Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Telecomunicaciones

Informe III y IV
Piloto y Resultados Segunda Medición 2013

Noviembre de 2013

I. PRESENTACIÓN 4

II. OBJETIVOS DEL ESTUDIO 5

a. Objetivo General 5
b. Objetivos Específicos 5

III. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA 6

a. Tipo de Estudio 6
b. Grupo Objetivo y Cobertura 6
c. Cuestionarios 6
d. Muestras 8

IV. RESULTADOS DEL ESTUDIO 9

a. Principales indicadores usados en el informe y diferencias significativas 10
b. Muestras históricas por servicio 13
c. Resultados globales para los 4 servicios 14
i. Perfil de los Entrevistados 14
ii. Conocimiento de los Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones y Rol SUBTEL 15
iii. Satisfacción con servicios de telecomunicaciones 19
iv. Problemas, reclamos y resolución 22

V. Resultados por servicio 26

a. Telefonía móvil 26
i. Perfil de los entrevistados: características Demográficas de usuarios de Telefonía Móvil. 26
ii. Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil 29
iii. Aspectos de mejora en servicio de Telefonía Móvil 31
iv. Problemas, reclamos y resolución: Telefonía Móvil 35
b. Internet Móvil 48
i. Perfil de los entrevistados: características Demográficas de usuarios de Internet Móvil. 48
ii. Satisfacción con empresas de Internet Móvil 53
iii. Aspectos de mejora en servicio de Internet Móvil 55
iv. Problemas, reclamos y resolución: Internet Móvil 58
c. Banda Ancha Móvil 71
i. Perfil de los entrevistados: características Demográficas de usuarios de Banda Ancha Móvil. 71
ii. Satisfacción con empresas de Banda Ancha Móvil 74
iii. Aspectos de mejora en Banda Ancha Móvil 76

iv. Problemas, reclamos y resolución: Banda Ancha Móvil 79

VI. Internet Fija 93

i. Perfil de los entrevistados: características Demográficas de usuarios de Internet Fija..... 93

ii. Satisfacción con empresas de Internet Fija..... 96

iii. Aspectos de mejora en Internet Fija 98

iv. Problemas, reclamos y resolución: Internet Fija 99

VII. Síntesis de Conclusiones y Recomendaciones..... 107

VIII. Anexo I: Cuestionario Telefonía Móvil 111

IX. Anexo II: Cuestionario Internet Móvil 115

X. Anexo III: Cuestionario Banda Ancha Móvil 118

XI. Anexo IV: Cuestionario Internet Fija..... 121

XII. Anexo V: Diseño de la muestra..... 125

XIII. Anexo VI: Resultado Pruebas Piloto 133

I. 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 segunda 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 desde el año 2006, que ha sido reformulada el año 2011.

II. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

a. Objetivo General

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

b. 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.

III. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

a. 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").

b. 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.

c. 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]:

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.

d. 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 un 2,2%.

Gráfica 1: Muestra y Error 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	703	3,7%	403	4,9%	317	5,5%	707	3,7%
Entel	705	3,7%	408	4,9%	476	4,5%	-	-
Movistar	708	3,7%	412	4,8%	638	3,9%	714	3,7%
Nextel	701	3,7%	404	4,9%	116	9,1%	-	-
VTR	701	3,7%	400	4,9%	425	4,8%	701	3,7%
GTD (Manquehue)	-	-	-	-	-	-	703	3,7%
Telsur / Telcoy	-	-	-	-	-	-	761	3,6%
TOTAL	**3.518**	**1,7%**	**2.027**	**2,2%**	**1.972**	**2,2%**	**3.586**	**1,6%**

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

IV. RESULTADOS DEL ESTUDIO

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:

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

a. Resumen ejecutivo de principales resultados

Durante la presente medición de la satisfacción percibida por los usuarios de servicios de telecomunicaciones, se observa que:

1) Los usuarios de servicios móviles, si bien se mantienen en un nivel de satisfacción bajo, mejoran su percepción respecto de la calidad de servicio, especialmente internet, con la siguiente evolución en la satisfacción neta respecto de la medición anterior:

- Telefonía Móvil: 37% a 40%.
- Internet Móvil: 13% a 28%.
- BAM: -4% a 8%.

2) Los usuarios de internet fija mantienen su percepción respecto de la calidad del servicio recibido, en un 27% de satisfacción neta.

3) Los resultados en cuanto a la satisfacción percibida con servicios de telecomunicaciones se correlaciona altamente con la percepción de problemas que los usuarios declaran, con la siguiente evolución en dicha tasa de problemas respecto de la medición anterior:

- Telefonía Móvil: 33% a 30%.
- Internet Móvil: 49% a 42%.
- BAM: 54% a 48%.
- Internet Fija: 52% a 53%.

4) Por compañía, destacan las siguientes evoluciones positivas respecto de la medición anterior en la satisfacción neta percibida:

- Telefonía Móvil:
  - Claro: 15% a 24%.
  - Nextel: 59% a 65%.
- Internet Móvil:
  - Entel: 23% a 57%.
  - Movistar: 2% a 22%.
- Banda Ancha Móvil:
  - Entel: 2% a 17%.
  - Movistar: -19% a -15%.
  - Claro: -49% a -43%.
- Internet Fija:
  - No se presentan alzas significativas por compañía en satisfacción neta.

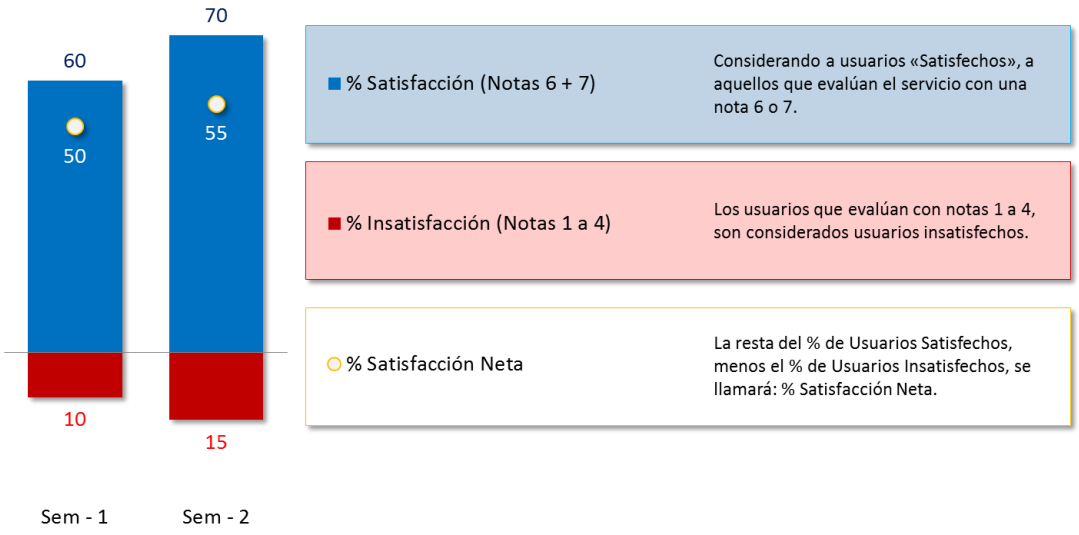
5) Asimismo se observan las siguientes evoluciones negativas en la satisfacción neta percibida:

- Telefonía Móvil:
  - No se presentan bajas significativas por compañía en satisfacción neta.
- Internet Móvil:
  - Claro: 16% a -2%.
  - VTR: 37% a 22%.
- Banda Ancha Móvil:
  - VTR: 46% a 6%.
- Internet Fija:
  - Claro: 34% a 30%.
  - Telsur/Telcoy: 46% a 44%.

b. 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:

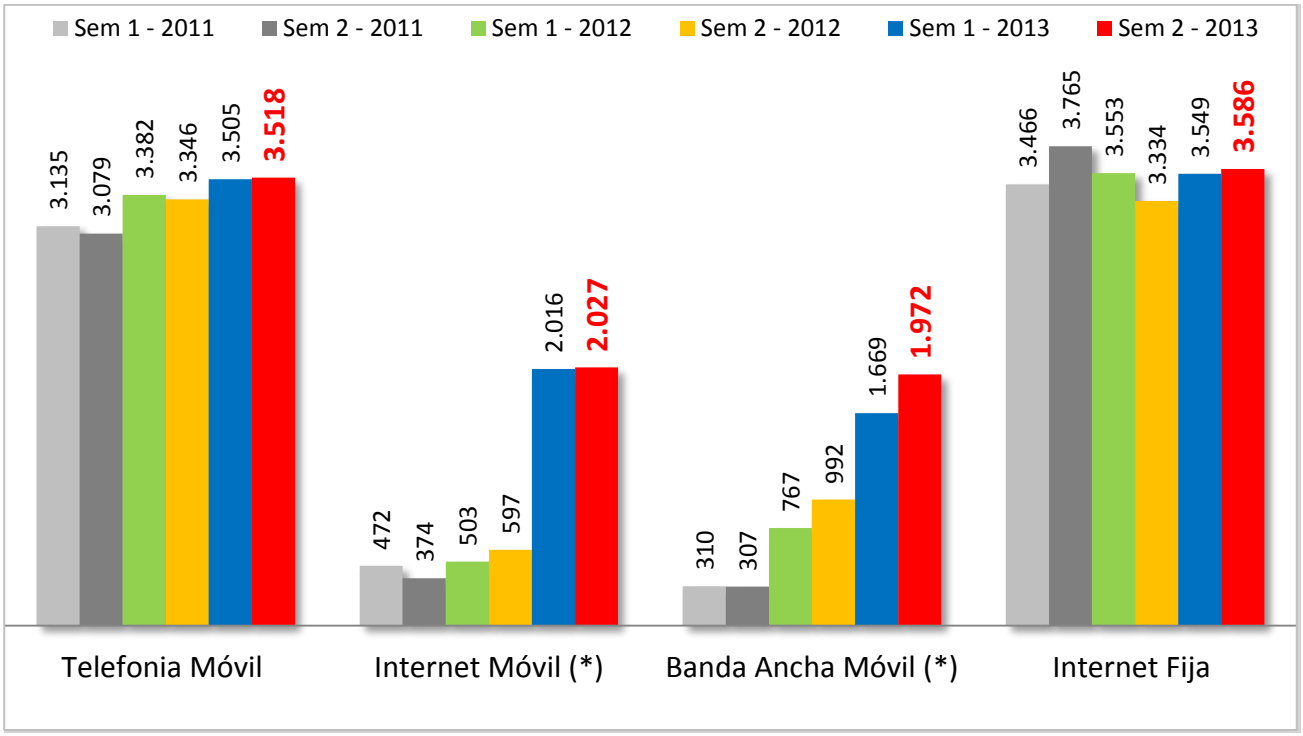
Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de…. que tiene actualmente?



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:

c. Muestras históricas por servicio

Gráfica 2: Muestras en mediciones desde 2011



(*)Desde la primera medición de 2013 se considera muestras independientes para Internet Móvil y Banda Ancha Móvil, con cuestionarios y entrevistados independientes.

Las muestras más robustas para esta medición corresponden a Telefonía Móvil e Internet Fija con muestras mayores a los 3.500 casos, para el levantamiento de Internet Móvil se logró una muestra de 2.027 casos y en Banda Ancha Móvil 1.972 encuestas.

En todos los casos las muestras logradas para la segunda medición de este año fueron superiores a la anterior muestra realizada para este estudio, a saber, primer semestre del 2013, por lo que los indicadores de confianza de los resultados se han mejorado.

d. Resultados globales para los 4 servicios

i. Perfil de los Entrevistados

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

Gráfica 3: Perfil Demográfico por estudio

	(%) Telefonía Móvil	(%) Internet Móvil	(%) B. Ancha Móvil	(%) Internet Fija
Hombre	49	52	52	36
Mujer	51	48	48	64
18 a 39	53	80	67	43
40 o más	47	20	33	57
RM	45	54	43	52
Otras regiones	55	46	57	48

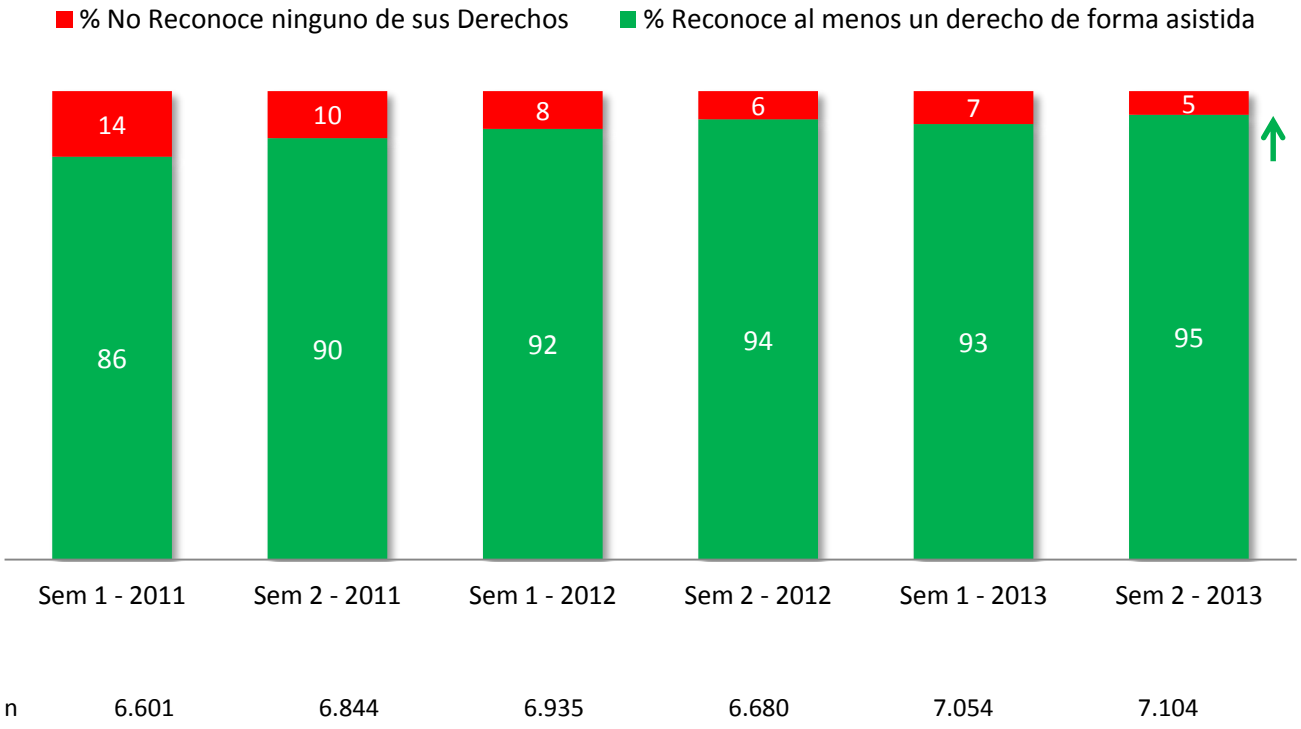
Por ejemplo, los resultados globales de Telefonía Móvil corresponden en un 51% a Hombres y el 49% restante corresponde a Mujeres.

A su vez, el perfil de los entrevistados de internet fija corresponde a un 64% de mujeres y un 36% de hombres, un 57% mayor a 39 años y un 43% entre 18 y 39 años, y el 52% corresponde a la Región Metropolitana, aunque cabe recordar que este resultado sigue la proporción de conexiones correspondientes por zona, pues ésta última es una variable de ponderación.

ii. Conocimiento de los Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones y Rol SUBTEL

Les preguntamos a los entrevistados si conocían algún derecho relacionado con las telecomunicaciones. La pregunta aplicada fue: *"Le voy a leer algunos derechos que Ud. tiene como consumidor de servicios de Telecomunicaciones y Ud. me dirá si sabía que existía ese derecho. Veamos, ¿Sabía usted que tiene derecho a….?"*.

Gráfica 4: Conocimiento de derechos del consumidor global.

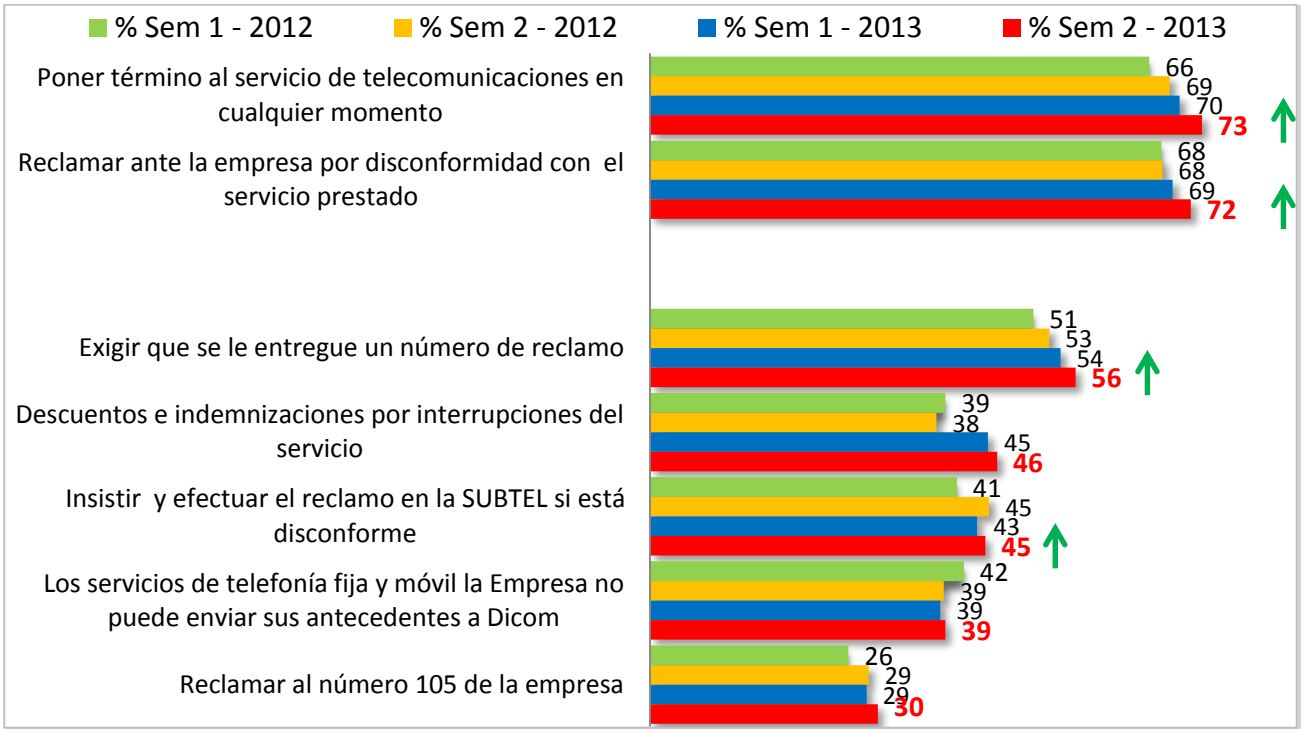


n	6.601	6.844	6.935	6.680	7.054	7.104

El conocimiento de al menos un derecho como usuario de telecomunicaciones aumenta en 2 puntos porcentuales respecto de la medición del primer semestre de 2013, llegando a un 95%.

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 73%, en segundo lugar se encuentra el derecho a reclamar por disconformidad frente al servicio entregado por el proveedor con un 72%, en ambos casos esta proporción aumenta en la segunda medición de 2013 respecto de la primera.

Gráfica 5: Conocimiento de derechos del consumidor, últimas 4 mediciones.



Cabe destacar el aumento de personas que reconocen como un derecho el realizar un reclamo ante la SUBTEL, llegando a un 45% de la muestra.

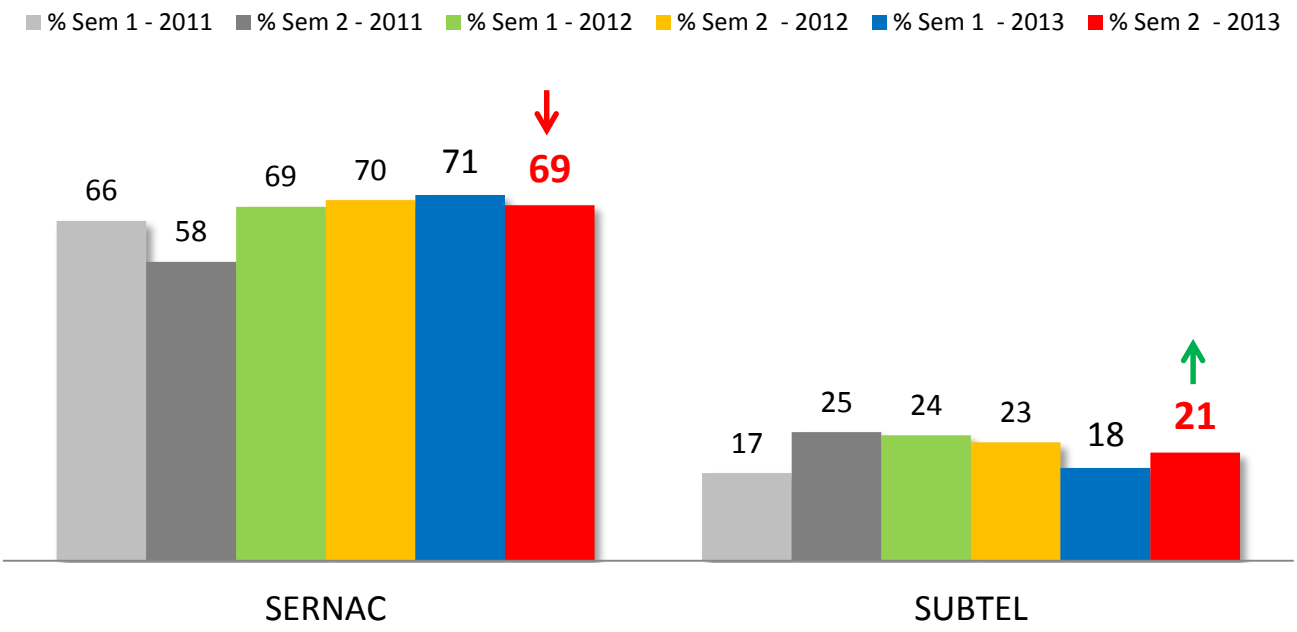
En términos generales se mantienen una tendencia a un mayor conocimiento de sus derechos de parte de los usuarios, alcanzando las 3,6 menciones promedio (en un total de 7 menciones).

Entre las instituciones que están llamadas a acoger y proteger las demandas de los clientes de telecomunicaciones destaca el SERNAC, ya que un 69% de las menciones sobre esta pregunta recaen sobre él. Lo anterior se midió a través de las respuestas a la siguiente pregunta:

"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?"

Cuyos resultados se aprecian en la siguiente gráfica:

Gráfica 10: Institución con la cual se siente más protegido para hacer valer derechos de telecomunicaciones.



Por su parte el SUBTEL solo alcanza un 21% mostrando un alza estadísticamente significativa respecto a la última medición donde alcanzase un 18% de las menciones.

Como resumen de esta sección destinada a medir el nivel de conocimiento de los derechos del usuario de telecomunicaciones, se puede notar que se mantiene una alta autopercepción de conocimiento de los derechos como usuarios de telecomunicaciones.

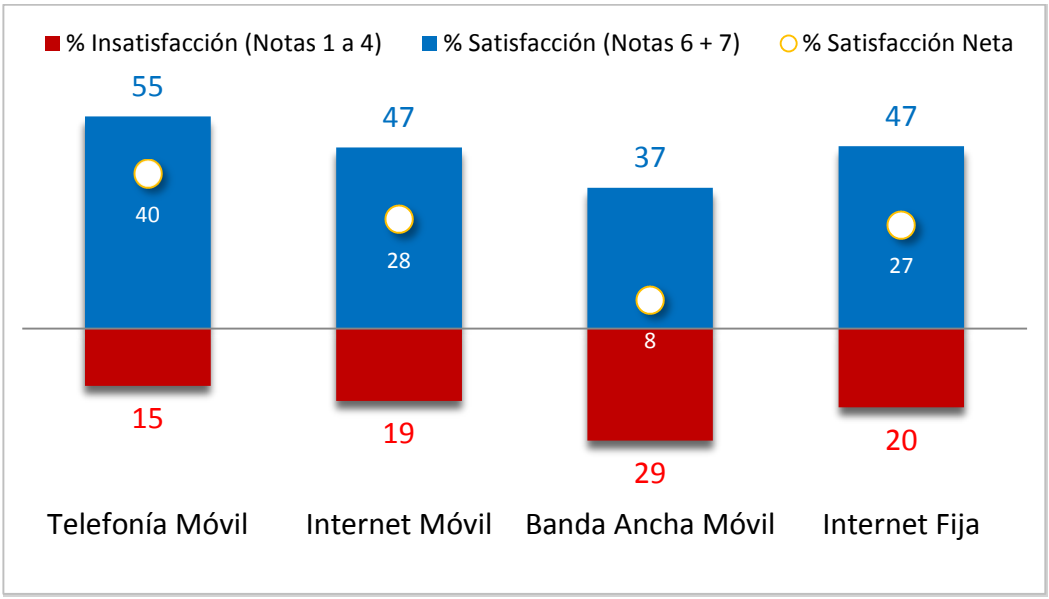
- Un 95% de los entrevistados reconoce al menos uno de los 7 derechos, siendo los más reconocidos por una importante diferencia: "Poner término al servicio de telecomunicaciones en cualquier momento" y "Reclamar ante la empresa por disconformidad con el servicio prestado".
- Sin embargo, en promedio los entrevistados reconocen la mitad de los derechos como usuarios de telecomunicaciones (3,6 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 el alza presentada por la SUBTEL como organismo que proteja a los consumidores del sector.

iii. Satisfacción con servicios de telecomunicaciones

La satisfacción de los usuarios se indagó aplicando la siguiente pregunta *"Quisiera pedirle que evalúe su satisfacción general con el servicio de….. que le presta actualmente…NOMBRAR PROVEEDOR. Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de…?"*. *A lo largo del presente estudio, entenderemos por "Satisfacción" el porcentaje de personas que califican el servicio con nota 6 ó 7 y entenderemos por "Insatisfacción" al porcentaje de personas que califican el servicio con nota 1 a 4. Quienes califican con nota 5 no son considerados en ninguno de los dos indicadores.*

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

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

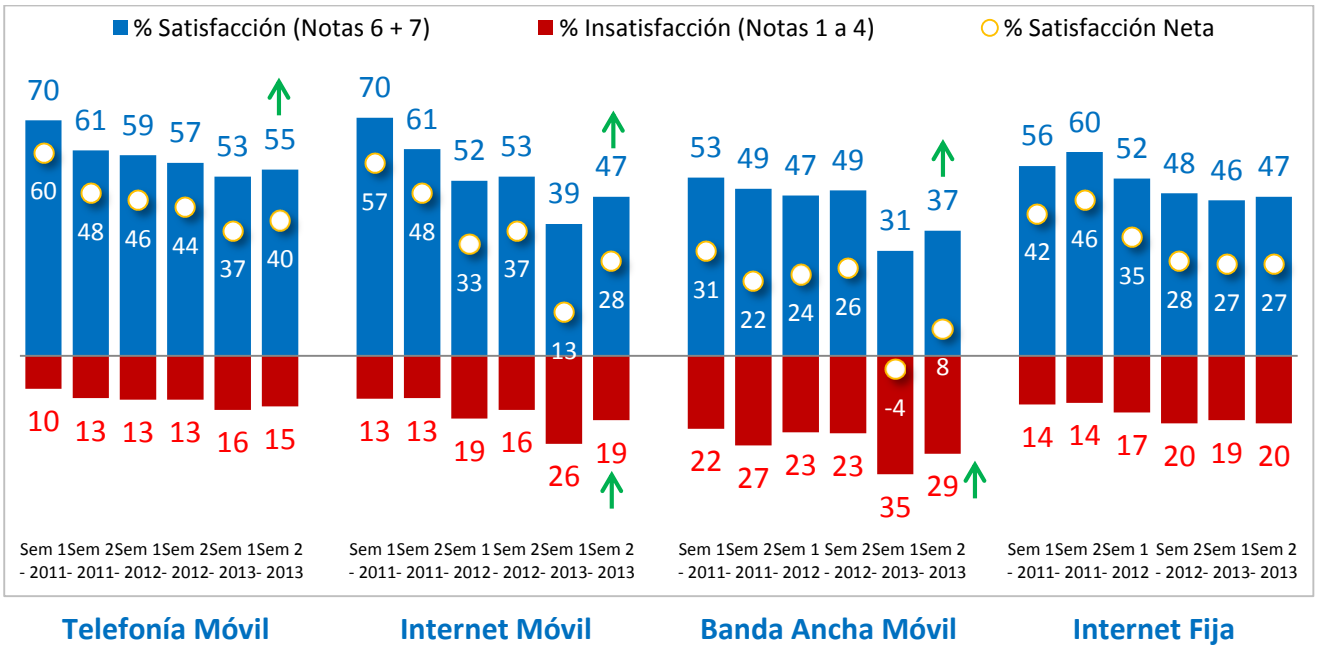


En términos generales los servicios evaluados muestran un bajo nivel de satisfacción, la telefonía móvil alcanza un 55% de satisfacción y un 15% de insatisfacción situándose como el mejor evaluado.

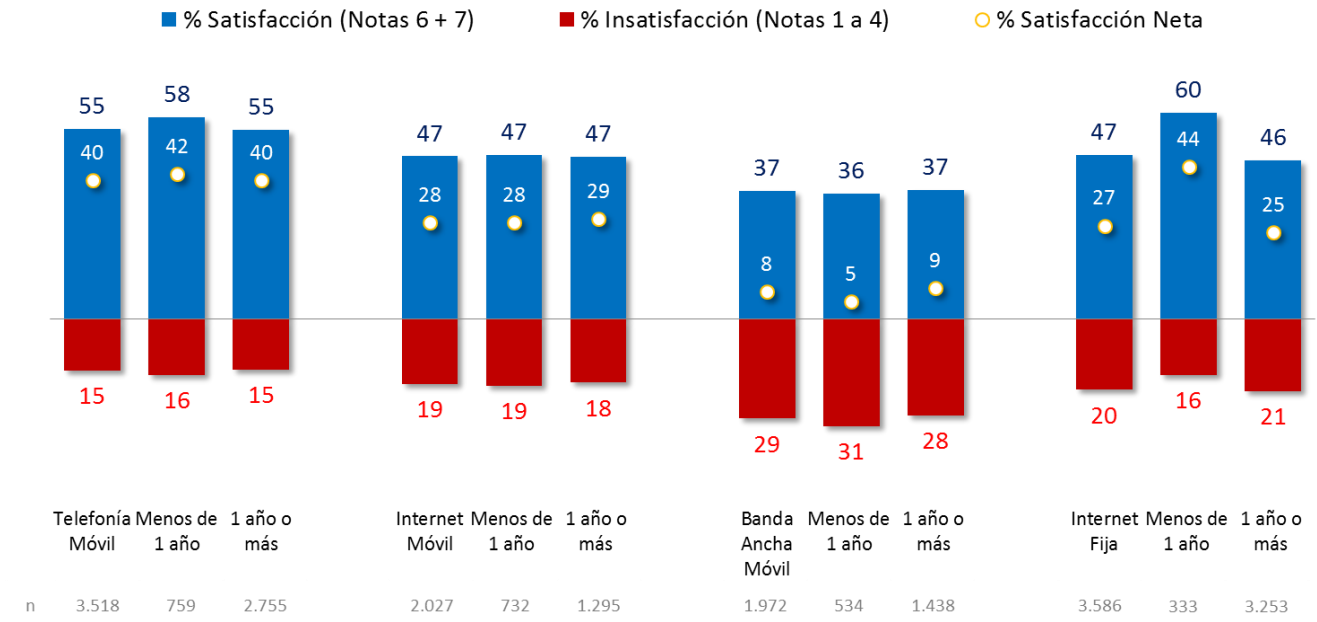
Por otra parte el servicio peor evaluado es la banda ancha móvil con un 37% de satisfacción y un 29% de insatisfacción siendo el servicio que cuenta con las notas más desfavorable y con la más baja satisfacción neta (8%).

Si se analiza los resultados comparativos respecto de mediciones anteriores de la encuesta, se observa un alza en los niveles de satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones móviles.

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

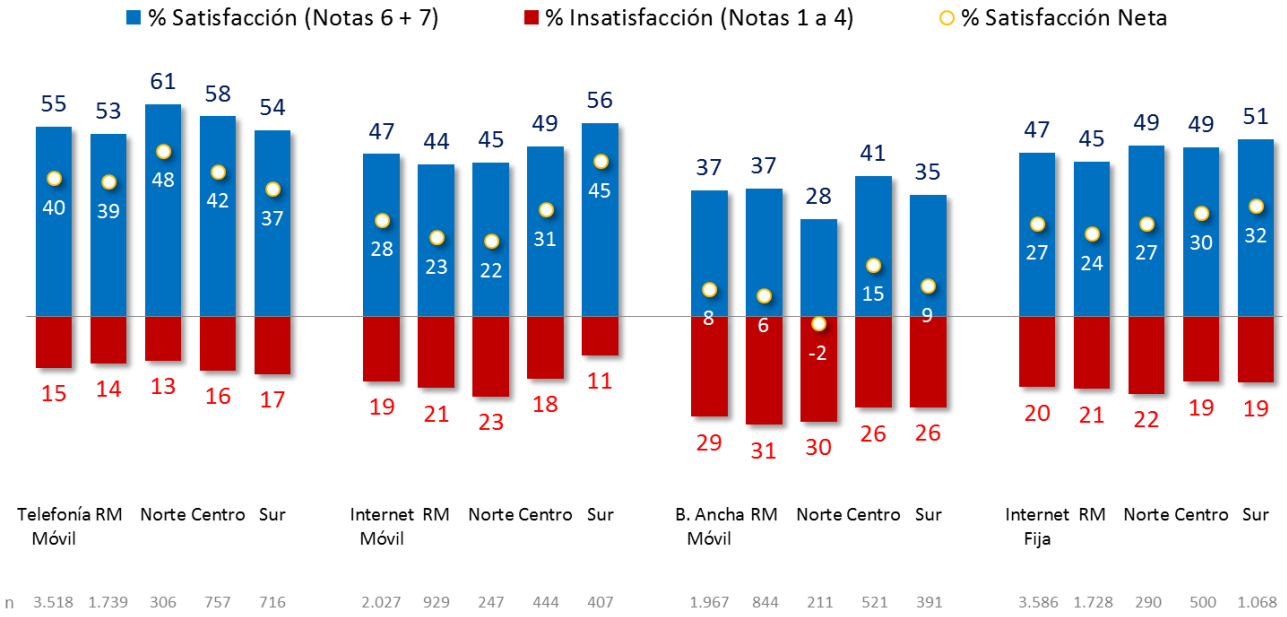


Gráfica 8: Satisfacción general con servicios de telecomunicaciones – Por servicio y antigüedad.



Salvo en el caso de internet fija, no se presenta diferencias significativas entre las evaluaciones de usuarios de un año o más y aquellos de menor antigüedad.

Gráfica 9: Satisfacción general con servicios de telecomunicaciones – Por zona y servicio.



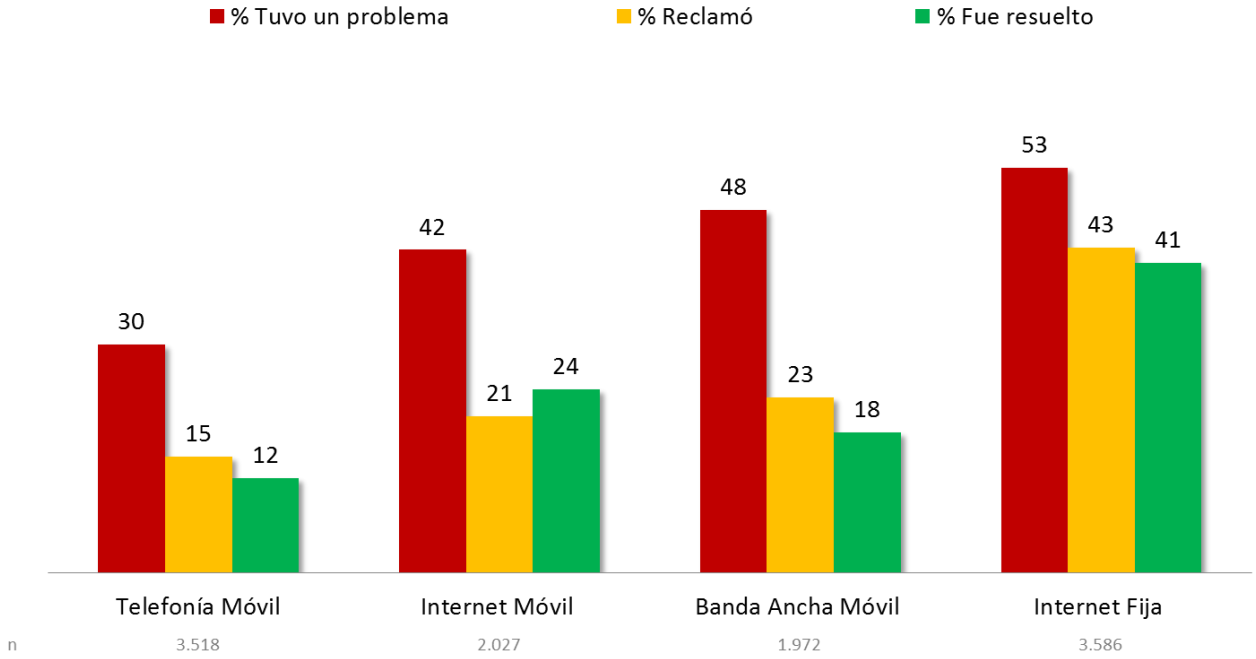
En general, las evaluaciones de cada servicio tienen variaciones significativas si se les analiza por Zona, manifestándose las mayores diferencias por servicio.

