Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Telecomunicaciones

Informes N º 1 y 2

Resultados Primera Medición

2013

Subsecretaría de Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

Junio de 2013

PRESENTACIÓN 5

OBJETIVOS DEL ESTUDIO 6

Objetivo General 6

Objetivos Específicos 6

DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA 7

Tipo de Estudio 7

Grupo Objetivo y Cobertura 7

Cuestionarios 7

Muestras 9

RESULTADOS DEL ESTUDIO 10

Visión General de los 4 servicios de telecomunicaciones 10

Muestras históricas por servicio 13

Visión general de los 4 servicios 14

Derechos de usuarios de telecomunicaciones 14

Satisfacción con servicios de telecomunicaciones 18

Problemas, reclamos y resolución 21

Satisfacción con el Servicio según si ha tenido problemas. 22

Resumen del capítulo: Satisfacción usuarios de telecomunicaciones. 24

Resultados por servicio 25

Telefonía móvil 25

A. Perfil de los entrevistados 25

Características Demográficas de usuarios de Telefonía Móvil. 25

Características del servicio de telefonía móvil 27

B. Satisfacción con el servicio 28

Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil 28

Aspectos de mejora en servicio de Telefonía Móvil 30

C. Problemas, reclamos y resolución 34

Tasa de problemas en Telefonía Móvil 34

Satisfacción resolución de problema del servicio de Telefonía Móvil 35

Tipos de problemas de Telefonía Móvil 38

Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil 41

Internet Móvil 47

A. Perfil de los entrevistados 47

Características Demográficas de usuarios de Internet Móvil *47*
Satisfacción con el servicio 52
Satisfacción con empresas de internet móvil *52*
Problemas, reclamos y resolución *57*
Tasa de problemas en Internet Móvil *57*
Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil *64*
Satisfacción con la resolución de problemas de Internet Móvil *68*
Banda Ancha Móvil 69
A. Perfil de los entrevistados 69
Características Demográficas de usuarios de Banda Ancha Móvil *69*
Características del servicio de Banda Ancha Móvil *71*
B. Satisfacción con el servicio 72
Satisfacción con empresas de Banda Ancha Móvil *72*
Tasa de problemas en Banda Ancha Móvil *77*
Satisfacción con Banda Ancha Móvil según si le han resuelto problemas *80*
Tipos de problemas de Banda Ancha Móvil *82*
Internet Fija 91
A. Perfil de los entrevistados 91
Características demográficas de los usuarios de Internet Fija *91*
Características del servicio de Internet Fija *93*
B. Satisfacción con el servicio 94
Satisfacción con servicio de Internet Fija *94*
Problemas, reclamos y resolución *97*
Tasa de problemas en Internet Fija *97*
Satisfacción con Internet Fija según si le han resuelto problemas *100*
Tipos de problemas de Internet Fija *102*
Síntesis de Conclusiones y Recomendaciones 105
Informe Cualitativo 109
Evaluación de los servicios telecomunicacionales 113
Telefonía Móvil 115
Internet Fija 117
Banda Ancha Móvil 118

La Atención 119
Conocimiento de los derechos del consumidor 120
Anexo II: Cuestionario Telefonía Móvil 122
Anexo III: Cuestionario Internet Móvil 126
Anexo IV: Cuestionario Banda Ancha Móvil 129
Anexo V: Cuestionario Internet Fija 132
Anexo VI: Informe N°1 136
Diseño de la muestra 136
Informe N°1 144
Resultados Prueba Piloto 144
Rendimiento de los cuestionarios 145
Algunos resultados de las pruebas piloto: 146

PRESENTACIÓN

El Gobierno de Chile en materia de telecomunicaciones ha definido como lineamientos estratégicos principales de política pública, 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, convergencia de los servicios y el fomento de la competitividad entre los distintos actores de la industria, orientada a generar una mayor calidad en la provisión de los servicios y la autorregulación del sistema en su conjunto.

En lo que respecta a la Subsecretaría de Telecomunicaciones, la concreción y materialización de estos lineamientos estratégicos le significará jugar un papel fundamental en lo que se refiere a fomentar la competitividad del mercado, a través de la fiscalización y control del funcionamiento de los servicios de telecomunicaciones y la protección de los derechos de los usuarios.

En este ámbito, se precisa buscar 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**. La premisa es que mientras más conocimiento y acceso a la información tienen los consumidores, mayor 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 ha desarrollado en conjunto con ICCOM desde el año 2011 la "Encuesta de satisfacción de usuarios de Servicios de Telecomunicaciones[1]", a través de un instrumento orientado a obtener datos sobre la satisfacción de la ciudadanía respecto de los Servicios de Telecomunicaciones y por esta vía, **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, cumpliendo de esta forma con el lineamiento estratégico del Gobierno señalado inicialmente. Dicha encuesta es aplicada en 2 mediciones anuales.

El presente informe da cuenta de los resultados obtenidos en la primera medición 2013 de la “Encuesta de satisfacción de usuarios de Servicios de Telecomunicaciones” y sus comparaciones con los resultados de mediciones anteriores a partir del año 2011.

[1] Encuesta aplicada en medición actual ha sido reformulada, lo que se detalla en el informe.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Objetivo General

Medir cuantitativamente el grado de satisfacción de los usuarios de empresas de telecomunicaciones (Telefonía, Internet y Banda Ancha Móvil, e Internet Fija).

Objetivos Específicos

1. Medir la satisfacción general de los usuarios con el servicio recibido.
2. Comparar los niveles de satisfacción entre usuarios de diferentes compañías de telecomunicaciones y generar un ranking de empresas.
3. Comparar los niveles de satisfacción entre usuarios de diferentes zonas geográficas, sexo y edad.
4. Realizar análisis comparativo con mediciones anteriores.
5. Identificar y medir la satisfacción de los usuarios con diferentes aspectos o dimensiones de servicio.

DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

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").

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.
- Banda Ancha Móvil.
- Internet Fija Residencial.

Cuestionarios

Se aplicaron 4 cuestionarios, Telefonía Móvil, Internet Móvil, Banda Ancha Móvil e Internet Fija, entrevistados independientes.

A partir de la Medición Nº1 del año 2013, se realizó algunos ajustes al cuestionario, siendo los más relevantes[2]:

A partir de la actual medición, se ha convenido realizar los siguiente ajustes metodológicos a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones:

1. Realizar 4 cuestionarios con muestras independientes por servicio: Telefonía Móvil, Internet Móvil, Banda Ancha Móvil e Internet Fija. Esto implica que los usuarios de Internet Móvil y Banda Ancha Móvil sólo responderán el cuestionario correspondiente a dichos servicios. En mediciones anteriores, esta muestra se obtenía como una sub-muestra de los usuarios de Telefonía Móvil e Internet Fija. Dicho ajuste persigue contar con evaluaciones libres de sesgo producido por el hecho de haber respondido anteriormente un cuestionario correspondiente a otro servicio.

2. Racionalizar el largo de los cuestionarios de modo permitan aumentar el tamaño de las muestras de cada compañía proveedora para cada servicio. De este modo la nueva estructura de los cuestionarios de los 4 servicios fue la siguiente:
    a. Clasificación: Género, Edad y Zona (Región) en la que vive el entrevistado.
    b. Datos del Proveedor: Empresa que le entrega el servicio, antigüedad como cliente de la empresa, características del servicio (Pre-Post pago en caso de Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil, y Velocidad en Internet Fija, Internet Móvil y Banda Ancha Móvil).
    c. Satisfacción con el servicio y los motivos para una baja evaluación.
    d. Problemas con el servicio: Tenencia de problemas, tipo de problemas, lugar de reclamo, resolución y evaluación de la resolución del mismo.
    e. Derechos del consumidor: Recordación asistida de los Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones, Instituciones con las cuales se siente más protegido para hacer valer los mismos. Sólo en cuestionarios de Internet Fija y Telefonía Móvil.

[2] En Anexos se pude ver los 4 cuestionarios aplicados.

Muestras

Las muestra por servicio y compañía se pueden ver en la siguiente gráfica, con un error muestral máximo por servicio, para Banda Ancha Móvil con ±2.4%.

Gráfica 1: Muestra y Erros Muestral por Servicio y Compañía.

OPERADOR / SERVICIO	Telefonía Móvil		Internet Móvil		Banda Ancha Móvil		Internet Fija	
	Muestra (n)	Error Muestral (%)	Muestra (n)	Error Muestral (%)	Muestra (n)	Error Muestral (%)	Muestra (n)	Error Muestral (%)
Claro	699	3,7%	419	4,8%	349	5,2%	649	3,8%
Entel	711	3,7%	415	4,8%	480	4,5%	-	-
Movistar	706	3,7%	389	5,0%	362	5,2%	737	3,6%
Nextel	697	3,7%	379	5,0%	162	7,7%	-	-
VTR	692	3,7%	414	4,8%	316	5,5%	720	3,7%
GTD (Manquehue)	-	-	-	-	-	-	719	3,7%
Telsur / Telcoy	-	-	-	-	-	-	724	3,6%
TOTAL	**3.505**	**1,7%**	**2.016**	**2,2%**	**1.669**	**2,4%**	**3.549**	**1,6%**

En los módulos de cada servicio se explicitará el detalle de las muestras y su ponderación.

RESULTADOS DEL ESTUDIO

Visión General de los 4 servicios de telecomunicaciones

A continuación revisaremos algunos de los resultados más relevantes de los 4 segmentos de usuarios de interés, considerando a nivel total, los siguientes aspectos medidos en el estudio:

- Perfil de Entrevistados de Ambos Estudios.
- Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.
- Problemas Recientes con el Servicio.
- Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones.

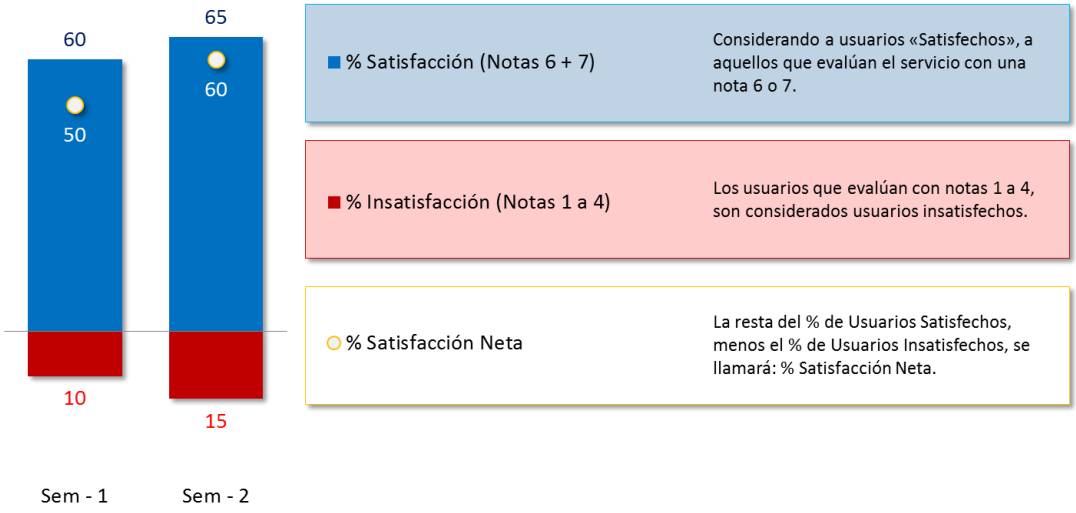
Los resultados a nivel total y por compañía, tanto en esta sección de visión general, como en los módulos específicos de cada servicio, serán expuestos usando Gráficas en los cuales se podrá comparar la medición actual con las mediciones del año 2011, para lo cual se utilizará la siguiente notación:

- Medición Nº1 año 2011: Sem 1 - 2011.
- Medición Nº2 año 2011: Sem 2 - 2011.
- Medición Nº1 año 2012: Sem 1 - 2012.
- Medición Nº2 año 2012: Sem 2 - 2012.
- Medición Nº2 año 2013: Sem 1 - 2013.

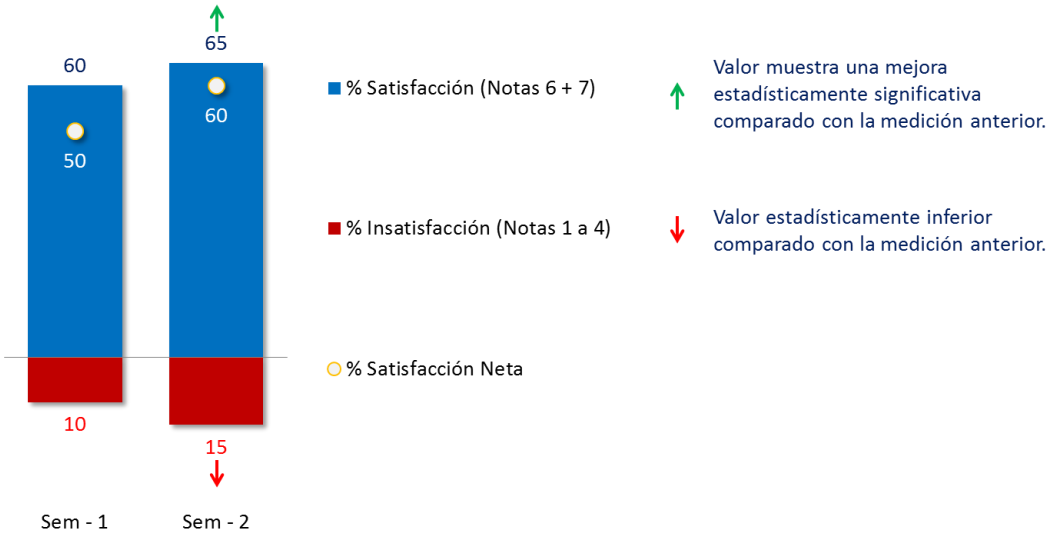
Principales indicadores usados en el informe y diferencias significativas

Las pregunta que mide la Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones evaluados en este estudio es:

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?

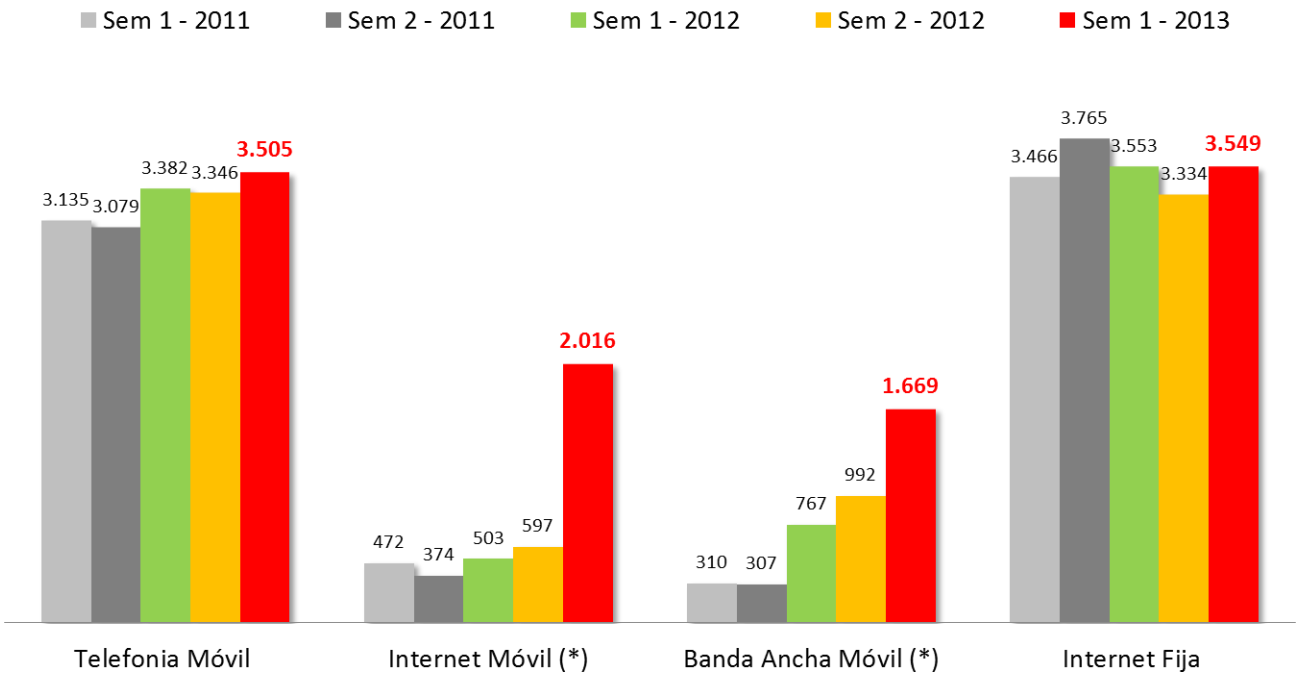


A lo largo del informe se presentará las diferencias estadísticamente significativas al 95% de confianza, con indicadores gráficos junto a cada estadística, de la siguiente forma:



Muestras históricas por servicio

Gráfica 2: Muestras en mediciones desde 2011



(*) A diferencia de mediciones anteriores, la actual medición de Internet Móvil y de Banda Ancha Móvil se realiza con un cuestionario y entrevistados independientes.

Las muestras más robustas para esta medición corresponden a Telefonia Móvil e Internet Fija con muestras mayores a los 3.500 casos, para el levantamiento de Internet Móvil se logró una muestra de 2.016 casos y en Banda Ancha Móvil 1.669 encuestas.

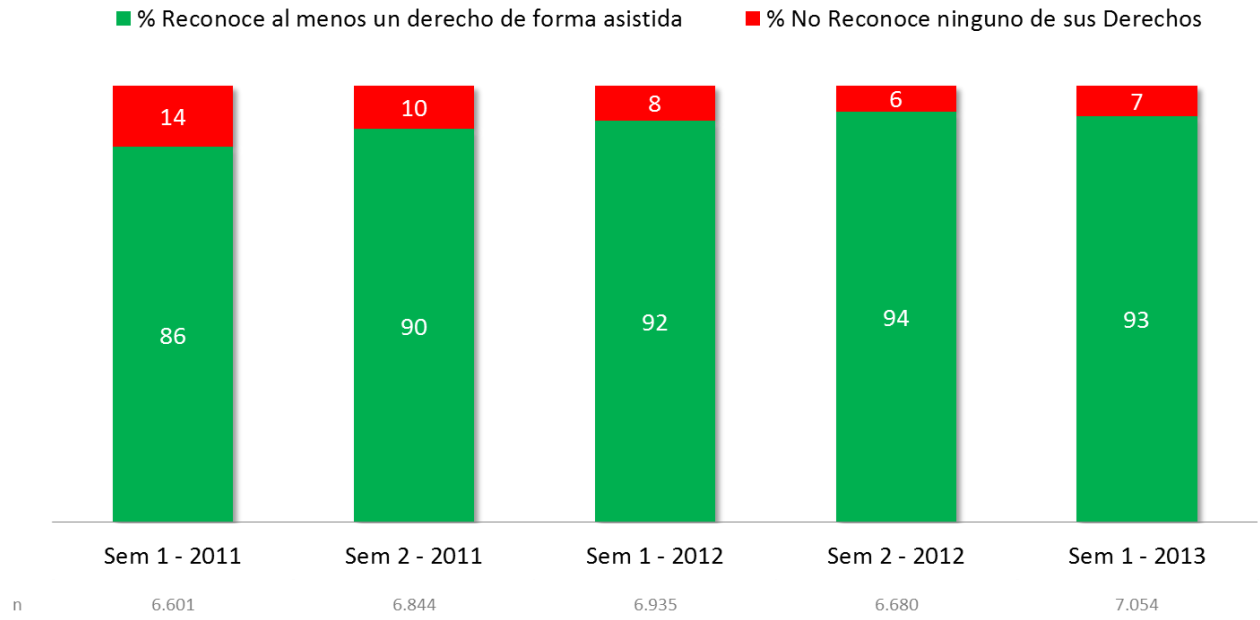
En todos los casos las muestras logradas para la primera medición de este año fueron superiores a la anterior muestra realizada para este estudio, a saber, segundo semestre del 2012, por lo que los indicadores de confianza de los resultados se han mejorado.

Visión general de los 4 servicios

Derechos de usuarios de telecomunicaciones

"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….?".

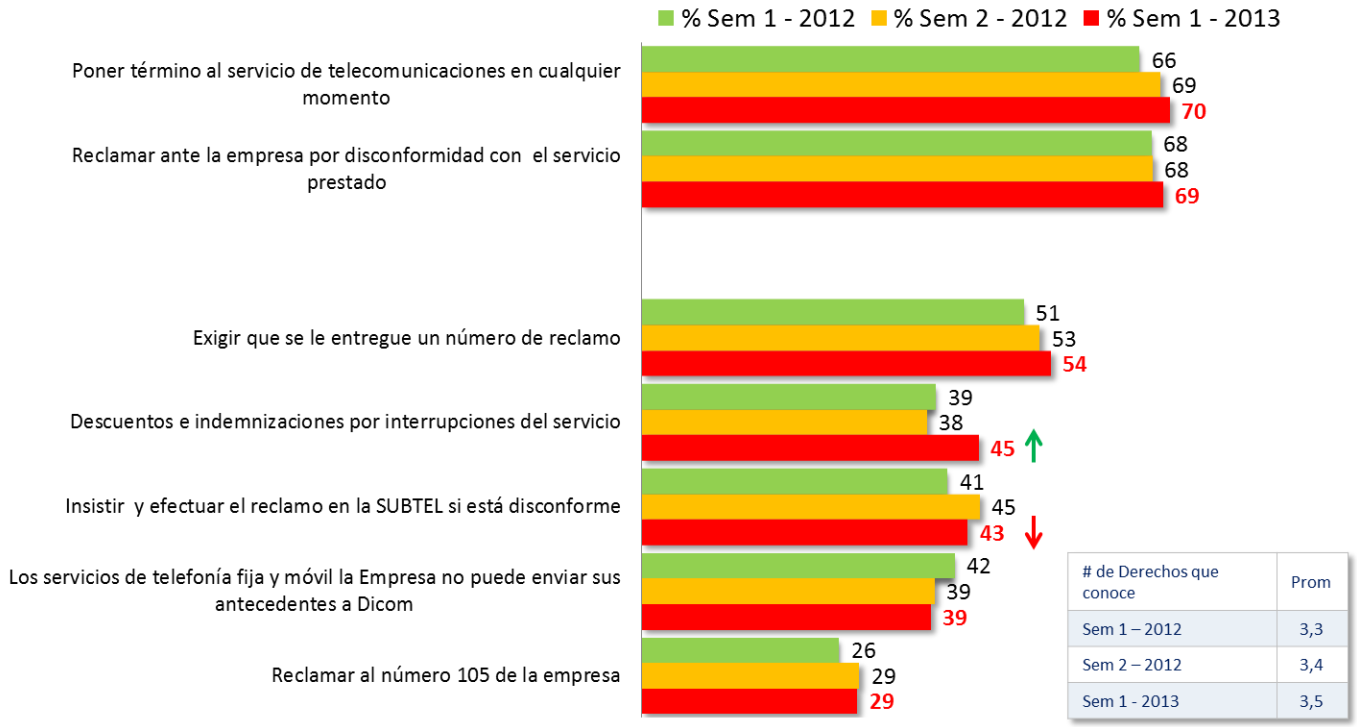
Gráfica 3: Conocimiento de derechos del consumidor global.



(*) Pregunta es aplicada en cuestionarios de Telefonía Móvil e Internet Fija y fue modificada en Sem 1 – 2012 para que su formulación facilite al entrevistado la recordación de sus derechos, a partir de la explicación de sus deberes.

Los niveles de conocimiento sobre los derechos del usuario de telecomunicaciones se mantienen en los parametros obtenidos en el último levantamiento con un 93% de conocimiento de al menos uno de los derechos (recordación asistida).

Gráfica 4: Conocimiento de derechos del consumidor.



Entre los derechos que tienen mayor número de menciones encontramos en primer lugar el derecho a poner término al servicio de telecomunicaciones en cualquier momento llegando a un 70%, en segundo lugar se encuestra el derecho a reclamar por disconformidad frente al servicio entregado por el proveedor.

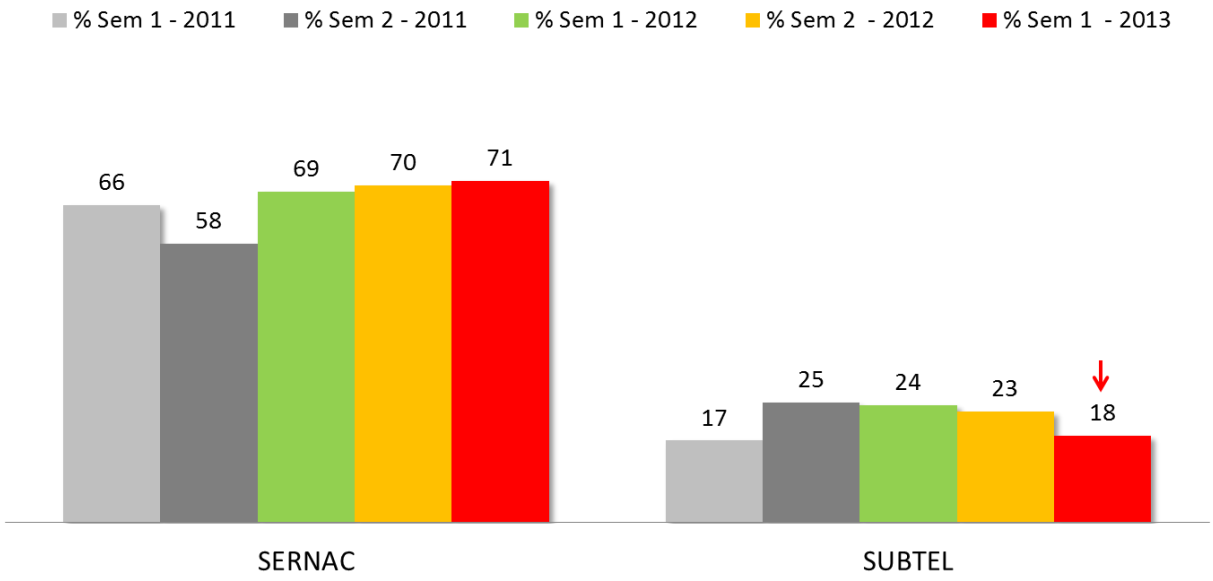
Cabe destacar el aumento de personas que reconocen como un derecho el recibo de indemnizaciones o descuento frente a interrupciones en el servicio, llegando a un 45% de la muestra.

En términos generales se mantienen una tendencia a un mayor conocimiento de sus derechos de parte de los usuarios, alcanzando las 3,5 menciones promedio (en un total de 7 menciones).

Protección de derechos del usuario de telecomunicaciones

"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 10: Conocimiento de derechos del consumidor.



Entre las instituciones que estan llamadas a recepcionar las demandas de los clientes de telecomunicaciones destaca el SERNAC, ya que un 71% de las menciones sobre esta pregunta recáen sobre él.

Por su parte el SUBTEL solo alcanza un 18% mostrando una caída estadísticamente significativa respecto a la última medición donde alcanzase un 23% de las menciones.

Resumen del capítulo: Derechos de los usuarios de telecomunicaciones.

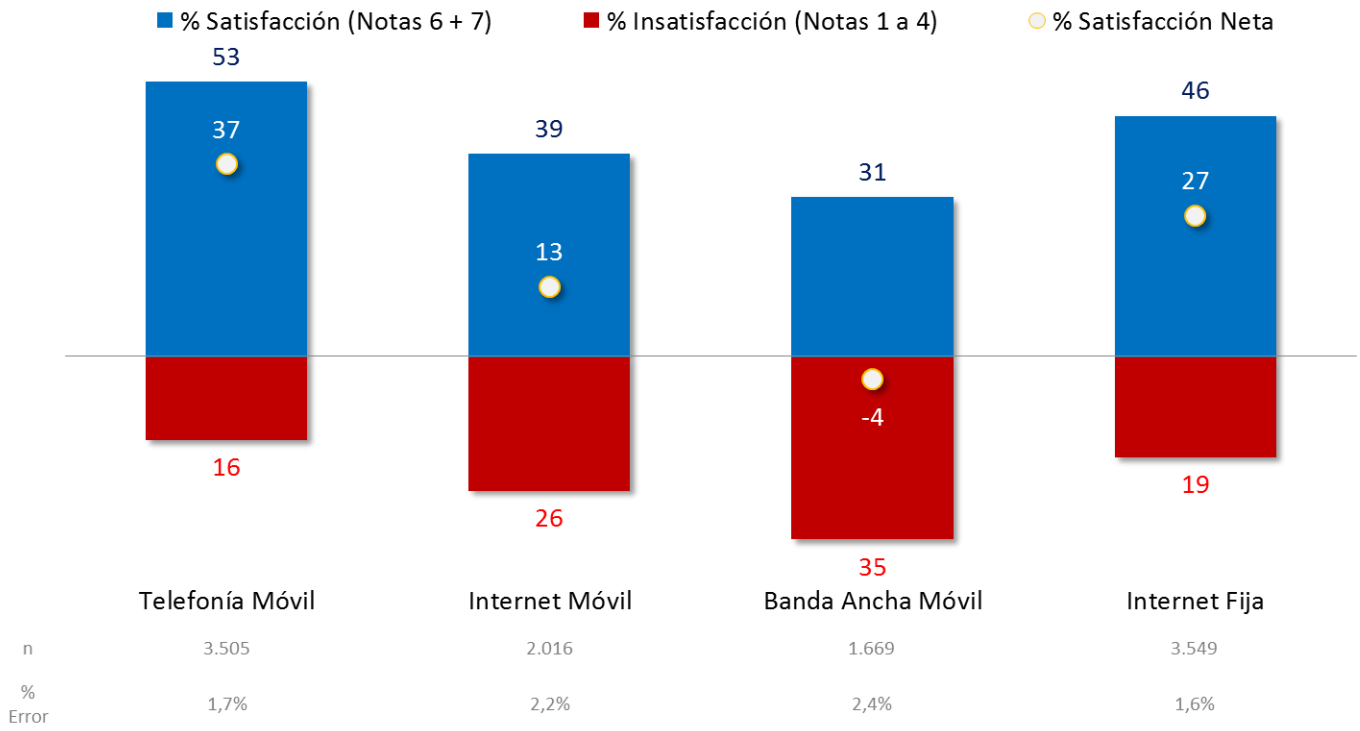
Se mantiene una alta autopercepción de conocimiento de los derechos como usuarios de telecomunicaciones.

- Un 93% de los entrevistados reconoce al menos uno de los 7 derechos, siendo los más reconocidos por una importante diferencia: "Poner término al servicio de telecomunicaciones en cualquier momento" y "Reclamar ante la empresa por disconformidad con el servicio prestado".
- Sin embargo, en promedio los entrevistados reconocen la mitad de los derechos como usuarios de telecomunicaciones (3,5 de 7), y si bien la tendencia es positiva, se mantiene como un desafío comunicacional.
- Sernac se mantiene como la institución que entrega más seguridad para hacer valer los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, y destaca la baja presentada por la SUBTEL como organismo que proteja a los consumidores del sector.

Satisfacción con servicios de telecomunicaciones

"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?"

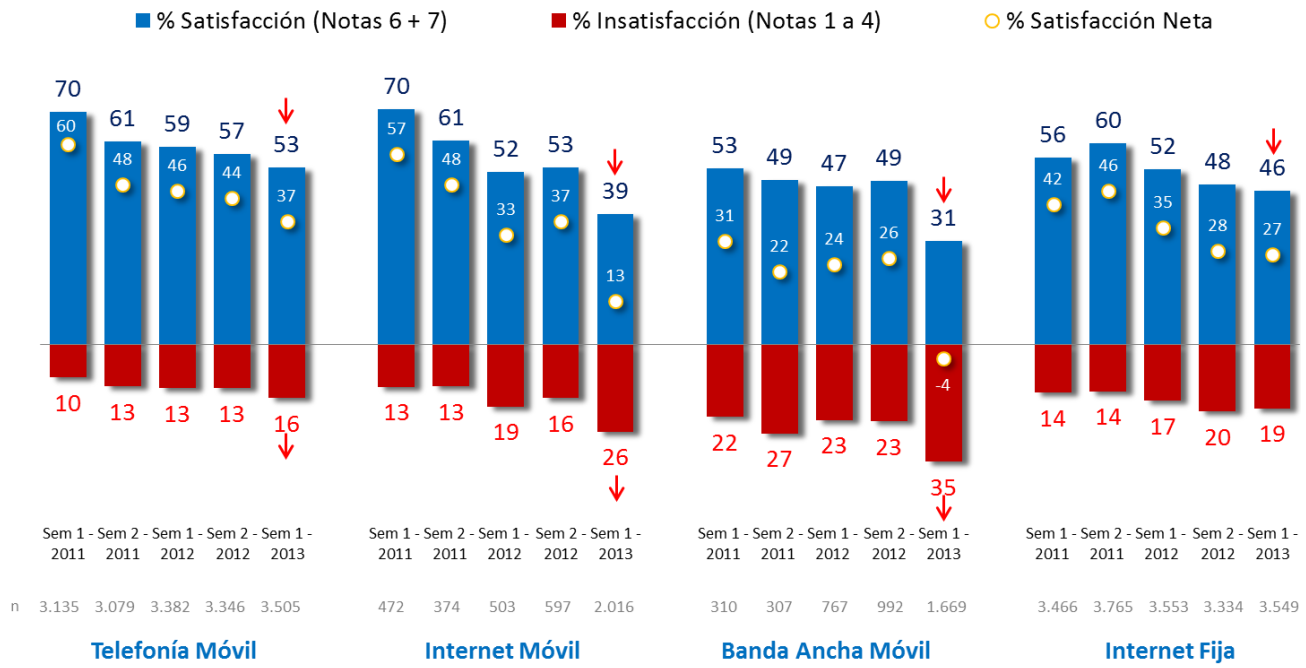
Gráfica 5: Satisfacción con servicios de telecomunicaciones – Por servicio.



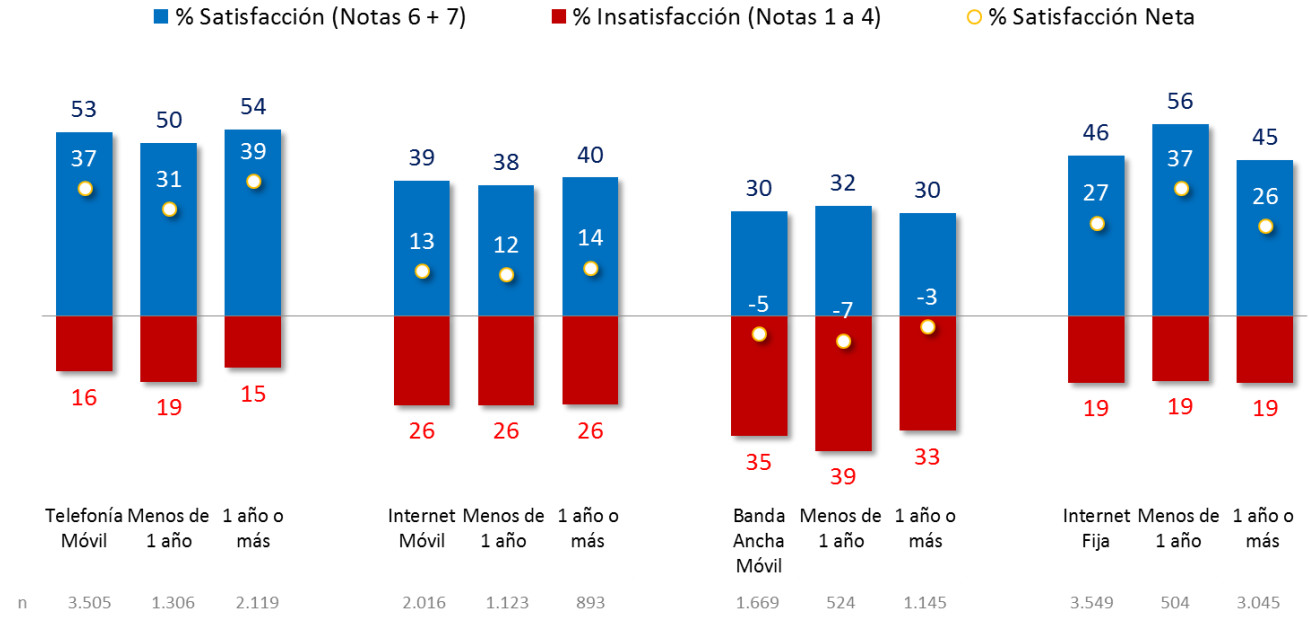
En términos generales los servicios evaluados muestran un bajo nivel de satisfacción, la telefonía móvil alcanza un 53% de satisfacción y un 16% de insatisfacción situandose como el mejor evaluado.

Por otra parte el servicio peor evaluado es la banda ancha móvil con un 31% de satisfacción y un 35% de insatisfacción siendo el servicio que cuenta con las notas mas defavorable, además presentandose como el unico servicio que cuenta con un nivel de satisfacción neta por debajo del 0 (-4% en la suma entre satisfechos e insatisfechos).

Gráfica 6: Satisfacción general con servicios de telecomunicaciones – Por servicio y medición.

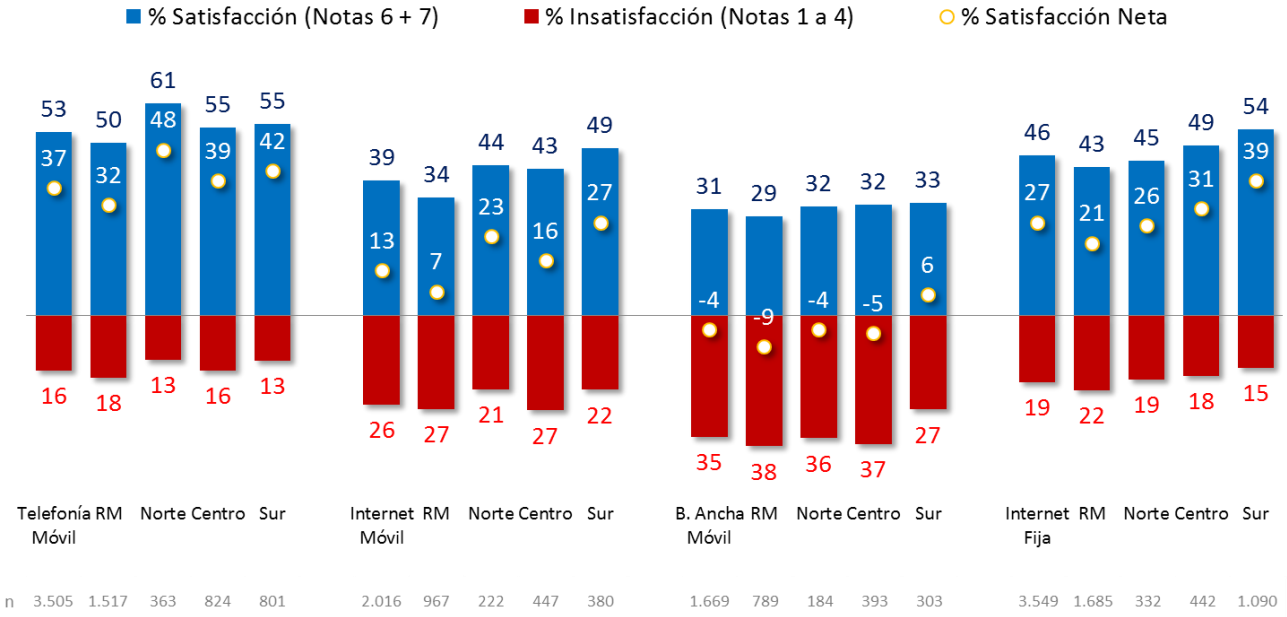


Gráfica 7: Satisfacción general con servicios de telecomunicaciones – Por servicio y antigüedad.



Todos los servicios evaluados muestran bajas en sus niveles de satisfacción, en cuanto a la insatisfacción tan solo Internet Fija muestra una leve mejora respecto a la última medición. Salvo en Internet Fija, donde los usuarios nuevos muestran una mejo evaluación que los usuarios antiguos, los otros servicios no muestran diferencias en su evaluación.

Gráfica 8: Satisfacción general con servicios de telecomunicaciones – Por servicio y zona.

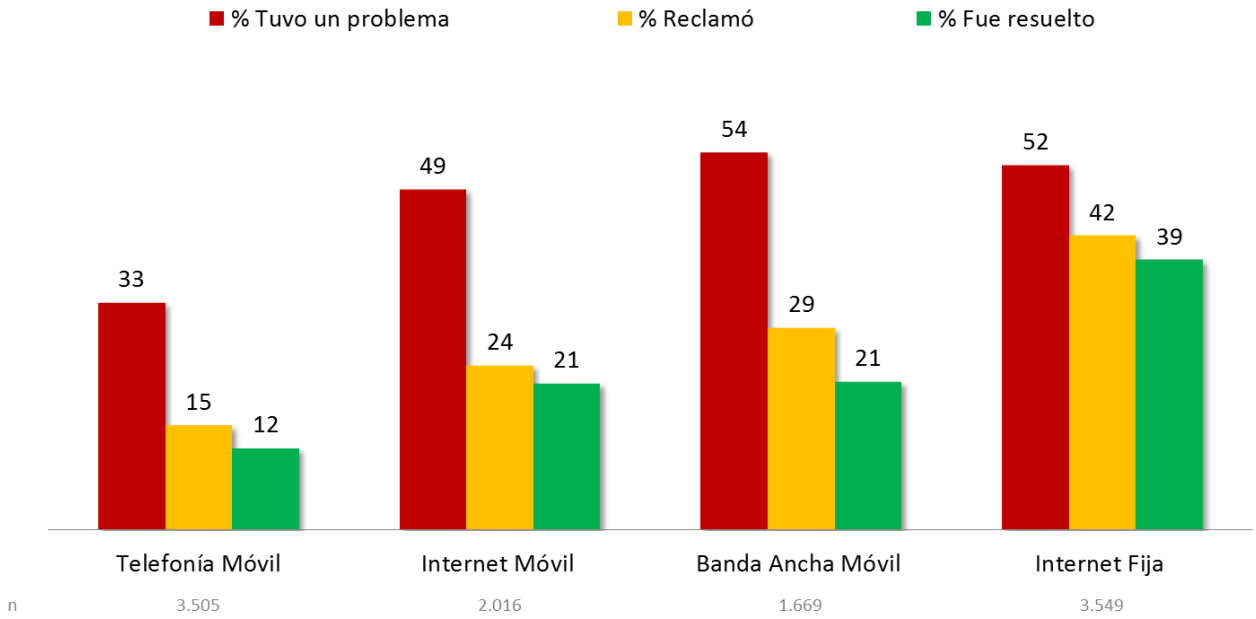


La satisfacción con todos los servicios evaluados, son inferiores en Región Metopolitana en comparación con regiones.

Problemas, reclamos y resolución

"En los últimos 12 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de LEER SERVICIO en el hogar? / ¿Reclamó o pidió alguna solución? / ¿Y su problema fue resuelto?".

Gráfica 9: Alta disposición a recomendar los servicios de telecomunicaciones por variables demográficas.



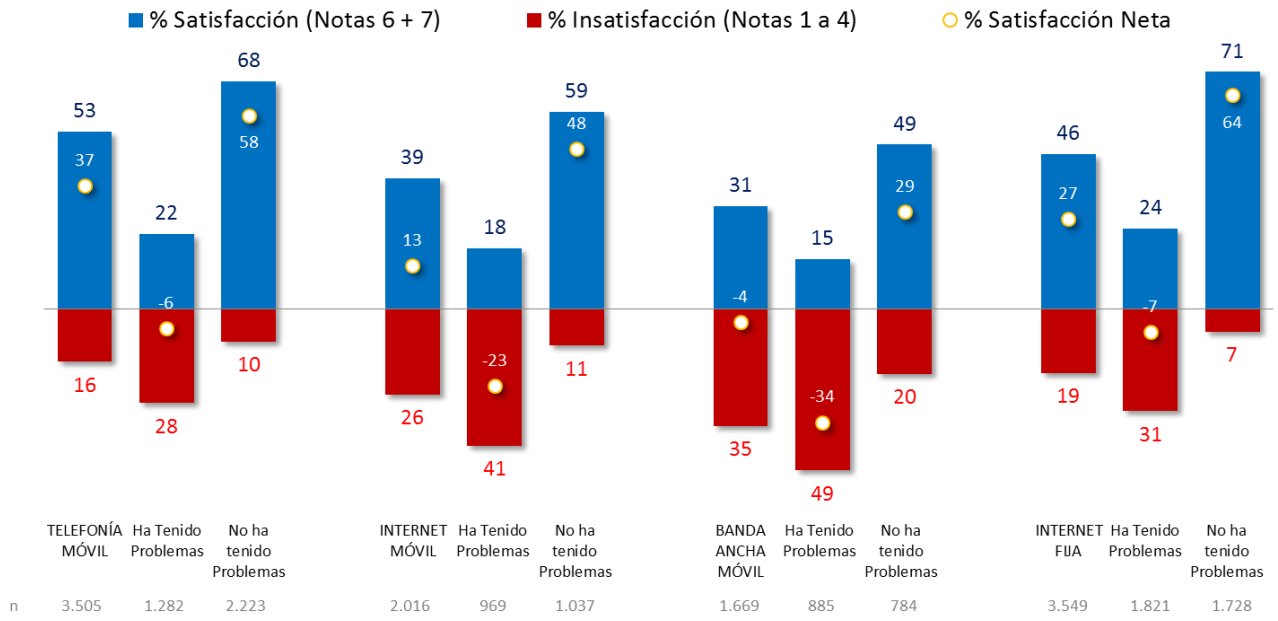
Banda ancha móvil se posiciona como el servicio que cuenta con mayor cantidad de problemas declarados por los clientes, llegando a un 54% del total de la muestra encuestada. Si bien cuenta con solo un 21% de los clientes cuyo problema ha sido resuelto por el proveedor, tambien se debe tener en cuenta que la tasa de reclamos por parte de los clientes es baja, lo mismo ocurre con el servicio de internet móvil y telefonía móvil.

Para el segmento de internet fija el número de reclamos tambien es alto, sin embargo la cantidad de reclamos es mayor por lo que el porcentaje de resoluciones tambien alcanza mayores dimensiones que el resto de los servicios.

Satisfacción con el Servicio según si ha tenido problemas.

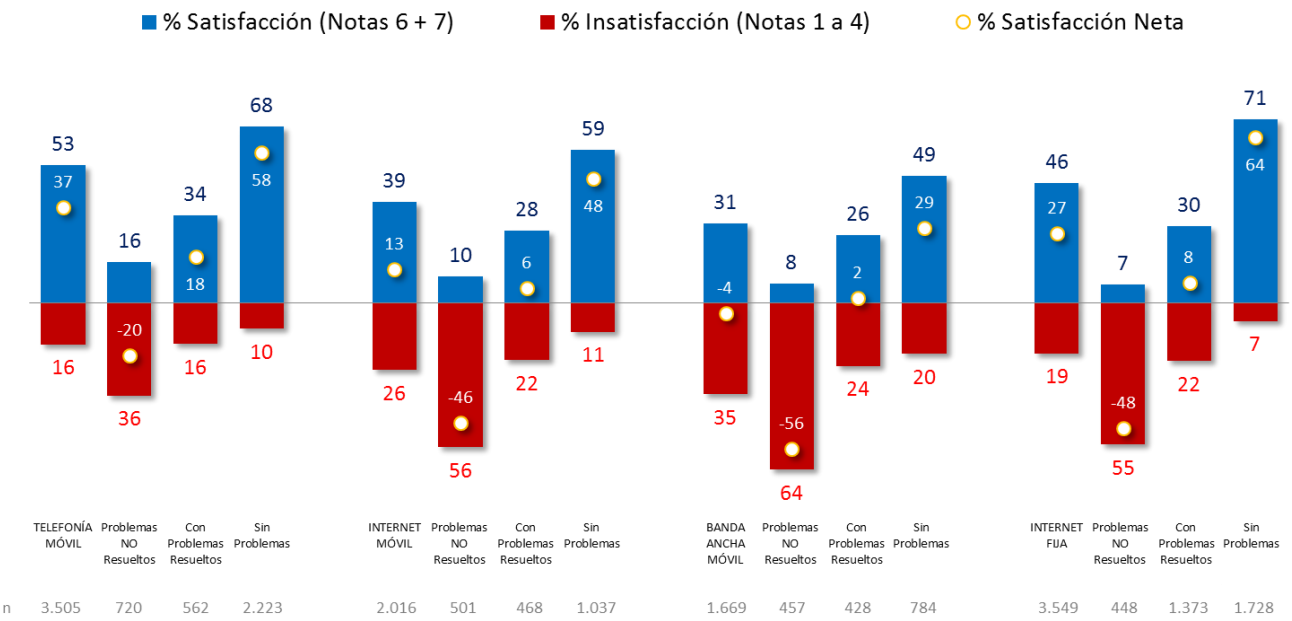
"Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de…. que tiene actualmente?"

Gráfica 10: Satisfacción con el servicio – Si ha tenido problemas.

