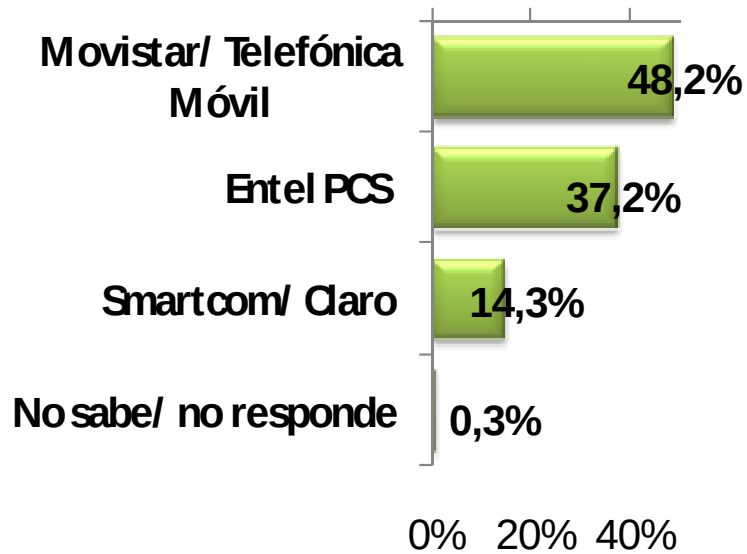
Presencia de Telefonía Móvil en Hogares

Tenencia del servicio en el hogar

Base: Total hogares

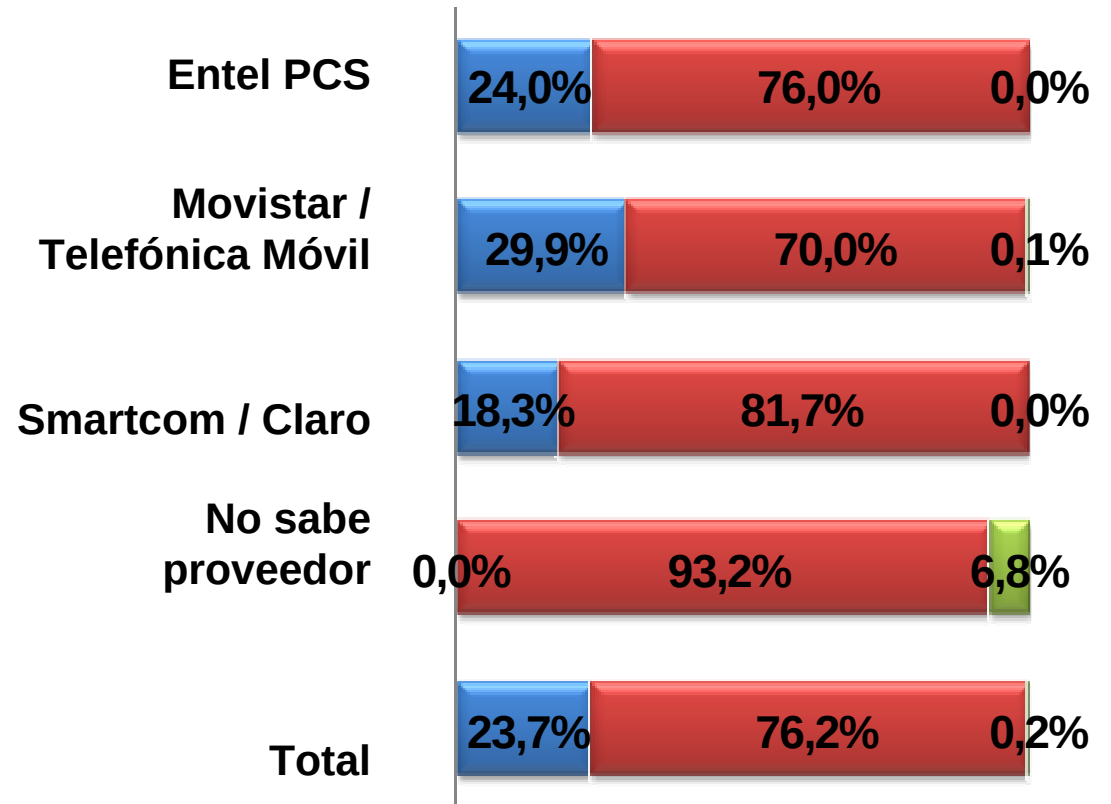


Cobertura de las Compañías



Base: Total de hogares con celular

Proveedores según forma de pago



0% 20% 40% 60% 80% 100%

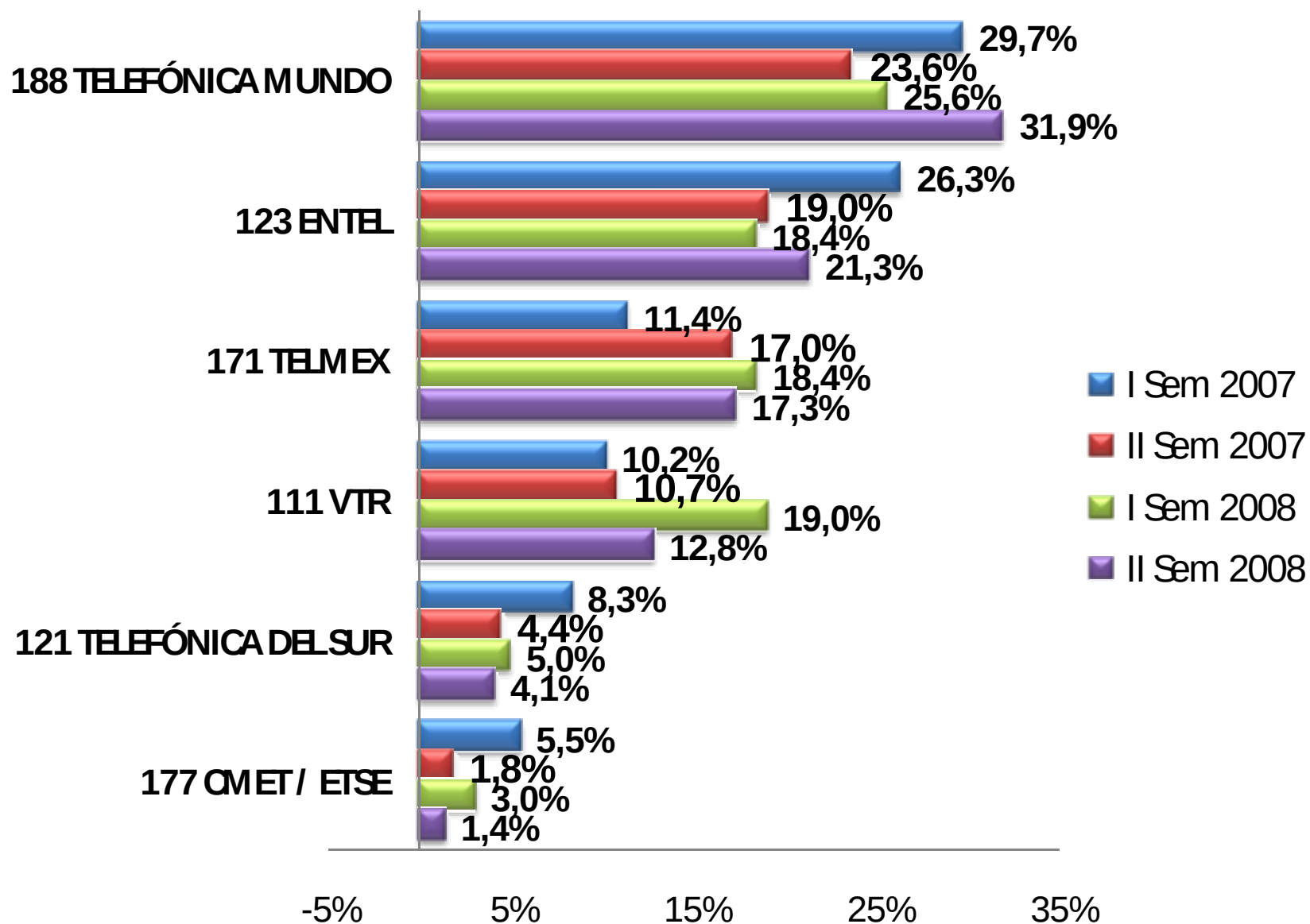
■ Contrato ■ Prepago ■ No sabe

Base: Total de hogares con celular

Llamados de Larga Distancia

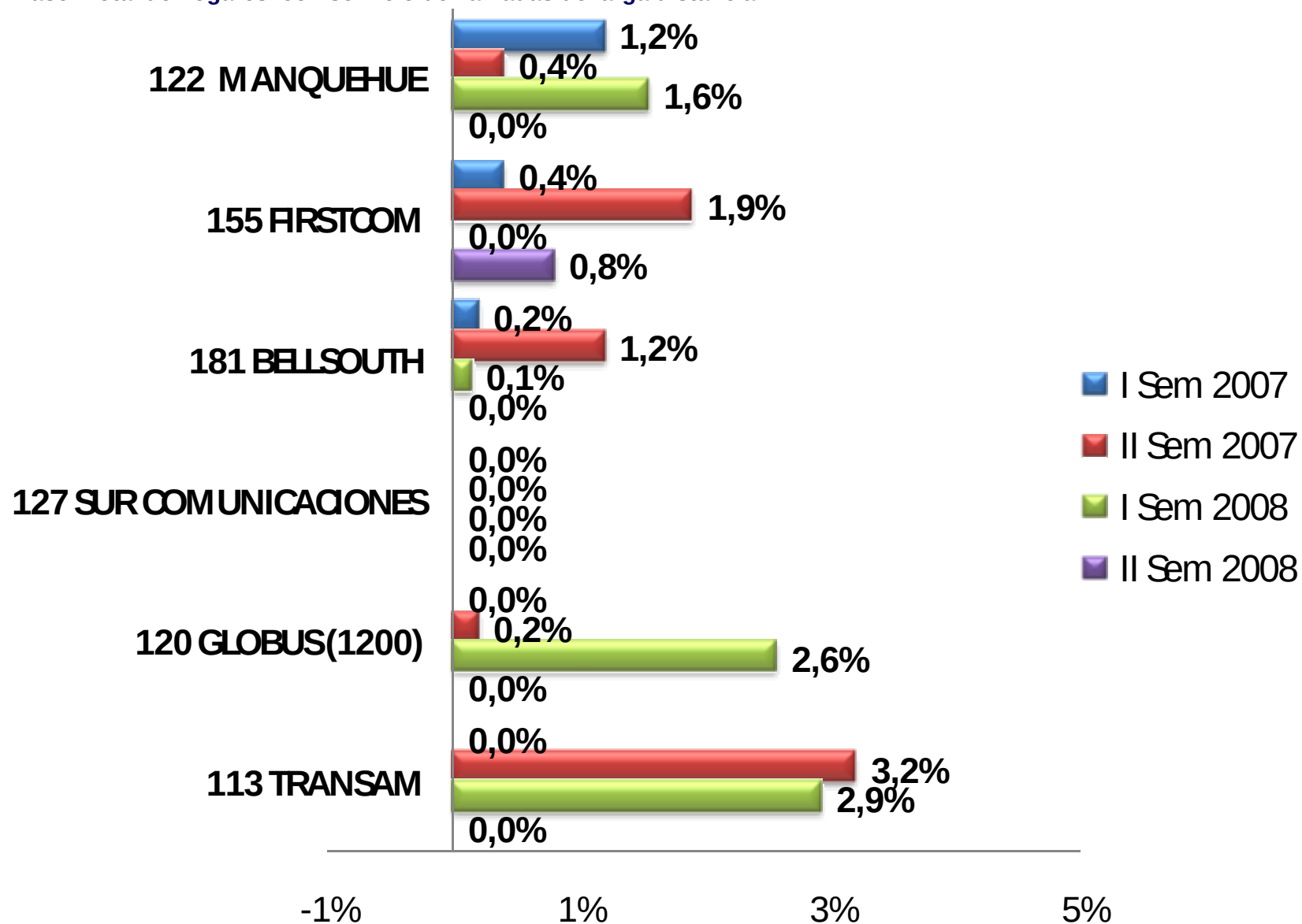
Distribución de Compañías de Llamados de Larga Distancia (% de hogares que posee el servicio)

Base: Total de hogares con servicio de llamadas de larga distancia



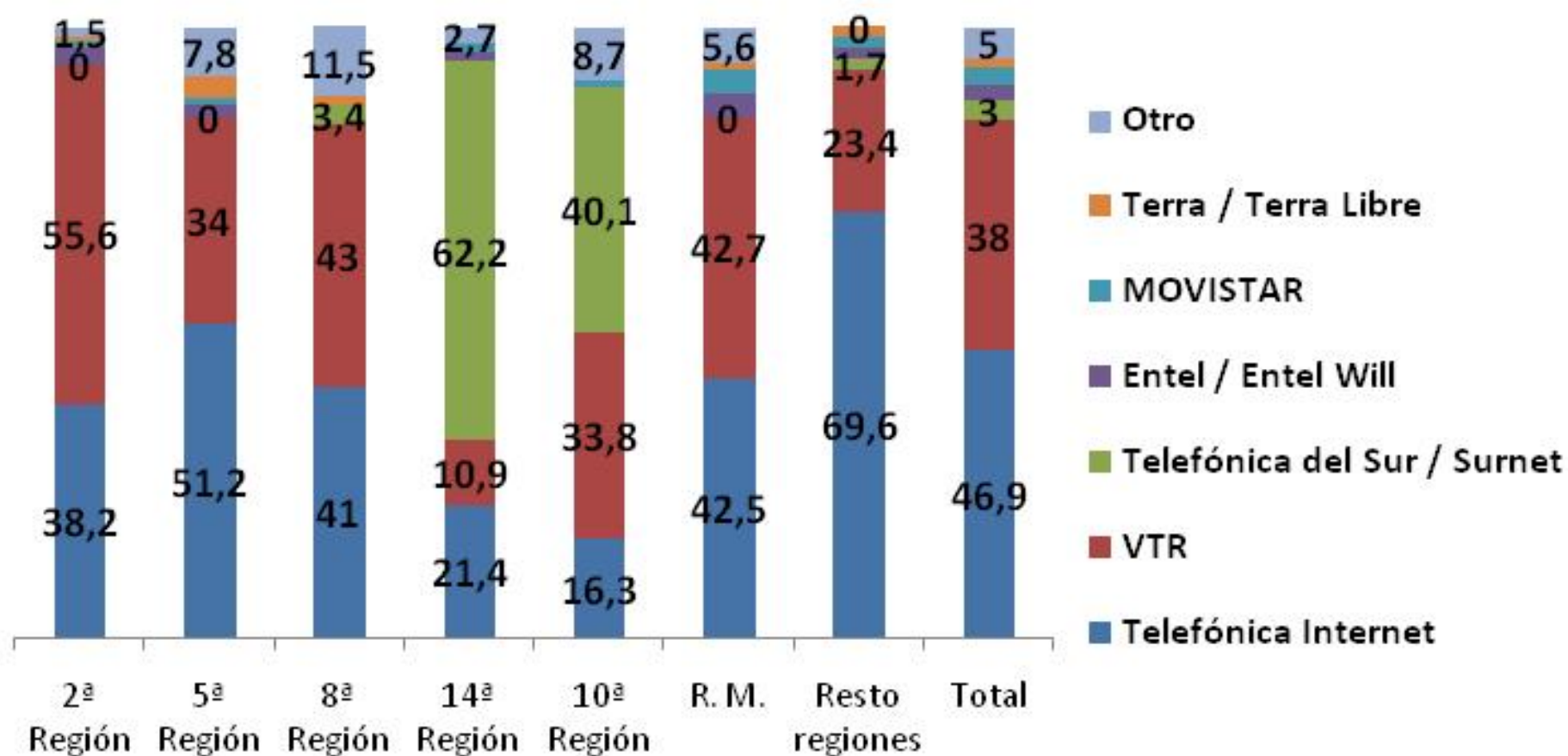
Distribución de Compañías de Llamados de Larga Distancia (continuación) (% de hogares que posee el servicio)

Base: Total de hogares con servicio de llamadas de larga distancia



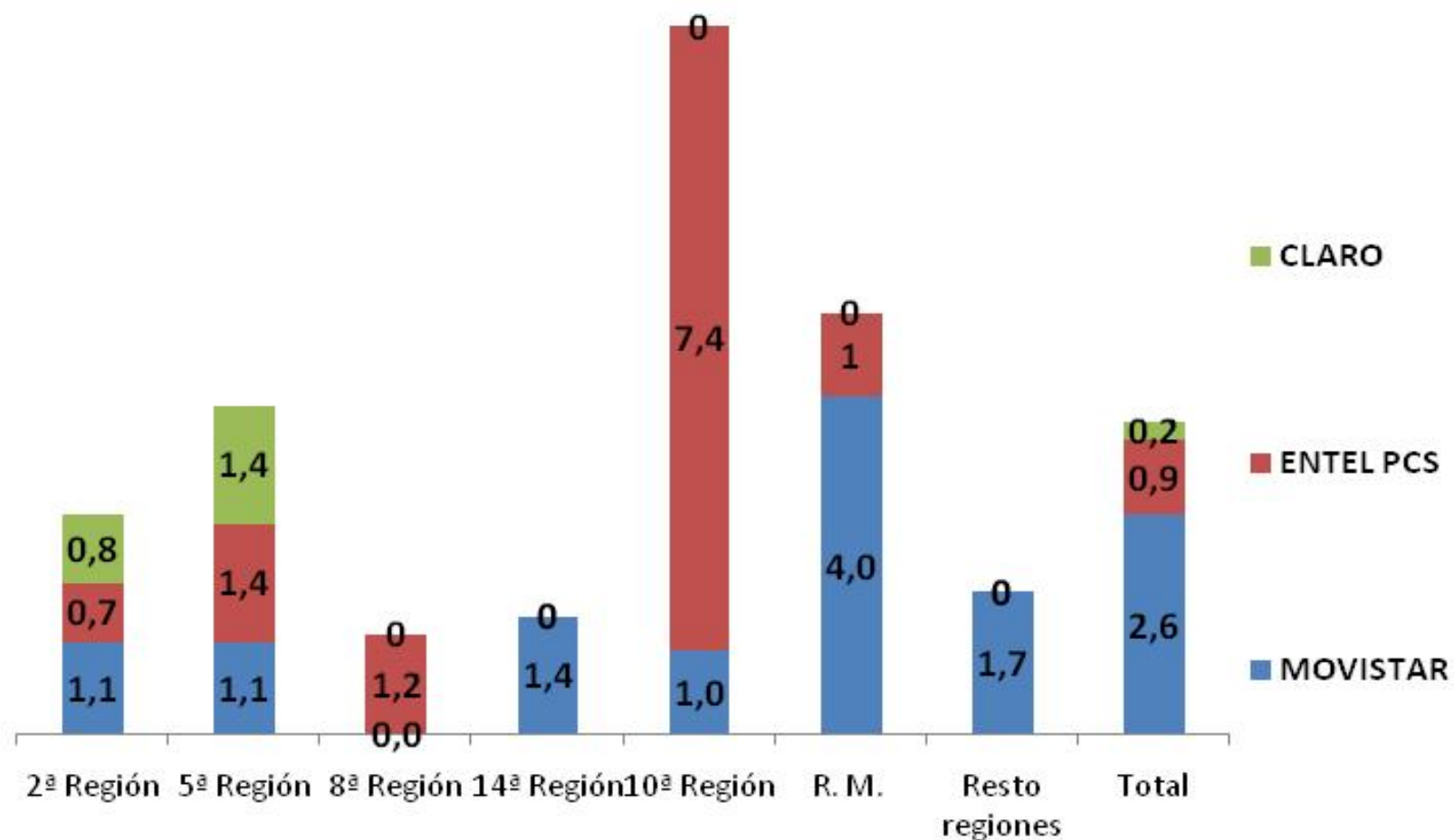
Internet

Distribución de Compañías de Internet (% de hogares)



