



GOBIERNO DE CHILE
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

Segunda Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

Octubre de 2007

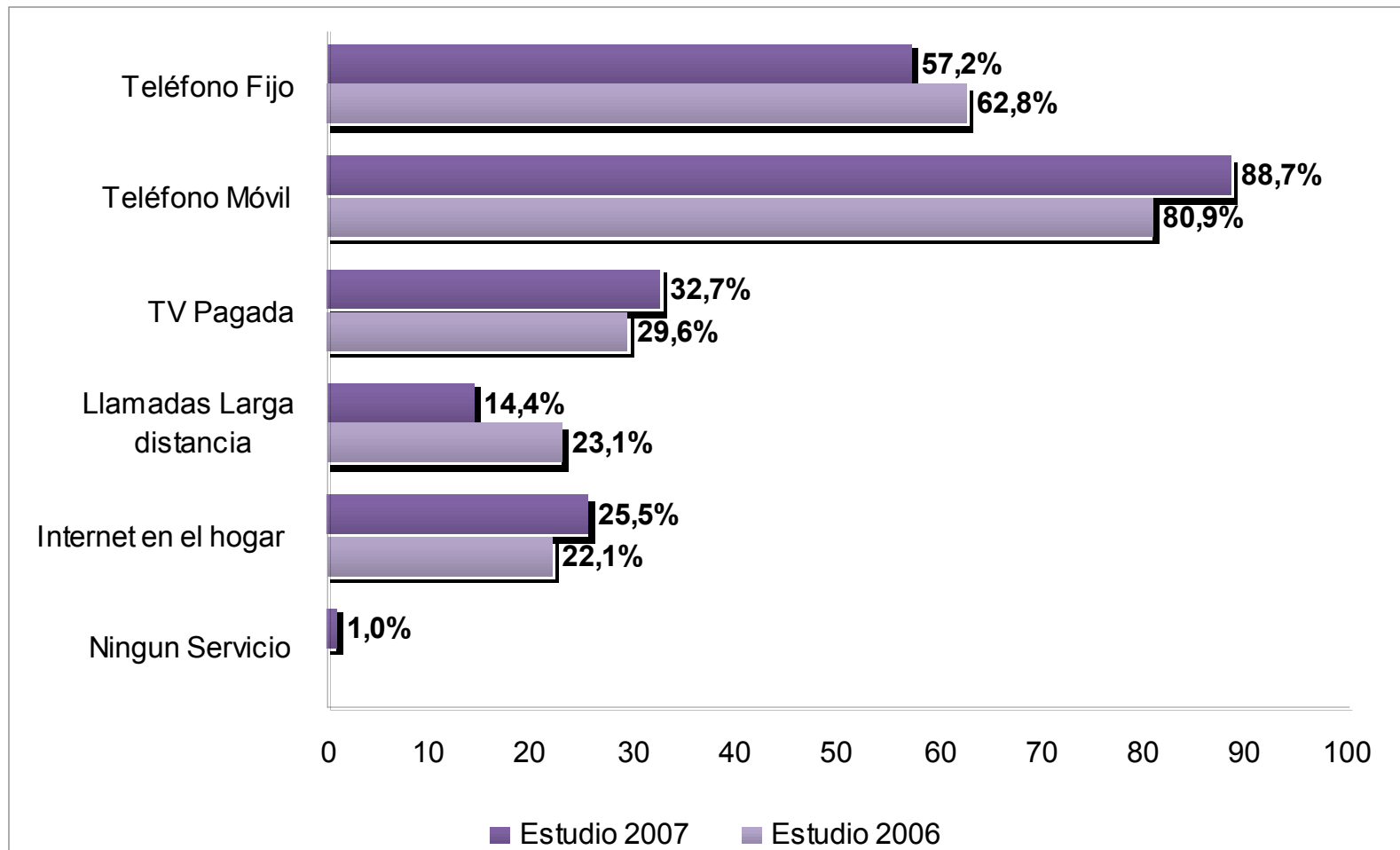
Ficha Técnica de la Encuesta

Tipo de Estudio	Encuesta Probabilística Nacional de Hogares
Tipo de Aplicación	Presencial
Tamaño Muestral	1.974 casos
Fecha de Aplicación	20 de Junio-11 de Julio de 2007
Institución Ejecutora	Centro de Microdatos, Universidad de Chile
Margen de Error	2,2% 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)