- Telefonía Móvil: 53% de satisfacción en RM versus un 61% en Zona Norte.
- Internet Móvil: 44% de satisfacción en RM versus un 56% en Zona Sur.
- Banda Ancha Móvil: 28% de satisfacción en Zona Norte versus un 41% en Zona Central.
- Internet Fija: 45% de satisfacción en RM versus un 51% en Zona Sur.

iv. 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 10: Alta disposición a recomendar los servicios de telecomunicaciones por variables demográficas.

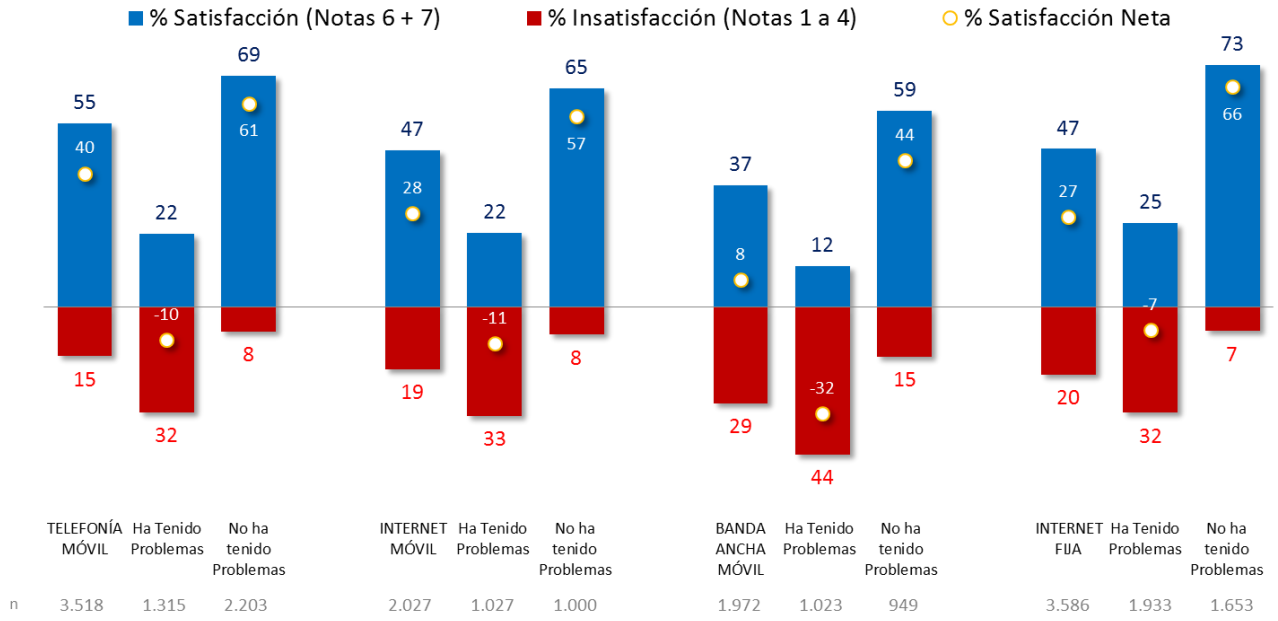


Internet Fija se posiciona como el servicio que cuenta con mayor cantidad de problemas declarados por los clientes, llegando a un 53% del total de la muestra encuestada, sin embargo del 43% que declara realizar un reclamo, la mayoría (41%) percibe que fue resuelto.

Satisfacción con el Servicio según si ha tenido problemas.

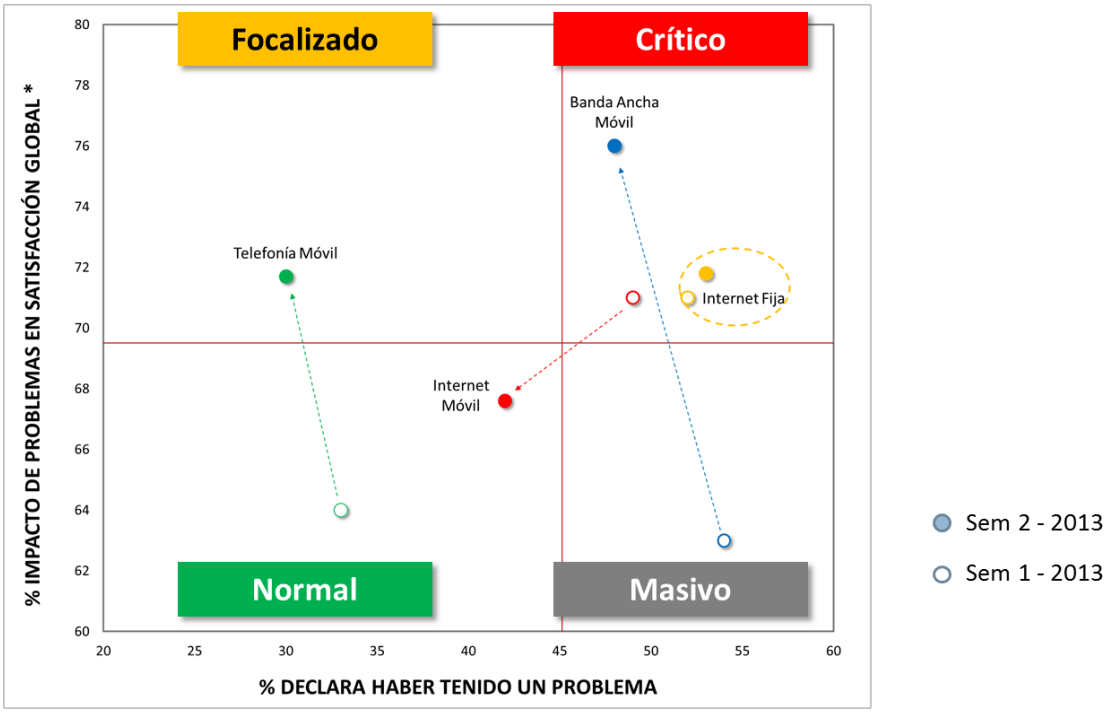
"Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de…. que tiene actualmente?"

Gráfica 11: Satisfacción con el servicio – Si ha tenido problemas.



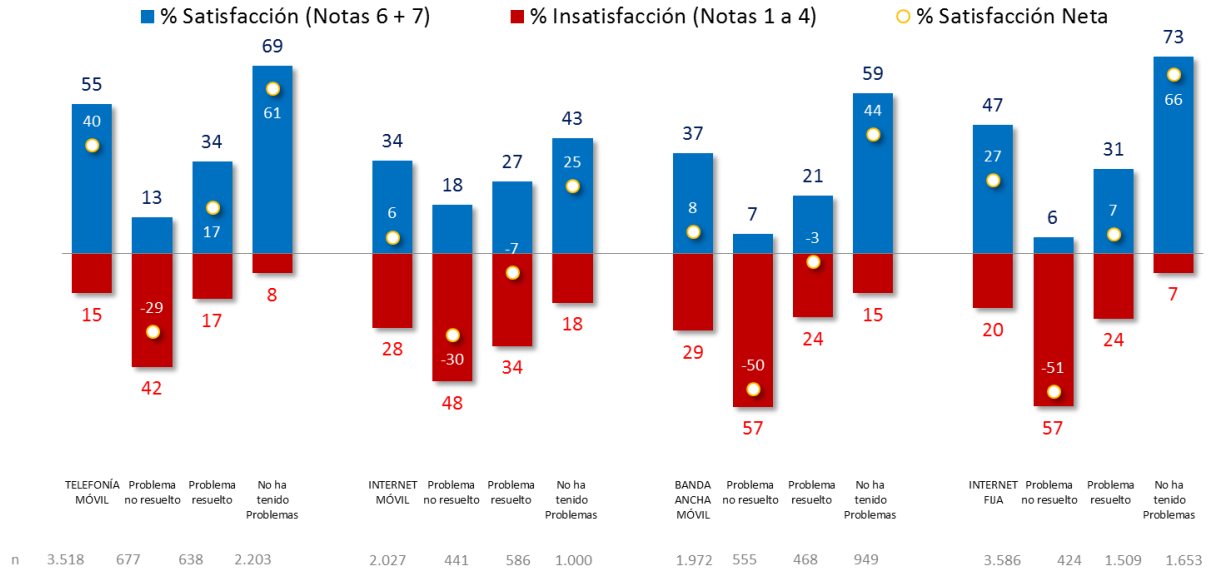
El impacto de tener un problema en la satisfacción global es alto, pues existe una diferencia en torno a 70 puntos en la satisfacción neta de quienes no tienen problemas y quienes declaran no haber tenido un problema.

Gráfica 12: Impacto de problemas en satisfacción global.



Por otra parte, resolver o no un problema tiene un fuerte impacto en la percepción usuaria, como se ve en la siguiente gráfica:

Gráfica 13: Satisfacción con el servicio – Si su problema fue resuelto



En resumen, se percibe mejoras significativas en servicios móviles, la satisfacción de usuarios de internet fija se mantiene.

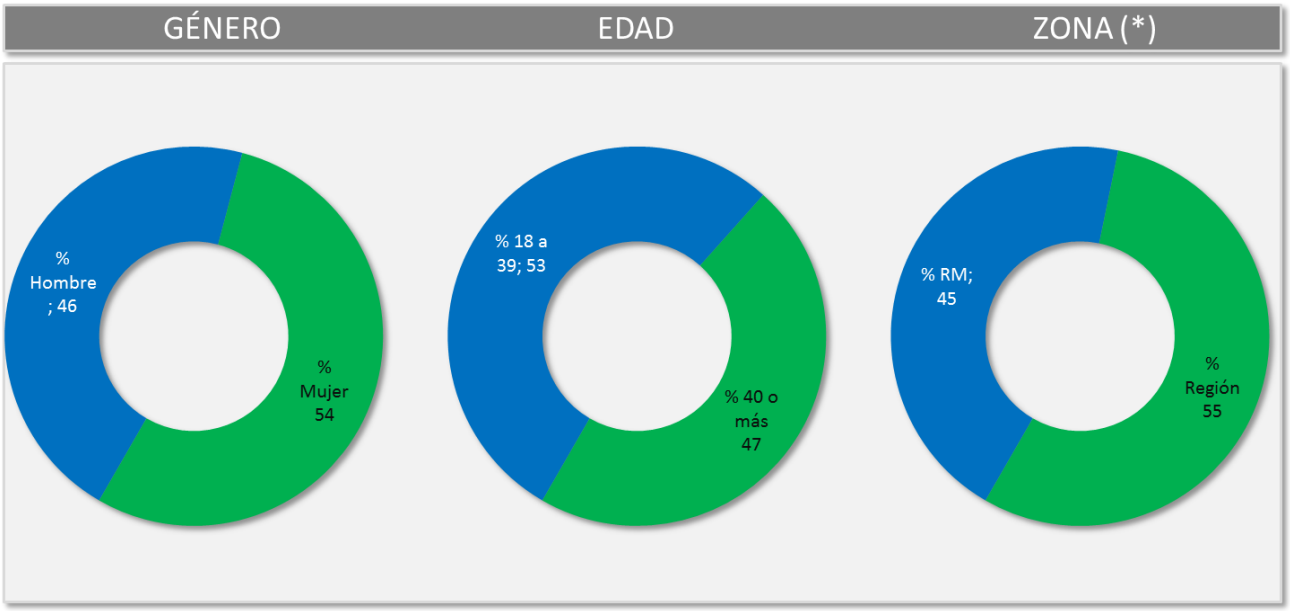
- Todos los servicios móviles evaluados (Telefonía, Internet y BAM) aumentan significativamente sus % de Satisfacción (Notas 6 + 7), llegando en el mejor de los casos a un 55% en el caso de telefonía móvil. Si bien estos son aumentos significativos respecto de la medición anterior, estos niveles de satisfacción son bajos y lejos del 70% que se espera para servicios percibidos como excelentes.
- La mayor alza presentada se observa en el servicio de internet móvil, servicio que pasa de un 39% de usuarios satisfechos a un 47%, y una disminución de sus usuarios insatisfechos de 26% a 19%.
- En segundo lugar se observa el alza de BAM, servicio que pasa de un 31% de usuarios satisfechos a un 37%, y una disminución de sus usuarios insatisfechos de 35% a 29%.
- Finalmente se observa una leve alza en la satisfacción de usuarios de Telefonía Móvil, servicio que pasa de un 53% de usuarios satisfechos a un 55%..

V. Resultados por servicio

a. Telefonía móvil

i. Perfil de los entrevistados: características Demográficas de usuarios de Telefonía Móvil.

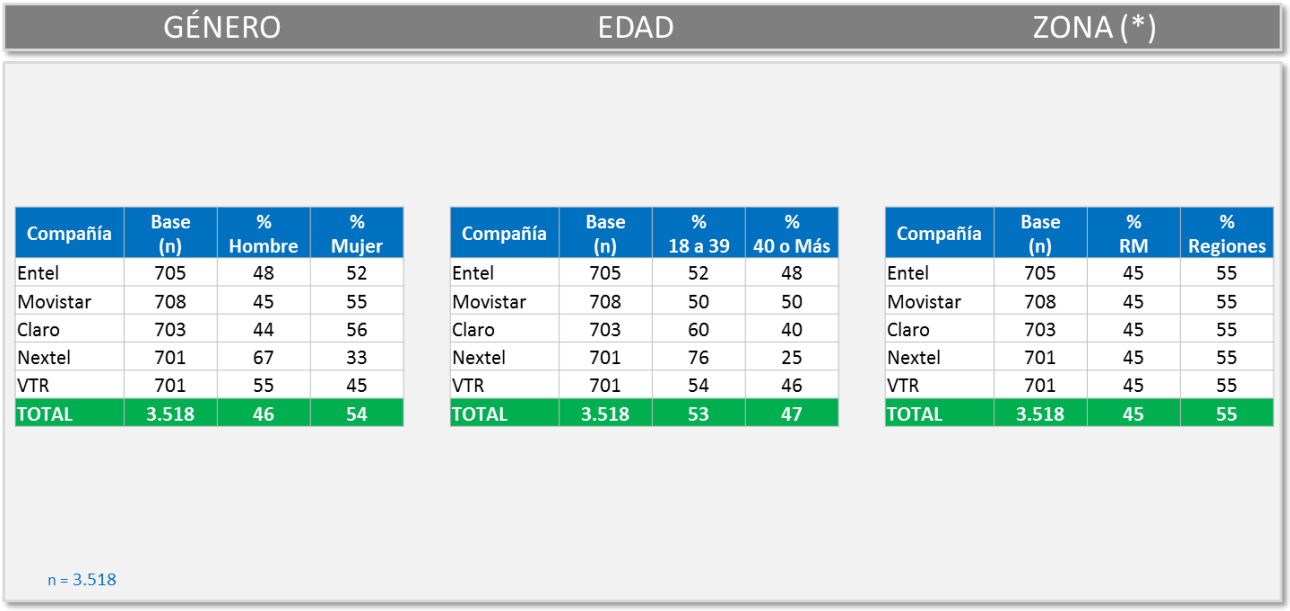
Gráfica 14: Características demográficas de usuarios de Telefonía Móvil.



(*) 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 15: Características demográficas de usuarios de Telefonía Móvil – Por compañía.



Compañía	Base (n)	% Hombre	% Mujer
Entel	705	48	52
Movistar	708	45	55
Claro	703	44	56
Nextel	701	67	33
VTR	701	55	45
TOTAL	3.518	46	54

Compañía	Base (n)	% 18 a 39	% 40 o Más
Entel	705	52	48
Movistar	708	50	50
Claro	703	60	40
Nextel	701	76	25
VTR	701	54	46
TOTAL	3.518	53	47

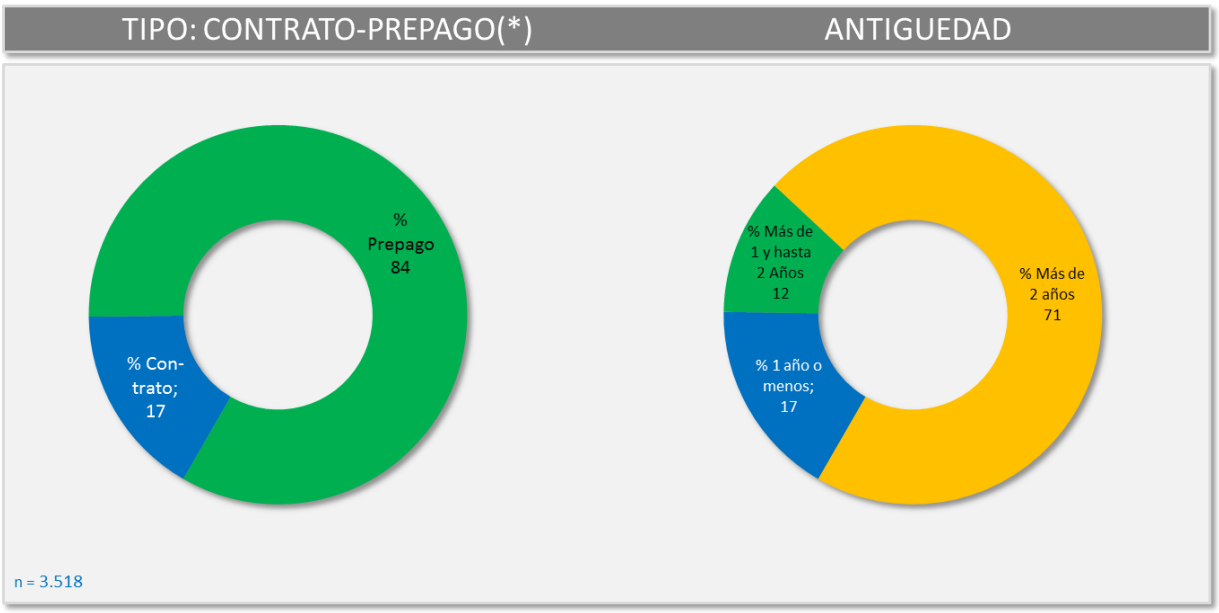
Compañía	Base (n)	% RM	% Regiones
Entel	705	45	55
Movistar	708	45	55
Claro	703	45	55
Nextel	701	45	55
VTR	701	45	55
TOTAL	3.518	45	55

(*) 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 Movistar con 708 casos, y las de menor son VTR y Nextel con 701 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 los usuarios de Nextel tienen una mayor proporción de hombres (67%) y personas jóvenes de 18 a 39 años (76%).

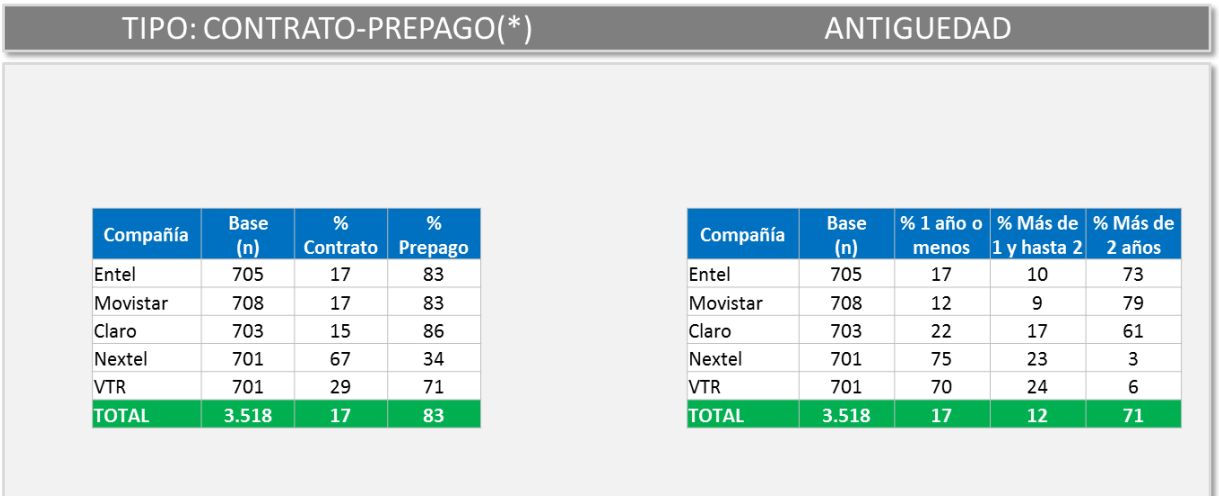
Gráfica 16: Características del servicio de telefonía móvil.



(*) 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 y tienen una antigüedad de más de 2 años.

Gráfica 17: Características del servicio de telefonía móvil – Por compañía.



Compañía	Base (n)	% Contrato	% Prepago
Entel	705	17	83
Movistar	708	17	83
Claro	703	15	86
Nextel	701	67	34
VTR	701	29	71
TOTAL	3.518	17	83

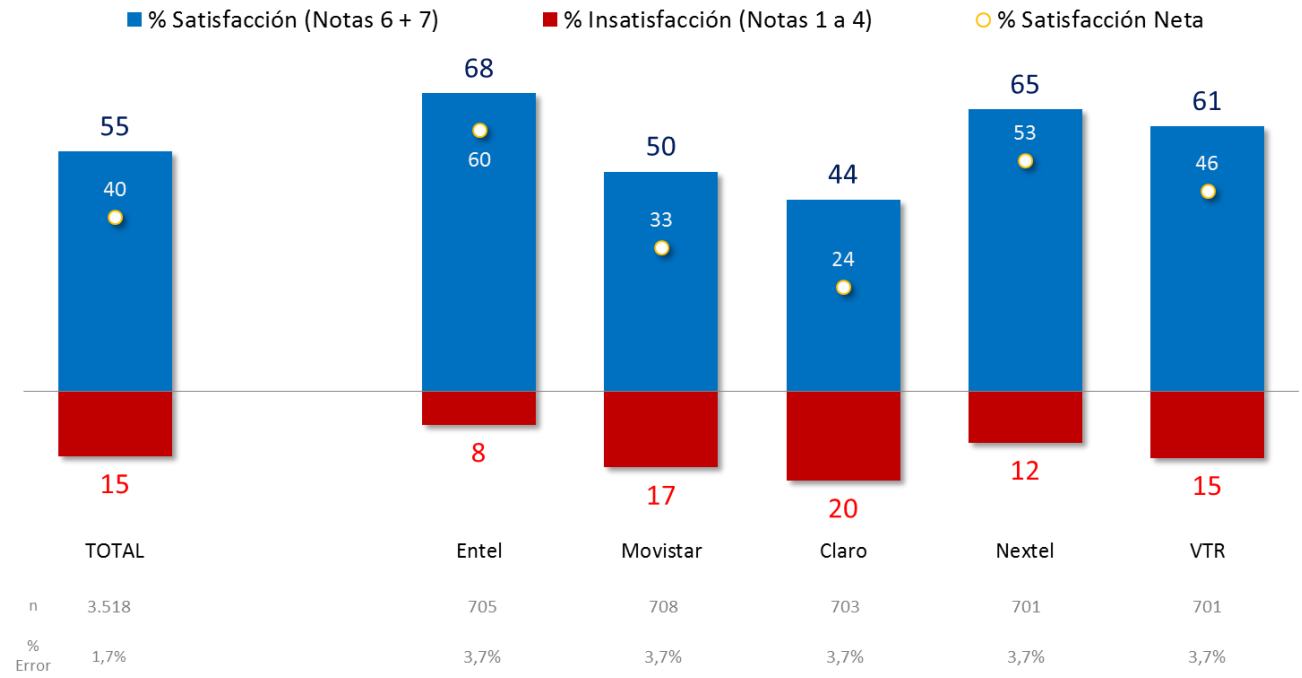
Compañía	Base (n)	% 1 año o menos	% Más de 1 y hasta 2	% Más de 2 años
Entel	705	17	10	73
Movistar	708	12	9	79
Claro	703	22	17	61
Nextel	701	75	23	3
VTR	701	70	24	6
TOTAL	3.518	17	12	71

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

ii. 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 18: Satisfacción con empresas de telefonía móvil.

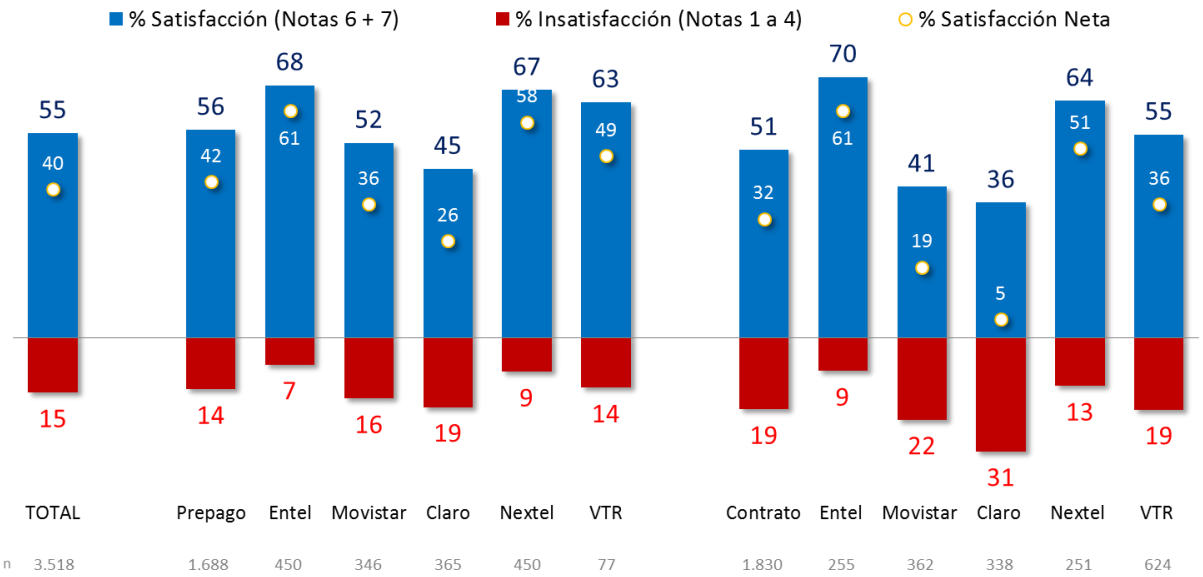


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

El nivel de satisfacción general con la telefonía móvil alcanza un 55% con notas 6 + 7 mientras que la insatisfacción alcanzó un 15%.

Entel es la empresa que cuenta con una mejor evaluación llegando a un 68% de la satisfacción y solo un 8% de insatisfacción, la empresa que cuenta con las peores evaluaciones es Claro que tiene 44% de satisfacción y un 20% de insatisfacción llegando a un 24% de satisfacción neta.

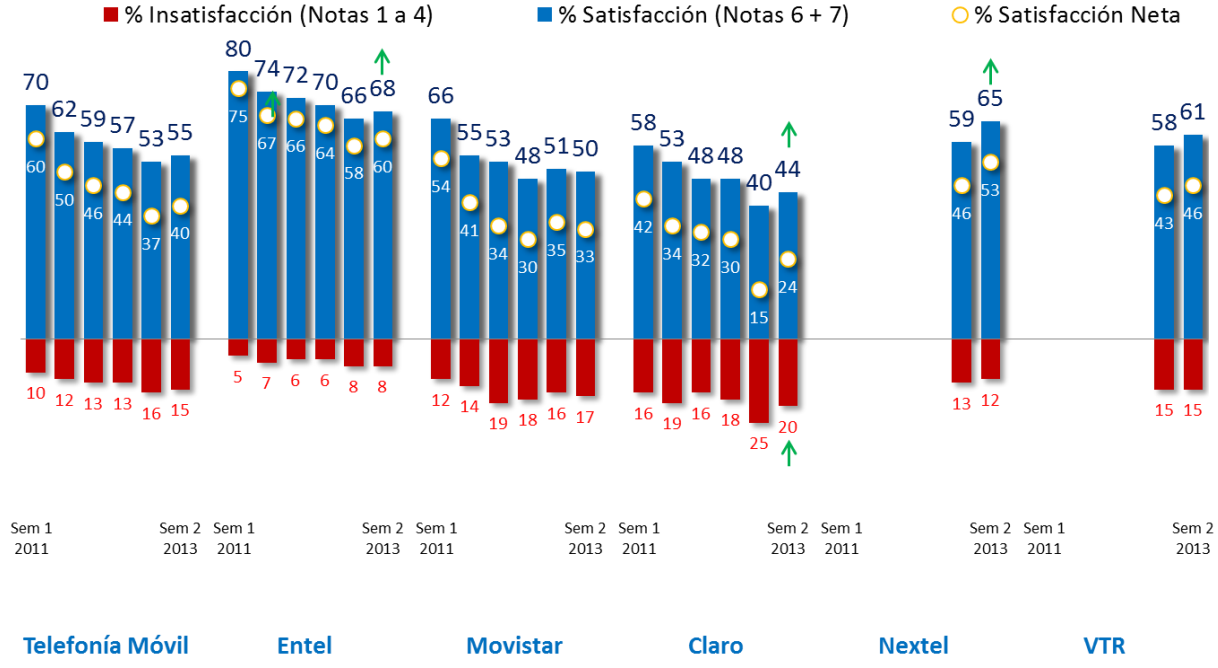
Gráfica 19: Satisfacción con empresas de telefonía móvil – Por relación y compañía.



(*) 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, con 10 puntos más de satisfacción neta, probablemente atribuida a las mayores expectativas de servicio y un uso más intensivo por parte de los usuarios con contrato.

Gráfica 20: Satisfacción con empresas de telefonía móvil – Por compañía y medición.



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

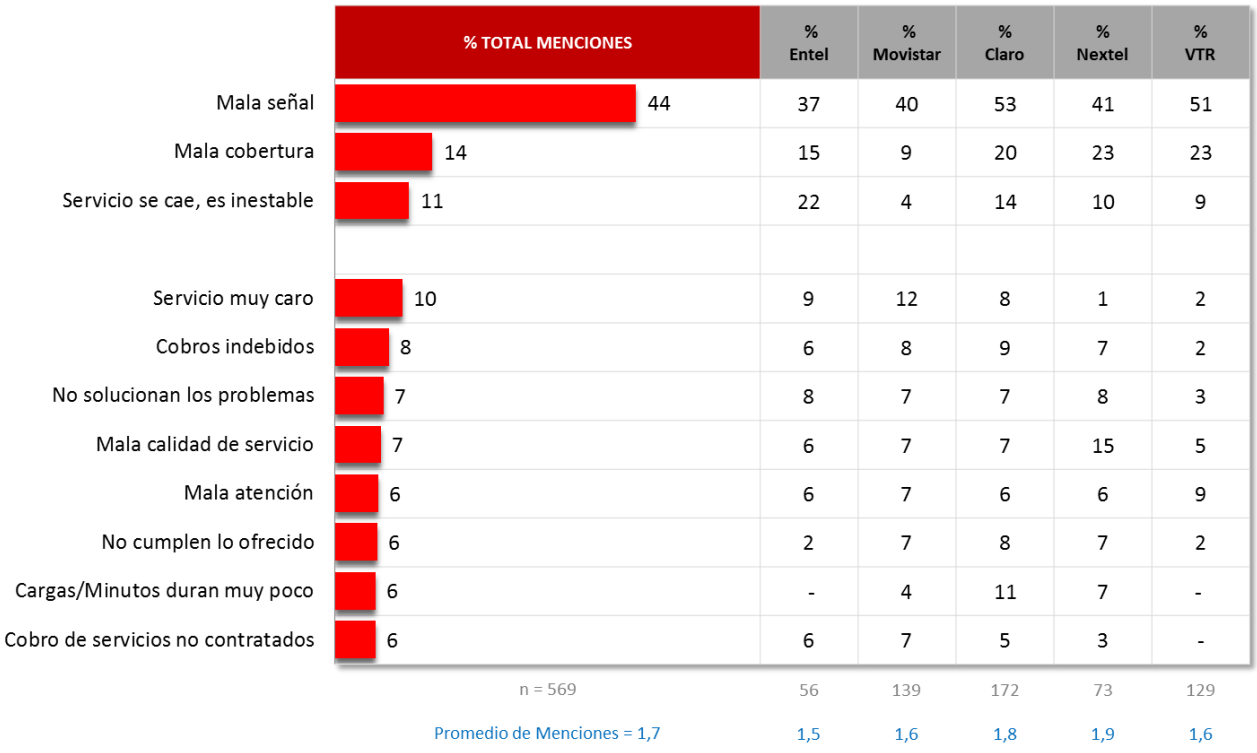
La revisión historica del estudio nos muestra que se detiene la tendencia a la baja de las evaluaciones para todas las compañias de telefonía móvil, con mejoras significativas en Entel, Claro y Nextel en cuanto a la satisfacción.

Sólo Claro muestra una mejora significativa en cuanto a la disminución de usuarios insatisfechos con el servicio.

iii. Aspectos de mejora en servicio de Telefonía Móvil

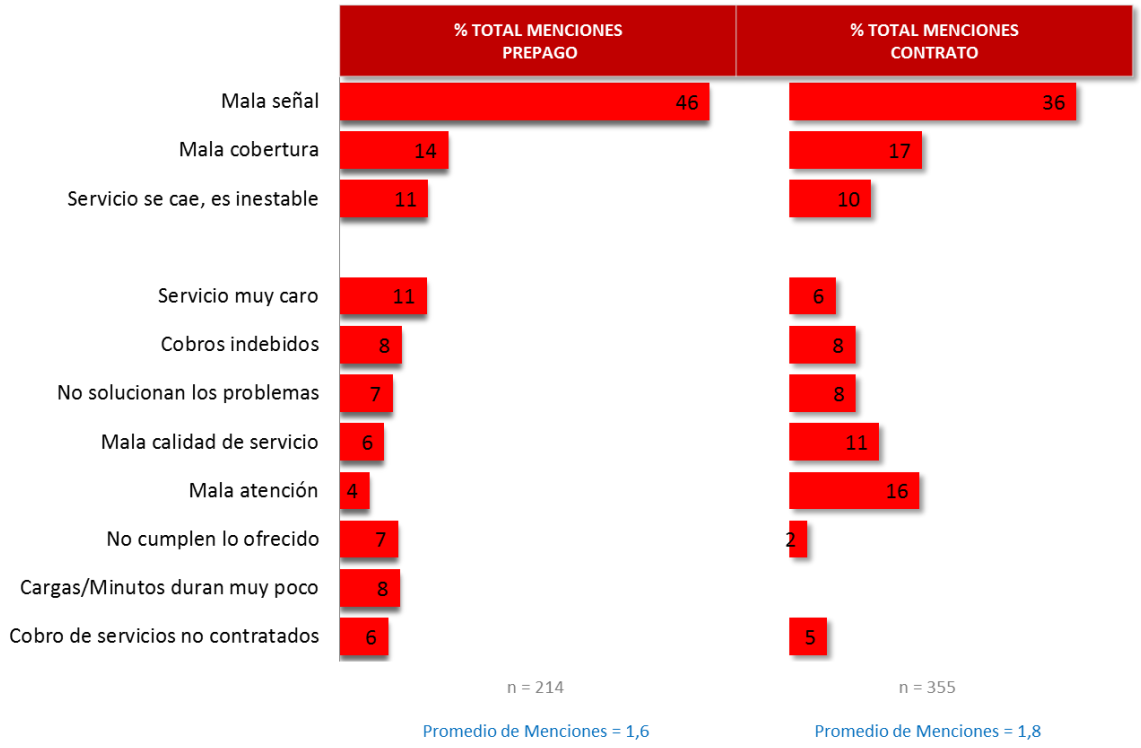
"¿Qué aspectos negativos de LEER PROVEEDOR hacen que evalúe con nota 4 o MENOS su servicio de Telefonía Móvil?"

