

Informe II

Resultados Primera Medición

2017

10 de agosto de 2017

Contenido

1.	Presentación	5
2.	Objetivos del Estudio	7
2.1.	Objetivo General.....	7
2.2.	Objetivos Específicos	7
3.	Descripción Metodológica.....	9
3.1.	Tipo de Estudio	9
3.2.	Universo.....	9
3.3.	Grupo Objetivo y Cobertura	9
3.4.	Diseño Muestral.....	10
3.5.	Cuestionarios	10
3.6.	Muestra.....	11
3.7.	Muestras históricas por servicio.....	13
3.8.	Perfil de los Entrevistados	14
3.9.	Principales indicadores usados en el informe	15
4.	Resumen ejecutivo	18
5.	Conocimiento Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones y Rol SUBTEL.....	22
6.	Conocimiento de Norma Multibanda.....	25
7.	Resultados Generales	30
7.1.	Satisfacción	30
7.2.	Problemas, Reclamos y Resolución	37
8.	Resultados por servicio.....	46
8.1.	Telefonía Móvil.....	46
8.1.1.	Perfil de los entrevistados	46
8.1.2.	Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil.....	49
8.1.3.	Problemas, reclamos y resolución: Telefonía Móvil.....	56

8.1.4.	Principales indicadores: Telefonía Móvil.....	87
8.2.	Internet Móvil.....	91
8.2.1.	Perfil de los entrevistados.....	91
8.2.2.	Satisfacción con empresas de Internet Móvil.....	94
8.2.3.	Problemas, reclamos y resolución: Internet Móvil.....	104
8.2.4.	Principales indicadores: Internet Móvil.....	136
8.3.	Internet Fija.....	140
8.3.1.	Perfil de los entrevistados.....	140
8.3.2.	Satisfacción con empresas de Internet Fija.....	144
8.3.3.	Problemas, reclamos y resolución: Internet Fija.....	151
8.3.4.	Principales indicadores: Internet Fija.....	178
8.4.	Televisión Pagada.....	182
8.4.1.	Perfil de los entrevistados.....	182
8.4.2.	Satisfacción con empresas de Televisión Pagada.....	185
8.4.3.	Problemas, reclamos y resolución: Televisión Pagada.....	190
8.4.4.	Principales indicadores: Televisión Pagada.....	221
9.	Ranking de Calidad 1 semestre 2017.....	225
10.	Análisis comparativo por Región.....	233
11.	Conclusiones.....	243
12.	Ponderadores.....	247
13.	Cuestionarios.....	248
13.1.	Telefonía Móvil.....	248
13.2.	Internet Móvil.....	254
13.3.	Internet Fija.....	260
13.4.	TV Pagada.....	267
14.	Listado de gráficas.....	273

1. Presentación

El Gobierno de Chile en materia de telecomunicaciones, ha definido como lineamientos estratégicos principales de política pública, la generación de una nueva institucionalidad que propenda hacia la creación de una Superintendencia del sector, brindar un mayor impulso a la agenda digital a fin de otorgar banda ancha para todos, modernizar y actualizar la normativa vigente considerando el avance tecnológico, impulsar la convergencia de los servicios, fomentar la competitividad entre los distintos actores de la industria y orientar a la generación de una mayor calidad en la provisión de los servicios.

En lo que respecta a la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en adelante e indistintamente “la Subsecretaría”, la concreción y materialización de estos lineamientos estratégicos le significará jugar un papel fundamental, particularmente, en materia de fomento de la competitividad del mercado, el que se enmarca en su rol fiscalizador, en cuanto a controlar y supervigilar el funcionamiento de los servicios de telecomunicaciones y la protección de los derechos de los usuarios, funciones que se desprenden de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones. En este contexto, resulta necesario formular las herramientas que tiendan a disminuir las asimetrías de la información existentes entre los usuarios y las compañías proveedoras de los servicios y a incrementar la difusión de los derechos de los consumidores, bajo el supuesto que mientras más conocimiento y acceso a la información tengan los consumidores, mayores serán las exigencias que impongan a los prestadores de los servicios de telecomunicaciones, hecho que debiera repercutir en un aumento de la competitividad y en una mejor calidad de los servicios.

Precisamente en su rol de protectora de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, la Subsecretaría entre los años 2006 y 2010 aplicó semestralmente una encuesta a nivel nacional denominada “Encuesta de Satisfacción de Usuarios con los Servicios de Telecomunicaciones” destinada a conocer la opinión de la ciudadanía, como destinataria final de la prestación de los diversos servicios, con el propósito de focalizar su tarea fiscalizadora.

El instrumental aplicado fue de carácter presencial con 2.170 encuestas aproximadamente a nivel nacional, destinadas a medir y evaluar sólo a nivel global el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de telefonía fija, larga distancia, telefonía celular, internet y TV pagada.

A partir del año 2011, y en virtud de las carencias detectadas en la encuesta que se venía aplicando, se optó por reformularla y levantar un nuevo instrumento destinado a medir el grado de percepción y satisfacción de los usuarios, respecto de la calidad con que son provistos los servicios por cada una de las compañías sujetas a medición, siendo el objetivo principal el de propiciar un mayor grado de competitividad en el mercado y fortalecer la función del Estado en materia de protección de los derechos de los consumidores.

De esta manera, se diseñó un estudio descriptivo de carácter cuantitativo tomado a través de encuestas telefónicas aplicadas a cada uno de los servicios considerados en la medición y que se indican a continuación, con un muestreo de proporciones con representación nacional y regional y con la utilización de un Sistema de entrevistas telefónicas asistidas por computador (Computer Assisted Telephone Interview, CATI).

Este instrumento fue aplicado para las encuestas realizadas en el primer y segundo semestre de los años 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016, y ha sido ejecutado durante el año 2017 con los cuestionarios y metodología que se diseñen al efecto para los servicios sujetos a medición.

2. Objetivos del Estudio

2.1. Objetivo General

Medir cuantitativamente el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de telefonía móvil, internet móvil, televisión de pago y del servicio de internet residencial, por cada una de las compañías proveedoras y cuya muestra calculada sea estadísticamente confiable y representativa a nivel nacional y regional, de manera que los datos recolectados permitan obtener conclusiones válidas y generar un proceso de comparación o benchmarking entre las mismas empresas.

2.2. Objetivos Específicos

- a) Conocer qué y cuánto saben de sus derechos los usuarios de telecomunicaciones.
- b) Diseñar y proponer un instrumento de encuesta de carácter cuantitativo, con encuestas telefónicas aplicadas a los servicios de telefonía móvil, internet móvil, televisión de pago e internet residencial o fija, con un muestreo de proporciones con representación nacional con utilización de un Sistema de entrevistas telefónicas asistidas por computador (CATI).
- c) Diseñar una metodología que permita efectuar comparaciones de resultados e indicadores con encuestas aplicadas en años anteriores.
- d) Elaborar los indicadores que permitan conocer y evaluar el grado de satisfacción global y de satisfacción neta de los usuarios con relación a los servicios medidos como también la tasa de problema de reclamos y la respectiva resolución de los mismos.
- e) Comparar los niveles de satisfacción entre usuarios de diferentes compañías evaluadas y generar un ranking de las empresas.
- f) Confeccionar y describir los indicadores orientados a evaluar la calidad con que son provistos los servicios objeto del estudio.
- g) Estudiar y analizar los aspectos de mayor relevancia y las variables que explican la satisfacción, insatisfacción y satisfacción neta de los usuarios y la percepción de calidad de los servicios.
- h) Medir el grado de satisfacción que obtienen los usuarios por empresa y tipo de servicios evaluados.
- i) Preparar un análisis de benchmarking con los datos obtenidos, que permita comparar y efectuar un ranking de los servicios por empresa.

- j) Generar informes con el análisis y comentarios de los resultados de las encuestas, tablas y gráficos comparativos entre tipos de servicios, por empresas, grupos socioeconómicos, zonales, regionales, grupos etéreos, otros.

3. Descripción Metodológica

3.1. Tipo de Estudio

Estudio descriptivo de carácter cuantitativo, a través de la aplicación de encuestas telefónicas, con un muestreo de proporciones de representación nacional y la utilización de sistema CATI (Entrevistas Telefónicas Asistidas por Computador, según sus siglas en inglés “Computer Assisted Telephone Interview”).

3.2. Universo

El universo corresponde a la totalidad de los usuarios que cada operador tiene activos en cada uno de los servicios en los que participa, según sus propias bases de datos, entregadas por oficio, a SUBTEL. Dado que las muestras fueron diseñadas con afijación no proporcional por compañía, esto es, en cada servicio, cada empresa operadora tiene un número similar de entrevistas y no una cantidad según su participación de mercado, entonces para estimar los totales de cada industria, se hace necesario ponderar los datos (corresponde a dar un peso a cada encuesta, según la cantidad de usuarios que en el universo representa).

En cada servicio, las muestras de cada empresa operadora, fueron diseñadas de manera proporcional a sus propios universos, por lo que, en principio, no se hace necesario ponderar. Sin embargo, para evitar sesgos que en la práctica ocurren, como la realización de una proporción algo menor de encuestas en comunas de la Región Metropolitana, del sector oriente, se optó por incluir un factor de corrección que evitara cualquier efecto de este tipo.

3.3. Grupo Objetivo y Cobertura

Hombres y mujeres, mayores de 18 años, de todos los niveles socioeconómicos (excluida extrema pobreza), con cobertura Nacional. Usuarios de:

- Telefonía Móvil.
- Internet Móvil.
- Internet Fija Residencial.
- Televisión Pagada

3.4. Diseño Muestral

Probabilístico, estratificado, con afijación no proporcional a los estratos (servicio, empresa) con un error muestral máximo por empresa operadora y servicio, de hasta 3,7%, al 95% de confianza.

Cabe destacar que la distribución de la muestra en Internet fija considera 1.400 encuestas para Telsur y Telcoy, empresas que tienen servicio sólo en las regiones del Biobío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén, y 700 de Pacífico Cable, que presta servicios para las regiones VI, VII, VIII, IX y XIV. El total de casos. Al igual que con el resto de las compañías, el procesamiento de los datos considera los pesos asociados a la cantidad respectiva de clientes. En definitiva, el total de casos para este servicio aumentó de 3.520 en la última medición del 2016 a 4.212 en esta medición.

Al interior de las compañías y sus servicios, las muestras fueron aleatorias, proporcionales por región y tipo de cliente.

3.5. Cuestionarios¹

Se aplicaron 4 cuestionarios, Telefonía Móvil, Internet Móvil, Internet Fija y TV pagada a entrevistados independientes. La presente medición conserva los principales elementos de los cuestionarios aplicados anteriormente, permitiendo la comparabilidad de los datos.

Es importante destacar que para esta aplicación se modificó el marco temporal de referencia a los entrevistados. En esta oportunidad se consultó sobre la tenencia de problemas con su servicio en los últimos seis meses, y no en los últimos doce meses, como se había consultado anteriormente.

¹ Se adjuntan cuestionarios en los Anexos del informe.

3.6. Muestra

Las muestras por servicio y compañía se pueden ver en la siguiente gráfica, con un error muestral máximo por servicio.

Gráfica 1. Muestra y Error Muestral por Servicio y Compañía

Empresa	Telefonía Móvil			Internet Móvil			Televisión de Pago			Internet Residencial o Fija			
	Muestra (n)	Margen de Error	Nivel de Confianza	Muestra (n)	Margen de Error	Nivel de Confianza	Muestra (n)	Margen de Error	Nivel de Confianza	Muestra (n)	Margen de Error	Nivel de Confianza	
Telefónica Móviles de Chile	700	3,70%	95%	700	3,70%	95%	No opera		95%	No opera		95%	
Entel PCS	700	3,70%	95%	700	3,70%	95%	No opera		95%	No opera		95%	
Claro Chile	700	3,70%	95%	700	3,70%	95%	No opera		95%	No opera		95%	
WOM S.A	700	3,70%	95%	700	3,70%	95%							
Virgin Mobile Chile SPA	700	3,70%	95%	700	3,70%	95%							
VTR Banda Ancha	No opera		95%	No opera		95%	700	3,70%	95%	700	3,70%	95%	(1)
Telefónica Chile	No opera		95%	No opera		95%	700	3,70%	95%	700	3,70%	95%	(2)
Claro Comunicaciones	No opera		95%	No opera		95%	700	3,70%	95%	700	3,70%	95%	(3)
DirecTV	No opera		95%	No opera		95%	700	3,70%	95%	No opera		95%	
Entel S.A	No opera		95%	No opera		95%	700	3,70%	95%	No opera		95%	
Telefónica del Sur	No opera		95%	No opera		95%	No opera		95%	700	3,70%	95%	
Telefónica Coyhaique	No opera		95%	No opera		95%	No opera		95%	700	3,70%	95%	(4)
Pacífico Cable	No opera		95%	No opera		95%	No opera		95%	700	3,70%	95%	(5)
TOTAL	3.500	1,70%	95%	3.500	1,70%	95%	3.500	1,70%	95%	4.200	1,50%	95%	

(1) Todas las regiones menos en la XI y XII

(2) Está en todas las regiones del país

(3) Todas las regiones menos la XI

(4) Solo en XI Región

(5) Solo en VI, VII, VIII, IX, XIII, XIV Región

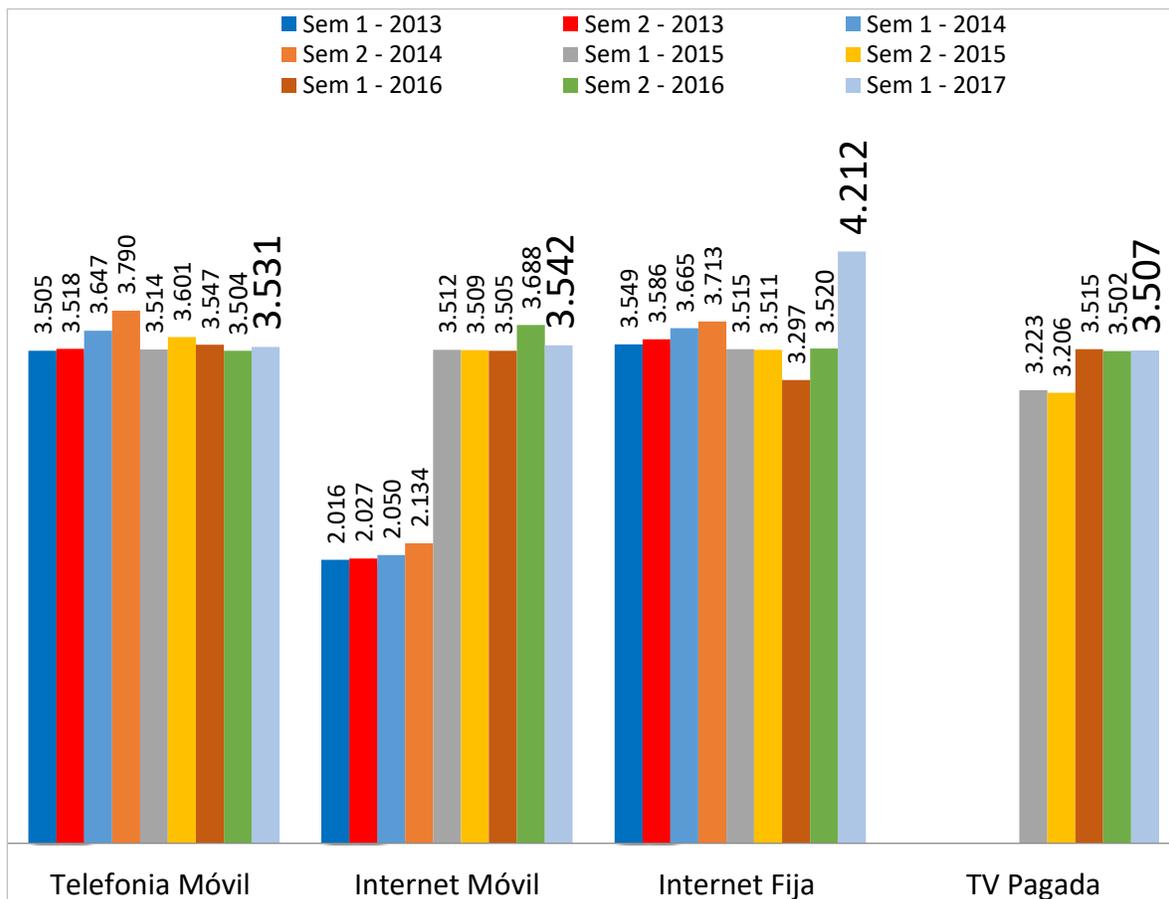
Las ponderaciones por servicio y operador se detallan al final del presente documento.

3.7. Muestras históricas por servicio

El tamaño muestral está determinado por el requisito del error muestral, el que debía ser igual o menor a 3,7% con un nivel de confianza de 95% a nivel nacional, por empresa y para cada uno de los servicios sujetos a evaluación.

Cadem, en base a este requisito, propuso una muestra de 3.500 encuestas semestrales para los servicios de Telefonía Móvil, Internet Móvil, TV de pago y 4.200 casos para la Internet Residencial Fija, cumpliendo así con el requisito de que todos los servicios tengan el mismo error muestral que alcanza a 1,7 puntos porcentuales de error muestral a nivel nacional y 14.700 encuestas semestrales totales. La muestra por servicio está distribuida por cada empresa que opera en cada uno de los servicios con errores muestrales de 3,7 puntos porcentuales.

Gráfica 2. Muestras reales en mediciones desde 2013



3.8. Perfil de los Entrevistados

La siguiente gráfica muestra cómo se distribuyen los entrevistados de cada estudio en esta medición:

Gráfica 3. **Perfil Demográfico por servicio**

	(%) Telefonía Móvil	(%) Internet Móvil	(%) Internet Fija	(%) TV Pagada
Hombre	54	49	46	45
Mujer	46	51	54	55
18 a 39	44	67	44	38
40 o más	56	33	56	62
RM	38	41	48	42
Otras regiones	62	59	52	58

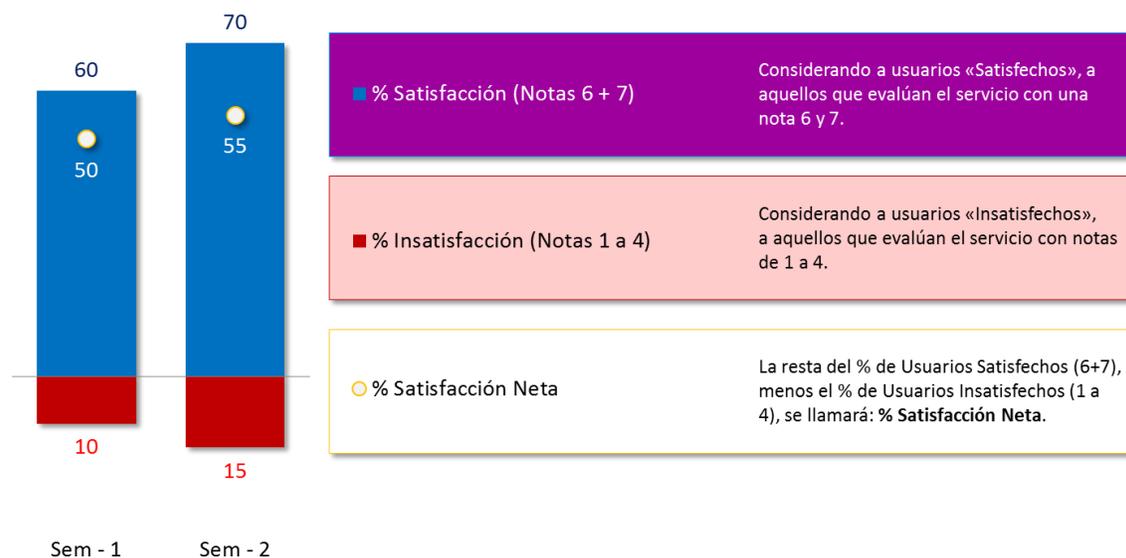
Por ejemplo, los resultados globales de Internet Móvil corresponden a un 51% de mujeres y 49% a hombres. En TV pagada, en cambio, el perfil de los entrevistados corresponde a un 55% de mujeres y 45% de hombres. Por zona geográfica, en Telefonía Móvil un 62% de los entrevistados son de otras regiones distintas a RM. Cabe recordar que este resultado sigue la proporción de conexiones correspondientes por zona, ya que es una variable de ponderación.

3.9. Principales indicadores usados en el informe

En términos del análisis de los resultados, los principales indicadores usados en este informe tienen relación con las preguntas que miden la Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, entendidos a partir de la siguiente gráfica:

Gráfica 4. Principales indicadores

Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de.... que tiene actualmente?



A lo largo del informe se presentarán los principales elementos positivos y negativos de las evaluaciones a los servicios, para las aperturas y/o compañías que presentan una diferencia superior e inferior a 5 puntos respecto a la medición anterior o respecto al promedio. Los marcadores se presentan de la siguiente forma:

- Indica aspectos positivos a destacar
- Indica aspectos negativos a destacar

En el informe también se analizan los distintos indicadores, estos son, tasa de problemas, tasa de reclamos y tasa de resolución.

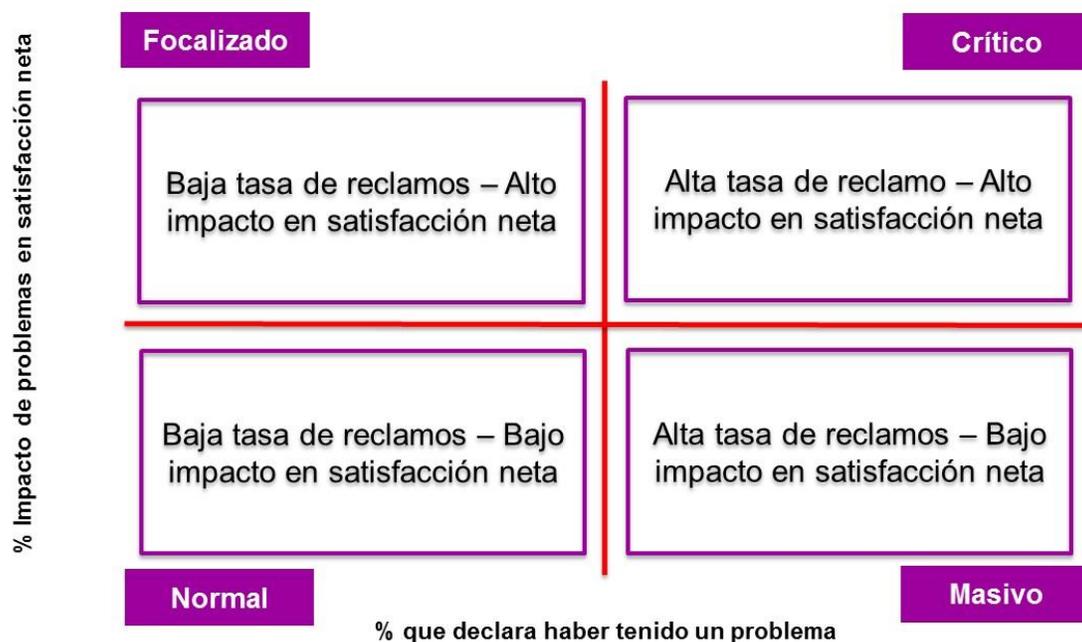
$$\textit{Tasa de problemas} = \frac{\textit{Cantidad de usuarios que dicen haber tenido problemas}}{\textit{Cantidad total de encuestados}}$$

$$\textit{Tasa de reclamos} = \frac{\textit{Cantidad de usuarios que reclamaron}}{\textit{Cantidad total de usuarios con problemas}}$$

$$\textit{Tasa de resolucion} = \frac{\textit{Cantidad de usuarios con problemas resueltos}}{\textit{Cantidad total de usuarios que reclamaron}}$$

Otro indicador relevante que se presenta en este informe son los gráficos de impacto. Los **GRAFICOS DE IMPACTO** son una herramienta de análisis muy útil a la hora de revisar los efectos de una variable sobre otra. Utilizando cuatro cuadrantes se muestra, en este caso, el impacto de la tasa de problemas sobre la satisfacción neta de los usuarios. En el cuadro a continuación se describe lo que significa la ubicación del elemento analizado (servicio, empresa y/o zona geográfica) en cada uno de estos cuadrantes. Para poder visualizar la evolución de los indicadores en el tiempo, este informe presenta la posición de cada servicio, empresa y zona geográfica tanto para la segunda medición de 2016 como la actual primera medición de 2017.

Interpretación Gráfico de Impacto



(*) El impacto de los problemas corresponde a la diferencia en Satisfacción Neta, entre quienes no declaran problemas y quienes sí lo hacen.

4. Resumen ejecutivo

A continuación se exponen algunos de los resultados más relevantes de los 4 servicios y Derechos del Consumidor de Servicio de Telecomunicaciones y sobre Norma Multibanda, considerando a nivel total, los siguientes aspectos medidos en el estudio:

- Perfil de Entrevistados.
- Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.
- Problemas Recientes con el Servicio.
- Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones.
- Conocimiento sobre Norma Multibanda.

Los resultados a nivel total y por compañía, tanto en esta sección de visión general como en los módulos específicos de cada servicio, son expuestos usando Gráficas, en las cuales se puede comparar la medición actual con las mediciones desde el año 2013, para lo cual se utiliza la siguiente notación:

- Semestre N°1 año 2013: Sem 1 - 2013.
- Semestre N°2 año 2013: Sem 2 - 2013.
- Semestre N°1 año 2014: Sem 1 - 2014.
- Semestre N°2 año 2014: Sem 2 - 2014.
- Semestre N°1 año 2015: Sem 1 - 2015.
- Semestre N°2 año 2015: Sem 2 - 2015.
- Semestre N°1 año 2016: Sem 1 - 2016.
- Semestre N°2 año 2016: Sem 2 - 2016.
- Semestre N°1 año 2017: Sem 1 - 2017.

En la presente medición se observa que:

a) Derechos del Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones:

- Un 90% reconoce al menos un derecho de forma asistida, disminuyendo dos puntos porcentuales respecto al segundo semestre del año 2016.
- Entre los derechos medidos, los más reconocidos son el derecho a “reclamar ante la empresa por disconformidad con el servicio prestado”, y el derecho a “poner término al servicio de telecomunicaciones en cualquier momento”, con un 69% y 66% de conocimiento respectivamente.
- En términos evolutivos, el derecho a “reclamar ante la empresa por disconformidad”, disminuye en 2 puntos respecto del segundo semestre de 2016, mientras que “poner término al servicio de telecomunicaciones en cualquier momento” cae 4 puntos.
- Sobre la percepción hacia las instituciones que protegen los derechos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones, un 59% indica que Sernac es la institución que hace que sus derechos se sientan más protegidos, mientras que un 23% indica que es Subtel, aumentando en dos puntos porcentuales respecto del 2 semestre del 2016 y llegando a su máximo histórico.

b) Satisfacción:

- La satisfacción neta con Telefonía Móvil se mantiene en 48%, respecto al semestre anterior.
- La satisfacción neta con Internet Móvil es 32%, cinco puntos porcentuales más que en la medición anterior.
- La satisfacción neta con Internet Fija es 18%, dos puntos porcentuales más que la medición anterior.
- La satisfacción neta con Televisión Pagada es 47%, subiendo tres puntos respecto la medición anterior.

- Telefonía Móvil

- ✓ Satisfacción neta (48%)

- ✓ Empresa con Mejor y Peor satisfacción neta
 - Entel y Virgin: 64%
 - Claro: 31%
- ✓ Zona con Mejor y Peor satisfacción neta
 - Norte: 51%
 - RM: 47%
- ✓ Empresa con Mejor y Peor % de Problemas
 - Virgin: 15%
 - Claro: 33%

- Internet Móvil:

- ✓ Satisfacción neta (32%)

- ✓ Empresa con Mejor y Peor satisfacción neta
 - Virgin: 63%
 - Claro: 16%
- ✓ Zona con Mejor y Peor satisfacción neta
 - Norte: 34%
 - Centro y Sur: 31%
- ✓ Empresa con Mejor y Peor % de Problemas
 - Virgin: 29%
 - Claro: 50%

- Internet Fija:

- ✓ Satisfacción neta (18%)

- ✓ Empresa con Mejor y Peor satisfacción neta
 - Telsur/Telcoy: 48%
 - Pacifico Cable: 2%
- ✓ Zona con Mejor y Peor satisfacción neta
 - Sur: 30%
 - RM: 10%

- ✓ Empresa con Mejor y Peor % de Problemas
 - Telsur/Telcoy: 44%
 - Pacifico Cable: 73%
- TV Pagada:
- ✓ Satisfacción neta (47%)
 - ✓ Empresa con Mejor y Peor satisfacción neta
 - DirecTV: 70%.
 - Movistar: 29%
 - ✓ Zona con Mejor y Peor satisfacción neta
 - Sur: 58%
 - RM: 37%
 - ✓ Empresa con Mejor y Peor % de Problemas
 - DirecTV: 22%
 - Movistar y Claro: 46%

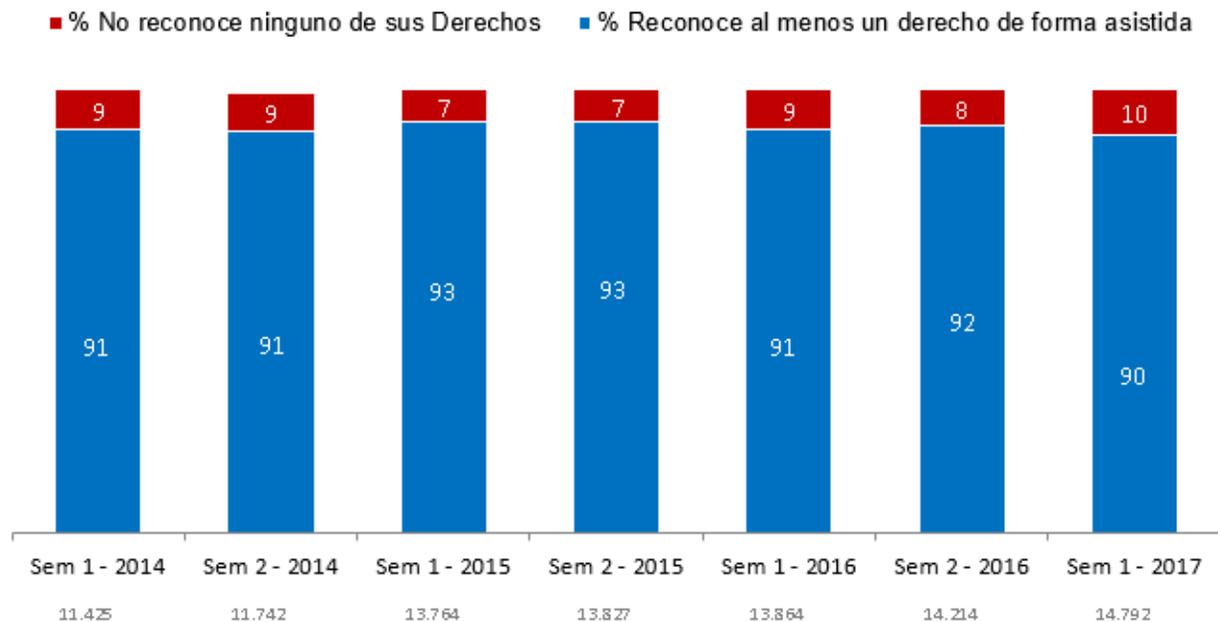
5. Conocimiento Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones y Rol SUBTEL

El estudio indaga sobre el conocimiento de los entrevistados sobre derechos del consumidor. La pregunta aplicada fue: *“Le voy a leer algunos derechos que Ud. tiene como consumidor de servicios de Telecomunicaciones y Ud. me dirá si sabía que existía ese derecho. Veamos, ¿Sabía usted que tiene derecho a....?”*.

Gráfica 5. Conocimiento de los usuarios sobre derechos del consumidor de servicios de Telecomunicaciones

Conocimiento de derechos del consumidor ponderado – Evolutivo: 2014, 2015, 2016 y 2017

Le voy a leer algunos derechos que Ud. tiene como consumidor de servicios de telecomunicaciones y Ud. me dirá si sabía que existía ese derecho ¿Sabía usted que tiene derecho a...?



Casos: 14.792

El reconocimiento de al menos un derecho como usuario de telecomunicaciones baja 2 puntos respecto a la medición anterior de un 92% a un 90%.

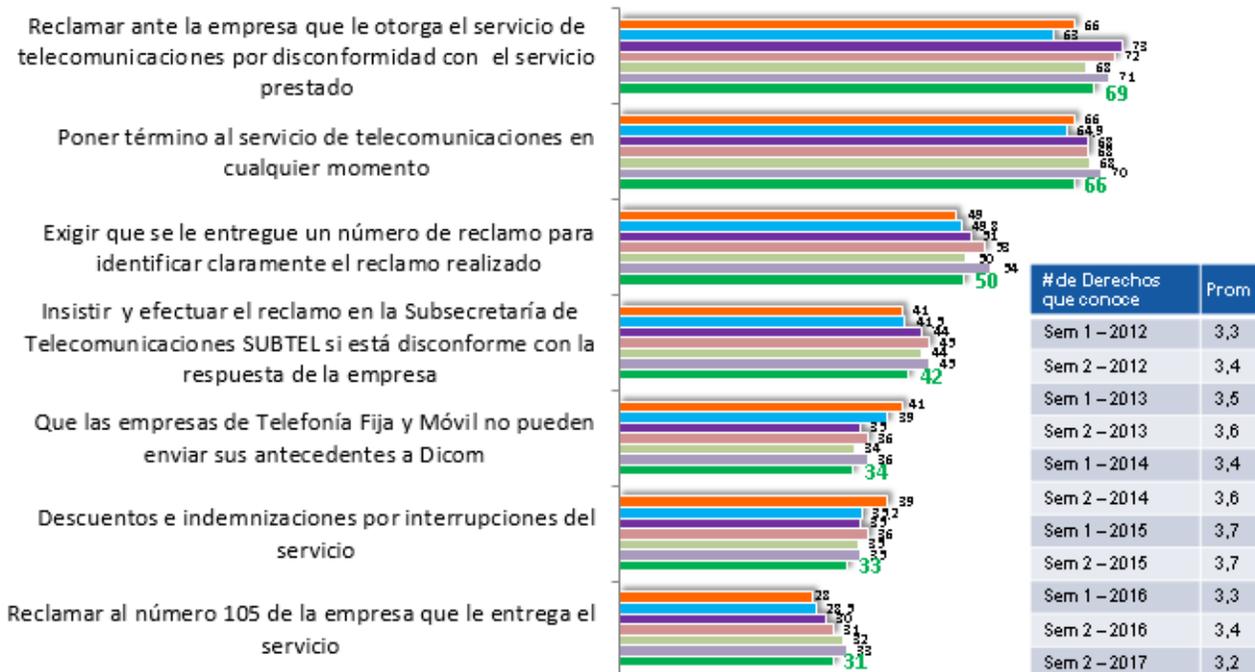
Gráfica 6. Conocimiento de derechos, últimas 7 mediciones

Conocimiento de derechos del consumidor – Evolutivo

Le voy a leer algunos derechos que Ud. tiene como consumidor de servicios de telecomunicaciones y Ud. me dirá si sabía que existía ese derecho ¿Sabía usted que tiene derecho a...?

% Que Dice Sí

■ % Sem 1 - 2014 ■ % Sem 2 - 2014 ■ % Sem 1 - 2015 ■ % Sem 2 - 2015 ■ % Sem 1 - 2016 ■ % Sem 2 - 2016 ■ % Sem 1 - 2017



Casos: 14.792

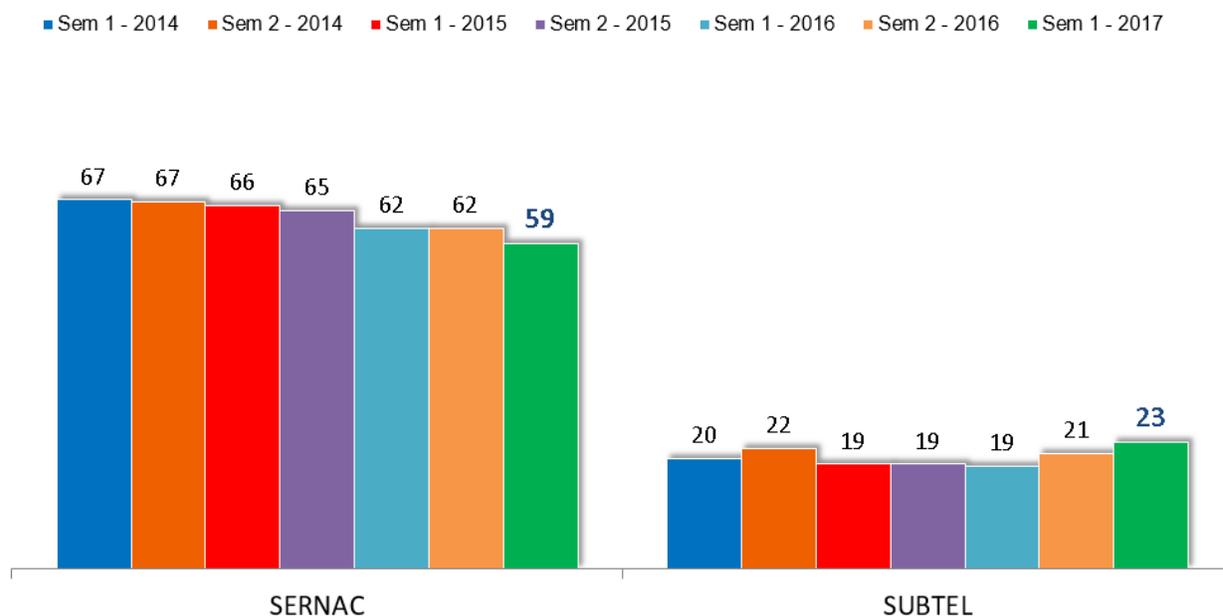
Existe una caída general en el conocimiento de todos los derechos enlistados. “Reclamar ante la empresa por disconformidad con el servicio prestado”, por ejemplo, si bien disminuye a un 69%, continúa siendo el derecho más mencionado. En cuanto al derecho a realizar un reclamo ante la SUBTEL, disminuye en tres puntos porcentuales respecto de la medición anterior (45% a 42%). Reclamar al número 105 de la empresa luego de un consecutivo aumento en las mediciones anteriores, cae dos puntos porcentuales en esta medición.

“Y de las Instituciones que le voy a mencionar, ¿con cuáles se siente más protegido para hacer valer sus derechos como consumidor de servicios de telecomunicaciones?”

Gráfica 7. Evolutivo Institución con la cual se siente más protegido para hacer valer derechos de telecomunicaciones

Percepción hacia las Instituciones que protegen los derechos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones – Evolutivo

De las instituciones que le voy a mencionar, ¿Con cuáles se siente más protegido para hacer valer sus derechos como consumidor de servicios de telecomunicaciones? Respuesta Múltiple



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción “Ninguna” (6%); “No sabe/No responde” (11%); “Otras” (1%).
Casos: 14.792

A nivel general, Sernac es la institución que se reconoce mayormente como la que protege los derechos del consumidor en telecomunicaciones (59%), aunque respecto de la medición anterior disminuye en 3 puntos porcentuales, llegando a su nivel más bajo en la serie. En cuanto al sentimiento de protección por parte de Subtel, el porcentaje aumenta respecto de la medición anterior, alcanzando un 23%, el registro más alto desde 2014.

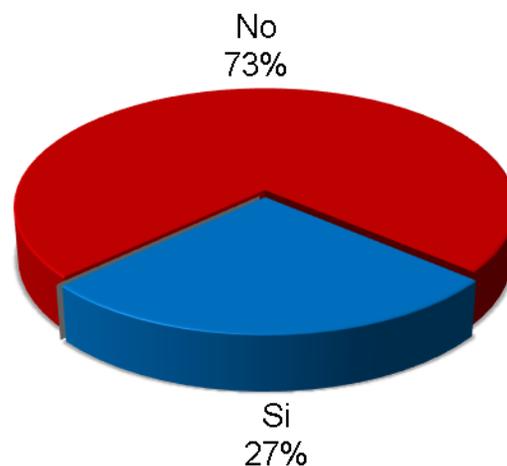
6. Conocimiento de Norma Multibanda

El estudio también indaga sobre el conocimiento de los entrevistados sobre la norma multibanda. La pregunta aplicada solo a los usuarios de Internet Móvil y Telefonía Móvil fue: *“Pasando a otro tema, desde marzo de 2017 entró en vigencia la norma de Homologación Multibanda, que obliga a las empresas a informar a los usuarios si los teléfonos celulares que comercializa funcionan o no con todas las compañías. ¿Conoce usted o ha oído hablar algo de este tema?”*

Gráfica 8. **Conocimiento Norma Multibanda, 1 sem 2017**

Conocimiento Norma Multibanda, 1 sem 2017

Pasando a otro tema, desde marzo de 2017 entró en vigencia la norma de Homologación Multibanda, que obliga a las empresas a informar a los usuarios si los teléfonos celulares que comercializa funcionan o no con todas las compañías. ¿Conoce usted o ha oído hablar algo de este tema?



Casos: 7.073. Pregunta solo se aplica a usuarios de Internet Móvil y Telefonía Móvil.

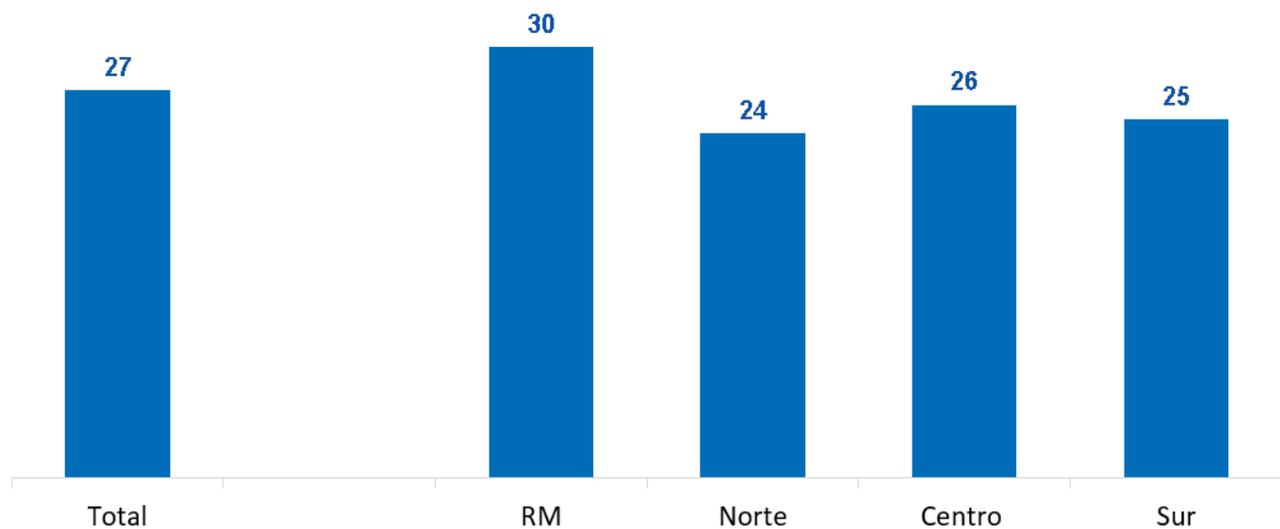
Sólo un 27% de los entrevistados indica que conoce o ha oído hablar de este tema.

Gráfica 9. Conocimiento Norma Multibanda, por zona – 1 sem 2017

Conocimiento Norma Multibanda, por zona

Pasando a otro tema, desde marzo de 2017 entró en vigencia la norma de Homologación Multibanda, que obliga a las empresas a informar a los usuarios si los teléfonos celulares que comercializa funcionan o no con todas las compañías. ¿Conoce usted o ha oído hablar algo de este tema?

% Que Dice Sí



Casos: 7.073. Pregunta solo se aplica a usuarios de Internet Móvil y Telefonía Móvil.

(*) Zonas: **RM:** XIII / **Norte:** I – III y XV / **Centro:** IV – VII / **Sur:** VIII – XII y XIV

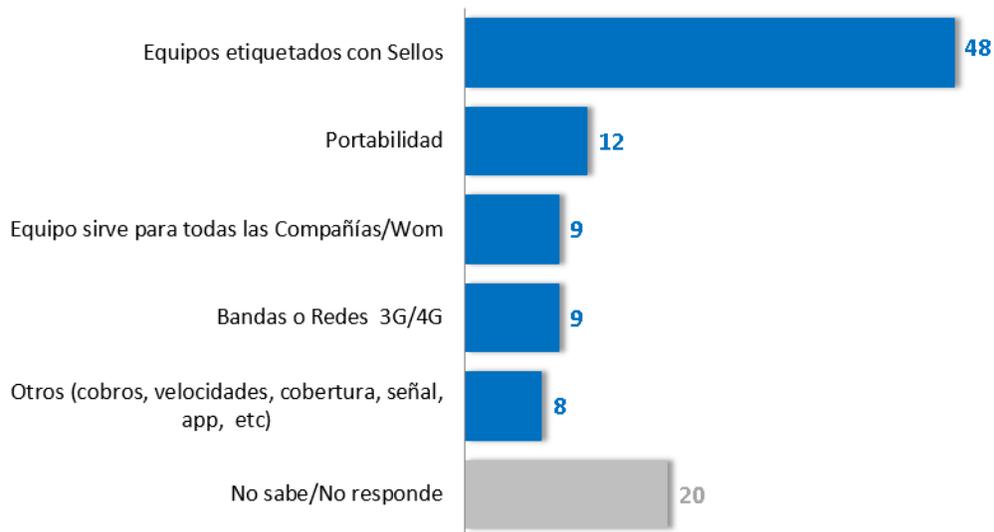
Por zona se puede evidenciar que hay un mayor conocimiento en RM (30%), mientras que el conocimiento es más bajo en el norte (24%).

“SÓLO QUIÉNES INDICAN CONOCER MULTIBANDA ¿qué sabe usted de la norma multibanda? Registre múltiple, espontánea”

Gráfica 10. Asociación espontánea con Norma Multibanda, 1 sem 2017

Asociación espontánea con Norma Multibanda

SÓLO QUIÉNES INDICAN CONOCER MULTIBANDA ¿qué sabe usted de la norma multibanda?
Registre múltiple, espontánea.



Casos: 2.148. Usuarios que indican conocer sobre norma multibanda.

Entre quienes indican conocer o haber escuchado sobre la norma multibanda (24%), un 48% señala espontáneamente que lo asocia a “equipos etiquetados con sellos”, mientras que un 12% señala que es sobre portabilidad. Un 20% responde que no sabe o no responde.

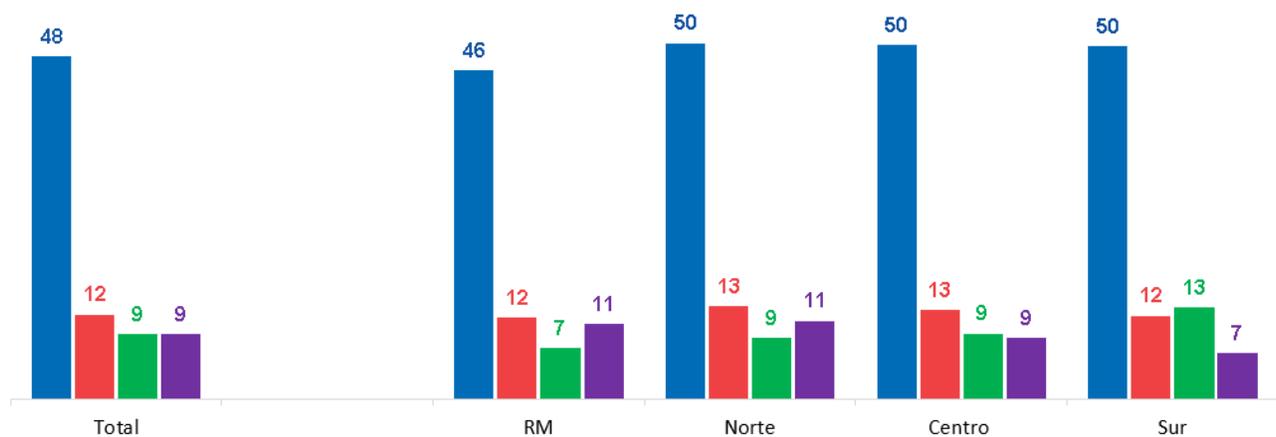
Gráfica 11. Asociación espontánea con Norma Multibanda, por zona – 1 sem 2017

Asociación espontánea con Norma Multibanda, por zona

SÓLO QUIÉNES INDICAN CONOCER MULTIBANDA ¿qué sabe usted de la norma multibanda?

Registre múltiple, espontánea.

- Equipos etiquetados con Sellos
- Portabilidad
- Equipo sirve para todas las Compañías/Wom
- Bandas o Redes 3G/4G



Casos: 2.148. Usuarios que indican conocer sobre norma multibanda.

(*) Zonas: **RM:** XIII / **Norte:** I – III y XV / **Centro:** IV – VII / **Sur:** VIII – XII y XIV

Por zona, vemos que no existen mayores diferencias por tipo de asociación, manteniéndose las menciones de manera similar al total en las distintas zonas.

En concreto, se mantiene una alta percepción subjetiva de conocimiento sobre los derechos como usuarios de telecomunicaciones.

- Un 90% de los entrevistados reconoce al menos uno de los 7 derechos, siendo el derecho a reclamar ante la empresa por disconformidad con el servicio prestado (69%) el más reconocido seguido del derecho a poner término al servicio de telecomunicaciones en cualquier momento (66%).
- Sin embargo, en promedio los entrevistados reconocen menos de la mitad de los derechos como usuarios de telecomunicaciones (3,2 de 7).
- Sernac se mantiene como la institución que entrega más seguridad para hacer valer los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, y aumenta la percepción por la SUBTEL respecto a la medición anterior.
- Sobre el conocimiento de la norma multibanda, solo un 27% indica conocerla o haber escuchado sobre esto. Un 48% señala que se trata sobre equipos etiquetados con sellos y un 12% sobre portabilidad, sin evidenciar diferencias significativas por zona.

7. Resultados Generales

7.1. Satisfacción

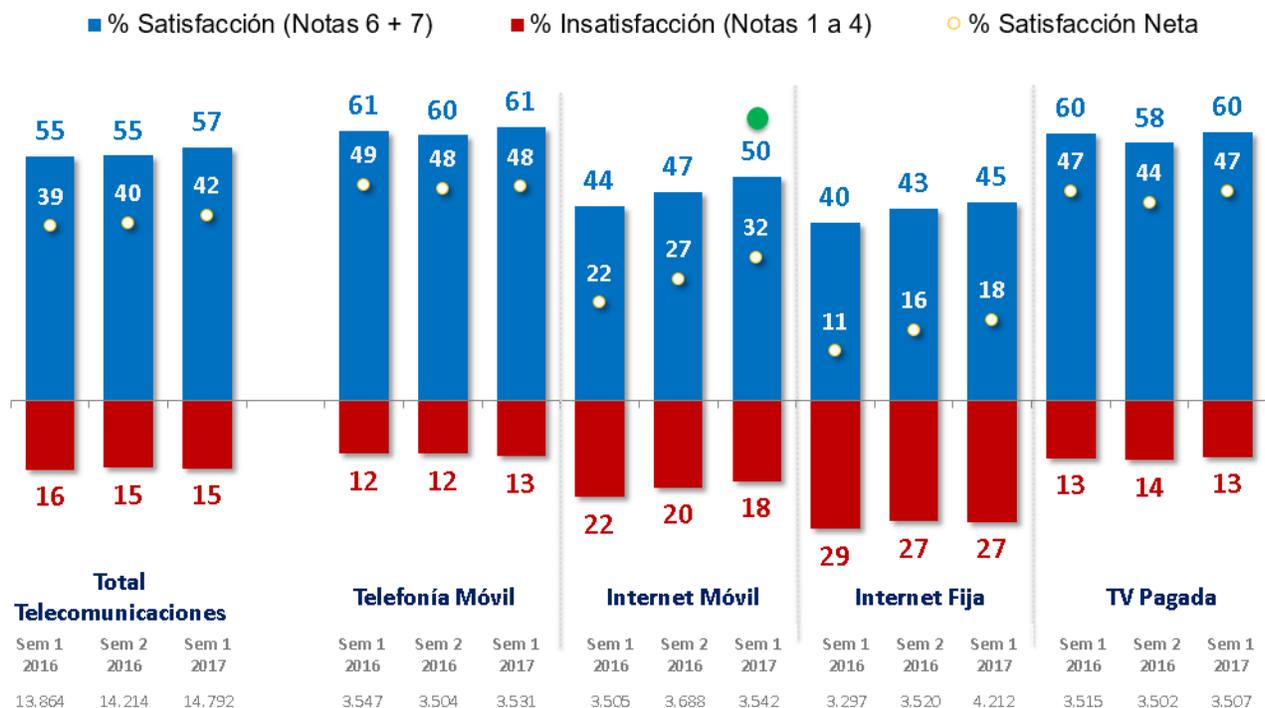
Para la satisfacción de los usuarios se aplicó la siguiente pregunta *“Quisiera pedirle que evalúe su satisfacción general con el servicio de... que le presta actualmente... NOMBRAR PROVEEDOR. Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de...?”*.

Los servicios de telecomunicaciones muestran diferentes niveles de satisfacción, lo que se puede apreciar en la siguiente gráfica:

Gráfica 12. Satisfacción General con servicios de telecomunicaciones – Evolutivo

Satisfacción con servicios de telecomunicaciones - Evolutivo

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de ... que tiene actualmente?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".
Casos: 14.792

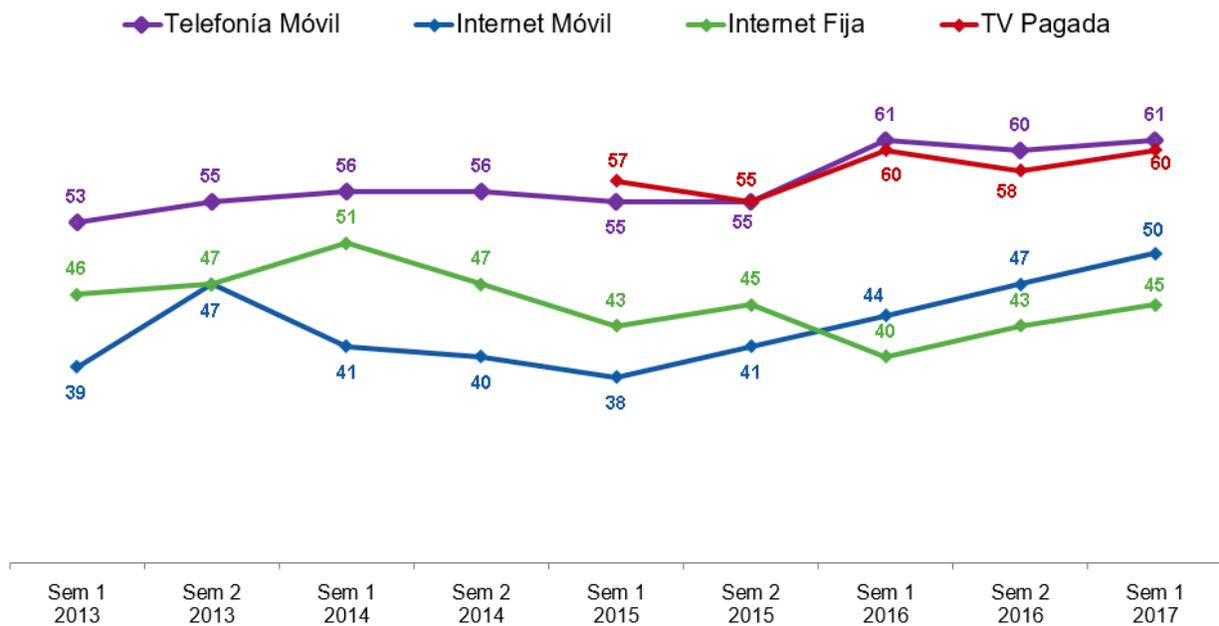
El total de los servicios de telecomunicaciones evaluados alcanza un 42% de satisfacción neta, subiendo 2 puntos respecto de la segunda medición de 2016. Entre los servicios medidos, el mejor evaluado es Telefonía Móvil con 48% de satisfacción neta y el peor es Internet Fija, con 18% de satisfacción neta total. En Internet Fija (+2), Televisión Pagada (+3) e Internet Móvil (+5) existe un aumento en este indicador respecto del segundo semestre de 2016.

Gráfica 13. Satisfacción con servicios de telecomunicaciones – Por servicio y medición.

Satisfacción con servicios de telecomunicaciones – Evolutivo

¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de... que tiene actualmente?

% Satisfacción (Notas 6 y 7)



Casos: 14.792

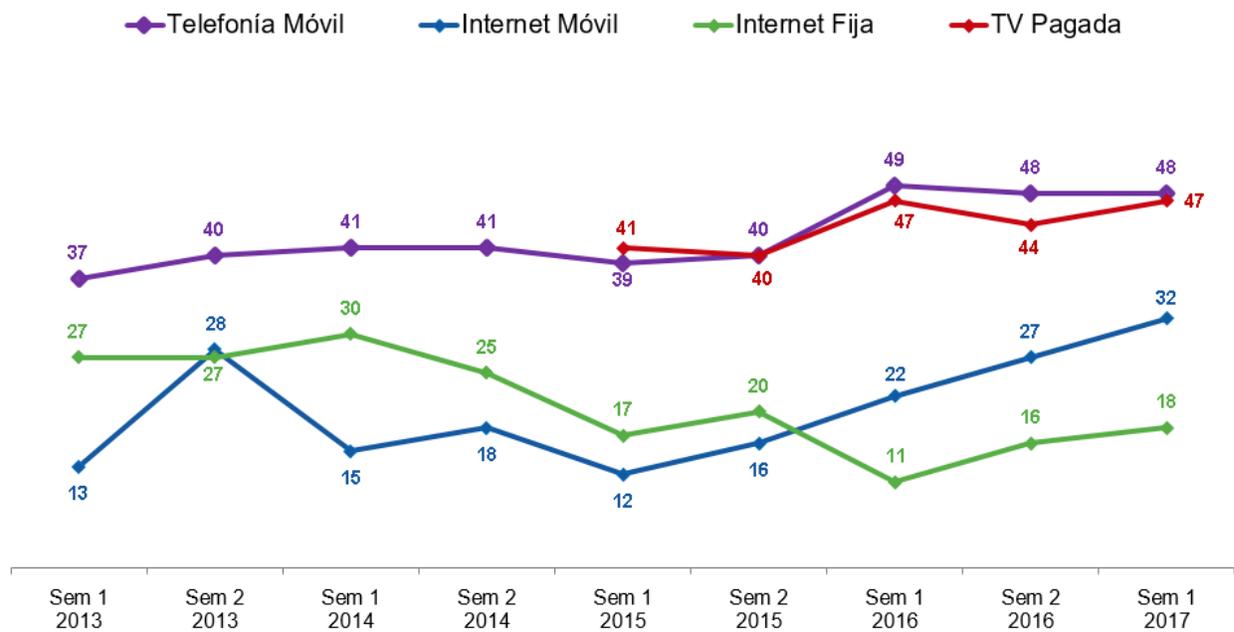
En términos evolutivos, los servicios de Internet Móvil e Internet Fija continúan manteniendo niveles de satisfacción por debajo de Telefonía Móvil y TV Pagada. No obstante, lo que destaca en las últimas mediciones es la mejora constante de Internet Móvil y Telefonía Móvil.

Gráfica 14. Satisfacción neta con servicios de telecomunicaciones – Por servicio y medición.

Satisfacción neta con servicios de telecomunicaciones – Evolutivo

¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de... que tiene actualmente?

% Satisfacción Neta



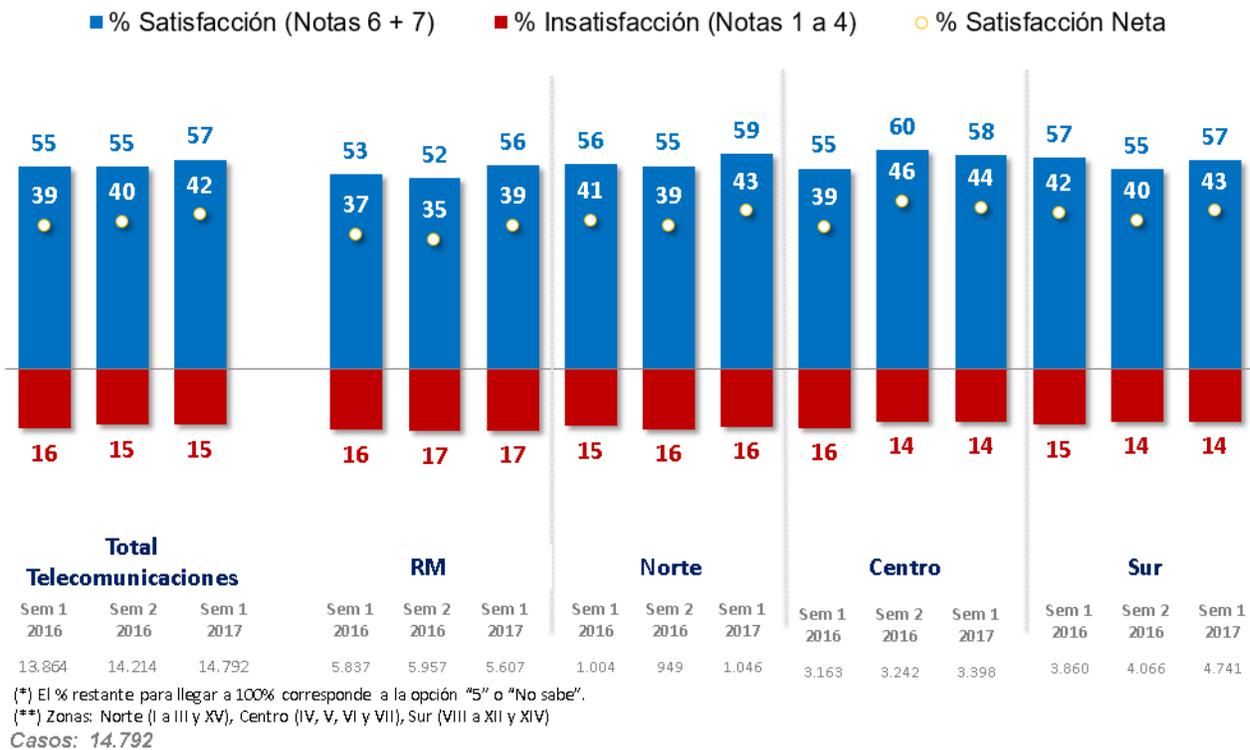
Casos: 14.792

A nivel de satisfacción neta, evolutivamente se identifica el mismo fenómeno que en el evolutivo de satisfacción, donde los servicios de TV Pagada y Telefonía Móvil continúan manteniendo niveles de satisfacción neta por sobre los servicios de Internet Fija y Móvil. Asimismo, continúa la mejora de Internet Móvil y Telefonía Móvil.

Gráfica 15. Satisfacción neta con servicios de telecomunicaciones – Evolutivo por zona

Satisfacción con servicios de telecomunicaciones – Por Zona

Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de... que tiene actualmente?

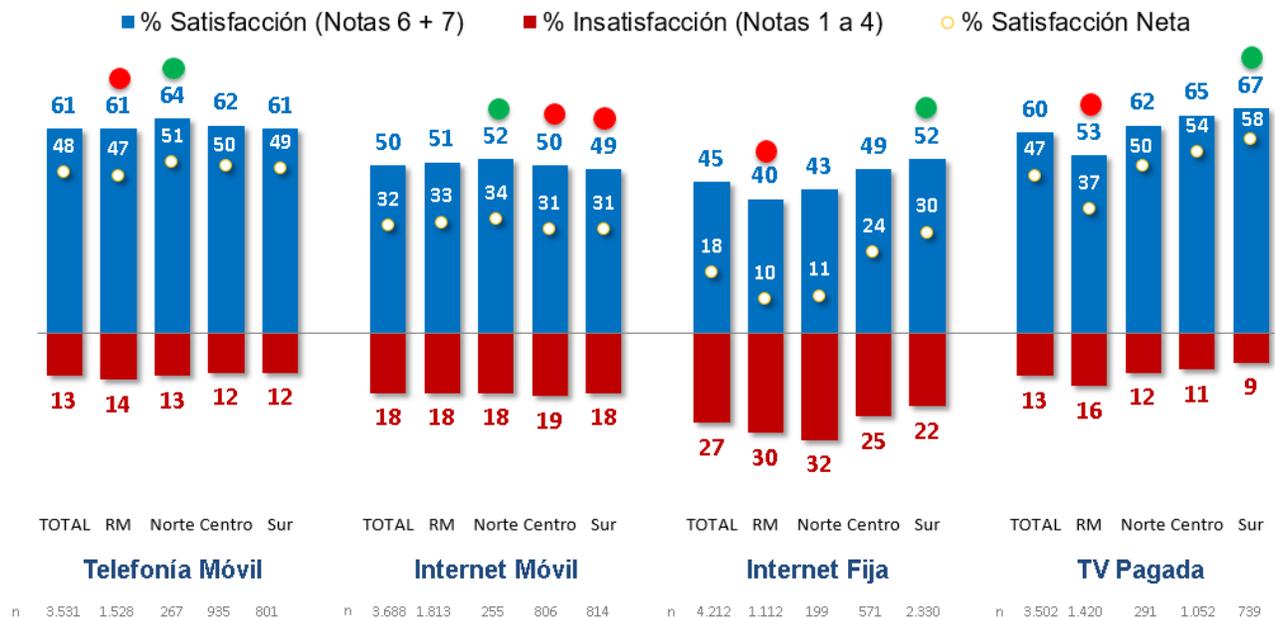


Por zona, la satisfacción neta en el Centro es más alta que el promedio en telecomunicaciones, mientras que RM está por debajo del promedio. Respecto del segundo semestre de 2016, la satisfacción neta mejora en 4 puntos tanto en RM como en el norte, mientras que en el Centro cae 2 puntos.

Gráfica 16. Satisfacción general con servicios de telecomunicaciones – Por Servicio y Zona.

Satisfacción con servicios de telecomunicaciones por zona

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de (Servicio) de (Proveedor Servicio)?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

(*) Zonas: **RM:** XIII / **Norte:** I – III y XV / **Centro:** IV – VII / **Sur:** VIII – XII y XIV

Casos: 14.792

Por servicio, la satisfacción neta tiene variaciones por Zona²:

- Telefonía Móvil: en Zona Norte la satisfacción neta es de un 51% siendo la más alta, y 47% en RM siendo la más baja.
- Internet Móvil: en la Zona Norte la satisfacción neta es de un 34% siendo la más alta, y 31% en el Centro y en el Sur siendo la más baja.
- Internet Fija: En Zona Sur la satisfacción neta es la más alta (52%), mientras que la RM obtiene 10% siendo la más baja.

² Una versión comparativa a nivel de zona se presenta en el capítulo de cada servicio.

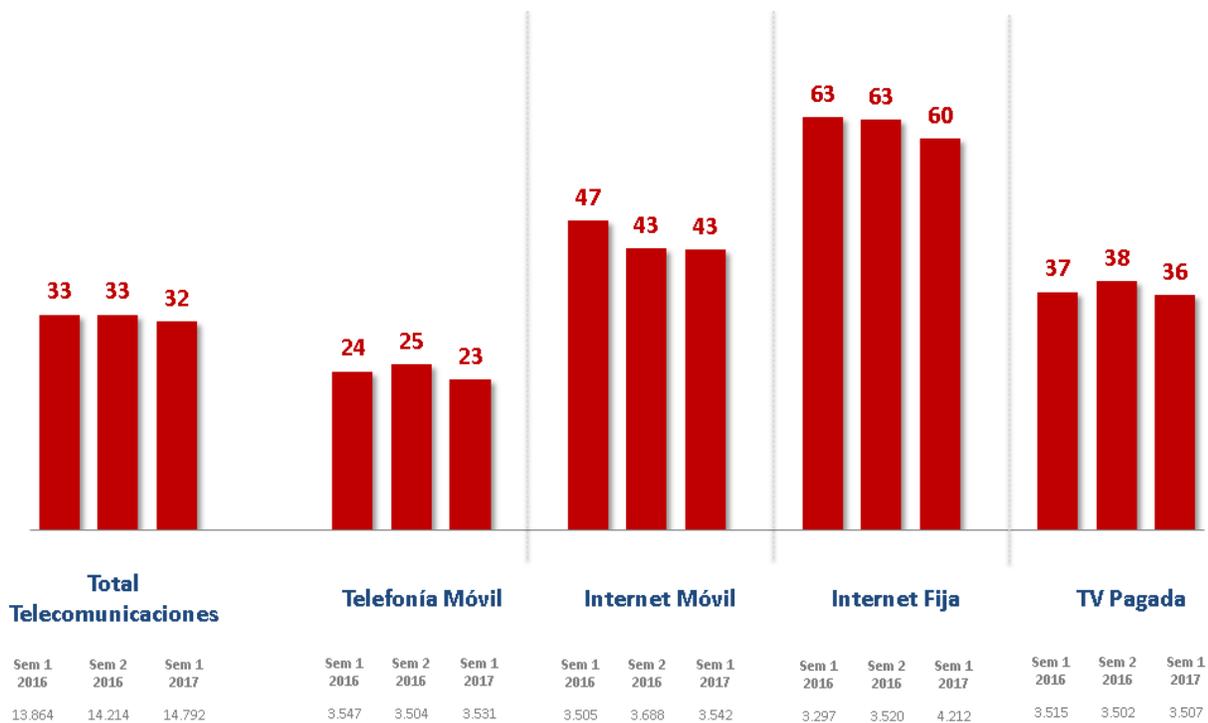
- TV Pagada: Se identifica un 58% de satisfacción neta en Zona Sur obteniendo la mejor evaluación, mientras que en la RM se identifica un 37% siendo la más baja.

7.2. Problemas, Reclamos y Resolución

Gráfica 17. Tasa de Problemas con servicios de telecomunicaciones – Evolutivo

Tasa de Problemas - Evolutivo

En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de LEER SERVICIO?



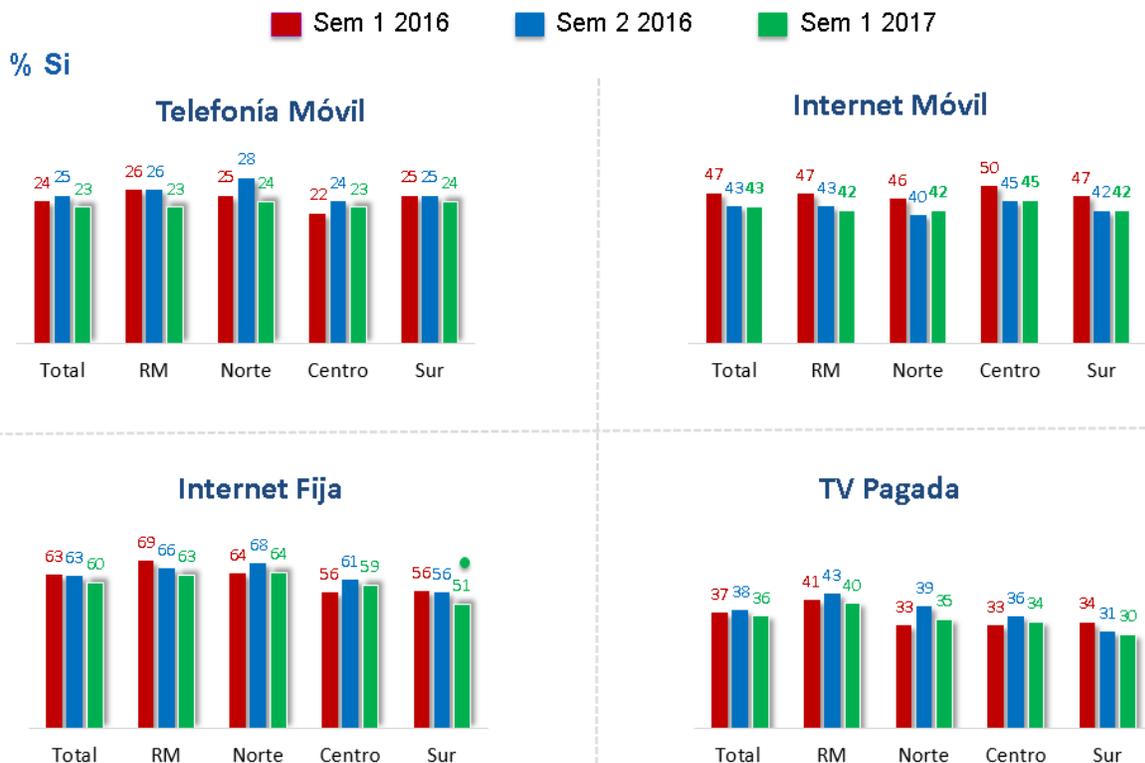
Casos: 14.792

Internet Fija se mantiene como el servicio que cuenta con una tasa de problemas más alta entre los servicios evaluados (60%) aunque disminuyendo la tasa respecto del segundo semestre 2016, siendo el servicio que más disminuye la tasa de problemas (-3%).

Gráfica 18. Tasa de Problemas con servicios de telecomunicaciones por Zona – 1 y 2 sem 2016 y 1 sem 2017.

Tasa de Problemas por Zona – Evolutivo

En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de LEER SERVICIO?



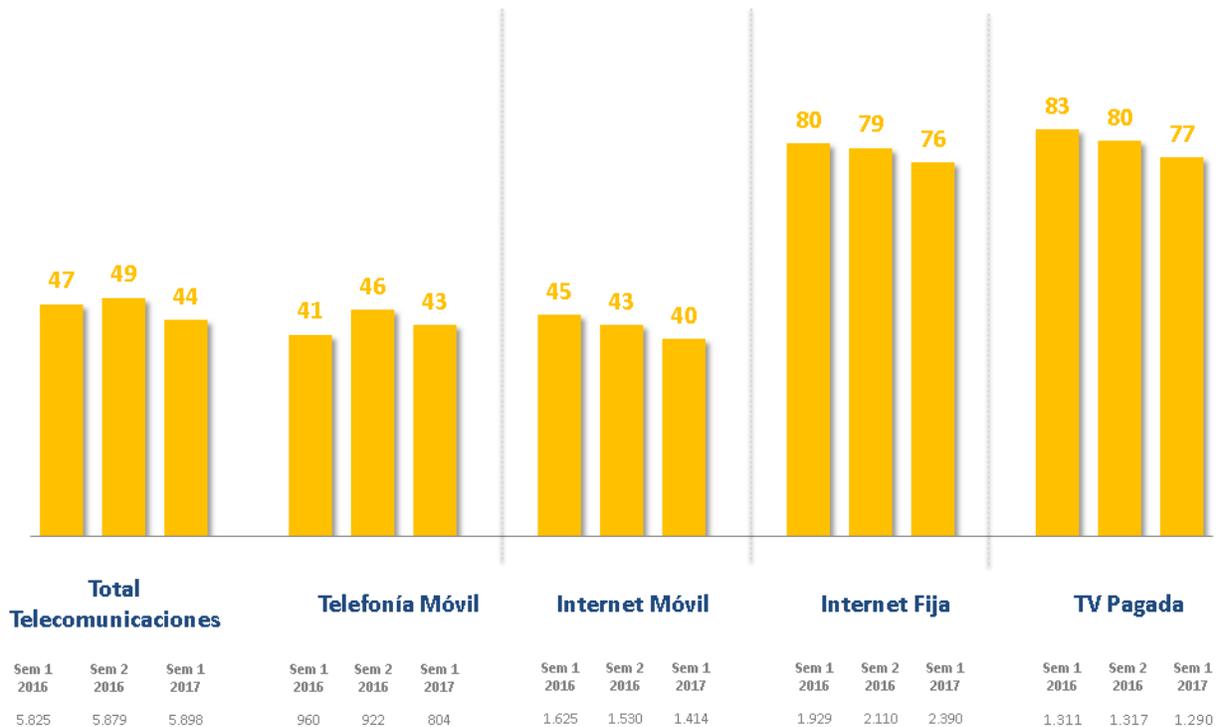
(*) Zonas: **RM:** XIII / **Norte:** I – III y XV / **Centro:** IV – VII / **Sur:** VIII – XII y XIV
 Casos: 14.792

En Telefonía Móvil la tasa de problemas más alta es en las zonas norte y sur con un 24%, mientras que la tasa más baja se identifica en el centro y RM, ambos con un 23%. En el caso de Internet Móvil, la tasa de problemas más alta es en el centro (45%), mientras que el resto de las zonas tienen una tasa de 42%. Internet Fija por su parte, presenta la tasa más alta de problemas en la zona norte (64%) y la más baja en la zona sur (51%), disminuyendo 5 puntos respecto de la medición anterior. En TV Pagada la tasa de problemas más alta es en RM (40%), mientras que la zona sur presenta la tasa de problemas más baja (30%). En general, para todos los servicios y todas las zonas se identifica que disminuye o se mantiene la tasa de problemas, con la excepción única del norte en Internet Móvil.

Gráfica 19. Tasa de reclamos con servicios de telecomunicaciones – 1 y 2 sem 2016 y 1 sem 2017.

Tasa de Reclamo – Evolutivo

¿Reclamó o pidió alguna solución?



(*) Base: Quiénes han tenido problemas

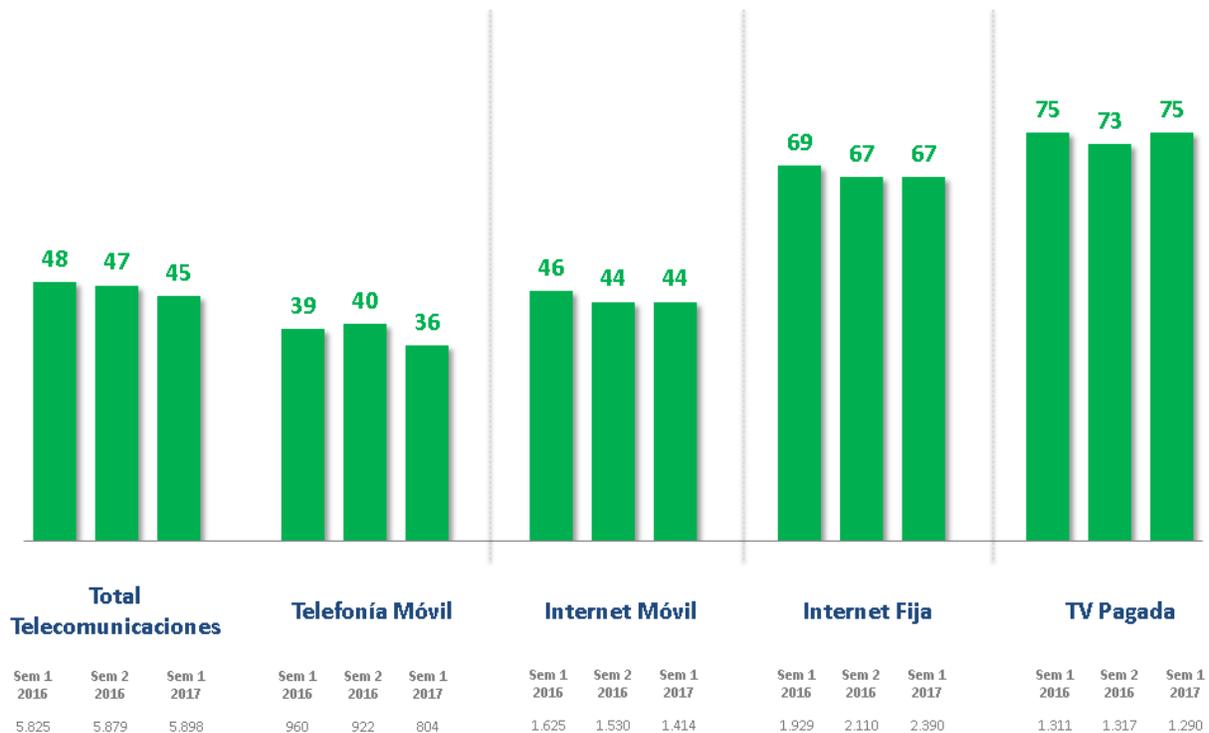
Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio (5.898).

Respecto de la tasa de reclamos, el total de telecomunicaciones presenta un 44%, siendo TV Pagada el servicio que presenta la mayor tasa con un 77% de reclamos e Internet Móvil la más baja (40%). Respecto del segundo semestre 2016, destaca que en todos los servicios disminuye la tasa de reclamo en 3 puntos.

Gráfica 20. Tasa de Resolución de problemas con servicios de telecomunicaciones – 1 y 2 sem 2016 y 1 sem 2017.

Tasa de Resolución del problema – Evolutivo

¿Y su problema fue resuelto?



(*) Base: Quiénes han tenido problemas

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio (5.898).

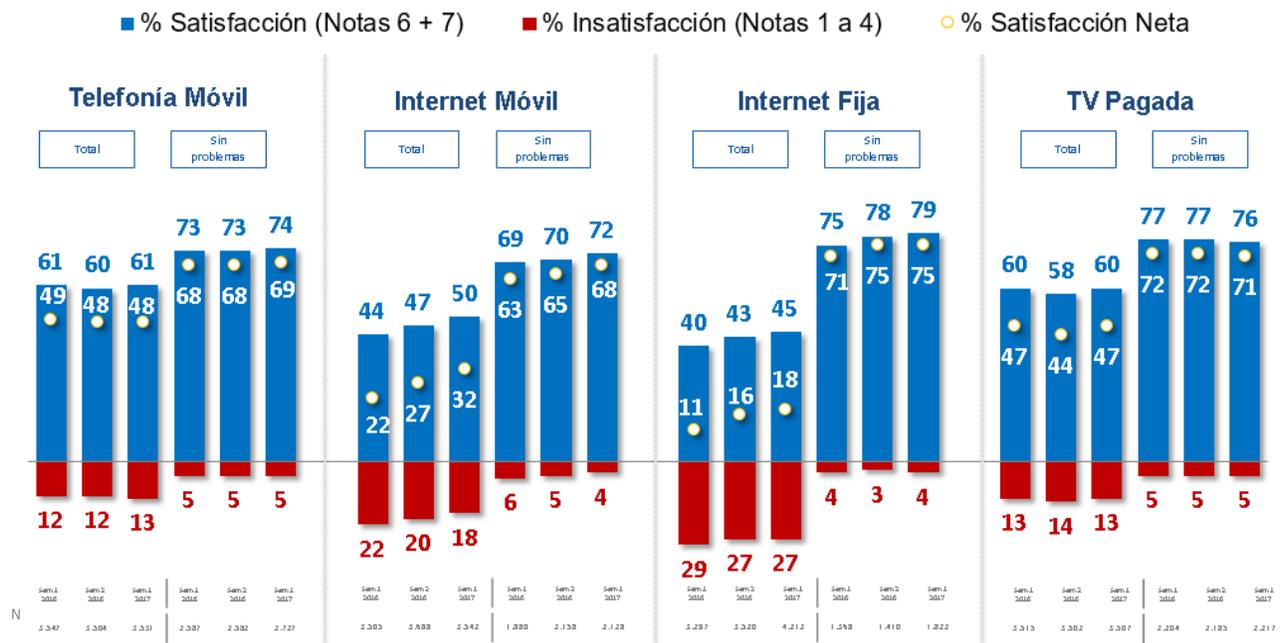
En el total de telecomunicaciones la tasa de resolución cae en 2 puntos respecto de la medición anterior, donde por servicio TV Pagada registra la tasa de resolución más alta (75%) y Telefonía Móvil la más baja (36%). Solo en este último la tasa de resolución disminuye respecto de la medición anterior y TV Pagada el único servicio que aumenta la tasa de resolución.

“Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de...?”.

Gráfica 21. Satisfacción con el Servicio entre quienes no tienen problemas – 1 y 2 sem 2016 y 1 sem 2017.

Satisfacción con el Servicio entre quienes no tuvieron problemas – Evolutivo

Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de... que tiene actualmente?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

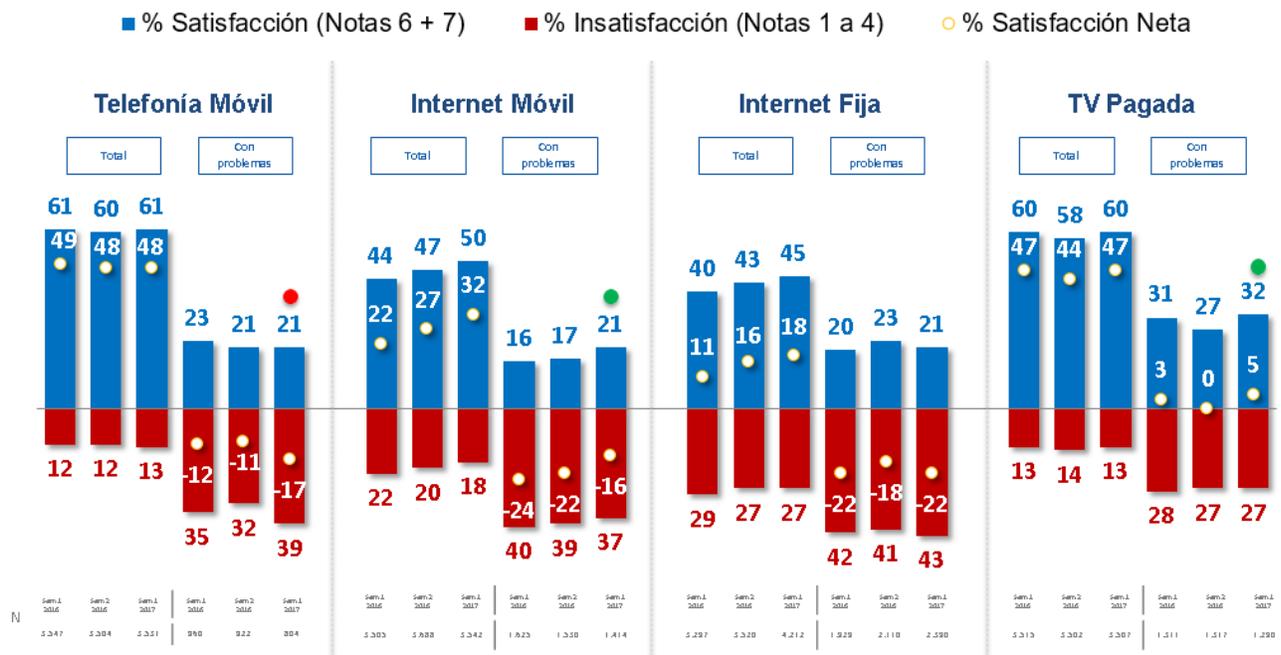
Casos: 14.792

Se identifica una fuerte correlación entre la satisfacción con el servicio y entre quienes no tienen problemas con el servicio.

Gráfica 22. Satisfacción con el Servicio entre quienes tienen problemas – 1 y 2 sem 2016 y 1 sem 2017.

Satisfacción con el Servicio entre quienes tuvieron problemas – Evolutivo

Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de... que tiene actualmente?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

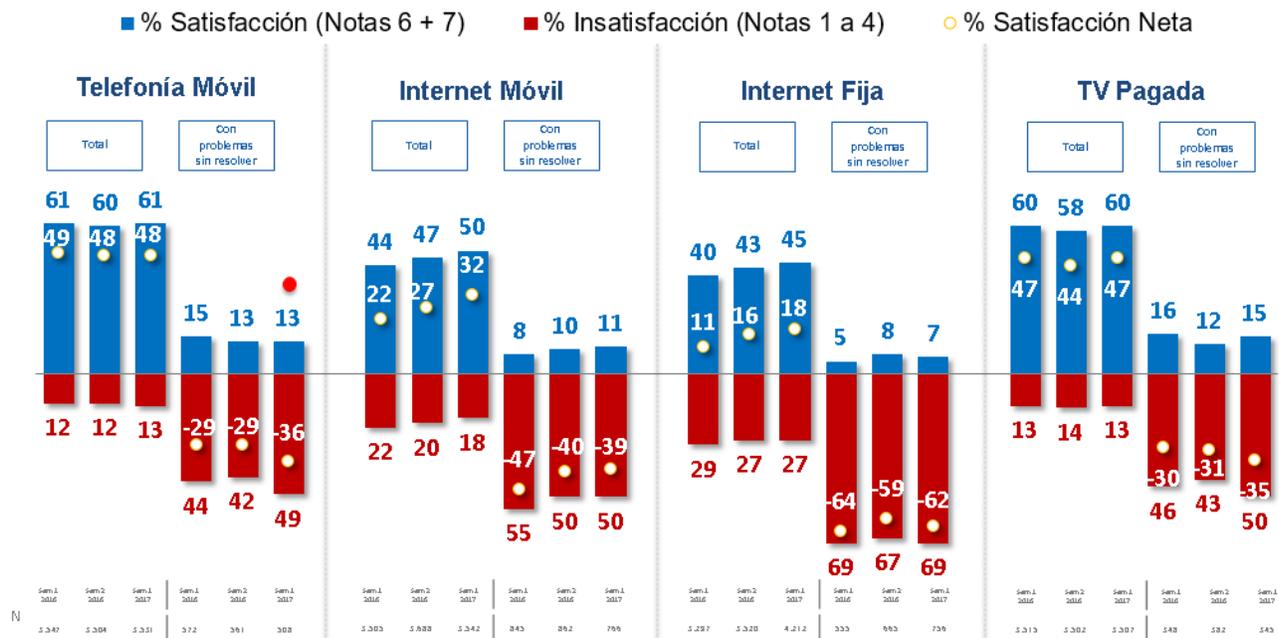
Casos: 14.792

Se observa un fuerte impacto de los problemas que presentan los usuarios de Internet (fijo y móvil) y Telefonía Móvil en la satisfacción. Respecto de la medición anterior cae la satisfacción neta en el caso de Telefonía Móvil (-6%), mientras que mejora la evaluación entre quienes tienen problemas en Internet Móvil (+6%) y TV Pagada (+5%), aunque en el caso de Internet Móvil se mantiene la satisfacción neta como negativa.

Gráfica 23. Satisfacción con el Servicio entre quienes tienen problemas sin resolver – 1 y 2 sem 2016 y 1 sem 2017.

Satisfacción con el Servicio entre quienes tuvieron problemas sin resolver – Evolutivo

Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de... que tiene actualmente?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

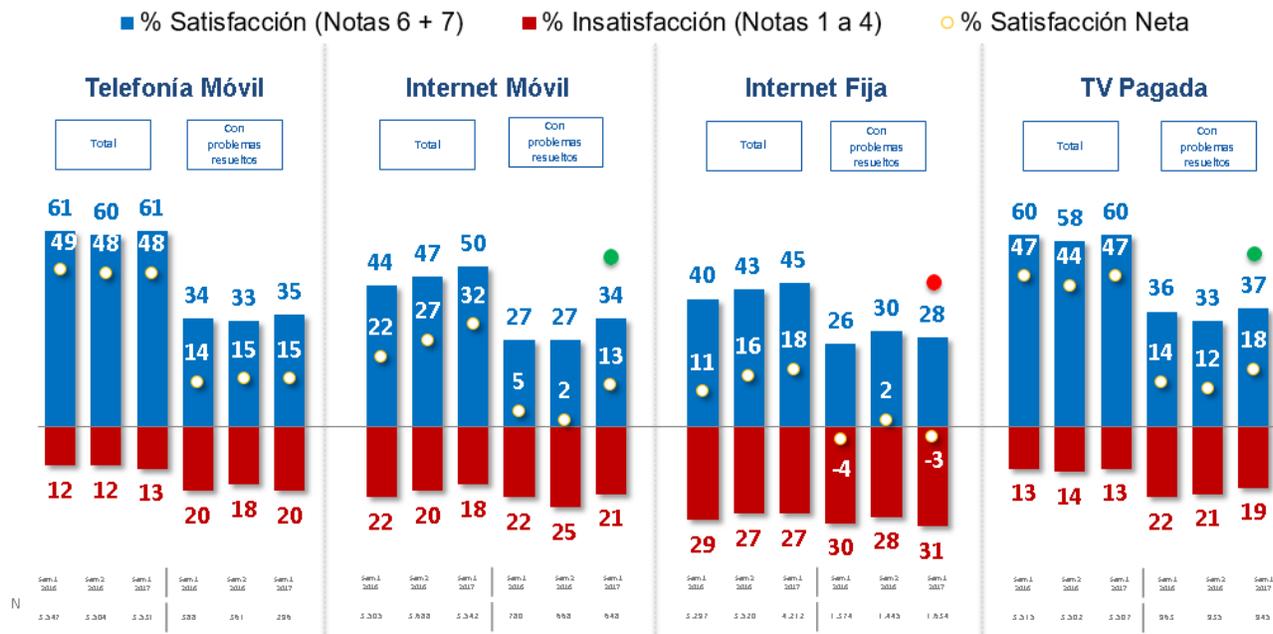
Casos: 14.792

Se observa un fuerte impacto entre quienes tienen problemas sin resolver en la satisfacción de todos los servicios.

Gráfica 24. Satisfacción con el Servicio entre quienes tienen problemas resueltos – 1 y 2 sem 2016 y 1 sem 2017.

Satisfacción con el Servicio entre quienes tuvieron problemas resueltos – Evolutivo

Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de... que tiene actualmente?



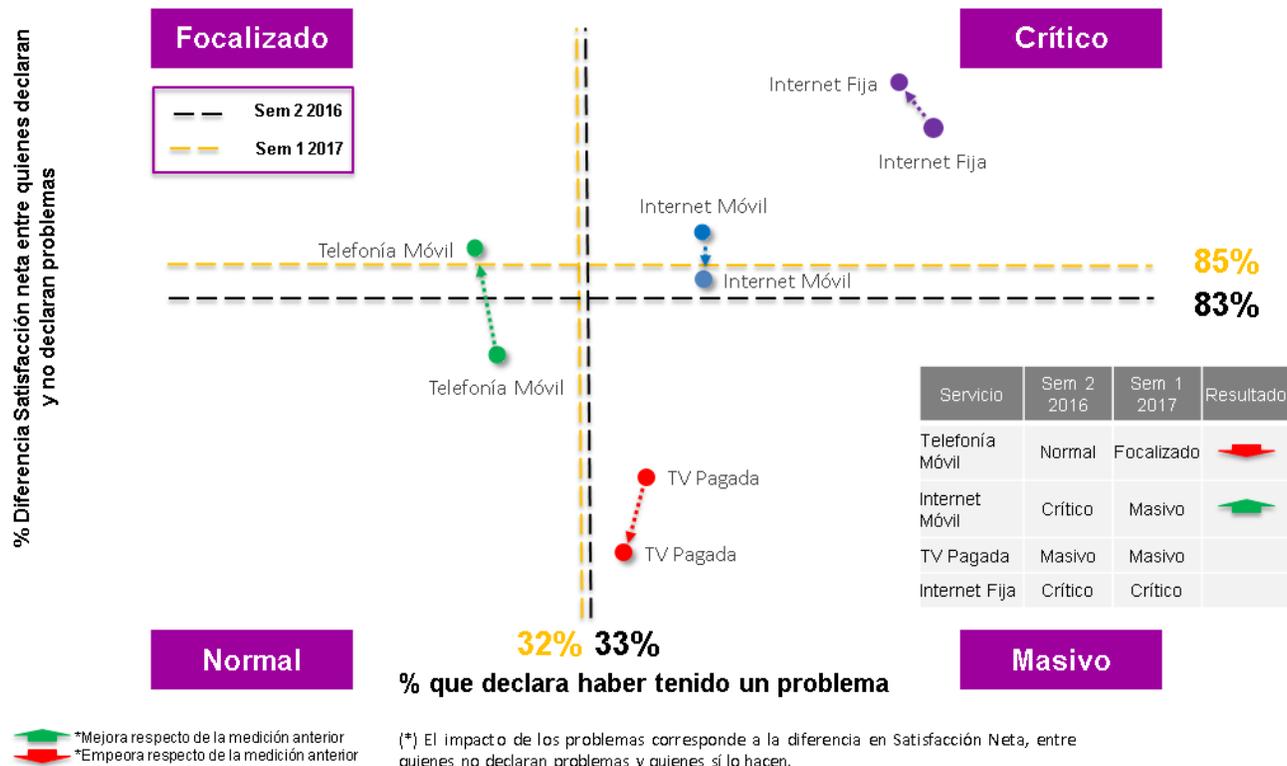
(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: 14.792

En Internet Fija se identifica un fuerte impacto negativo entre quienes tienen problemas resueltos, mientras que en Internet Móvil y TV Pagada el impacto es positivo, identificándose a su vez una mejora en la satisfacción neta respecto de la medición anterior.