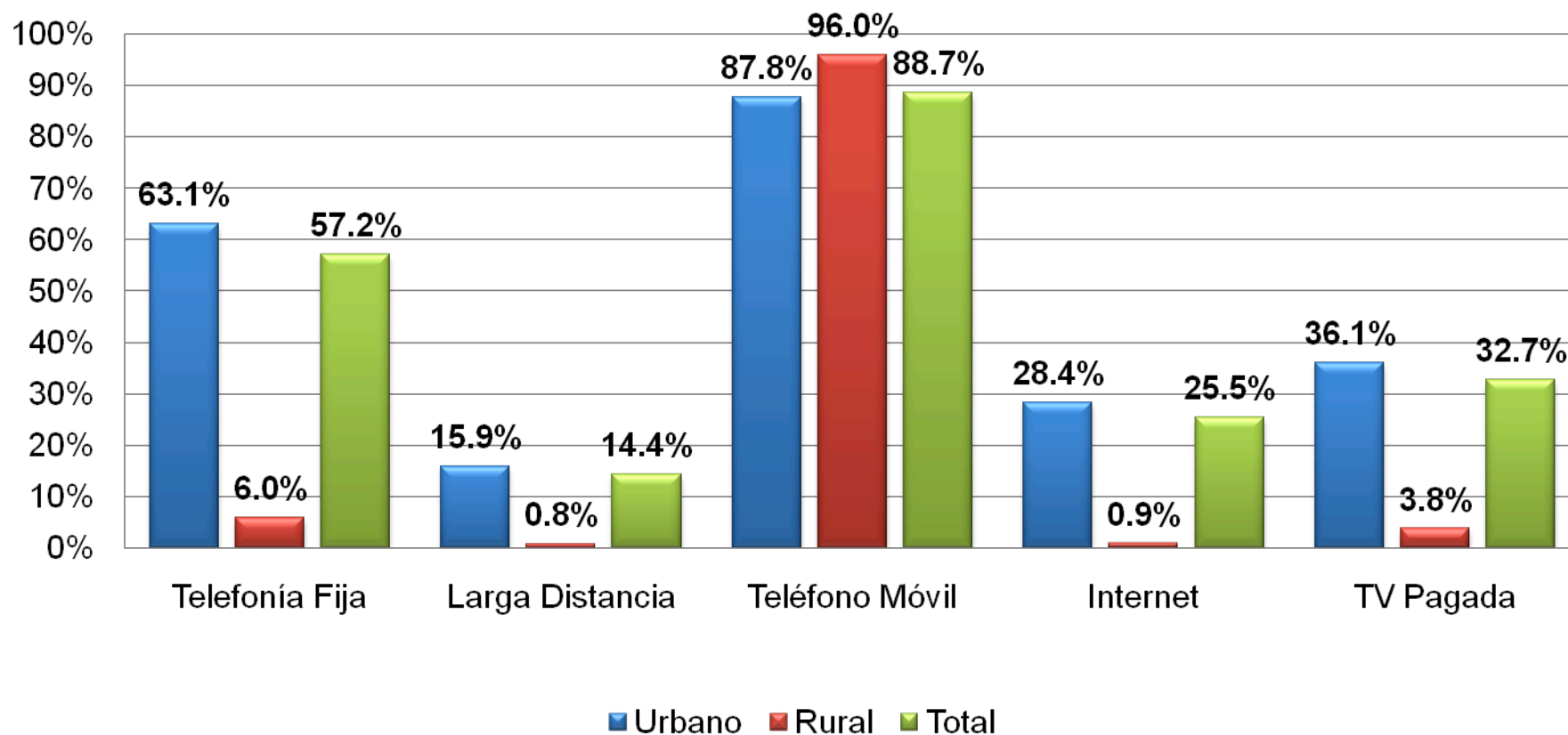
Base: Total de hogares



Tenencia / Uso de servicios de telecomunicaciones en el Hogar según tipo de hogar

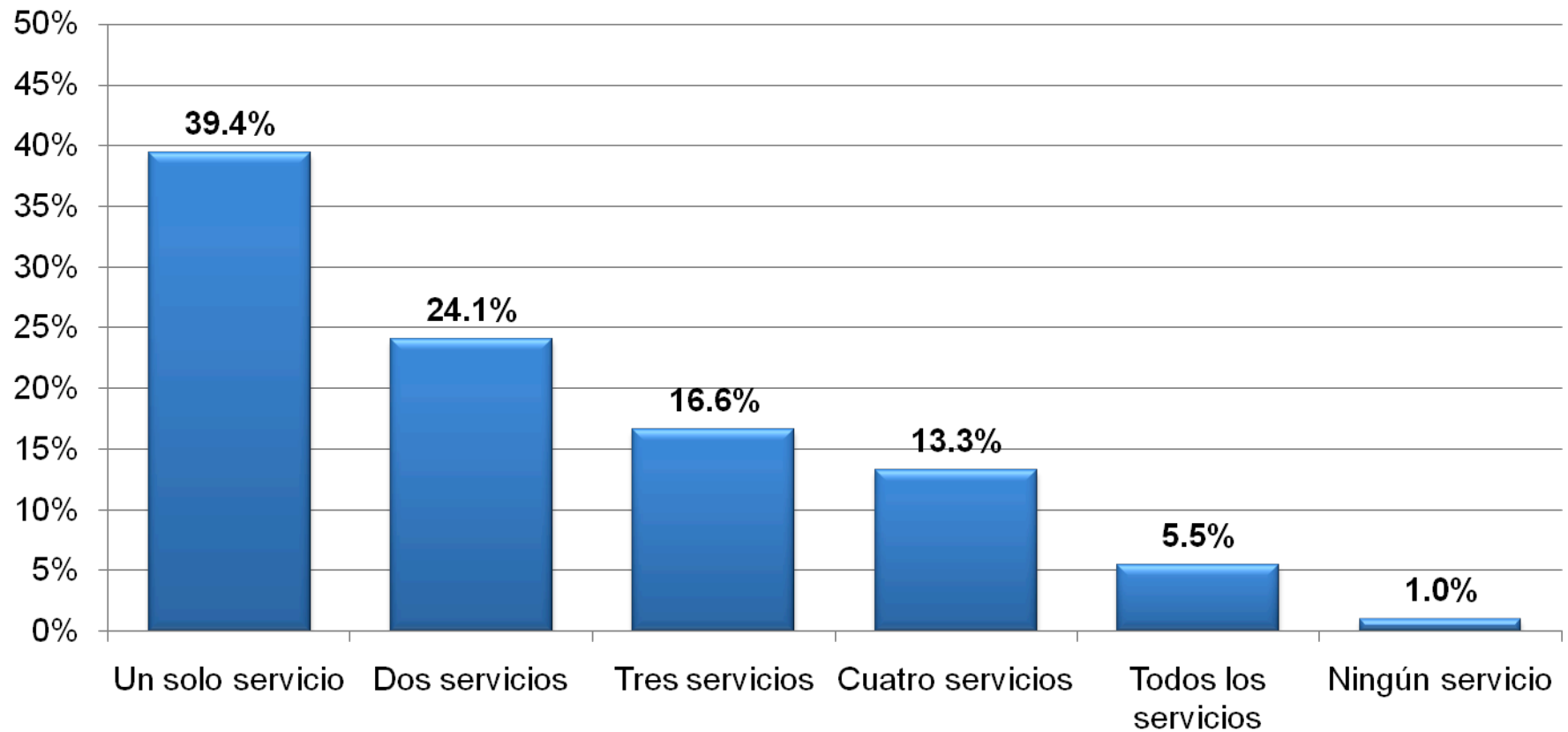
(% de hogares que posee el servicio)