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



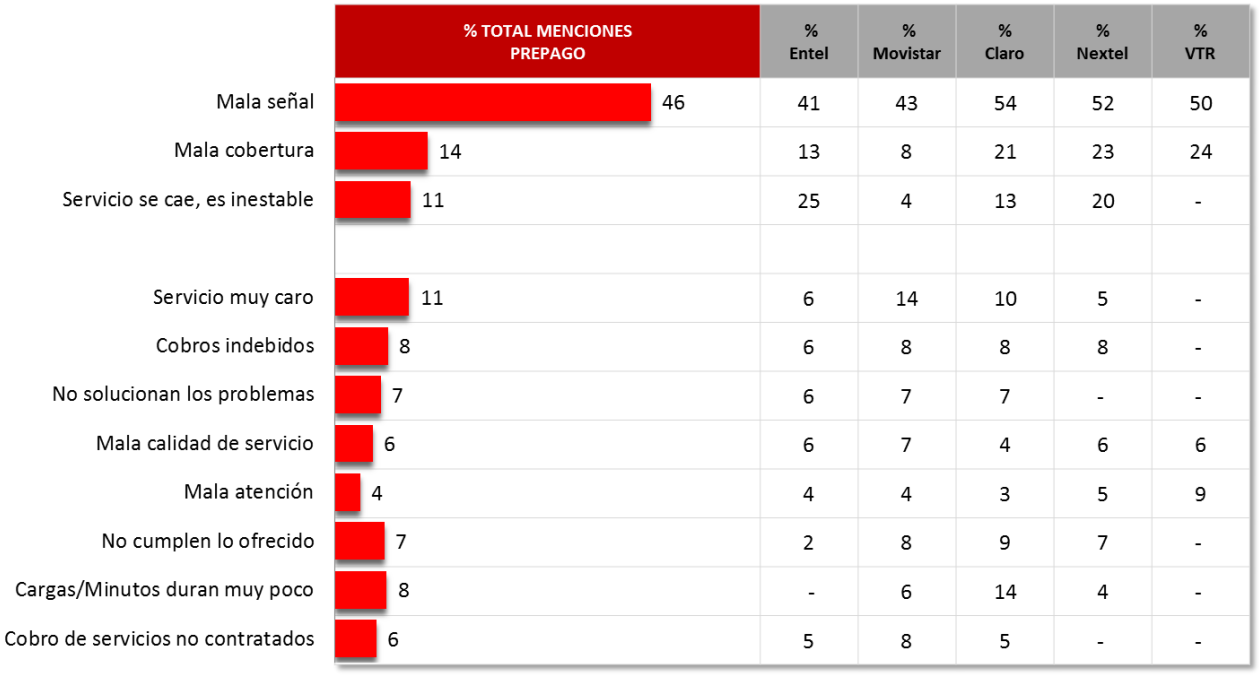
Entre los indicadores que explican las malas evaluaciones de los servicios de telefonía móvil, se presenta de forma clara menciones sobre la calidad de la señal en primera instancia, mencionados como "Mala Señal" con un 44% de las menciones espontaneas (respuesta múltiple), "Mala cobetura" (14%" y "Servicio es inestable, se cae" (11%).

Gráfica 22: Mejoras en servicio de Telefonía Móvil – Notas 1 a 4 por tipo.



Los clientes prepago declaran con mayor frecuencia problemas de señal y los de contrato los problemas de atención.

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

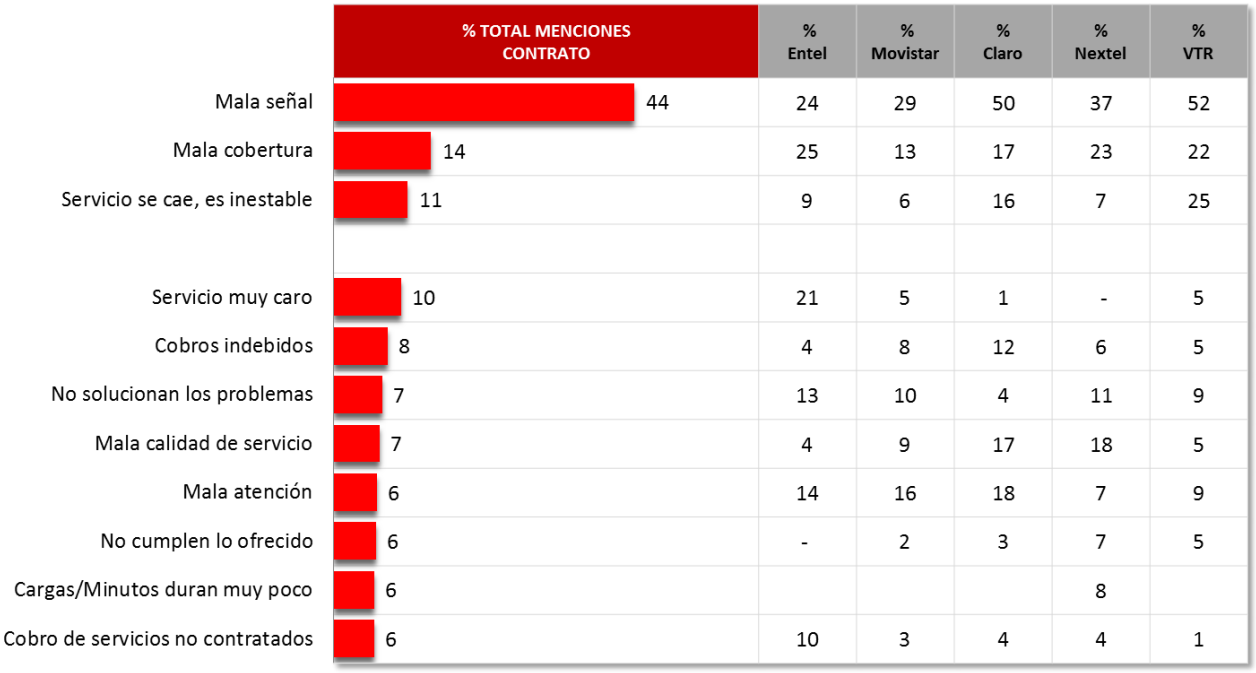


	% TOTAL MENCIONES PREPAGO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Mala señal	46	41	43	54	52	50
Mala cobertura	14	13	8	21	23	24
Servicio se cae, es inestable	11	25	4	13	20	-
Servicio muy caro	11	6	14	10	5	-
Cobros indebidos	8	6	8	8	8	-
No solucionan los problemas	7	6	7	7	-	-
Mala calidad de servicio	6	6	7	4	6	6
Mala atención	4	4	4	3	5	9
No cumplen lo ofrecido	7	2	8	9	7	-
Cargas/Minutos duran muy poco	8	-	6	14	4	-
Cobro de servicios no contratados	6	5	8	5	-	-
n = 214		33	58	69	43	11
Promedio de Menciones = 1,6		1,4	1,6	1,7	1,8	1,3

Entre los usuarios de prepago que manifiestan que es la calidad de la señal el príncipal problema son los clientes de Claro alcanzando un 54% de “Mala Señal”, 21% de “Mala cobertura” y 13% de “Servicio Inestable, se cae”.

Destaca el alto porcentaje de menciones “Servicio inestable, se cae” entre usuarios de Prepago de Entel.

Gráfica 24: Mejoras en servicio de Telefonía Móvil – Notas 1 a 4 por compañía – Contrato.



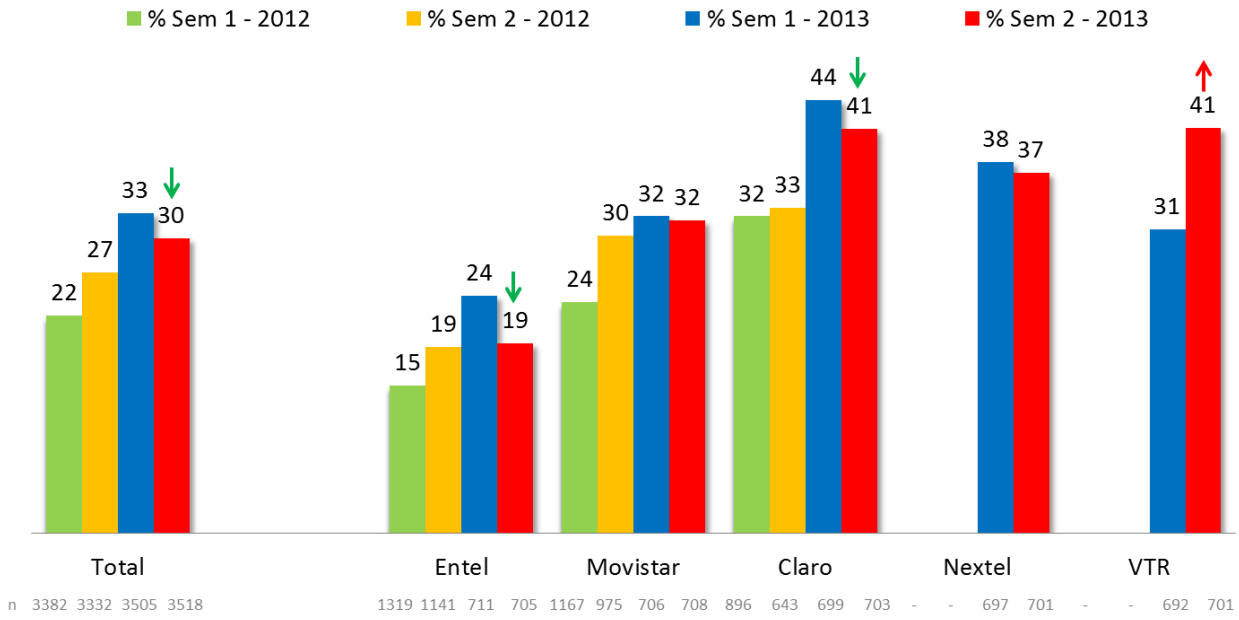
	% TOTAL MENCIONES CONTRATO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Mala señal	44	24	29	50	37	52
Mala cobertura	14	25	13	17	23	22
Servicio se cae, es inestable	11	9	6	16	7	25
Servicio muy caro	10	21	5	1	-	5
Cobros indebidos	8	4	8	12	6	5
No solucionan los problemas	7	13	10	4	11	9
Mala calidad de servicio	7	4	9	17	18	5
Mala atención	6	14	16	18	7	9
No cumplen lo ofrecido	6	-	2	3	7	5
Cargas/Minutos duran muy poco	6				8	
Cobro de servicios no contratados	6	10	3	4	4	1
	n = 355	23	81	103	30	118
	Promedio de Menciones = 1,8	1,8	1,6	2,0	1,9	1,9

iv. Problemas, reclamos y resolución: Telefonía Móvil

Tasa de problemas en Telefonía Móvil

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

Gráfica 25: Tasa de problemas en Telefonía Móvil – Por compañía.

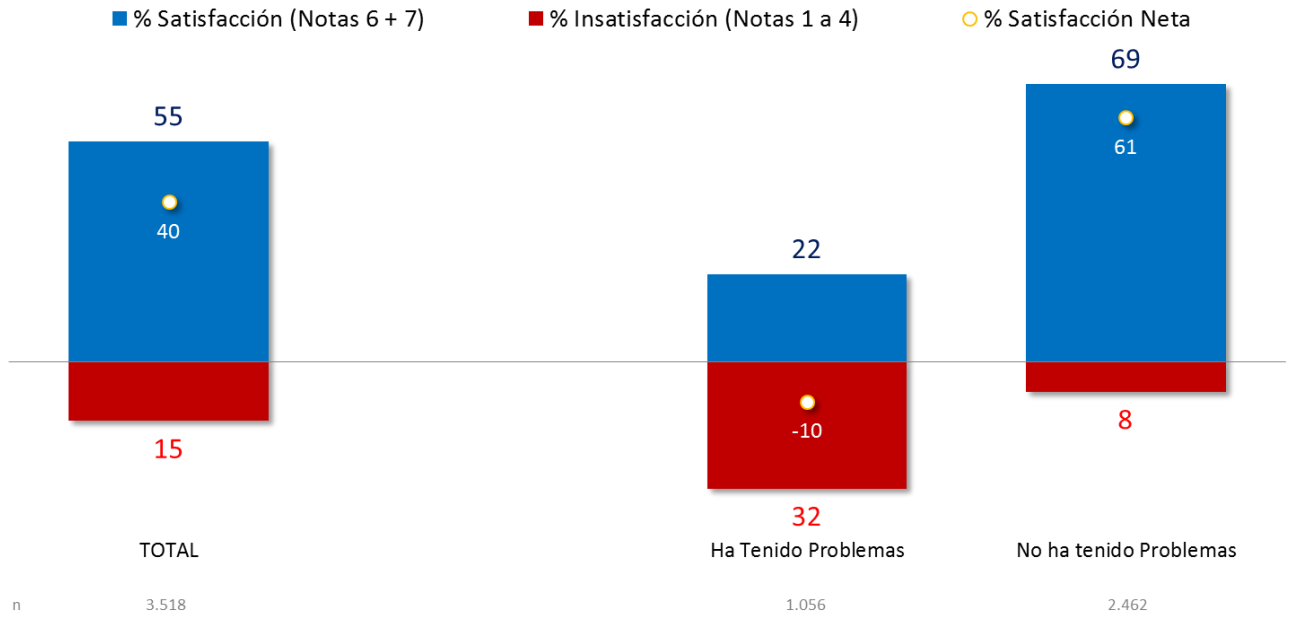


La compañía con la mayor tasa de problemas son Claro y VTR con un 41% para esta medición, en el caso de esta última aumentando en 10 puntos porcentuales en este indicador con respecto al primer semestre del 2013.

Satisfacción según si ha tenido problemas de servicio con 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?"

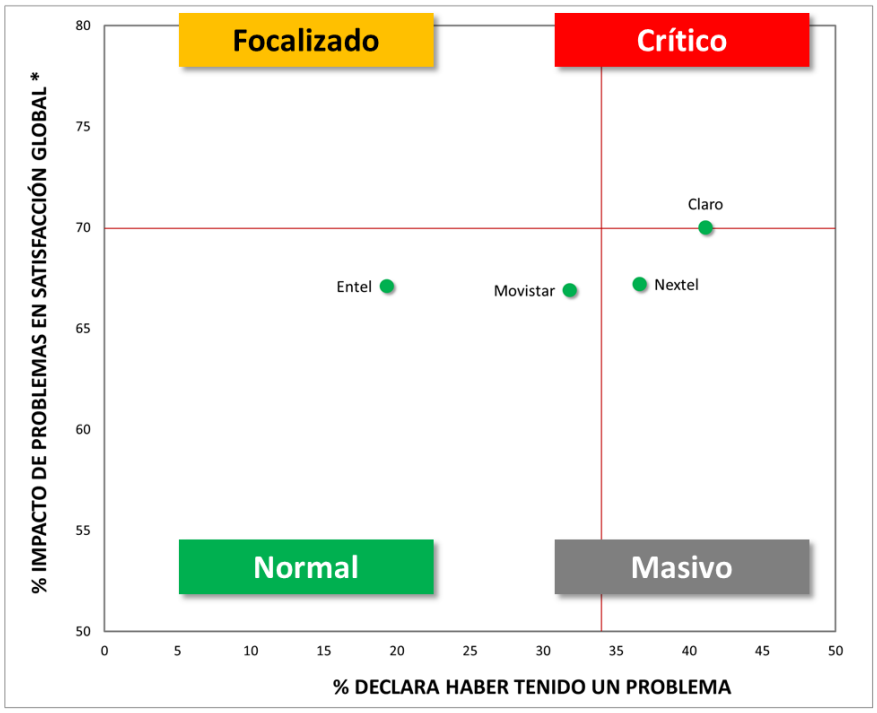
Gráfica 26: Satisfacción resolución de problema del servicio de Telefonía móvil



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

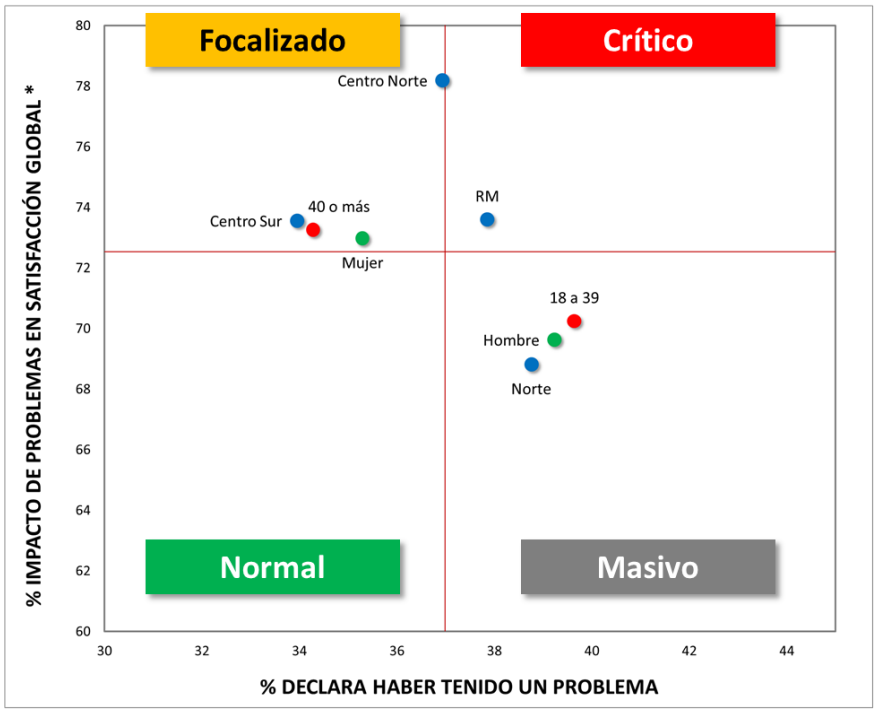
La diferencia en la satisfacción global con el servicio entre los usuarios es importante, con 71 puntos de diferencia en la satisfacción neta de usuarios sin problemas respecto de aquellos que sí han tenido algún problema.

Gráfica 27: Impacto de problemas en satisfacción global por compañía.



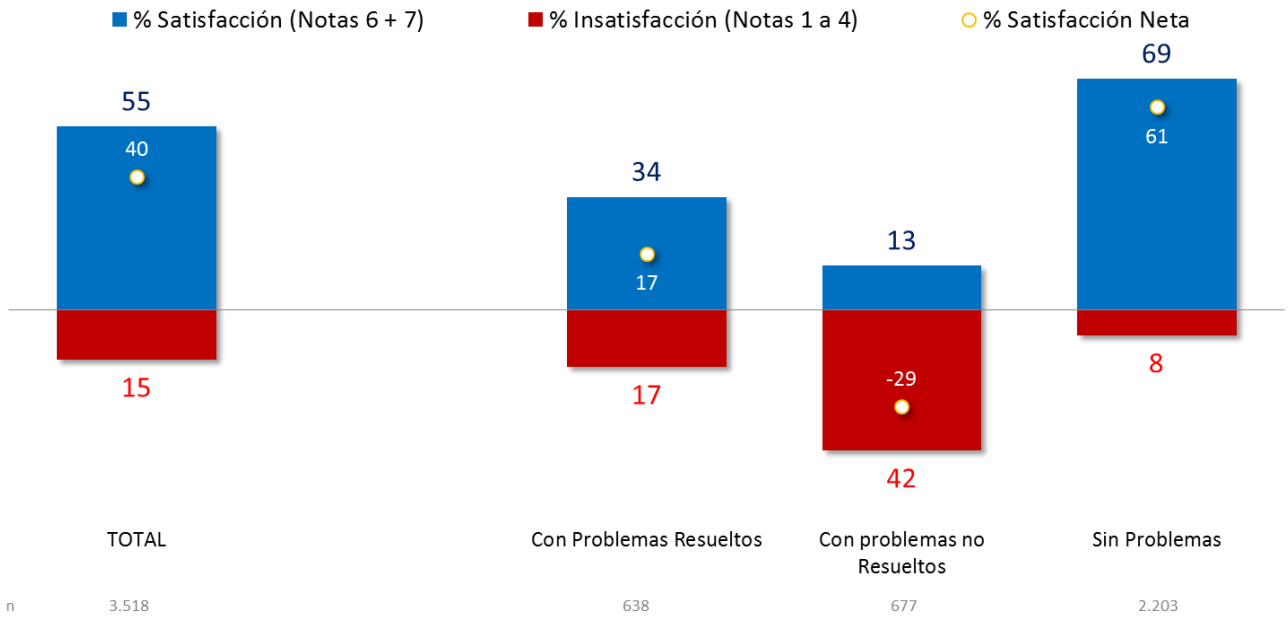
(*) El impacto de los problemas corresponde a la diferencia en Satisfacción Neta, entre quienes no declaran problemas y quienes sí lo hacen.

Gráfica 28: Impacto de problemas en satisfacción global por variables demográficas.



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

Gráfica 29: Satisfacción con Telefonía Móvil según si le han resuelto problemas.

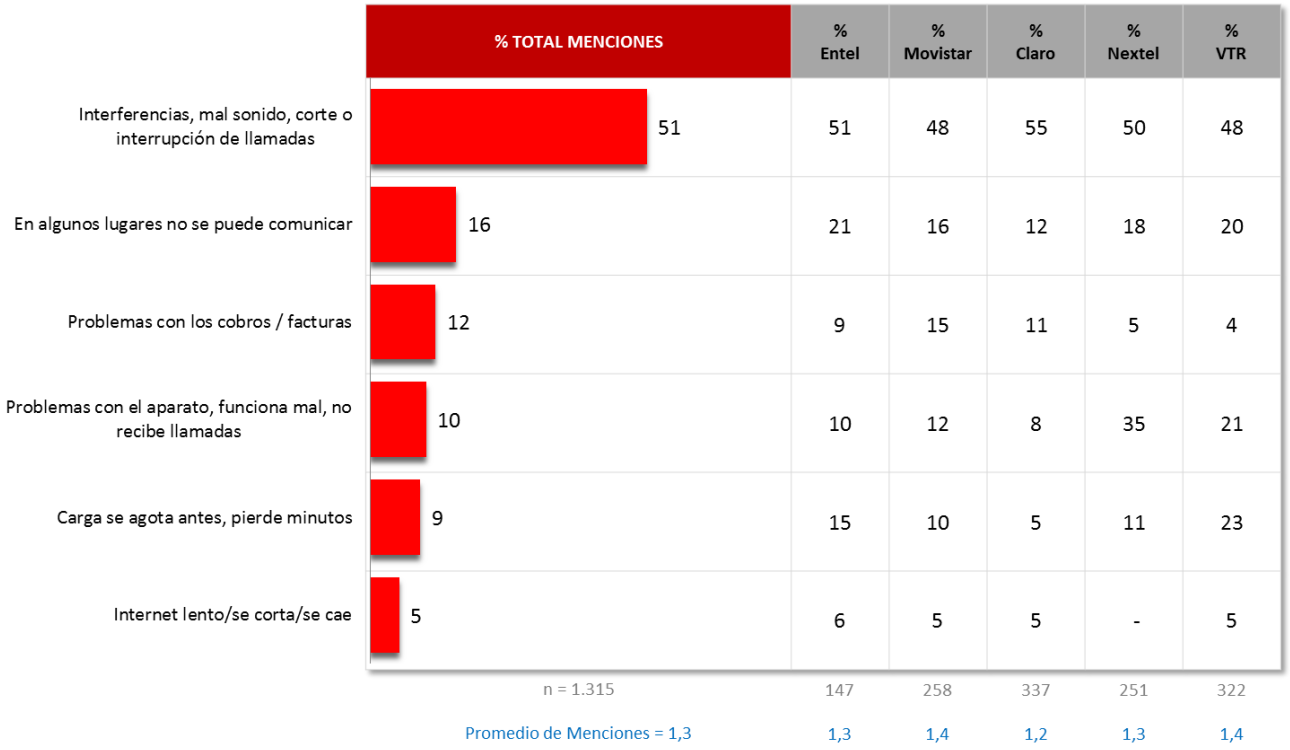


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción “5” o “No sabe”.

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.

"¿Qué tipo de problema tuvo?"

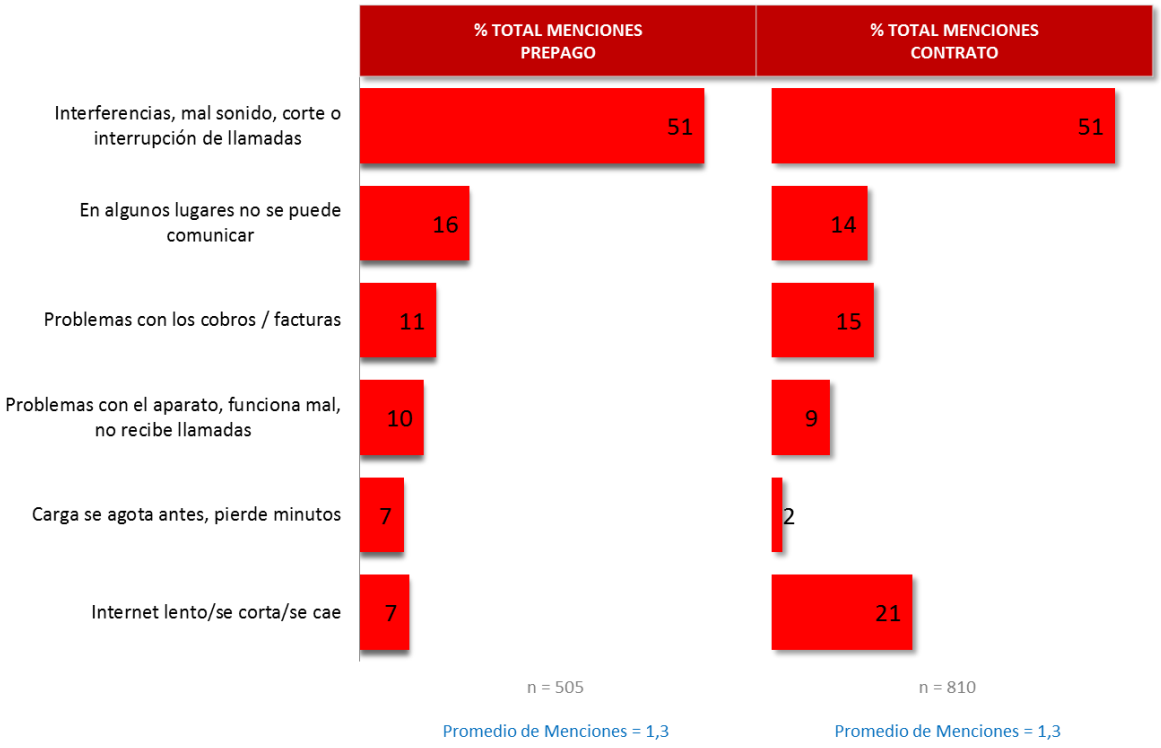
Gráfica 30: Tipos de problemas.



Pregunta de respuesta espontánea y múltiple.

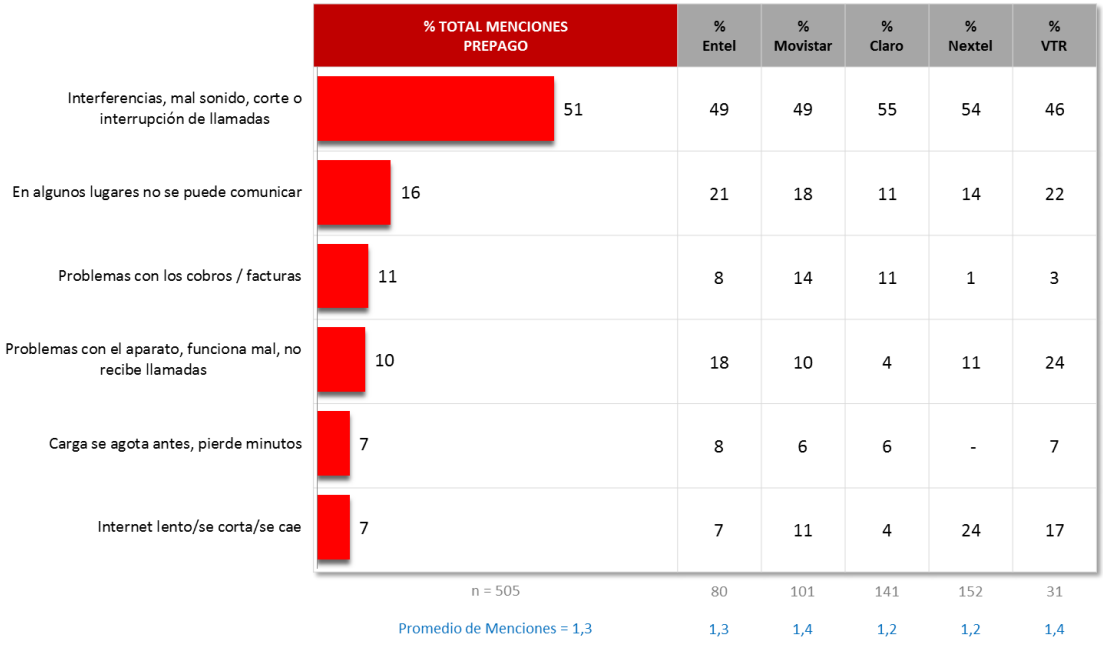
Claro es la compañía que cuenta con mayores problemas en calidad de señal, mientras que los clientes de Movistar son quienes en mayor medida declaran tener problemas en facturación o cobros.

Gráfica 31: Tipos de problemas – Por tipo.



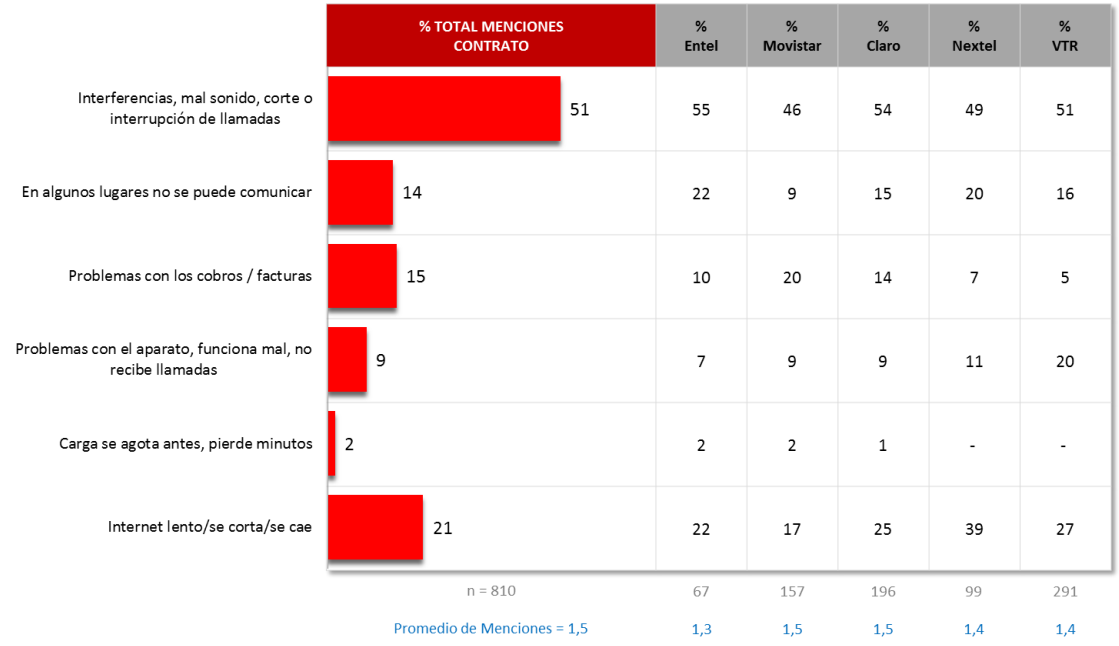
No existe una diferencia clara entre quienes tiene prepago y plan para los problemas asociados a mala señal, interferencias o interrupción de llamadas, pero en lo que a cobros respecta los clientes que tienen plan son quienes declaran con mayor frecuencia tener problemas asociados a los cobros o que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

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



% TOTAL MENCIONES PREPAGO		% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Interferencias, mal sonido, corte o interrupción de llamadas	51	49	49	55	54	46
En algunos lugares no se puede comunicar	16	21	18	11	14	22
Problemas con los cobros / facturas	11	8	14	11	1	3
Problemas con el aparato, funciona mal, no recibe llamadas	10	18	10	4	11	24
Carga se agota antes, pierde minutos	7	8	6	6	-	7
Internet lento/se corta/se cae	7	7	11	4	24	17
n = 505		80	101	141	152	31
Promedio de Menciones = 1,3		1,3	1,4	1,2	1,2	1,4

Gráfica 33: Tipos de problemas – Por compañía – Contrato.

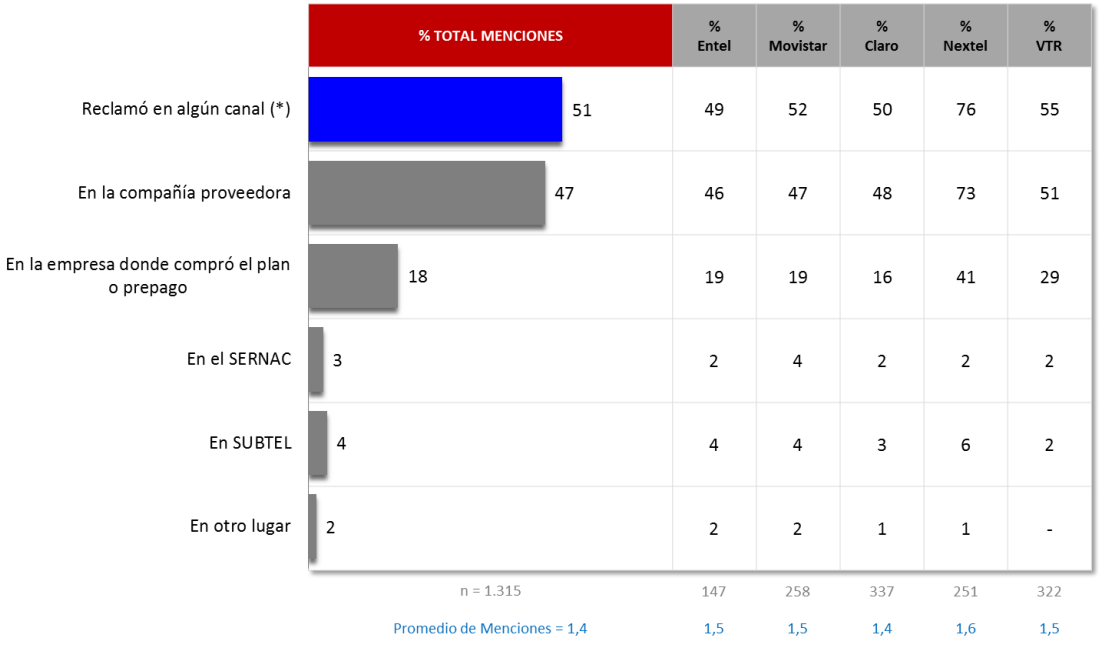


% TOTAL MENCIONES CONTRATO		% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Interferencias, mal sonido, corte o interrupción de llamadas	51	55	46	54	49	51
En algunos lugares no se puede comunicar	14	22	9	15	20	16
Problemas con los cobros / facturas	15	10	20	14	7	5
Problemas con el aparato, funciona mal, no recibe llamadas	9	7	9	9	11	20
Carga se agota antes, pierde minutos	2	2	2	1	-	-
Internet lento/se corta/se cae	21	22	17	25	39	27
n = 810		67	157	196	99	291
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 34: Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil.



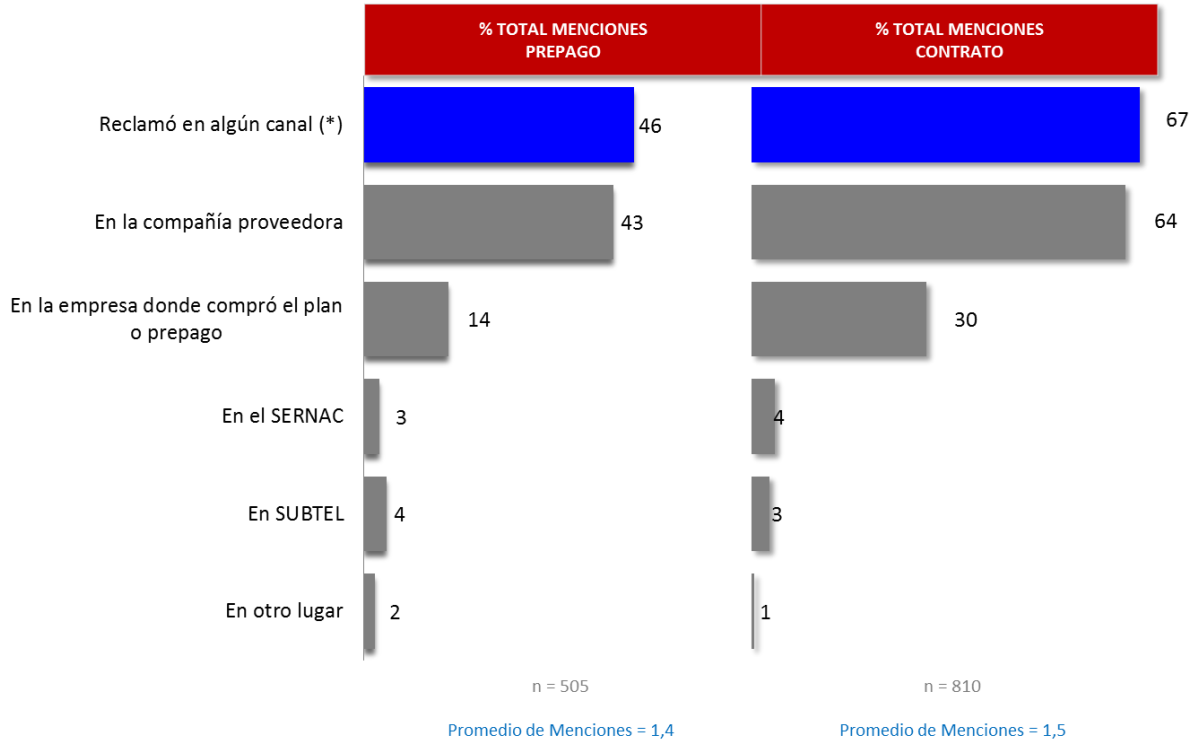
	% TOTAL MENCIONES	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Reclamó en algún canal (*)	51	49	52	50	76	55
En la compañía proveedora	47	46	47	48	73	51
En la empresa donde compró el plan o prepago	18	19	19	16	41	29
En el SERNAC	3	2	4	2	2	2
En SUBTEL	4	4	4	3	6	2
En otro lugar	2	2	2	1	1	-
n = 1.315		147	258	337	251	322
Promedio de Menciones = 1,4		1,5	1,5	1,4	1,6	1,5

(*) 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.