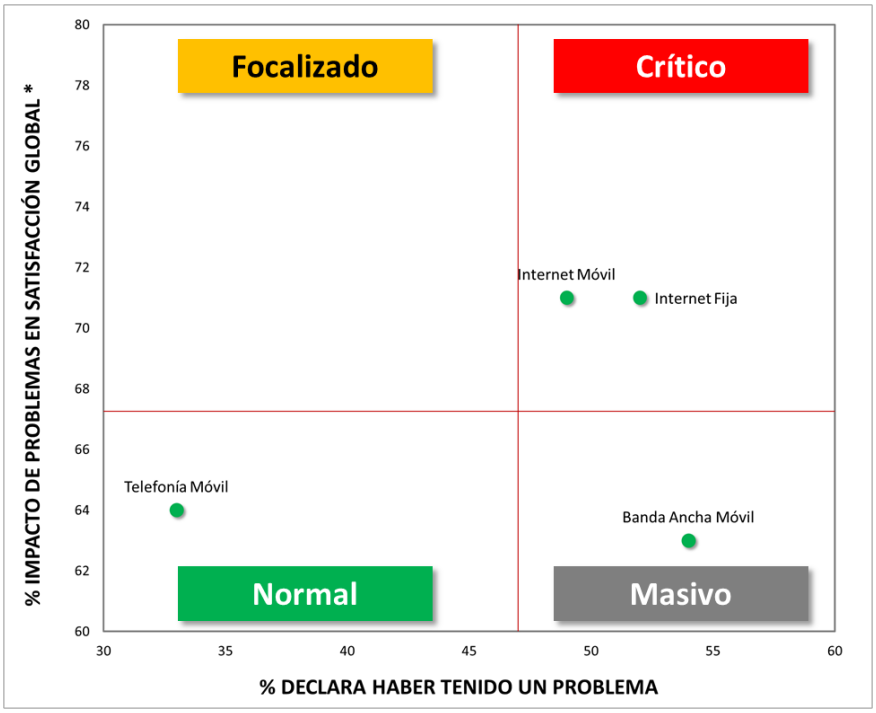


Si bien el porcentaje de resoluciones frente a un problema es consecuente con el porcentaje de reclamo (según slide anterior), cuando se les solicita a los encuestados evaluar la satisfacción frente a la resolución que la compañía de telecomunicaciones le brindo frente al problema notamos que para aquellos usuarios que han tenido problemas las evaluaciones son negativas, con indicadores de satisfacción neta negativa en todos los casos. Banda ancha móvil claramente es el servicio peor evaluados con indicadores de satisfacción neta negativos tanto para clientes que han tenido problemas como para aquellos que no.

Gráfica 11: Satisfacción con el servicio – Si su problema fue resuelto



Gráfica 12: Impacto de problemas en satisfacción global.



Resumen del capítulo: Satisfacción usuarios de telecomunicaciones.

Se percibe una caída generalizada en la satisfacción de los usuarios de todos los servicios evaluados.

- Todos los servicios evaluados disminuyen significativamente sus % de Satisfacción (Notas 6 + 7), llegando en el mejor de los casos a un 53% en el caso de telefonía móvil.
- De los servicios que no se ven afectados por las mejoras metodológicas, es Telefonía Móvil el servicio que presenta la mayor caída, puesto que se refleja tanto en una disminución de los usuarios satisfechos de 57% a 53%, como un aumento de sus usuarios insatisfechos de 13% a 16%. Mientras los usuarios de Internet Fija sólo disminuyen su proporción de usuarios satisfechos de 48% a 46%.
- Mención especial tienen las caídas en niveles de satisfacción e insatisfacción presentadas por usuarios de Internet Móvil y Banda Ancha Móvil, resultados que además pueden verse influenciados por el ajuste metodológico que liberó del sesgo de medición mencionado anteriormente.

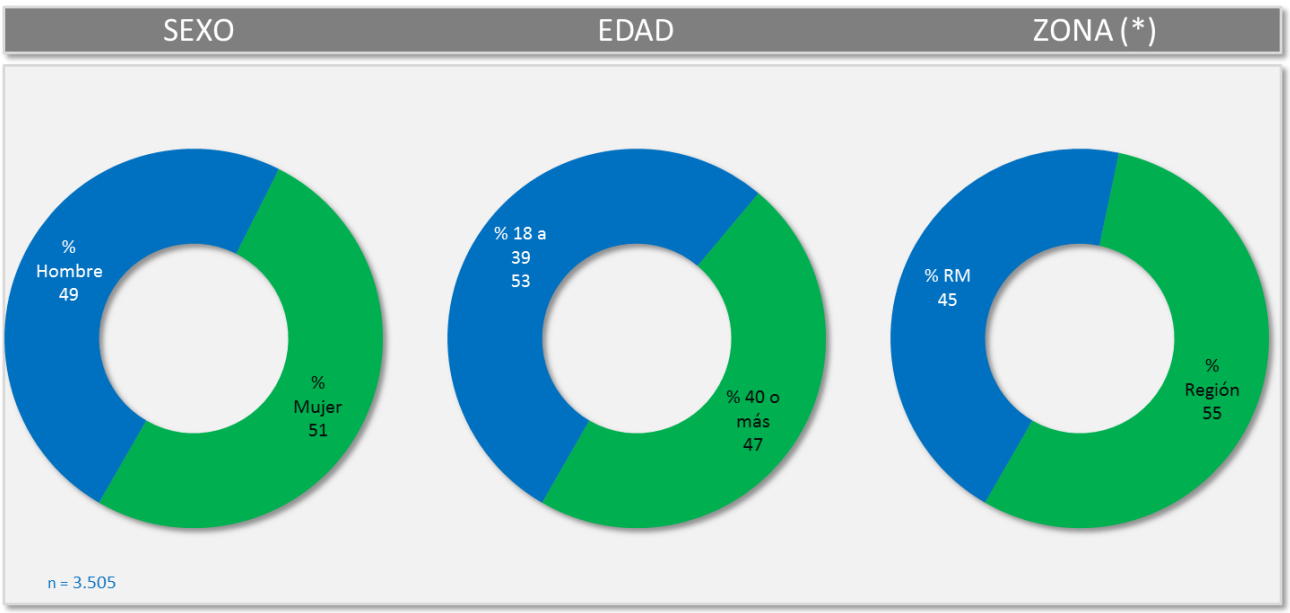
Resultados por servicio

Telefonía móvil

A. Perfil de los entrevistados

Características Demográficas de usuarios de Telefonía Móvil.

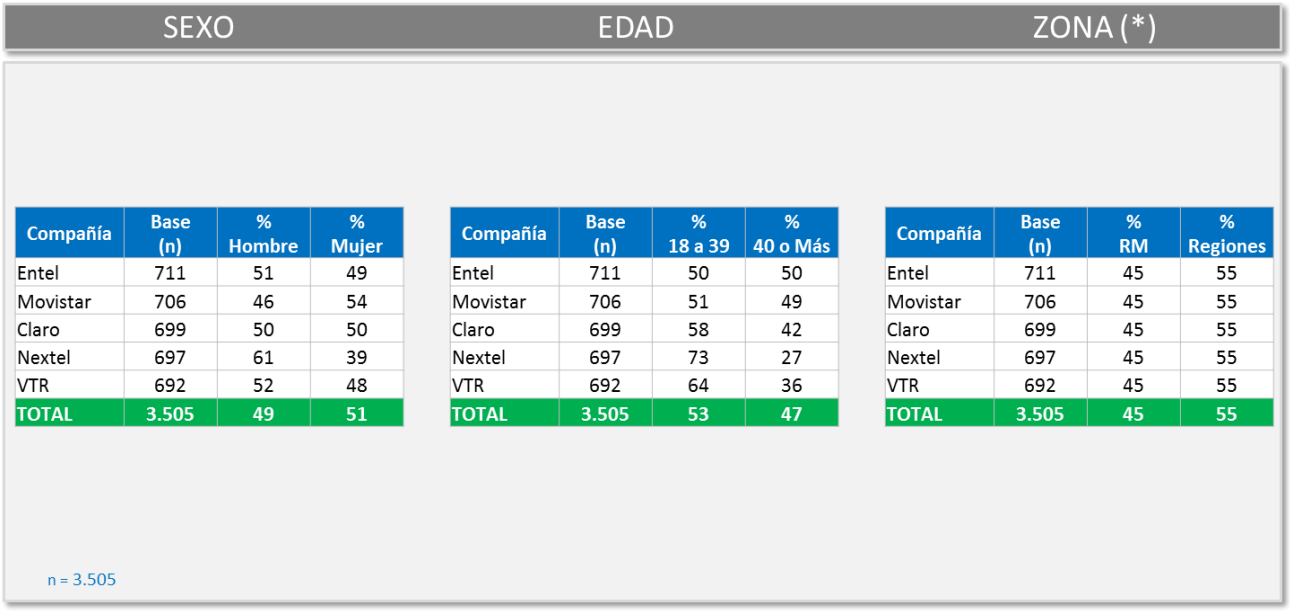
Gráfica 13: Características demográficas de usuarios de Telefonía Móvil.



(*) Dado que no se cuenta con la distribución por zona del universo de teléfonos móviles, los resultados fueron ponderados de acuerdo a la distribución de la población total del país, por región.

No existen mayores diferencias en la composición de la muestra para las variables sexo y edad, la composición demográfica muestra una mayoría entre los usuarios de regiones con respecto a la región metropolitana.

Gráfica 14: Características demográficas de usuarios de Telefonía Móvil – Por compañía.



Compañía	Base (n)	% Hombre	% Mujer
Entel	711	51	49
Movistar	706	46	54
Claro	699	50	50
Nextel	697	61	39
VTR	692	52	48
TOTAL	3.505	49	51

Compañía	Base (n)	% 18 a 39	% 40 o Más
Entel	711	50	50
Movistar	706	51	49
Claro	699	58	42
Nextel	697	73	27
VTR	692	64	36
TOTAL	3.505	53	47

Compañía	Base (n)	% RM	% Regiones
Entel	711	45	55
Movistar	706	45	55
Claro	699	45	55
Nextel	697	45	55
VTR	692	45	55
TOTAL	3.505	45	55

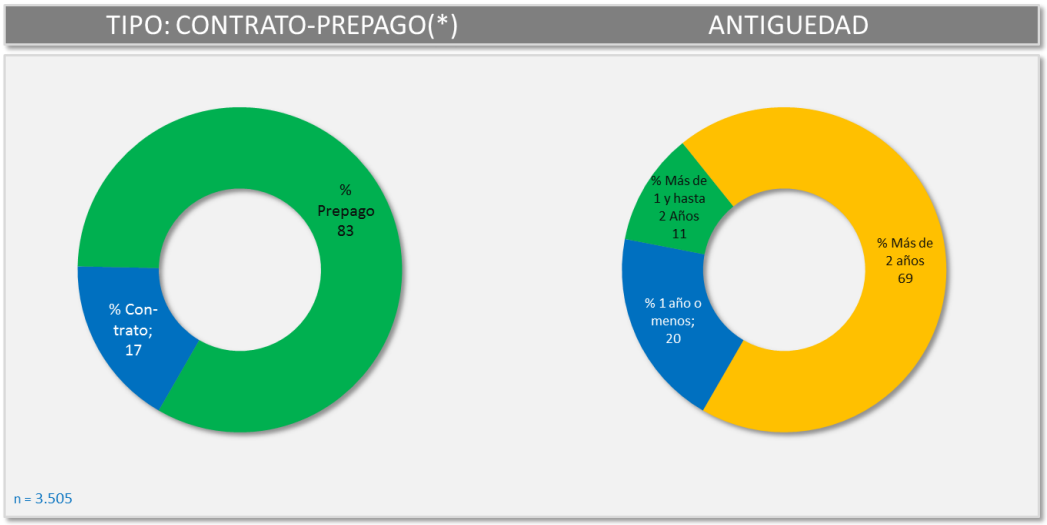
(*) Dado que no se cuenta con la distribución por zona del universo de teléfonos móviles, los resultados fueron ponderados de acuerdo a la distribución de la población total del país, por región.

La compañía que cuenta con una mayor muestra es Entel con 711 casos, y la con menor es VTR con 692 casos, lo que nos entrega un error máximo de estimación de ±3,7.

La distribución de la muestra en términos de sexo, edad y ubicación geográfica no muestra mayor diferenciación, sin embargo cabe destacar que para la muestra perteneciente a Nextel existe una mayor heterogeneidad alcanzando un 61% de hombres, con un 73% de encuestados pertenecientes al tramo etáreo 18 a 39, respecto a su simil de 40 o más.

Características del servicio de telefonía móvil

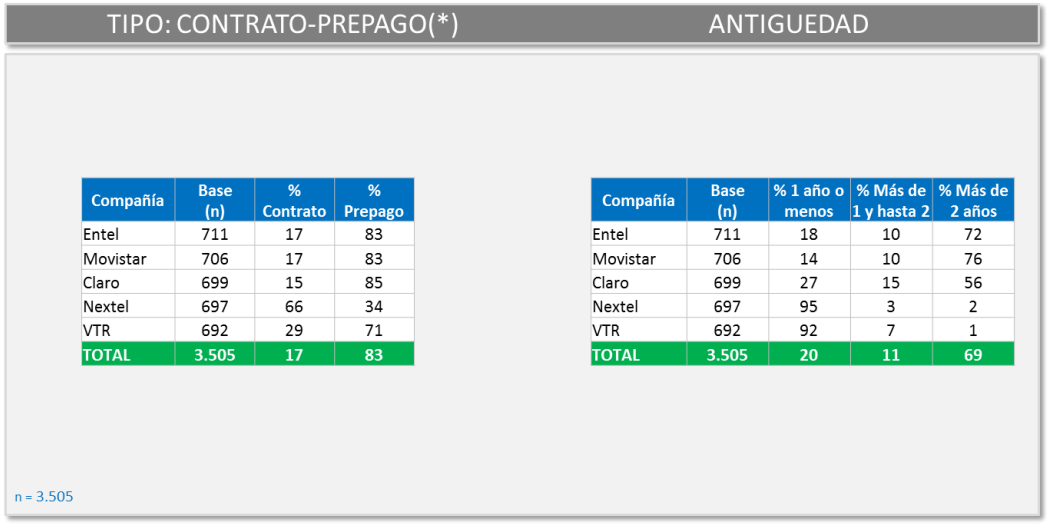
Gráfica 15: Características del servicio de telefonía móvil.



(*) Este es el resultado ponderado de acuerdo a la distribución del universo de teléfonos móviles dispuesto por SUBTEL.

Mayoritariamente los usuarios de telefonía móvil utilizan el prepago como sistema de pago de servicios.

Gráfica 16: Características del servicio de telefonía móvil – Por compañía.



Compañía	Base (n)	% Contrato	% Prepago
Entel	711	17	83
Movistar	706	17	83
Claro	699	15	85
Nextel	697	66	34
VTR	692	29	71
TOTAL	3.505	17	83

Compañía	Base (n)	% 1 año o menos	% Más de 1 y hasta 2	% Más de 2 años
Entel	711	18	10	72
Movistar	706	14	10	76
Claro	699	27	15	56
Nextel	697	95	3	2
VTR	692	92	7	1
TOTAL	3.505	20	11	69

(*) Este es el resultado ponderado de acuerdo a la distribución del universo de teléfonos móviles dispuesto por SUBTEL.

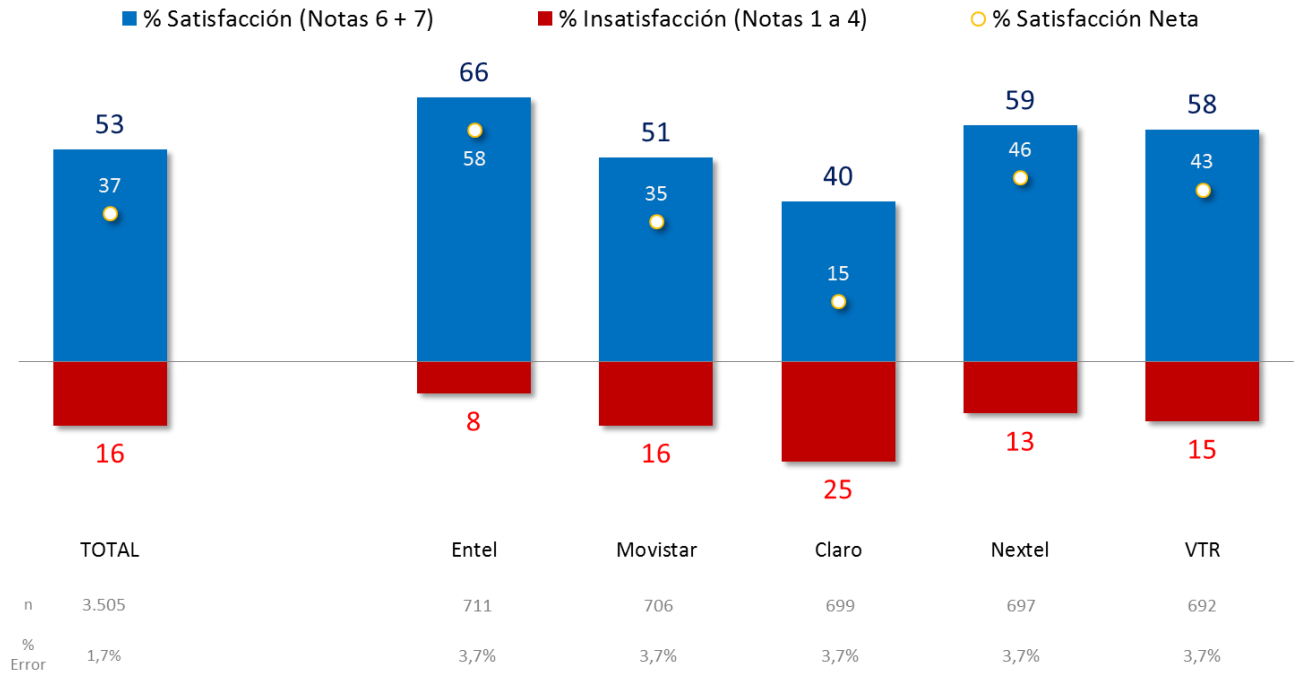
Nextel destaca como la unica compañía que tiene una relación contractual con sus clientes superior al 50% de los casos.

B. Satisfacción con el servicio

Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil

"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 que tiene actualmente?"

Gráfica 17: Satisfacción con empresas de telefonía móvil.

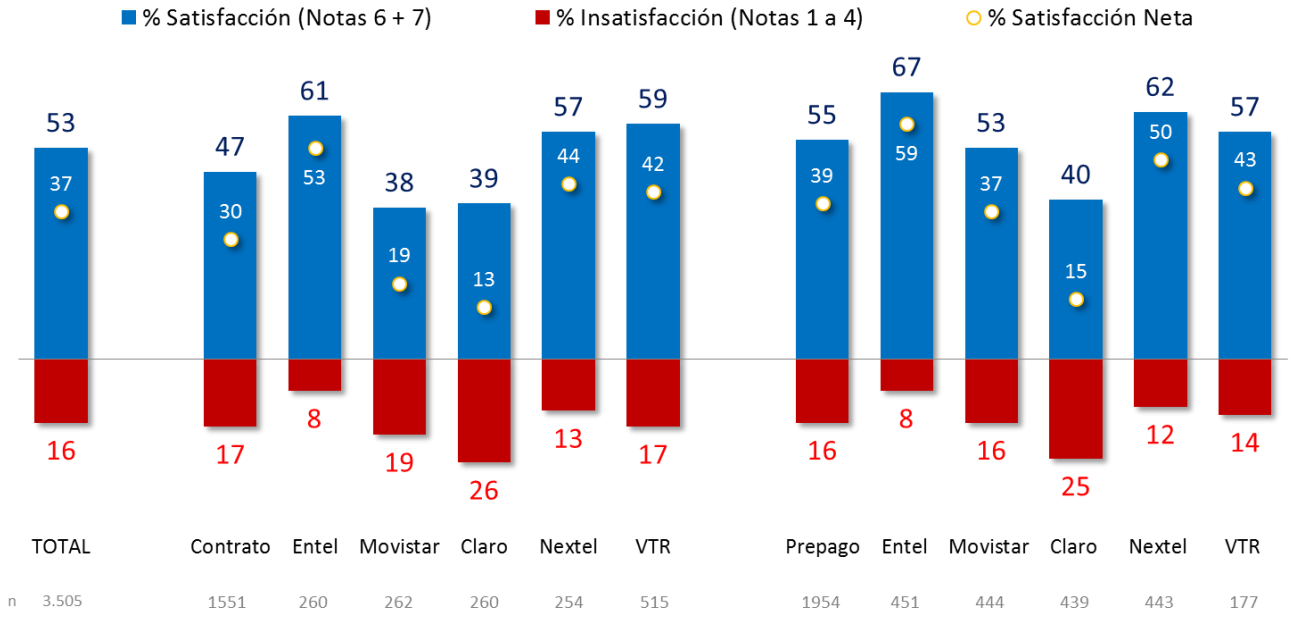


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

El nivel de satisfacción general con la telefonía móvil alcanza un 53% con notas 6 + 7 mientras que la insatisfacción alcanzo un 16%.

Entel es la empresa que cuenta con una mejor evaluación llegando a un 66% de la satisfacción y solo un 8% de insatisfacción, la empresa que cuenta con las peores evaluaciones es Claro que tiene 40% de satisfacción y un 25% de insatisfacción llegando a un 15% de satisfacción neta.

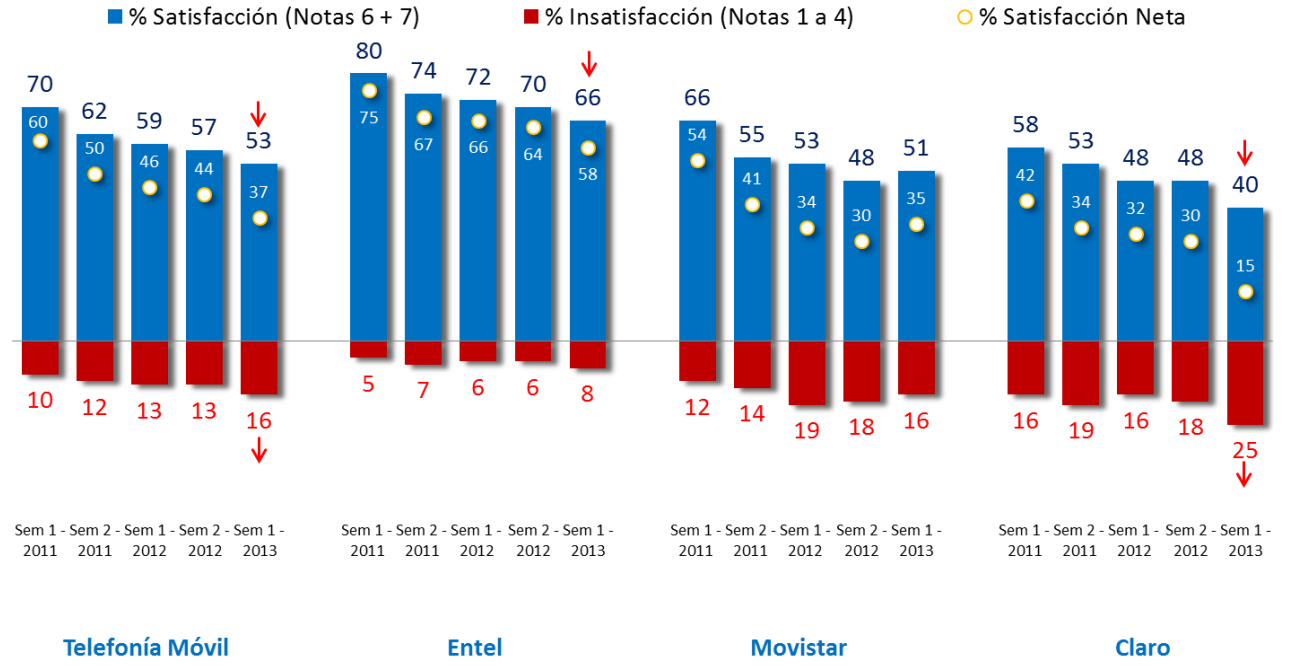
Gráfica 18: Satisfacción con empresas de telefonía móvil – Por relación y compañía.



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

En términos generales existe mayor sastisfacción en los usuarios “Prepago” que en los clientes con contrato.

Gráfica 19: Satisfacción con empresas de telefonía móvil – Por compañía y medición.



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

La revisión historica del estudio nos muestra que existe una clara tendencia a la baja de las evaluaciones para todas las compañias de telefonía móvil que cuentan con evaluaciones anteriores, a saber Entel, Movistar y Claro. Esta última cuenta con una caída menos marcada que Entel pero parte desde un nivel de satisfacción mucho más bajo.

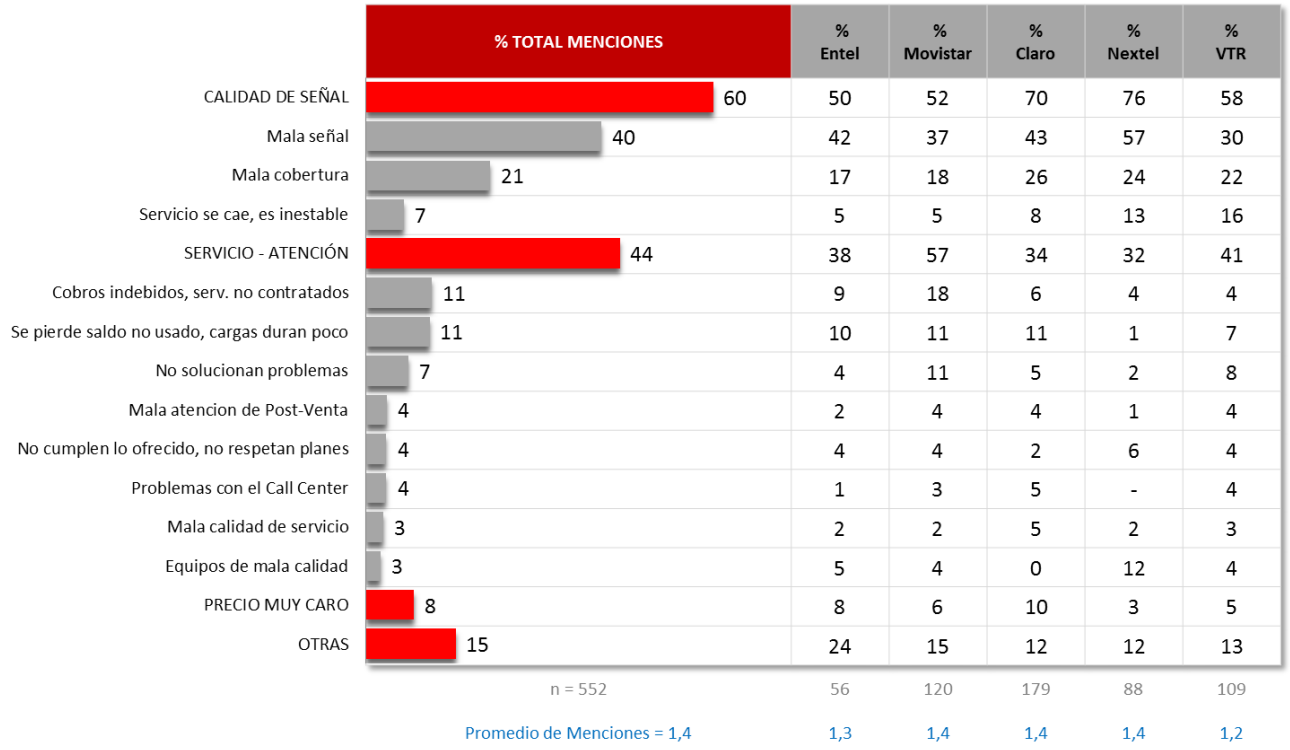
Por su parte Movistar fue la unica compañía que presenta una leve mejora en cuanto a su evaluación respecto a la última medición.

De la misma forma Entel y Claro han acrecentado los niveles de insatisfacción con el servicio que entregan mientras que Movistar muestra una leve mejoría en estos indicadores.

Aspectos de mejora en servicio de Telefonía Móvil

"¿Qué aspectos negativos de LEER PROVEEDOR hacen que evalúe con nota 4 o MENOS su servicio de Telefonía Móvil?"

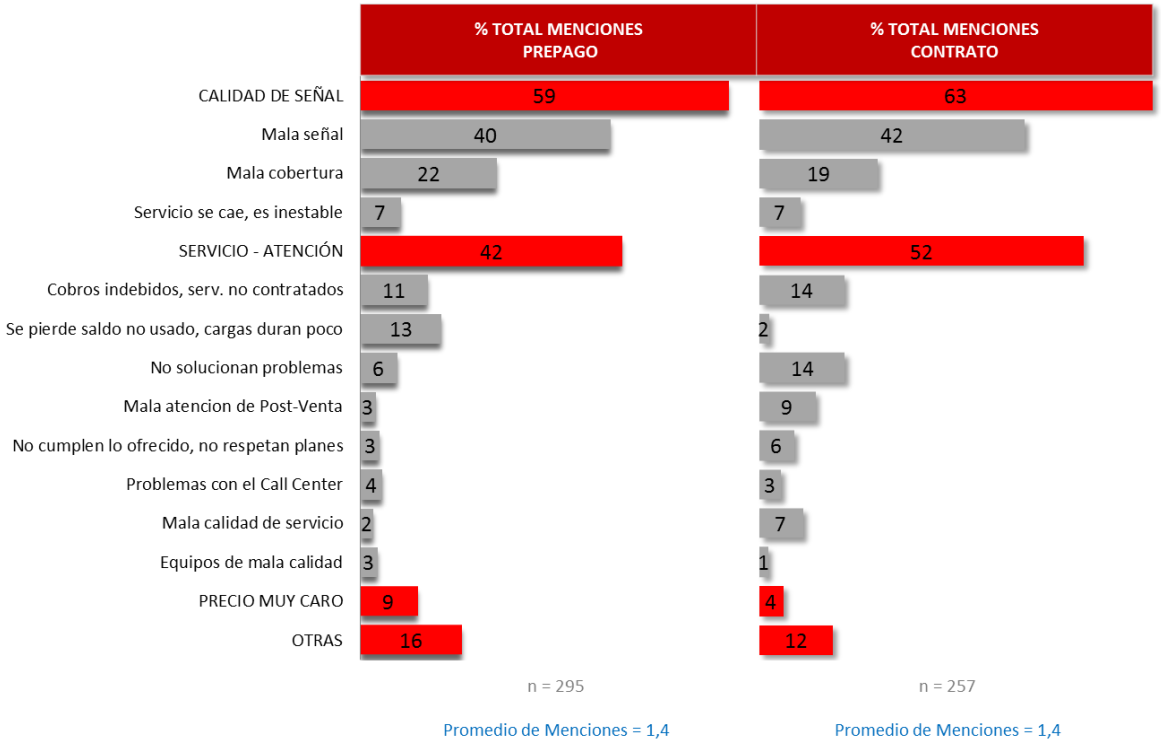
Gráfica 20: Mejoras en servicio de Telefonía Móvil – Notas 1 a 4.



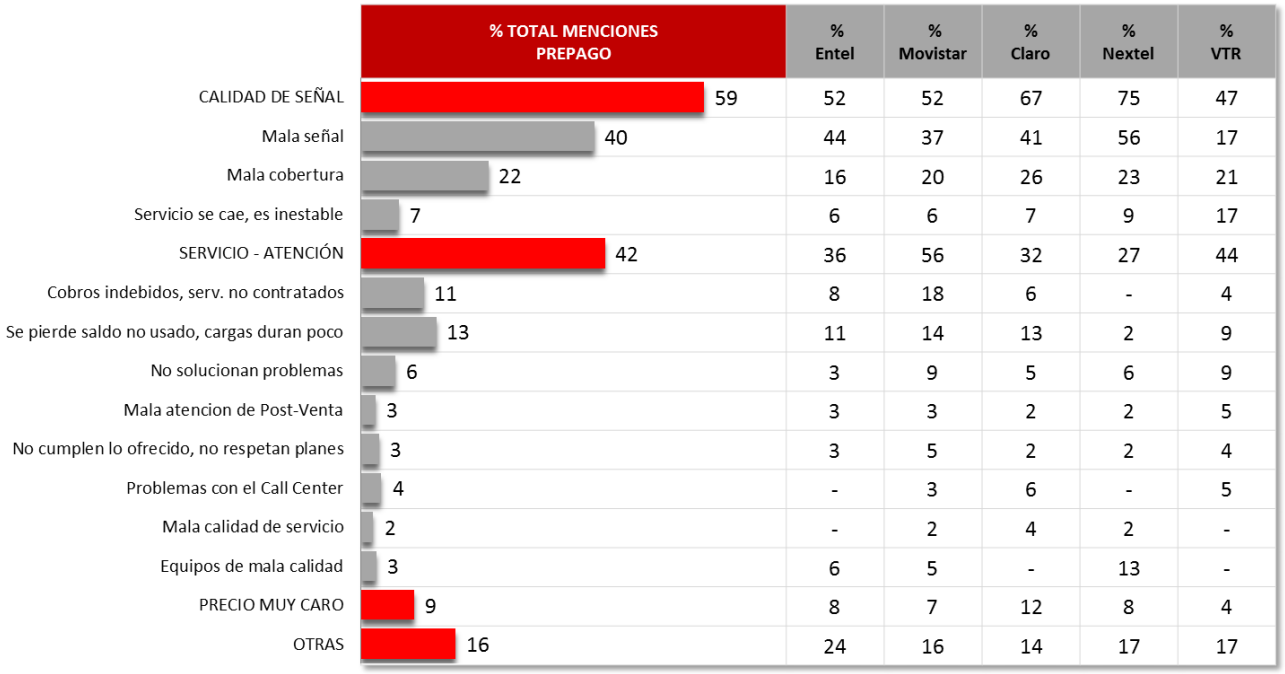
	% TOTAL MENCIONES	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
CALIDAD DE SEÑAL	60	50	52	70	76	58
Mala señal	40	42	37	43	57	30
Mala cobertura	21	17	18	26	24	22
Servicio se cae, es inestable	7	5	5	8	13	16
SERVICIO - ATENCIÓN	44	38	57	34	32	41
Cobros indebidos, serv. no contratados	11	9	18	6	4	4
Se pierde saldo no usado, cargas duran poco	11	10	11	11	1	7
No solucionan problemas	7	4	11	5	2	8
Mala atencion de Post-Venta	4	2	4	4	1	4
No cumplen lo ofrecido, no respetan planes	4	4	4	2	6	4
Problemas con el Call Center	4	1	3	5	-	4
Mala calidad de servicio	3	2	2	5	2	3
Equipos de mala calidad	3	5	4	0	12	4
PRECIO MUY CARO	8	8	6	10	3	5
OTRAS	15	24	15	12	12	13
n = 552		56	120	179	88	109
Promedio de Menciones = 1,4		1,3	1,4	1,4	1,4	1,2

Entre los indicadores que explican las malas evaluaciones de los servicios de telefonía móvil, se presenta de forma clara menciones sobre la calidad de la señal en primera instancia con un 60% de las menciones espontaneas (set de respuesta múltiple), otro foco problematico evidenciado es la mala atención al clientes por parte de las compañias, esta mención alcanza un 44% de la muestra.

Gráfica 21: Mejoras en servicio de Telefonía Móvil – Notas 1 a 4 por tipo.



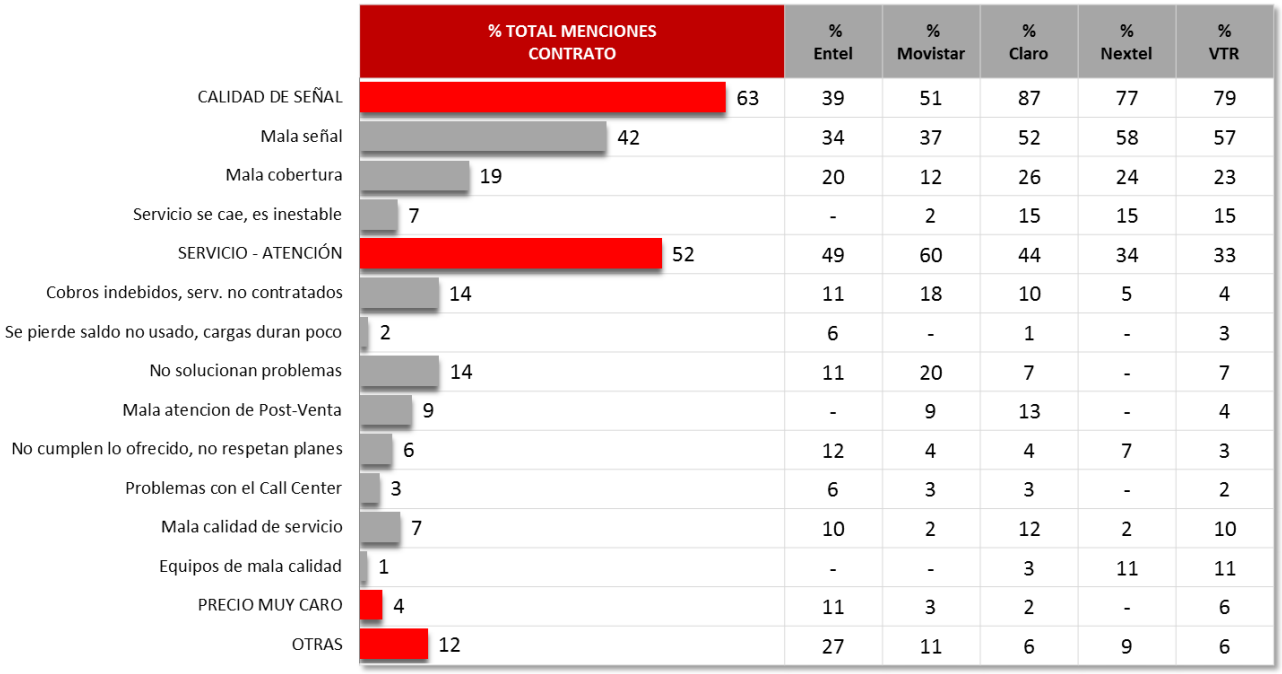
Gráfica 22: Mejoras en servicio de Telefonía Móvil – Notas 1 a 4 por compañía – Prepago



	% TOTAL MENCIONES PREPAGO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
CALIDAD DE SEÑAL	59	52	52	67	75	47
Mala señal	40	44	37	41	56	17
Mala cobertura	22	16	20	26	23	21
Servicio se cae, es inestable	7	6	6	7	9	17
SERVICIO - ATENCIÓN	42	36	56	32	27	44
Cobros indebidos, serv. no contratados	11	8	18	6	-	4
Se pierde saldo no usado, cargas duran poco	13	11	14	13	2	9
No solucionan problemas	6	3	9	5	6	9
Mala atencion de Post-Venta	3	3	3	2	2	5
No cumplen lo ofrecido, no respetan planes	3	3	5	2	2	4
Problemas con el Call Center	4	-	3	6	-	5
Mala calidad de servicio	2	-	2	4	2	-
Equipos de mala calidad	3	6	5	-	13	-
PRECIO MUY CARO	9	8	7	12	8	4
OTRAS	16	24	16	14	17	17
	n = 295	37	70	111	53	24
	Promedio de Menciones = 1,4	1,3	1,4	1,4	1,4	1,1

Los clientes con contrato declaran con mayor frecuencia problemas de señal y atención. Entre aquellos que manifiestan que es la calidad de la señal el príncipal problema son los clientes de Claro alcanzando un 87%, mientras que Movistar concentra las menciones cuando el problema es por la calidad del servicio de atención al cliente.

Gráfica 23: Mejoras en servicio de Telefonía Móvil – Notas 1 a 4 por compañía – Contrato.



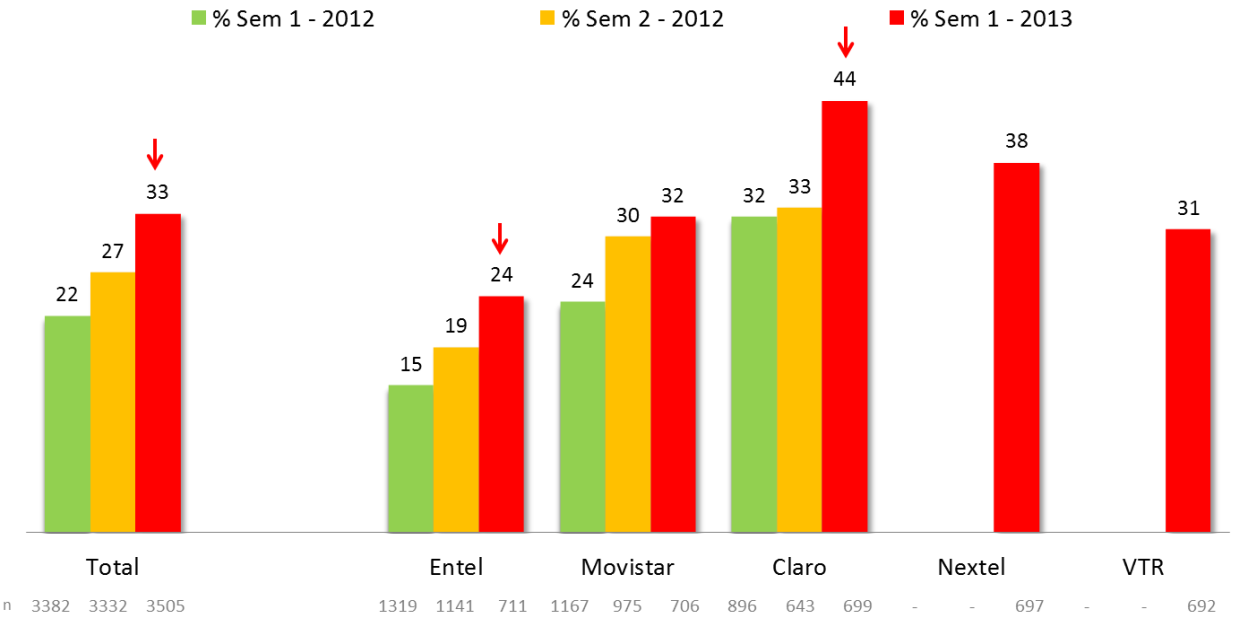
	% TOTAL MENCIONES CONTRATO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
CALIDAD DE SEÑAL	63	39	51	87	77	79
Mala señal	42	34	37	52	58	57
Mala cobertura	19	20	12	26	24	23
Servicio se cae, es inestable	7	-	2	15	15	15
SERVICIO - ATENCIÓN	52	49	60	44	34	33
Cobros indebidos, serv. no contratados	14	11	18	10	5	4
Se pierde saldo no usado, cargas duran poco	2	6	-	1	-	3
No solucionan problemas	14	11	20	7	-	7
Mala atencion de Post-Venta	9	-	9	13	-	4
No cumplen lo ofrecido, no respetan planes	6	12	4	4	7	3
Problemas con el Call Center	3	6	3	3	-	2
Mala calidad de servicio	7	10	2	12	2	10
Equipos de mala calidad	1	-	-	3	11	11
PRECIO MUY CARO	4	11	3	2	-	6
OTRAS	12	27	11	6	9	6
n = 257		19	50	68	35	85
Promedio de Menciones = 1,4		1,5	1,2	1,5	1,3	1,5

C. Problemas, reclamos y resolución

Tasa de problemas en Telefonía Móvil

"En los últimos 12 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de Telefonía Móvil?"

Gráfica 24: Tasa de problemas en Telefonía Móvil – Por compañía.

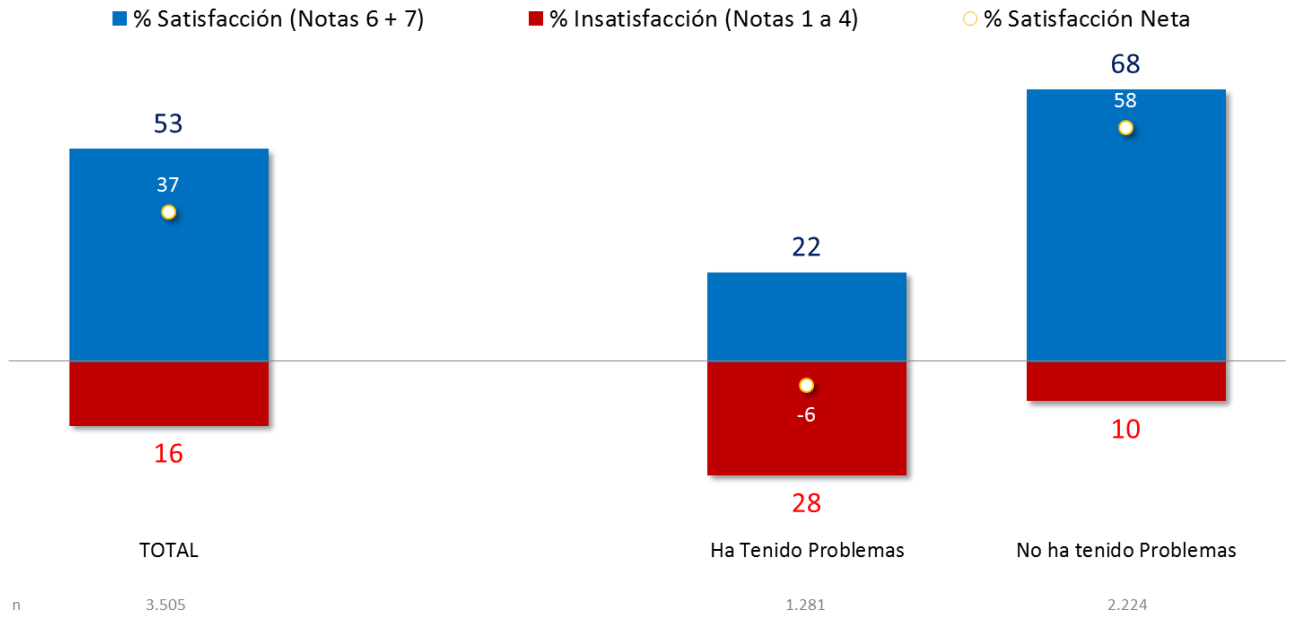


La compañía con mayor porcentaje de reclamos es Claro con un 44% para esta medición, aumentando en 11 puntos porcentuales en este indicador con respecto al segundo semestre del 2012.

Satisfacción resolución de problema del servicio de Telefonía Móvil

"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 que tiene actualmente?"

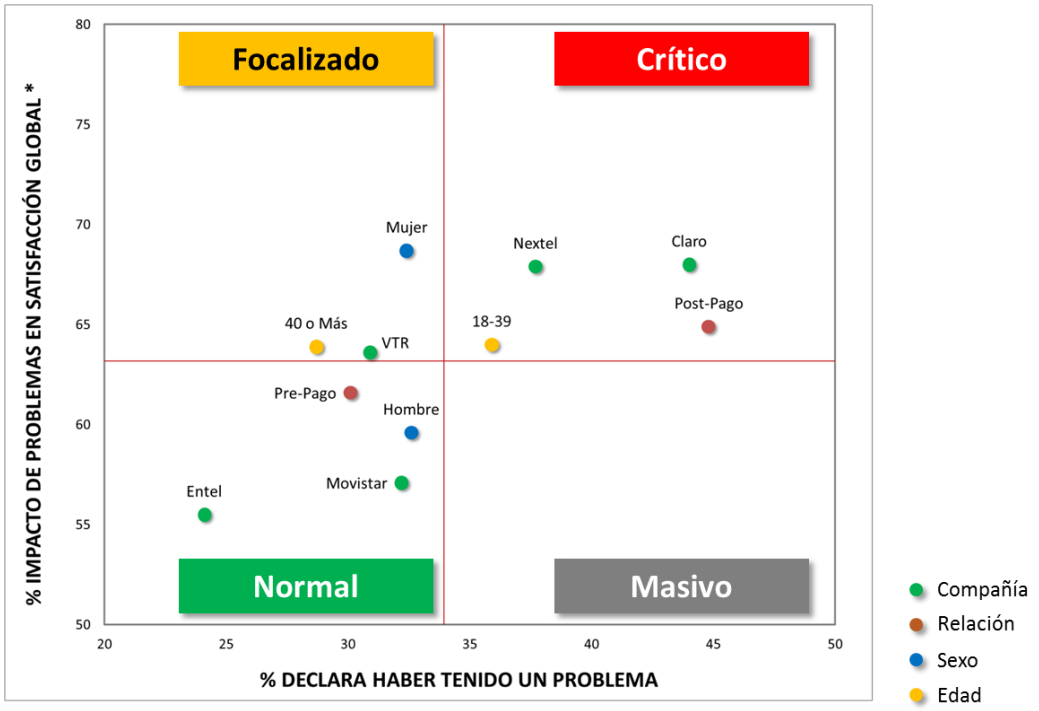
Gráfica 25: Satisfacción resolución de problema del servicio de Telefonía móvil



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

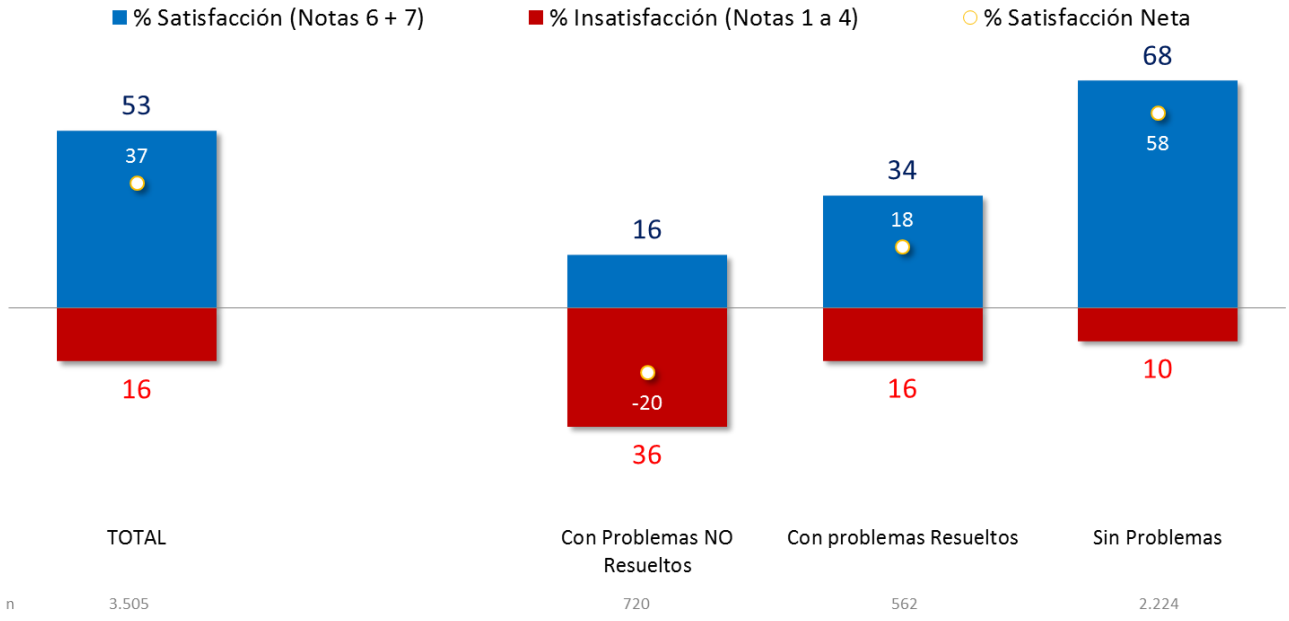
La satisfacción en la resolución de problemas alcanza un 53% y la insatisfacción un 16% llegando a un 37% de satisfacción neta.