Base: Total de hogares



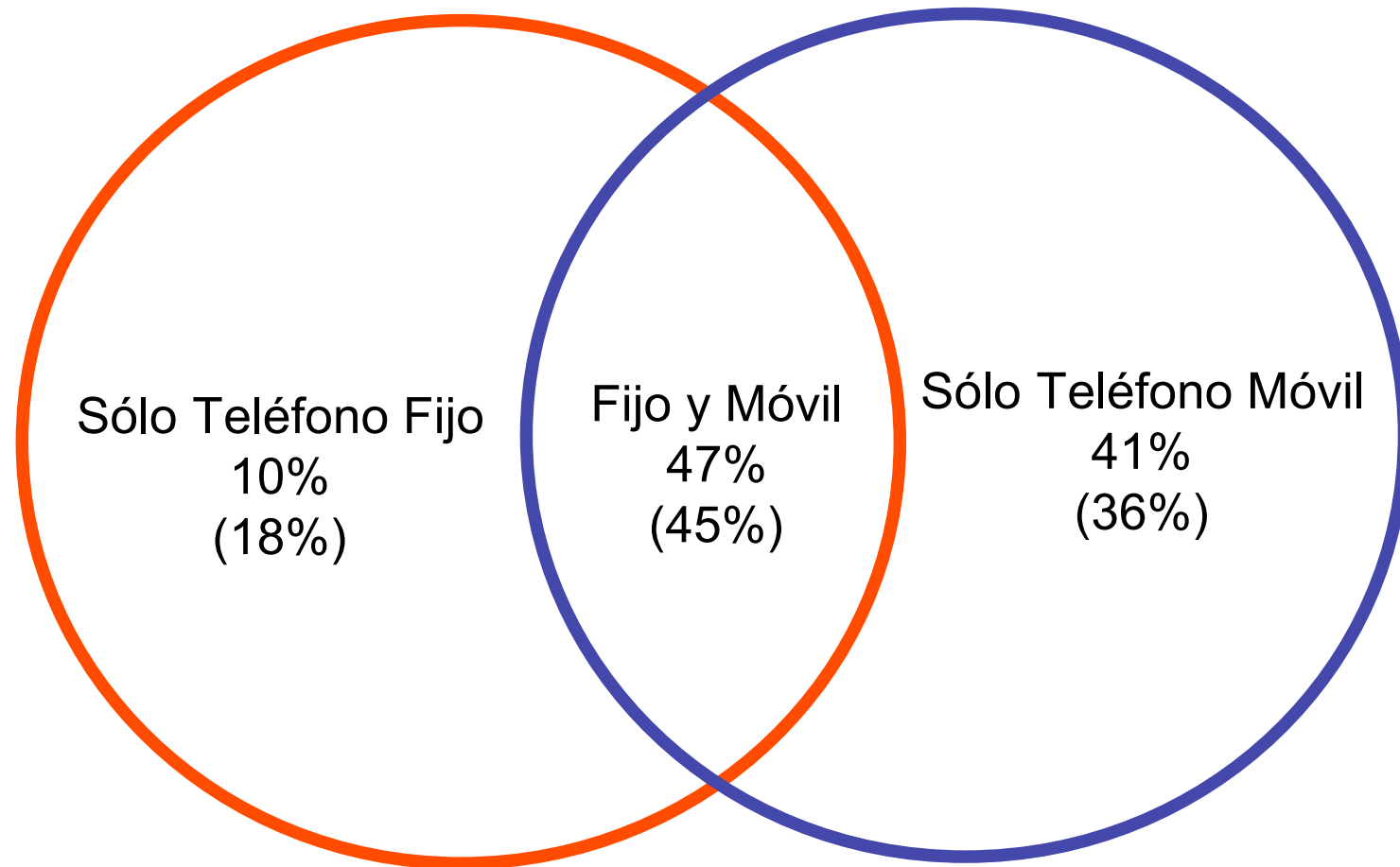
Cantidad de Servicios de Telecomunicaciones en el Hogar (% de hogares según cantidad de servicios)

Base: Total de hogares



En promedio, cada hogar chileno posee 2,2 servicios

Combinaciones de Servicios de Telefonía en los Hogares (Año 2007)



Telefonía Fija total: 57%
(63%)

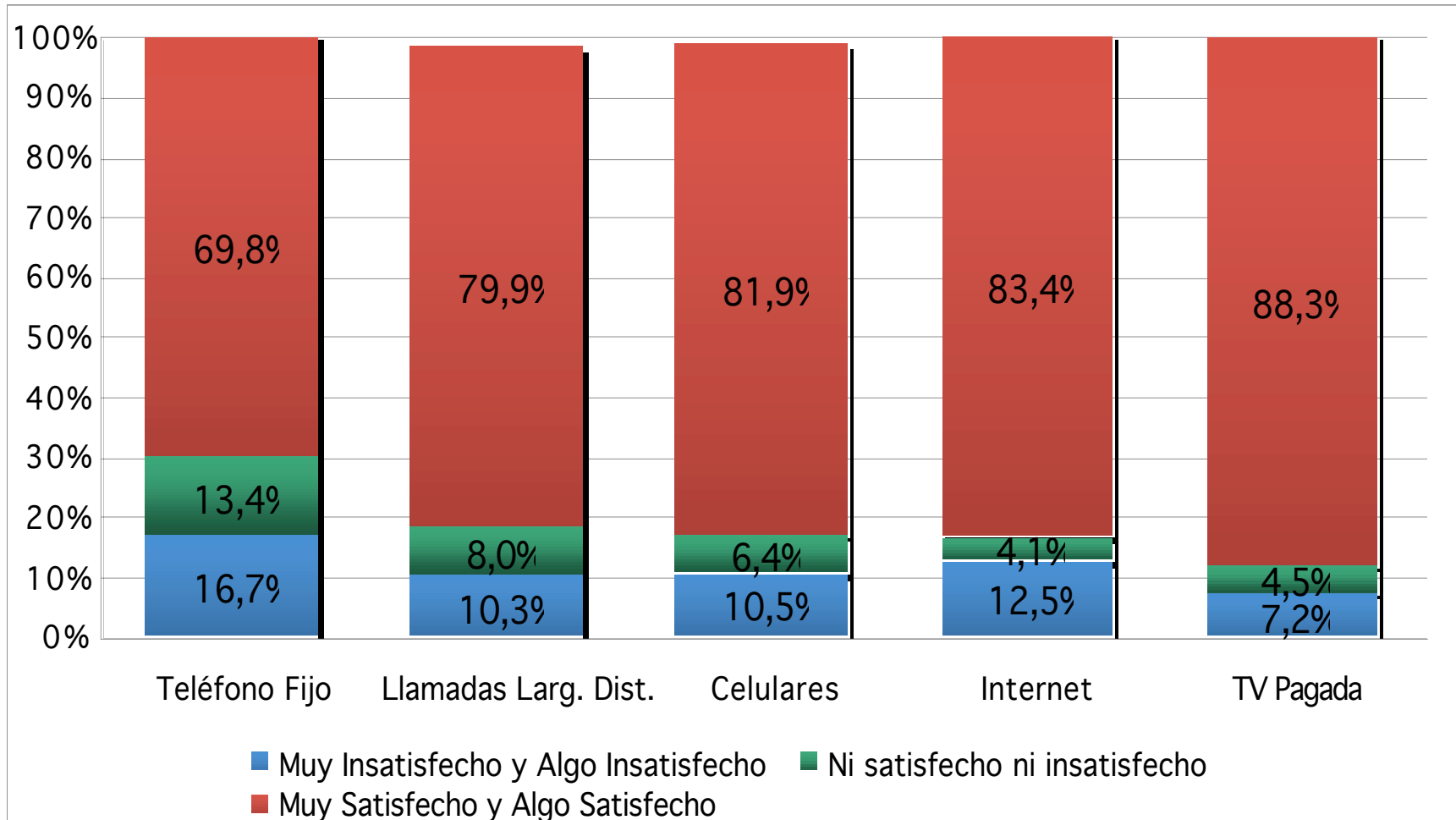
Telefonía Móvil total: 88%
(81%)