Gráfica 25. Impacto problemas en la Satisfacción por Servicio, 2 sem 2016 y 1 sem 2017

Impacto problemas en la Satisfacción – Por Servicio 2 sem 2016 y 1 sem 2017



El gráfico anterior presenta el impacto de tener problemas en la satisfacción identificando distintos cuadrantes dependiendo del impacto y la posición del servicio. Respecto del segundo semestre de 2016 Internet Fija mantienen su posición en el cuadrante crítico y TV Pagada en el masivo, sin evidenciar mayores variaciones al interior de cada cuadrante. Mientras, Telefonía Móvil se mueve del cuadrante normal al focalizado aumentando el impacto de tener problemas en la satisfacción del servicio, mientras que Internet Móvil se mueve del cuadrante crítico al masivo, disminuyendo el impacto de tener problemas en la satisfacción del servicio.

8. Resultados por servicio

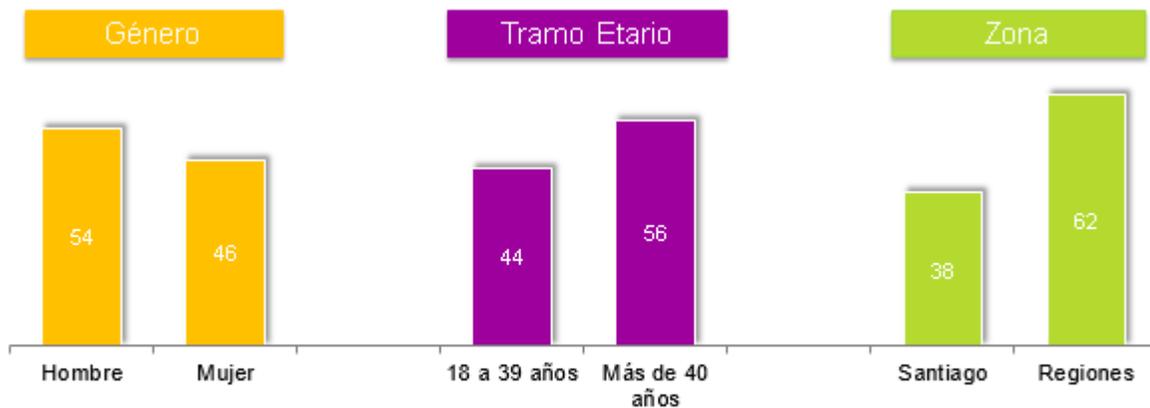
8.1. Telefonía Móvil

8.1.1. Perfil de los entrevistados

Gráfica 26. Ponderación por segmento de los usuarios de Telefonía Móvil

		N	% No ponderado	% Ponderado	Error Muestral
Variables de clasificación	Hombre	1.897	54	54	2,3
	Mujer	1.634	46	46	2,4
	<hr/>				
	18 – 39	1.877	53	44	2,3
	Más de 40	1.654	47	56	2,4
	<hr/>				
	Santiago	1.528	43	38	2,5
Regiones	2.003	57	62	2,2	

Gráfica 27. Características demográficas de usuarios de Telefonía Móvil



Casos: 3.531

* Caracterización de la Muestra con datos ponderados y expresado en porcentaje.

Al igual que en mediciones anteriores, en Telefonía Móvil se entrevistaron usuarios de Entel, Movistar, Claro, Wom y Virgin.

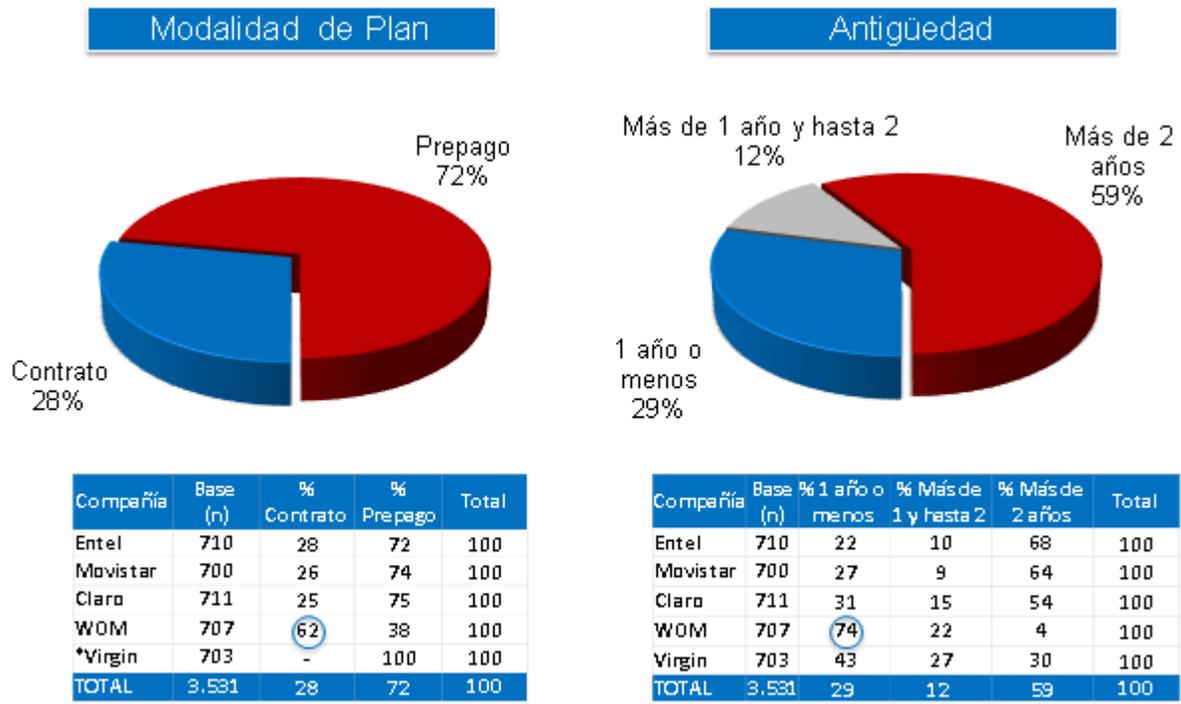
En la composición de la muestra la variable genero se distribuye en un 54% de hombres y 46% de mujeres. A su vez, los usuarios con edades que fluctúan entre los 40 años o más es mayor (56 %) que los usuarios entre 18 y 39 años (44%). La composición demográfica presenta una proporción mayor e regiones respecto a la región metropolitana.

Gráfica 28. Características demográficas de usuario de Telefonía Móvil – Por compañía

Género					Tramo Etario					Zona				
Compañía	Base (n)	% Hombre	% Mujer	Total	Compañía	Base (n)	% 18 a 39	% 40 o Más	Total	Compañía	Base (n)	% RM	% Regiones	Total
Entel	710	51	49	100	Entel	710	41	59	100	Entel	710	38	62	100
Movistar	700	50	50	100	Movistar	700	35	65	100	Movistar	700	33	67	100
Claro	711	51	49	100	Claro	711	52	48	100	Claro	711	41	59	100
WOM	707	60	40	100	WOM	707	71	29	100	WOM	707	48	52	100
Virgin	703	58	42	100	Virgin	703	66	34	100	Virgin	703	56	44	100
TOTAL	3.531	54	46	100	TOTAL	3.531	44	56	100	TOTAL	3.531	38	62	100

Wom es el proveedor de Telefonía Móvil que alcanza el mayor porcentaje de hombres (60%) respecto de mujeres (40%). En cuanto a la edad, Wom y Virgin destacan por tener un grupo etáreo compuesto mayormente por personas entre 18 y 39 años, con un 71% y 29%, respectivamente. Respecto a la ubicación geográfica, los usuarios de Virgin tienen una mayor presencia en la Región Metropolitana (56%), a diferencia de las otras compañías.

Gráfica 29. Características del servicio Móvil



* Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: 3.531

Los usuarios de Telefonía Móvil en su mayoría utilizan el Prepago, con un 72%. Respecto de la antigüedad de los usuarios en la compañía, un 59% declara estar en la compañía más de 2 años y un 29% un año o menos. Wom destaca por tener un porcentaje mayor de usuarios contrato (62%) respecto a las otras compañías, mientras que Virgin sólo está presente en la modalidad prepago. En cuanto a la antigüedad, Wom destaca por tener en su mayoría usuarios de un año o menos (62%).

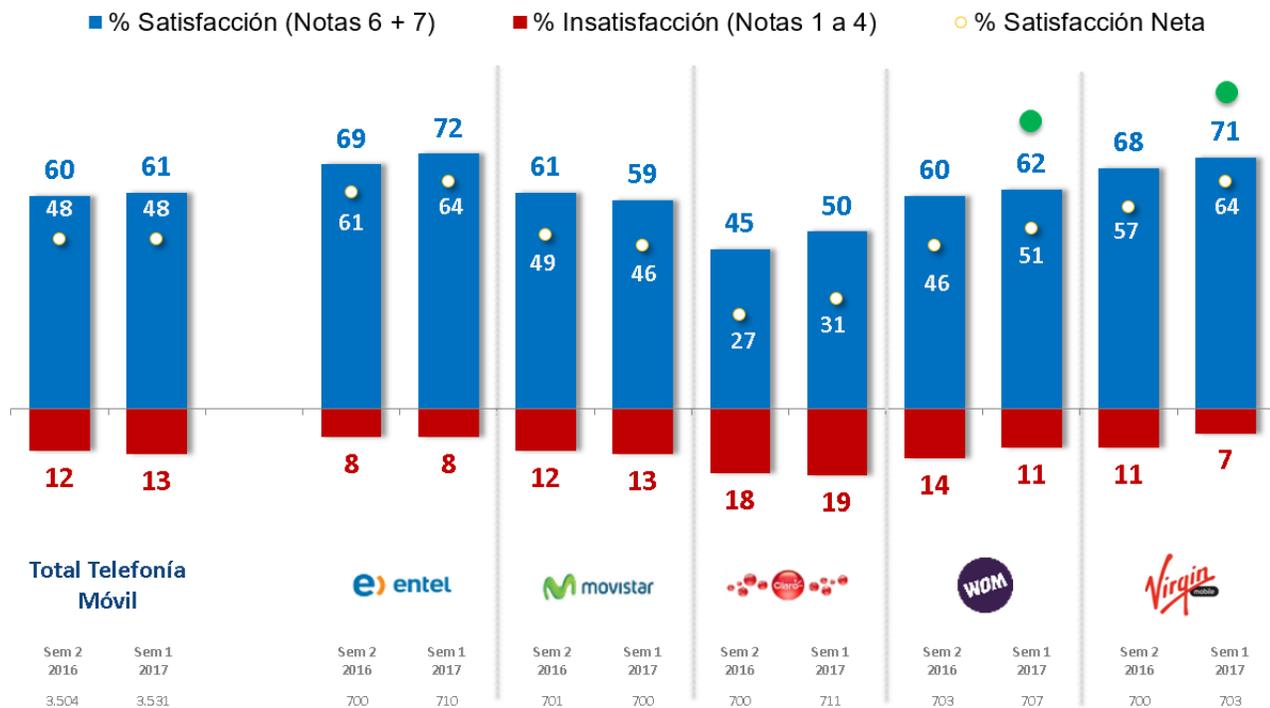
8.1.2. Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil

“En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está usted en general con el servicio de Telefonía Móvil de (Proveedor de Telefonía Móvil)?”.

Gráfica 30. Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil

Satisfacción con Telefonía Móvil

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Telefonía Móvil de (Proveedor Telefonía Móvil)?



** Virgin solo presta servicios prepago

(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

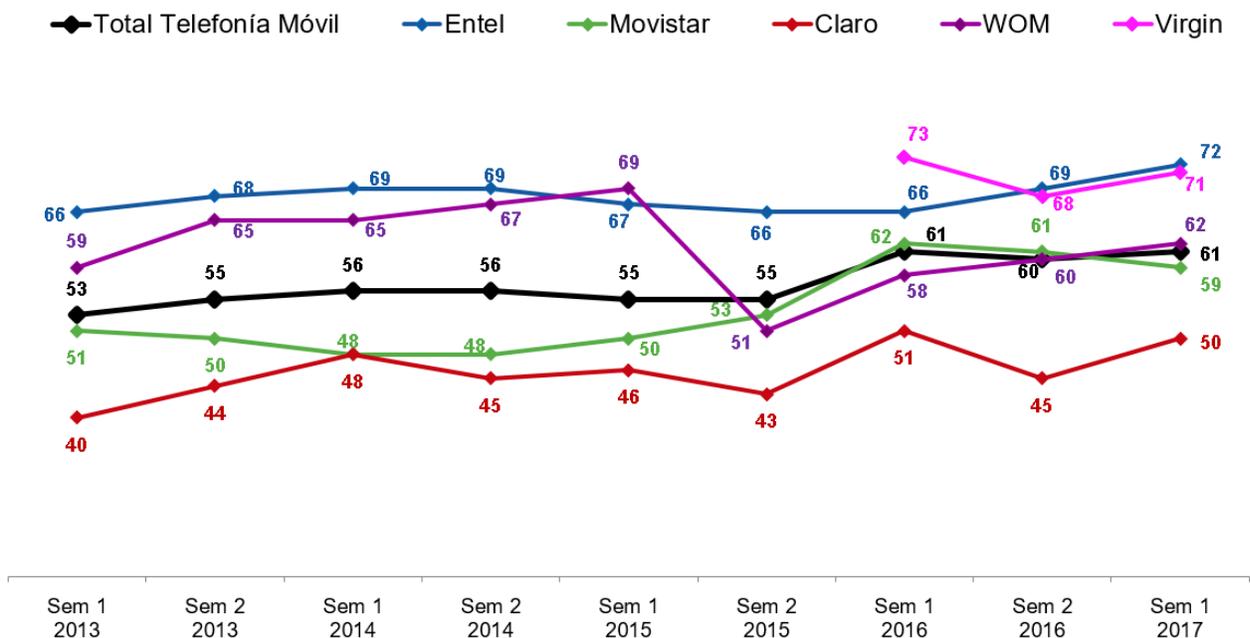
En la primera medición de 2017, el nivel de satisfacción con Telefonía Móvil alcanza un 48% de satisfacción neta, el mismo valor respecto a la medición anterior. Entel y Virgin son las compañías proveedoras de Telefonía Móvil que presentan la satisfacción neta más alta (64%). Claro es la compañía que presenta la satisfacción neta más baja, con un 31%, subiendo este indicador 4 puntos respecto a la medición anterior. Las compañías Virgin y Wom tienen alzas en el indicador de satisfacción neta, de 7% y 5% respecto al segundo semestre de 2016, respectivamente.

Gráfica 31. Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil – Evolutivo

Satisfacción con Telefonía Móvil – Evolutivo

¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Telefonía Móvil de (Proveedor Telefonía Móvil)?

% Satisfacción (Notas 6 y 7)



(*) WOM se mide desde el segundo semestre 2015, anteriormente se mide como Nextel. ** Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: 3.531

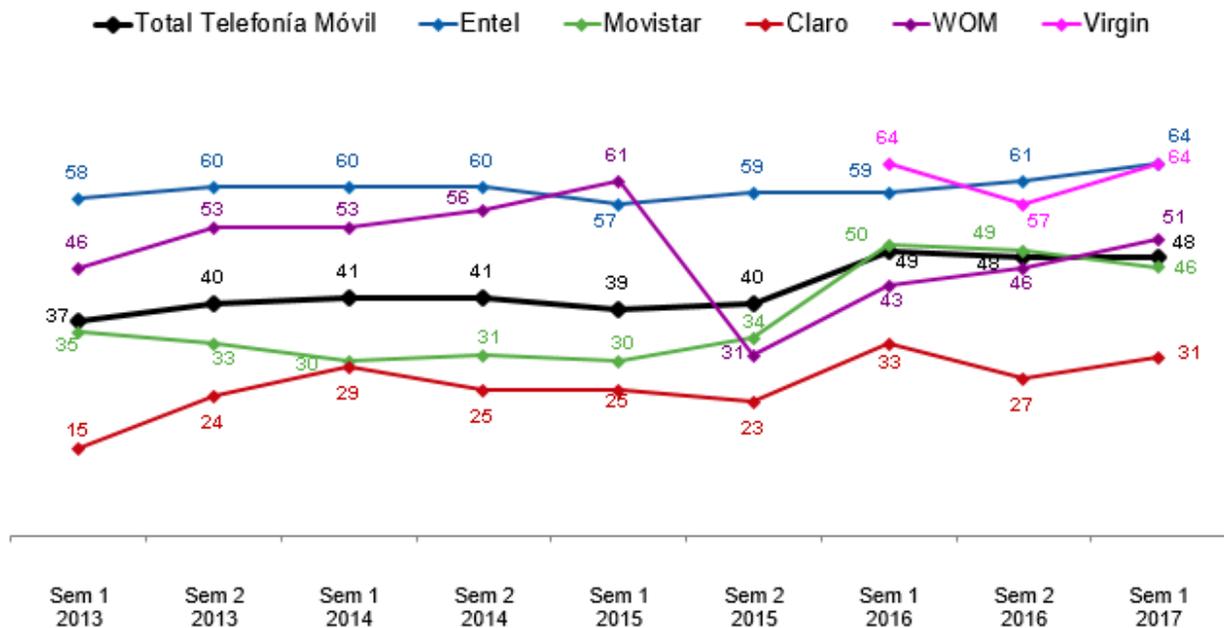
Claro y Movistar son las compañías que se mantienen por debajo de la satisfacción promedio, mientras que Entel es la compañía con la mayor satisfacción de las empresas medidas. Desde el segundo semestre de 2015 Wom y Entel son las únicas compañías que han aumentado sostenidamente su satisfacción.

Gráfica 32. Satisfacción Neta con empresas de Telefonía Móvil – Evolutivo

Satisfacción Neta con Telefonía Móvil – Evolutivo

¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Telefonía Móvil de (Proveedor Telefonía Móvil)?

% Satisfacción Neta



(*) WOM se mide desde el segundo semestre 2015, anteriormente se mide como Nextel. ** Virgin solo presta servicios prepago.

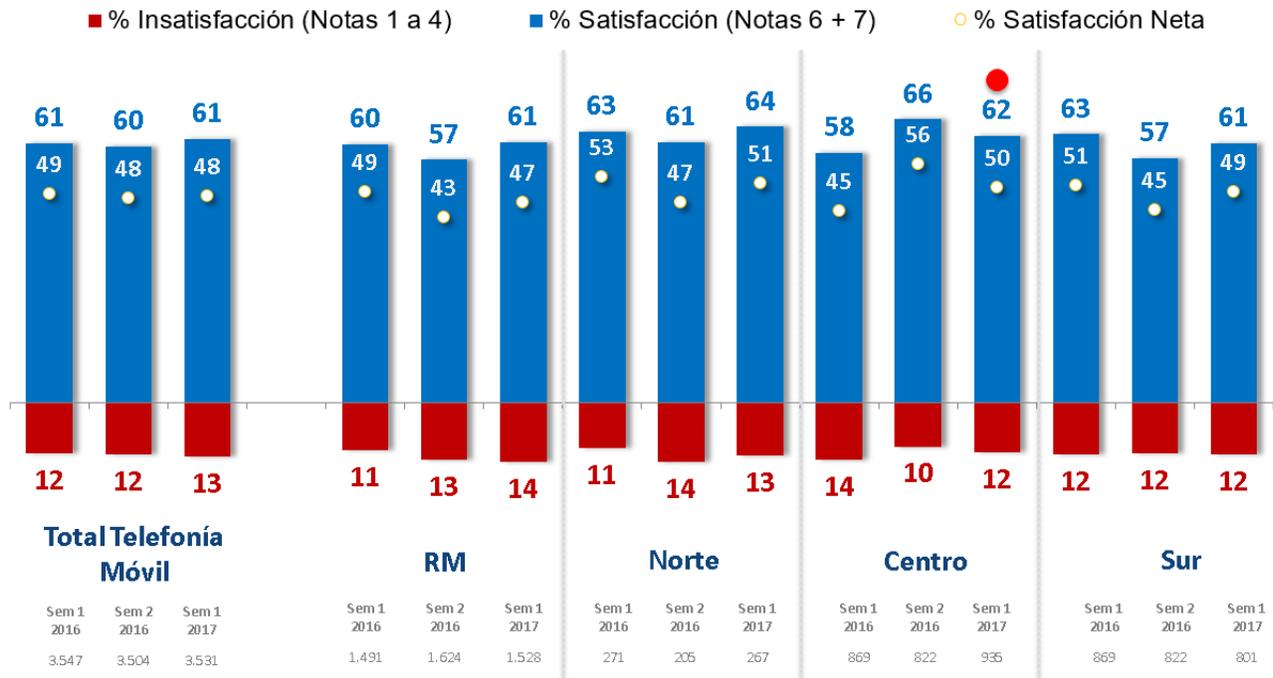
Casos: 3.531

Sobre la satisfacción neta, Claro y Movistar se ubican bajo el promedio del servicio de Telefonía Móvil, mientras que Wom logra superar el promedio por primera vez desde el segundo semestre de 2015.

Gráfica 33. Satisfacción con Telefonía Móvil – Evolutivo por zona

Satisfacción con Telefonía Móvil, Evolutivo por zona

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Telefonía Móvil de (Proveedor Telefonía Móvil)?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

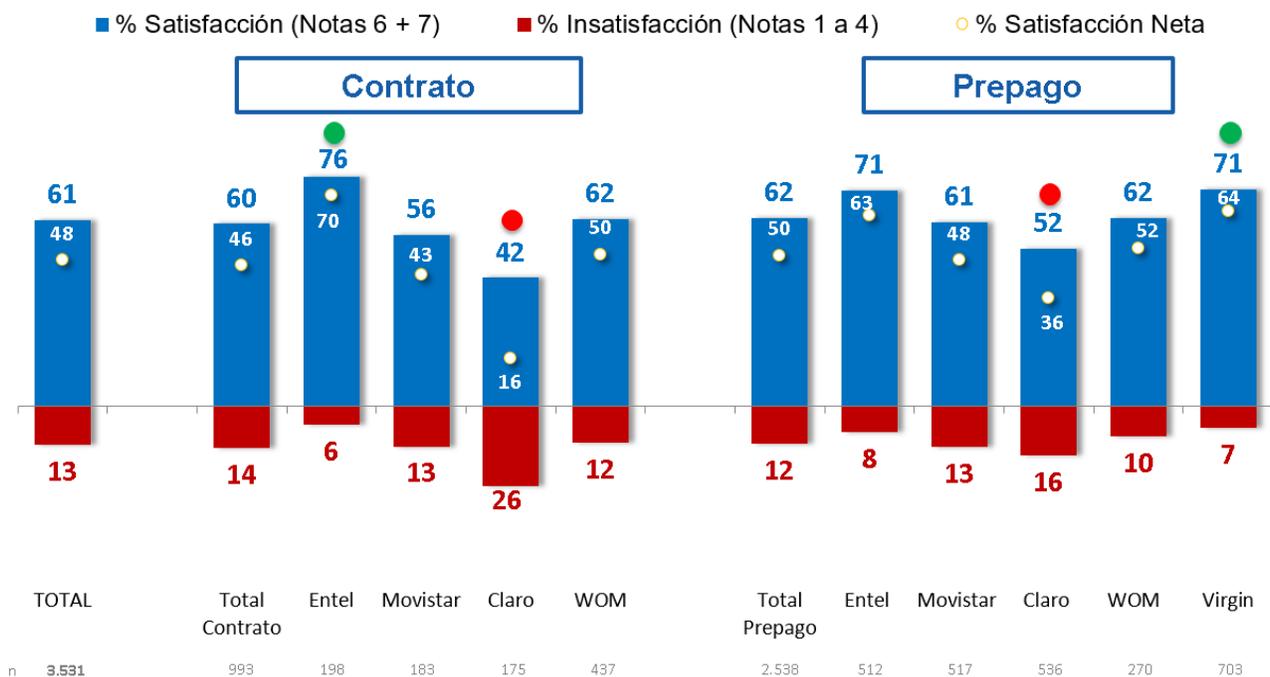
(*) Zonas: **RM:** XIII / **Norte:** I – III y XV / **Centro:** IV – VII / **Sur:** VIII – XII y XIV

En la presente medición la Zona Norte alcanza la más alta satisfacción neta (51%) y la RM la más baja. Respecto a la medición anterior, se identifica una caída de 6 puntos en la Zona Centro.

Gráfica 34. Satisfacción con Telefonía Móvil, por tipo de Plan

Satisfacción con Telefonía Móvil, por tipo Plan

¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Telefonía Móvil de (Proveedor Telefonía Móvil)?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". ** Virgin solo presta servicios prepago.

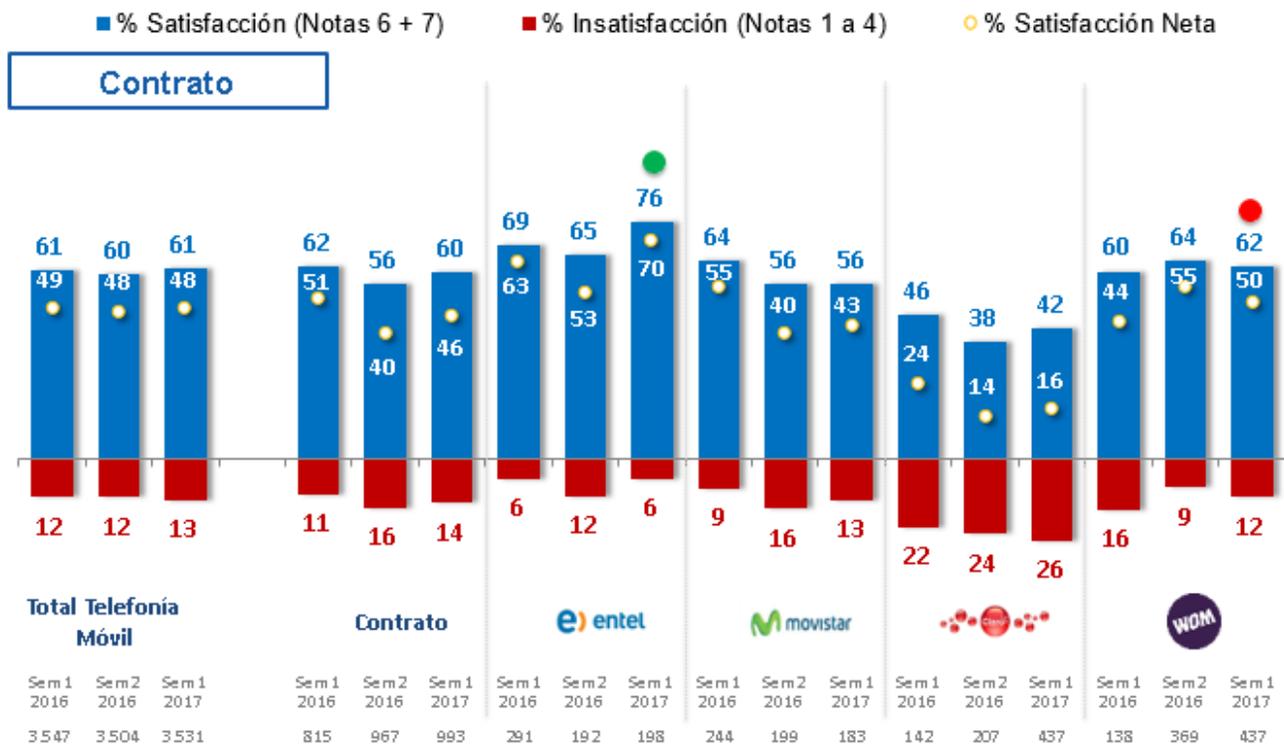
Casos: 3.531

Entre los usuarios de Telefonía Móvil, la satisfacción neta es mayor entre los clientes de prepago en relación a los de contrato (50% y 46%, respectivamente). Por compañías, destacan los casos de Entel, que tiene una satisfacción neta de 70% entre sus clientes de contrato, y 63% en prepago (7% de diferencia), y Virgin, que tiene una satisfacción neta de 64% en prepago (cabe recordar que Virgin no tiene usuarios contrato). Claro en cambio, tiene la más baja satisfacción neta tanto en ambos modalidades de plan, pero que es especialmente baja en contrato si se compara con prepago (16% y 36%, respectivamente)

Gráfica 35. Satisfacción con Telefonía Móvil, por tipo de Plan – Evolutivo: Contrato

Satisfacción con Telefonía Móvil, por tipo de Plan – Evolutivo: Contrato

¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Telefonía Móvil de (Proveedor Telefonía Móvil)?



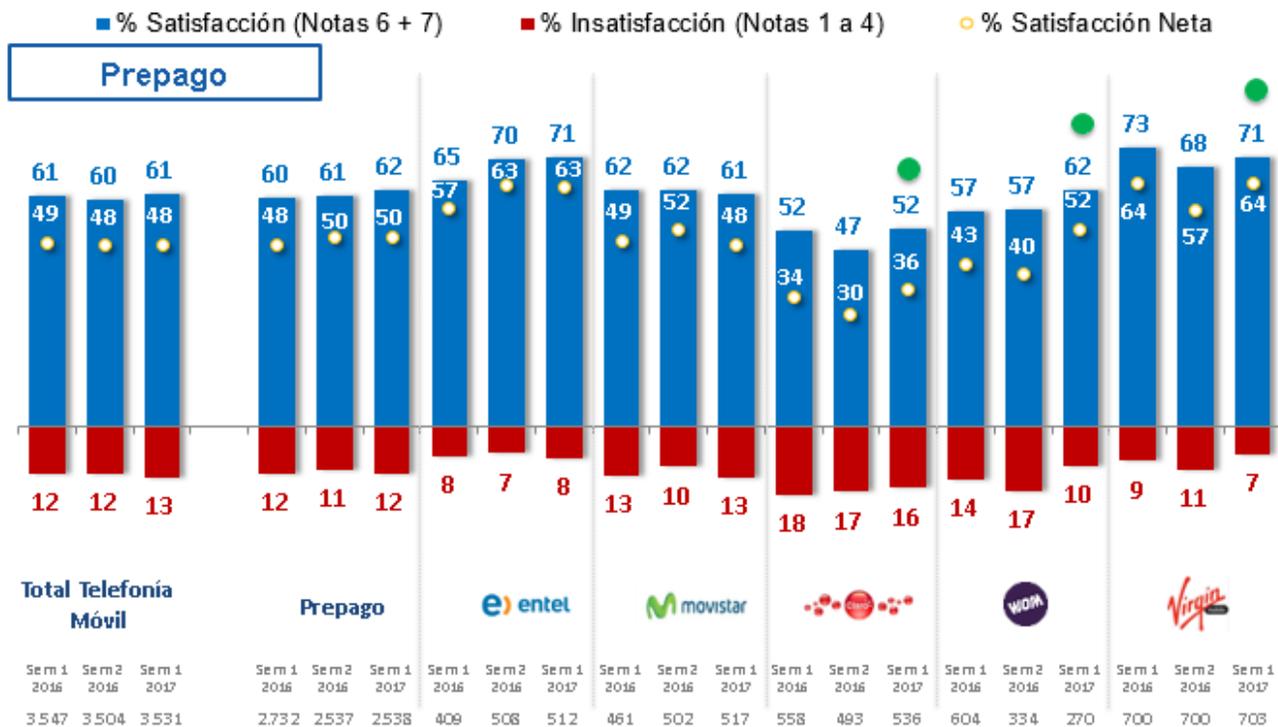
(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". ** Virgin solo presta servicios pre pago.

La satisfacción neta en Entel sube 17 puntos en relación al segundo semestre de 2016, pasando desde un 53 a un 70%, convirtiéndose de paso en la compañía con la mejor satisfacción neta. Wom, en tanto, muestra una caída de 5% en la tasa de satisfacción neta, alcanzando un 50% en esta medición.

Gráfica 36. Satisfacción con Telefonía Móvil, por tipo de Plan – Evolutivo: Prepago

Satisfacción con Telefonía Móvil, por tipo de Plan – Evolutivo Prepago

¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Telefonía Móvil de (Proveedor Telefonía Móvil)?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". ** Virgin solo presta servicios prepago.

La mayor mejora en la satisfacción entre los usuarios corresponde a los usuarios de Wom, que pasa desde un 40% a un 52% neto. También los clientes de Virgin y Claro mejoran considerablemente su satisfacción neta, subiendo un 7% y 6% en relación a la medición anterior, respectivamente.

8.1.3. Problemas, reclamos y resolución: Telefonía Móvil

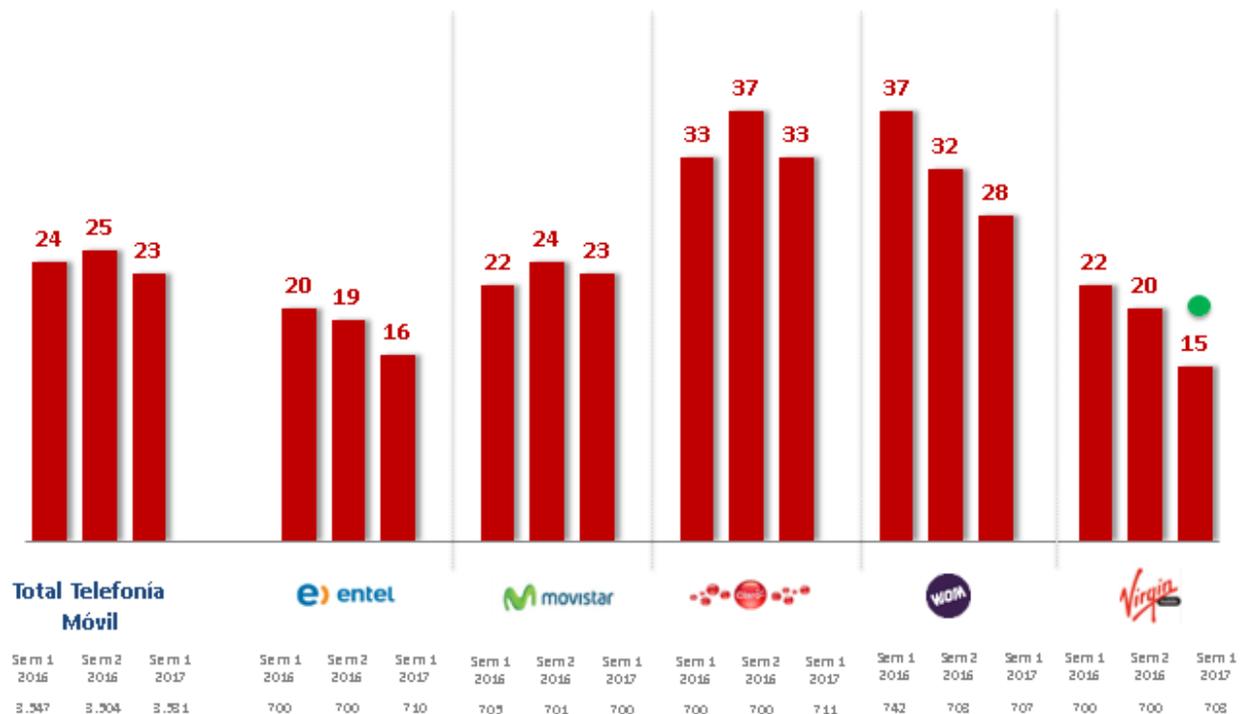
“En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de Telefonía Móvil?”.

Gráfica 37. Tasa de problemas – Evolutivo

Tasa de Problemas – Evolutivo

En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de TELEFONÍA MÓVIL?

% Si



Casos: 3.531 ** Virgin solo presta servicios prepago.

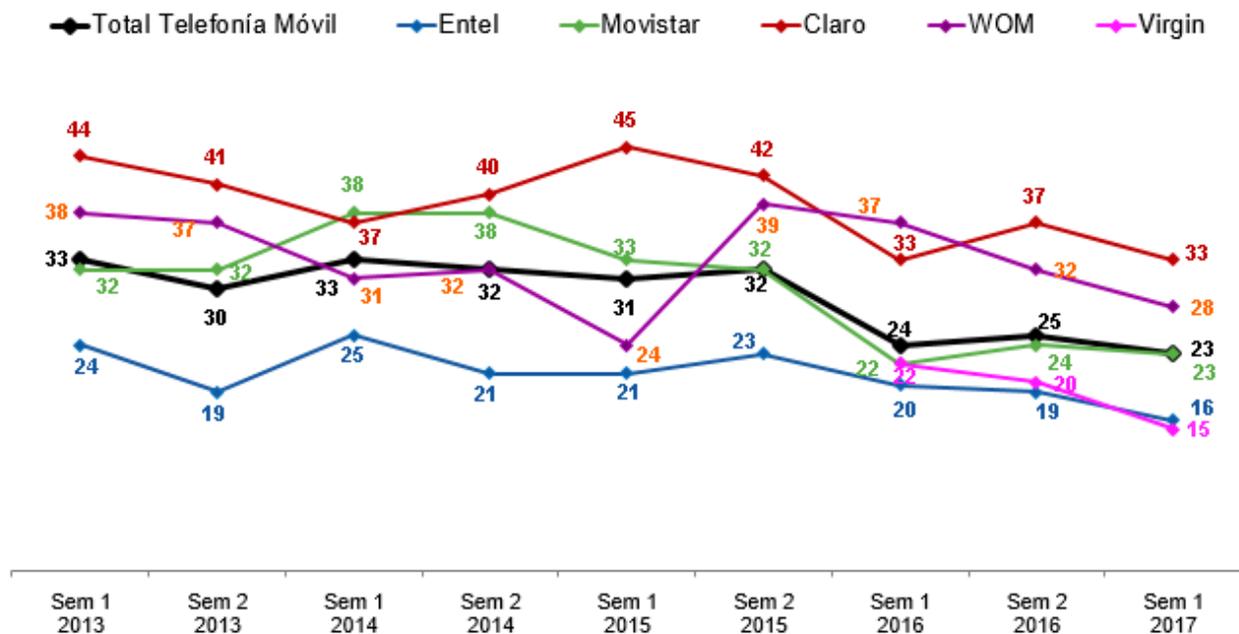
Un 23% del total de usuarios de Telefonía Móvil declara haber tenido un problema con el servicio en los últimos seis meses, siendo los usuarios de Claro y Wom quienes presentan una tasa de problema más alta, con un 33% y un 28%, respectivamente. En comparación con el segundo semestre de 2016, todas las compañías disminuyen su tasa de problemas. La disminución más relevante ocurre entre los usuarios de Virgin (-5%).

Gráfica 38. Tasa de problemas – Evolutivo

Tasa de Problemas con servicio de Telefonía Móvil – Evolutivo

En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de TELEFONÍA MÓVIL?

% Si



(*) WOM se mide desde el segundo semestre 2015, anteriormente se mide como Nextel. ** Virgin solo presta servicios pre pago.

Casos: 3.531

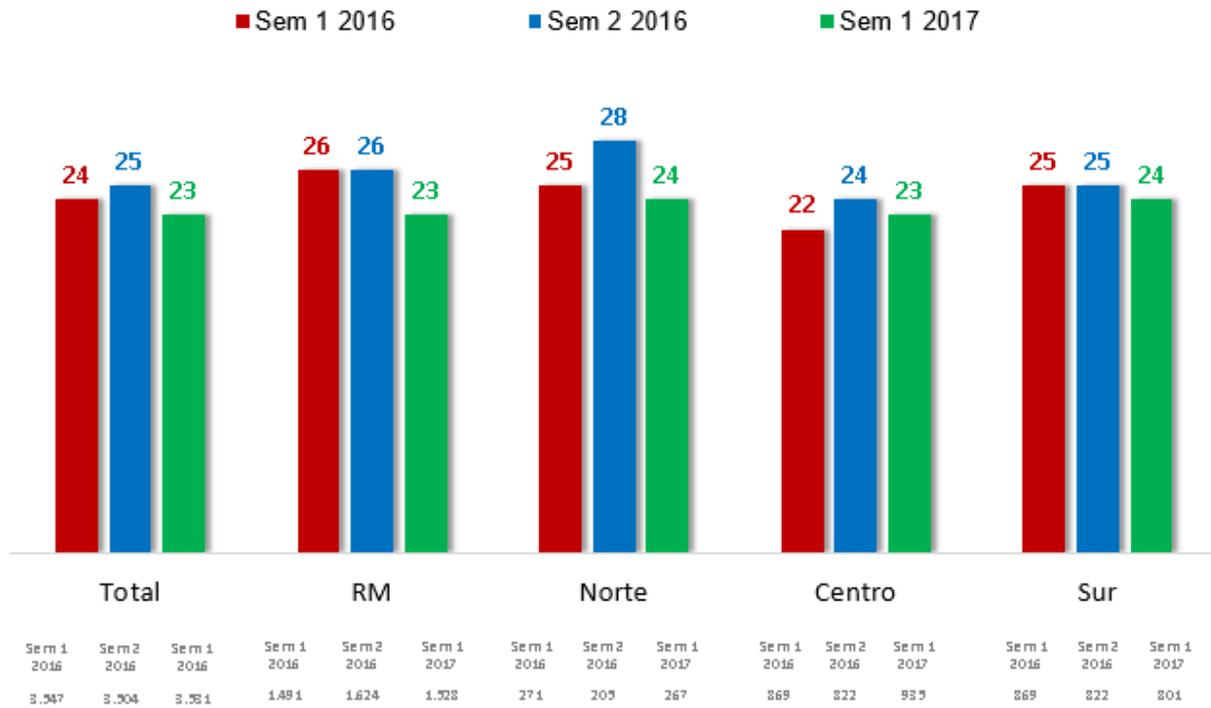
En general, se mantiene una tendencia a la baja que se ha venido dando en la tasa de problemas en las compañías proveedoras de Telefonía Móvil. Las empresas Claro y Wom se mantienen por sobre el promedio, mientras que Entel, Virgin y Movistar se ubican bajo la tasa promedio de problemas.

Gráfica 39. Tasa de problemas por Zona – Evolutivo

Tasa de Problemas por Zona – Evolutivo

En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de TELEFONÍA MÓVIL?

% Si



(*) Zonas: **RM:** XIII / **Norte:** I–III y XV / **Centro:** IV–VII / **Sur:** VIII–XII y XIV

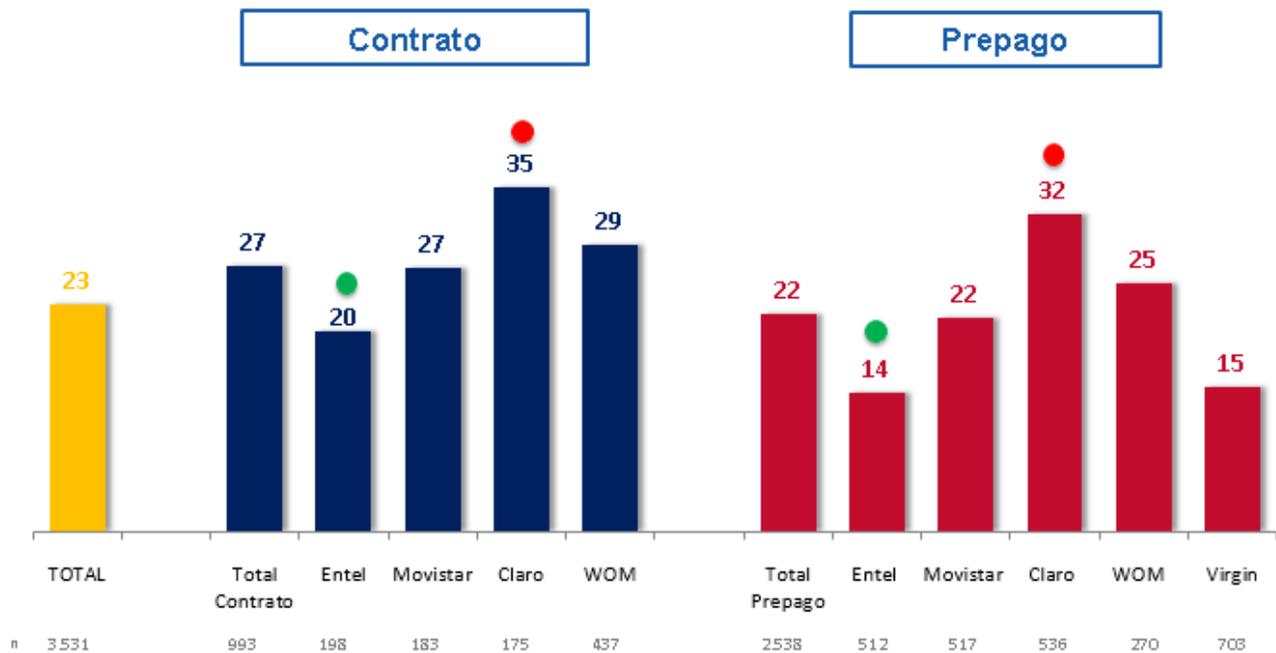
Al desagregar los datos por Zona geográfica, en las zonas Norte, Centro, Sur y RM del país se observan bajas en la tasa de problemas. Destaca en este sentido la zona norte del país, donde la tasa de problemas cayó un 4%.

Gráfica 40. Tasa de problemas por Zona – Evolutivo

Tasa de problemas con servicio de Telefonía Móvil, por tipo de plan

En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de TELEFONÍA MÓVIL?

% Si



** Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: 3.531

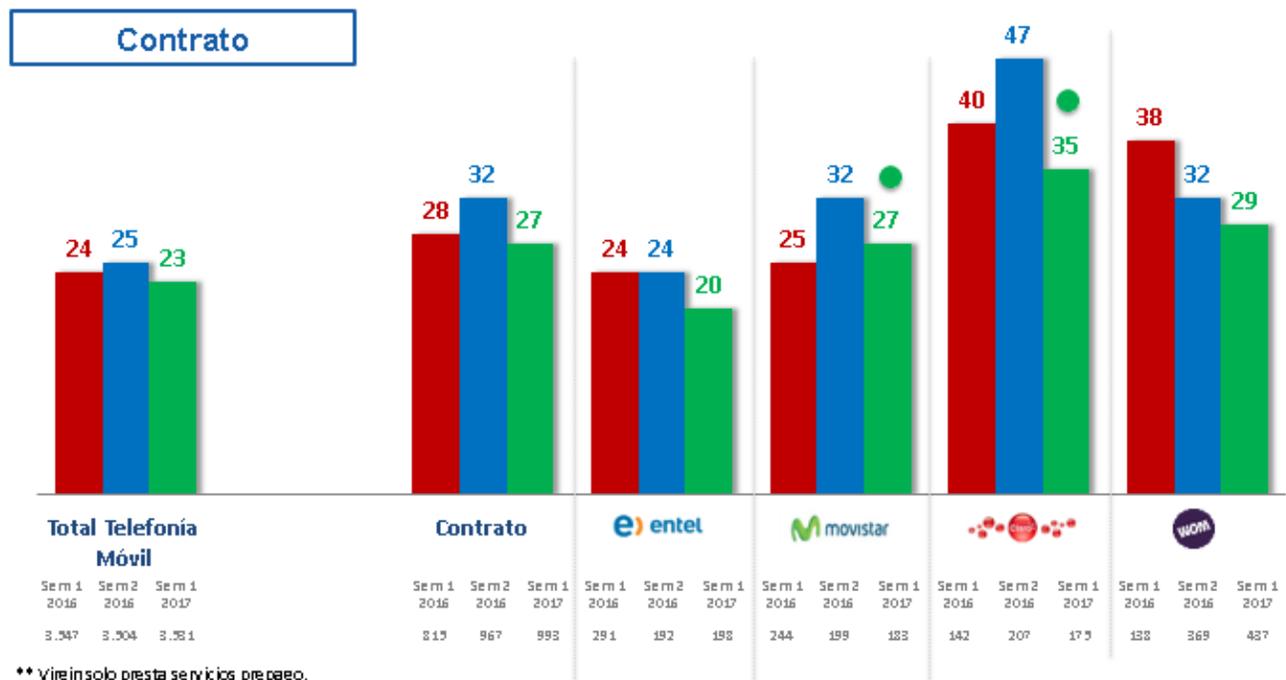
En cada de las compañías hay una tasa de problemas más alta en contrato comparado con prepago de la misma compañía. Entel es la compañía en que sus clientes señalan en menor proporción la existencia de problemas, tanto en contrato como en prepago. En contraste, en Claro está la mayor tasa de problemas, ya sea en contrato como en prepago.

Gráfica 41. Tasa de problemas con servicio de Telefonía Móvil por tipo de plan – Evolutivo Contrato

Tasa de problemas con servicio de Telefonía Móvil por tipo de plan – Evolutivo Contrato

En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de TELEFONÍA MÓVIL?
% Si

■ Sem 1 2016 ■ Sem 2 2016 ■ Sem 1 2017



En relación a contrato, hubo una disminución en la tasa de problemas con el servicio de Telefonía Móvil respecto a la medición anterior. Las compañías que mayor destacan son Claro, en que su tasa de problemas pasa de 32% a 27% (-12%), y Movistar, que pasa desde 47% a 35% (-5%). Ninguna de las compañías muestra un alza en la tasa de problemas en contrato.

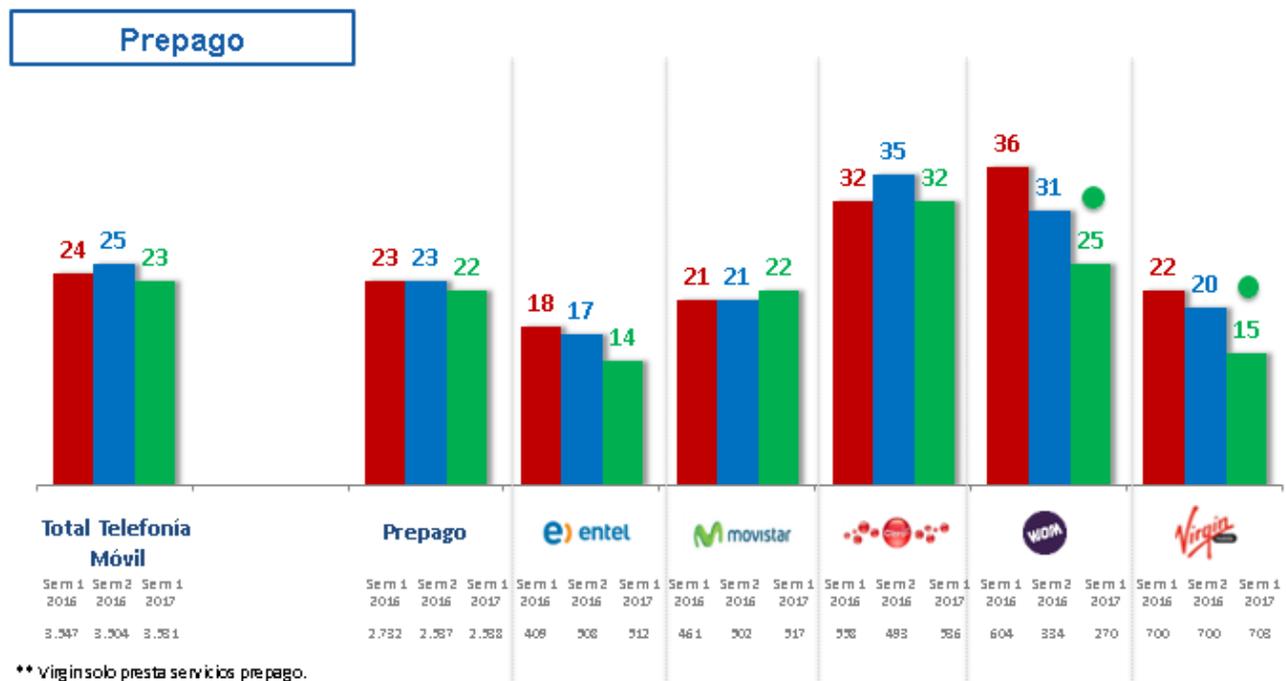
Gráfica 42. Tasa de problemas con servicio de Telefonía Móvil por tipo de plan – Evolutivo Prepago

Tasa de problemas con servicio de Telefonía Móvil por tipo de plan – Evolutivo Prepago

En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de TELEFONÍA MÓVIL?

% Si

■ Sem 1 2016 ■ Sem 2 2016 ■ Sem 1 2017



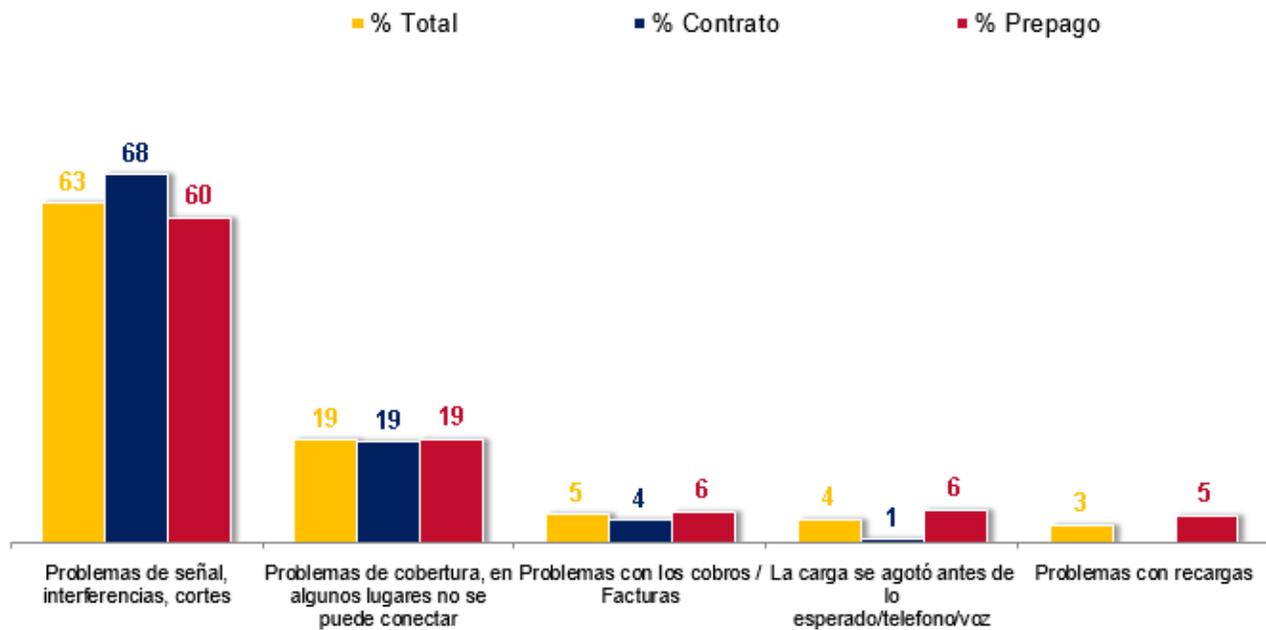
Wom, Virgin, Entel y Claro presentan una disminución en su tasa de problemas respecto al segundo semestre de 2016. Destacan las caídas en la tasa de problemas entre los clientes de Wom (-6%) y Virgin (-5%).

Gráfica 43. Tipo de problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan

Tipos de problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan

¿Qué tipo de problema tuvo?

Respuesta Múltiple. Mención espontánea



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (804)

En relación a los problemas con más menciones, destaca por sobre el resto aquellos vinculados a problemas de señal, con el 63% de total de menciones realizadas, seguido por problemas de cobertura, con un 19%. Según el tipo de plan, los clientes de contrato reportan un 8% más que los clientes de prepago tener problemas de señal, con un 68% y 60% de las menciones, respectivamente.

Gráfica 44. Tipo de problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Contrato

Tipos de problemas de Telefonía Móvil por tipo de plan – Contrato

¿Qué tipo de problema tuvo? Respuesta Múltiple. Mención espontánea

Contrato	% TOTAL MENCIONES CONTRATO				
	TASA DE PROBLEMAS → TOTAL: 27%	% Entel	% Movistar	% Claro	% Wom
Problemas de señal, interferencias, cortes	68	70	63	69	74
Problemas de cobertura, en algunos lugares no se puede conectar	19	15	17	25	17
Problemas con los cobros / Facturas	4	3	4	5	6
La carga se agotó antes de lo esperado/telefono/voz	1	3	-	-	-
Problemas de señal ante catástrofes	1	2	2	-	1
	n=277	40	49	61	127

Casos: usuarios contrato que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (277).

En la tabla se destaca el % de personas que indicaron haber tenido problemas por operador. Se grafican los problemas más mencionados.

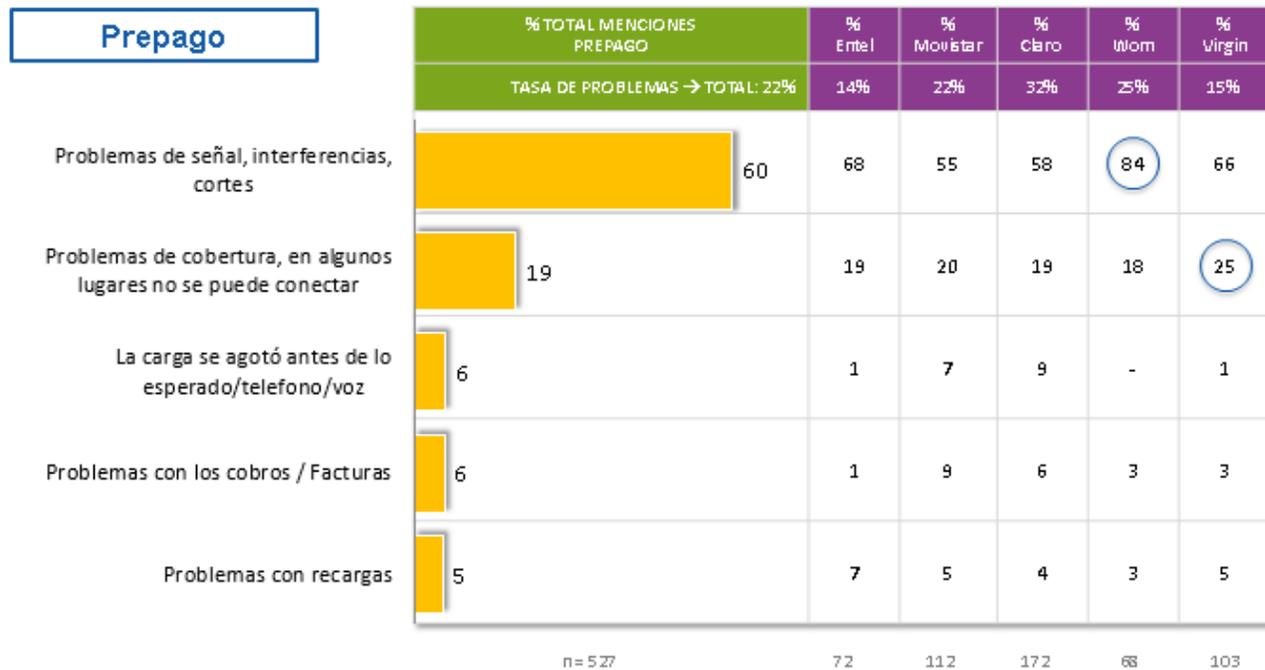
*Virgin solo presta servicios de prepago. **Otros problemas: Cortan el servicio estando pagado/ Falta información/ Problemas de atención/ otros.

Al analizar el tipo de problemas por empresa, destaca Wom con 74% de problemas de señal y Claro con 25% de problemas en cobertura.

Gráfica 45. Tipo de problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Prepago

Tipos de problemas de Telefonía Móvil por tipo de plan – Prepago

¿Qué tipo de problema tuvo? Respuesta Múltiple. Mención espontánea



Casos: usuarios prepago que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (527).

En la tabla se destaca el % de personas que indicaron haber tenido problemas por operador. Se grafican los problemas más mencionados.

**Virgin solo presta servicios de prepago. **Otras problemas: problemas con los cobros, facturas / Aumento de costos, subió el precio

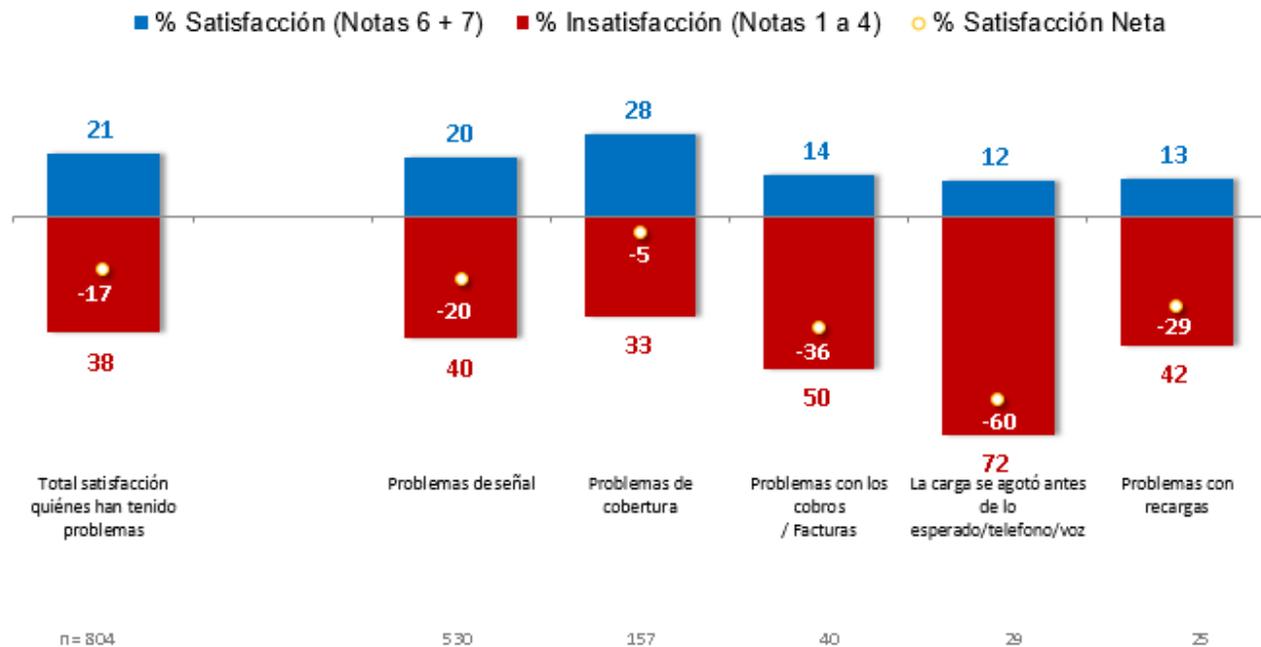
Los problemas de señal son especialmente altos entre los clientes de Wom (84%). En cambio, entre los clientes de Virgin destacan los problemas de cobertura (25%).

Gráfica 46. Tipo de problemas de Telefonía Móvil y Satisfacción con el servicio

Tipos de problemas de Telefonía Móvil y satisfacción

¿Qué tipo de problema tuvo? - ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Telefonía Móvil de (Proveedor Telefonía Móvil)?

Respuesta Múltiple. Mención espontánea



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Se grafican los principales problemas descritos anteriormente.

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (804)

La satisfacción neta de los usuarios de Telefonía Móvil que han tenido problemas alcanza un -17%, donde aquellos vinculados a que la carga se agotó antes de tiempo son los que más impacto tienen en la satisfacción (-60% de satisfacción neta).

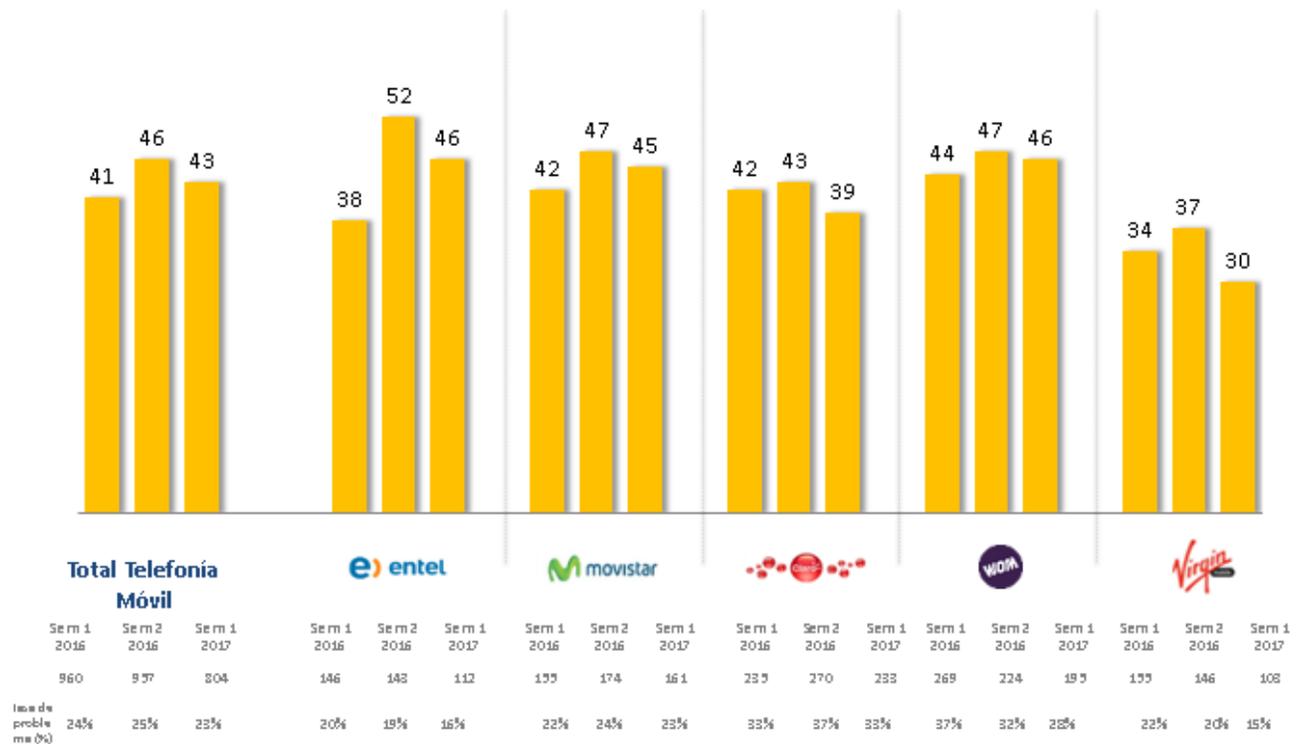
“En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de Telefonía Móvil?”.

Gráfica 47. Tasa de reclamo - Evolutivo

Tasa de reclamo – Evolutivo

Considerando el último problema que Ud. tuvo con su servicio de Telefonía Móvil ¿Reclamó o pidió alguna solución en...?

% Que dice Sí



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (804) ** Virgin solo presta servicios prepago.

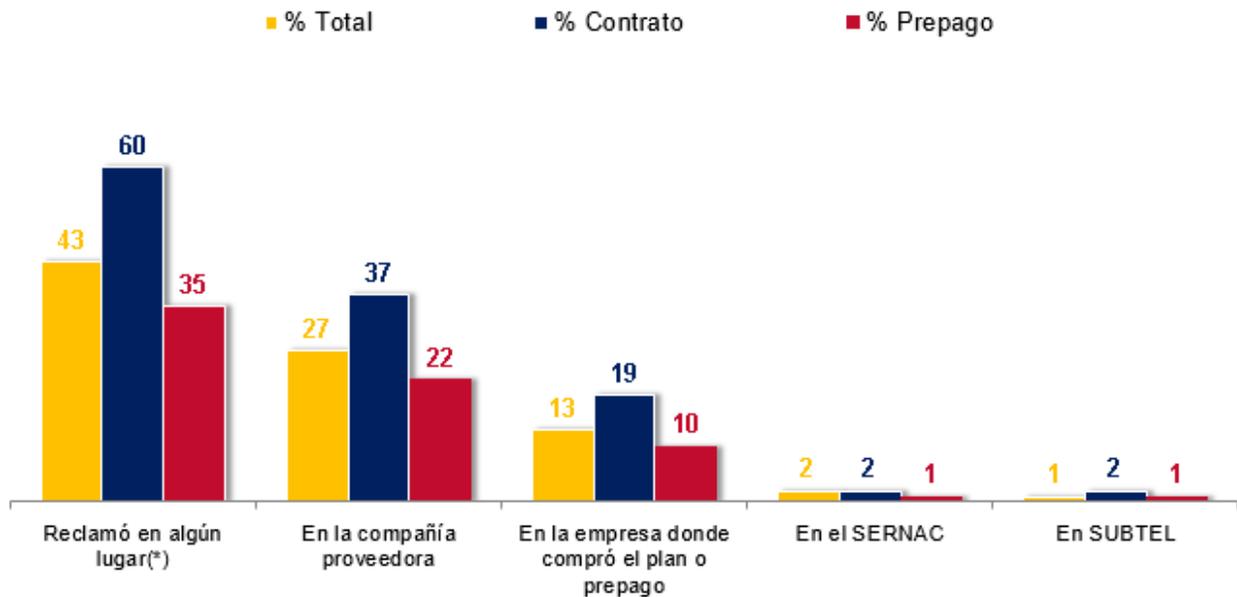
Entre quienes indican haber tenido un problema, el 43% declara haber reclamado, 3 puntos porcentuales menos que durante el segundo semestre de 2016. La compañía que presenta el nivel más bajo en su tasa de reclamo es Virgin (30%), y las más altas son Entel y Wom (46%). Todas las empresas bajan en este indicador respecto al segundo semestre de 2016, siendo la baja más pronunciada la de Virgin (-7%).

Gráfica 48. Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Contrato y Prepago

Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Contrato y Prepago

Considerando el último problema que Ud. tuvo con su servicio de Telefonía Móvil ¿Reclamó o pidió alguna solución en...?

% Que dice Sí



(*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel. * Virgin solo presta servicios de prepago.

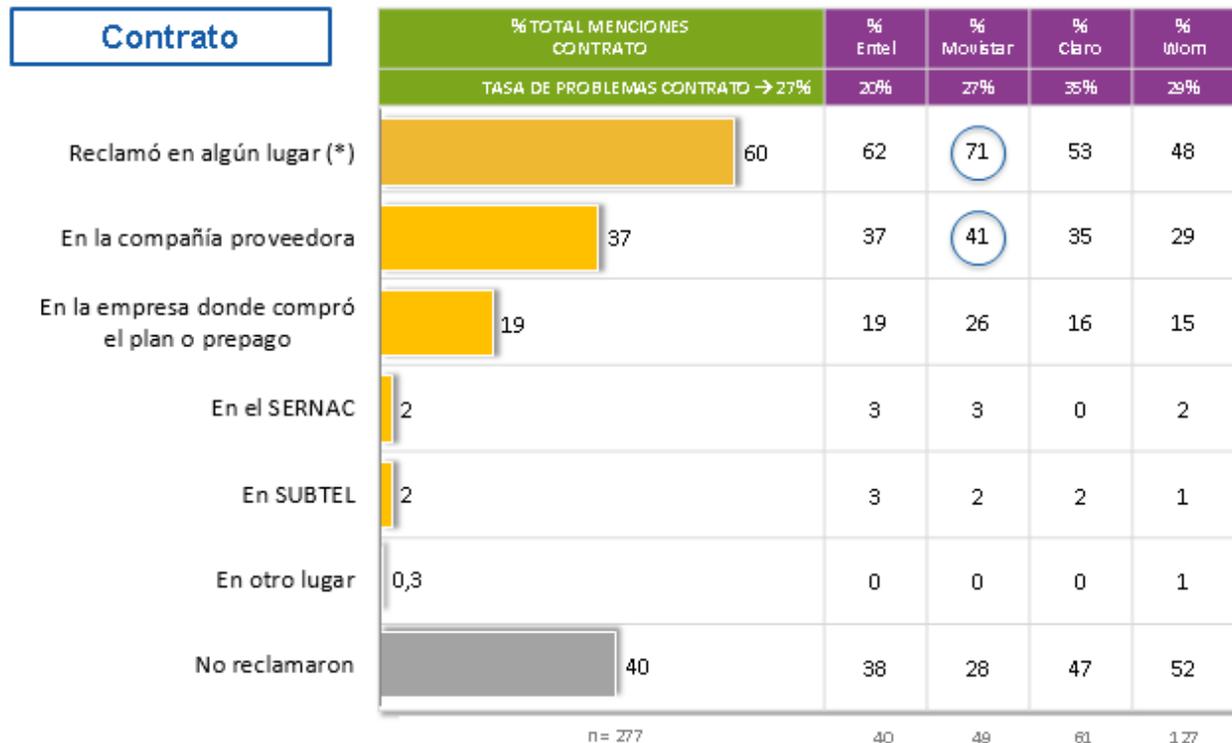
Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (804).

Los usuarios de contrato reclamaron en la compañía proveedora un 37%, un 15% más que los usuarios de prepago, que reclamaron en ese lugar un 22%. A su vez, un 19% de los usuarios de contrato que reclamaron lo hicieron en la empresa donde compró el plan, mientras que los usuarios de prepago lo hicieron en un 10% en ese lugar.

Gráfica 49. Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Contrato

Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Contrato

Considerando el último problema que Ud. tuvo con su servicio de Telefonía Móvil ¿Reclamó o pidió alguna solución en...? % Que dice Sí



(*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel. * Virgin solo presta servicios de prepago.

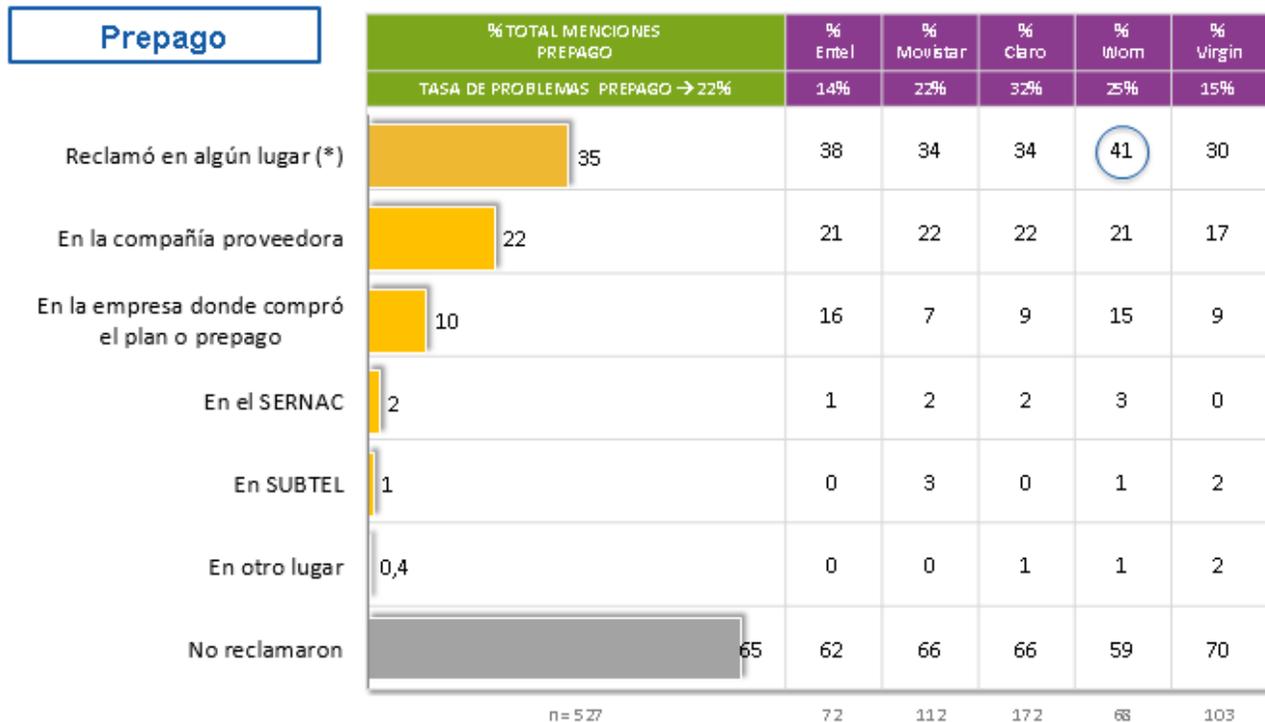
Casos: usuarios contrato que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (277).

A nivel de compañía, Movistar es la empresa que tiene la mayor tasa de reclamo entre sus usuarios con contrato, con un 71% de las menciones. De la misma forma, entre quienes realizaron sus reclamos a través de su compañía proveedora, la proporción es mayor en Movistar en comparación con el resto de las compañías (41%).

Gráfica 50. Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Prepago

Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Prepago

Considerando el último problema que Ud. tuvo con su servicio de Telefonía Móvil ¿Reclamó o pidió alguna solución en...? % Que dice Sí



(*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel. * Virgin solo presta servicios de prepago.

Casos: usuarios prepago que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (527).

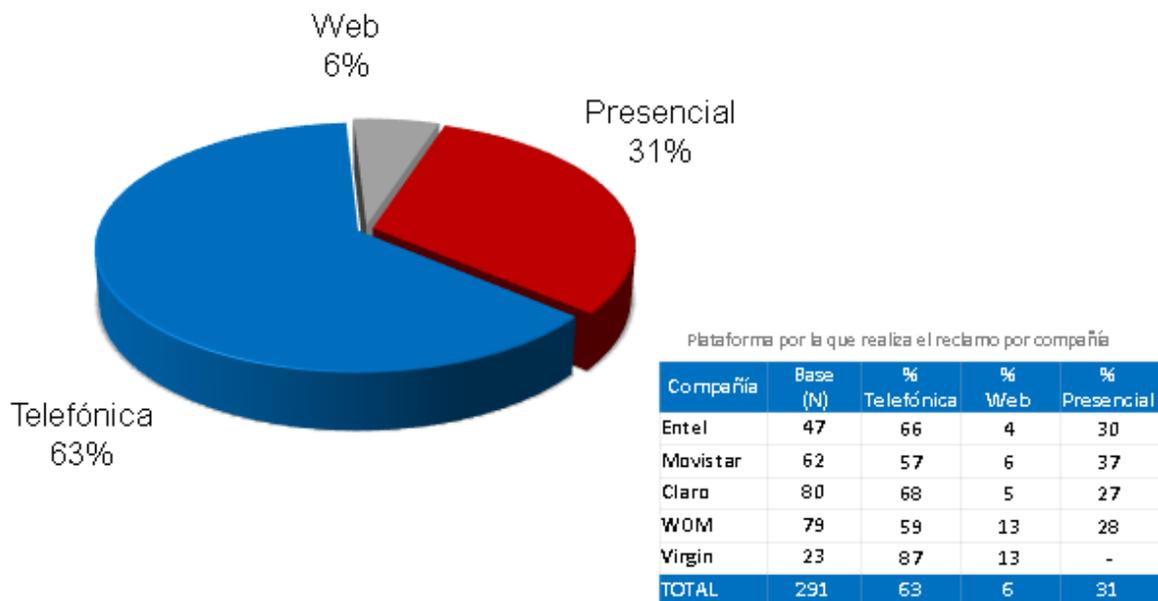
Los usuarios prepago de Wom son quienes declararon en mayor medida realizar reclamos (41%), en relación al resto de las compañías.

¿Cuál es la plataforma a través de la cual realizó el reclamo?

Gráfica 51. Plataforma a través de la cual hizo el reclamo

Plataforma a través de la cual hizo el reclamo

(Sólo usuarios que reclamaron en su compañía de Telefonía Móvil) ¿Cuál fue la plataforma a través de la cual realizó el reclamo?



Casos: Usuarios que han reclamado a través de su compañía proveedora de Telefonía Móvil (N: 291)

*Virgin no cuenta con canal presencial para interposición de reclamos y solo presta servicios de pre-pago.

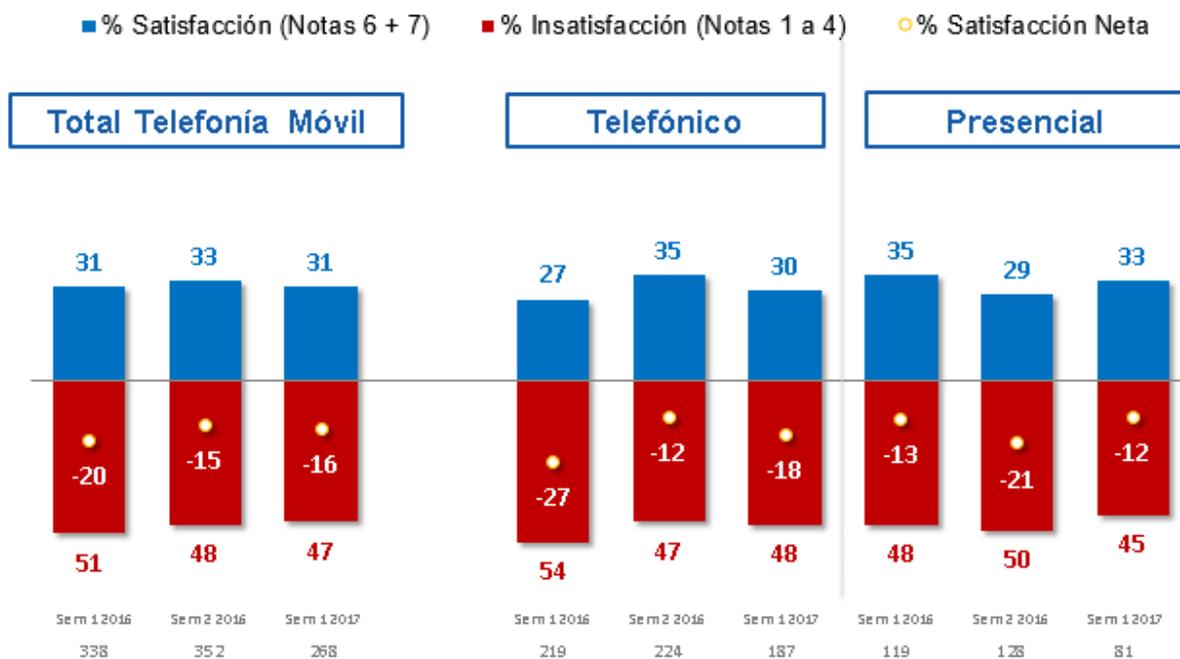
Al indagar sobre cuál es la plataforma utilizada por los usuarios para la interposición de reclamos en los distintos canales, la principal es la plataforma telefónica, con el 63% de las menciones.

¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?

Gráfica 52. Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Evolutivo Telefónico y Presencial

Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Evolutivo Telefónico y Presencial

¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

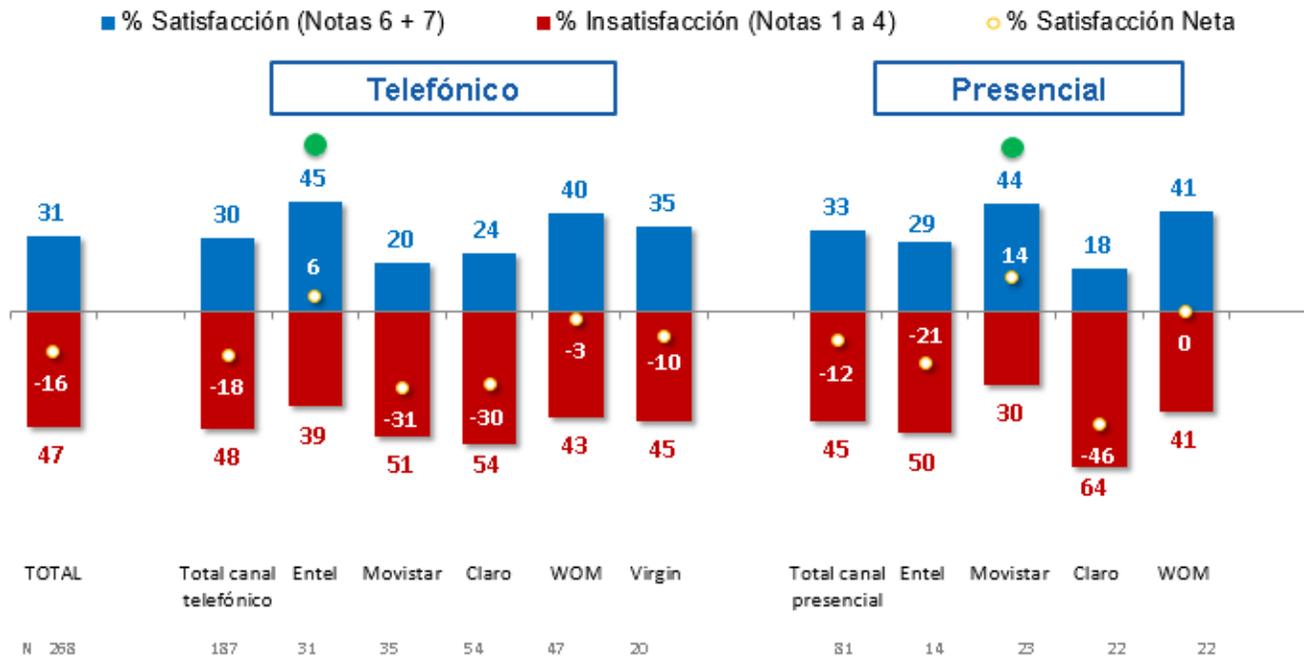
Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Telefonía Móvil, canales telefónicos y/o presenciales, no aplica para WEB (N: 268)

Al interponer un reclamo ya sea en plataformas telefónicas o presenciales, los usuarios evalúan de manera insatisfactoria este proceso. En plataformas telefónica, la satisfacción neta disminuye desde -12% a -18%, mientras que en la plataforma presencial mejora desde -21% a -12%.

Gráfica 53. Satisfacción con la interposición de reclamos, por canal y empresa.

Evaluación del proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal – Telefónico y Presencial

¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". **Virgin no cuenta con canal presencial para interposición de reclamos y solo presta servicios de prepago.

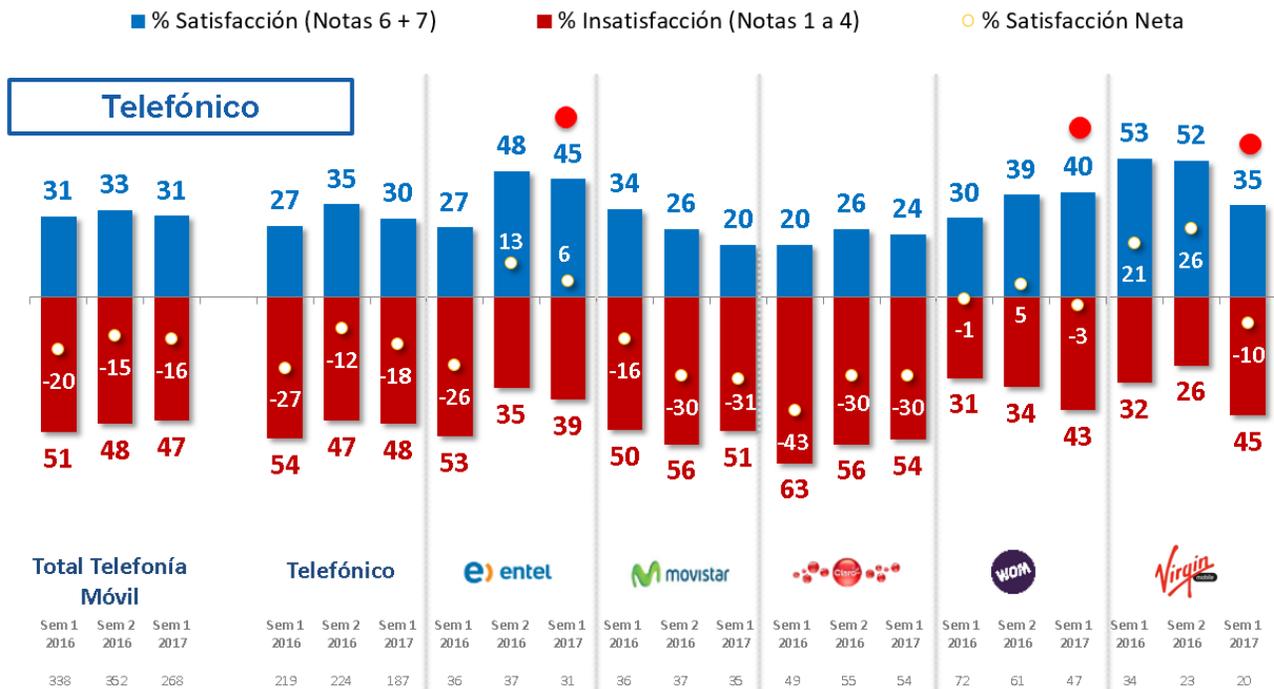
Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Telefonía Móvil, canales telefónicos y/o presenciales, no aplica para WEB (N: 268)

En el caso de Entel hay una satisfacción neta de 6% en el canal telefónico (la más alta entre las compañías), lo que contrasta con el -21% de satisfacción neta en el canal presencial (27% de diferencia). También es importante destacar el caso de Movistar, que tiene la más alta satisfacción neta en canales presenciales (14%), y la más baja satisfacción neta en canales telefónicos (-31%).

Gráfica 54. Satisfacción con la interposición de reclamos, Evolutivo por canal Telefónico y empresa

Satisfacción con la interposición de reclamos, Evolutivo por canal Telefónico y empresa

¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". **Virgin no cuenta con canal presencial para interposición de reclamos y solo presta servicios de prepago.

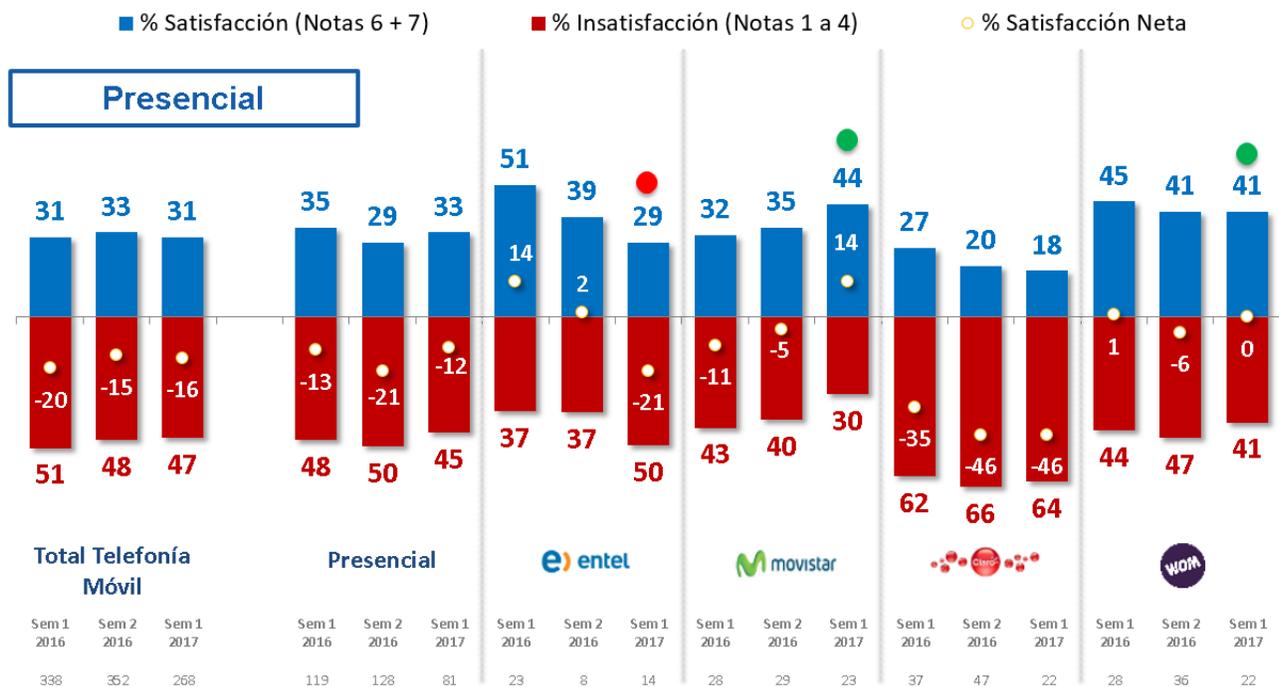
Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Telefonía Móvil, canales telefónicos y/o presenciales, no aplica para WEB (N: 268)

La satisfacción neta con el proceso de interposición de reclamo a través del canal telefónico es de -18%, empeorando esta situación respecto a la medición anterior. Entel, Wom y Virgin son las empresas en que hay una baja considerable respecto al segundo semestre de 2016.

Gráfica 55. Satisfacción con la interposición de reclamos, Evolutivo por canal Presencial y empresa

Satisfacción con la interposición de reclamos, Evolutivo por canal Presencial y empresa

¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". **Virgin no cuenta con canal presencial para interposición de reclamos y solo presta servicios de prepago.

Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Telefonía Móvil, canales telefónicos y/o presenciales, no aplica para WEB (N: 268)

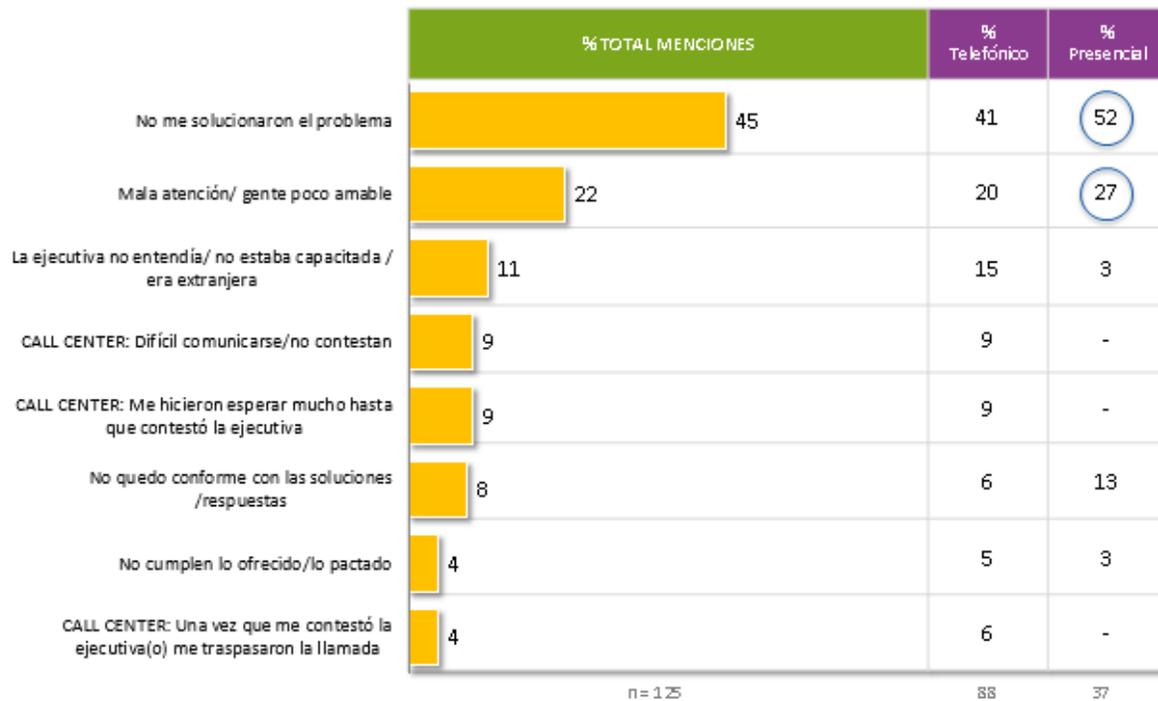
En el caso de Movistar hay una importante alza en la satisfacción neta con la interposición de reclamos respecto a la medición anterior, pasando de -5% a 14% (+19%). También Wom presenta una mejora, pasando de -6% a 0% de satisfacción neta. Al contrario, hay una baja en la satisfacción de los usuarios de Entel, que cae desde 2% a -21% (-23%).