Gráfica 26: Impacto de problemas en satisfacción global.



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

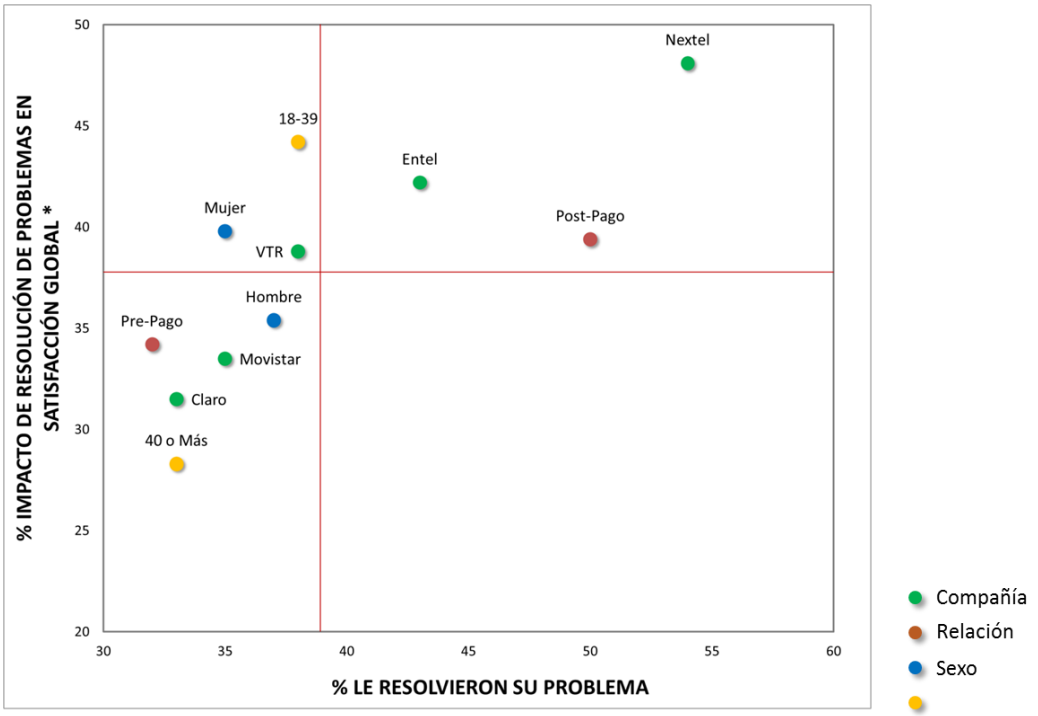
Gráfica 27: Satisfacción con Telefonía Móvil según si le han resuelto problemas.



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

La evaluación del servicio se ve afectada de manera clara ante la existencia de problemas, en particular si estos no son resueltos por las compañias proveedoras.

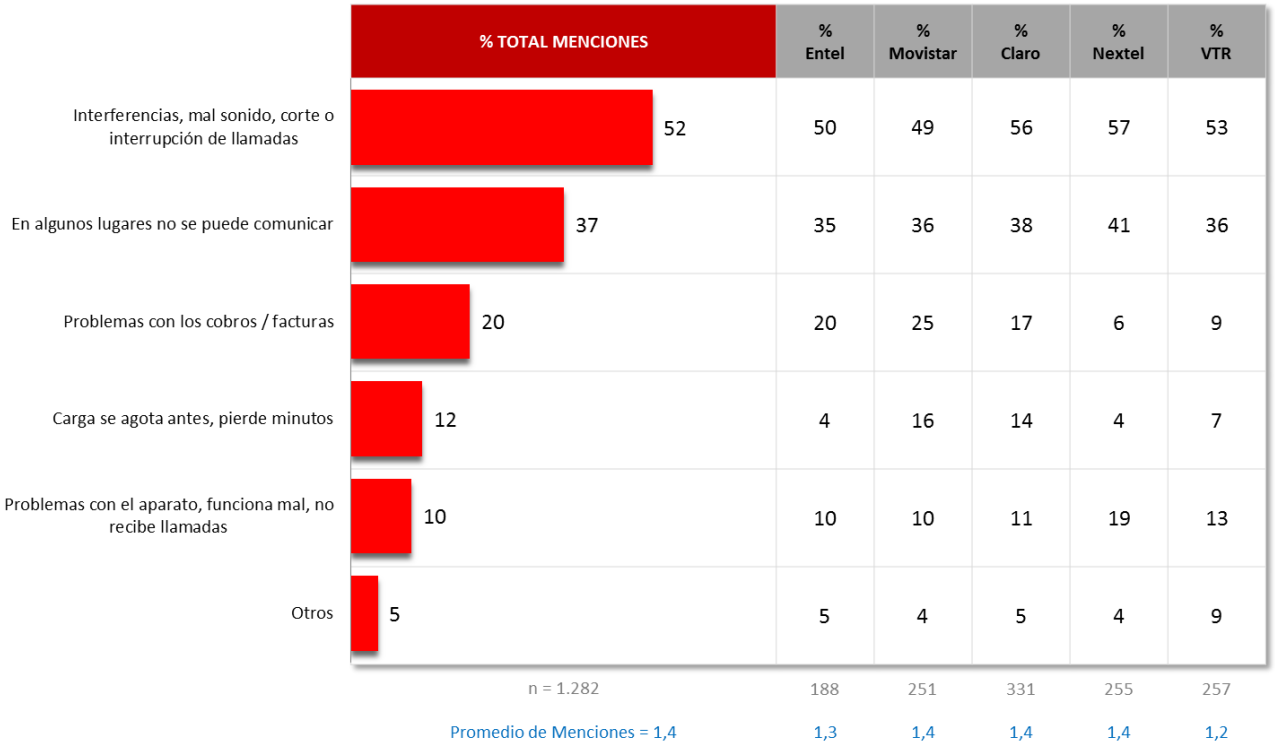
Gráfica 28: Impacto de resolución de problemas en satisfacción global.



Tipos de problemas de Telefonía Móvil

"¿Qué tipo de problema tuvo?"

Gráfica 29: Tipos de problemas.

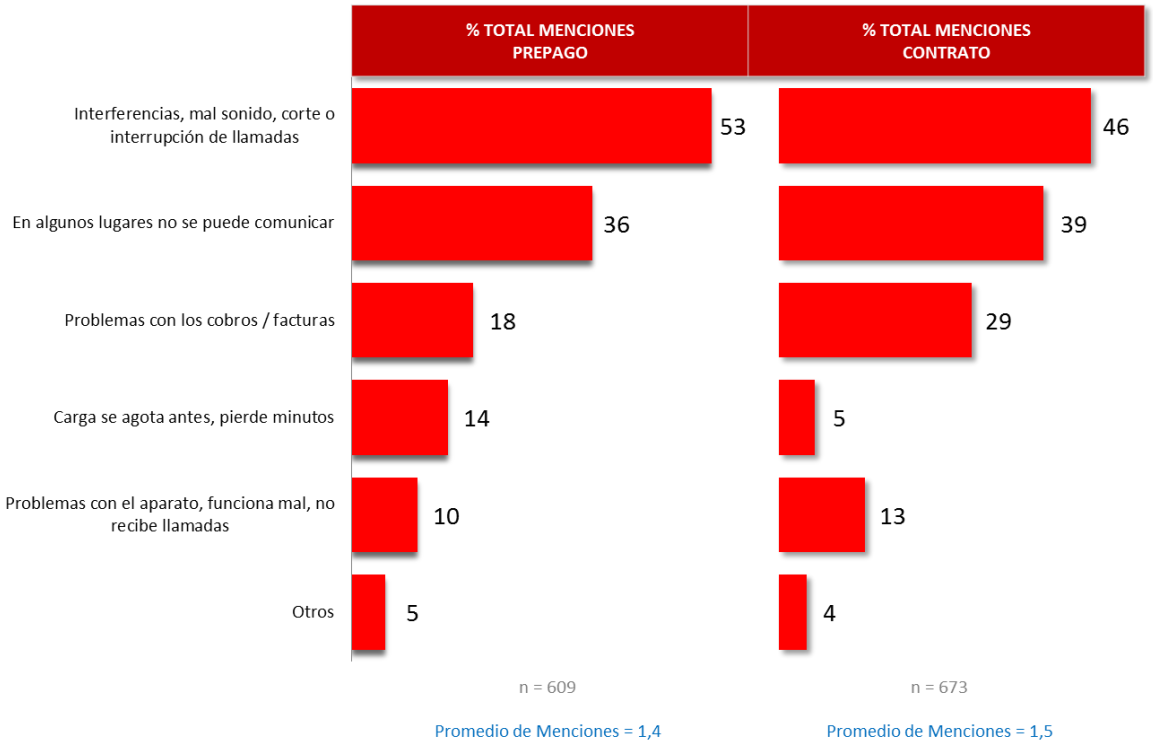


	% TOTAL MENCIONES	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Interferencias, mal sonido, corte o interrupción de llamadas	52	50	49	56	57	53
En algunos lugares no se puede comunicar	37	35	36	38	41	36
Problemas con los cobros / facturas	20	20	25	17	6	9
Carga se agota antes, pierde minutos	12	4	16	14	4	7
Problemas con el aparato, funciona mal, no recibe llamadas	10	10	10	11	19	13
Otros	5	5	4	5	4	9
n = 1.282		188	251	331	255	257
Promedio de Menciones = 1,4		1,3	1,4	1,4	1,4	1,2

Pregunta de respuesta espontánea y múltiple.

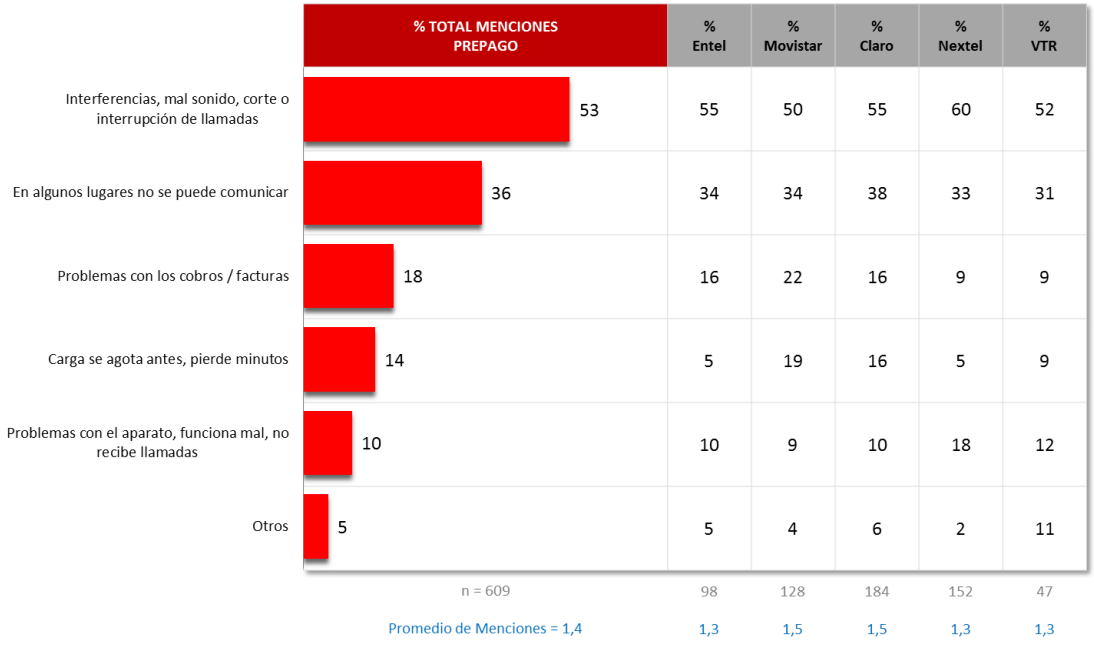
Nextel y Claro son las compañías que cuenta con mayores problemas en calidad de señal, mientras que los clientes de Movistar son quienes en mayor medida declaran tener problemas en facturación o cobros.

Gráfica 30: Tipos de problemas – Por tipo.



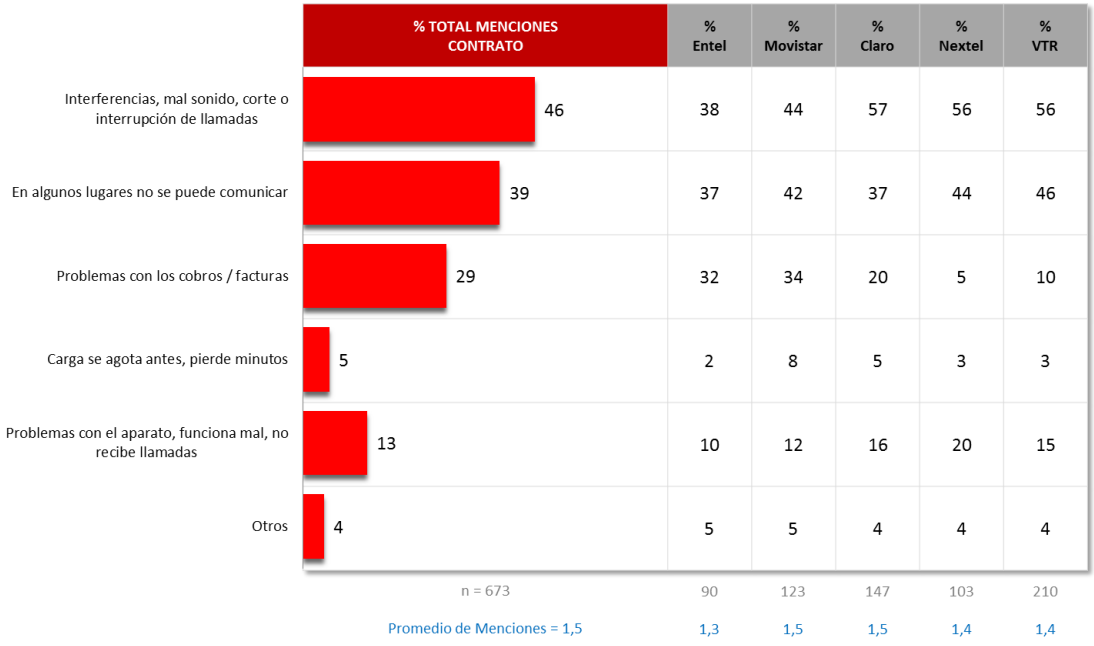
No existe una diferencia clara entre quienes tiene prepago y plan para los problemas asociados a mala señal, interferencias o interrupción de llamadas, pero en lo que a cobros respecta los clientes que tienen plan son quienes declaran con mayor frecuencia tener problemas asociados a los cobros.

Gráfica 31: Tipos de problemas – Por compañía – Prepago.



% TOTAL MENCIONES PREPAGO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Interferencias, mal sonido, corte o interrupción de llamadas 53	55	50	55	60	52
En algunos lugares no se puede comunicar 36	34	34	38	33	31
Problemas con los cobros / facturas 18	16	22	16	9	9
Carga se agota antes, pierde minutos 14	5	19	16	5	9
Problemas con el aparato, funciona mal, no recibe llamadas 10	10	9	10	18	12
Otros 5	5	4	6	2	11
n = 609	98	128	184	152	47
Promedio de Menciones = 1,4	1,3	1,5	1,5	1,3	1,3

Gráfica 32: Tipos de problemas – Por compañía – Contrato.

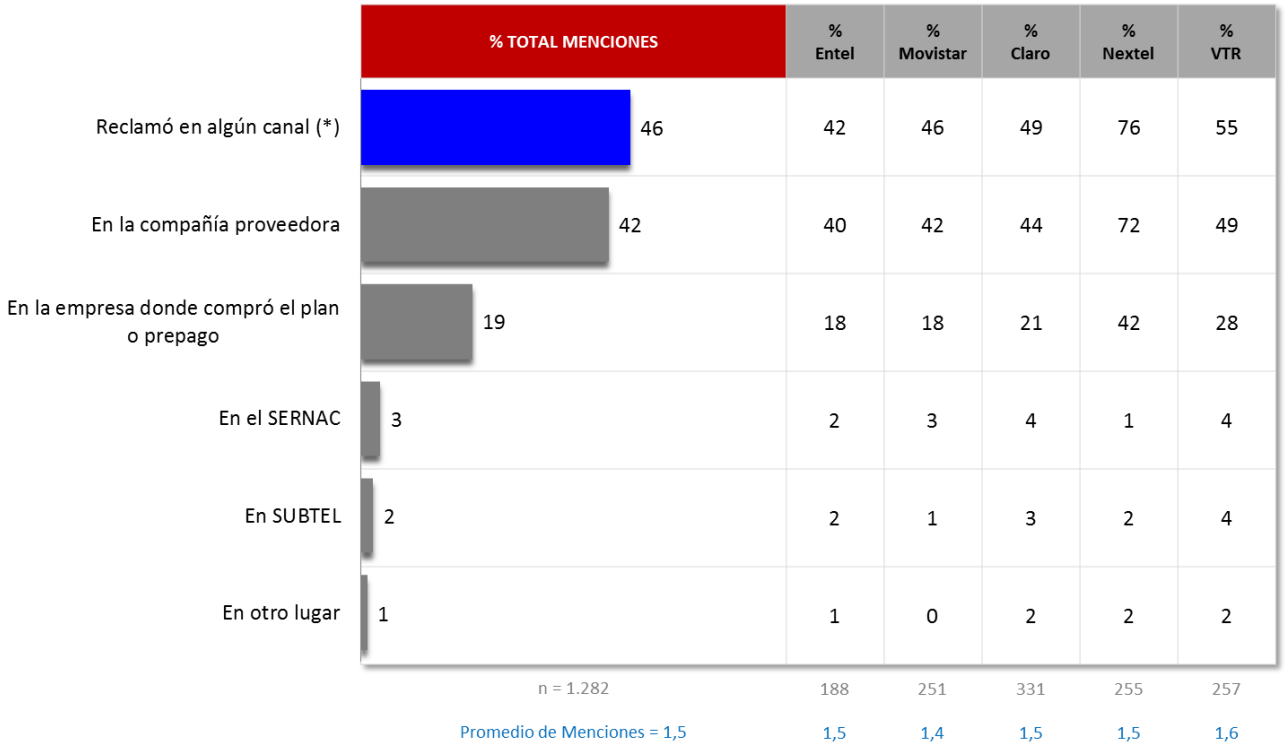


% TOTAL MENCIONES CONTRATO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Interferencias, mal sonido, corte o interrupción de llamadas 46	38	44	57	56	56
En algunos lugares no se puede comunicar 39	37	42	37	44	46
Problemas con los cobros / facturas 29	32	34	20	5	10
Carga se agota antes, pierde minutos 5	2	8	5	3	3
Problemas con el aparato, funciona mal, no recibe llamadas 13	10	12	16	20	15
Otros 4	5	5	4	4	4
n = 673	90	123	147	103	210
Promedio de Menciones = 1,5	1,3	1,5	1,5	1,4	1,4

Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil

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

Gráfica 33: Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil.



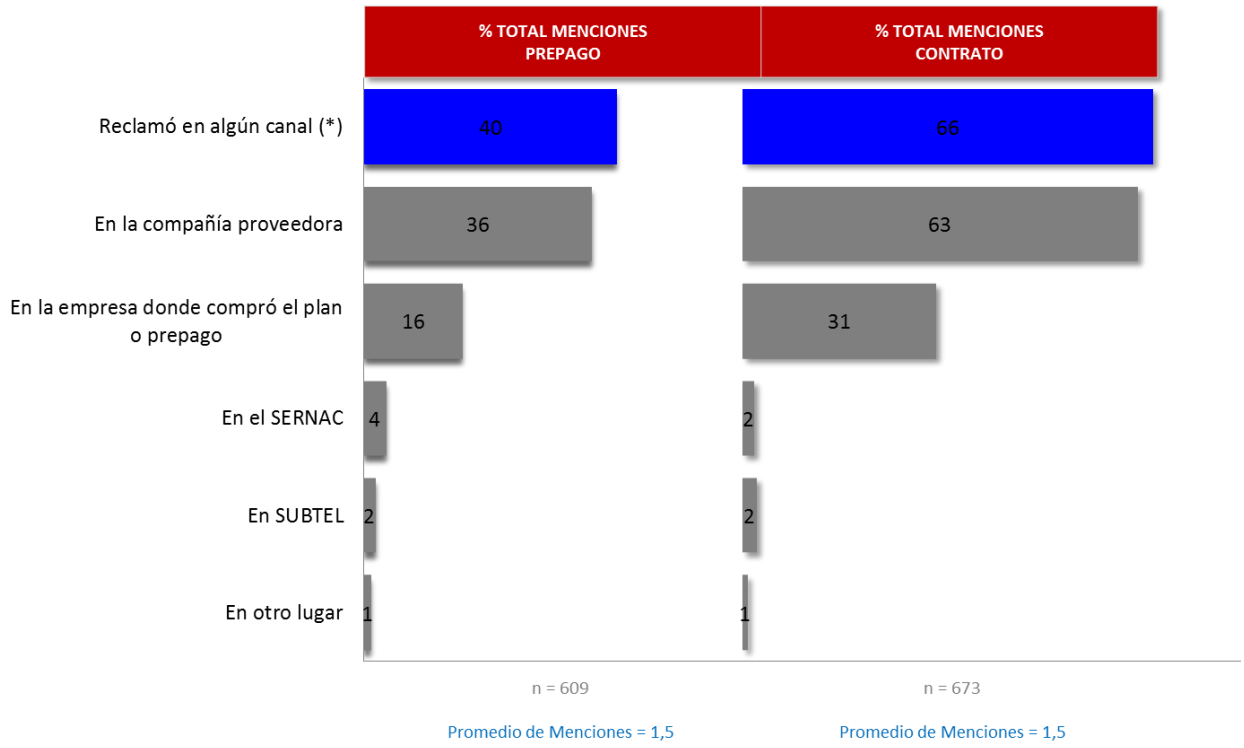
	% TOTAL MENCIONES	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Reclamó en algún canal (*)	46	42	46	49	76	55
En la compañía proveedora	42	40	42	44	72	49
En la empresa donde compró el plan o prepago	19	18	18	21	42	28
En el SERNAC	3	2	3	4	1	4
En SUBTEL	2	2	1	3	2	4
En otro lugar	1	1	0	2	2	2
n = 1.282		188	251	331	255	257
Promedio de Menciones = 1,5		1,5	1,4	1,5	1,5	1,6

(*) 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.

Como se mencionara con anterioridad, en términos generales los usuarios de servicios de telecomunicaciones cuando tienen algún problema no hacen uso de los canales de reclamo que disponen las compañias, o ante instituciones que disponen mecanismos de recepción de estos reclamos como lo son SERNAC o SUBTEL.

El príncipal medio de comunicación utilizado por los usuarios para presentar quejas o reclamos es en la compañía que le provee del servicio.

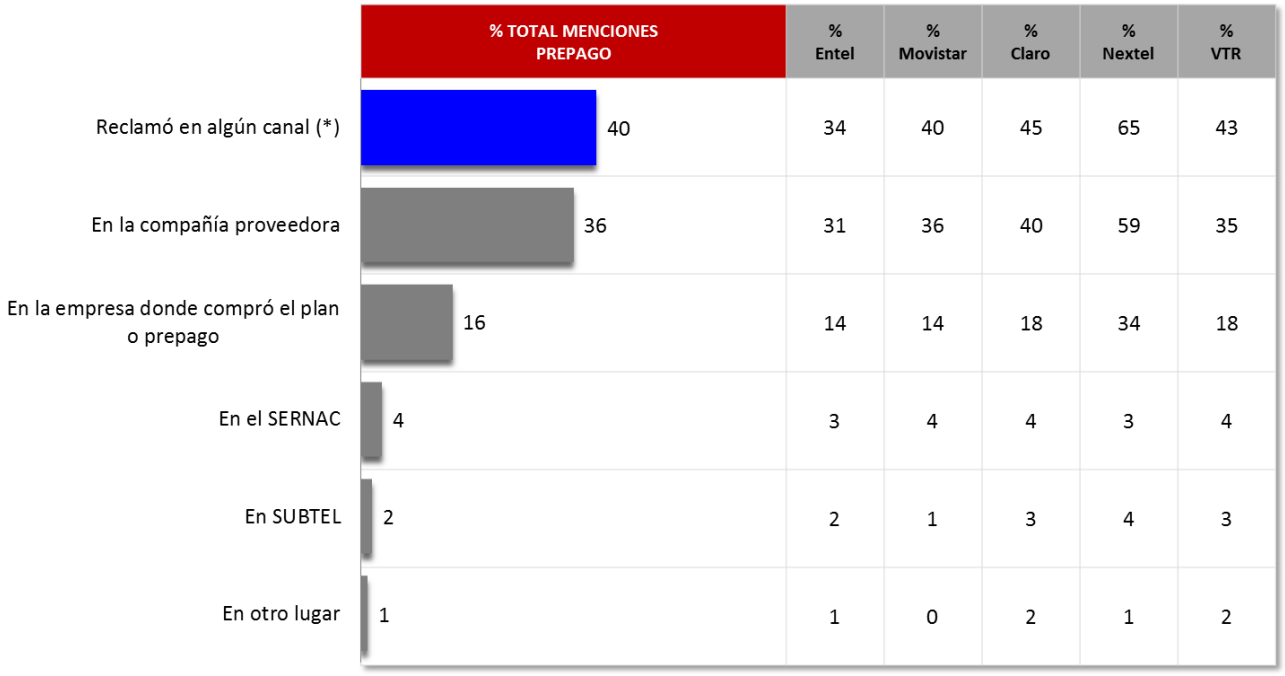
Gráfica 34: Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil – Por tipo.



(*) 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.

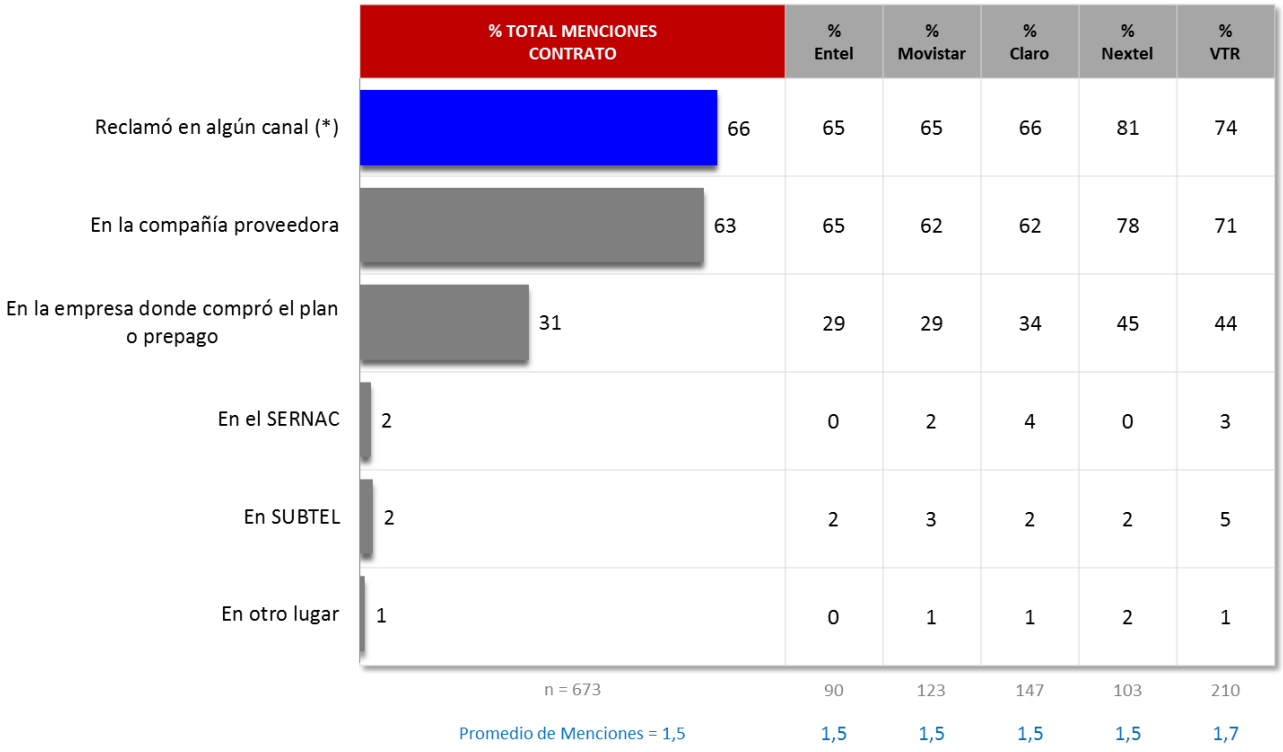
Los clientes que hacen un mayor uso de los mecanismos disponibles para presentar reclamos son aquellos que cuentan con un contrato con la compañía proveedora alcanzando un 66%, mientras que los usuarios de prepago llegan a un 40%.

Gráfica 35: Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil – Por compañía – Prepago.



Entre los usuarios de prepago que presentan reclamos, los de mayor frecuencia son los clientes de Nextel, estos alcanzan un 65% y el medio más utilizado para presentar los reclamos es en la compañía proveedora, con un 59%.

Gráfica 36: Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil – Por compañía – Contrato.



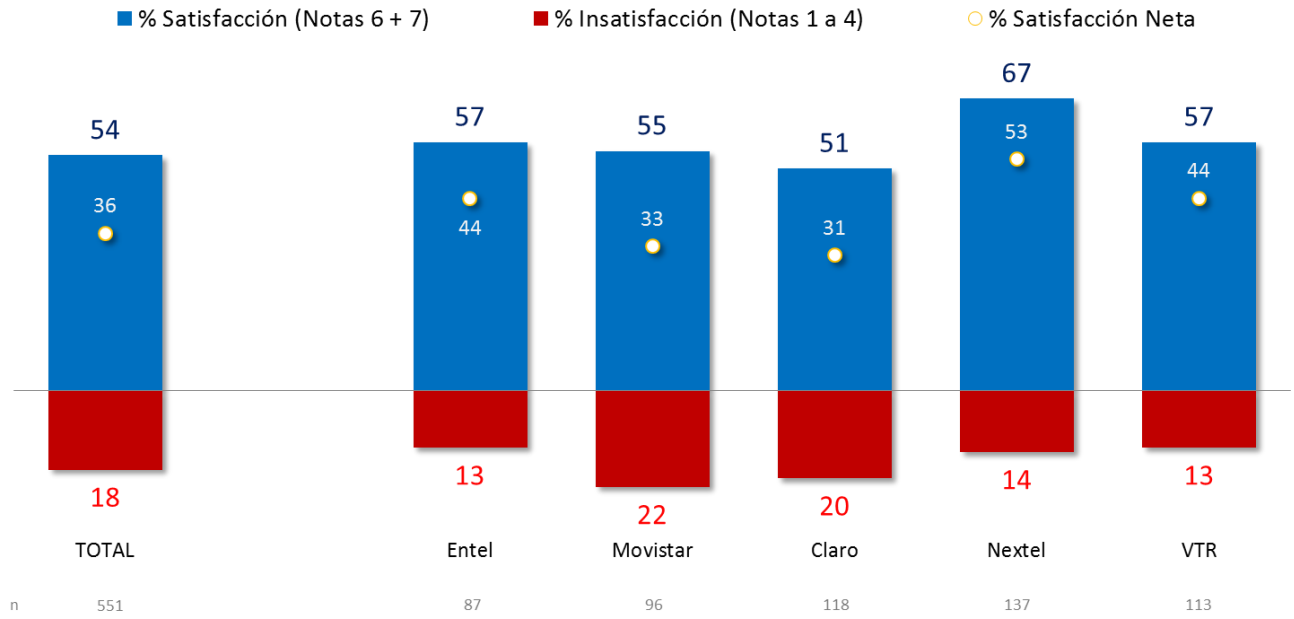
	% TOTAL MENCIONES CONTRATO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Reclamó en algún canal (*)	66	65	65	66	81	74
En la compañía proveedora	63	65	62	62	78	71
En la empresa donde compró el plan o prepago	31	29	29	34	45	44
En el SERNAC	2	0	2	4	0	3
En SUBTEL	2	2	3	2	2	5
En otro lugar	1	0	1	1	2	1
n = 673		90	123	147	103	210
Promedio de Menciones = 1,5		1,5	1,5	1,5	1,5	1,7

Al igual que en el caso anterior, los usuarios de telefonía móvil con contrato que tienen problemas con el servicio presentan reclamos en la compañía proveedora, Nextel nuevamente es la empresa que tiene mayores niveles de reclamo en sucursal con un 78% de las menciones.

Satisfacción con la resolución de problemas de Telefonía Móvil

"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 37: Satisfacción con la resolución de problemas de Telefonía Móvil – Por compañía.

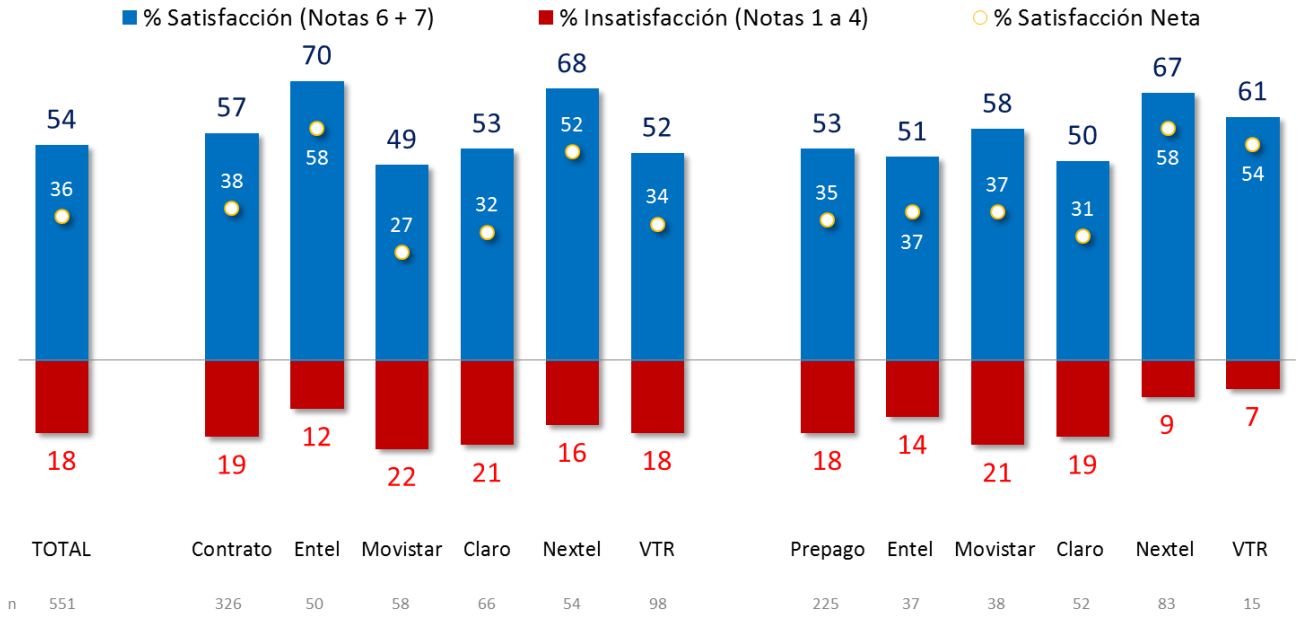


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

La satisfacción con la resolución de los problemas en telefonía móvil alcanza un promedio de 54%, comparativamente la empresa proveedora que tiene un menor nivel de satisfacción es Claro con un 51%.

Por otra parte la insatisfacción general llega a un 18% siendo Movistar la empresa que tiene un mayor nivel de insatisfacción con la resolución de problemas.

Gráfica 38: : Satisfacción con la resolución de problemas de Telefonía Móvil – Por medición.



El promedio de satisfacción frente a la resolución de problemas cuando estos existen llega a un 54%, mostrando mejores niveles cuando la relación entre el cliente y la empresa es contractual (57%). Para este grupo de usuarios las compañias que obtienen mejores evaluaciones son Entel y Nextel.

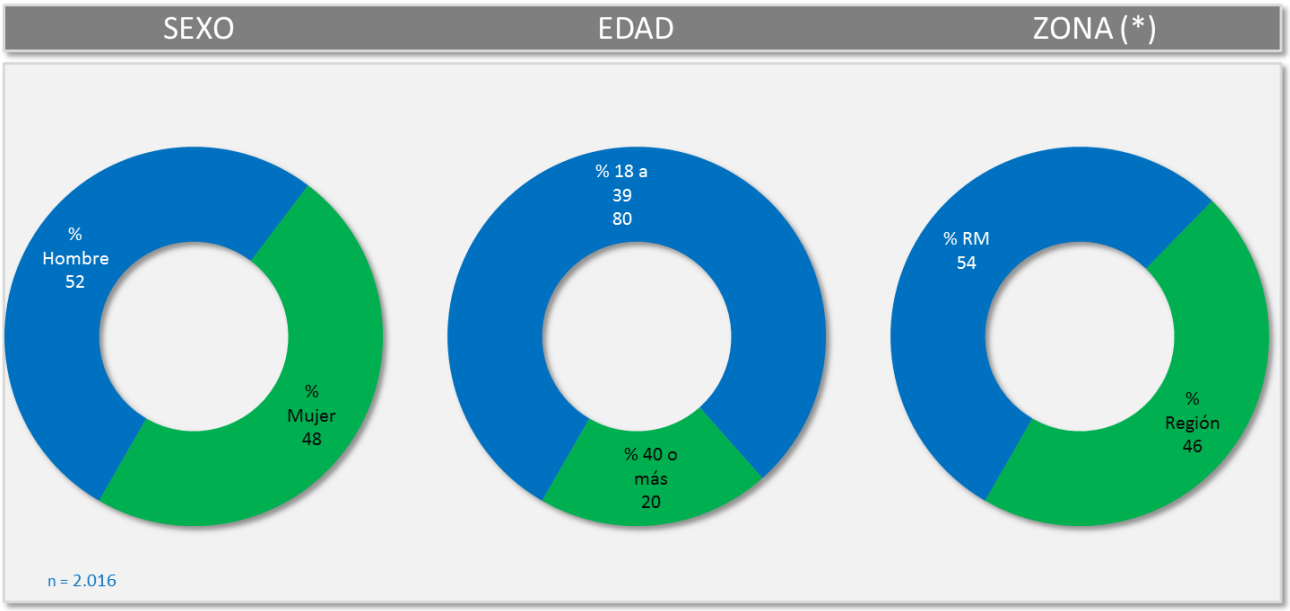
Por otra parte, los usuarios de tipo prepago tienen una satisfacción de 53%, entre estos Nextel logra un 67% de satisfacción ubicandose como el mejor evaluado en la resolución de problemas.

Internet Móvil

A. Perfil de los entrevistados

Características Demográficas de usuarios de Internet Móvil

Gráfica 39: Características Demográficas de usuarios de Internet Móvil.

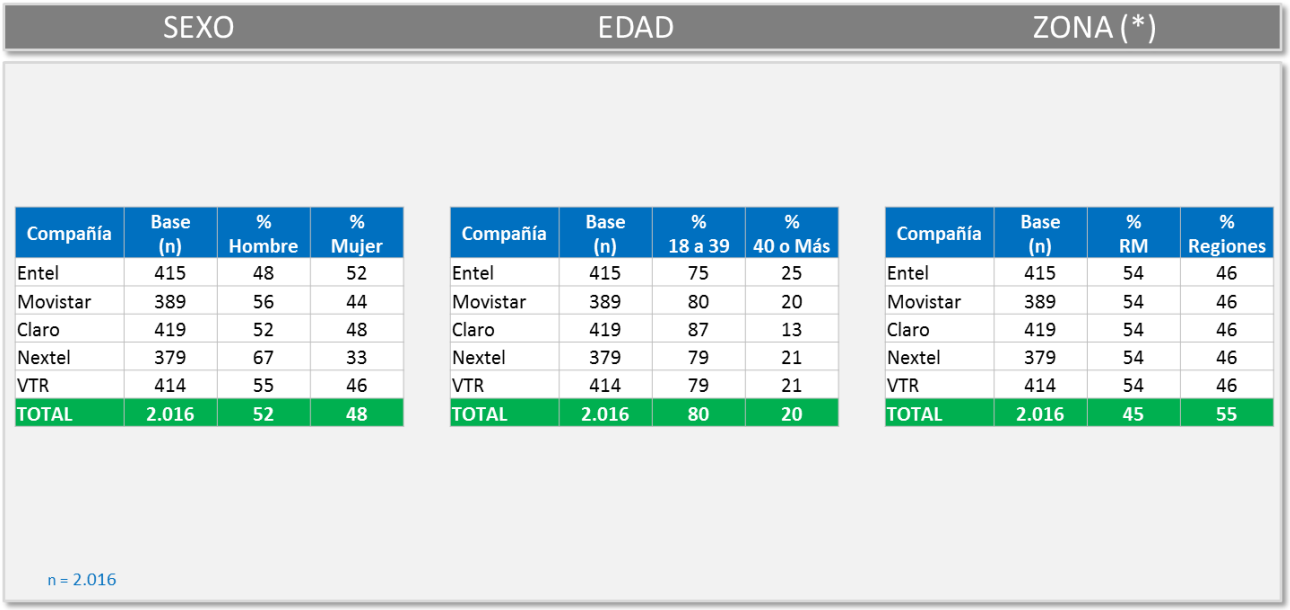


(*) Dado que no se cuenta con la distribución por zona del universo de teléfonos móviles con internet móvil, los resultados fueron ponderados de acuerdo a la distribución de la población total del país de NSE C1-C2, por región.

En el servicio de internet móvil no existe mayor diferencias de género, sin embargo existe una importante concentración de usuarios en el segmento entre los 18 y 39 años con un 80% de la muestra.

La región metropolitana concentra la mayoría de los usuarios de telefonos con internet móvil llegando a un 54%.

Gráfica 40: Características Demográficas de usuarios de Internet Móvil – Por compañía.



Compañía	Base (n)	% Hombre	% Mujer
Entel	415	48	52
Movistar	389	56	44
Claro	419	52	48
Nextel	379	67	33
VTR	414	55	46
TOTAL	2.016	52	48

Compañía	Base (n)	% 18 a 39	% 40 o Más
Entel	415	75	25
Movistar	389	80	20
Claro	419	87	13
Nextel	379	79	21
VTR	414	79	21
TOTAL	2.016	80	20

Compañía	Base (n)	% RM	% Regiones
Entel	415	54	46
Movistar	389	54	46
Claro	419	54	46
Nextel	379	54	46
VTR	414	54	46
TOTAL	2.016	45	55

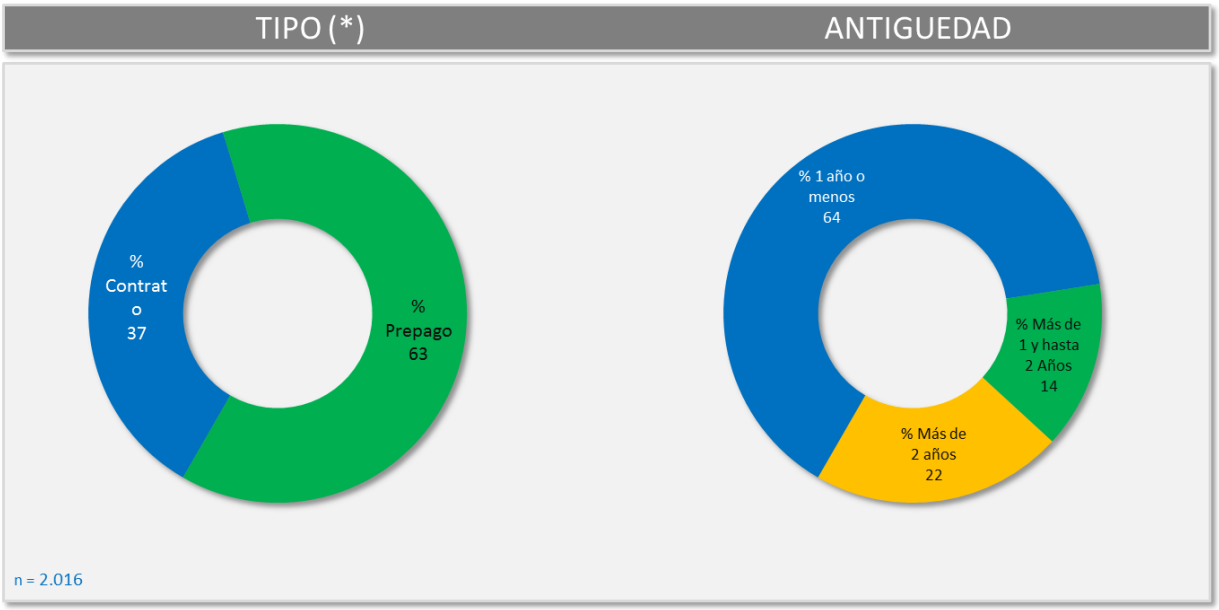
(*) Dado que no se cuenta con la distribución por zona del universo de teléfonos móviles con internet móvil, los resultados fueron ponderados de acuerdo a la distribución de la población total del país de NSE C1-C2, por región.

La compañía que cuenta con una muestra más grande es Claro con 419 casos, y la que tienen menor número de casos es Nextel con 379. Esta última empresa es la unica que muestra una diferencia clara en su distribución por género, llegando a un 67% de la muestra de sexo masculino.

El 80% de la muestra de Internet Móvil corresponde a personas de 18 a 39 años, siendo los usiarios de la empresa Claro aquellos más jóvenes, con un 87% de la muestra en este tramo.

Características del servicio de internet móvil

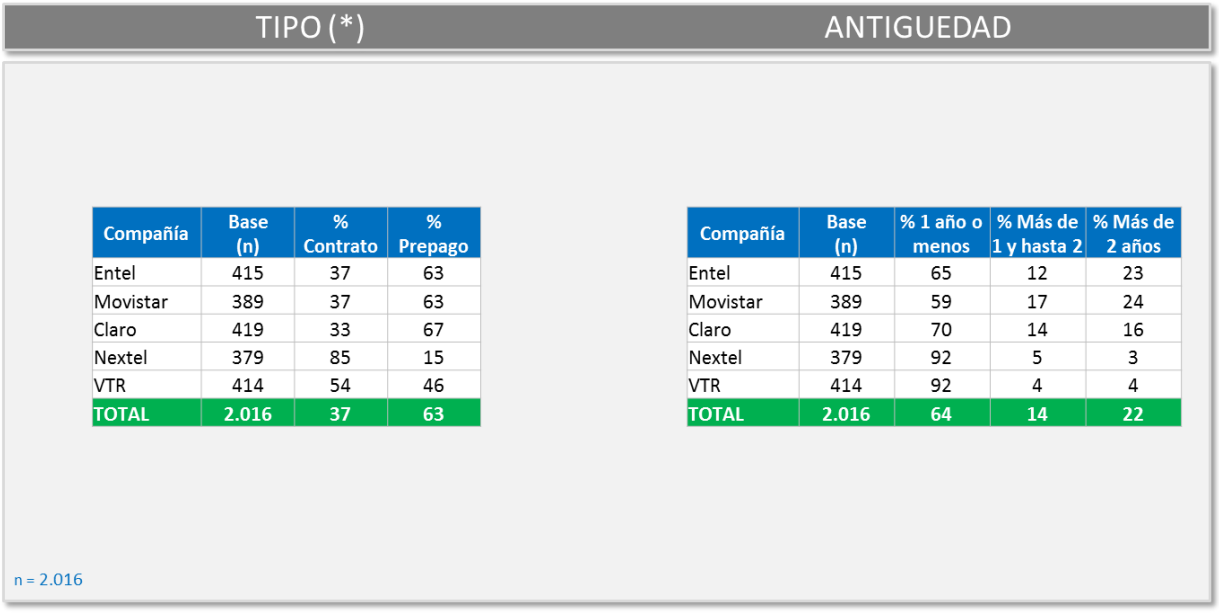
Gráfica 41: Características del servicio de internet móvil.



(*) Este es el resultado ponderado de acuerdo a la distribución del universo de teléfonos móviles dispuesto por SUBTEL.

Respecto a la relación cliente–compañía en el 37% de los casos existe un contrato y el 63% prepago. Además el 64% de los usuarios encuestados lleva una relación de menos de un año con la compañía que le presta el servicio, esto indica que la masividad de este servicio se ha dado con mayor potencia en el último tiempo.

Gráfica 42: Características del servicio de internet móvil - Por compañía.



Compañía	Base (n)	% Contrato	% Prepago
Entel	415	37	63
Movistar	389	37	63
Claro	419	33	67
Nextel	379	85	15
VTR	414	54	46
TOTAL	2.016	37	63

Compañía	Base (n)	% 1 año o menos	% Más de 1 y hasta 2	% Más de 2 años
Entel	415	65	12	23
Movistar	389	59	17	24
Claro	419	70	14	16
Nextel	379	92	5	3
VTR	414	92	4	4
TOTAL	2.016	64	14	22

(*) Este es el resultado ponderado de acuerdo a la distribución del universo de teléfonos móviles dispuesto por SUBTEL.