(%) = encuesta 2006

***Satisfacción de Usuarios:
Comparación entre Servicios***

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

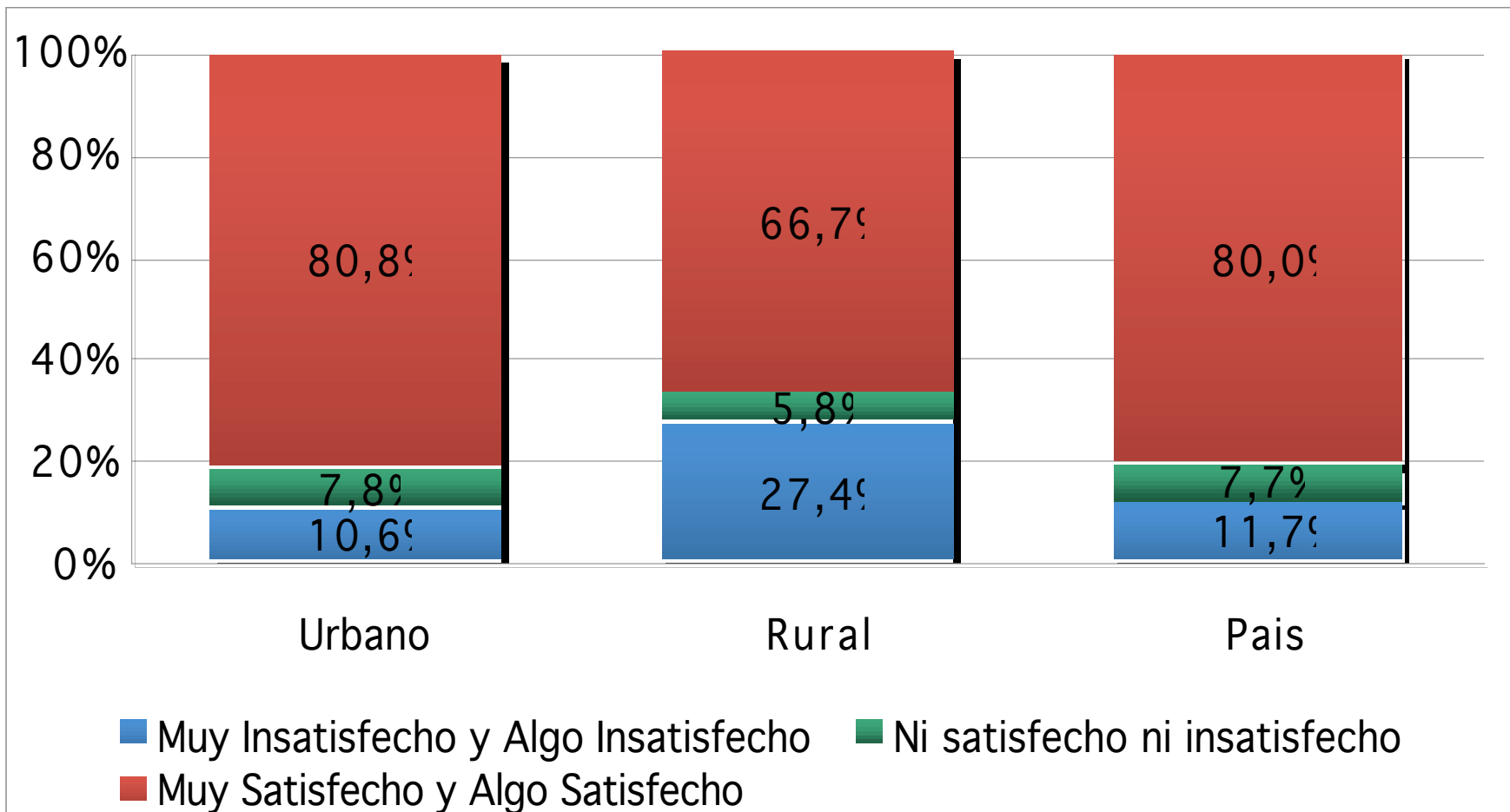
Base: Total de usuarios de cada servicio



* Categoría "No sabe no responde" no incluida en el gráfico , por lo que la suma es ligeramente inferior a 100%

Satisfacción con los Servicios de Telecomunicación según Zona Urbana o Rural (% de usuarios*)