Gráfica 56. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal

Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal

¿Por qué evalúa con nota 4 o menor? ¿Algo más?

Respuesta Múltiple. Mención espontánea



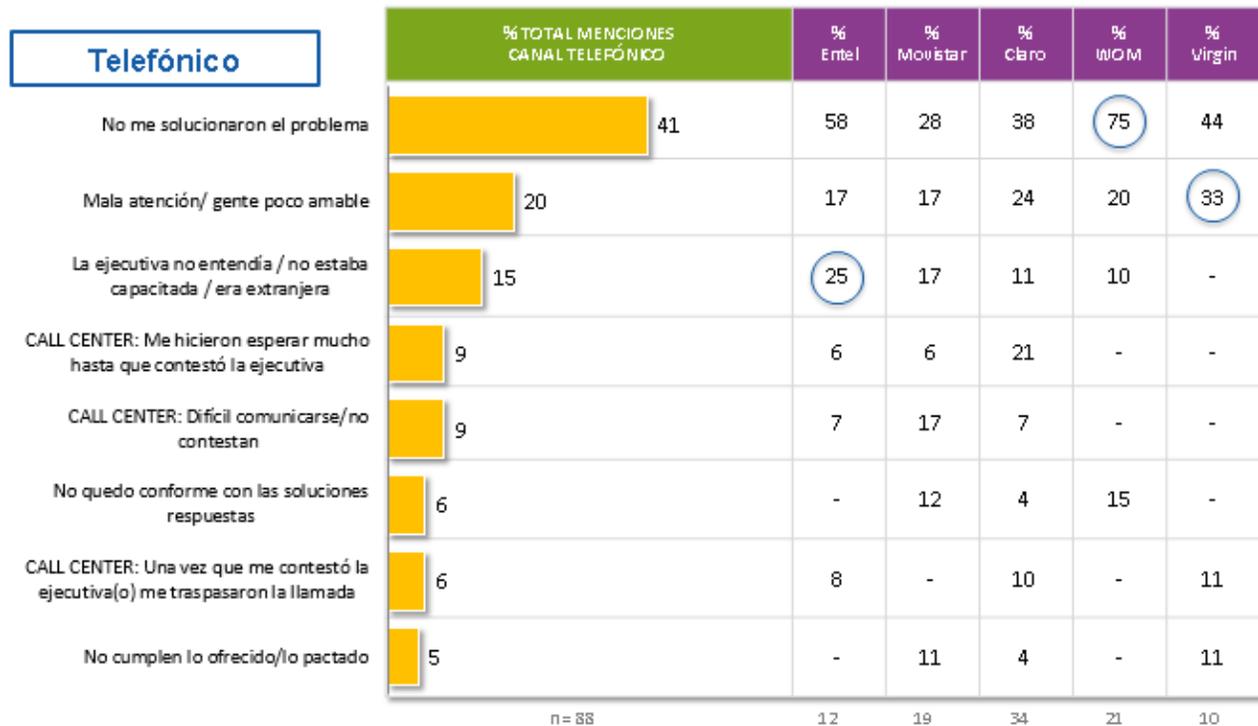
Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo (N: 125)

Entre las personas que se encuentran insatisfechas con la interposición del reclamo (notas 4 o inferiores), la principal razón de insatisfacción es que su problema no fue resuelto (45%). Por tipo de canal esta razón es mayormente mencionada en aquellos que reclamaron en plataformas presenciales (52%) que en canales telefónicos (41%). La mala atención también en el canal telefónico (27%).

Gráfica 57. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal -
Telefónico

Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal –Telefónico

¿Por qué evalúa con nota 4 o menor? ¿Algo más?. Respuesta Múltiple. Mención espontánea



Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo a través del canal telefónico (N: 88)

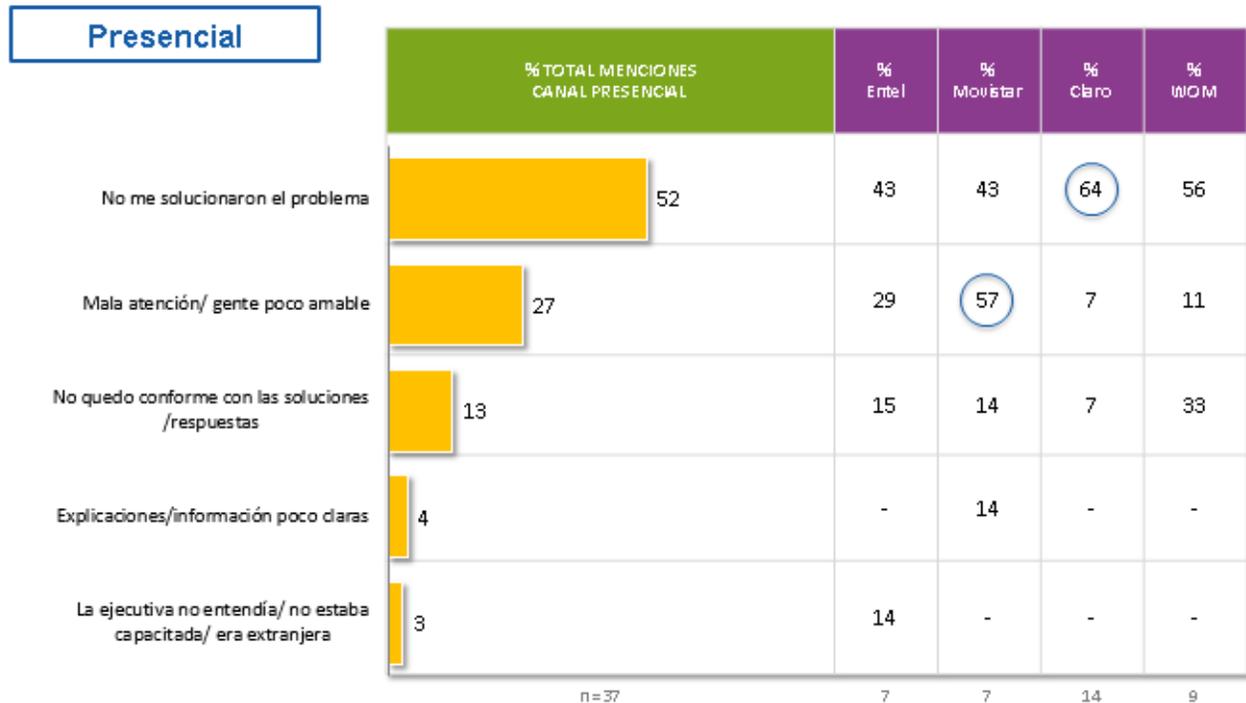
*Categorías se ordenan respecto razones de insatisfacción en canal telefónico, por lo tanto no se mantiene orden anterior considerando el total
**Virgin no cuenta con canal presencial para interposición de reclamos y solo presta servicios de prepago.

La principal razón de insatisfacción con el canal telefónico es que no solucionan el problema, donde WOM presenta una mayor proporción de menciones en relación al resto de las compañías (75% de las menciones). A su vez, destaca Virgin como la empresa donde “Mala atención / gente poco amable” aparece con mayor frecuencia por parte de los usuarios (33% de las menciones).

Gráfica 58. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal - Telefónico

Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal – Presencial

¿Por qué evalúa con nota 4 o menor? ¿Algo más? Respuesta Múltiple. Mención espontánea



Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo a través del canal presencial (N:37)

*Categorías se ordenan respecto razones de insatisfacción en canal presencial, por lo tanto no se mantiene orden anterior considerando el total

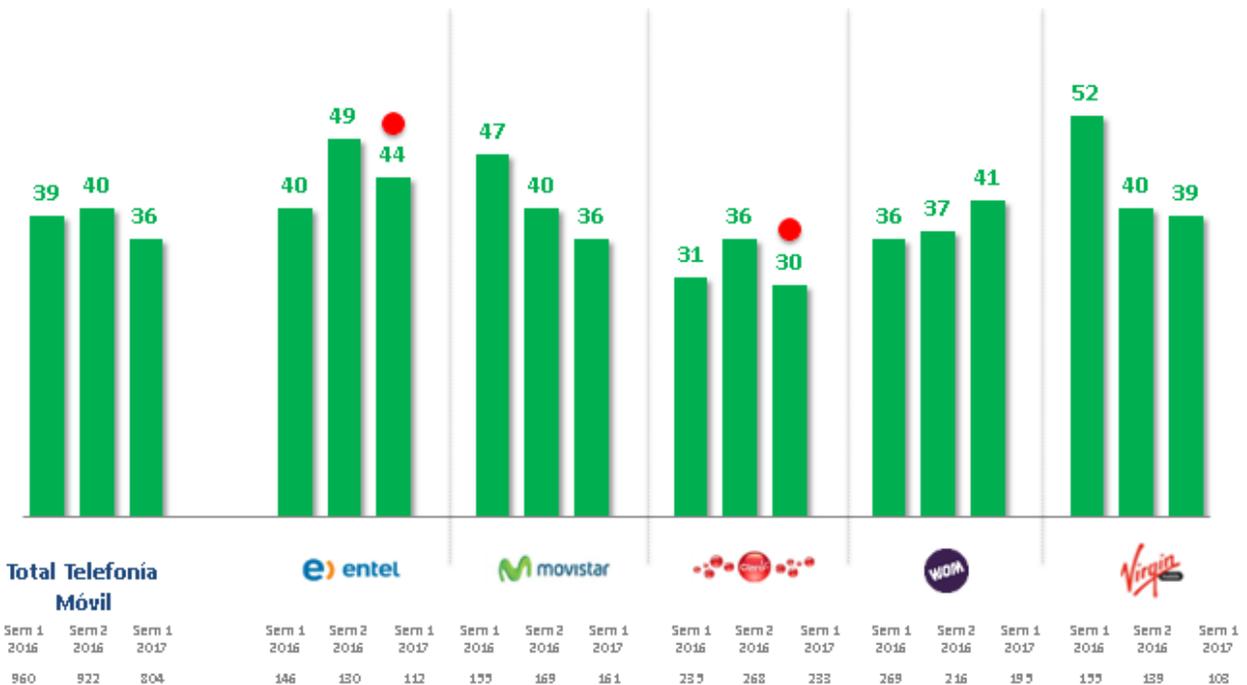
**Virgin no cuenta con canal presencial para interposición de reclamos y solo presta servicios de prepago.

Los clientes de Claro mencionan en un 64% que “no le solucionan el problema” al interponer reclamos en canales presenciales, mientras que los usuarios de Movistar indican en un 57% que la atención al realizar un reclamo es mala.

Gráfica 59. Tasa de resolución del problema - Evolutivo

Tasa de resolución del problema – Evolutivo

¿Y su problema fue resuelto? - % *Que dice Sí*



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (804).

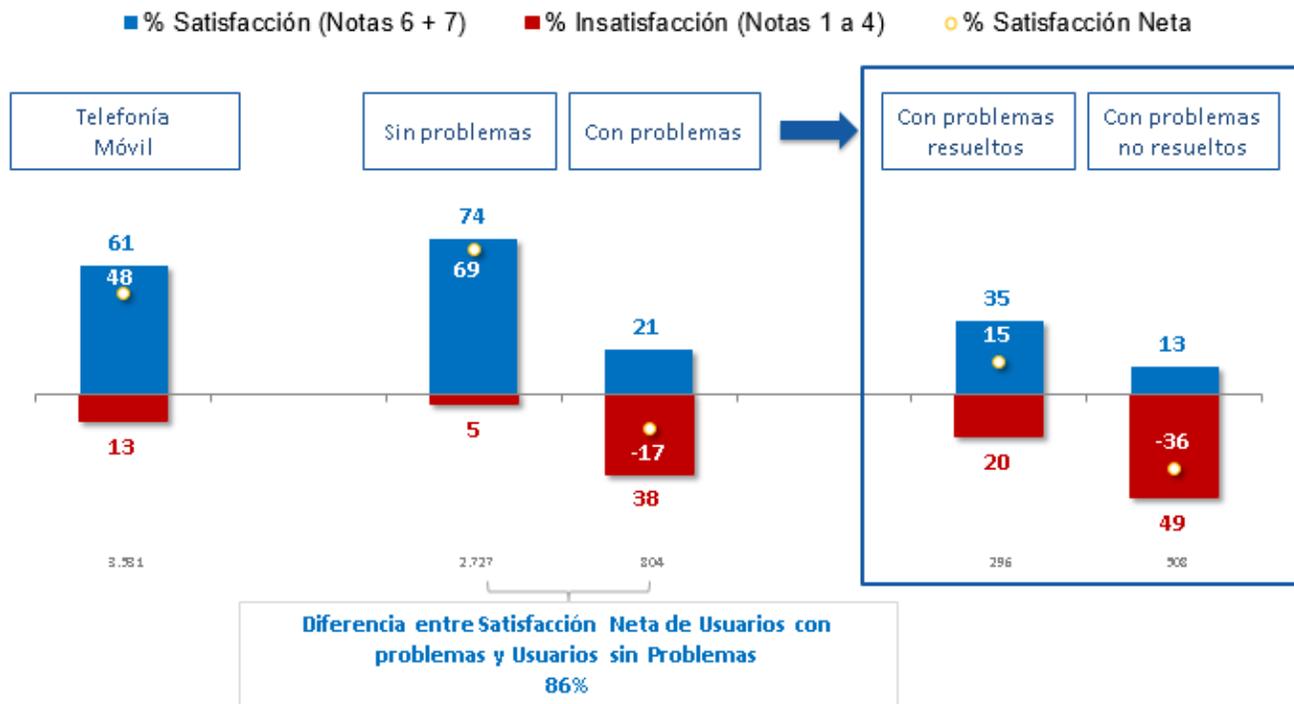
* Virgin solo presta servicios de prepago.

De los usuarios que tuvieron problemas con su servicio de Telefonía Móvil, un 36% declara que este fue resuelto, disminuyendo cuatro puntos respecto de la medición anterior. Entre las empresas, Claro presenta una caída de 6 puntos (pasando de 36% a 30%), al igual que Entel (que baja 5%, pasando de 49% a 44%).

Gráfica 60. Satisfacción con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.

Satisfacción con Telefonía Móvil, según si le han resuelto problemas

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Telefonía Móvil de (Proveedor Telefonía Móvil)?



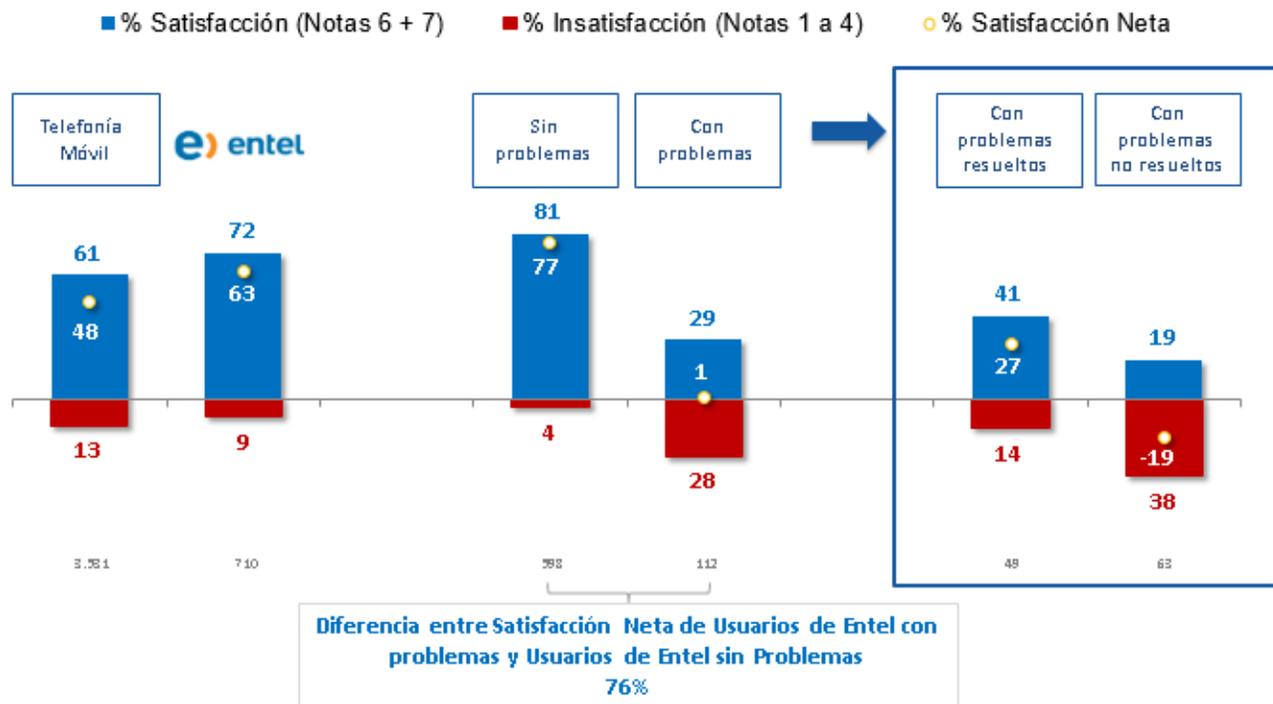
Casos: 3.531. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 86% en la satisfacción neta de los usuarios de Telefonía Móvil, lo que equivale a la diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 51% la satisfacción.

Gráfica 61. Satisfacción de usuarios de Entel con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.

Satisfacción de Usuarios de Entel con Telefonía Móvil, según si le han resuelto problemas

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Telefonía Móvil de (Proveedor Telefonía Móvil)?



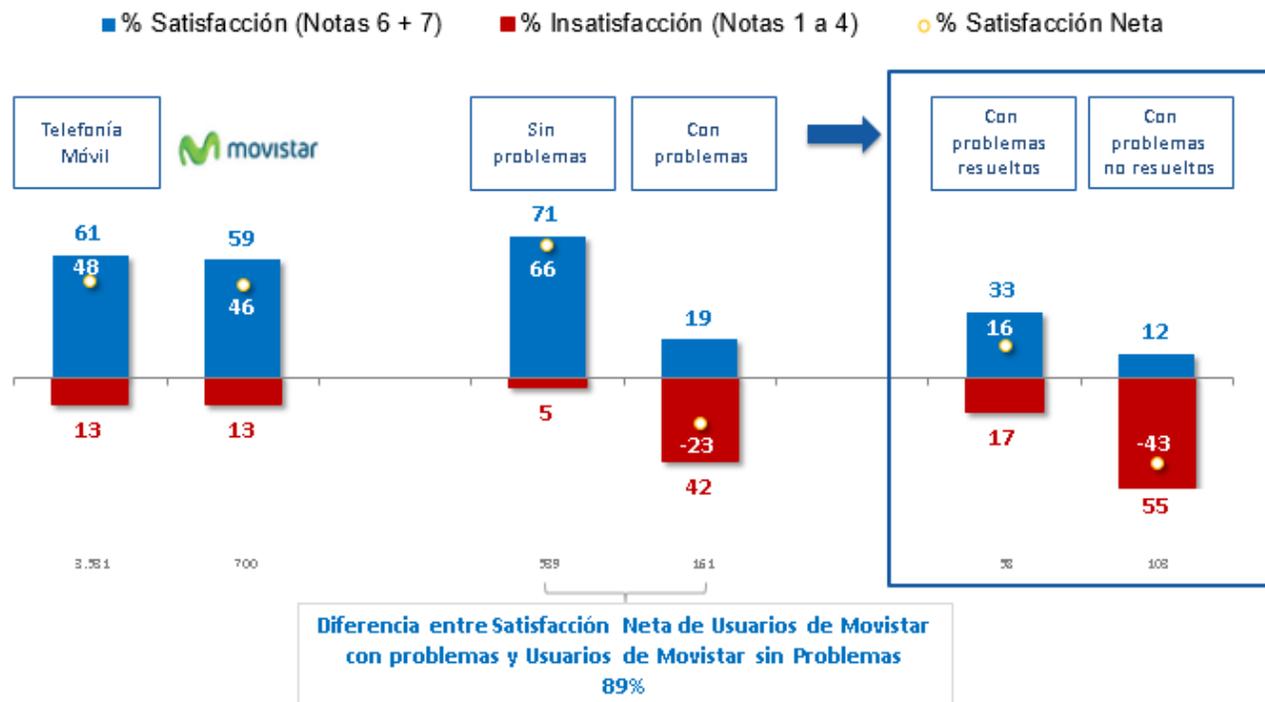
Casos: 3.531. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 76% en la satisfacción neta de los usuarios de Entel, lo que equivale a las diferencias en las tasas de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 46% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

Gráfica 62. Satisfacción de usuarios de Movistar con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.

Satisfacción de Usuarios de Movistar con Telefonía Móvil, según si le han resuelto problemas

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Telefonía Móvil de (Proveedor Telefonía Móvil)?



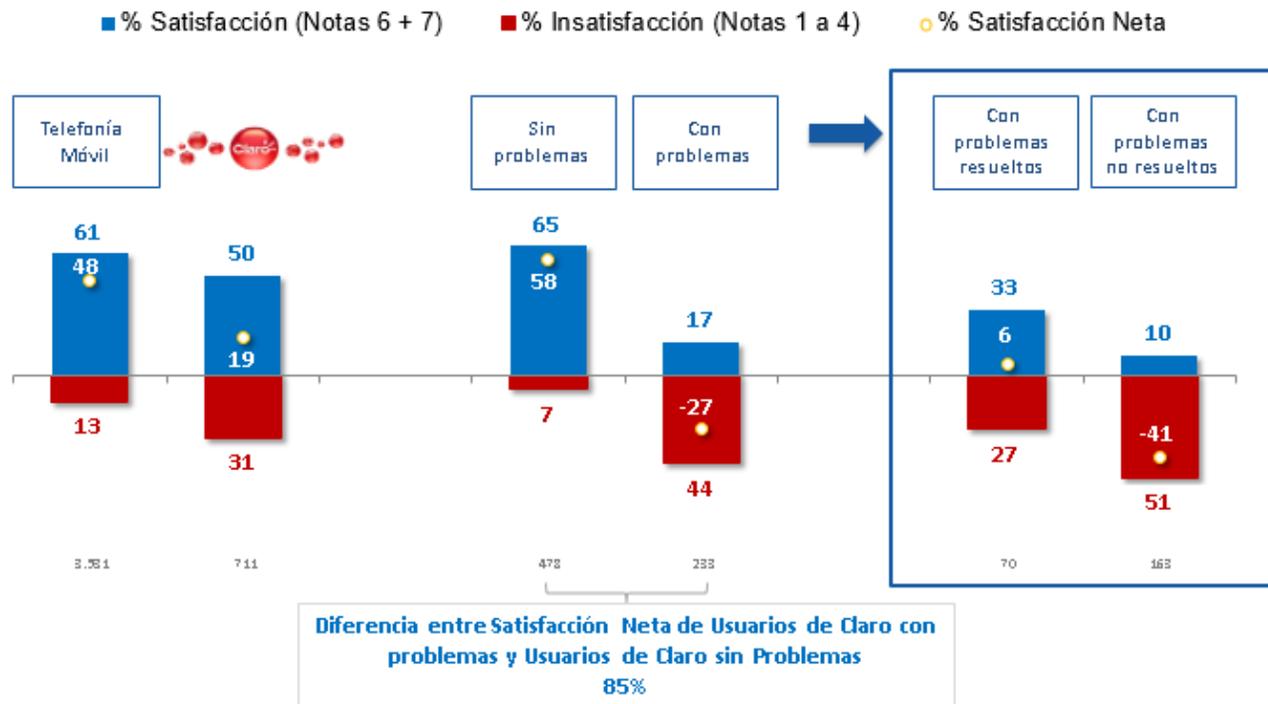
Casos: 3.531. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 89% en la satisfacción neta de los usuarios de Movistar, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 59% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

Gráfica 63. Satisfacción de usuarios de Claro con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.

Satisfacción de Usuarios de Claro con Telefonía Móvil, según si le han resuelto problemas

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Telefonía Móvil de (Proveedor Telefonía Móvil)?



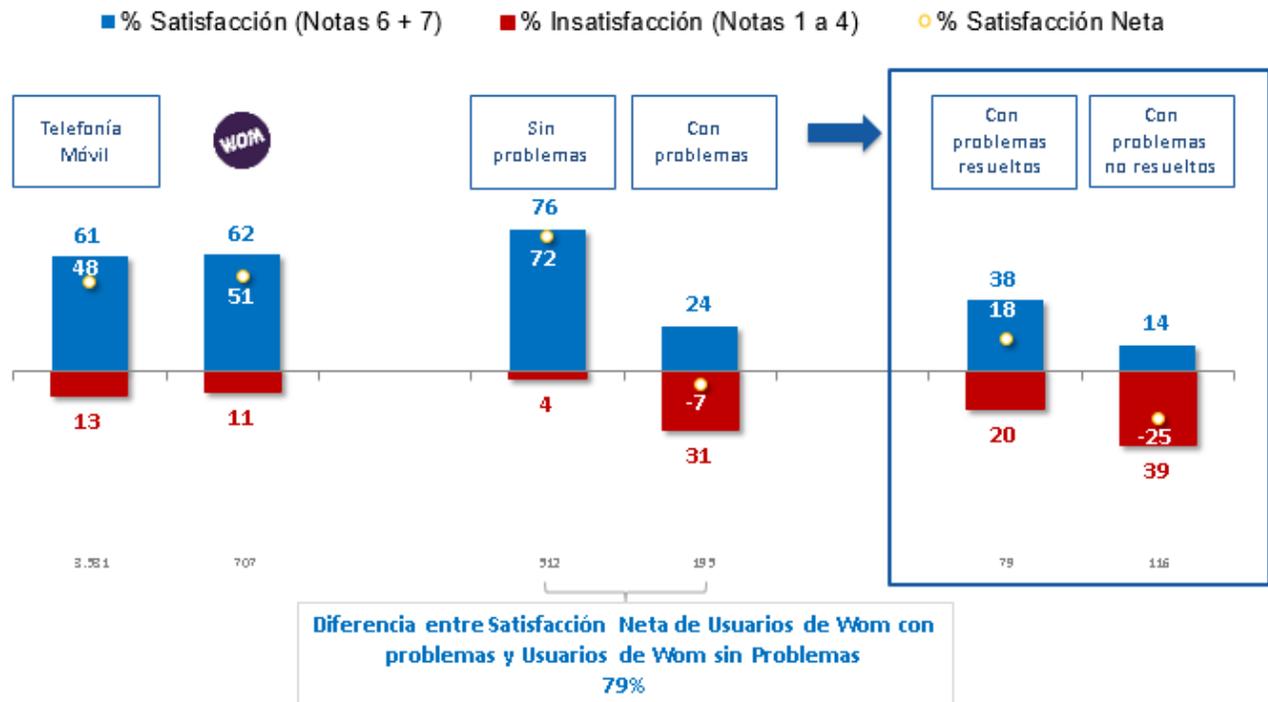
Casos: 3.531. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 85% en la satisfacción neta de los usuarios de Claro, lo que equivale a las diferencias en las tasas de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 47% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

Gráfica 64. Satisfacción de usuarios de Wom con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.

Satisfacción de Usuarios de Wom con Telefonía Móvil, según si le han resuelto problemas

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Telefonía Móvil de (Proveedor Telefonía Móvil)?



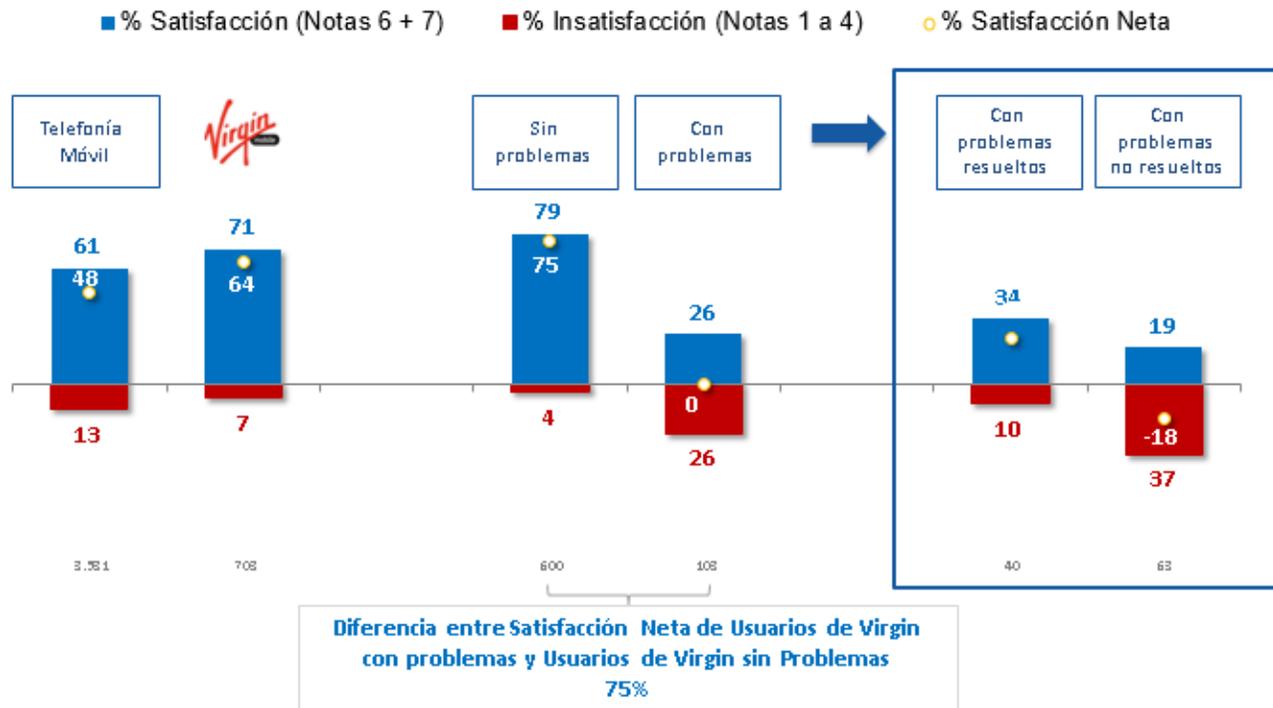
Casos: 3.531. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 79% en la satisfacción neta de los usuarios de Wom, lo que equivale a las diferencias en las tasas de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 43% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

Gráfica 65. Satisfacción de usuarios de Virgin con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.

Satisfacción de Usuarios de Virgin con Telefonía Móvil, según si le han resuelto problemas

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Telefonía Móvil de (Proveedor Telefonía Móvil)?



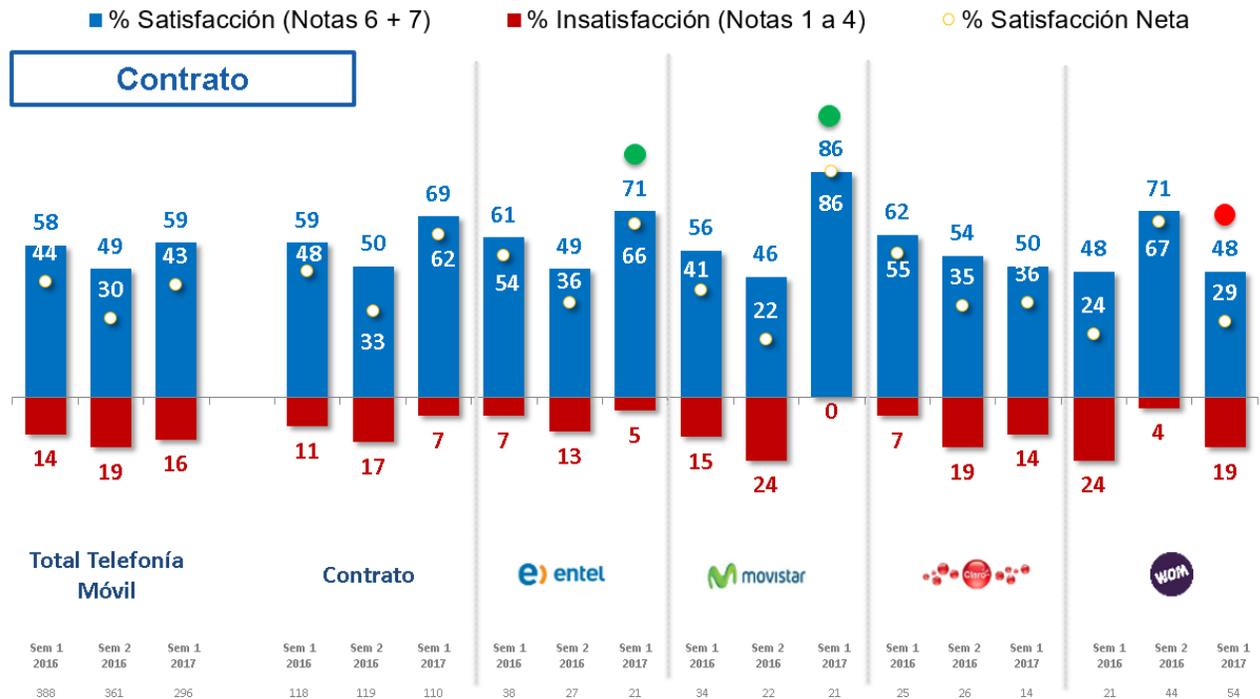
Casos: 3.531. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 75% en la satisfacción neta de los usuarios de Virgin, lo que equivale a las diferencias en las tasas de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 42% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

Gráfica 66. Satisfacción con la solución de problemas por tipo de plan Contrato: Evolutivo

Satisfacción con la solución de problemas por tipo de plan Contrato: Evolutivo

En una escala de 1 a 7 donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Cuán satisfecho quedó con la resolución de su problema?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". * Virgin se mide solo en prepago.

87

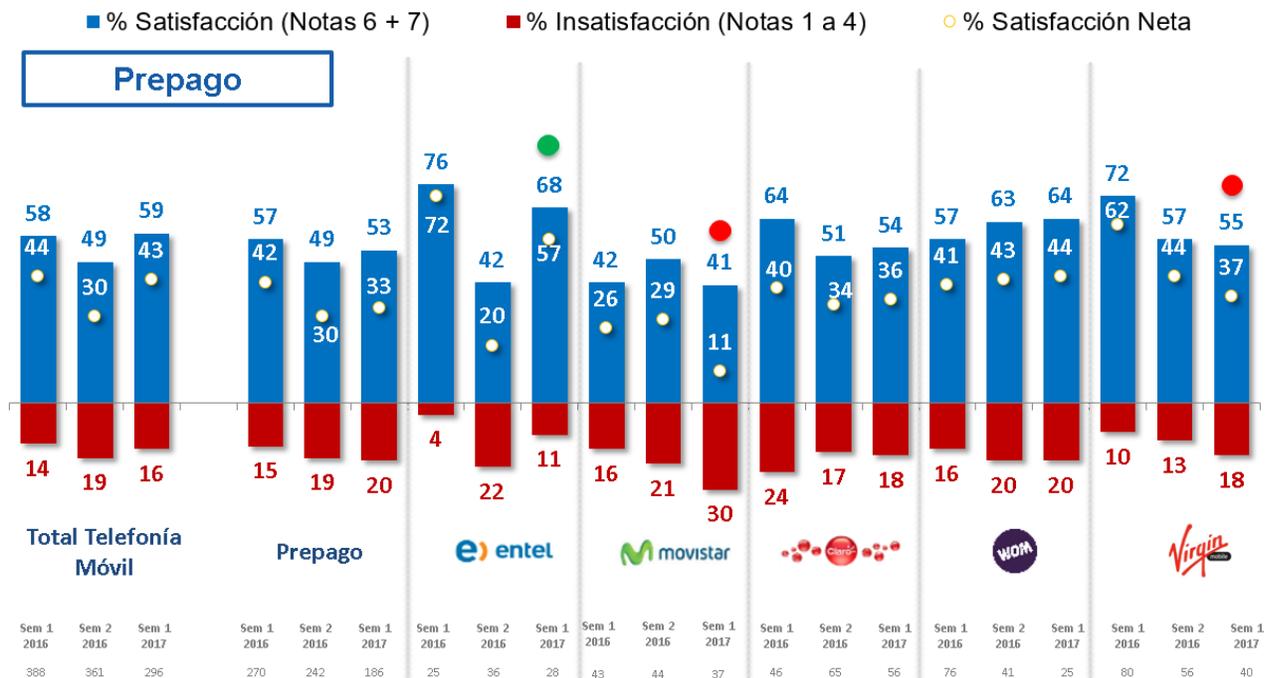
Casos: usuarios contrato que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil y que resolvieron su problema (119)

En contrato existe una satisfacción neta de 62%, subiendo 29 puntos respecto a la medición anterior, y subiendo en todas las compañías, a excepción de Wom (que baja 38 puntos porcentuales). Movistar y Entel, que tuvieron las mayores alzas en la satisfacción neta entre sus usuarios. Movistar pasa de 22% a 86% (+64%), y Entel pasa de 36% a 66% (+30%).

Gráfica 67. Satisfacción con la solución del problema por tipo de plan Evolutivo: Prepago

Satisfacción con la solución del problema por tipo de plan Evolutivo: Prepago

En una escala de 1 a 7 donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Cuán satisfecho quedó con la resolución de su problema?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". * Virgin se mide solo en prepago.

Casos: usuarios prepago que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil y que resolvieron su problema (242)

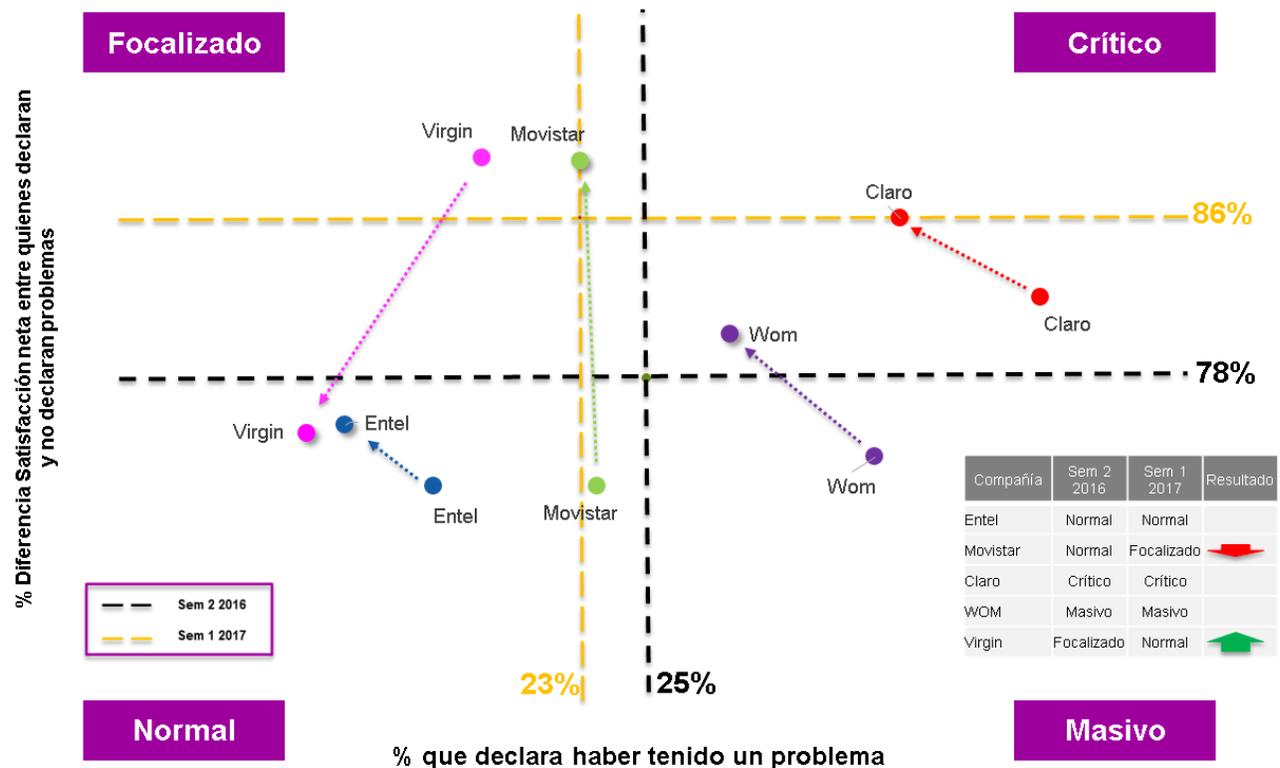
En prepago existe una satisfacción neta de 33%, subiendo 3 puntos respecto a la medición anterior. Entre las compañías, destaca el alza en Entel, pasando de 20% a 57% en la presente medición. Las compañías que tienen bajas son Movistar, que baja 18 puntos en su satisfacción neta, y Virgin, que desciende 7 puntos.

8.1.4. Principales indicadores: Telefonía Móvil

Análisis de impacto de problemas sobre la satisfacción

Gráfica 68. Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Telefonía Móvil, Segundo semestre de 2016 y Primer semestre de 2017.

Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Telefonía Móvil 2 sem. 2016 y 1 sem 2017.



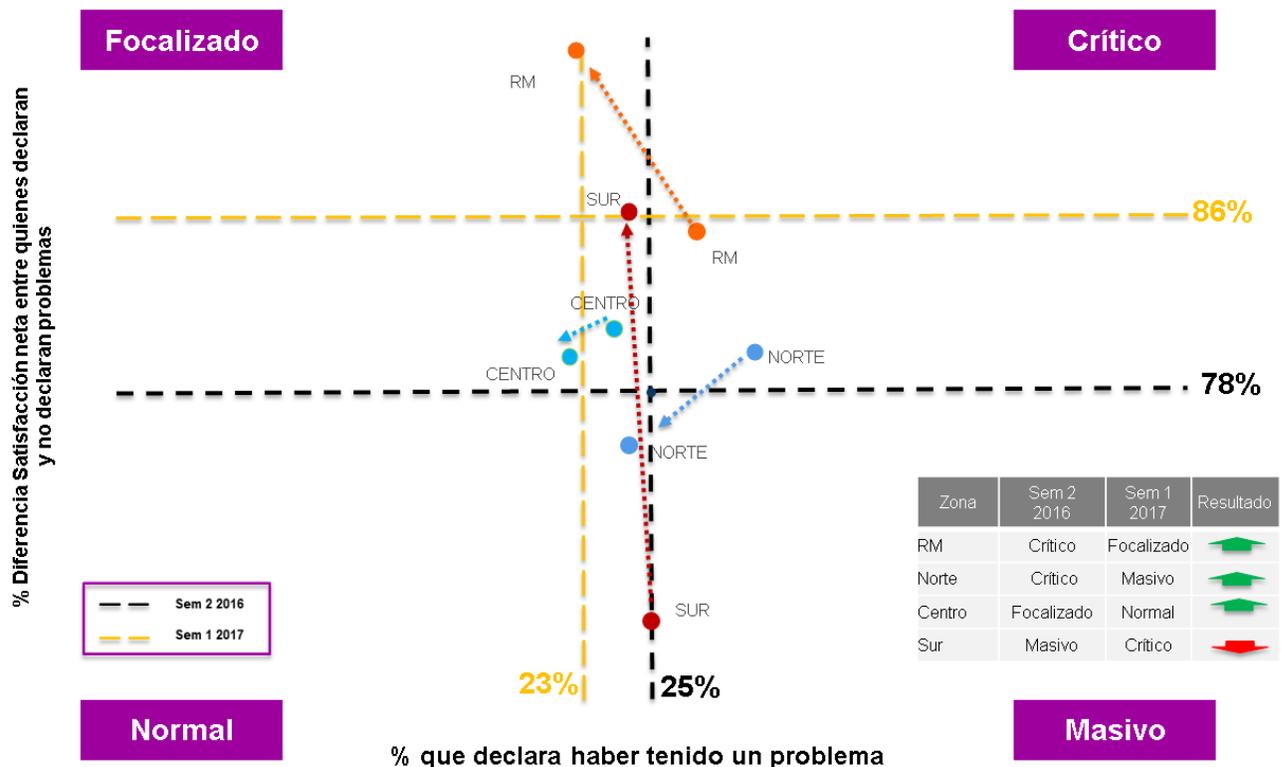
*Mejora respecto de la medición anterior
 *Empeora respecto de la medición anterior

(*) El impacto de los problemas corresponde a la diferencia en Satisfacción Neta, entre quienes no declaran problemas y quienes sí lo hacen. ** Virgin solo presta servicios de prepago.

Respecto al segundo semestre de 2016, Virgin presenta una mejora, pasando del cuadrante Focalizado a Masivo, por la baja en el impacto y en su tasa de problemas. En cambio, Movistar empeora su situación al pasar de Normal a Focalizado, principalmente por registrar un mayor impacto.

Gráfica 69. Impacto de problemas en la Satisfacción de Telefonía Móvil, por Zona, Segundo semestre de 2016 y Primer semestre de 2017.

Impacto problemas en la Satisfacción de Telefonía Móvil – Por Zona 2 sem. 2016 y 1 sem 2017



*Mejora respecto de la medición anterior
 *Empeora respecto de la medición anterior

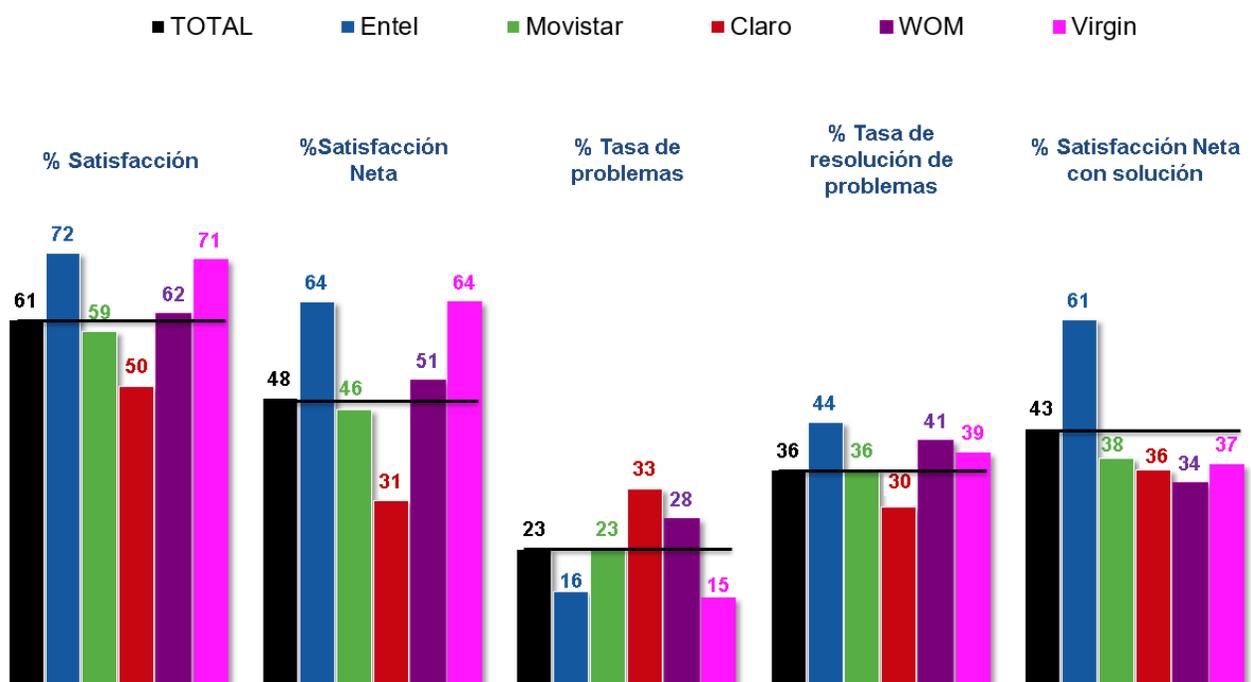
(*) El impacto de los problemas corresponde a la diferencia en Satisfacción Neta, entre quienes no declaran problemas y quienes sí lo hacen. ** Virgin solo presta servicios de prepago.

Por zona, las zonas RM, Norte y Centro mejoran su situación, debido a una menor tasa de problemas que presentan. No ocurre lo mismo con la zona Sur, que pasa del cuadrante Masivo a Crítico, principalmente por el mayor impacto que registra en esta medición.

A modo de resumen, las gráficas siguientes muestran los principales indicadores del servicio de Telefonía Móvil.

Gráfica 70. Principales indicadores de Telefonía Móvil, Primer semestre de 2017.

Indicadores Telefonía Móvil



Casos: 3.531

** Virgin solo presta servicios de prepago.

Gráfica 71. Principales indicadores de Telefonía Móvil, Comparativo últimas tres mediciones.

Indicadores Telefonía Móvil

	TOTAL			entel			movistar			WOM			WOM			Virgin		
	2016 SBM 1	2016 SBM 2	2017 SBM 1															
% Satisfacción	61	60	61	66	69	72	62	61	59	51	45	50	58	60	62	73	68	71
% Satisfacción Neta	49	48	48	59	61	64	50	49	46	33	27	31	43	46	51	64	57	64
% Tasa de problemas	24	25	23	20	19	16	22	24	23	33	37	33	37	32	28	22	20	15
% Tasa de reclamo	41	46	43	38	52	46	42	47	45	42	43	39	44	47	46	34	37	30
% Tasa de resolución	39	40	36	40	49	44	47	40	36	31	36	30	36	37	41	52	40	39
% Satisfacción neta con solución	44	30	43	65	27	61	30	28	38	45	34	36	34	52	34	62	44	37

Casos: 3.531

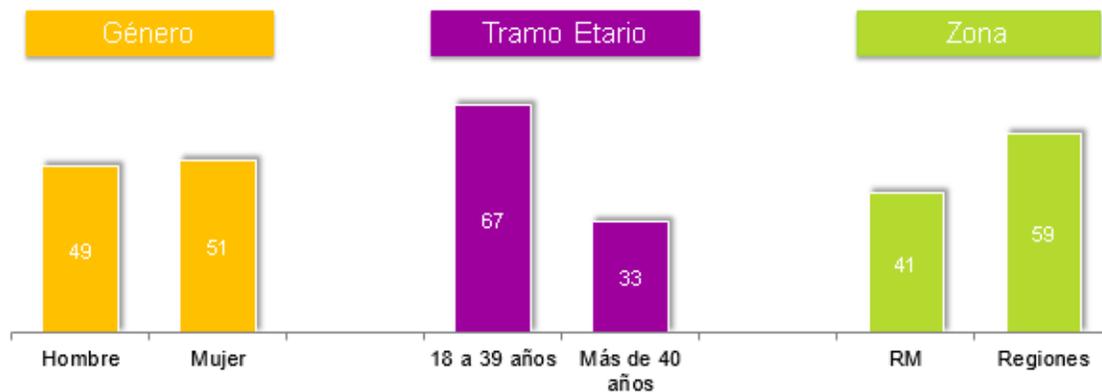
** Virgin solo presta servicios de prepago.

8.2. Internet Móvil

8.2.1. Perfil de los entrevistados

Gráfica 72. Ponderación por segmento de los usuarios de Internet Móvil

		N	% No ponderado	% Ponderado	Error Muestral
Variables de clasificación	Hombre	1.796	51	49	2,3
	Mujer	1.746	49	51	2,4
	18 – 39	2.489	70	67	2,0
	Más de 40	1.053	30	33	3,0
	RM	1.527	43	41	2,5
Regiones	2.015	57	59	2,1	



Casos: 3.542

* Caracterización de la Muestra con datos ponderados y expresado en porcentaje.

Las compañías evaluadas en Internet Móvil son Entel, Movistar, Claro, Wom y Virgin.

La principal diferencia entre grupos de usuarios se observa en cuanto a edad, ya que son mayoritariamente usuarios entre los 18 y los 39 (67%). Geográficamente también es posible notar diferencias, en donde el 41% de los entrevistados es de la Región Metropolitana, mientras que el restante 59% se distribuye en el resto de las regiones.

Gráfica 73. Características demográficas de usuarios de Internet Móvil

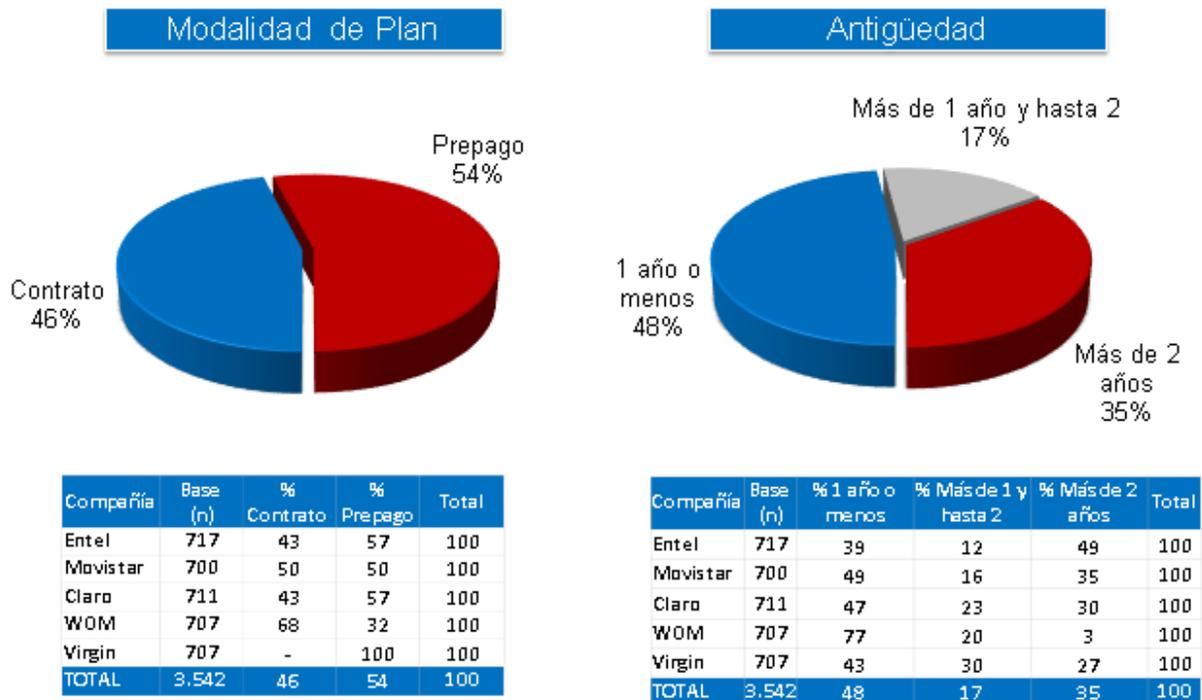
Género					Tramo Etario					Zona				
Compañía	Base (n)	% Hombre	% Mujer	Total	Compañía	Base (n)	% 18 a 39	% 40 o Más	Total	Compañía	Base (n)	% RM	% Regiones	Total
Entel	717	49	51	100	Entel	717	61	39	100	Entel	717	40	60	100
Movistar	700	49	51	100	Movistar	700	68	32	100	Movistar	700	38	62	100
Claro	711	46	54	100	Claro	711	69	31	100	Claro	711	42	58	100
WOM	707	55	45	100	WOM	707	76	24	100	WOM	707	46	54	100
Virgin	707	55	45	100	Virgin	707	78	22	100	Virgin	707	52	48	100
TOTAL	3.542	49	51	100	TOTAL	3.542	67	33	100	TOTAL	3.542	41	59	100

* Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: 3.542

Entre las distintas compañías no se registran diferencias importantes en género, tramo etario y zona, comparado con los datos del servicio de Internet Móvil mencionado anteriormente.

Gráfica 74. Características de contratos de servicio de Internet Móvil



* Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: 3.542

La mayoría de los usuarios de Internet Móvil es prepago, con un 54%, mientras que el restante 46% corresponde a modalidad contrato. Es importante mencionar que Virgin solo cuenta con modalidad prepago. Wom se destaca por tener una mayor proporción de usuarios con contrato es Wom (68%). Respecto a la antigüedad, el 48% de los entrevistados indica ser cliente de su empresa hace un año o menos. También Wom destaca por el bajo porcentaje de usuarios con más de dos años de antigüedad (27%).

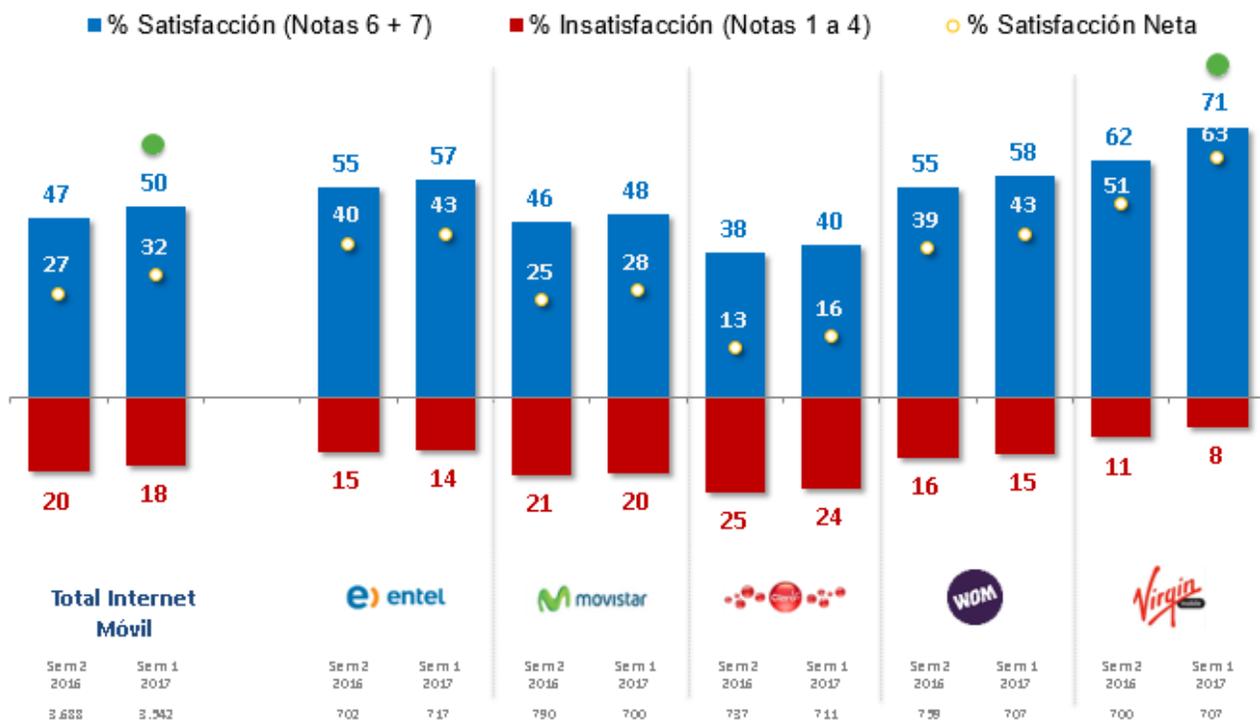
8.2.2. Satisfacción con empresas de Internet Móvil

“En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. En general con el servicio de Internet Móvil de (Proveedor de Internet Móvil)?”

Gráfica 75. Satisfacción con Internet Móvil

Satisfacción con Internet Móvil

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Móvil de (Proveedor Internet Móvil)?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". * Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: 3.542

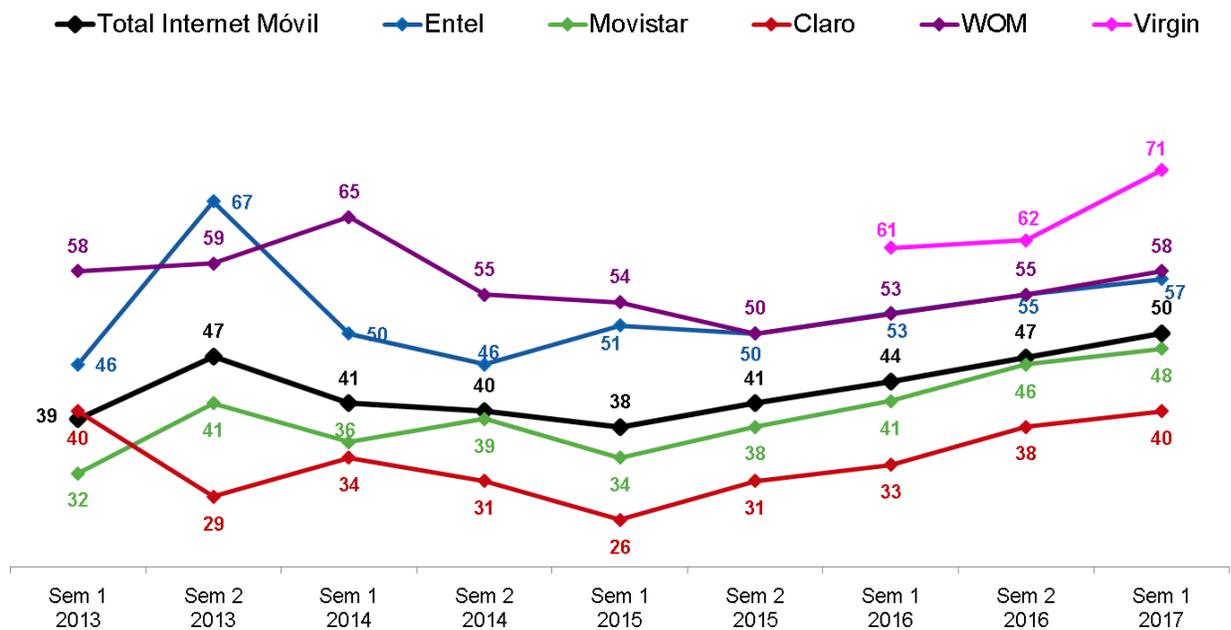
Existe un 32% de satisfacción neta con el servicio de Internet Móvil, mejorando este indicador en 5 puntos porcentuales respecto a la medición anterior. Entre las compañías, Virgin tiene la mayor satisfacción neta (63%), mejorando en 12 puntos porcentuales respecto a la medición anterior. En general, todas las compañías tienen una mejor satisfacción neta respecto al segundo semestre de 2016.

Gráfica 76. Satisfacción con Internet Móvil - Evolutivo

Satisfacción con Internet Móvil – Evolutivo

¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Móvil de (Proveedor Internet Móvil)?

% Satisfacción (Notas 6 y 7)



* Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: 3.542

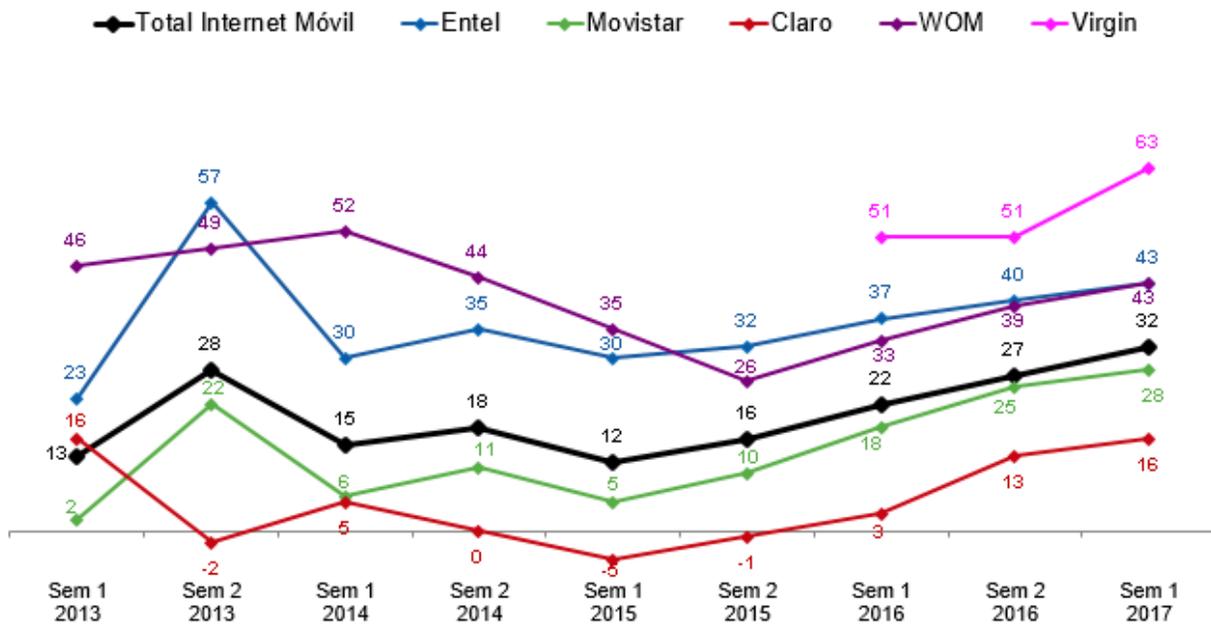
En cuanto al nivel de satisfacción, todas las empresas consolidan la tendencia al alza que han registrado continuamente desde el segundo semestre de 2015. Virgin se mantiene como la compañía con la mayor satisfacción, seguida por Wom y Entel. Bajo el promedio de satisfacción se encuentran Claro y Movistar.

Gráfica 77. Satisfacción neta con Internet Móvil - Evolutivo

Satisfacción Neta con Internet Móvil – Evolutivo

¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Móvil de (Proveedor Internet Móvil)?

% Satisfacción Neta



* Virgin solo presta servicios pre pago.

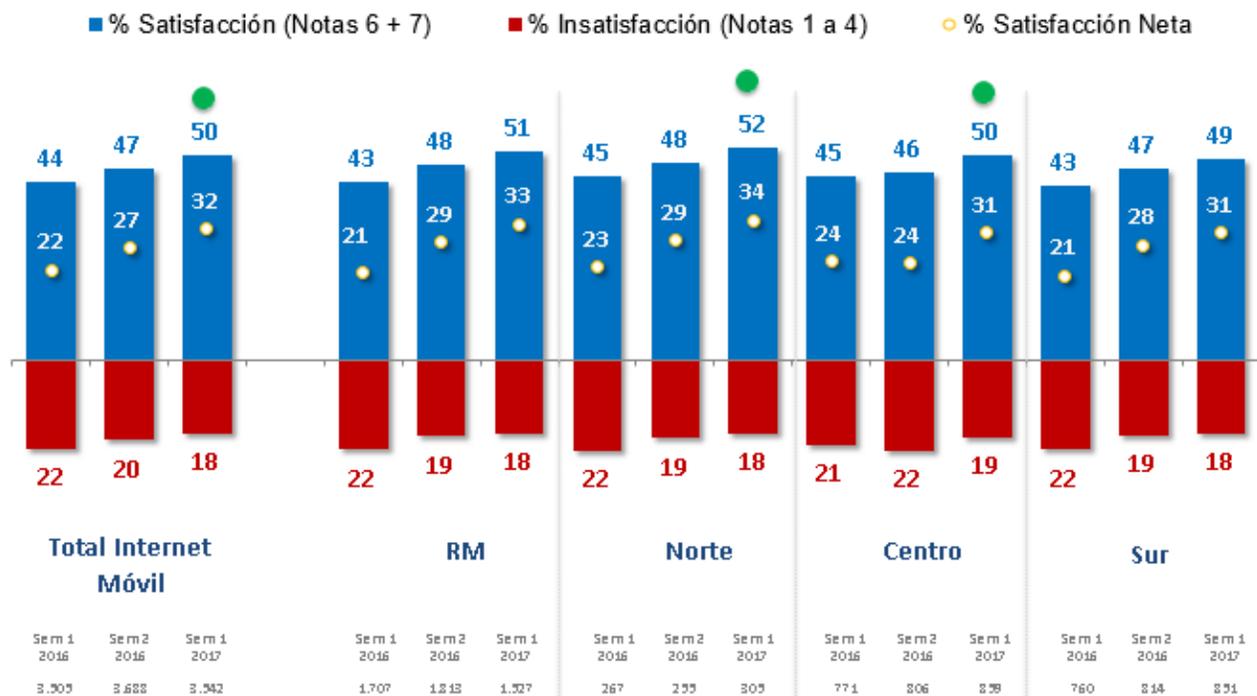
Casos: 3.542

El total de satisfacción neta en Internet Móvil continúa mejorando desde el primer semestre de 2015. Por compañía, Virgin se mantiene liderando en este indicador por sobre el resto de las empresas (63%). Claro y Movistar se mantienen con niveles de satisfacción neta por debajo del promedio.

Gráfica 78. Satisfacción con Internet Móvil, Evolutivo por zona

Satisfacción con Internet Móvil, Evolutivo por zona

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Móvil de (Proveedor Internet Móvil)?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

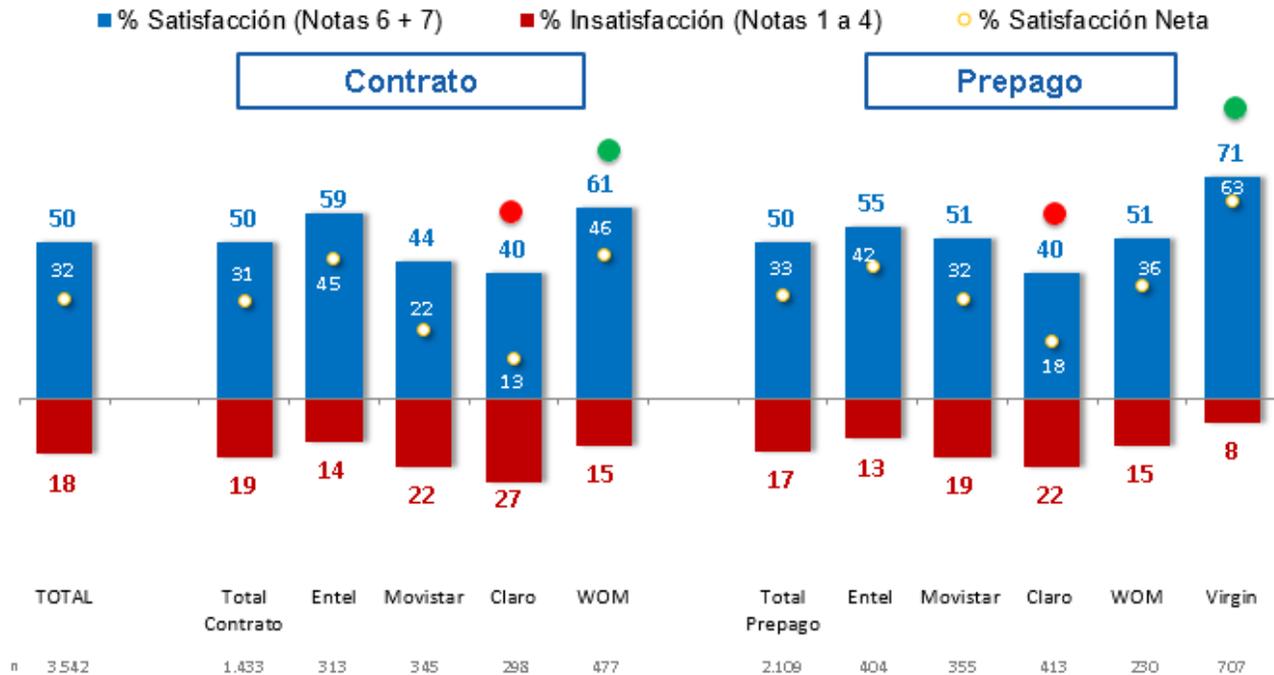
(*) Zonas: **RM:** XIII / **Norte:** I – III y XV / **Centro:** IV – VII / **Sur:** VIII – XII y XIV

La zona norte del país presenta una satisfacción neta de 34%, 5 puntos porcentuales sobre la medición anterior. La zona Centro también presenta una mejora de 7 puntos. Las zonas centro y sur del país presentan el nivel de satisfacción neta más bajo, ambas con un 31%.

Gráfica 79. Satisfacción con Internet Móvil, por tipo Plan

Satisfacción con Internet Móvil, por tipo Plan

¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Móvil de (Proveedor Internet Móvil)?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". ** Virgin solo presta servicios prepago.

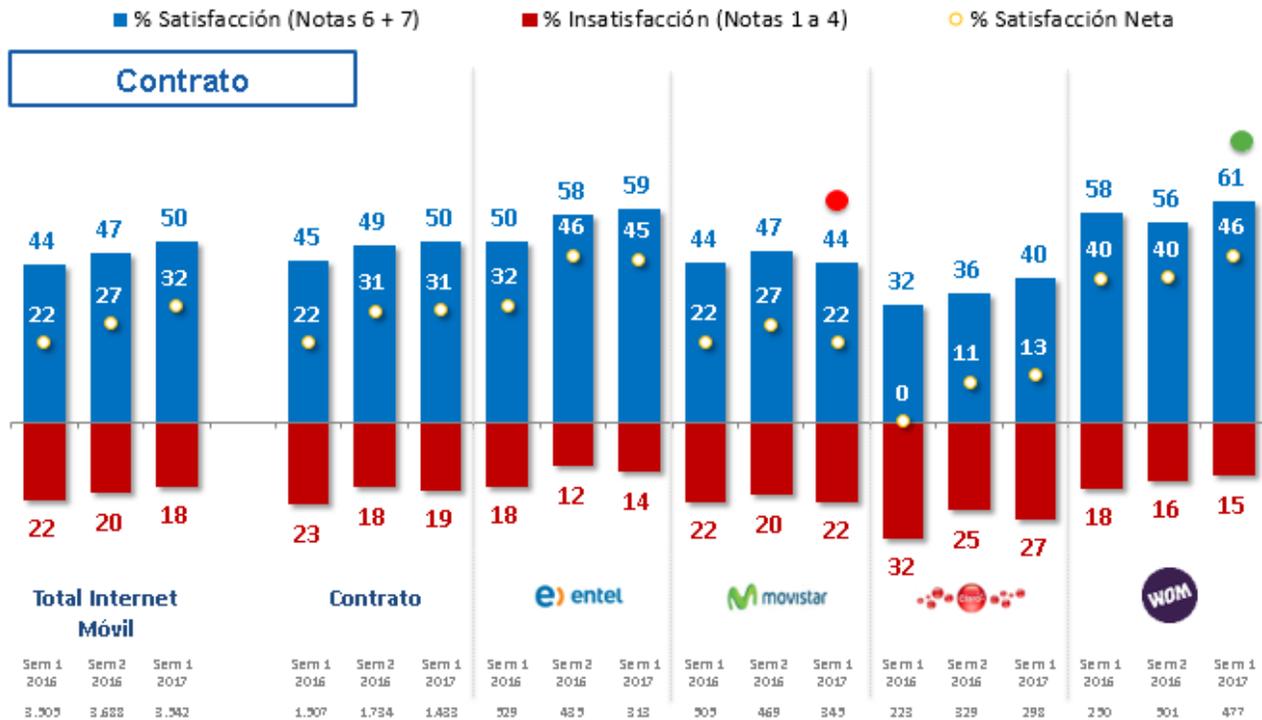
Casos: 3.542

Los usuarios de contrato en Wom tienen una satisfacción de 46%, 10 puntos porcentuales más que sus clientes de prepago (46%). Virgin destaca con la más alta satisfacción entre sus usuarios, de 63% (en prepago, única modalidad que tiene la compañía). Claro en cambio tiene una baja tasa de satisfacción neta, tanto en contrato (13%) como en prepago (18%).

Gráfica 80. Satisfacción con Internet Móvil por tipo Plan – Evolutivo: Contrato

Satisfacción con Internet Móvil por tipo de plan – Evolutivo: Contrato

¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Móvil de (Proveedor Internet Móvil)?



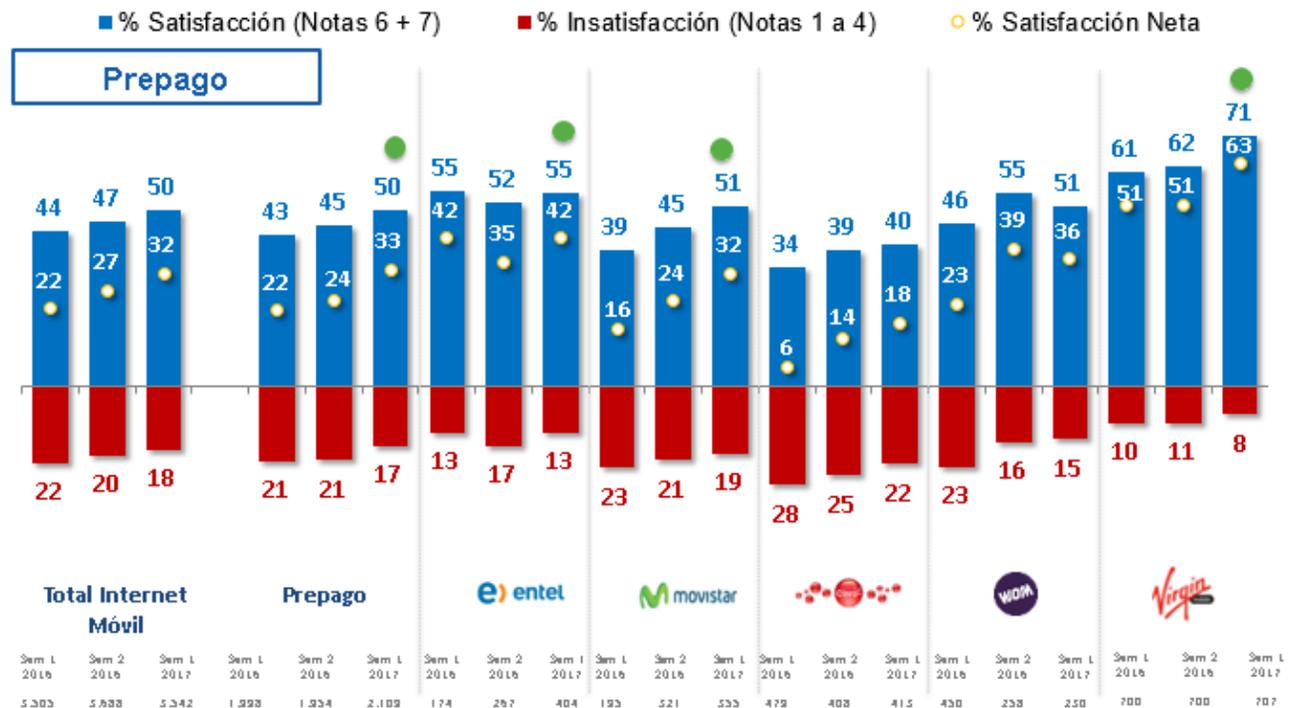
(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". * Virginsolo presta servicios pre pago.
Casos: 3.542

Entre los usuarios con contrato la satisfacción neta es de 31%, misma cifra registrada en la medición anterior. Wom tiene una mejora en 6 puntos porcentuales en este indicador, quedando en 46% para esta medición. Movistar retrocede 5 puntos, quedando en 22% de satisfacción.

Gráfica 81. Satisfacción con Internet Móvil por tipo Plan – Evolutivo Prepago

Satisfacción con Internet Móvil por tipo de plan – Evolutivo: Prepago

¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Móvil de (Proveedor Internet Móvil)?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". * Virgin solo presta servicios prepago.

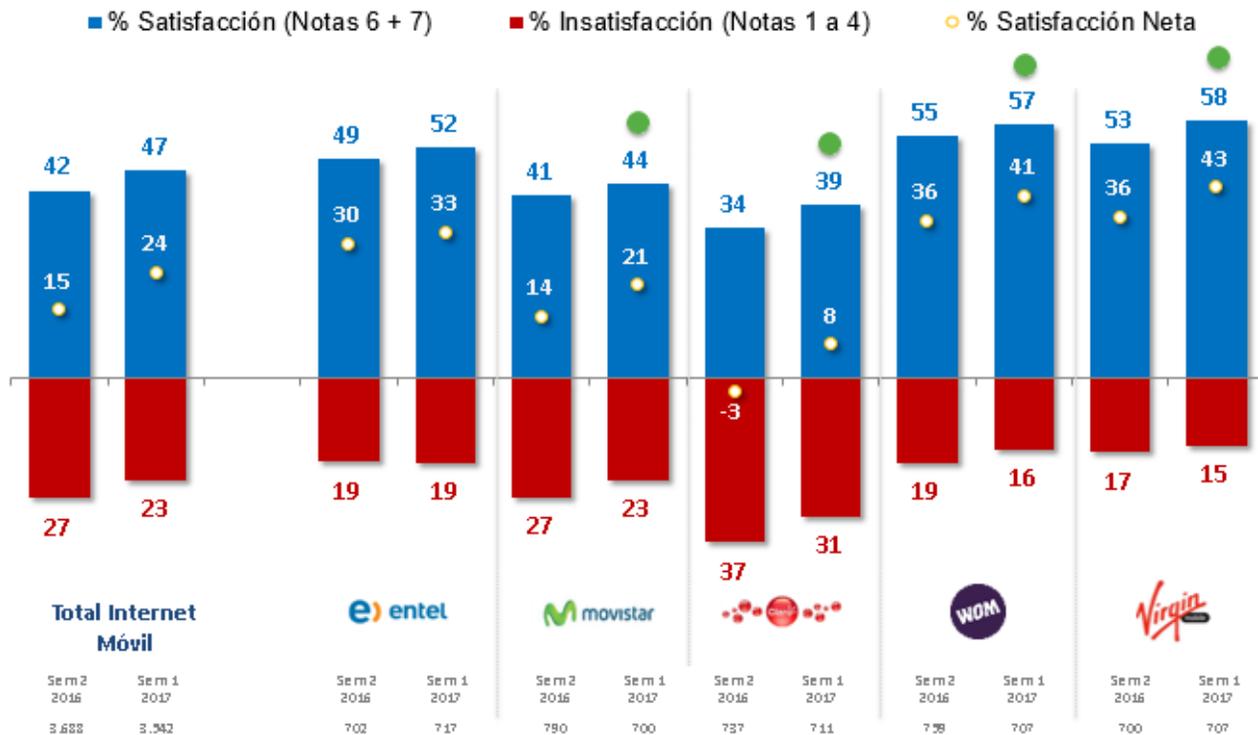
Casos: 3.542

Entre los usuarios de Internet Móvil con prepago, la satisfacción neta es de 33%, lo que corresponde a un alza en 9% respecto a la medición anterior. Virgin, Movistar y Entel son las compañías que registran las alzas más importantes, de +12%, 8% y +7%, respectivamente.

Gráfica 82. Satisfacción con velocidad de Internet Móvil

Satisfacción velocidad Internet Móvil

¿Cuán satisfecho está con la velocidad de Internet Móvil en su celular?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". * Virgin solo presta servicios prepago.

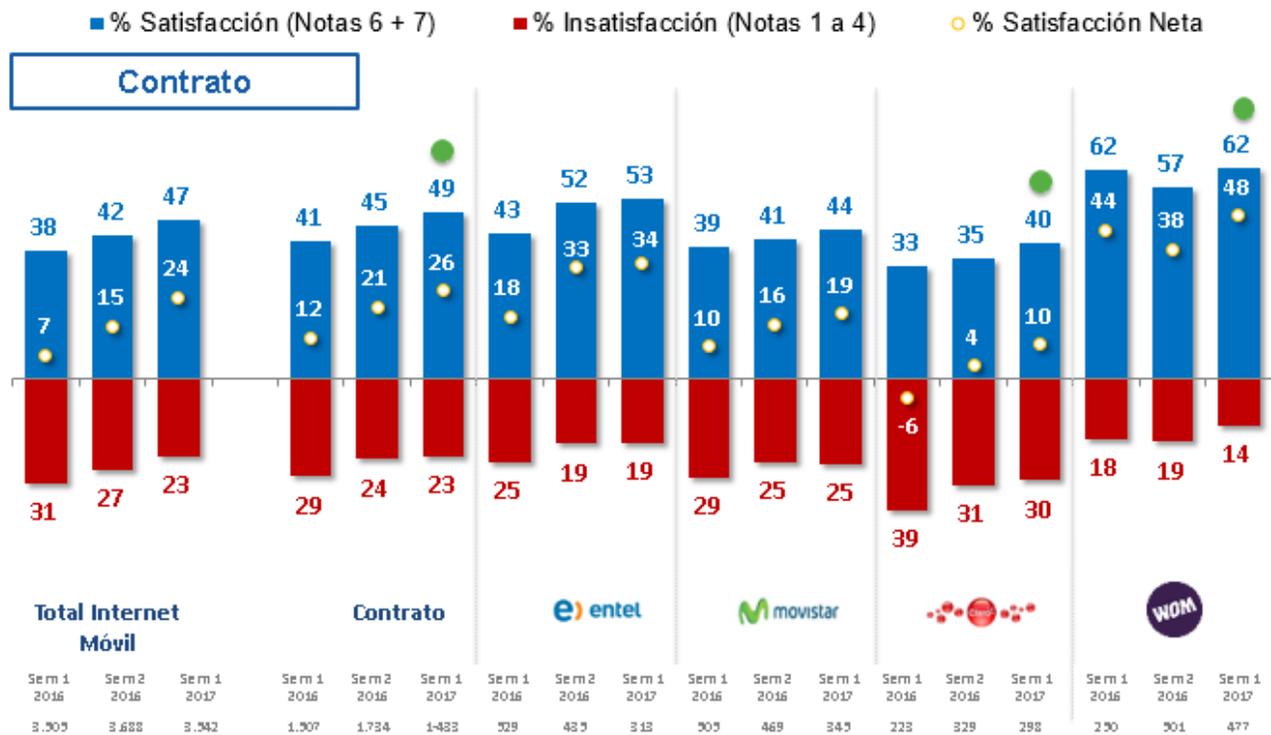
Casos: 3.542

La satisfacción neta con la velocidad de Internet Móvil es de 24%, 9 puntos porcentuales más que en la medición anterior. Si bien todas las compañías registran un alza en este indicador, destacan las alzas de +11 puntos de Claro (8% de satisfacción neta), +7 puntos de Movistar (21% de satisfacción neta), +7 puntos de Virgin (43% de satisfacción neta) y +5 puntos de Movistar (21% de satisfacción neta con la velocidad de su servicio de Internet Móvil)

Gráfica 83. Satisfacción con velocidad de Internet Móvil, por tipo Plan – Evolutivo: Contrato

Satisfacción velocidad Internet Móvil por tipo de plan – Evolutivo: Contrato

¿Cuán satisfecho está con la velocidad de Internet Móvil en su celular?



(*) El 1% restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". * Vigir in solo presta servicios pre pago.

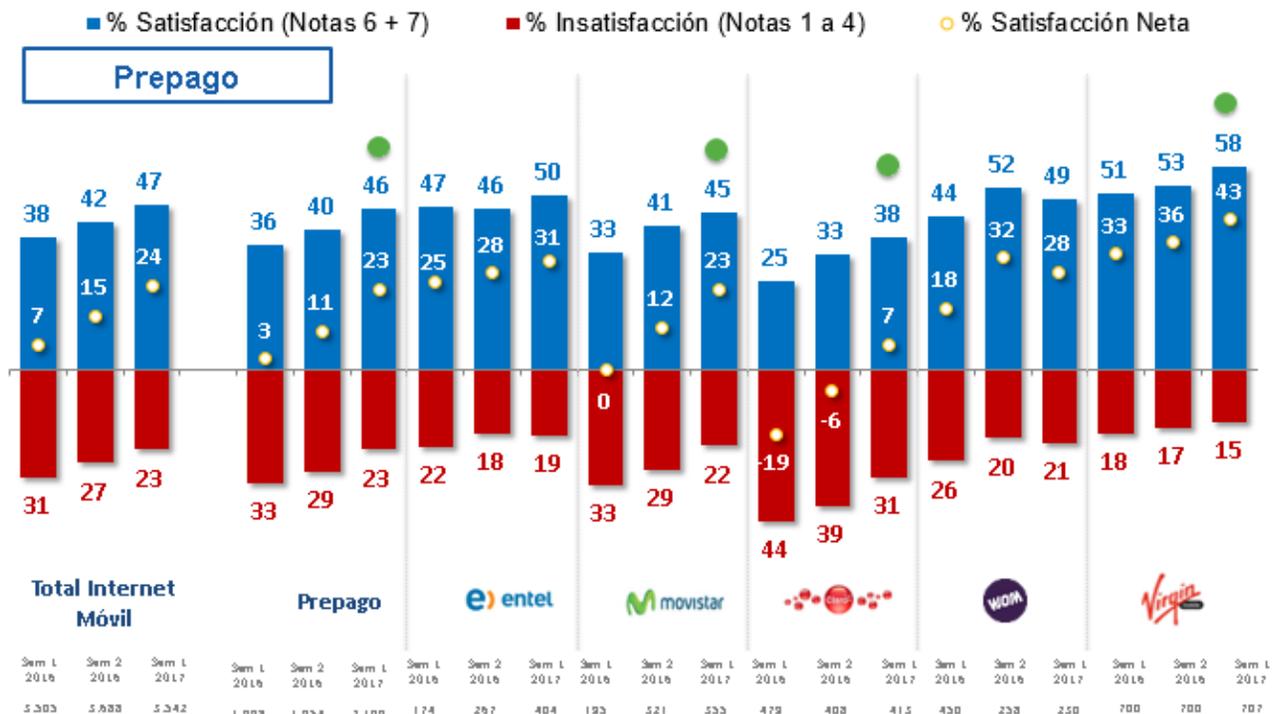
Casos: 3.542

Los usuarios con contrato mejoran en 5% su satisfacción neta con la velocidad de su servicio, quedando en 26%, alza que es registrada en todas las compañías. Las empresas que registran un mayor alza respecto al semestre anterior es Wom (+10%, quedando en 48%) y Claro (+6%, alcanzando un 10%).

Gráfica 84. Satisfacción con velocidad de Internet Móvil, por tipo Plan – Evolutivo: Prepago

Satisfacción velocidad Internet Móvil por tipo de plan – Evolutivo: Prepago

¿Cuán satisfecho está con la velocidad de Internet Móvil en su celular?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". * Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: 3.542

En los clientes de prepago, la satisfacción neta registra un alza de 12 puntos respecto a la medición anterior, alcanzando un 23%. Entre las compañías y respecto al segundo semestre de 2016, registran importantes alzas Claro (+13%), Movistar (+11%) y Virgin (+7%).

8.2.3. Problemas, reclamos y resolución: Internet Móvil

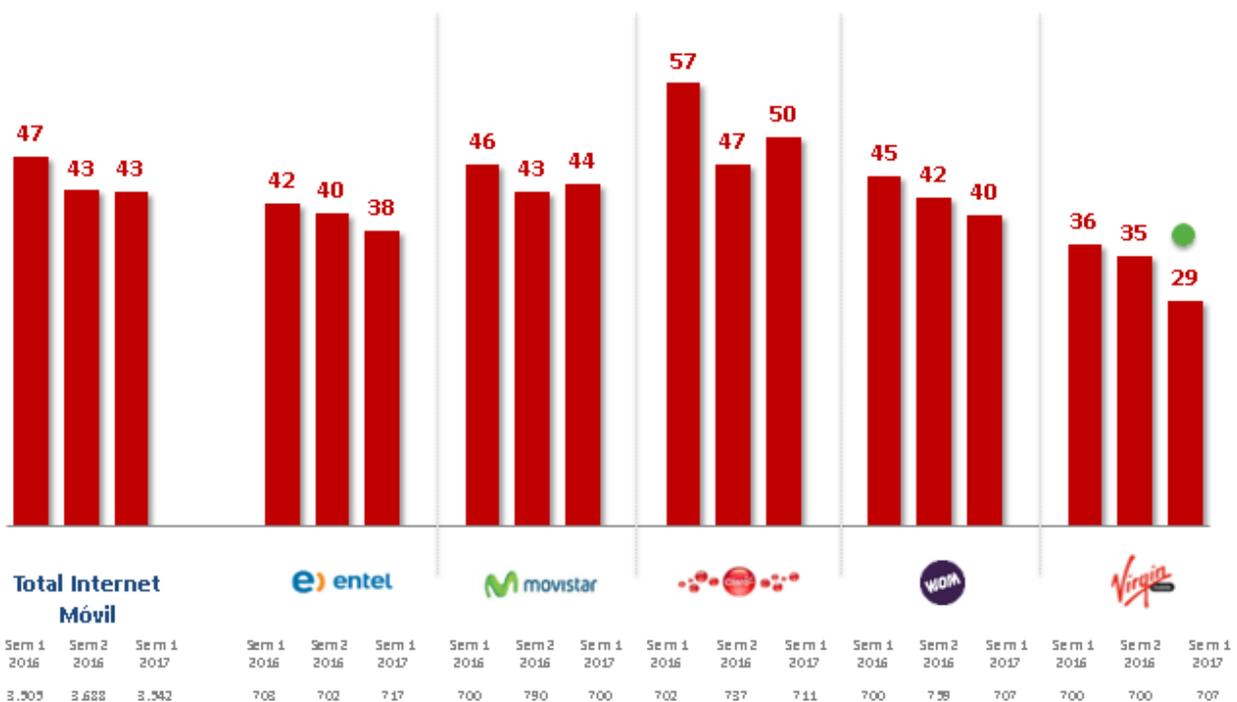
“En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de Internet Móvil?”.

Gráfica 85. Tasa de problemas – Evolutivo

Tasa de Problemas – Evolutivo

En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de INTERNET MÓVIL?

% Si



* Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: 3.542

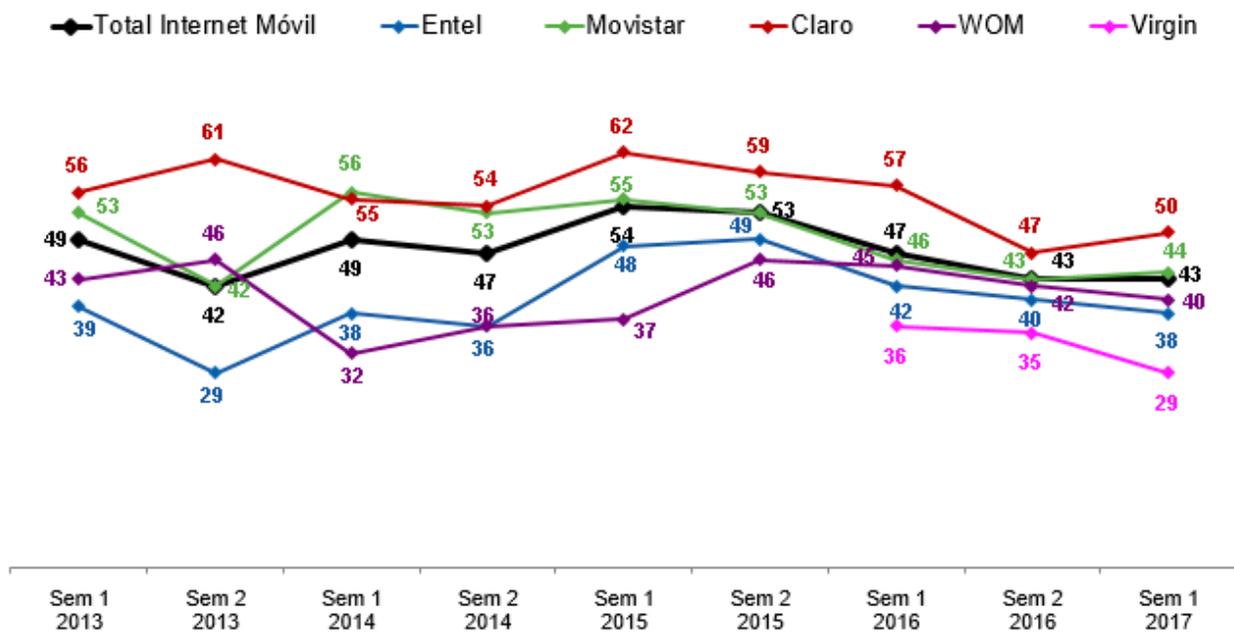
La tasa de problemas se mantiene en 43%, misma cifra que en la medición anterior. Entre todas las compañías, Virgin es la compañía con la menor tasa de problemas (29%), mejorando en este indicador respecto a la medición anterior, al ver disminuida su tasa de problemas en 6%. Claro es la que tiene la mayor tasa de problemas (50%).