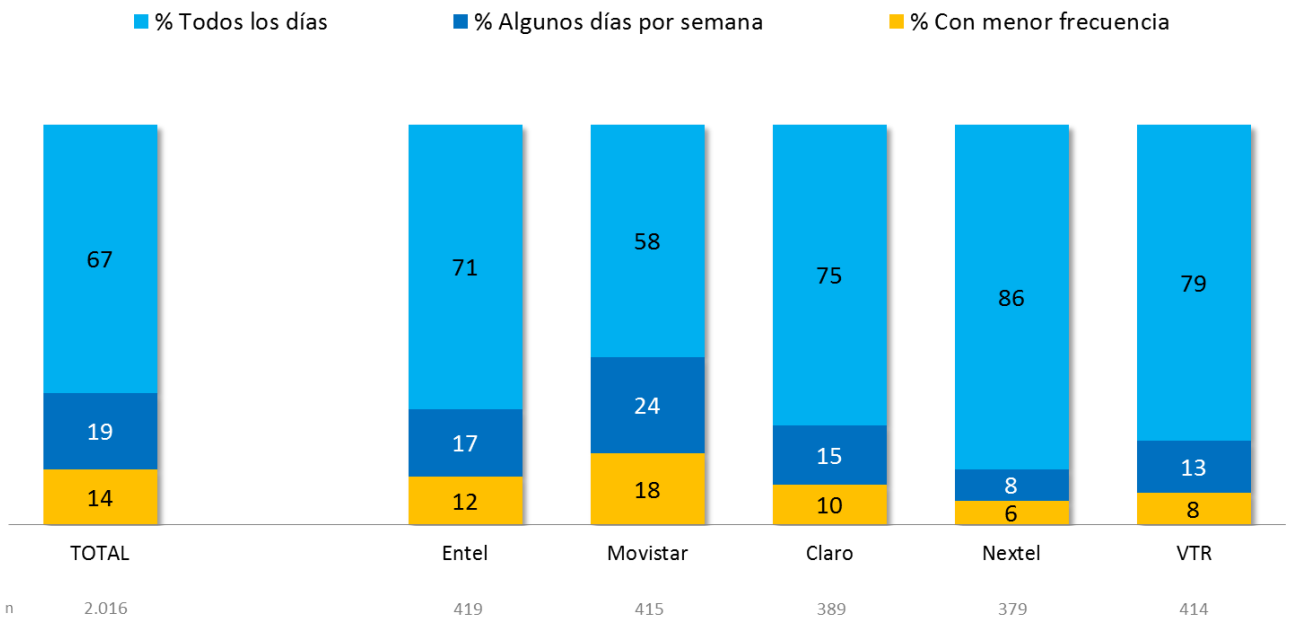
Nextel cuenta con clientes preferentemente bajo el formato de contrato, un 85% de su muestra esta bajo esa condición, el resto de las compañias tiene un perfil de clientes mucho más perfilado en el tipo prepago.

Nextel y VTR son las empresas cuyos clientes tiene una menor antigüedad según el levantamiento, por su parte Movistar es la compañía que tiene una mayor proporción de usuarios “antiguos” en comparación con las otras empresas.

Frecuencia de uso de internet móvil

"¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de INTERNET MÓVIL?"

Gráfica 43: Frecuencia de uso de internet móvil – Por compañía.



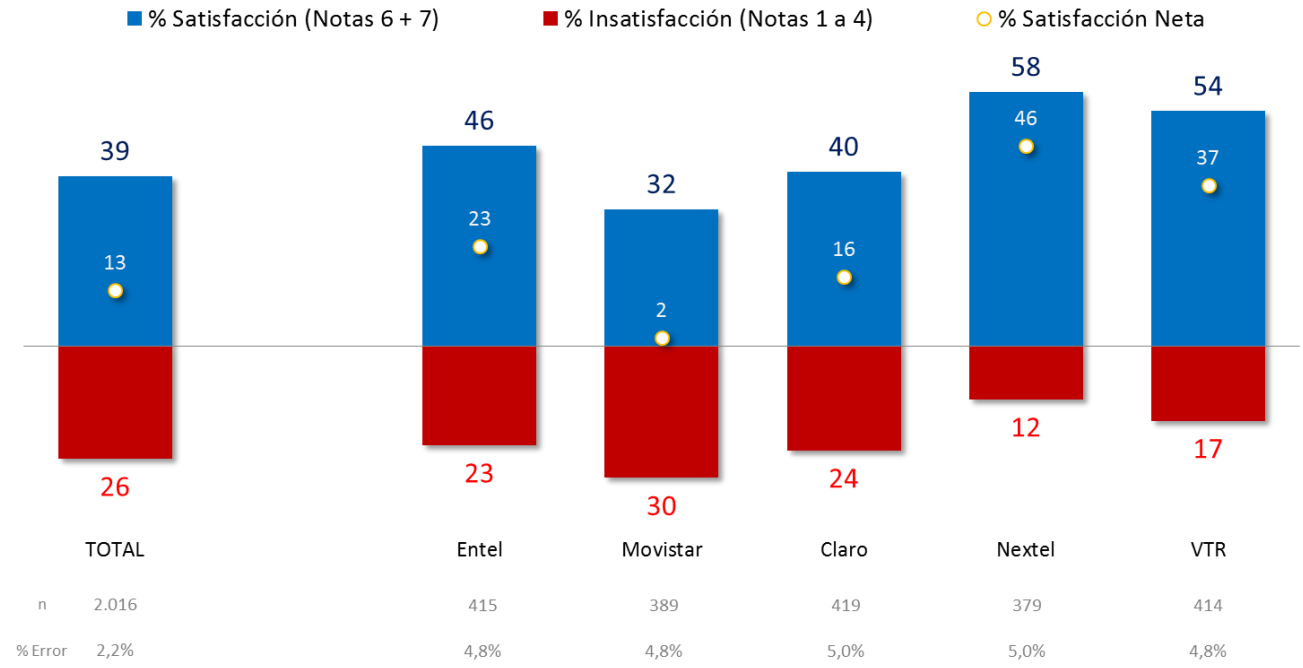
Entre los usuarios de internet móvil el uso que se le da a esta herramienta es a diario en un 67% del total de los casos, en este sentido Nextel es la compañía con los clientes de mayor uso del servicio llegando a un 86% de casos que declaran usar intenet móvil todos los días.

Satisfacción con el servicio

Satisfacción con empresas de internet móvil

"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 que tiene actualmente?"

Gráfica 44: Satisfacción con el servicio de internet móvil – Por compañía.

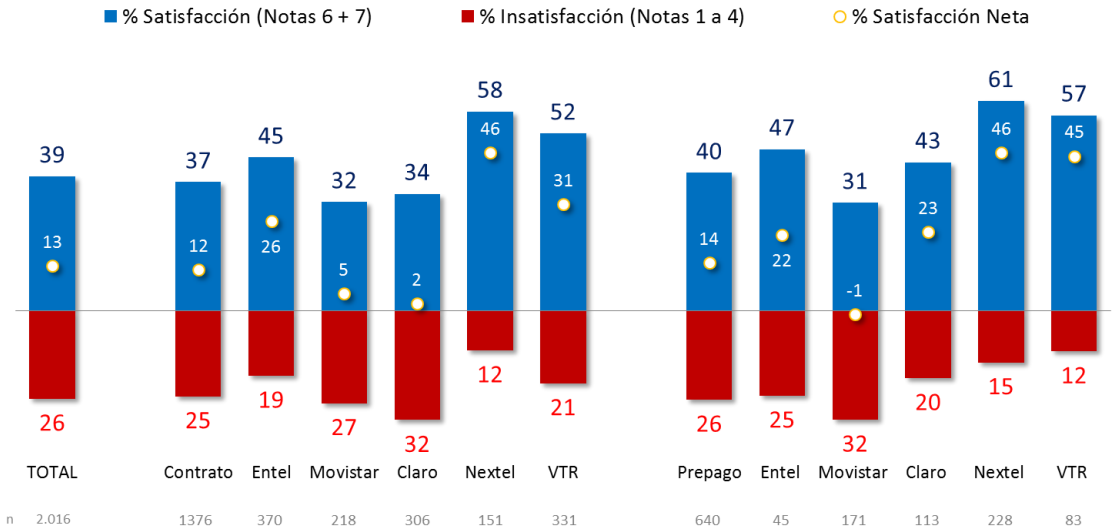


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

La satisfacción con el servicio de internet móvil para el total de las compañias es de 39%, en este item destaca la empresa Nextel que obtiene un 58% de evaluaciones positivas (notas 6 y 7), la empresa que cuenta con un menor grado de satisfacción es Movistar con un 32%.

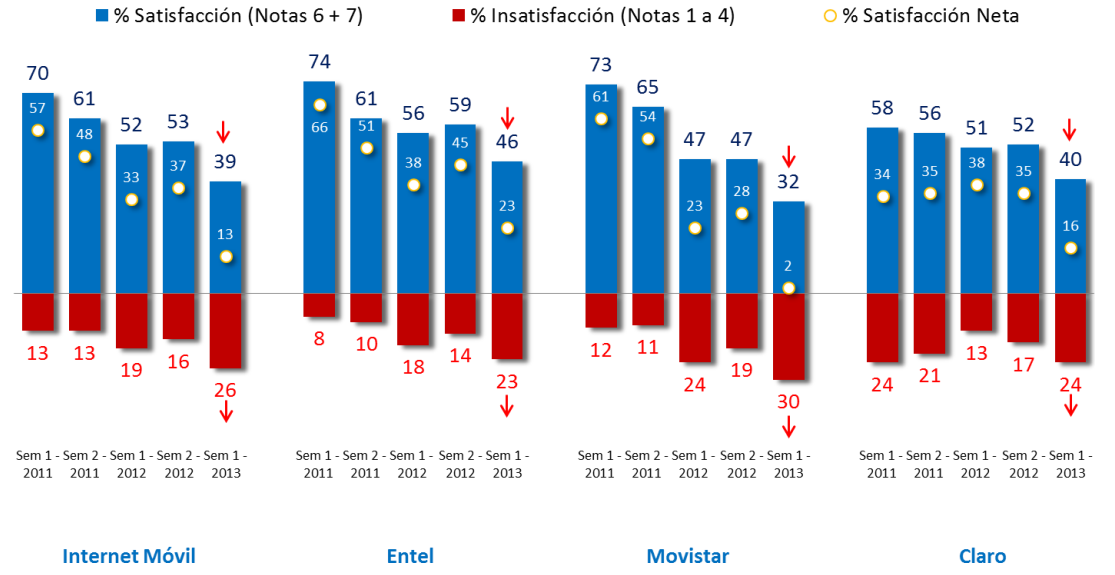
Cuando vemos la insatisfacción podemos destacar que para la totalidad de los proveedores se obtiene un 26% de insatisfacción, la empresa peor evaluada es Movistar que tiene un 30% de evaluaciones 1 a 4.

Gráfica 45: Satisfacción con el servicio de internet móvil – Por servicio y compañía.



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

Gráfica 46: Satisfacción con el servicio de internet móvil – Por compañía y medición[3].



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

[3] La medición actual tiene cambio metodológico, que implica realizar encuestas únicas a usuarios de Internet Móvil (en mediciones anteriores se realizaba encuesta de internet móvil después de Telefonía Móvil.

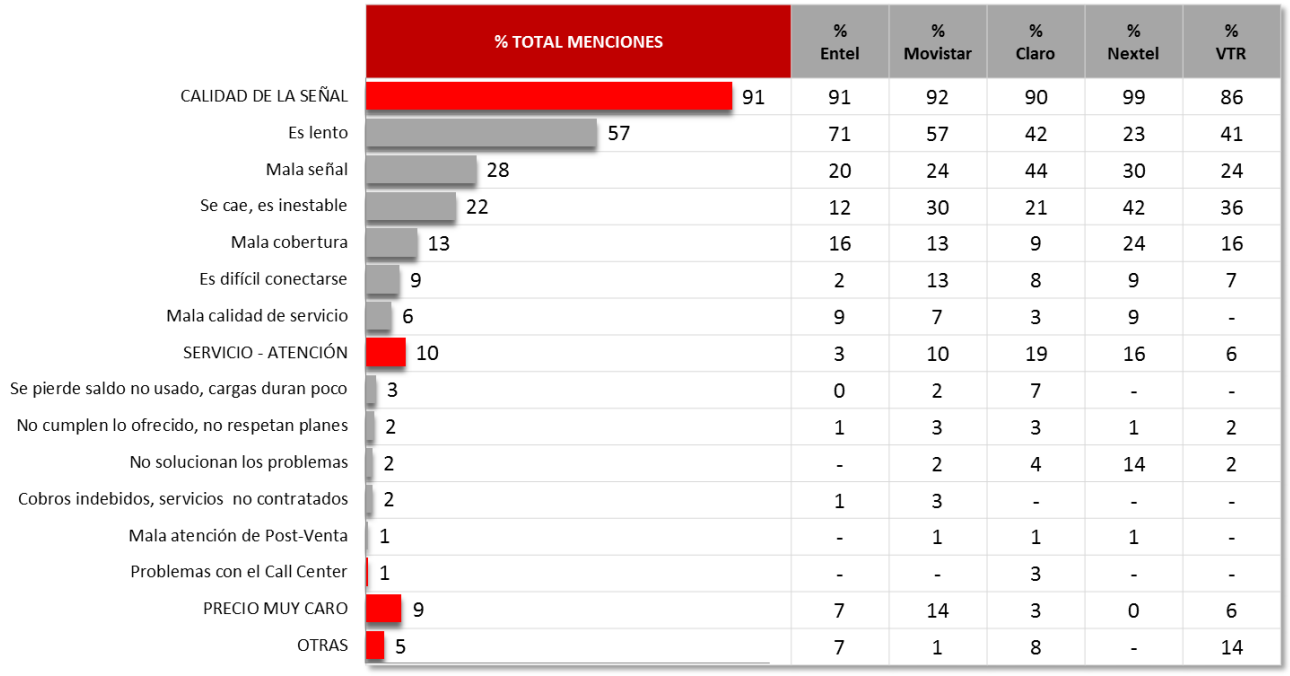
No existen diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción de los usuarios según tipo de cliente relación (contrato o prepago).

En cuanto a la satisfacción vista historicamente podemos señalar que existe una tendencia a la baja, marcada fuertemente por los resultados obtenidos en esta medición. De igual forma cabe destacar que la insatisfacción ha alcanzado un nivel historico. En ambos casos estas tendencias no tendrían relación con la incorporación de nuevas empresas en la medición, puesto que son estas las que obtienen mejores evaluaciones comparadas.

Aspectos de mejora en servicio de Internet Móvil

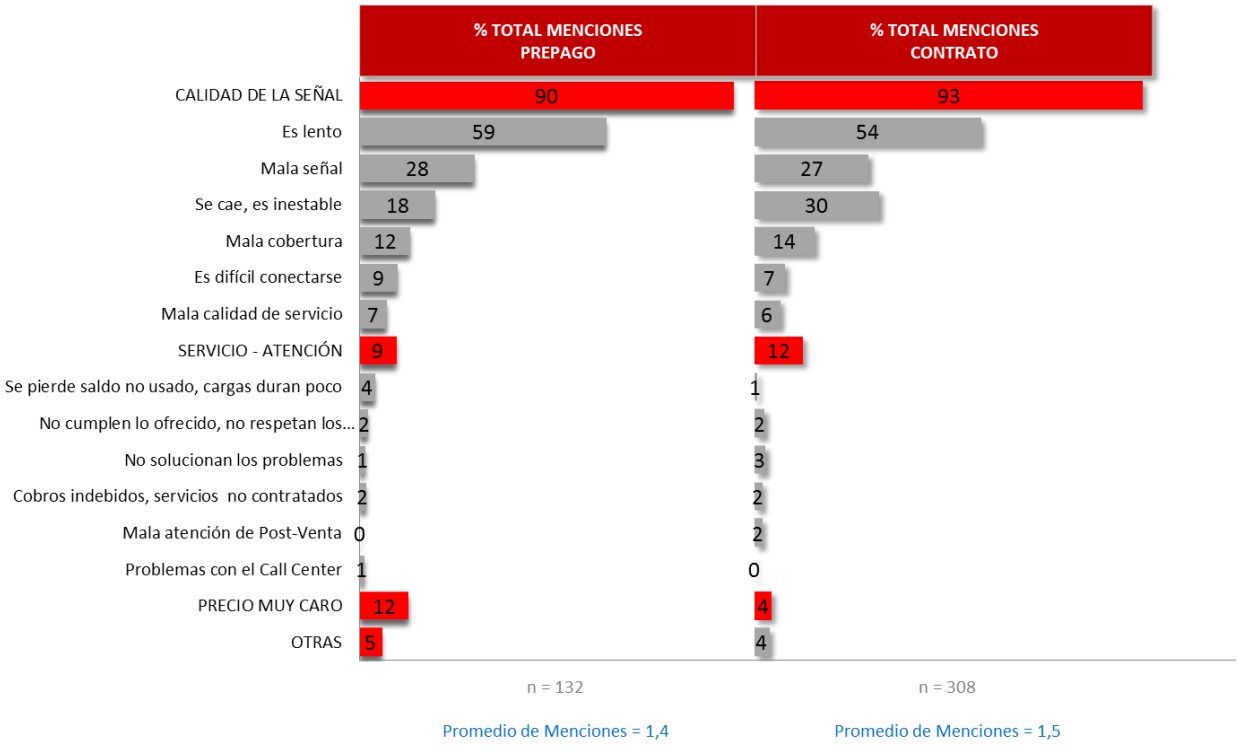
"¿Qué aspectos negativos de LEER PROVEEDOR hacen que evalúe con nota 4 o MENOS su servicio de Internet Móvil?"

Gráfica 47: Aspectos de mejora en el servicio de internet móvil.



Entre los aspectos negativos de internet móvil destacan problemas con la calidad de la señal alcanzando un 91% de las menciones, con particular frecuencia en Nextel que tiene un 99% de menciones en este atributo, como principal foco de mejoras que se debe gestionar.

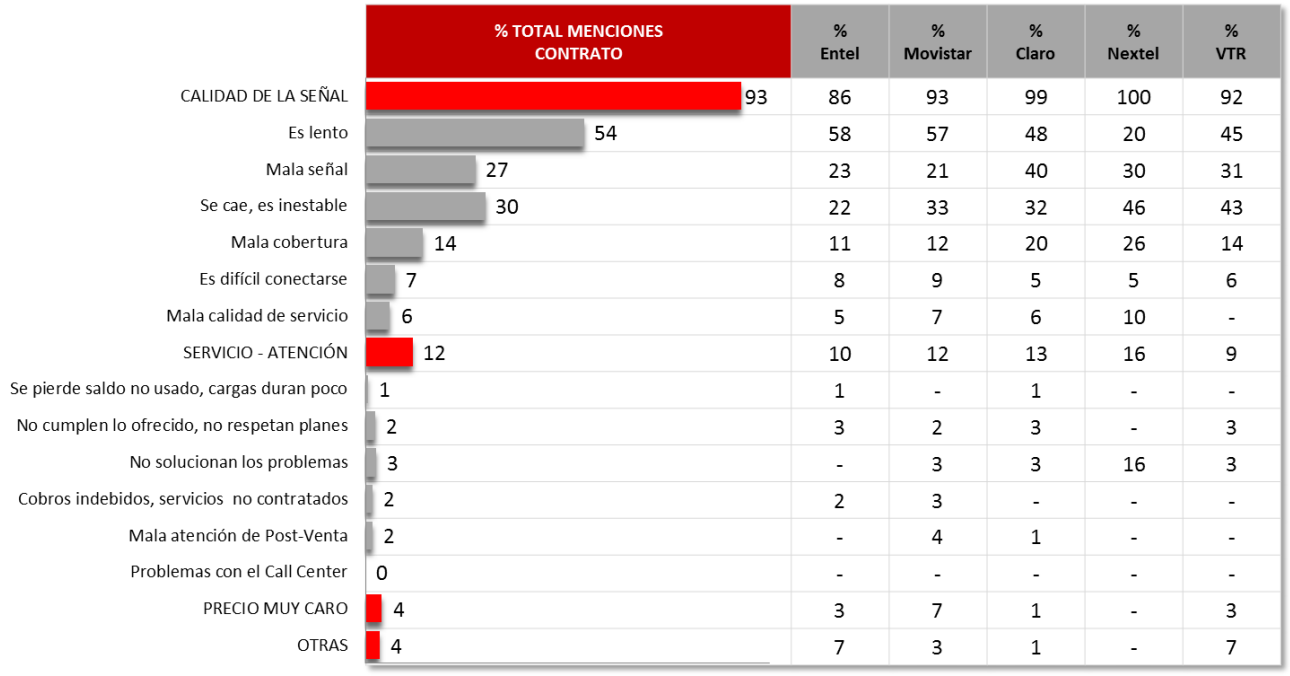
Gráfica 48: Aspectos de mejora en el servicio de internet móvil – Por tipo.



Gráfica 49: Aspectos de mejora en el servicio de internet móvil – Prepago.

	% TOTAL MENCIONES PREPAGO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
CALIDAD DE LA SEÑAL	90	93	91	82	92	71
Es lento	59	77	57	37	36	32
Mala señal	28	19	25	47	29	11
Se cae, es inestable	18	8	28	12	24	21
Mala cobertura	12	19	13	-	15	18
Es difícil conectarse	9	-	15	10	25	8
Mala calidad de servicio	7	11	7	-	-	-
SERVICIO - ATENCIÓN	9	-	8	25	16	-
Se pierde saldo no usado, cargas duran poco	4	-	3	12	-	-
No cumplen lo ofrecido, no respetan planes	2	-	3	3	3	-
No solucionan los problemas	1	-	1	4	3	-
Cobros indebidos, servicios no contratados	2	-	3	-	-	-
Mala atención de Post-Venta	0	-	-	-	5	-
Problemas con el Call Center	1	-	-	6	-	-
PRECIO MUY CARO	12	8	17	5	2	11
OTRAS	5	8	-	14	-	29
n = 132		11	52	23	36	10
Promedio de Menciones = 1,4		1,3	1,6	1,3	1,4	0,9

Gráfica 50: Aspectos de mejora en el servicio de internet móvil – Contrato.



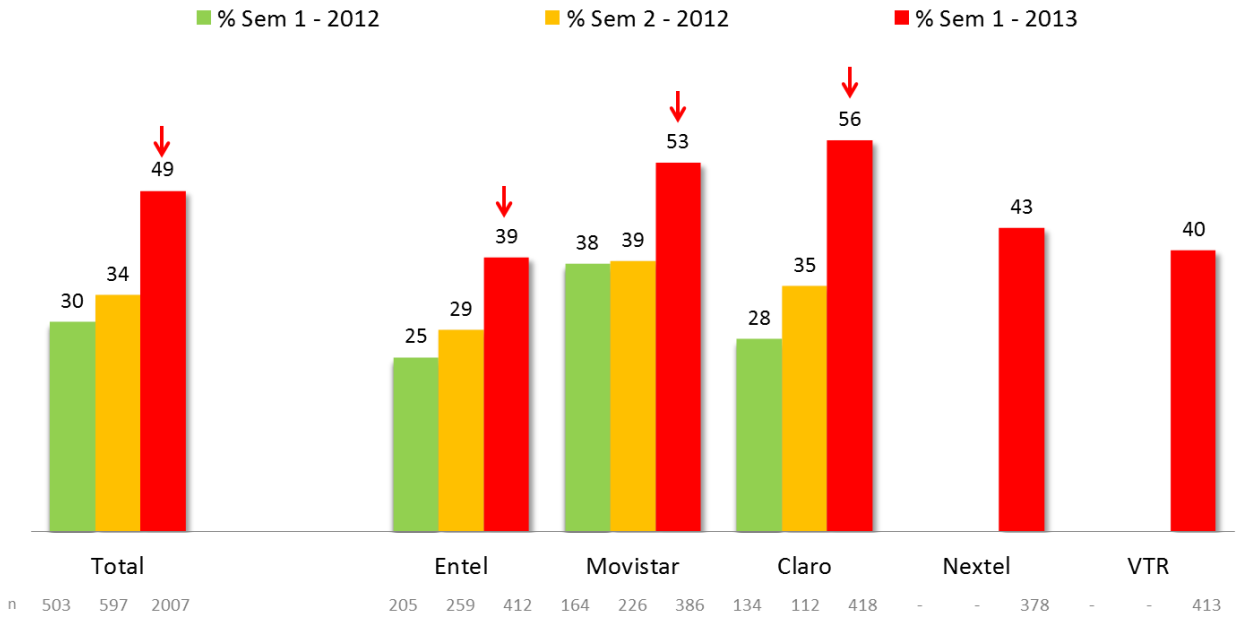
Como aspecto a mejorar por las compañias, la calidad de la señal, estabilidad y cobertura de esta es el principal problema que requiere ser solucionado, tal problemática es declarada de manera transversal por todos los usuarios sin distinción entre lo que hacen uso de servicios bajo modalidad de contrato o prepago.

Problemas, reclamos y resolución

Tasa de problemas en Internet Móvil

"En los últimos 12 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de Internet Móvil?"

Gráfica 51: Tasa de problemas en Internet Móvil.

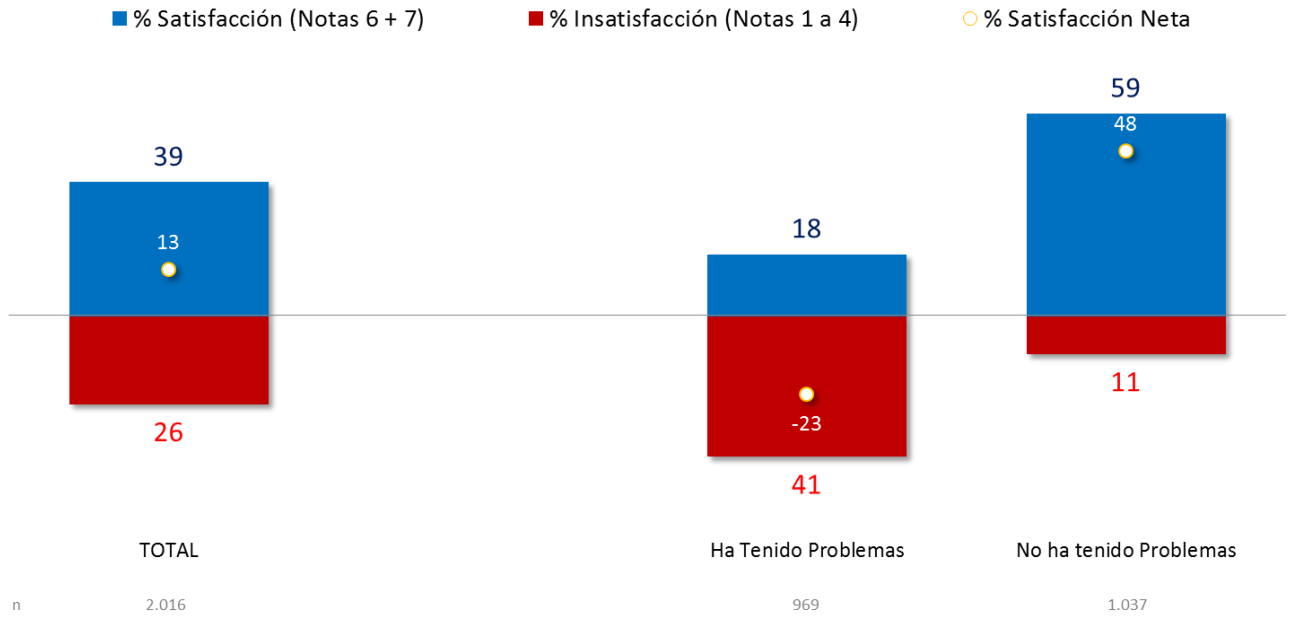


El 49% de los usuarios de internet móvil ha tenido problemas con su servicio, entre las compañias que más problemas tienen destaca Claro con un 56% de clientes que ha tenido problemas, en segundo lugar esta Movistar con un 53% de los casos. Para la totalidad de las compañias se ve una tendencia al aumento de problemas llegando a su punto más crítico en la presente medición.

Satisfacción con Internet Móvil según si ha tenido problemas

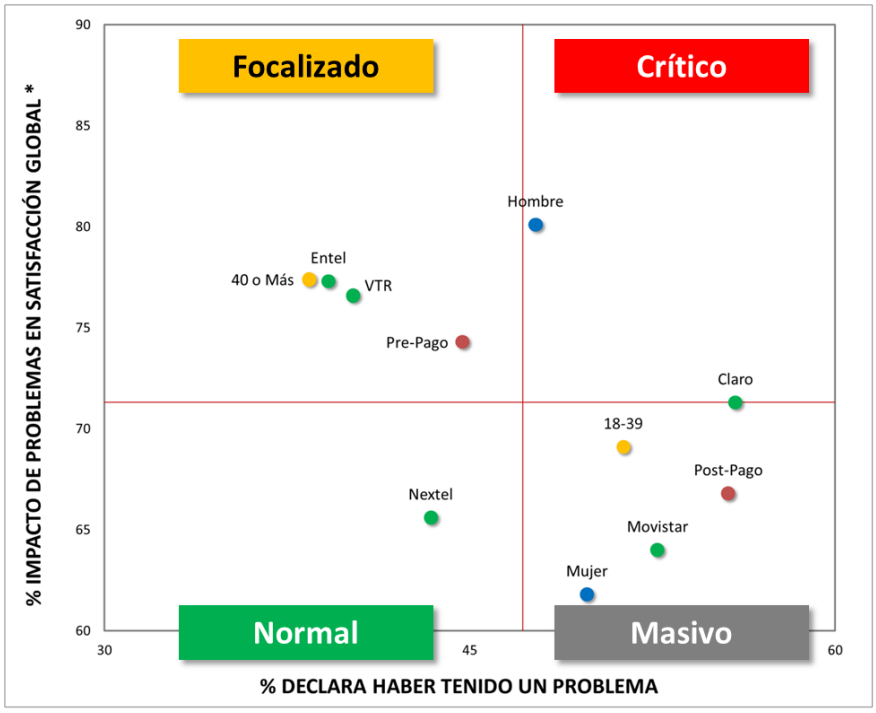
"Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Móvil que tiene actualmente?"

Gráfica 52: Satisfacción con Internet Móvil – Si ha tenido problemas.



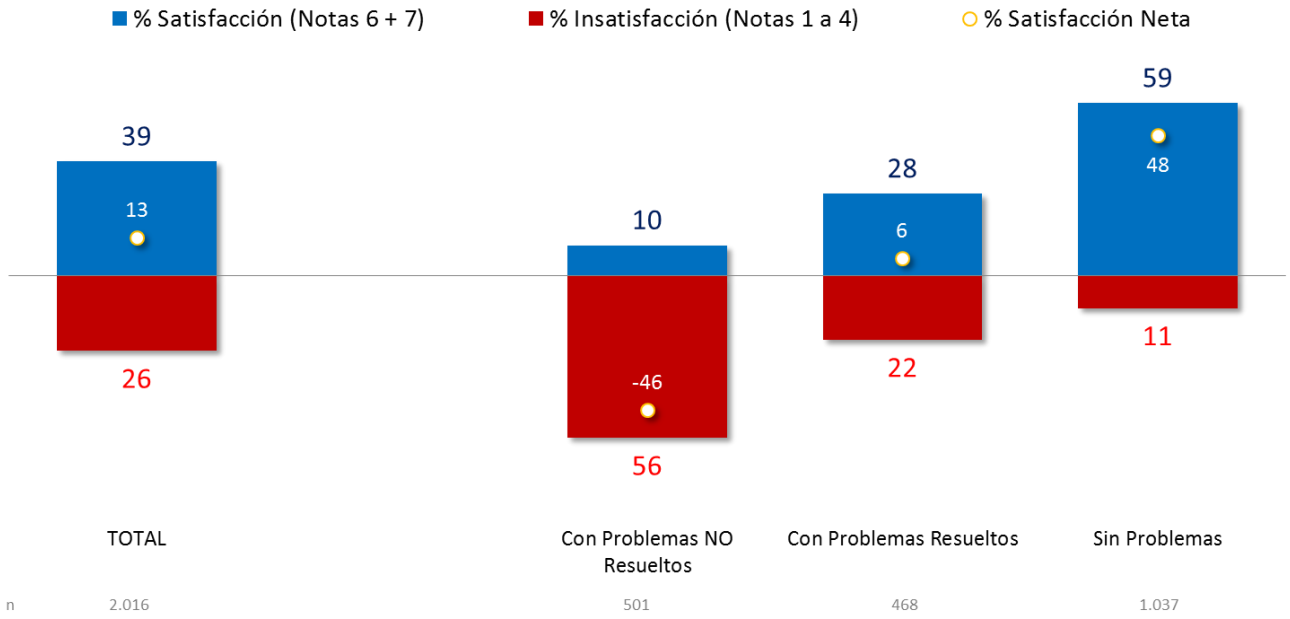
(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Gráfica 53: Impacto de problemas en satisfacción global.



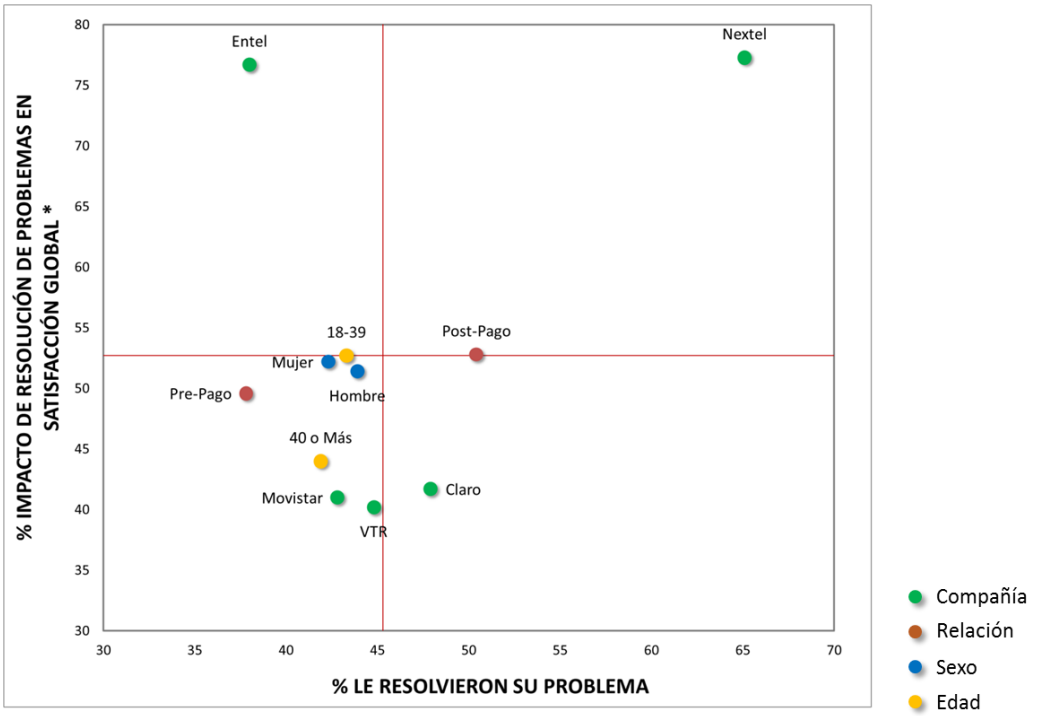
(*) El impacto de los problemas corresponde a la diferencia en Satisfacción Neta, entre quienes no declaran problemas y quienes sí lo hacen.

Gráfica 54: Satisfacción con Internet Móvil – Si le han resuelto problemas.



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

Gráfica 55: Impacto de resolución de problemas en satisfacción global.



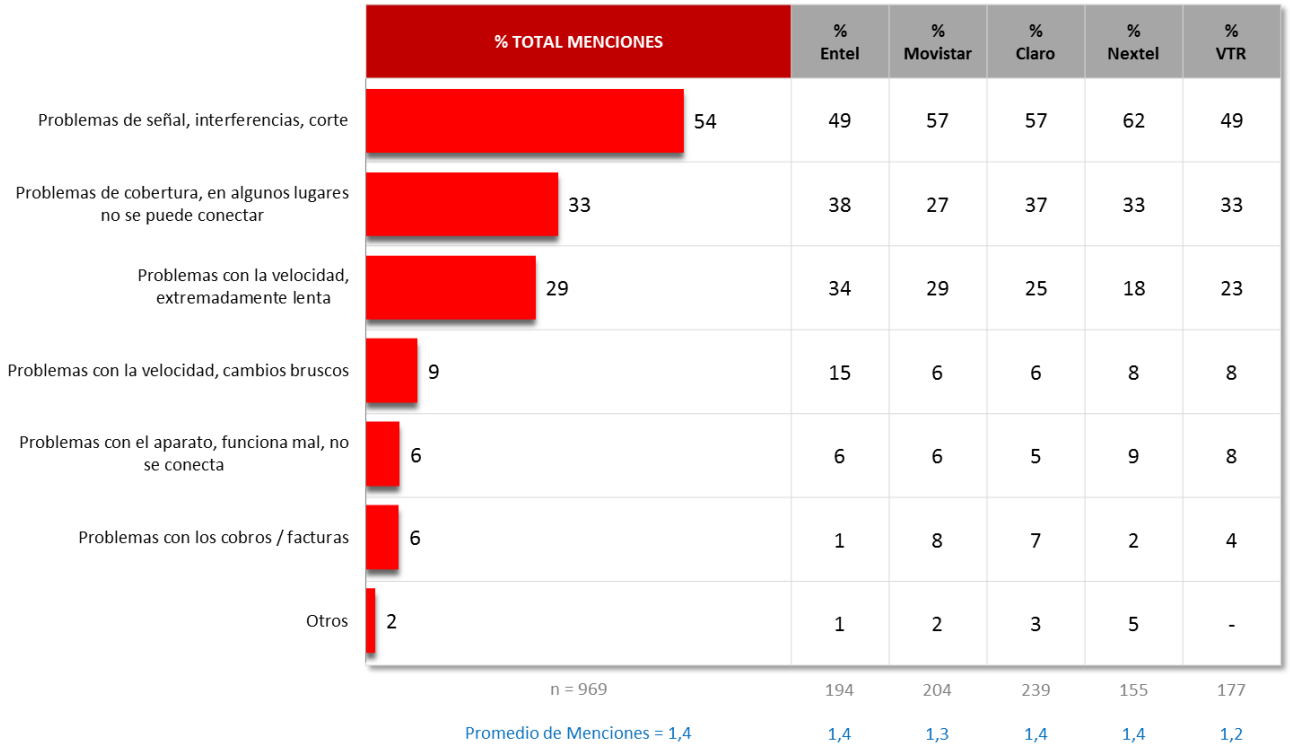
La efectiva resolución de problemas es una de las medidas más impotantes que pueden llevar a cabo las empresas para mejorar sus indicadores, la tasa de problemas ha tenido un incremento en el último tiempo y no se ha visto reflejado en buenas prácticas para contrarrestar esta situación.

El empoderamiento de los derechos como consumidor e instancias de reclamo por malos servicios probablemente ha perjudicado la evaluación obtenida por las compañias de telecomunicaciones.

Tipos de problemas de Internet Móvil

"¿Qué tipo de problema tuvo?"

Gráfica 56: Tipos de problemas de Internet Móvil.



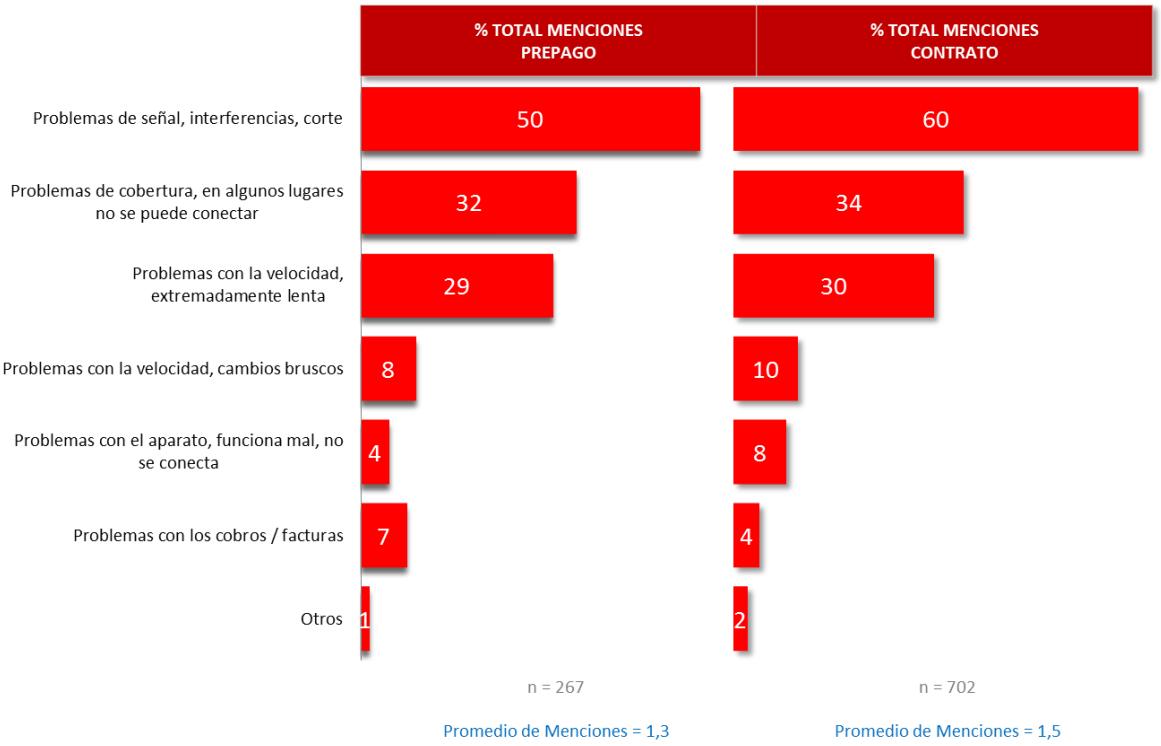
	% TOTAL MENCIONES	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Problemas de señal, interferencias, corte	54	49	57	57	62	49
Problemas de cobertura, en algunos lugares no se puede conectar	33	38	27	37	33	33
Problemas con la velocidad, extremadamente lenta	29	34	29	25	18	23
Problemas con la velocidad, cambios bruscos	9	15	6	6	8	8
Problemas con el aparato, funciona mal, no se conecta	6	6	6	5	9	8
Problemas con los cobros / facturas	6	1	8	7	2	4
Otros	2	1	2	3	5	-
n = 969		194	204	239	155	177
Promedio de Menciones = 1,4		1,4	1,3	1,4	1,4	1,2

(*) Pregunta de respuesta múltiple y espontánea

Al igual que en telefonía móvil el internet móvil cuenta con problemas en la calidad de su señal, Nextel es la compañía que cuenta con indicadores más alto de porcentaje de mención de problemas 62%.

Cobertura y velocidad de conexión son algunos otros problemas declarados por los clientes, por ejemplo el 34% de los usuarios de Entel declaran que su conexión es extremadamente lenta.

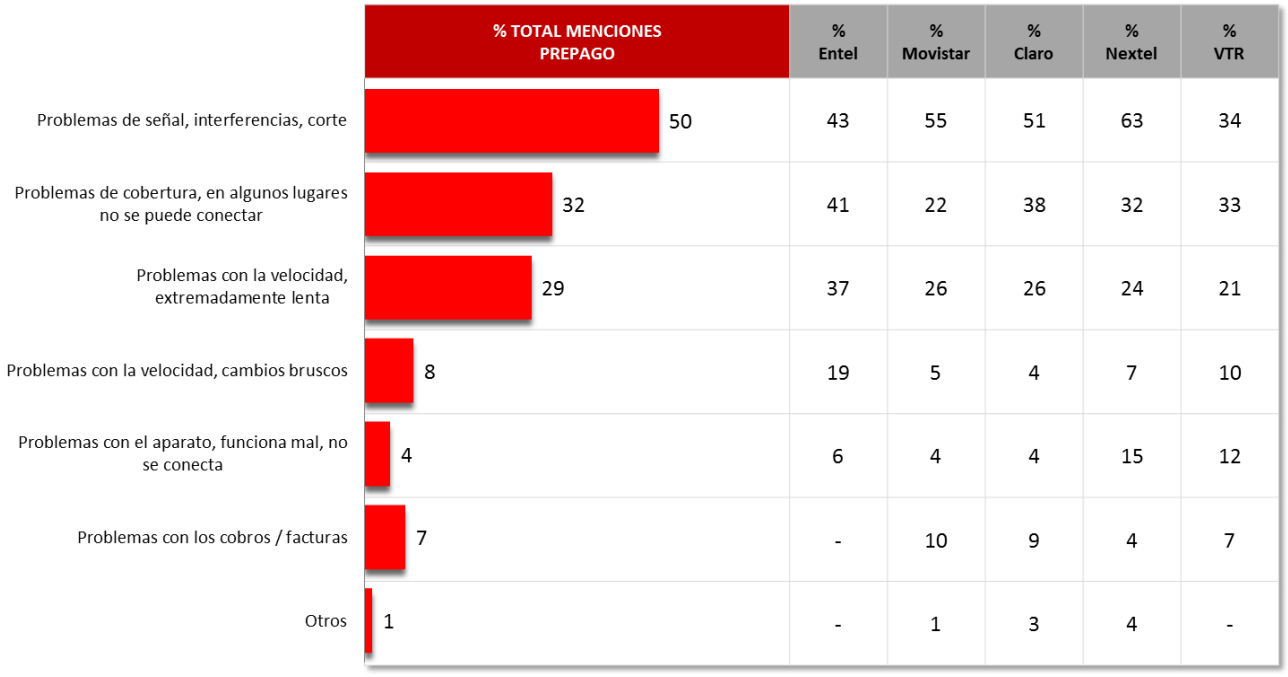
Gráfica 57: Tipos de problemas de Internet Móvil – Por tipo.



Los problemas de señal e interferencia son transversales para clientes con contrato o bajo modalidad de prepago, sin embargo los clientes con contrato declaran con mayor frecuencia tener este problema.

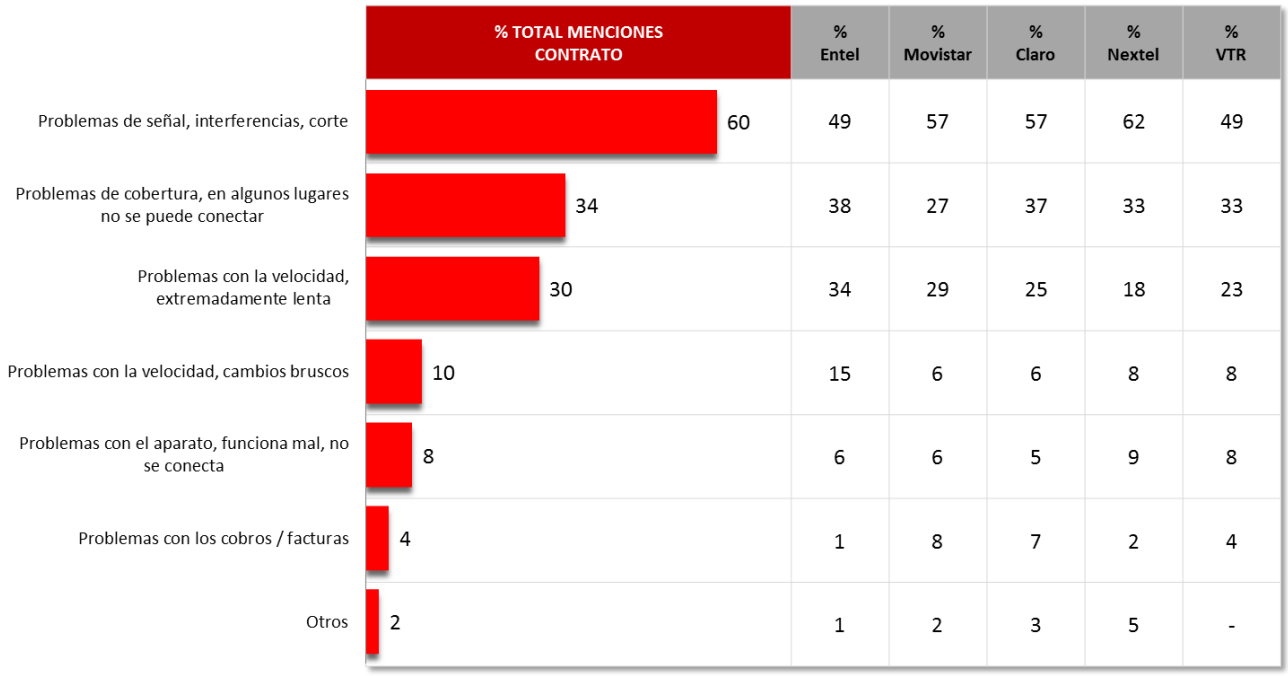
Cobertura y problemas de velocidad ocupan las 2 plazas siguientes sin diferencias estadísticamente significativas entre los tipos de clientes que declaran contar con este problema.

Gráfica 58: Tipos de problemas de Internet Móvil – Prepago.



	% TOTAL MENCIONES PREPAGO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Problemas de señal, interferencias, corte	50	43	55	51	63	34
Problemas de cobertura, en algunos lugares no se puede conectar	32	41	22	38	32	33
Problemas con la velocidad, extremadamente lenta	29	37	26	26	24	21
Problemas con la velocidad, cambios bruscos	8	19	5	4	7	10
Problemas con el aparato, funciona mal, no se conecta	4	6	4	4	15	12
Problemas con los cobros / facturas	7	-	10	9	4	7
Otros	1	-	1	3	4	-
n = 267		15	76	56	91	29
Promedio de Menciones = 1,3		1,5	1,2	1,3	1,5	1,2

Gráfica 59: Tipos de problemas de Internet Móvil – Contrato.