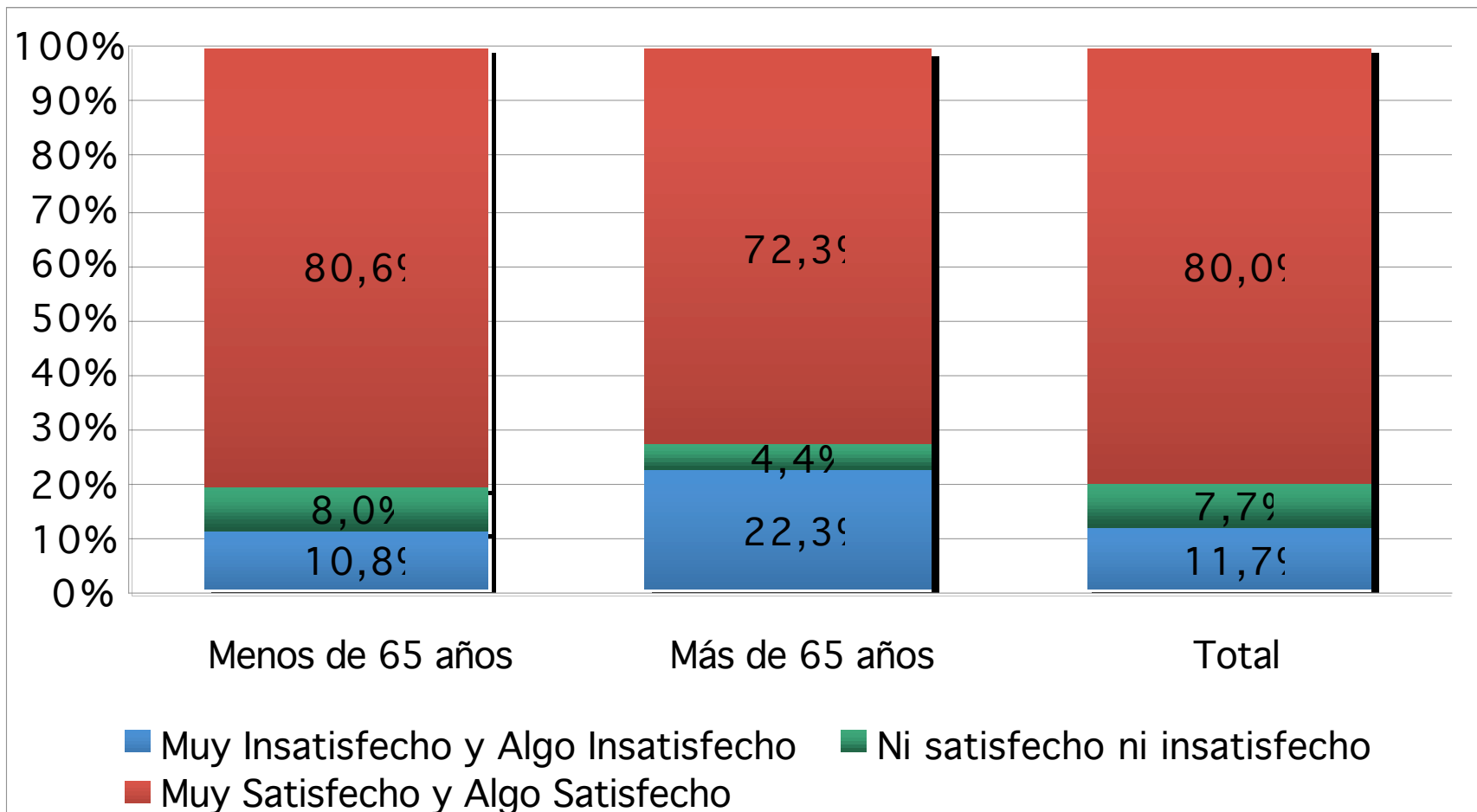
Base: Total de usuarios de cada servicio



* Categoría "No sabe no responde" no incluida en el gráfico , por lo que la suma es ligeramente inferior a 100%

Satisfacción con los Servicios de Telecomunicación según Grupo de Edad (% de usuarios*)

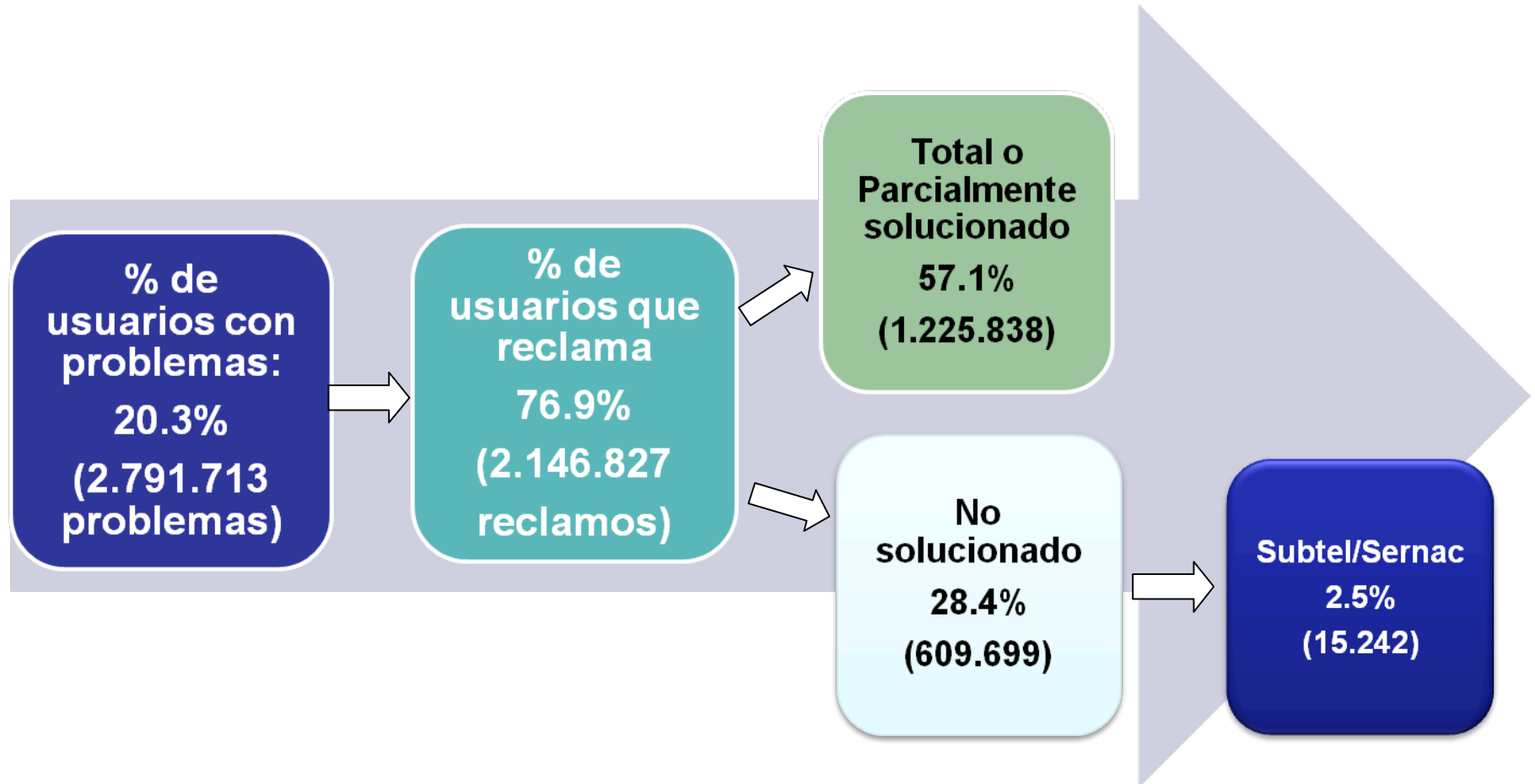
Base: Total de usuarios de cada servicio



* Categoría "No sabe no responde" no incluida en el gráfico ,
por lo que la suma es ligeramente inferior a 100%