Gráfica 86. Tasa de problemas con servicio de Internet Móvil - Evolutivo

Tasa de Problemas con servicio de Internet Móvil – Evolutivo

En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de INTERNET MÓVIL?

% Si



* Virgin solo presta servicios prepago.
Casos: 3.542

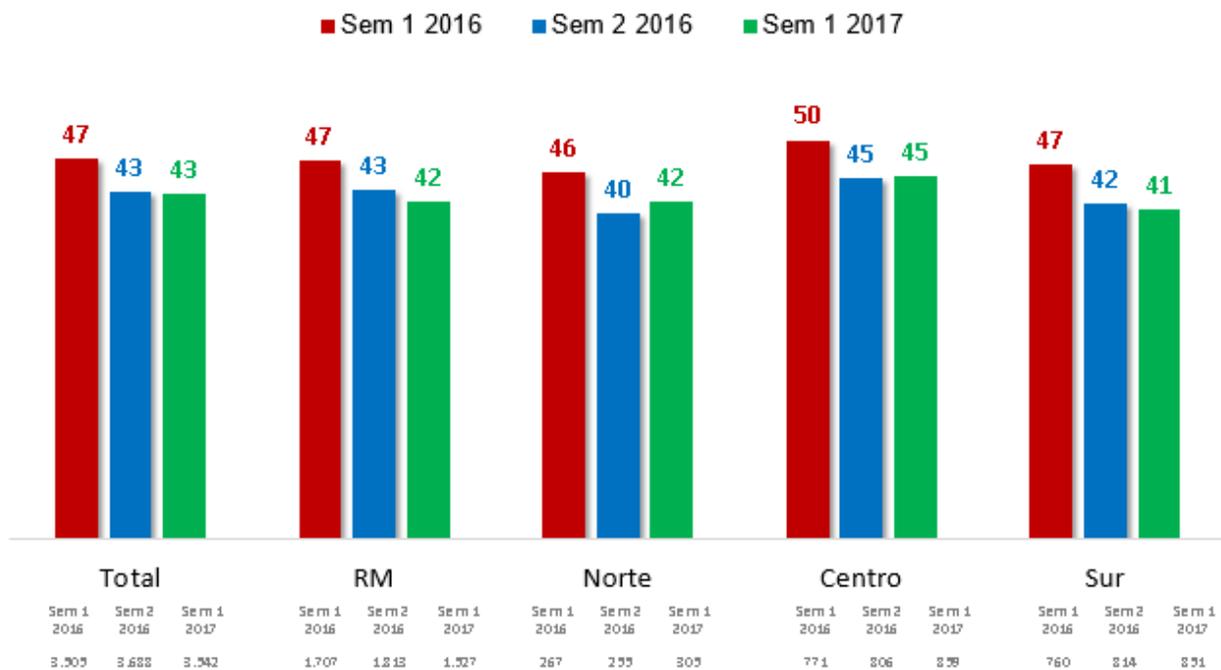
Virgin es la compañía que registra por tercer semestre consecutivo la menor tasa de problemas con el servicio de Internet Móvil, situación opuesta a la de Claro, que registra la mayor tasa de problemas entre sus usuarios de Internet Móvil desde el segundo semestre de 2014.

Gráfica 87. Tasa de problemas por Zona - Evolutivo

Tasa de Problemas por Zona – Evolutivo

En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de INTERNET MOVIL?

% Si



(*) Zonas: **RM:** XIII / **Norte:** I–III y XV / **Centro:** IV–VII / **Sur:** VIII – XII y XIV

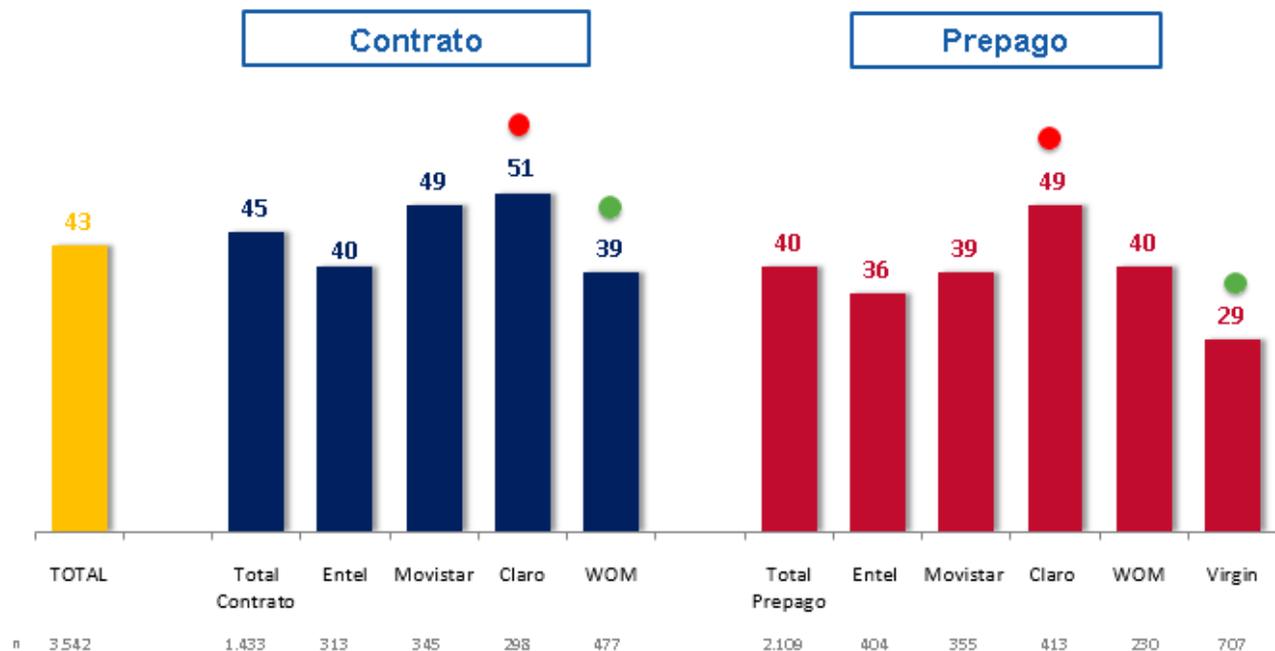
La zona que registra la tasa de problemas más alta es la zona Centro (45%), mientras que en la zona con menor cantidad de problemas es la zona sur (41%). No se registran importantes cambios respecto a la medición anterior al interior de cada una de las zonas.

Gráfica 88. Tasa de problemas con servicio de Internet Móvil, por tipo de plan

Tasa de problemas con servicio de Internet Móvil, por tipo de plan

En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de INTERNET MÓVIL?

% Si



* Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: 3.542

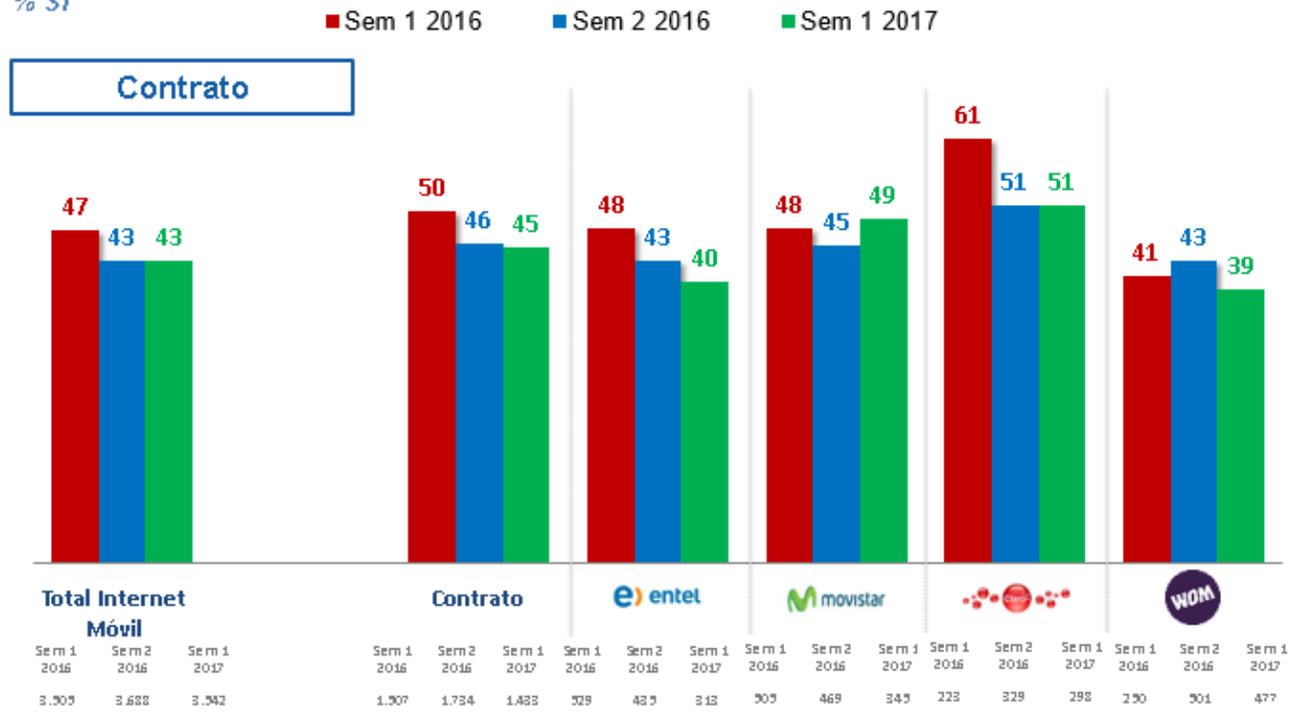
Virgin tiene la menor tasa de problemas en Prepago (29%), siendo esta la única modalidad de plan que tiene esta compañía. En contraste, Claro tiene la más alta tasa de problemas, tanto en contrato (51%, +6 sobre el promedio), y prepago (49%, +9% sobre el promedio).

Gráfica 89. Tasa de problemas con el servicio de Internet Móvil por tipo de plan – Evolutivo Contrato

Tasa de problemas con servicio de Internet Móvil por tipo de plan – Evolutivo Contrato

En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de INTERNET MÓVIL?

% Si



* Virginsolo presta servicios prepago.

Casos: 3.542

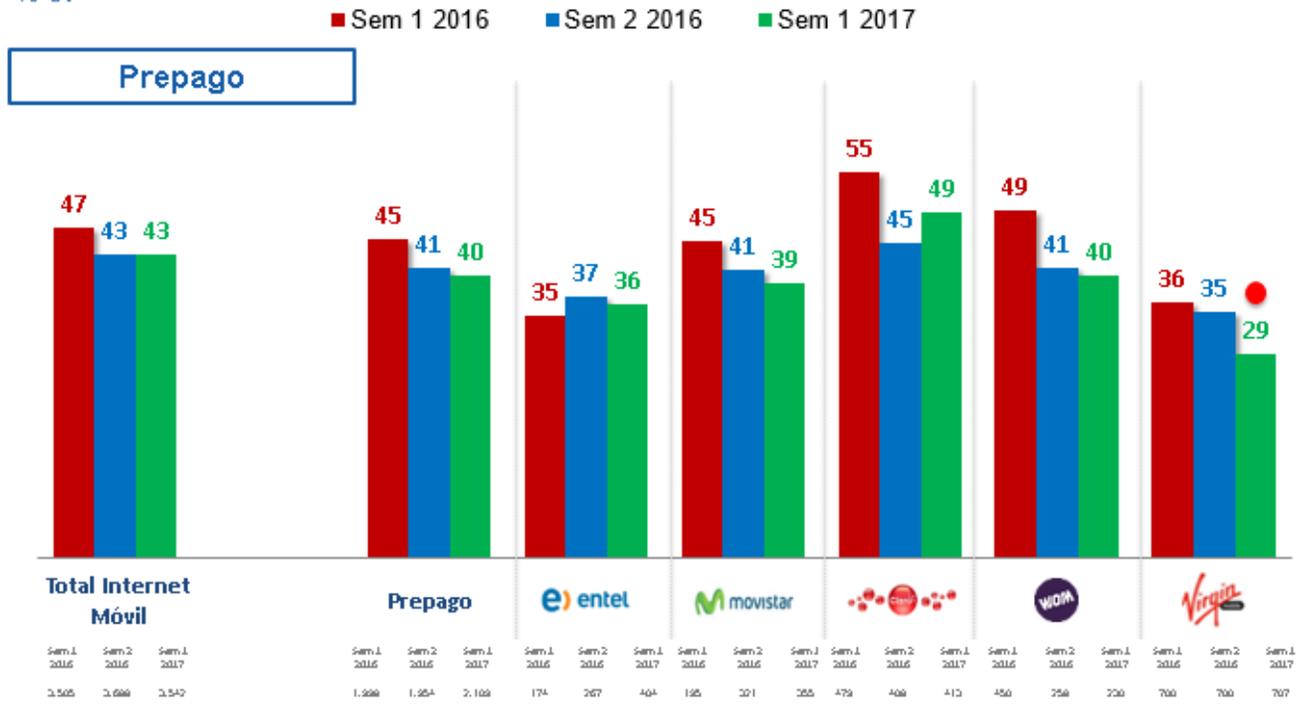
Las compañías con las menores tasas de problema en contrato son Wom (39%) y Entel (40%), mientras que Claro es la compañía con la mayor tasa de problemas (51%).

Gráfica 90. Tasa de problemas con servicio de Internet Móvil por tipo de plan – Evolutivo Prepago

Tasa de problemas con servicio de Internet Móvil por tipo de plan – Evolutivo Prepago

En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de INTERNET MÓVIL?

% Si



* Virginsolo presta servicios prepago.

Casos: 3.542

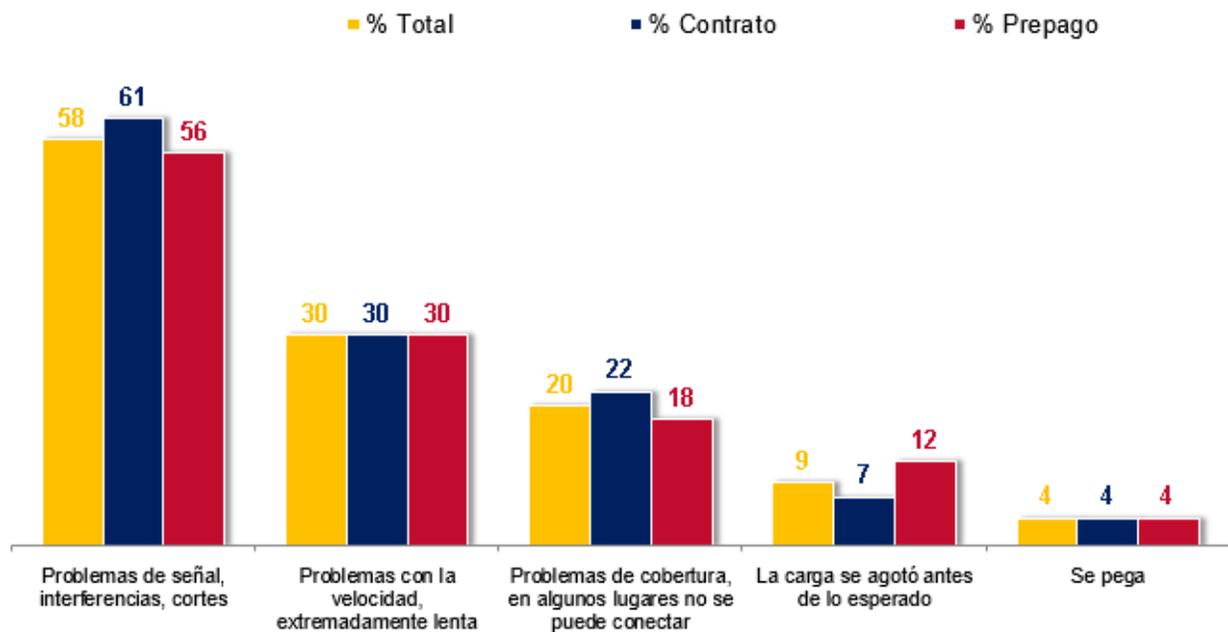
Virgin tiene la menor tasa de reclamos en prepago (29%), descendiendo 6 puntos porcentuales respecto a la medición anterior. Claro tiene la mayor tasa de reclamo (49%). Esta cifra representa un aumento en 4 puntos porcentuales respecto a la medición anterior.

Gráfica 91. Tipos de problemas de Internet Móvil, por tipo de plan

Tipos de problemas de Internet Móvil, por tipo de plan

¿Qué tipo de problema tuvo?

Respuesta Múltiple. Mención espontánea



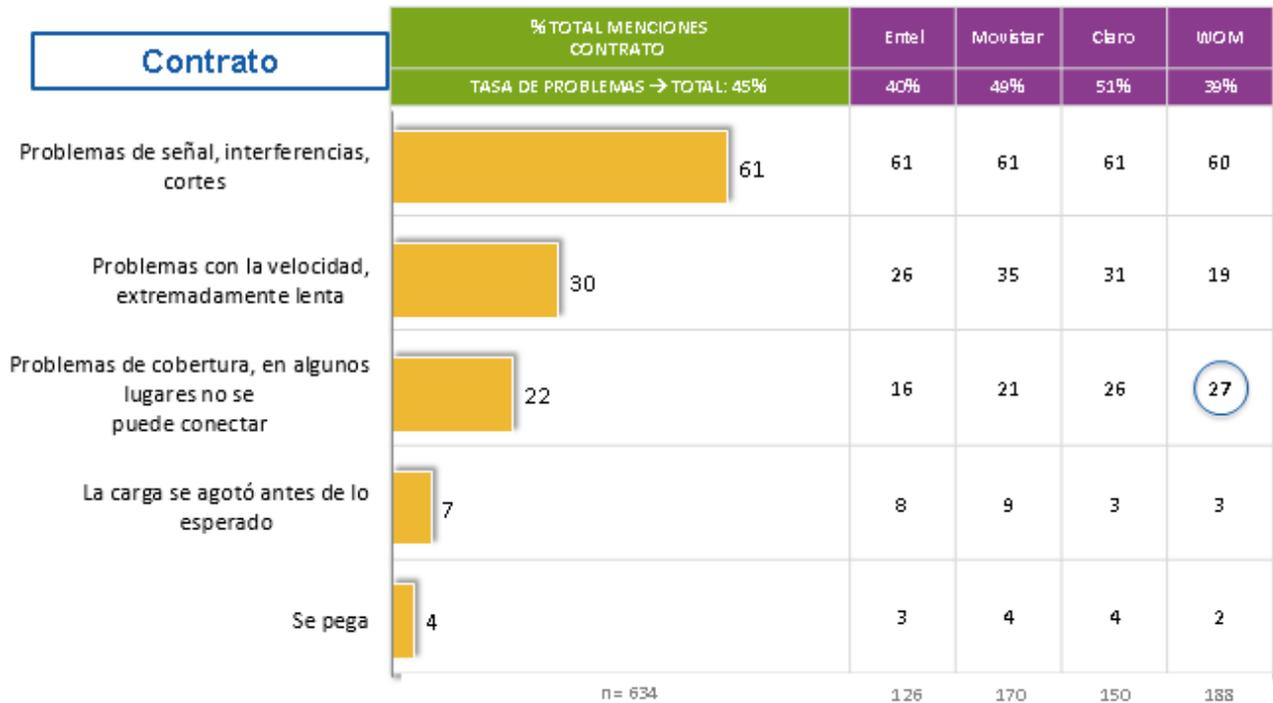
Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (1.414)

Los problemas de señal son el problema con mayor porcentaje de menciones (58%), seguido de problemas con la velocidad (30%). En tercer lugar de menciones se ubican problemas de cobertura (20%). En general, no existen grandes diferencias según el tipo de plan en que están los usuarios.

Gráfica 92. Tipos de problemas de Internet Móvil – Contrato

Tipos de problemas de Internet Móvil – Contrato

¿Qué tipo de problema tuvo? Respuesta Múltiple. Mención espontánea



Casos: usuarios contrato que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (634).

En la tabla se destaca el % de personas que indicaron haber tenido problemas por operador. Se grafican los problemas más mencionados.

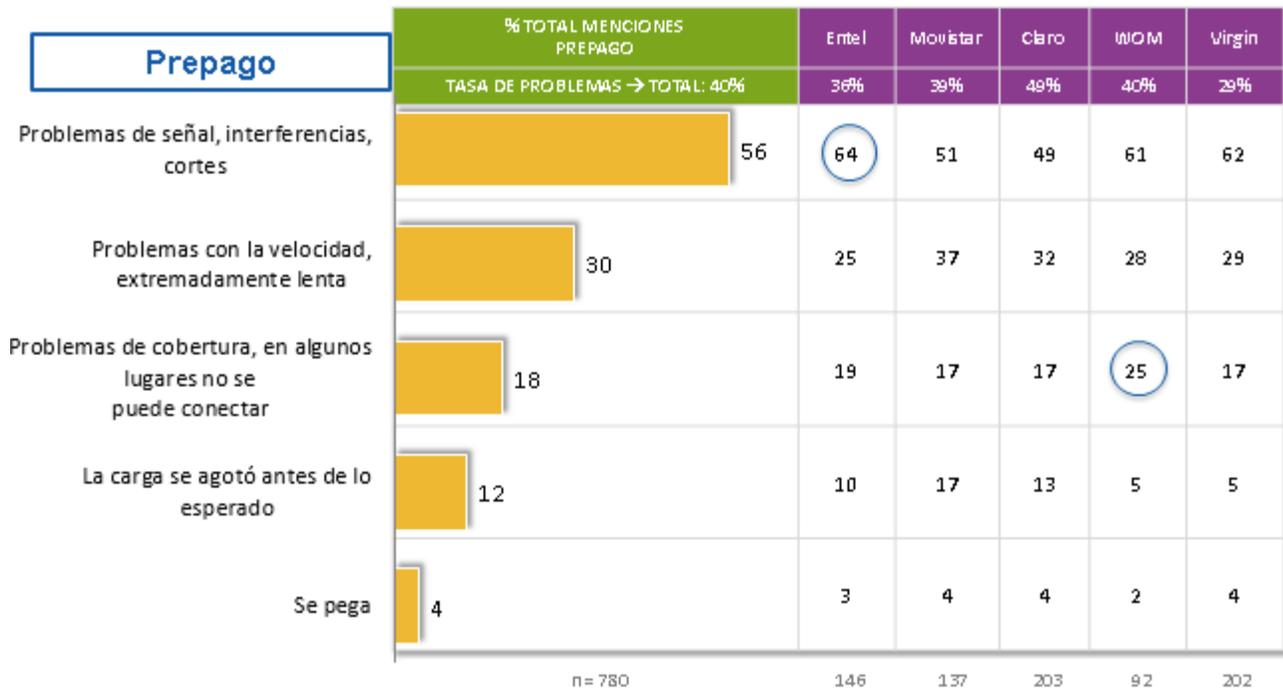
*Virgin solo presta servicios de prepago. **Otros problemas: Cortan el servicio estando pagado/ Falta información/ Problemas de atención/ otros.

En contrato, todas las compañías tienen un porcentaje de menciones similar en relación a problemas de señal y problemas con la velocidad. Movistar registra una importante cantidad de menciones en problemas de velocidad (35%), mientras que Wom tiene una importante mención de problemas vinculados a problemas de cobertura (27%).

Gráfica 93. Tipos de problemas de Internet Móvil –Prepago

Tipos de problemas de Internet Móvil – Prepago

¿Qué tipo de problema tuvo? Respuesta Múltiple. Mención espontánea



Casos: usuarios prepago que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (780).

En la tabla se destaca el % de personas que indicaron haber tenido problemas por operador. Se grafican los problemas más mencionados.

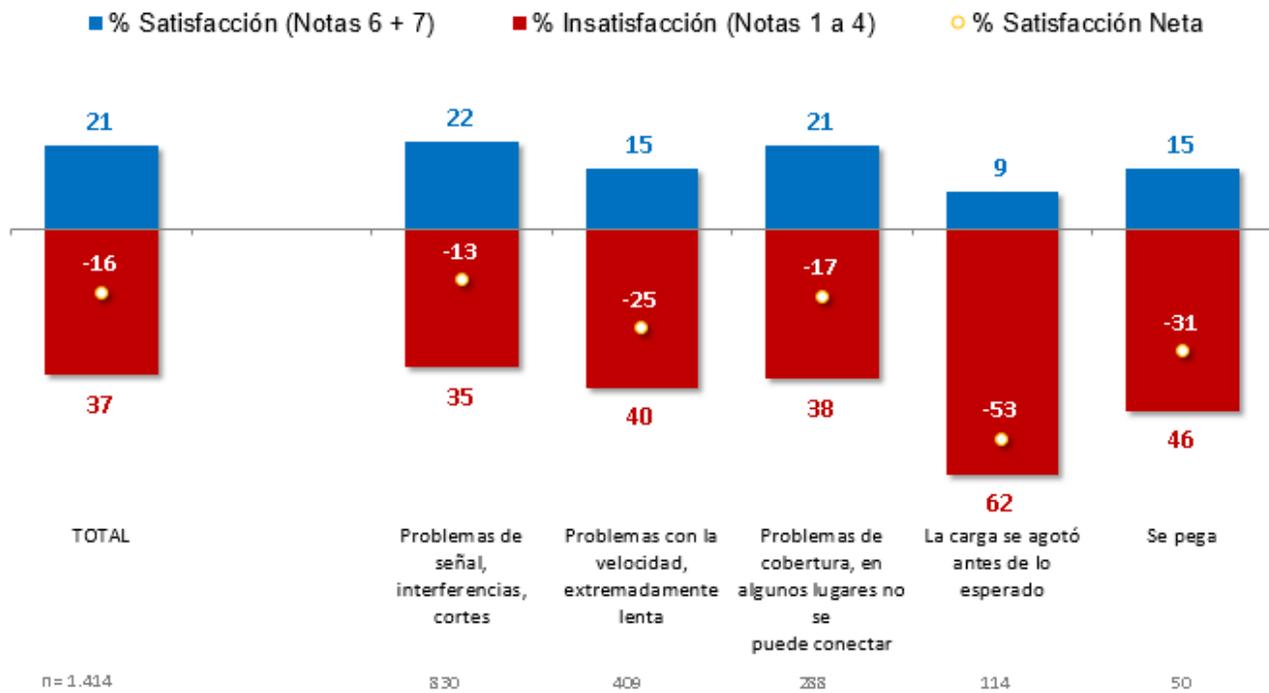
**Virgin solo presta servicios de prepago. **Otras problemas: problemas con las cobros, facturas / Aumento de costos, subió el precio

En prepago, un 64% de los usuarios de Entel indican tener problemas de señal. Movistar, en cambio, tiene un alto porcentaje de problemas con la velocidad (37%). Los problemas de cobertura son especialmente relevantes entre los usuarios prepago de Wom (25%).

Gráfica 94. Tipos de problemas de Internet Móvil y Satisfacción

Tipos de problemas de Internet Móvil y Satisfacción

¿Qué tipo de problema tuvo? - ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Móvil de (Proveedor Internet Móvil)?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Se grafican los principales problemas descritos anteriormente.

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (1.414)

La satisfacción neta de los usuarios de Internet Móvil que han tenido problemas es -16%, donde los problemas asociados “la carga se agotó antes de lo esperado” son los que más impacto tienen en la satisfacción (satisfacción neta entre estos usuarios de -53% con el servicio de Internet Móvil).

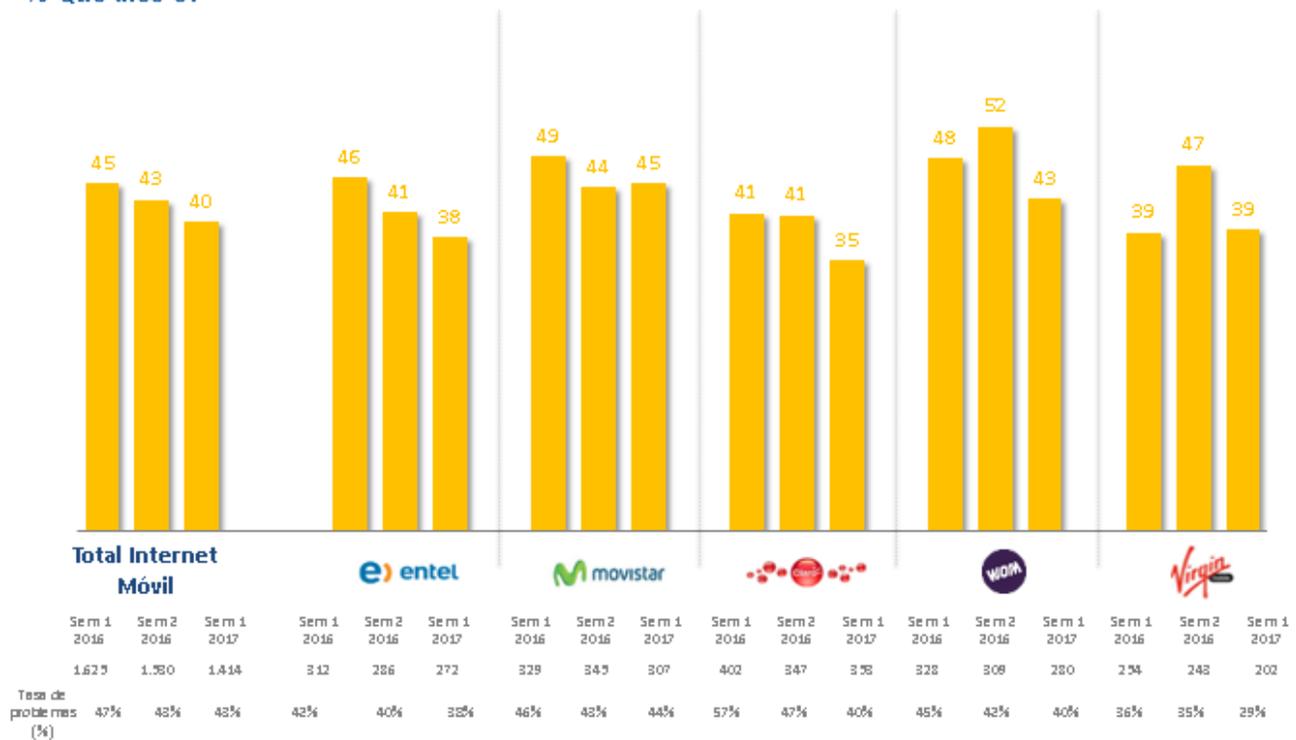
Considerando el último problema que usted tuvo con su servicio de Internet Móvil, ¿Reclamó o pidió alguna solución en...?

Gráfica 95. Tasa de reclamo – Evolutivo

Tasa de reclamo – Evolutivo

Considerando el último problema que Ud. Tuvo con su servicio de INTERNET MÓVIL ¿Reclamó o pidió alguna solución?

% Que dice Sí



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (1.414). * Virgin solo presta servicios prepago.

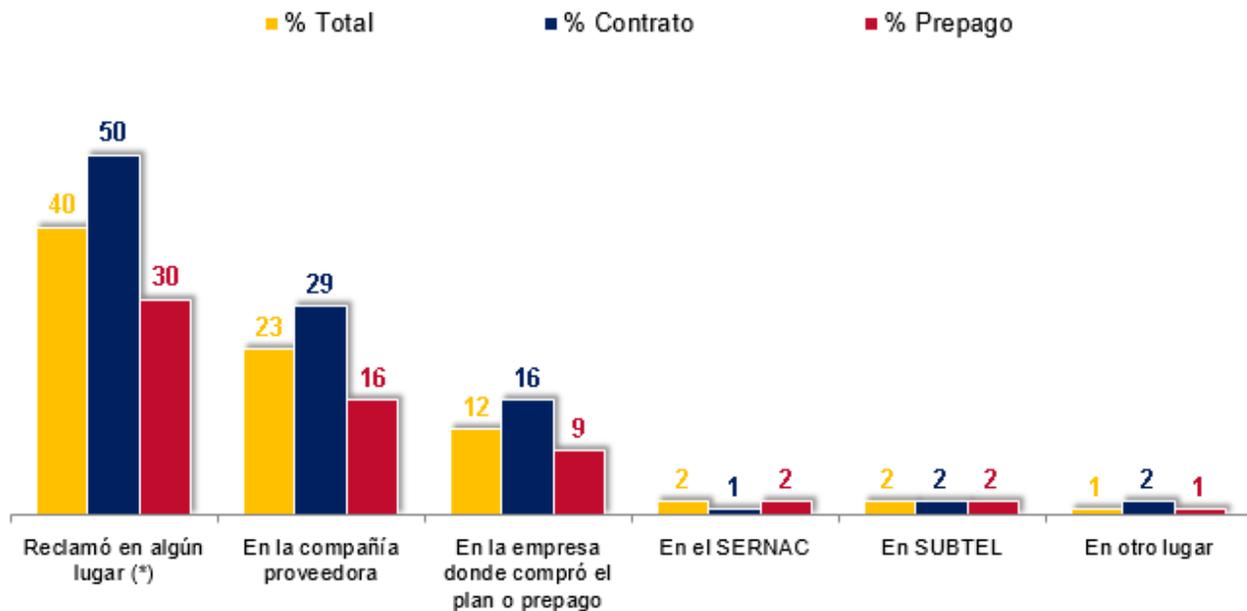
En Internet Móvil, el 40% de los usuarios que tuvo algún problema declara haber realizado un reclamo. La compañía con menor tasa de reclamos es Claro, (35%), Movistar es aquella con la más alta tasa de reclamos (45%). A excepción de Movistar, el resto de las compañías muestran una baja en la tasa de reclamos respecto a la medición anterior.

Gráfica 96. Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil por tipo de plan – Contrato y Prepago

Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil por tipo de plan – Contrato y Prepago

Considerando el último problema que Ud. tuvo con su servicio de Internet Móvil ¿Reclamó o pidió alguna solución en...?

% Que dice Sí



(*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.* Viginsolo presta servicios prepago.

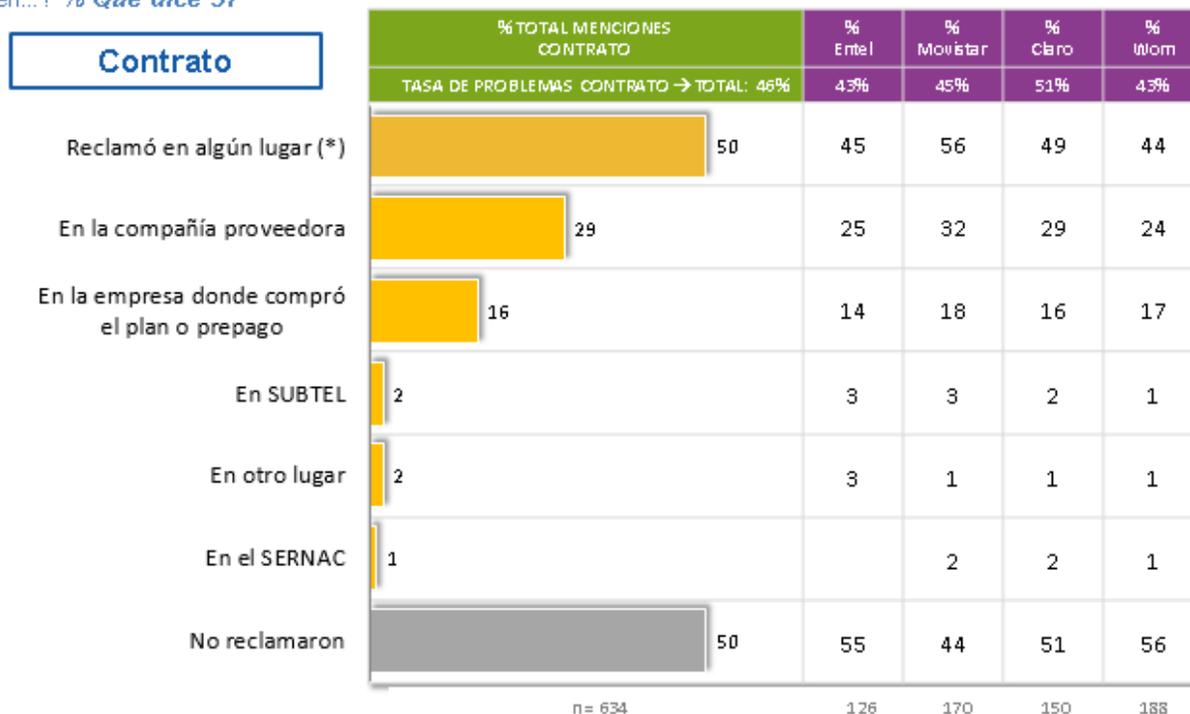
Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (1.414).

Según el tipo de plan, los usuarios de Contrato tienen una mayor tasa de reclamo (50%), equivalente a 10 puntos porcentuales por sobre el promedio del total de usuarios que reclamaron en Internet Móvil, y 20 puntos porcentuales por sobre los usuarios de prepago.

Gráfica 97. Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil por tipo de plan – Contrato

Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil por tipo de plan – Contrato

Considerando el último problema que Ud. tuvo con su servicio de Internet Móvil ¿Reclamó o pidió alguna solución en...? % Que dice Sí



(*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.* Virgin solo presta servicios prepago.

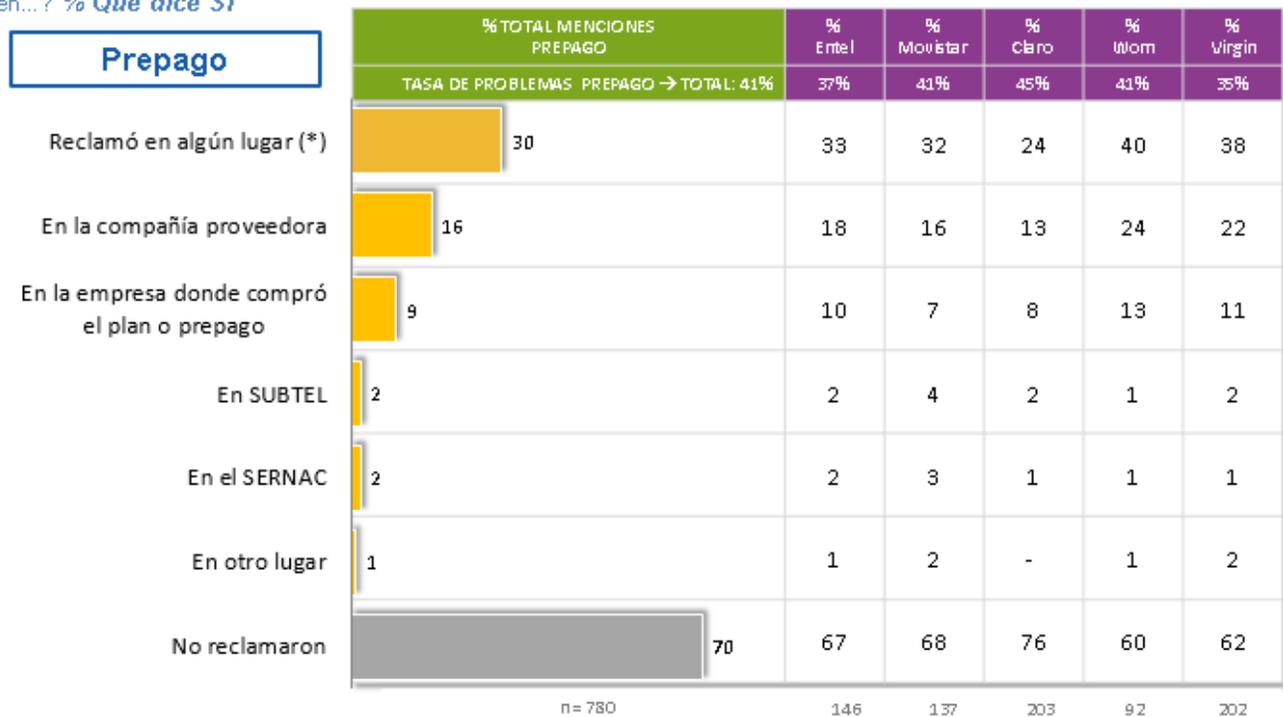
Casos: usuarios contrato que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (634).

Entre los usuarios de contrato que realizaron un reclamo, en general los clientes de todas las compañías no muestran diferencias importantes entre el lugar donde exponen su reclamo.

Gráfica 98. Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil por tipo de plan – Prepago

Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil por tipo de plan – Prepago

Considerando el último problema que Ud. tuvo con su servicio de Internet Móvil ¿Reclamó o pidió alguna solución en...? % Que dice Sí



(*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.* Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: usuarios prepago que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (780).

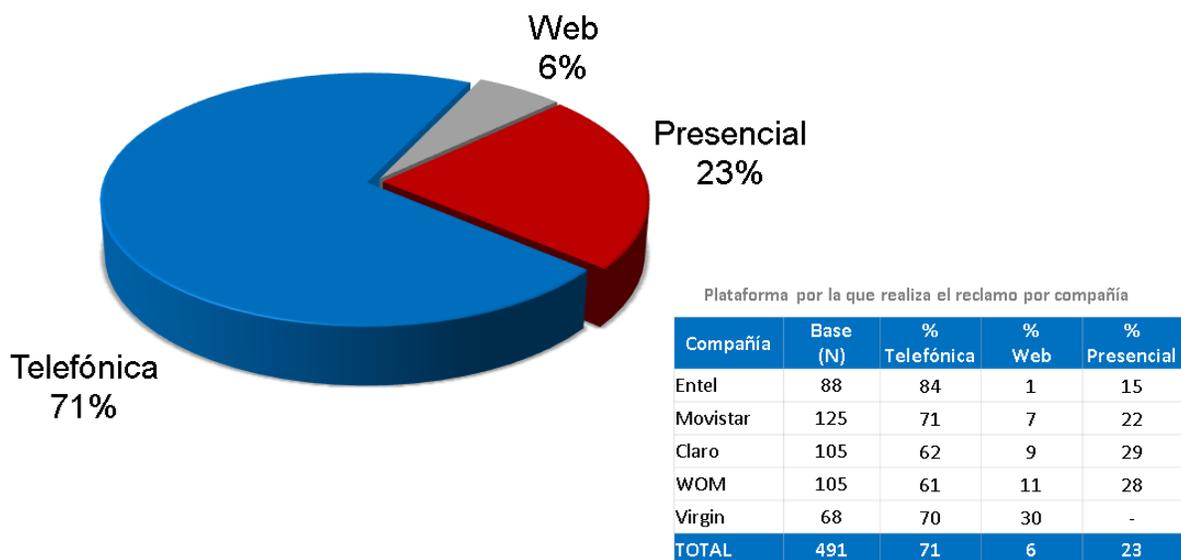
Entre los usuarios de prepago que realizaron un reclamo, en general los clientes de todas las compañías no muestran diferencias importantes entre el lugar donde exponen su reclamo.

¿Cuál es la plataforma a través de la cual hizo el reclamo?

Gráfica 99. Plataforma a través de la cual hizo el reclamo

Plataforma a través de la cuál hizo el reclamo

(Sólo usuarios que reclamaron en su compañía de Internet Móvil) ¿Cuál fue la plataforma a través de la cuál realizó el reclamo?



Casos: Usuarios que han reclamado a través de su compañía proveedora de Internet Móvil (N: 491)

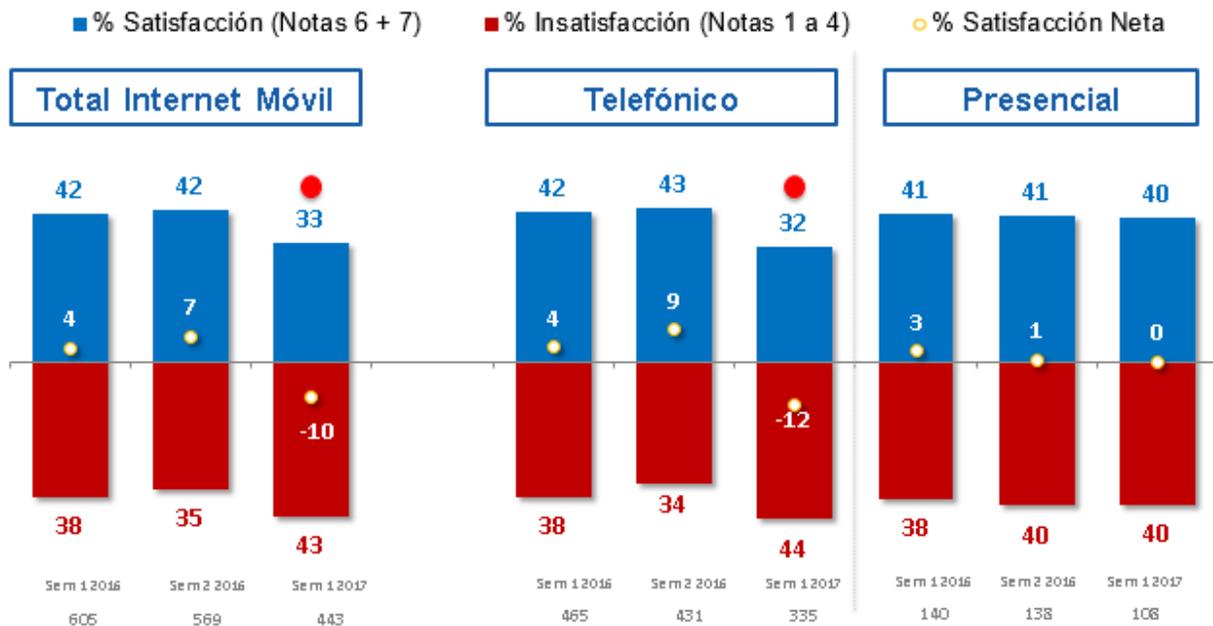
*Virgin no cuenta con canal presencial para interposición de reclamos y solo presta servicios de prepago.

Entre las personas que indicaron haber realizado un reclamo en su compañía proveedora del servicio, un 71% indica haber realizado este reclamo a través de una plataforma telefónica, mientras que un 23% indica haberlo realizado vía presencial. Sólo un 6% indica haber realizado esta denuncia a través de una plataforma web.

Gráfica 100. Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Evolutivo Telefónico y Presencial

Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Evolutivo Telefónico y Presencial

¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

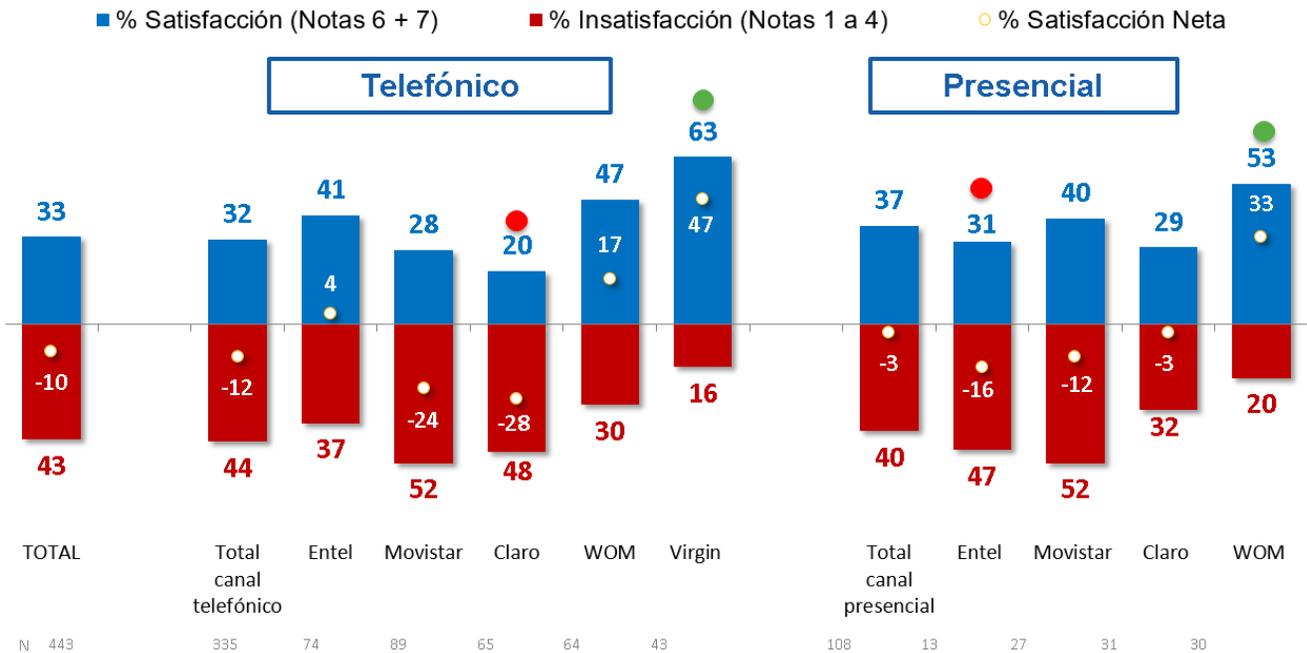
Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Internet Móvil, canales telefónicos y/o presenciales, no aplica para WEB (N: 443)

La satisfacción neta en la evaluación del proceso de interposición del reclamo es de -10, empeorando en 17 puntos porcentuales respecto a la medición anterior. Destaca especialmente la caída en la satisfacción en la interposición de reclamos en el canal telefónico, que en esta medición es de -12%. El canal presencial se mantiene estable en su satisfacción.

Gráfica 101. Satisfacción con la interposición de reclamos, por canal y empresa

Satisfacción con la interposición de reclamos, por canal y empresa

¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". **Virgin no cuenta con canal presencial para interposición de reclamos y solo presta servicios de prepago.

Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Internet Móvil, canales telefónicos y/o presenciales, no aplica para WEB (N: 443)

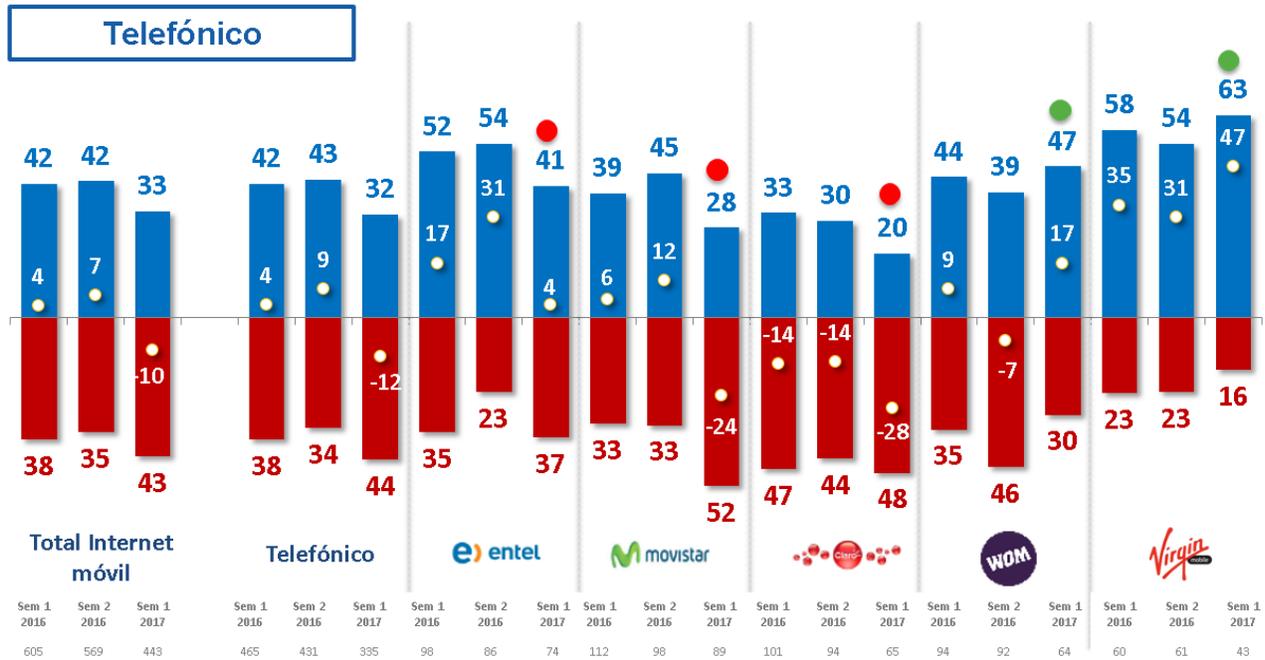
La satisfacción de Wom en el canal presencial es 33%, mientras que la satisfacción con el proceso de interposición de reclamos en el canal telefónico es 17% para esta compañía. Claro tiene la más baja satisfacción en el canal telefónico (-28%), y aunque tiene una mejor evaluación en el canal presencial (-3%), esta sigue siendo negativa. Por su parte, Entel tiene una satisfacción de -16% en el canal presencial, lo que contrasta con una satisfacción neta de 4% en el canal telefónico. Finalmente, Virgin tiene la mayor tasa de satisfacción con la interposición de reclamos en la única plataforma en que atienden reclamos (telefónica, 47%).

Gráfica 102. Satisfacción con la interposición de reclamos, Evolutivo por canal Telefónico y empresa

Satisfacción con la interposición de reclamos, Evolutivo por canal Telefónico y empresa

¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?

■ % Satisfacción (Notas 6 + 7) ■ % Insatisfacción (Notas 1 a 4) ● % Satisfacción Neta



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".* Virgin solo presta servicios prepago.

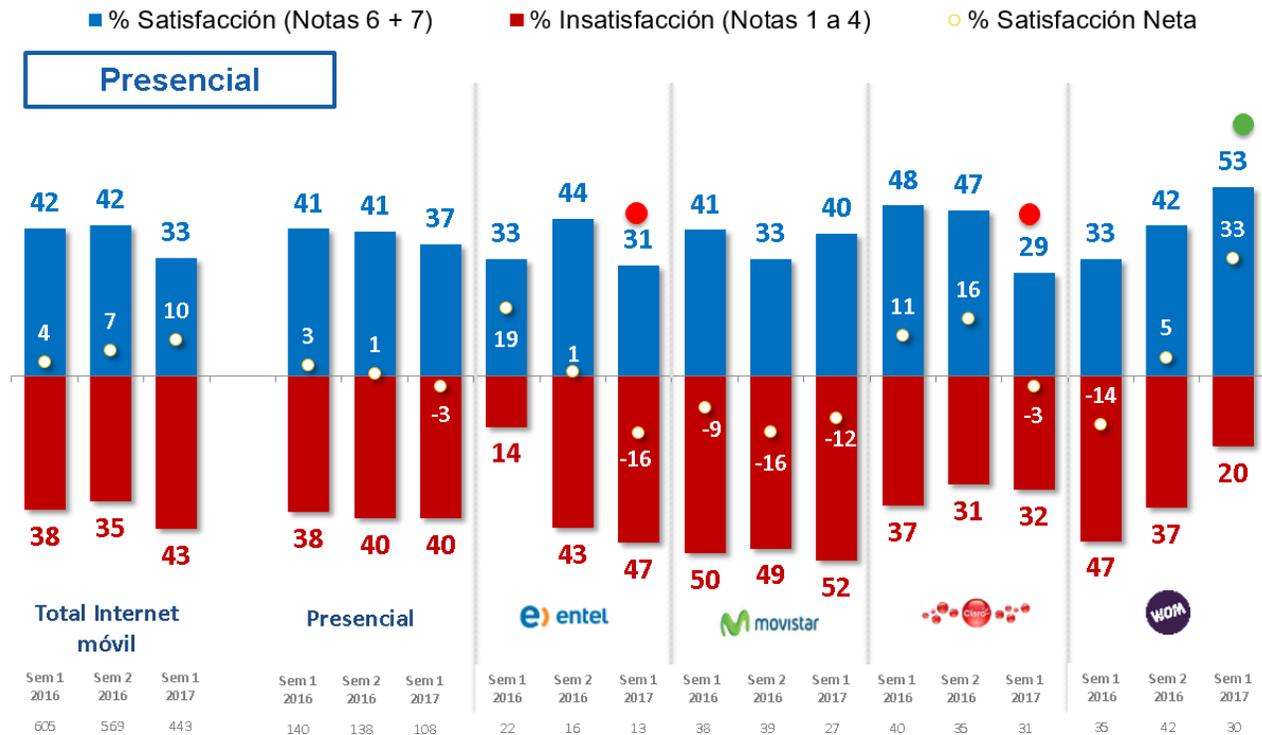
Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Internet Móvil, canal telefónico (N: 335)

Virgin y Wom registran alzas en su satisfacción neta con el proceso de interposición del reclamo de +16% y +28%, respectivamente, en comparación con el segundo semestre de 2016. En cambio, Entel y Claro son las compañías que ven una reducción relevante en este indicador, de -27% y -14%, respectivamente.

Gráfica 103. Satisfacción con la interposición de reclamos, Evolutivo por canal Presencial y empresa

Satisfacción con la interposición de reclamos, Evolutivo por canal Presencial y empresa

¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". **Virgin no cuenta con canal presencial para interposición de reclamos

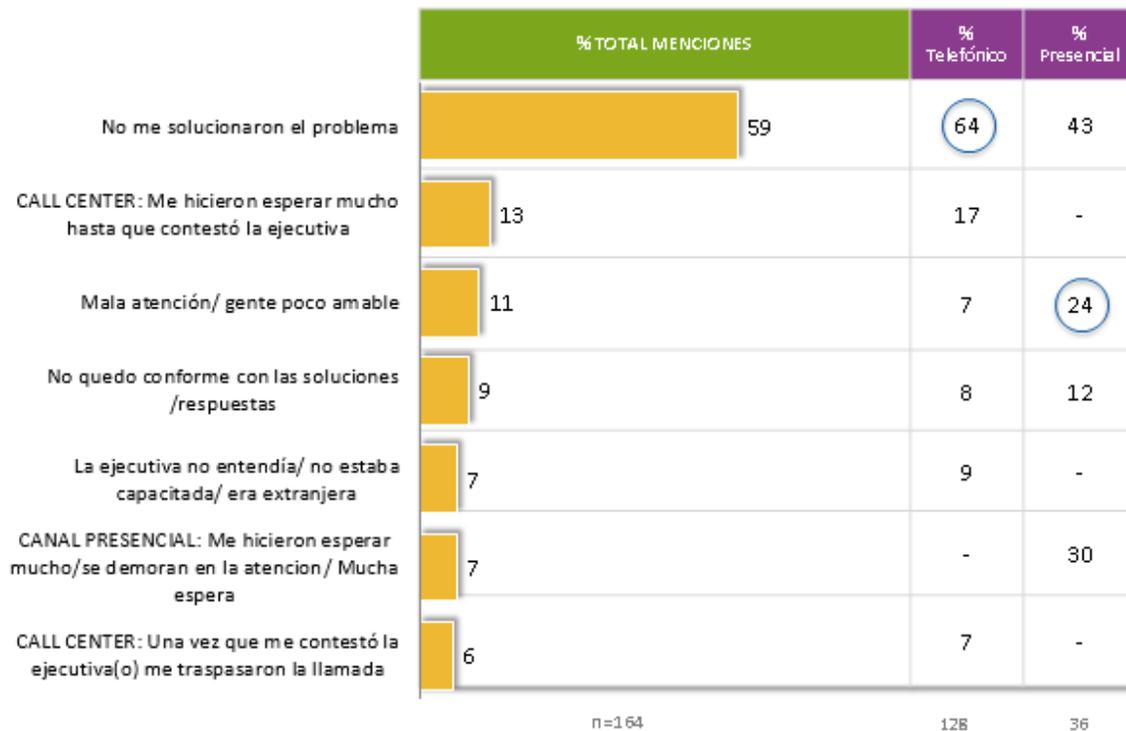
Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Internet Móvil, canal presencial (N: 108)

Wom registra un alza de +28 puntos en su satisfacción neta con el proceso de interposición del reclamo respecto a la medición del semestre anterior, quedando en esta medición en 28%. Las mayores caídas en este indicador son las registradas por las compañías Claro (baja en 19 puntos porcentuales, quedando en -3%) y Entel (caída de 17 puntos porcentuales, quedando en -16%).

Gráfica 104. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal

Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal

¿Por qué evalúa con nota 4 o menor? ¿Algo más?



Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo (N: 164)

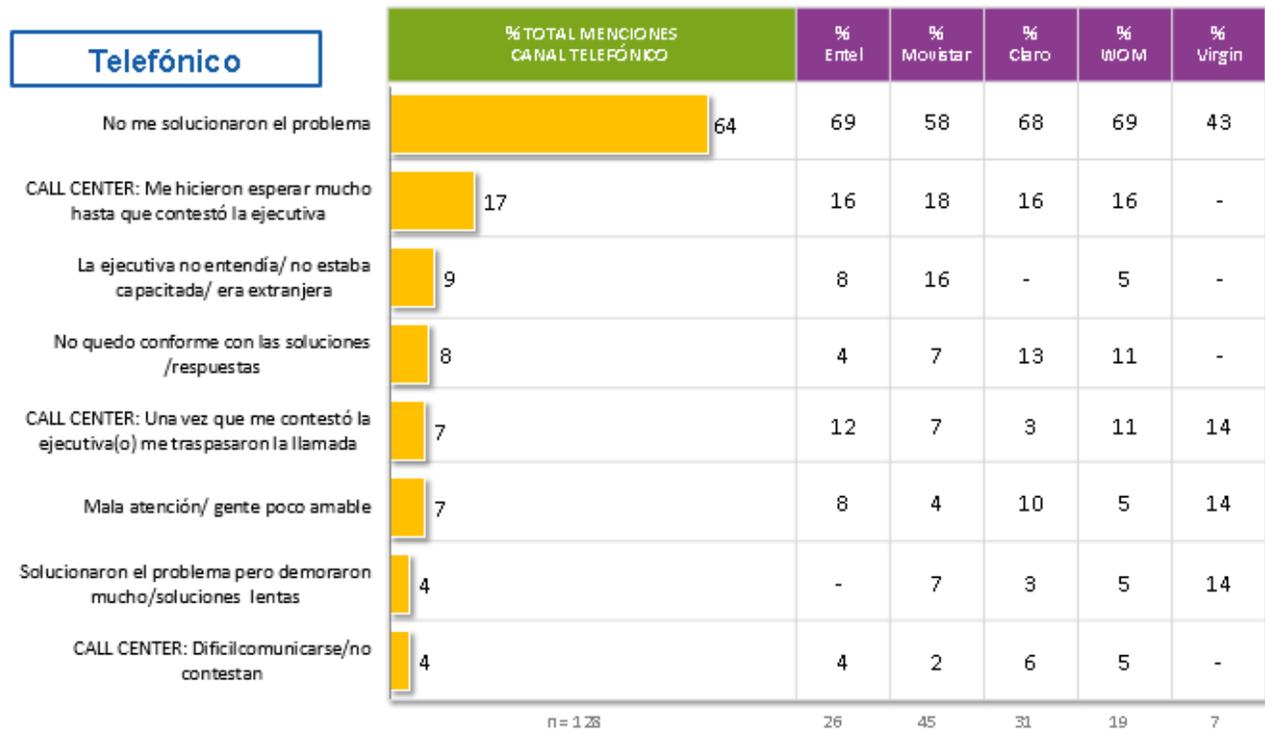
* Virgin se mide solo en prepago. *Se grafican los problemas más mencionados.

Entre los distintos canales, es especialmente alta la mención en el canal de telefónico de que los problemas no son finalmente resueltos (64%), como principal razón de insatisfacción. En el canal presencial, en cambio, destaca el 24% de las menciones vinculadas a la mala atención y la poca amabilidad.

Gráfica 105. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal -
Telefónico

Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal –Telefónico

¿Por qué evalúa con nota 4 o menor? ¿Algo más?. Respuesta Múltiple. Mención espontánea



Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo a través del canal telefónico (N: 128)

*Categorías se ordenan respecto razones de insatisfacción en canal telefónico, por lo tanto no se mantiene orden anterior considerando el total

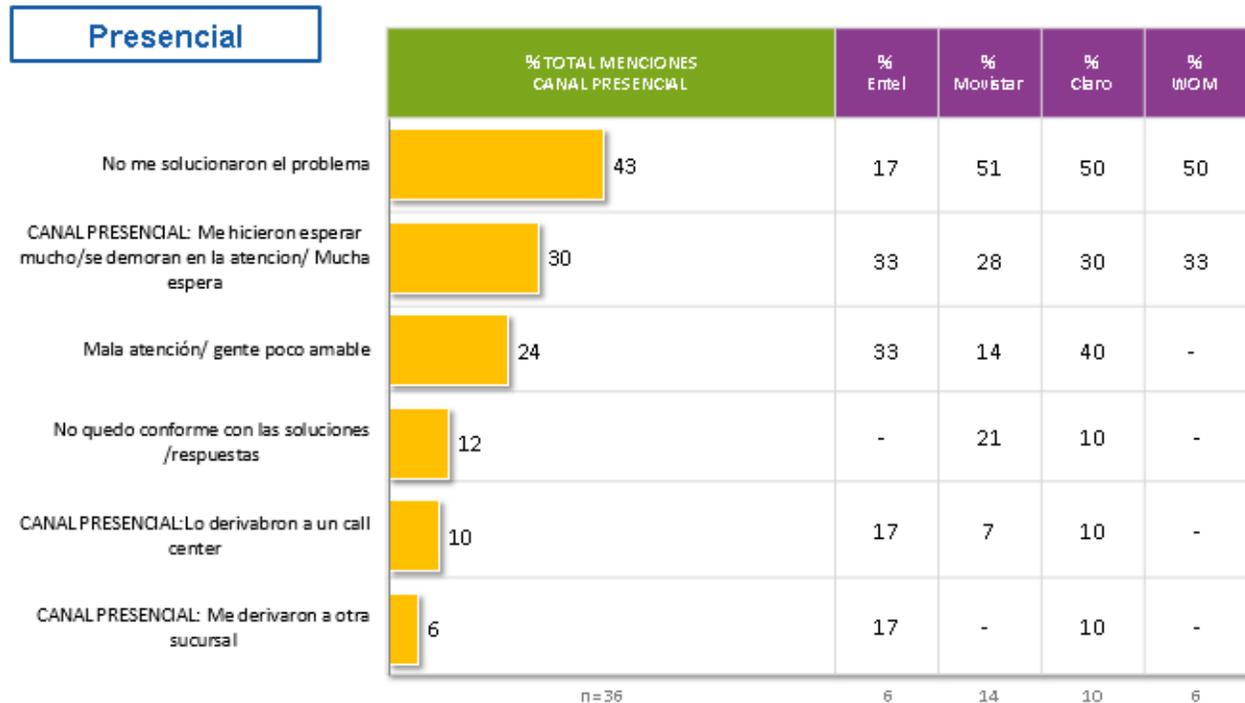
**Virgin no cuenta con canal presencial para interposición de reclamos y solo presta servicios de prepago.

Wom y Entel tienen una mayor cantidad de menciones respecto a problemas que no fueron solucionados, como principal razón de insatisfacción con la interposición de reclamos. Por su parte, Movistar tiene una mayor proporción de insatisfacción vinculada a ejecutivos de call center que no entendían los problemas sobre los que se estaba reclamando.

Gráfica 106. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal – Presencial

Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal – Presencial

¿Por qué evalúa con nota 4 o menor? ¿Algo más? Respuesta Múltiple. Mención espontánea



Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo a través del canal presencial (n:36)

*Categorías se ordenan respecto razones de insatisfacción en canal presencial, por lo tanto no se mantiene orden anterior considerando el total

**Virgin no cuenta con canal presencial para interposición de reclamos y solo presta servicios de prepago.

En el canal presencial, Movistar (51%), Claro (50%) y Wom (50%) son las compañías en que no solucionan los problemas es la principal razón de insatisfacción, cada una con más de 7 puntos porcentuales respecto al promedio.

¿Y su problema fue resuelto?

Gráfica 107. Tasa de resolución de problemas – Evolutivo

Tasa de resolución de problemas – Evolutivo

¿Y su problema fue resuelto? - % Que dice Sí



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (1.414).

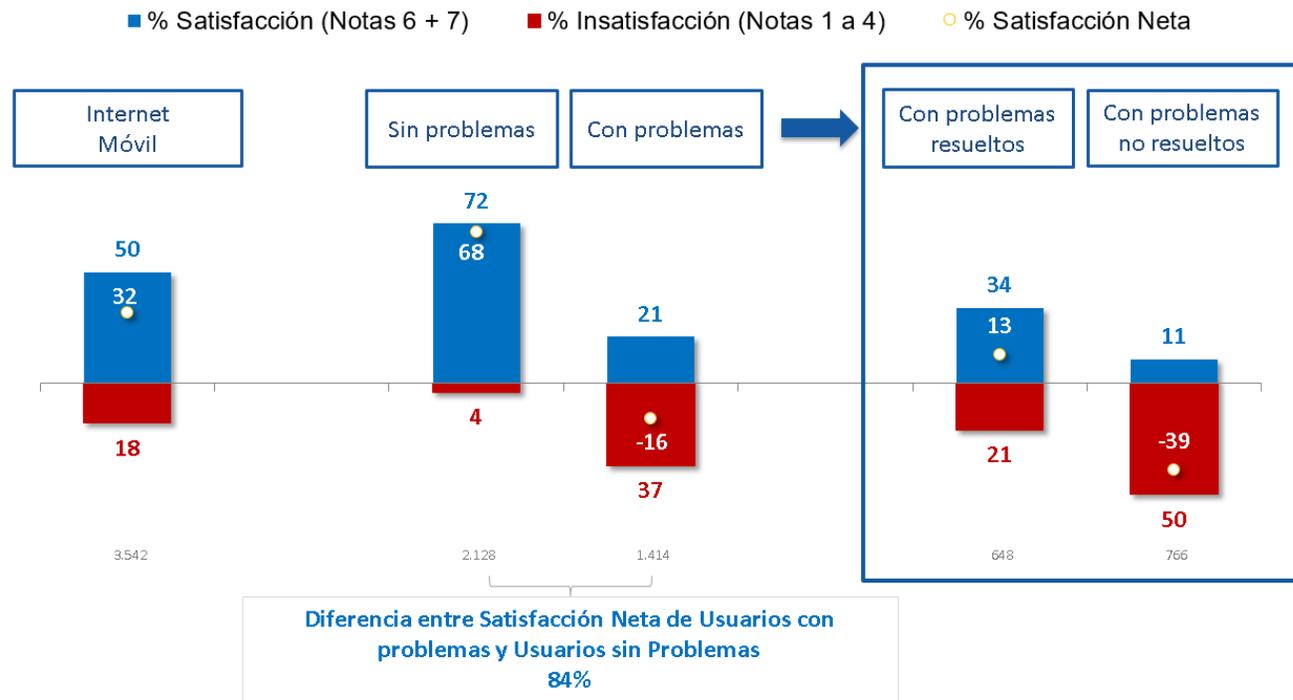
* Virgin solo presta servicios prepago.

Entre los usuarios que reportan haber tenido algún problema durante los últimos 6 meses, un 44% indica que su problema fue resuelto, misma cifra que la medición anterior. Virgin sube 9 puntos porcentuales respecto al segundo semestre de 2016, y lo que la convierte en la compañía con la más alta tasa de resolución de problemas. Por otro lado, Entel tiene una caída de 5 puntos porcentuales en este indicador (49% para este semestre).

Gráfica 108. Tipos de satisfacción con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas

Satisfacción con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Móvil de (Proveedor Internet Móvil)?



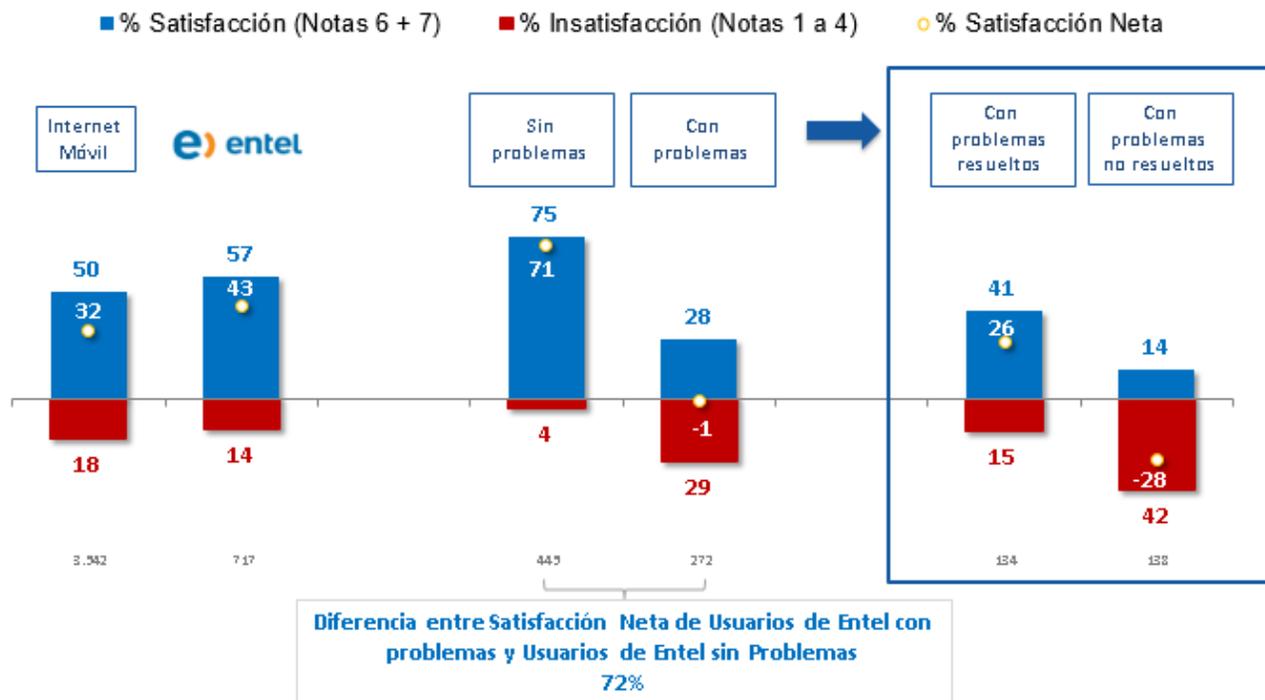
Casos: 3.542. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 84% en la satisfacción neta de los usuarios de Internet Móvil, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 52% la satisfacción.

Gráfica 109. Satisfacción de usuarios de Entel con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas

Satisfacción de Usuarios de Entel con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Móvil de (Proveedor Internet Móvil)?



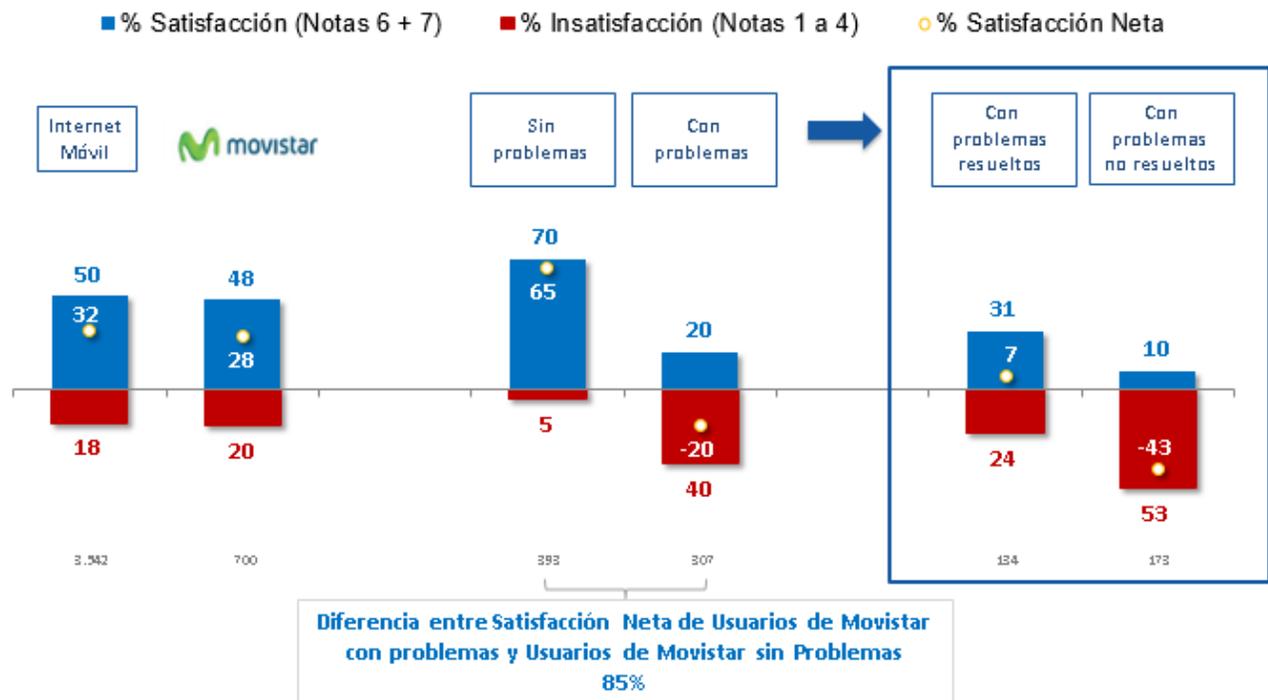
Casos: 3.542. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 72% en la satisfacción neta de los usuarios de Entel, lo que equivale a las diferencias en las tasas de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 54% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

Gráfica 110. Satisfacción de usuarios de Movistar con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas

Satisfacción de Usuarios de Movistar con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Móvil de (Proveedor Internet Móvil)?



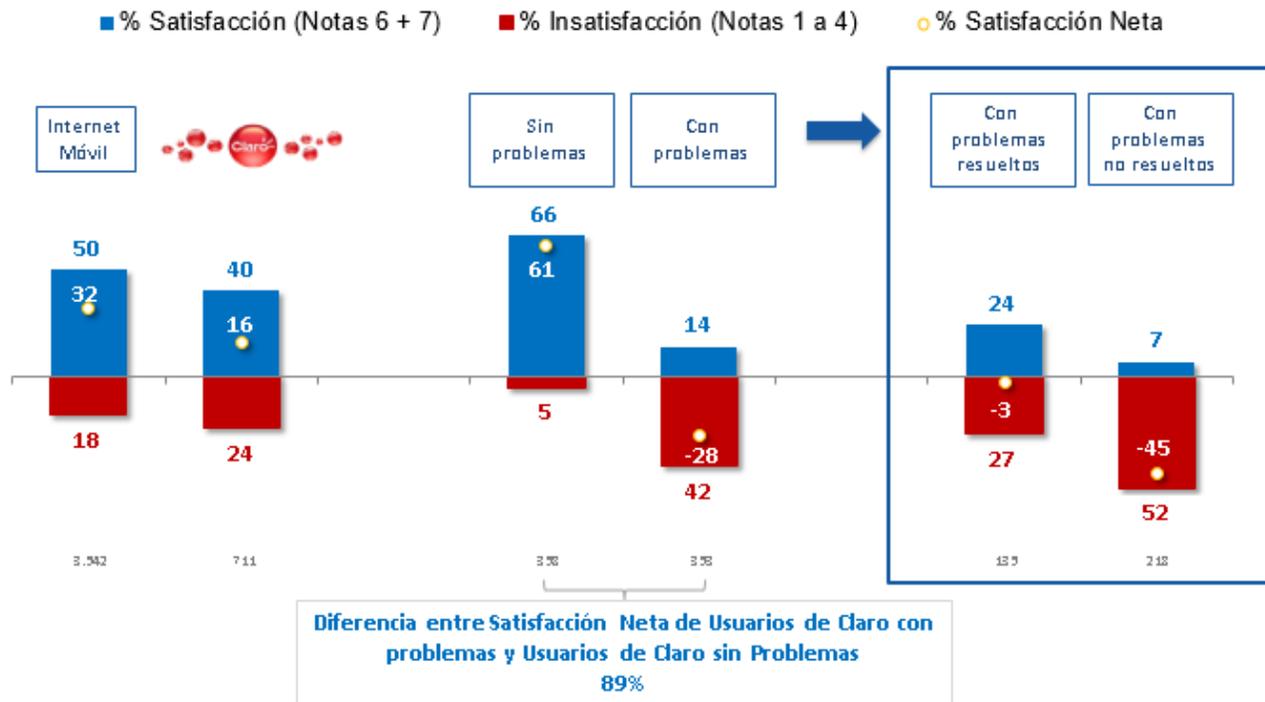
Casos: 3.542. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 85% en la satisfacción neta de los usuarios de Movistar, lo que equivale a la diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 50% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

Gráfica 111. Satisfacción de usuarios de Claro con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas

Satisfacción de Usuarios de Claro con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Móvil de (Proveedor Internet Móvil)?



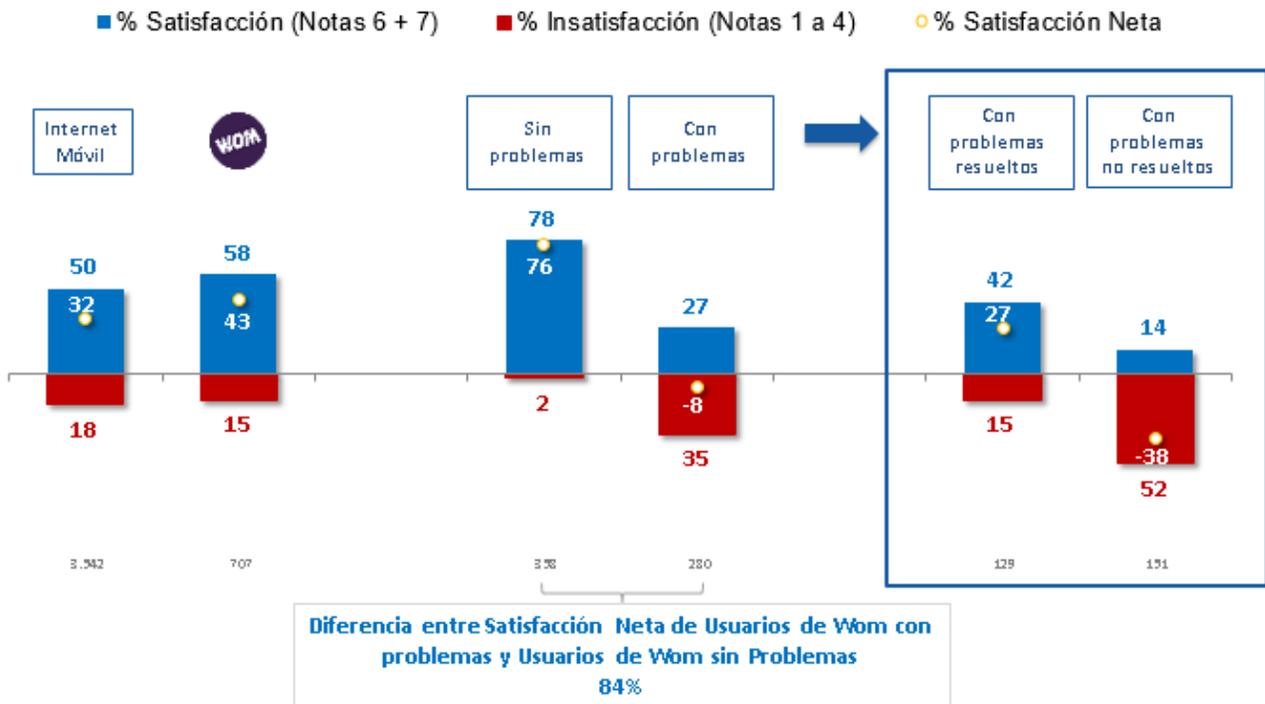
Casos: 3.542. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 89% en la satisfacción neta de los usuarios de Claro, lo que equivale a las diferencias en las tasas de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 48% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

Gráfica 112. Satisfacción de usuarios de Wom con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas

Satisfacción de Usuarios de Wom con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Móvil de (Proveedor Internet Móvil)?



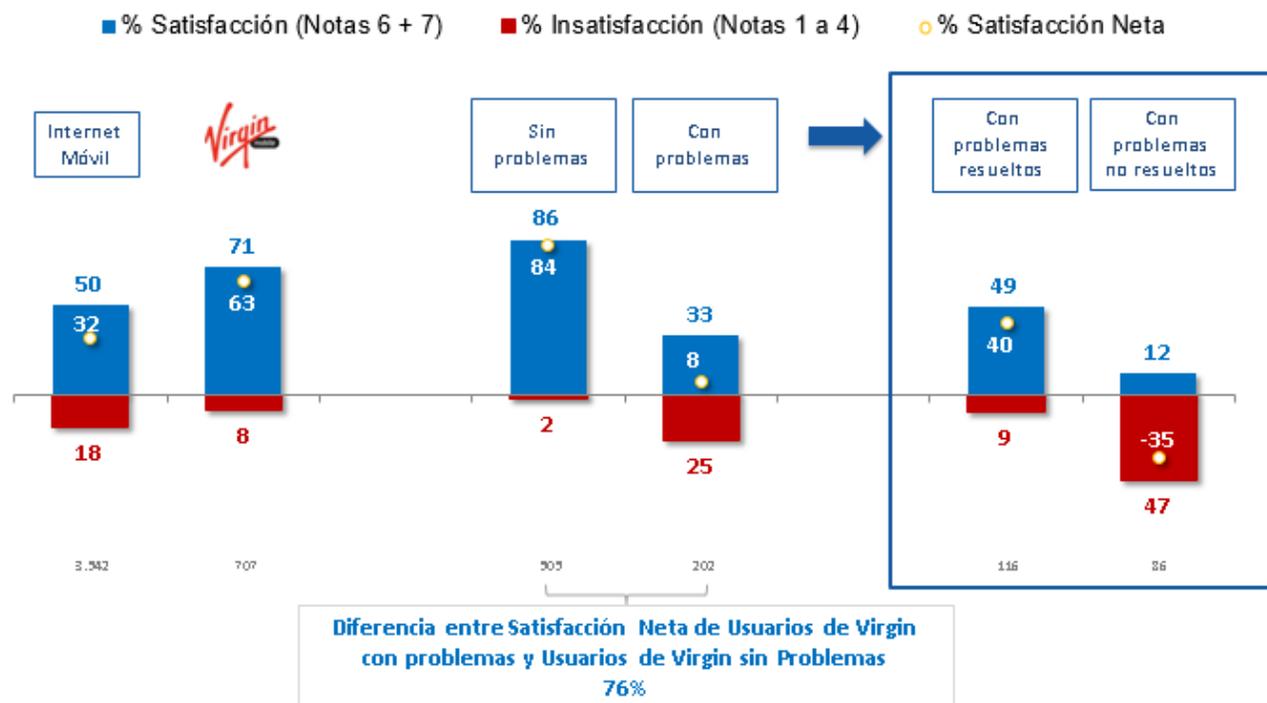
Casos: 3.542. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 84% en la satisfacción neta de los usuarios de Wom, lo que equivale a las diferencias en las tasas de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 65% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

Gráfica 113. Satisfacción de usuarios de Virgin con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas

Satisfacción de Usuarios de Virgin con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Móvil de (Proveedor Internet Móvil)?



Casos: 3.542. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

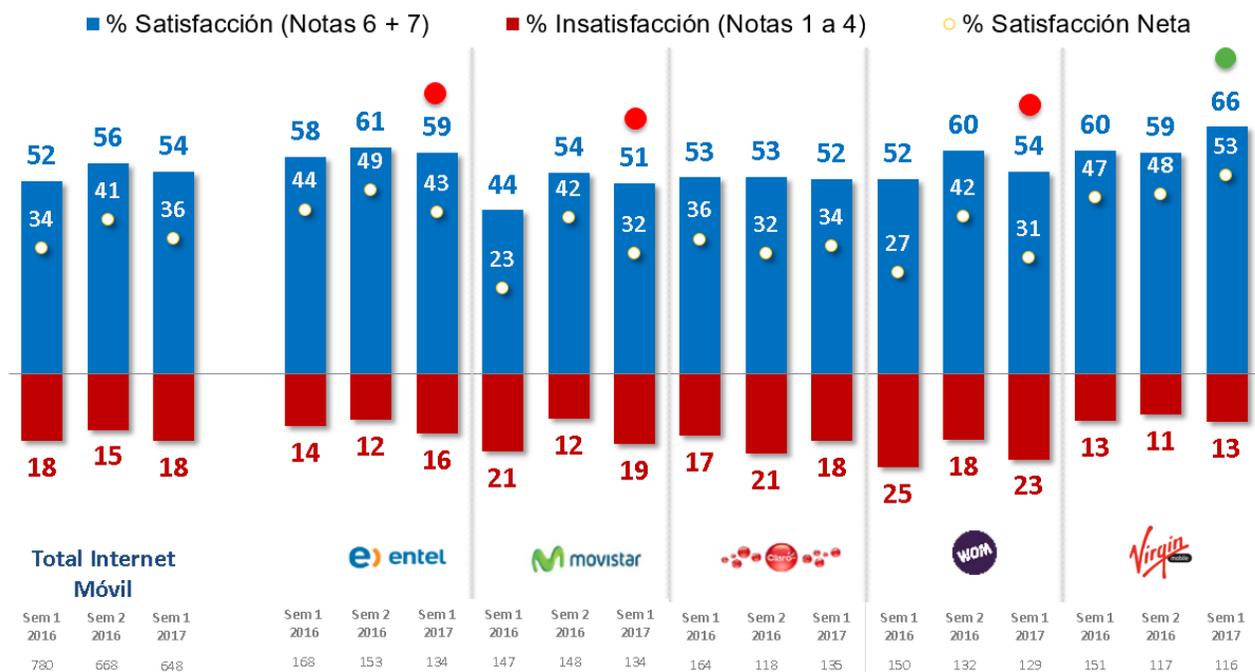
El tener problemas impacta en un 76% en la satisfacción neta de los usuarios de Virgin, lo que equivale a las diferencias en las tasas de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 75% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Cuán satisfecho quedó con la resolución del problema?

Gráfica 114. Satisfacción con la solución de problemas de Internet Móvil - Evolutivo

Satisfacción con la solución de problemas de Internet Móvil – Evolutivo

En una escala de 1 a 7 donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Cuán satisfecho quedó con la resolución de su problema?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".* Virgin solo presta servicios prepago.

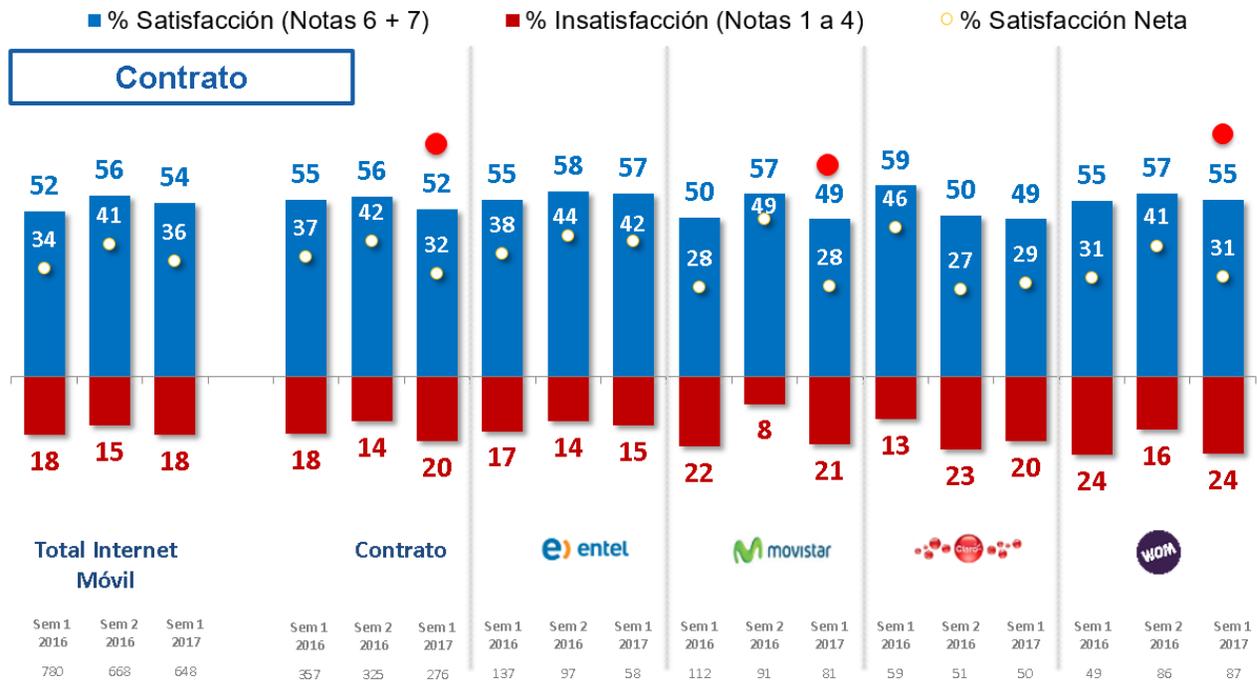
Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil y resolvieron su problema (648)

Entre quienes tuvieron problemas no resueltos, la satisfacción neta con el servicio de Internet Móvil es más baja en los usuarios de Wom (31%) y Movistar (32%). Ambas compañías además registran una baja de 11% y 10% en relación a la medición anterior, respectivamente. También en Entel hay una baja de 6 puntos en este indicador. Virgin sube 5 puntos porcentuales respecto al segundo semestre de 2016, y registrando la tasa de satisfacción neta con la resolución de problemas más alta entre las compañías.

Gráfica 115. Satisfacción con la solución de problemas por tipo de plan Contrato – Evolutivo

Satisfacción con la solución de problemas por tipo de plan Contrato: Evolutivo

En una escala de 1 a 7 donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Cuán satisfecho quedó con la resolución de su problema?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".* Virgin solo presta servicios prepago.