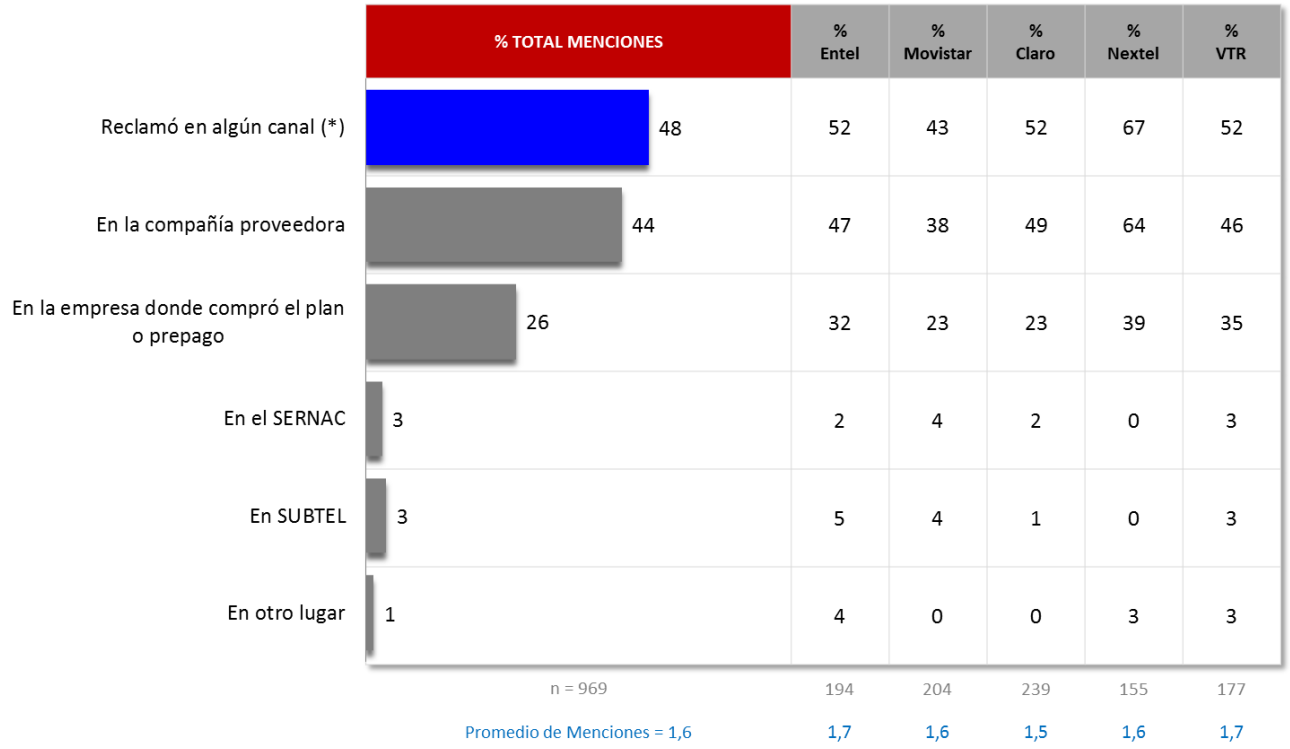


	% TOTAL MENCIONES CONTRATO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Problemas de señal, interferencias, corte	60	49	57	57	62	49
Problemas de cobertura, en algunos lugares no se puede conectar	34	38	27	37	33	33
Problemas con la velocidad, extremadamente lenta	30	34	29	25	18	23
Problemas con la velocidad, cambios bruscos	10	15	6	6	8	8
Problemas con el aparato, funciona mal, no se conecta	8	6	6	5	9	8
Problemas con los cobros / facturas	4	1	8	7	2	4
Otros	2	1	2	3	5	-
n = 702		179	128	183	64	148
Promedio de Menciones = 1,5		1,4	1,5	1,5	1,4	1,3

Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil

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

Gráfica 60: Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil.

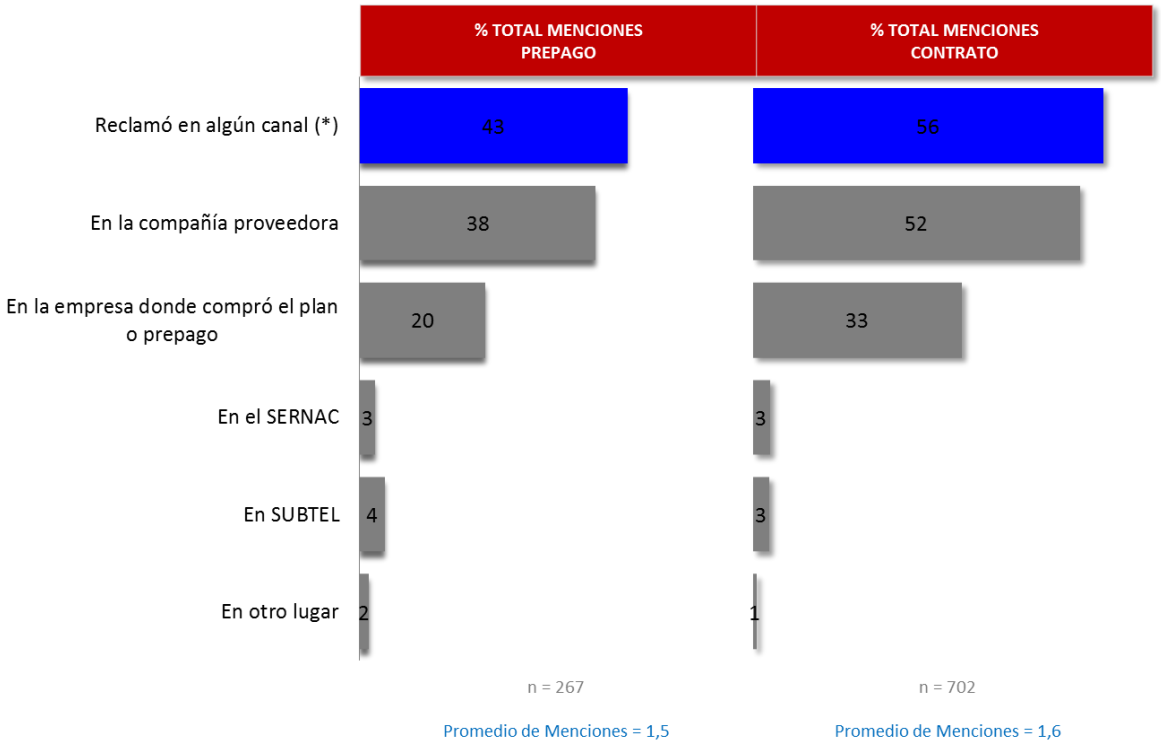


	% TOTAL MENCIONES	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Reclamó en algún canal (*)	48	52	43	52	67	52
En la compañía proveedora	44	47	38	49	64	46
En la empresa donde compró el plan o prepago	26	32	23	23	39	35
En el SERNAC	3	2	4	2	0	3
En SUBTEL	3	5	4	1	0	3
En otro lugar	1	4	0	0	3	3
n = 969		194	204	239	155	177
Promedio de Menciones = 1,6		1,7	1,6	1,5	1,6	1,7

(*) 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.

Al igual que en el caso de telefonía móvil el principal mecanismo de recepción de reclamos son las oficinas comerciales de las compañias proveedoras, SERNAC y SUBTEL ocupan un lugar bastante relegado.

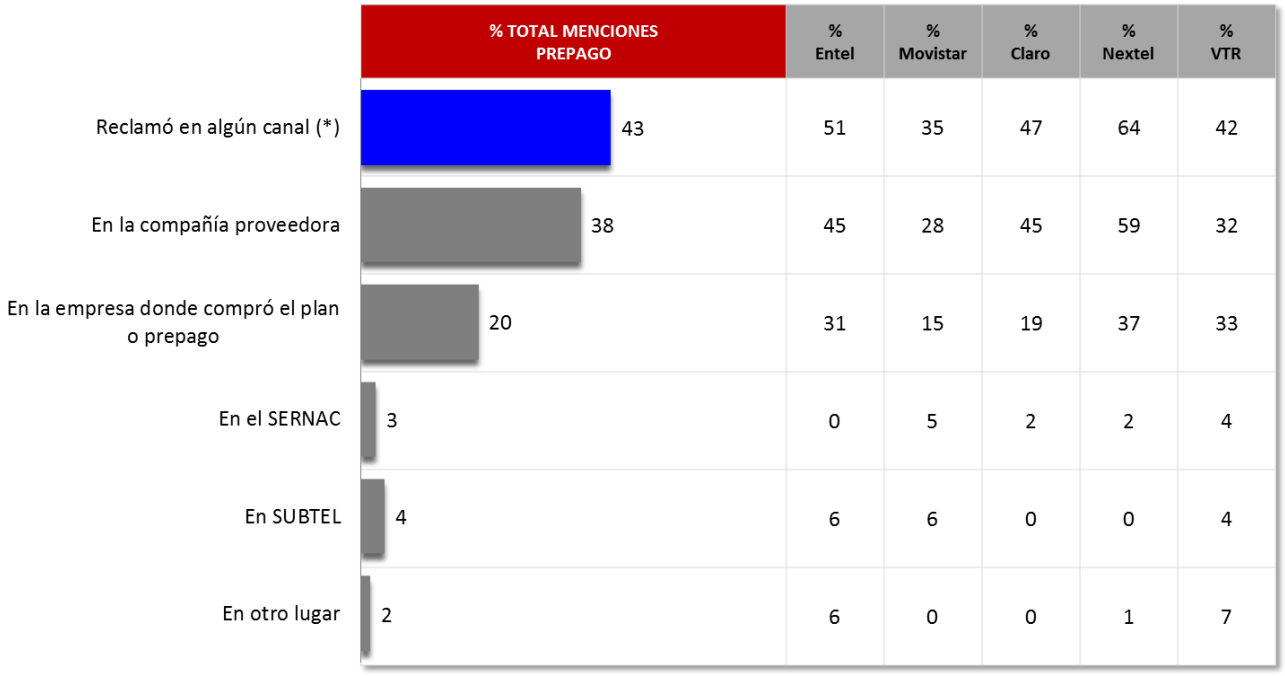
Gráfica 61: Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil – Por tipo.



(*) 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.

La mayoría de los reclamos por problemas con el servicio son realizados por parte de los clientes que tienen contrato, pese a esto los usuarios de prepago tambien tienen una alta tasa de reclamos. Ambos grupos utilizan los mismos mecanismos para presentar sus quejas.

Gráfica 62: Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil – Prepago.

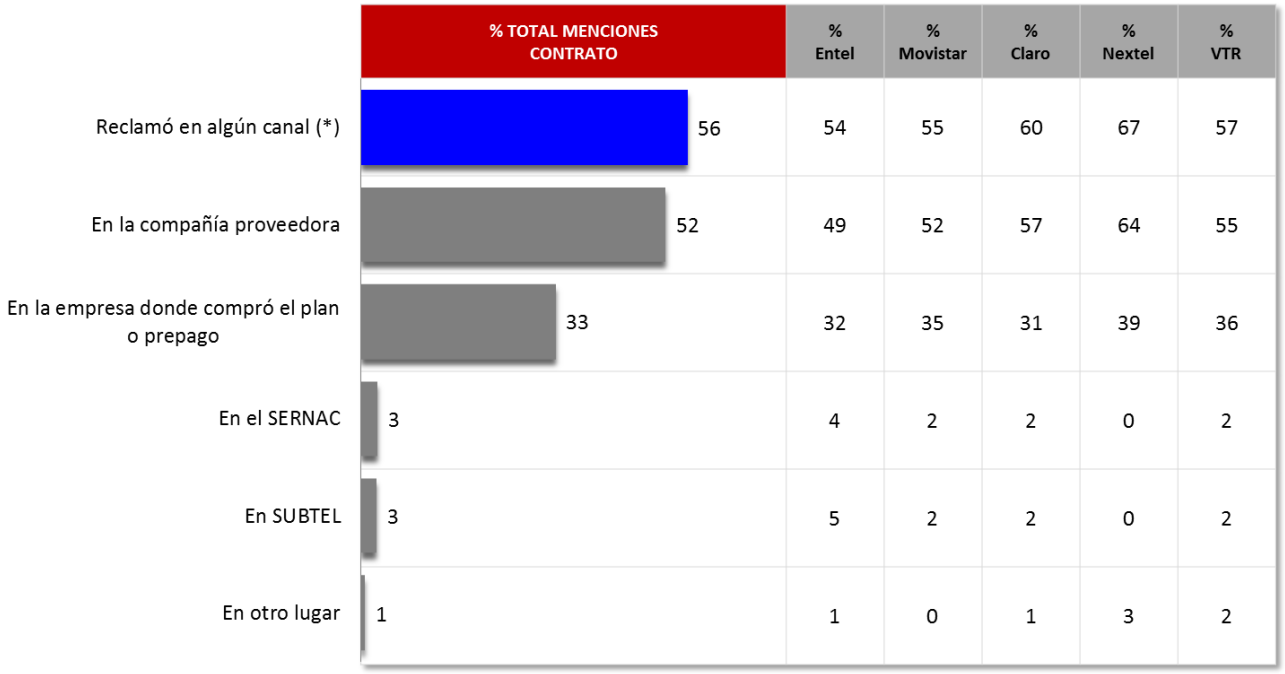


	% TOTAL MENCIONES PREPAGO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Reclamó en algún canal (*)	43	51	35	47	64	42
En la compañía proveedora	38	45	28	45	59	32
En la empresa donde compró el plan o prepago	20	31	15	19	37	33
En el SERNAC	3	0	5	2	2	4
En SUBTEL	4	6	6	0	0	4
En otro lugar	2	6	0	0	1	7
n = 267		15	76	56	91	29
Promedio de Menciones = 1,5		1,7	1,5	1,4	1,5	1,9

(*) 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.

Nextel es la compañía de servicios de telecomunicación con mayor presencia de reclamos para el servicio de internet móvil con un 64% de su muestra de clientes prepago. Resulta llamativo que la muestra de clientes prepago de Movistar muestra mayor heterogeneidad alcanzando un 11% en suma de menciones para SERNAC o SUBTEL como institución para acoger reclamos.

Gráfica 63: Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil – Contrato.



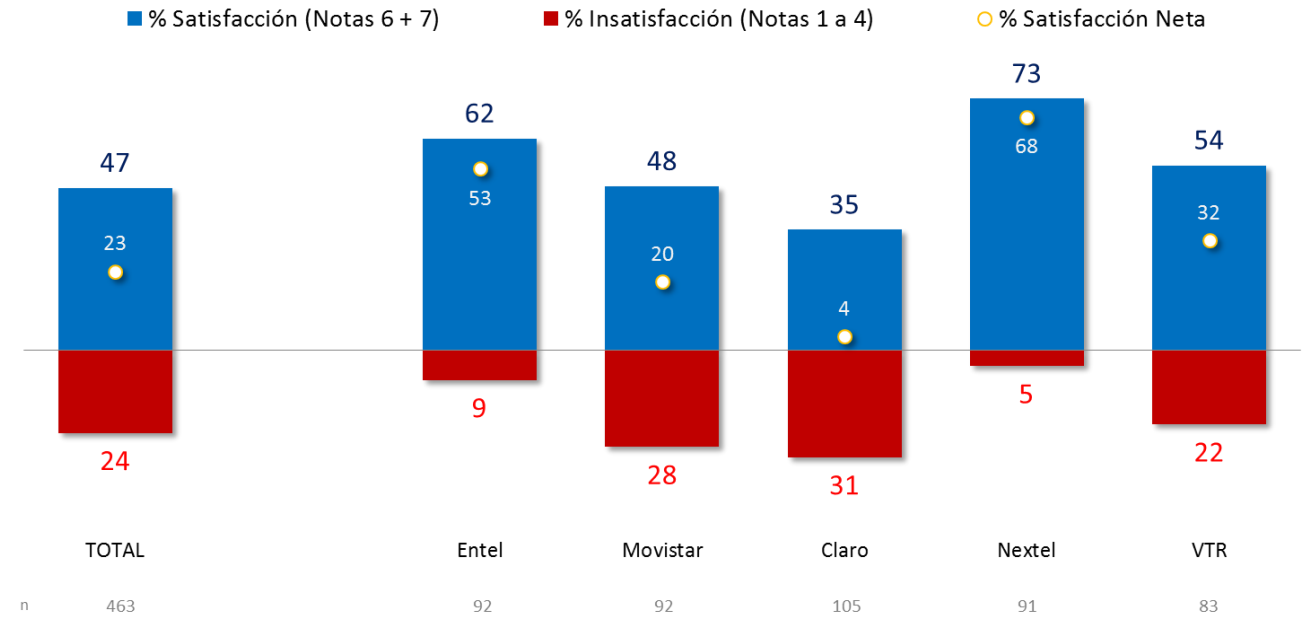
(*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.

Al igual que en los sistemas prepago, los clientes de Nextel que tienen contrato son los que más acuden a oficinas comerciales de la empresa a presentar reclamos.

Satisfacción con la resolución de problemas de Internet Móvil

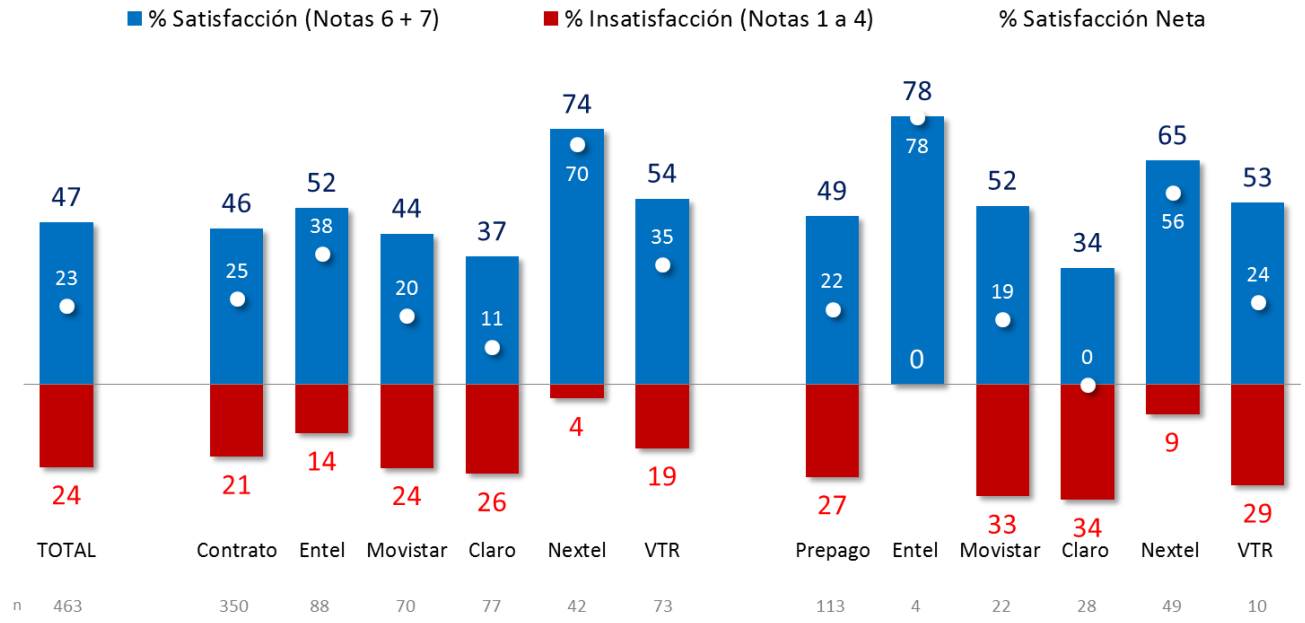
"En una escala de 1 a 7 donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Cuán satisfecho quedó con la resolución de su problema?"

Gráfica 64: Satisfacción con la resolución de problemas de Internet Móvil.



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

Gráfica 65: Satisfacción con la resolución de problemas de Internet Móvil.



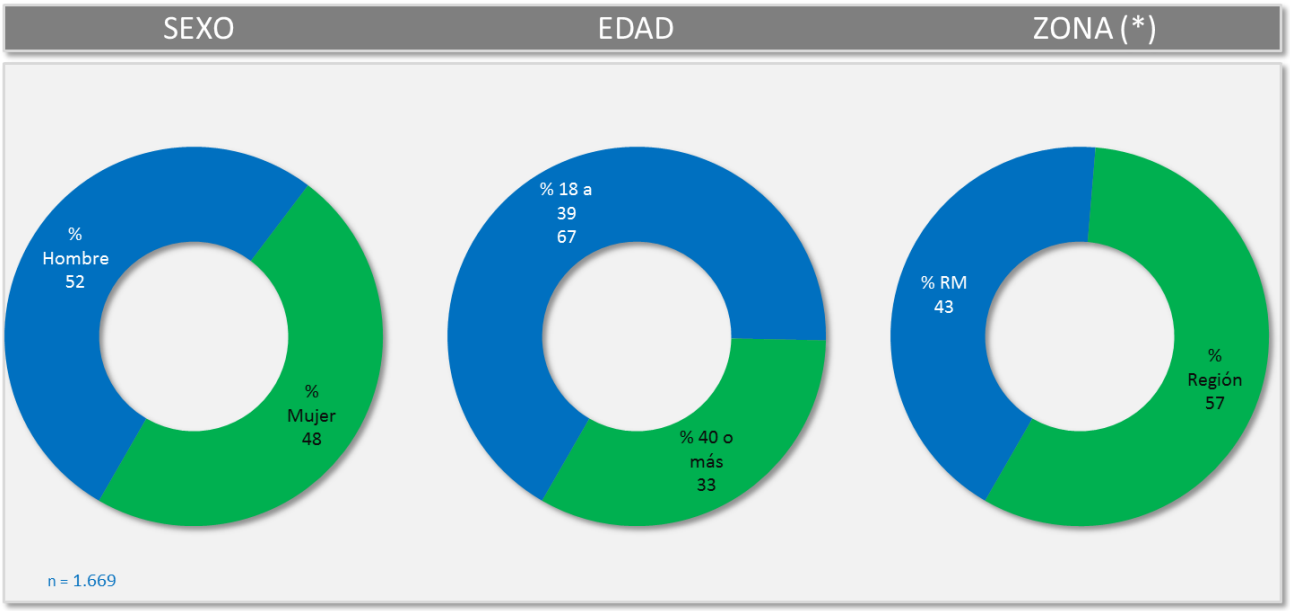
(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Banda Ancha Móvil

A. Perfil de los entrevistados

Características Demográficas de usuarios de Banda Ancha Móvil

Gráfica 66: Características Demográficas de usuarios de Banda Ancha Móvil.



(*) Dado que no se cuenta con la distribución por zona del universo de usuarios de banda ancha móvil, los resultados fueron ponderados de acuerdo a la distribución de la población total del país de NSE C1-C2, por región.

No existen diferencias de género entre los usuarios de banda ancha móvil. Los usuarios de este servicio se concentran en el segmento etareo más joven (18 a 39 años) con un 67% de los casos perteneciente a este grupo.

A diferencia de los dos servicios anteriormente evaluados, la banda ancha móvil se concentra en regiones alcanzando un 57% de los casos, mientras que la región metropolitana obtiene un 43% de los clientes de este servicio.

SEXO			
Compañía	Base (n)	% Hombre	% Mujer
Entel	480	55	45
Movistar	362	45	55
Claro	349	52	48
Nextel	162	52	48
VTR	316	53	47
TOTAL	1.669	52	48

EDAD			
Compañía	Base (n)	% 18 a 39	% 40 o Más
Entel	480	69	31
Movistar	362	60	40
Claro	349	70	30
Nextel	162	70	30
VTR	316	65	35
TOTAL	1.669	67	33

ZONA (*)			
Compañía	Base (n)	% RM	% Regiones
Entel	480	41	59
Movistar	362	40	60
Claro	349	54	46
Nextel	162	59	41
VTR	316	59	41
TOTAL	1.669	43	57

n = 1.669

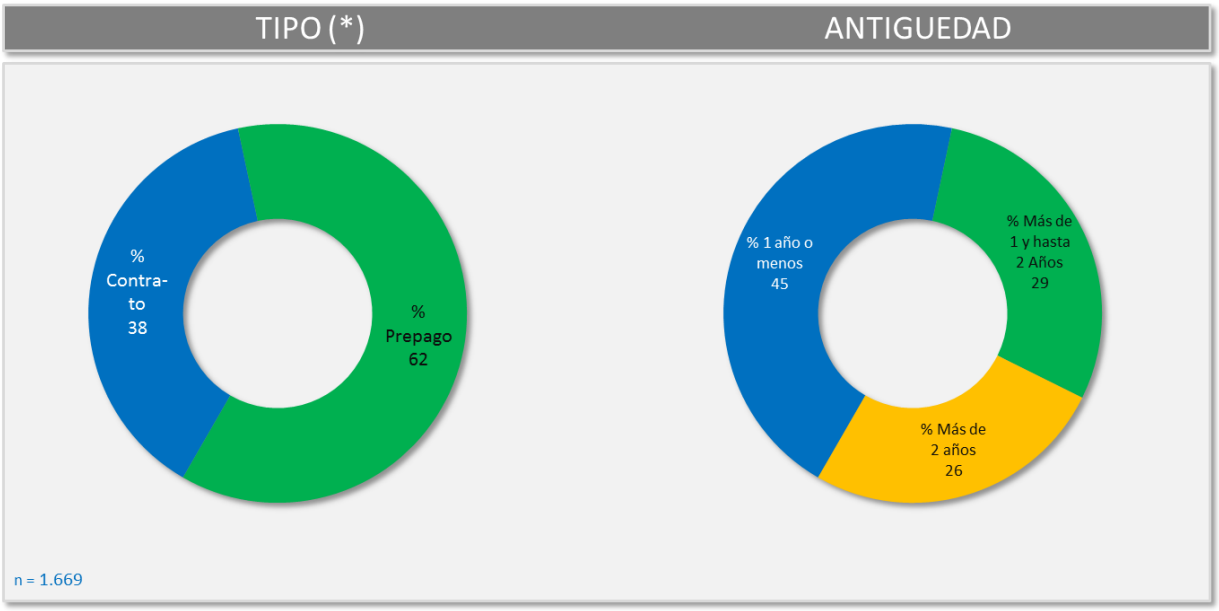
(*) Dado que no se cuenta con la distribución por zona del universo de usuarios de banda ancha móvil, los resultados fueron ponderados de acuerdo a la distribución de la población total del país de NSE C1-C2, por región.

No existe una diferenciación de género entre los usuarios de banda ancha móvil, Nextel que concentrara una población de clientes preferentemente masculinos en los otros servicios, en este caso muestra una distribución similar a las otras compañias.

Respecto a la segmentación por zona geográfica solo Nextel y VTR concentran claramente a sus clientes en la región metropolitana, tanto Entel como Movistar tienen a sus clientes principalmente distribuidos en el resto de las regiones del país.

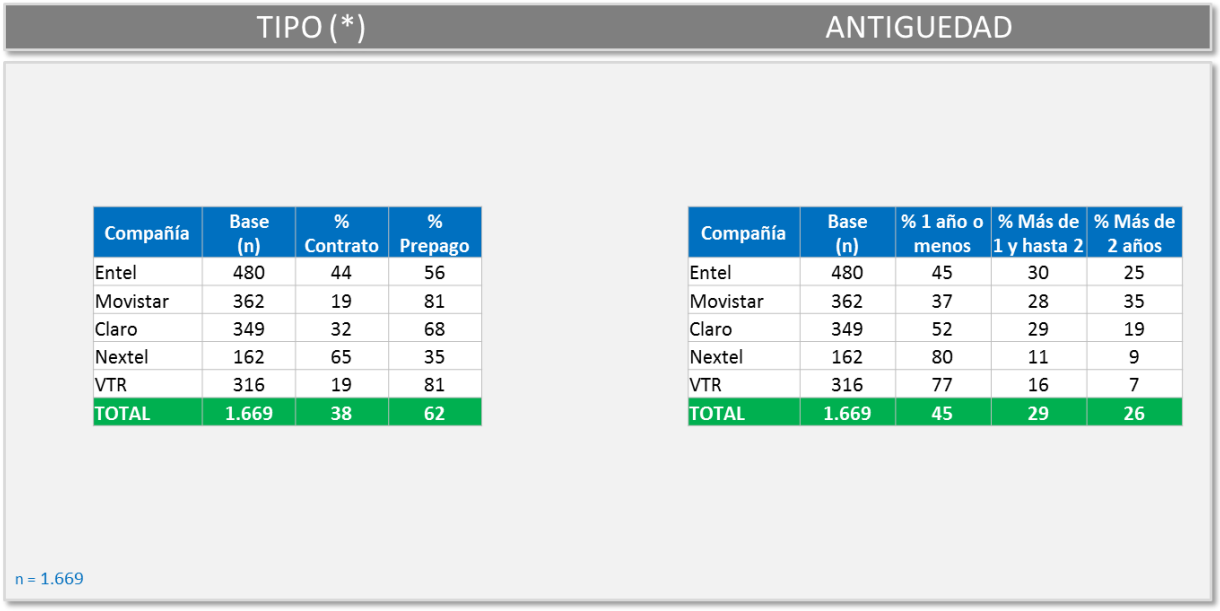
Características del servicio de Banda Ancha Móvil

Gráfica 67: Características del servicio de Banda Ancha Móvil.



(*) Este es el resultado ponderado de acuerdo a la distribución del universo de teléfonos móviles dispuesto por SUBTEL.

Gráfica 68: Características del servicio de Banda Ancha Móvil – Por compañía.



Compañía	Base (n)	% Contrato	% Prepago
Entel	480	44	56
Movistar	362	19	81
Claro	349	32	68
Nextel	162	65	35
VTR	316	19	81
TOTAL	**1.669**	**38**	**62**

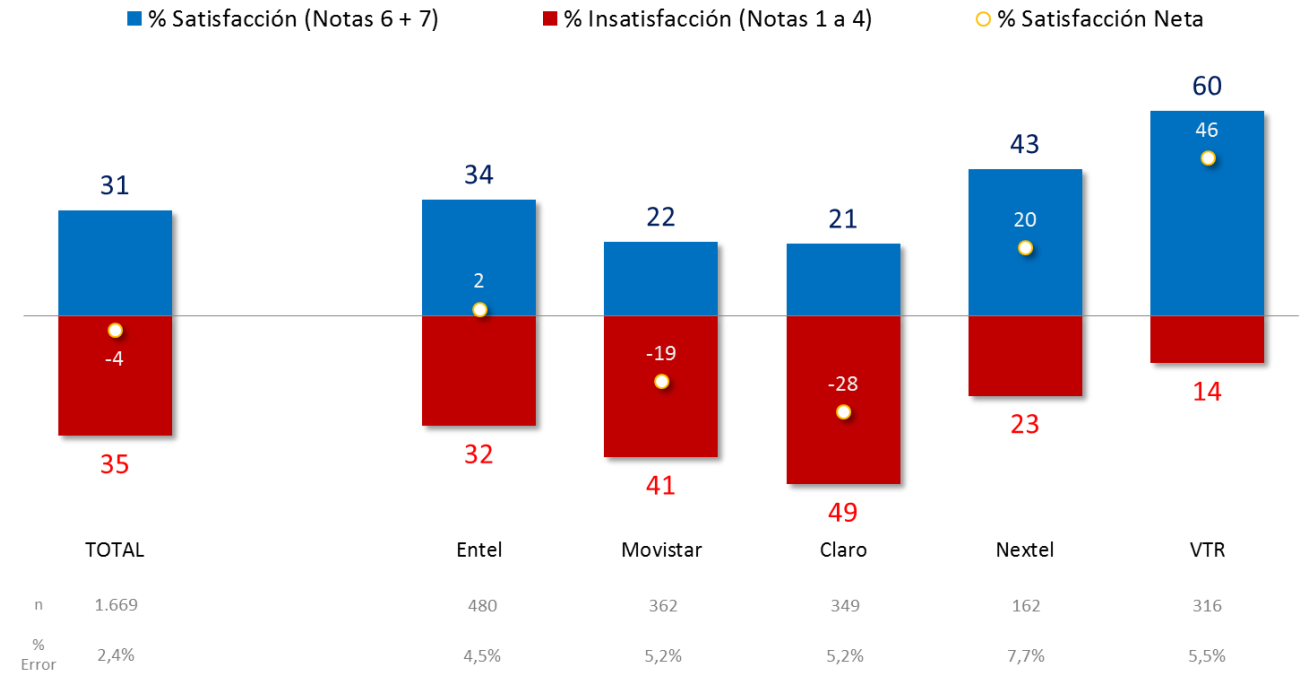
Compañía	Base (n)	% 1 año o menos	% Más de 1 y hasta 2	% Más de 2 años
Entel	480	45	30	25
Movistar	362	37	28	35
Claro	349	52	29	19
Nextel	162	80	11	9
VTR	316	77	16	7
TOTAL	**1.669**	**45**	**29**	**26**

(*) Este es el resultado ponderado de acuerdo a la distribución del universo de teléfonos móviles dispuesto por SUBTEL.

B. Satisfacción con el servicio

Satisfacción con empresas de Banda Ancha Móvil

Gráfica 69: Satisfacción con empresas de Banda Ancha Móvil.

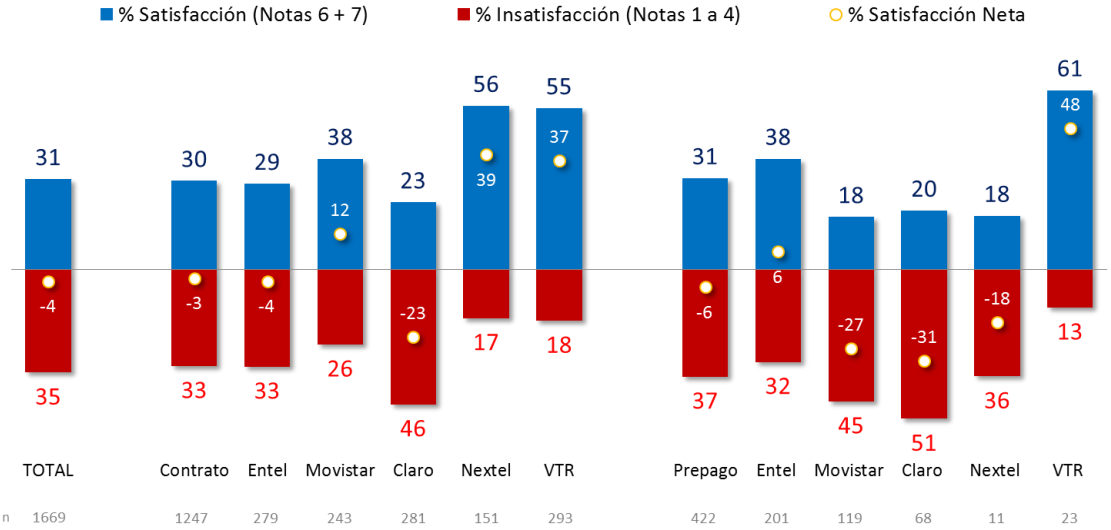


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción “5” o “No sabe”.

La satisfacción general con el servicio de banda ancha móvil llega a un 31%, siendo VTR la empresa de telecomunicaciones mejor evaluada en el item, alcanzando un 60% de notas 6 o 7, Nextel tambien cuenta con indicadores que estan por sobre la media.

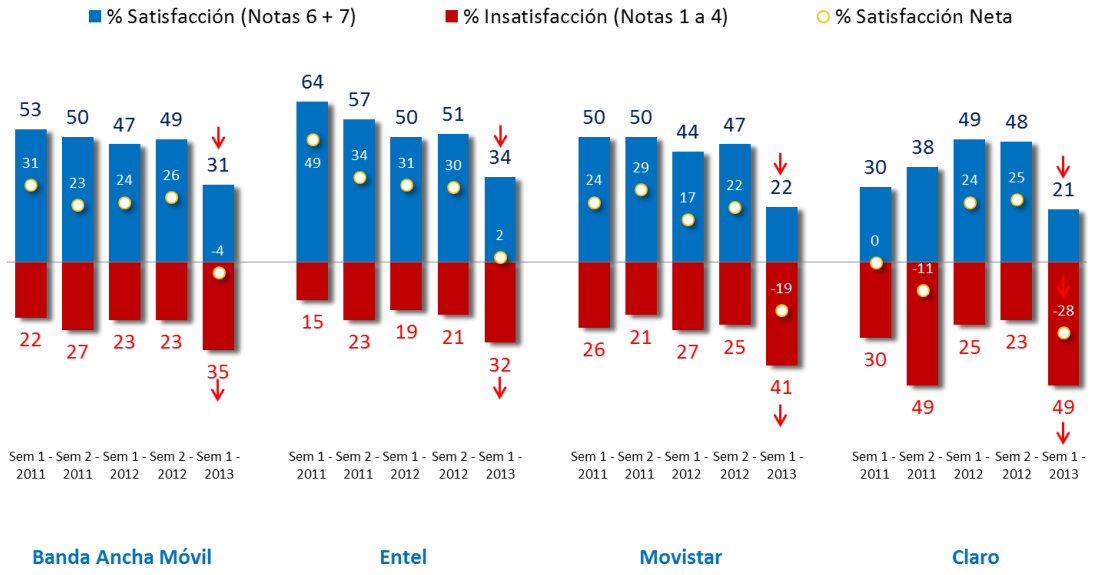
La insatisfacción global llega a un 35% siendo Claro la empresa que contribuye en mayor medida a las malas evaluaciones con un 49% de notas 1 a 4, Movistar tambien obtiene malas evaluaciones con un 49%.

Gráfica 70: Satisfacción con empresas de Banda Ancha Móvil – Por tipo.



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

Gráfica 71: Satisfacción con empresas de Banda Ancha Móvil – Por compañía y medición[4].



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

En términos globales no existe diferencia entre la evaluación de usuarios con contrato y prepago.

[4] [4] La medición actual tiene cambio metodológico, que implica realizar encuestas únicas a usuarios de Internet Móvil (en mediciones anteriores se realizaba encuesta de internet móvil después de Telefonía Móvil.

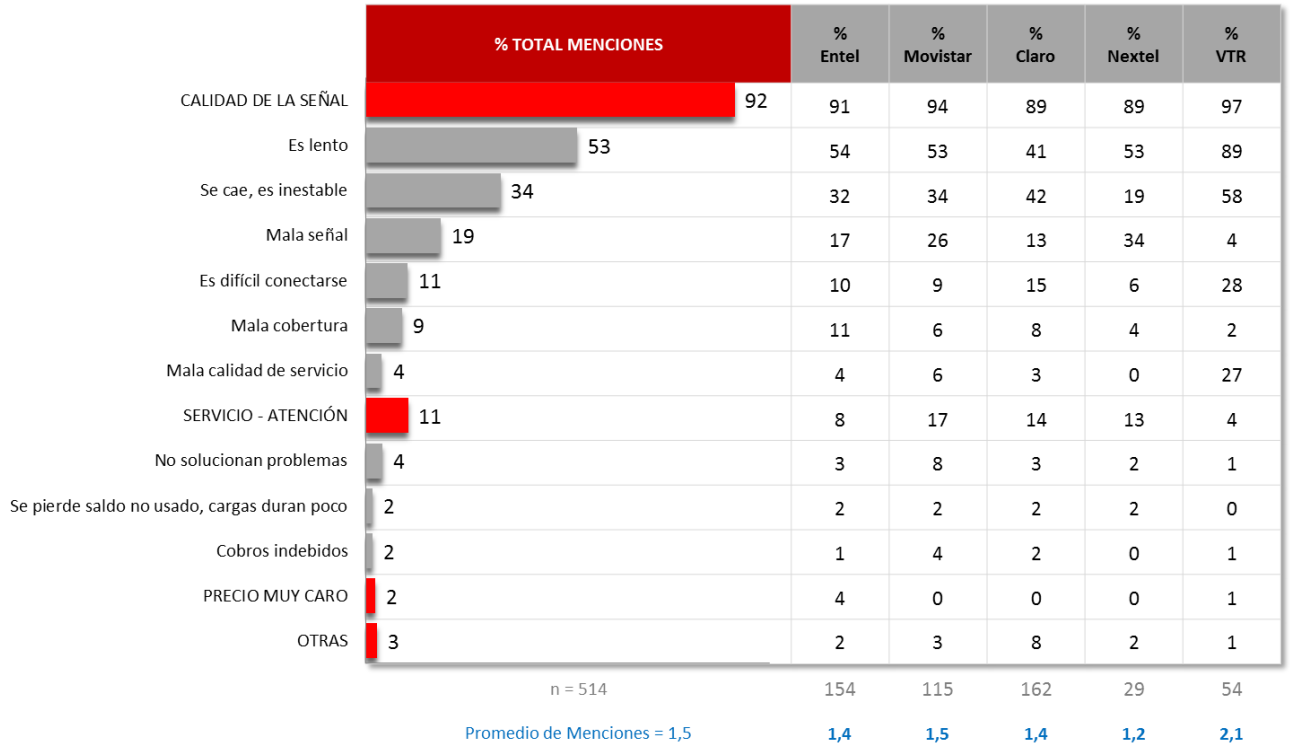
Para el total de las empresas proveedoras existe una tendencia a la baja para las evaluaciones 6 o 7, que en esta última medición mostró una caída abrupta pasando de un 49% de satisfacción a un 31%. En este sentido Movistar y Claro son las empresas que muestran las caídas más drásticas en sus evaluaciones positivas.

Los indicadores de insatisfacción para el año 2012 mantuvieron niveles estables, sin embargo para el primer semestre del presente año muestran un aumento en la totalidad de los proveedores, Claro es la empresa que muestra una mayor alza en sus tasas de insatisfacción.

Aspectos de mejora en Banda Ancha Móvil

"¿Qué aspectos negativos de LEER PROVEEDOR hacen que evalúe con nota 4 o MENOS su servicio de B. Ancha Móvil?"

Gráfica 72: Aspectos de mejora en Banda Ancha Móvil.

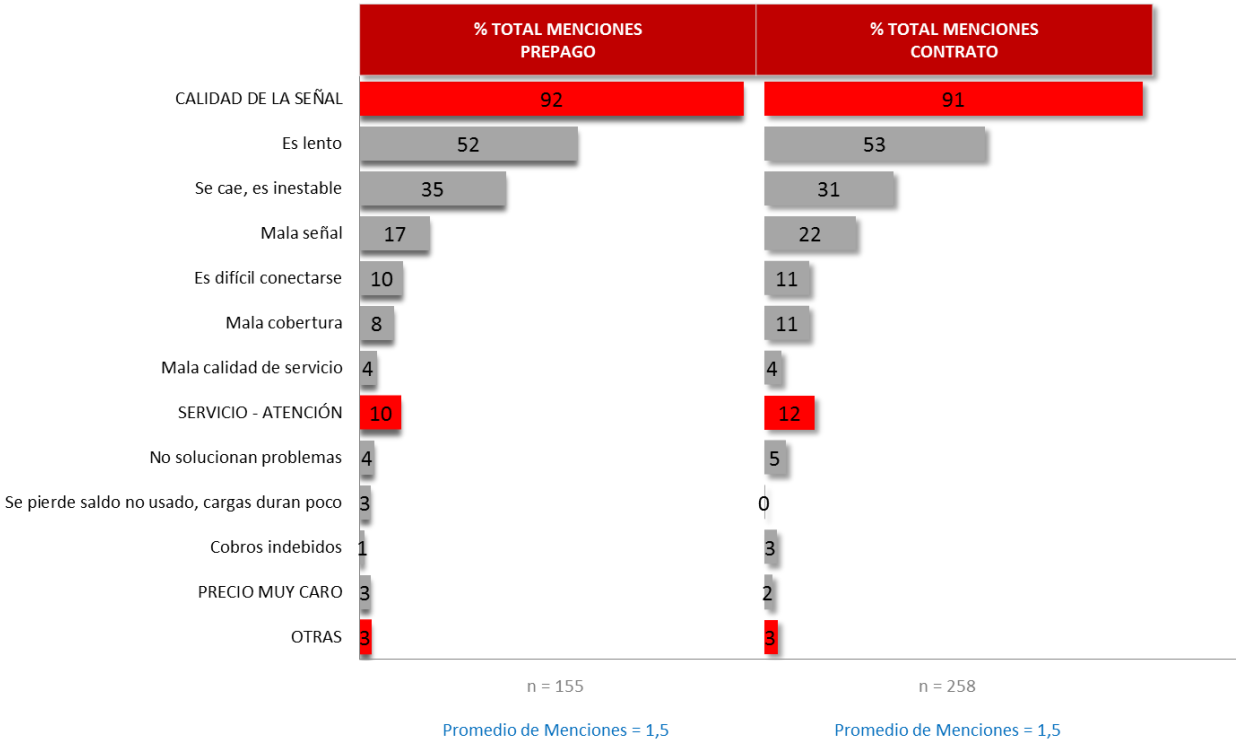


	% TOTAL MENCIONES	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
CALIDAD DE LA SEÑAL	92	91	94	89	89	97
Es lento	53	54	53	41	53	89
Se cae, es inestable	34	32	34	42	19	58
Mala señal	19	17	26	13	34	4
Es difícil conectarse	11	10	9	15	6	28
Mala cobertura	9	11	6	8	4	2
Mala calidad de servicio	4	4	6	3	0	27
SERVICIO - ATENCIÓN	11	8	17	14	13	4
No solucionan problemas	4	3	8	3	2	1
Se pierde saldo no usado, cargas duran poco	2	2	2	2	2	0
Cobros indebidos	2	1	4	2	0	1
PRECIO MUY CARO	2	4	0	0	0	1
OTRAS	3	2	3	8	2	1
n = 514		154	115	162	29	54
Promedio de Menciones = 1,5		1,4	1,5	1,4	1,2	2,1

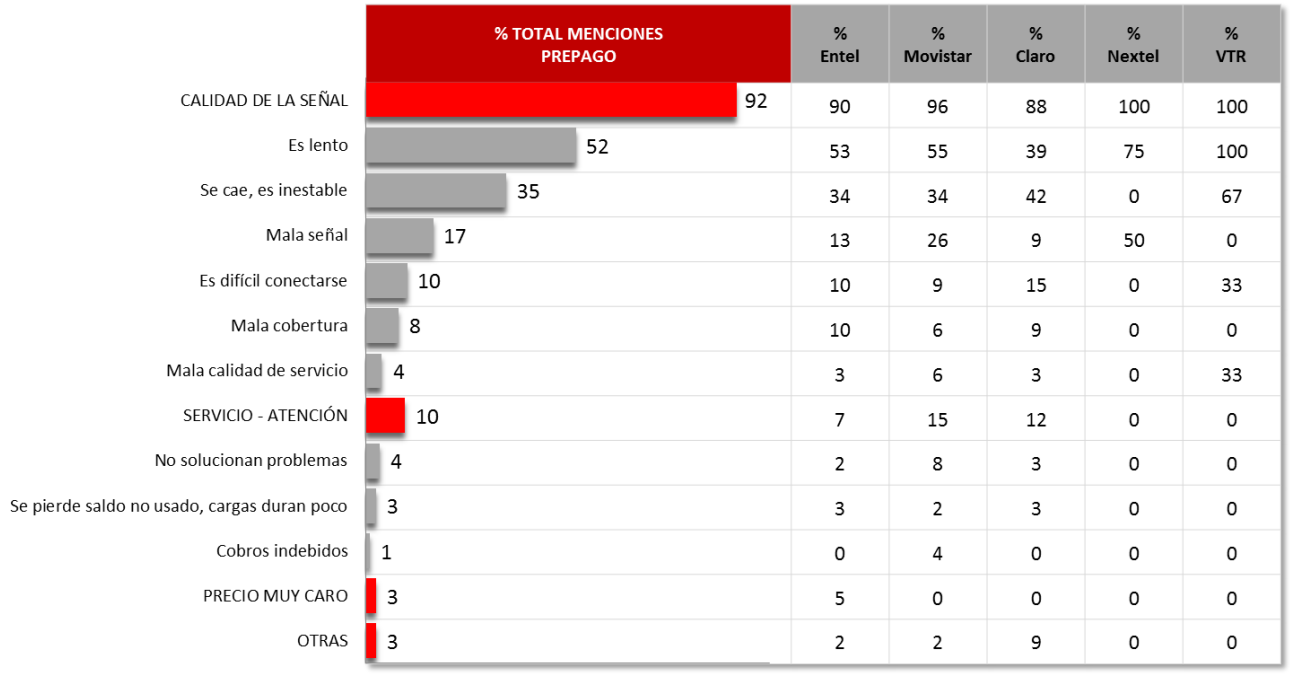
Una vez más la calidad de la señal es el príncipal aspecto negativo del servicio, sin embargo las empresas que concentran la mayor cantidad de menciones al respecto esta vez son Movistar, VTR y Entel.

La mala atención tambien es un punto a destacar entre los aspectos negativos, Movistar es la empresa que presenta una mayor cantidad de menciones sobre la atención al cliente como un aspecto negativo de sus servicio.

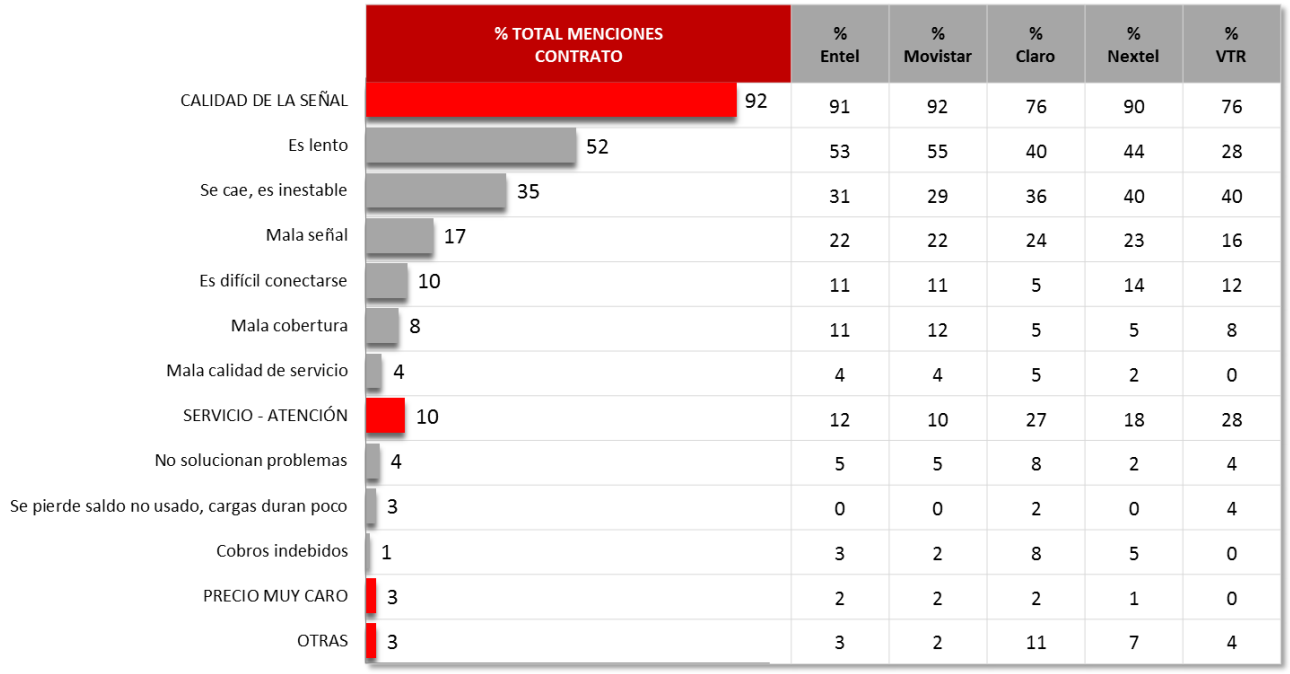
Gráfica 73: Aspectos de mejora en Banda Ancha Móvil – Por tipo.