Base: Todos los entrevistados con internet en el hogar

Distribución de Compañías de Internet (Sólo celulares) (% de hogares)



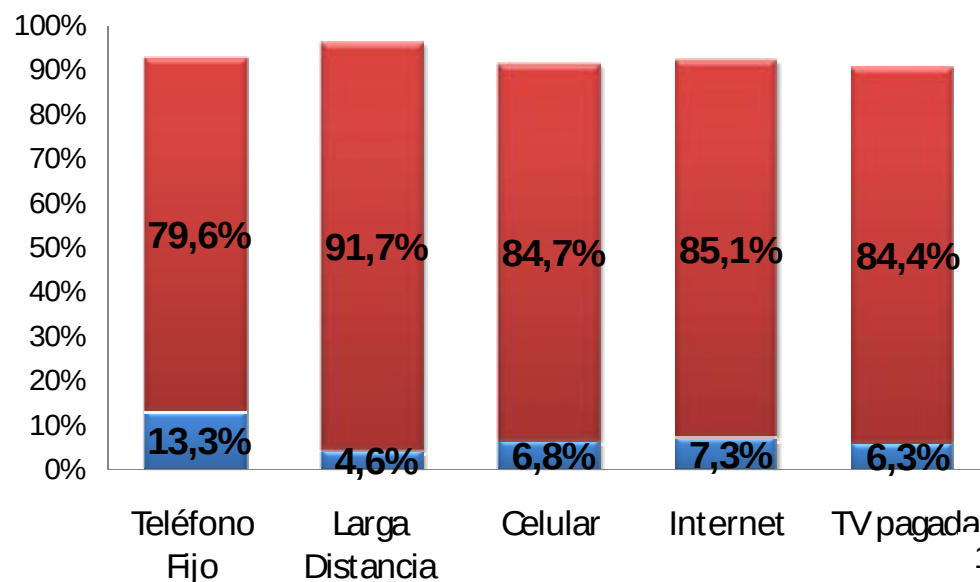
Base: Todos los entrevistados con Internet en el hogar

***Satisfacción de usuarios:
Comparación entre servicios***

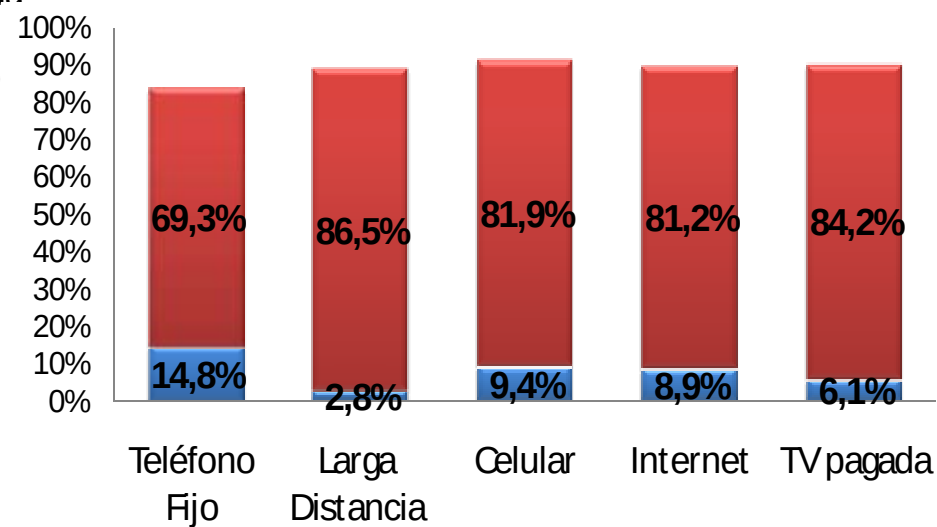
Satisfacción con los Servicios de Telecomunicaciones (% de usuarios*)

Base: Total de usuarios de cada servicio

II Semestre 2008



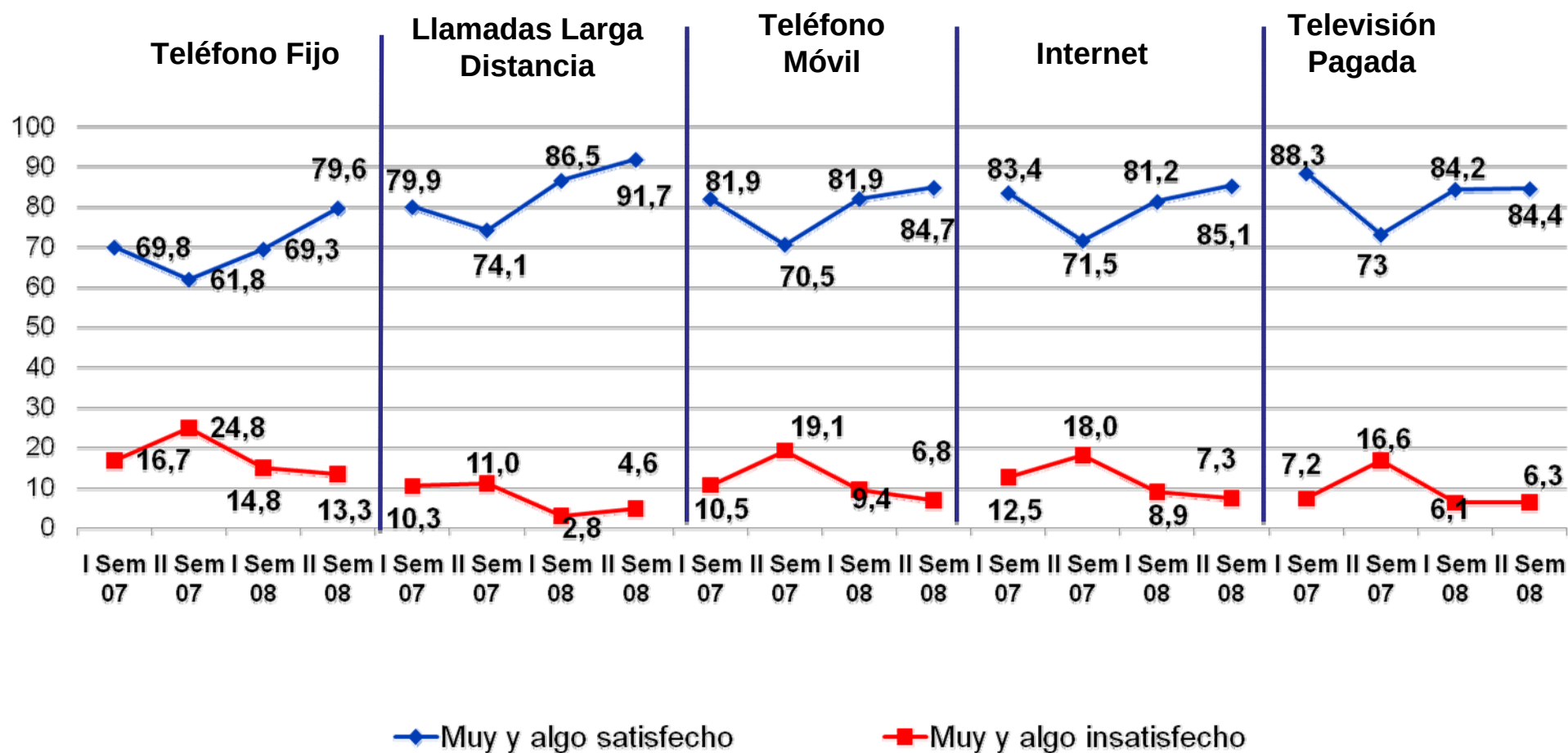
I Semestre 2008



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

■ Muy Insatisfecho y Algo Insatisfecho ■ Muy Satisfecho y Algo Satisfecho

Evolución de los niveles de Satisfacción



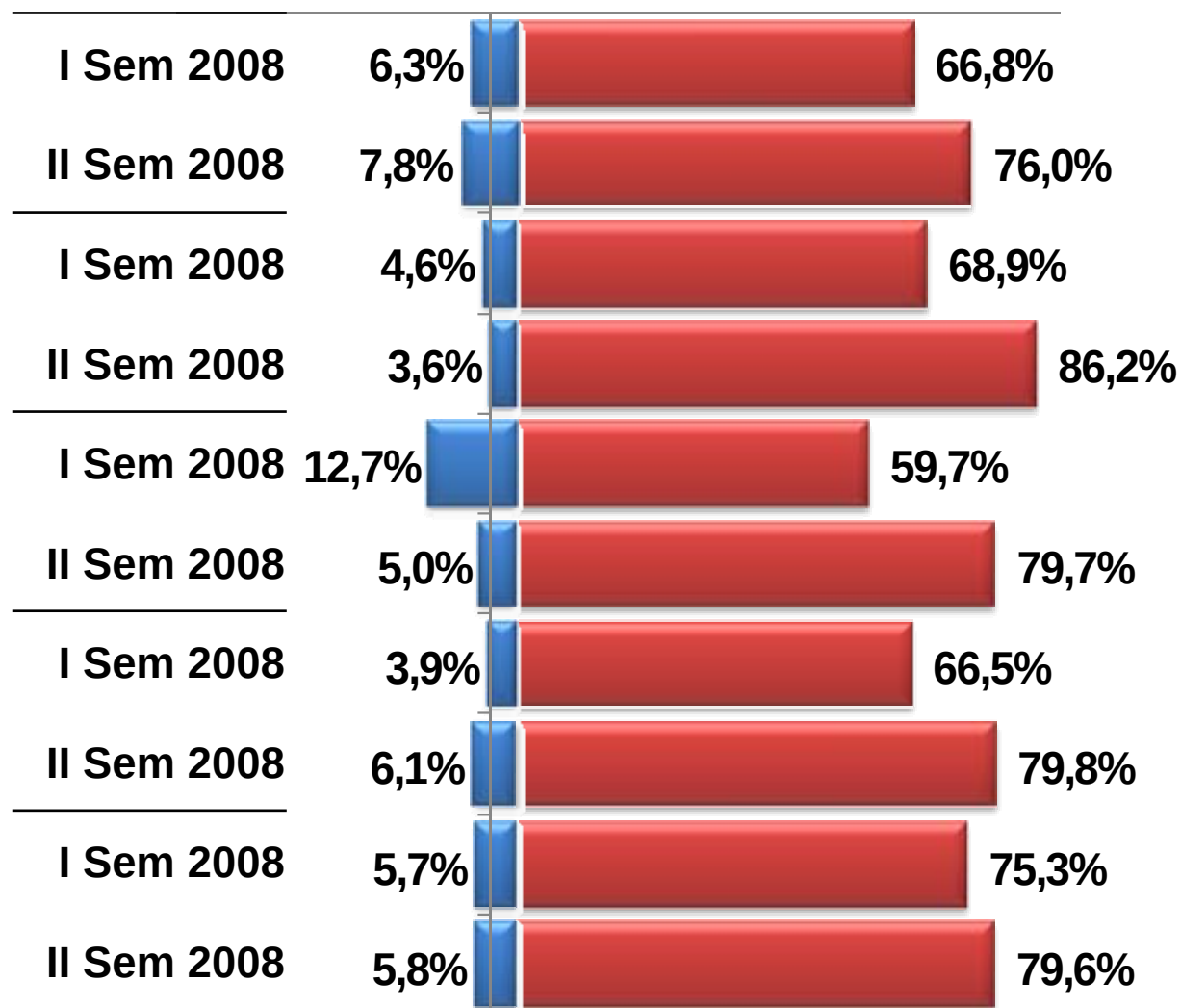
* Categoría "Ni satisfecho ni Insatisfecho" no incluida en el gráfico

Satisfacción General de Telefonía Fija, según tipo de servicio (% de hogares que posee el servicio)*

Base: Todos los usuarios de Telefonía fija

■ Muy y algo satisfecho ■ Muy y algo insatisfecho

Aspectos de Servicio



Línea convencional con Servicio Local Medido

Plan económico con prepago sin otros servicios

Plan económico con tope mensual sin otros servicios

Pack Dúo o Doble, es decir teléfono más internet o TV cable

Pack Trío o Triple, es decir teléfono más internet, TV cable o celular

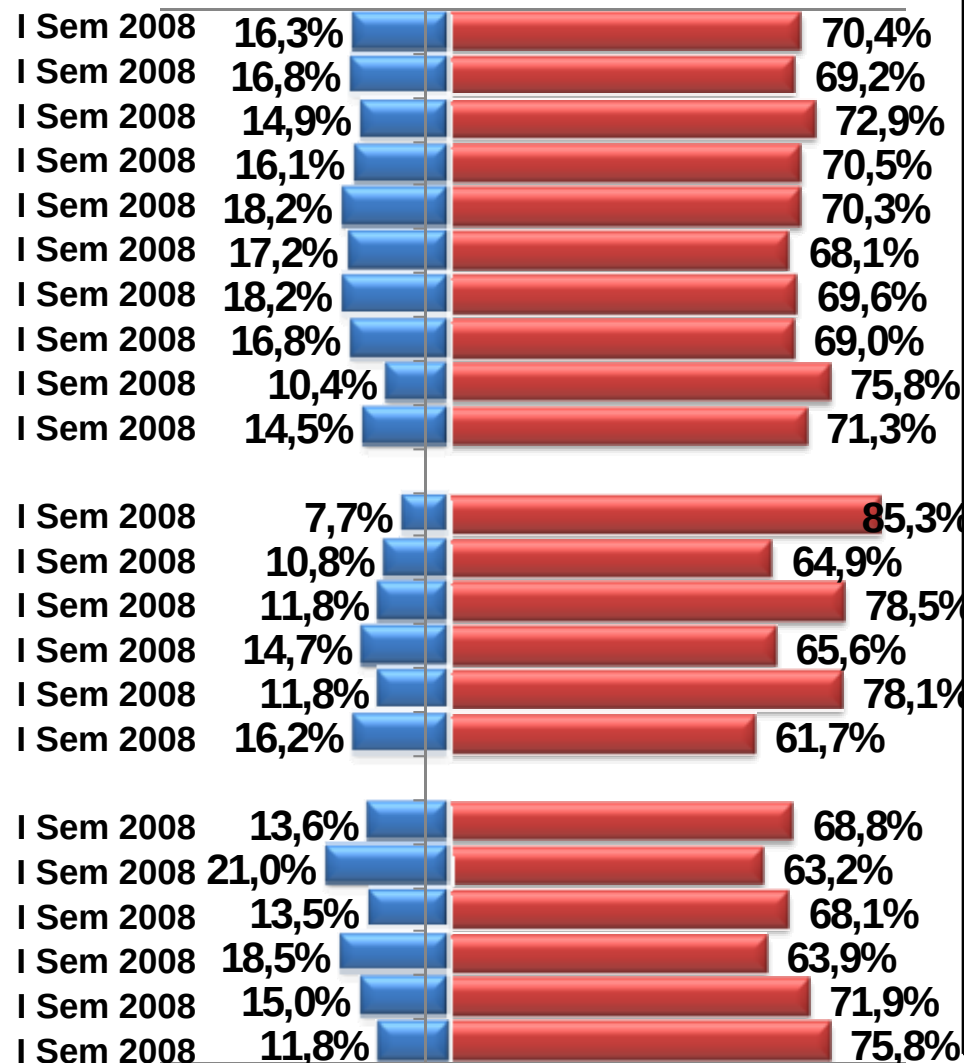
* Categoría "Ni satisfecho ni Insatisfecho" no incluida en el gráfico

Satisfacción Con Aspectos del Servicio de Telefonía Fija, según tipo de servicio (% de hogares que posee el servicio)*

Base: Todos los usuarios de Telefonía fija

Aspectos de Servicio

■ Muy y algo satisfecho ■ Muy y algo insatisfecho



Todos los Servicios menos prepago

Claridad de la información que está en la boleta

Detalle de la información que está en la boleta

Cobro sólo de las llamadas que usted efectivamente realizó

Cobro ajustado al plan / servicio que usted tiene contratado

Fechas consideradas en el período cobrado en la boleta

Sólo Prepago

Monto que usted compra es cargado correctamente

Claridad en los cobros

Cobro de los montos que corresponden de acuerdo a lo que cargó.