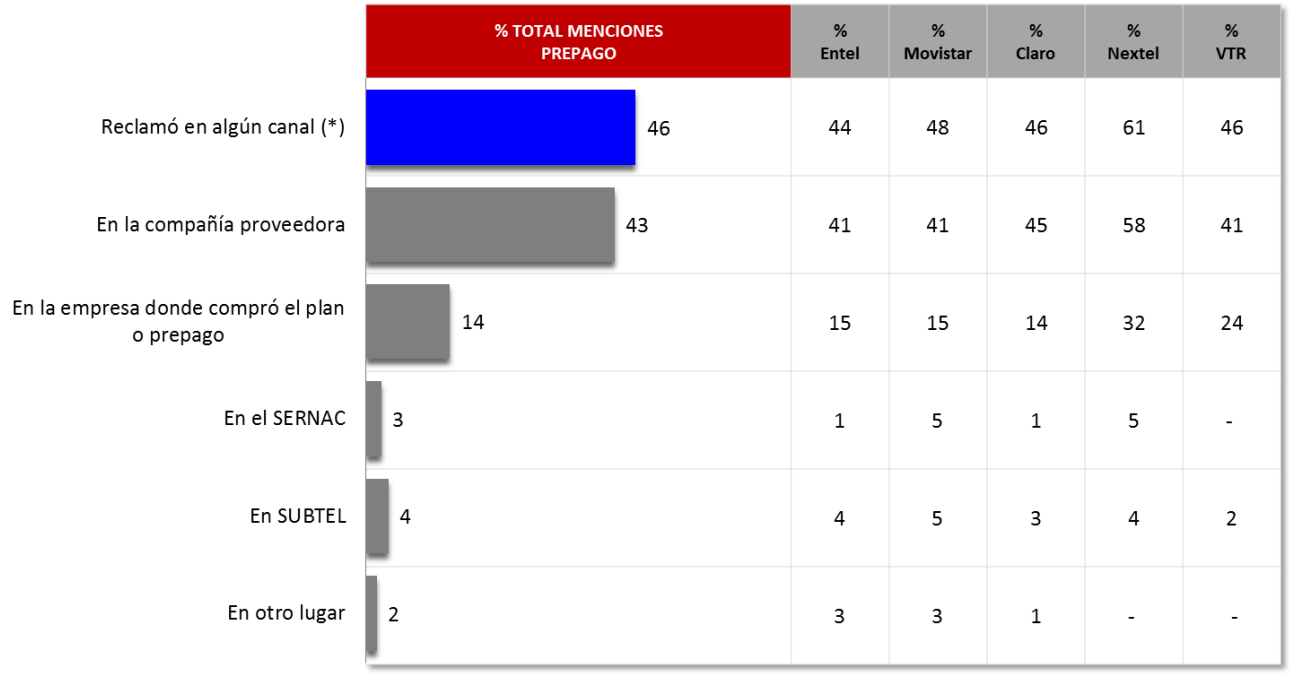
Gráfica 35: Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil – Por tipo.



(*) 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.

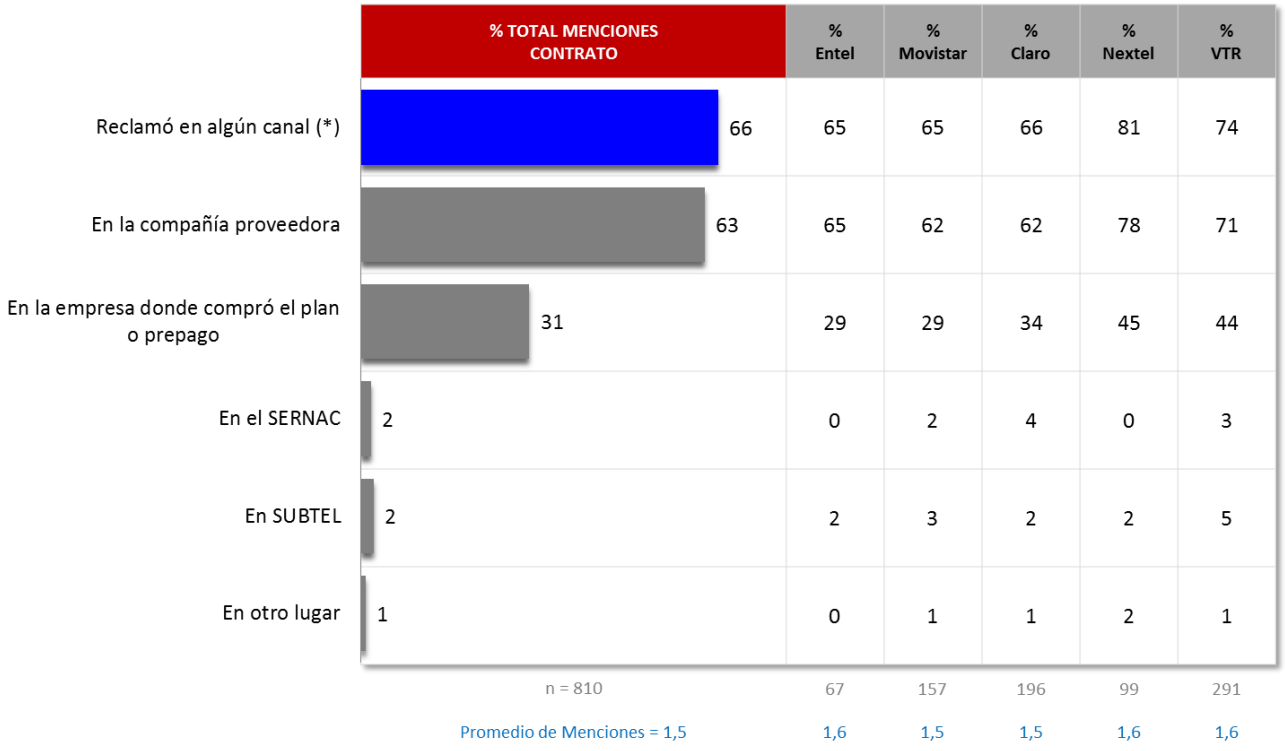
Los clientes que hacen un mayor uso de los mecanismos disponibles para presentar reclamos son aquellos que cuentan con un contrato con la compañía proveedora alcanzando un 67%, mientras que los usuarios de prepago llegan a un 46%.

Gráfica 36: 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 61% y el medio más utilizado para presentar los reclamos es en la compañía proveedora, con un 58%.

Gráfica 37: Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil – Por compañía – Contrato.



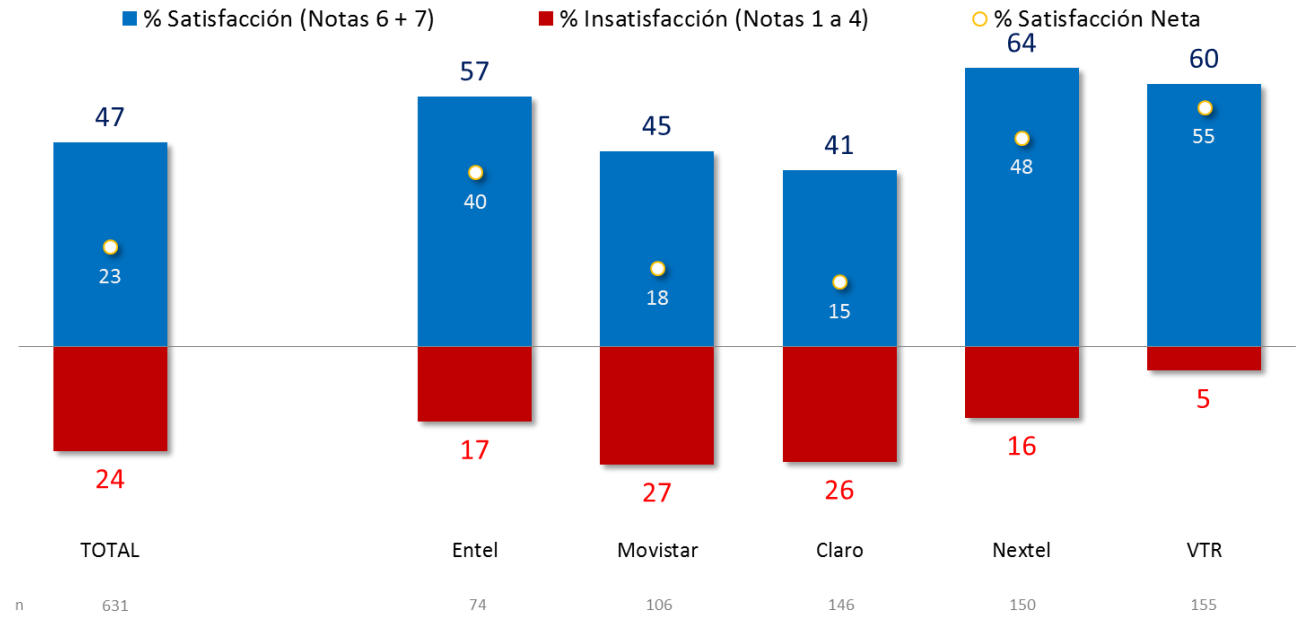
	% TOTAL MENCIONES CONTRATO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Reclamó en algún canal (*)	66	65	65	66	81	74
En la compañía proveedora	63	65	62	62	78	71
En la empresa donde compró el plan o prepago	31	29	29	34	45	44
En el SERNAC	2	0	2	4	0	3
En SUBTEL	2	2	3	2	2	5
En otro lugar	1	0	1	1	2	1
n = 810		67	157	196	99	291
Promedio de Menciones = 1,5		1,6	1,5	1,5	1,6	1,6

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 81% 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 38: 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 47%, comparativamente la empresa proveedora que tiene un menor nivel de satisfacción es Claro con un 41%.

Por otra parte la insatisfacción general llega a un 24% siendo Movistar la empresa que tiene un mayor nivel de insatisfacción con la resolución de problemas con un 27%.

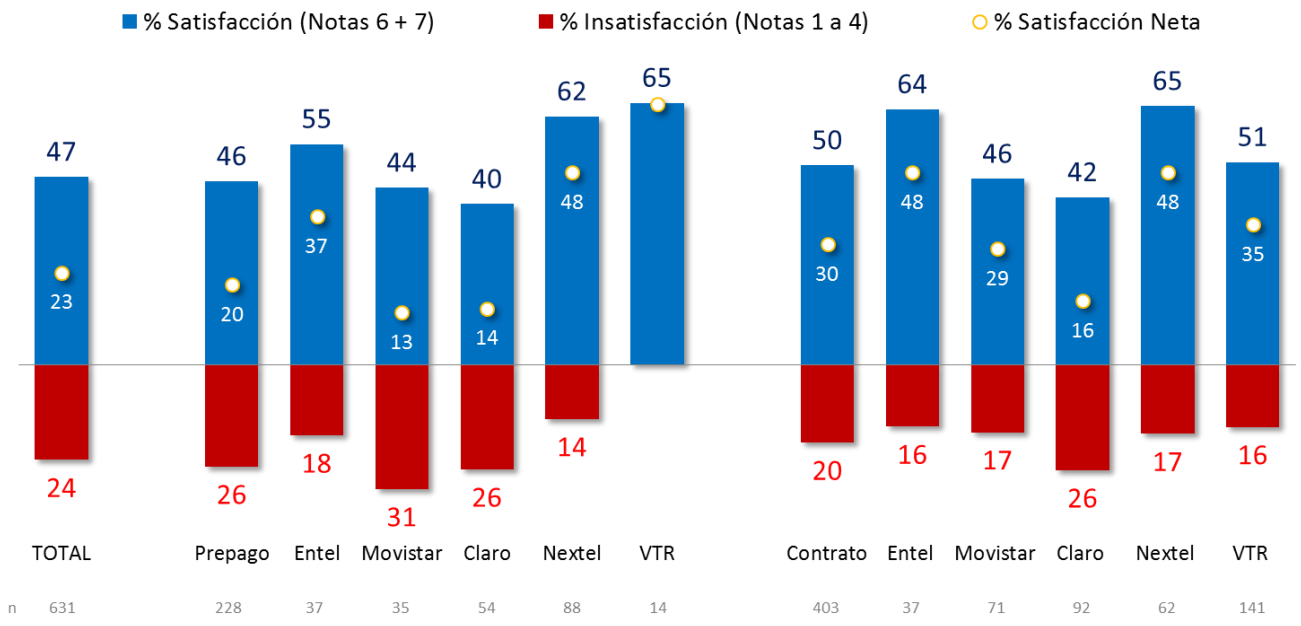
Resolucion de reclamos

Entre los usuarios que presentan un reclamo, la tasa de resolución es alta, llegando al 81% en total.

La siguiente tabla presenta un resumen, de la tasa de problemas, reporte y resolución:

		TELEFONÍA MÓVIL					
% Menciones	Base	TOTAL	Entel	Movistar	Claro	Nextel	VTR
Tasa de Problemas	Total entrevistados	**30**	19	32	41	37	41
Tasa de Reporte Problemas	Han tenido un problema	**51**	49	52	50	76	55
Tasa de solución de Problemas	Han reportado su problema	**81**	100	73	79	77	78

Gráfica 39: : Satisfacción con la resolución de problemas de Telefonía Móvil – Por tipo de contrato.

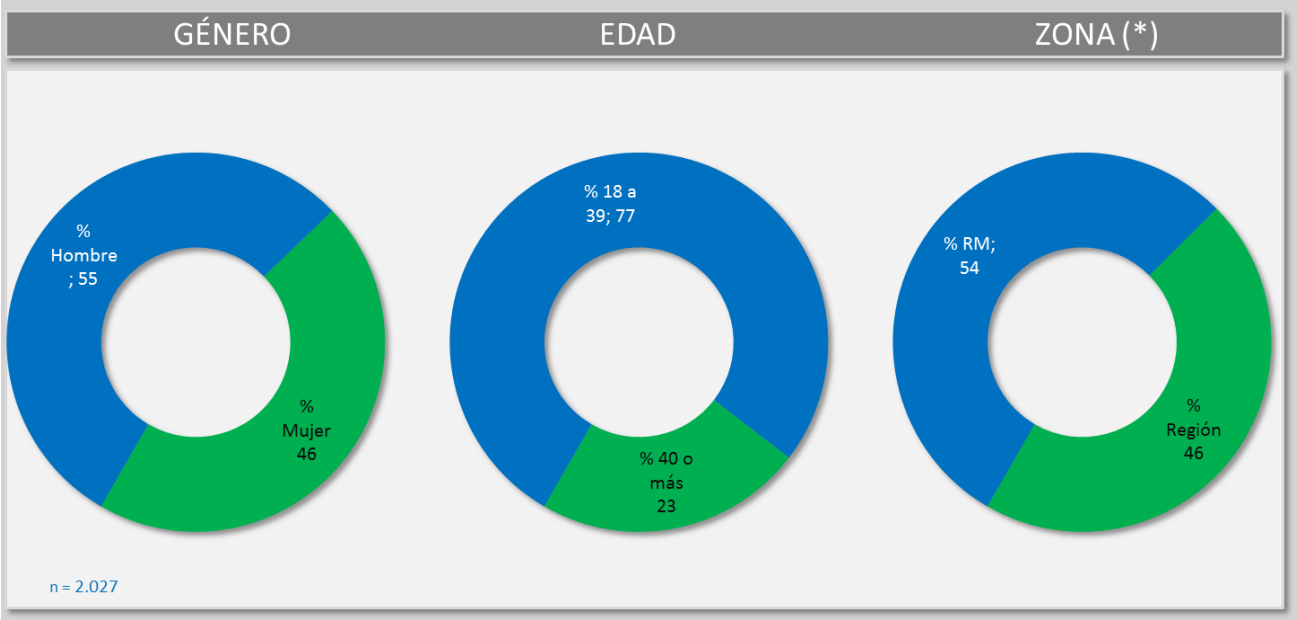


El promedio de satisfacción frente a la resolución de problemas cuando estos existen llega a un 47%, mostrando mejores niveles cuando la relación entre el cliente y la empresa es contractual (50%). Para este grupo de usuarios las compañias que obtienen mejores evaluaciones son Entel y Nextel. Por otra parte, los usuarios de tipo prepago tienen una satisfacción de 46%.

b. Internet Móvil

i. Perfil de los entrevistados: características Demográficas de usuarios de Internet Móvil.

Gráfica 40: Características Demográficas de usuarios de Internet Móvil.

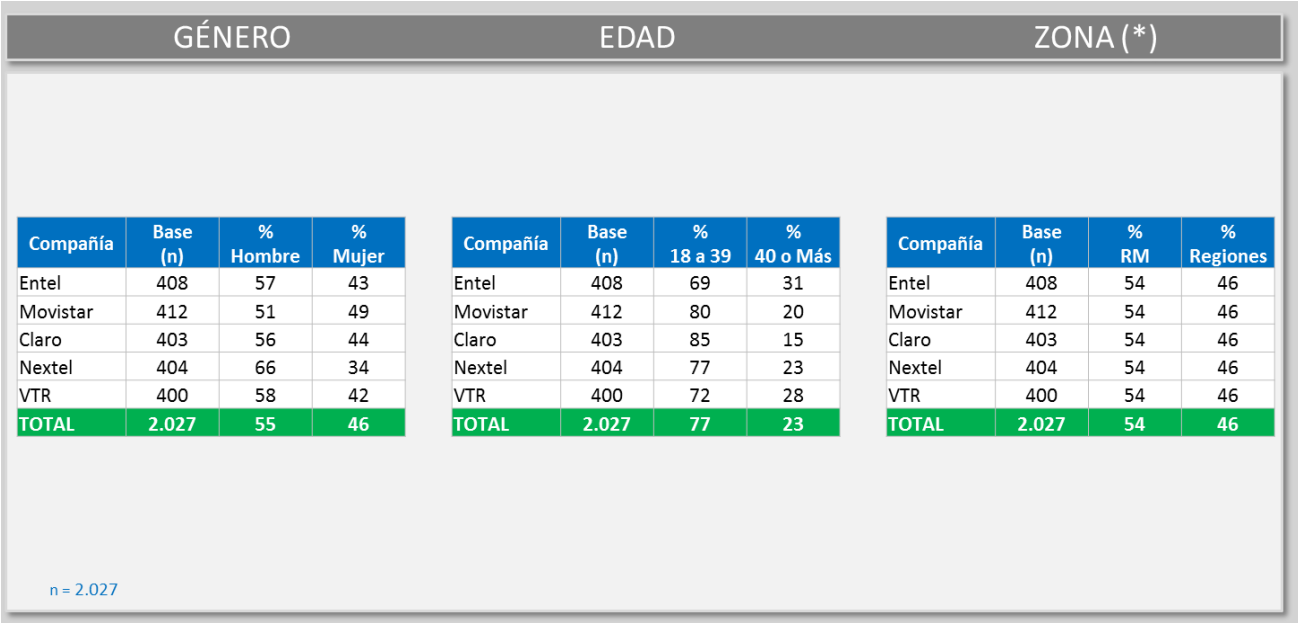


(*) Dado que no se cuenta con la distribución por zona del universo de teléfonos móviles con internet móvil, los resultados fueron ponderados de acuerdo a la distribución de la población total del país de NSE C1-C2, por región.

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 77% de la muestra.

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

Gráfica 41: Características Demográficas de usuarios de Internet Móvil – Por compañía.



Compañía	Base (n)	% Hombre	% Mujer
Entel	408	57	43
Movistar	412	51	49
Claro	403	56	44
Nextel	404	66	34
VTR	400	58	42
TOTAL	2.027	55	46

Compañía	Base (n)	% 18 a 39	% 40 o Más
Entel	408	69	31
Movistar	412	80	20
Claro	403	85	15
Nextel	404	77	23
VTR	400	72	28
TOTAL	2.027	77	23

Compañía	Base (n)	% RM	% Regiones
Entel	408	54	46
Movistar	412	54	46
Claro	403	54	46
Nextel	404	54	46
VTR	400	54	46
TOTAL	2.027	54	46

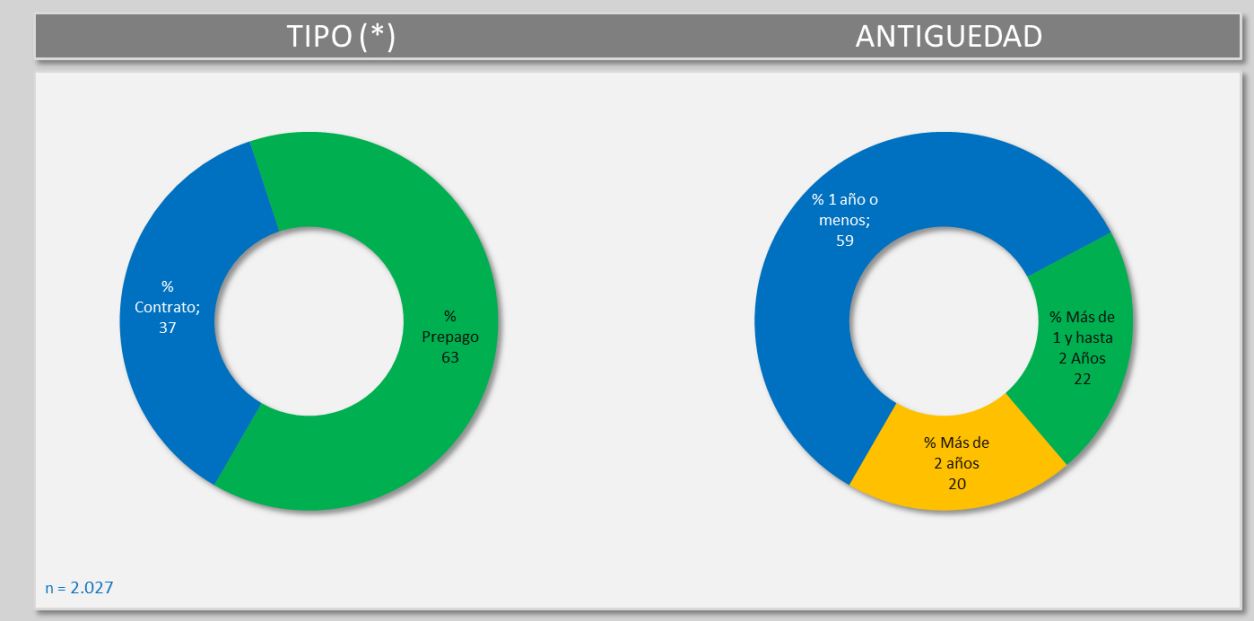
(*) Dado que no se cuenta con la distribución por zona del universo de teléfonos móviles con internet móvil, los resultados fueron ponderados de acuerdo a la distribución de la población total del país de NSE C1-C2, por región.

La compañía que cuenta con una muestra más grande es Movistar con 412 casos, y la que tienen menor número de casos es VTR con 400. Nextel es la unica empresa que muestra una diferencia clara en su distribución por género, llegando a un 67% de la muestra de sexo masculino.

El 85% de la muestra que representa a Claro corresponde al segmento joven.

Características del servicio de internet móvil

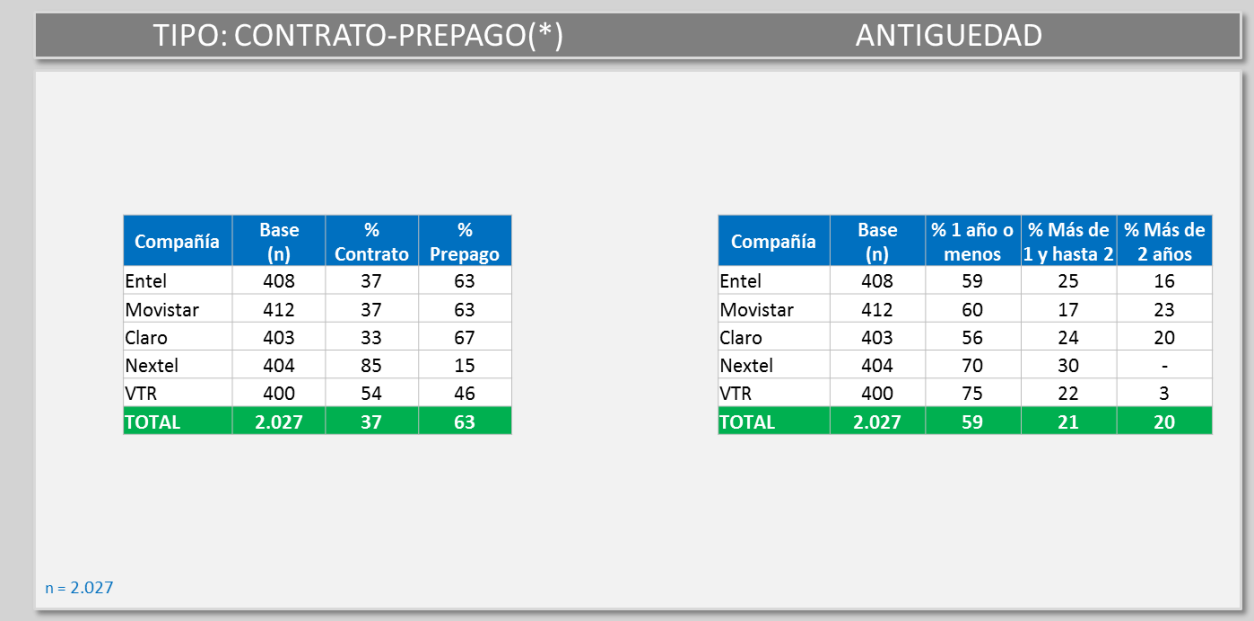
Gráfica 42: Características del servicio de internet móvil.



(*) 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 59% 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 43: Características del servicio de internet móvil - Por compañía.



Compañía	Base (n)	% Contrato	% Prepago
Entel	408	37	63
Movistar	412	37	63
Claro	403	33	67
Nextel	404	85	15
VTR	400	54	46
TOTAL	2.027	37	63

Compañía	Base (n)	% 1 año o menos	% Más de 1 y hasta 2	% Más de 2 años
Entel	408	59	25	16
Movistar	412	60	17	23
Claro	403	56	24	20
Nextel	404	70	30	-
VTR	400	75	22	3
TOTAL	2.027	59	21	20

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

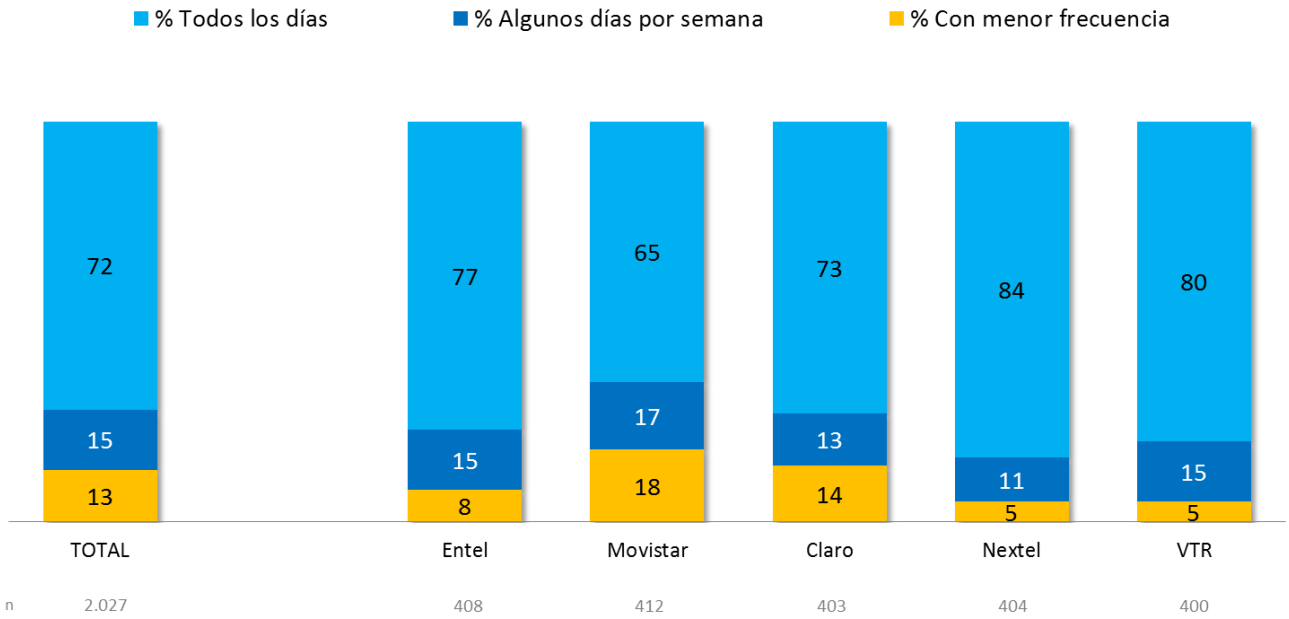
Nextel cuenta con clientes preferentemente bajo el formato de contrato, un 85% de su muestra esta bajo esa condición, el resto de las compañias tiene un perfil de clientes mucho más perfilado en el tipo prepago.

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 44: Frecuencia de uso de internet móvil – Por compañía.

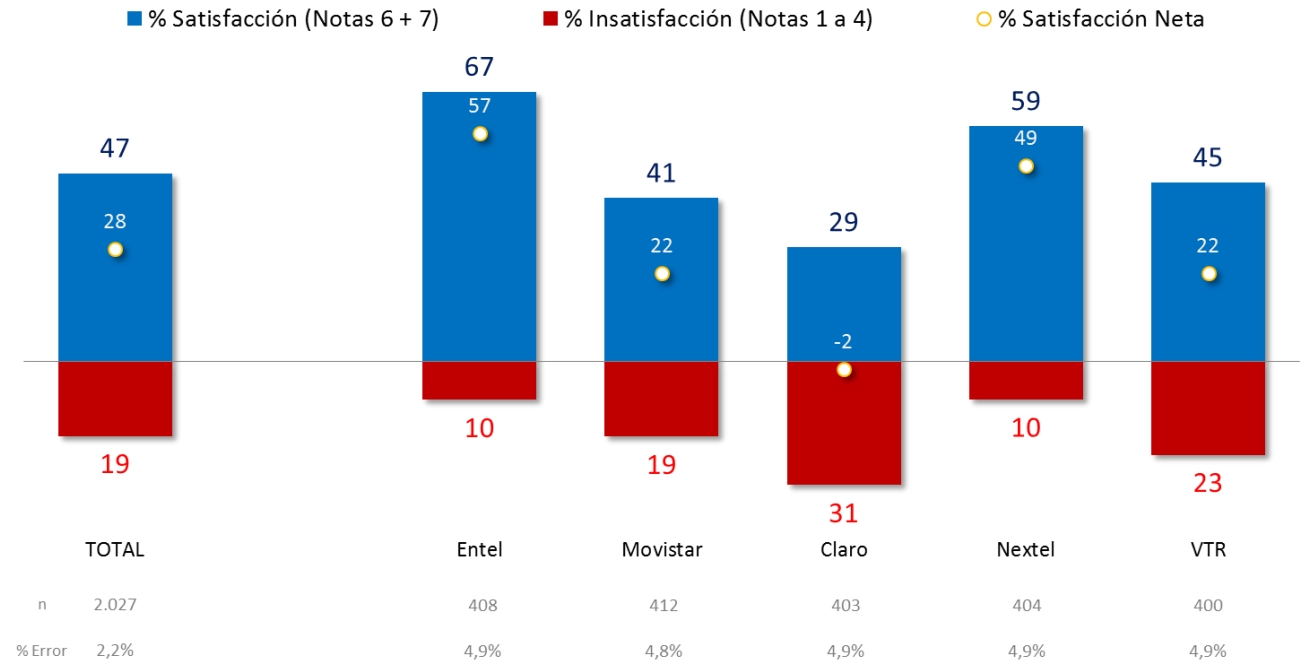


Entre los usuarios de internet móvil el uso que se le da a esta herramienta es a diario en un 72% del total de los casos, en este sentido Nextel es la compañía con los clientes de mayor uso del servicio llegando a un 84% de casos que declaran usar intenet móvil todos los días.

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

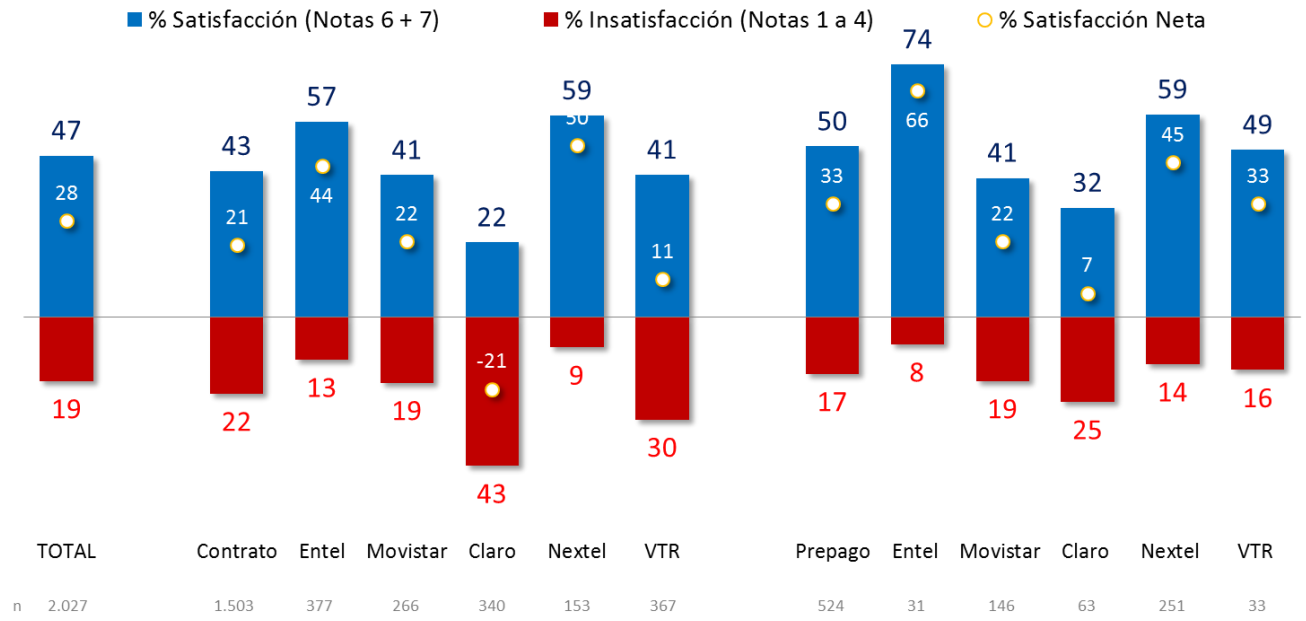


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

La satisfacción con el servicio de internet móvil para el total de las compañias es de 47%, en este item destaca la empresa Entel que obtiene un 67% de evaluaciones positivas (notas 6 y 7), la empresa que cuenta con un menor grado de satisfacción es Claro con un 29%.

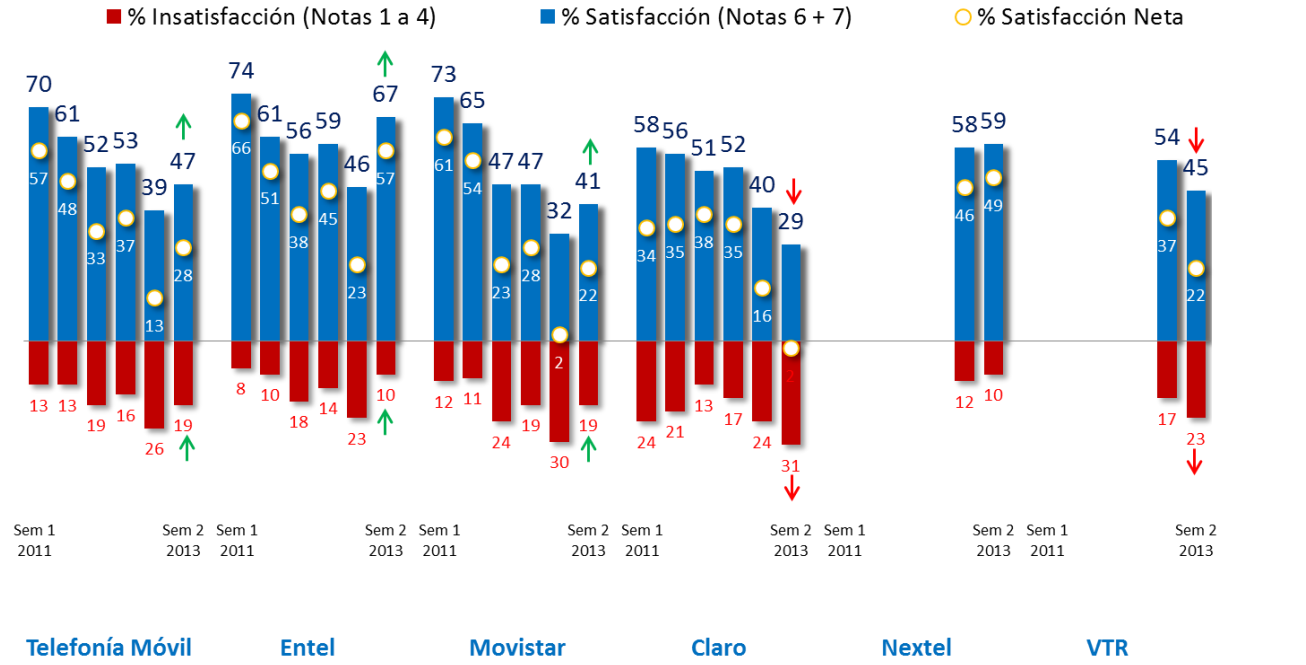
Cuando vemos la insatisfacción podemos destacar que para la totalidad de los proveedores se obtiene un 19% de insatisfacción, la empresa peor evaluada es Claro que tiene un 31% de evaluaciones 1 a 4 y una satisfacción neta negativa.