Gráfica 74: Aspectos de mejora en Banda Ancha Móvil – Prepago.



Gráfica 75: Aspectos de mejora en Banda Ancha Móvil – Contrato.



Entre los aspectos a mejorar la calidad de la señal es por lejos el mayor foco de gestión que debiesen tratar las compañias. Estas mejoras en cuanto a calidad de señal resultan levemente más relevantes para los clientes con prepago, que constituyen además el grupo mayoritario de usuarios.

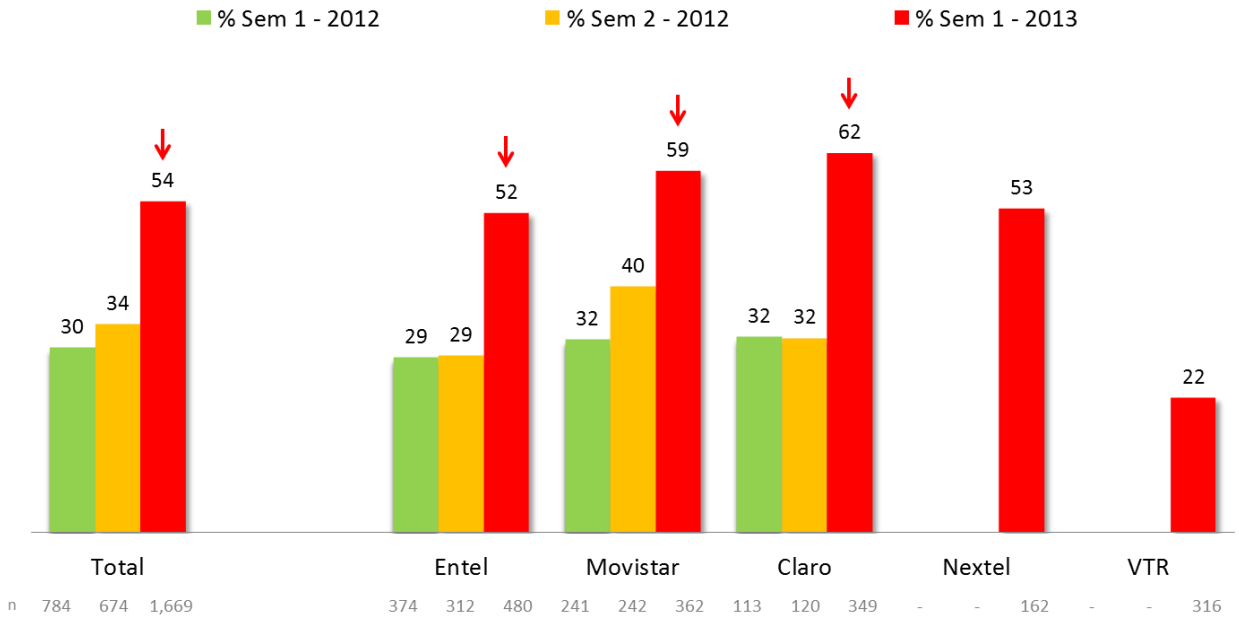
Para las mejoras relativas a la atención del clientes los usuarios con contrato son quienes se muestran más críticos.

Problemas, reclamos y resolución

Tasa de problemas en Banda Ancha Móvil

"En los últimos 12 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de Banda Ancha Móvil?"

Gráfica 76: Tasa de problemas en Banda Ancha Móvil.

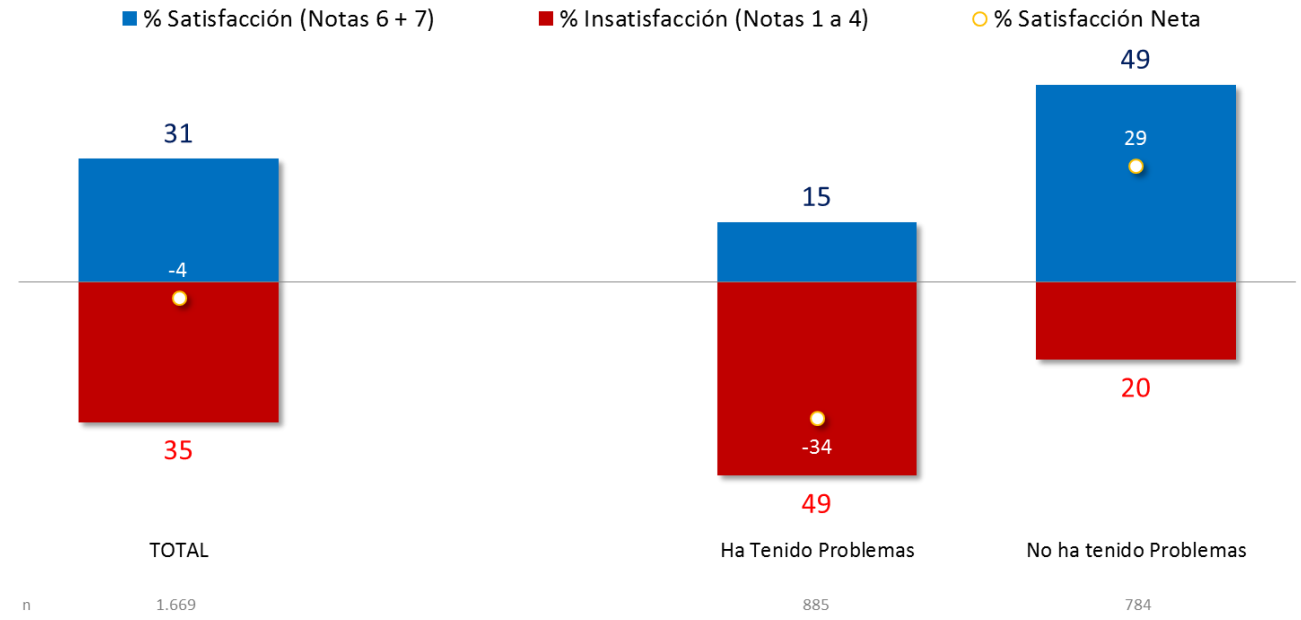


Respecto al nivel de problemas del servicio de banda ancha móvil, según los clientes Claro es la compañía que muestra mayores problemas alcanzando un 62% de los casos. VTR destaca con apenas un 22% de usuarios que han presentado problemas, muy por debajo del 54% del promedio general.

Satisfacción con Banda Ancha Móvil según si ha tenido problemas

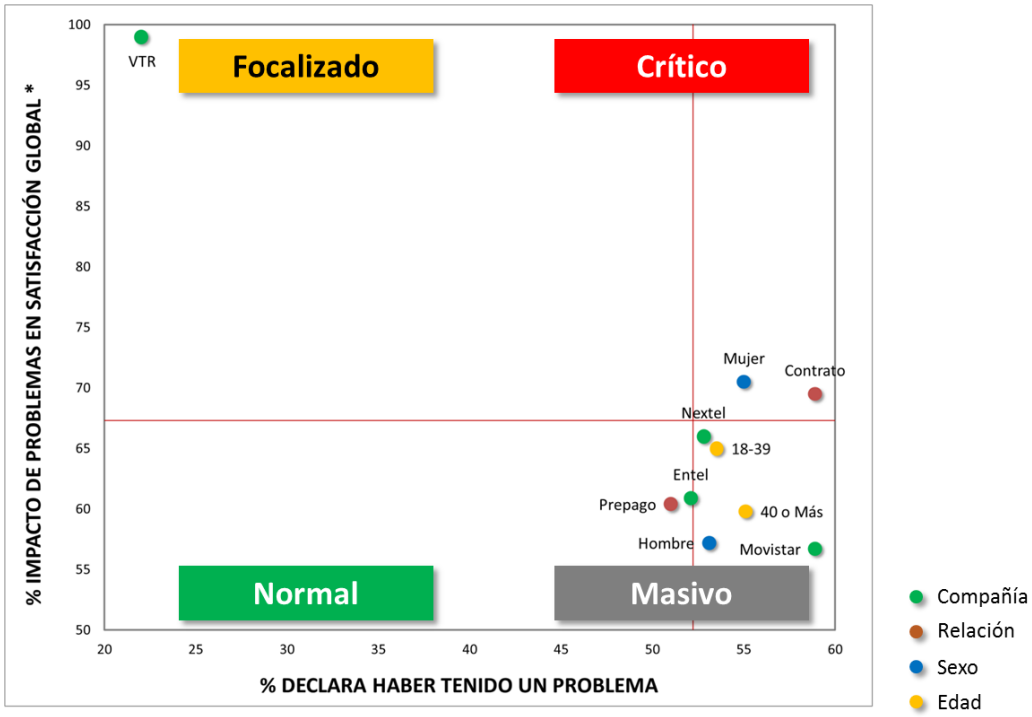
"Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Banda Ancha Móvil que tiene actualmente?"

Gráfica 77: Satisfacción con Banda Ancha Móvil – Si ha tenido problemas.



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

Gráfica 78: Impacto de problemas en satisfacción global.

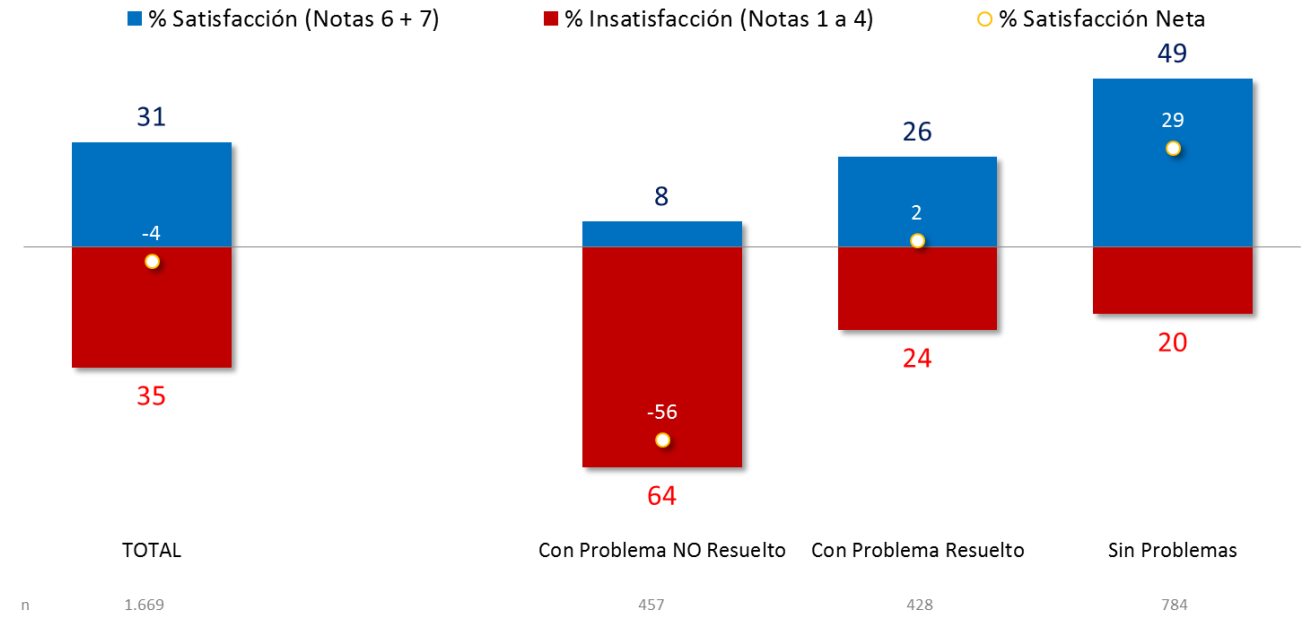


(*) El impacto de los problemas corresponde a la diferencia en Satisfacción Neta, entre quienes no declaran problemas y quienes sí lo hacen.

Satisfacción con Banda Ancha Móvil según si le han resuelto problemas

"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?"

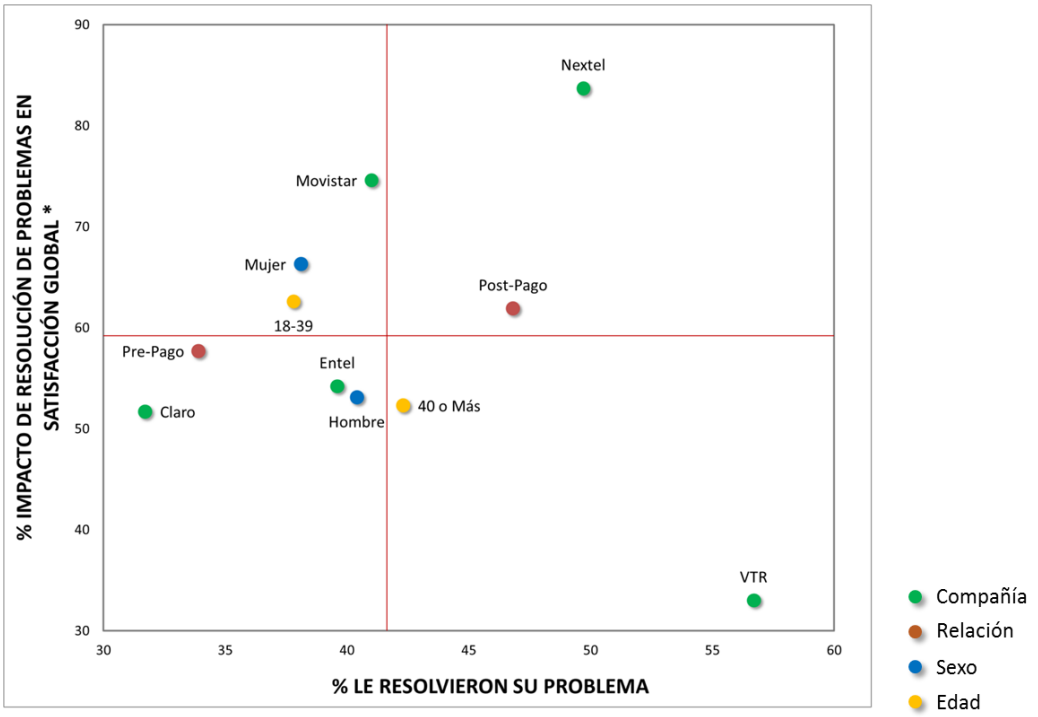
Gráfica 79: Satisfacción con Banda Ancha Móvil – Si le han resuelto problemas.



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

La importancia de la resolución de problemas en el servicio de banda ancha, como predictor de evaluaciones globales frente al servicio, es clara y muestra una tendencia similar a lo que ocurre en los servicios de telefonía móvil e internet móvil.

Gráfica 80: Impacto de resolución de problemas en satisfacción global.

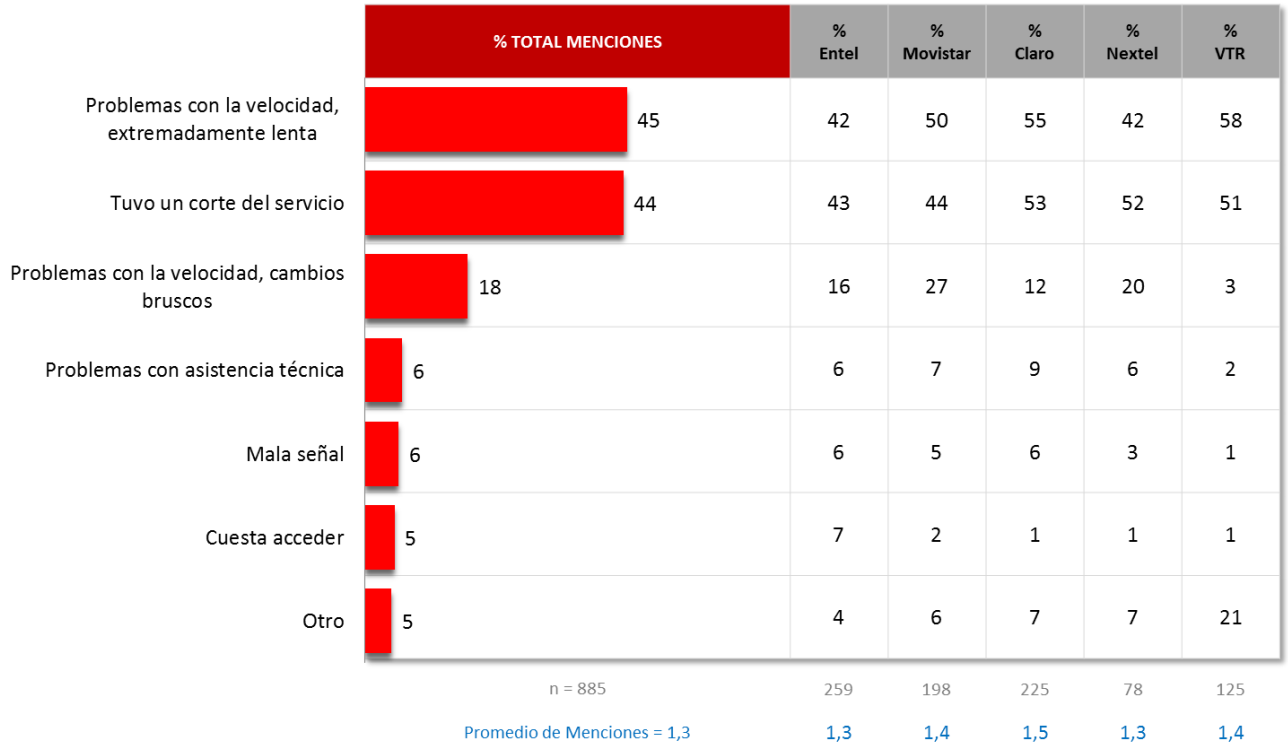


(*) El impacto de la resolución de problemas corresponde a la diferencia en Satisfacción Neta, entre quienes perciben su problema como No resuelto y quienes perciben su problema como resuelto.

Tipos de problemas de Banda Ancha Móvil

¿Qué tipo de problema tuvo?

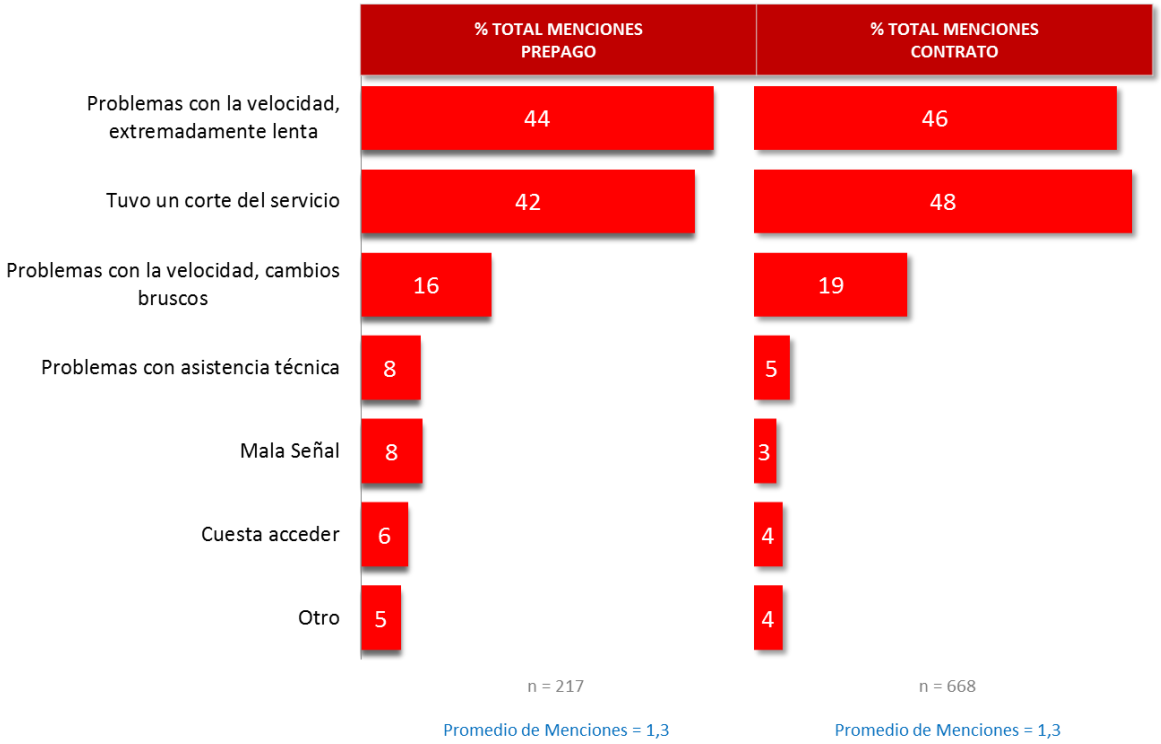
Gráfica 1: Tipos de problemas de Banda Ancha Móvil.



Pregunta de respuesta múltiple y espontánea.

Los problemas asociados a la banda ancha móvil a diferencia de los servicios anteriormente evaluados no refiere a la calidad de la señal, si no más bien a la velocidad de navegación, la cual según declaran clientes es extremadamente lenta. Otro foco de problemas es la continuidad del servicio, siendo los cortes de internet tan mencionadas entre los problemas como la velocidad de este.

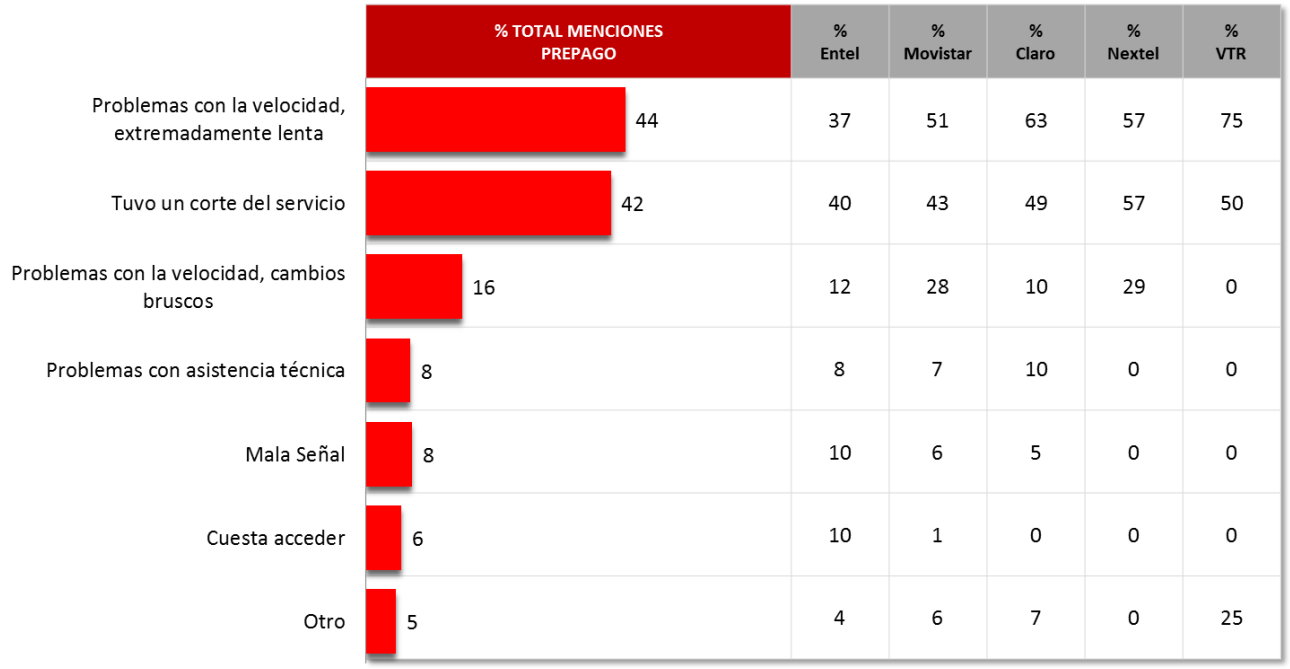
Gráfica 2: Tipos de problemas de Banda Ancha Móvil – Por tipo.



Pregunta de respuesta múltiple y espontánea.

Los focos de problemas tanto para usuarios con contrato como para los de prepago son claros, velocidad de conexión y continuidad del servicio (servicio sin cortes), sin embargo existen leves diferencias entre los problemas prioritarios de cada tipo de clientes puesto que los usuarios bajo modalidad de prepago le dan mayor importancia a los problemas asociados a la velocidad de conexión, mientras que los de contrato apelan en primera instancia a problemas asociados a cortes del servicio.

Gráfica 81: Tipos de problemas de Banda Ancha Móvil – Prepago.

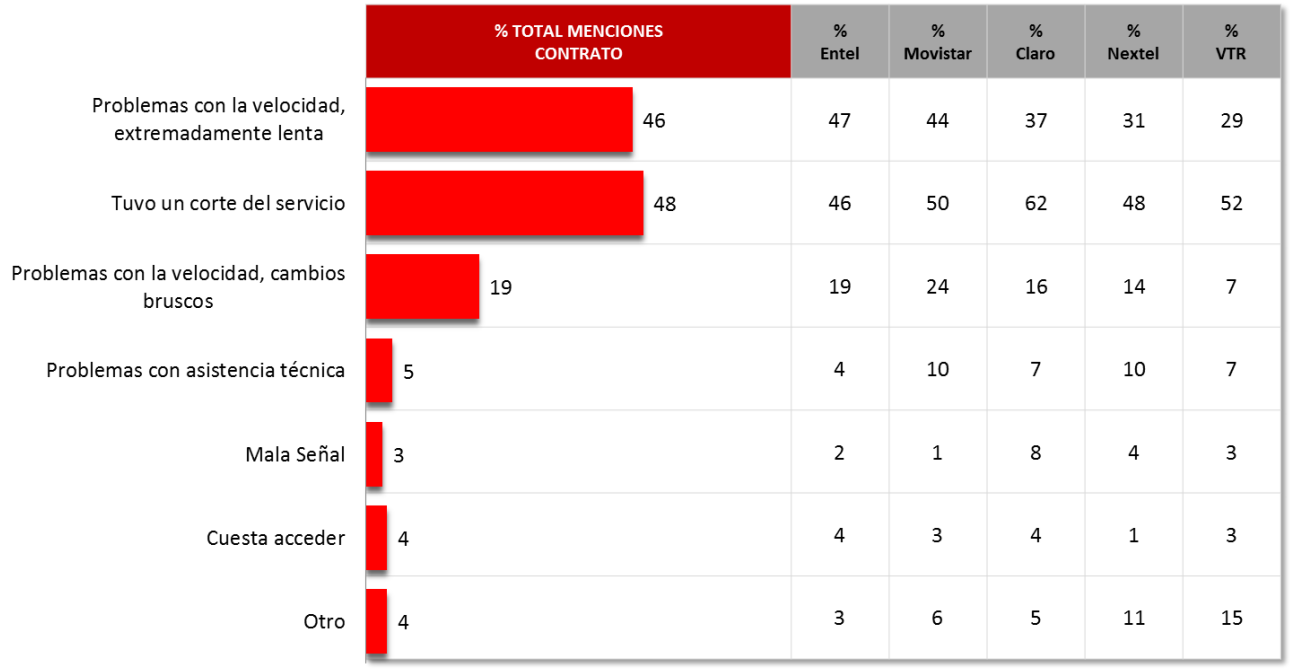


	% TOTAL MENCIONES PREPAGO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Problemas con la velocidad, extremadamente lenta	44	37	51	63	57	75
Tuvo un corte del servicio	42	40	43	49	57	50
Problemas con la velocidad, cambios bruscos	16	12	28	10	29	0
Problemas con asistencia técnica	8	8	7	10	0	0
Mala Señal	8	10	6	5	0	0
Cuesta acceder	6	10	1	0	0	0
Otro	5	4	6	7	0	25
n = 217		93	72	41	7	4
Promedio de Menciones = 1,3		1,2	1,4	1,5	1,4	1,5

Pregunta de respuesta múltiple y espontánea.

Los problemas de velocidad mencionados anteriormente se ven reflejados con particular frecuencia en la compañía VTR alcanzando un 75% para los clientes con prepago, mientras que Nextel es la compañía que presenta mayor número de menciones frente al problema continuidad del suministro de internet para el servicio de banda ancha móvil para este mismo segmento.

Gráfica 82: Tipos de problemas de Banda Ancha Móvil – Contrato.



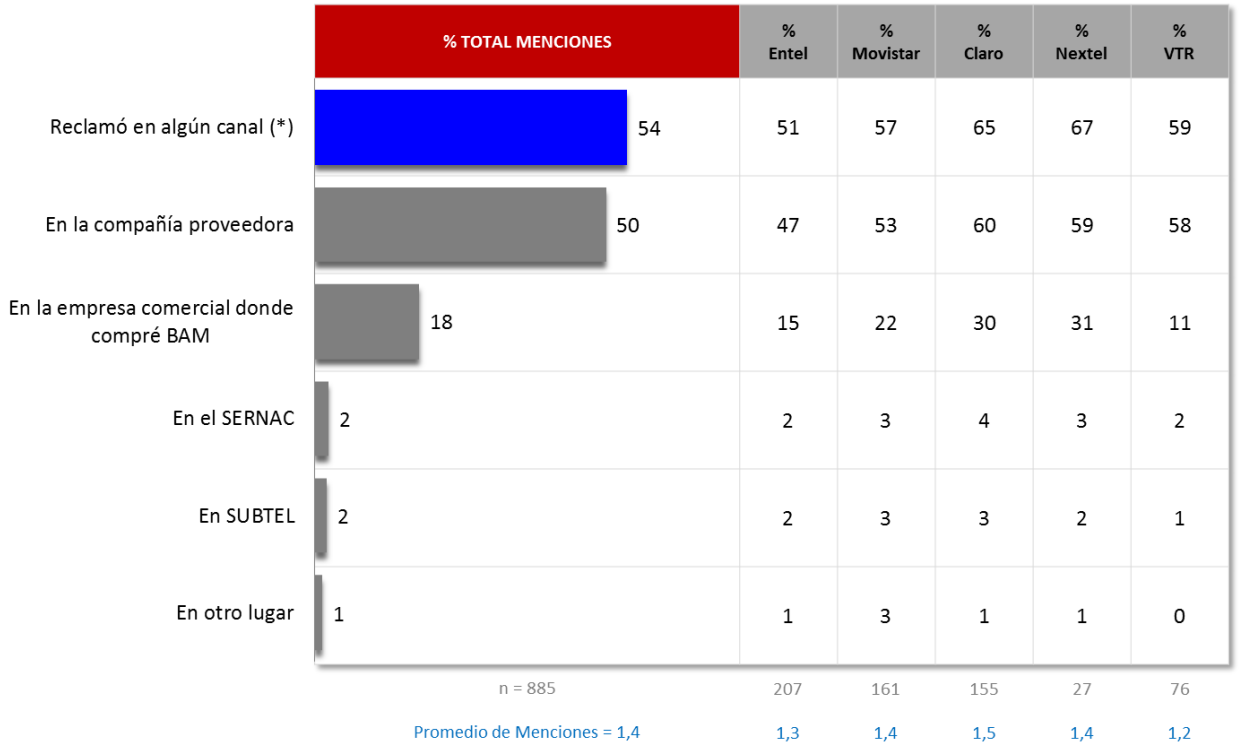
Pregunta de respuesta múltiple y espontánea.

Para los usuarios de planes de banda ancha móvil, quienes presenta mayor canrtidad de problemas asociados a la velocidad de conexión son los de Entel, por otra parte la empresa que cuenta con mayor referencia a cortes entre los usuarios con contrato son aquellos pertenecientes a la compañía Claro.

Lugar de reclamo para problemas de Banda Ancha Móvil

"Considerando el último problema que tuvo con su servicio de B. Ancha Móvil ¿Reclamó o pidió alguna solución en…?"

Gráfica 83: Lugar de reclamo para problemas de Banda Ancha Móvil.

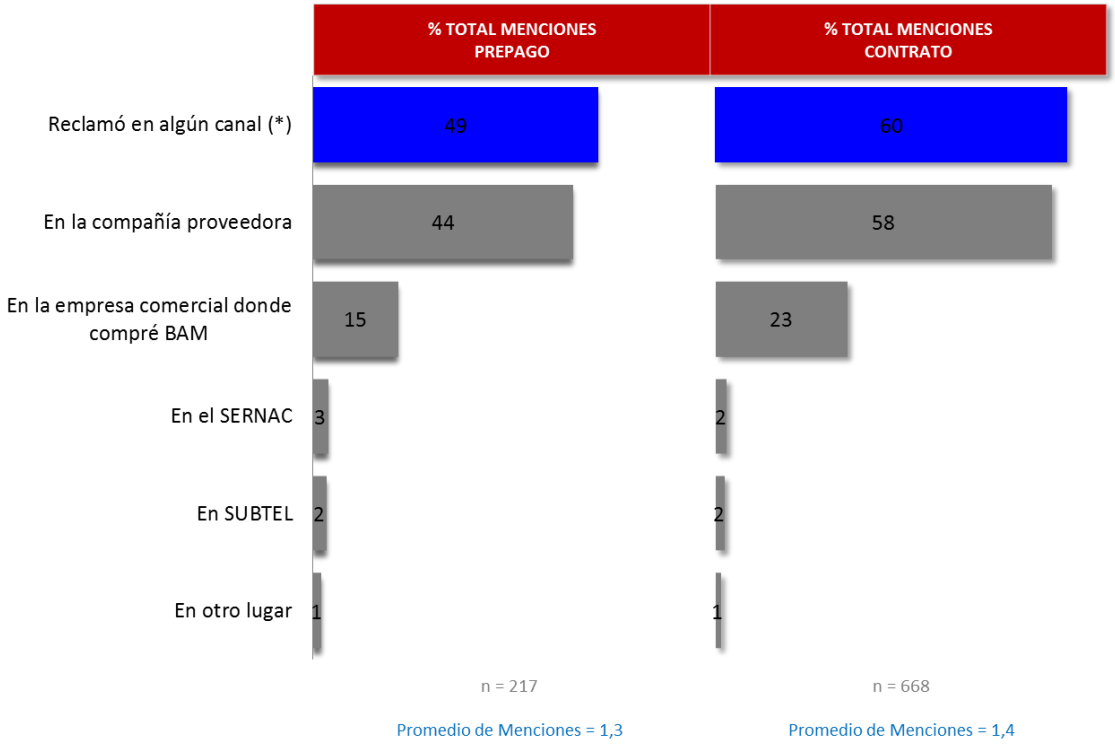


	% TOTAL MENCIONES	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Reclamó en algún canal (*)	54	51	57	65	67	59
En la compañía proveedora	50	47	53	60	59	58
En la empresa comercial donde compré BAM	18	15	22	30	31	11
En el SERNAC	2	2	3	4	3	2
En SUBTEL	2	2	3	3	2	1
En otro lugar	1	1	3	1	1	0
n = 885		207	161	155	27	76
Promedio de Menciones = 1,4		1,3	1,4	1,5	1,4	1,2

(*) 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.

Una vez más, para los clientes es la empresa que entrega los servicios la llamada a dar solución a los problemas presentados, asi como de recepcionar los reclamos de sus clientes, en este sentido Claro es la compañía que recepciona un mayor número de reclamos en sus oficinas.

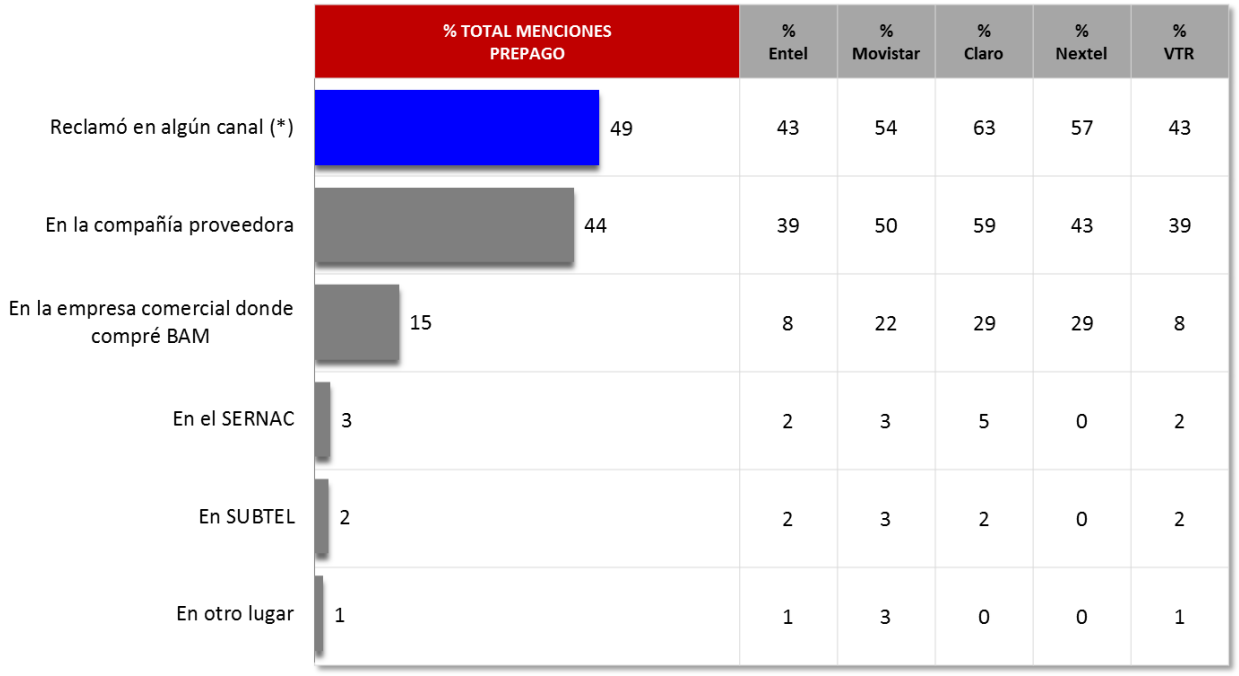
Gráfica 84: Lugar de reclamo para problemas de Banda Ancha Móvil – Por tipo.



(*) 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.

Los clientes con contrato son los que en mayor medida deciden hacer presente su reclamos en las dependencias de la compañía proveedora, además son tambien quienes hacen mayormente uso de este derecho.

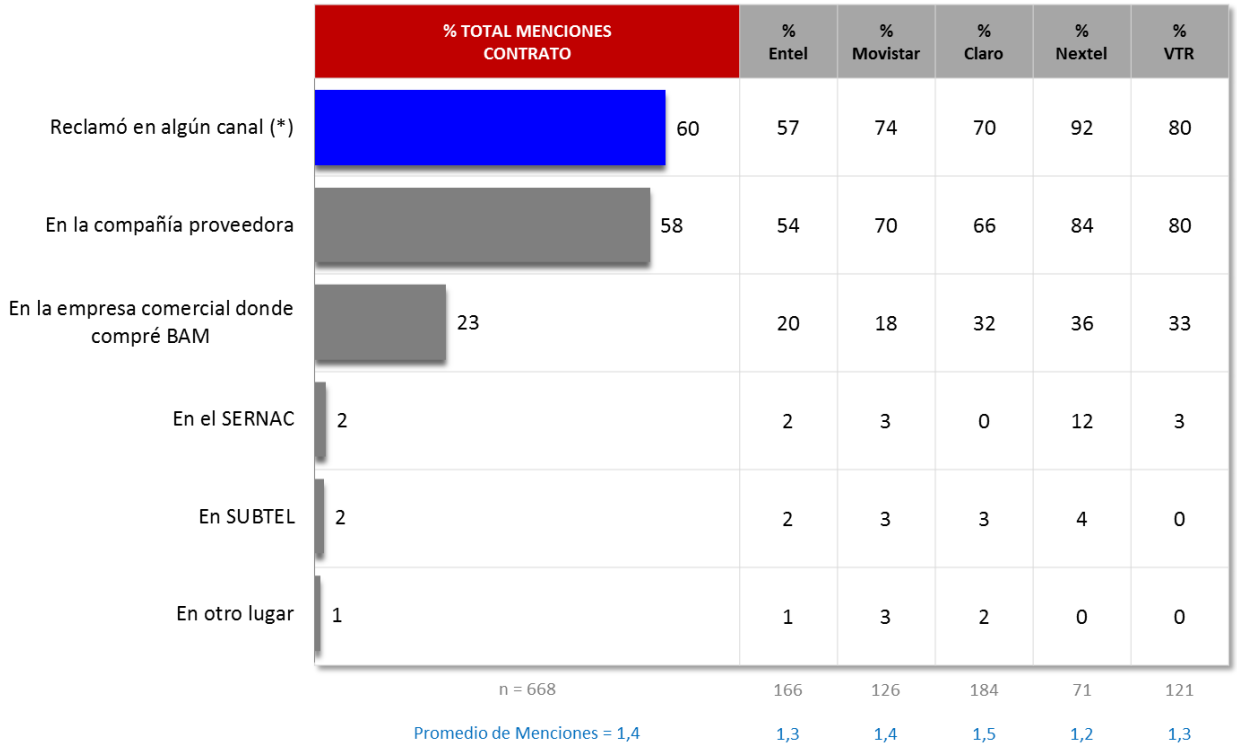
Gráfica 85: Lugar de reclamo para problemas de Banda Ancha Móvil – Prepago.



(*) 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

Al igual que los clientes con contrato, los usuarios que cuentan con banda ancha móvil prepago manifiestan sus molestias con el servicio en las inmediaciones de la compañía, Claro es la empresa que recibe más reclamos en sus oficinas comerciales. Nextel no cuenta con reclamos en instituciones que acogen estas demandas como SERNAC y SUBTEL.

Gráfica 86: Lugar de reclamo para problemas de Banda Ancha Móvil – Contrato.



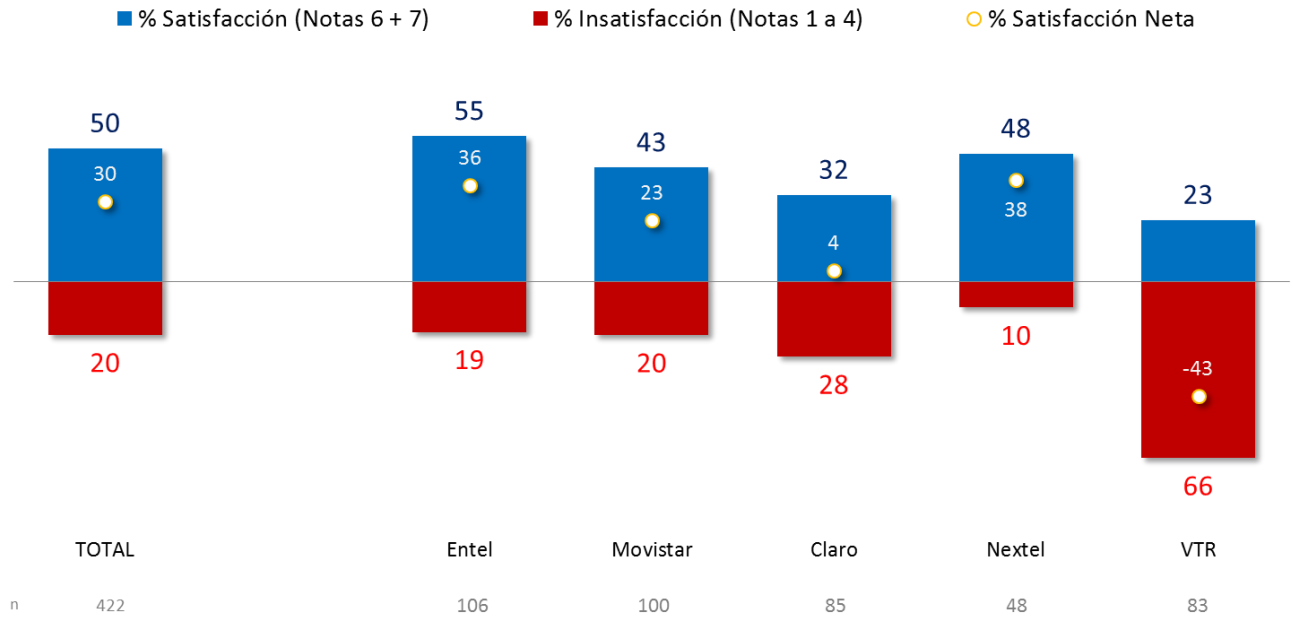
(*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.

Para los usuarios con contrato destaca la cantidad de reclamos que recibe Nextel, compañía que tiene predominantemente clientes bajo esta condición. En la misma linea Nextel cuenta con los indicadores más altos de mención para reclamos directamente a SERNAC con un 12% ante la pregunta múltiple, y un 4% en SUBTEL.

Satisfacción con la resolución de problemas de Banda Ancha Móvil

"Considerando el último problema que tuvo con su servicio de B. Ancha Móvil ¿Reclamó o pidió alguna solución en…?"

Gráfica 87: Satisfacción con la resolución de problemas de Banda Ancha Móvil.



El global de la evaluación en términos de satisfacción con resolución de problemas llega a un 50% de las compañias, destacando Entel como la unica empresa que supera este indicador marcando un 55% de satisfacción en el tema.

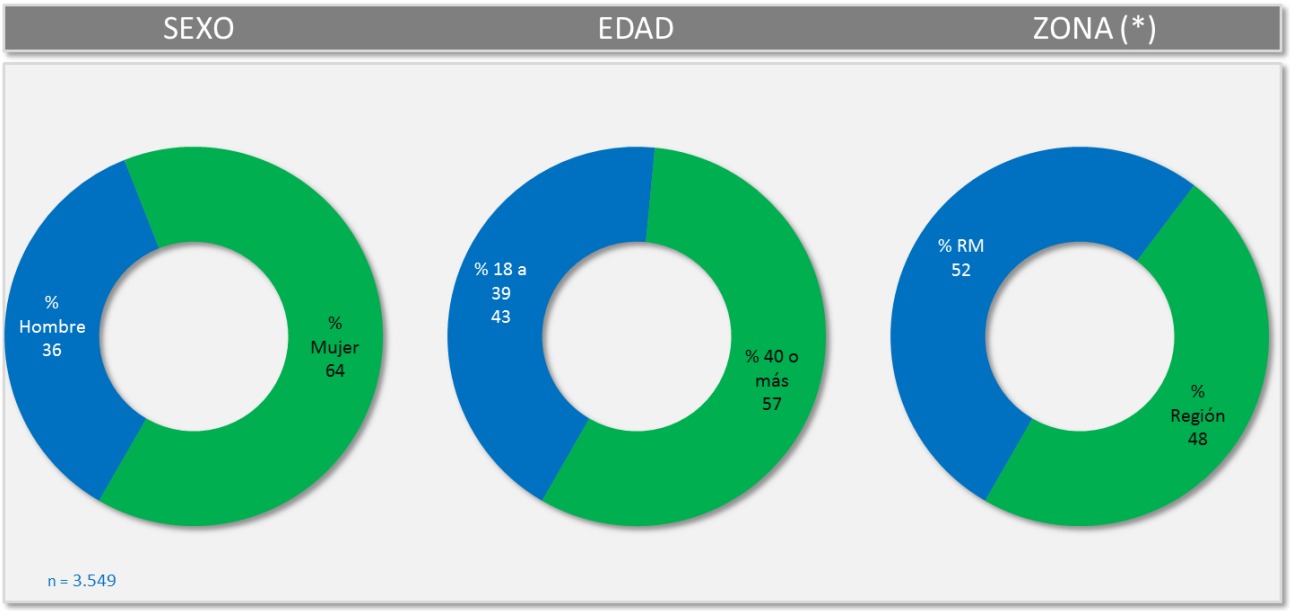
Por otro lado VTR es la empresa que cuenta con una mayor insatisfacción, muy por sobre la evalución global y sus principales competidores llegando al 66% de insatisfacción.

Internet Fija

A. Perfil de los entrevistados

Características demográficas de los usuarios de Internet Fija

Gráfica 88: Características demográficas de los usuarios de Internet Fija.