Sólo Packs y Planes

Precio o tarifa del plan que le permita ahorros

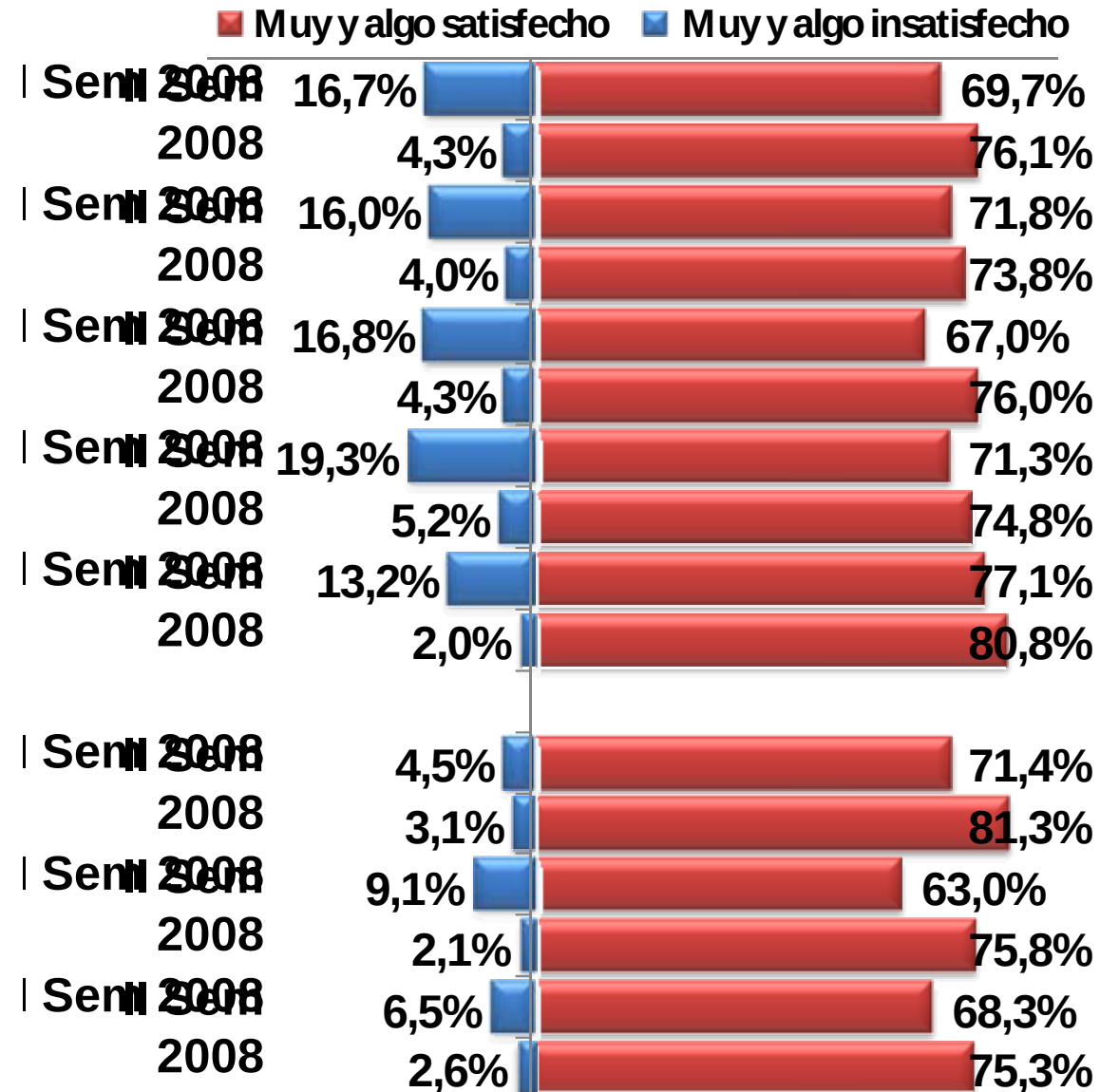
Flexibilidad del plan ,es decir la posibilidad de cambiarse en cualquier momento sin trabas

La calidad y funcionamiento de los equipos

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

Satisfacción con Aspectos del servicios Telefonía Móvil, según tipo de Contrato (% de hogares que posee el servicio)*

Base: Todos los usuarios de Telefonía Móvil



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

Aspectos de Servicio

LÍNEA CON CONTRATO

La claridad de la información que está en la boleta

El detalle de la información que está en la boleta

El cobro solo de las llamadas que Ud. efectivamente realizó

El cobro ajustado al plan / servicio que Ud. tiene contratado

Las fechas consideradas en el período cobrado en la boleta

LÍNEA CON PREPAGO

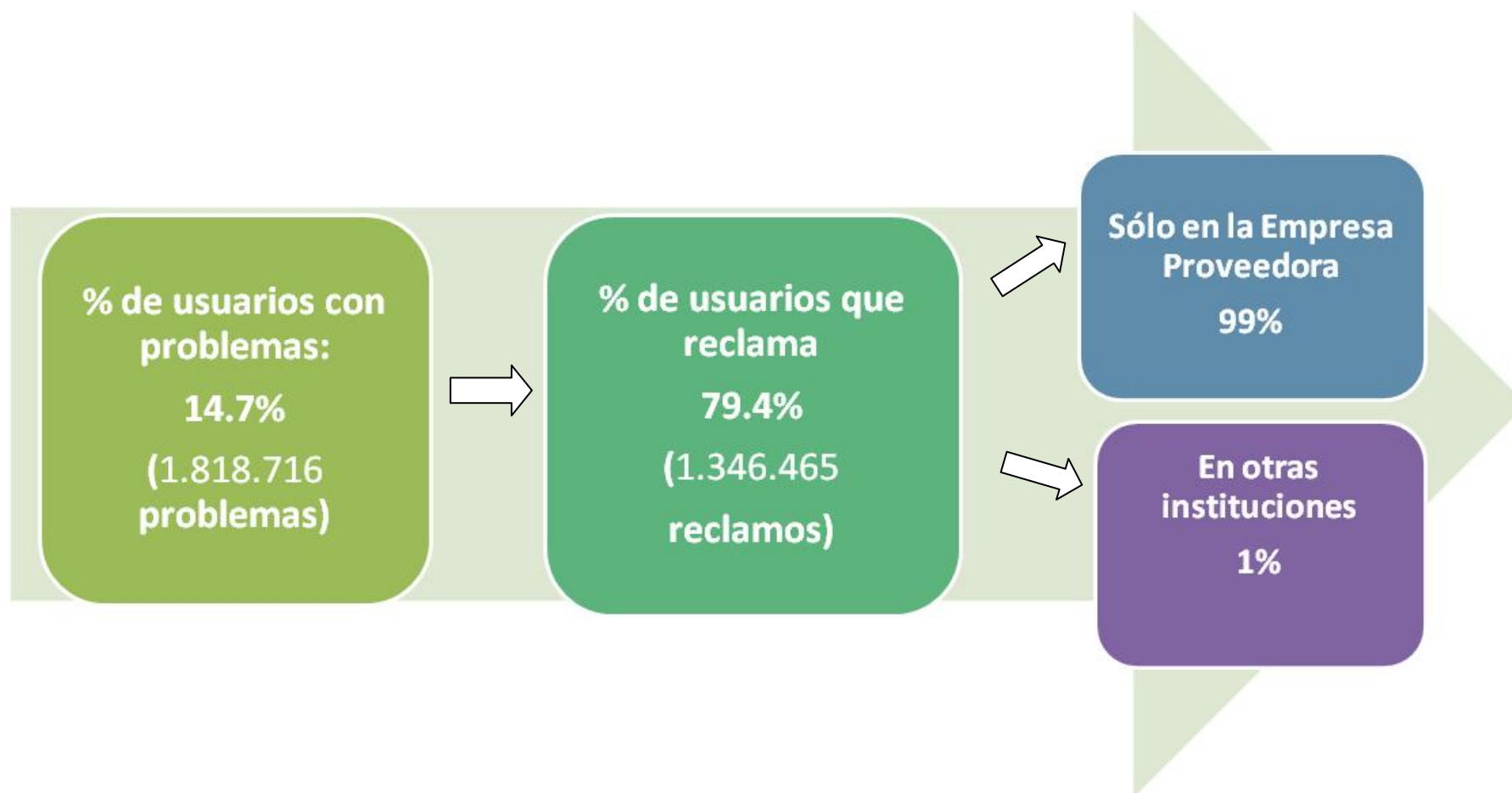
Que el monto que Ud. compra se cargue correctamente

Que exista claridad en el descuento de la tarjeta

Que el descuento a la tarjeta sea de acuerdo a lo que cargó

Problemas con los servicios

Flujo de Problemas y Reclamos en Cantidad y Porcentaje en los últimos 12 meses

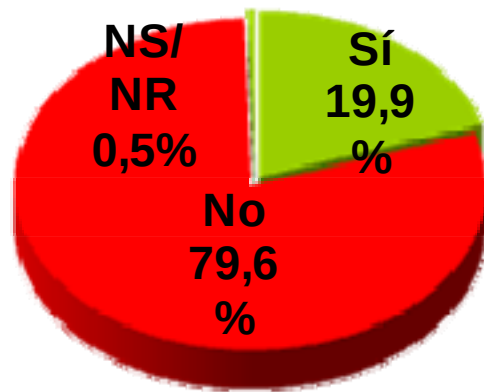


Problemas y Reclamos son sólo estimaciones

Ocurrencia de problemas con servicio de Telefonía Fija en Hogares

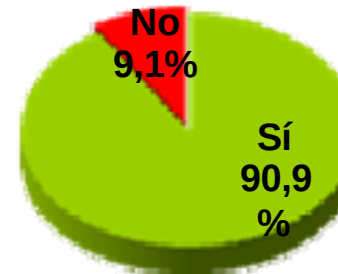
Base: Todos los usuarios de Telefonía fija

Ocurrencia de problemas



Reclamó?

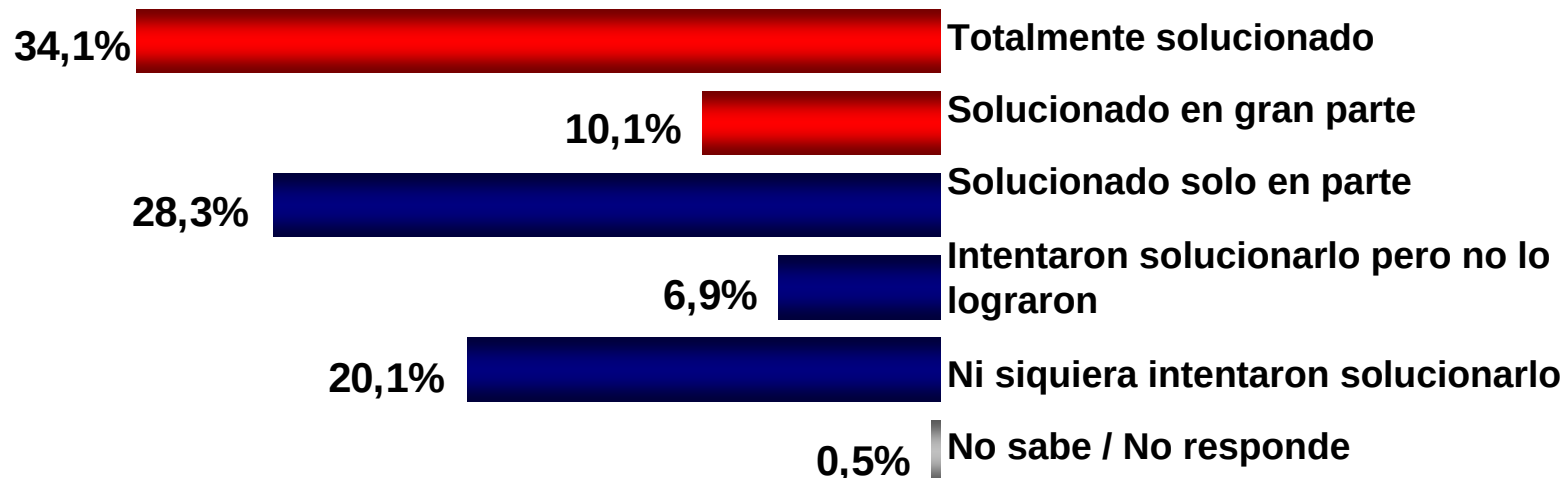
Base: Todos los usuarios de Telefonía fija que tuvieron problemas



Especificación Problemas y Resolución

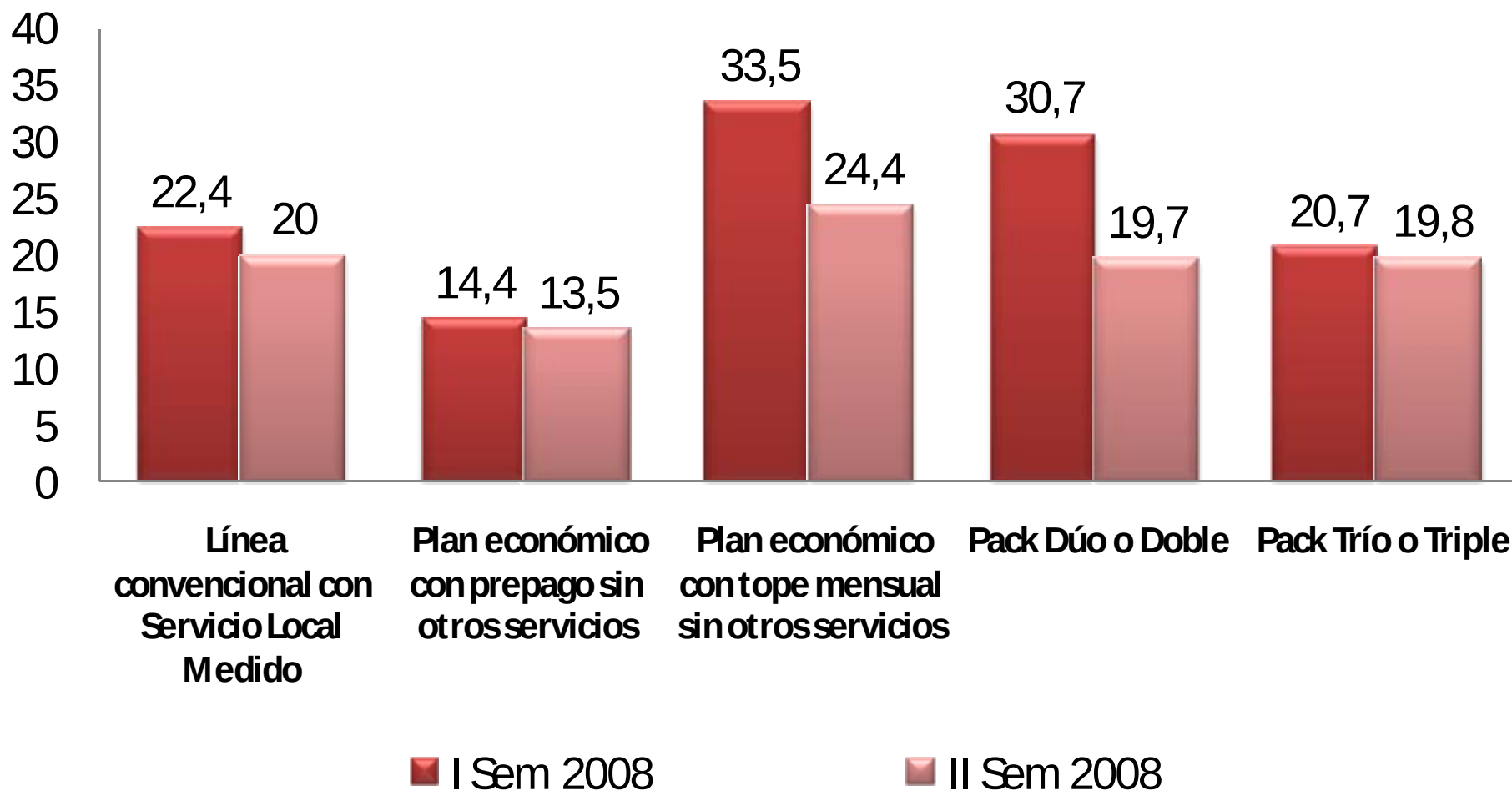
Respuesta ante problemas de parte de proveedores

Base: Usuarios que presentaron reclamos a proveedores)



Reclamos por los problemas con servicios de telefonía Fija en el hogar (% de usuarios que reclama)

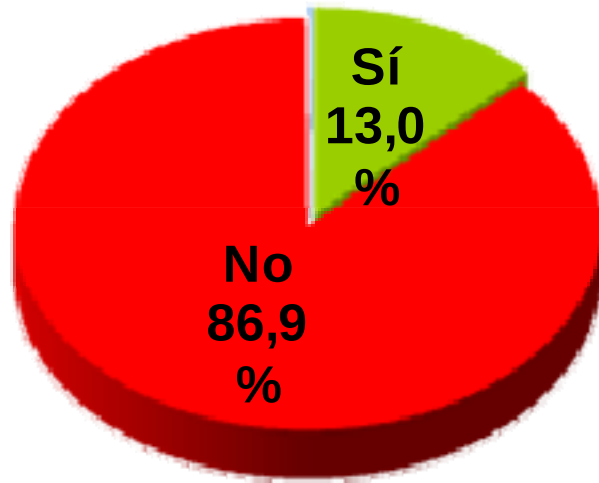
Base: Todos los usuarios de telefonía



Ocurrencia de problemas con servicio de Telefonía Móvil en Hogares

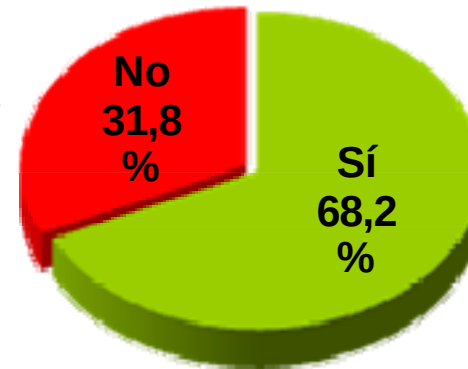
Ocurrencia de problemas

Base: Total de usuarios con celular



Reclamo?