Gráfica 46: 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 47: Satisfacción con el servicio de internet móvil – Por compañía y medición.



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

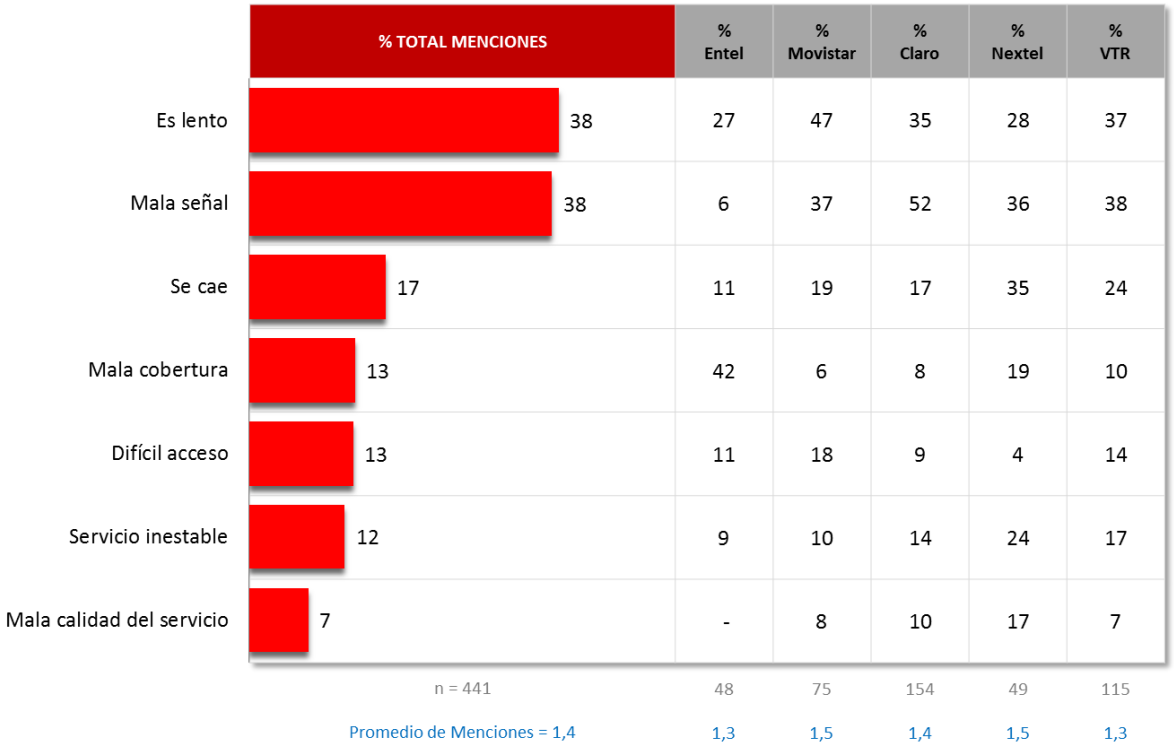
En cuanto a la satisfacción vista historicamente podemos señalar que existe una tendencia a la baja, pero en esta medición mejoran sustancialmente los resultados. De igual forma cabe destacar que la satisfacción neta tiene 15 puntos más que la medición anterior. Sólo la empresa Claro disminuye su nivel de satisfacción.

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

iii. Aspectos de mejora en servicio de Internet Móvil

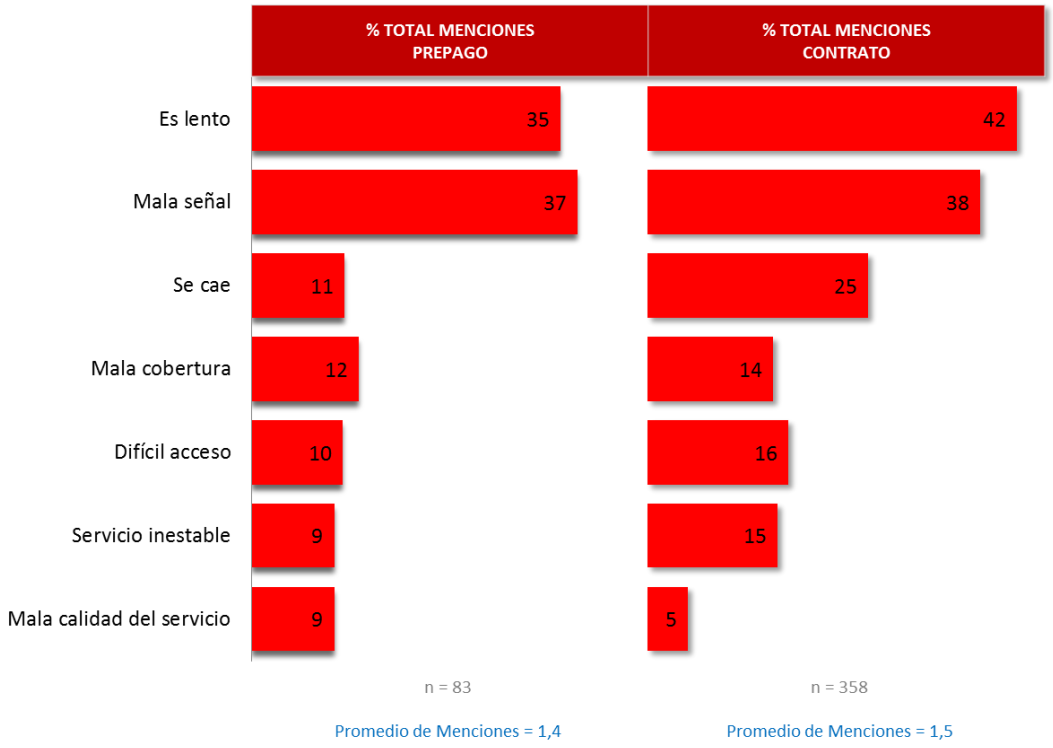
"¿Qué aspectos negativos de LEER PROVEEDOR hacen que evalúe con nota 4 o MENOS su servicio de Internet Móvil?"

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



Entre los aspectos negativos de internet móvil destacan problemas con la rapidez del servicio alcanzando un 38% de las menciones, con particular frecuencia en Movistar que tiene un 47% de menciones en este atributo, como principal foco de mejoras que se debe gestionar.

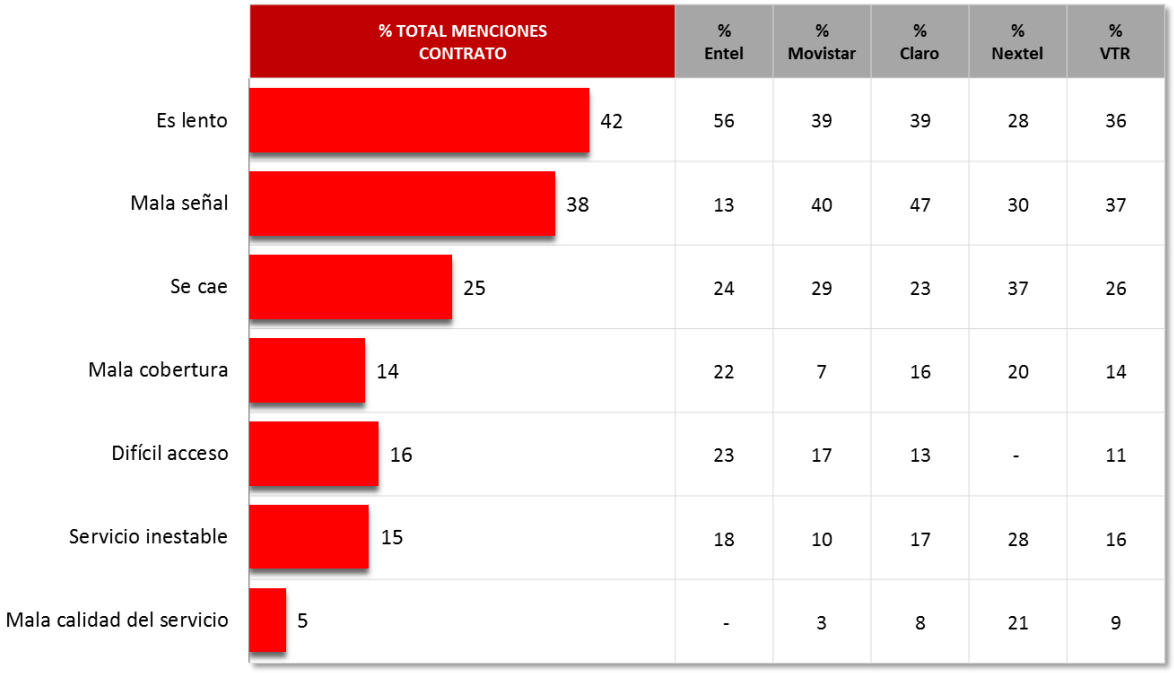
Gráfica 49: Aspectos de mejora en el servicio de internet móvil – Por tipo.



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

% TOTAL MENCIONES PREPAGO		% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Es lento	35	-	52	32	28	39
Mala señal	37	-	34	56	56	39
Se cae	11	-	13	12	25	21
Mala cobertura	12	60	5	-	14	-
Difícil acceso	10	-	18	6	17	21
Servicio inestable	9	-	10	12	8	18
Mala calidad del servicio	9	-	11	12	3	-
n = 132		11	52	23	36	10
Promedio de Menciones = 1,4		1,3	1,6	1,3	1,4	0,9

Gráfica 51: Aspectos de mejora en el servicio de internet móvil – Contrato.



	% TOTAL MENCIONES CONTRATO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Es lento	42	56	39	39	28	36
Mala señal	38	13	40	47	30	37
Se cae	25	24	29	23	37	26
Mala cobertura	14	22	7	16	20	14
Difícil acceso	16	23	17	13	-	11
Servicio inestable	15	18	10	17	28	16
Mala calidad del servicio	5	-	3	8	21	9
n = 308		70	58	95	17	68
Promedio de Menciones = 1,5		1,3	1,5	1,6	1,5	1,5

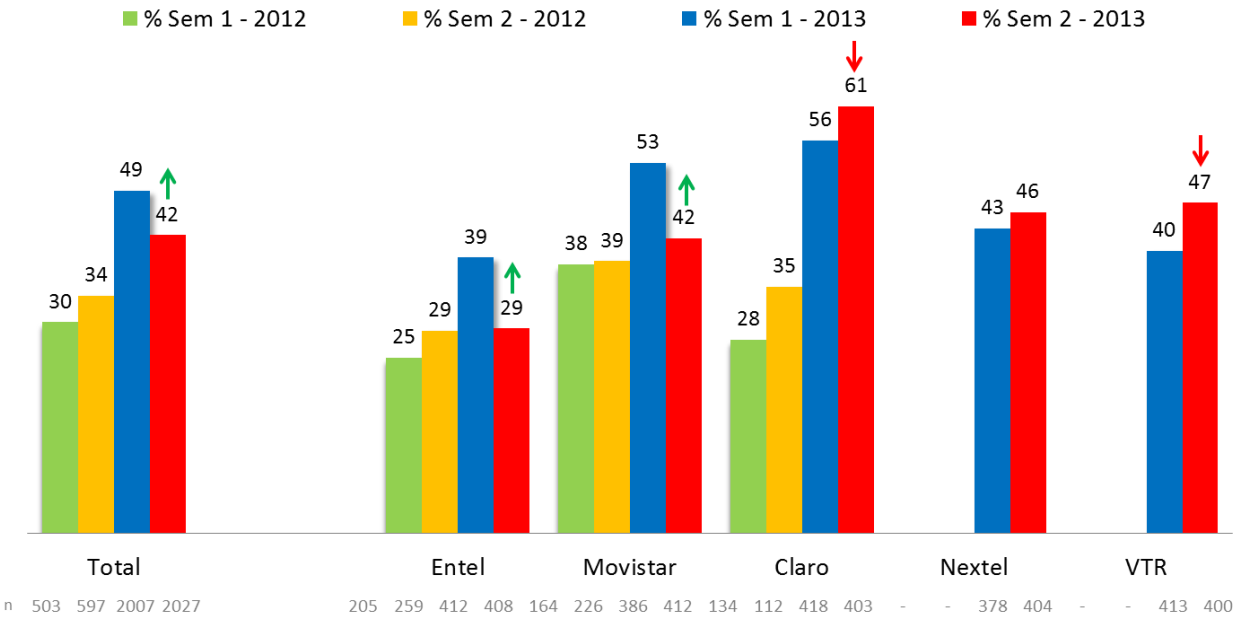
La velocidad, la calidad de la señal, y la estabilidad de las conexiones son los problemas que requieren ser solucionados de forma prioritaria entre usuarios con contrato.

iv. Problemas, reclamos y resolución: Internet Móvil

Tasa de problemas en Internet Móvil

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

Gráfica 52: Tasa de problemas en Internet Móvil.

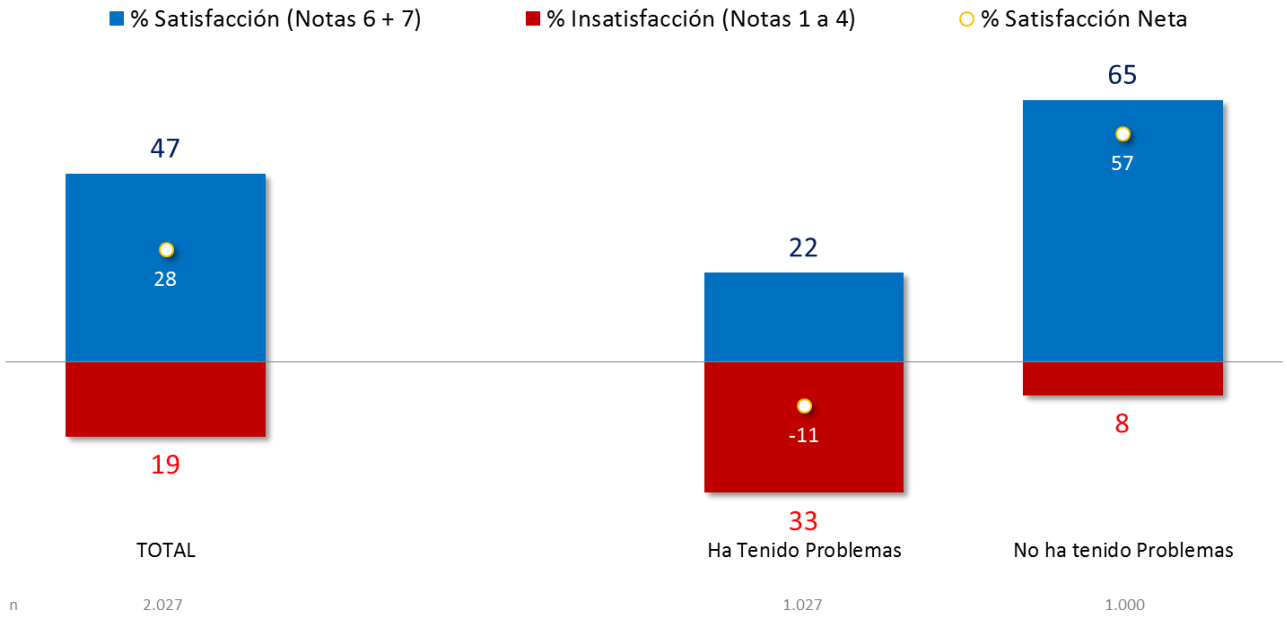


El 42% de los usuarios de internet móvil ha tenido problemas con su servicio, entre las compañías que más problemas tienen destaca Claro con un 61% de clientes que ha tenido problemas, en segundo lugar esta VTR con un 47% y Nextel le sigue de cerca con un 46% de los casos. Para Entel y Movistar se ve una tendencia a la disminución de problemas; el resto de las compañías llegan a su punto más crítico en la presente medición.

Satisfacción con Internet Móvil según si ha tenido problemas

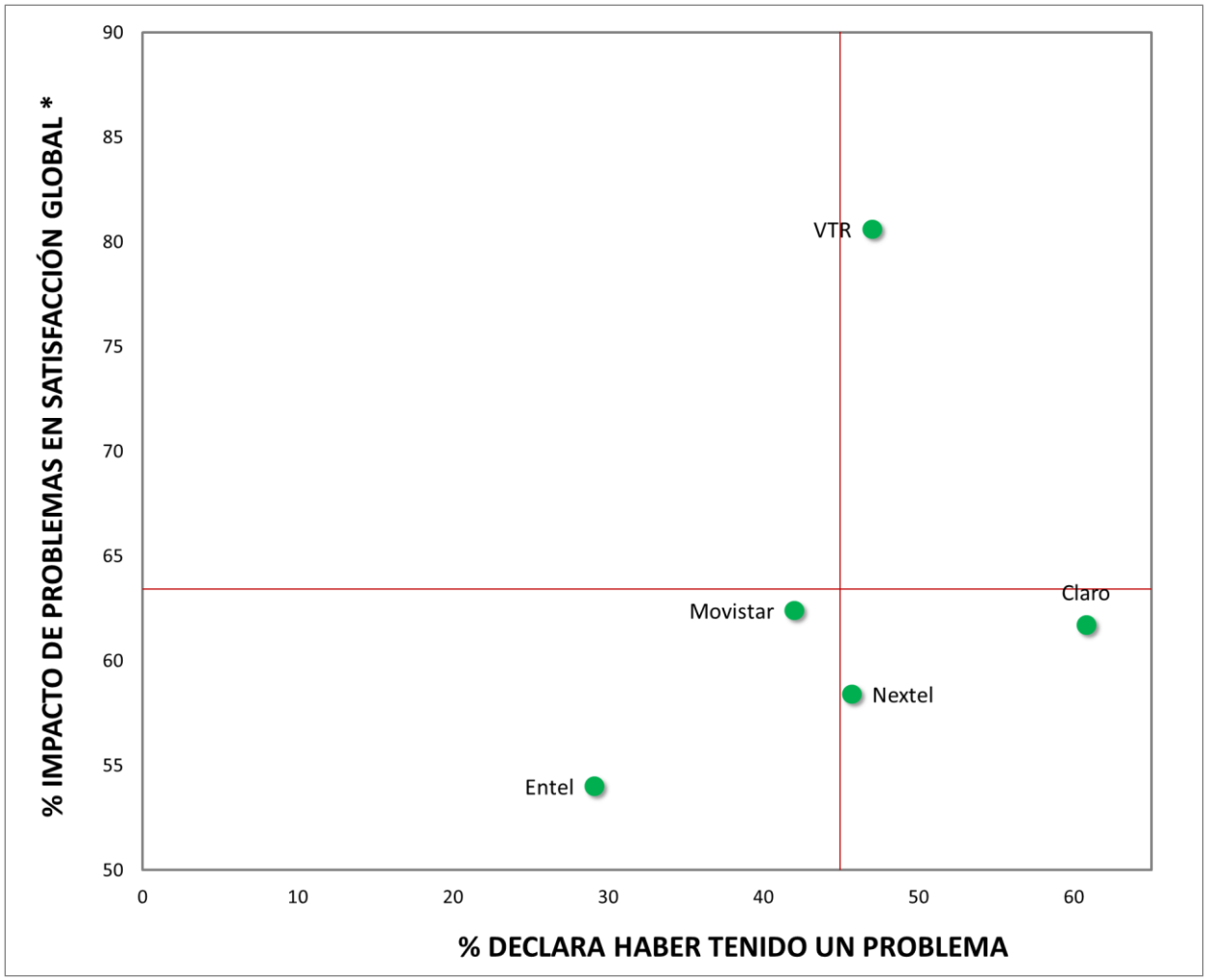
"Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Móvil que tiene actualmente?"

Gráfica 53: Satisfacción con Internet Móvil – Si ha tenido problemas.



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

Gráfica 54: Impacto de problemas en satisfacción global.

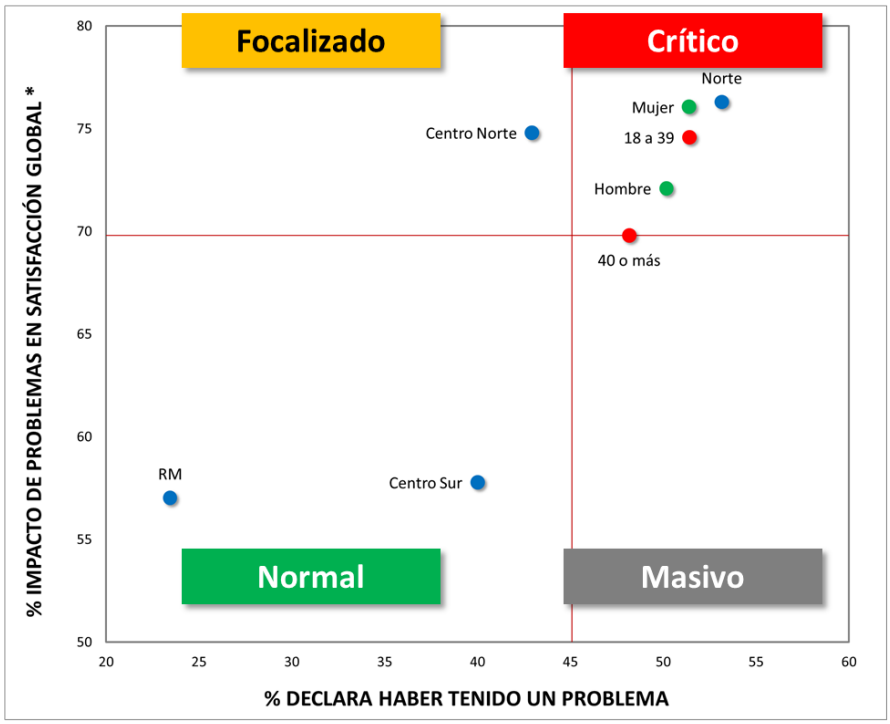


(*) El impacto de los problemas corresponde a la diferencia en Satisfacción Neta, entre quienes no declaran problemas y quienes sí lo hacen.

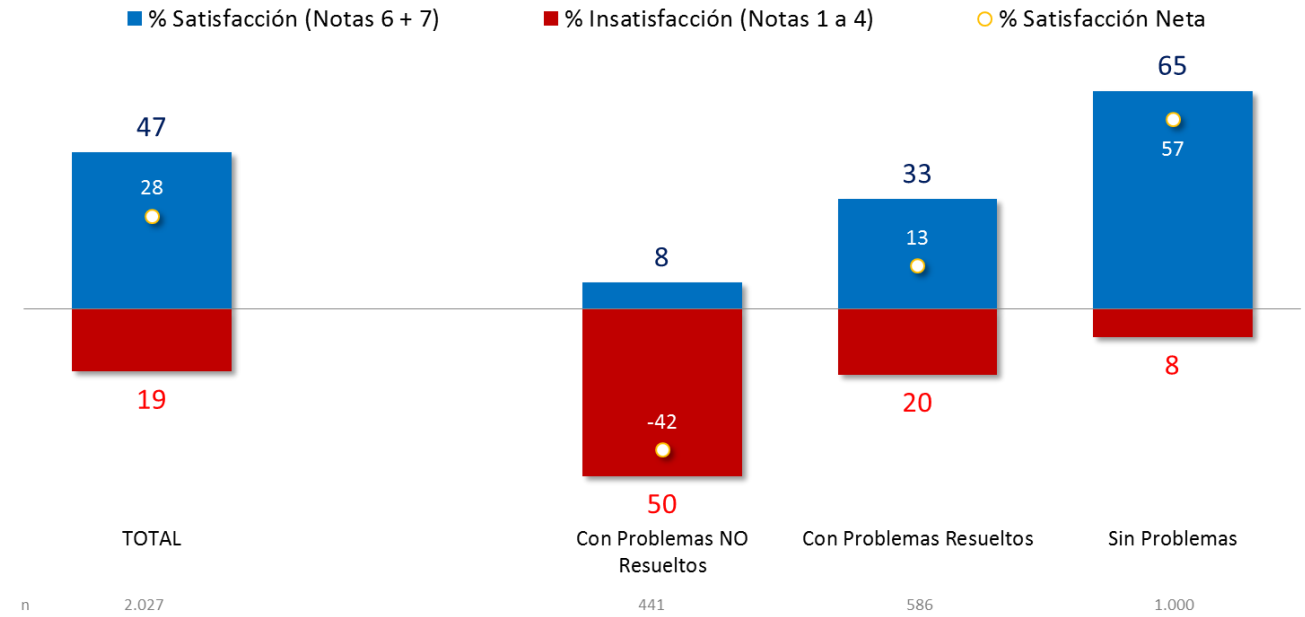
Los usuarios que han tenido un problema con el servicio entregado por VTR, muestran una mayor diferencia en la satisfaccipon global con su servicio, es decir, tener un problema entre usuarios de VTR tiene un mayor impacto.

En este ámbito, Entel muestra la menor tasa de problemas y el menor impacto de los mismos en la satisfacción.

Gráfica 55: Impacto de problemas en satisfacción global por variables demográficas.



Gráfica 56: Satisfacción con Internet Móvil – Si le han resuelto problemas.

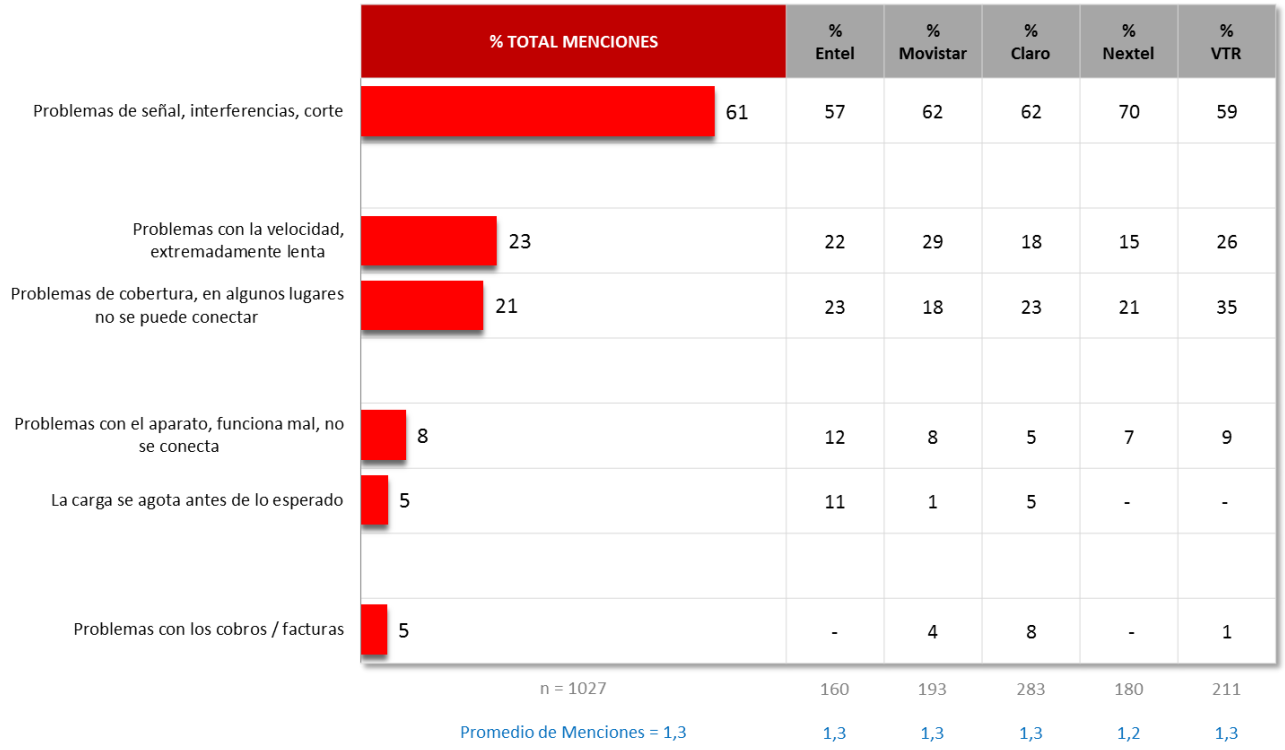


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción “5” o “No sabe”.

Tipos de problemas de Internet Móvil

"¿Qué tipo de problema tuvo?"

Gráfica 57: Tipos de problemas de Internet Móvil.



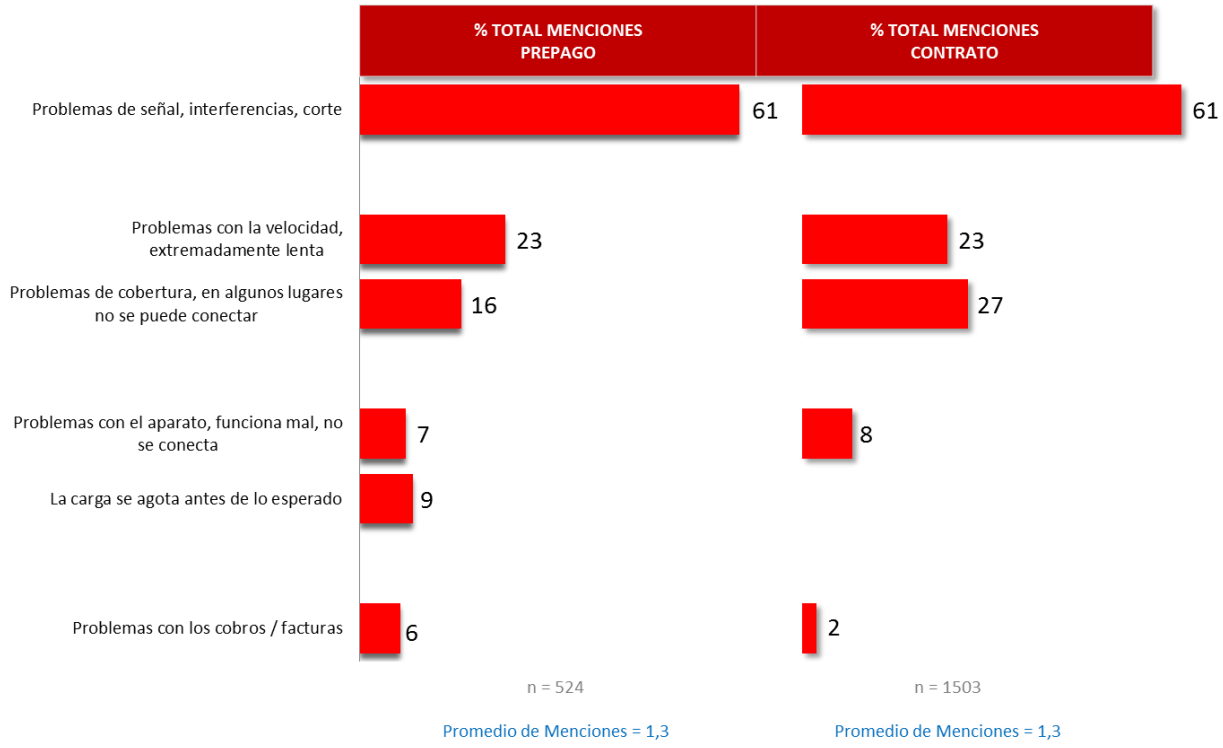
	% TOTAL MENCIONES	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Problemas de señal, interferencias, corte	61	57	62	62	70	59
Problemas con la velocidad, extremadamente lenta	23	22	29	18	15	26
Problemas de cobertura, en algunos lugares no se puede conectar	21	23	18	23	21	35
Problemas con el aparato, funciona mal, no se conecta	8	12	8	5	7	9
La carga se agota antes de lo esperado	5	11	1	5	-	-
Problemas con los cobros / facturas	5	-	4	8	-	1
n = 1027		160	193	283	180	211
Promedio de Menciones = 1,3		1,3	1,3	1,3	1,2	1,3

(*) 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 el más alto porcentaje de mención de este problema 70%.

Cobertura y velocidad de conexión son algunos otros problemas declarados por los clientes, por ejemplo el 29% de los usuarios de Movistar declaran que su conexión es extremadamente lenta.

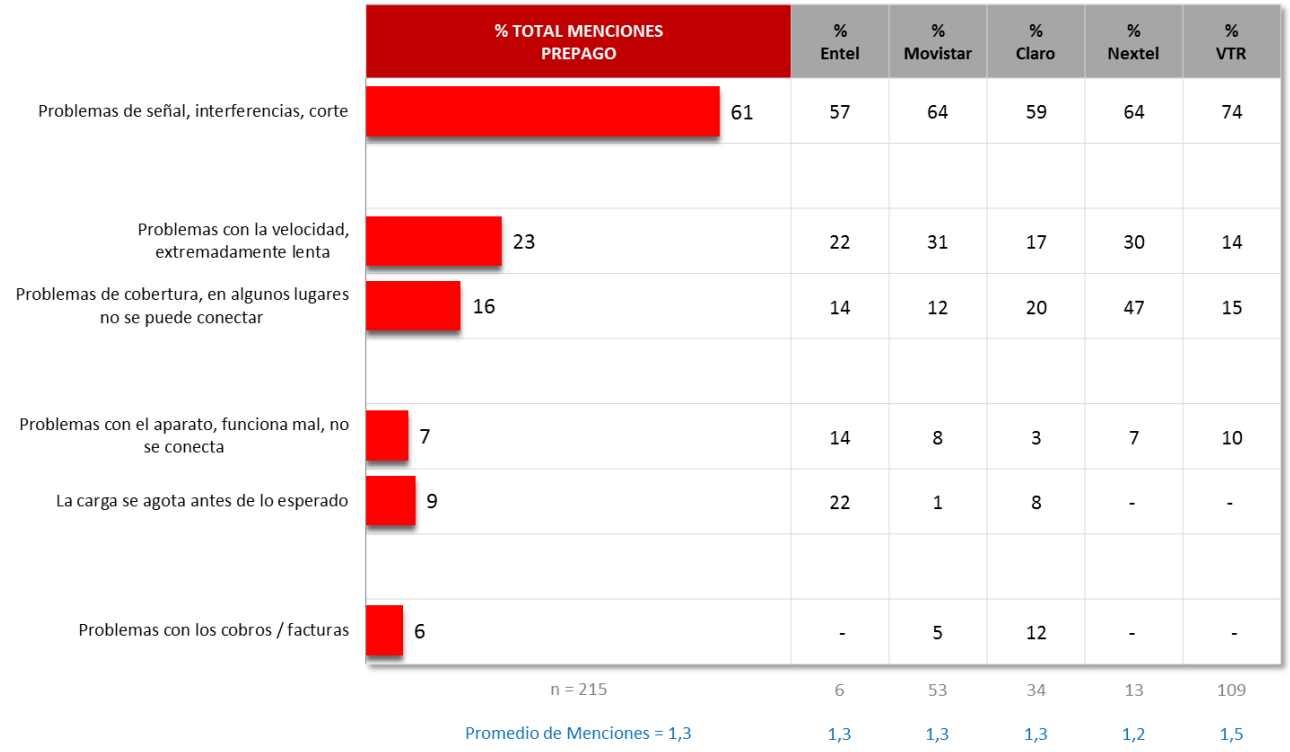
Gráfica 58: Tipos de problemas de Internet Móvil – Por tipo.



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 problemas de cobertura.

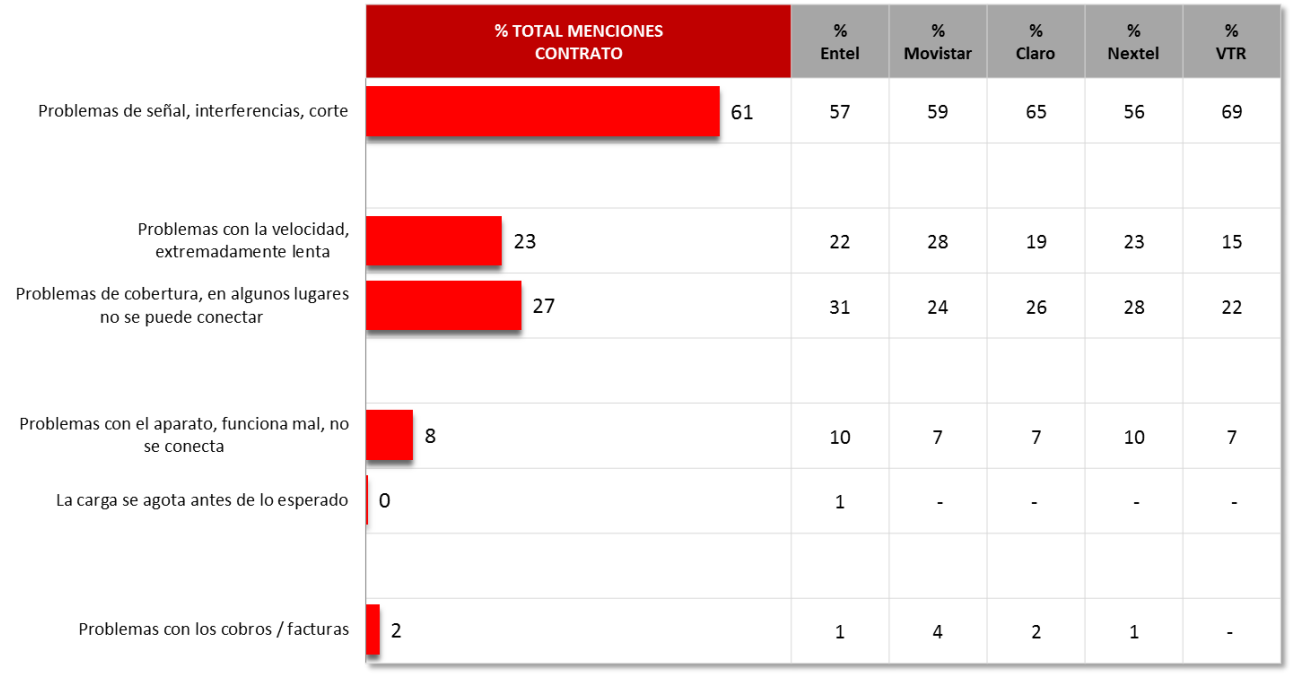
Problemas de velocidad ocupa la plaza siguiente sin diferencias estadísticamente significativas entre los tipos de clientes que declaran contar con este problema.