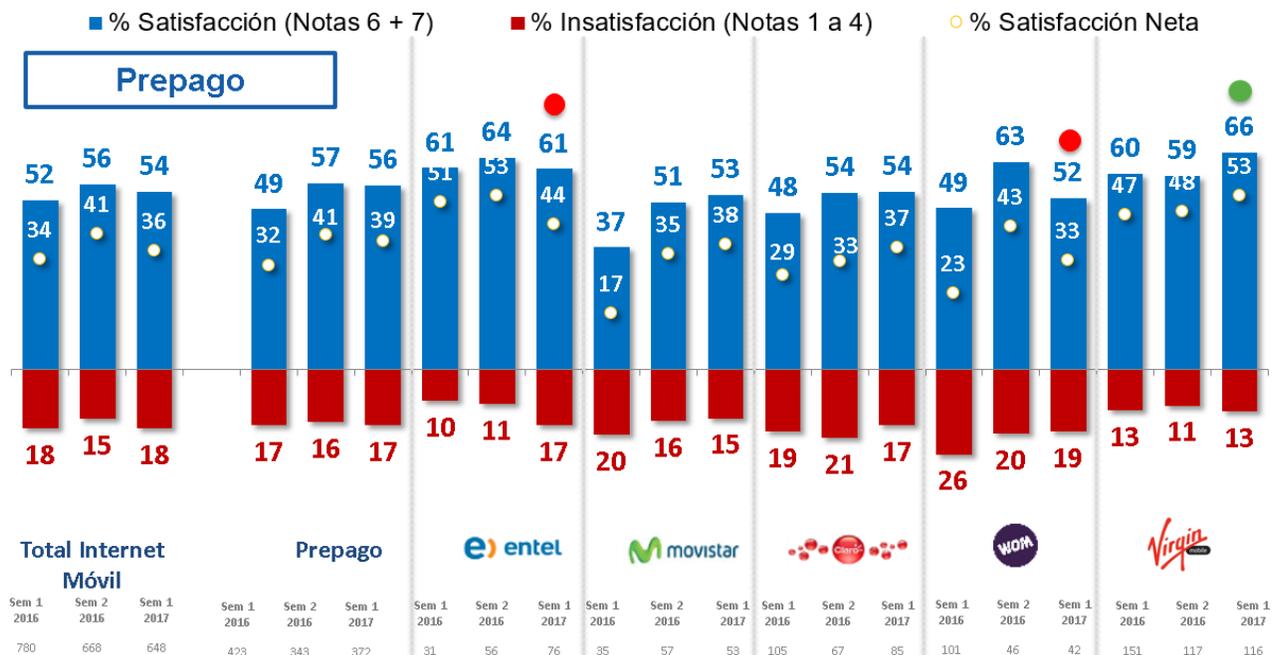
Casos: usuarios contrato que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil y resolvieron su problema (276)

Entre los clientes contrato, la satisfacción neta con la resolución de problemas es de 32%, un 10% menos que en la medición anterior. Entre las compañías con cliente de contrato, Movistar y Wom tienen importantes bajas en este indicador, de 21 y 10 puntos porcentuales, respectivamente. En esta modalidad, Entel es la compañía con la mejor satisfacción neta con la resolución de problemas, con un 42%.

Gráfica 116. Satisfacción con la solución de problemas por tipo de plan Prepago – Evolutivo

Satisfacción con la solución del problema por tipo de plan Evolutivo: Prepago

En una escala de 1 a 7 donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Cuán satisfecho quedó con la resolución de su problema?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".* Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: usuarios prepago que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil y resolvieron su problema (372)

Entre los usuarios prepago, la satisfacción neta con la resolución de problemas de 39%, dos puntos porcentuales menos que en la medición anterior. Entre las compañías, destaca la mejora en la satisfacción neta de los clientes de Virgin, que sube 5 puntos porcentuales, quedando en 53%. Wom y Entel registran una caída en este indicador, de 10 y 9 puntos porcentuales en relación a la medición anterior, respectivamente.

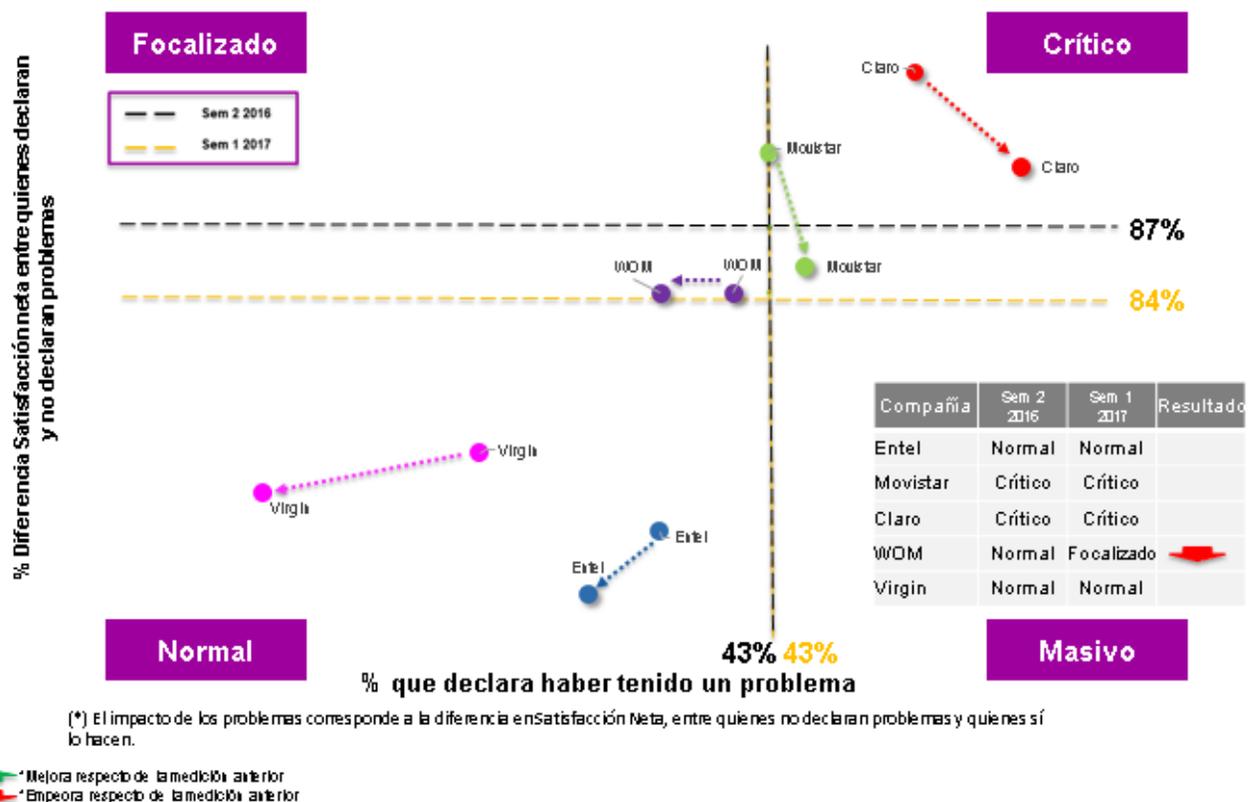
8.2.4. Principales indicadores: Internet Móvil

Análisis de impacto de problemas sobre la satisfacción

Gráfica 117. Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Internet Móvil, Segundo semestre de 2016 y Primer semestre de 2017.

Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Internet Móvil 2 sem 2016 y 1 sem 2017

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de ... que tiene actualmente?

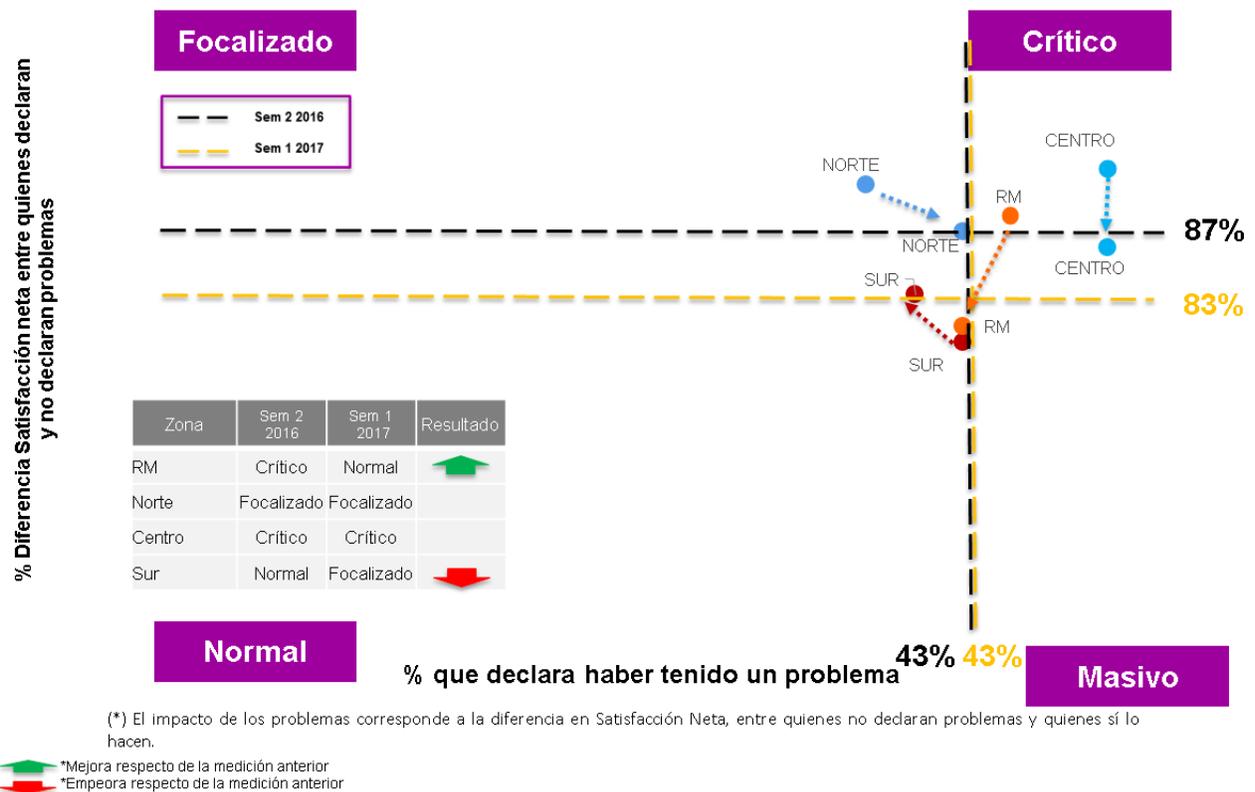


En relación al semestre anterior, Wom registra un empeoramiento en su situación, pasando del cuadrante Normal a Focalizado, debido a que registra un impacto superior al promedio del servicio.

Gráfica 118. Impacto problemas en la Satisfacción de Internet Móvil – Por zona, Segundo semestre de 2016 y Primer semestre de 2017.

Impacto problemas en la Satisfacción de Internet Móvil – Por Zona 2 sem 2016 y 1 sem 2017

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de ... que tiene actualmente?

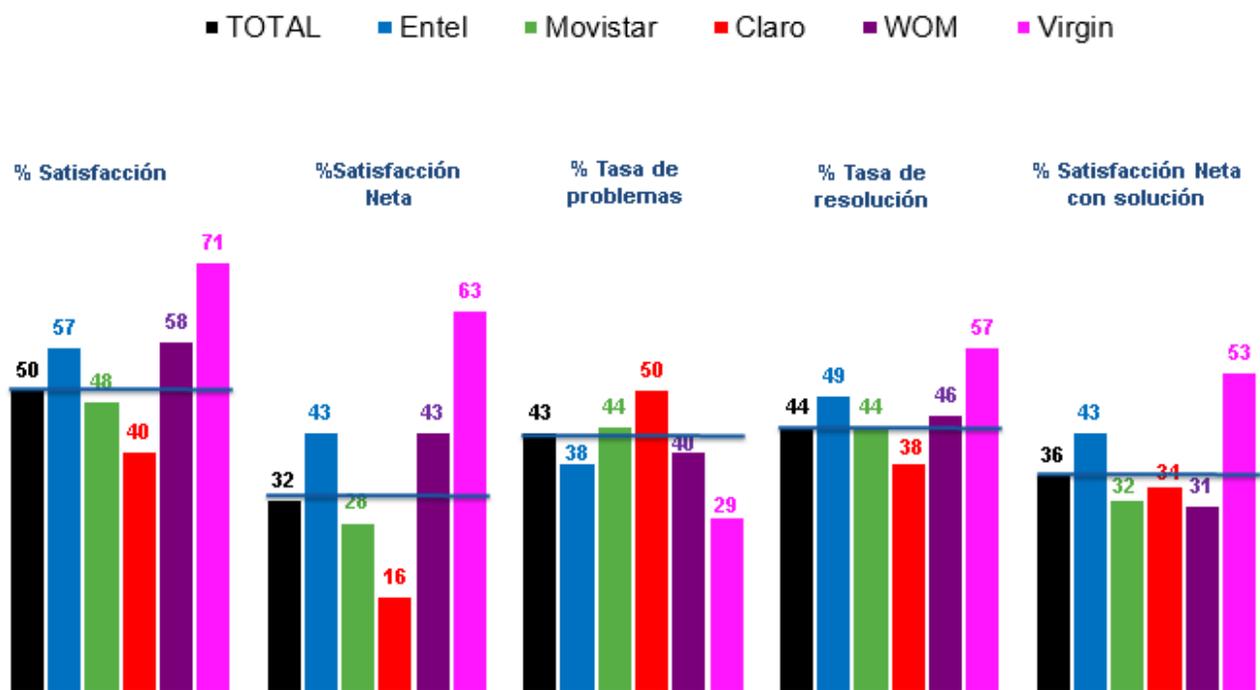


La zona RM registra una mejora en su situación, pasando desde el cuadrante Crítico al Normal debido al menor impacto que se registra en este semestre. En cambio, la zona sur empeora su situación, pasando del cuadrante Normal a Focalizado, por el aumento del impacto que se registra en la zona.

A modo de resumen, las gráficas siguientes presentan los principales indicadores.

Gráfica 119. Principales indicadores de Internet Móvil

Indicadores Internet Móvil



* Virgin se mide solo en prepago.

Casos: 3,542

Gráfica 120. Principales indicadores de Internet Móvil, Comparativo últimas tres mediciones.

Indicadores Internet Móvil

	TOTAL			entel			movistar			celular			WOM			Virgin		
	2016 SEM 1	2016 SEM 2	2017 SEM 1	2016 SEM 1	2016 SEM 2	2017 SEM 1	2016 SEM 1	2016 SEM 2	2017 SEM 1	2016 SEM 1	2016 SEM 2	2017 SEM 1	2016 SEM 1	2016 SEM 2	2017 SEM 1	2016 SEM 1	2016 SEM 2	2017 SEM 1
% Satisfacción	44	47	50	53	55	57	41	46	48	33	38	40	53	55	58	61	62	71
% Satisfacción Neta	22	27	32	37	40	43	18	25	27	3	13	16	33	39	43	51	51	63
% Tasa de problemas	47	43	43	42	40	38	46	43	44	57	47	50	45	42	40	36	35	29
% Tasa de resolución	46	44	44	54	54	49	43	43	44	42	35	38	45	46	46	59	48	57
% Satisfacción neta con solución	34	41	36	44	49	43	23	42	32	36	32	34	27	42	31	47	48	53

8.3. Internet Fija

8.3.1. Perfil de los entrevistados

Gráfica 121. Ponderación por segmentos de usuarios de Internet Fija

		N	% No ponderado	% Ponderado	Error Muestral
Variables de clasificación	Hombre	1.864	44	46	2,3%
	Mujer	2.348	56	54	2,0%
	<hr/>				
	18 – 39	1.837	44	44	2,3%
	Más de 40	2.375	56	56	2,0%
	<hr/>				
	RM	1.112	26	48	2,9%
Regiones	3.100	74	52	1,8%	



Casos: 4.212

* Caracterización de la Muestra con datos ponderados y expresado en porcentaje.

Para el caso de Internet Fija, es posible observar que la composición demográfica presenta leves diferencias en cuanto a género y edad, con un 46% de hombres y 54% de mujeres entrevistadas, mientras que el tramo etáreo de 18 a 39 es menor que el de 40 y más, con un 44% y 56%, respectivamente. Los usuarios de RM (48%) se presentan con un porcentaje similar al de regiones (52%).

Gráfica 122. Características demográficas de los usuarios de Internet Fija

Género					Tramo Etario					Zona				
Compañía	Base (n)	% Hombre	% Mujer	Total	Compañía	Base (n)	% 18 a 39	% 40 o Más	Total	Compañía	Base (n)	% RM	% Regiones	Total
Movistar	700	37	63	100	Movistar	700	48	52	100	Movistar	700	56	44	100
VTR	705	54	46	100	VTR	705	41	59	100	VTR	705	51	49	100
Claro	702	43	57	100	Claro	702	41	59	100	Claro	702	52	48	100
Telsur/ Telcoy	1.405	43	57	100	Telsur/ Telcoy	1.405	41	59	100	Telsur/ Telcoy	1.405	-	100	100
Pacífico cable	700	44	56	100	Pacífico cable	700	51	49	100	Pacífico cable	700	1	99	100
TOTAL	4.212	46	54	100	TOTAL	4.212	44	56	100	TOTAL	4.212	48	52	100

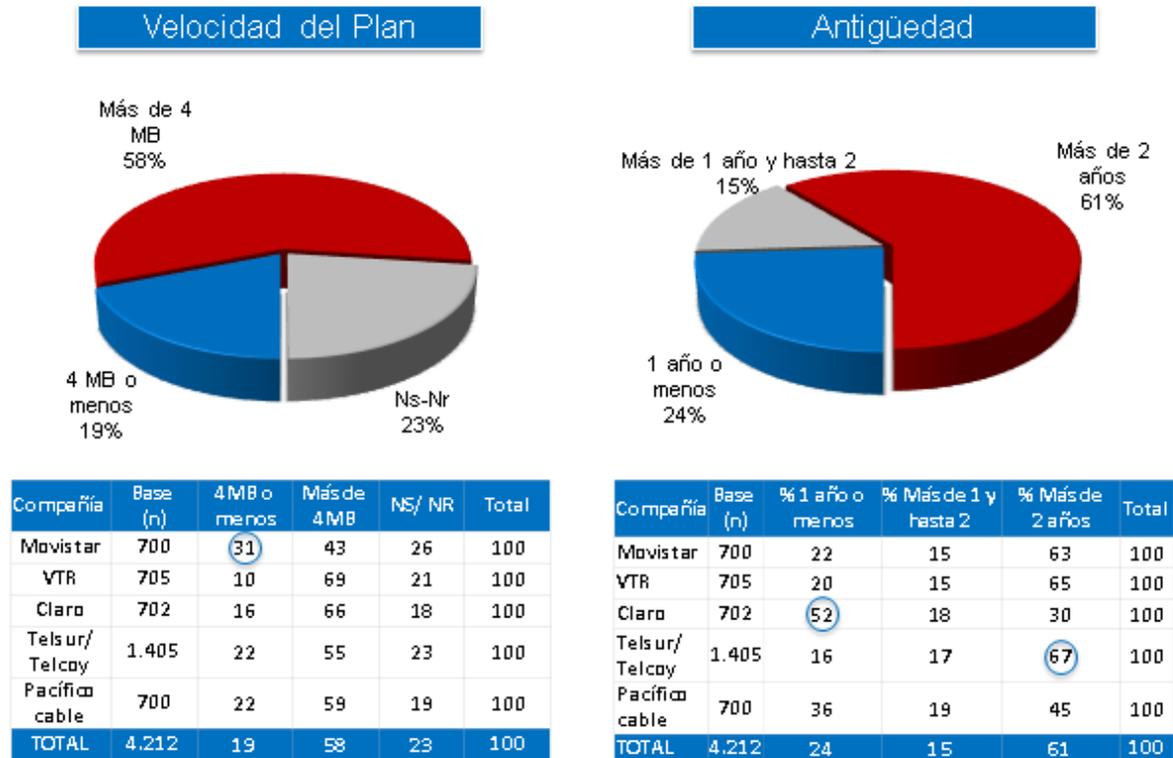
(* Las muestras Telsur/ Telcoy cambian respecto del 2 sem 2016 aumentando de 700 a 1.405 casos.

Casos: 4.212

En Internet Fija, las compañías que fueron medidas son Movistar, VTR, Claro, Telsur/Telcoy y Pacífico Cable.

En términos de género, la única compañía se compone más por hombres que por mujeres es VTR (54%). El resto de las compañías están mayormente compuestas por mujeres, destacándose Movistar como la compañía con la mayor proporción (63%). En la distribución por edad y zona están homogéneamente distribuidas, a excepción de Telsur/Telcoy, que opera sólo en las regiones del Biobío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén; y de Pacífico Cable, compañía que tiene su mayor presencia en regiones que no son la Metropolitana de Santiago.

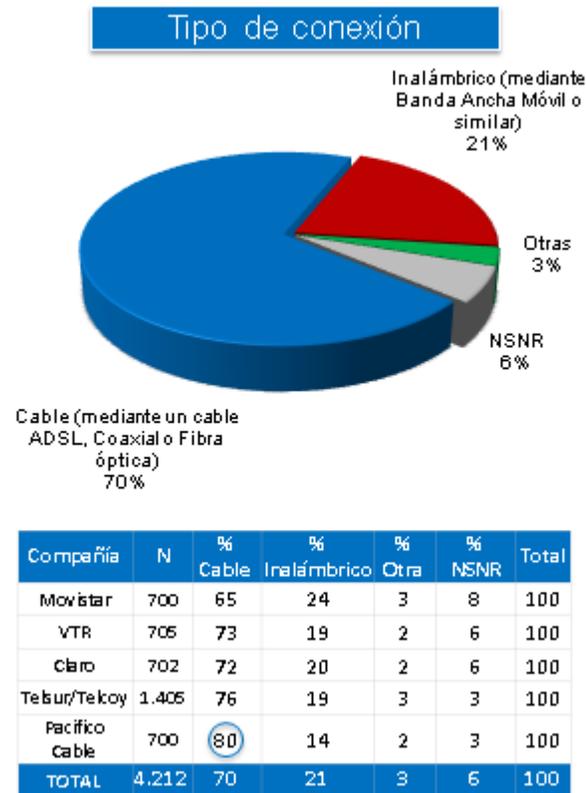
Gráfica 123. Características demográficas de los usuarios de Internet Fija – Por compañía



Casos: 4.212

Los usuarios de Internet Fija de VTR, Claro, Pacífico Cable y Telsur/Telcoy indican mayoritariamente tener una conexión con una velocidad superior a los 4MB, mientras que entre los usuarios de Movistar destaca la mayor cifra de usuarios que desconocen qué velocidad de conexión tienen (26%). Respecto a la antigüedad de los usuarios, destaca un 67% de los usuarios de Telsur/Telcoy, que indican tener más de dos años en la compañía, seguido por los usuarios de VTR (65%) y Movistar (63%). En el caso de Claro, un 52% de sus usuarios indicó tener 1 año o menos en la compañía.

Gráfica 124. Tipo de conexión en servicio de Internet Fija



Casos: 4.212

El 70% de los usuarios indicó que su conexión al servicio de Internet Fija es mediante un Cable (ADSL, coaxial o de fibra óptica), lo que destaca especialmente entre los usuarios de Pacífico Cable (80% de sus usuarios). En tanto, un 21% indicó recibir este servicio a través de un sistema inalámbrico (mediante dispositivos de banda ancha móvil o similares), mientras que un 6% de los usuarios indicó no saber cuál era su tipo de conexión.

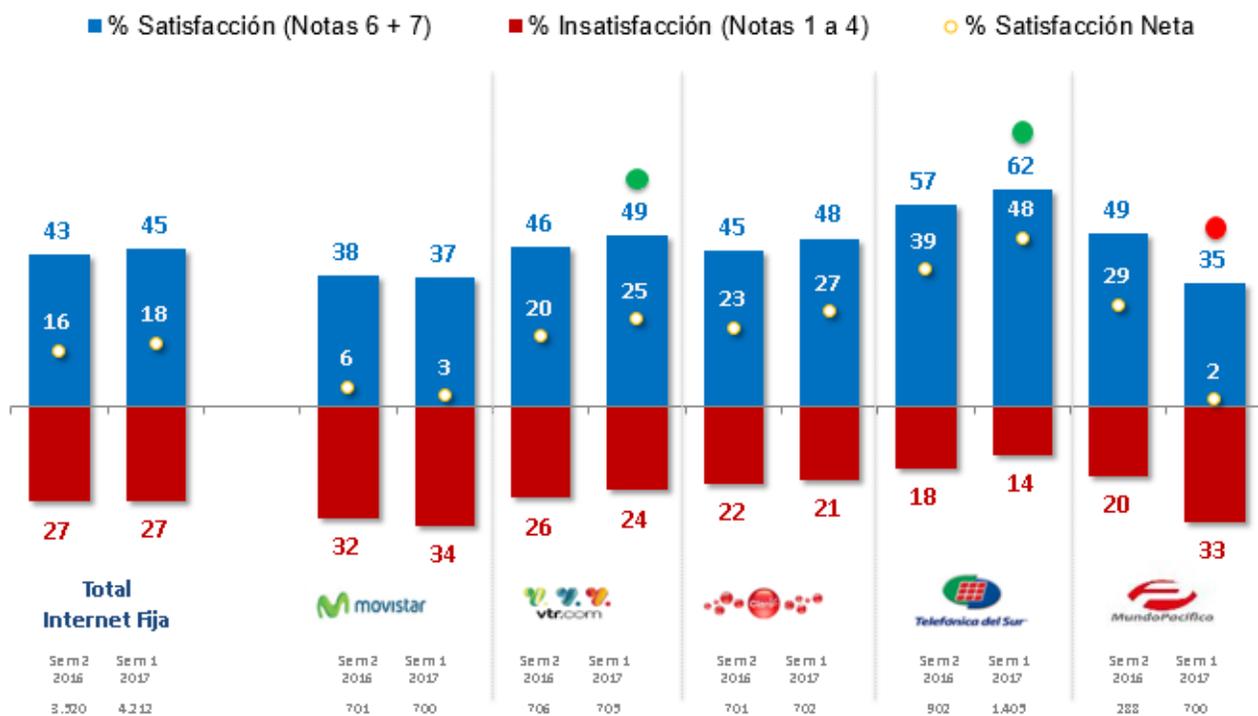
8.3.2. Satisfacción con empresas de Internet Fija

“En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. En general con el servicio de Internet Fija de (Proveedor de Internet Fija)?”

Gráfica 125. Satisfacción con Internet Fija

Satisfacción con Internet Fija

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Fija de (Proveedor Internet Fija)?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: 4.212

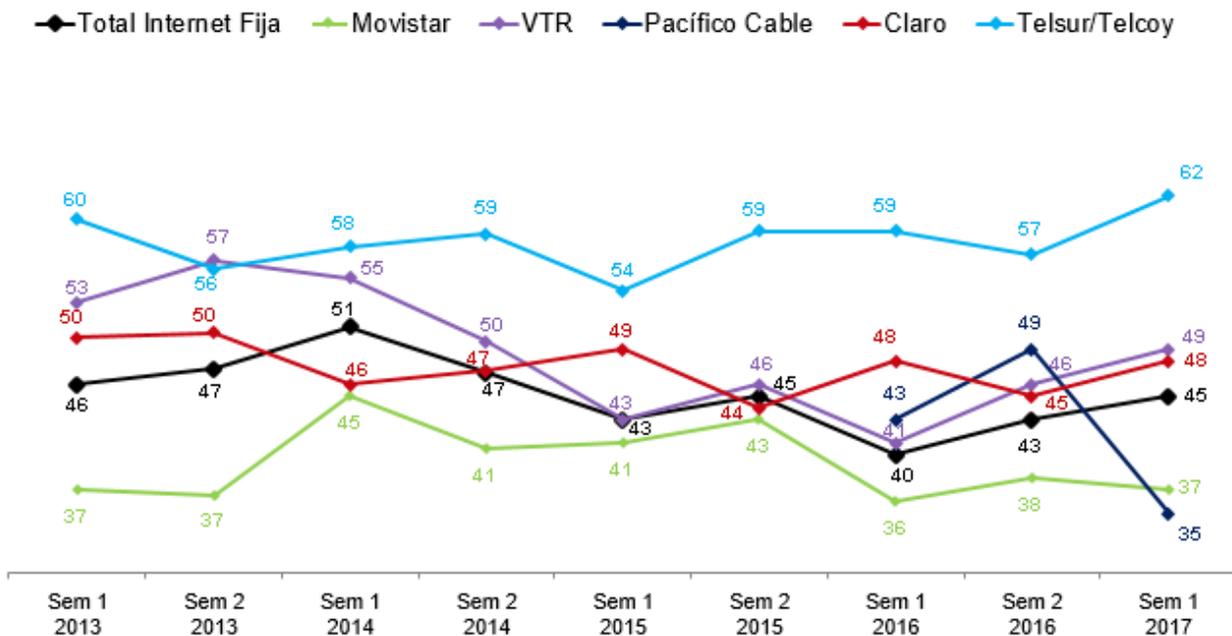
La satisfacción neta con el servicio de Internet Fija es 18%, dos puntos porcentuales más alta que en la medición anterior. Entre las compañías, Telsur/Telcoy destaca con la satisfacción neta más alta (48%), y que además registra un aumento de 9% respecto a la medición anterior. VTR, que después de Claro es la tercera compañía con mayor satisfacción neta en esta medición, también registra un alza importante, de 5%. Pacífico Cable pasó de ser la segunda mejor evaluada compañía durante el segundo semestre de 2016, al quinto lugar en esta oportunidad, pasando de una satisfacción neta de 29% a 2%.

Gráfica 126. Satisfacción con Internet Fija - Evolutivo

Satisfacción con Internet Fija – Evolutivo

¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Fija de (Proveedor Internet Fija)?

% Satisfacción (Notas 6 y 7)



Casos: 4.212

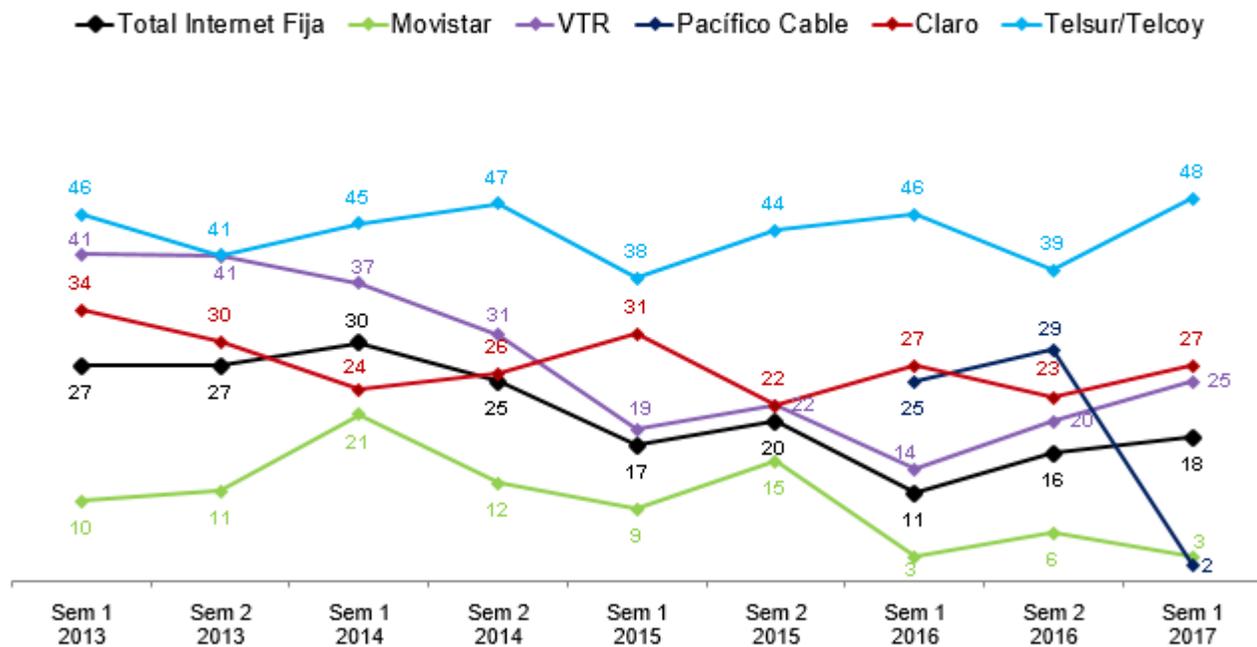
La satisfacción con el servicio de Internet Fija registra su segunda alza consecutiva respecto al semestre anterior, alcanzando un 45%. Esta alza va de la mano con el alza en la satisfacción de Telsur/Telcoy, VTR y Claro, que mantienen la primera, segunda y tercera posición en este indicador respecto al semestre anterior, respectivamente. Distinto es el caso de Pacífico Cable, que registra una pronunciada baja de 14 puntos en su satisfacción, y que la posiciona en esta medición como la empresa con la menor satisfacción con el servicio. Finalmente, Movistar registra un descenso de un punto respecto a la medición anterior.

Gráfica 127. Satisfacción neta con Internet Fija - Evolutivo

Satisfacción neta con Internet Fija – Evolutivo

¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Fija de (Proveedor Internet Fija)?

% Satisfacción Neta



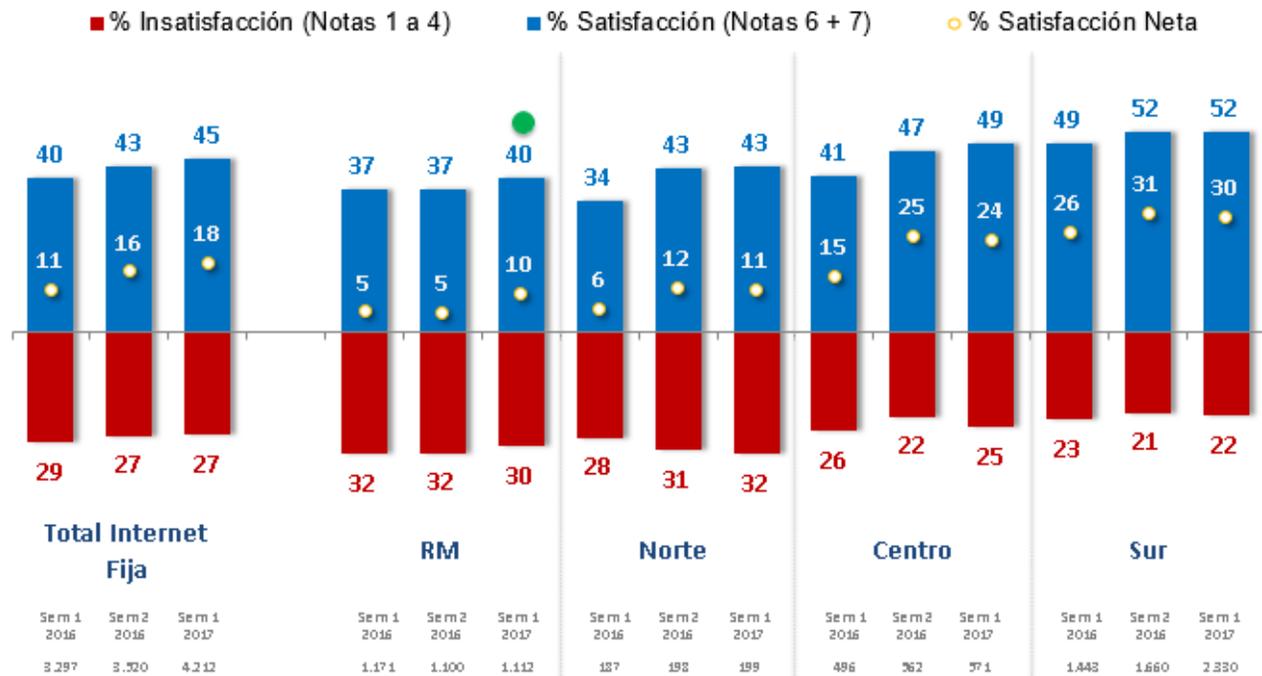
Casos: 4.212

Por un lado, Telsur/Telcoy sube su satisfacción neta en 9 puntos, pasando de 39% a 48%. Por otro lado, la satisfacción neta entre los clientes de Pacífico Cable cae 27 puntos porcentuales, lo que la posiciona como la compañía con el menor nivel en este indicador.

Gráfica 128. Satisfacción con Internet Fija, Evolutivo por zona

Satisfacción con Internet Fija, evolutivo por zona

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Fija de (Proveedor Internet Fija)?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

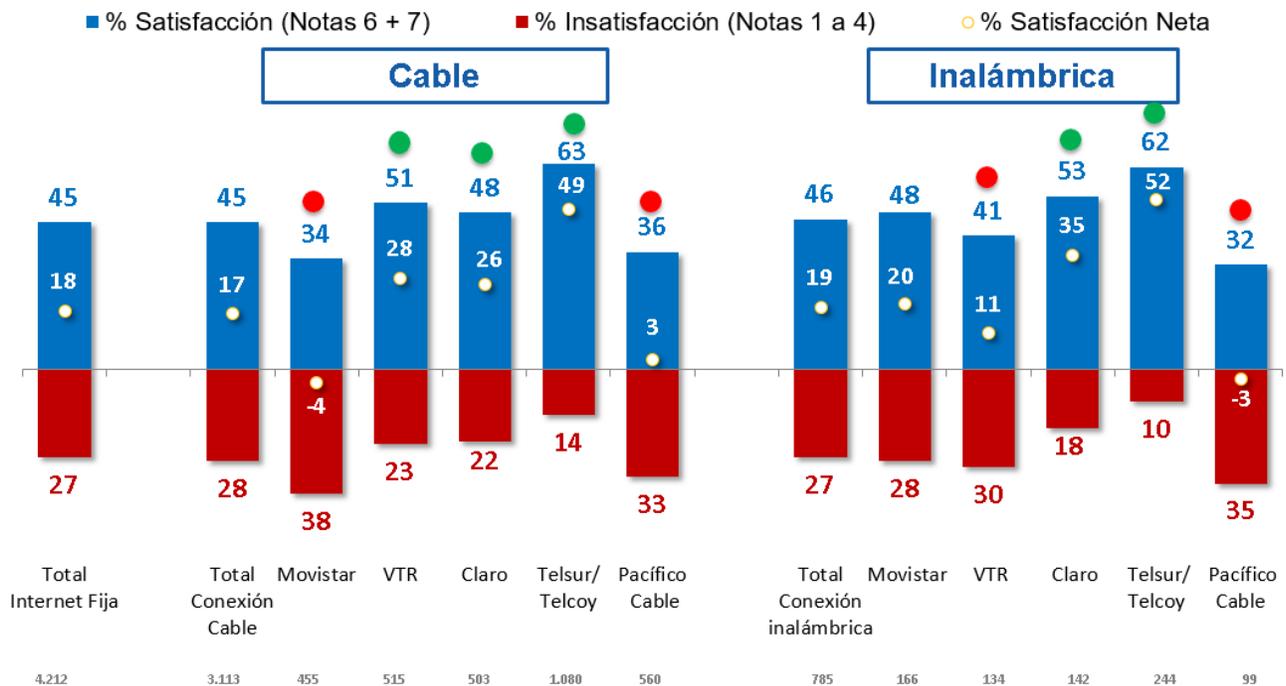
(*) Zonas: **RM**: XIII / **Norte**: I – III y XV / **Centro**: IV – VII / **Sur**: VIII – XII y XIV

En la zona sur del país se registra la más alta satisfacción neta, alcanzando un 30%. En contraste, en RM se registra la satisfacción neta más baja (10%), incluso considerando el alza en cinco puntos porcentuales que se observa en esta zona en comparación al segundo semestre de 2016.

Gráfica 129. Satisfacción con Internet Fija, por tipo de conexión

Satisfacción con Internet Fija, por tipo de conexión

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Fija de (Proveedor Internet Fija)?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". Sólo se grafica quienes responden conexiones por Cable e Inalámbricas

Casos: 4.212

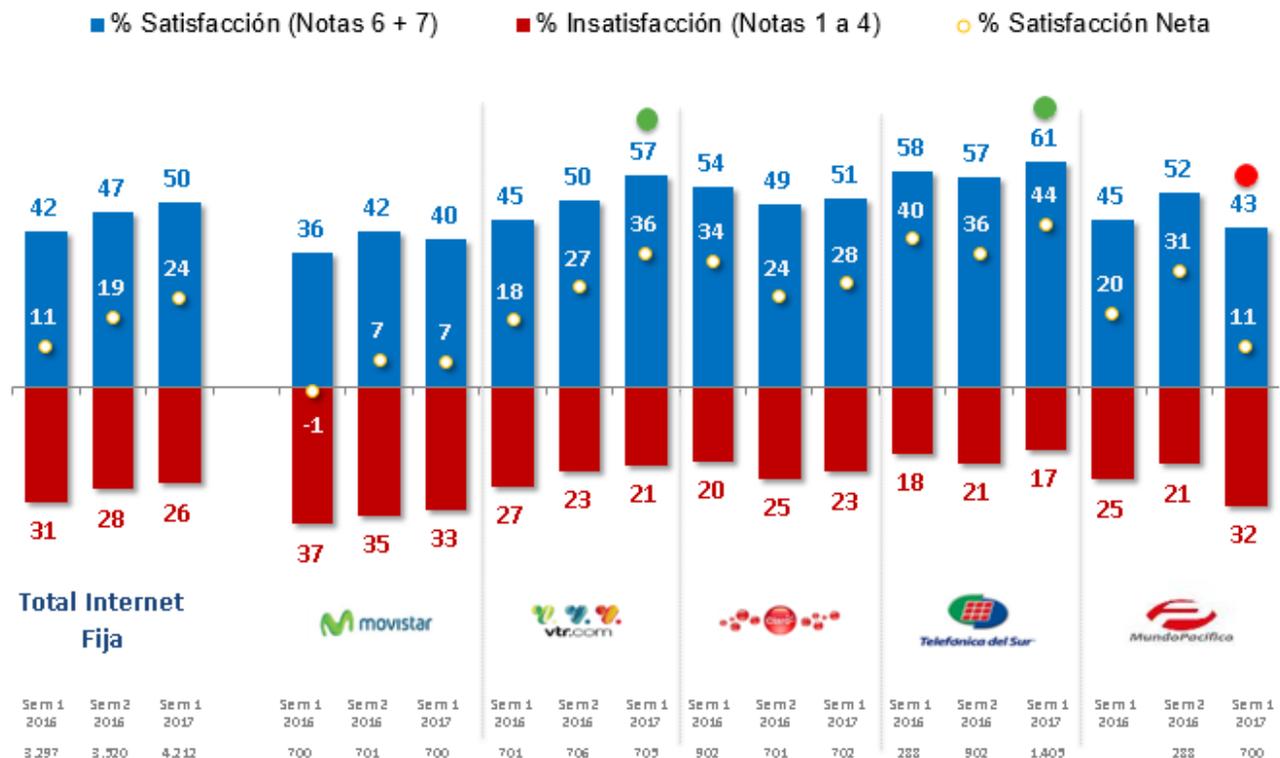
Los usuarios que utilizan conexiones inalámbricas tienen una satisfacción neta de 19%, dos puntos porcentuales por sobre quienes tienen conexiones por cable. Por compañía, es importante destacar que en Movistar hay una satisfacción neta de -4% en conexiones por cable, y 20% en conexiones inalámbricas, algo similar a lo que ocurre en Claro, que también tiene una mejor evaluación en conexiones inalámbricas (35% y 26%, para conexiones inalámbricas y por cable, respectivamente). Por el contrario, VTR tiene una mejor evaluación en conexiones por cable (28% y 11%, respectivamente), al igual que Pacífico Cable (3% y -3%, respectivamente)

¿Cuán satisfecho está con la velocidad de Internet Fija en su hogar?

Gráfica 130. Satisfacción con velocidad de Internet Fija

Satisfacción velocidad Internet Fija

¿Cuán satisfecho está con la velocidad de Internet Fija en su hogar?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

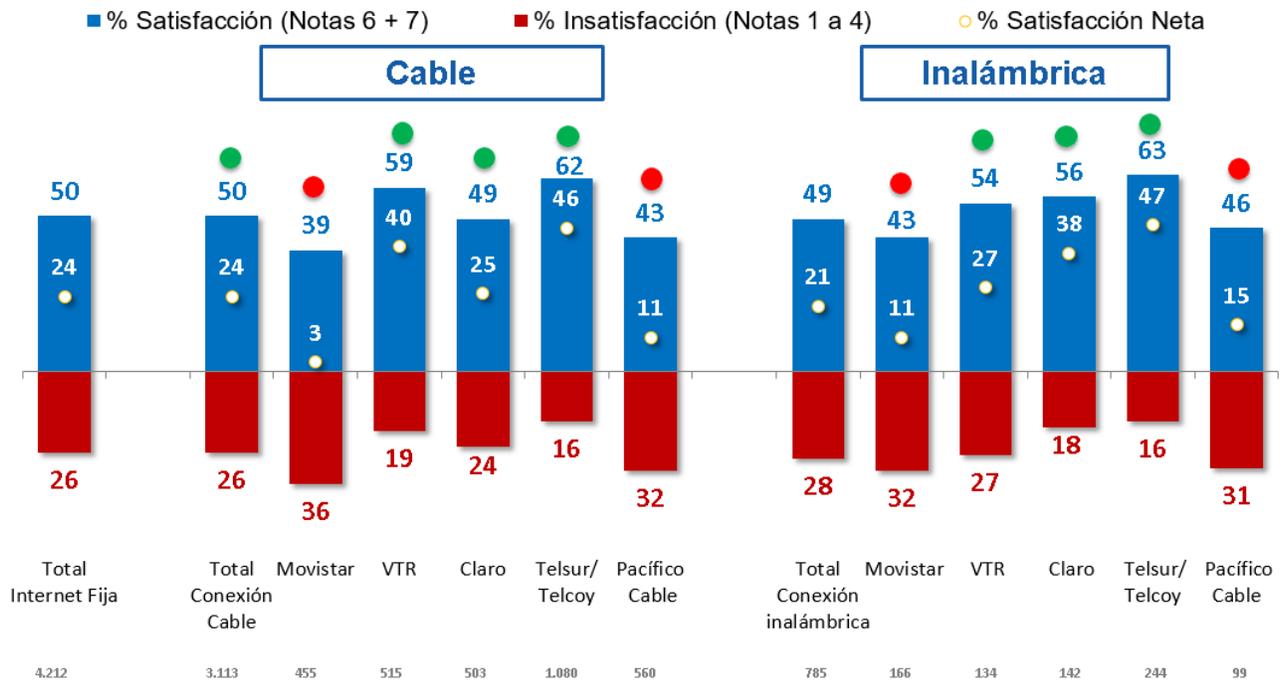
Casos: 4.212

La satisfacción neta respecto a la velocidad de Internet Fija en el hogar es de 24%, lo que representa una mejora en 5 puntos porcentuales respecto a la medición anterior. En comparación con el semestre anterior, destacan las mejoras en este indicador en VTR (+9%) y Telsur/Telcoy (+8). En tanto, Pacífico Cable registra una caída en 20 puntos porcentuales respecto al semestre anterior.

Gráfica 131. Satisfacción con velocidad de Internet Fija

Satisfacción con velocidad de Internet Fija, por tipo de conexión

¿Cuán satisfecho está con la velocidad de Internet Fija en su hogar?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". Sólo se grafica quienes responden conexiones por Cable e Inalámbricas

Casos: 4.212

Los clientes con conexión inalámbrica tienen una satisfacción neta de 21%, tres puntos porcentuales menor a la tasa que indican los usuarios conectados por cable. Por empresa, destaca la mejor evaluación que tienen los usuarios de Claro que están conectados vía inalámbrica (38%) en relación a aquellos conectados por Cable (25%). Por el contrario, los usuarios de VTR conectados por cable evalúan mejor la velocidad de conexión que aquellos conectados vía inalámbrica (40% y 27%, respectivamente).

8.3.3. Problemas, reclamos y resolución: Internet Fija

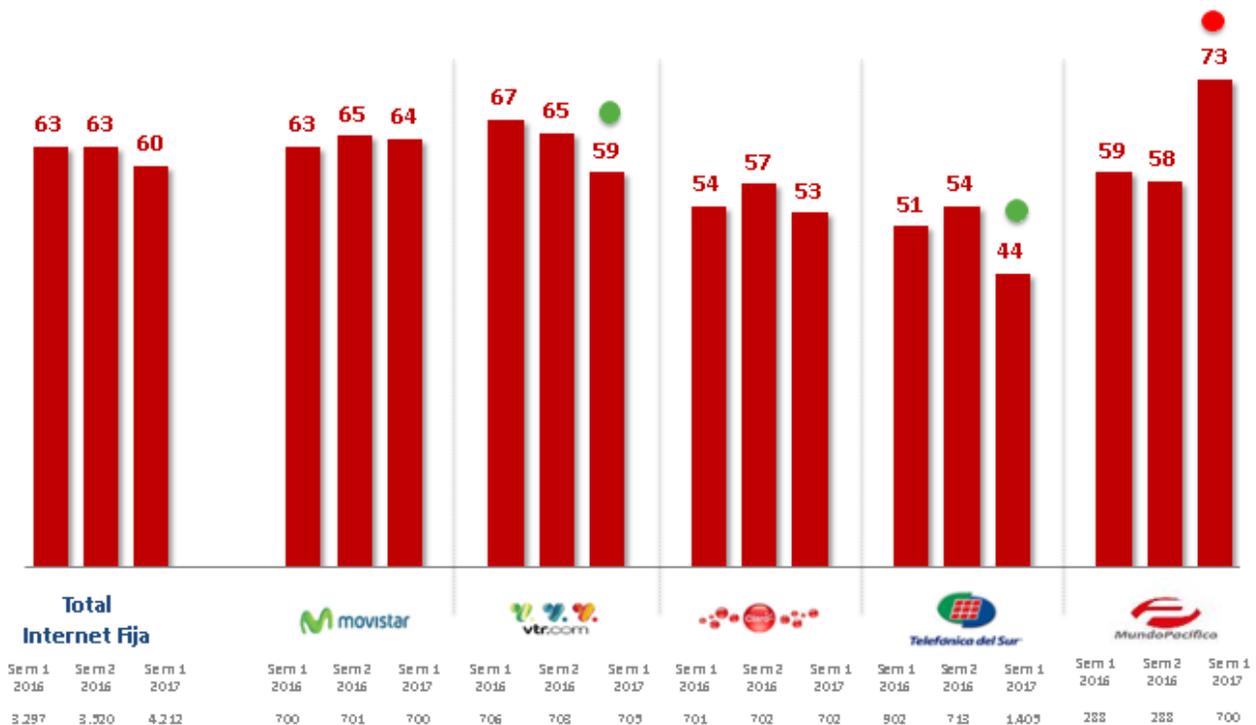
“En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de Internet Fija?”.

Gráfica 132. Tasa de problemas - Evolutivo

Tasa de Problemas – Evolutivo

En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de INTERNET FIJA?

% Si



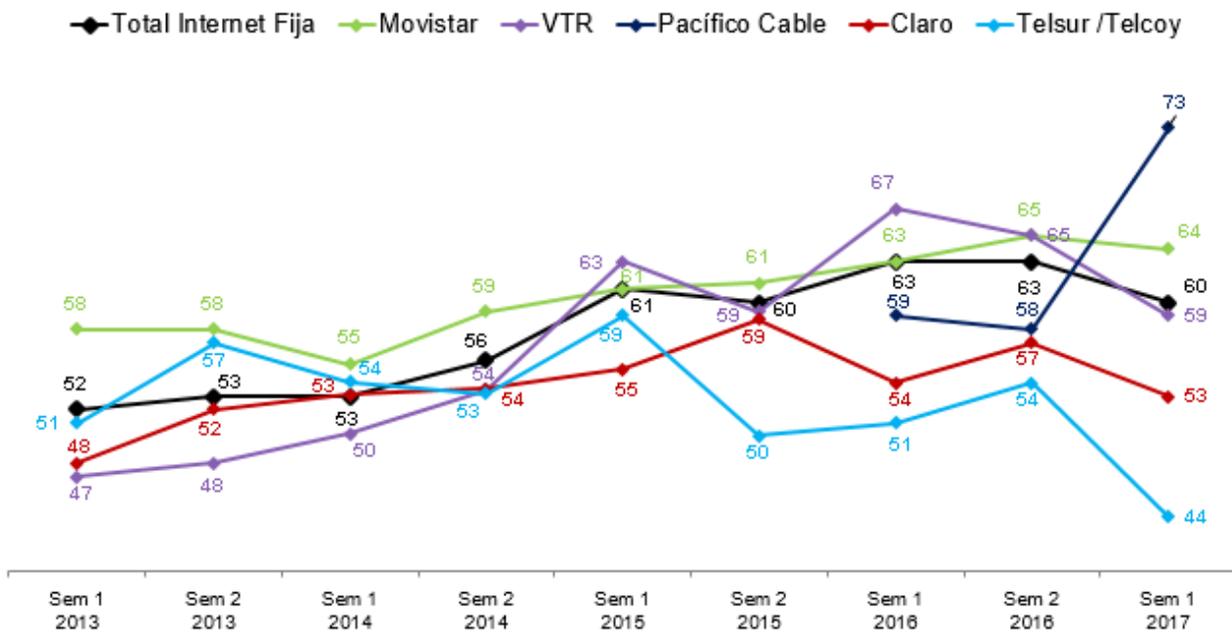
La tasa de problemas en Internet Fija es 60%, un 3% menor respecto a la medición anterior. Telsur/Telcoy es la empresa que tiene la menor tasa de problemas (44%), mejorando en esta medición su indicador en 10% respecto a la medición anterior. VTR también registra una reducción en la tasa de problemas, alcanzando un 59%. La única compañía que registra un aumento es Pacífico Cable (+15%), que en esta medición alcanza un 73%.

Gráfica 133. Tasa de problemas con servicio de Internet Fija - Evolutivo

Tasa de Problemas con servicio de Internet Fija – Evolutivo

En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de INTERNET FIJA?

% Si



Casos: 4.212

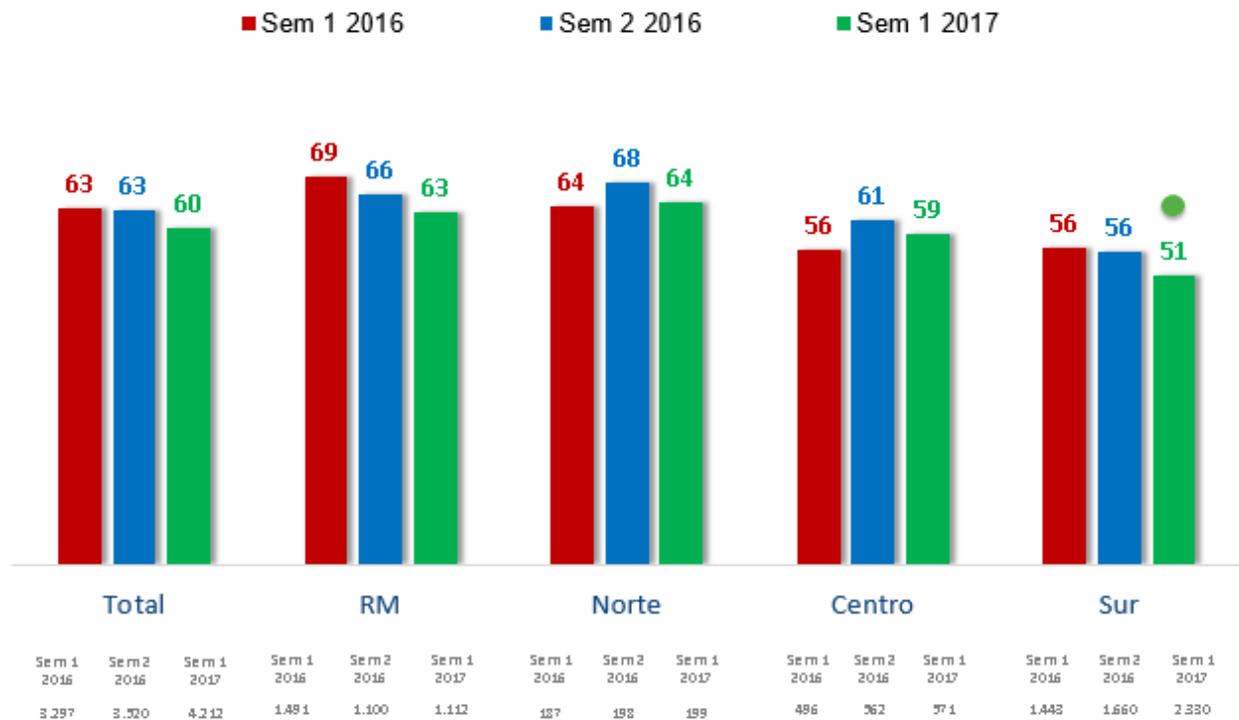
En comparación con mediciones anteriores, Telsur/Telcoy y VTR registran bajas importantes en la tasa de problemas. Sin duda, la variación más importante ocurre en Pacífico Cable, que luego de mantenerse estable en las dos mediciones de 2016 en torno a 58% en su tasa de problemas, tiene un alza de 15 puntos en la presente medición.

Gráfica 134. Tasa de problemas por zona - Evolutivo

Tasa de Problemas por Zona – Evolutivo

En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de INTERNET Fija?

% Si



(*) Zonas: **RM:** XIII / **Norte:** I–III y XV / **Centro:** IV–VII / **Sur:** VIII – XII y XIV

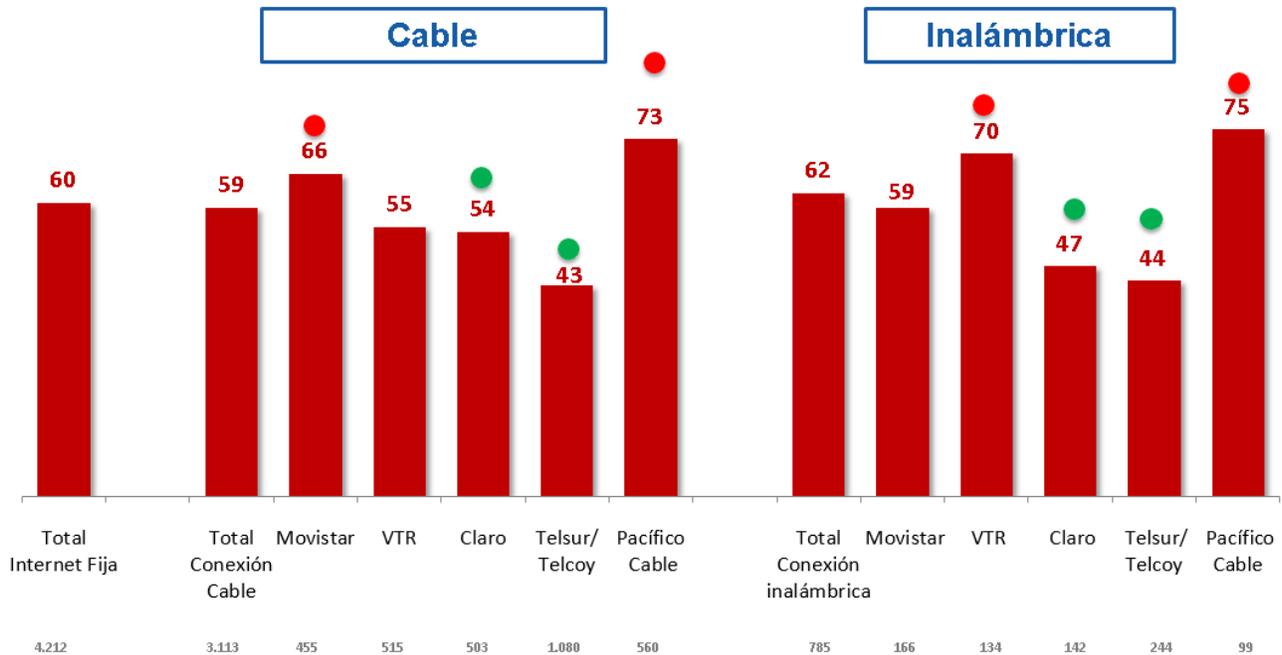
Por zona, la zona norte la que tiene la mayor tasa de problemas. Se observa además una reducción en la tasa de problemas de la zona sur, que se mantiene como la zona con la menor tasa de problemas.

Gráfica 135. Tasa de problemas, por tipo de conexión

Tasa de Problemas, por tipo de conexión

En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de INTERNET FIJA?

% Si



Casos: 4.212

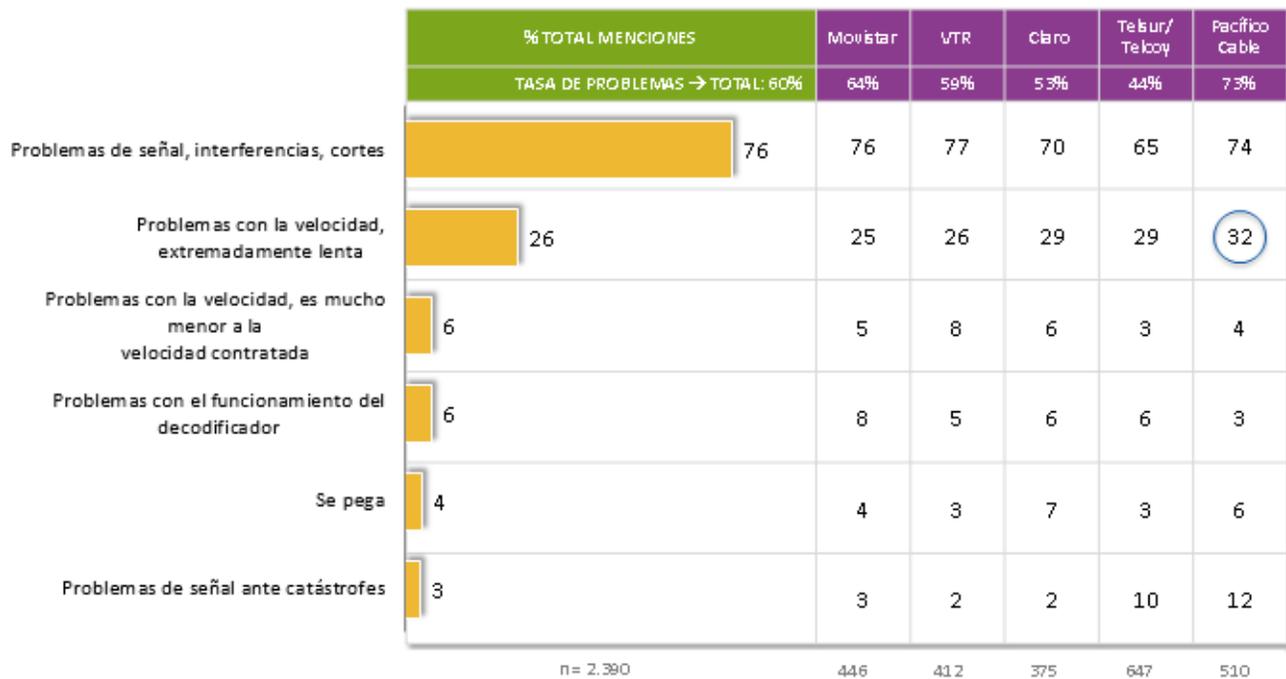
Según tipo de conexión y compañía, Movistar registra una mayor tasa de problemas en conexiones por cable sobre las conexiones inalámbricas (66% y 59%, respectivamente), al igual que Claro (54% y 47%, respectivamente). En sentido contrario, VTR registra una mayor tasa de problemas en sus conexiones inalámbricas por sobre las conexiones por cable (70% y 55%, respectivamente).

¿Qué tipo de problema tuvo? Respuesta Múltiple. Mención espontánea

Gráfica 136. Tipos de problemas de Internet Fija

Tipos de problemas de Internet Fija

¿Qué tipo de problema tuvo? Respuesta Múltiple. Mención espontánea



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija (2.390).

En la tabla se destaca el % de personas que indicaron haber tenido problemas por operador. Se grafican los problemas más mencionados.

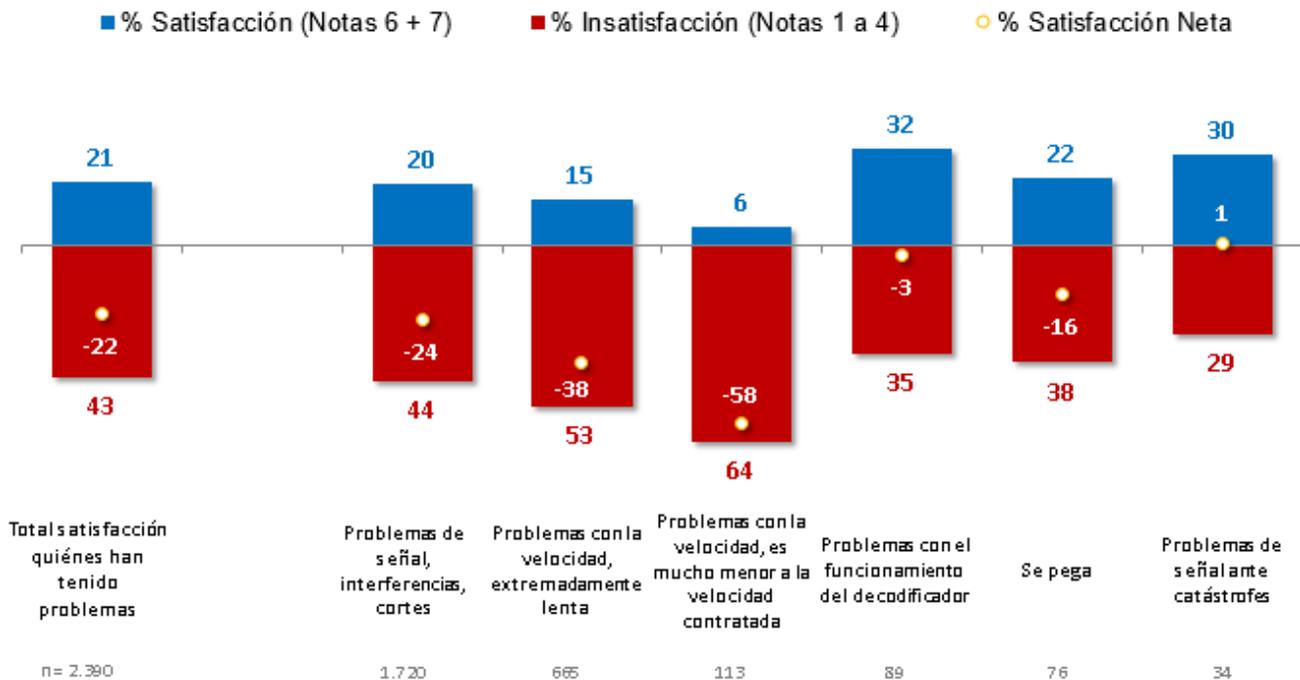
El principal problema en Internet Fija son los problemas de señal, con un 76% de las menciones. El segundo problema está asociado a la velocidad de conexión, donde Pacífico Cable presenta un 32%.

Gráfica 137. Tipos de problemas de Internet Fija y Satisfacción

Tipos de problema de Internet Fija y satisfacción

¿Qué tipo de problema tuvo? - ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Fija de (Proveedor Internet Fija)?

Respuesta múltiple. Mención espontánea



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Se grafican los principales problemas descritos anteriormente.

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija (2.390)

La satisfacción neta de los usuarios de Internet Fija que han tenido problemas alcanza un -22%, donde los problemas con velocidades menores a la contratada son los que más impacto tienen en la satisfacción.

Considerando el último problema que Ud. tuvo con su servicio de Internet Fija, ¿Reclamó o pidió alguna solución en...?

Gráfica 138. Tasa de reclamo - Evolutivo

Tasa de Reclamo – Evolutivo

Considerando el último problema que Ud. tuvo con su servicio de Internet Fija ¿Reclamó o pidió alguna solución en...?

% Que dice Sí



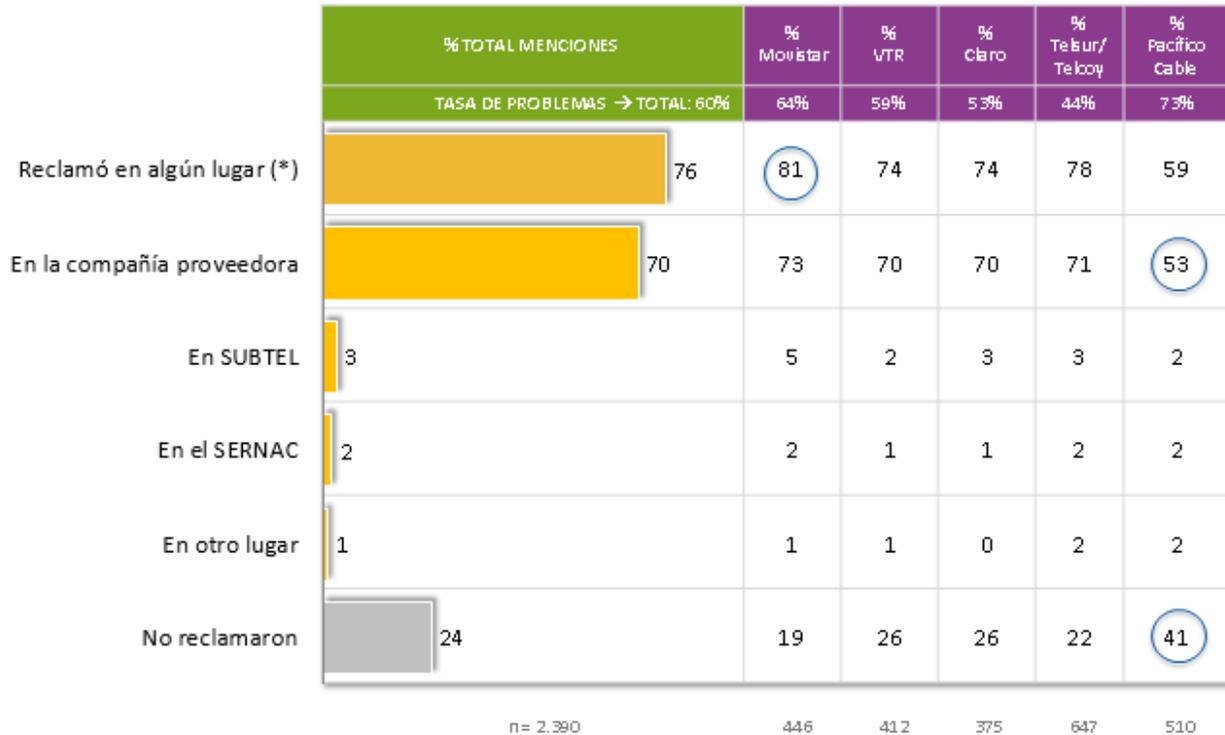
Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija (2.390)

La tasa de reclamo para esta medición es 76%, 3 puntos porcentuales menos que en la medición anterior. La compañía que registra la menor tasa de reclamos es Pacífico Cable (59%), mientras que Movistar tiene la más alta (81%).

Gráfica 139. Lugar de reclamo para problemas de Internet Fija

Lugar de reclamo para problemas de Internet Fija

Considerando el último problema que Ud. tuvo con su servicio de Internet Fija ¿Reclamó o pidió alguna solución en...? % Que dice Sí



(*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.

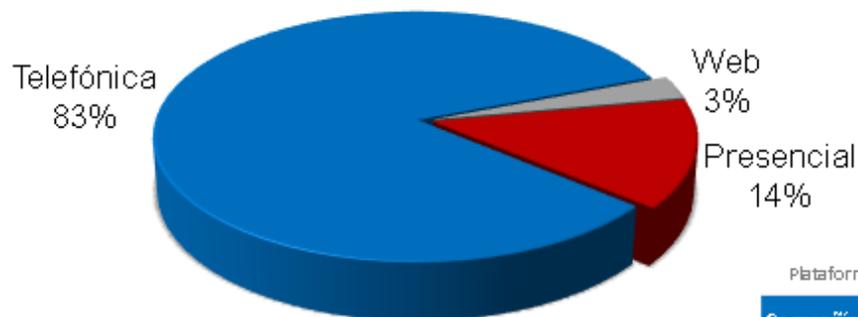
Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija (2.390)

Entre los lugares de reclamo, el principal lugar es en la compañía proveedora del servicio (70%). En general, Pacífico Cable tiene una menor tasa de reclamos en la compañía proveedora en comparación con el resto de las compañías (53%), lo que va de la mano con una mayor tasa de no reclamos entre sus clientes (41%).

Gráfica 140. Plataforma a través de la cual hizo el reclamo

Plataforma a través de la cual hizo el reclamo

(Sólo usuarios que reclamaron en su compañía de Internet Fija) ¿Cuál fue la plataforma a través de la cual realizó el reclamo?



Plataforma por la que realiza el reclamo por compañía

Compañía	Base (N)	% Telefónica	% Web	% Presencial
Movistar	359	87	3	10
VTR	305	81	3	16
Claro	276	84	3	13
Telsur/ Tekoy	492	83	1	15
Pacifico Cable	299	53	4	43
TOTAL	1.731	83	3	14

Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Internet Fija (N: 1.731)

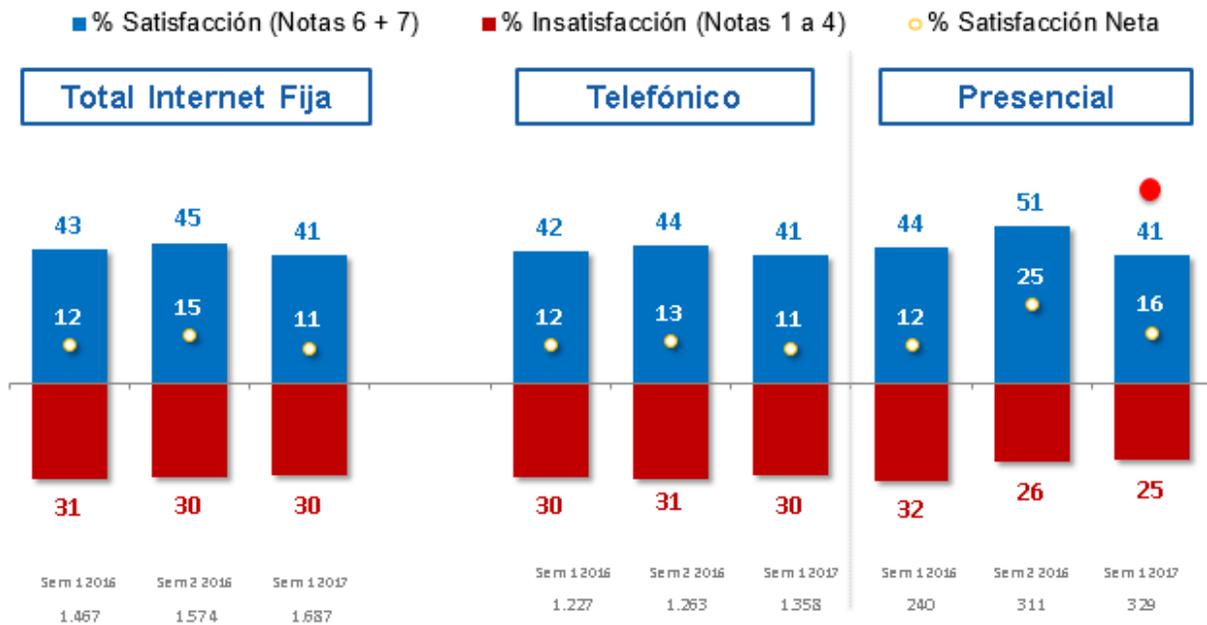
Entre quienes reclaman a través de la compañía de Internet Fija, una amplia mayoría lo realizó vía telefónica (83%). Entre las compañías, destaca el mayor porcentaje de usuarios de Pacífico Cable que realizaron su reclamo vía presencial (43%), cifra que es 29% superior al promedio para el total del servicio.

¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?

Gráfica 141. Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Evolutivo Telefónico y Presencial

Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Evolutivo Telefónico y Presencial

¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

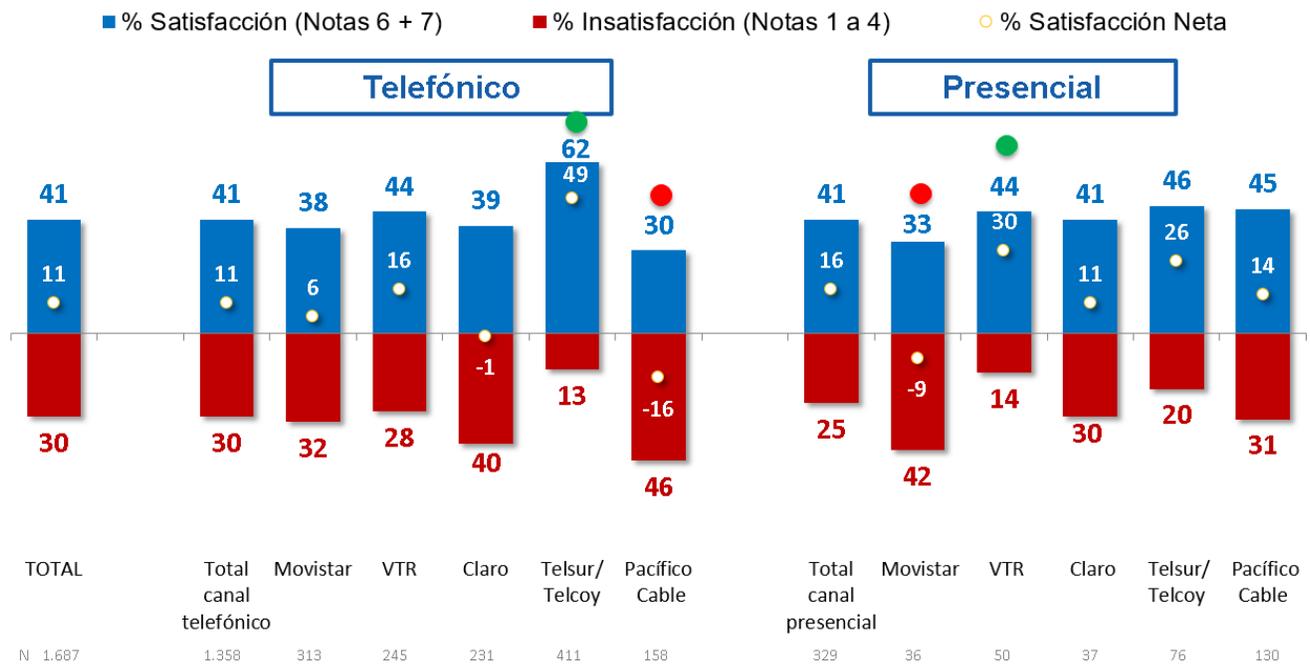
Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Internet Fija, canales telefónicos y/o presenciales, no aplica para WEB (N: 1.687)

Entre quienes realizaron reclamos el nivel de satisfacción neta con la atención es de un 11%, donde quienes realizaron un reclamo presencial tienen una tasa más alta (16%) en comparación a quienes lo realizan de manera telefónica (11%). Respecto al segundo semestre de 2016, hay una caída en 9 puntos porcentuales en la satisfacción neta en el canal presencial.

Gráfica 142. Satisfacción con la interposición de reclamos, por canal y empresa

Satisfacción con la interposición de reclamos, por canal y empresa

¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Internet Fija, canales telefónicos y/o presenciales, no aplica para WEB (N: 1.687)

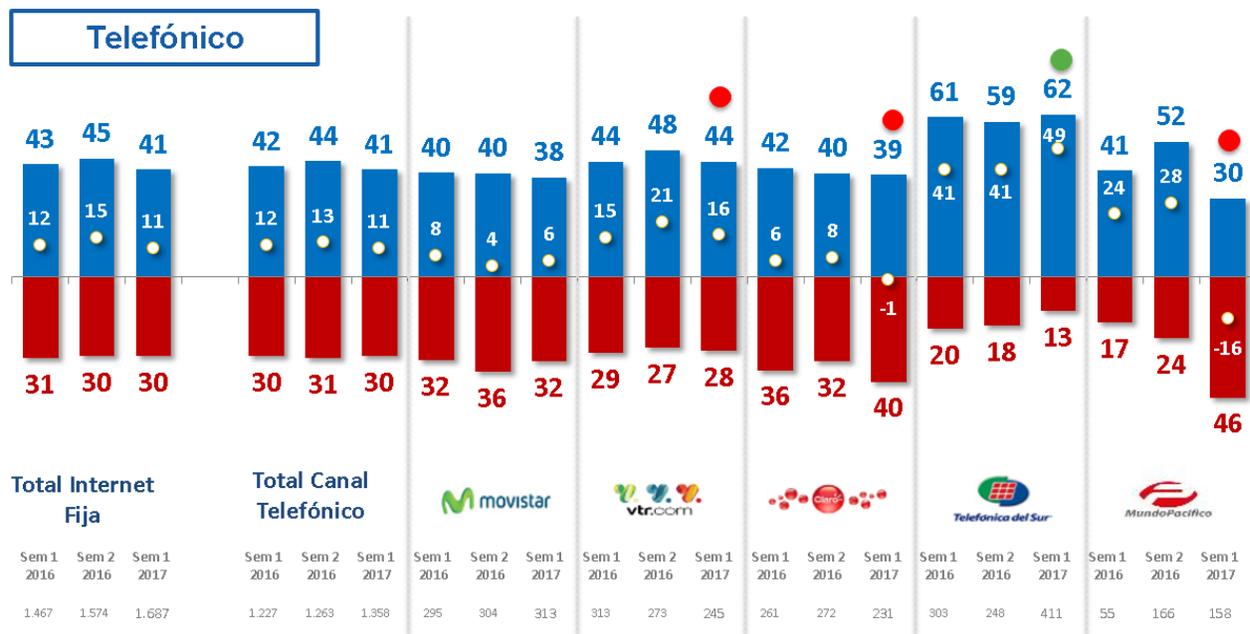
Telsur/Telcoy tiene una alta tasa de satisfacción neta en la interposición de reclamos vía telefónica (49%), un 23% más alta que en el caso de los reclamos puestos en vías presenciales (26%). VTR en cambio, si bien tiene una buena tasa de satisfacción en canales presenciales (30%), esta cae 14 puntos en el canal telefónico (16%). Movistar por su parte presenta una tasa de 6% en canales telefónicos, pero de -9% en canales presenciales (diferencia de 15%). Finalmente, Pacífico Cable a pesar de tener una buena tasa de satisfacción en canales presenciales (14%), esta cae abruptamente en el canal telefónico (-16%, una diferencia de 30%).

Gráfica 143. Satisfacción con la interposición de reclamos, Evolutivo por canal Telefónico y empresa

Satisfacción con la interposición de reclamos, Evolutivo por canal Telefónico y empresa

¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?

■ % Satisfacción (Notas 6 + 7) ■ % Insatisfacción (Notas 1 a 4) ○ % Satisfacción Neta



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

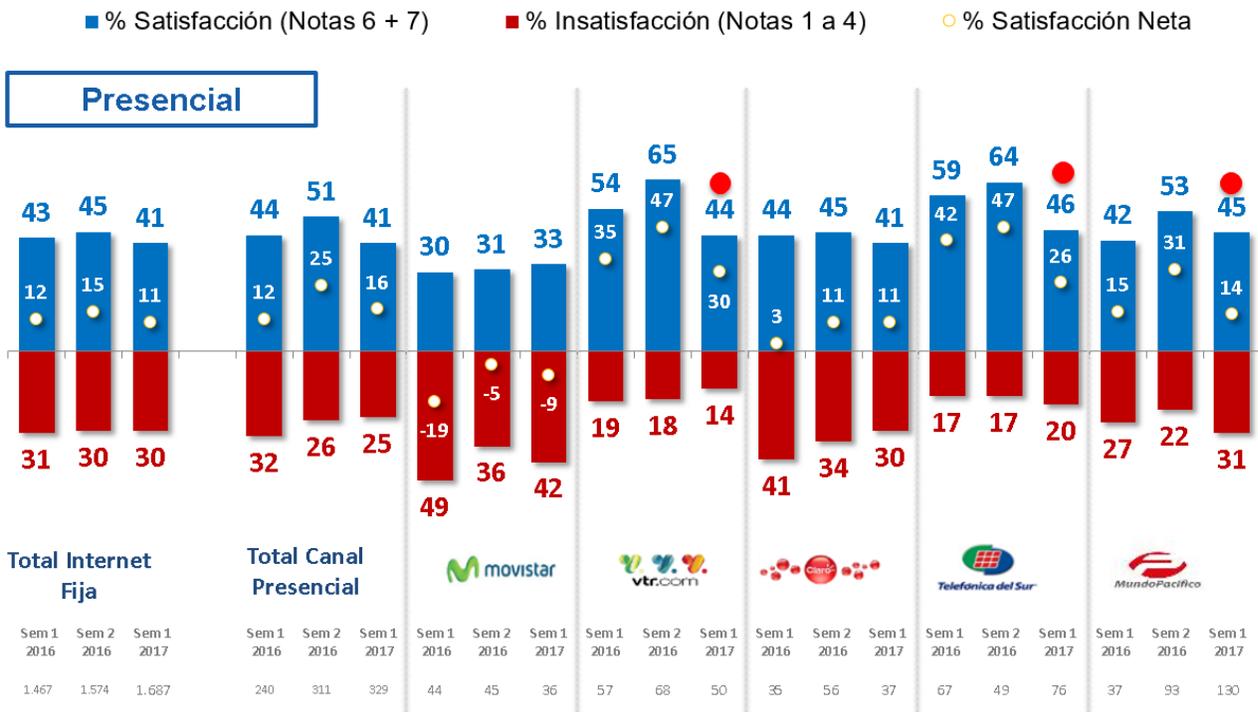
Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Internet Fija, canal telefónico (N: 1.358)

Entre quienes realizan el reclamo a través del canal telefónico de la empresa, los usuarios de Telsur/Telcoy mejoran su evaluación en 8% respecto a la medición anterior, con una satisfacción neta de 49%. Pacífico Cable, Claro y VTR tienen caídas en este indicador, de -44%, -9% y -5%, respectivamente, para quedar en niveles de satisfacción de -16%, -1% y 16%, respectivamente.

Gráfica 144. Satisfacción con la interposición de reclamos, Evolutivo por canal Presencial y empresa

Satisfacción con la interposición de reclamos, Evolutivo por canal Presencial y empresa

¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Internet Fija, canal presencial (N: 329)

Entre quienes realizan el reclamo a través del canal presencial de la empresa, los usuarios de Telsur/Telcoy, VTR y Pacífico Cable tienen caídas en su satisfacción neta, de -21%, -17% y -17%, para quedar con niveles de satisfacción de 26%, 30% y 14%, respectivamente.

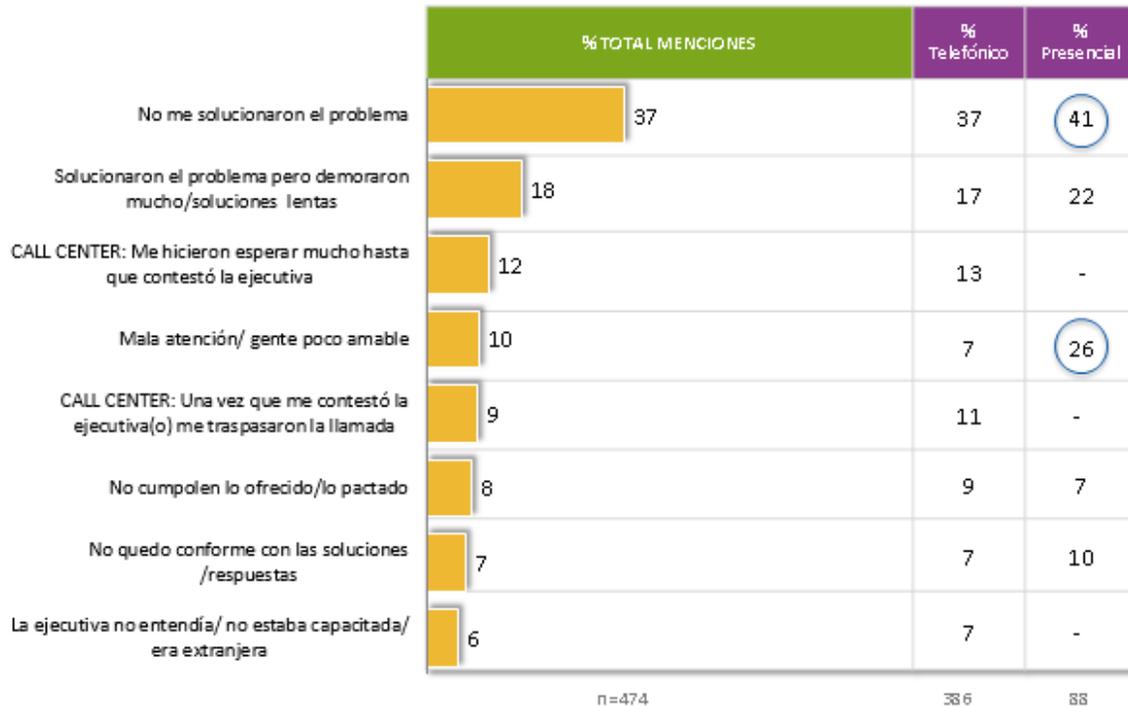
¿Por qué evalúa con nota 4 o menor? ¿Algo más?

Gráfica 145. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal

Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal

¿Por qué evalúa con nota 4 o menor? ¿Algo más?

Respuesta Múltiple. Mención espontánea



Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo (N: 474)

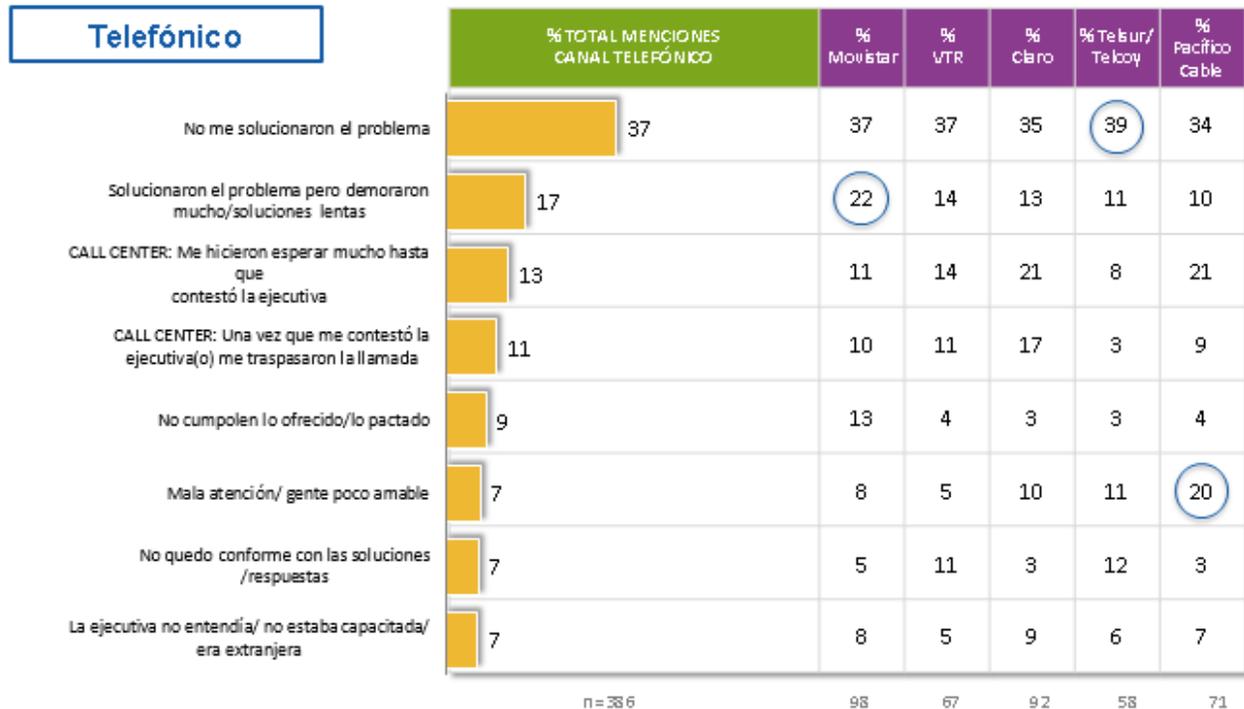
*Se grafican los problemas más mencionados

La principal razón de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo es la no solución del problema (37%), lo que mayormente aparece en la plataforma presencial (41%). En el canal presencial además, destaca el 26% que indica que su razón de insatisfacción es la mala atención o la poca amabilidad.

Gráfica 146. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Telefónico

Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Telefónico

¿Por qué evalúa con nota 4 o menor? ¿Algo más? Respuesta Múltiple. Mención espontánea



Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo a través del canal telefónico (N: 386)

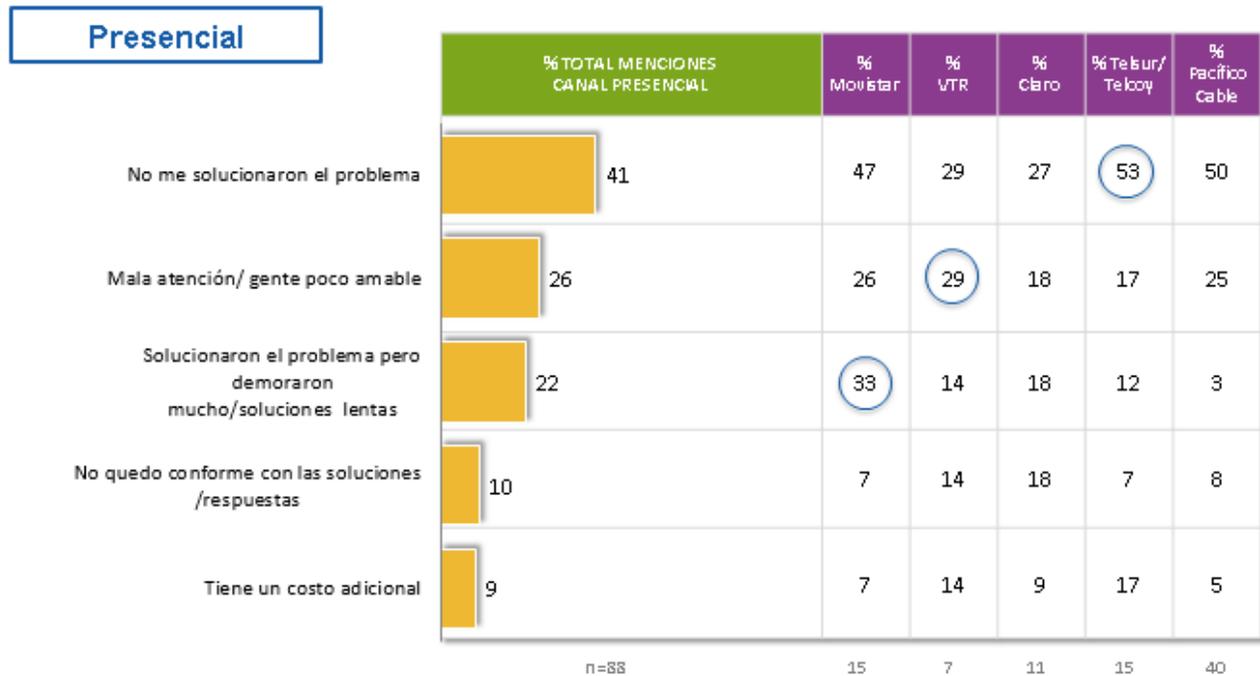
*Categorías se ordenan respecto razones de insatisfacción en canal telefónico, por lo tanto no se mantiene orden anterior considerando el total

Telsur/Telcoy tiene un 39% de menciones vinculados a problemas que no se solucionaron en luego de la interposición de un reclamo vía telefónica. En el caso de Movistar, un 22% indicó como razón de insatisfacción una demora en la solución del problema. Pacífico Cable en cambio, tiene un 20% de menciones relacionada a la mala atención o la poca amabilidad con que fue atendido.