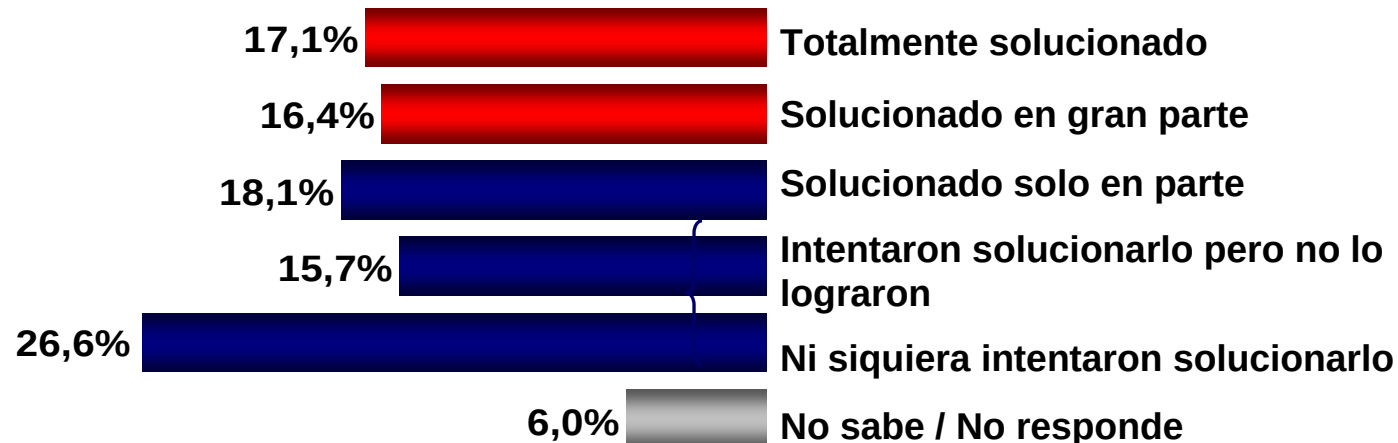
Base: Total de usuarios con problemas



Especificación Problemas y Resolución

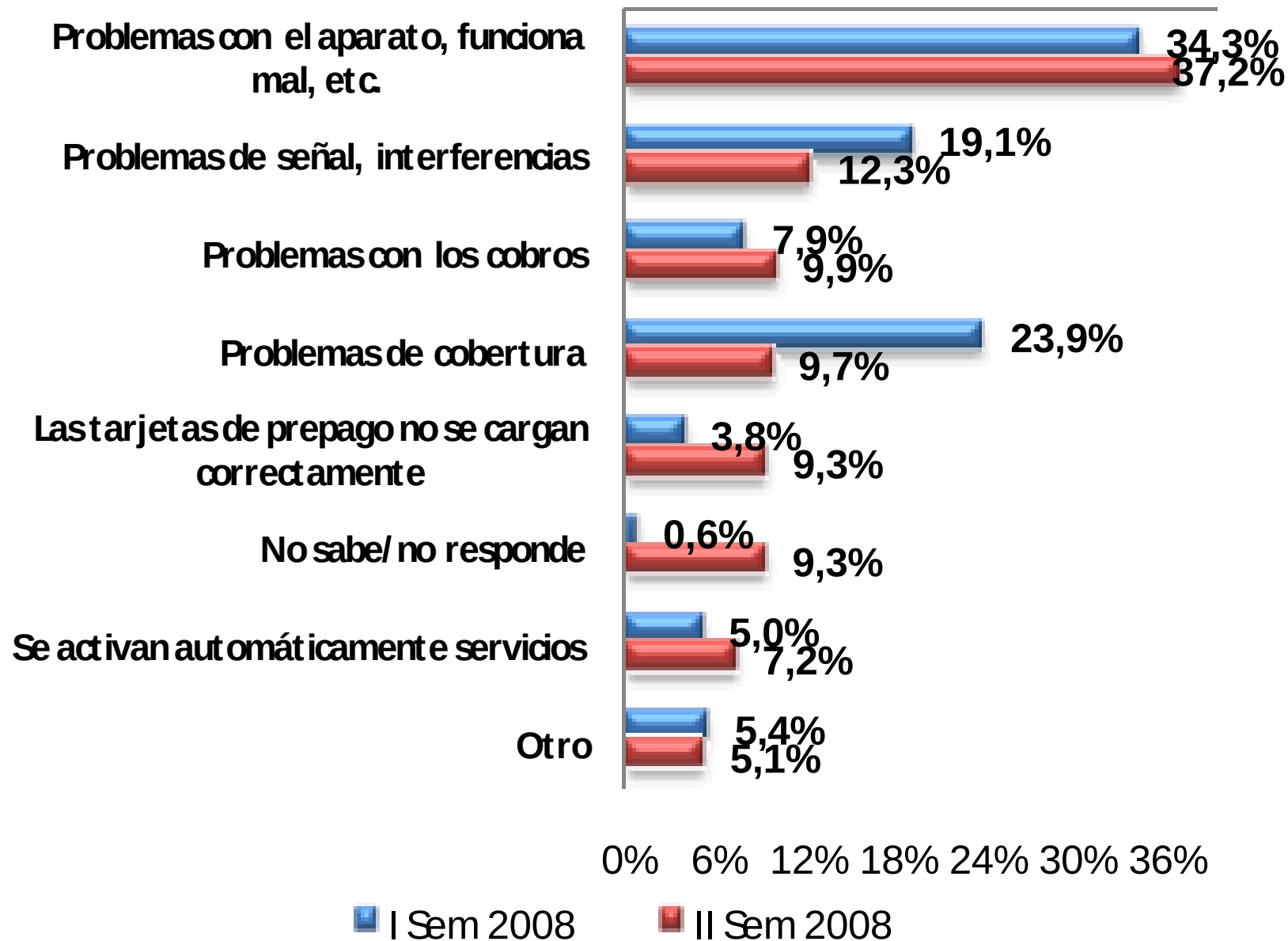
Respuesta ante problemas de parte de proveedores

Base: Usuarios que presentaron reclamos a proveedores



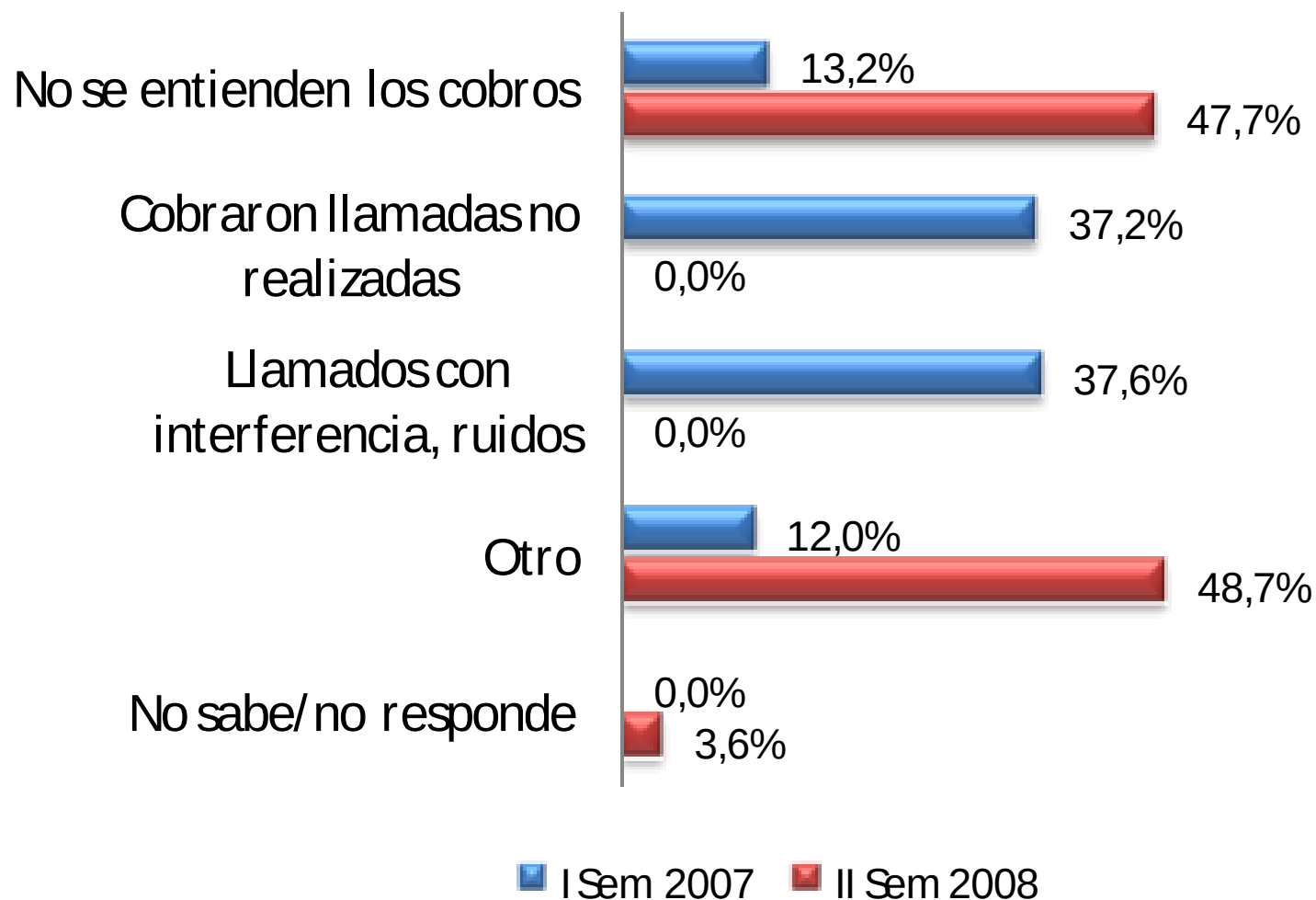
Problemas con Servicio de Telefonía Móvil por los que se Reclamó

Base: Total hogares con reclamos por servicios Telefonía Móvil

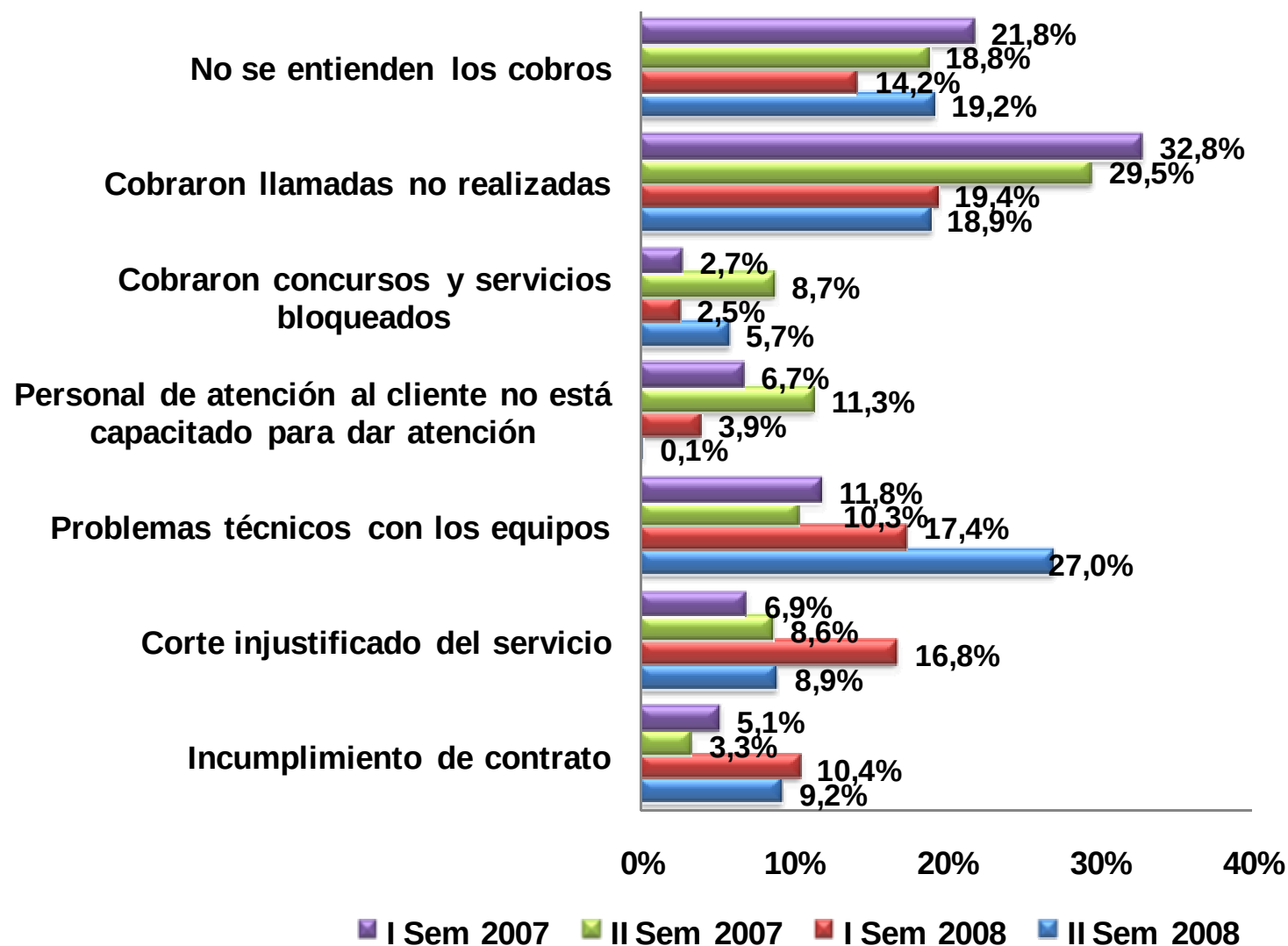


Problemas con Servicio de Llamados de Larga Distancia por los que se Reclamó

Base: Total hogares con reclamos por servicios de llamadas de larga distancia

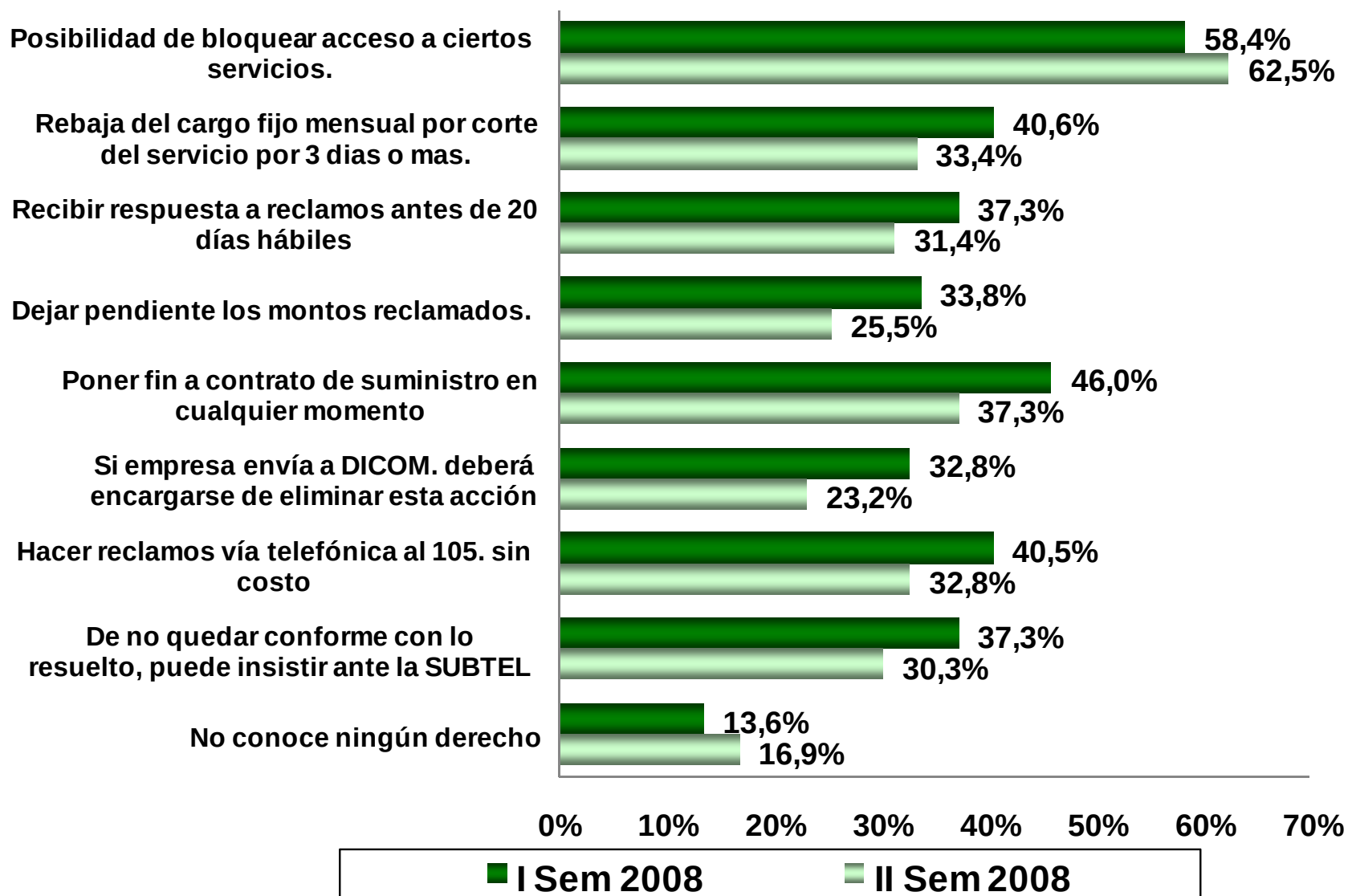


Problemas con servicios de telefonía en el hogar por los que se reclamó
(% de cada problema)