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



	% TOTAL MENCIONES PREPAGO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Problemas de señal, interferencias, corte	61	57	64	59	64	74
Problemas con la velocidad, extremadamente lenta	23	22	31	17	30	14
Problemas de cobertura, en algunos lugares no se puede conectar	16	14	12	20	47	15
Problemas con el aparato, funciona mal, no se conecta	7	14	8	3	7	10
La carga se agota antes de lo esperado	9	22	1	8	-	-
Problemas con los cobros / facturas	6	-	5	12	-	-
n = 215		6	53	34	13	109
Promedio de Menciones = 1,3		1,3	1,3	1,3	1,2	1,5

Gráfica 60: Tipos de problemas de Internet Móvil – Contrato.

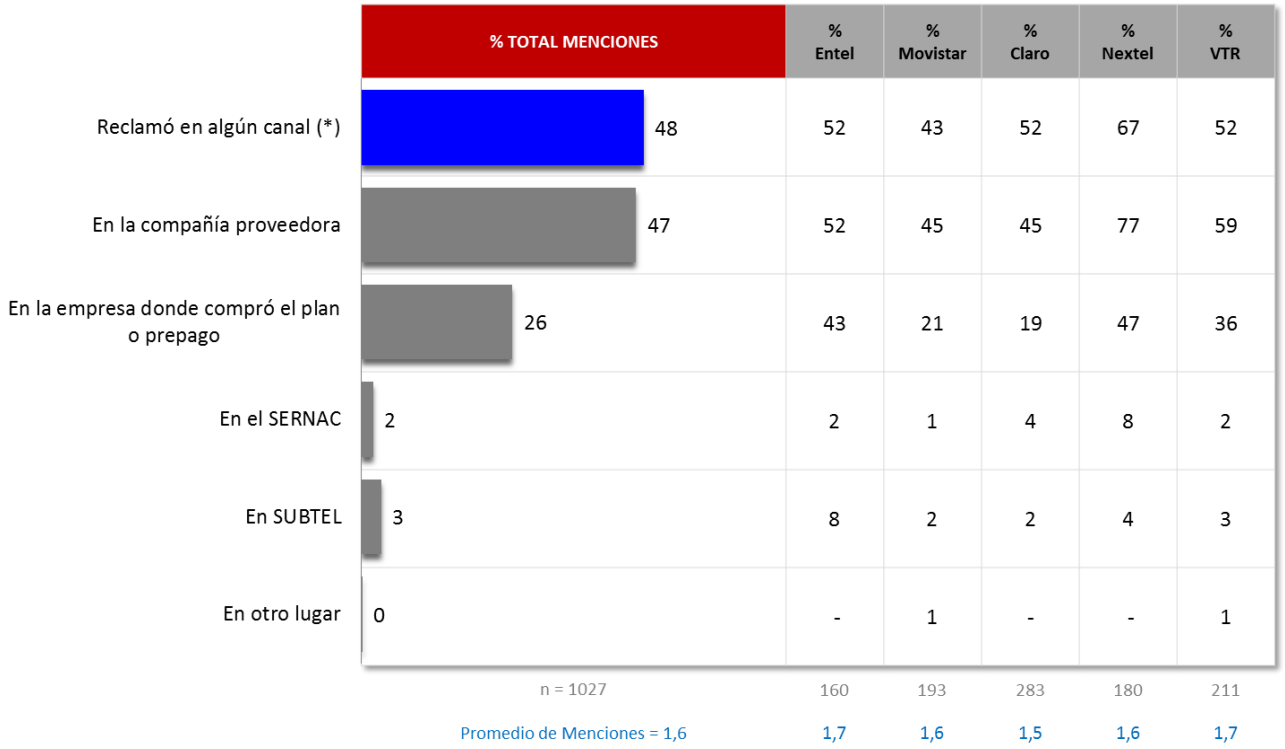


	% TOTAL MENCIONES CONTRATO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Problemas de señal, interferencias, corte	61	57	59	65	56	69
Problemas con la velocidad, extremadamente lenta	23	22	28	19	23	15
Problemas de cobertura, en algunos lugares no se puede conectar	27	31	24	26	28	22
Problemas con el aparato, funciona mal, no se conecta	8	10	7	7	10	7
La carga se agota antes de lo esperado	0	1	-	-	-	-
Problemas con los cobros / facturas	2	1	4	2	1	-
n = 812		154	140	249	198	71
Promedio de Menciones = 1,3		1,3	1,3	1,3	1,1	1,2

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 61: Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil.

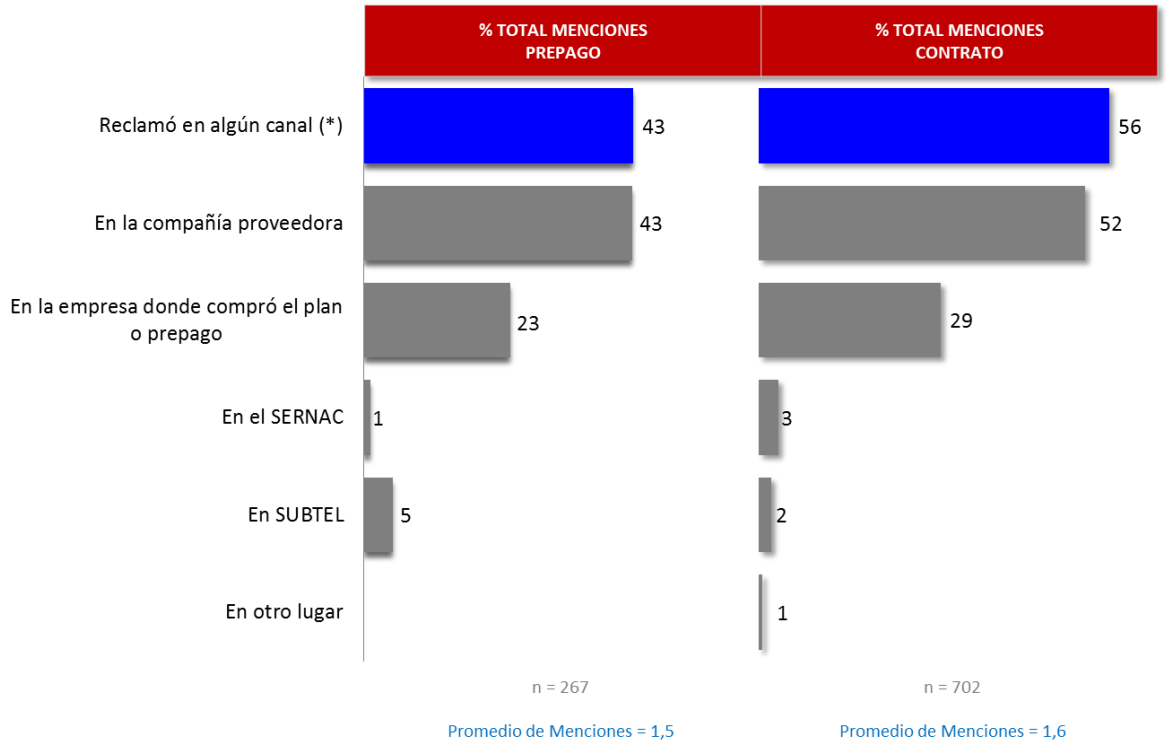


	% TOTAL MENCIONES	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Reclamó en algún canal (*)	48	52	43	52	67	52
En la compañía proveedora	47	52	45	45	77	59
En la empresa donde compró el plan o prepago	26	43	21	19	47	36
En el SERNAC	2	2	1	4	8	2
En SUBTEL	3	8	2	2	4	3
En otro lugar	0	-	1	-	-	1
n = 1027		160	193	283	180	211
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.

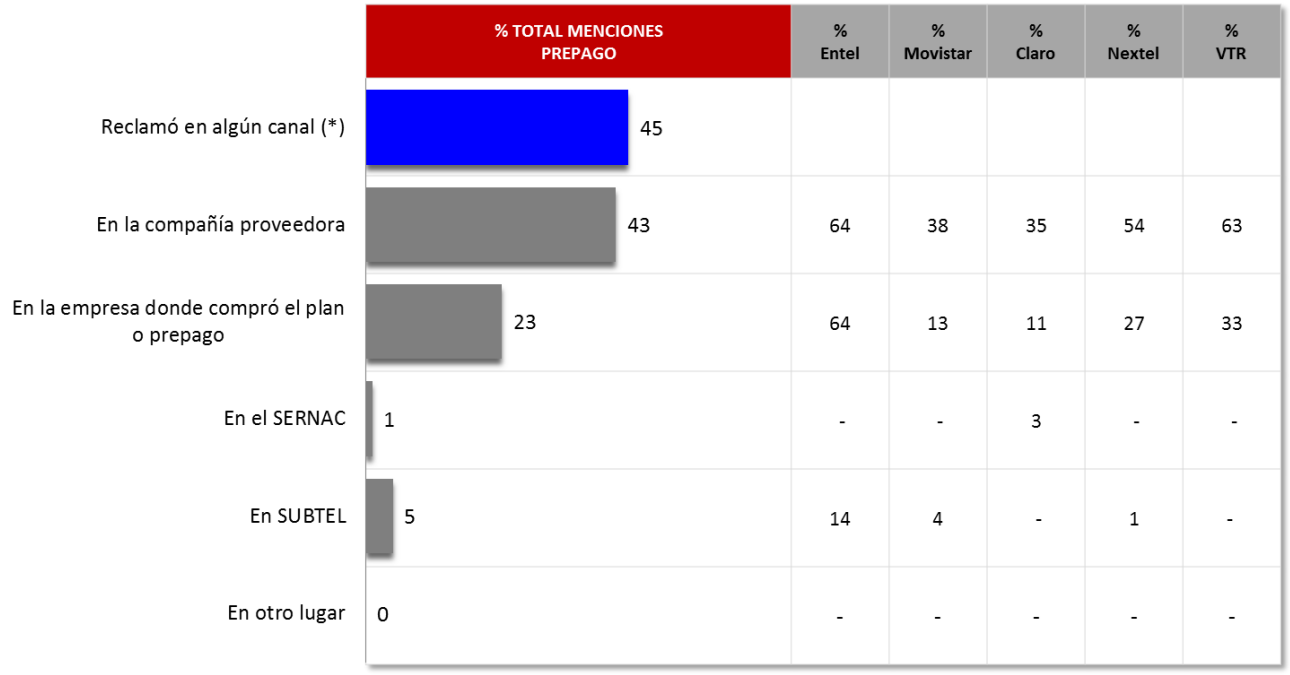
Gráfica 62: Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil – Por tipo.



(*) 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, a excepción de la SUBTEL en el caso de los prepago.

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

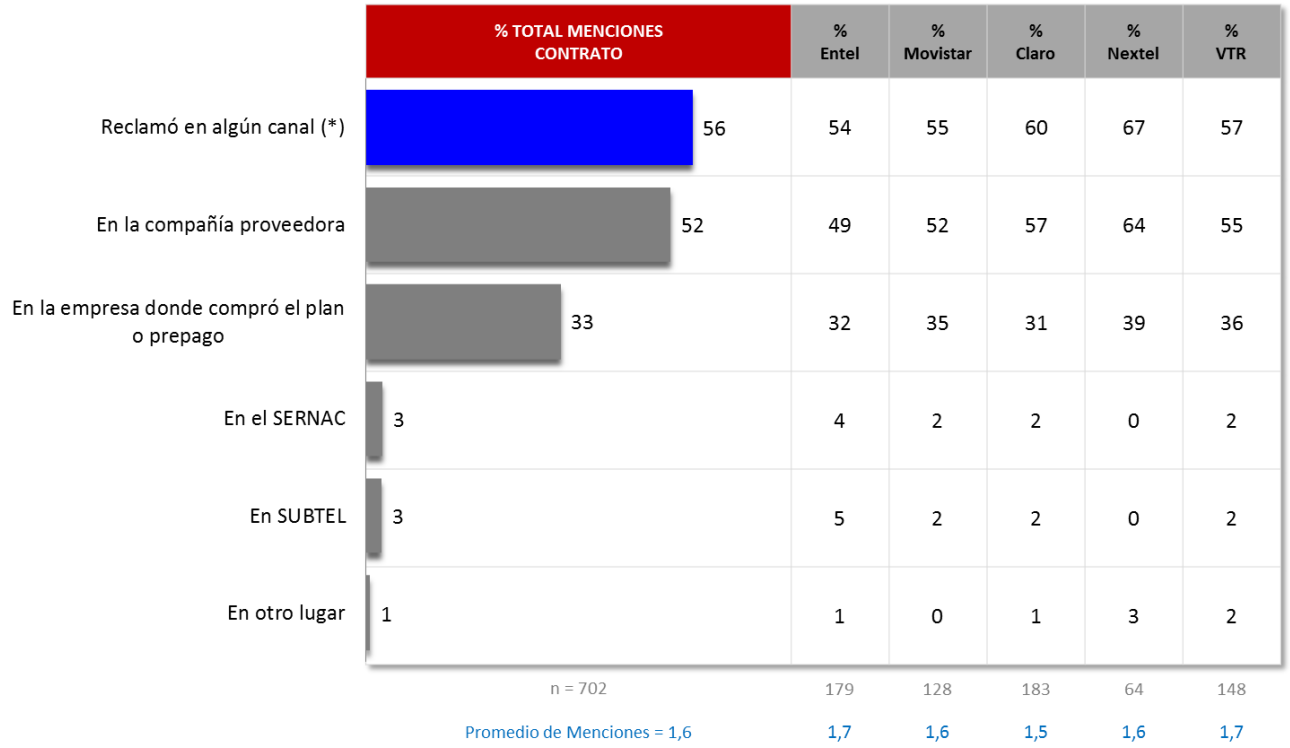


	% TOTAL MENCIONES PREPAGO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Reclamó en algún canal (*)	45					
En la compañía proveedora	43	64	38	35	54	63
En la empresa donde compró el plan o prepago	23	64	13	11	27	33
En el SERNAC	1	-	-	3	-	-
En SUBTEL	5	14	4	-	1	-
En otro lugar	0	-	-	-	-	-
n = 215		6	53	34	109	13
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 54% de su muestra de clientes prepago.

Gráfica 64: 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.

Resolucion de reclamos

Entre los usuarios que presentan un reclamo, la tasa de resolucipon es baja, llegando al 57% en total.

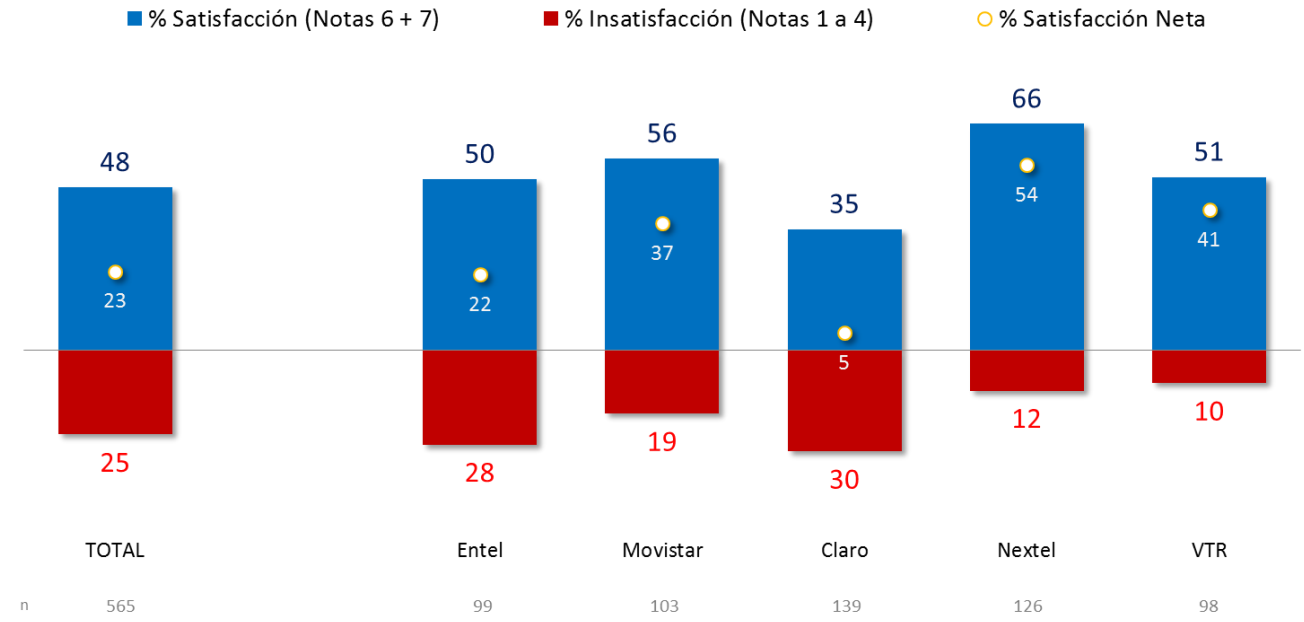
La siguiente tabla presenta un resumen, de la tasa de problemas, reporte y resolución:

		INTERNET MÓVIL					
% Menciones	Base	TOTAL	Entel	Movistar	Claro	Nextel	VTR
Tasa de Problemas	Total entrevistados	**42**	29	42	61	46	47
Tasa de Reporte Problemas	Han tenido un problema	**48**	52	43	52	67	52
Tasa de solución de Problemas	Han reportado su problema	**57**	71	54	50	74	54

Satisfacción con la resolución de problemas de Internet Móvil

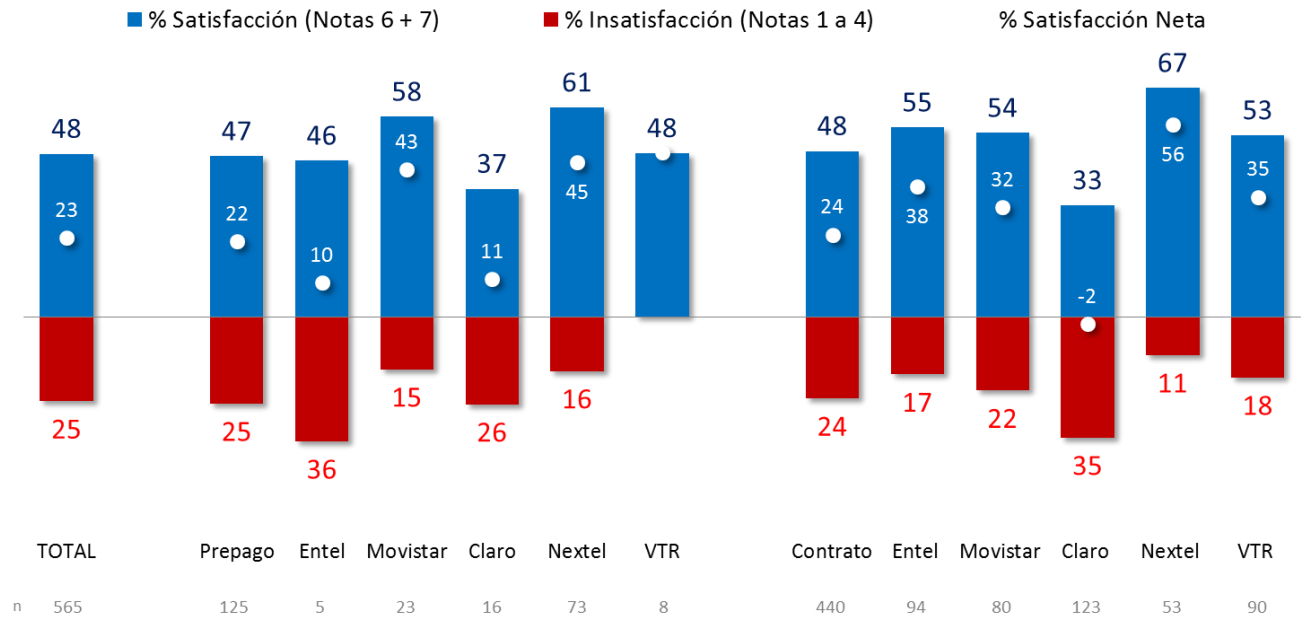
"En una escala de 1 a 7 donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Cuán satisfecho quedó con la resolución de su problema?"

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



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

Gráfica 66: Satisfacción con la resolución de problemas de Internet Móvil.

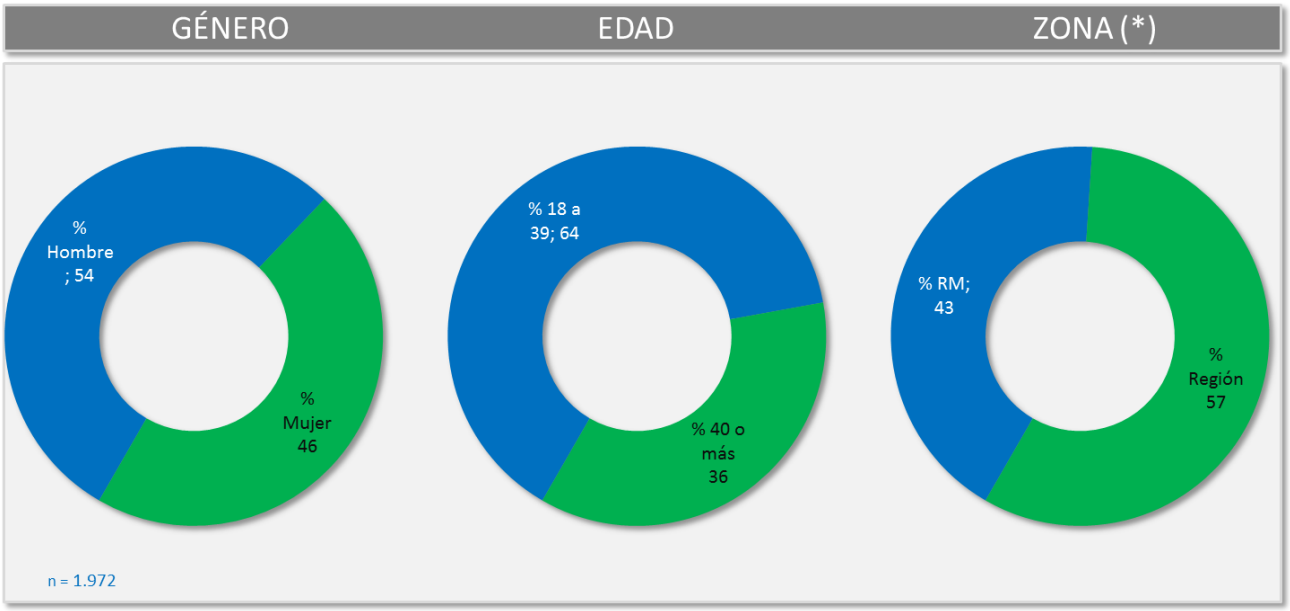


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción “5” o “No sabe”.

c. Banda Ancha Móvil

i. Perfil de los entrevistados: características Demográficas de usuarios de Banda Ancha Móvil.

Gráfica 67: 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 64% 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.

GÉNERO			
Compañía	Base (n)	% Hombre	% Mujer
Entel	476	54	46
Movistar	638	51	49
Claro	317	61	39
Nextel	116	61	39
VTR	425	55	45
TOTAL	1.972	54	46

EDAD			
Compañía	Base (n)	% 18 a 39	% 40 o Más
Entel	476	65	35
Movistar	638	60	40
Claro	317	60	40
Nextel	116	55	45
VTR	425	55	45
TOTAL	1.972	64	37

ZONA (*)			
Compañía	Base (n)	% RM	% Regiones
Entel	476	41	59
Movistar	638	43	57
Claro	317	47	53
Nextel	116	69	32
VTR	425	62	38
TOTAL	1.972	43	57

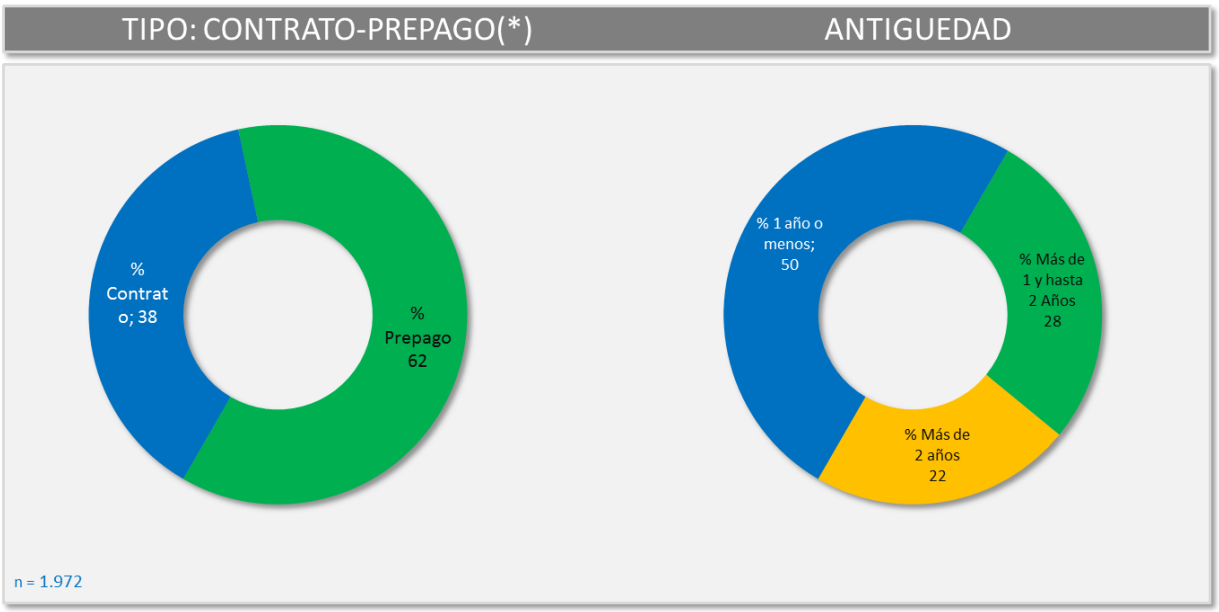
n = 1.972

(*) 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.

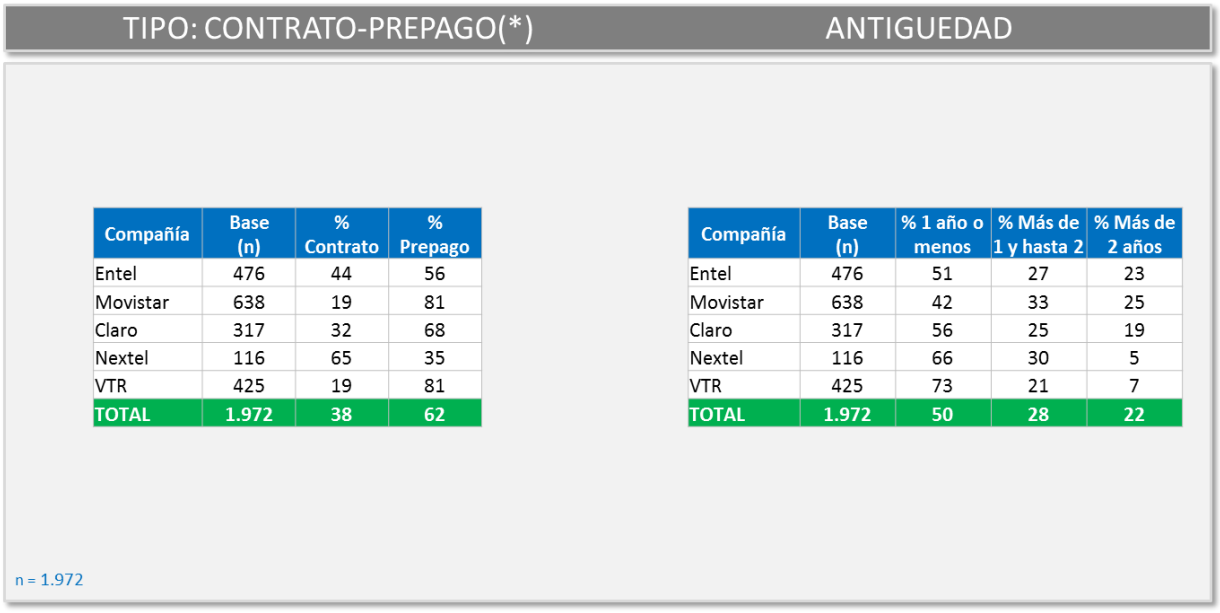
Respecto a la segmentación por zona geográfica solo Nextel y VTR concentran claramente a sus clientes en la región metropolitana, tanto Entel como Movistar tienen a sus clientes principalmente distribuidos en el resto de las regiones del país.

Gráfica 68: 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 69: Características del servicio de Banda Ancha Móvil – Por compañía.



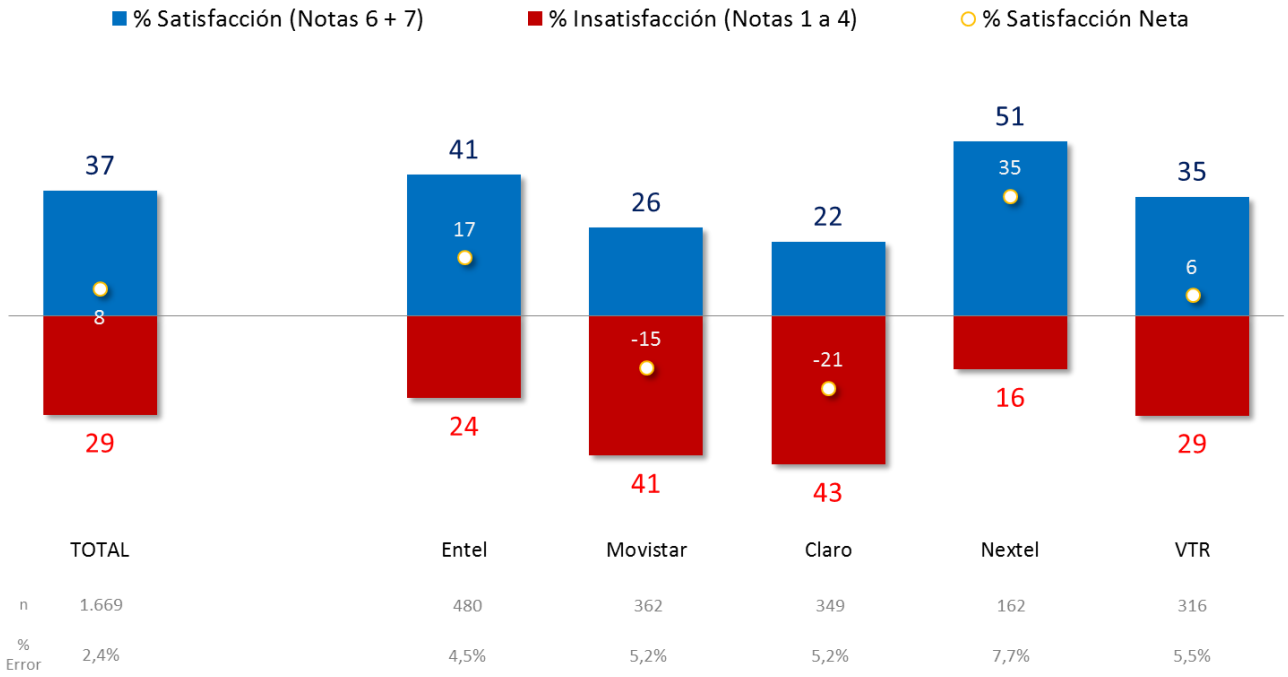
Compañía	Base (n)	% Contrato	% Prepago
Entel	476	44	56
Movistar	638	19	81
Claro	317	32	68
Nextel	116	65	35
VTR	425	19	81
TOTAL	1.972	38	62

Compañía	Base (n)	% 1 año o menos	% Más de 1 y hasta 2	% Más de 2 años
Entel	476	51	27	23
Movistar	638	42	33	25
Claro	317	56	25	19
Nextel	116	66	30	5
VTR	425	73	21	7
TOTAL	1.972	50	28	22

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

ii. Satisfacción con empresas de Banda Ancha Móvil

Gráfica 70: Satisfacción con empresas de Banda Ancha Móvil.

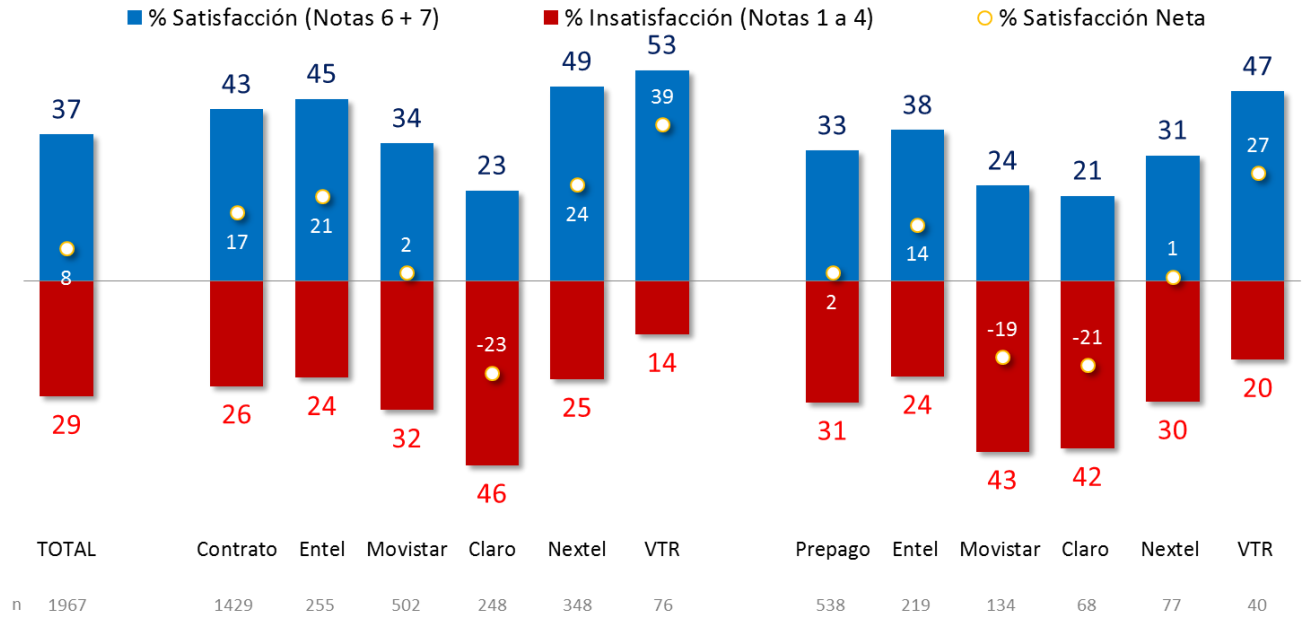


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción “5” o “No sabe”.

La satisfacción general con el servicio de banda ancha móvil llega a un 37%, siendo Nextel la empresa de telecomunicaciones mejor evaluada en el item, alcanzando un 51% de notas 6 o 7, Entel tambien cuenta con indicadores que estan por sobre la media.

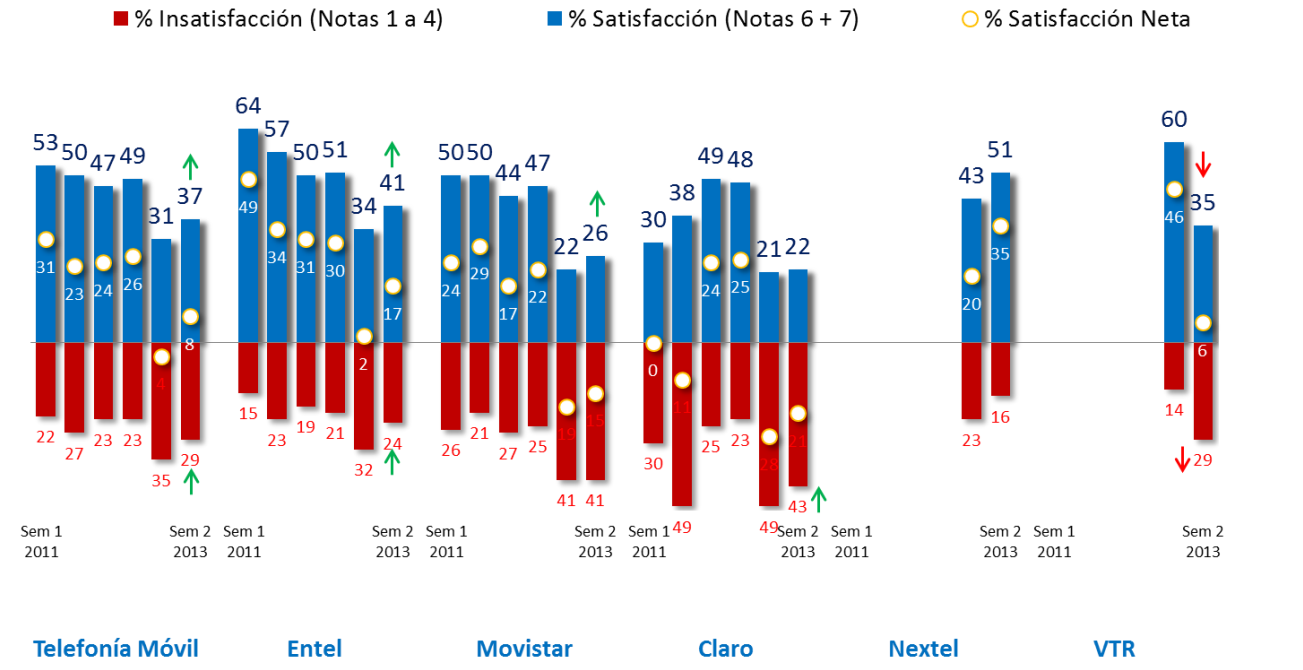
La insatisfacción global llega a un 29% siendo Claro la empresa que contribuye en mayor medida a las malas evaluaciones con un 43% de notas 1 a 4, Movistar tambien obtiene malas evaluaciones con un 41%.