Gráfica 147. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Presencial

Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Presencial

¿Por qué evalúa con nota 4 o menor? ¿Algo más? Respuesta Múltiple. Mención espontánea



Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo a través del canal presencial (N: 88)

*Categorías se ordenan respecto razones de insatisfacción en canal presencial, por lo tanto no se mantiene orden anterior considerando el total

En plataformas presenciales, los problemas no solucionados es la principal razón de insatisfacción en Telsur/Telcoy (53%). En el de VTR, aparece un 29% de menciones relacionadas a la mala atención y la poca amabilidad, mientras que Movistar tiene una mayor cantidad de menciones vinculadas a la demora en la entrega de soluciones (33%).

Y estos problemas, ¿Dieron origen a un agendamiento para una visita técnica a su hogar?

Gráfica 148. Asistencia técnica

Asistencia técnica

Y estos problemas, ¿Dieron origen a un agendamiento para una visita técnica a su hogar?

% Si



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija (2.390)

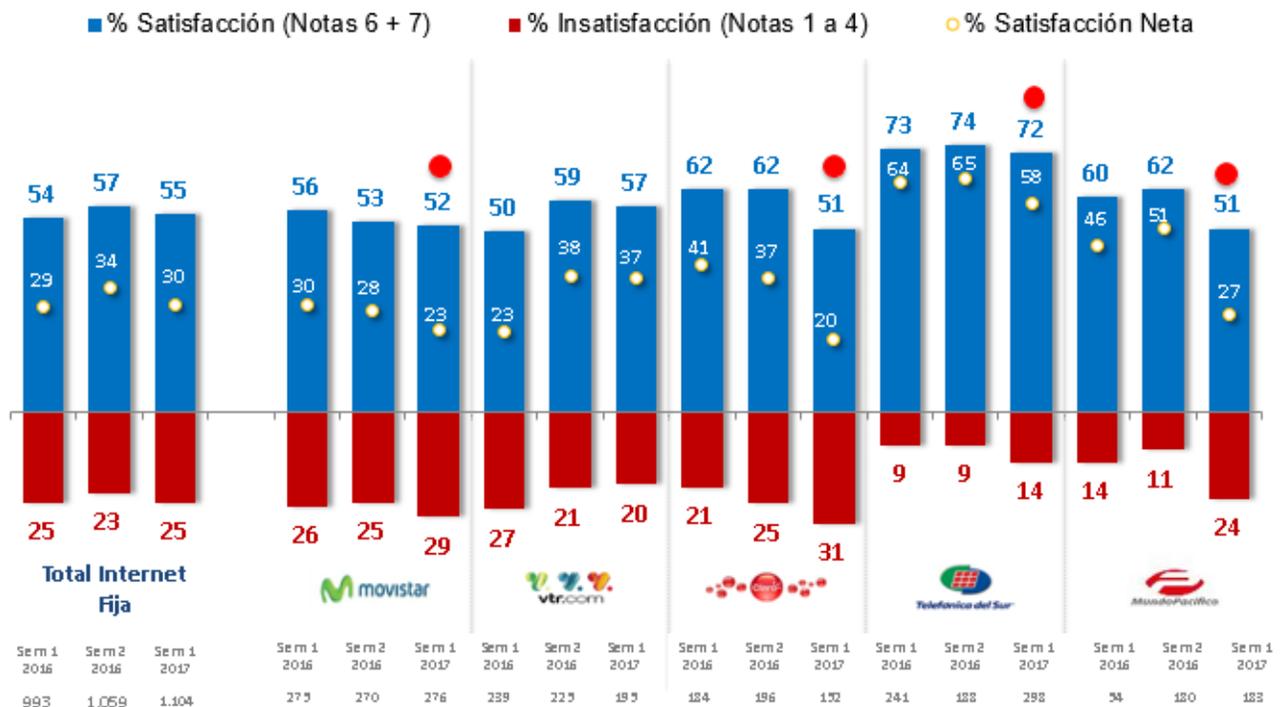
La tasa de agendamiento de visitas técnicas en esta medición es un 52%, un punto porcentual menos que en la medición anterior. Entre las compañías, Movistar es la compañía en que se agendó una mayor cantidad de visitas técnicas al hogar (62%), mientras que Pacífico Cable tiene la menor tasa de agendamiento (36%).

Y en una escala de 1 a 7, dónde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría usted el servicio técnico que le prestaron?

Gráfica 149. Satisfacción con el servicio técnico de Internet Fija

Satisfacción con el servicio técnico Internet Fija

Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría usted el servicio técnico que le prestaron?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: Usuarios que han tenido problemas y han recibido la visita de un técnico a su hogar (N: 1.104)

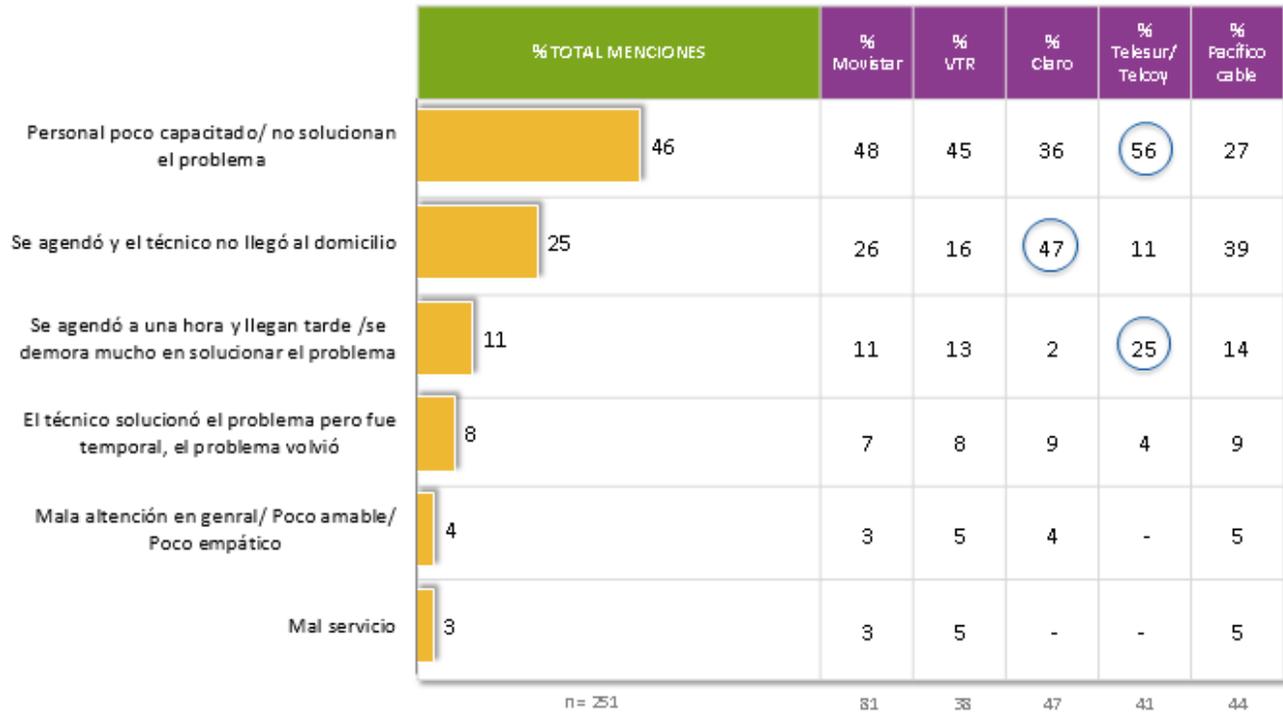
La tasa de satisfacción neta con la visita del técnico es 30%, cayendo 4 puntos porcentuales respecto a la medición anterior. La empresa mejor evaluada en este indicador es Telsur/Telcoy (58%). Pacífico Cable (27% de satisfacción), Claro (20%) y Movistar (23%) son compañías que registraron caídas importantes en esta medición, de -24%, -17% y -5%, respectivamente.

¿Por qué evalúa con nota 4 o menor? ¿Algo más?

Gráfica 150. Razones de insatisfacción con el servicio técnico

Razones de insatisfacción con servicio técnico

¿Por qué evalúa con nota 4 o menor? ¿Algo más? Respuesta Múltiple. Mención espontánea



(*) Se grafican principales razones de insatisfacción.

Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención del servicio técnico (N: 251)

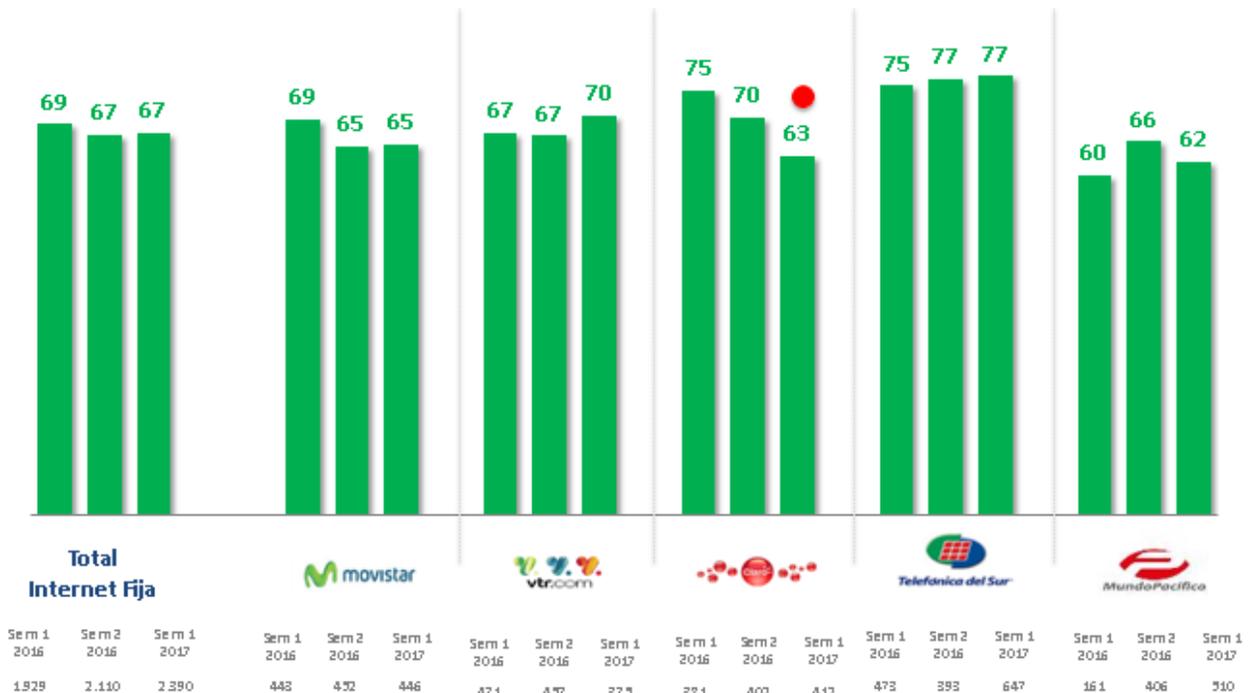
Respecto a las razones de insatisfacción con el servicio técnico, la principal razón mencionada es la poca capacitación del personal (46%), siendo más alta en Telsur/Telcoy (56%). La segunda razón más mencionada es el agendamiento de visitas que no se realizaron (25%), siendo esto particularmente alto en Claro (47%). La tercera razón de insatisfacción mencionada es la demora en la llegada del técnico, (11%), siendo más alta entre los usuarios de Telsur/Telcoy (25%).

¿Y su problema fue resuelto?

Gráfica 151. Tasa de resolución de problemas

Tasa de resolución de problemas

¿Y su problema fue resuelto? - % *Que dice Sí*



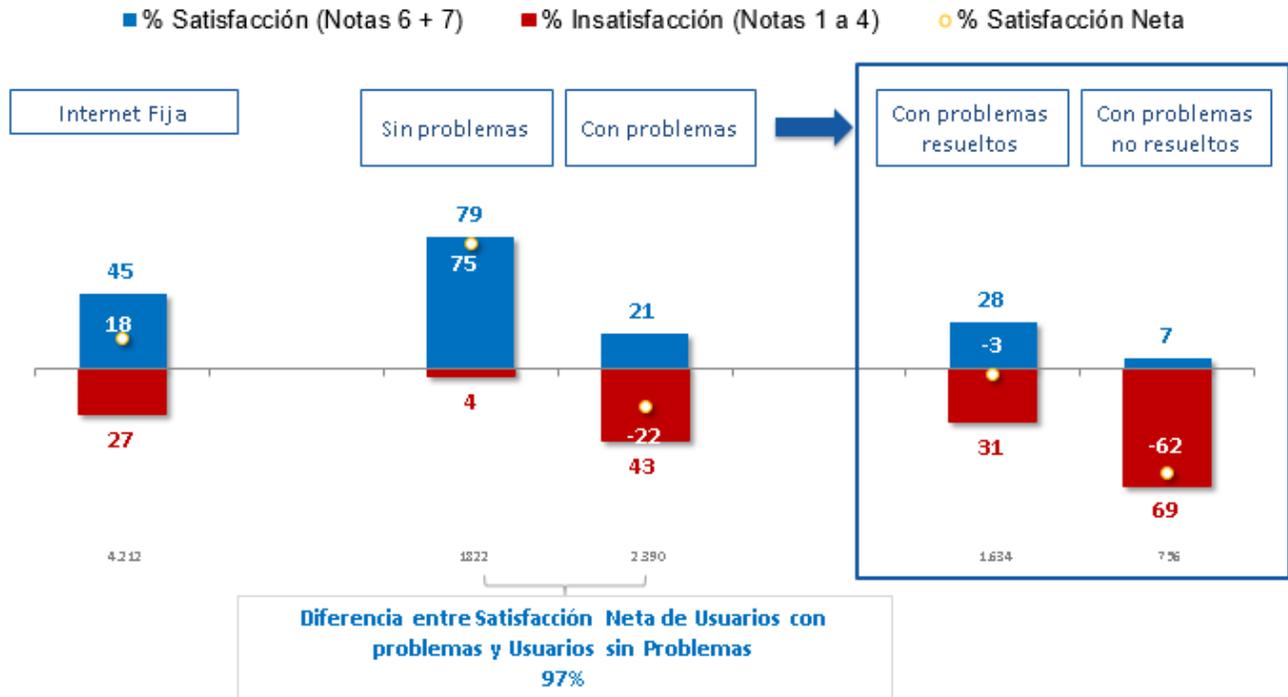
Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija (2.390)

La tasa de resolución de problemas en esta medición fue 67%, misma cifra que en la medición anterior. Entre las compañías, Telsur/Telcoy tiene la mayor tasa de resolución de problemas (77%), mientras que Pacífico Cable es aquella que tiene menor tasa de resolución (62%). En relación a la medición anterior, Claro registra una caída de 7 puntos, registrando una tasa de 63%.

Gráfica 152. Satisfacción con Internet Fija, según si le han resuelto problemas

Satisfacción con Internet Fija, según si le han resuelto problemas

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Fija (Proveedor Internet Fija)?



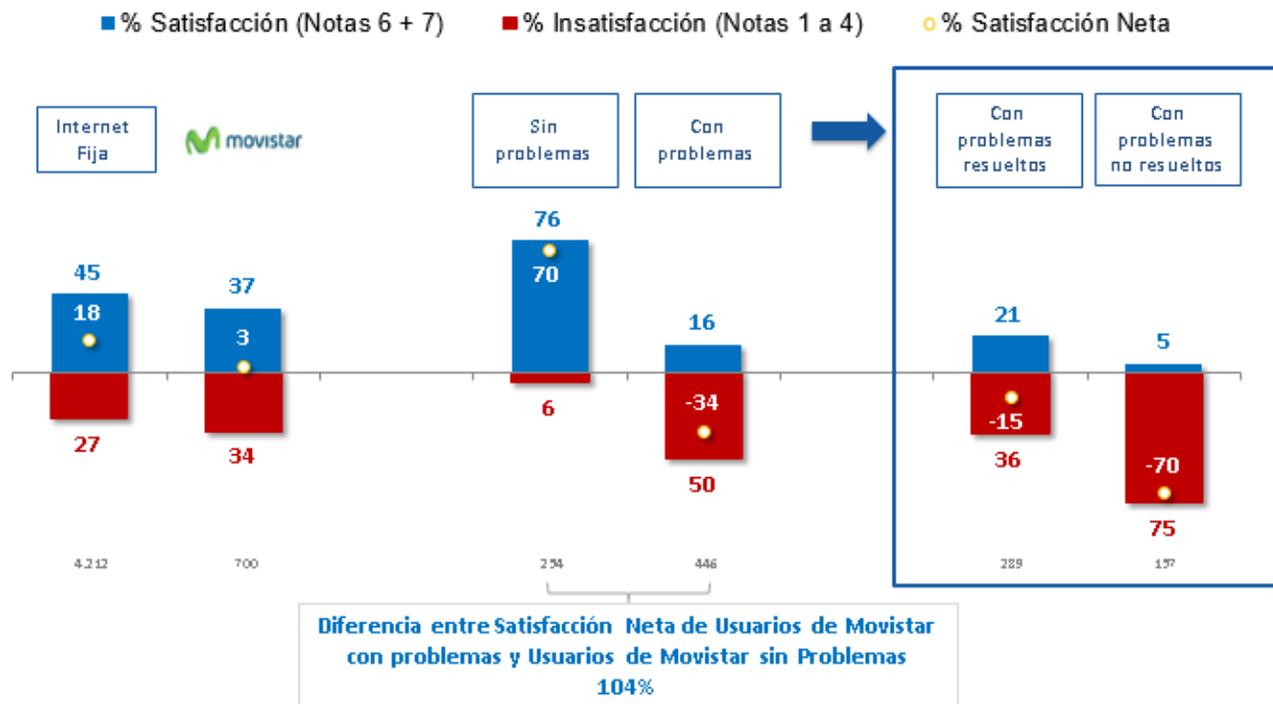
Casos: 4.212. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 97% en la satisfacción neta de los usuarios de Telefonía Móvil, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 65% la satisfacción.

Gráfica 153. Satisfacción de Usuarios de Movistar con Internet Fija, según si le han resuelto problemas

Satisfacción de Usuarios de Movistar con Internet Fija, según si le han resuelto problemas

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Fija de (Proveedor Internet Fija)?



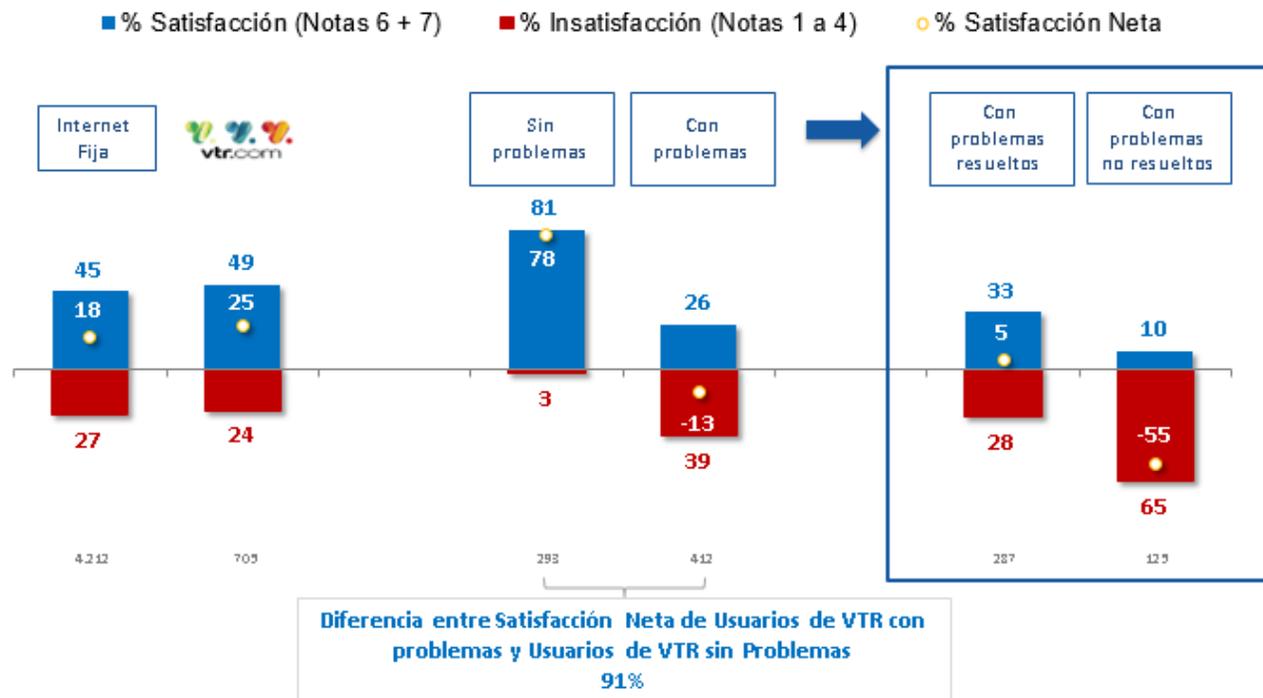
Casos: 4.212. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 104% en la satisfacción neta de los usuarios de Movistar, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 55% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

Gráfica 154. Satisfacción de Usuarios de VTR con Internet Fija, según si le han resuelto problemas

Satisfacción de Usuarios de VTR con Internet Fija, según si le han resuelto problemas

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Fija de (Proveedor Internet Fija)?



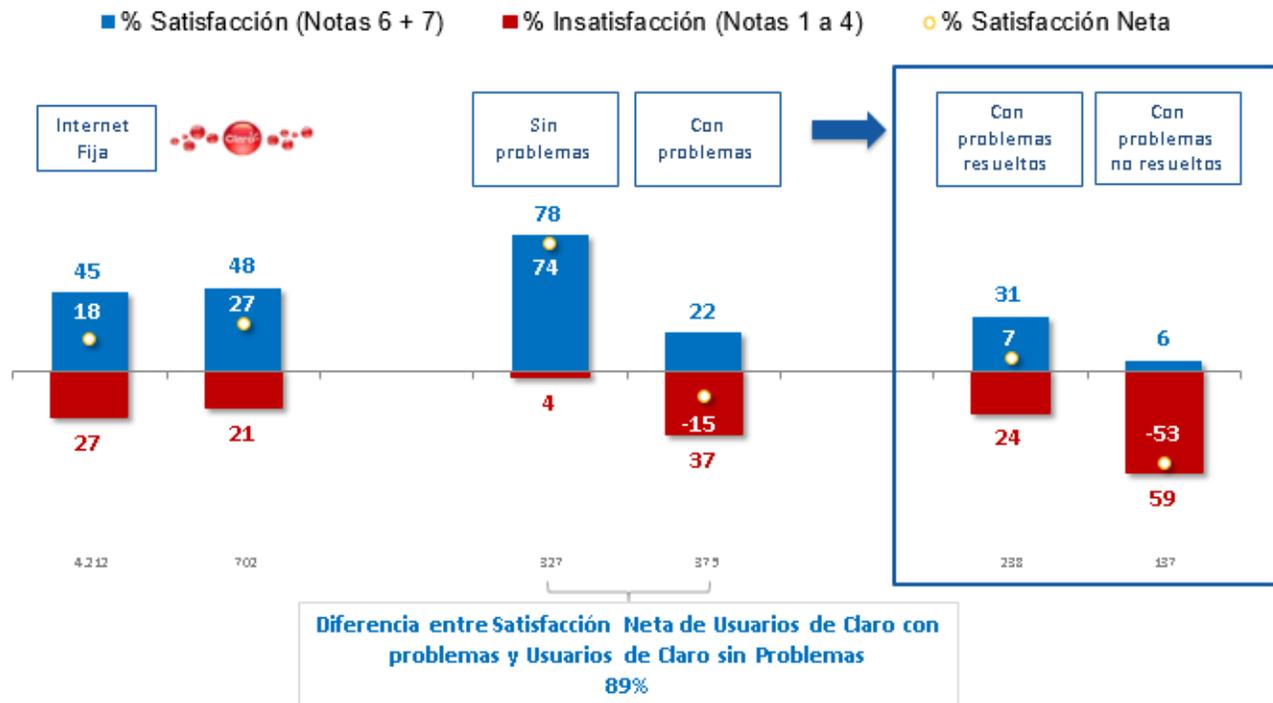
Casos: 4.212. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 91% en la satisfacción neta de los usuarios de VTR, lo que equivale a las diferencias en las tasas de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 60% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

Gráfica 155. Satisfacción de Usuarios de Claro con Internet Fija, según si le han resuelto problemas

Satisfacción de Usuarios de Claro con Internet Fija, según si le han resuelto problemas

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Fija de (Proveedor Internet Fija)?



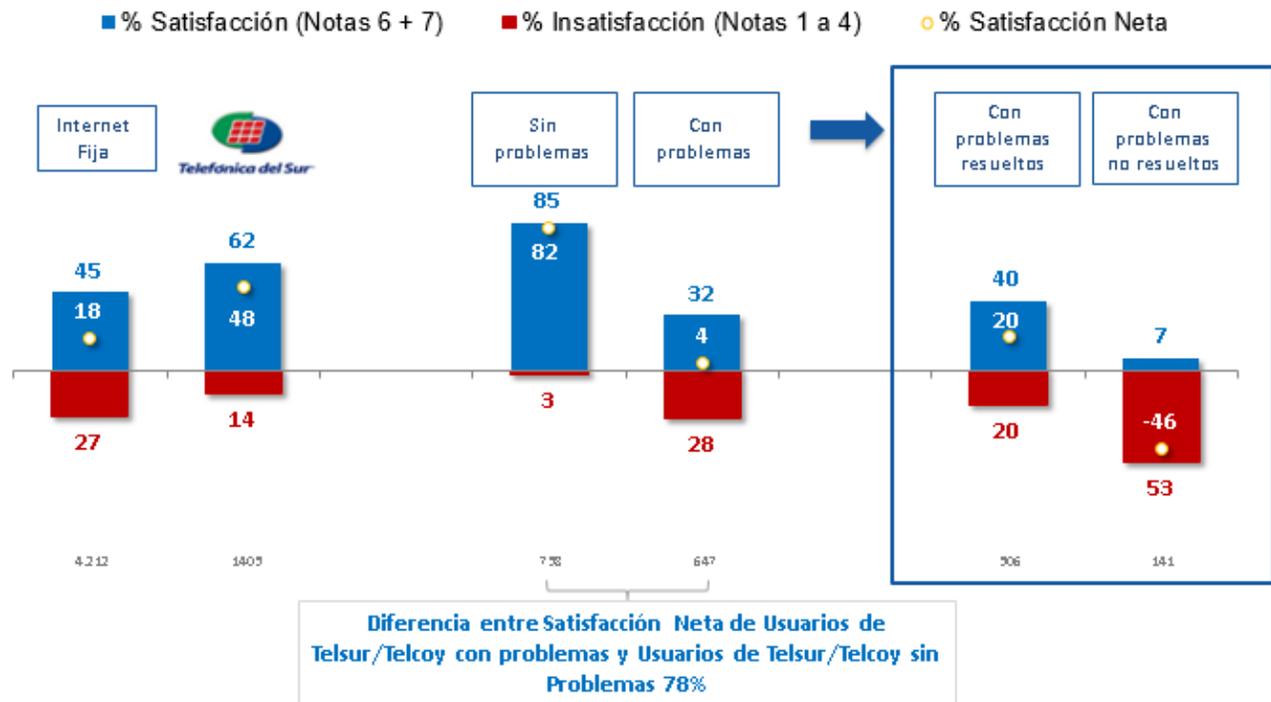
Casos: 4.212. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 89% en la satisfacción neta de los usuarios de Claro, lo que equivale a las diferencias en las tasas de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 60% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

Gráfica 156. Satisfacción de Usuarios de Telsur/Telcoy con Internet Fija, según si le han resuelto problemas

Satisfacción de Usuarios de Telsur/Telcoy con Internet Fija, según si le han resuelto problemas

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Fija de (Proveedor Internet Fija)?



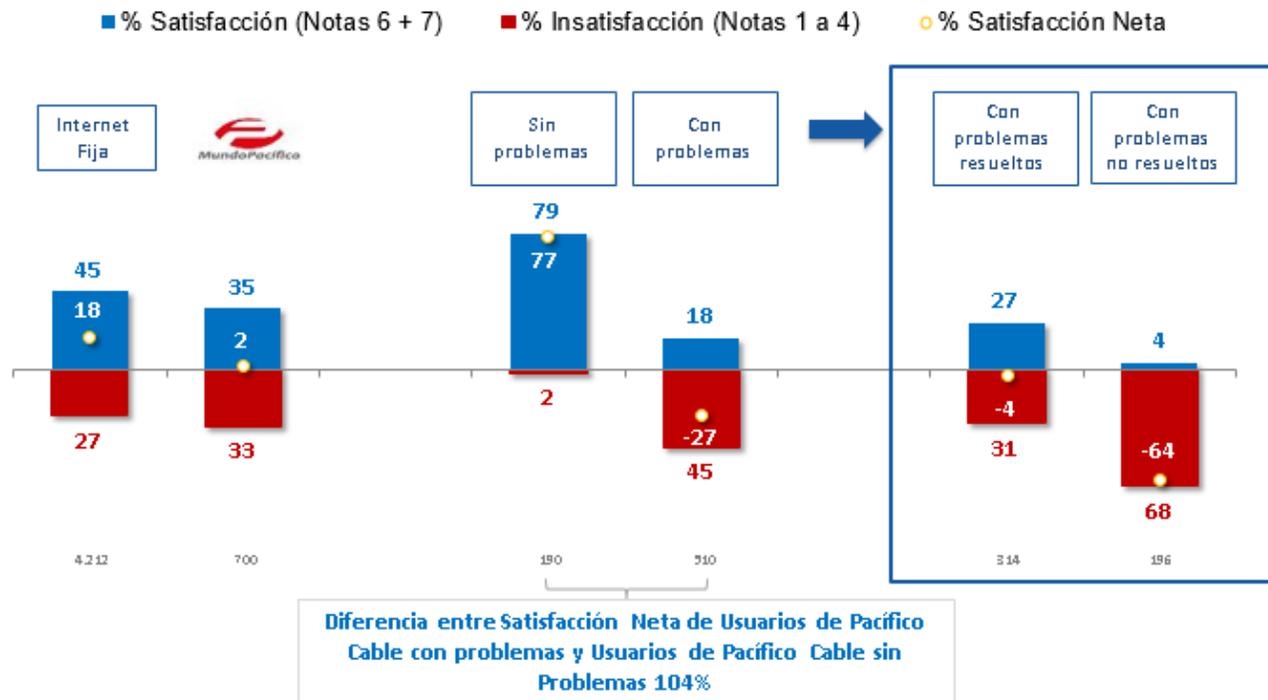
Casos: 4.212. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 78% en la satisfacción neta de los usuarios de Telsur/Telcoy, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 66% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

Gráfica 157. Satisfacción de Usuarios de Pacífico Cable con Internet Fija, según si le han resuelto problemas

Satisfacción de Usuarios de Pacífico Cable con Internet Fija, según si le han resuelto problemas

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Fija de (Proveedor Internet Fija)?



Casos: 4.212. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

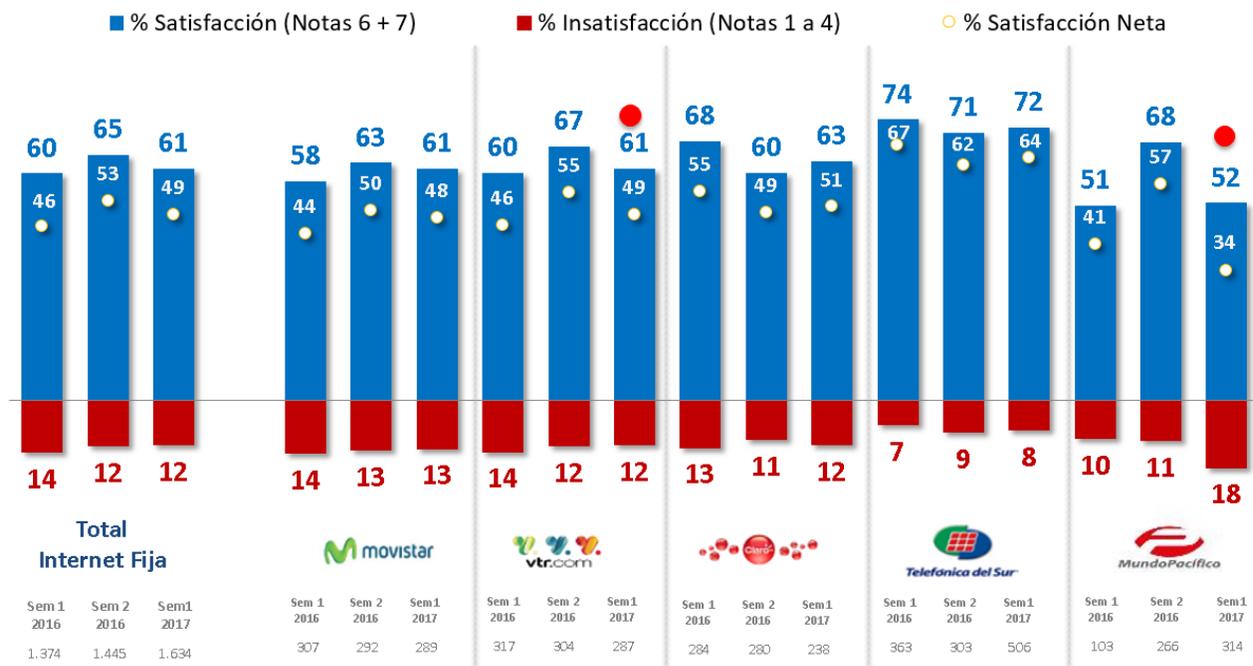
El tener problemas impacta en un 104% en la satisfacción neta de los usuarios de Pacífico Cable, lo que equivale a la diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 60% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

En una escala de 1 a 7, dónde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Cuán satisfecho quedó con la resolución de su problema?

Gráfica 158. Satisfacción con la solución de problemas de Internet Fija - Evolutivo

Satisfacción con la solución de problemas de Internet Fija – Evolutivo

En una escala de 1 a 7 donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Cuán satisfecho quedó con la resolución de su problema?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija y que resolvieron su problema (1.634)

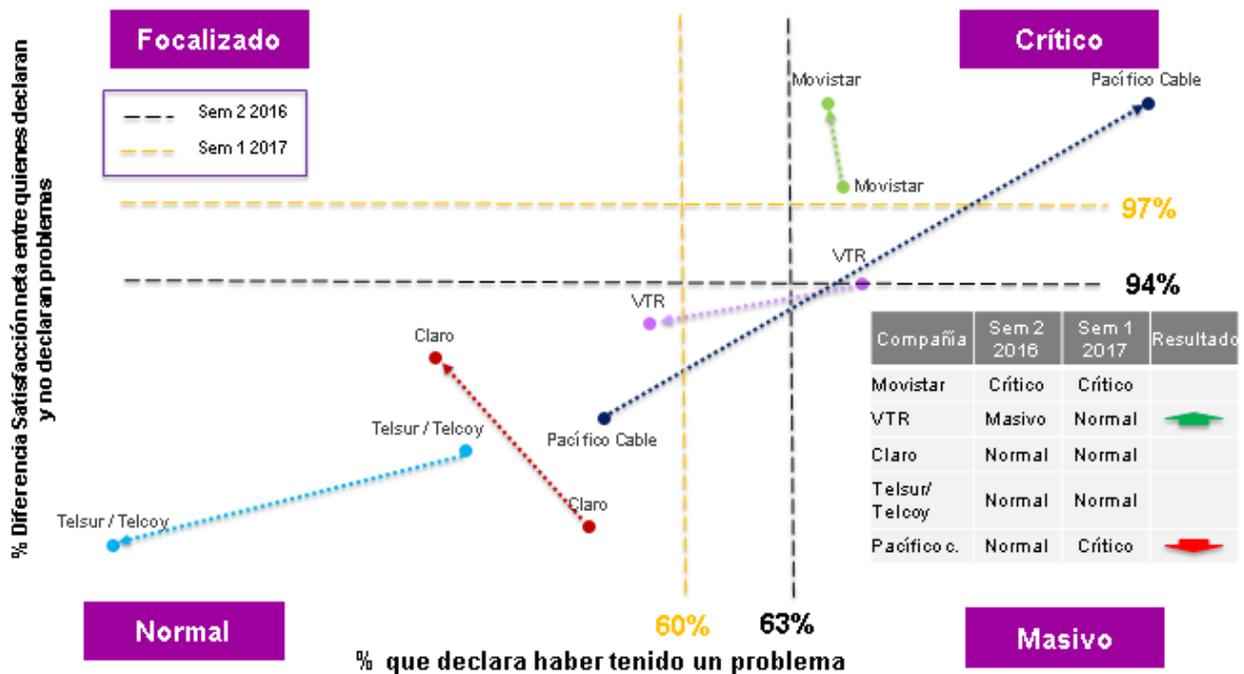
Los entrevistados que logran resolver su problema evalúan la resolución de forma positiva, con una satisfacción neta de 49%, lo que corresponde a una baja de 4 puntos porcentuales respecto a la medición anterior. Entre las compañías, Telsur/Telcoy se mantiene como la compañía con la mejor satisfacción neta con la resolución de problemas, con 64%, mientras que Pacífico Cable es la compañía con la menor satisfacción neta (34%). Al comparar las tasas de satisfacción neta con la medición anterior, Pacífico Cable y VTR registran caídas, de 23% y 6%, respectivamente.

8.3.4. Principales indicadores: Internet Fija

Análisis de impacto de problemas sobre la satisfacción

Gráfica 159. Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Internet Fija, Segundo semestre de 2016 y Primer semestre de 2017.

Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Internet Fija 2 sem 2016 y 1 sem 2017



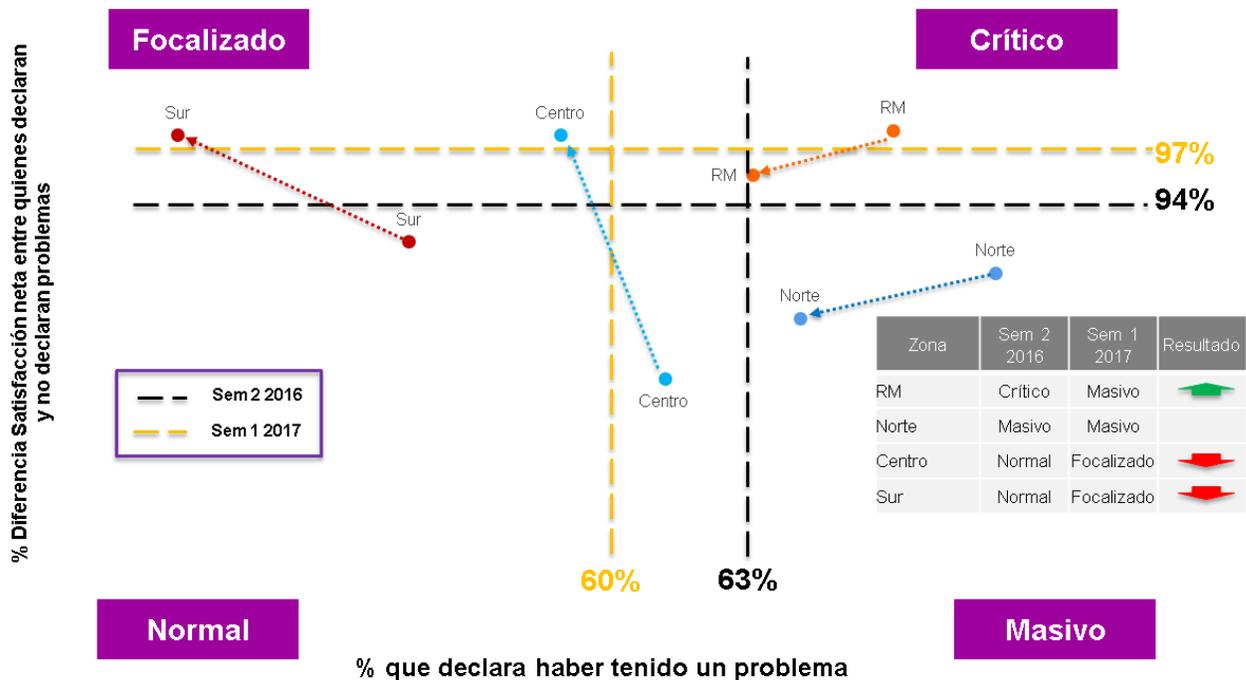
(*) El impacto de los problemas corresponde a la diferencia en Satisfacción Neta, entre quienes no declaran problemas y quienes sí lo hacen.

Mejora respecto de la medición anterior
Empeora respecto de la medición anterior

Respecto a la medición anterior, Pacífico Cable empeora su situación, al trasladarse desde el cuadrante Normal al cuadrante Crítico por su mayor tasa de problemas y el mayor impacto registrado en la satisfacción. VTR es la única compañía que mejora, al pasar del cuadrante Masivo a Normal, principalmente por su menor tasa de problemas.

Gráfica 160. Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Internet Fija, Segundo semestre de 2016 y Primer semestre de 2017.

Impacto problemas en la Satisfacción de Internet Fija – Por Zona 2 sem 2016 y 1 sem 2017



(*) El impacto de los problemas corresponde a la diferencia en Satisfacción Neta, entre quienes no declaran problemas y quienes sí lo hacen.

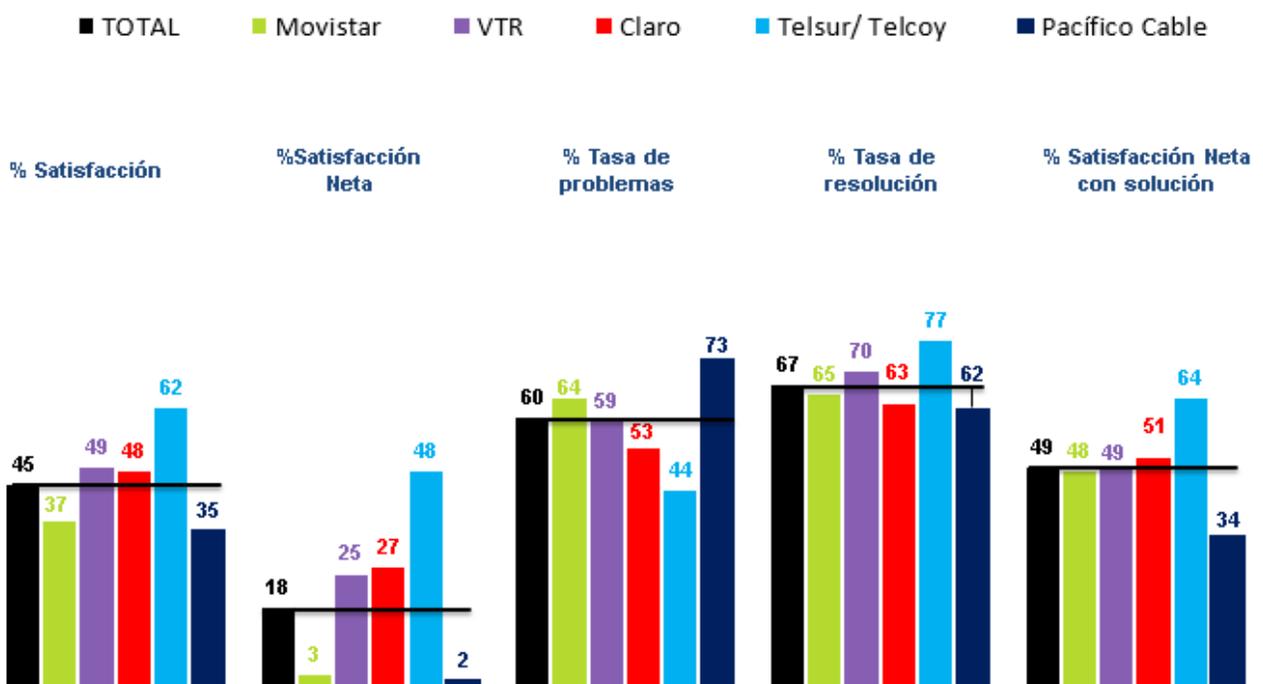
*Mejora respecto de la medición anterior
 *Empeora respecto de la medición anterior

Por zona, la Región Metropolitana mejora su situación respecto a la medición anterior, al moverse desde el cuadrante Crítico al Masivo, debido al menor impacto registrado en la satisfacción. En cambio, las zonas Centro y Sur empeoran, ambas trasladándose desde el cuadrante Normal a Focalizado, principalmente por registrar un mayor impacto.

A modo de resumen, las gráficas siguientes presentan los principales indicadores.

Gráfica 161. Principales indicadores de Internet Fija, Primer semestre de 2017.

Indicadores Internet Fija



Casos: 4.212

Gráfica 162. Principales indicadores de Internet Fija, Comparativo últimas tres mediciones.

Indicadores Internet Fija

	TOTAL			 movistar			 vtr.com			 orange			 Telefonica del Sur			 MundoPacífico		
	2016 SEM 1	2016 SEM 2	2017 SEM 1	2016 SEM 1	2016 SEM 2	2017 SEM 1	2016 SEM 1	2016 SEM 2	2017 SEM 1	2016 SEM 1	2016 SEM 2	2017 SEM 1	2016 SEM 1	2016 SEM 2	2017 SEM 1	2016 SEM 1	2016 SEM 2	2017 SEM 1
% Satisfacción	40	43	45	36	38	37	41	46	49	48	45	48	59	57	62	43	49	35
% Satisfacción Neta	11	16	18	3	6	3	14	20	25	27	23	27	46	39	48	25	29	2
% Tasa de problemas	63	63	60	63	65	64	67	65	59	54	57	53	51	54	44	59	58	73
% Tasa de resolución	69	67	67	69	65	65	67	67	70	75	70	63	75	77	77	60	66	62
% Satisfacción neta con solución	46	53	49	44	50	48	46	55	49	55	49	51	67	62	64	41	57	34

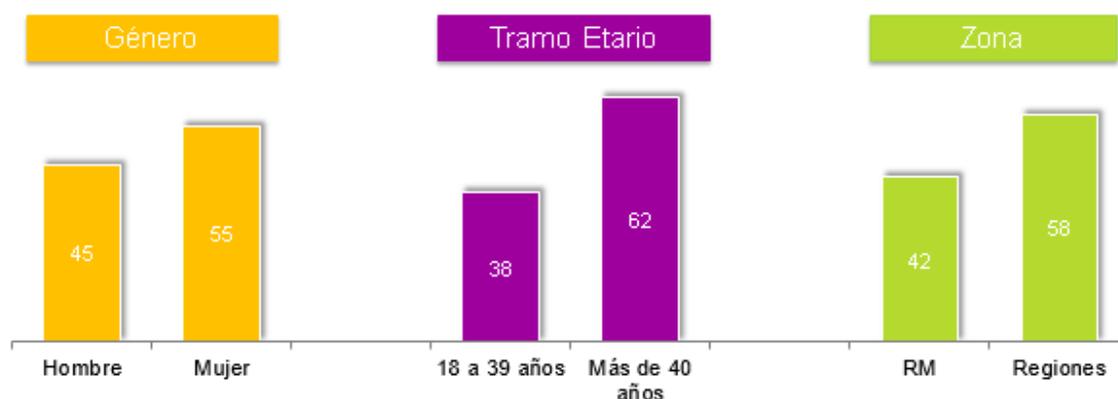
Casos: 4.212

8.4. Televisión Pagada

8.4.1. Perfil de los entrevistados

Gráfica 163. Ponderación por segmento de los usuarios de Televisión Pagada

		N	% No ponderado	% Ponderado	Error Muestral
Variables de clasificación	Hombre	1.453	41	45	2,6
	Mujer	2.054	59	55	2,3
	18 – 39	1.339	38	38	2,7
	Más de 40	2.168	62	62	2,1
	RM	1.440	41	42	2,6
	Regiones	2.067	59	58	2,2



Casos: 3.507

* Caracterización de la Muestra con datos ponderados y expresado en porcentaje.

En Televisión Pagada, las compañías que fueron medidas son Entel, Movistar, VTR, Claro y DirecTV.

En relación a la distribución y características demográficas de los usuarios de Televisión Pagada, se identifica un mayor porcentaje de mujeres (55%) que hombres (45%), y de una mayor proporción de mayores de 40 años (62%) en relación a las personas de entre 18 y 39 años (38%). Finalmente, un 42% de los usuarios del servicio vive en la Región Metropolitana y un 58% en el resto de las regiones del país.

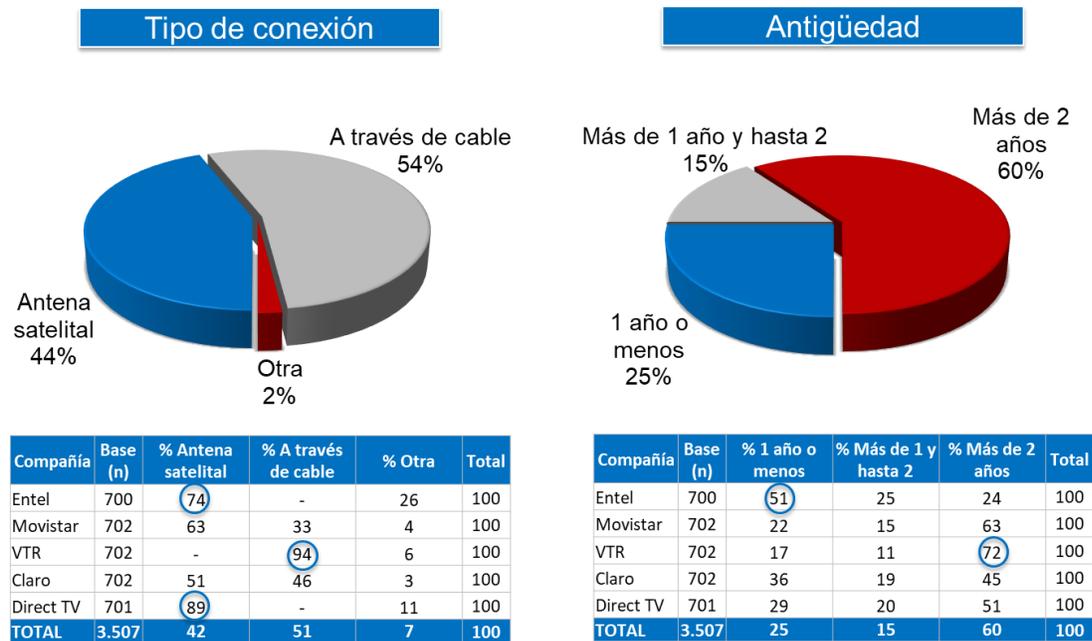
Gráfica 164. Características demográficas de usuarios de Televisión Pagada

Género					Tramo Etario					Zona				
Compañía	Base (n)	% Hombre	% Mujer	Total	Compañía	Base (n)	% 18 a 39	% 40 o Más	Total	Compañía	Base (n)	% RM	% Regiones	Total
Entel	700	30	70	100	Entel	700	33	67	100	Entel	700	44	56	100
Movistar	702	35	65	100	Movistar	702	35	65	100	Movistar	702	55	45	100
VTR	702	48	52	100	VTR	702	34	66	100	VTR	702	45	55	100
Claro	702	39	61	100	Claro	702	44	56	100	Claro	702	33	77	100
Direct TV	701	55	45	100	Direct TV	701	45	55	100	Direct TV	701	29	71	100
TOTAL	3.507	45	55	100	TOTAL	3.507	38	62	100	TOTAL	3.507	42	58	100

Casos: 3.507

Entre las compañías medidas para este servicio, destaca la alta proporción de mujeres clientes de Entel (70%). Claro, por su parte, tiene una mayor concentración de clientes en regiones (77%)

Gráfica 165. Características del servicio de Televisión Pagada



Casos: 3.507

En relación al tipo de conexión mediante el cual las personas reciben su servicio de Televisión Pagada, el 51% de los usuarios indicaron que lo hacían a través de un cable, mientras que un 42% señaló recibir su señal a través de una antena satelital. En las compañías, VTR destaca al tener un 94% de conexiones a través de cable, mientras que DirecTV es la empresa con mayor cantidad de personas recibiendo su señal a través de una antena satelital.

En relación a la antigüedad, el 60% de los clientes indica tener más de dos años su servicio de televisión Pagada, cifra que es especialmente alta entre los usuarios de VTR (72% de sus clientes). Por el contrario, más de la mitad de los usuarios de Entel (51%) indican tener 1 año o menos en la compañía.

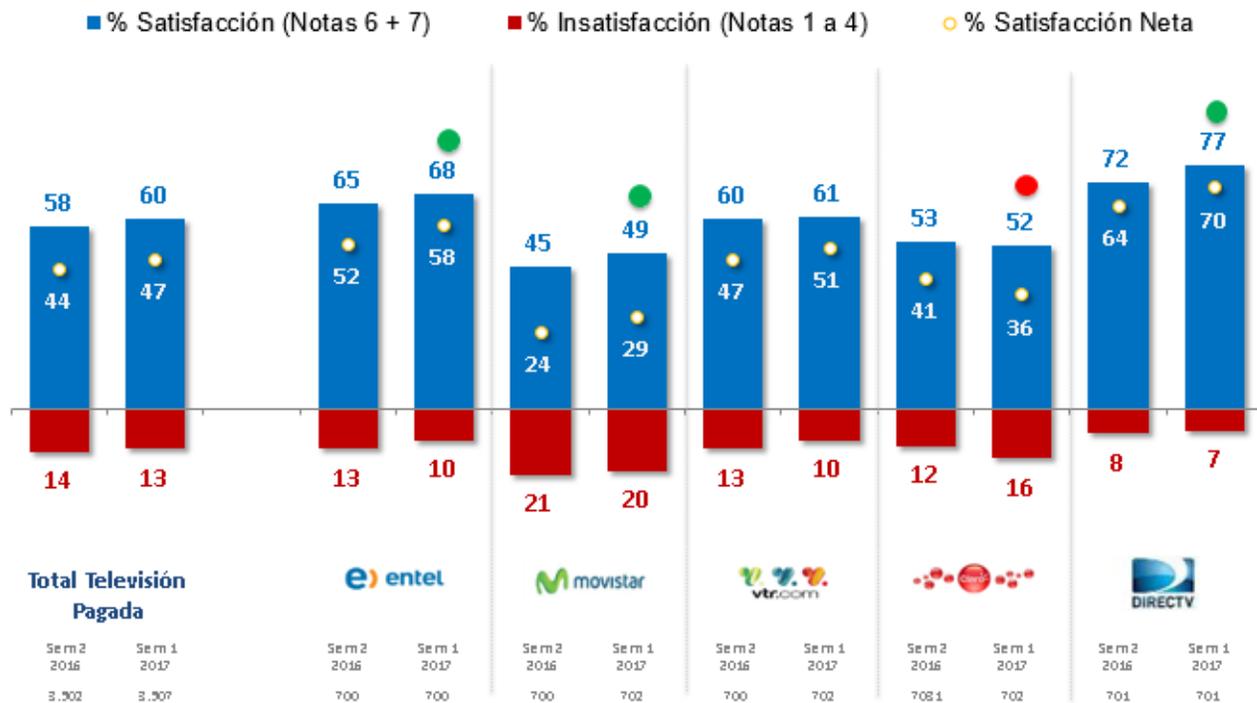
8.4.2. Satisfacción con empresas de Televisión Pagada

“En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. En general con el servicio de Televisión Pagada de (Proveedor de Televisión Pagada)?”

Gráfica 166. Satisfacción con Televisión Pagada

Satisfacción con Televisión Pagada

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Televisión Pagada de (Proveedor Televisión Pagada)?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: 3.507

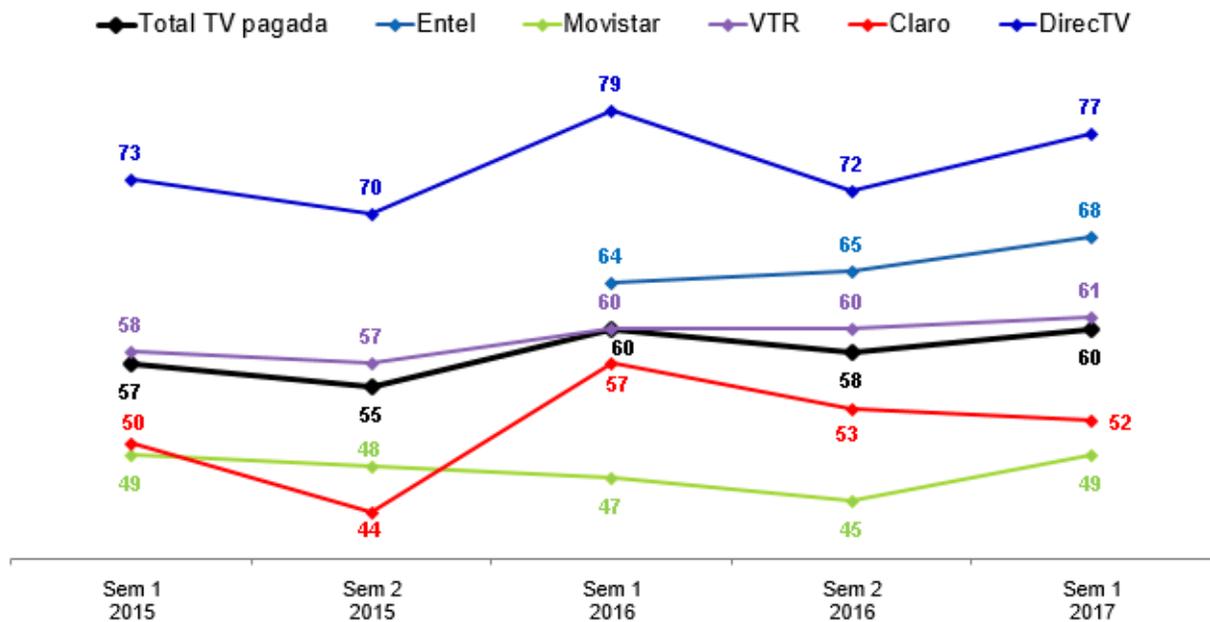
La satisfacción neta con el servicio de Televisión Pagada es de un 47%, 3 puntos porcentuales más que en la medición anterior. La compañía que cuenta con la satisfacción neta más alta es DirecTV (70%), que registra un alza de 6 puntos. Entel y Movistar también tienen alzas en la satisfacción neta de sus usuarios, alcanzando este indicador un 58% y un 29%, respectivamente. Al contrario, Claro tiene una caída en su satisfacción neta de -5%, llegando a un 36%.

Gráfica 167. Satisfacción con Televisión Pagada - Evolutivo

Satisfacción con Televisión Pagada – Evolutivo

¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Televisión Pagada de (Proveedor Televisión Pagada)?

% Satisfacción (Notas 6 y 7)



(*) Entel comenzó a medirse el primer semestre de 2016.

Casos: 3.507

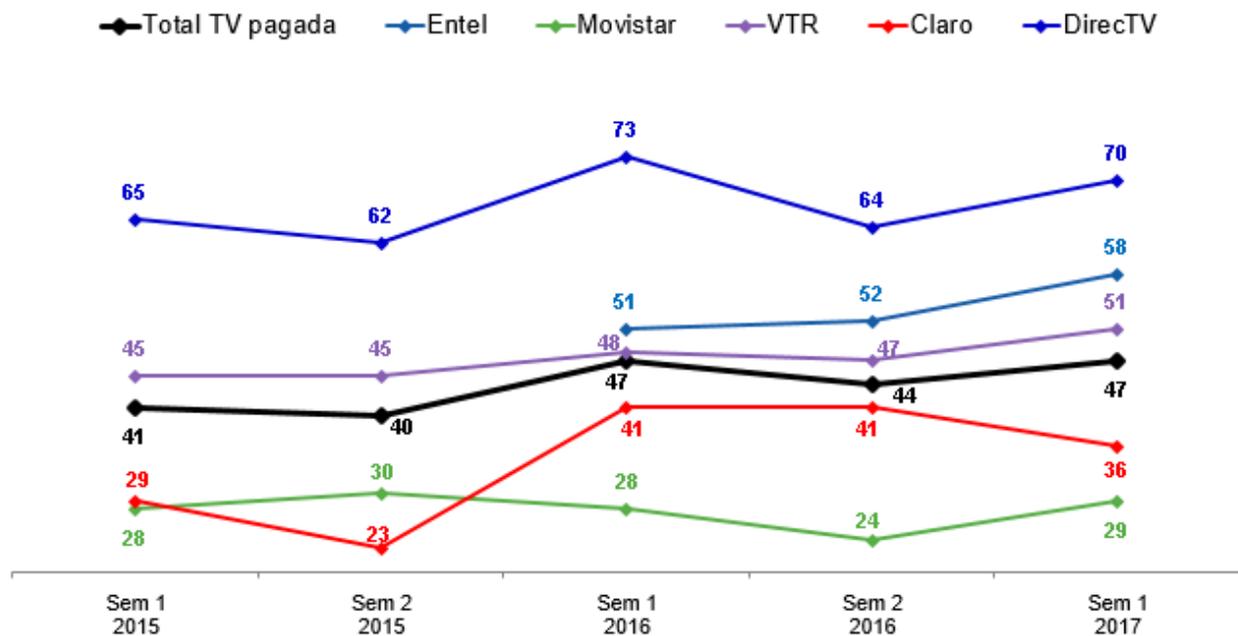
Al igual que en las mediciones anteriores, DirecTV se mantiene como la empresa con la mayor satisfacción entre sus usuarios. Por otro lado, a pesar del alza en su indicador de satisfacción (+4%), movistar permanece como la compañía con la menor evaluación positiva entre las compañías medidas.

Gráfica 168. Satisfacción neta con Televisión Pagada, Evolutivo

Satisfacción Neta con Televisión Pagada – Evolutivo

¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Televisión Pagada de (Proveedor Televisión Pagada)?

% Satisfacción Neta



(*) Entel comenzó a medirse el primer semestre de 2016.

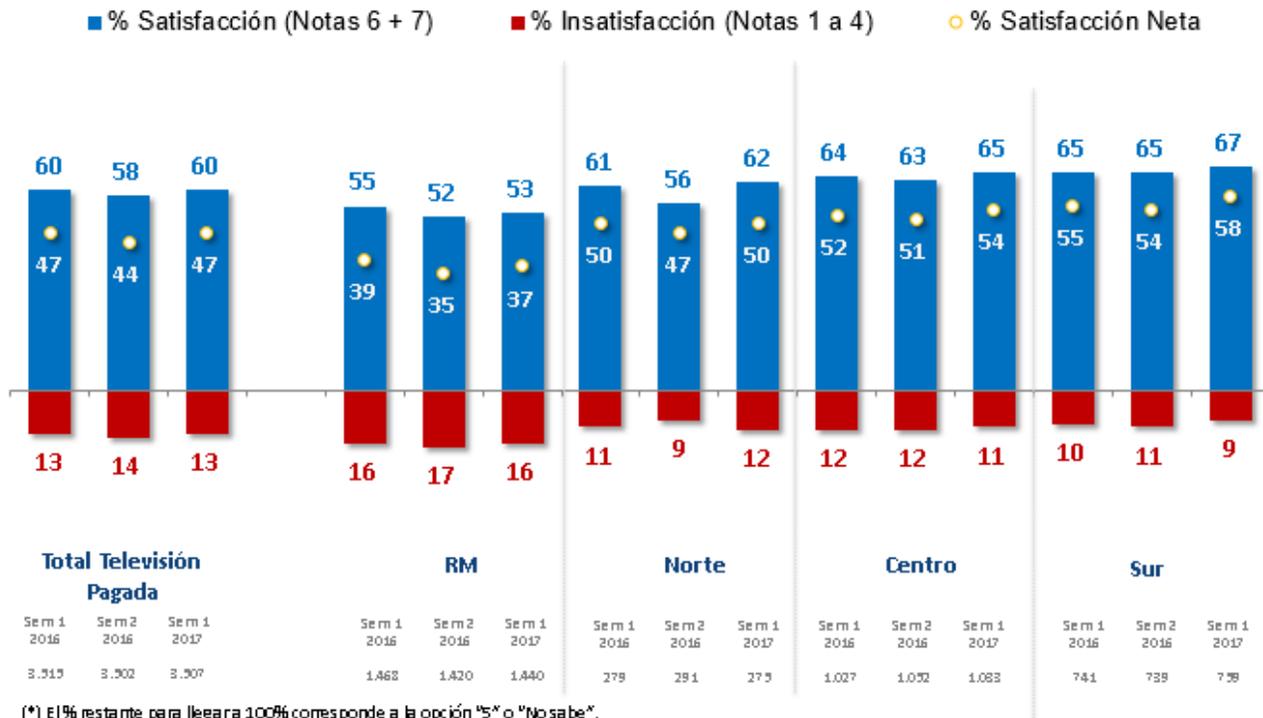
Casos: 3.507

DirecTV sigue siendo la empresa con la mayor satisfacción neta, en relación a la medición del semestre anterior. Por otro lado, Movistar y Claro permanecen como las empresas con una satisfacción neta menor que el promedio, en línea con la medición anterior.

Gráfica 169. Satisfacción con Televisión Pagada, Evolutivo por zona

Satisfacción con Televisión Pagada, Evolutivo por zona

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Televisión Pagada de (Proveedor Televisión Pagada)?



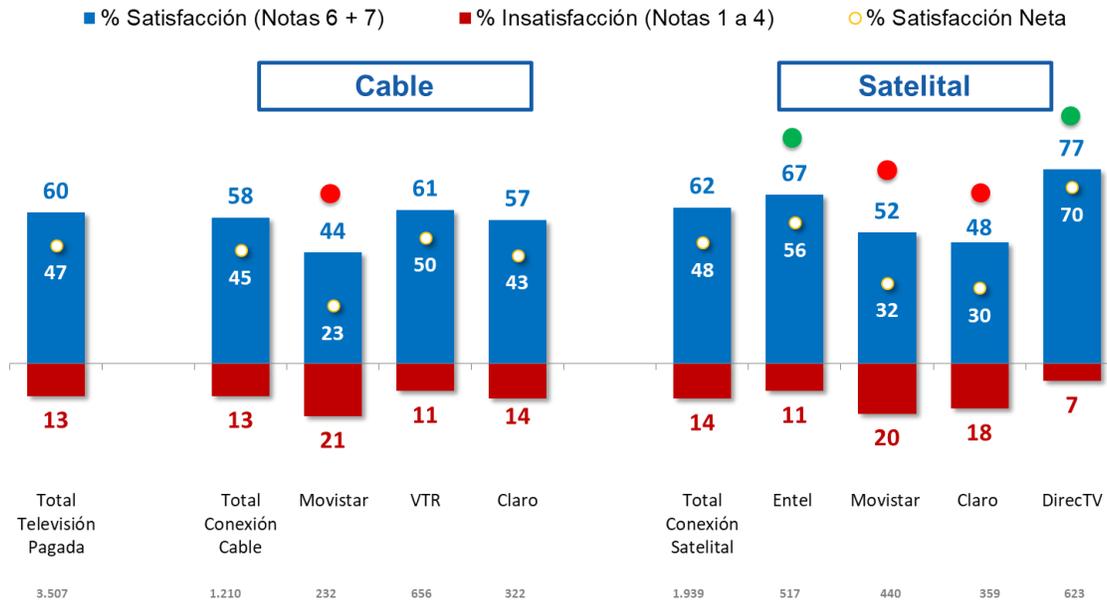
(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

(*) Zonas: **RM:** XIII / **Norte:** I–III y XV / **Centro:** IV–VII / **Sur:** VIII–XII y XIV

En la presente medición hay un alza en todas las zonas en la satisfacción neta en el servicio de Televisión Pagada. La zona sur es la zona con la mayor satisfacción neta, mientras que la Región Metropolitana nuevamente aparece como la zona con la menor satisfacción neta.

Gráfica 170. Satisfacción con Televisión Pagada, por tipo de tecnología

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Televisión Pagada de (Proveedor Televisión Pagada)?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". Sólo se grafican conexiones por Cable y Satelitales

Casos: 3.507

Según tipo de conexión y compañía, los usuarios de Claro conectados por cable tienen una mejor evaluación que aquellos conectados vía satelital (43% y 30%, respectivamente).

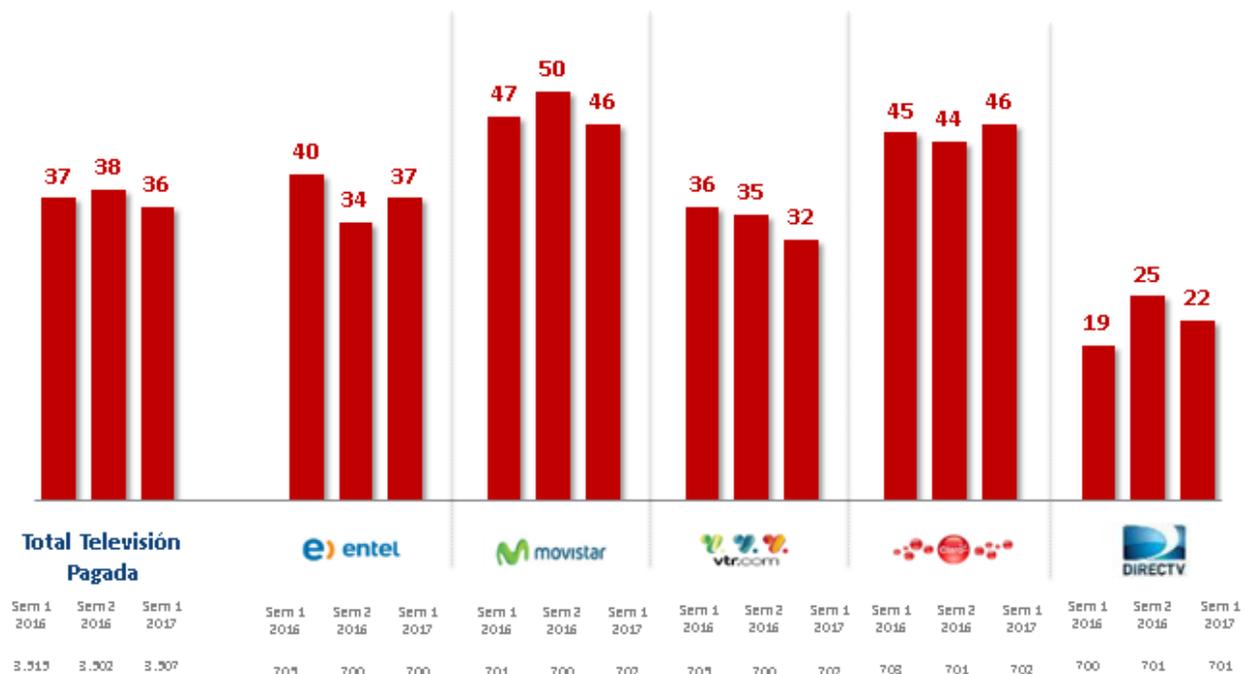
8.4.3. Problemas, reclamos y resolución: Televisión Pagada

Gráfica 171. Tasa de problemas - Evolutivo

Tasa de Problemas – Evolutivo

En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de TELEVISIÓN PAGADA?

% Si



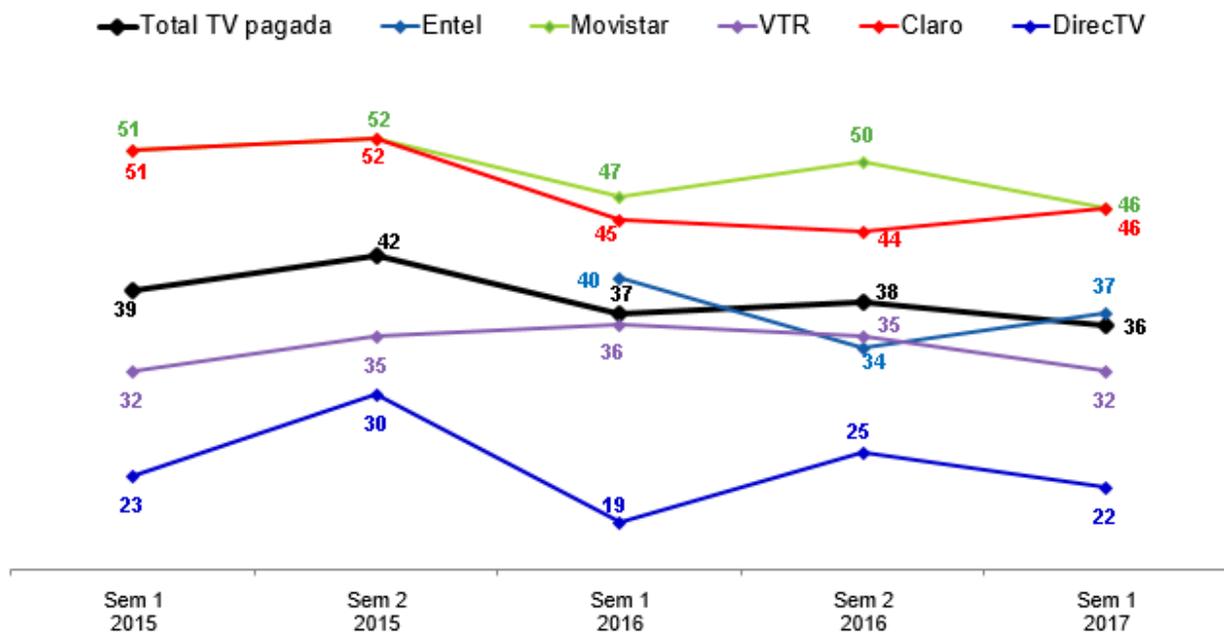
La tasa de problemas alcanza un 36%, dos puntos porcentuales menos que en la medición anterior. Las compañías Movistar (46%), DirecTV (22%) y VTR (32%) tienen una baja en su tasa de problemas (-4%, -3% y -3%, respectivamente), mientras que Entel (37%) y Claro (46%) tiene alzas en este indicador (3% y 2%, respectivamente).

Gráfica 172. Tasa de problemas con el servicio de Televisión Pagada - Evolutivo

Tasa de Problemas con servicio de Televisión Pagada – Evolutivo

En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de TELEVISIÓN PAGADA?

% Si



(*) Entel comenzó a medirse el primer semestre de 2016.

Casos: 3.502

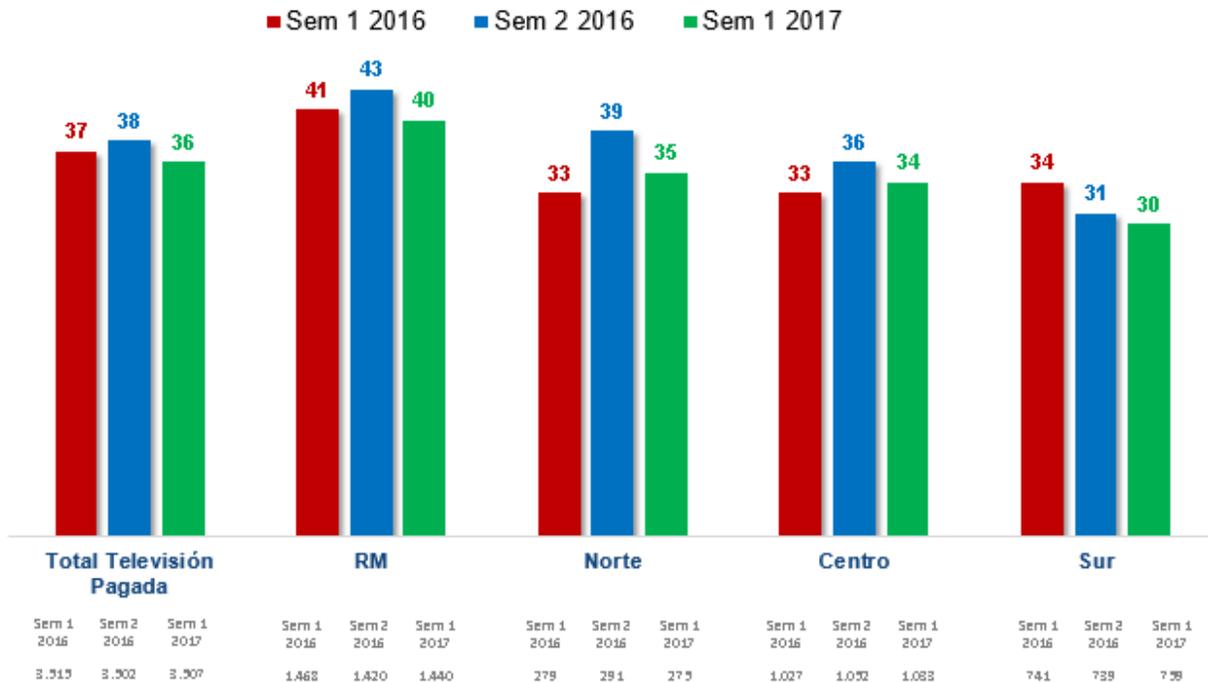
Se mantiene DirecTV como la empresa con la menor tasa de problemas entre las compañías de Televisión Pagada (22%). Por el contrario, Movistar y Claro son las empresas con la mayor tasa de problemas en este servicio (46%)

Gráfica 173. Tasa de problemas por Zona - Evolutivo

Tasa de Problemas por Zona – Evolutivo

En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de TELEVISIÓN PAGADA?

% Si



(*) Zonas: **RM:** XIII / **Norte:** I–III y XV / **Centro:** IV–VII / **Sur:** VIII – XII y XIV

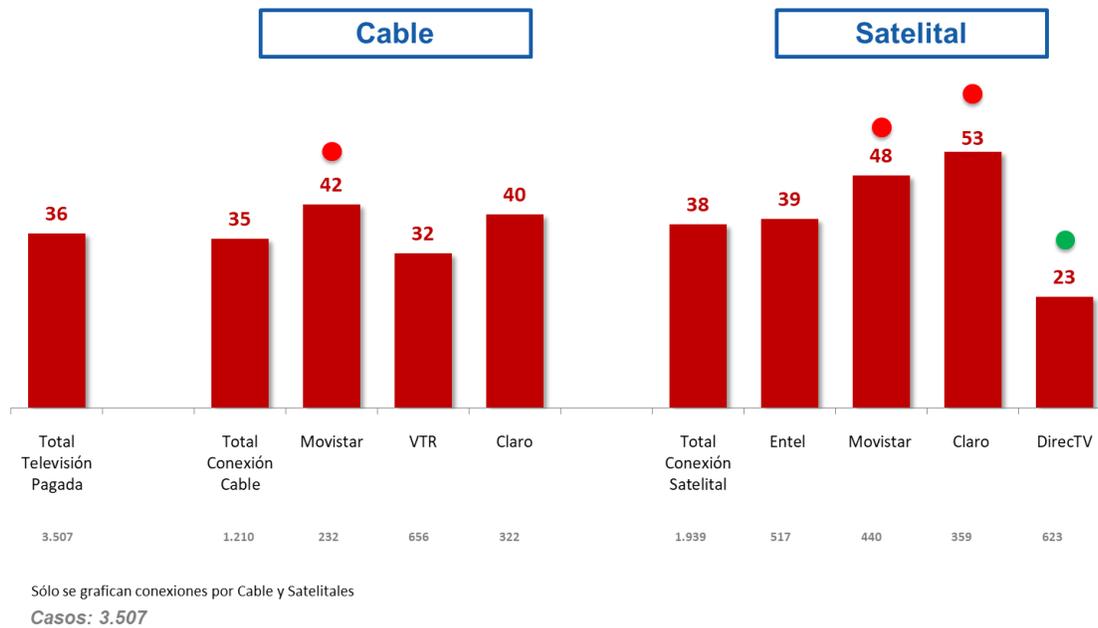
En todas las zonas del país la tasa de problemas disminuye respecto a la medición anterior. El mayor descenso en la tasa de problemas ocurre en la Zona norte, donde cae 4%, alcanzando un 35%. En general, la zona sur se mantiene como la zona con la menor tasa de problemas del país.

Gráfica 174. Tasa de problemas, por tipo de conexión

Tasa de Problemas, por tipo de conexión

En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de TELEVISIÓN PAGADA?

% Si



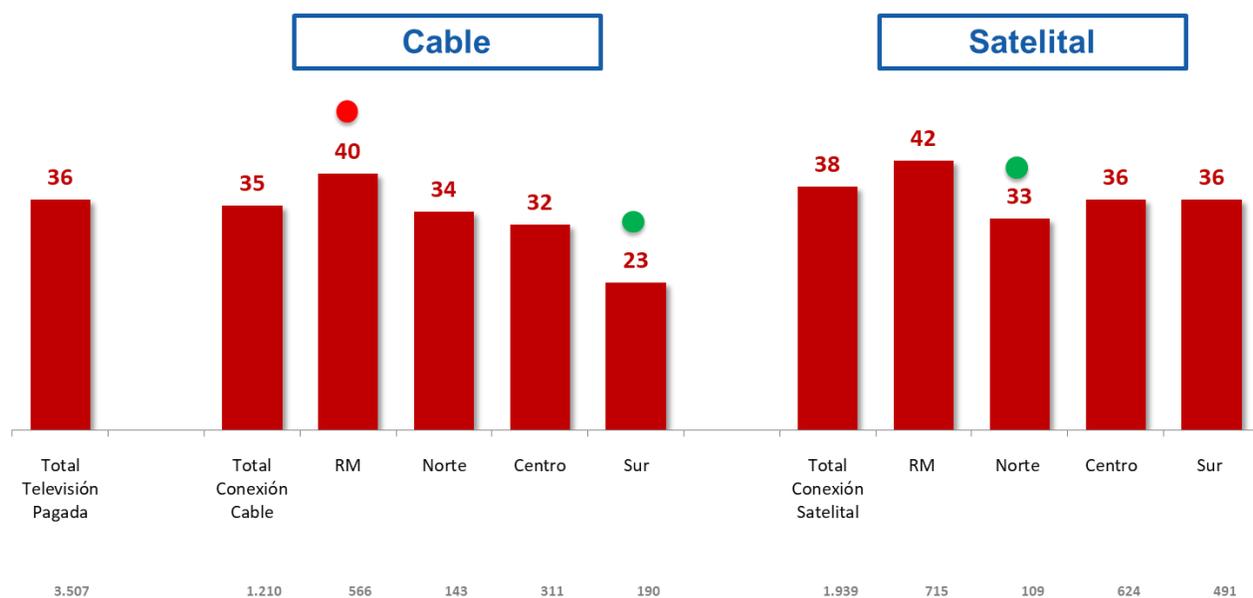
La tasa de problemas entre los usuarios conectados vía satélite es levemente superior, en relación a aquellos conectados por cable (38% y 35%, respectivamente). Por compañía, Claro tiene una tasa de problemas de 53% entre sus clientes satelitales, 13% más alto que sus clientes por cable. Movistar también presentar una tasa de problemas en clientes satelitales más alta que entre aquellos conectados por cable (48% y 42%, respectivamente).

Gráfica 175. Tasa de problemas por zona y tipo de conexión

Tasa de Problemas, por Zona y tipo de conexión

En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de TELEVISIÓN PAGADA?

% Si



Sólo se grafican conexiones por Cable y Satelitales

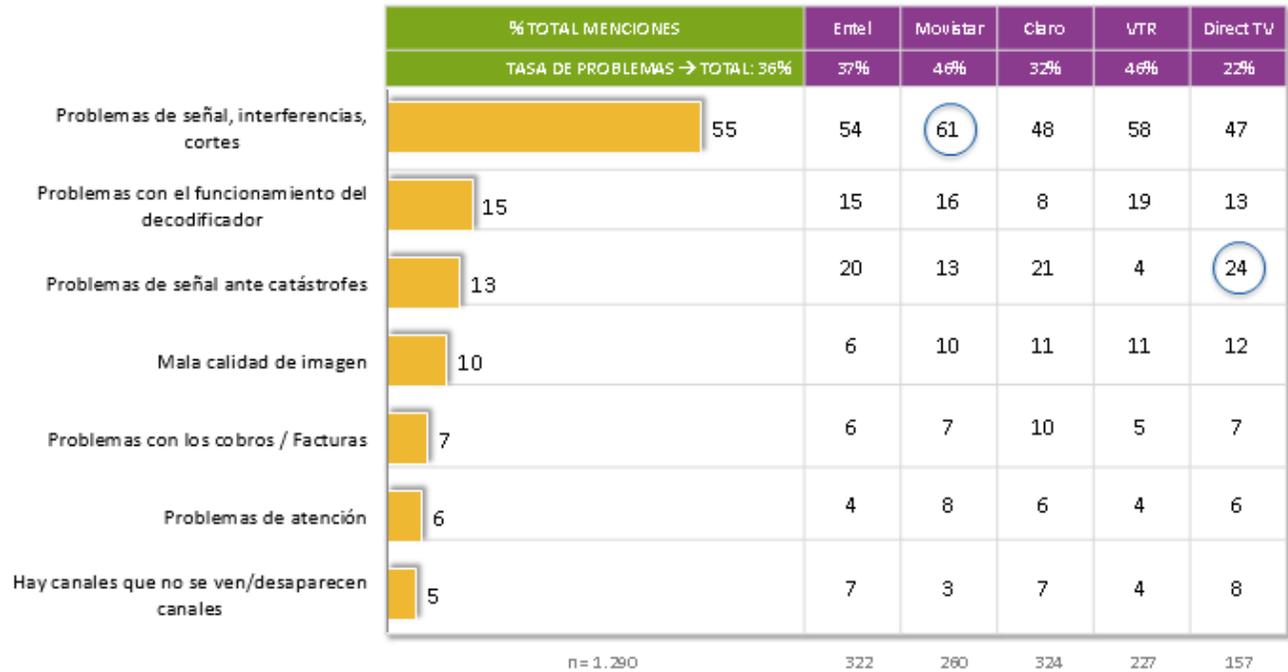
(*) Zonas: **RM:** XIII / **Norte:** I – III y XV / **Centro:** IV – VII / **Sur:** VIII – XII y XIV

Por zona, en las regiones del sur del país existe una baja tasa de problemas en conexiones mediante cable (23%), cifra que se eleva a 36% en el caso de las conexiones satelitales.

Gráfica 176. Tipos de problemas de Televisión Pagada

Tipos de problemas de Televisión Pagada

¿Qué tipo de problema tuvo? Múltiple. Mención espontánea



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.290). En la tabla se destaca el % de personas que indicaron haber tenido problemas por operador. Se grafican los problemas más mencionados.

*Otros problemas: Problemas de asistencia técnica, Programación poco variada, Mala calidad del servicio s/e.

Entre los tipos de problemas, los problemas de señal tienen la mayor cantidad de menciones (55%), seguido de los problemas con decodificador (15%). Por sobre el 10% de las menciones están los problemas de señal ante catástrofes (13%) y la mala calidad de la imagen (10%). A nivel de empresas, Movistar destaca con un 61% de menciones vinculados a problemas de señal, mientras DirectTV tiene una importante cantidad de menciones sobre con problemas en situaciones de catástrofe (24%).

Gráfica 177. Tipos de problemas de Televisión Pagada, por tipo de conexión

Tipos de problemas de Televisión Pagada, por tipo de conexión

¿Qué tipo de problema tuvo? Múltiple. Mención espontánea

	% TOTAL MENCIONES	Cable	Satelital
	TASA DE PROBLEMAS → TOTAL: 36%	35%	38%
Problemas de señal, interferencias, cortes	55	58	52
Problemas con el funcionamiento del decodificador	15	16	13
Problemas de señal ante catástrofes	13	5	22
Mala calidad de imagen	10	11	10
Problemas con los cobros / Facturas	7	7	8
Problemas de atención	6	5	7
Hay canales que no se ven/desaparecen canales	5	5	5
	n = 1.290	435	744

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.290). En la tabla se destaca el % de personas que indicaron haber tenido problemas por operador. Se grafican los problemas más mencionados. No se consideran problemas indicados en "otro" tipo de conexión

*Otros problemas: Problemas de asistencia técnica, Programación poco variada, Mala calidad del servicio s/e.

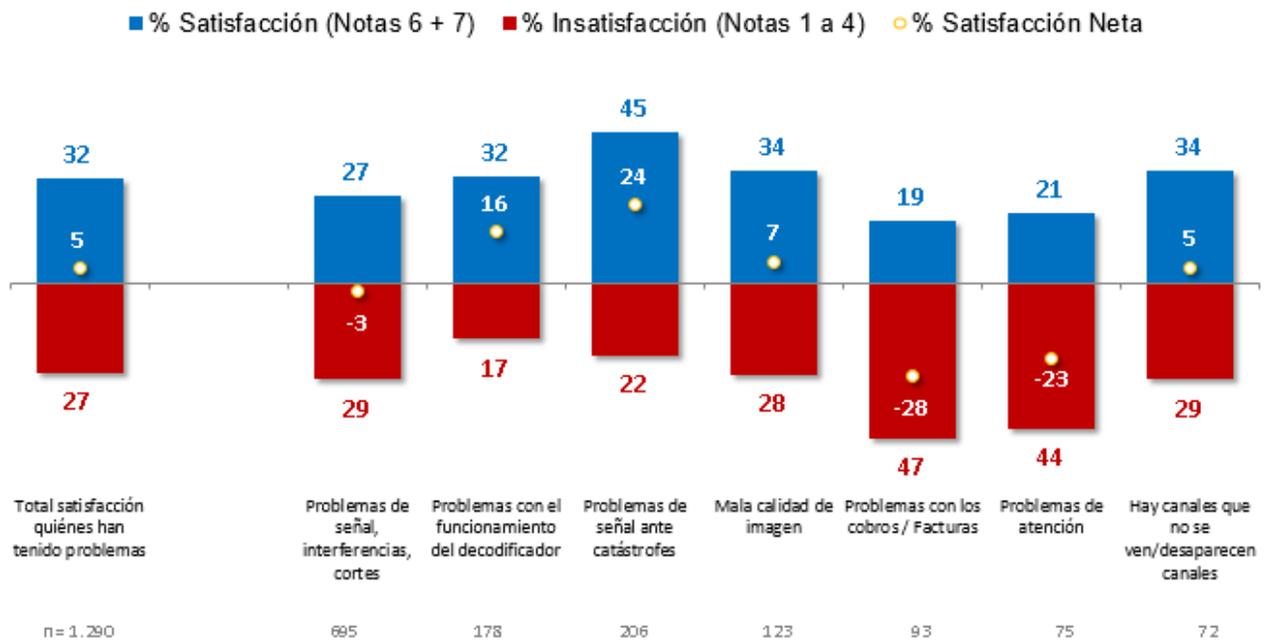
En relación a los tipos de conexión y los problemas, los usuarios satelitales reportan una mayor prevalencia de problemas de señal vinculados a catástrofes naturales, en relación a los usuarios conectados vía cable (22% y 6%, respectivamente).

Gráfica 178. Tipos de problemas y Satisfacción con el servicio de Televisión Pagada

Tipos de problemas de Televisión Pagada y Satisfacción

¿Qué tipo de problema tuvo? - ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Televisión Pagada de (Proveedor Televisión Pagada)?

Respuesta Múltiple. Mención espontánea



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Se grafican los principales problemas descritos anteriormente.

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.290)

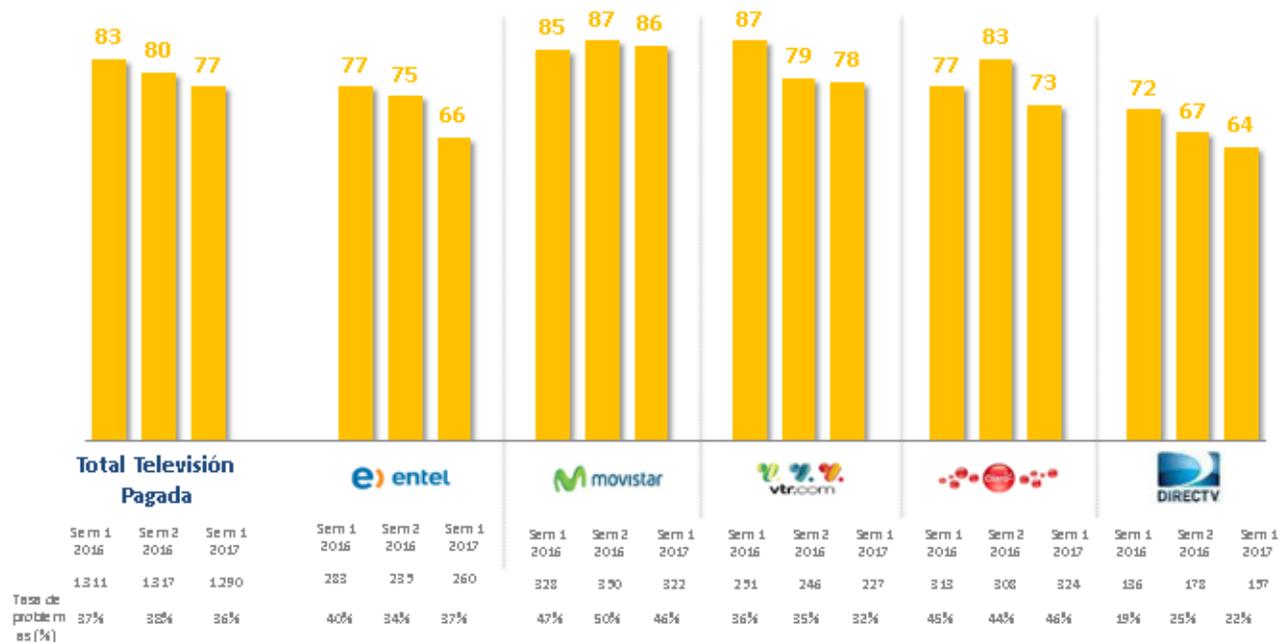
Entre los usuarios de Televisión Pagada que han tenido un problema, su satisfacción neta con el servicio de 5%. De todos los problemas reportados por parte de los clientes, aquellos vinculados a los problemas con cobros son aquellos que tienen el mayor impacto en la satisfacción neta con el servicio (-28%).

Gráfica 179. Tasa de reclamo - Evolutivo

Tasa de reclamo – Evolutivo

Considerando el último problema que Ud. tuvo con su servicio de Telefonía Móvil ¿Reclamó o pidió alguna solución en...?

% Que dice Sí



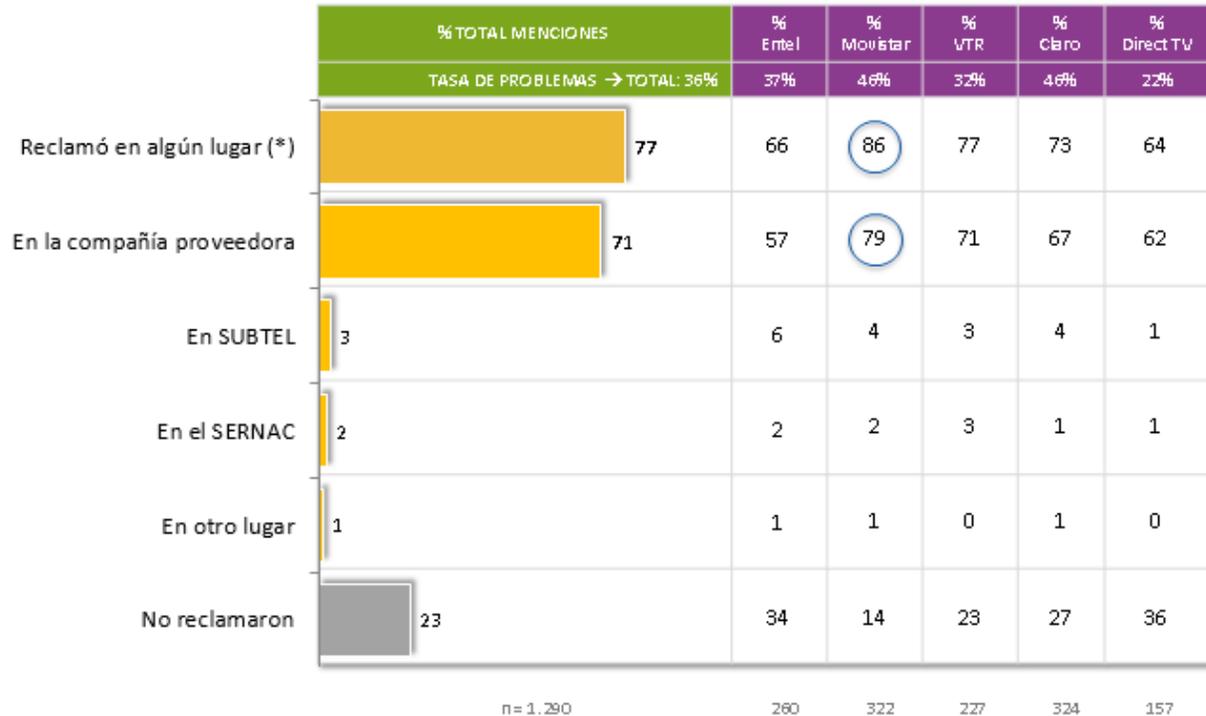
Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.290).