***Derechos de los Consumidores de
Telecomunicaciones y Rol de
SUBTEL/SERNAC***

Conocimiento Asistido de Derechos del consumidor de Telecomunicaciones

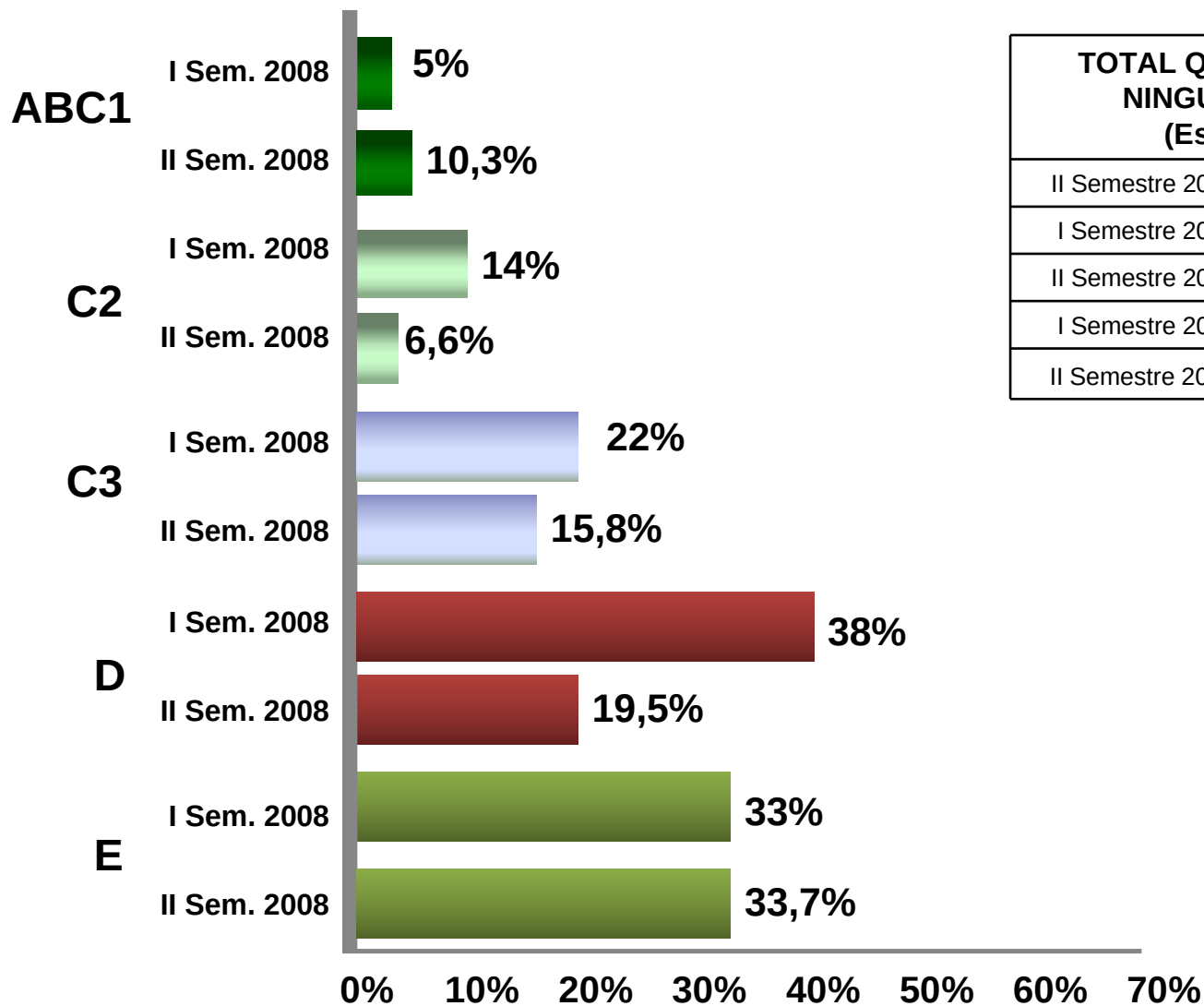


Base: Total de entrevistados

Desconocimiento de Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones Según Nivel Socioeconómico

(% que no conoce ningún derecho de manera asistida)

Base: Total de entrevistados

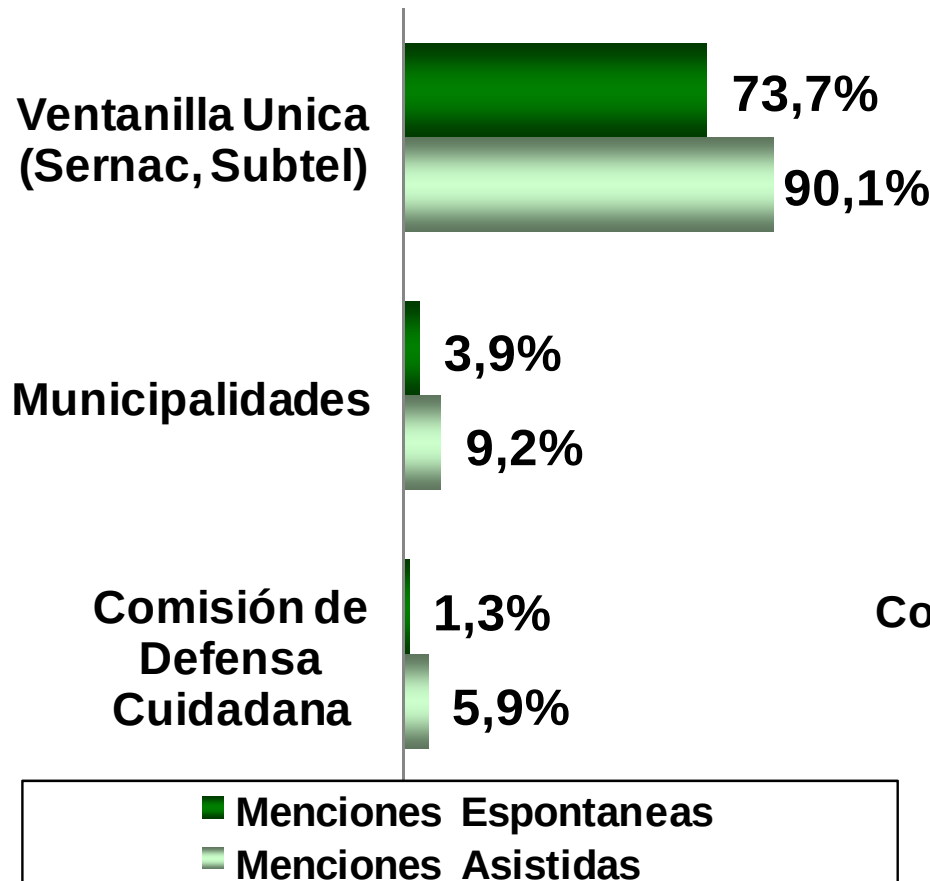


TOTAL QUE NO CONOCE NINGÚN DERECHO (Espontáneo)	
II Semestre 2006	58,7%
I Semestre 2007	49,6%
II Semestre 2007	43%
I Semestre 2008	42,1%
II Semestre 2007	46,8%

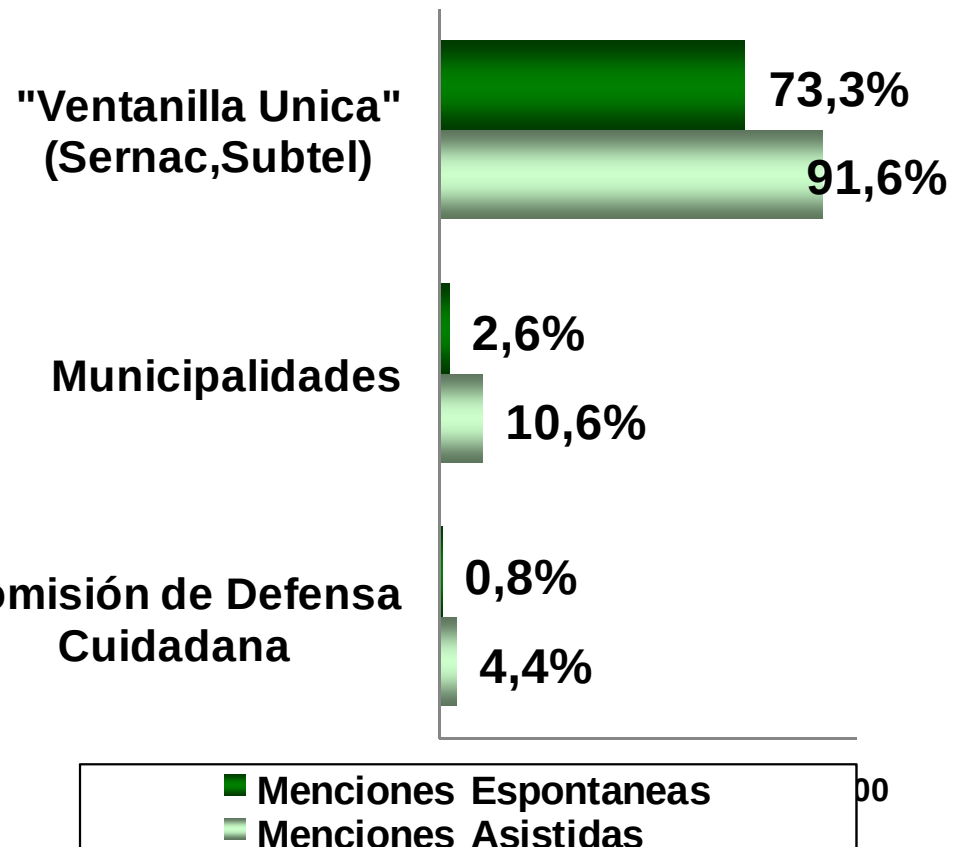
Conocimiento de organismos ante los cuales hacer valer derechos

Base: Total de entrevistados

I Semestre 2008



II Semestre 2008



Portabilidad de Número Celular

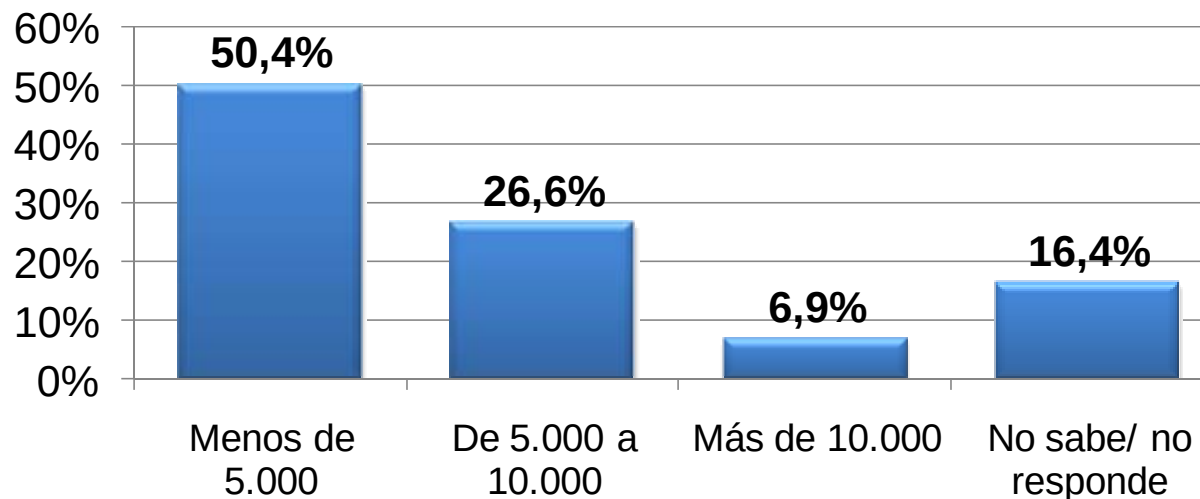
Disposición a Pagar por Portabilidad de Número de Celular

Disposición a Pagar

Base: Todos los entrevistados

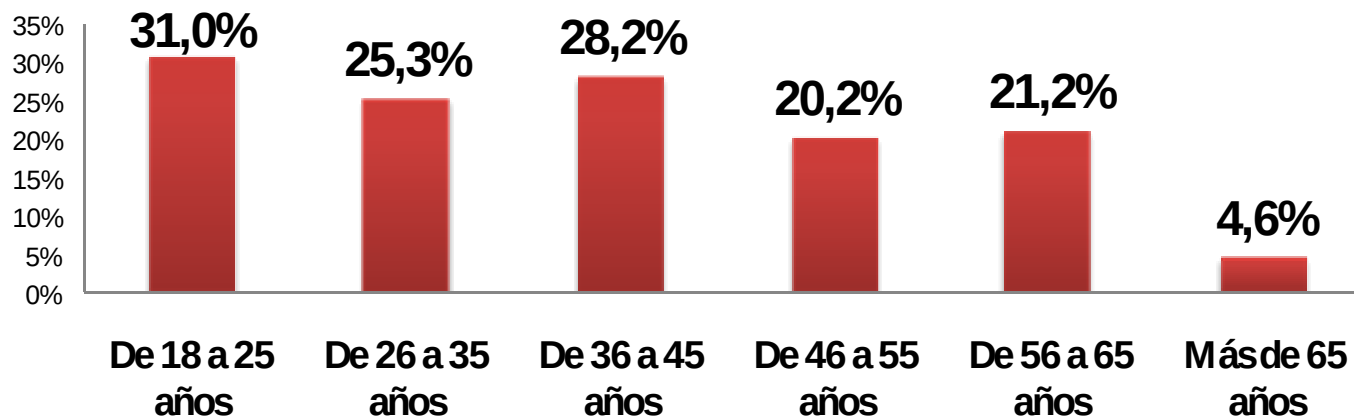


Montos que se está dispuesto a pagar



Base : Todos los entrevistados que estan dispuestos a pagar por portabilidad

Disposición a Pagar Según Edad



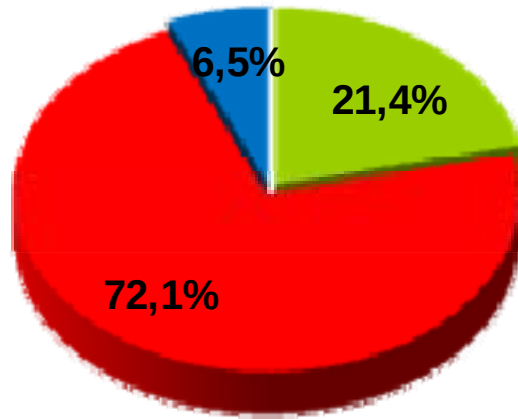
Base: Todos los entrevistados

Portabilidad Numero de Teléfono Fijo

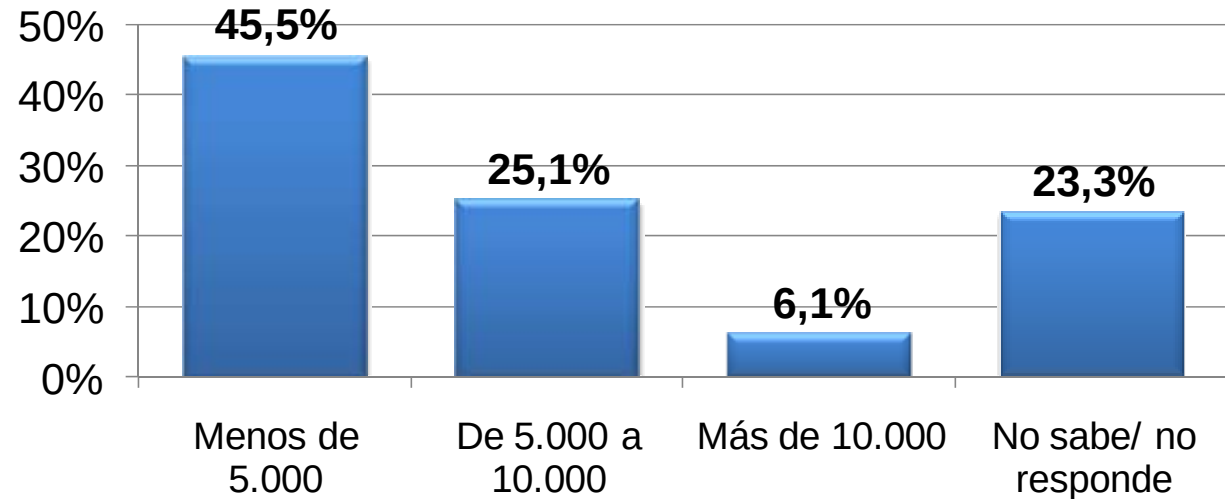
Disposición a Pagar por Portabilidad de Número Fijo

Disposición a Pagar

Base: Todos los entrevistados

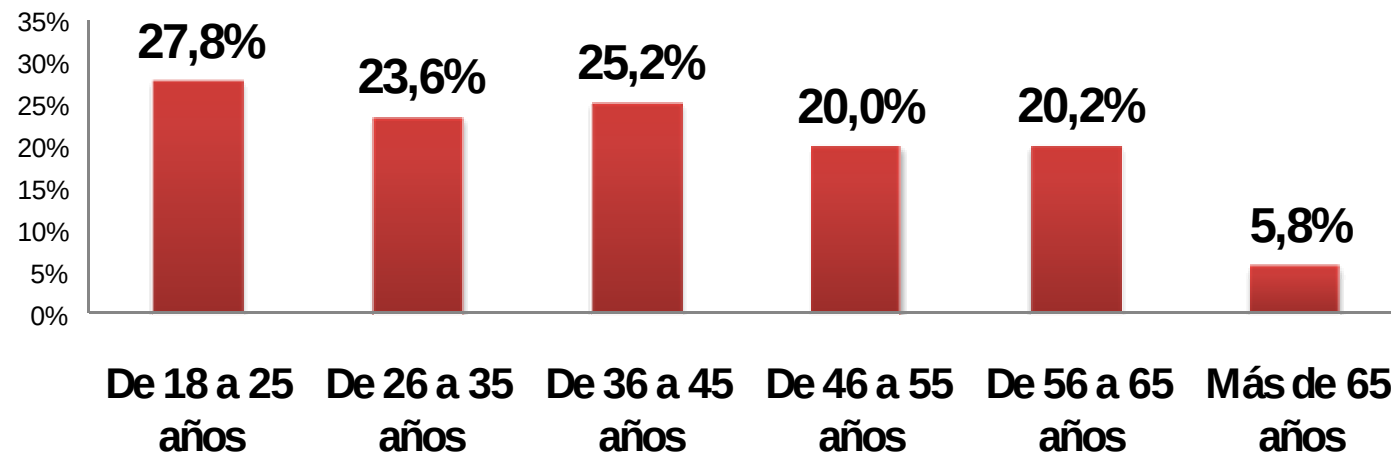


Montos que se está dispuesto a pagar



Disposición a Pagar Según Edad

Base : Todos los entrevistados que están dispuestos a pagar



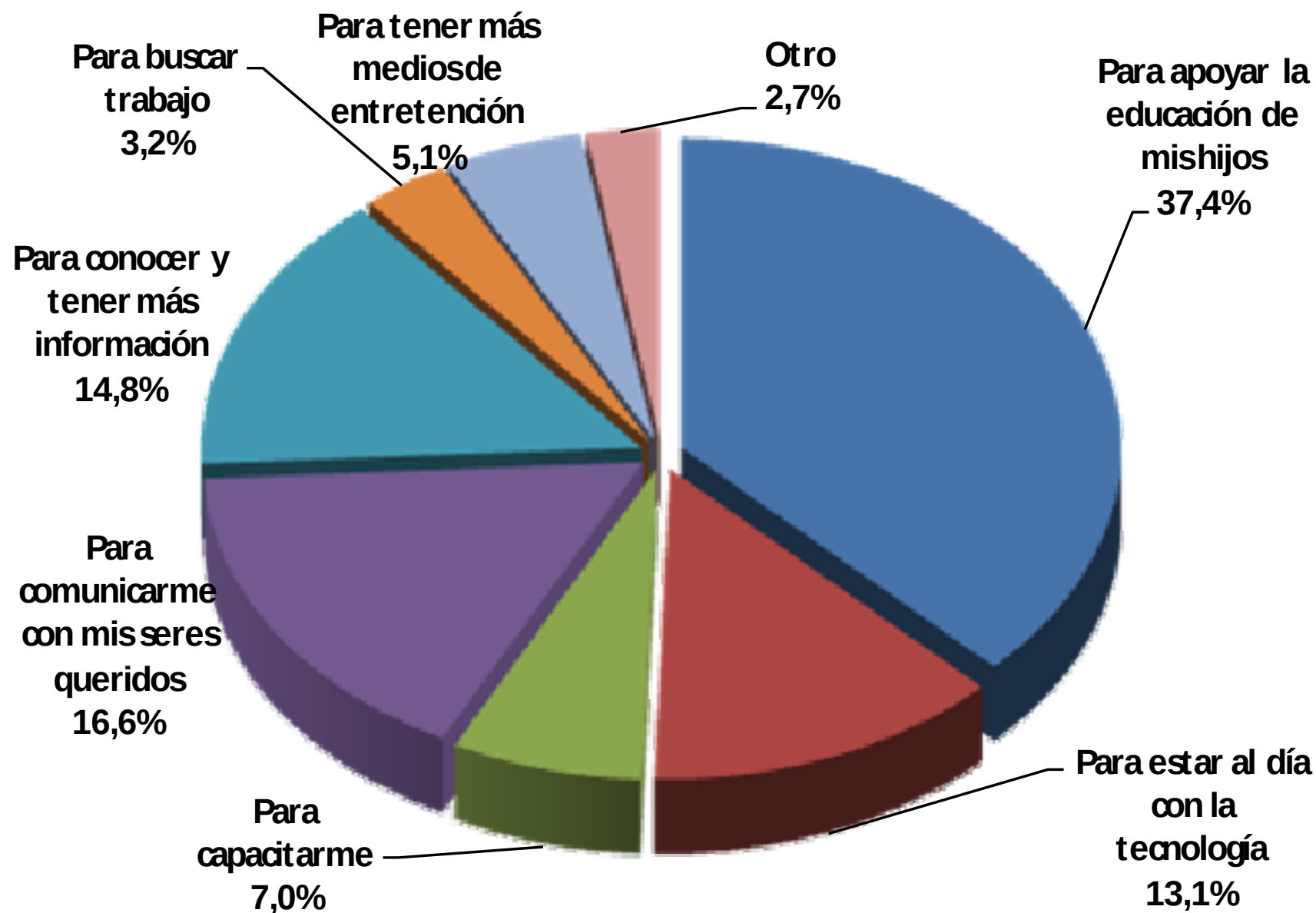
Base: Todos los entrevistados

Uso de Internet y Equipamiento

Las 2 Razones más importantes para Contratar Internet

(% sobre el total de razones mencionadas)

