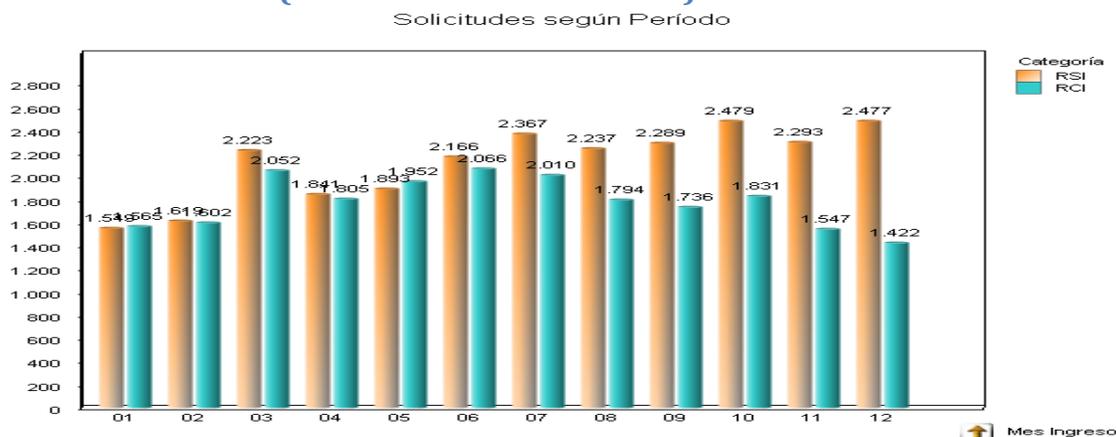


## Estadísticas de reclamos recibidos por el Departamento Gestión de Reclamos de la Subsecretaría de Telecomunicaciones

Fuente: Base de datos del Sistema de Gestión de Reclamos, a través de aplicación Qlikview, al 16 de Noviembre de 2015.

### Reclamos año 2014 (46.815 reclamos en total)



Selection Status:

ANNO\_INGRESO 2014

**RCI:** Reclamos con insistencia recibidos por Subtel a nivel nacional a través de sus distintos canales. Son aquellos para los cuales Subtel emite una resolución.

**RSI:** Reclamos sin constancia de interposición previa en las compañías de telecomunicaciones. También denominados “Reclamos sin insistencia”, son recibidos por Subtel en Santiago a nivel presencial y a canales remotos. Estos reclamos se trasladan para que las compañías reclamadas respondan directamente a los usuarios.

### Sobre los 46.815 reclamos



Selection Status:

ANNO\_INGRESO 2014

**Nota:** A partir del año 2011, se realizó una modificación en los motivos de reclamos.