En esta medición se registra un 77% de reclamos, bajando 3% respecto de la medición anterior. La compañía con la tasa de reclamos más alta es Movistar (86%), mientras que la empresa con menor tasa es DirectTV (64%).

Gráfica 180. Lugar de reclamo para problemas de Televisión Pagada

Lugar de reclamo para problemas de Televisión Pagada

Considerando el último problema que Ud. tuvo con su servicio de Televisión Pagada ¿Reclamó o pidió alguna solución en...? % *Que dice Sí*



(*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Sernac o Subtel.

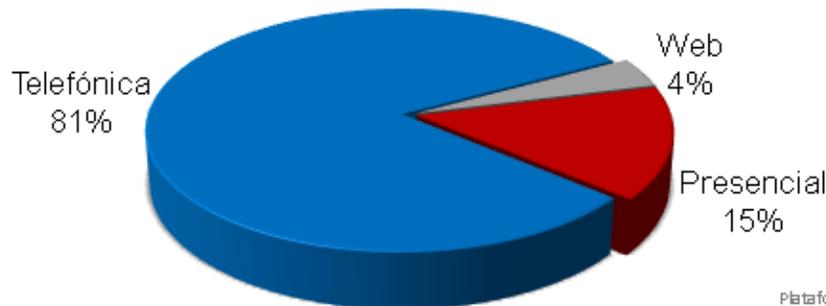
Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.290).

En general, del total de personas que tuvo algún problema con su servicio de Televisión Pagada, un 71% indicó que realizó un reclamo en su compañía proveedora del servicio. Entre las compañías, son los clientes de Movistar aquellos que realizan en mayor medida reclamos en su propia compañía proveedora (79%).

Gráfica 181. Plataforma a través de la cual hizo el reclamo

Plataforma a través de la cual hizo el reclamo

(Sólo usuarios que reclamaron en su compañía de Televisión Pagada) ¿Cuál fue la plataforma a través de la cual realizó el reclamo?



Plataforma por la que realiza el reclamo por compañía

Compañía	Base (N)	% Telefónica	% Web	% Presencial
Entel	169	88	1	11
Movistar	274	83	3	14
VTR	176	76	6	18
Claro	234	83	1	16
DIRECTV	100	85	2	13
TOTAL	953	81	4	15

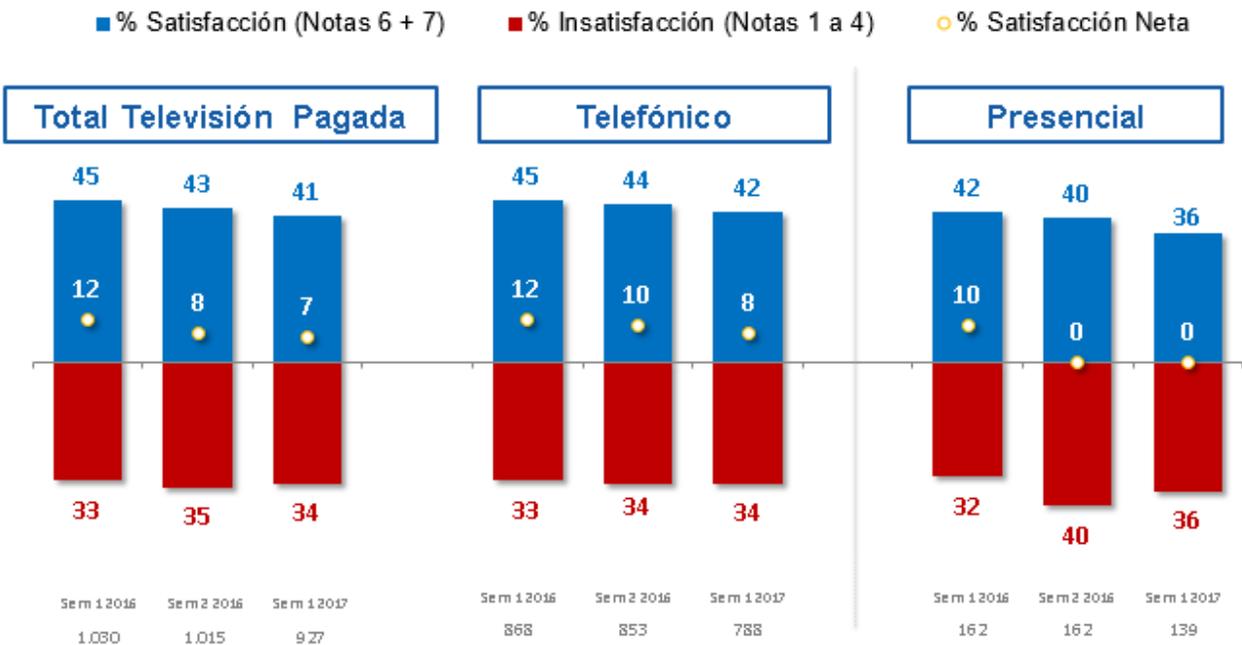
Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Televisión Pagada (N: 953)

Entre los usuarios de Televisión Pagada que declararon haber tenido un problema con su servicio y que interpusieron un reclamo en su compañía, un 81% lo hizo a través de canales telefónicos, mientras que un 15% lo hizo vía presencial. Entel registra una tasa particularmente alta de reclamos en vías telefónicas (88%).

Gráfica 182. Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Evolutivo Telefónico y Presencial

Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Evolutivo Telefónico y Presencial

¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

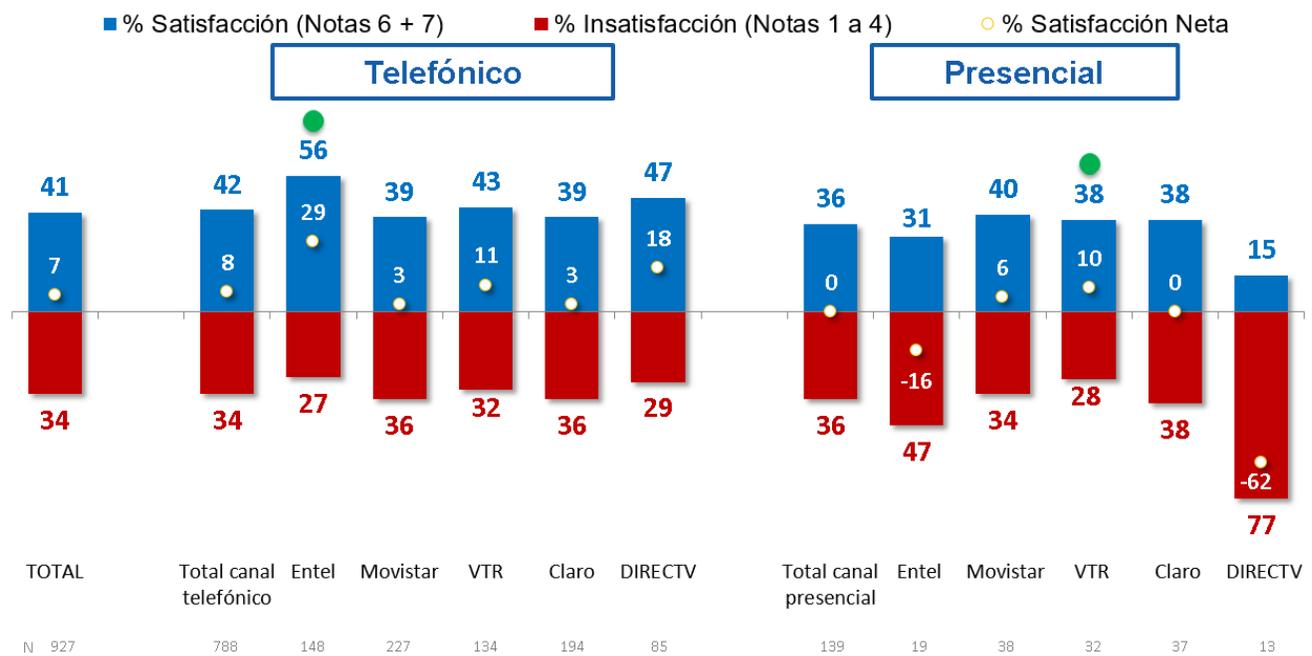
Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Televisión Pagada, canales telefónicos y/o presenciales, no aplica para WEB (N: 927)

Se reporta un 7% de satisfacción neta con el proceso de interposición de reclamos, un punto porcentual menor a la medición anterior. Según la plataforma de reclamo, quienes hicieron su reclamo vía telefónica tienen una satisfacción neta mayor que aquellos que hicieron su reclamo vía presencial (8% y 0%, respectivamente)

Gráfica 183. Satisfacción con la interposición de reclamos, por canal y empresa

Satisfacción con la interposición de reclamos, por canal y empresa

¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Telefonía Móvil, canales telefónicos y/o presenciales, no aplica para WEB (N: 927)

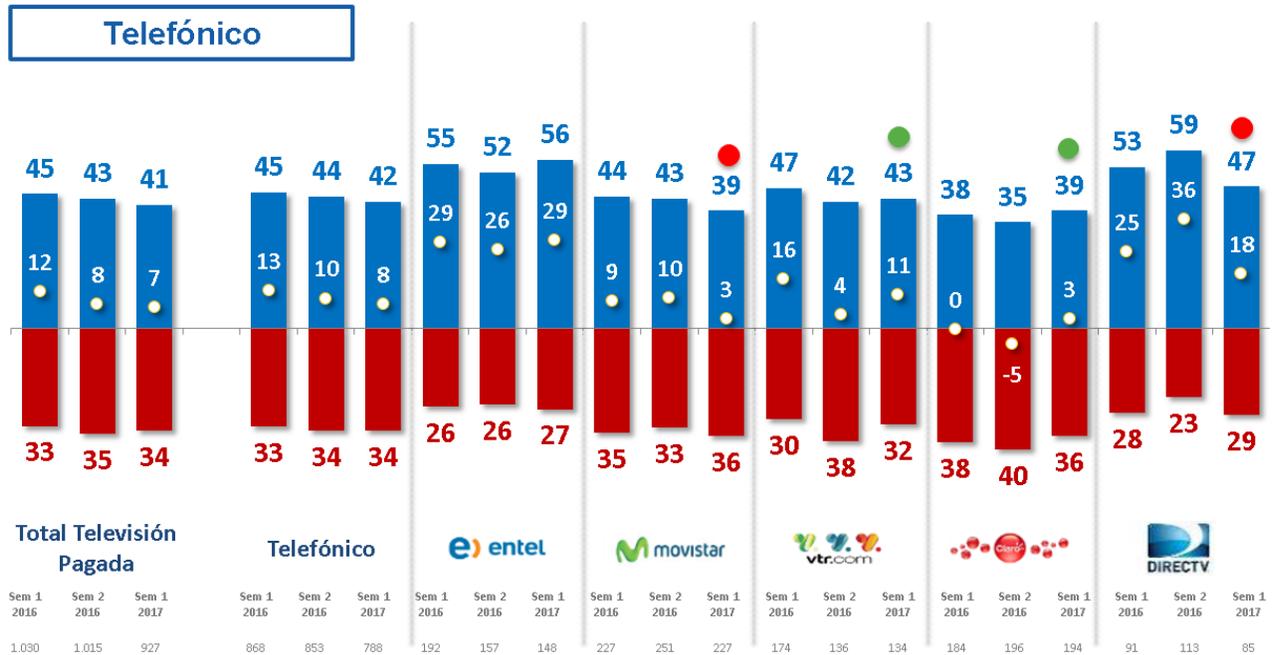
En relación a la satisfacción neta con el proceso de interposición del reclamo, los usuarios de Entel que lo hicieron vía telefónica tienen una evaluación neta de 29%, lo que contrasta abruptamente con el -16% de satisfacción que se registra en su canal presencial. En dirección contraria, DirecTV tiene una alta tasa de satisfacción en canales telefónicos (18%), y la peor tasa de satisfacción en canales presenciales (-62%). VTR en cambio tiene una tasa relativamente similar tanto en plataformas presenciales (10%) y telefónica (11%).

Gráfica 184. Satisfacción con la interposición de reclamos, Evolutivo por canal Telefónico y empresa

Satisfacción con la interposición de reclamos, Evolutivo por canal Telefónico y empresa

¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?

■ % Satisfacción (Notas 6 + 7) ■ % Insatisfacción (Notas 1 a 4) ○ % Satisfacción Neta



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Telefonía Móvil, canales telefónicos y/o presenciales, no aplica para WEB (N: 927)

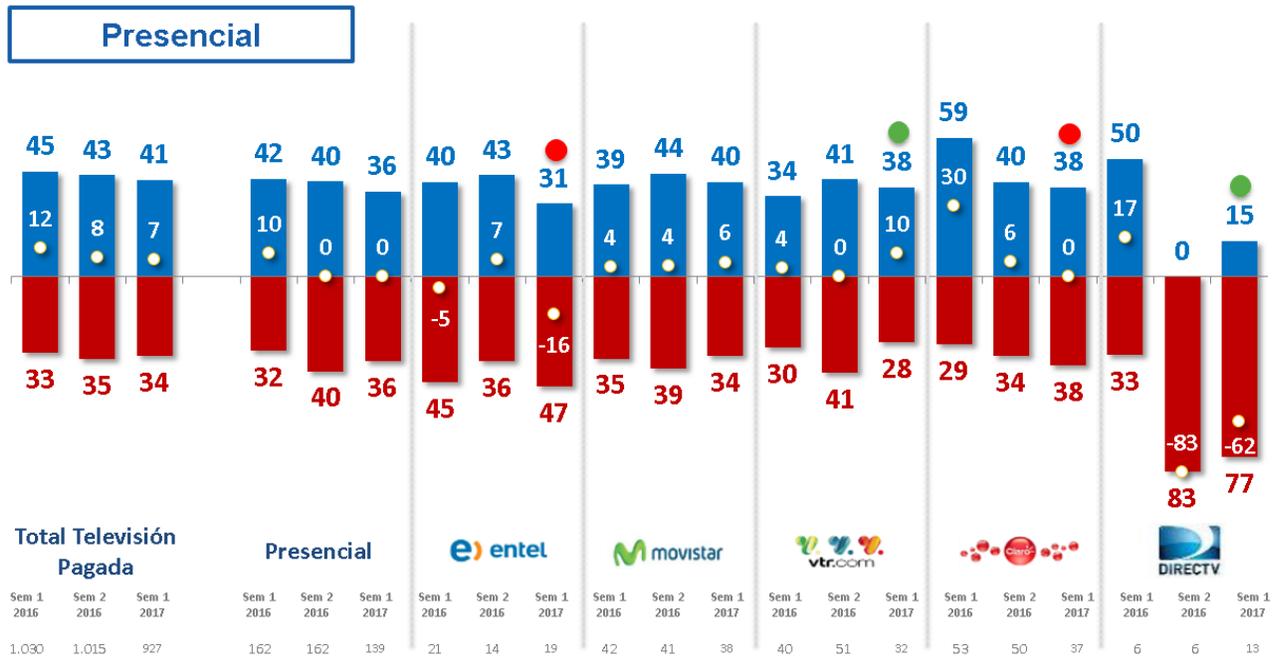
En la satisfacción en canales telefónicos, Claro (3%) y VTR (11%) tienen alzas importantes respecto a la medición anterior, de +8% +7%, respectivamente. DirectTV y Movistar, en cambio, registran caídas en la tasa de satisfacción, de un -18% y -7%, quedando en 18% y 3%, respectivamente.

Gráfica 185. Satisfacción con la interposición de reclamos, Evolutivo por canal Presencial y empresa

Satisfacción con la interposición de reclamos, Evolutivo por canal Presencial y empresa

¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?

■ % Satisfacción (Notas 6 + 7) ■ % Insatisfacción (Notas 1 a 4) ○ % Satisfacción Neta



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Telefonía Móvil, canales telefónicos y/o presenciales, no aplica para WEB (N: 927)

En canales presenciales, DirecTV (-62%) y VTR (10%) tienen alzas importantes respecto a la medición anterior, de +21% y +10%, respectivamente. En tanto, las tasas de satisfacción neta de Entel (-16%) y Claro (0%) bajaron -23% y -6%, respectivamente.

¿Por qué evalúa con nota 4 o menor? ¿Algo más?

Gráfica 186. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal

Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal

¿Por qué evalúa con nota 4 o menor? ¿Algo más?

Respuesta Múltiple. Mención espontánea



Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo (N: 312)

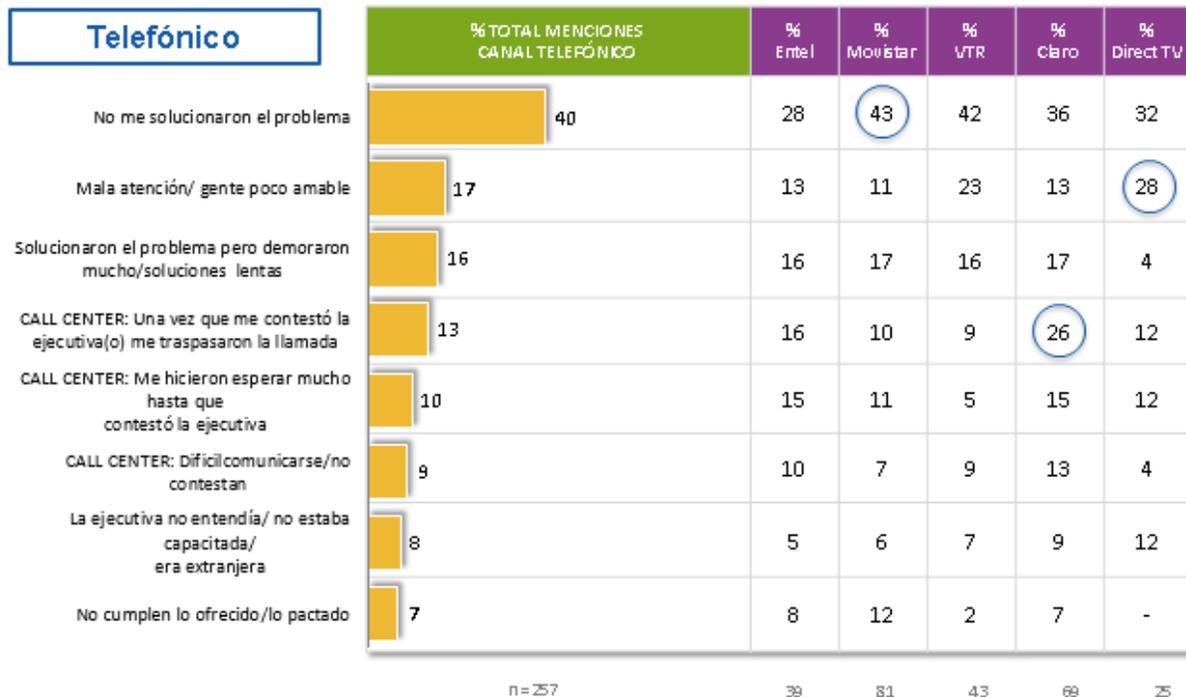
*Se mencionan los problemas más mencionados

Entre las principales razones de la insatisfacción, hay un 41% de menciones relacionadas a la no solución de los problemas lo que es mayor entre quienes realizaron su reclamo vía presencial (48%).

Gráfica 187. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal - Telefónico

Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Telefónico

¿Por qué evalúa con nota 4 o menor? ¿Algo más?. Respuesta Múltiple. Mención espontánea



Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo a través del canal telefónico (N:257)

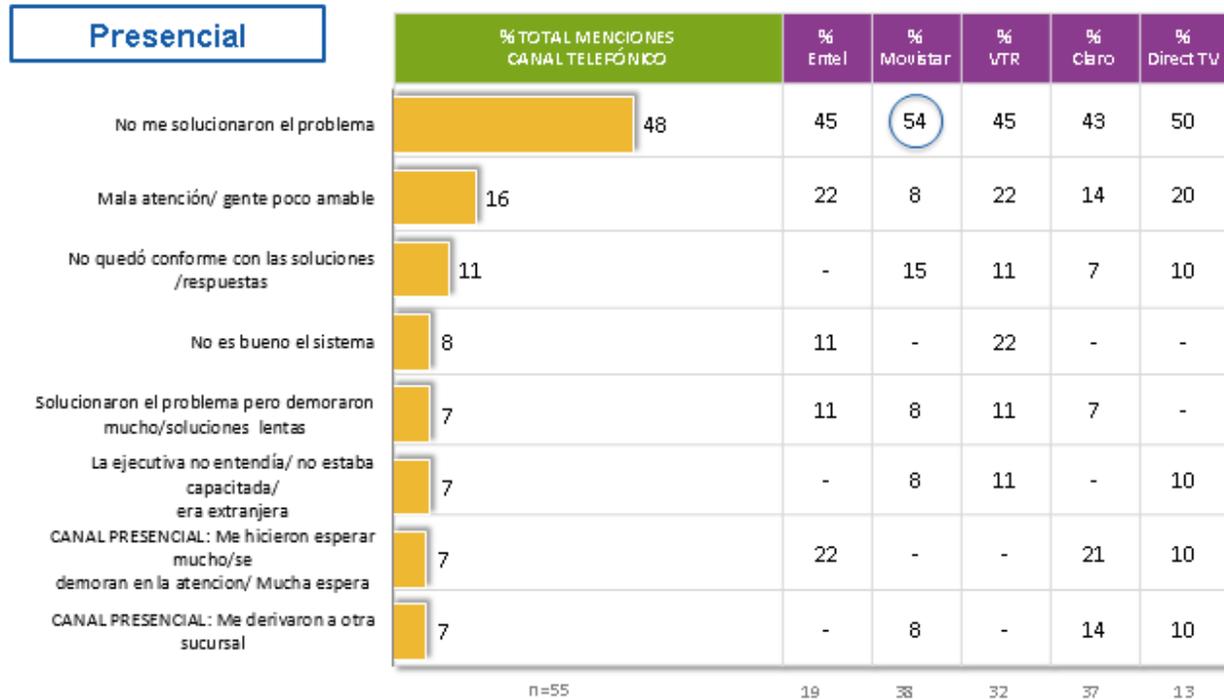
*Categorías se ordenan respecto razones de insatisfacción en canal telefónico, por lo tanto no se mantiene orden anterior considerando el total

Movistar es la empresa que tiene la mayor cantidad de menciones relacionadas con la no solución de los problemas de sus clientes a través de canales telefónicos (43%), mientras que DirectTV es la empresa con mayor cantidad de menciones referidas a la mala atención (28%). Claro tiene una alta cantidad de menciones en relación al traspaso de llamadas, como una razón de insatisfacción (26%).

Gráfica 188. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal - Presencial

Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Presencial

¿Por qué evalúa con nota 4 o menor? ¿Algo más?. Respuesta Múltiple. Mención espontánea



Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo a través del canal presencial (N: 55)

*Categorías se ordenan respecto razones de insatisfacción en canal presencial, por lo tanto no se mantiene orden anterior considerando el total

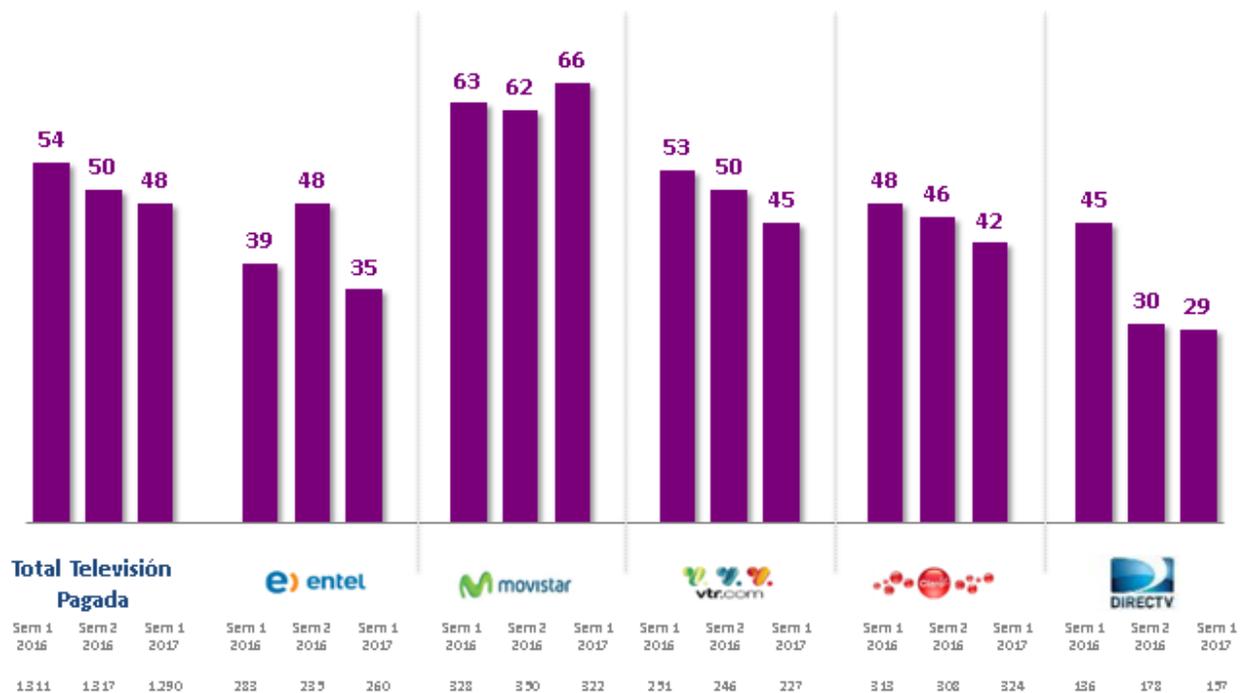
En canal presencial, la no solución del problema también es la principal razón de insatisfacción (48%), razón que es especialmente importante para los clientes de Movistar (54%).

Y esos problemas, ¿Dieron origen a un agendamiento para una visita técnica a su hogar?

Gráfica 189. Asistencia Técnica - Evolutivo

Asistencia técnica – Evolutivo

Y estos problemas, ¿dieron origen a un agendamiento para una visita técnica a su hogar? % Que dice Sí



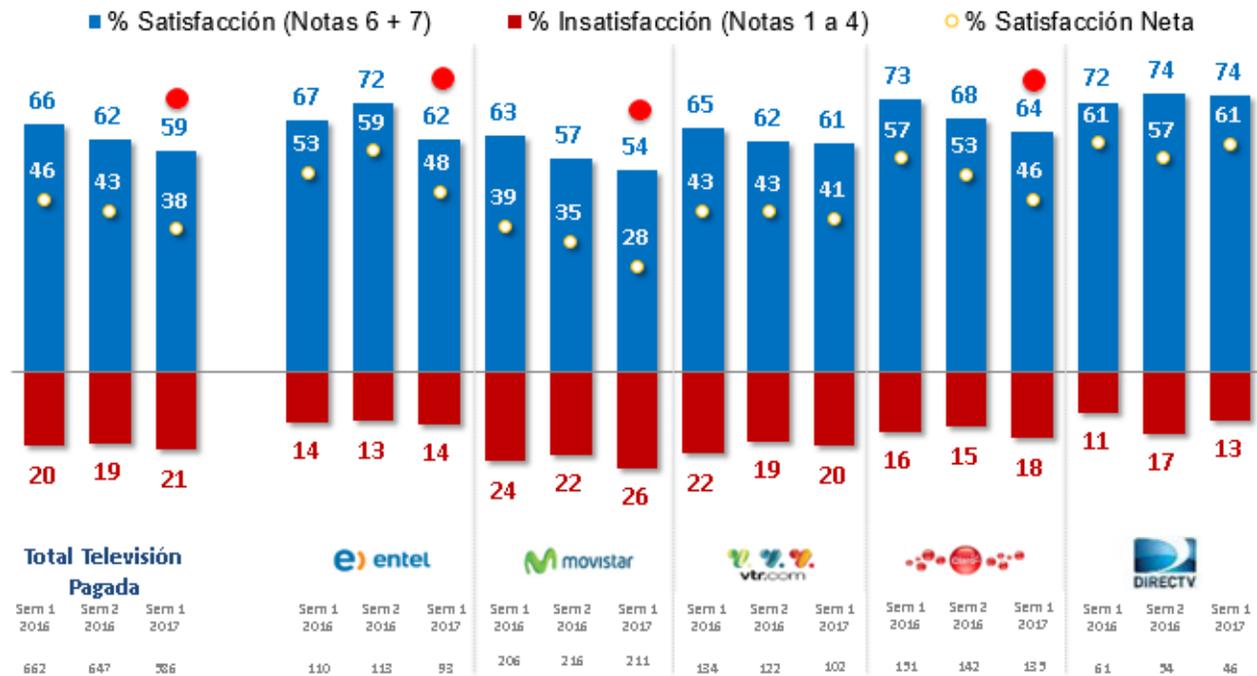
Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.290).

Un 48% de los usuarios mencionó que se agendó una visita técnica a su hogar, lo que corresponde a un 2% menos que en la medición anterior. Al igual que en el segundo semestre de 2016, el agendamiento es mayor en Movistar (66%), y DirecTV es la compañía con la menor tasa (29%).

Gráfica 190. Evaluación del servicio técnico de Televisión Pagada - Evolutivo

Evaluación del servicio técnico Televisión Pagada – Evolutivo

En una escala de 1 a 7 donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Cómo evaluaría usted el servicio que le prestaron?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

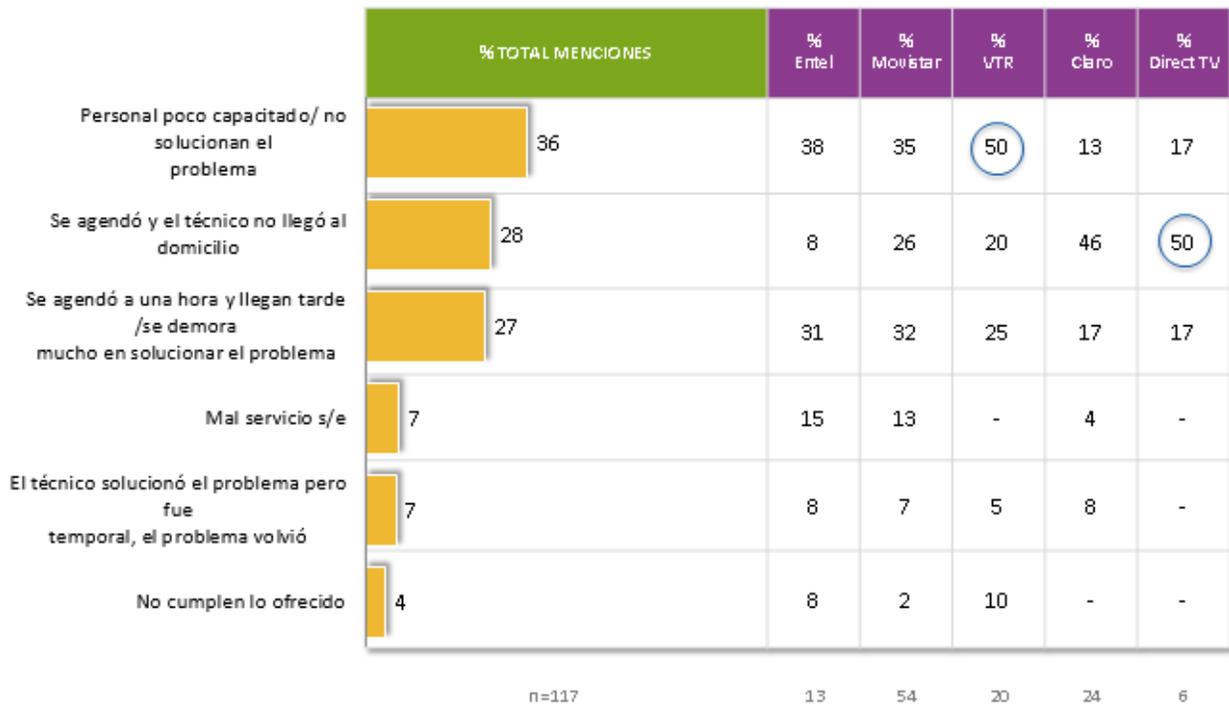
Casos: Usuarios que han tenido problemas y han recibido la visita de un técnico a su hogar (586)

A nivel total, la satisfacción neta con el servicio técnico recibido en el hogar es de un 38%, lo que corresponde a 5 puntos porcentuales menos que en la medición anterior. Por empresa, son relevantes las caídas de Entel (que registra un 48%, cayendo 11%), Movistar (28%, cae 7%) y Claro (46%, cae 7%) en este indicador.

Gráfica 191. Razones de insatisfacción con el servicio técnico

Razones de insatisfacción con el servicio técnico

¿Por qué evalúa con nota 4 o menor? ¿Algo más?



Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención del servicio técnico (N: 117)

*Se grafican las razones más mencionadas

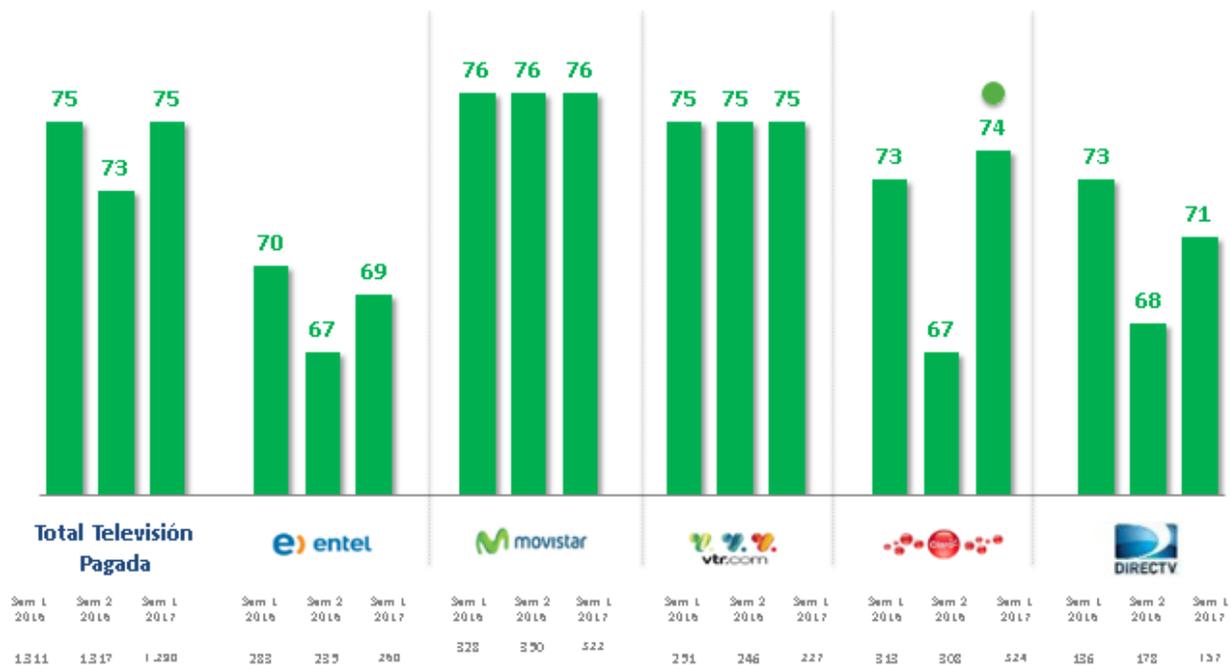
Entre las razones que mencionan los usuarios insatisfechos con la visita del técnico al hogar, destaca la poca capacitación del personal técnico (36%), lo que es especialmente mencionado en VTR (50%). DirecTV en cambio, tiene una alta proporción de menciones relacionadas con agendamientos de visitas que finalmente no se realizan (50%).

¿Y su problema fue resuelto?

Gráfica 192. Tasa de resolución del problema – Evolutivo

Tasa de resolución de problemas – Evolutivo

¿Y su problema fue resuelto? - % *Que dice Sí*



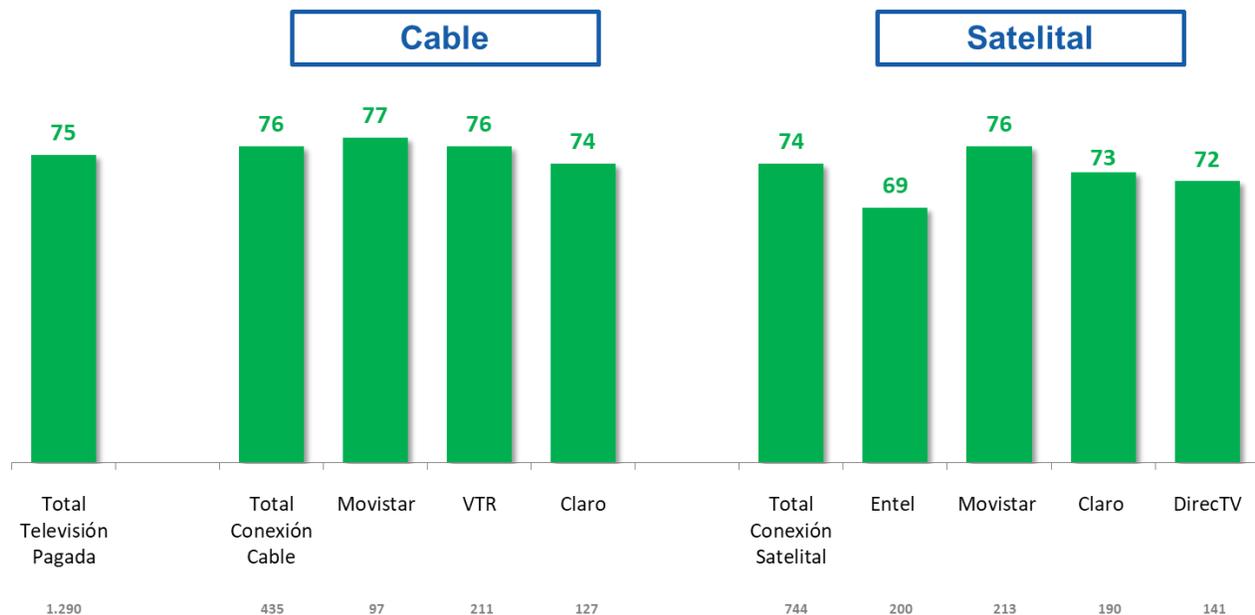
Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.290).

Entre los usuarios que mencionaron haber tenido un problema en los últimos 6 meses, un 75% declaró que su problema fue resuelto, lo que significa un alza de 2 puntos porcentuales respecto a la medición anterior. Movistar tienen la tasa de resolución más alta (76%), seguida por VTR (75%). Destaca el caso de Claro, que sube su tasa de resolución de problemas al 74%.

Gráfica 193. Tasa de resolución del problema, por tipo de conexión

Tasa de resolución de problema, por tipo de conexión

¿Y su problema fue resuelto? - % Que dice Sí



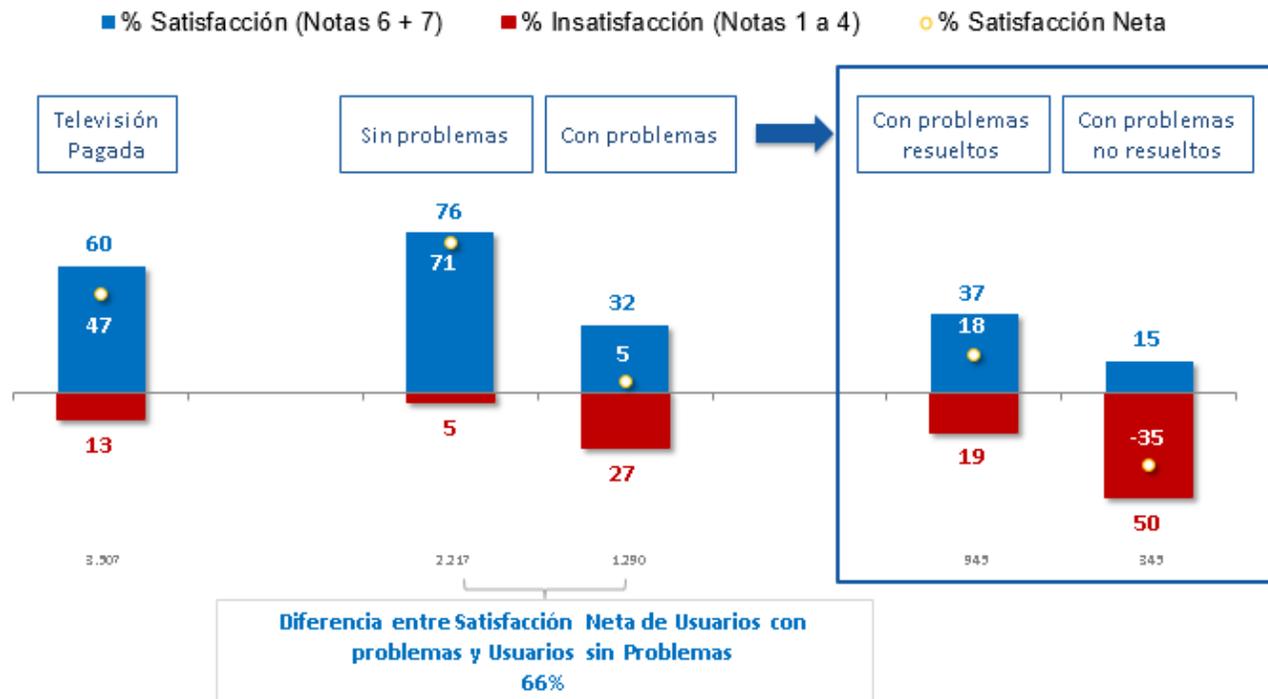
Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.290). No se consideran problemas indicados en "otro" tipo de conexión

A comparar la tasa de resolución de problemas en las distintas compañías entre sí, según el tipo de conexión que ofrecen a sus usuarios, no se observan grandes diferencias entre estas según si ofrecen conexión por cable o satelitales.

Gráfica 194. Satisfacción con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas

Satisfacción con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Televisión Pagada de (Proveedor Televisión Pagada)?



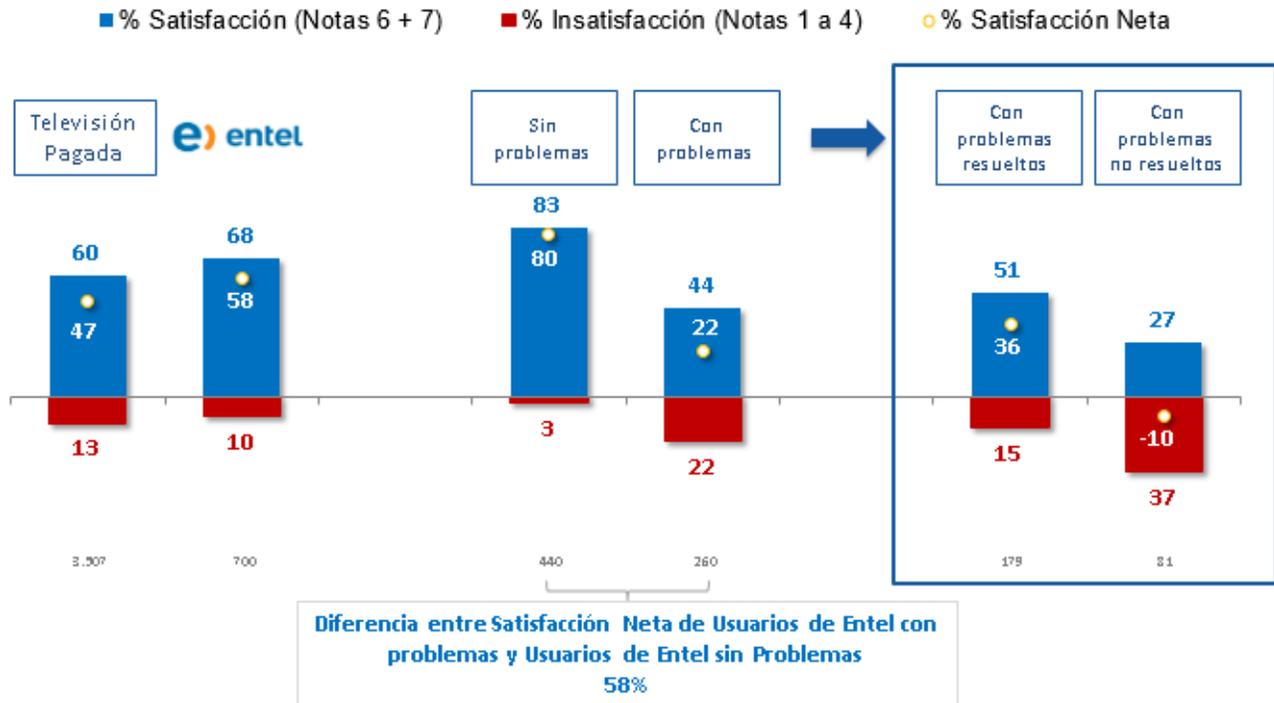
Casos: 3.507. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 66% en la satisfacción neta de los usuarios de Televisión Pagada, lo que equivale a la diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 53% la satisfacción.

Gráfica 195. Satisfacción de Usuarios de Entel con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas

Satisfacción de Usuarios de Entel con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Televisión Pagada de (Proveedor Televisión Pagada)?



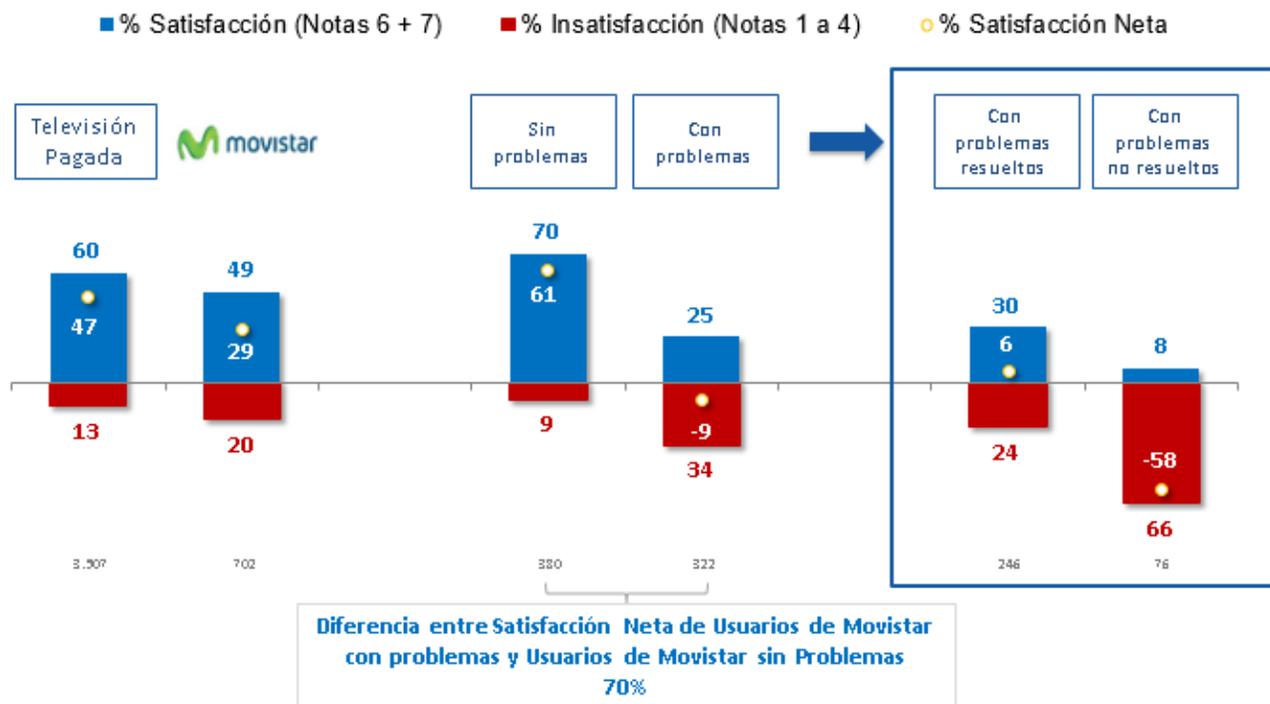
Casos: 3.507. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 58% en la satisfacción neta de los usuarios de Entel, lo que equivale a las diferencias en las tasas de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 46% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

Gráfica 196. Satisfacción de Usuarios de Movistar con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas

Satisfacción de Usuarios de Movistar con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Televisión Pagada de (Proveedor Televisión Pagada)?



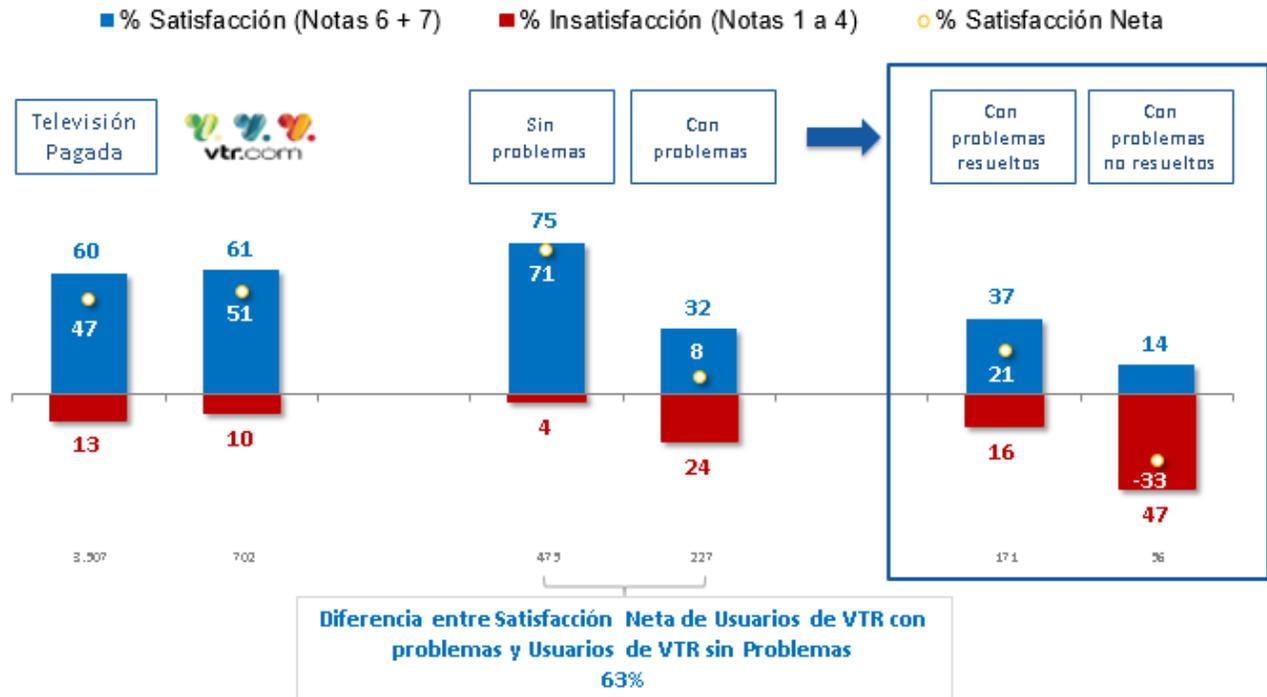
Casos: 3.507. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 70% en la satisfacción neta de los usuarios de Movistar, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 64% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

Gráfica 197. Satisfacción de Usuarios de VTR con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas

Satisfacción de Usuarios de VTR con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Televisión Pagada de (Proveedor Televisión Pagada)?



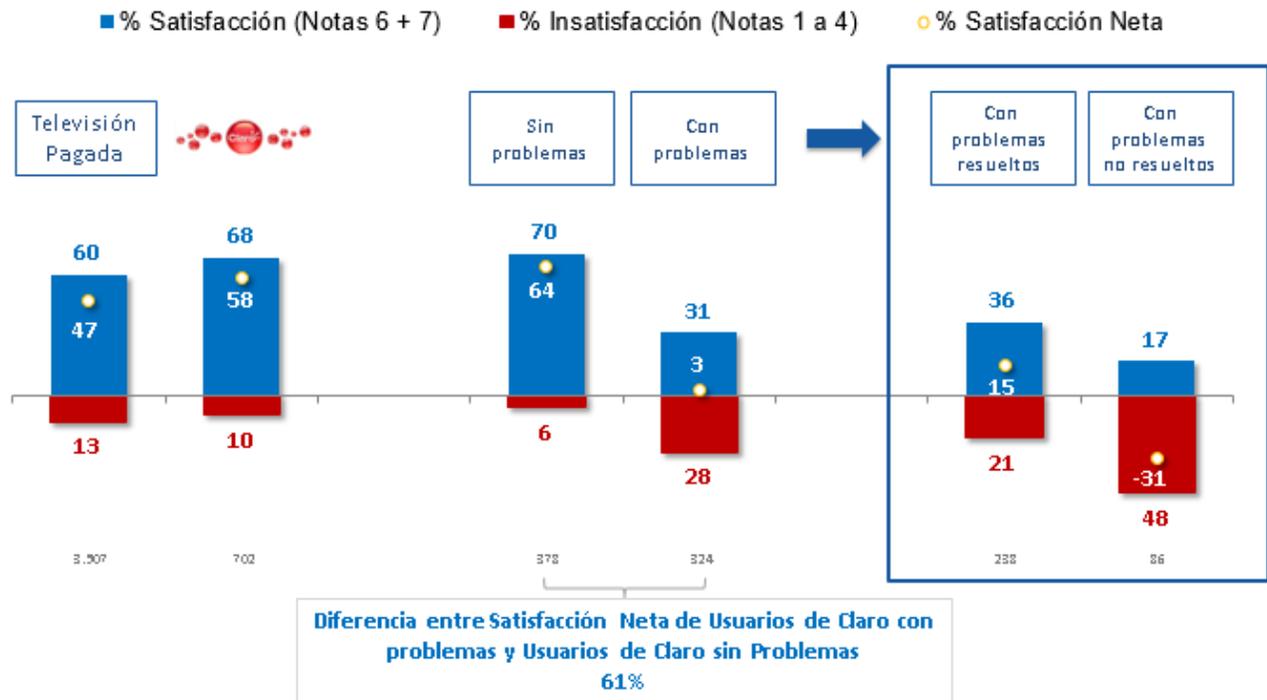
Casos: 3.507. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 63% en la satisfacción neta de los usuarios de VTR, lo que equivale a las diferencias en las tasas de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 54% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

Gráfica 198. Satisfacción de Usuarios de Claro con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas

Satisfacción de Usuarios de Claro con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Televisión Pagada de (Proveedor Televisión Pagada)?



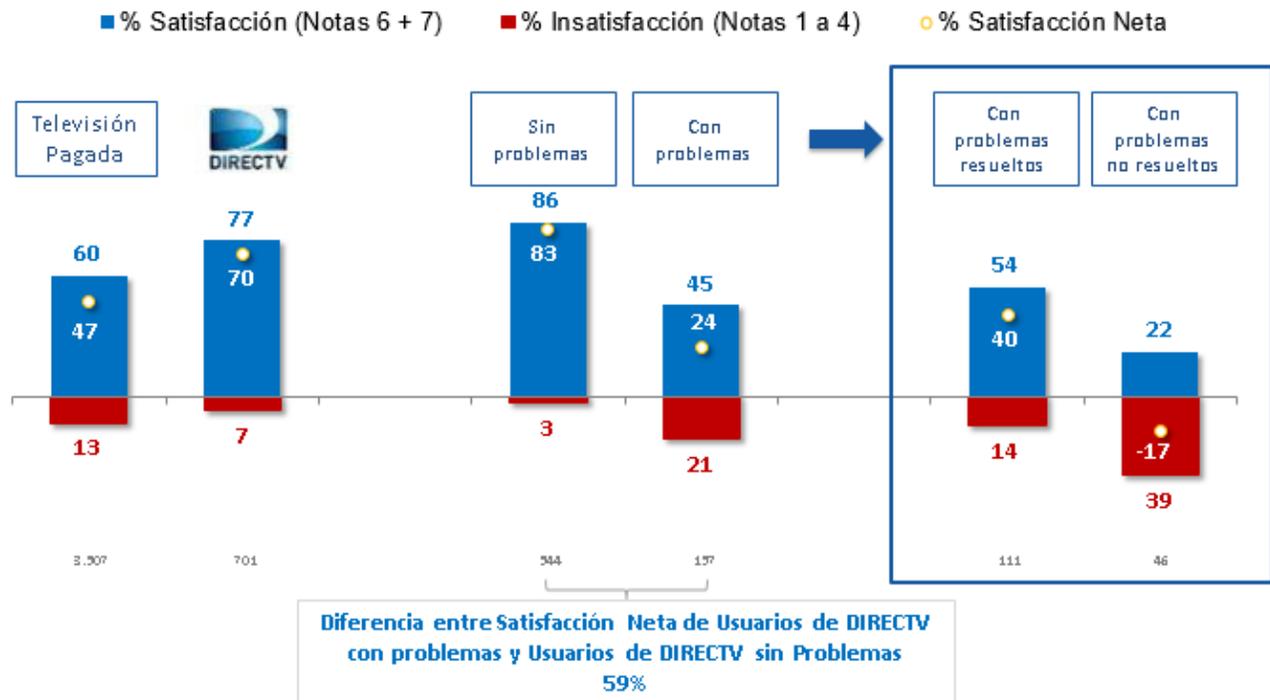
Casos: 3.507. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 61% en la satisfacción neta de los usuarios de Claro, lo que equivale a las diferencias en las tasas de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 46% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

Gráfica 199. Satisfacción de Usuarios de DirecTV con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas

Satisfacción de Usuarios de DIRECTV con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Televisión Pagada de (Proveedor Televisión Pagada)?



Casos: 3.507. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

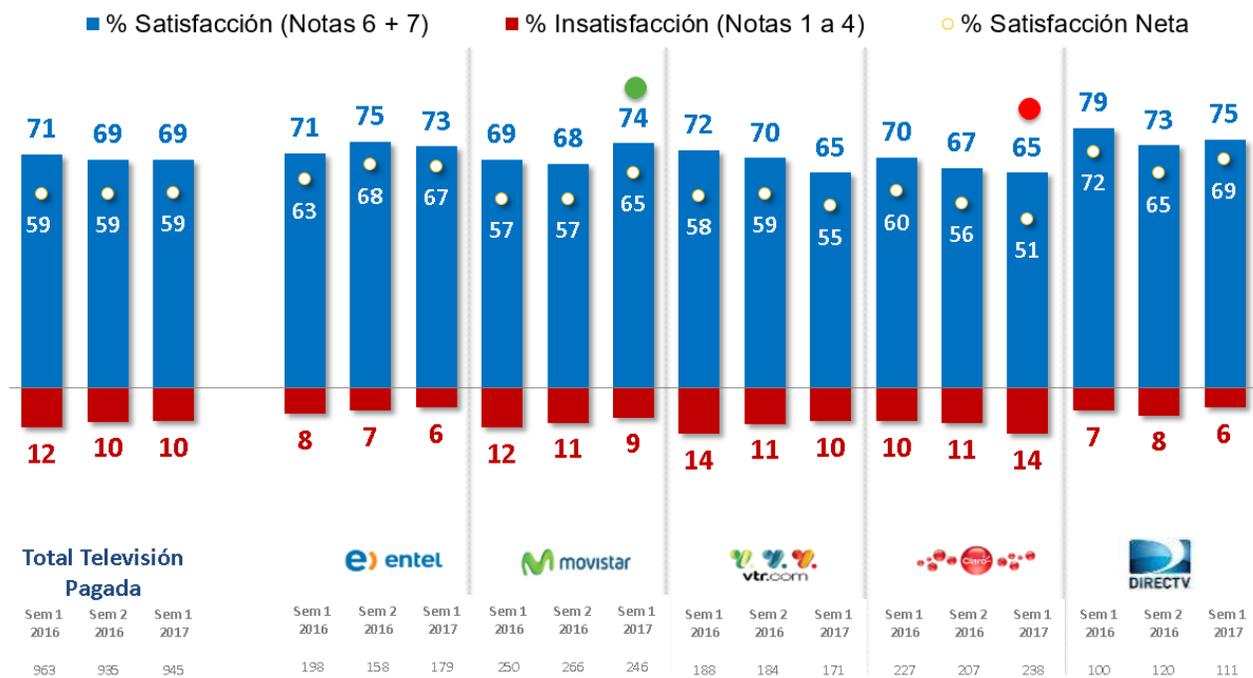
El tener problemas impacta en un 59% en la satisfacción neta de los usuarios de DirecTV, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 57% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Cuán satisfecho quedó con la resolución de su problema?

Gráfica 200. Satisfacción con la solución de problemas de Televisión Pagada – Evolutivo

Satisfacción con la solución de problemas de Televisión Pagada – Evolutivo

En una escala de 1 a 7 donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Cuán satisfecho quedó con la resolución de su problema?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

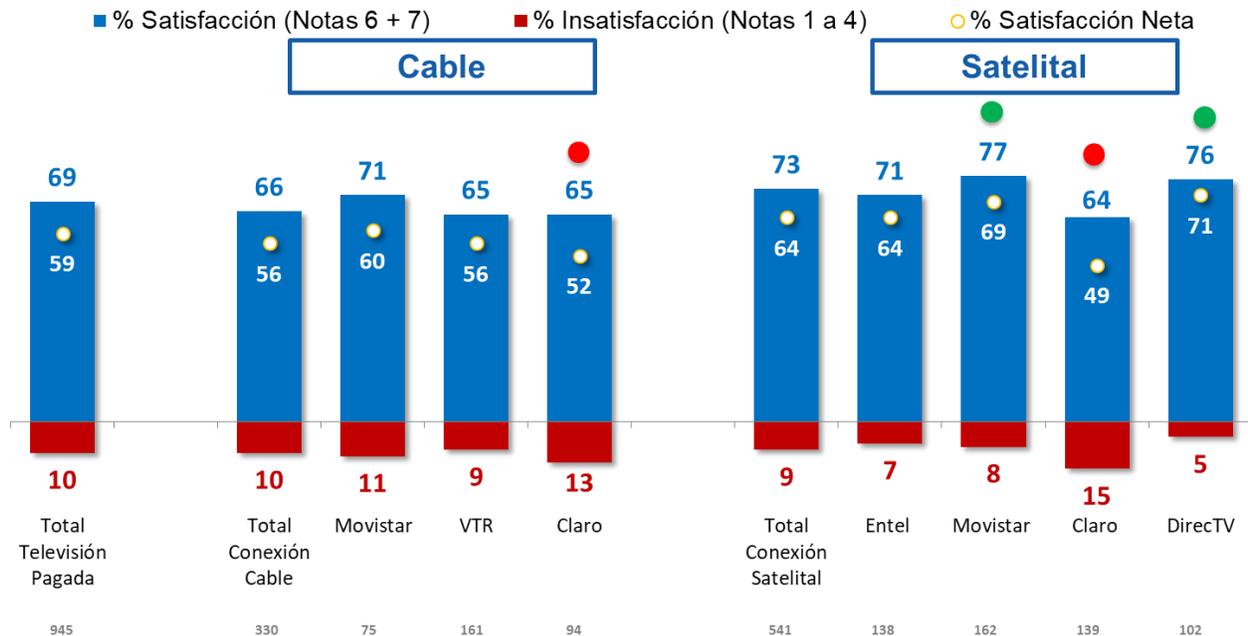
Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada y resolvieron su problema (945)

La satisfacción neta con la resolución de los problemas de Televisión Pagada, es decir, solo entre quienes indicaron que resolvieron su problema, es de un 59%, al igual que en las dos mediciones anteriores. Entre las compañías, destaca la mejora de Movistar, que sube 8 puntos en este indicador respecto al segundo semestre del 2016. Es relevante además referenciar la caída de 5 puntos en la satisfacción neta de los usuarios de Claro.

Gráfica 201. Satisfacción con la solución de problemas de Televisión Pagada, según tipo de conexión

Satisfacción con la solución de problemas de Televisión Pagada – por Conexión

En una escala de 1 a 7 donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Cuán satisfecho quedó con la resolución de su problema?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: 871

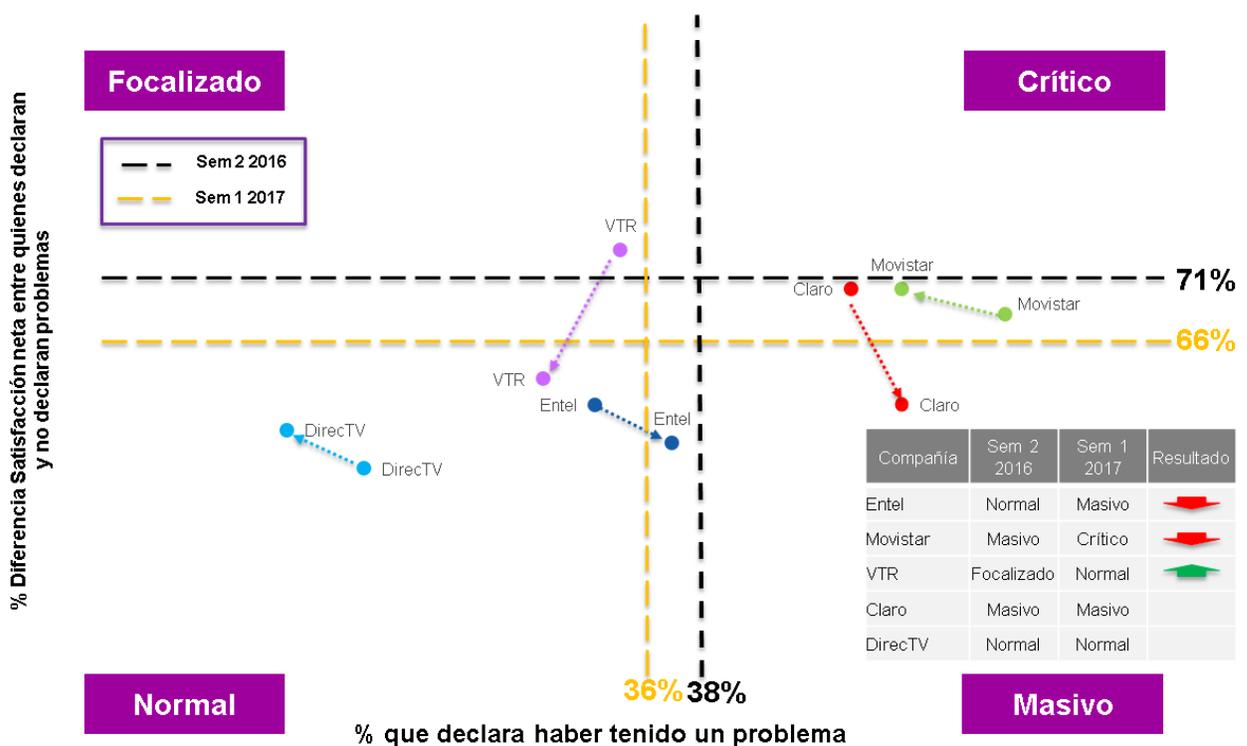
La satisfacción con la solución de problemas es más alta entre aquellos usuarios conectados vía satélite (64%), en relación a los usuarios conectados vía cable (56%). Entre las compañías, esto sucede en Movistar (69% y 60%, respectivamente).

8.4.4. Principales indicadores: Televisión Pagada

Análisis de impacto de problemas sobre la satisfacción

Gráfica 202. Impacto de problemas en la Satisfacción, por Operador de Televisión Pagada, Segundo semestre de 2016 y Primer semestre de 2017

Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Televisión Pagada 2 sem 2016 vs 1 sem 2017



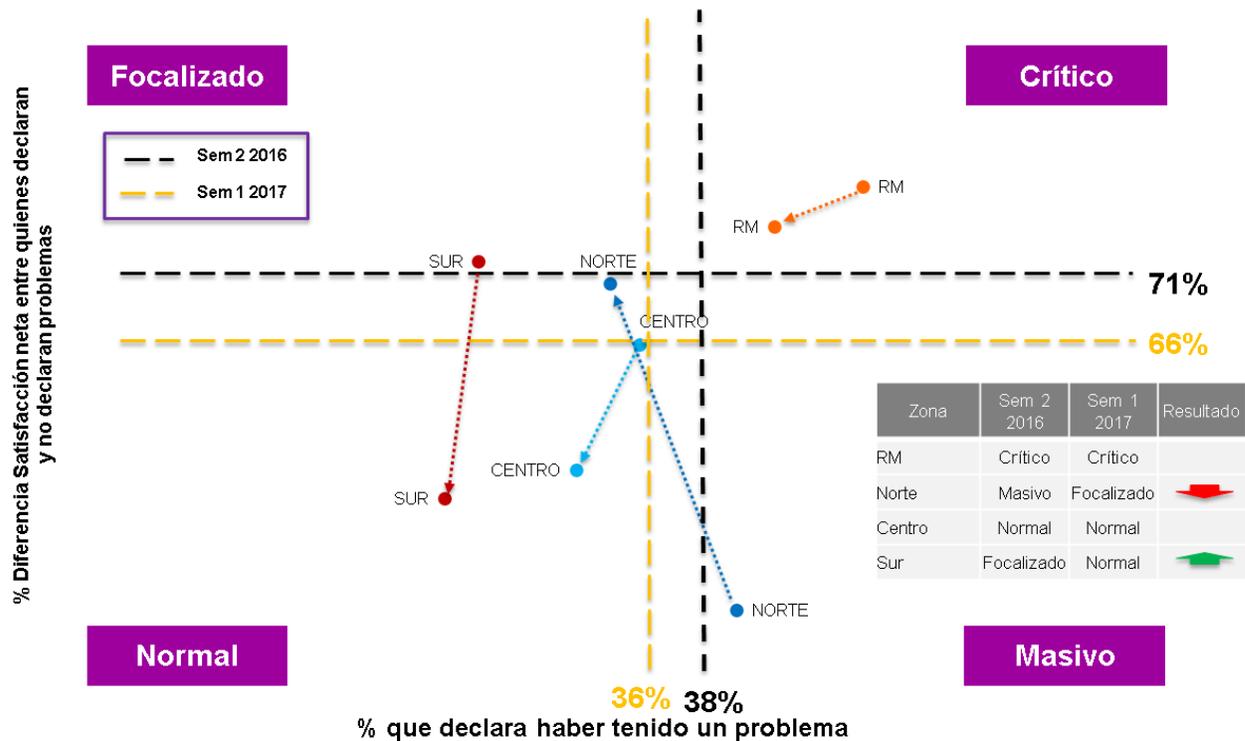
(*) El impacto de los problemas corresponde a la diferencia en Satisfacción Neta, entre quienes no declaran problemas y quienes sí lo hacen.

*Mejora respecto de la medición anterior
 *Empeora respecto de la medición anterior

Respecto a la medición anterior VTR mejora su situación, al pasar desde el cuadrante Focalizado a Normal, principalmente por la reducción del impacto en la satisfacción. Por el contrario, Movistar y Entel empeoran su situación. Por un lado, Entel pasa del cuadrante Normal a Masivo, por el aumento en su tasa de problemas, mientras que Movistar se traslada desde el cuadrante Masivo a Crítico, por al mantener una tasa de problemas y un impacto alto, mientras que el promedio del servicio se traslada hacia una menor tasa de problemas y un menor impacto.

Gráfica 203. Impacto de problemas en la Satisfacción de Televisión Pagada – Por Zona, Segundo semestre de 2016 y Primer semestre de 2017

Impacto problemas en la Satisfacción de Televisión Pagada – Por Zona 2 sem 2016 y 1 sem 2017



(*) El impacto de los problemas corresponde a la diferencia en Satisfacción Neta, entre quienes no declaran problemas y quienes sí lo hacen.

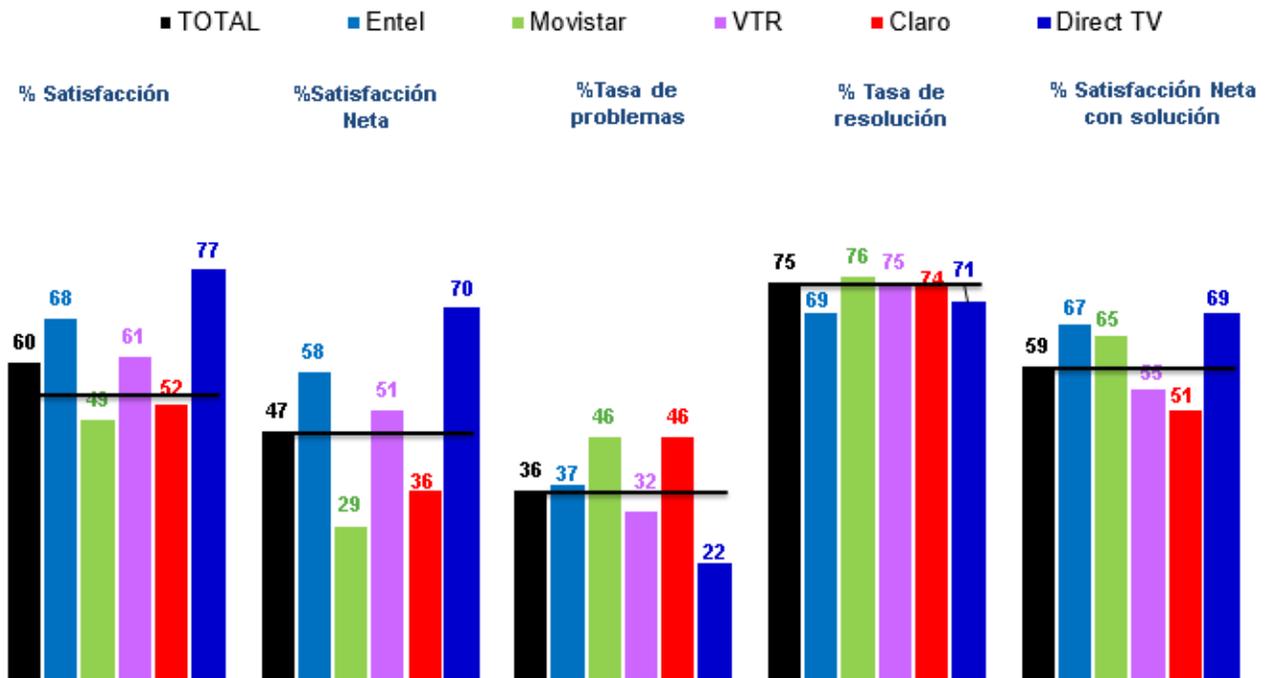
*Mejora respecto de la medición anterior
 *Empeora respecto de la medición anterior

La zona sur mejora su posición respecto a la medición anterior, moviéndose desde el cuadrante Focalizado al cuadrante Normal al reducir su impacto. La zona Norte en tanto empeora su situación, al moverse desde el cuadrante Masivo a Focalizado, por un fuerte aumento en el impacto registrado.

A modo de resumen, las gráficas siguientes presentan los principales indicadores.

Gráfica 204. Principales indicadores de Televisión Pagada

Indicadores Televisión Pagada



Casos: 3.507

Gráfica 205. Principales indicadores de Televisión Pagada, Comparativo últimas tres mediciones.

Indicadores Televisión Pagada

	TOTAL																	
	2016 SBM 1	2016 SBM 2	2017 SBM 1	2016 SBM 1	2016 SBM 2	2017 SBM 1	2016 SBM 1	2016 SBM 2	2017 SBM 1	2016 SBM 1	2016 SBM 2	2017 SBM 1	2016 SBM 1	2016 SBM 2	2017 SBM 1	2016 SBM 1	2016 SBM 2	2017 SBM 1
% Satisfacción	60	58	60	64	65	68	47	45	49	60	60	61	57	53	52	79	72	77
% Satisfacción Neta	47	44	47	51	52	58	28	24	29	48	47	51	41	41	36	73	64	70
% Tasa de problemas	37	38	36	40	34	37	47	50	46	36	35	32	45	44	46	19	25	22
% Tasa de resolución	75	73	75	70	67	69	76	76	76	75	75	75	73	67	74	73	68	71
% Satisfacción neta con solución	59	59	59	63	68	67	57	57	65	58	59	55	60	56	51	72	65	69

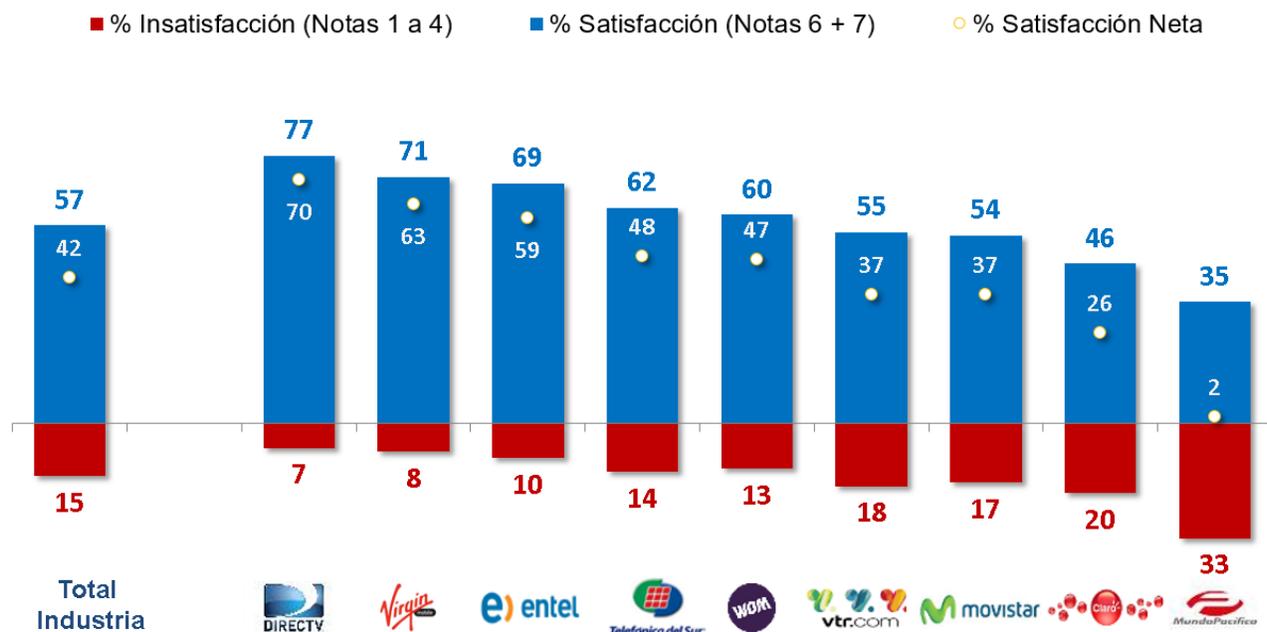
Casos: 3.507

9. Ranking de Calidad 1 semestre 2017

A continuación se presenta el Ranking de Calidad del primer semestre 2017 donde se identifica el nivel de satisfacción de los usuarios para cada Operador considerando el total de los servicios prestados por operador. Se muestra el nivel de satisfacción para cada servicio y los operadores asociados a cada servicio. Luego se presenta el ranking acumulado por operador considerando todos los servicios en los que participa el operador. Adicionalmente se incorpora un ranking para los operadores de servicios móviles.

Gráfica 206. Ranking Satisfacción Usuarios Año 2017

Indicador Único de Satisfacción, 1 sem 2017 Usuarios Telecomunicaciones Ranking Satisfacción Usuarios Total, 1 sem 2017



(**) Indicador Único: corresponde a la evaluación de cada operador en el total de los servicios. Debe ser considerado sólo a modo referencial puesto que los operadores no son comparables por los servicios que ofrecen. Es así como DirecTV, el número uno, sólo ofrece servicio de televisión pagada, Virgin y WOM sólo se evalúan en servicios móviles (telefonía e internet), Telcoy/Telsur y Pacífico Cable sólo son evaluados en Internet Fija, VTR en los servicios fijos (Internet Fija y TV Pagada), Entel en todos los servicios excepto Internet Fija, mientras que Movistar y Claro se evalúan en los 4 servicios estudiados.

(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

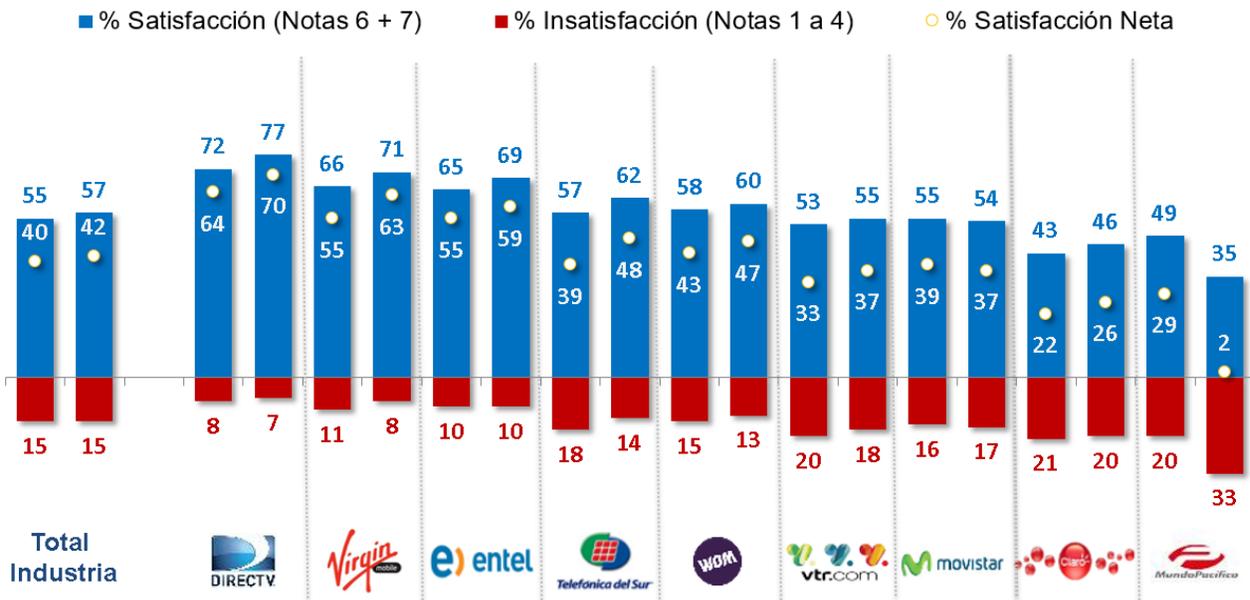
El Indicador Único³ corresponde a la evaluación en el total de los servicios de cada operador. Cabe destacar, que cada operador ofrece distintos servicios y participan en diferentes categorías, por lo que esta comparación es a modo referencial. DirecTV, la empresa mejor evaluada por sus usuarios, sólo opera en TV Pagada, Virgin (el segundo mejor evaluado) sólo participa en servicios móviles (Telefonía e Internet) y en categoría prepago, mientras que Entel, proveedor que obtiene la tercera mejor evaluación, presta servicios en todas las categorías evaluadas excepto en Internet Fija.

³ DirecTV sólo ofrece servicio de televisión pagada; Virgin y WOM sólo se evalúan en servicios móviles y Virgin además sólo prepago; Telcoy/Telsur y Pacífico Cable sólo son evaluados en Internet Fija; VTR en los servicios fijos; Entel en todos los servicios excepto Internet Fija; mientras que Movistar y Claro se evalúan en los 4 servicios estudiados.

Gráfica 207. Ranking Satisfacción Usuarios - 2 sem. 2016 y 1 sem 2017

Indicador Único de Satisfacción 2017

Usuarios Telecomunicaciones Ranking Satisfacción Usuarios 2 sem 2016 y 1 sem 2017



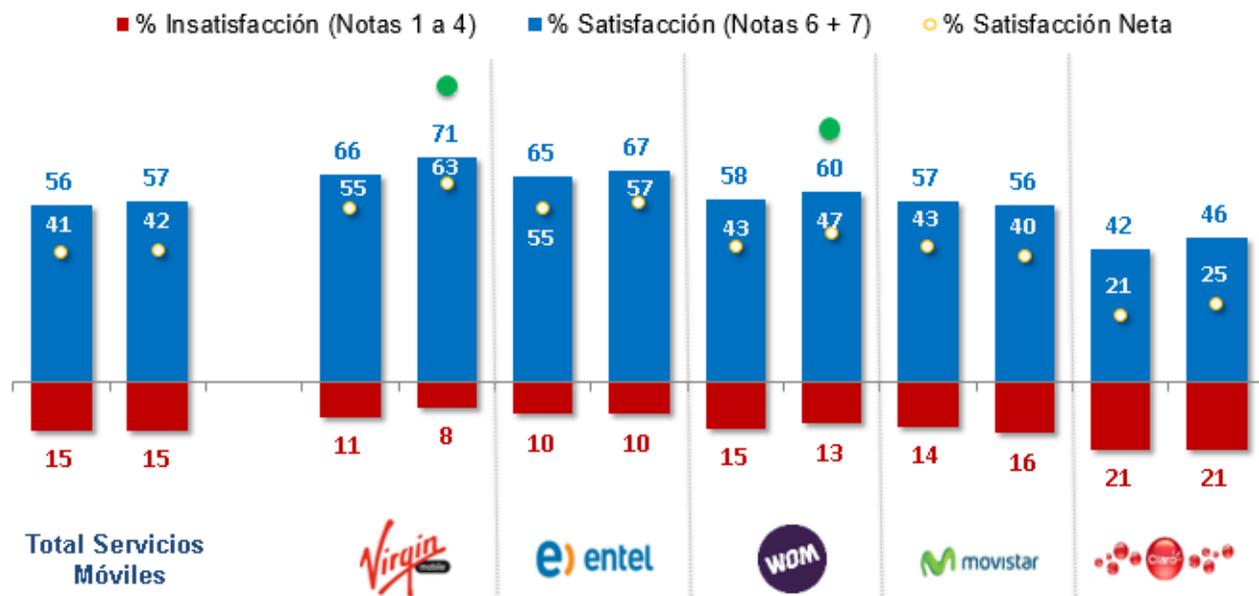
(**) Indicador Único: corresponde a la evaluación de cada operador en el total de los servicios. Debe ser considerado sólo a modo referencial puesto que los operadores no son comparables por los servicios que ofrecen. Es así como DirecTV, el número uno, sólo ofrece servicio de televisión pagada, Virgin y WOM sólo se evalúan en servicios móviles (telefonía e internet), Telcoy/Telsur y Pacífico Cable sólo son evaluados en Internet Fija, VTR en los servicios fijos (internet Fija y TV Pagada), Entel en todos los servicios excepto Internet Fija, mientras que Movistar y Claro se evalúan en los 4 servicios estudiados.

(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Por semestre, vemos que por empresa, Pacifico Cable cae en su satisfacción neta en 27 puntos respecto del segundo semestre 2016 y Movistar solo 2 puntos, mientras que el resto de las empresas mejoran en su satisfacción neta. El aumento más significativo se identifica en Telsur/Telcoy.

Gráfica 208. Ranking Satisfacción Usuarios Servicios Móviles - 2 sem. 2016 y 1 sem 2017

Indicador Único de Satisfacción 1 sem 2017 Usuarios de Telefonía Móvil e Internet Móvil Ranking Satisfacción Usuarios Servicios Móviles



(*) El 87,3% de la información son servicios móviles, por lo tanto el total del índice es muy similar al índice total considerando todos los servicios.

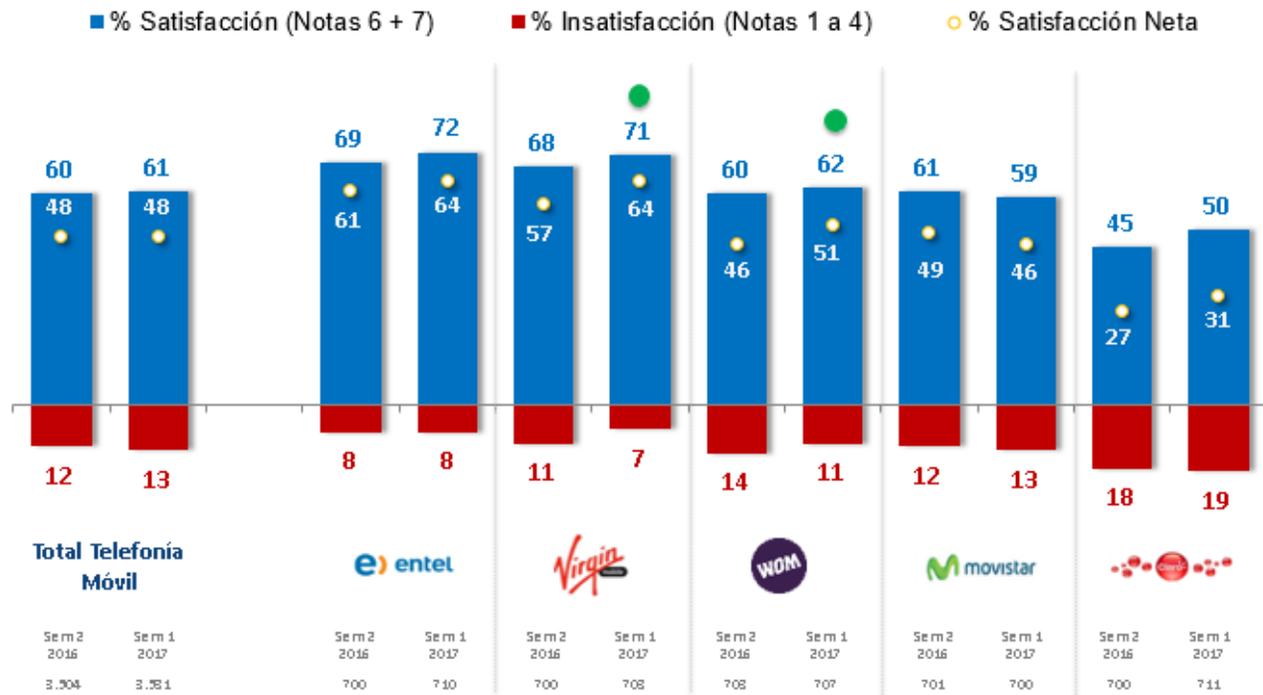
(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Respecto a la medición anterior, la evaluación general de los servicios móviles sube un punto porcentual. Por empresa, Virgin y WOM mejoran su satisfacción neta, en 8% y 4%, respectivamente.

Gráfica 209. Satisfacción Usuarios Telefonía Móvil – 2 sem 2016 y 1 sem 2017

Satisfacción con Telefonía Móvil

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Telefonía Móvil de (Proveedor Telefonía Móvil)?



** Virgin solo presta servicios pre pago

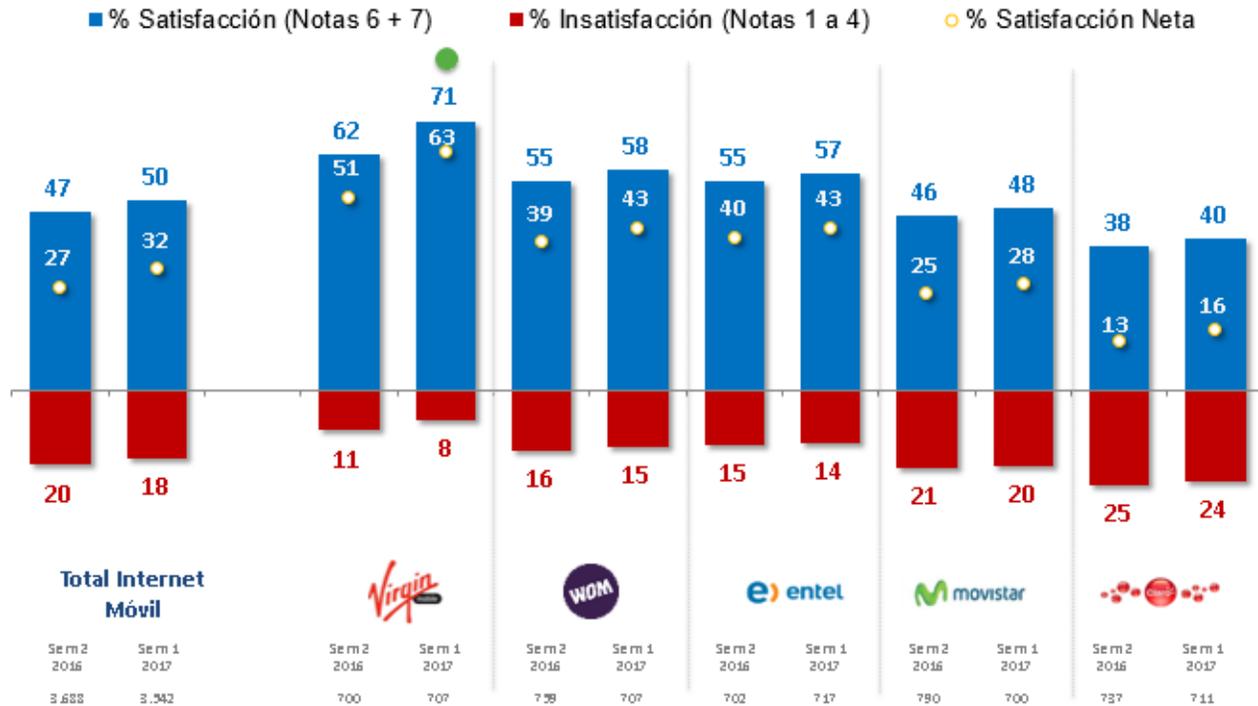
(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Por semestre, Entel y Virgin lidera este indicador entre las compañías medidas de telefonía móvil. Respecto del segundo semestre de 2016, se destaca la mejora de la satisfacción neta en WOM y Virgin.

Gráfica 210. Satisfacción Usuarios Internet Móvil – 2 sem 2016 y 1 sem 2017

Satisfacción con Internet Móvil

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Móvil de (Proveedor Internet Móvil)?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". * Virgin solo presta servicios prepago.