Base: Total de hogares con Internet



Tipo de Uso en Internet

Base : Todos los entrevistados que han usado Internet

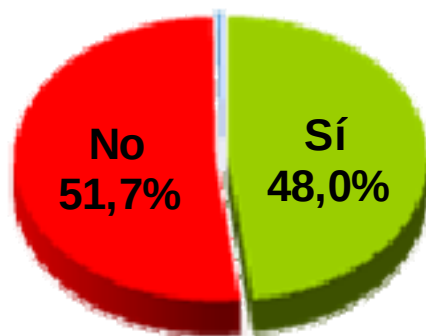


Base : Respuesta Múltiple

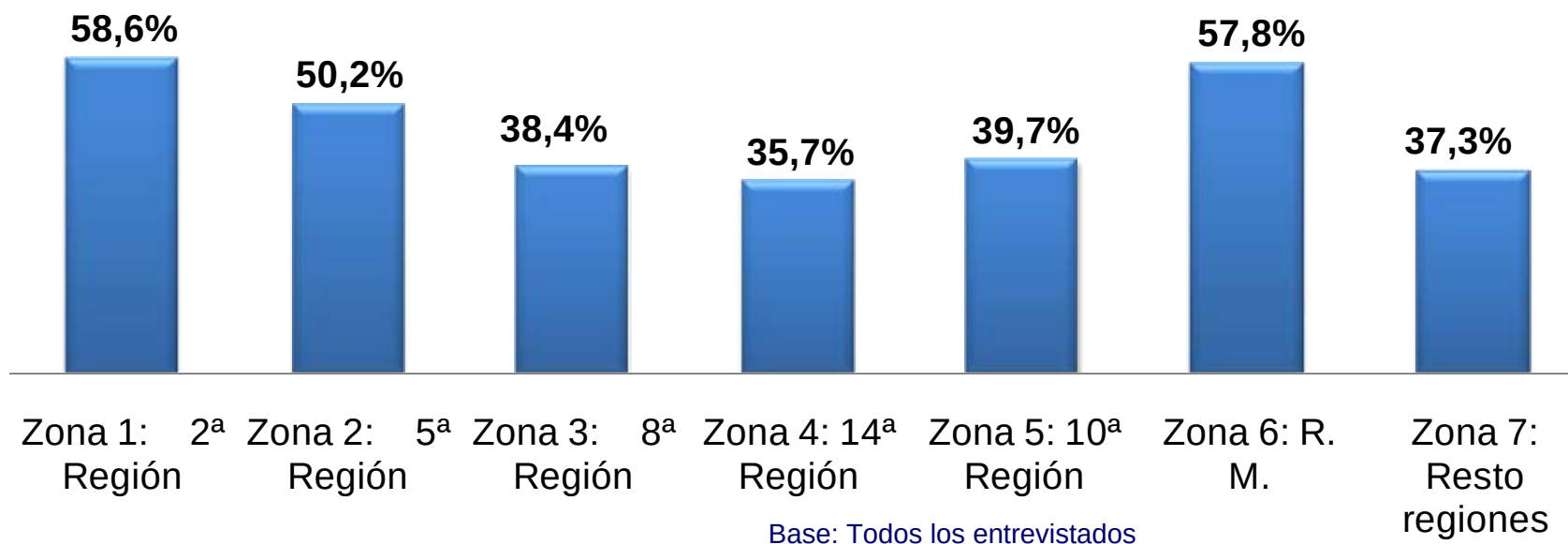
Uso de Internet*

Uso de Internet

Base: Todos los entrevistados



Uso de Internet desagregado por Zonas*

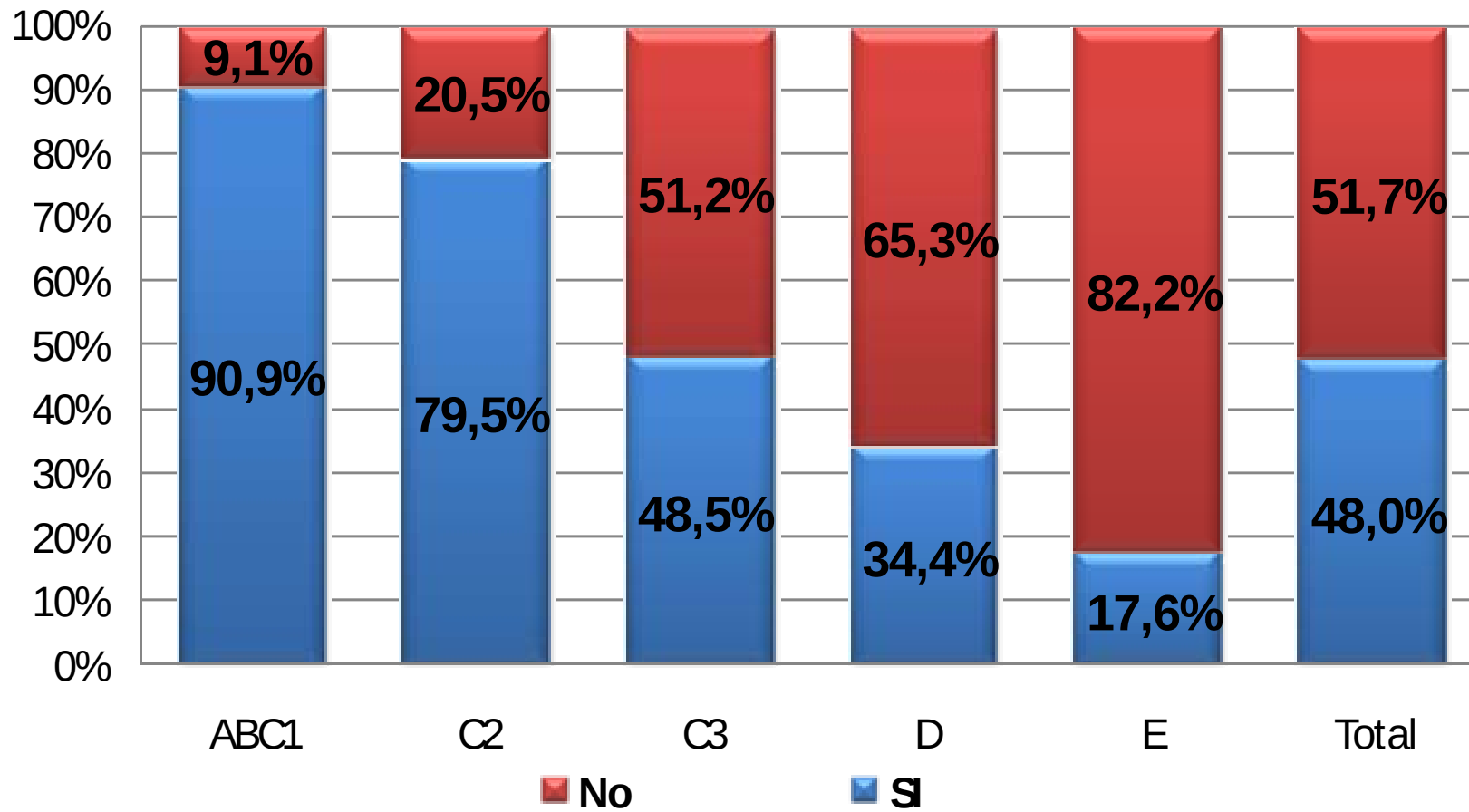


* Se consideró como uso de internet a la suma de los que tenían internet en el hogar más los que no tenían pero que habían accedido a Internet en la última semana por medios fuera del hogar

Uso de Internet

Uso de Internet desagregado por grupos socioeconómico*

Base: Total de entrevistados

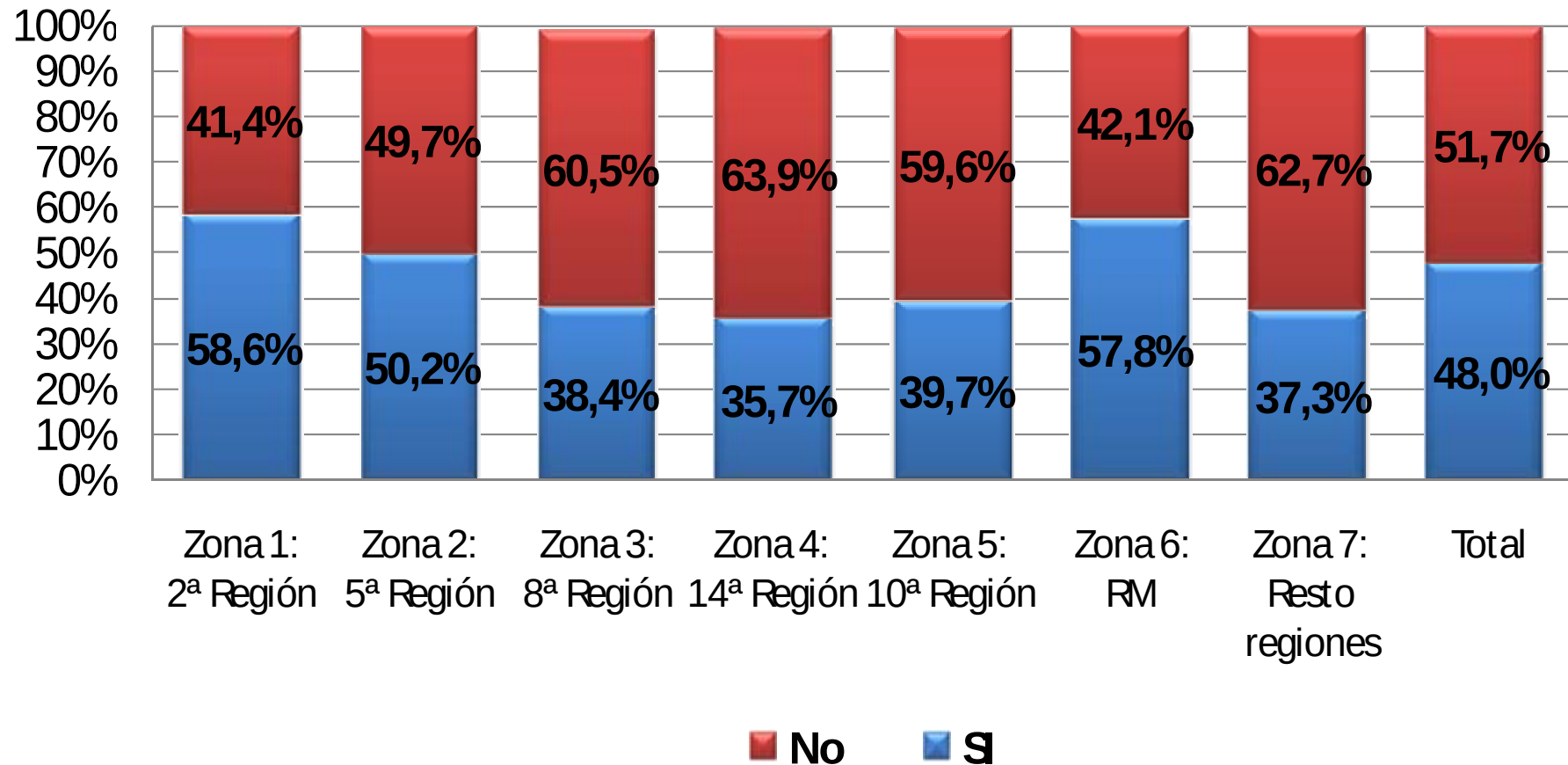


* No sabe y no responde está excluido del gráfico por lo que el total no suma 100%

Uso de Internet

Uso de Internet desagregado por grupos Zonas*

Base: Total de entrevistados

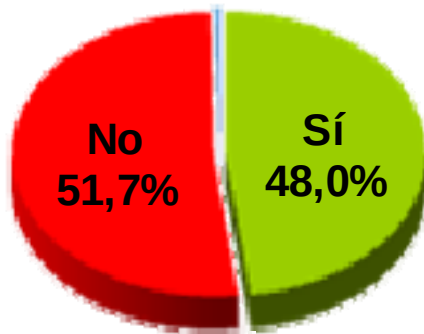


* No sabe y no responde está excluido del gráfico por lo que el total no suma 100%