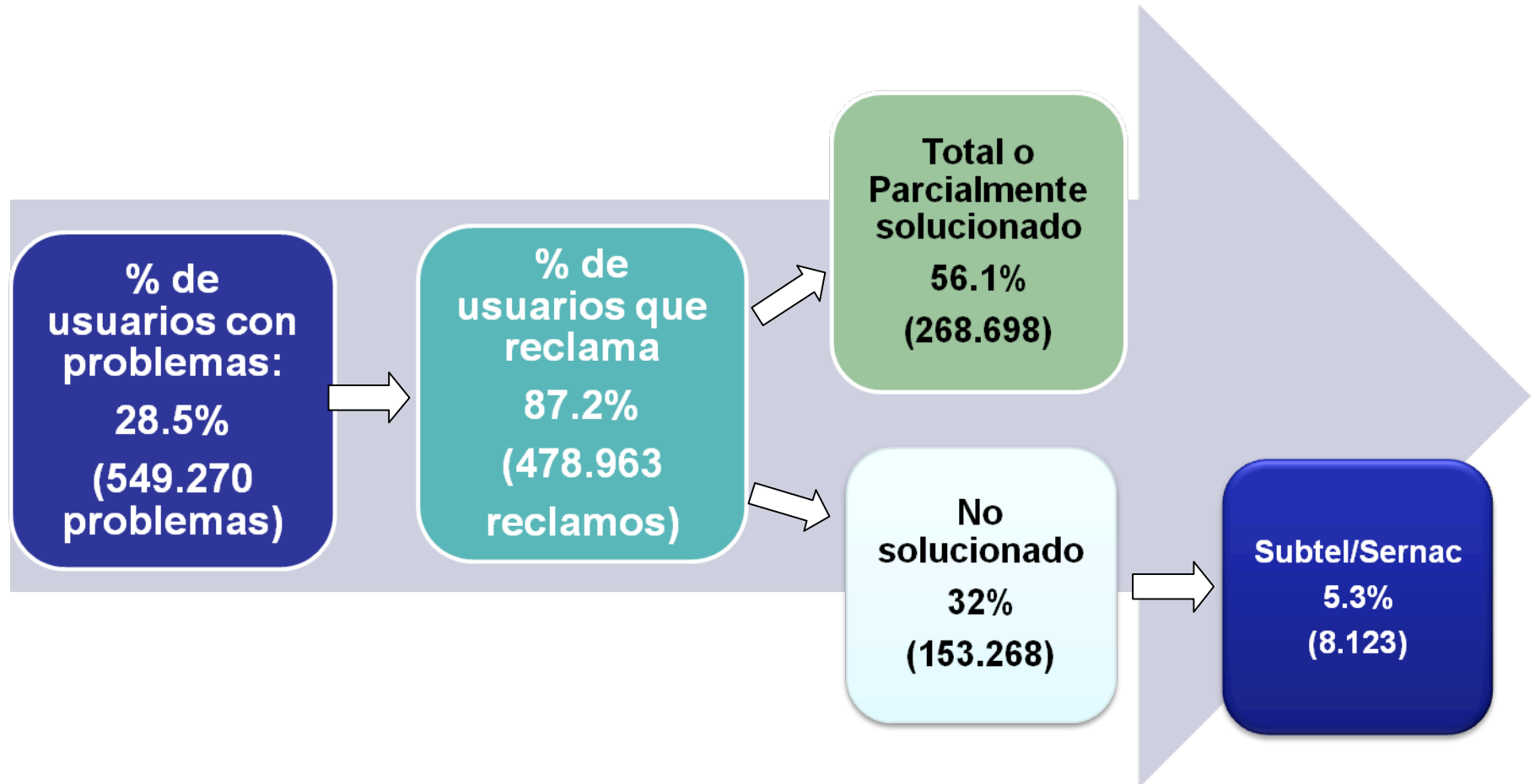
Problemas con los Servicios

Flujo de Problemas y Reclamos en Cantidad y Porcentaje en los últimos 12 meses
(Todos los Servicios)