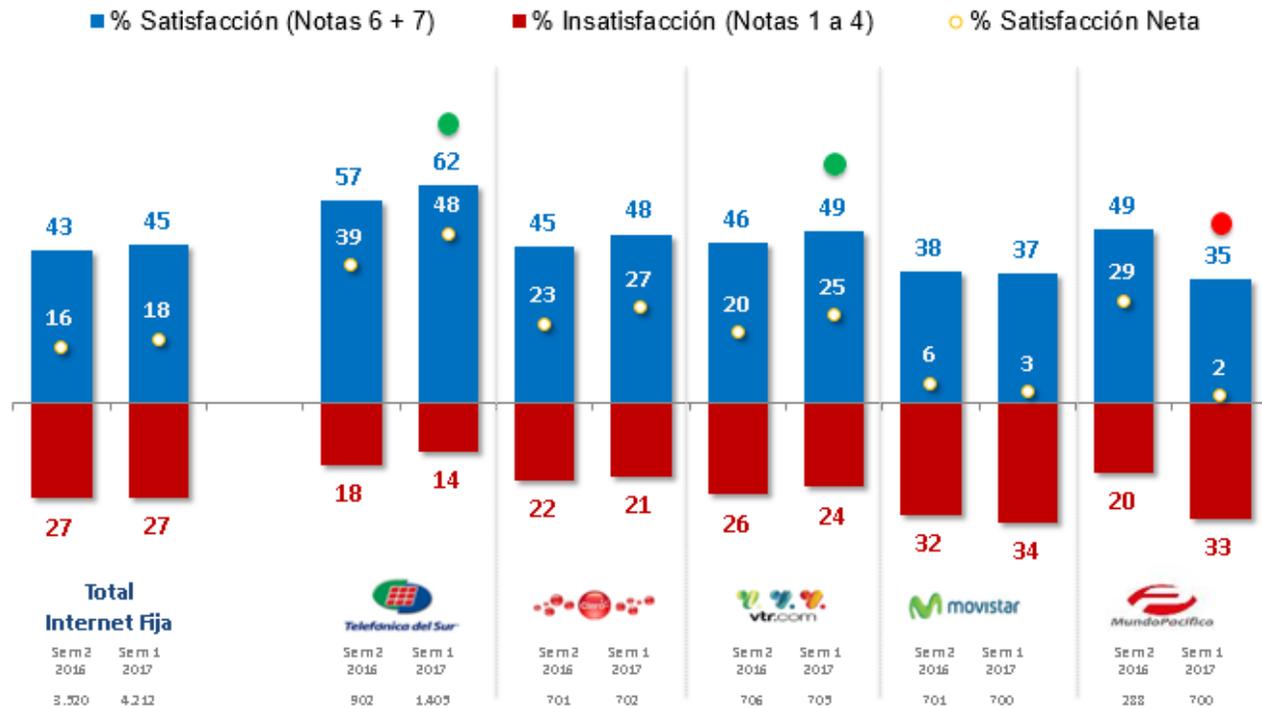
Casos: 3.542

Por semestre, en Internet Móvil la satisfacción usuaria mejora a nivel general y en todas las empresas medidas. Virgin destaca mejorando su satisfacción usuaria de manera significativa.

Gráfica 211. Satisfacción Usuarios Internet Fija – 2 sem 2016 y 1 sem 2017

Satisfacción con Internet Fija

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Fija de (Proveedor Internet Fija)?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

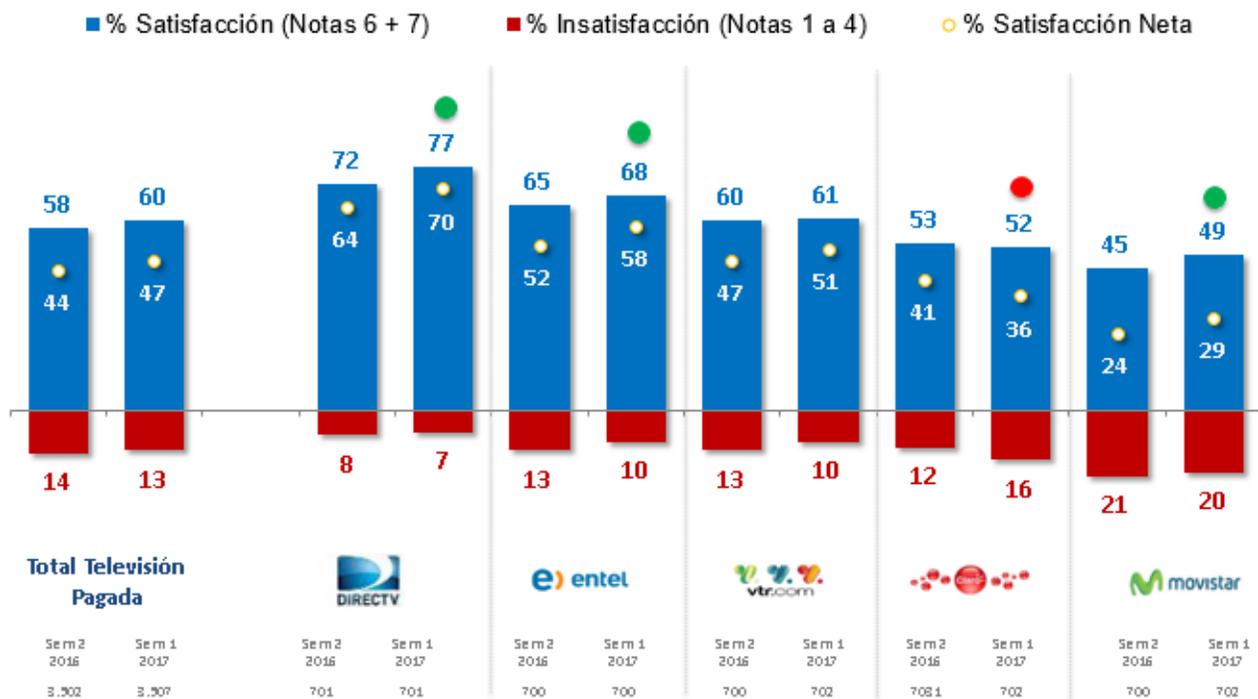
Casos: 4.212

Respecto del segundo semestre 2016, mejora la satisfacción neta a nivel general en el servicio de Internet Fija. Por empresa mejoran en este indicador VTR (+5%) y Telsur/Telcoy (+9). La caída más relevante se da en Pacifico Cable, disminuyendo su satisfacción neta en 27 puntos, posicionándose como la compañía peor evaluada.

Gráfica 212. Satisfacción Usuarios TV Pagada – 2 sem 2016 y 1 sem 2017

Satisfacción con Televisión Pagada

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Televisión Pagada de (Proveedor Televisión Pagada)?



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: 3.507

Respecto del segundo semestre, a nivel general mejora la satisfacción neta en el servicio (+3%). DirecTV lidera en este indicador y Movistar es la compañía con la satisfacción neta más baja. Claro cae 5 puntos respecto de la medición anterior.

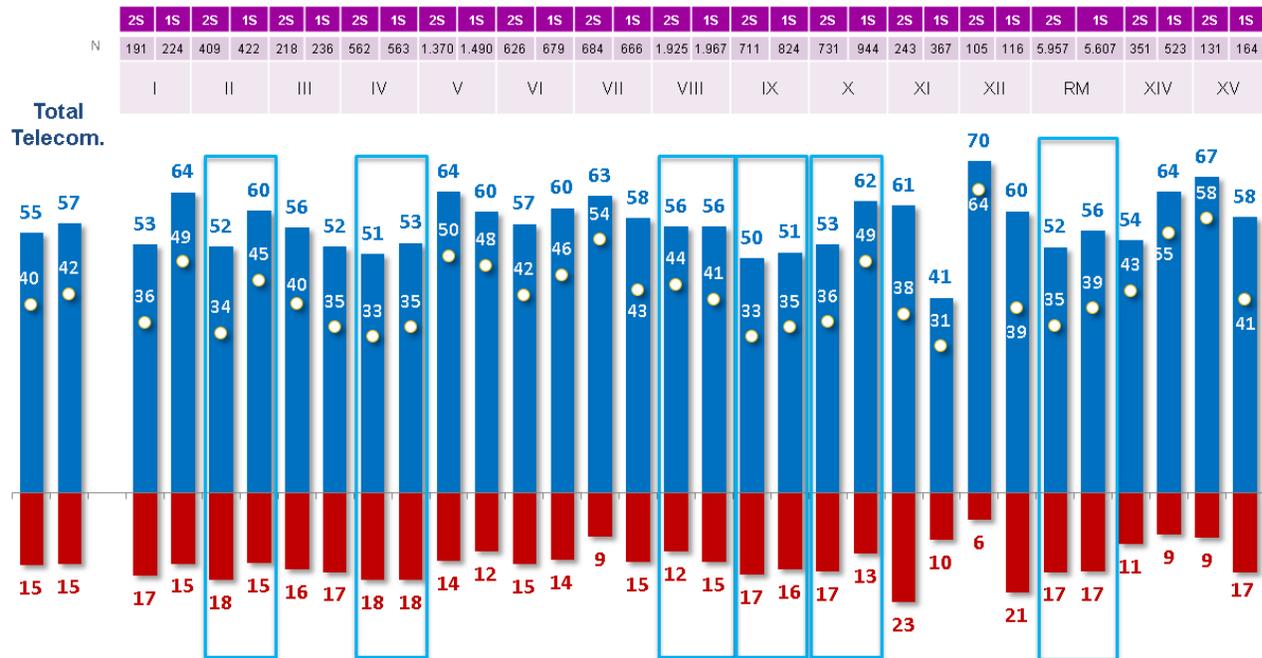
10. Análisis comparativo por Región

A continuación se presenta un análisis por región de los principales indicadores de satisfacción de los usuarios con cada uno de los servicios contemplados en este estudio, comparando los resultados obtenidos en esta medición con los del segundo semestre de 2016. Se exponen descripciones de los principales resultados en las regiones II (Antofagasta), IV (Coquimbo), VIII (Biobío), IX (Araucanía), X (Los Lagos) y RM (Metropolitana), en conformidad a lo indicado en las bases técnicas de la licitación. Para el resto de las regiones, si bien se exponen los datos, no se realizan menciones.

Gráfica 213. Satisfacción telecomunicaciones por región – 2 sem 2016 y 1 sem 2017.

Satisfacción con Telecomunicaciones por región – Evolutivo 2 sem 2016 y 1 sem 2017

■ % Satisfacción (Notas 6 + 7) ■ % Insatisfacción (Notas 1 a 4) ● % Satisfacción Neta

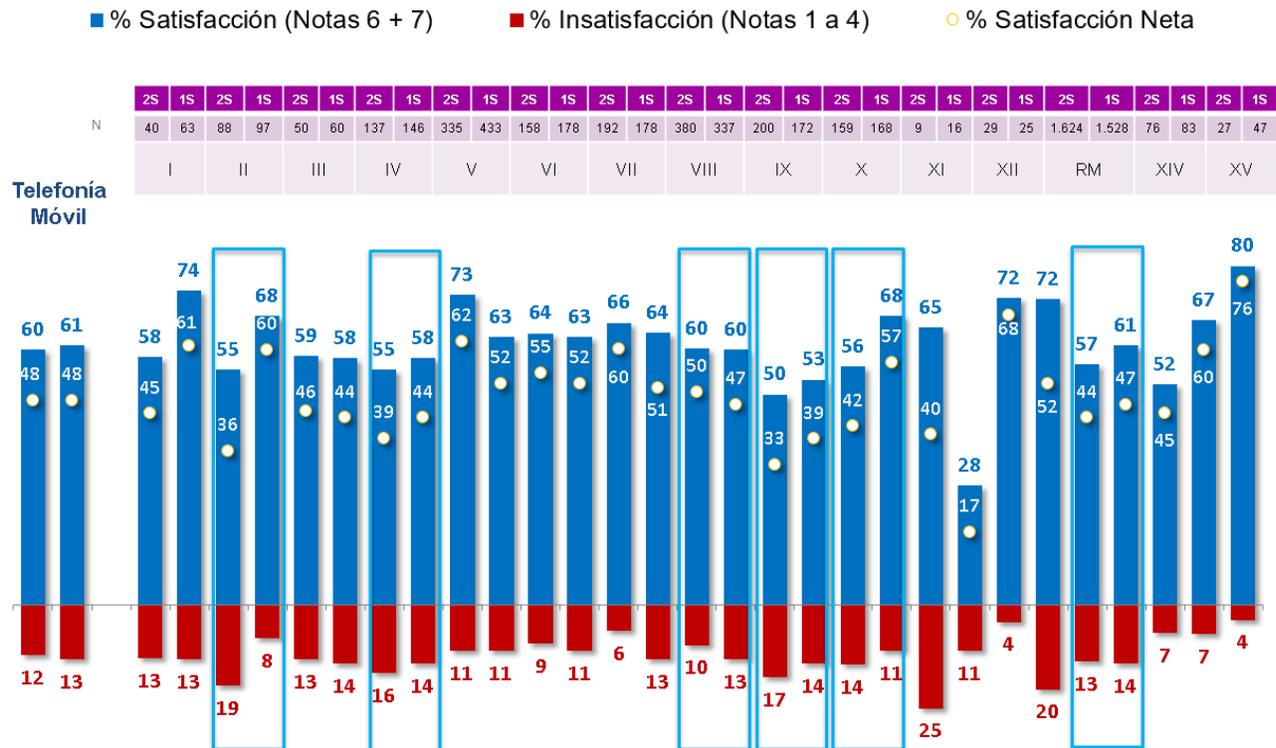


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".
Casos: 14.792

En las regiones destacadas la mejor evaluación se identifica en la X región (49% satisfacción neta) y la más baja en la IV y la IX, ambas con un 35% de satisfacción neta. Respecto del segundo semestre del 2016, se identifica una mejora en la satisfacción usuaria en todas las regiones a excepción de la región de Biobío (VIII).

Gráfica 214. Satisfacción Telefonía Móvil por región – 2 sem 2016 y 1 sem 2017

Satisfacción con Telefonía Móvil por región – Evolutivo 2 sem 2016 y 1 sem 2017



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".
Casos Telefonía Móvil: 3.531

En Telefonía Móvil, en las regiones destacadas la mejor evaluación se identifica en la II (60% satisfacción neta) y la más baja en la IX con un 39% de satisfacción neta. Respecto del segundo semestre de 2016, se identifican caídas en la satisfacción usuaria solo en la VIII región, mientras que se evidencian mejoras en todas las demás regiones, siendo la más destacada la II región (+24).

Gráfica 215. Indicadores Telefonía Móvil por región⁴ – 2 sem 2016 y 1 sem 2017

Indicadores Telefonía Móvil – Evolutivo 2 sem 2016 y 1 sem 2017

	N		% Satisfacción		% Satisfacción Neta		% Tasa de problemas		% Tasa de resolución		% Satisfacción neta con solución	
	Sem 2 2016	Sem 1 2017	Sem 2 2016	Sem 1 2017	Sem 2 2016	Sem 1 2017	Sem 2 2016	Sem 1 2017	Sem 2 2016	Sem 1 2017	Sem 2 2016	Sem 1 2017
I - Región de Tarapacá	40	63	58	74	45	61	21	26	44	49	-50	83
II - Región de Antofagasta	88	97	55	68	36	60	35	18	44	38	30	75
III - Región de Atacama	50	60	59	58	46	44	36	29	38	18	32	0
IV - Región de Coquimbo	137	146	55	58	39	44	29	27	39	33	13	30
V - Región de Valparaíso	335	433	73	63	62	52	24	21	40	36	42	6
VI - Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	158	178	64	63	55	52	23	25	38	44	-9	5
VII - Región del Maule	192	178	66	64	60	51	21	21	48	35	23	81
VIII - Región del Biobío	380	337	60	60	50	47	24	23	45	35	46	43
IX - Región de La Araucanía	200	172	50	53	33	39	32	31	43	34	16	40
X - Región de Los Lagos	159	168	56	68	42	57	21	21	38	40	8	45
XI - Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	9	16	65	28	40	17	33	63	31	39	-	82
XII - Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	29	25	72	72	68	52	28	26	71	38	69	100
RM - Región Metropolitana de Santiago	1.624	1.528	57	61	44	47	26	23	37	35	41	50
XIV - Región de Los Ríos	76	83	52	67	47	45	19	15	42	35	20	0
XV - Región de Arica y Parinacota	27	47	80	80	60	76	6	32	-	59	-	100
TOTAL NACIONAL	3.504	3.531	60	61	48	48	25	23	40	36	30	43

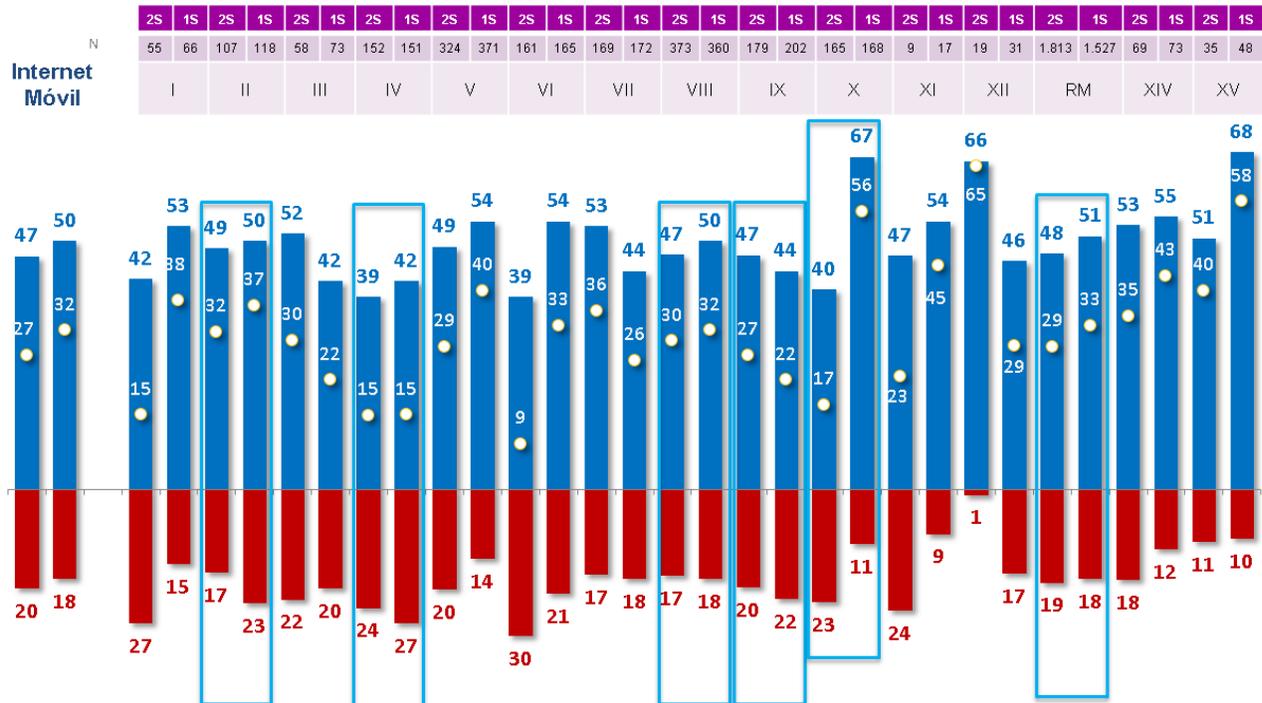
La tasa de problemas en telefonía móvil disminuye en todas las regiones destacadas, siendo la más destacada la II región (-17%). En cuanto a la tasa de resolución de problemas, en relación al segundo semestre solo aumenta en la X región (+2), mientras en el resto de las regiones se identifican caídas en la resolución, siendo la más significativa la VIII y la IX, con un 10% menos de resolución respectivamente.

⁴ Las bases presentadas son las totales. La tasa de resolución se calcula sobre la tasa de problema y la satisfacción neta con la resolución sobre aquellos que han tenido problemas y han sido resueltos, por lo que las bases son más pequeñas.

Gráfica 216. Satisfacción Internet Móvil por región – 2 sem 2016 y 1 sem 2017

Satisfacción con Internet Móvil por región – Evolutivo 2 sem 2016 y 1 sem 2017

■ % Satisfacción (Notas 6 + 7) ■ % Insatisfacción (Notas 1 a 4) ● % Satisfacción Neta



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos Internet Móvil: 3.542

En Internet Móvil, en las regiones destacadas la mejor evaluación se identifica en la X región (56% satisfacción neta) y la más baja en la IV con un 15% de satisfacción neta. Respecto del segundo semestre de 2016, se identifican caídas en la satisfacción usuaria solo en la IX región. En contraste, mejora de manera relevante la satisfacción neta en la X región (+39%).

Gráfica 217. Indicadores Internet Móvil por región⁵ – 2 sem 2016 y 1 sem 2017

Indicadores Internet Móvil – Evolutivo 2 sem 2016 y 1 sem 2017

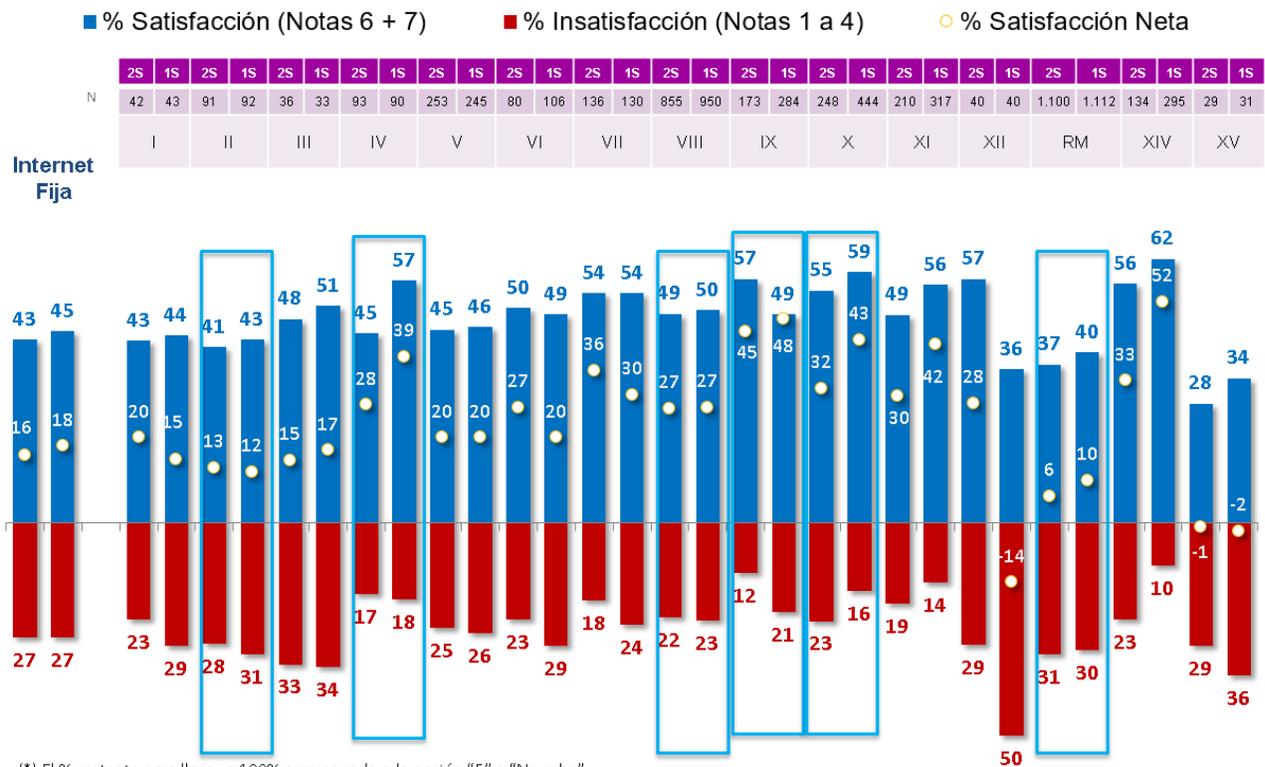
	N		% Satisfacción		% Satisfacción Neta		% Tasa de problemas		% Tasa de resolución		% Satisfacción neta con solución	
	Sem 2 2016	Sem 1 2017	Sem 2 2016	Sem 1 2017	Sem 2 2016	Sem 1 2017	Sem 2 2016	Sem 1 2017	Sem 2 2016	Sem 1 2017	Sem 2 2016	Sem 1 2017
I - Región de Tarapacá	55	66	42	53	15	38	41	49	43	39	-36	5
II - Región de Antofagasta	107	118	49	50	32	37	45	34	41	54	49	10
III - Región de Atacama	58	73	52	42	30	22	37	59	42	34	48	58
IV - Región de Coquimbo	152	151	39	42	15	15	45	50	47	41	39	35
V - Región de Valparaíso	324	371	49	54	29	40	43	40	47	50	55	34
VI - Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	161	165	39	54	9	33	48	47	29	44	69	57
VII - Región del Maule	169	172	53	44	36	26	45	47	29	52	45	65
VIII - Región del Biobío	373	360	47	50	30	32	42	39	47	42	51	26
IX - Región de La Araucanía	179	202	47	44	27	22	38	49	42	40	37	16
X - Región de Los Lagos	165	168	40	67	17	56	46	42	32	42	48	46
XI - Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	9	17	47	54	23	45	52	29	34	-	-	-
XII - Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	19	31	66	46	65	29	36	33	44	43	65	21
RM - Región Metropolitana de Santiago	1.813	1.527	48	51	29	33	43	42	47	44	36	39
XIV - Región de Los Ríos	69	73	53	55	35	43	36	38	42	49	-15	12
XV - Región de Arica y Parinacota	35	48	51	68	40	58	31	23	87	49	57	-32
TOTAL NACIONAL	3.688	3.542	47	50	27	32	43	43	44	44	41	36

A nivel de indicadores, la tasa de problemas baja respecto del segundo semestre 2016 en las regiones II, VIII, X y RM, mientras que aumenta en la IV y IX región. La región que experimenta una mayor disminución en la tasa de problemas es la II región (-11%) y aumenta en la misma proporción en la región IX. En relación a la tasa de resolución de problemas, aumenta la tasa en las regiones II y X, mientras que baja en el resto de las regiones destacadas. Respecto del segundo semestre de 2016, en la II región se da el aumento de la tasa de resolución más significativo (+13%), mientras que en la X región se da la caída más importante (-10%).

⁵ Las bases presentadas son las totales. La tasa de resolución se calcula sobre la tasa de problema y la satisfacción neta con la resolución sobre aquellos que han tenido problemas y han sido resueltos, por lo que las bases son más pequeñas.

Gráfica 218. Satisfacción Internet Fija por región – 2 sem 2016 y 1 sem 2017

Satisfacción con Internet Fija por región – Evolutivo 2 sem 2016 y 1 sem 2017



Casos Internet Fija: 4.212

Sobre la satisfacción usuaria en Internet Fija, la satisfacción neta más alta a nivel regional es en la IX región (48%) y la más baja en RM (10%). Respecto del segundo semestre de 2016, aumenta la satisfacción neta en 4 de las 6 regiones destacadas, siendo más relevante la mejora en la IV y X región (+11%).

Gráfica 219. Indicadores Internet Fija por región⁶ – 2 sem 2016 y 1 sem 2017

Indicadores Internet Fija – Evolutivo 2 sem 2016 y 1 sem 2017

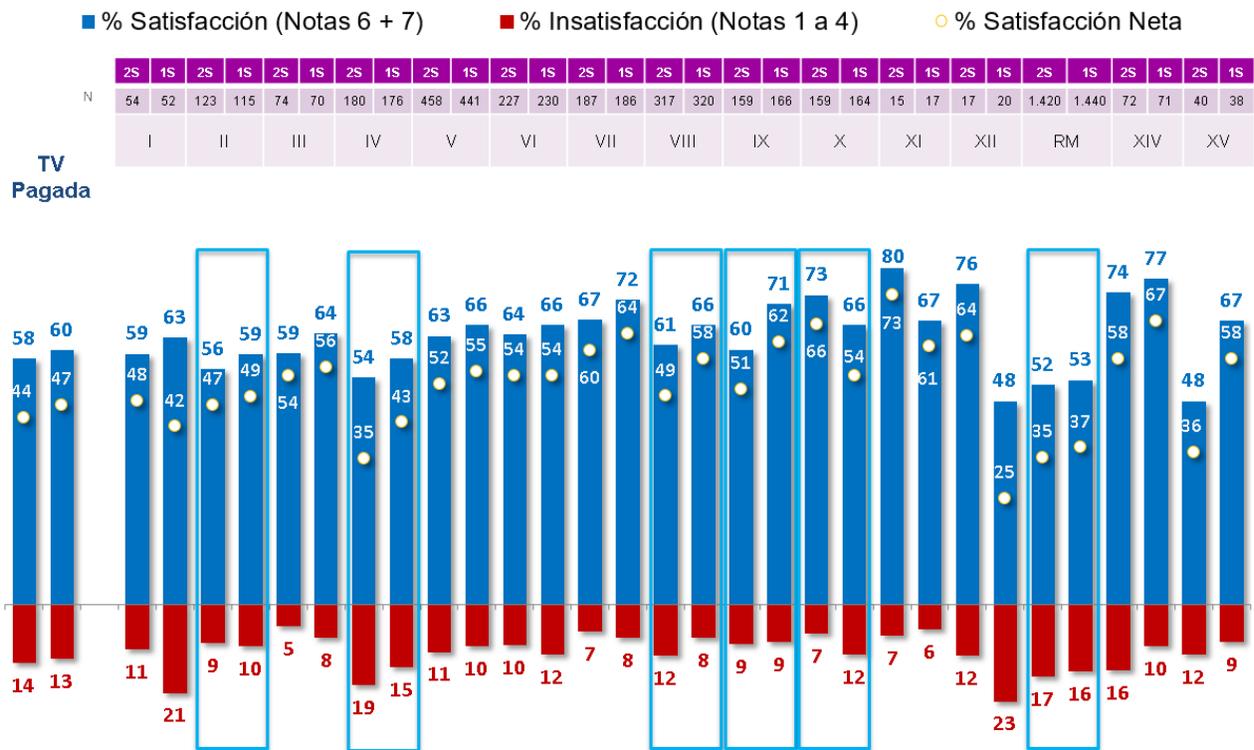
	N		% Satisfacción		% Satisfacción Neta		% Tasa de problemas		% Tasa de resolución		% Satisfacción neta con solución	
	Sem 2 2016	Sem 1 2017	Sem 2 2016	Sem 1 2017	Sem 2 2016	Sem 1 2017	Sem 2 2016	Sem 1 2017	Sem 2 2016	Sem 1 2017	Sem 2 2016	Sem 1 2017
I - Región de Tarapacá	42	43	43	44	20	15	63	57	74	52	22	41
II - Región de Antofagasta	91	92	41	43	13	12	67	66	62	71	56	40
III - Región de Atacama	36	33	48	51	15	17	69	64	58	71	81	26
IV - Región de Coquimbo	93	90	45	57	28	39	62	60	74	71	86	81
V - Región de Valparaíso	253	245	45	46	20	20	65	59	66	59	72	65
VI - Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	80	106	50	49	27	20	65	59	59	68	68	70
VII - Región del Maule	136	130	54	54	36	30	45	56	62	52	20	65
VIII - Región del Biobío	855	950	49	50	27	27	60	53	73	69	51	45
IX - Región de La Araucanía	173	284	57	49	45	48	45	44	67	59	81	37
X - Región de Los Lagos	248	444	55	59	32	43	55	48	74	65	65	61
XI - Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	210	317	49	56	30	42	58	55	79	81	56	55
XII - Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	40	40	57	36	28	-14	59	65	77	43	38	-3
RM - Región Metropolitana de Santiago	1.100	1.112	37	40	6	10	66	63	66	69	44	45
XIV - Región de Los Ríos	134	295	56	62	33	52	52	51	66	83	56	47
XV - Región de Arica y Parinacota	29	31	40	34	-1	-2	78	70	44	67	62	76
TOTAL NACIONAL	3.520	4.212	43	45	16	18	63	60	67	67	53	49

En relación a los indicadores principales, respecto del segundo semestre de 2016 disminuye la tasa de problemas en todas las regiones, siendo la más relevante en la VIII y X región (-7%), mientras que cae de manera importante en la IX región (-10%). Respecto de la tasa de resolución de problemas, solo se identifica el aumento en la II región (+9%), mientras que en el resto de las regiones disminuye.

⁶ Las bases presentadas son las totales. La tasa de resolución se calcula sobre la tasa de problema y la satisfacción neta con la resolución sobre aquellos que han tenido problemas y han sido resueltos, por lo que las bases son más pequeñas.

Gráfica 220. Satisfacción TV Pagada por región – 2 sem 2016 y 1 sem 2017

Satisfacción con TV Pagada por región – Evolutivo 2 sem 2016 y 1 sem 2017



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".
Casos TV Pagada: 3.507

En TV Pagada, en las regiones destacadas la mejor evaluación se identifica en la IX (62% satisfacción neta) y la más baja en RM con un 37% de satisfacción neta. Respecto del segundo semestre de 2016, se identifican caídas en la satisfacción usuaria solo en la X región (-12%) En contraste, mejora de manera relevante la satisfacción neta en la IX región (+11%).

Gráfica 221. Indicadores TV Pagada por región⁷ – 2 sem 2016 y 1 sem 2017

Indicadores TV Pagada – Evolutivo 2 sem 2016 y 1 sem 2017

	N		% Satisfacción		% Satisfacción Neta		% Tasa de problemas		% Tasa de resolución		% Satisfacción neta con solución	
	Sem 2 2016	Sem 1 2017	Sem 2 2016	Sem 1 2017	Sem 2 2016	Sem 1 2017	Sem 2 2016	Sem 1 2017	Sem 2 2016	Sem 1 2017	Sem 2 2016	Sem 1 2017
I - Región de Tarapacá	54	52	59	63	48	42	53	39	90	73	76	55
II - Región de Antofagasta	123	115	56	59	47	49	38	34	63	86	50	49
III - Región de Atacama	74	70	59	64	54	56	33	32	73	69	74	93
IV - Región de Coquimbo	180	176	54	58	35	43	36	32	71	69	55	54
V - Región de Valparaíso	458	441	63	66	52	55	38	36	74	72	70	71
VI - Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	227	230	64	66	54	54	32	31	83	72	65	64
VII - Región del Maule	187	186	67	72	60	64	35	31	74	75	59	60
VIII - Región del Biobío	317	320	61	66	49	58	32	31	70	68	50	60
IX - Región de La Araucanía	159	166	60	71	51	62	35	34	65	81	65	61
X - Región de Los Lagos	159	164	73	66	66	54	22	23	74	75	85	53
XI - Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	15	17	80	67	73	61	40	55	86	79	39	53
XII - Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	17	20	76	48	64	25	41	47	77	87	53	77
RM - Región Metropolitana de Santiago	1.420	1.440	52	53	35	37	43	40	73	76	55	54
XIV - Región de Los Ríos	72	71	74	77	58	67	31	19	55	73	23	58
XV - Región de Arica y Parinacota	40	38	48	67	36	58	32	36	62	71	45	77
TOTAL NACIONAL	3.502	3.507	58	60	44	47	38	36	73	75	59	59

Respecto a la Televisión Pagada, solo aumenta la tasa de problemas en la X región (+1), mientras que en el resto de las regiones disminuye. Destaca la baja de cuatro puntos en la II y IV región. Sobre la tasa de resolución, aumenta la tasa de resolución en la II, IX, X y RM, siendo las más destacadas la II (+23) y IX (+16).

⁷ Las bases presentadas son las totales. La tasa de resolución se calcula sobre la tasa de problema y la satisfacción neta con la resolución sobre aquellos que han tenido problemas y han sido resueltos, por lo que las bases son más pequeñas.

11. Conclusiones

Las principales **conclusiones** de la primera medición de 2017 de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Telecomunicaciones se pueden resumir en los siguientes puntos:

Satisfacción con Servicios de Telecomunicaciones

- a. Los Servicios mejor evaluados son **Telefonía Móvil** con una satisfacción neta de 48% y **Televisión de Pago** en el segundo lugar con un 47%.
- b. El servicio de **Internet** es mal evaluado por sus usuarios, presentando en el caso de la satisfacción neta de Internet Fija un 18% y un 32% en Internet Móvil. Sin embargo, en ambos casos se presentó una mejora en la satisfacción neta, de 2 y 5 puntos porcentuales respecto a la segunda medición del 2016.
- c. Respecto a la Satisfacción de los usuarios por zona geográfica, la **Zona Centro (IV a VII región)** presenta la mejor satisfacción de usuario, con un neto de 44% y la Región Metropolitana la peor con un 39%, donde los usuarios de Internet Móvil de la RM presentan la satisfacción neta más baja con un 10%.

Satisfacción con las compañías por servicio

- ✓ Telefonía Móvil
 - **Entel y Virgin** (64% de satisfacción neta) son las compañías que presentan el mejor desempeño entre las empresas evaluadas, mientras que **Claro** es la que obtiene la peor evaluación (31% satisfacción neta). Es importante destacar que Virgin solo opera en servicios móviles y en la modalidad prepago.
- ✓ Internet Móvil
 - En Internet Móvil, **Virgin** lidera la satisfacción (71%) y satisfacción neta (63%) entre las compañías evaluadas, mientras que la evaluación más baja es en **Claro** (16% satisfacción neta). Respecto del primer semestre, todas las empresas evaluadas mejoran su nivel de satisfacción y satisfacción neta, destacando la mejora en **Virgin**.

- ✓ Internet Fija
 - **Telsur/Telcoy** es la empresa con la mejor satisfacción usuaria, con un 62% de satisfacción y 48% de satisfacción neta, mientras que la evaluación más baja es en **Pacífico Cable**, con un 35% de satisfacción y 2% de satisfacción neta. Respecto al segundo semestre de 2016, **Telsur/Telcoy** y **VTR** registran importantes mejoras en su satisfacción neta, de 9 y 5 puntos porcentuales, respectivamente. **Pacífico Cable** registra una considerable baja en su satisfacción neta, de 27 puntos porcentuales.

- ✓ Televisión Pagada
 - En Televisión Pagada la compañía que cuenta con la satisfacción neta más alta es **DirectTV** (70%), registrando un alza de 6 puntos en comparación con el segundo semestre de 2016. **Entel** y **Movistar** también tienen alzas en la satisfacción neta de sus usuarios, alcanzando este indicador un 58% y un 29%, respectivamente. Al contrario, **Claro** tiene una caída en su satisfacción neta, de 5%, llegando a un 36%.

Tasa de Problemas por servicio y empresa

- ✓ En el primer semestre de 2017, Telefonía móvil obtiene la tasa de problemas más baja de los servicios evaluados (23%), mientras que Internet Fija mantiene la tasa de problemas más alta (60%).
- ✓ Por servicio, en Telefonía móvil la tasa de problemas más alta en este primer semestre de 2017 se registra en Claro (33%), mientras que la más baja en Virgin (15%). Respecto del segundo semestre de 2016, cae de manera relevante la tasa de problemas en Virgin (-5%).
- ✓ En el caso de Internet móvil, la tasa de problemas más alta es en Claro (50%), mientras que la más baja en Virgin (29%), empresa que solo se mide en prepago. Respecto al segundo semestre de 2016, cae de manera importante la tasa de problemas en Virgin (-6%).
- ✓ En Internet Fija, la empresa con la tasa de problemas más alta registrada es Pacífico Cable (73%), mientras que la más baja es en Telsur/Telcoy (44%). Telsur/Telcoy y VTR presentan mejoras respecto al segundo semestre de 2016, de 10% y 6%, respectivamente. A su vez, Pacífico Cable registra un alza de 15% en la tasa de problemas.

- ✓ Finalmente en TV Pagada, la tasa de problemas más alta se registra en Movistar y Claro (46% para ambas compañías), mientras que la más baja en DirecTV (22%). Respecto del segundo semestre de 2016, no se registran importantes diferencias.

Tasa de Resolución por servicio y empresa

- ✓ En el primer semestre de 2017, TV Pagada obtiene la tasa de resolución más alta de los servicios evaluados (75%), mientras que Telefonía Móvil mantiene la tasa de resolución más baja (36%).
- ✓ Por servicio, en Telefonía móvil la tasa de resolución más alta en este segundo semestre se registra en Entel (44%), mientras que la más baja en Claro (30%). Respecto al segundo semestre de 2016, cae de manera relevante la tasa de resolución en Claro y Entel (-6% y -5%, respectivamente).
- ✓ En el caso de internet móvil, la tasa de resolución más alta es en Virgin (57%), mientras que la más baja en Claro (38%). Respecto a la medición anterior, sube de manera importante la tasa de resolución en Virgin (9%), mientras que cae de manera importante la tasa de resolución en Entel (-5%).
- ✓ En Internet Fija, la empresa con la tasa de resolución más alta registrada es en Telsur/Telcoy (77%), mientras que la más baja es en Pacífico Cable (62%). Respecto al segundo semestre de 2016, cae la tasa de resolución en 7 puntos porcentuales en Claro.
- ✓ En el caso de TV Pagada, la tasa de resolución más alta se registra en Movistar (76%), mientras que la más baja es Entel, con un 69%. Respecto del segundo semestre de 2016, sube la tasa de resolución en Claro (7%).

Derechos del consumidor

- En esta ocasión el conocimiento de al menos uno de los derechos medidos de manera asistida baja de un 92% a un 90% respecto a la medición anterior. Los servicios más reconocidos por los consumidores es el derecho a reclamar ante la empresa por disconformidad con el servicio prestado (69%) y el derecho a poner término al servicio de telecomunicaciones en cualquier momento (66%).

- ✓ En cuanto a la percepción hacia las Instituciones que protegen los derechos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones, Sernac (59%) se mantiene con una percepción más alta respecto de Subtel, la que se mantiene con un 23%.
- ✓ Lo antes expuesto deja ver que aún hacen falta esfuerzos por parte de SUBTEL en cuanto a difusión y mayor educación en sus derechos: en promedio sólo se reconoce la mitad de estos.

Norma Multibanda

- Sobre el conocimiento de la norma multibanda, sólo un 27% indica conocerla o haber escuchado sobre esto. Un 48% señala que se trata sobre equipos etiquetados con sellos y un 12% sobre portabilidad, sin evidenciar diferencias significativas por zona.
- Incluso entre quienes declaran conocer la norma, existe una importante confusión respecto a la portabilidad entre las distintas compañías móviles en las menciones de los entrevistados.

12. Ponderadores

El proceso de Ponderación se realiza cuando la muestra no es proporcional a la población, y consisten en la asignación de un “peso” a cada encuesta, que permita corregir y recuperar la proporcionalidad, similar al universo.

Dado que las muestras fueron diseñadas con afijación no proporcional por compañía, esto es, en cada servicio, cada empresa operadora tiene un número similar de entrevistas y no una cantidad según su participación de mercado, entonces para estimar los totales de cada industria, se hace necesario ponderar los datos por la participación de mercado de cada compañía, esto es, según el número de líneas o usuarios que cada una tiene.

Las muestras de cada empresa operadora, en cada servicio, fueron diseñadas de manera proporcional a sus propios universos, por lo que, en principio, para calcular el total de cada empresa operadora, no sería necesario ponderar. Sin embargo, para corregir sesgos que en la práctica ocurren, como la realización de una proporción algo menor de encuestas en comunas del sector oriente, en la Región Metropolitana, se optó por incluir un factor que corrigiera cualquier desviación muestral, por pequeña que esta sea.

Por otra parte, la pregunta sobre derechos del consumidor es aplicada en todas las encuestas del estudio: en las evaluaciones de los servicios de Telefonía Móvil, Internet Móvil, Internet Fija y Televisión Pagada. Para procesar los Derechos del Consumidor, se acumulan todas las encuestas, de todos los servicios, manteniendo sus pesos o ponderaciones originales. De esta manera, la Telefonía Móvil tiene una incidencia de un 56,7% en el total, Internet Móvil un 12,7%, Televisión Pagada un 2,3% y, finalmente, Internet Fija un 2,2%.

13. Cuestionarios

13.1. Telefonía Móvil

 RESEARCH INSIGHT INNOVATION RANCAGUA 0333 - FONO: 27572800 PROVIDENCIA - SANTIAGO	Nº ESTUDIO					Nº FILTRO
	1	4	0	9	8	

ESTUDIO “CALIDAD DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL”

INTRODUCCION

Buenos días/tardes, mi nombre es NOMBRE y represento a la empresa de estudios de mercado Cadem. Por encargo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL, estamos realizando una encuesta para medir la calidad de servicio de la TELEFONÍA MÓVIL. ¿Me permite hacerle unas breves preguntas? Gracias.

NOTA: SOLO SI LA PERSONA PREGUNTA POR LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS, DIGA:
 “Los datos que usted nos entregue son de carácter confidencial y están resguardados por la Ley del Secreto Estadístico Número 17.374, por lo tanto sus respuestas sólo serán utilizadas en forma agregada junto al resto de los entrevistados y en ningún caso en forma individual”

CONTACTE A PERSONAS DE 18 AÑOS Y MÁS

FILTRO

1. ¿Es usted el usuario principal de este teléfono móvil?

SI 1 → SIGA
 NO 2 → **PREGUNTE POR USUARIO PRINCIPAL. SI NO ESTÁ
 DISPONIBLE AGRADEZCA Y CIERRE**

2. ¿Es usted o alguien de su hogar quien paga la cuenta de este teléfono móvil, o la paga una empresa?

Entrevistado (a) o alguien del hogar 1 → PASE A A1
 Una empresa 2 → **CIERRE**

DATOS DE CLASIFICACIÓN

A1. ¿En qué región vive usted? VALIDAR CUOTAS

A2. ¿Qué edad tiene Ud.?

REGISTRE EDAD EXACTA: _____ LUEGO CODIFIQUE:

Menos de 18	0	→	CIERRE
18 – 39	1	→	SIGA
40 y más	2	→	SIGA

A3. CLASIFIQUE GÉNERO

HOMBRE	1
MUJER	2

DATOS DEL PROVEEDOR

Ahora le voy a pedir que hablemos respecto al servicio de TELEFONÍA MÓVIL que usted tiene:

B1. ¿Qué empresa le da el servicio de TELEFONÍA MÓVIL actualmente? RESPUESTA ÚNICA. SI TIENE MÁS DE UNA EMPRESA PROVEEDORA, PREGUNTAR POR LA QUE PAGA LA PERSONA O ALGUIEN DEL HOGAR (NO UNA EMPRESA), O ES LA QUE USA EN FORMA MÁS FRECUENTE

Movistar	1
Entel	2
Claro	4
Wom	5
Virgin	9 → SOLO APLICAR B2 Y LUEGO SALTE A C1
Otra (Especificar) _____	98 CIERRE

B2. ¿Hace cuánto tiempo tiene el servicio de TELEFONÍA MÓVIL con esta empresa?

REGISTRE AÑOS: _____
 REGISTRE MESES: _____

B3. ¿Tiene este servicio con contrato o con prepago?

Contrato	1
Prepago	2

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

C1. Quisiera pedirle que evalúe su satisfacción general con el servicio de TELEFONÍA MÓVIL que le presta actualmente... [PROVEEDOR SEGÚN B1]. Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, **¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de TELEFONÍA MÓVIL DE [PROVEEDOR SEGÚN B1]?**

	NOTA							NS/N C
Satisfacción general con el servicio de TELEFONÍA MÓVIL	1	2	3	4	5	6	7	9

PROBLEMAS RECIENTES CON EL SERVICIO

D1. En los últimos 6 meses, **¿ha tenido algún problema con su servicio de TELEFONÍA MÓVIL?**

SI 1 → SIGA
 NO 2 → PASE A E1

D2. ¿Qué tipo de problema tuvo? **REGISTRE TEXTUAL.** Sondee: **¿Algún otro problema? REGISTRE. Y finalmente, ¿algún otro? REGISTRE MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.**

D3. Considerando el último problema que Ud. Tuvo con su servicio de TELEFONÍA MÓVIL **¿Reclamó o pidió alguna solución en...?** LEER LUGARES DE RECLAMO – RESPUESTA MÚLTIPLE

LUGARES DEL RECLAMO	D3. Dónde
1) En la compañía proveedora de TELEFONÍA MÓVIL	1 SI 2 NO
2) En la empresa donde compró el plan o prepago (Ej: Multitienda)	1 SI 2 NO
3) En el SERNAC	1 SI 2 NO
4) En SUBTEL Subsecretaría de Telecomunicaciones	1 SI 2 NO
5) En otro organismo (Especificar)	1 SI 2 NO

CONOCIMIENTO NORMA MULTIBANDA

D6: Pasando a otro tema, desde marzo de 2017 entró en vigencia la norma de Homologación Multibanda, que obliga a las empresas a informar a los usuarios si los teléfonos celulares que comercializa funcionan o no con todas las compañías. **¿Conoce usted o ha oído hablar algo de este tema?**

SI	1	→	SIGA
NO	2	→	PASE F1

D6_2. SÓLO QUIÉNES INDICAN CONOCER MULTIBANDA **¿QUÉ SABE USTED DE LA NORMA MULTIBANDA? REGISTRE MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.**

DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

Hablemos ahora de los derechos que Ud. posee como consumidor frente a las compañías proveedoras de servicios de telecomunicaciones, tales como de telefonía fija, celular, televisión pagada e Internet.

E1. Cuando Ud. contrata un servicio de telecomunicaciones tiene derechos como usuario, pero también deberes tales como por ej., la obligación de pagar la cuenta mes a mes. Le voy a leer algunos derechos que Ud. tiene como consumidor de servicios de Telecomunicaciones y Ud. me dirá si sabía que existía ese derecho. Veamos, **¿Sabía usted que tiene derecho a....?** LEA UNO A UNO SEGÚN ROTACIÓN

	DERECHOS – ROTAR	SI	NO
1	Descuentos e indemnizaciones por interrupciones del servicio?	1	2
2	Poner término al servicio de telecomunicaciones en cualquier momento?	1	2
3	Que las empresas de Telefonía Fija y Móvil no pueden enviar sus antecedentes a Dicom?	1	2
4	Reclamar al número 105 de la empresa que le entrega el servicio?	1	2
5	Reclamar ante la empresa que le otorga el servicio de telecomunicaciones por disconformidad con el servicio prestado.	1	2
6	Exigir que se le entregue un número de reclamo para identificar claramente el reclamo realizado?	1	2
7	Insistir y efectuar el reclamo en la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL si está disconforme con la respuesta de la empresa?	1	2

E2. De las Instituciones que le voy a mencionar, **¿con cuáles se siente más protegido para hacer valer sus derechos como consumidor de servicios de telecomunicaciones?** LEA INSTITUCIONES. RESPUESTA MULTIPLE

	Instituciones	E2
1	SUBTEL _____, Subsecretaria de telecomunicaciones	1
2	SERNAC, Servicio nacional del consumidor	2
3	Otra (Especifique) _____	3
4	No sabe / No contesta	9

AGRADEZCA Y CIERRE

13.2. Internet Móvil

 RESEARCH INSIGHT INNOVATION RANCAGUA 0333 - FONO: 27572800 PROVIDENCIA - SANTIAGO	Nº ESTUDIO					Nº FILTRO
	1	4	0	9	8	

ESTUDIO “CALIDAD DE SERVICIO DE INTERNET MÓVIL”

INTRODUCCION

Buenos días/tardes, mi nombre es NOMBRE y represento a la empresa de estudios de mercado Cadem. Por encargo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL, estamos realizando una encuesta para medir la calidad de servicio de INTERNET MÓVIL, que es el servicio de internet que usted tiene en su celular. ¿Me permite hacerle unas breves preguntas? Gracias.

NOTA: SOLO SI LA PERSONA PREGUNTA POR LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS, DIGA:
 “Los datos que usted nos entregue son de carácter confidencial y están resguardados por la Ley del Secreto Estadístico Número 17.374, por lo tanto sus respuestas sólo serán utilizadas en forma agregada junto al resto de los entrevistados y en ningún caso en forma individual”

CONTACTE A PERSONAS DE 18 AÑOS Y MÁS

FILTRO

1. ¿Es usted el usuario principal de este teléfono móvil?

SI	1	→	SIGA
NO	2	→	PREGUNTE POR USUARIO PRINCIPAL. SI NO ESTÁ DISPONIBLE AGRADEZCA Y CIERRE

2. ¿Es usted o alguien de su hogar quien paga la cuenta de este teléfono móvil, o la paga una empresa?

Entrevistado (a) o alguien del hogar	1	→	SIGA
Una empresa	2	→	CIERRE

3. ¿Ud. tiene el servicio de internet móvil en su teléfono celular y lo utiliza al menos de vez en cuando, por ejemplo, para revisar correos, acceder a redes sociales o navegar por internet?

SI	1	→	SIGA A A1
NO	2	→	CIERRE

DATOS DE CLASIFICACIÓN

A1. ¿En qué región vive usted? VALIDAR CUOTAS

A2. ¿Qué edad tiene Ud.?

REGISTRE EDAD EXACTA: _____ LUEGO CODIFIQUE:

Menos de 18	0	→	CIERRE
18 – 39	1	→	SIGA
40 y más	2	→	SIGA

A3. CLASIFIQUE GÉNERO

HOMBRE	1
MUJER	2

DATOS DEL PROVEEDOR

Ahora le voy a pedir que hablemos respecto al servicio de INTERNET MÓVIL que usted tiene:

B1. ¿Qué empresa le da el servicio de INTERNET MÓVIL actualmente? RESPUESTA ÚNICA. SI TIENE MÁS DE UNA EMPRESA PROVEEDORA, PREGUNTAR POR LA QUE PAGA LA PERSONA O ALGUIEN DEL HOGAR (NO UNA EMPRESA), O ES LA QUE USA EN FORMA MÁS FRECUENTE

Movistar	1
Entel	2
Claro	4
Wom	5
Virgin	9 → SOLO APLICAR B2 Y LUEGO SALTE A C1
Otra (Especificar) _____	98 CIERRE

B2. ¿Hace cuánto tiempo tiene el servicio de INTERNET MÓVIL con esta empresa?

REGISTRE AÑOS: _____
 REGISTRE MESES: _____

B3. ¿Tiene este servicio con contrato o con prepago?

Contrato	1
Prepago	2

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

C1. Quisiera pedirle que evalúe su satisfacción general con el servicio de INTERNET MÓVIL que le presta actualmente... [PROVEEDOR SEGÚN B1]. Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, **¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de INTERNET MÓVIL DE [PROVEEDOR SEGÚN B1]?**

	NOTA							NS/NC
Satisfacción general con el servicio de INTERNET MÓVIL	1	2	3	4	5	6	7	9

PROBLEMAS RECIENTES CON EL SERVICIO

D1. En los últimos 6 meses, **¿ha tenido algún problema con su servicio de INTERNET MÓVIL?**

SI 1 → SIGA
 NO 2 → PASE A E1

D2. **¿Qué tipo de problema tuvo? REGISTRE TEXTUAL. Sondee: ¿Algún otro problema? REGISTRE. Y finalmente, ¿algún otro? REGISTRE MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.**

--

D3. Considerando el último problema que Ud. Tuvo con su servicio de INTERNET MÓVIL **¿Reclamó o pidió alguna solución en...?** LEER LUGARES DE RECLAMO – RESPUESTA MÚLTIPLE

LUGARES DEL RECLAMO	D3. Dónde
1) En la compañía proveedora de INTERNET MÓVIL	1 SI 2 NO
2) En la empresa donde compró el plan (Ej: Multitienda)	1 SI 2 NO
3) En el SERNAC	1 SI 2 NO
4) En SUBTEL Subsecretaría de Telecomunicaciones	1 SI 2 NO
5) En otro organismo (Especificar)	1 SI 2 NO

➔ TODOS QUIÉNES CONTESTAN **SÍ** EN D3.1, CONTINUAR CON D3.1.a Y HASTA D3.1.c RESTO PASAR A D4

D3.1.a Considerando también este último reclamo que usted hizo en la compañía proveedora de INTERNET MÓVIL, ¿Cuál fue la plataforma a través de la cual realizó el reclamo? LEER OPCIONES DE RESPUESTA – RESPUESTA UNICA

	Canales de reclamo	D3.1. a	
1	De forma telefónica	1	➔ SIGA
2	A través de la web	2	➔ PASAR A D4
3	De forma presencial, a través de una sucursal	3	➔ SIGA

D3.1.b Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?

	NOTA							NS/NC
Evaluación proceso interposición del reclamo	1	2	3	4	5	6	7	9

➔ SI EVALÚA DE 5 A 9 PASAR A D4

➔ SI EVALÚA DE 1 A 4, SIGA

D3.1.c SOLO QUIÉNES EVALÚAN DE 1 A 4 EN D3.1.b ¿Por qué evalúa con esa nota? ¿Algo más?? REGISTRE MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.

D4. ¿Y su problema fue resuelto?

SI 1 ➔ SIGA
 NO 2 ➔ PASE A P E1

D5. En una escala de 1 a 7 donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, **¿Cuán satisfecho quedó con la resolución de su problema?**

	NOTA							NS/NC
Satisfacción con la resolución de su problema	1	2	3	4	5	6	7	9

USOS ESPECÍFICOS DE INTERNET MÓVIL

E1. Y usando la misma escala, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, **¿Cuán satisfecho está con la velocidad de INTERNET MOVIL en su celular?**

	NOTA							NS/NC
Satisfacción con la velocidad de Internet Móvil	1	2	3	4	5	6	7	9

CONOCIMIENTO NORMA MULTIBANDA

D6. Pasando a otro tema, desde marzo de 2017 entró en vigencia la norma de Homologación Multibanda, que obliga a las empresas a informar a los usuarios si los teléfonos celulares que comercializa funcionan o no con todas las compañías. **¿Conoce usted o ha oído hablar algo de este tema?**

SI 1 → SIGA
 NO 2 → PASE F1

D6_2. SÓLO QUIÉNES INDICAN CONOCER MULTIBANDA **¿QUÉ SABE USTED DE LA NORMA MULTIBANDA? REGISTRE MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.**

DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

Hablemos ahora de los derechos que Ud. posee como consumidor frente a las compañías proveedoras de servicios de telecomunicaciones, tales como de telefonía fija, celular, televisión pagada e Internet.

F1. Cuando Ud. contrata un servicio de telecomunicaciones tiene derechos como usuario, pero también deberes tales como por ej., la obligación de pagar la cuenta mes a mes. Le voy a leer algunos derechos que Ud. tiene como consumidor de servicios de Telecomunicaciones y Ud. me dirá si sabía que existía ese derecho. Veamos, **¿Sabía usted que tiene derecho a...?** LEA UNO A UNO SEGÚN ROTACIÓN

	DERECHOS – ROTAR	SI	NO
1	Descuentos e indemnizaciones por interrupciones del servicio?	1	2
2	Poner término al servicio de telecomunicaciones en cualquier momento?	1	2
3	Que las empresas de Telefonía Fija y Móvil no pueden enviar sus antecedentes a Dicom?	1	2
4	Reclamar al número 105 de la empresa que le entrega el servicio?	1	2
5	Reclamar ante la empresa que le otorga el servicio de telecomunicaciones por disconformidad con el servicio prestado.	1	2
6	Exigir que se le entregue un número de reclamo para identificar claramente el reclamo realizado?	1	2
7	Insistir y efectuar el reclamo en la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL si está disconforme con la respuesta de la empresa?	1	2

F2. De las Instituciones que le voy a mencionar, **¿con cuáles se siente más protegido para hacer valer sus derechos como consumidor de servicios de telecomunicaciones?** LEA INSTITUCIONES. RESPUESTA MULTIPLE

	Instituciones	G2
1	SUBTEL , Subsecretaria de telecomunicaciones	1
2	SERNAC, Servicio nacional del consumidor	2
3	Otra (Especifique)_____	3
4	No sabe / No contesta	9

CERRAR Y AGRADECER

13.3. Internet Fija

 RANCAGUA 0333 - FONO: 27572800 PROVIDENCIA - SANTIAGO	Nº ESTUDIO					Nº FILTRO
	1	4	0	9	8	

ESTUDIO “CALIDAD DE SERVICIO DE INTERNET FIJA”

INTRODUCCION

Buenos días/tardes, mi nombre es NOMBRE y represento a la empresa de estudios de mercado Cadem. Por encargo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL, estamos realizando una encuesta para medir la calidad de servicio de INTERNET FIJA de su hogar. ¿Me permite hacerle unas breves preguntas? Gracias.

NOTA: SOLO SI LA PERSONA PREGUNTA POR LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS, DIGA:
 “Los datos que usted nos entregue son de carácter confidencial y están resguardados por la Ley del Secreto Estadístico Número 17.374, por lo tanto sus respuestas sólo serán utilizadas en forma agregada junto al resto de los entrevistados y en ningún caso en forma individual”

CONTACTE EN EL HOGAR A PERSONAS DE 18 AÑOS Y MÁS

FILTRO

1. ¿Tienen INTERNET FIJA en su hogar?

SI	1	→	SIGA
NO	2	→	AGRADEZCA Y CIERRE

2. ¿Y Ud. usa INTERNET FIJA en su hogar al menos una vez por semana?

SI	1	→	PASE A A1
NO	2	→	PODRÍA HABLAR CON ALGÚN MIEMBRO DEL HOGAR QUE USE HABITUALMENTE INTERNET FIJA EN SU HOGAR

DATOS DE CLASIFICACIÓN

A1. ¿En qué región vive usted? VALIDAR CUOTAS

A2. ¿Qué edad tiene Ud.?

REGISTRE EDAD EXACTA: _____ LUEGO CODIFIQUE:

Menos de 18	0	→	CIERRE
18 – 39	1	→	SIGA
40 y más	2	→	SIGA

A3. CLASIFIQUE GÉNERO

HOMBRE	1
MUJER	2

DATOS DEL PROVEEDOR

Ahora le voy a pedir que hablemos respecto al servicio de INTERNET FIJA que tiene en su hogar:

B1. ¿Qué empresa le da el servicio de INTERNET FIJA actualmente?

Movistar	1	
VTR	3	
Claro	4	
Telsur	6	
Telcoy	7	
Pacífico cable	10	
Otra (Especificar) _____	98	→ CIERRE

B2. ¿Hace cuánto tiempo tiene el servicio de INTERNET FIJA con esta empresa?

REGISTRE AÑOS: _____
 REGISTRE MESES: _____

B3. ¿De qué velocidad es el plan que tienen actualmente para su INTERNET FIJA?

Menor o igual a 1 mega	1
De 2 a 4 megas	2
De 5 a 10 megas	3
Más de 10 Megas	4
No sabe / No Contesta	9

B4. ¿Cuál es el tipo de conexión con que su proveedor le entrega el servicio de internet fija en su hogar? LEER ALTERNATIVAS

Cable (mediante un cable ADSL, Coaxial o Fibra óptica)	1
Inalámbrico (mediante Banda Ancha Móvil o similar)	2
Otra (Especificar): _____	8
No sabe / No contesta (No leer)	9

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

C1. Quisiera pedirle que evalúe su satisfacción general con el servicio de INTERNET FIJA que le presta actualmente... [PROVEEDOR SEGÚN B1]. Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, **¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de INTERNET FIJA que tienen en su hogar con [PROVEEDOR SEGÚN B1]?**

	NOTA							NS/NC
	1	2	3	4	5	6	7	
Satisfacción general con el servicio de INTERNET FIJA								9

PROBLEMAS RECIENTES CON EL SERVICIO

D1. En los últimos 6 meses, **¿ha tenido algún problema con su servicio de INTERNET FIJA en el hogar?**

SI	1	→	SIGA
NO	2	→	PASE A E1

D2. ¿Qué tipo de problema tuvo? REGISTRE TEXTUAL. Sondee: ¿Algún otro problema? REGISTRE. Y finalmente, ¿algún otro? REGISTRE MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.

D3. Considerando el último problema que Ud. Tuvo con su servicio de INTERNET FIJA ¿Reclamó o pidió alguna solución en...? LEER LUGARES DE RECLAMO – RESPUESTA MÚLTIPLE

LUGARES DEL RECLAMO	D3. Dónde
1) En la compañía proveedora de INTERNET FIJA	1 SI 2 NO
2) En el SERNAC	1 SI 2 NO
3) En SUBTEL Subsecretaría de Telecomunicaciones	1 SI 2 NO
4) En otro organismo (Especificar)	1 SI 2 NO

➔ TODOS QUIÉNES CONTESTAN SÍ EN D3.1, CONTINUAR CON D3.1.a Y HASTA D3.1.c RESTO PASAR A D3.1d

D3.1.a Considerando también este último reclamo que usted hizo en la compañía proveedora de INTERNET FIJA, ¿Cuál fue la plataforma a través de la cuál realizó el reclamo? LEER OPCIONES DE RESPUESTA – RESPUESTA UNICA

	Canales de reclamo	D3.1.a	
1	De forma telefónica	1	➔ CONTINUAR
2	A través de la web	2	➔ PASAR A D3.1d
3	De forma presencial, a través de una sucursal	3	➔ CONTINUAR

D3.1.b Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?

Evaluación proceso interposición del reclamo	NOTA							NS/NC
	1	2	3	4	5	6	7	9

➔ SI EVALÚA DE 5 A 9 PASAR A D3.1d

➔ SI EVALÚA DE 1 A 4, SIGA

D3.1.c SOLO QUIÉNES EVALÚAN DE 1 A 4 EN D3.1.b ¿Por qué evalúa con esa nota? ¿Algo más? REGISTRE MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.

CONTESTAN TODOS LOS QUE DICEN SI EN D1

D3.1d Y estos problemas, ¿dieron origen a un agendamiento para una visita técnica a su hogar?

SI 1 → SIGA
 NO 2 → **PASE A D4**

D3.1e Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, **¿Cómo evaluaría usted el servicio técnico que le prestaron?**

	NOTA							NS/NC
Evaluación servicio técnico	1	2	3	4	5	6	7	9

→ SI EVALÚA DE 5 A 9 PASAR A D4

→ SI EVALÚA DE 1 A 4, SIGA

D3.1f SOLO QUIÉNES EVALÚAN DE 1 A 4 EN D3.1e **¿Por qué evalúa con esa nota? ¿Algo más??**
REGISTRE MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.

D4. ¿Y su problema fue resuelto?

SI 1 → SEGUIR
 NO 2 → **PASE A E1**

D5. En una escala de 1 a 7 donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, **¿Cuán satisfecho quedó con la resolución de su problema?**

	NOTA							NS/NC
Satisfacción con la resolución de su problema	1	2	3	4	5	6	7	9

USOS ESPECÍFICOS DE INTERNET FIJA

E1. Y usando la misma escala, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, **¿Cuán satisfecho está con la velocidad de INTERNET FIJA en su hogar?**

	NOTA							NS/NC
Satisfacción con la velocidad de Internet Fija	1	2	3	4	5	6	7	9

DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

Hablemos ahora de los derechos que Ud. posee como consumidor frente a las compañías proveedoras de servicios de telecomunicaciones, tales como de telefonía fija, celular, televisión pagada e Internet.

F1. Cuando Ud. contrata un servicio de telecomunicaciones tiene derechos como usuario, pero también deberes tales como por ej., la obligación de pagar la cuenta mes a mes. Le voy a leer algunos derechos que Ud. tiene como consumidor de servicios de Telecomunicaciones y Ud. me dirá si sabía que existía ese derecho. Veamos, **¿Sabía usted que tiene derecho a....?** LEA UNO A UNO SEGÚN ROTACIÓN

	DERECHOS – ROTAR	SI	NO
1	Descuentos e indemnizaciones por interrupciones del servicio?	1	2
2	Poner término al servicio de telecomunicaciones en cualquier momento?	1	2
3	Que las empresas de Telefonía Fija y Móvil no pueden enviar sus antecedentes a Dicom?	1	2
4	Reclamar al número 105 de la empresa que le entrega el servicio?	1	2
5	Reclamar ante la empresa que le otorga el servicio de telecomunicaciones por disconformidad con el servicio prestado.	1	2
6	Exigir que se le entregue un número de reclamo para identificar claramente el reclamo realizado?	1	2
7	Insistir y efectuar el reclamo en la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL si está disconforme con la respuesta de la empresa?	1	2

F2. De las Instituciones que le voy a mencionar, ¿con cuáles se siente más protegido para hacer valer sus derechos como consumidor de servicios de telecomunicaciones? LEA INSTITUCIONES.
RESPUESTA MULTIPLE

	Instituciones	G2
1	SUBTEL , Subsecretaria de telecomunicaciones	1
2	SERNAC, Servicio nacional del consumidor	2
3	Otra (Especifique)_____	3
4	No sabe / No contesta	9

AGRADEZCA Y CIERRE

13.4. TV Pagada

 RANCAGUA 0333 - FONO: 27572800 PROVIDENCIA - SANTIAGO	Nº ESTUDIO					Nº FILTRO
	1	4	0	9	8	

ESTUDIO “CALIDAD DE SERVICIO TELEVISIÓN PAGADA”

INTRODUCCION

Buenos días/tardes, mi nombre es NOMBRE y represento a la empresa de estudios de mercado Cadem. Por encargo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL, estamos realizando una encuesta para medir la calidad de servicio de la TELEVISIÓN PAGADA de su hogar, que puede ser por cable o satelital. ¿Me permite hacerle unas breves preguntas? Gracias.

NOTA: SOLO SI LA PERSONA PREGUNTA POR LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS, DIGA:
 “Los datos que usted nos entregue son de carácter confidencial y están resguardados por la Ley del Secreto Estadístico Número 17.374, por lo tanto sus respuestas sólo serán utilizadas en forma agregada junto al resto de los entrevistados y en ningún caso en forma individual”

CONTACTE EN EL HOGAR A PERSONAS DE 18 AÑOS Y MÁS

FILTRO

1. ¿Tienen TELEVISIÓN PAGADA, por cable o satelital, en su hogar?

SI	1	→	SIGA
NO	2	→	AGRADEZCA Y CIERRE

DATOS DE CLASIFICACIÓN

A1. ¿En qué región vive usted? VALIDAR CUOTAS

A2. ¿Qué edad tiene Ud.?

REGISTRE EDAD EXACTA: _____ LUEGO CODIFIQUE:

Menos de 18	0	→	CIERRE
18 – 39	1	→	SIGA
40 y más	2	→	SIGA

A3. CLASIFIQUE GÉNERO

HOMBRE	1
MUJER	2

DATOS DEL PROVEEDOR

Ahora le voy a pedir que hablemos respecto al servicio de la TELEVISIÓN PAGADA que tiene en su hogar:

B1. ¿Qué empresa le da el servicio de TELEVISIÓN PAGADA actualmente?

Movistar	1
Entel	2
VTR	3
Claro	4
DirecTV	8
Otra (Especificar): _____	98 CIERRE

B2. ¿Hace cuánto tiempo tiene el servicio de TELEVISIÓN PAGADA con esta empresa?

REGISTRE AÑOS: _____
 REGISTRE MESES: _____

B3. ¿Cuál es el tipo de conexión que tiene actualmente para recibir su servicio de TELEVISIÓN PAGADA? LEER ALTERNATIVAS

- | | |
|---------------------------------|---|
| Antena satelital | 1 |
| A través de Cable | 2 |
| Otra (Especificar): _____ | 8 |
| No sabe / No contesta (No leer) | 9 |

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

C1. Quisiera pedirle que evalúe su satisfacción general con el servicio de TELEVISIÓN PAGADA que le presta actualmente... [PROVEEDOR SEGÚN B1]. Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, **¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de TELEVISIÓN PAGADA que tienen en su hogar con [PROVEEDOR SEGÚN B1]?**

	NOTA							NS/NC
Satisfacción general con el servicio de TELEVISIÓN PAGADA	1	2	3	4	5	6	7	9

PROBLEMAS RECIENTES CON EL SERVICIO

D1. En los últimos 6 meses, **¿ha tenido algún problema con su servicio de TELEVISIÓN PAGADA en el hogar?**

- | | | | |
|----|---|---|-----------|
| SI | 1 | → | SIGA |
| NO | 2 | → | PASE A E1 |

D2. ¿Qué tipo de problema tuvo? REGISTRE TEXTUAL. Sondee: ¿Algún otro problema? REGISTRE. Y finalmente, ¿algún otro? REGISTRE. MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.

D3. Considerando el último problema que Ud. tuvo con su servicio de TELEVISIÓN PAGADA ¿Reclamó o pidió alguna solución en...? LEER LUGARES DE RECLAMO – RESPUESTA MÚLTIPLE

LUGARES DEL RECLAMO	D3. Dónde
1) En la compañía proveedora de TELEVISIÓN PAGADA	1 SI 2 NO
2) En el SERNAC	1 SI 2 NO
3) En SUBTEL Subsecretaría de Telecomunicaciones	1 SI 2 NO
4) En otro organismo (Especificar)	1 SI 2 NO

➔ TODOS QUIÉNES CONTESTAN **SÍ** EN D3.1, CONTINUAR CON D3.1.a Y HASTA D3.1.c RESTO PASAR A D3.1d

D3.1.a Considerando también este último reclamo que usted hizo en la compañía proveedora de TV PAGADA, ¿Cuál fue la plataforma a través de la cual realizó el reclamo? LEER OPCIONES DE RESPUESTA – RESPUESTA UNICA

	Canales de reclamo	D3.1.a	
1	De forma telefónica	1	➔ CONTINUAR
2	A través de la web	2	➔ PASAR A D3.1d
3	De forma presencial, a través de una sucursal	3	➔ CONTINUAR

D3.1.b Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?

Evaluación proceso interposición del reclamo	NOTA							NS/NC
	1	2	3	4	5	6	7	9

➔ SI EVALÚA DE 5 A 9 PASAR A D3.1d

➔ SI EVALÚA DE 1 A 4, CONTINUAR

D3.1.c SOLO QUIÉNES EVALÚAN DE 1 A 4 EN D3.1.b ¿Por qué evalúa con esa nota? ¿Algo más??
REGISTRE MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.

CONTESTAN TODOS LOS QUE DICEN SI EN D1.

D3.1d Y estos problemas, ¿dieron origen a un agendamiento para una visita técnica a su hogar?

SI 1 → SIGA
 NO 2 → **PASE A D4**

D3.1e Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, **¿Cómo evaluaría usted el servicio técnico que le prestaron?**

	NOTA							NS/N C
Evaluación servicio técnico	1	2	3	4	5	6	7	9

→ SI EVALÚA DE 5 A 9 PASAR A D4

→ SI EVALÚA DE 1 A 4, SIGA

D3.1f SOLO QUIÉNES EVALÚAN DE 1 A 4 EN D3.1e **¿Por qué evalúa con esa nota? ¿Algo más??**
REGISTRE MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.

D4. ¿Y su problema fue resuelto?

SI 1 → SIGA
 NO 2 → **PASE A E1**

D5. En una escala de 1 a 7 donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, **¿Cuán satisfecho quedó con la resolución de su problema?**

	NOTA							NS/NC
Satisfacción con la resolución de su problema	1	2	3	4	5	6	7	9

DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

Hablemos ahora de los derechos que Ud. posee como consumidor frente a las compañías proveedoras de servicios de telecomunicaciones, tales como de telefonía fija, celular, televisión pagada e Internet.

E1. Cuando Ud. contrata un servicio de telecomunicaciones tiene derechos como usuario, pero también deberes tales como por ej., la obligación de pagar la cuenta mes a mes. Le voy a leer algunos derechos que Ud. tiene como consumidor de servicios de Telecomunicaciones y Ud. me dirá si sabía que existía ese derecho. Veamos, **¿Sabía usted que tiene derecho a...?** LEA UNO A UNO SEGÚN ROTACIÓN

	DERECHOS – ROTAR	SI	NO
1	Descuentos e indemnizaciones por interrupciones del servicio?	1	2
2	Poner término al servicio de telecomunicaciones en cualquier momento?	1	2
3	Que las empresas de Telefonía Fija y Móvil no pueden enviar sus antecedentes a Dicom?	1	2
4	Reclamar al número 105 de la empresa que le entrega el servicio?	1	2
5	Reclamar ante la empresa que le otorga el servicio de telecomunicaciones por disconformidad con el servicio prestado.	1	2
6	Exigir que se le entregue un número de reclamo para identificar claramente el reclamo realizado?	1	2
7	Insistir y efectuar el reclamo en la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL si está disconforme con la respuesta de la empresa?	1	2

E2. De las Instituciones que le voy a mencionar, **¿con cuáles se siente más protegido para hacer valer sus derechos como consumidor de servicios de telecomunicaciones?** LEA INSTITUCIONES. RESPUESTA MULTIPLE

	Instituciones	E2
1	SUBTEL , Subsecretaria de telecomunicaciones	1
2	SERNAC, Servicio nacional del consumidor	2
3	Otra (Especifique)_____	3
4	No sabe / No contesta	9

AGRADEZCA Y CIERRE

14. Listado de gráficas

Gráfica 1. Muestra y Error Muestral por Servicio y Compañía	12
Empresa	12
Gráfica 2. Muestras reales en mediciones desde 2013	13
Gráfica 3. Perfil Demográfico por servicio	14
Gráfica 4. Principales indicadores	15
Gráfica 5. Conocimiento de los usuarios sobre derechos del consumidor de servicios de Telecomunicaciones	22
Gráfica 6. Conocimiento de derechos, últimas 7 mediciones	23
Gráfica 7. Evolutivo Institución con la cual se siente más protegido para hacer valer derechos de telecomunicaciones.....	24
Gráfica 8. Conocimiento Norma Multibanda, 1 sem 2017	25
Gráfica 9. Conocimiento Norma Multibanda, por zona – 1 sem 2017	26
Gráfica 10. Asociación espontánea con Norma Multibanda, 1 sem 2017.....	27
Gráfica 11. Asociación espontánea con Norma Multibanda, por zona – 1 sem 2017.....	28
Gráfica 12. Satisfacción General con servicios de telecomunicaciones – Evolutivo	30
Gráfica 13. Satisfacción con servicios de telecomunicaciones – Por servicio y medición.....	32
Gráfica 14. Satisfacción neta con servicios de telecomunicaciones – Por servicio y medición.....	33
Gráfica 15. Satisfacción neta con servicios de telecomunicaciones – Evolutivo por zona	34
Gráfica 16. Satisfacción general con servicios de telecomunicaciones – Por Servicio y Zona.	35
Gráfica 17. Tasa de Problemas con servicios de telecomunicaciones – Evolutivo	37
Gráfica 18. Tasa de Problemas con servicios de telecomunicaciones por Zona – 1 y 2 sem 2016 y 1 sem 2017.	38
Gráfica 19. Tasa de reclamos con servicios de telecomunicaciones – 1 y 2 sem 2016 y 1 sem 2017.	

Gráfica 20. Tasa de Resolución de problemas con servicios de telecomunicaciones – 1 y 2 sem 2016 y 1 sem 2017.....	40
Gráfica 21. Satisfacción con el Servicio entre quienes no tienen problemas – 1 y 2 sem 2016 y 1 sem 2017.	41
Gráfica 22. Satisfacción con el Servicio entre quienes tienen problemas – 1 y 2 sem 2016 y 1 sem 2017.	42
Gráfica 23. Satisfacción con el Servicio entre quienes tienen problemas sin resolver – 1 y 2 sem 2016 y 1 sem 2017.....	43
Gráfica 24. Satisfacción con el Servicio entre quienes tienen problemas resueltos – 1 y 2 sem 2016 y 1 sem 2017.....	44
Gráfica 25. Impacto problemas en la Satisfacción por Servicio, 2 sem 2016 y 1 sem 2017	45
Gráfica 26. Ponderación por segmento de los usuarios de Telefonía Móvil	46
Gráfica 27. Características demográficas de usuarios de Telefonía Móvil	46
Gráfica 28. Características demográficas de usuario de Telefonía Móvil – Por compañía	47
Gráfica 29. Características del servicio Móvil	48
Gráfica 30. Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil.....	49
Gráfica 31. Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil – Evolutivo.....	50
Gráfica 32. Satisfacción Neta con empresas de Telefonía Móvil – Evolutivo	51
Gráfica 33. Satisfacción con Telefonía Móvil – Evolutivo por zona	52
Gráfica 34. Satisfacción con Telefonía Móvil, por tipo de Plan	53
Gráfica 35. Satisfacción con Telefonía Móvil, por tipo de Plan – Evolutivo: Contrato	54
Gráfica 36. Satisfacción con Telefonía Móvil, por tipo de Plan – Evolutivo: Prepago	55
Gráfica 37. Tasa de problemas – Evolutivo	56
Gráfica 38. Tasa de problemas – Evolutivo	57
Gráfica 39. Tasa de problemas por Zona – Evolutivo	58
Gráfica 40. Tasa de problemas por Zona – Evolutivo	59

Gráfica 41.	Tasa de problemas con servicio de Telefonía Móvil por tipo de plan – Evolutivo Contrato	60
Gráfica 42.	Tasa de problemas con servicio de Telefonía Móvil por tipo de plan – Evolutivo Prepago	61
Gráfica 43.	Tipo de problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan	62
Gráfica 44.	Tipo de problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Contrato.....	63
Gráfica 45.	Tipo de problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Prepago.....	64
Gráfica 46.	Tipo de problemas de Telefonía Móvil y Satisfacción con el servicio	65
Gráfica 47.	Tasa de reclamo - Evolutivo.....	66
Gráfica 48.	Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Contrato y Prepago	67
Gráfica 49.	Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Contrato	68
Gráfica 50.	Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Prepago	69
Gráfica 51.	Plataforma a través de la cual hizo el reclamo.....	70
Gráfica 52.	Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Evolutivo Telefónico y Presencial	71
Gráfica 53.	Satisfacción con la interposición de reclamos, por canal y empresa.....	72
Gráfica 54.	Satisfacción con la interposición de reclamos, Evolutivo por canal Telefónico y empresa	73
Gráfica 55.	Satisfacción con la interposición de reclamos, Evolutivo por canal Presencial y empresa	74
Gráfica 56.	Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal	75
Gráfica 57.	Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal - Telefónico	76
Gráfica 58.	Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal - Telefónico	77
Gráfica 59.	Tasa de resolución del problema - Evolutivo	78

Gráfica 60.	Satisfacción con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.	79
Gráfica 61.	Satisfacción de usuarios de Entel con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.	80
Gráfica 62.	Satisfacción de usuarios de Movistar con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.	81
Gráfica 63.	Satisfacción de usuarios de Claro con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.	82
Gráfica 64.	Satisfacción de usuarios de Wom con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.	83
Gráfica 65.	Satisfacción de usuarios de Virgin con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.	84
Gráfica 66.	Satisfacción con la solución de problemas por tipo de plan Contrato: Evolutivo.....	85
Gráfica 67.	Satisfacción con la solución del problema por tipo de plan Evolutivo: Prepago	86
Gráfica 68.	Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Telefonía Móvil, Segundo semestre de 2016 y Primer semestre de 2017.....	87
Gráfica 69.	Impacto de problemas en la Satisfacción de Telefonía Móvil, por Zona, Segundo semestre de 2016 y Primer semestre de 2017.....	88
Gráfica 70.	Principales indicadores de Telefonía Móvil, Primer semestre de 2017.....	89
Gráfica 71.	Principales indicadores de Telefonía Móvil, Comparativo últimas tres mediciones.....	90
Gráfica 72.	Ponderación por segmento de los usuarios de Internet Móvil.....	91
Gráfica 73.	Características demográficas de usuarios de Internet Móvil.....	92
Gráfica 74.	Características de contratos de servicio de Internet Móvil.....	93
Gráfica 75.	Satisfacción con Internet Móvil.....	94
Gráfica 76.	Satisfacción con Internet Móvil - Evolutivo.....	95
Gráfica 77.	Satisfacción neta con Internet Móvil - Evolutivo.....	96
Gráfica 78.	Satisfacción con Internet Móvil, Evolutivo por zona.....	97
Gráfica 79.	Satisfacción con Internet Móvil, por tipo Plan	98

Gráfica 80.	Satisfacción con Internet Móvil por tipo Plan – Evolutivo: Contrato	99
Gráfica 81.	Satisfacción con Internet Móvil por tipo Plan – Evolutivo Prepago	100
Gráfica 82.	Satisfacción con velocidad de Internet Móvil	101
Gráfica 83.	Satisfacción con velocidad de Internet Móvil, por tipo Plan – Evolutivo: Contrato	102
Gráfica 84.	Satisfacción con velocidad de Internet Móvil, por tipo Plan – Evolutivo: Prepago ...	103
Gráfica 85.	Tasa de problemas – Evolutivo	104
Gráfica 86.	Tasa de problemas con servicio de Internet Móvil - Evolutivo	105
Gráfica 87.	Tasa de problemas por Zona - Evolutivo	106
Gráfica 88.	Tasa de problemas con servicio de Internet Móvil, por tipo de plan.....	107
Gráfica 89.	Tasa de problemas con el servicio de Internet Móvil por tipo de plan – Evolutivo Contrato	108
Gráfica 90.	Tasa de problemas con servicio de Internet Móvil por tipo de plan – Evolutivo Prepago	109
Gráfica 91.	Tipos de problemas de Internet Móvil, por tipo de plan	110
Gráfica 92.	Tipos de problemas de Internet Móvil – Contrato	111
Gráfica 93.	Tipos de problemas de Internet Móvil –Prepago.....	112
Gráfica 94.	Tipos de problemas de Internet Móvil y Satisfacción	113
Gráfica 95.	Tasa de reclamo – Evolutivo	114
Gráfica 96.	Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil por tipo de plan – Contrato y Prepago	115
Gráfica 97.	Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil por tipo de plan – Contrato ...	116
Gráfica 98.	Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil por tipo de plan – Prepago	117
Gráfica 99.	Plataforma a través de la cual hizo el reclamo.....	118
Gráfica 100.	Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Evolutivo Telefónico y Presencial	119
Gráfica 101.	Satisfacción con la interposición de reclamos, por canal y empresa	120

Gráfica 102.	Satisfacción con la interposición de reclamos, Evolutivo por canal Telefónico y empresa	121
Gráfica 103.	Satisfacción con la interposición de reclamos, Evolutivo por canal Presencial y empresa	122
Gráfica 104.	Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal	123
Gráfica 105.	Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal - Telefónico.....	124
Gráfica 106.	Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal – Presencial	125
Gráfica 107.	Tasa de resolución de problemas – Evolutivo	126
Gráfica 108.	Tipos de satisfacción con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas.....	127
Gráfica 109.	Satisfacción de usuarios de Entel con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas	128
Gráfica 110.	Satisfacción de usuarios de Movistar con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas	129
Gráfica 111.	Satisfacción de usuarios de Claro con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas	130
Gráfica 112.	Satisfacción de usuarios de Wom con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas	131
Gráfica 113.	Satisfacción de usuarios de Virgin con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas	132
Gráfica 114.	Satisfacción con la solución de problemas de Internet Móvil - Evolutivo.....	133
Gráfica 115.	Satisfacción con la solución de problemas por tipo de plan Contrato – Evolutivo	134
Gráfica 116.	Satisfacción con la solución de problemas por tipo de plan Prepago – Evolutivo .	135
Gráfica 117.	Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Internet Móvil, Segundo semestre de 2016 y Primer semestre de 2017.....	136

Gráfica 118.	Impacto problemas en la Satisfacción de Internet Móvil – Por zona, Segundo semestre de 2016 y Primer semestre de 2017.....	137
Gráfica 119.	Principales indicadores de Internet Móvil.....	138
Gráfica 120.	Principales indicadores de Internet Móvil, Comparativo últimas tres mediciones.....	139
Gráfica 121.	Ponderación por segmentos de usuarios de Internet Fija.....	140
Gráfica 122.	Características demográficas de los usuarios de Internet Fija.....	141
Gráfica 123.	Características demográficas de los usuarios de Internet Fija – Por compañía.....	142
Gráfica 124.	Tipo de conexión en servicio de Internet Fija.....	143
Gráfica 125.	Satisfacción con Internet Fija.....	144
Gráfica 126.	Satisfacción con Internet Fija - Evolutivo.....	145
Gráfica 127.	Satisfacción neta con Internet Fija - Evolutivo.....	146
Gráfica 128.	Satisfacción con Internet Fija, Evolutivo por zona.....	147
Gráfica 129.	Satisfacción con Internet Fija, por tipo de conexión.....	148
Gráfica 130.	Satisfacción con velocidad de Internet Fija.....	149
Gráfica 131.	Satisfacción con velocidad de Internet Fija.....	150
Gráfica 132.	Tasa de problemas - Evolutivo.....	151
Gráfica 133.	Tasa de problemas con servicio de Internet Fija - Evolutivo.....	152
Gráfica 134.	Tasa de problemas por zona - Evolutivo.....	153
Gráfica 135.	Tasa de problemas, por tipo de conexión.....	154
Gráfica 136.	Tipos de problemas de Internet Fija.....	155
Gráfica 137.	Tipos de problemas de Internet Fija y Satisfacción.....	156
Gráfica 138.	Tasa de reclamo - Evolutivo.....	157
Gráfica 139.	Lugar de reclamo para problemas de Internet Fija.....	158
Gráfica 140.	Plataforma a través de la cual hizo el reclamo.....	159
Gráfica 141.	Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Evolutivo Telefónico y Presencial.....	160

Gráfica 142.	Satisfacción con la interposición de reclamos, por canal y empresa	161
Gráfica 143.	Satisfacción con la interposición de reclamos, Evolutivo por canal Telefónico y empresa	162
Gráfica 144.	Satisfacción con la interposición de reclamos, Evolutivo por canal Presencial y empresa	163
Gráfica 145.	Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal	164
Gráfica 146.	Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Telefónico.....	165
Gráfica 147.	Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Presencial	166
Gráfica 148.	Asistencia técnica.....	167
Gráfica 149.	Satisfacción con el servicio técnico de Internet Fija	168
Gráfica 150.	Razones de insatisfacción con el servicio técnico.....	169
Gráfica 151.	Tasa de resolución de problemas	170
Gráfica 152.	Satisfacción con Internet Fija, según si le han resuelto problemas.....	171
Gráfica 153.	Satisfacción de Usuarios de Movistar con Internet Fija, según si le han resuelto problemas	172
Gráfica 154.	Satisfacción de Usuarios de VTR con Internet Fija, según si le han resuelto problemas	173
Gráfica 155.	Satisfacción de Usuarios de Claro con Internet Fija, según si le han resuelto problemas	174
Gráfica 156.	Satisfacción de Usuarios de Telsur/Telcoy con Internet Fija, según si le han resuelto problemas	175
Gráfica 157.	Satisfacción de Usuarios de Pacífico Cable con Internet Fija, según si le han resuelto problemas	176
Gráfica 158.	Satisfacción con la solución de problemas de Internet Fija - Evolutivo	177

Gráfica 159.	Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Internet Fija, Segundo semestre de 2016 y Primer semestre de 2017.....	178
Gráfica 160.	Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Internet Fija, Segundo semestre de 2016 y Primer semestre de 2017.....	179
Gráfica 161.	Principales indicadores de Internet Fija, Primer semestre de 2017.....	180
Gráfica 162.	Principales indicadores de Internet Fija, Comparativo últimas tres mediciones. ...	181
Gráfica 163.	Ponderación por segmento de los usuarios de Televisión Pagada.....	182
Gráfica 164.	Características demográficas de usuarios de Televisión Pagada.....	183
Gráfica 165.	Características del servicio de Televisión Pagada.....	184
Gráfica 166.	Satisfacción con Televisión Pagada.....	185
Gráfica 167.	Satisfacción con Televisión Pagada - Evolutivo.....	186
Gráfica 168.	Satisfacción neta con Televisión Pagada, Evolutivo	187
Gráfica 169.	Satisfacción con Televisión Pagada, Evolutivo por zona.....	188
Gráfica 170.	Satisfacción con Televisión Pagada, Evolutivo por zona.....	189
Gráfica 171.	Tasa de problemas - Evolutivo	190
Gráfica 172.	Tasa de problemas con el servicio de Televisión Pagada - Evolutivo	191
Gráfica 173.	Tasa de problemas por Zona - Evolutivo	192
Gráfica 174.	Tasa de problemas, por tipo de conexión	193
Gráfica 175.	Tasa de problemas por zona y tipo de conexión	194
Gráfica 176.	Tipos de problemas de Televisión Pagada.....	195
Gráfica 177.	Tipos de problemas de Televisión Pagada, por tipo de conexión	196
Gráfica 178.	Tipos de problemas y Satisfacción con el servicio de Televisión Pagada	197
Gráfica 179.	Tasa de reclamo - Evolutivo	198
Gráfica 180.	Lugar de reclamo para problemas de Televisión Pagada	199
Gráfica 181.	Plataforma a través de la cual hizo el reclamo	200

Gráfica 182.	Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Evolutivo Telefónico y Presencial	201
Gráfica 183.	Satisfacción con la interposición de reclamos, por canal y empresa	202
Gráfica 184.	Satisfacción con la interposición de reclamos, Evolutivo por canal Telefónico y empresa	203
Gráfica 185.	Satisfacción con la interposición de reclamos, Evolutivo por canal Presencial y empresa	204
Gráfica 186.	Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal	205
Gráfica 187.	Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal - Telefónico.....	206
Gráfica 188.	Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal - Presencial	207
Gráfica 189.	Asistencia Técnica - Evolutivo	208
Gráfica 190.	Evaluación del servicio técnico de Televisión Pagada - Evolutivo	209
Gráfica 191.	Razones de insatisfacción con el servicio técnico.....	210
Gráfica 192.	Tasa de resolución del problema – Evolutivo	211
Gráfica 193.	Tasa de resolución del problema, por tipo de conexión	212
Gráfica 194.	Satisfacción con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas	213
Gráfica 195.	Satisfacción de Usuarios de Entel con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas	214
Gráfica 196.	Satisfacción de Usuarios de Movistar con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas	215
Gráfica 197.	Satisfacción de Usuarios de VTR con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas	216
Gráfica 198.	Satisfacción de Usuarios de Claro con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas	217

Gráfica 199.	Satisfacción de Usuarios de DirecTV con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas	218
Gráfica 200.	Satisfacción con la solución de problemas de Televisión Pagada – Evolutivo	219
Gráfica 201.	Satisfacción con la solución de problemas de Televisión Pagada, según tipo de conexión	220
Gráfica 202.	Impacto de problemas en la Satisfacción, por Operador de Televisión Pagada, Segundo semestre de 2016 y Primer semestre de 2017	221
Gráfica 203.	Impacto de problemas en la Satisfacción de Televisión Pagada – Por Zona, Segundo semestre de 2016 y Primer semestre de 2017	222
Gráfica 204.	Principales indicadores de Televisión Pagada	223
Gráfica 205.	Principales indicadores de Televisión Pagada, Comparativo últimas tres mediciones.	224
Gráfica 206.	Ranking Satisfacción Usuarios Año 2017	225
Gráfica 207.	Ranking Satisfacción Usuarios - 2 sem. 2016 y 1 sem 2017	227
Gráfica 208.	Ranking Satisfacción Usuarios Servicios Móviles - 2 sem. 2016 y 1 sem 2017	228
Gráfica 209.	Satisfacción Usuarios Telefonía Móvil – 2 sem 2016 y 1 sem 2017	229
Gráfica 210.	Satisfacción Usuarios Internet Móvil – 2 sem 2016 y 1 sem 2017	230
Gráfica 211.	Satisfacción Usuarios Internet Fija – 2 sem 2016 y 1 sem 2017	231
Gráfica 212.	Satisfacción Usuarios TV Pagada – 2 sem 2016 y 1 sem 2017	232
Gráfica 213.	Satisfacción telecomunicaciones por región – 2 sem 2016 y 1 sem 2017.	234
Gráfica 214.	Satisfacción Telefonía Móvil por región – 2 sem 2016 y 1 sem 2017	235
Gráfica 215.	Indicadores Telefonía Móvil por región – 2 sem 2016 y 1 sem 2017	236
Gráfica 216.	Satisfacción Internet Móvil por región – 2 sem 2016 y 1 sem 2017	237
Gráfica 217.	Indicadores Internet Móvil por región – 2 sem 2016 y 1 sem 2017	238
Gráfica 218.	Satisfacción Internet Fija por región – 2 sem 2016 y 1 sem 2017	239
Gráfica 219.	Indicadores Internet Fija por región – 2 sem 2016 y 1 sem 2017	240
Gráfica 220.	Satisfacción TV Pagada por región – 2 sem 2016 y 1 sem 2017	241

Gráfica 221. Indicadores TV Pagada por región – 2 sem 2016 y 1 sem 2017 242