Gráfica 71: Satisfacción con empresas de Banda Ancha Móvil – Por tipo.



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

Gráfica 72: Satisfacción con empresas de Banda Ancha Móvil – Por compañía y medición.



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

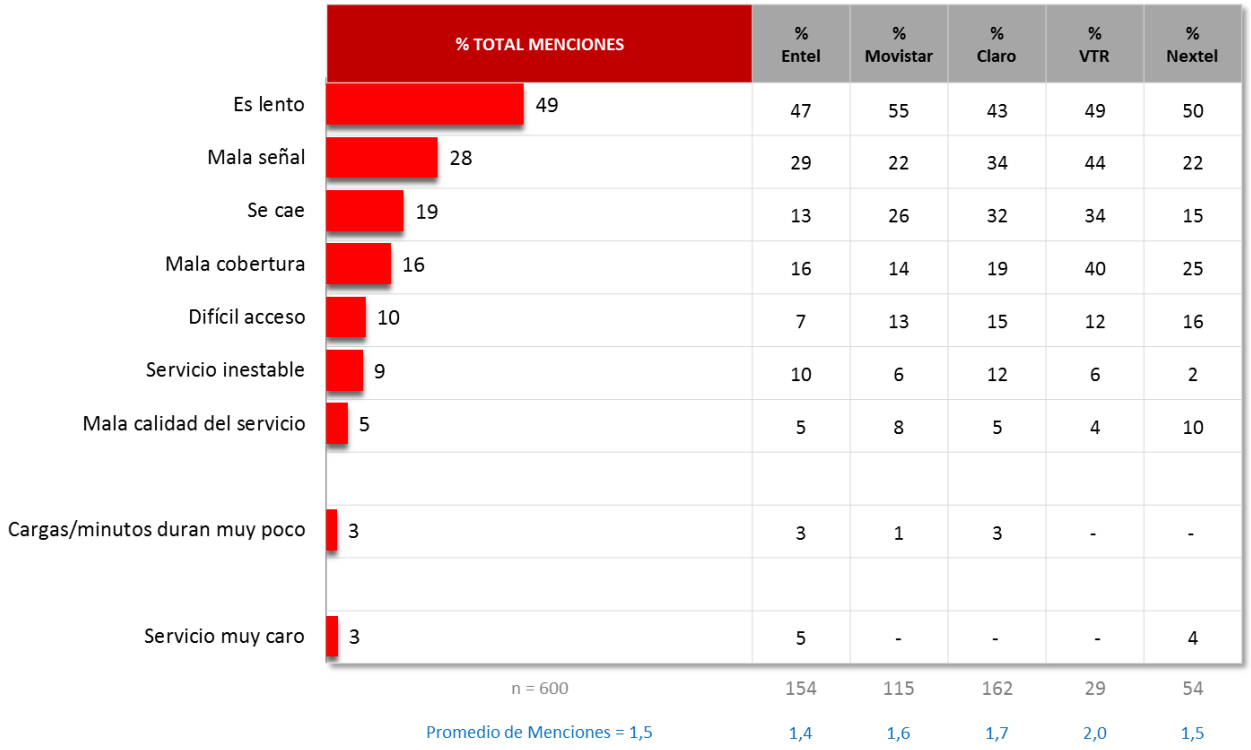
En términos globales no existe diferencia entre la evaluación de usuarios con contrato y prepago.

El servicio mejora su evaluación n la última medición, en la mayoría de los operadores, menos VTR que cae abruptamente.

iii. Aspectos de mejora en Banda Ancha Móvil

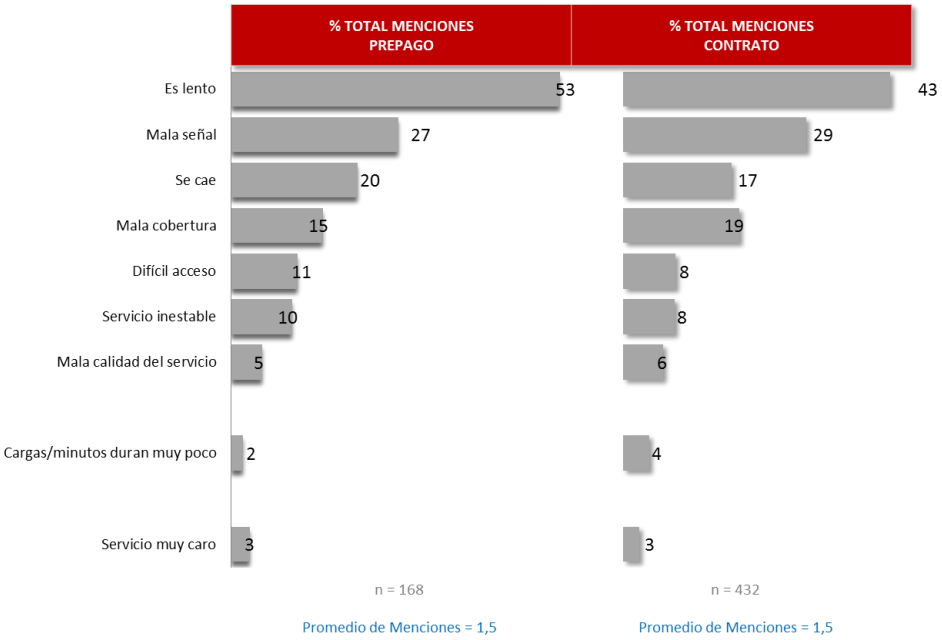
"¿Qué aspectos negativos de LEER PROVEEDOR hacen que evalúe con nota 4 o MENOS su servicio de B. Ancha Móvil?"

Gráfica 73: Aspectos de mejora en Banda Ancha Móvil.



Una vez más la lentitud 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.

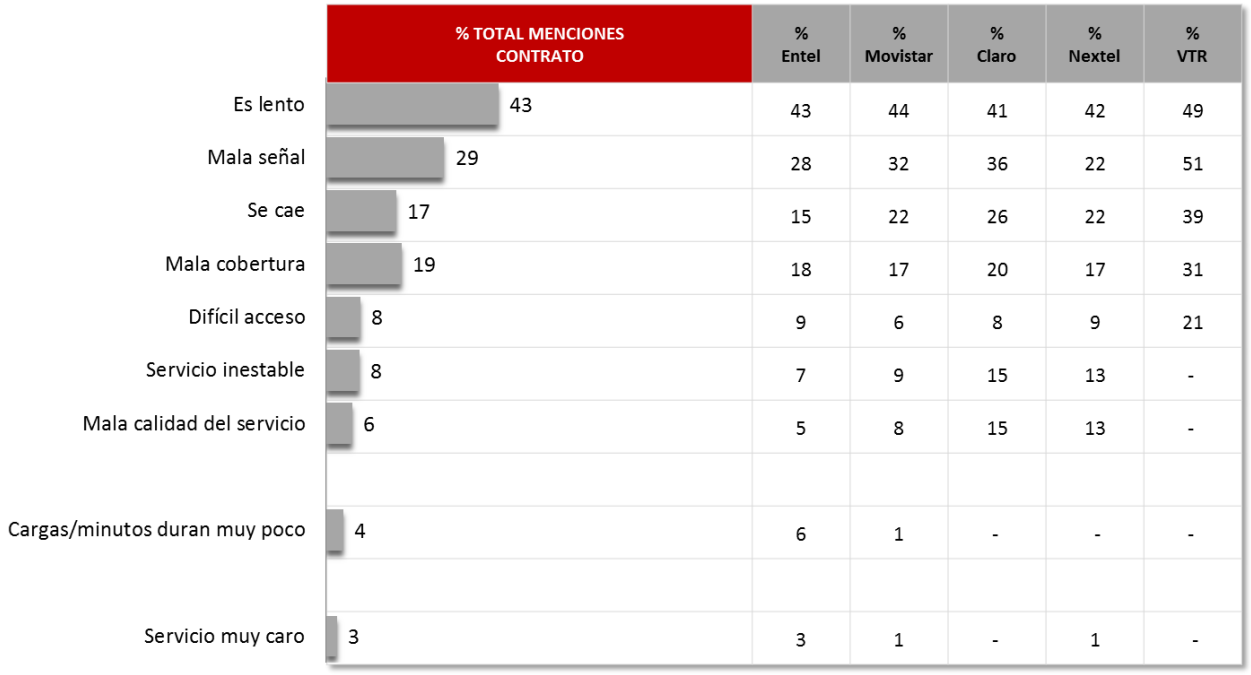
Gráfica 74: Aspectos de mejora en Banda Ancha Móvil – Por tipo.



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

% TOTAL MENCIONES PREPAGO	% Entel	% Movistar	% Claro	% VTR	% Nextel
Es lento 53	51	57	45	52	49
Mala señal 27	30	21	32	22	35
Se cae 20	12	27	35	14	27
Mala cobertura 15	14	13	19	27	52
Difícil acceso 11	6	14	19	18	-
Servicio inestable 10	13	6	10	-	14
Mala calidad del servicio 5	4	8	-	9	10
Cargas/minutos duran muy poco 2	2	1	4	-	-
Servicio muy caro 3	6	-	-	5	-
n = 168	52	57	28	23	8
Promedio de Menciones = 1,5	1,4	1,6	1,7	1,5	1,9

Gráfica 76: Aspectos de mejora en Banda Ancha Móvil – Contrato.



	% TOTAL MENCIONES CONTRATO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Es lento	43	43	44	41	42	49
Mala señal	29	28	32	36	22	51
Se cae	17	15	22	26	22	39
Mala cobertura	19	18	17	20	17	31
Difícil acceso	8	9	6	8	9	21
Servicio inestable	8	7	9	15	13	-
Mala calidad del servicio	6	5	8	15	13	-
Cargas/minutos duran muy poco	4	6	1	-	-	-
Servicio muy caro	3	3	1	-	1	-
n = 432		62	161	113	86	10
Promedio de Menciones = 1,5		1,4	1,6	1,7	1,5	2,1

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.

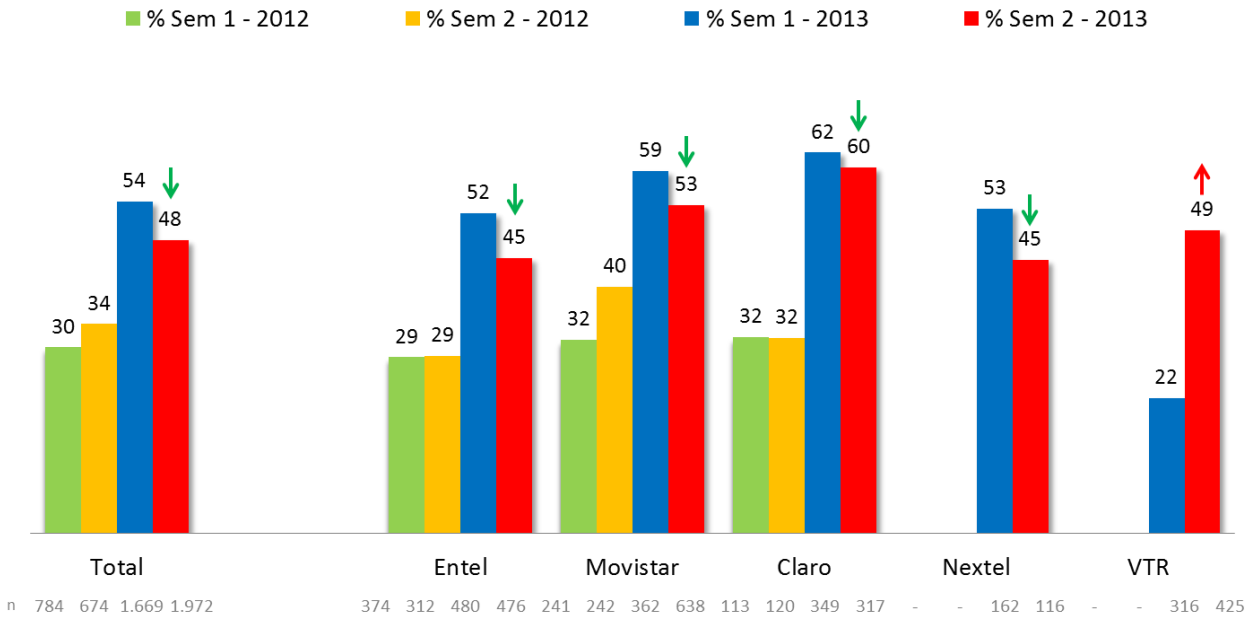
Para las mejoras relativas a la atención del clientes los usuarios con contrato son quienes se muestran más críticos.

iv. Problemas, reclamos y resolución: Banda Ancha Móvil

Tasa de problemas en Banda Ancha Móvil

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

Gráfica 77: Tasa de problemas en Banda Ancha Móvil.

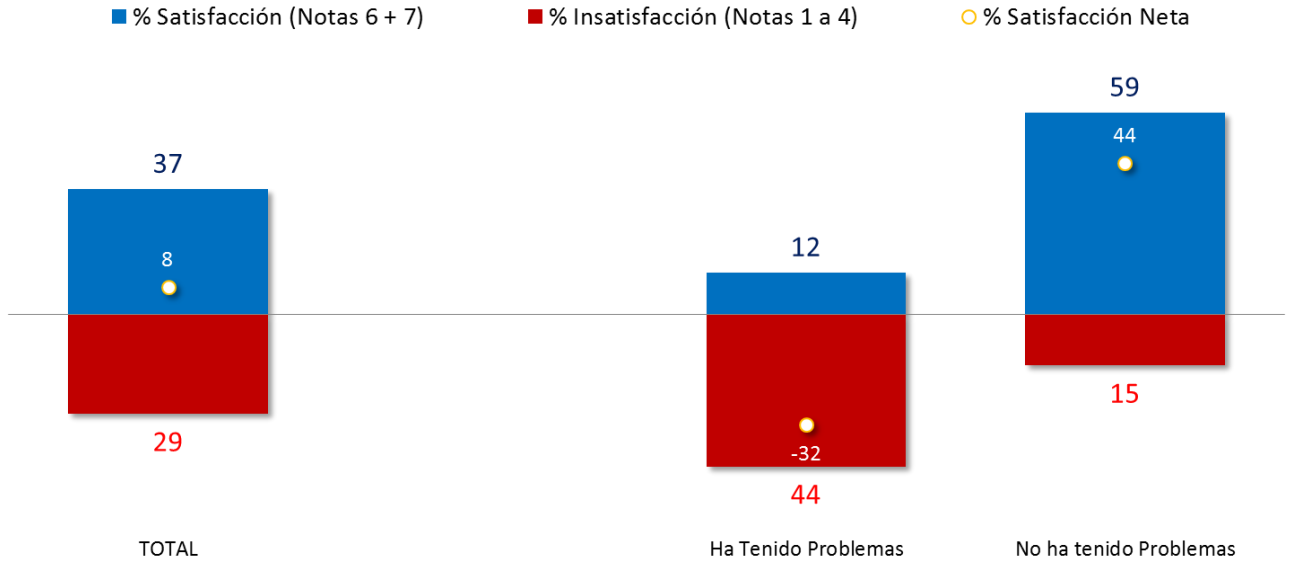


Respecto al nivel de problemas del servicio de banda ancha móvil, según los clientes Claro es la compañía que muestra una mayor tasa de problemas, alcanzando un 60% de los casos. VTR destaca con un alza de un 22% de usuarios que han presentado problemas al 49%.

Satisfacción con Banda Ancha Móvil según si ha tenido problemas

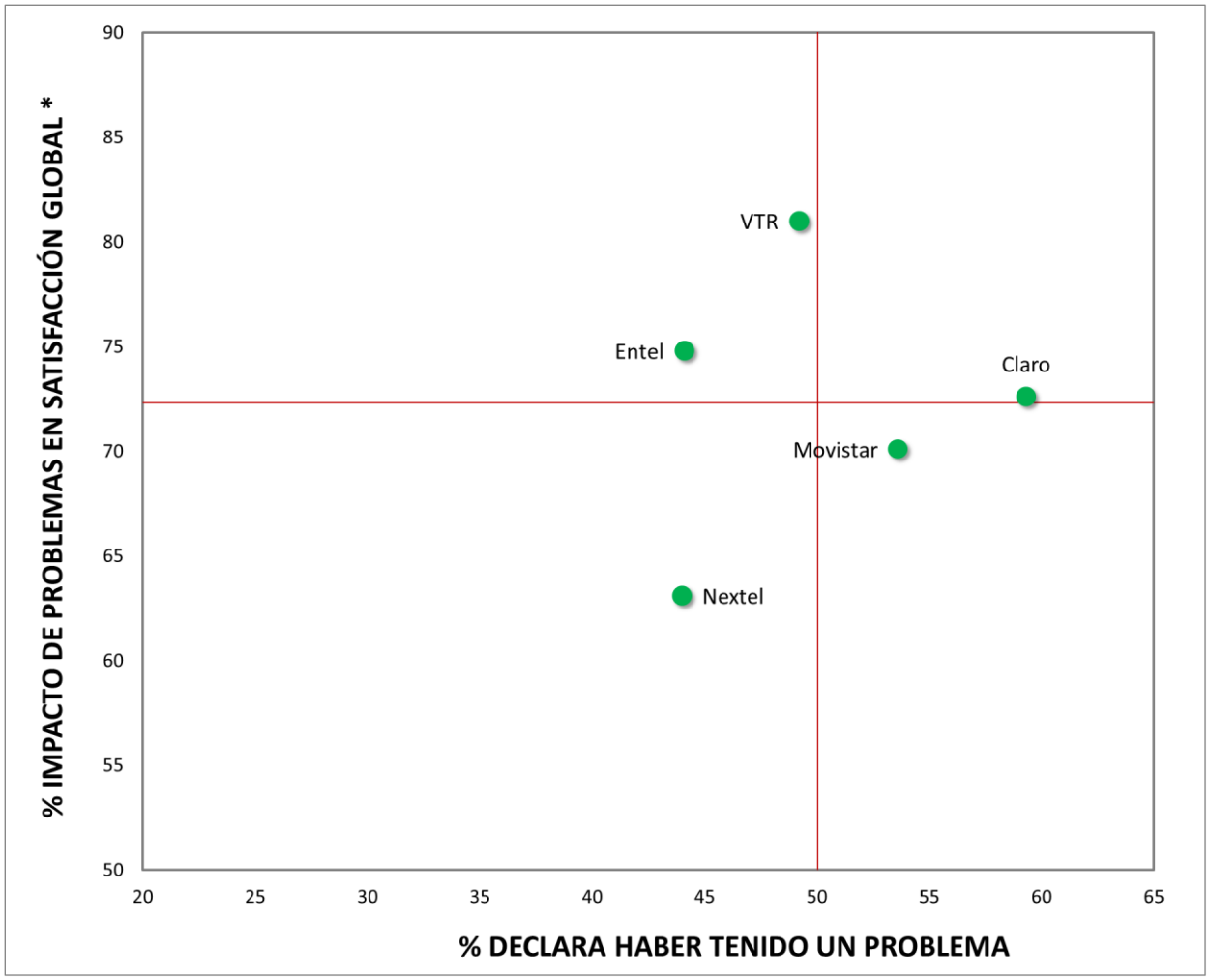
"Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Banda Ancha Móvil que tiene actualmente?"

Gráfica 78: Satisfacción con Banda Ancha Móvil – Si ha tenido problemas.



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

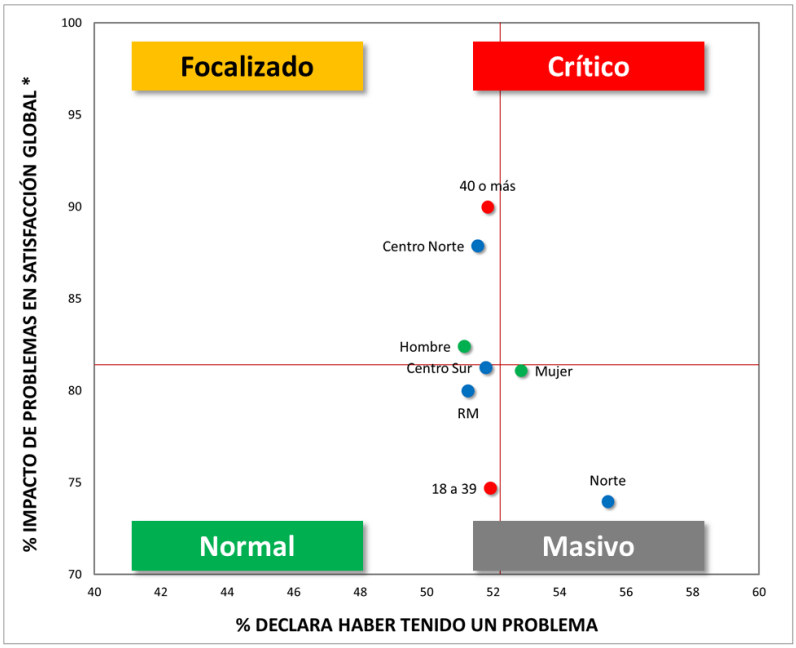
Gráfica 79: Impacto de problemas en satisfacción global.



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

Si bien son los usuarios de las empresas con la menor tasa de problemas, el impacto que tienen estos problemas para los usuarios de las compañías VTR y Entel es mayor. En este sentido, la peor situación corresponde a Claro, pues tiene una mayor tasa de problemas y estos afectan negativamente la satisfacción de sus usuarios.

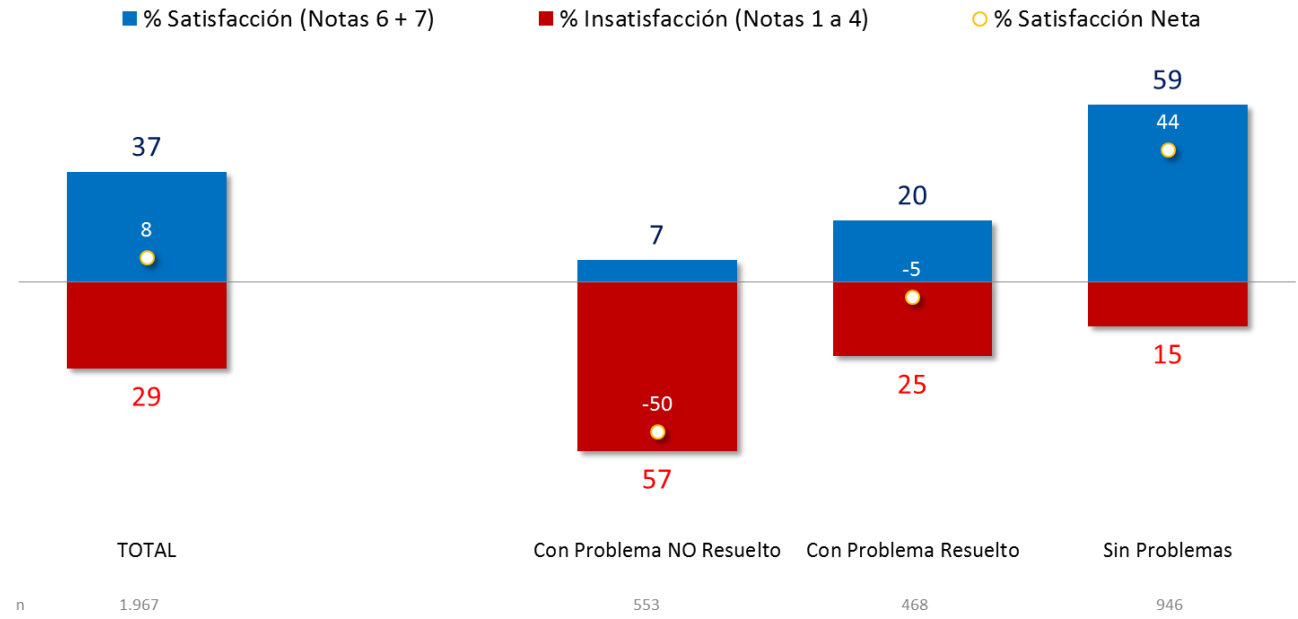
Gráfica 80: Impacto de problemas en satisfacción global por variables demográficas.



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



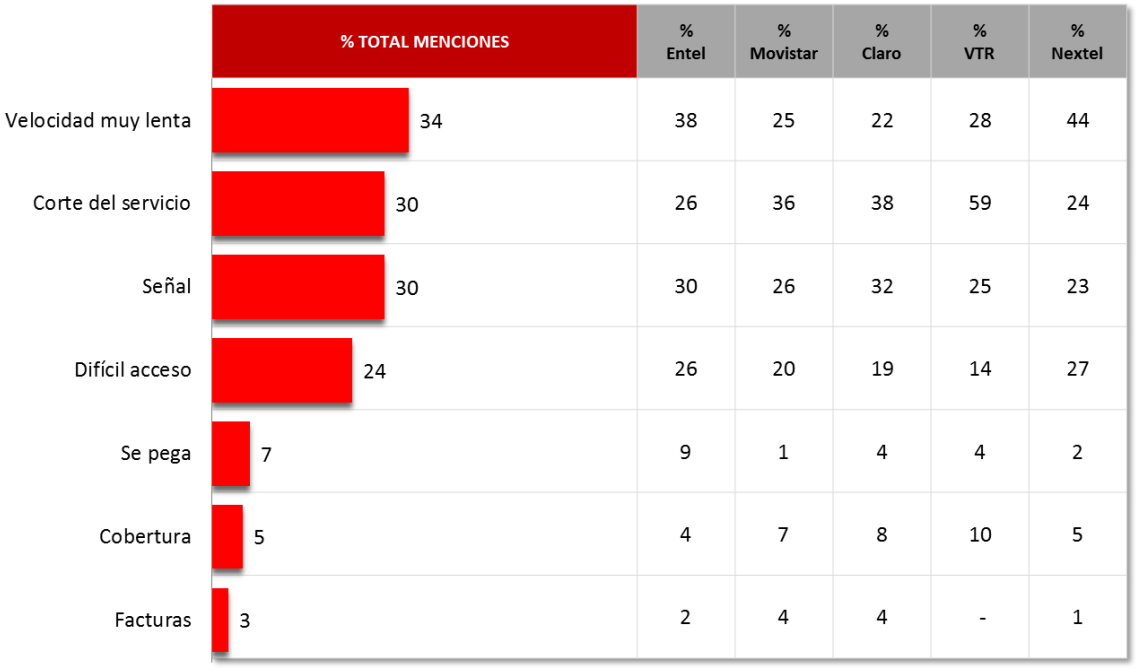
(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe"

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.

Tipos de problemas de Banda Ancha Móvil

¿Qué tipo de problema tuvo?

Gráfica 1: Tipos de problemas de Banda Ancha Móvil.

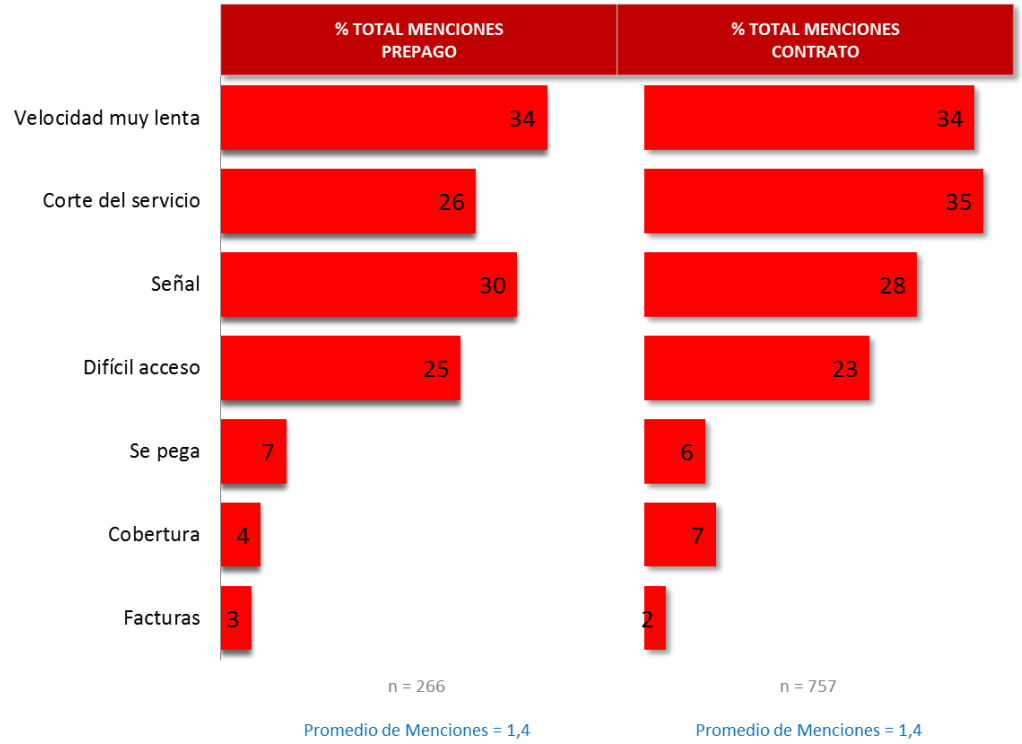


	% TOTAL MENCIONES	% Entel	% Movistar	% Claro	% VTR	% Nextel
Velocidad muy lenta	34	38	25	22	28	44
Corte del servicio	30	26	36	38	59	24
Señal	30	30	26	32	25	23
Difícil acceso	24	26	20	19	14	27
Se pega	7	9	1	4	4	2
Cobertura	5	4	7	8	10	5
Facturas	3	2	4	4	-	1
n =1023		210	354	201	51	207
Promedio de Menciones = 1,4		1,4	1,4	1,4	1,5	1,4

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.

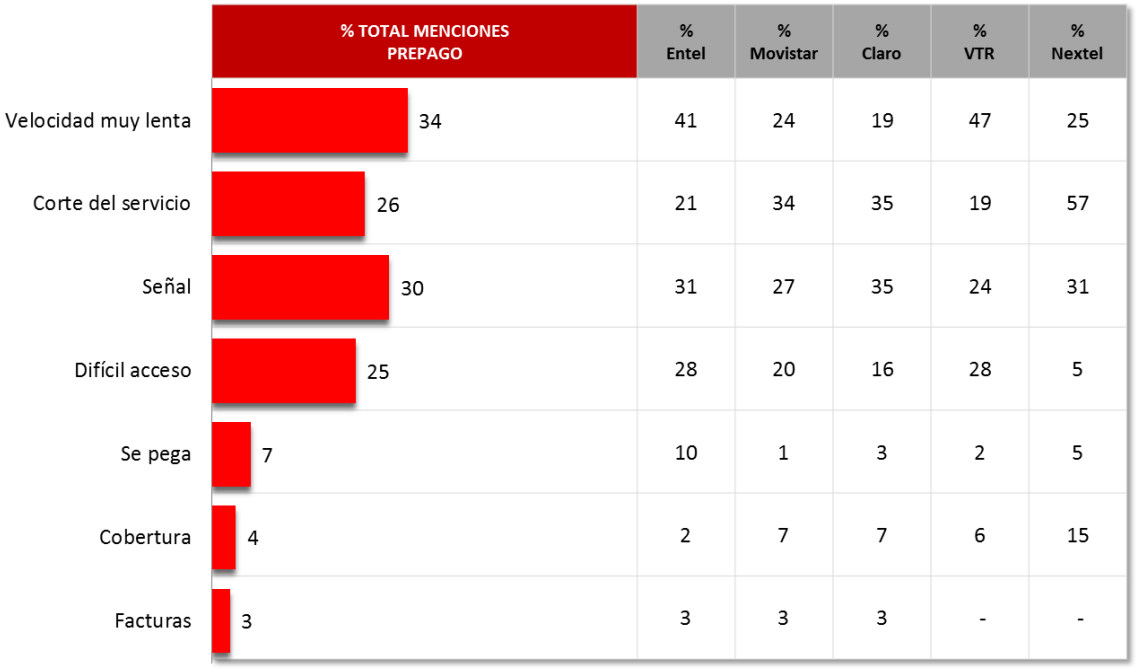
Gráfica 2: Tipos de problemas de Banda Ancha Móvil – Por tipo.



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 82: Tipos de problemas de Banda Ancha Móvil – Prepago.

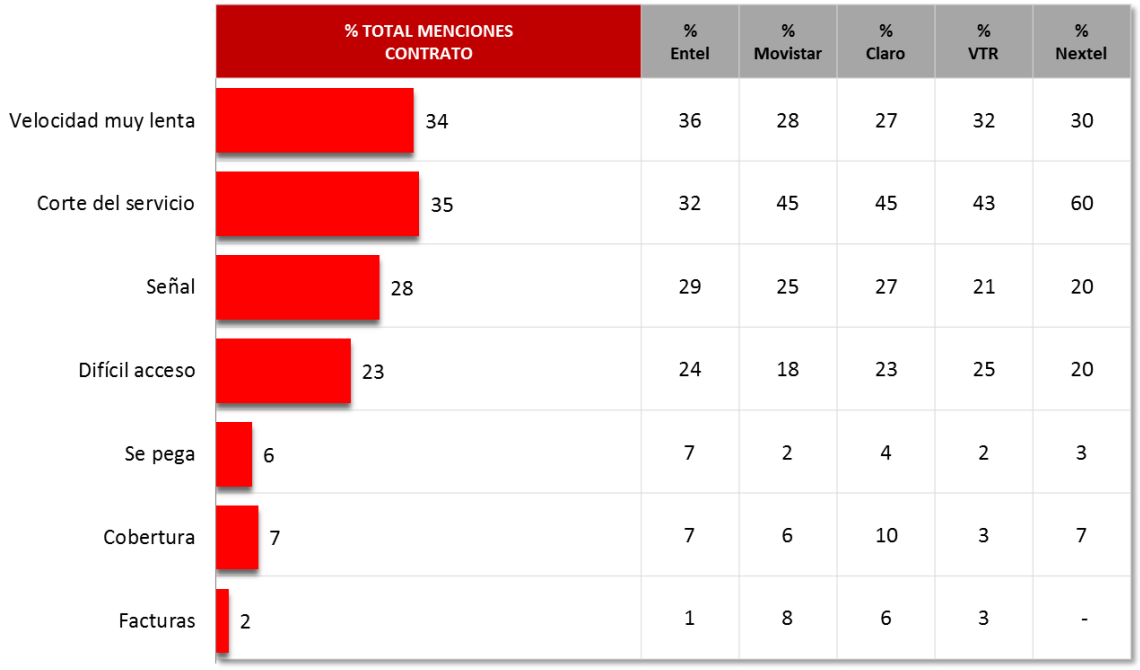


	% TOTAL MENCIONES PREPAGO	% Entel	% Movistar	% Claro	% VTR	% Nextel
Velocidad muy lenta	34	41	24	19	47	25
Corte del servicio	26	21	34	35	19	57
Señal	30	31	27	35	24	31
Difícil acceso	25	28	20	16	28	5
Se pega	7	10	1	3	2	5
Cobertura	4	2	7	7	6	15
Facturas	3	3	3	3	-	-
n = 266		97	71	39	38	21
Promedio de Menciones = 1,4		1,4	1,4	1,3	1,5	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 47% 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 83: Tipos de problemas de Banda Ancha Móvil – Contrato.