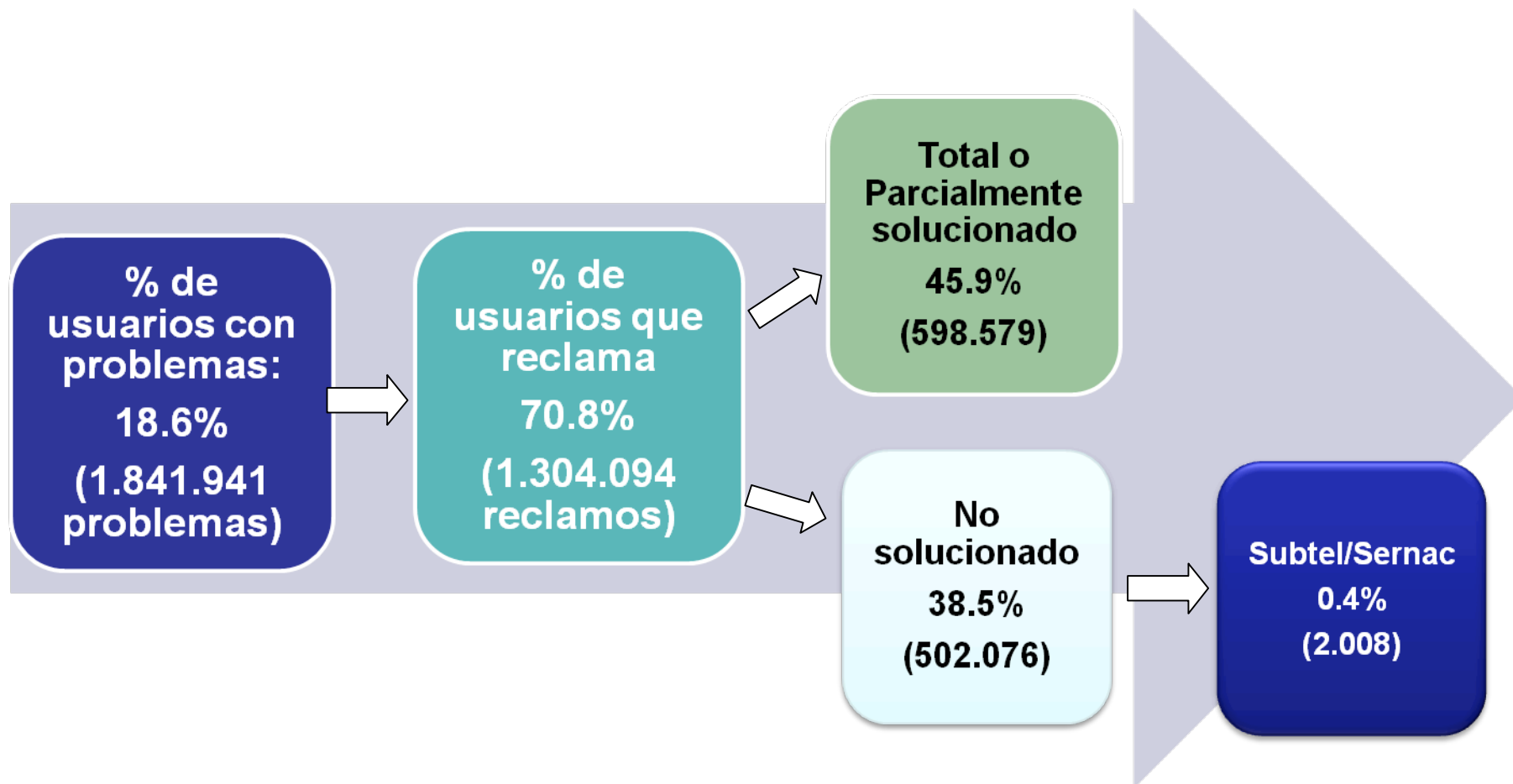
Número de reclamos son estimados

Flujo de Problemas y Reclamos en Cantidad y Porcentaje en los últimos 12 meses
(Teléfono Fijo)



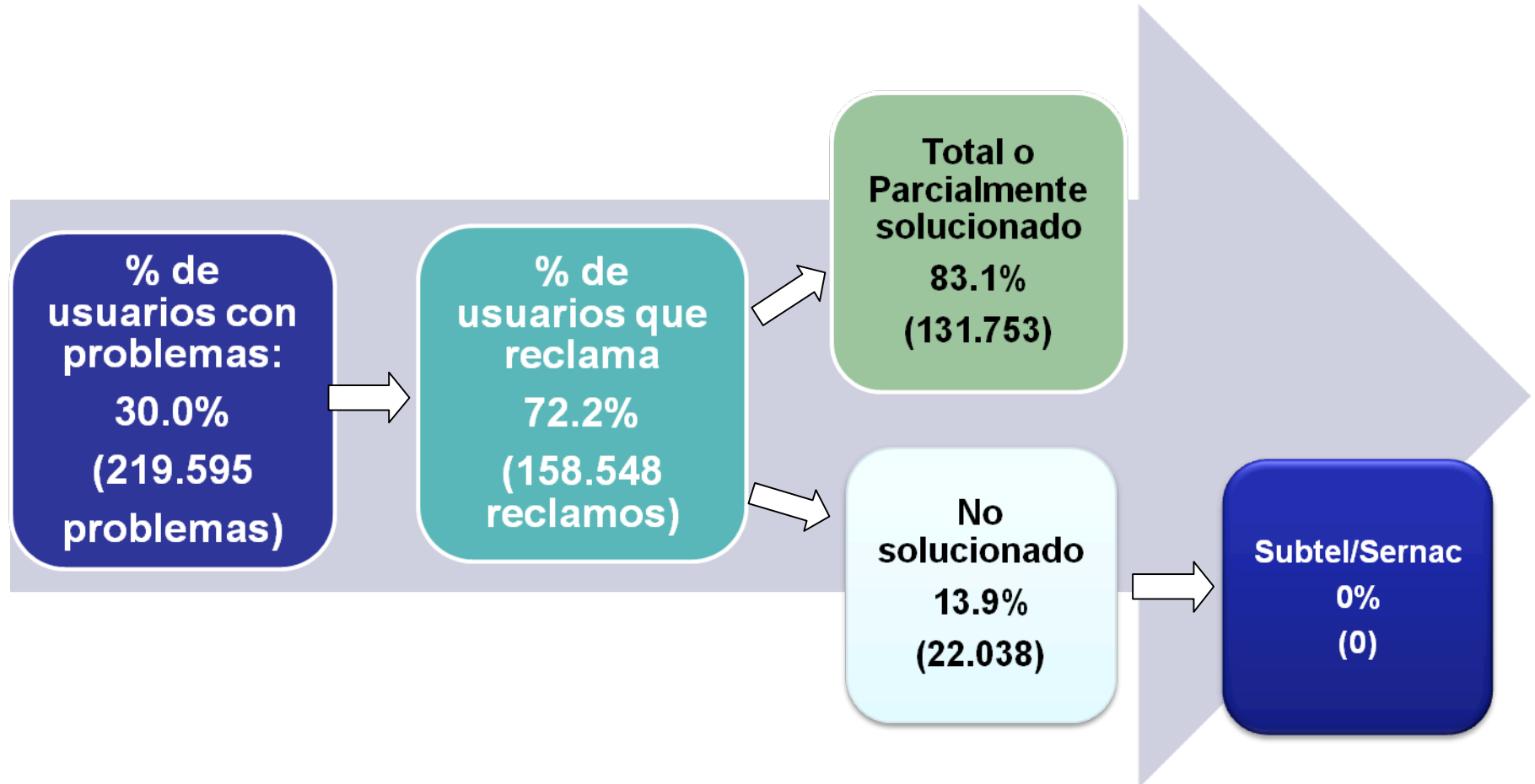
Número de reclamos son estimados

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



Número de reclamos son estimados

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



Número de reclamos son estimados

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

Conocimiento de Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones (% que expresa espontáneamente cada derecho)