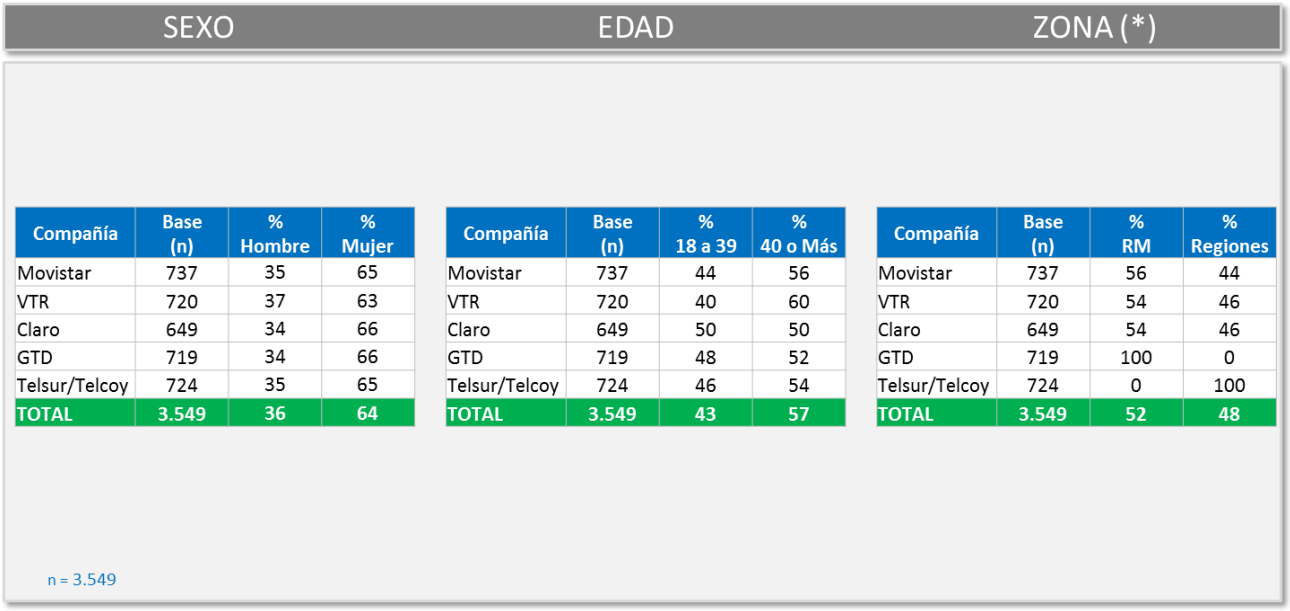


(*) Los resultados fueron ponderados de acuerdo a la distribución de las conexiones a internet fija por compañía y región, de acuerdo a lo informado por SUBTEL.

Los usuarios de internet fija son principalmente mujeres llegando a un 64% de los casos, de una mayor edad a diferencia de los otros servicios concentrando con un 57% de la muestra para el tramo desde los 40 años o más.

La región metropolitana tiene un 52% de estos usuarios repartiendose el restante 48% de la muestra en otras regiones.

Gráfica 89: Características demográficas de los usuarios de Internet Fija – Por compañía.



Compañía	Base (n)	% Hombre	% Mujer
Movistar	737	35	65
VTR	720	37	63
Claro	649	34	66
GTD	719	34	66
Telsur/Telcoy	724	35	65
TOTAL	3.549	36	64

Compañía	Base (n)	% 18 a 39	% 40 o Más
Movistar	737	44	56
VTR	720	40	60
Claro	649	50	50
GTD	719	48	52
Telsur/Telcoy	724	46	54
TOTAL	3.549	43	57

Compañía	Base (n)	% RM	% Regiones
Movistar	737	56	44
VTR	720	54	46
Claro	649	54	46
GTD	719	100	0
Telsur/Telcoy	724	0	100
TOTAL	3.549	52	48

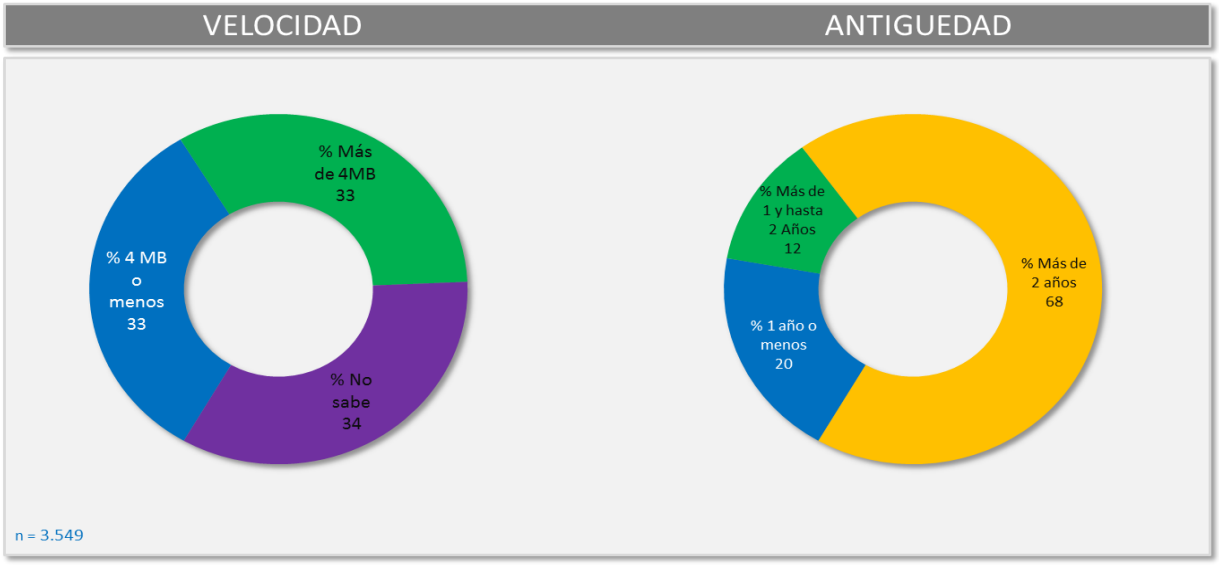
(*) Los resultados fueron ponderados de acuerdo a la distribución de las conexiones a internet fija por compañía y región, de acuerdo a lo informado por SUBTEL.

No existen diferencias de género entre las distintas compañias, ya que en todas ellas los usuarios son mayoritariamente mujeres. Para el grupo de edad solo VTR cuenta con una marcada inclinación al segmento adulto (más de 40 años), el resto de las compañias tiene una distribución de clientes mucho más heterogénea.

Movistar, VTR y Claro cuentan con clientes tanto en regiones como en la región metropolitana, por su parte GTD solo cuenta con clientes en la región metropolitana mientras que la totalidad de los clientes de Telesur/Telcoy son de regiones.

Características del servicio de Internet Fija

Gráfica 90: Características del servicio de Internet Fija.



Gráfica 91: Características del servicio de Internet Fija – Por compañía.

VELOCIDAD

Compañía	Base (n)	% 4MB o menos	% Más de 4MB	% No sabe
Movistar	737	49	20	31
VTR	720	18	46	36
Claro	649	30	43	27
GTD	719	23	29	48
Telsur/Telcoy	724	35	29	36
TOTAL	3.549	33	33	34

ANTIGUEDAD

Compañía	Base (n)	% 1 año o menos	% Más de 1 y hasta 2	% Más de 2 años
Movistar	737	18	14	68
VTR	720	15	5	80
Claro	649	39	27	34
GTD	719	22	15	63
Telsur/Telcoy	724	21	15	64
TOTAL	3.549	20	12	68

n = 3.549

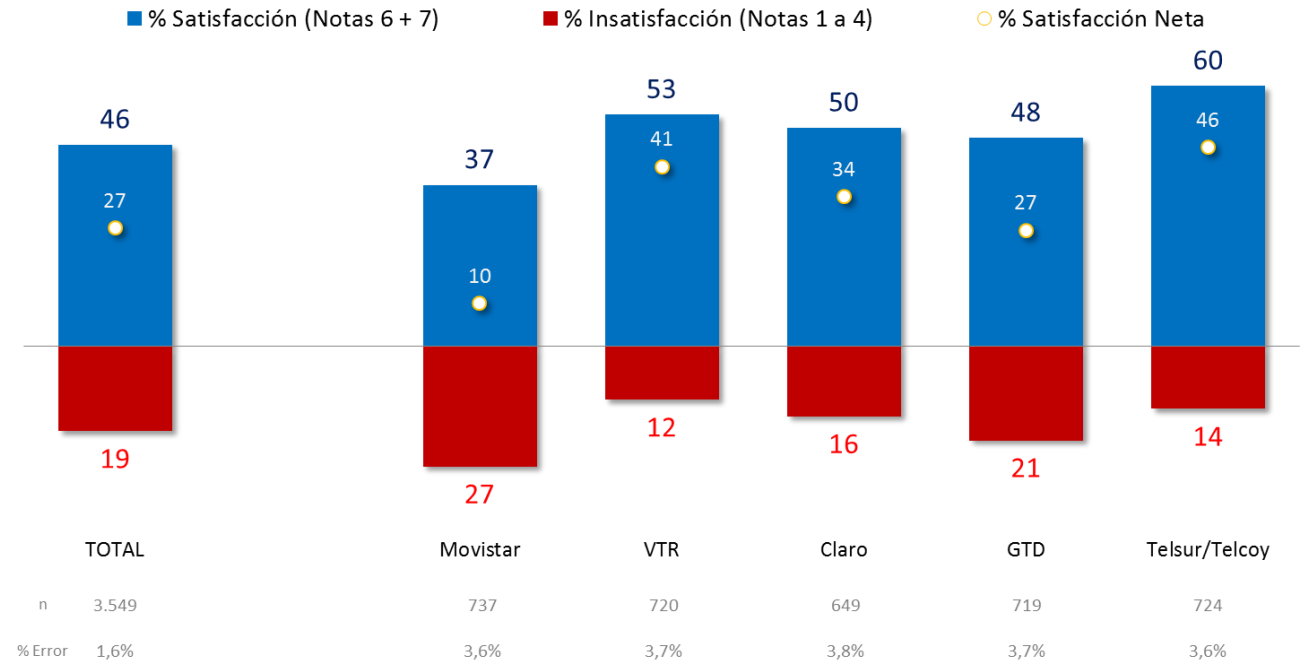
Los clientes de internet fija estan parcialmente distribuidos en cuanto a velocidades de conexión, pero hay una marcada diferencia respecto a la antigüedad como cliente, la mayoría de los encuestados cuenta con este servicio hace más de 2 años.

B. Satisfacción con el servicio

Satisfacción con servicio de Internet Fija

"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 tiene actualmente?"

Gráfica 3: Satisfacción con servicio de Internet Fija.

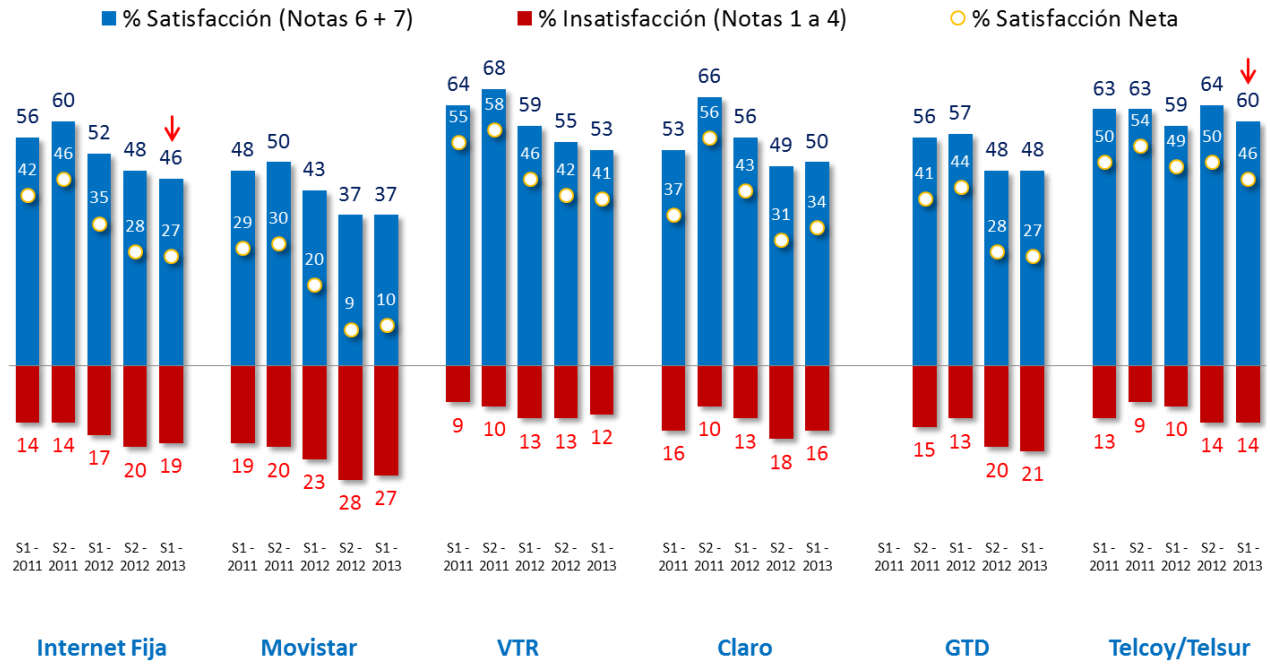


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

El promedio de evaluaciones positivas para el servicio alcanza a un 46% de notas 6 o 7, destacandose la empresa Telsur/Telcoy con un 60% de satisfacción, la unica compañía que esta por debajo del promedio es Movistar con un 37%.

La insatisfacción llega a un 19% para el total de las compañias, y es Movistar quien cuenta con mayores niveles de insatisfacción con un 27%, GTD tambien posee un alto nivel de insatisfacción.

Gráfica 92: **Satisfacción con servicio de Internet Fija – Por compañía y medición.**



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

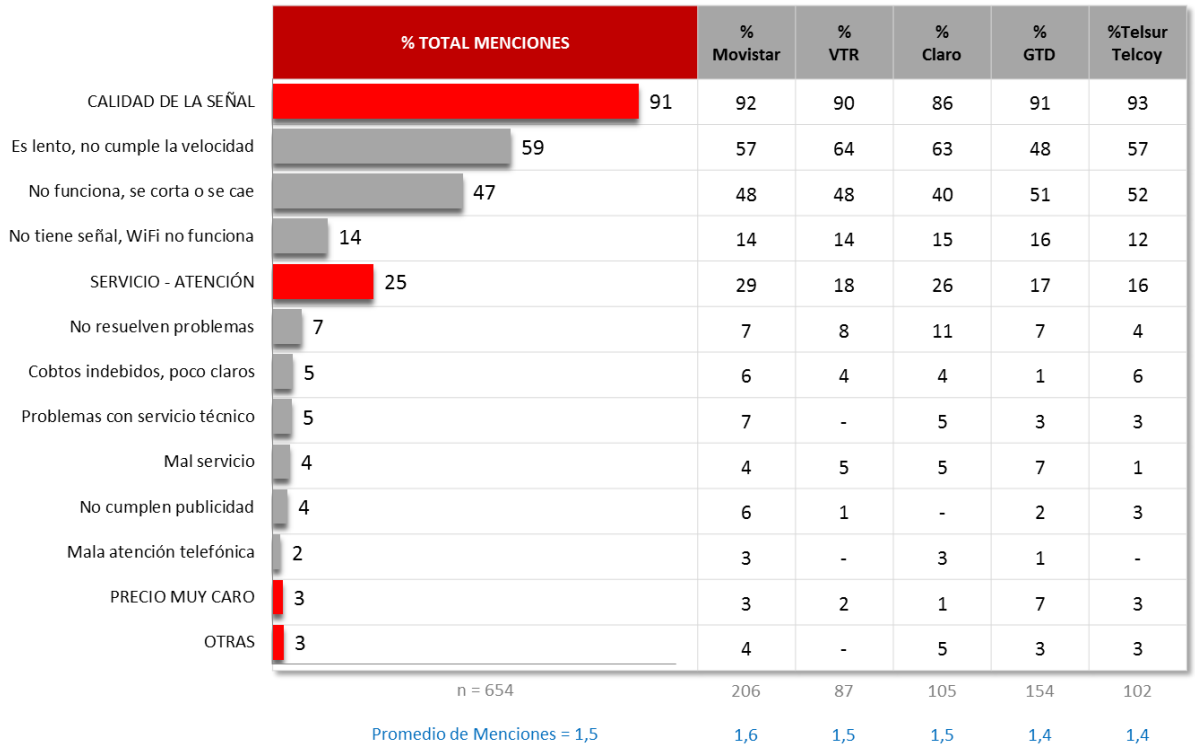
En la revision histórica de resultados podemos ver que los niveles de satisfacción bajaron desde un 48% en el segundo semestre del 2012 a un 46% para este semestre, en esto debio influenciar la baja obtenida por Telcoy/Telsur y el bajo nivel de satisfacción mostrado por Movistar en el último año.

La insatisfacción por empresa no sufrió muchos cambios manteniendose según los niveles de anteriores mediciones.

Aspectos de mejora en Internet Fija

"¿Qué aspectos negativos de LEER PROVEEDOR hacen que evalúe con nota 4 o MENOS su servicio de Internet Fija?"

Gráfica 93: Aspectos de mejora en Internet Fija.



Igual que mostraran anteriormente los servicios evaluados, la calidad de la señal en internet fija se encuentra como el príncipal aspecto a mejorar del servicio, al igual que la velocidad y la continuidad del servicio.

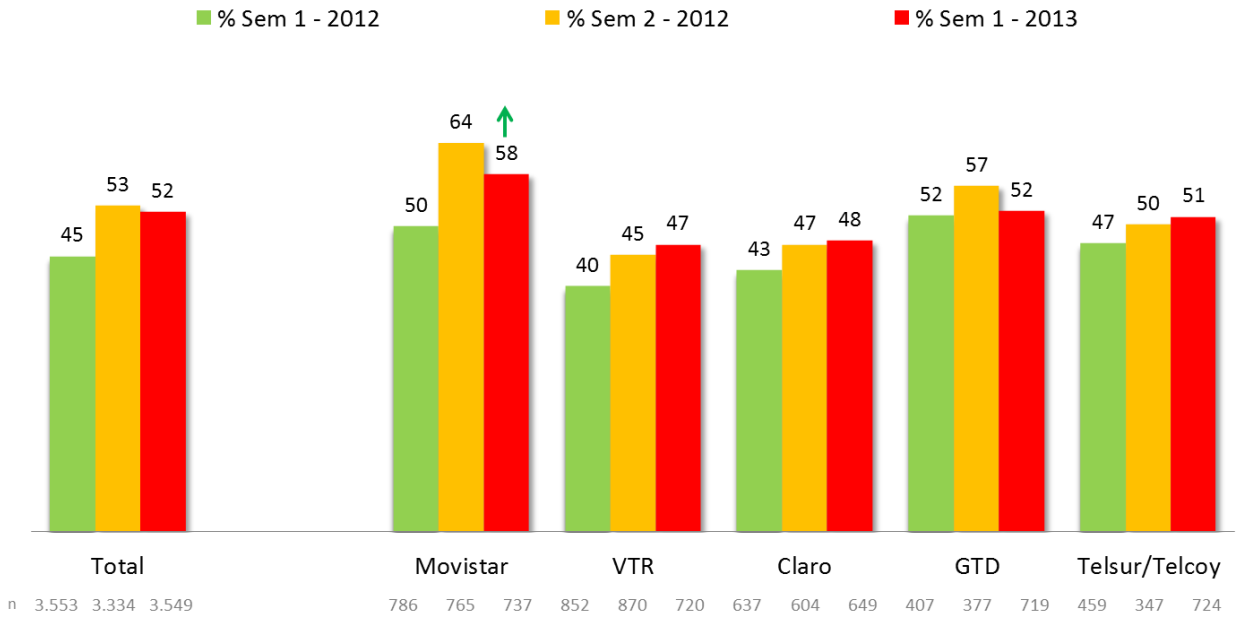
Cabe destacar que la atencion al cliente es un item de bastante relevancia en este servicio, llegando a un 25% de menciones.

Problemas, reclamos y resolución

Tasa de problemas en Internet Fija

"En los últimos 12 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de Internet Fija?"

Gráfica 94: Tasa de problemas en Internet Fija.

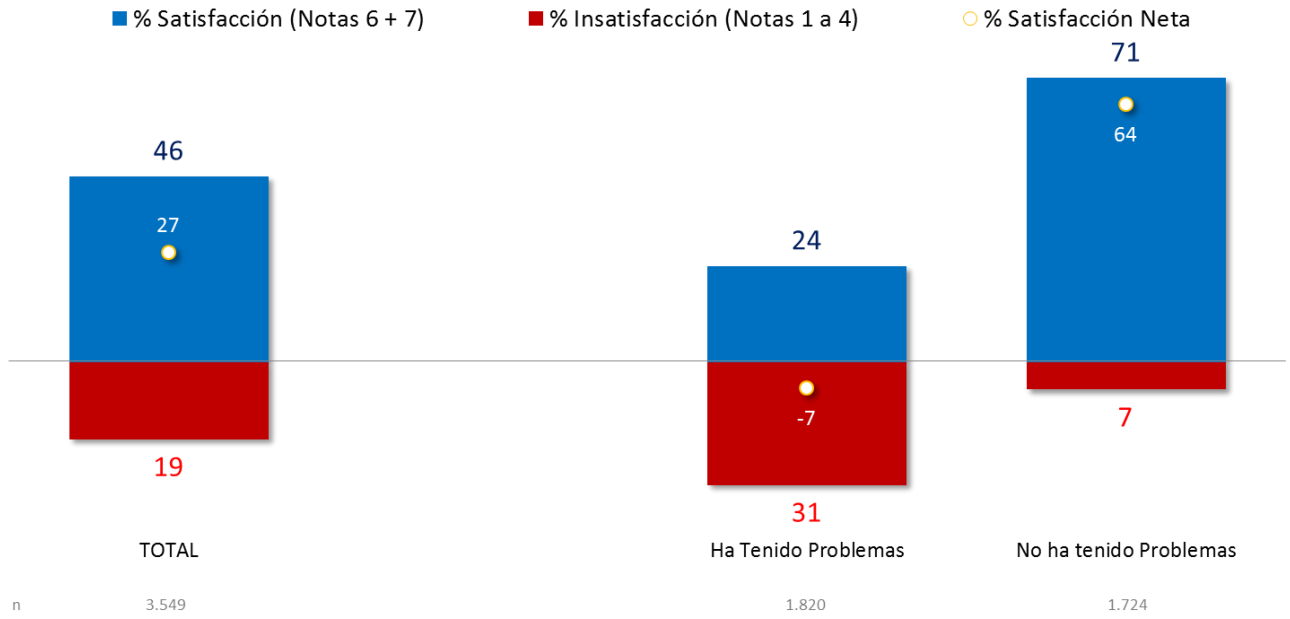


A diferencia del resto de los servicios evaluados con anterioridad, la tasa de problemas del total de la muestra presenta una leve disminución situandose en un 52% de los casos, la compañia con mayor cantidad de reclamos es Movistar con un 58%, y la que cuenta con una menor tasa de problemas es VTR con un 47%, sin embargo esta última es la que sufrió una mayor alza desde la pasada medición.

Satisfacción con Internet Fija según si ha tenido problemas

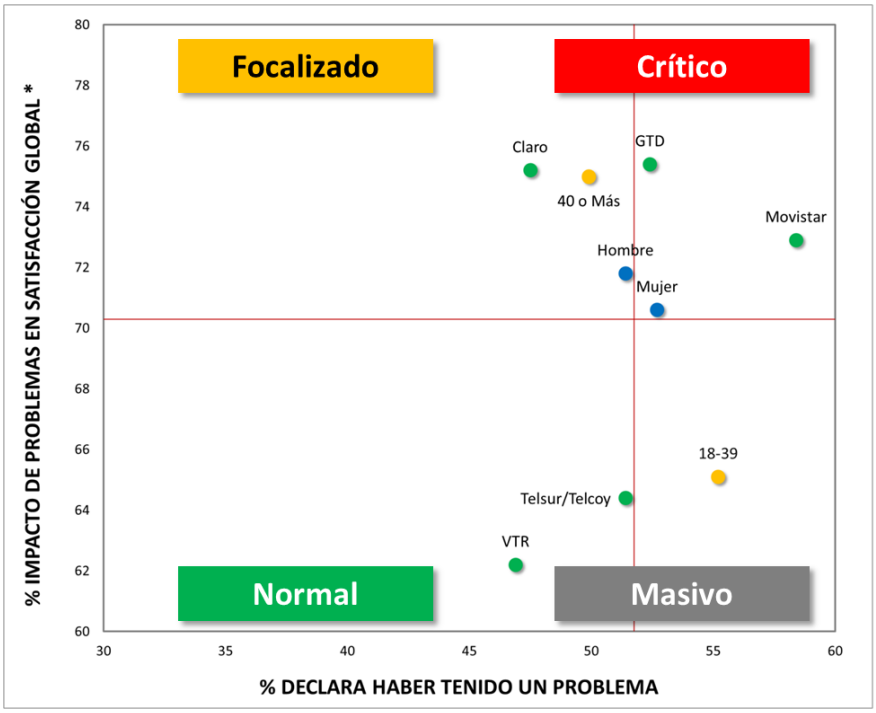
"Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Fija que tiene actualmente?"

Gráfica 95: Satisfacción con Internet Fija – Si ha tenido problemas.



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

Gráfica 96: Impacto de problemas en satisfacción global.

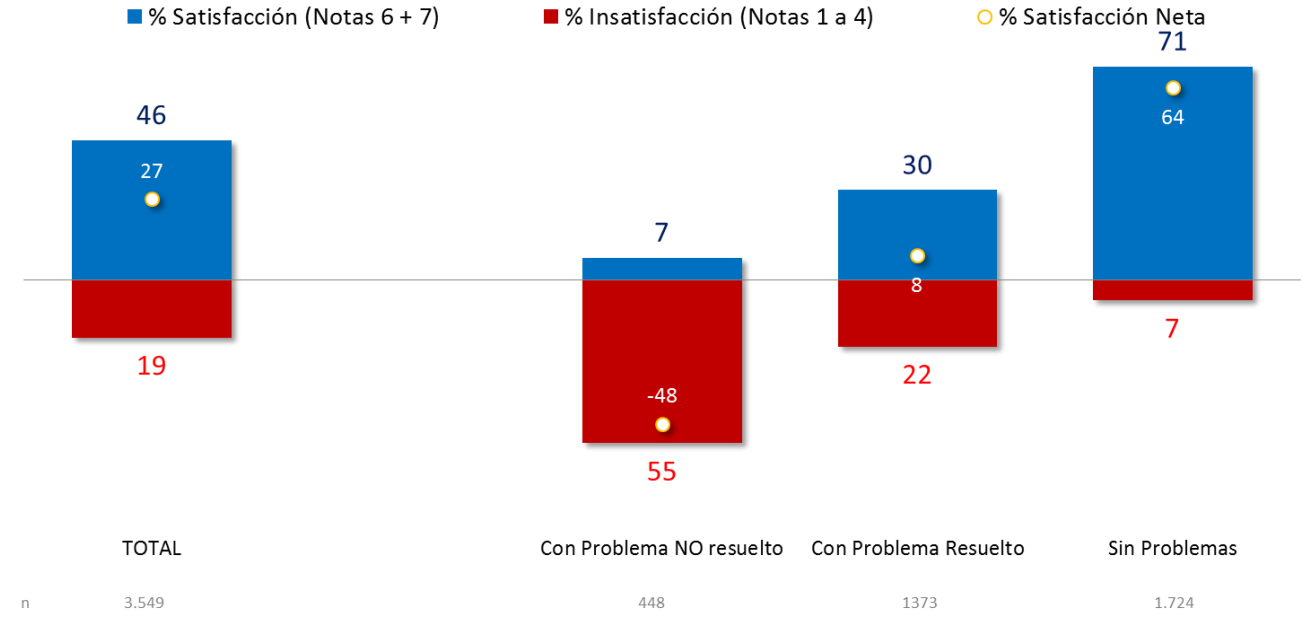


(*) El impacto de los problemas corresponde a la diferencia en Satisfacción Neta, entre quienes no declaran problemas y quienes sí lo hacen.

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, ¿Cuán satisfecho quedó con la resolución de su problema?"

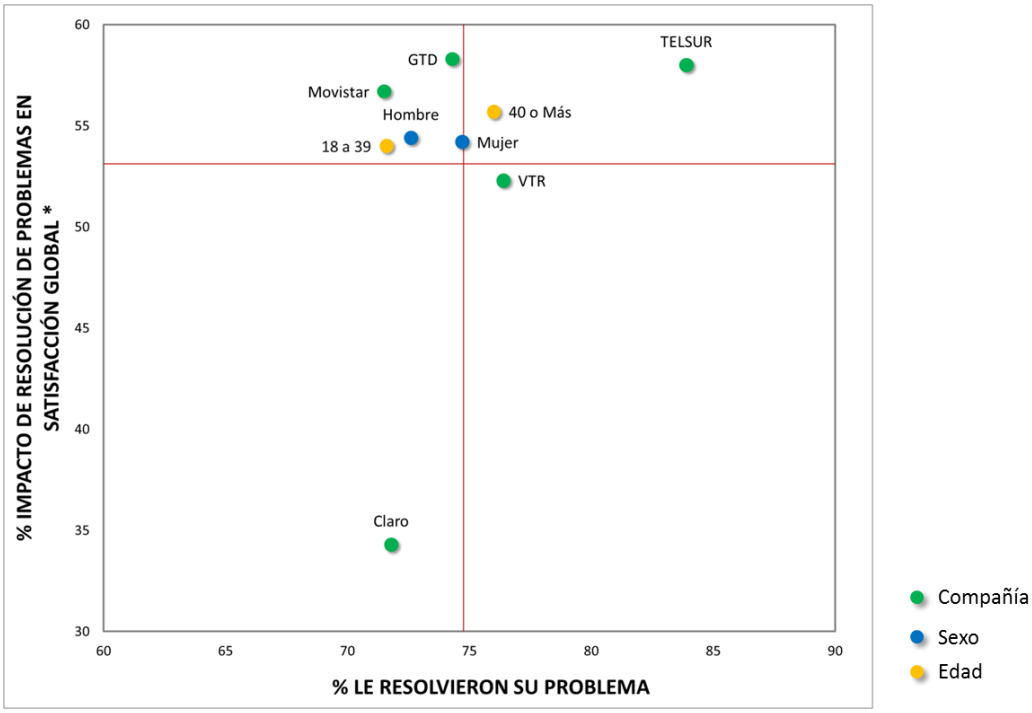
Gráfica 97: Satisfacción con Internet Fija – Si le han resuelto problemas.



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

Para los usuarios que han tenido problemas con su servicio y no han visto resuelto su problema los niveles de satisfacción son muy bajos llegando solo al 7%, mientras que el porcentaje de insatisfacción para este grupo alcanza un 55%, al igual que en los anteiores servicios revisados la tendencia a mejorar los indicadores de satisfacción a partir de la mejora en términos de resolución de problema es claramente un foco de gestión que las empresas de telecomunicaciones debiesen considerar y mejorar.

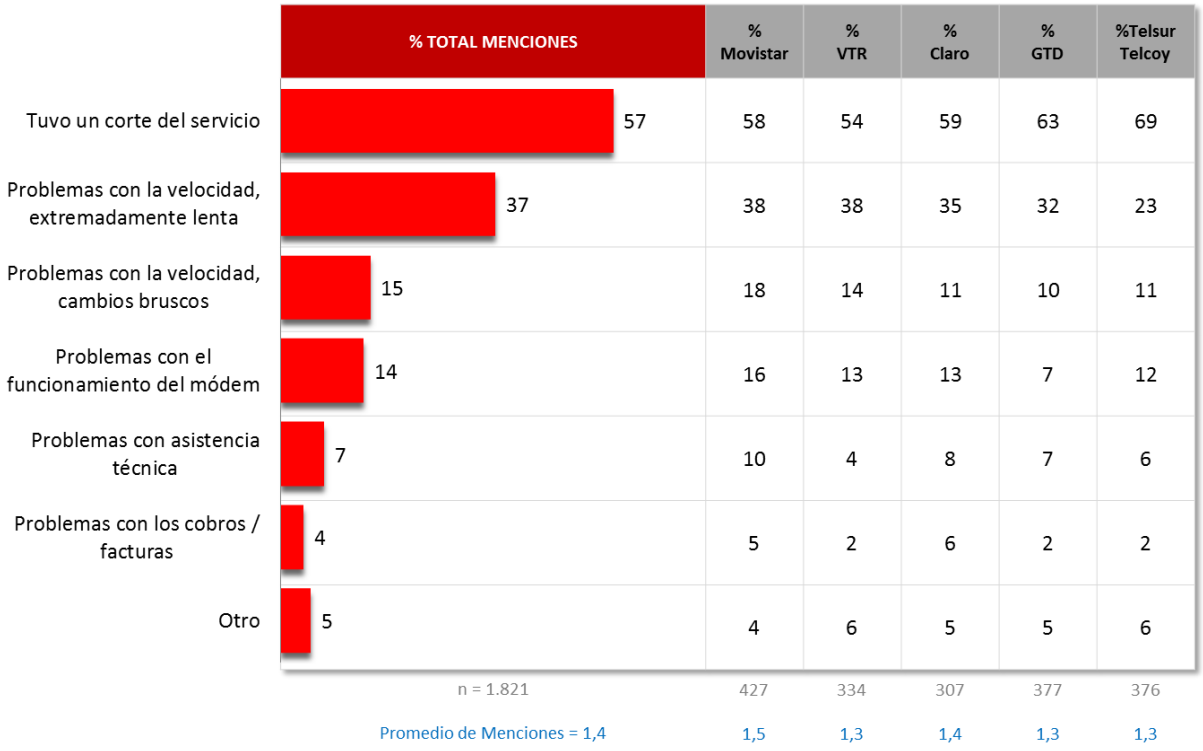
Gráfica 4: Impacto de resolución de problemas en satisfacción global.



Tipos de problemas de Internet Fija

"¿Qué tipo de problema tuvo?"

Gráfica 5: Tipos de problemas de Internet Fija.



	% TOTAL MENCIONES	% Movistar	% VTR	% Claro	% GTD	%Telsur Telcoy
Tuvo un corte del servicio	57	58	54	59	63	69
Problemas con la velocidad, extremadamente lenta	37	38	38	35	32	23
Problemas con la velocidad, cambios bruscos	15	18	14	11	10	11
Problemas con el funcionamiento del módem	14	16	13	13	7	12
Problemas con asistencia técnica	7	10	4	8	7	6
Problemas con los cobros / facturas	4	5	2	6	2	2
Otro	5	4	6	5	5	6
n = 1.821		427	334	307	377	376
Promedio de Menciones = 1,4		1,5	1,3	1,4	1,3	1,3

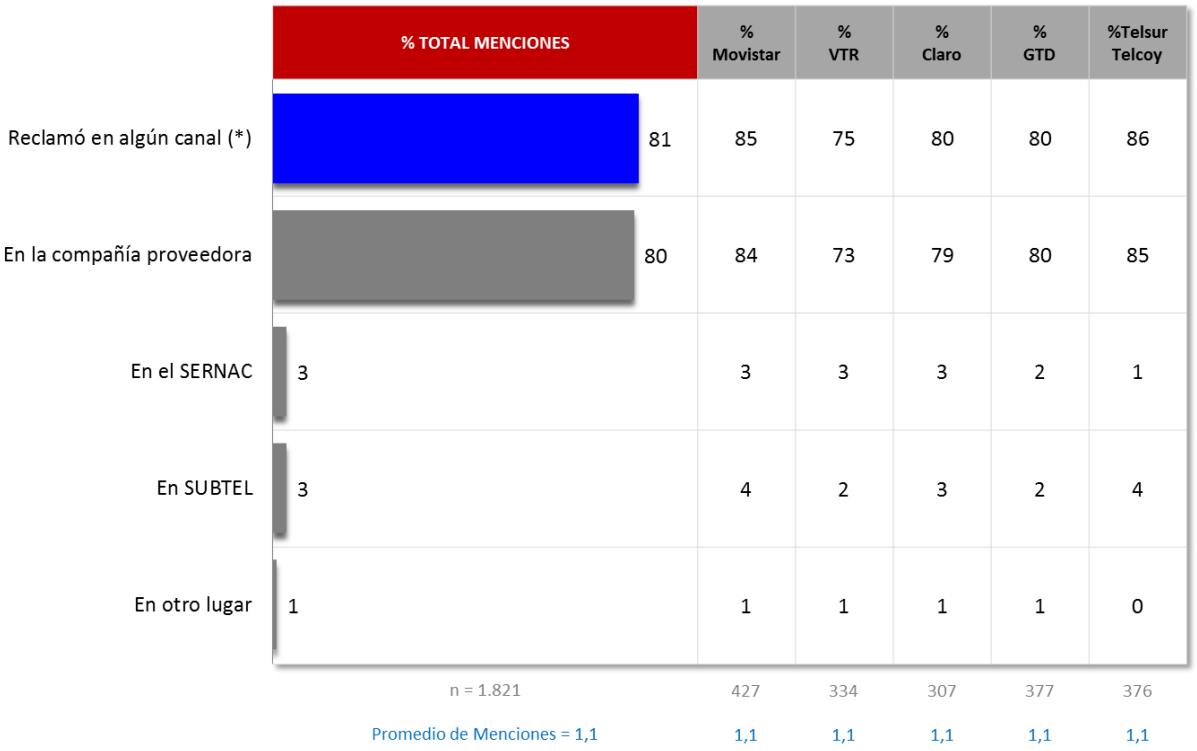
Pregunta de respuesta múltiple y espontánea.

La empresa que cuenta con mayores problemas de continuidad del servicio es Telsur/Telcoy, un 69% de sus clientes ha tenido cortes de suministro de internet. Todas las empresas cuentan con niveles similares de problemas relacionados con una veliocidad e conexión extremadamente lenta y es Movistar la empresa que tiene mayores problemas de variación en velocidad de conexión.

Lugar de reclamo para problemas de Internet Fija

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

Gráfica 98: Lugar de reclamo para problemas de Internet Fija.



	% TOTAL MENCIONES	% Movistar	% VTR	% Claro	% GTD	%Telsur Telcoy
Reclamó en algún canal (*)	81	85	75	80	80	86
En la compañía proveedora	80	84	73	79	80	85
En el SERNAC	3	3	3	3	2	1
En SUBTEL	3	4	2	3	2	4
En otro lugar	1	1	1	1	1	0
n = 1.821		427	334	307	377	376
Promedio de Menciones = 1,1		1,1	1,1	1,1	1,1	1,1

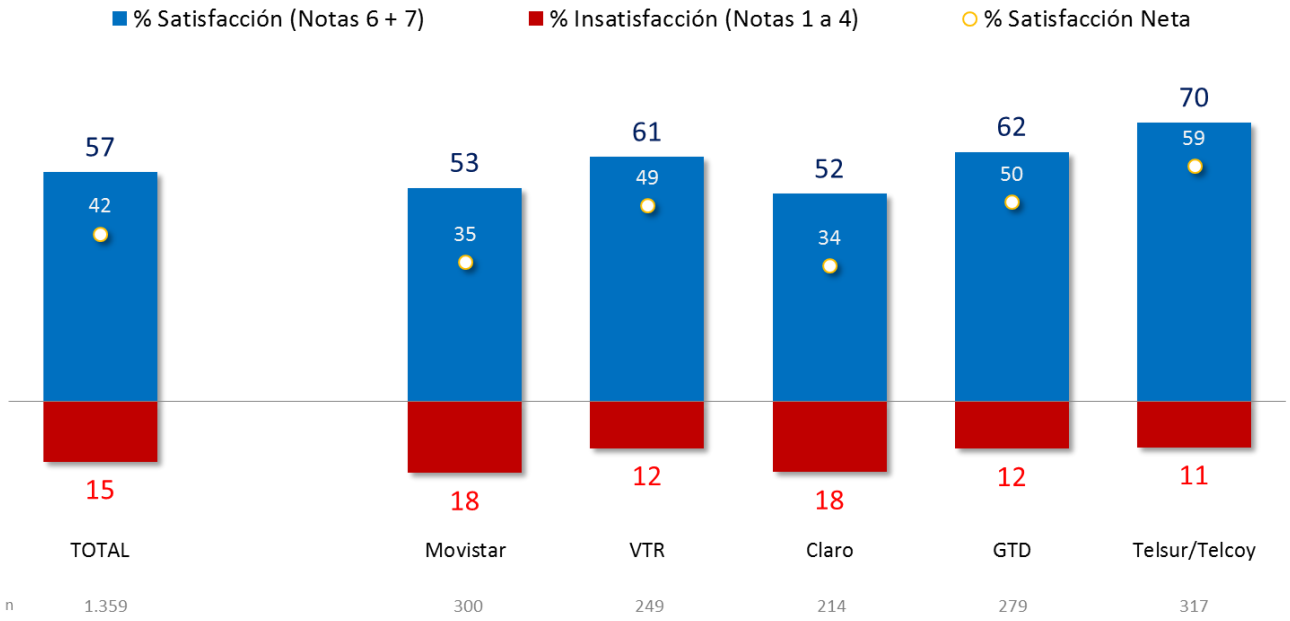
(*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Sernac o Subtel.

Todos los usuarios de internet móvil optan por presentar sus reclamos o quejas directamente en las dependencias de su proveedor de servicios de internet, tanto Telsur/ Telcoy como Movistar son las empresas que tienen mayor número de recepción de reclamos en sus oficinas comerciales.

Satisfacción con la resolución de problemas de Internet Fija

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

Gráfica 99: Satisfacción con la resolución de problemas de Internet Fija.



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

La satisfacción con la resolución de problemas a nivel global alcanza un 57%, Telsur/Telcoy muestra los mejores indicadores con un 70% de satisfacción en este aspecto. La empresa que cuenta con peor resolución de problemas es Claro con un 52%.

En los niveles de insatisfacción con los mecanismos de resolución de problemas no existen grandes diferencias, sin embargos cabe destacar que tanto Movistar como Claro cuentan con un 18% siendo las empresas peor evaluadas.

Síntesis de Conclusiones y Recomendaciones

Las principales conclusiones de la medición Nº 1 de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Telecomunicaciones se pueden resumir en los siguientes puntos:

1. Todos los operadores requieren aumentar la calidad de sus servicios: Principalmente en la calidad de sus servicios básicos, pues las principales razones de baja evaluación y problemas son relativos a calidad de señal.

    - Todos los servicios evaluados disminuyen significativamente sus % de Satisfacción (Notas 6 + 7), llegando en el mejor de los casos a un 53% en Telefonía móvil.
    - De los servicios que no se ven afectados por las mejoras metodológicas, es Telefonía Móvil el servicio que presenta la mayor caída, puesto que se refleja tanto en una disminución de los usuarios satisfechos de 57% a 53%, como un aumento de sus usuarios insatisfechos de 13% a 16%. Mientras los usuarios de Internet Fija sólo disminuyen su proporción de usuarios satisfechos de 48% a 46%.
    - Mención especial tienen las caídas en niveles de satisfacción e insatisfacción presentadas por usuarios de Internet Móvil y Banda Ancha Móvil, resultados que además pueden verse influenciados por el ajuste metodológico que liberó del sesgo de medición mencionado anteriormente.
    - Sernac se mantiene como la institución que entrega más seguridad para hacer valer los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, y destaca la baja presentada por la SUBTEL como organismo que proteja a los consumidores del sector.
    - La baja en Telefonía Móvil se da especialmente en los operadores Entel y Claro, que disminuyen su % de Satisfacción de 70% a 66% en el caso de Entel y de 48% a 40% en el caso de Claro*. Por su parte Movistar tiende a mejorar, presentando incluso un alza significativa en su % de Satisfacción Neta que pasa de 30% a 35%.

- En un contexto en el que todas las compañías aumentan su tasa de problemas (de 27% a 33%), Claro destaca con un aumento de 11 puntos porcentuales, de 33% a 44%, explicando la fuerte caída en sus niveles de satisfacción.
- Los problemas presentados se concentran en aspectos básicos relativos a la calidad de la comunicación y la cobertura.
- Internet Fija no presenta variaciones mayores, sólo una leve baja de 2 puntos porcentuales en su % de Usuarios Satisfechos de 48% a 46%, principalmente entre usuarios de Telsur/Telcoy, que disminuyen su % de Satisfacción de 64% a 60%. Los demás operadores no presentan diferencias significativas.

2. Estado crítico de servicios de internet móvil: Clientes perciben que no reciben lo que empresas operadoras ofrecen, por lo que las evaluaciones tienden a satisfacción neta nula.
    - En el caso del servicio de internet móvil, se aprecia una baja generalizada en los indicadores de satisfacción, algo que si bien se encuentra afectado por los ajustes en la metodología convenidos para la presente medición, encuentran explicación en la mantención de problemas asociados al corazón del servicio, tales como: (1) Cobertura, (2) calidad de la señal (interferencias y/o cortes) y (3) lentitud del servicio.
    - En este escenario es destacable el aumento en la declaración de problemas, que pasa de un 30% en igualperíodo en 2012 a un 49% en la actual medición.
    - Algo muy similar sucede en el servicio de BAM, que pasa de 30% a 54% de declaración de problemas, en un año. Siendo especialmente mencionados: (1) lentitud de la velocidad y (2) cortes del servicio.
    - Lo anterior configura un escenario en el cual la satisfacción neta de todos los operadores se encuentra en torno al 0%, es decir, se tiene una proporción similar de usuarios satisfechos como de usuarios insatisfechos con el servicio recibido.

3. Ciudadanía aún requiere mayor educación en cuanto a sus derechos: Si bien un 93% declara conocer al menos un derecho como usuario de telecomunicaciones, en promedio sólo conoce la mitad de sus derechos.

4. Lo anterior se presenta en un escenario de usuarios informados respecto de sus derechos como usuarios de telecomunicaciones, quienes ven al SERNAC como la principal institución protectora de los mismos y a SUBTEL aumentando su presencia en este mismo sentido.

De este modo, las recomendaciones de mejora para los operadores de telecomunicaciones son las siguientes en orden de jerarquía de relevancia:

1. Mejoramiento de la Calidad Técnica – Incentivo a la Calidad:
    - Los obstáculos que encuentran los consumidores hoy cuando quieren cambiar de marca debilitan la competencia, produciendo una inercia que arrastra consigo la calidad de los servicios.
    - Fomentar la competencia eliminando las barreras de cambio para los usuarios es una manera sistémica de elevar la calidad de los servicios, y con ello, la satisfacción.

2. Mejoramiento de la Calidad Técnica – Educación del grupo objetivo:
    - Uno de los factores que influyen en la baja satisfacción de los usuarios con lo técnico es que evalúan su satisfacción con los servicios sin saber bien qué es lo que contratan (y sus limitaciones).
    - Fomentar la claridad en las limitaciones de cada servicio a la hora de ser contratado permitirá que los usuarios tengan más elementos para matizar sus críticas en función de lo que contratan.

3. Mejoramiento de la Calidad de atención – Presencial:
    - Mejorar los tiempos y la calidad general de la atención de post-venta de las sucursales en general (todas las marcas).
    - Reforzar la fiscalización sobre las empresas para evitar que se vulneren los derechos de los clientes en la atención en sucursales.

4. Mejoramiento de la Calidad de atención – Presencial:
    - Eliminar los ruidos de comprensión que genera la externalización de los call centers, práctica muy común en la industria hoy.
    - Reducir el número de derivaciones máximas en la solución de un problema. Tener que esperar y ser derivado a más de una persona funciona como razón central de la insatisfacción con este canal.

5. Trabajar sobre los cobros – Mayor Transparencia:
    - Especialmente en teléfono móvil, pero en todos los servicios de costo variable, es importante mantener la claridad con los cobros, para no generar sensación de injusticia.
    - Las especificaciones deben ser claras: cuánto dura la carga, cuando se cobrará el presta luca, son ejemplos de detalles que el target necesita saber de antemano para tener una sensación de control de su consumo.

6. Trabajar sobre los cobros – Mayor Competencia:
    - Si se generan las condiciones para que –como en toda competencia- los usuarios puedan castigar o premiar a las marcas con su fidelidad / infidelidad, la competencia de precios también debiera reactivarse.
    - Se debe incentivar la competencia para que los usuarios cuenten con un entorno de mercado más satisfactorio, menos desfavorable.

ANEXO I: Informe Cualitativo

Antecedentes: Como una forma de complementar la información y agregar valor al estudio cuantitativo, se realizó una fase cualitativa de profundización de los resultados.

Objetivo: Identificar motivos de insatisfacción y profundizar en los efectos que tienen las diferentes características del servicio en los usuarios.

Grupo Objetivo: Hombres y mujeres, mayores de 18 años, de RM, que se manifiestan insatisfechos con al menos 3 de los 4 servicios evaluados:

- Telefonía Móvil.
- Internet Fija.
- Internet Móvil.
- Banda Ancha Móvil.

Muestra: 4 Focus Groups:

C1-C2 de 18 a 29 años.
C1-C2 de 30 a 45 años.
C3-D de 18 a 29 años.
C3-D de 29 a 45 años.

Aplicación: Los Focus Groups fueron realizados con posterioridad a la realización del estudio cuantitativo, entre los días 3 y 10 de Junio de 2013.

Técnica: Estudio cualitativo, a través de Focus Groups moderados por sicólogo.

Las telecomunicaciones son una categoría ambivalente para los usuarios …

Cumplen un rol relevante y positivo porque…

- Se insertan en los distintos momentos de la vida del target
- Aportan entretención (especialmente en jóvenes)
- Entregan información
- Permiten estar en contacto / relacionarse con otros
- Hacen más fácil y rápido el trabajo (relevante en target de mayor edad)

Pero tambien generan situaciones y sensaciones negativas, principalmente estos motivos:

- **ADICCIÓN AL MUNDO DIGITAL:** Se acostumbran *más de lo que quisieran* a sus prestaciones, al extremo de sentirse "desnudos" si no tienen a mano su teléfono móvil. En ocasiones, se prioriza el vínculo digital y se pierde parte de lo emocional del F2F
- **CONTEXTO DE DESCONFIANZA:** la categoría se ha "ganado" una mala reputación en todos los flancos de evaluación: en lo técnico, en el servicio y en los cobros. Son la máxima expresión de la "letra chica".

Esta vision frente a los servicios de telecomunicaciones y la evaluacion que las personas tienen sobre ellos, depende tambien de cuan vinculados esten con ellas, en este sentido aparecen dos polos distintivos según que se le da a estas herramientas tecnológicas.

Polo Indiferente

- Este polo suele tener una **relación más instrumental** con las telecomunicaciones
- Valoran más el F2F, y en ocasiones están abiertamente en contra de la “esclavización” que generan las telecomunicaciones
- Suelen esperar menos de las empresas de telecomunicaciones, son menos ácidos en la evaluación porque no sienten que pierdan tanto cuando las promesas de conexión no se cumplen
- Este polo tiene un territorio vincular más típico de los mayores.