Uso de Internet

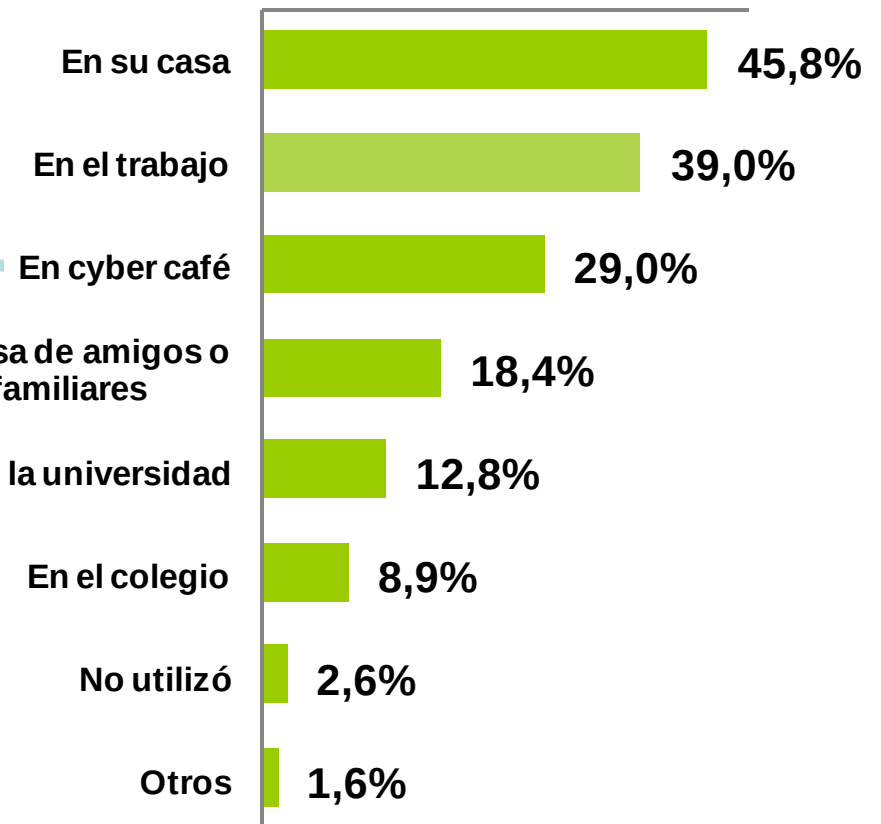
Uso de Internet

Base: Todos los entrevistados

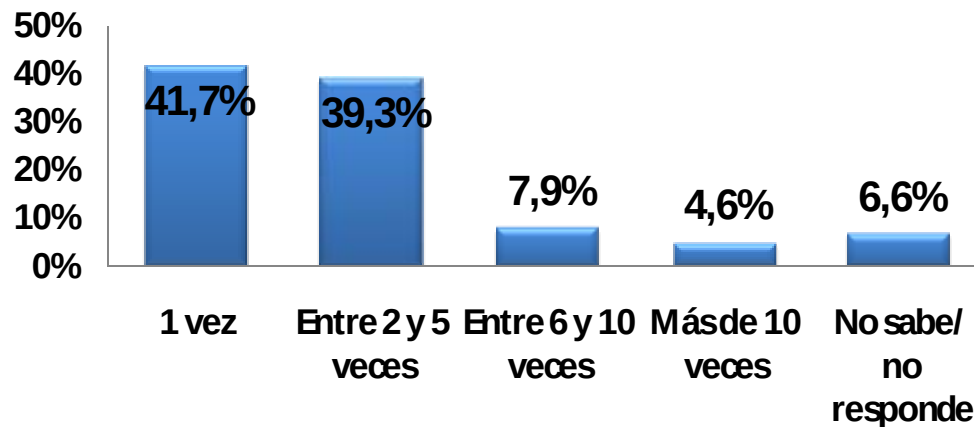


Lugares de Conexión a Internet*

Base : Todos los entrevistados que usan Internet



Frecuencia de visita a cyber café en la última semana

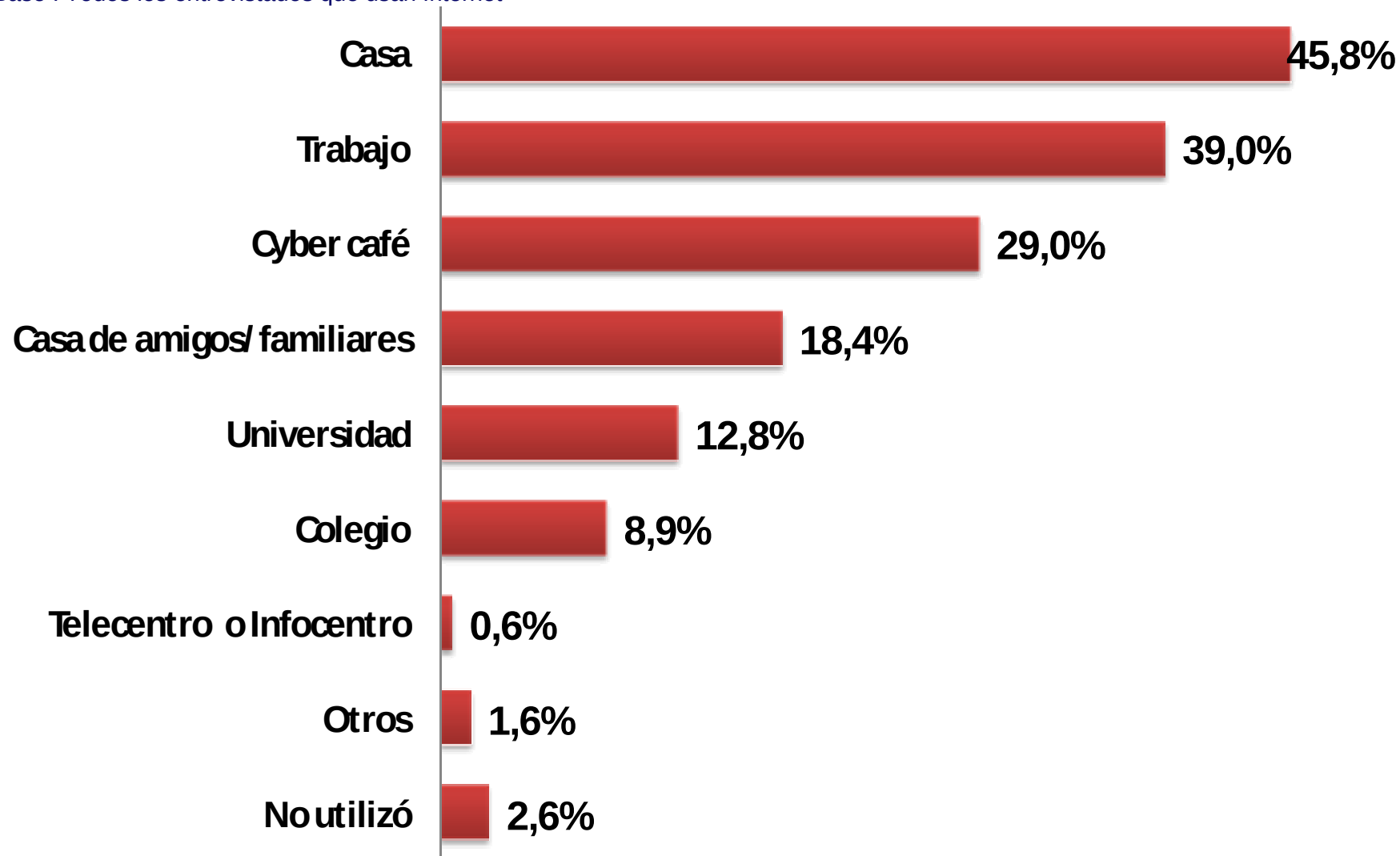


Base : Todos los entrevistados que se han visitado un cyber café en la última semana

* Respuesta Múltiple

Lugares en que ha usado Internet en la última semana*

Base : Todos los entrevistados que usan Internet

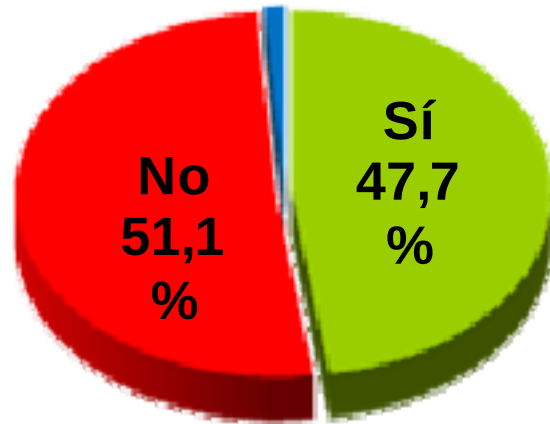


* Respuesta Múltiple

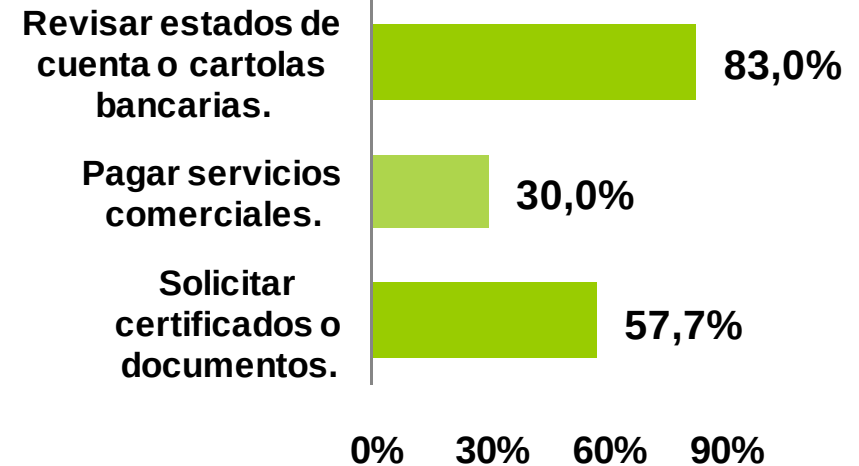
Trámites en Internet

Realiza trámites on-line?

Base: Todos los usuarios que tienen Internet en el hogar



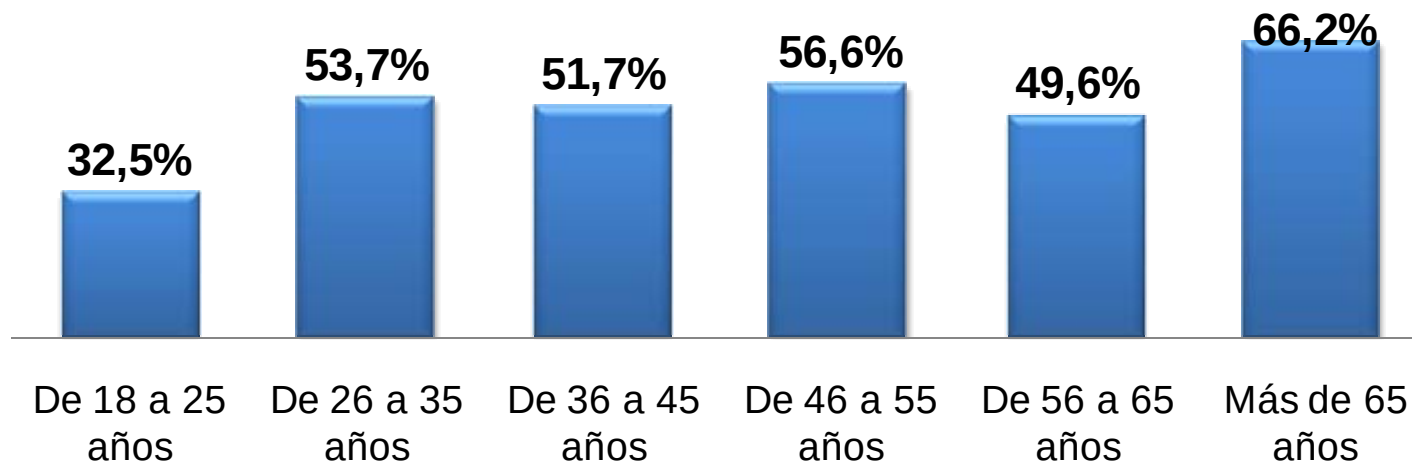
Tipo de trámites on-line*



Base: Todos los usuarios que realizan trámites

* Respuesta Múltiple

Porcentaje que realiza trámites según edad

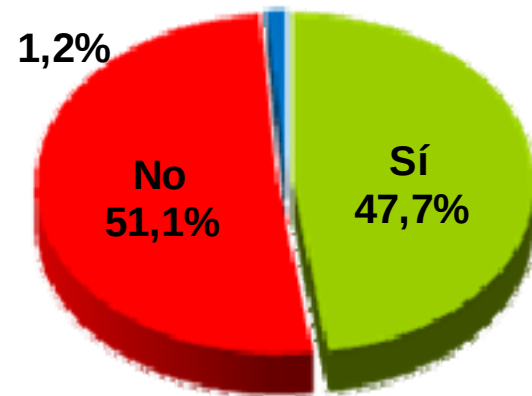


Base: Todos los entrevistados que usan internet

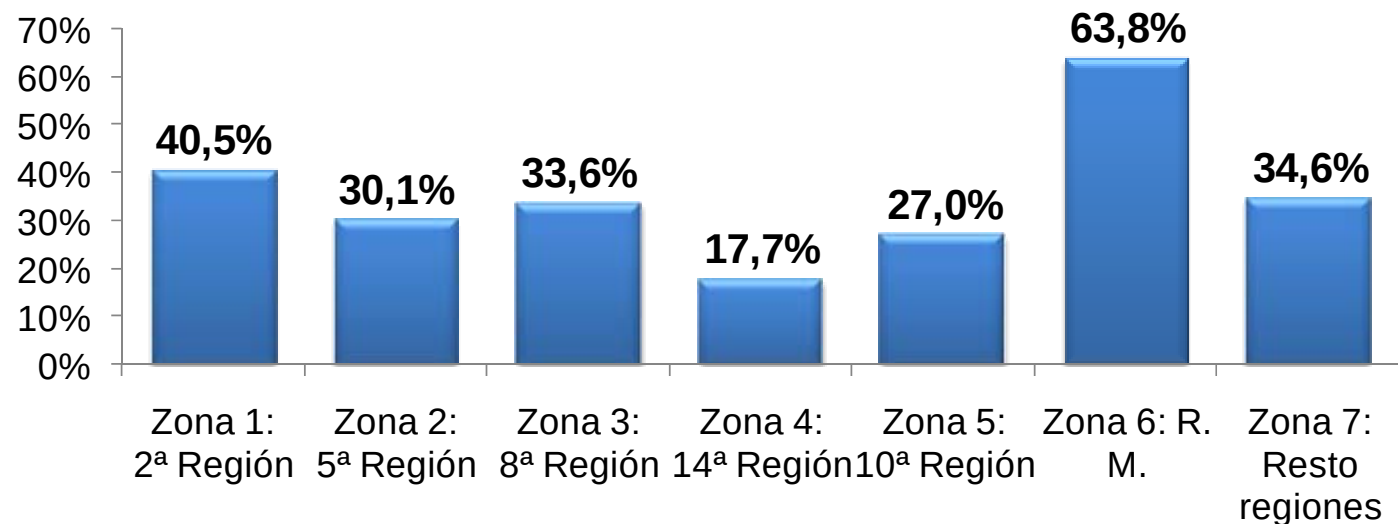
Realización de Trámites On-line

Total

Base: Todos los entrevistados que usan Internet



Realización de trámites según Zonas



Base: Todos los entrevistados que usan Internet

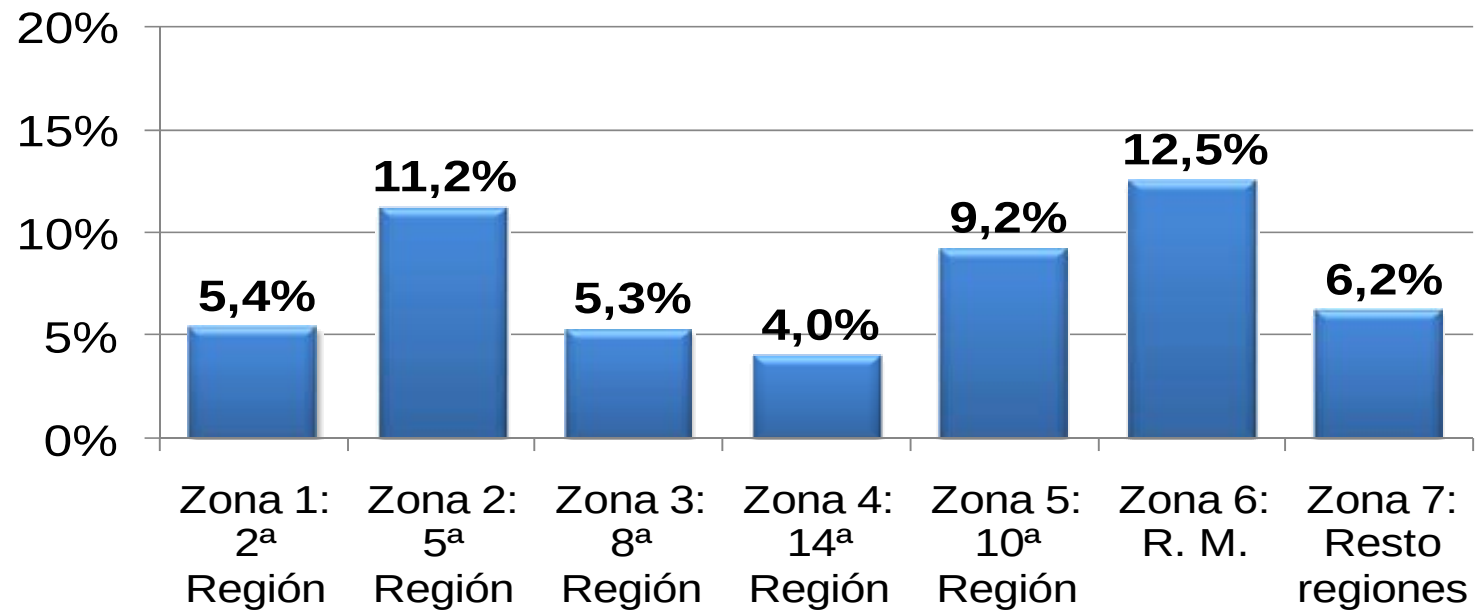
Hogares que contratarán Internet en los siguientes 3 meses

Total

Base: Todos los entrevistados sin Internet en el hogar



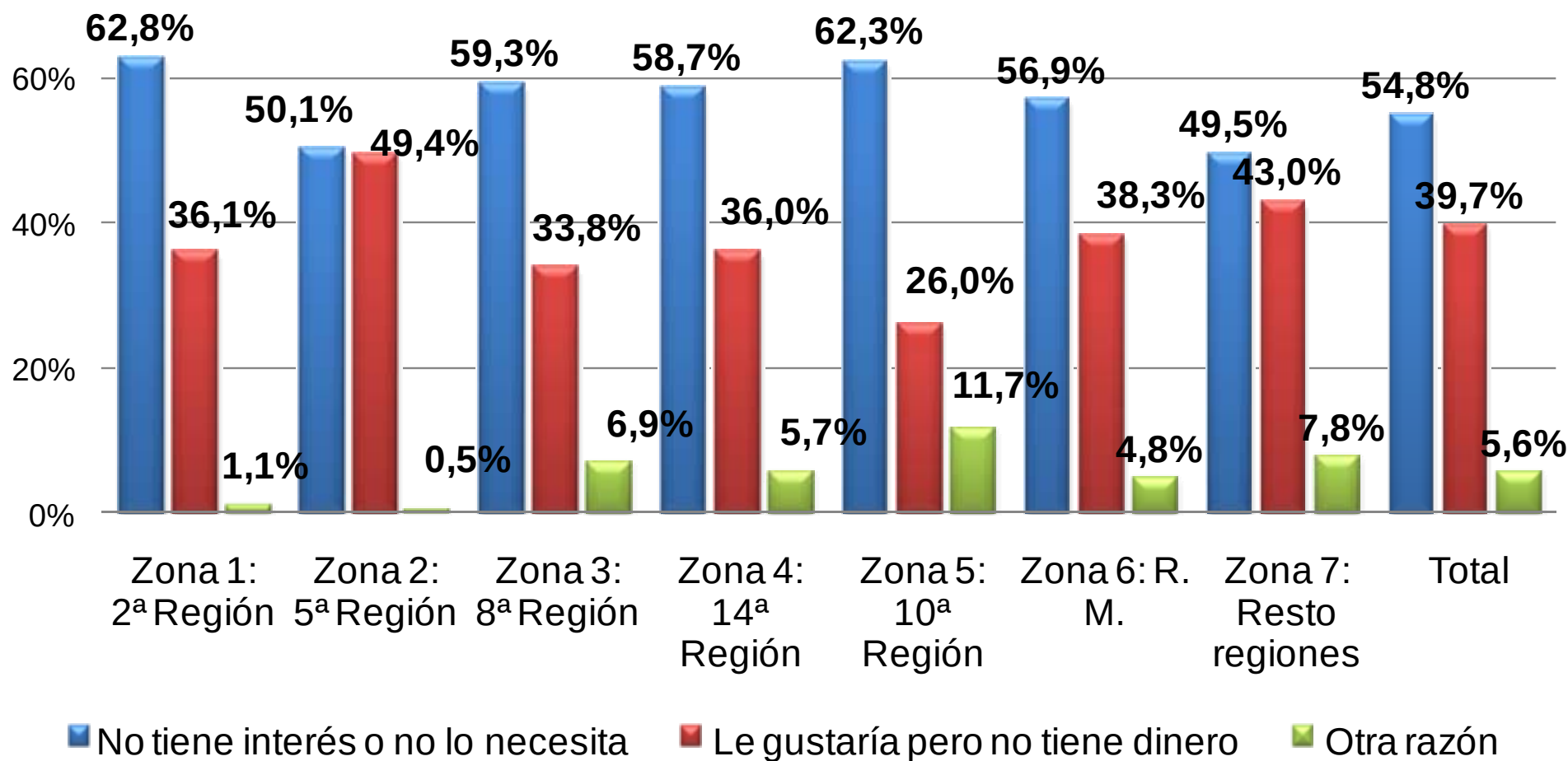
Hogares que contratarán Internet según Zonas