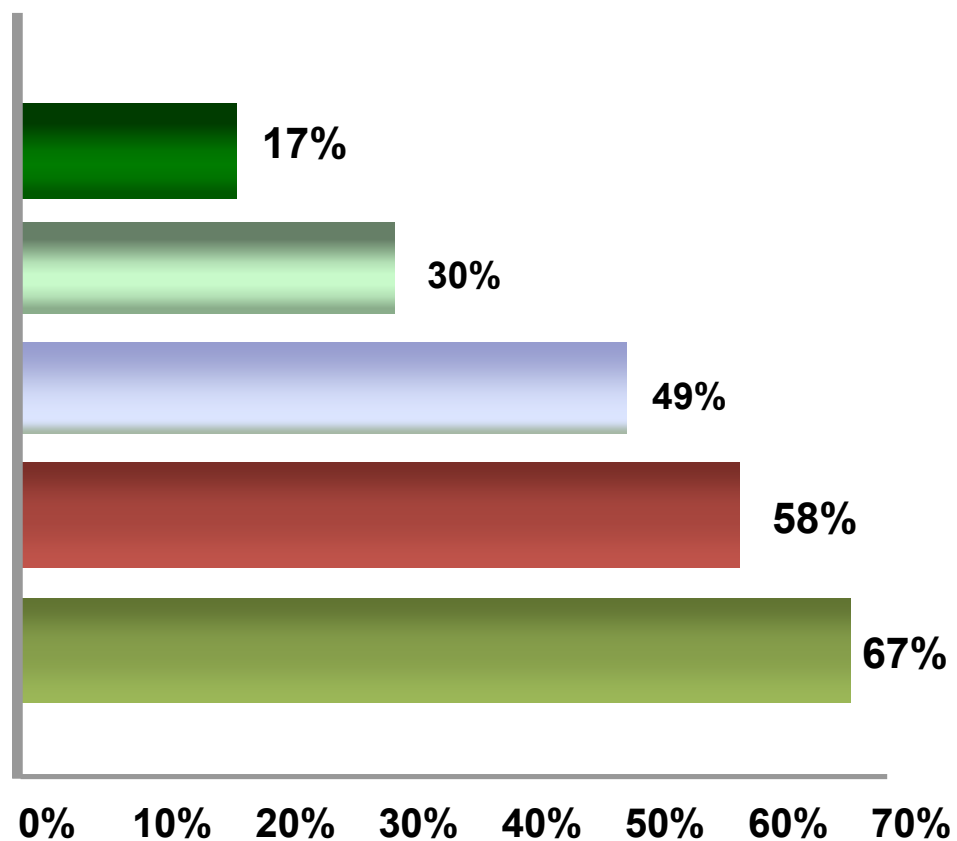
Base: Total de entrevistados



Desconocimiento de Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones Según Nivel Socioeconómico

(% que no conoce ningún derecho)

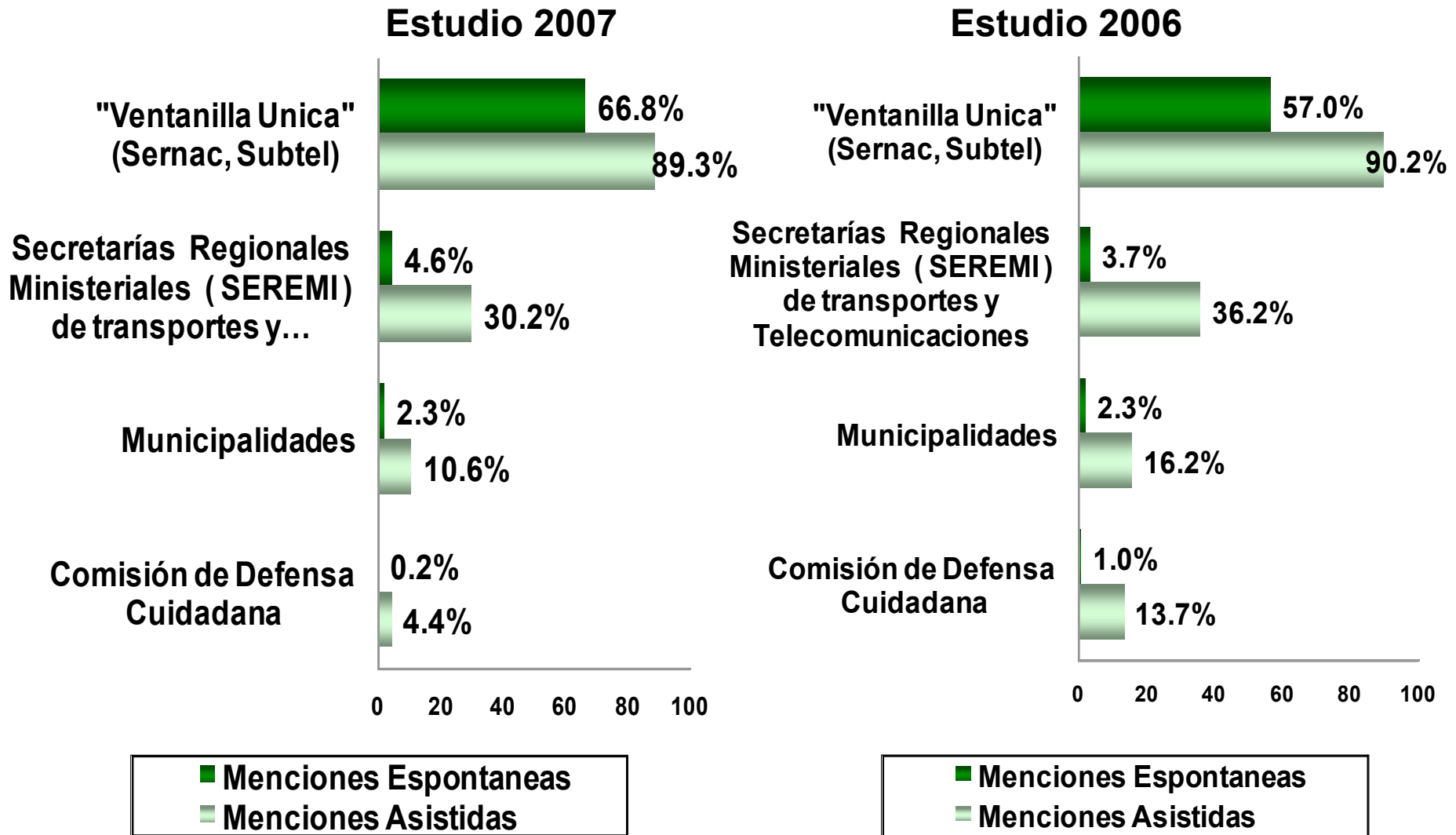
Base: Total de entrevistados



■ ABC1 ■ C2 ■ C3 ■ D ■ E

Conocimiento de Organismos ante los cuales hacer valer derechos

Base: Total de entrevistados



Conclusiones

- Los servicios de telefonía móvil, internet y TV pagada continúan su incremento en penetración.
- La telefonía fija y llamadas de larga distancia muestran retroceso en nivel de penetración.
- La telefonía fija concentra el nivel más alto de insatisfacción entre los servicios consultados.
- El nivel de satisfacción por los servicios encuestados se mantiene alto.
- Se observa un importante aumento de la insatisfacción.
- Sólo una pequeña fracción de los problemas que enfrentan los usuarios son presentados ante Subtel y/o Sernac.
- Un 95,5% de la población apoya la idea de crear una Superintendencia de Telecomunicaciones.
- Se observa un aumento en el conocimiento de los derechos y las instituciones ante las cuales hacerlos valer, respecto del 2006.

Desafíos 2008

- Consolidación e instalación nuevas macrozonas de fiscalización en regiones.
- Fortalecer acciones de educación en los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.
- Facilitar la presentación y gestión de los reclamos.
- Disminución del tiempo de tramitación de los reclamos presentados a Subtel.



GOBIERNO DE CHILE
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

Segunda Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

Octubre de 2007