Polo Hipervinculado

- En este polo suelen tener una **relación más vincular** con las telecomunicaciones
- Dan una alta prioridad a los vínculos digitales, gran parte de sus relaciones con otros se tramitan en las redes sociales u otros espacios del mundo digital
- Suelen ser más críticos frente a las insatisfacciones, porque estar desconectados de la red se vive como “no estar” en el mundo.
- Este polo tiene un territorio vincular más típico de los jovenes.

Entonces, la forma en que evaluacn los servicios de telecomunicaciones se resume en este modelo

Con este modelo en mente, podemos analizar la evaluación que los usuarios realizan de los distintos servicios y operadores de telecomunicaciones en el contexto local actual.

Evaluación de los servicios telecomunicacionales

Cada elemento en juego en la evaluación de los servicios de telecomunicaciones se relaciona con los demás en una cadena, estos elementos son el vinculo, lo técnico y la atención.

El vinculo

Frente a un problema o insatisfacción con el servicio, el primer filtro de acción es el tipo de vínculo:

- Los indiferentes tienden a esperar a que se solucionen
- Mientras los hipervinculados suelen activar reclamos de manera más rápida

Lo técnico

La insatisfacción aparece cuando las promesas de hiperconexión no se cumplen. Los principales problemas con que se encuentran suelen relacionarse con la señal:

- Cobertura: los servicios móviles (voz, 3G y BAM) suelen perder señal en ciertos momentos o lugares
- Estabilidad: los servicios fijos (TV, BAF) se caen, dejan de funcionar por lapsos de tiempo

La atención

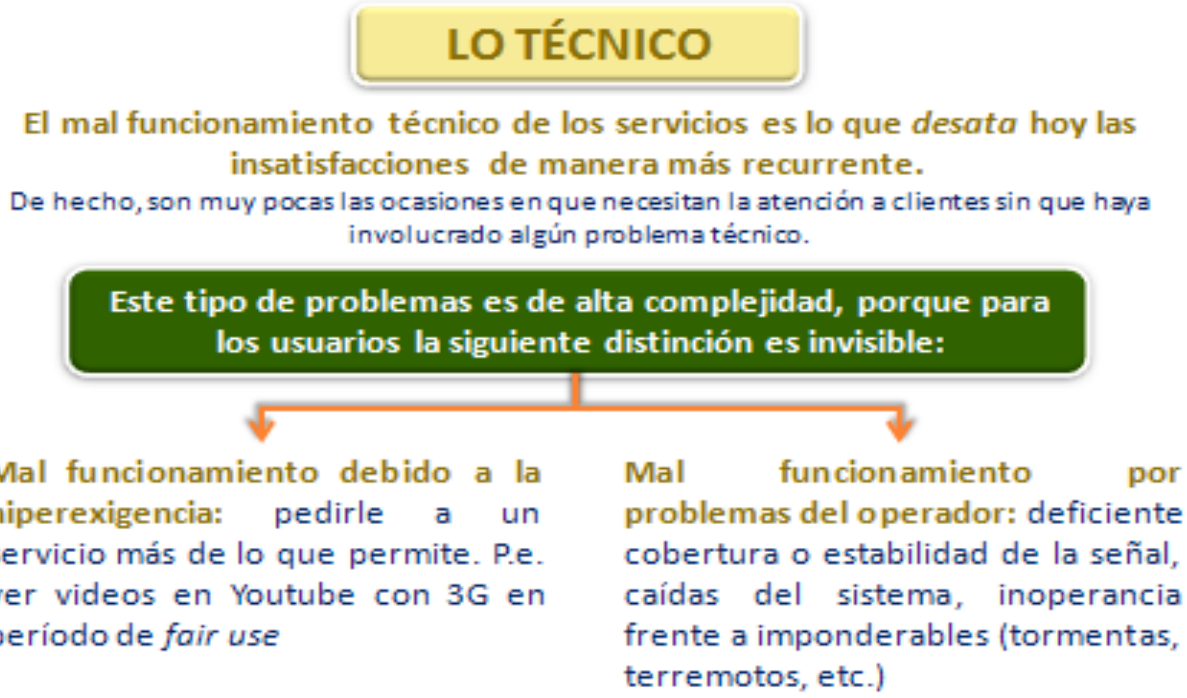
Los principales problemas de servicio suelen ser:

- Larga espera para atención
- Múltiples derivaciones a distintos ejecutivos
- Dificultad en la comprensión (cuando el call center es extranjero)
- Incapacidad de resolución de problemas

Y finalmente, los cobros

El alto precio de la conectividad en el contexto local es una queja transversal, y los cobros erróneos ya son parte del paisaje. Debido a esto, la credibilidad de la categoría es baja y evalúan con suspicacia este ítem.

Entre estos elementos el que más destaca como predictor de evaluaciones y que cuenta con los mayores problemas y inconformidad es el referido al ambito técnico del servicio.



Dicho esto, la evaluación que realizan los usuarios frente al ambito tecnico reviste un sentimiento de injusticia, esto originado especificamente por la desinformación de los usuarios respecto a lo que realmente permiten sus servicios a la hora de contratarlos genera un contexto ácido / hipercrítico. Al usuario común no le importa si el servicio que ha contratado permite hacer lo que quiere hacer. Exige calidad independiente de lo que paga, esto explicaría en parte el alto descontento existente ante la categoría.

Otro aspecto a destacar es la sensacion de desprotección que tienen los clientes, sienten que la posición que ocupan frente a los operadores es injusta, esto se da principalmente por dos situaciones, las dificultades para cambiarse de empresa proveedora y que la competencia debil.

Dificultades para cambiarse

Existe una serie de obstáculos que hacen que los usuarios no puedan “castigar” la mala calidad de los operadores con la fuga hacia otras marcas:

- Burocracia: cambiar de operador implica trámites presenciales complicados
- Poca información: no conocen sus derechos frente a las compañías operadoras

- Comodatos: los operadores generan contratos a plazo fijo que obligan a pagar para darse de baja en la compañía (gadgets)

Competencia debil

Las barreras de cambio generan un “estancamiento” en la categoría, que debilita los incentivos de los operadores por ofrecer un servicio de calidad:

- Las empresas a través de estos mecanismos de control mantienen cautivos a los usuarios que no están dispuestos a luchar contra ellos para cambiar de marca
- Esto provoca un descontento general de los usuarios que debiese ser resuelto generando mayor competencia en el seno de la categoría, para sacarla de la inercia en que se encuentra hoy e incentivar así a que los operadores mejoren la calidad para atraer clientes

Ahora analizaremos las direnecias en la evaluacion de cada uno de los servicios estudiados

Telefonía Móvil

Los principales tópicos encontrados en esta categoria son los siguientes:

Es el servicio central / core en la evaluación que hacen de las telecomunicaciones:

- Es la pantalla con que declaran más interacción cotidiana, porque es móvil / transportable. Por esto, tiene más relevancia que los demás servicios en el día a día.
- Es multitarea. Permite reunir en un solo dispositivo distintas funciones: llamadas, mensajería, acceso a Internet (3G), reproductor multimedia, agenda, despertador, consola de juego, etc.
- El referente actual del segmento explorado es el Smartphone. De ahí que relacionen este servicio con la hiperconexión y la multifuncionalidad.

Cobertura de la señal: zonas sin señal principal (voz, mensajes) o 3G.

- Se observa una queja generalizada respecto a zonas en que la señal se pierde, especialmente en lugares emblemáticos, como ascensores, subterráneos, túneles, cuestas, edificios de material muy grueso, etc.
- No hay un operador que se sindique con mayor propiedad los problemas de señal.

- En ocasiones, Entel se erige como un buen proveedor en este sentido, pero esto parece ser menos claro hoy que hace algunos años atrás (de acuerdo con el conocimiento histórico de ICCOM sobre la categoría).

COBROS / FACTURACIÓN:

- En general, **los usuarios se muestran descontentos con la calidad de los servicios dados los altos precios** que deben pagar por ellos, lo que se levanta como una insatisfacción basal en la evaluación de este ítem.
- **Las modalidades de cobro, especialmente en los planes variables, generan suspicacias**: como regla general los errores son en contra del cliente, no de la compañía.

En ocasiones, no conocen bien los detalles de sus contratos, y cuando se enfrentan con sus condicionantes en el camino se genera aún mayor insatisfacción. El ejemplo clásico de esto es el *fair use*, "letra chica" de los planes de internet móvil que se venden como "ilimitados"

Además se observan algunas diferencias en función a la edad en relacion con un telefono móvil y sus prestaciones

MAYOR EDAD:

- Como grupo parecen tener una alta vinculación con sus teléfonos móviles, al igual que los más jóvenes, pero desde un lugar diferente: **el rol laboral / funcional que tiene el móvil tiende a priorizarse.**

MENOR EDAD:

- En los más jóvenes el móvil también se utiliza como herramienta funcional (estudios o trabajo) pero **cobra mucha fuerza su uso para mantener relaciones con otros (redes sociales, fundamentalmente).**

En ambos segmentos etarios se le da un uso funcional y social al móvil. La distinción en este sentido está en el énfasis y prioridad que le dan a cada uso en cada edad.

Internet Fija

Internet fija se posiciona como un servicio relevante mas no iprescindible, esto basicamente por la la posibilidad que entrega de explotar todas las funcionalidades de la red. Las principales caracteristicas de relevancia son:

- Si bien los *smartphones* actuales permiten una gran cantidad de operaciones, son las redes sociales, la reproducción de música y la mensajería las que mejor funcionan con ese tipo de dispositivo.
- **Para realizar descargas grandes, ver videos o películas, trabajar con paquetes de oficina (como MS Office, p.e.) y muchas otras acciones más complejas, la Internet Fija es fundamental.** Ese es el lugar de uso que da el target a este servicio hoy.
- No parece haber un operador mejor evaluado en este servicio. Tanto VTR como Movistar parecen tener igualmente problemas de desconexión y lentitud de tráfico. Ambas suelen ser mal evaluadas por los usuarios.

Entre los problemas asociados a esrte servicio destacan:

ESTABILIDAD DE LA SEÑAL:

- Este parece ser un problema frecuente para los usuarios. “El Internet siempre se cae”.
- Especialmente los jóvenes, que suelen ser más cercanos a las nuevas tecnologías, aprenden con el tiempo a resolver los principales problemas que se presentan con este servicio.
- La mayor parte de las veces aprenden estos tips llamando a los call centers, donde suelen recibir ayuda en tiempo real para solucionar sus problemas. En este sentido, el servicio de atención a clientes de VTR es mejor valorado que el de Movistar, lo que le agrega un par de puntos de imagen en este servicio de telecomunicaciones.

LENTITUD DE DESCARGA:

- Este es también un problema frecuente en este servicio.
- **En general, la gente se siente insatisfecha con la rapidez de sus conexiones**, aunque a menudo no tienen tan claras las velocidades que contratan y lo que implican / permiten.
- Existe una amplia desinformación en este tema, que se transforma en una queja generalizada más con la industria como bloque.

- Este suele ser un *insatisfactor* más potente en los jóvenes, que suelen "sufrir" más sus consecuencias cuando intentan sacar partido de sus computadoras (descargas, Youtube, juegos online, etc.).

Banda Ancha Móvil

Uno de los servicios menos relevantes para el target es el de banda ancha móvil, las bajas capacidades de conexión y la irregular calidad de este sistema (más allá de las marcas) no permite una experiencia satisfactoria con este servicio actualmente. Entre los principales hallazgos de este estudios podemos destacar:

- Este servicio ha visto su caída debido a la fuerte penetración de Internet Móvil en los segmentos medio-alto de la población. Al parecer, los smartphones logran una mejor performance en tareas sencillas, donde BAM no parece funcionar bien.
- La promesa de conexión móvil de amplia banda no se cumple, fundamentalmente para quienes intentan hacer un uso más desafiante de ella.

Entre los jóvenes (del polo hipervinculado especialmente) la posibilidad de anclaje a red de los *smartphones* sustituye adecuadamente a la BAM cuando quieren tener conexión a la Red en sus laptops o tabletas y no están en una zona wifi.

Los problemas asociados a la BAM a…

INESTABILIDAD DE LA SEÑAL:

- La mayor parte de las insatisfacciones con este servicio provienen de su inestabilidad. Es conocido por esto: *"se desconecta y se desconecta, aunque no te muevas, aunque estés todo el rato en el mismo lugar".*

COBROS / FACTURACIÓN:

Perciben una muy mala ecuación de valor: lo que se recibe no se equipara con lo que se paga por ella. La satisfacción con las tarifas depende del tipo de plan contratado: sólo los planes variables generan suspicacias; los fijos no.

El target en donde la BAM se levanta como un servicio "de nicho" son personas que trabajan con sus laptops en tránsito, estando en la calle o trasladándose (y no lo solucionan con un

smartphone). Esto ocurre porque para quienes necesitan conectarse a Internet en movimiento es una de las pocas alternativas del mercado, además El anclaje a Red que permiten los *smartphones* funciona como sustituto de la BAM. Sin embargo, esta es una funcionalidad de los teléfonos inteligentes que no parece aún ser muy conocida, especialmente en el target de mayor edad.

La Atención

Como vimos al inicio de este informe, **la atención a clientes es uno de los ámbitos que influyen en la evaluación de los servicios de telecomunicaciones. Entre los constitutivos de la atención al cliente encontramos que :**

- **Frente a problemas técnicos o de cobros / facturación es el primer paso para efectuar un reclamo**, en cualquiera de los servicios de telecomunicaciones.
- **En general, la atención a clientes genera altos niveles de insatisfacción.** La razón que prevalece en el discurso general es la externalización que las empresas de telecomunicaciones han hecho de sus call centers: son atendidos por personas de otros países, con formas de hablar diferentes a las nuestras, lo que dificulta el entendimiento. Esto genera un descontento básico en este nivel.

En este sentido, la burocracia tambien surge como uno de los factores que explican las malas evaluaciones en los servicios de telecomunicaciones. Los distintos canales de atención muestran elementos específicos.

- **En el canal presencial,** declaran tener que enfrentar largas esperas cuando quieren hacer un reclamo o consultar por algún tema.
- **En el canal telefónico,** la atención también genera esperas, y en ocasiones derivan al usuario en varias oportunidades. La espera y tener que explicar cada vez desde el comienzo el problema a cada ejecutivo, sumado a la dificultad de comprensión “idiomática”, generan una mala evaluación de este canal de atención.

Pese a que, en terminos generales las evaluaciones a la atención son negativas, podemos encontrar un área de satisfaccion para los usuarios. Cuando se trata de problemas menores

relacionados con Internet Fija o TV de Pago, los *call centers* parecen entregar hoy información y asesoría suficiente para resolver los problemas de forma remota, sin tener que recurrir a una visita al hogar. En este sentido se dan los siguientes hallazgos.

- **VTR es el operador que destaca positivamente en este sentido.** Entrega una **atención técnica "paso a paso"** para sus clientes en los problemas específicos más usuales, como sobre-conexión de dispositivos al WiFi, reseteo de decodificadores, reprogramación de *routers*, etc.
- El canal online (chat de soporte en línea) parece estar apoyando esta labor, especialmente entre los jóvenes que se muestran más afines con él.

Conocimiento de los derechos del consumidor

En general, se observa en los usuarios un muy bajo conocimiento de sus derechos en el mundo de las telecomunicaciones, Es un tema al que no suelen acceder, y quienes saben algo sobre el tema suelen tener un perfil particular: son por personalidad "agudos" y proactivos, "busquillas" –como se dice coloquialmente- y han aprendido sobre sus derechos buscando soluciones a los problemas que enfrentan con sus servicios.

"Yo sé esto porque yo me quería cambiar y me decían que tenía que pagar y yo había escuchado que no te podían cobrar, así que partí a SERNAC y ahí me explicaron."

El principal referente en la protección de los derechos de los consumidores de telecomunicaciones es el SERNAC que se ha ganado el respeto y aprobación por parte de los usuarios por sus acciones de defensa y educación sobre los derechos del consumidor.
Es conocido y visible. Suele utilizar –adecuadamente- los medios masivos como canal de educación y promoción de una actitud activa pro-consumidor, invitando a la población a hacer valer sus derechos.

Por su parte SUBTEL es una institución de muy baja asociación con la protección de derechos del consumidor en las telecomunicaciones. Sólo dos o tres personas logran “adivinar” / recordar lo que esta sigla significa, pero sin una asociación con su rol.

El siguiente es un esquema que integra los distintos elementos que hemos revisado sobre la resolución de problemas en los servicios de telecomunicaciones

Anexo II: Cuestionario Telefonía Móvil

ICCOM UNA EMPRESA CADEM RANCAGUA 0333 - FONO: 27572800 PROVIDENCIA - SANTIAGO	Nº ESTUDIO										Nº FILTRO
	1	2	1	9	3	E	X	6	0	9	4	

ESTUDIO "CALIDAD DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL"

INTRODUCCION

Buenos días/tardes, mi nombre es NOMBRE y represento a la empresa ICCOM, quien por encargo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL, está realizando una encuesta para medir la calidad de servicio de 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

F1. ¿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**

F2. ¿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:

18 – 39 1
40 y más 2

A3. CLASIFIQUE GÉNERO

HOMBRE 1
MUJER 2

DATOS DEL PROVEEDOR

Ahora le voy a pedir que hablemos respecto al servicio de TELEFONÍA MÓVIL:

B1. ¿Qué empresa le da el servicio de TELEFONÍA MÓVIL actualmente? RESPUESTA ÚNICA. SI TIENE MÁS DE UNA PREGUNTAR POR LA QUE USA EN FORMA MÁS FRECUENTE

Entel	1
Movistar (Telefónica)	2
VTR Wireless	3
Claro Comunicaciones	4
Nextel	5
Otra (Especificar)_____ _____	6

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 tarjetas de pre pago?

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… NOMBRAR PROVEEDOR DE 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?**

	NOTA							NS/NC
Satisfacción general con el servicio actual de TELEFONÍA MÓVIL	1	2	3	4	5	6	7	9
PASE A →	C1a				D1			

C1a. SÓLO SI NOTA ES 4 o MENOS **¿Qué aspectos negativos de** LEER PROVEEDOR **hacen que evalúe con nota** LEER NOTA DE C1 **su servicio de TELEFONÍA MÓVIL?** MÚLTIPLE, SONDEAR

PROBLEMAS RECIENTES CON EL SERVICIO

D1. En los últimos 12 meses, **¿ha tenido algún problema con su servicio de TELEFONÍA MÓVIL?**

SI	1	→	SEGUIR
NO	2	→	**PASE A E1**

D2. ¿Qué tipo de problema tuvo? MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL Y CLASIFIQUE EL PROBLEMA. SI NO LO ENCUENTRA, CLASIFIQUE EN OTRO.

Problemas de cobertura, en algunos lugares no se puede comunicar	1
Problemas de señal, interferencias, mal sonido, corte o interrupción de llamadas	2
Problemas con el aparato, funciona mal, no recibe llamadas	3
Problemas con los cobros / facturas	4
La carga se agotó antes de lo esperado	5
Perdió minutos al terminar la vigencia de la tarjeta	6
Otro (describir)	7

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

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

DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

Hablemos ahora de derechos que Ud. posee como consumidor frente a las compañías proveedoras de servicios de telecomunicaciones, tales como de telefonía fija, celular, televisión por cable 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

Anexo III: Cuestionario Internet Móvil

ESTUDIO "CALIDAD DE SERVICIO DE INTERNET MÓVIL"

INTRODUCCION

Buenos días/tardes, mi nombre es NOMBRE y represento a la empresa ICCOM, quien por encargo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL, está realizando una encuesta para medir la calidad de servicio de INTERNET 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

F1. ¿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

F2. ¿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

F3. ¿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
NO	2	→	CIERRE

DATOS DE CLASIFICACIÓN

A1. ¿En qué región vive usted? VALIDAR CUOTAS

A2. ¿Qué edad tiene Ud.?

REGISTRE EDAD EXACTA: _____ LUEGO CODIFIQUE:

18 – 39	1
40 y más	2

A3. CLASIFIQUE GÉNERO

HOMBRE	1
MUJER	2

DATOS DEL PROVEEDOR

Ahora le voy a pedir que hablemos respecto al servicio de INTERNET MÓVIL:

B1. ¿Qué empresa le da el servicio de INTERNET MÓVIL actualmente? RESPUESTA ÚNICA. SI TIENE MÁS DE UNA PREGUNTAR POR LA QUE USA EN FORMA MÁS FRECUENTE

Entel	1
Movistar (Telefónica)	2
VTR Wireless	3
Claro Comunicaciones	4
Nextel	5
Otra (Especificar)_____	6

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 tarjetas de pre pago?

Contrato	1
Prepago	2

B4. ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de INTERNET MÓVIL?

Todos los días	1
Algunos días a la semana	2
Unos pocos días al mes	3
Casi nunca	4
No sabe / No Contesta	9

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

C1. Quisiera pedirle que evalúe su satisfacción general con el servicio de INTERNET MÓVIL que le presta actualmente... NOMBRAR PROVEEDOR DE 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?**

	NOTA							NS/NC
Satisfacción general con el servicio actual de INTERNET MÓVIL	1	2	3	4	5	6	7	9
PASE A →	C1a				D1			

C1a. SÓLO SI NOTA ES 4 o MENOS **¿Qué aspectos negativos de** LEER PROVEEDOR **hacen que evalúe con nota** LEER NOTA DE C1 **su servicio de INTERNET MÓVIL?** MÚLTIPLE, SONDEAR

PROBLEMAS RECIENTES CON EL SERVICIO

D1. En los últimos 12 meses, **¿ha tenido algún problema con su servicio de INTERNET MÓVIL?**

SI	1	→	SEGUIR
NO	2	→	CIERRE

D2. ¿Qué tipo de problema tuvo? MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL Y CLASIFIQUE EL PROBLEMA. SI NO LO ENCUENTRA, CLASIFIQUE EN OTRO.

Problemas de cobertura, en algunos lugares no se puede conectar	1
Problemas de señal, interferencias, corte	2
Problemas con la velocidad, extremadamente lenta	3
Problemas con la velocidad, cambios bruscos	4
Problemas con el aparato, funciona mal, no se conecta	5
Problemas con los cobros / facturas	6
Otro (describir)	7

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. Donde
1) En la compañía proveedora de TELEFONÍA 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

D4. ¿Y su problema fue resuelto?

SI	1	→	SEGUIR
NO	2	→	CIERRE

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

AGRADEZCA Y CIERRE

Anexo IV: Cuestionario Banda Ancha Móvil

ESTUDIO "CALIDAD DE SERVICIO DE BANDA ANCHA MÓVIL"

INTRODUCCION

Buenos días/tardes, mi nombre es NOMBRE y represento a la empresa ICCOM, quien por encargo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL, está realizando una encuesta para medir la calidad de servicio de BANDA ANCHA 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

F1. ¿Tiene el servicio de banda ancha móvil, que es un dispositivo tipo pendrive o USB que lo conecta a Internet?

SI	1	→	SIGA
NO	2	→	CIERRE

F2. ¿Y Ud. usa la BANDA ANCHA MÓVIL al menos de vez en cuando?

SI	1	→	PASE 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:

18 – 39	1
40 y más	2

A3. CLASIFIQUE GÉNERO

HOMBRE	1
MUJER	2

DATOS DEL PROVEEDOR

Ahora le voy a pedir que hablemos respecto al servicio de BANDA ANCHA MÓVIL:

B1. ¿Qué empresa le da el servicio de BANDA ANCHA MÓVIL actualmente?

Entel	1
Movistar (Telefónica)	2
VTR Wireless	3
Claro Comunicaciones	4
Nextel	5
Otra (Especificar)_____	6

B2. ¿Hace cuánto tiempo tiene el servicio de BANDA ANCHA MÓVIL con esta empresa?

REGISTRE AÑOS:_____
REGISTRE MESES:_____

B3. ¿Tiene este servicio con contrato o con tarjetas de pre pago?

Contrato	1
Prepago	2

B4. ¿De qué velocidad es el plan que tienen actualmente para su BANDA ANCHA MÓVIL?

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

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

C1. Quisiera pedirle que evalúe su satisfacción general con el servicio de BANDA ANCHA MÓVIL que le presta actualmente… NOMBRAR PROVEEDOR DE 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 BANDA ANCHA MÓVIL?**

	NOTA							NS/NC
Satisfacción general con el servicio actual de BANDA ANCHA MÓVIL	1	2	3	4	5	6	7	9
PASE A →	C1a				D1			

C1a. SÓLO SI NOTA ES 4 o MENOS **¿Qué aspectos negativos de** LEER PROVEEDOR **hacen que evalúe con nota** LEER NOTA DE C1 **su servicio de BANDA ANCHA MÓVIL?** MÚLTIPLE, SONDEAR

PROBLEMAS RECIENTES CON EL SERVICIO

D1. En los últimos 12 meses, **¿ha tenido algún problema con su servicio de BANDA ANCHA MÓVIL?**

SI	1	→	SEGUIR
NO	2	→	CIERRE

D2. ¿Qué tipo de problema tuvo? MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL Y CLASIFIQUE EL PROBLEMA. SI NO LO ENCUENTRA, CLASIFIQUE EN OTRO.

Tuvo un corte del servicio	1
Problemas con la velocidad, extremadamente lenta	2
Problemas con la velocidad, cambios bruscos	3
Problemas con asistencia técnica	4
Otro	5

D3. Considerando el último problema que Ud. Tuvo con su servicio de BANDA ANCHA MÓVIL **¿Reclamó o pidió alguna solución en…?** LEER LUGARES DE RECLAMO – RESPUESTA MÚLTIPLE

LUGARES DEL RECLAMO	D3. Dónde
1) En la compañía proveedora de BANDA ANCHA MÓVIL	1 SI 2 NO
2) En la empresa comercial donde compré el plan (como Falabella, Ripley, etc.)	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

D4. ¿Y su problema fue resuelto?

SI	1	→	SEGUIR
NO	2	→	CIERRE

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

AGRADEZCA Y CIERRE

Anexo V: Cuestionario Internet Fija

ESTUDIO "CALIDAD DE SERVICIO DE INTERNET FIJA"

INTRODUCCION

Buenos días/tardes, mi nombre es NOMBRE y represento a la empresa ICCOM, quien por encargo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL, está realizando una encuesta para medir la calidad de servicio de INTERNET FIJA. ¿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

F1. ¿Vive usted en este hogar? NOTA: SE EXCLUYE EL SERVICIO DOMÉSTICO

SI	1	→	SIGA
NO	2	→	PREGUNTE POR ALGUIEN DEL HOGAR DE 18 AÑOS Y MÁS QUE LE PUEDA ATENDER

F2. ¿Tienen INTERNET FIJA en su hogar?

SI	1	→	SIGA
NO	2	→	AGRADEZCA Y CIERRE

F3. ¿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 SÍ USE HABITUALMENTE INTERNET FIJA

F4. ¿Podría hablar con algún usuario de INTERNET FIJA en este hogar mayor de 18 años?

SI	1	→	SIGA
NO	2	→	AGRADEZCA Y CIERRE

DATOS DE CLASIFICACIÓN

A1. ¿Qué edad tiene Ud.?

REGISTRE EDAD EXACTA: _____ LUEGO CODIFIQUE:

18 – 39	1
40 y más	2

A2. 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?

Entel	1
Movistar (Telefónica)	2
VTR Banda Ancha	3
Claro Comunicaciones	4
GTD (Manquehue)	5
CMET	6
Telsur / Telcoy	7
Otra (Especificar)_____	8

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

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

C1. Quisiera pedirle que evalúe su satisfacción general con el servicio de INTERNET FIJA que le presta actualmente... NOMBRAR PROVEEDOR DE 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 tiene actualmente en su hogar?**

	NOTA							NS/NC
Satisfacción general con el servicio actual de INTERNET FIJA en el hogar	1	2	3	4	5	6	7	9
PASE A →	C1a				D1			

C1a. SÓLO SI NOTA ES 4 o MENOS **¿Qué aspectos negativos de** LEER PROVEEDOR **hacen que evalúe con nota** LEER NOTA DE C1 **su servicio de INTERNET FIJA en el hogar?** MÚLTIPLE, SONDEAR

PROBLEMAS RECIENTES CON EL SERVICIO

D1. En los últimos 12 meses, **¿ha tenido algún problema con su servicio de INTERNET FIJA en el hogar?**

SI	1	→	SEGUIR
NO	2	→	**PASE A E1**

D2. ¿Qué tipo de problema tuvo? MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL Y CLASIFIQUE EL PROBLEMA. SI NO LO ENCUENTRA, CLASIFIQUE EN OTRO.

Tuvo un corte del servicio	1
Problemas con la velocidad, extremadamente lenta	2
Problemas con la velocidad, cambios bruscos	3
Problemas con el funcionamiento del módem	4
Problemas con los cobros / facturas	5
Problemas con asistencia técnica	6
Otro	7

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

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

DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

Hablemos ahora de derechos que Ud. posee como consumidor frente a las compañías proveedoras de servicios de telecomunicaciones, tales como de telefonía fija, celular, televisión por cable 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

Anexo VI: Informe N°1

Diseño de la muestra

Muestra: Telefonía Móvil

La muestra de Telefonía Móvil será similar a la muestra del año 2012, con 3.500 casos a nivel total y un error muestral de 1,7% al 95% de confianza y considerando varianza máxima. Cada compañía tendrá una muestra de 700 casos y un nivel de error del 3,7%.

Tabla: Muestra Telefonía Móvil Primera Medición - 2013.

SERVICIO	PREPAGO						POST-PAGO						
EMPRESA	01. Claro	02. Entel PCS	03. Movistar	04. Nextel	05. VTR	PREPAGO	01. Claro	02. Entel PCS	03. Movistar	04. Nextel	05. VTR	POST PAGO	TOTAL
01. XV Región	10	10	10	10	5	45	5	5	5	5	10	30	75
02. I Región	15	15	15	15	5	65	5	5	5	5	15	35	100
03. II Región	20	20	20	20	10	90	10	10	10	10	20	60	150
04. III Región	10	10	10	10	5	45	5	5	5	5	10	30	75
05. IV Región	15	15	15	15	10	70	10	10	10	10	15	55	125
06. V Región	45	45	45	45	25	205	25	25	25	25	45	145	350
07. VI Región	20	20	20	20	10	90	10	10	10	10	20	60	150
08. VII Región	20	20	20	20	15	95	15	15	15	15	20	80	175
09. VIII Región	50	50	50	50	30	230	30	30	30	30	50	170	400
10. IX Región	20	20	20	20	10	90	10	10	10	10	20	60	150
11. X Región	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	50
12. XIV Región	20	20	20	20	15	95	15	15	15	15	20	80	175
13. XI Región	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	50
14. XII Región	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	50
15. RM	190	190	190	190	95	855	95	95	95	95	190	570	1.425
TOTAL	**450**	**450**	**450**	**450**	**250**	**2.050**	**250**	**250**	**250**	**250**	**450**	**1.450**	**3.500**

Por zona, esta muestra permitirá observar indicadores a nivel global por zona, con un error máximo de 5,0%.

El estudio será ponderado de modo que siga la distribución del universo de teléfonos móvil proporcionados por SUBTEL.

Tabla: Datos Poblacionales para Ponderación.

SERVICIO	PREPAGO						POST-PAGO					
EMPRESA	01. Claro	02. Entel PCS	03. Movistar	04. Nextel	05. VTR	TOTAL	01. Claro	02. Entel PCS	03. Movistar	04. Nextel	05. VTR	TOTAL
01. XV Región	0	37.702	187	24	261	38.174	17.732	11.518	18.879	25	606	48.760
02. I Región	0	73.014	218	28	134	73.394	21.604	22.589	22.703	45	696	67.637
03. II Región	0	175.671	453	487	344	176.955	26.671	55.716	64.345	1.108	3.199	151.039
04. III Región	0	56.951	352	24	57	57.384	10.189	15.540	39.186	22	364	65.301
05. IV Región	0	101.631	867	345	152	102.995	17.083	29.656	98.125	372	663	145.899
06. V Región	0	293.122	1.795	2.730	1.322	298.969	88.924	103.839	177.793	4.453	6.060	381.069
07. VI Región	0	82.983	1.277	509	184	84.953	24.697	28.968	108.354	589	702	163.310
08. VII Región	0	247.948	892	763	248	249.851	32.592	52.618	48.731	891	804	135.636
09. VIII Región	0	429.176	1.969	2.356	862	434.363	79.922	108.489	112.409	1.605	3.313	305.738
10. IX Región	0	119.339	1.548	65	241	121.193	37.829	26.391	66.959	75	803	132.057
11. X Región	0	172.542	953	347	160	174.002	37.245	41.990	53.111	499	908	133.753
12. XIV Región	0	45.425	501	6	67	45.999	16.853	12.089	23.965	13	426	53.346
13. XI Región	0	37.786	64	5	3	37.858	2.934	10.603	5.202	4	21	18.764
14. XII Región	0	19.786	195	0	1	19.982	5.821	7.719	31.484	11	3	45.038
15. RM	0	1.003.397	5.676	20.938	6.602	1.036.613	483.884	434.964	650.594	46.998	23.648	1.640.088
S/I	5.321.946	3.923.752	7.472.529		94.332	16.812.559	312	406.544	0		55	406.911
TOTAL	**5.321.946**	**6.820.225**	**7.489.476**	**28.627**	**104.970**	**19.765.244**	**904.292**	**1.369.233**	**1.521.840**	**56.710**	**42.271**	**3.894.346**

La fuente de información para contactar a los entrevistados serán las bases proporcionadas por Subtel con teléfonos de suscriptores móviles de cada compañía, segmentados por tipo: Pre-Pago y Post-Pago.

Muestra: Internet Móvil

La muestra de Internet Móvil será mayor a la muestra del año 2012, con 2.000 casos a nivel total y un error muestral de 2,8% al 95% de confianza y considerando varianza máxima. Cada compañía tendrá una muestra de 400 casos y un nivel de error del 4,9%.

Tabla: Muestra Internet Móvil Primera Medición - 2013.

SERVICIO	PREPAGO						POST-PAGO						
EMPRESA	01. Claro	02. Entel PCS	03. Movistar	04. Nextel	05. VTR	TOTAL	01. Claro	02. Entel PCS	03. Movistar	04. Nextel	05. VTR	TOTAL	TOTAL
01. XV Región	7		9	9	7	32	9	16	7	7	9	48	80
02. I Región	7		9	9	7	32	9	16	7	7	9	48	80
03. II Región	15		16	16	15	62	16	31	15	15	16	93	155
04. III Región	7		7	7	7	28	7	14	7	7	7	42	70
05. IV Región	5		7	7	5	24	7	12	5	5	7	36	60
06. V Región	16		27	27	16	86	27	43	16	16	27	129	215
07. VI Región	5		8	8	5	26	8	13	5	5	8	39	65
08. VII Región	5		7	7	5	24	7	12	5	5	7	36	60
09. VIII Región	15		25	25	15	80	25	40	15	15	25	120	200
10. IX Región	6		9	9	6	30	9	15	6	6	9	45	75
11. X Región	3		3	3	3	12	3	6	3	3	3	18	30
12. XIV Región	5		7	7	5	24	7	12	5	5	7	36	60
13. XI Región	2		3	3	2	10	3	5	2	2	3	15	25
14. XII Región	2		3	3	2	10	3	5	2	2	3	15	25
15. RM	50		110	110	50	320	110	160	50	50	110	480	800
TOTAL	**150**	**0**	**250**	**250**	**150**	**800**	**250**	**400**	**150**	**150**	**250**	**1.200**	**2.000**

Por zona, esta muestra permitirá observar indicadores a nivel global por zona, con un error máximo de 5,0%.

El estudio será ponderado de modo que siga la distribución del universo de teléfonos móvil que cuentan con Internet Móvil, proporcionados por SUBTEL.

Tabla: Datos Poblacionales para Ponderación.

SERVICIO	PREPAGO						POST-PAGO					
EMPRESA	01. Claro	02. Entel PCS	03. Movistar	04. Nextel	05. VTR	TOTAL	01. Claro	02. Entel PCS	03. Movistar	04. Nextel	05. VTR	TOTAL
01. XV Región	0		105	25	46	176	8.447	2.377	12.670	24	434	23.952
02. I Región	0		124	45	17	186	11.263	5.289	16.279	28	552	33.411
03. II Región	0		310	1.108	63	1.481	14.747	13.141	47.754	487	2.557	78.686
04. III Región	0		241	22	13	276	5.386	3.247	28.817	24	274	37.748
05. IV Región	0		540	372	26	938	9.421	6.030	67.039	345	500	83.335
06. V Región	0		1.199	4.453	174	5.826	45.324	20.508	118.083	2.730	4.545	191.190
07. VI Región	0		885	589	21	1.495	14.410	6.287	74.214	509	520	95.940
08. VII Región	0		543	891	40	1.474	15.124	9.669	30.964	763	517	57.037
09. VIII Región	0		1.243	1.605	132	2.980	36.904	20.215	72.206	2.356	2.173	133.854
10. IX Región	0		933	75	47	1.055	16.835	4.905	42.685	65	538	65.028
11. X Región	0		600	499	35	1.134	15.046	6.742	33.753	347	645	56.533
12. XIV Región	0		319	13	13	345	7.391	2.180	14.285	6	304	24.166
13. XI Región	0		38	4	0	42	1.597	1.609	3.459	5	19	6.689
14. XII Región	0		136	11	0	147	3.731	1.653	22.232	0	1	27.617
15. RM	0		3.793	46.998	909	51.700	282.699	110.469	458.213	20.938	18.467	890.786
S/I	67.042		2.941.577		12.639	3.021.258	161	133.384	0		43	133.588
TOTAL	**67.042**	**0**	**2.952.586**	**56.710**	**14.175**	**3.090.513**	**488.486**	**347.705**	**1.042.653**	**28.627**	**32.089**	**1.939.560**

La fuente de información para contactar a los entrevistados serán las bases proporcionadas por Subtel con teléfonos de suscriptores móviles de cada compañía que tienen Internet Móvil, segmentados por tipo: Pre-Pago y Post-Pago. El cuestionario incluye una pregunta de filtro para asegurar que el usuario del teléfono utiliza Internet Móvil en su aparato.

Muestra: Banda Ancha Móvil

La muestra de Banda Ancha Móvil será mayor a la muestra del año 2012, con 2.000 casos a nivel total y un error muestral de 2,8% al 95% de confianza y considerando varianza máxima. Cada compañía tendrá una muestra de 400 casos y un nivel de error del 4,9%.

Tabla: Muestra Banda Ancha Móvil Primera Medición - 2013.

SERVICIO	PREPAGO						POST-PAGO						
EMPRESA	01. Claro	02. Entel PCS	03. Movistar	04. Nextel	05. VTR	TOTAL	01. Claro	02. Entel PCS	03. Movistar	04. Nextel	05. VTR	TOTAL	TOTAL
01. XV Región	7	7	9	7	7	37	9	9	7	9	9	43	80
02. I Región	7	7	9	7	7	37	9	9	7	9	9	43	80
03. II Región	15	15	16	15	15	76	16	16	15	16	16	79	155
04. III Región	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	7	35	70
05. IV Región	5	5	7	5	5	27	7	7	5	7	7	33	60
06. V Región	16	16	27	16	16	91	27	27	16	27	27	124	215
07. VI Región	5	5	8	5	5	28	8	8	5	8	8	37	65
08. VII Región	5	5	7	5	5	27	7	7	5	7	7	33	60
09. VIII Región	15	15	25	15	15	85	25	25	15	25	25	115	200
10. IX Región	6	6	9	6	6	33	9	9	6	9	9	42	75
11. X Región	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30
12. XIV Región	5	5	7	5	5	27	7	7	5	7	7	33	60
13. XI Región	2	2	3	2	2	11	3	3	2	3	3	14	25
14. XII Región	2	2	3	2	2	11	3	3	2	3	3	14	25
15. RM	50	50	110	50	50	310	110	110	50	110	110	490	800
TOTAL	**150**	**150**	**250**	**150**	**150**	**850**	**250**	**250**	**150**	**250**	**250**	**1.150**	**2.000**

Por zona, esta muestra permitirá observar indicadores a nivel global por zona, con un error máximo de 5,0%.

El estudio será ponderado de modo que siga la distribución del universo de Banda Ancha Móvil, proporcionados por SUBTEL.

Tabla: Datos Poblacionales para Ponderación.

SERVICIO	PREPAGO						POST-PAGO					
EMPRESA	01. Claro	02. Entel PCS	03. Movistar	04. Nextel	05. VTR	TOTAL	01. Claro	02. Entel PCS	03. Movistar	04. Nextel	05. VTR	TOTAL
01. XV Región	0	8.315	0	1	83	8.399	705	3.484	812	3	39	5.043
02. I Región	0	13.572	2	6	50	13.630	1.360	9.388	1.670	4	74	12.496
03. II Región	0	27.498	3	67	69	27.637	1.589	22.909	2.810	150	242	27.700
04. III Región	0	19.039	2	8	18	19.067	1.116	5.794	1.598	1	41	8.550
05. IV Región	0	38.456	1	32	59	38.548	2.390	11.351	3.681	74	89	17.585
06. V Región	0	64.022	7	1.011	500	65.540	6.459	31.541	7.331	1.921	588	47.840
07. VI Región	0	46.880	5	104	57	47.046	2.275	12.173	4.746	384	89	19.667
08. VII Región	0	61.067	1	255	158	61.481	2.231	16.374	2.385	883	93	21.966
09. VIII Región	0	87.465	15	178	473	88.131	5.656	35.217	4.650	683	213	46.419
10. IX Región	0	33.290	7	5	59	33.361	2.748	9.833	3.228	5	45	15.859
11. X Región	0	33.512	4	6	54	33.576	2.801	11.360	3.593	87	85	17.926
12. XIV Región	0	13.138	3	1	20	13.162	696	3.701	996	1	25	5.419
13. XI Región	0	9.138	2	0	4	9.144	351	2.917	526	3	7	3.804
14. XII Región	0	9.834	2	1	0	9.837	530	3.139	1.488	0	1	5.158
15. RM	0	201.752	11	5.335	1.622	208.720	20.813	182.234	27.562	9.062	1.602	241.273
S/I	112.124	64.440	290.174		10.306	477.044	39	220.585	0		14	220.638
TOTAL	**112.124**	**731.418**	**290.239**	**7.010**	**13.532**	**1.154.323**	**51.759**	**582.000**	**67.076**	**13.261**	**3.247**	**717.343**

La fuente de información para contactar a los entrevistados serán las bases proporcionadas por Subtel con teléfonos de contacto de clientes con Banda Ancha Móvil. El cuestionario incluye una pregunta de filtro para asegurar que el entrevistado utiliza Banda Ancha Móvil y la compañía.

Muestra: Internet Fija

La muestra de Internet Fija será similar a las muestras del año 2012 y 2011, con 3.500 casos a nivel total y un error muestral de 1,7% al 95% de confianza y considerando varianza máxima. Cada compañía tendrá una muestra de 700 casos y un nivel de error del 3,7%.

Tabla: Muestra Internet Fija Primera Medición - 2013.

SERVICIO	INTERNET FIJA					
EMPRESA	01. Claro	02. Movistar	03. VTR	04. GTD	05. Telsur/ Telcoy	TOTAL
01. XV Región	25	25	25	0	0	75
02. I Región	25	25	25	0	0	75
03. II Región	40	40	40	0	0	120
04. III Región	36	36	36	0	0	108
05. IV Región	40	40	20	0	0	100
06. V Región	40	40	100	0	0	180
07. VI Región	40	40	15	0	0	95
08. VII Región	40	40	15	0	0	95
09. VIII Región	80	80	55	0	110	325
10. IX Región	15	15	10	0	110	150
11. X Región	15	15	14	0	260	304
12. XIV Región	9	9	5	0	160	183
13. XI Región	0	0	0	0	60	60
14. XII Región	20	20	0	0	0	40
15. RM	275	275	340	700	0	1.590
TOTAL	**700**	**700**	**700**	**700**	**700**	**3.500**

Por zona, esta muestra permitirá observar indicadores a nivel global por zona, con un error máximo de 5,0%.

El estudio será ponderado de modo que siga la distribución que tienen las conexiones de internet fija a lo largo del país, en base a la siguiente información proporcionada por SUBTEL.

Tabla: Datos Poblacionales para Ponderación.

SERVICIO	INTERNET FIJA					
EMPRESA	01. Claro	02. Movistar	03. VTR	04. GTD	05. Telsur/ Telcoy	TOTAL
01. XV Región	1.737	9.891	15.420			27.048
02. I Región	2.016	16.528	20.790			39.334
03. II Región	3.807	23.883	69.665			97.355
04. III Región	3.791	18.672	8.317			30.780
05. IV Región	15.678	33.021	18.351			67.050
06. V Región	22.870	97.424	118.170			238.464
07. VI Región	9.198	30.159	17.894			57.251
08. VII Región	12.261	32.283	15.086			59.630
09. VIII Región	23.704	75.895	70.469		17.207	187.275
10. IX Región	4.410	32.280	9.607		19.978	66.275
11. X Región	4.327	6.744	13.188		50.629	74.888
12. XIV Región	2.078	3.215	5.438		27.179	37.910
13. XI Región					8.199	8.199
14. XII Región	5.607	17.806				23.413
15. RM	131.746	499.858	441.812	43.359		1.116.775
TOTAL	**243.230**	**897.659**	**824.207**	**43.359**	**123.192**	**2.131.647**

La fuente de información para contactar a los entrevistados serán las bases proporcionadas por Subtel con teléfonos de hogares que tienen Internet Fija en el hogar.

Informe N°1

Resultados Prueba Piloto

El día 03 de abril de 2013, se realizaron 41 entrevistas piloto, con los objetivos de medir el rendimiento del cuestionario y de la base datos de contacto de cada servicio, y por otra parte validar que las preguntas son comprendidas por el entrevistado, de la forma en que fueron formuladas.

Muestra Piloto

Los 41 casos de la muestra piloto se distribuyeron equitativamente por servicio y empresa proveedora, de la siguiente forma:

Tabla: Muestra de prueba Piloto.

SERVICIO	Claro	Entel	Movistar	Nextel	VTR	GTD	Telsur/ Telcoy	TOTAL
Telefonía Móvil	2	2	2	3	2	-	-	**11**
Internet Móvil	3	1	2	2	2	-	-	**10**
Banda Ancha Móvil	1	2	2	3	2	-	-	**10**
Internet Fija	2	-	2		2	2	2	**10**
TOTAL	**8**	**5**	**8**	**8**	**8**	**2**	**2**	**41**

Rendimiento de los cuestionarios

Los resultados generales de cada cuestionario fueron los siguientes:

Tabla: Rendimiento (Duración y Encuestas por Hora) por Cuestionario

SERVICIO	Duración (Minutos)	Encuestas Por Posición/Hora
Telefonía Móvil	6	1,9
Internet Móvil	4	2,0
Banda Ancha Móvil	6	1,7
Internet Fija	6	1,7

Siendo los esperados en términos de la duración del cuestionario, pero de menor rendimiento en cuanto a la cantidad de encuestas por posición y por hora.

Los resultados de las llamadas realizadas en cada cuestionario:

Tabla: Resultado de llamadas realizadas

RESULTADO DE LA LLAMADA / SERVICIO	TELEFONÍAMÓVIL		INTERNET MÓVIL		BANDA ANCHA MÓVIL		INTERNET FIJA	
	N	%	N	%	N	%	N	%
ENTREVISTA CORRECTA	**11**	**8%**	**20**	**8%**	**10**	**5%**	**10**	**5%**
PENDIENTES	**100**	**72%**	**135**	**57%**	**115**	**58%**	**152**	**75%**
Buzón o Grabadora	44	32%	34	14%	34	17%	9	4%
Fono no contesta	40	29%	63	27%	63	32%	115	56%
Agendada	8	6%	2	1%	2	1%		
Llamar más tarde / otro día	8	6%	36	15%	16	8%	19	9%
Fono Ocupado							9	4%
RECHAZOS	**24**	**17%**	**47**	**20%**	**47**	**24%**	**29**	**14%**
No desea contestar	14	10%	25	11%	25	13%	15	7%
Fono fuera de servicio / no existe	8	6%	22	9%	22	11%	14	7%
No corersponde a la persona	2	1%						
CIERRE POR FILTRO	**3**	**2%**	**35**	**15%**	**28**	**14%**	**13**	**6%**
Cuenta la paga una empresa	1	1%						
No tiene el servicio			15	6%	15	8%	7	3%
No vive en el hogar							4	2%
No usa el servicio			6	3%	6	3%		
Cuota ya cumplida	2	1%	14	6%	7	4%	2	1%
TOTAL	**138**	**100%**	**237**	**100%**	**200**	**100%**	**204**	**100%**

En la tabla anterior se puede ver que la mayor proporción de las llamadas quedó en un estado de espera o pendiente: Buzón, No contesta, Agendada, Ocupado o llamar otro día. Esto puede deberse al horario en el cual se realizaron las llamadas: Entre las 14:00 y 18:00 horas, de un día miércoles.

Dado lo anterior, se espera que el rendimiento real sea mejor, incluyendo otros días de la semana y horarios de mayor probabilidad de contacto (especialmente después de las 18:00 y cerca del almuerzo).

Algunos resultados de las pruebas piloto:

Sólo como referencia, se presenta el resultado de 2 preguntas relevantes a nivel total por servicio.

La siguiente tabla muestra la distribución de notas para la pregunta de Satisfacción Global por servicio: *"Quisiera pedirle que evalúe su satisfacción general con el servicio de… SERVICIO 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… SERVICIO?"*

Tabla: Satisfacción Global (n)

SERVICIO	Notas 1 a 4	Notas 5	Notas 6+7	TOTAL
Telefonía Móvil	2	3	6	11
Internet Móvil	1	5	4	10
Banda Ancha Móvil	3	3	4	10
Internet Fija	3	2	5	10
TOTAL	9	13	19	41

La siguiente tabla muestra la distribución de notas para la pregunta de Satisfacción Global por servicio: *"En los últimos 12 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de SERVICIO?"*

Tabla: Tenencia de Problemas (n)

SERVICIO	Sí	No	TOTAL
Telefonía Móvil	5	6	11
Internet Móvil	6	4	10
Banda Ancha Móvil	7	3	10
Internet Fija	7	3	10
TOTAL	25	16	41