Base: Todos los entrevistados sin Internet en el hogar

Razones para no contratar Internet

Hogares que no contratarán Internet según Zonas y razones

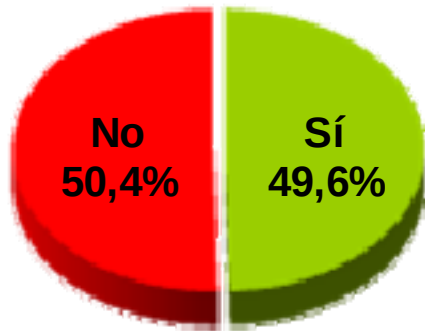


Base: Todos los entrevistados que no contratarán Internet

Tenencia de Computador en el Hogar

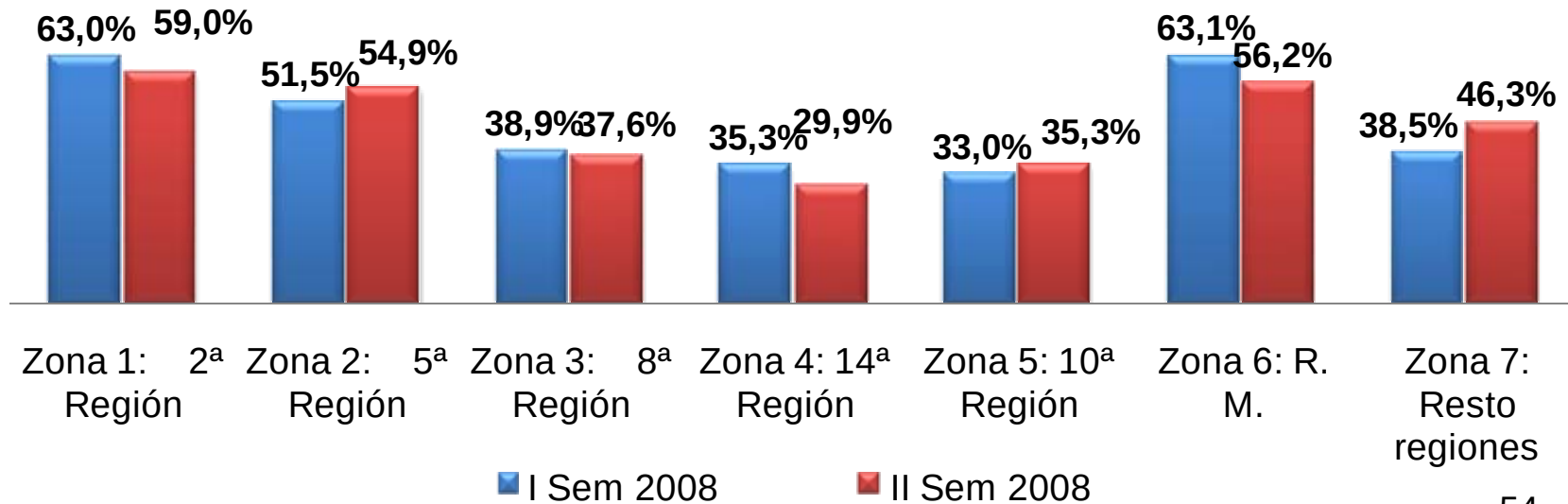
Tenencia de computador

Base: Todos los entrevistados



Tenencia de computador desagregado por Zonas*

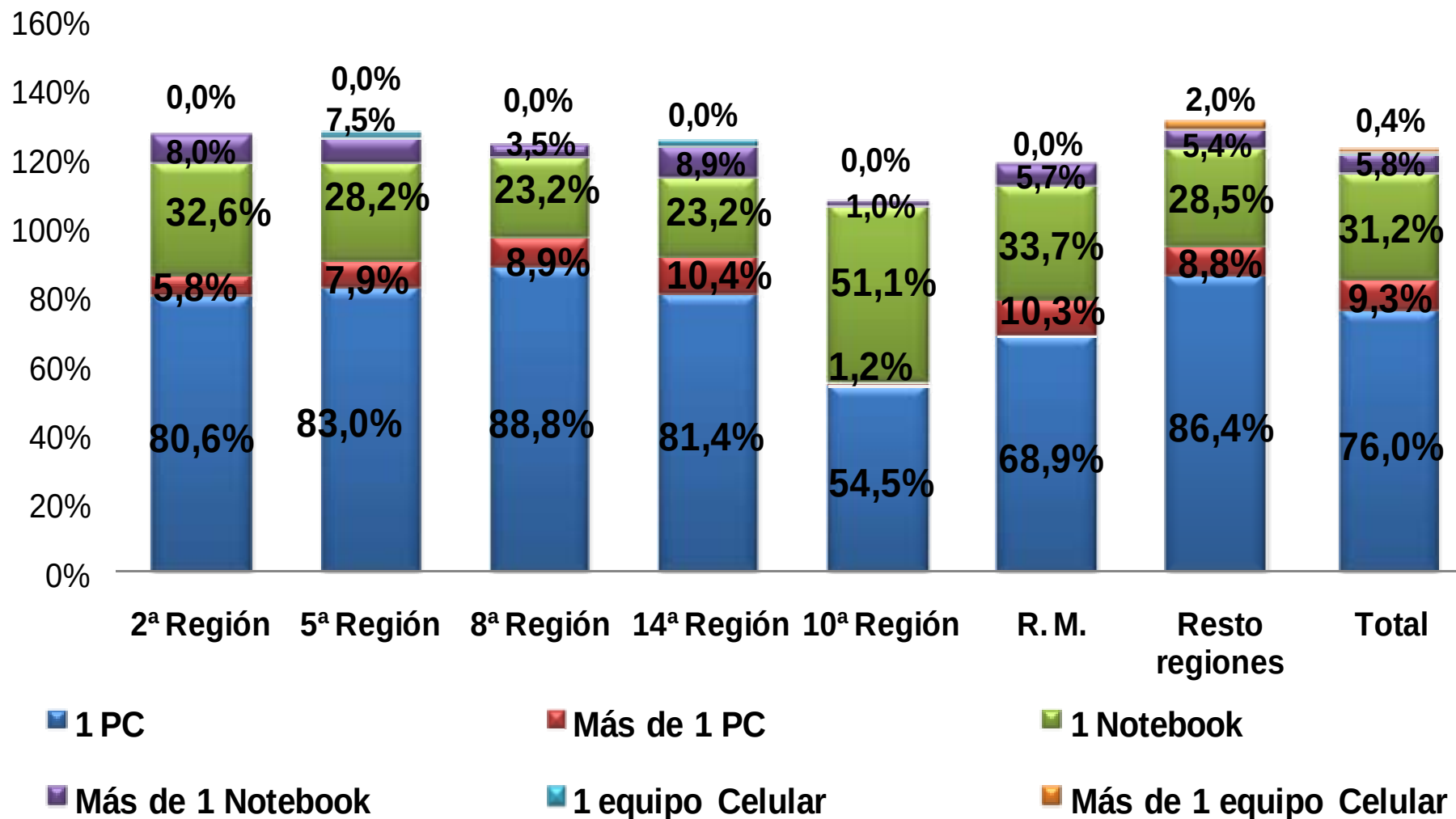
Base : Todos los entrevistados



Equipamiento para conectar a Internet (% de hogares con cada equipamiento)

Tipo de Equipamiento según Zonas y razones*

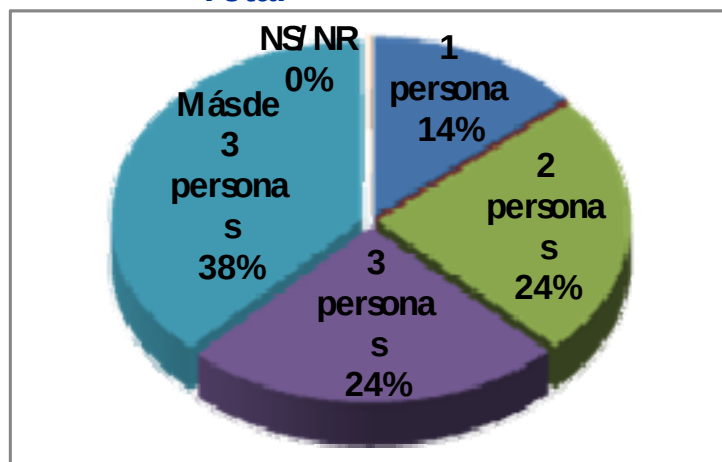
Base: Todos los hogares con Internet



* Respuesta múltiples

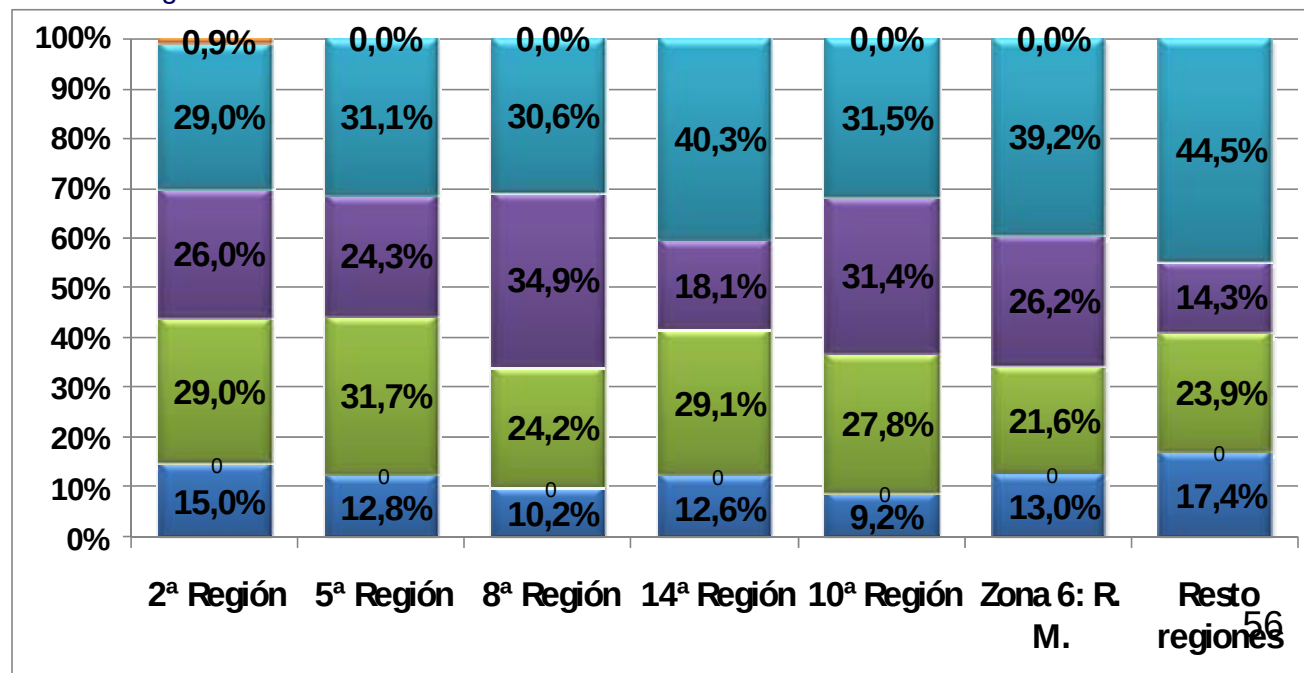
Cantidad de Personas que se conectan a Internet

Total



Base: Todos los entrevistados con Internet en el hogar

Cantidad según Zonas



Base: Todos los entrevistados con Internet en el hogar

Velocidad de la Conexión

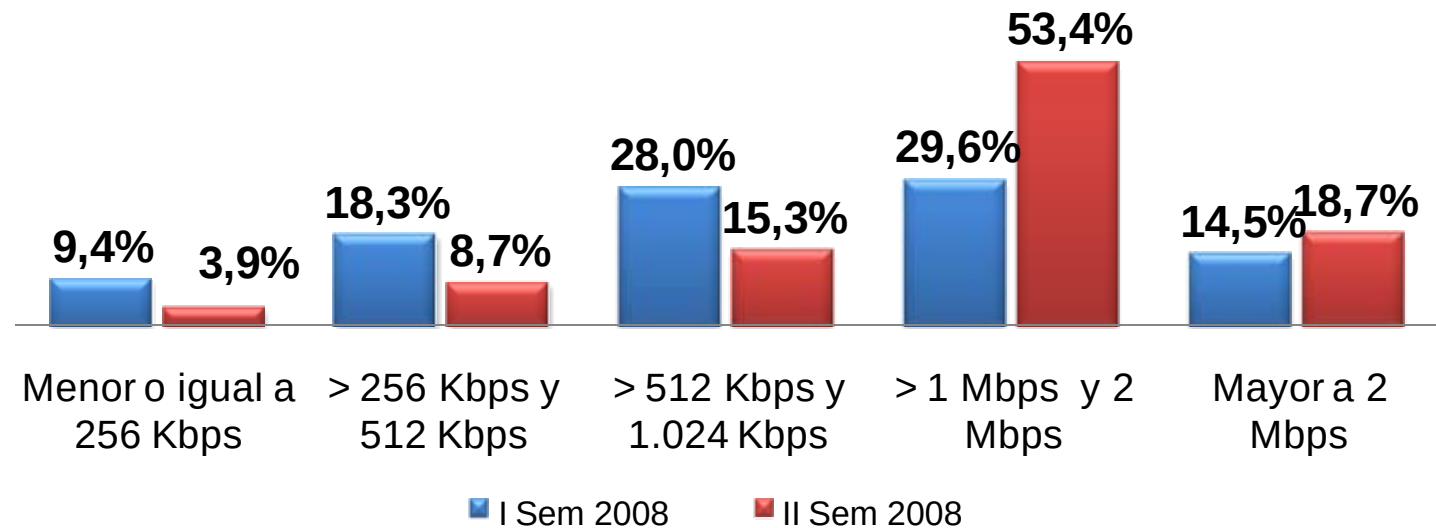
Conoce la Velocidad?

Base: Todos los usuarios que tienen Internet en el hogar



Velocidad

La velocidad promedio de conexión es de 1,705 Mbps*

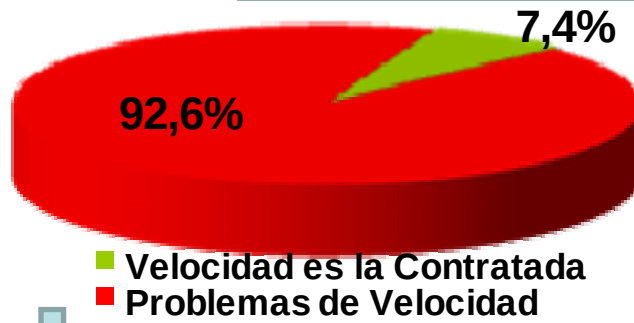


* La velocidad promedio es una estimación a partir de la ponderación de la velocidad media de cada rango y en el caso de los mayores a 2 Megas, se consideró 4 megas.

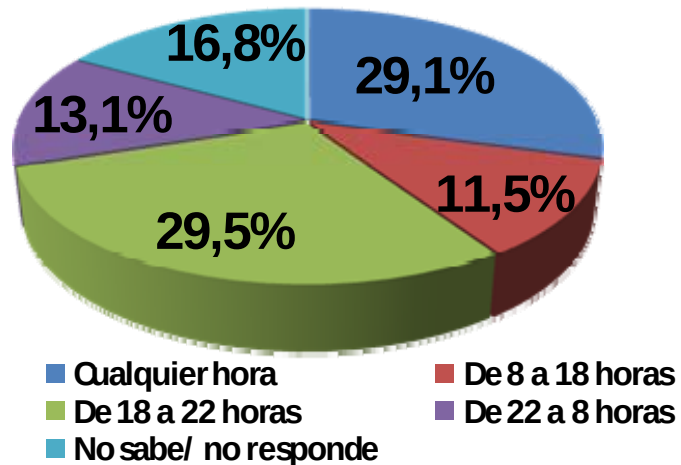
Problemas de Velocidad

Problemas de Velocidad?

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

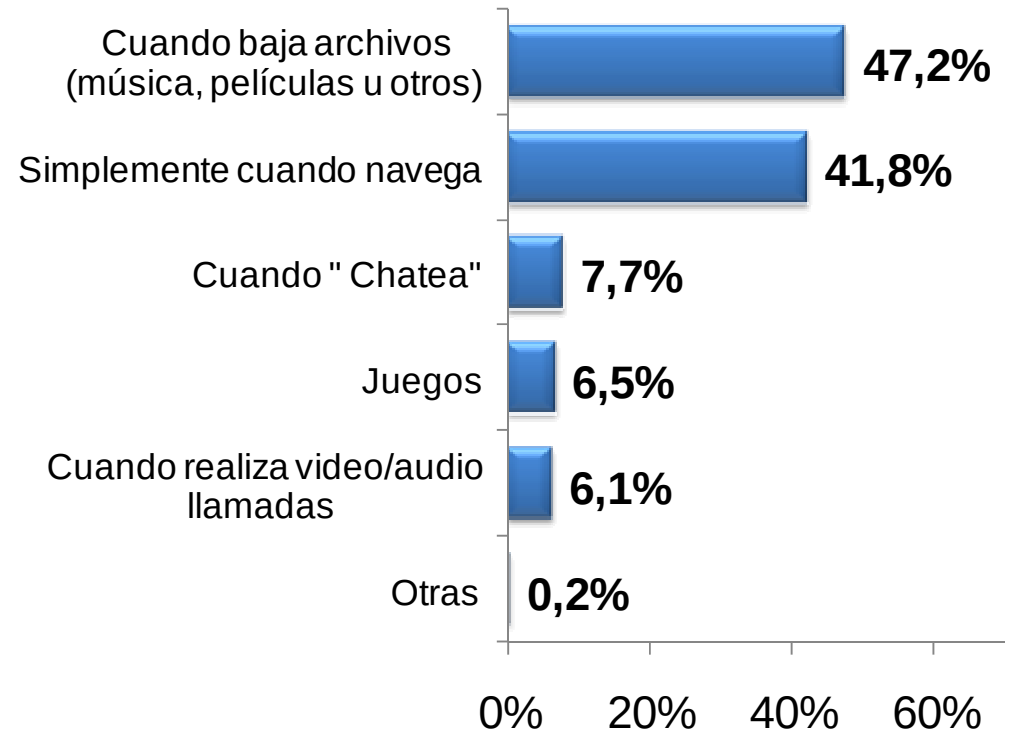


Horario de los Problemas



Base: Todos los entrevistados que tienen problemas de velocidad y mencionan horario en que ocurren

Ocasiones en las que encuentra problemas*



*Respuesta múltiple

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