	% TOTAL MENCIONES CONTRATO	% Entel	% Movistar	% Claro	% VTR	% Nextel
Velocidad muy lenta	34	36	28	27	32	30
Corte del servicio	35	32	45	45	43	60
Señal	28	29	25	27	21	20
Difícil acceso	23	24	18	23	25	20
Se pega	6	7	2	4	2	3
Cobertura	7	7	6	10	3	7
Facturas	2	1	8	6	3	-
n = 757		113	283	162	169	30
Promedio de Menciones = 1,4		1,4	1,4	1,6	1,4	1,5

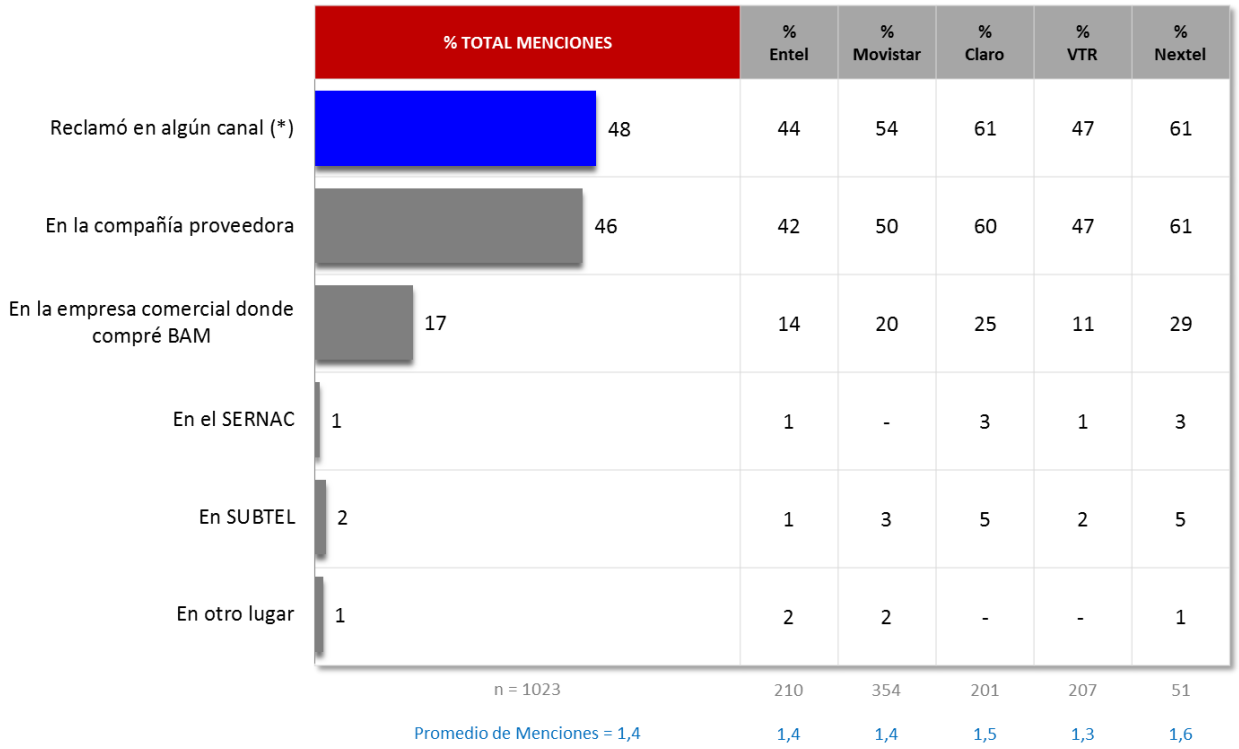
Pregunta de respuesta múltiple y espontánea.

Para los usuarios de planes de banda ancha móvil, quienes presenta mayor cantidad 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 Nextel.

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 84: Lugar de reclamo para problemas de Banda Ancha Móvil.

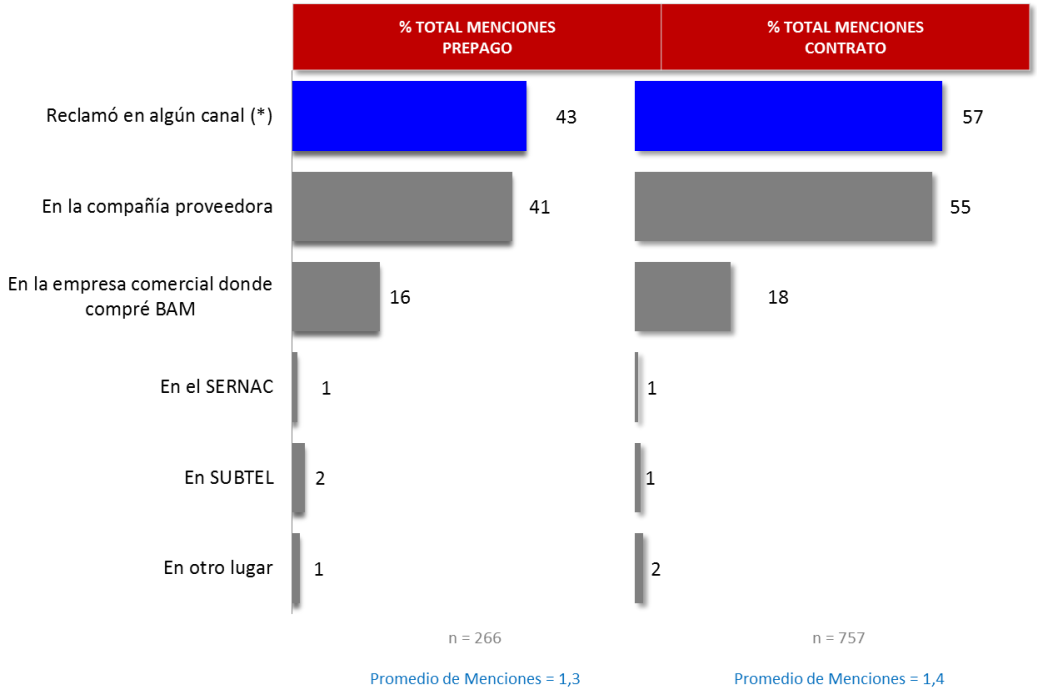


	% TOTAL MENCIONES	% Entel	% Movistar	% Claro	% VTR	% Nextel
Reclamó en algún canal (*)	48	44	54	61	47	61
En la compañía proveedora	46	42	50	60	47	61
En la empresa comercial donde compré BAM	17	14	20	25	11	29
En el SERNAC	1	1	-	3	1	3
En SUBTEL	2	1	3	5	2	5
En otro lugar	1	2	2	-	-	1
n = 1023		210	354	201	207	51
Promedio de Menciones = 1,4		1,4	1,4	1,5	1,3	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.

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 Nextel es la compañía que recepciona un mayor número de reclamos en sus oficinas.

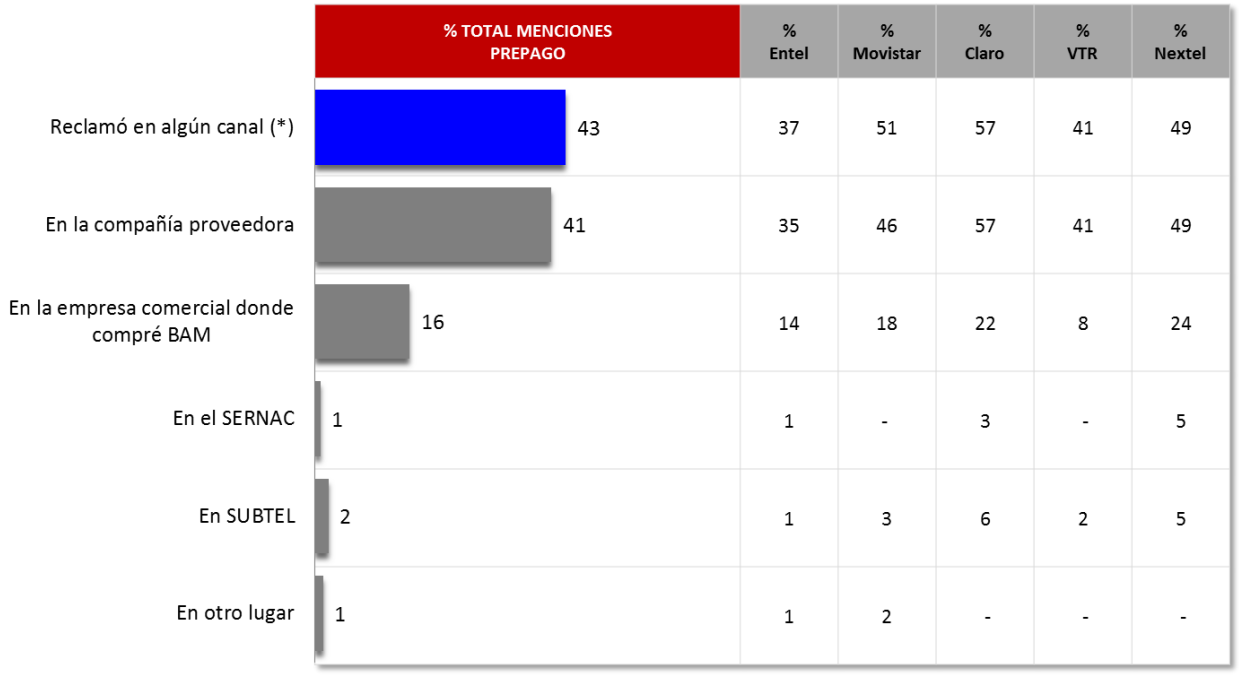
Gráfica 85: Lugar de reclamo para problemas de Banda Ancha Móvil – Por tipo.



(*) 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, con un 55% de las menciones, además son tambien quienes hacen mayormente uso de este derecho, llegando al 57% de los usuarios que han tenido un problema y que han reclamado en alguno de los canales posibles.

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

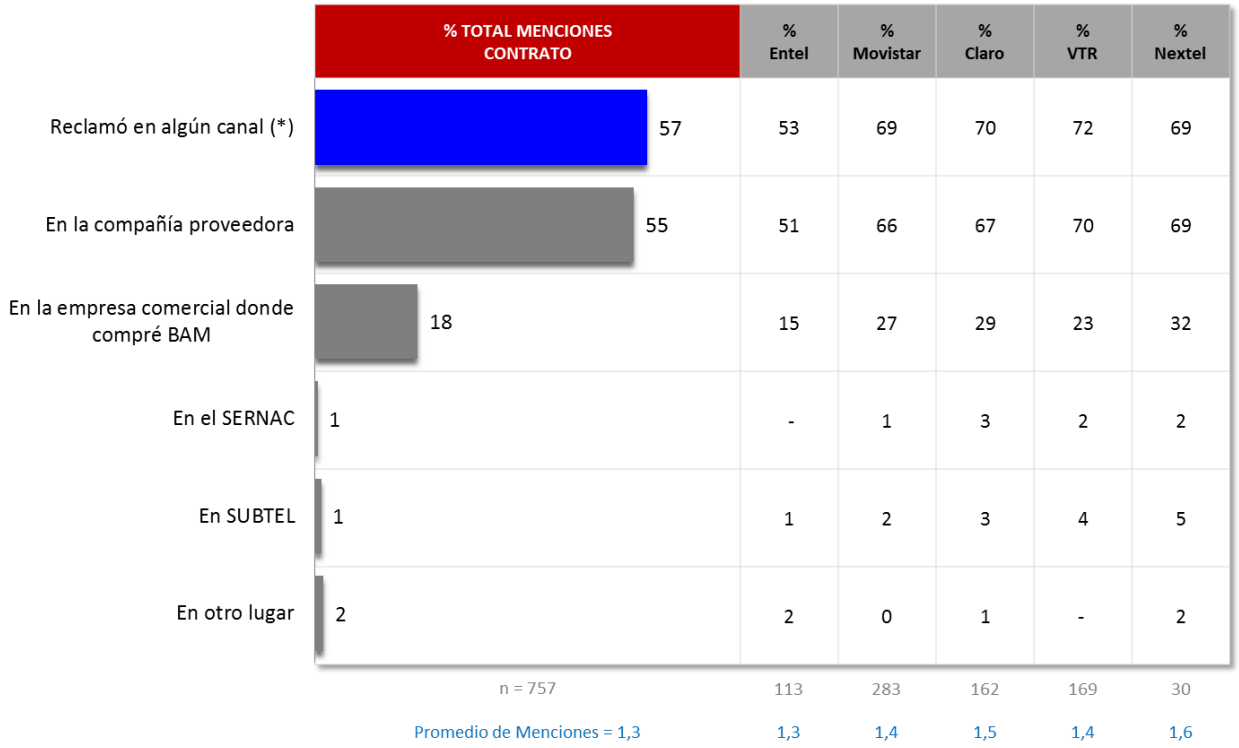


	% TOTAL MENCIONES PREPAGO	% Entel	% Movistar	% Claro	% VTR	% Nextel
Reclamó en algún canal (*)	43	37	51	57	41	49
En la compañía proveedora	41	35	46	57	41	49
En la empresa comercial donde compré BAM	16	14	18	22	8	24
En el SERNAC	1	1	-	3	-	5
En SUBTEL	2	1	3	6	2	5
En otro lugar	1	1	2	-	-	-
n = 266		97	71	39	38	21
Promedio de Menciones = 1,4		1,4	1,4	1,5	1,2	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 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.

Gráfica 87: 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.

Nextel cuenta con los indicadores más altos de mención para reclamos directamente a SERNAC y/o SUBTEL con un 7% entre ambos.

Resolucion de reclamos

Entre los usuarios que presentan un reclamo, la tasa de resolucipon es baja, llegando al 48% en total.

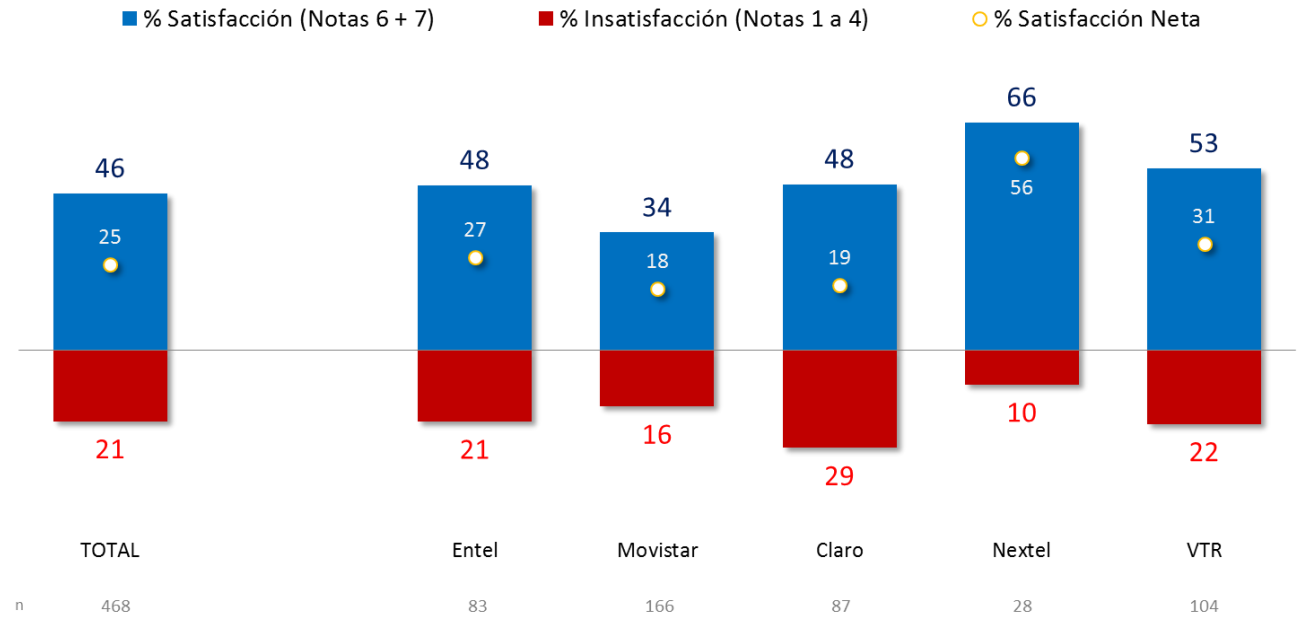
La siguiente tabla presenta un resumen, de la tasa de problemas, reporte y resolución:

		BAM					
% Menciones	Base	TOTAL	Entel	Movistar	Claro	Nextel	VTR
Tasa de Problemas	Total entrevistados	**47**	44	54	59	44	49
Tasa de Reporte Problemas	Han tenido un problema	**45**	42	48	60	61	48
Tasa de solución de Problemas	Han reportado su problema	**48**	44	53	61	61	48

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 88: Satisfacción con la resolución de problemas de Banda Ancha Móvil.

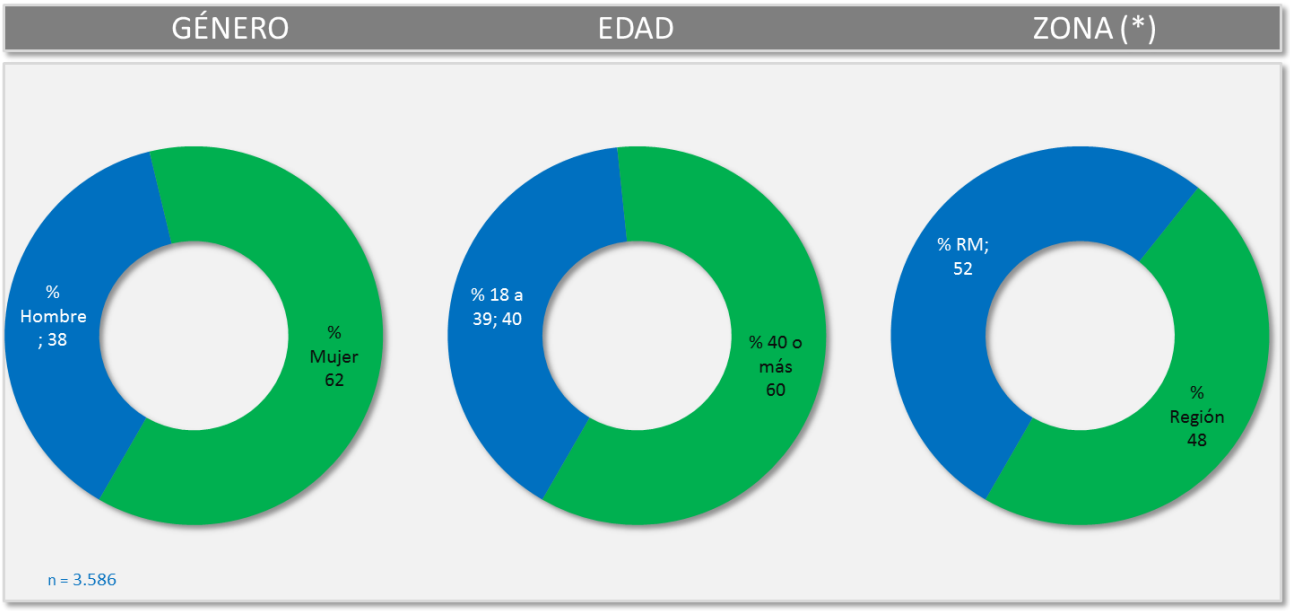


El global de la evaluación en términos de satisfacción con resolución de problemas llega a un 46% de las compañias.

VI. Internet Fija

i. Perfil de los entrevistados: características Demográficas de usuarios de Internet Fija.

Gráfica 89: 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 62% de los casos, de una mayor edad a diferencia de los otros servicios concentrando con un 60% 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 90: Características demográficas de los usuarios de Internet Fija – Por compañía.

GÉNERO

Compañía	Base (n)	% Hombre	% Mujer
Movistar	714	37	63
VTR	701	40	60
Claro	707	34	66
GTD	703	37	63
Telsur/Telcoy	761	39	61
TOTAL	3.586	38	62

EDAD

Compañía	Base (n)	% 18 a 39	% 40 o Más
Movistar	714	41	59
VTR	701	36	64
Claro	707	50	50
GTD	703	42	58
Telsur/Telcoy	761	40	60
TOTAL	3.586	40	60

ZONA (*)

Compañía	Base (n)	% RM	% Regiones
Movistar	714	56	44
VTR	701	54	46
Claro	707	54	46
GTD	703	100	0
Telsur/Telcoy	761	0	100
TOTAL	3.586	52	48

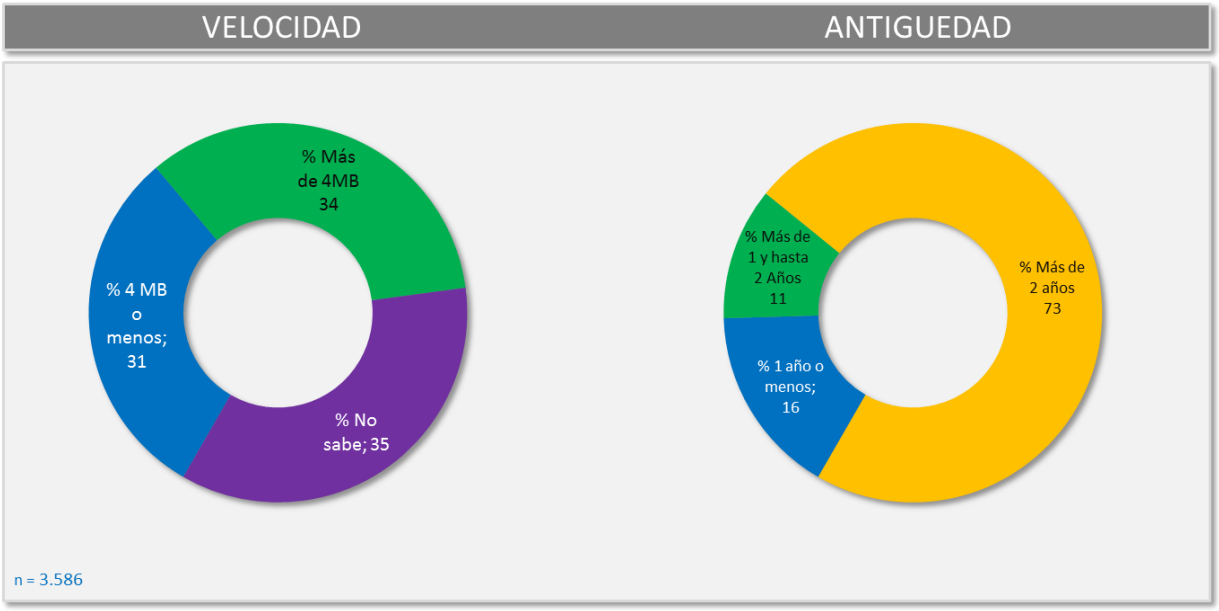
n = 3.586

(*) 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.

Gráfica 91: Características del servicio de Internet Fija.



Gráfica 92: Características del servicio de Internet Fija – Por compañía.

VELOCIDAD

Compañía	Base (n)	% 4MB o menos	% Más de 4MB	% No sabe
Movistar	714	47	22	32
VTR	701	13	47	40
Claro	707	30	38	32
GTD	703	17	34	49
Telsur/Telcoy	761	37	29	34
TOTAL	**3.586**	**31**	**34**	**35**

ANTIGUEDAD

Compañía	Base (n)	% 1 año o menos	% Más de 1 y hasta 2	% Más de 2 años
Movistar	714	14	11	74
VTR	701	15	7	78
Claro	707	29	26	46
GTD	703	3	13	84
Telsur/Telcoy	761	15	12	73
TOTAL	**3.586**	**16**	**11**	**73**

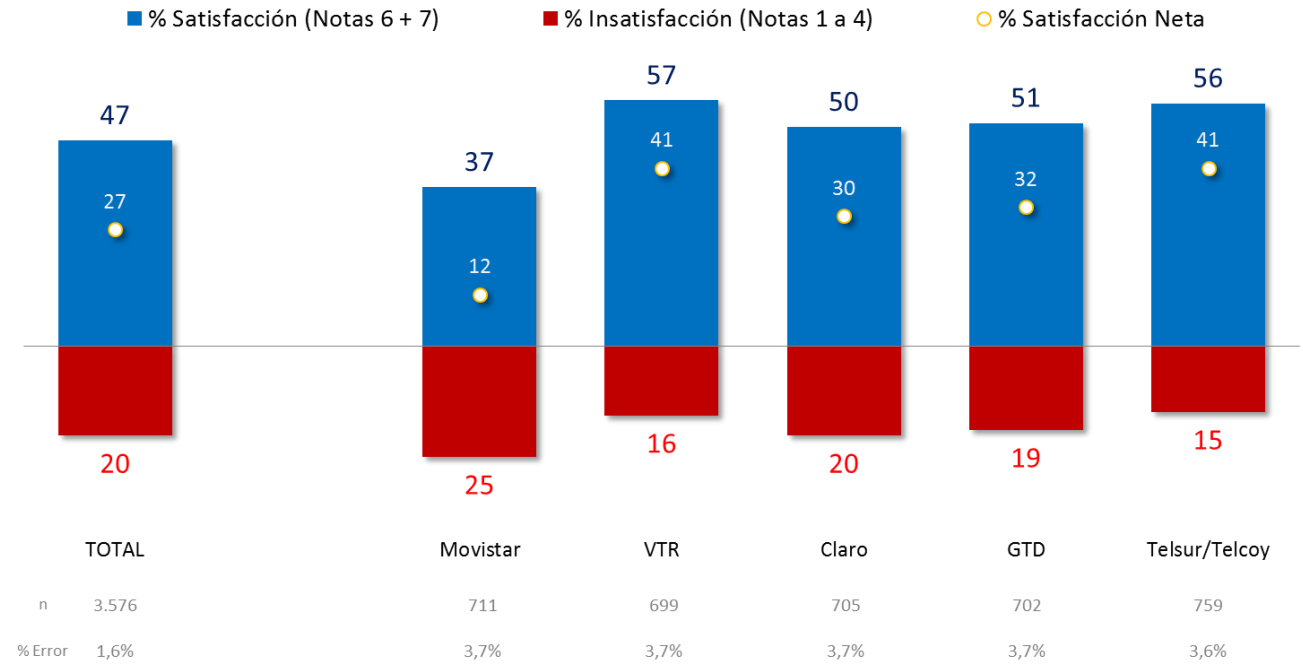
n = 3.586

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.

ii. Satisfacción con empresas 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.

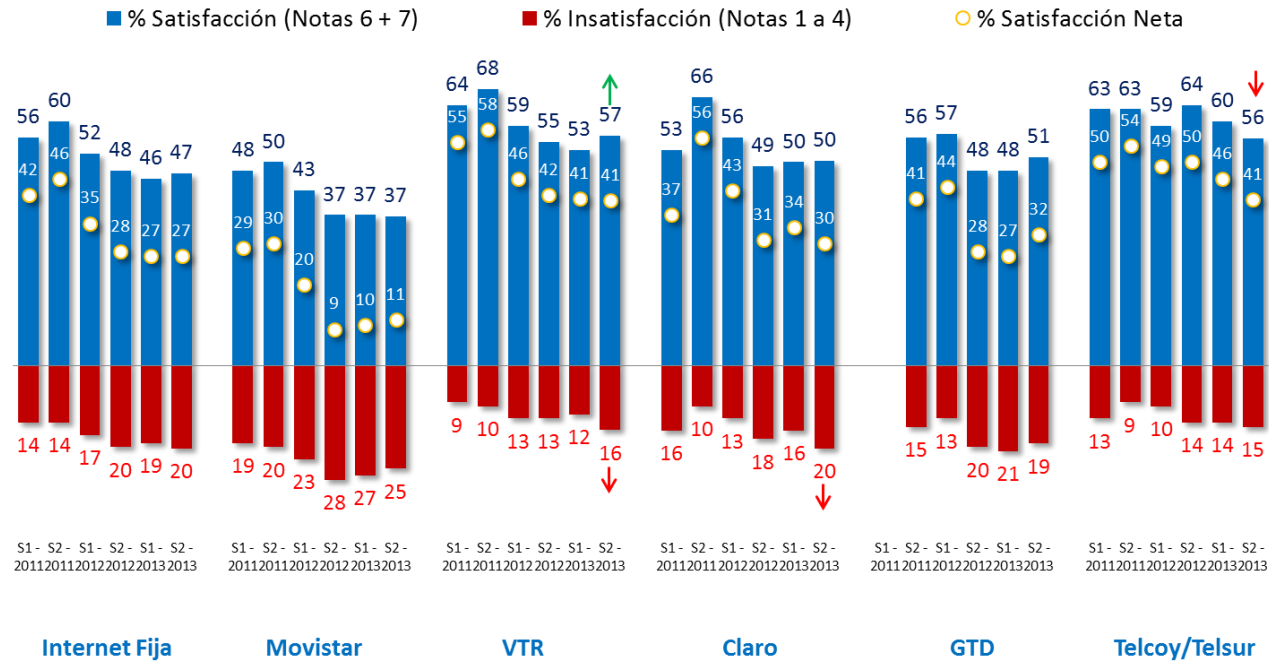


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

El promedio de evaluaciones positivas para el servicio alcanza a un 47% de notas 6 o 7, destacandose las empresas VTR y Telsur/Telcoy con un 57% y 56% de satisfacción respectivamente, la unica compañía que esta por debajo del promedio es Movistar con un 37%.

La insatisfacción llega a un 20% para el total de las compañias, y es Movistar quien cuenta con mayores niveles de insatisfacción con un 25%, GTD tambien posee un alto nivel de insatisfacción.

Gráfica 93: **Satisfacción con servicio de Internet Fija – Por compañía y medición.**



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

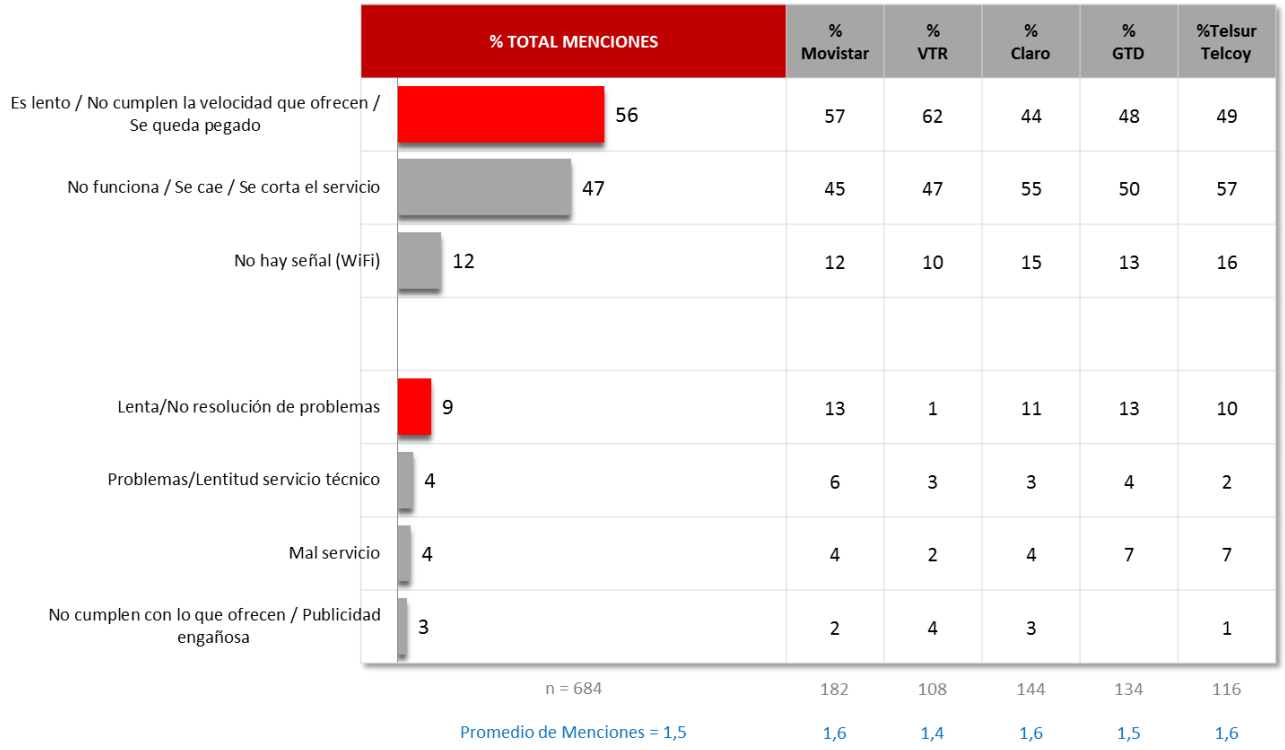
En la revision histórica de resultados podemos ver que los niveles de satisfacción se mantuvieron. VTR presenta una marcada polarización aumentando su satisfacción e insatisfacción en 4 puntos.

TELCOY disminuye su satisfacción, pero mantiene su insatisfacción.

iii. 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 94: Aspectos de mejora en Internet Fija.



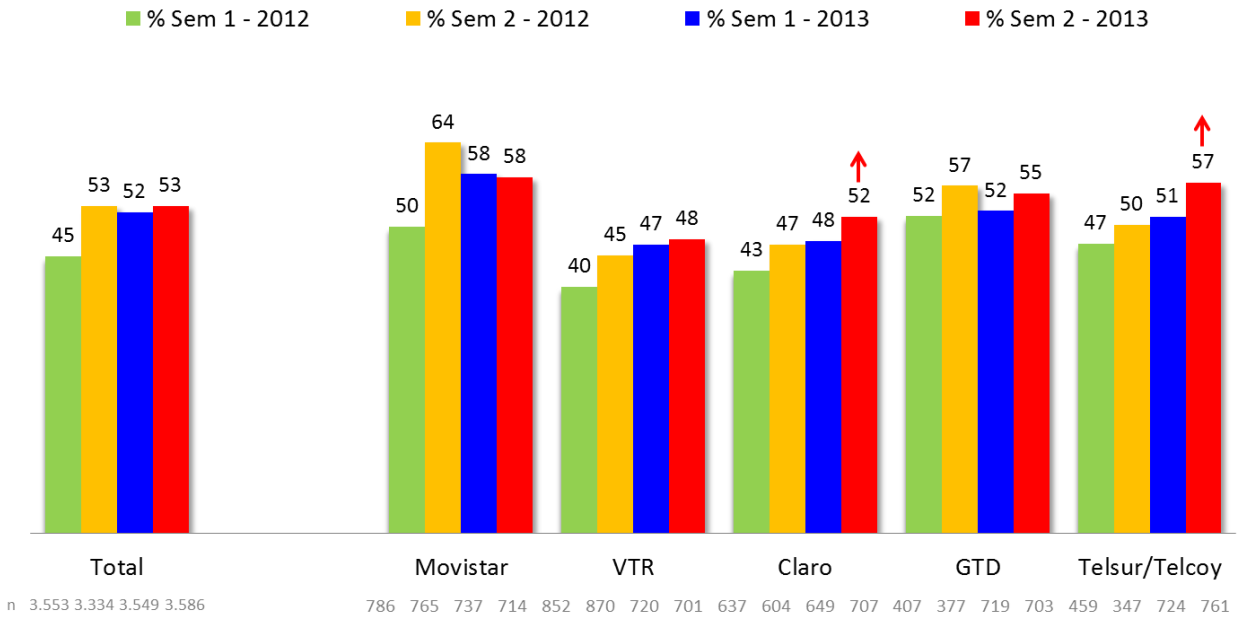
Igual que mostraran anteriormente los servicios evaluados, la calidad de la señal en internet fija se encuentra como el príncipal aspecto a mejorar del servicio, al igual que la velocidad y la continuidad del servicio.

Cabe destacar que la atencion al cliente es un item de bastante relevancia en este servicio, llegando a un 9% de menciones.

iv. Problemas, reclamos y resolución: Internet Fija

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

Gráfica 95: Tasa de problemas en Internet Fija.

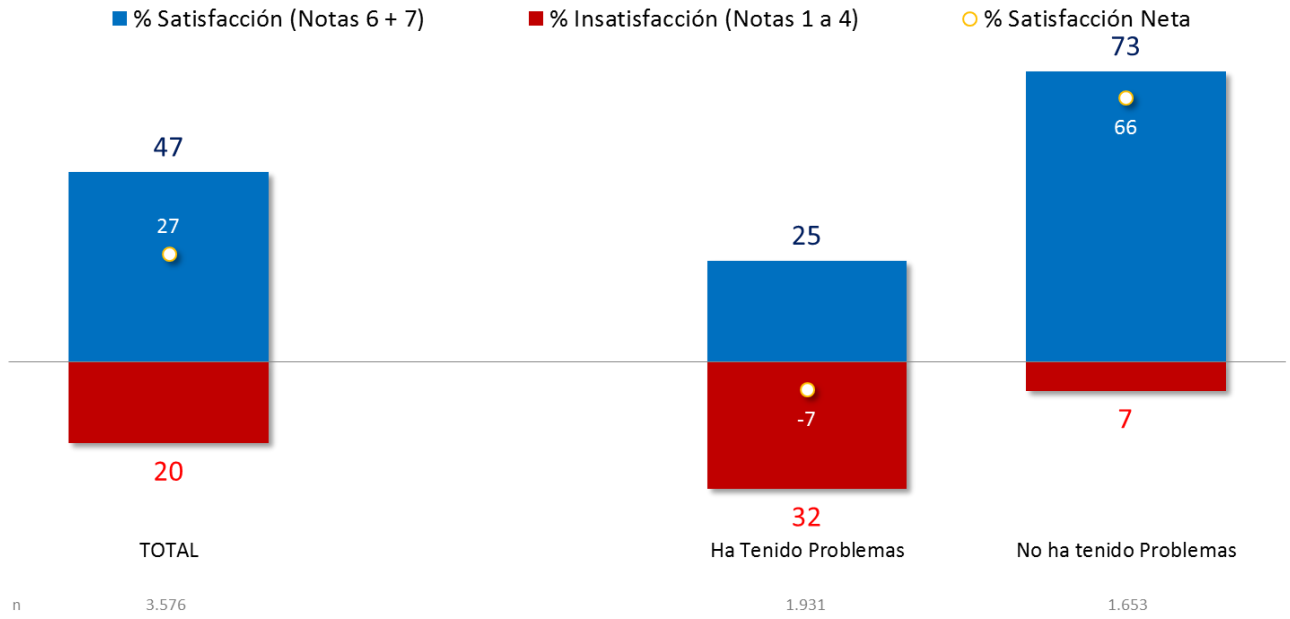


A diferencia del resto de los servicios evaluados con anterioridad, la tasa de problemas del total de la muestra presenta un leve aumento situandose en un 53% de los casos, la compañia con mayor tasa de problemas es Movistar con un 58%, y la que cuenta con una menor tasa de problemas es VTR con un 47%, y TELSUR es la que sufre una mayor alza de problemas seguida por Claro.

Satisfacción con Internet Fija según si ha tenido problemas

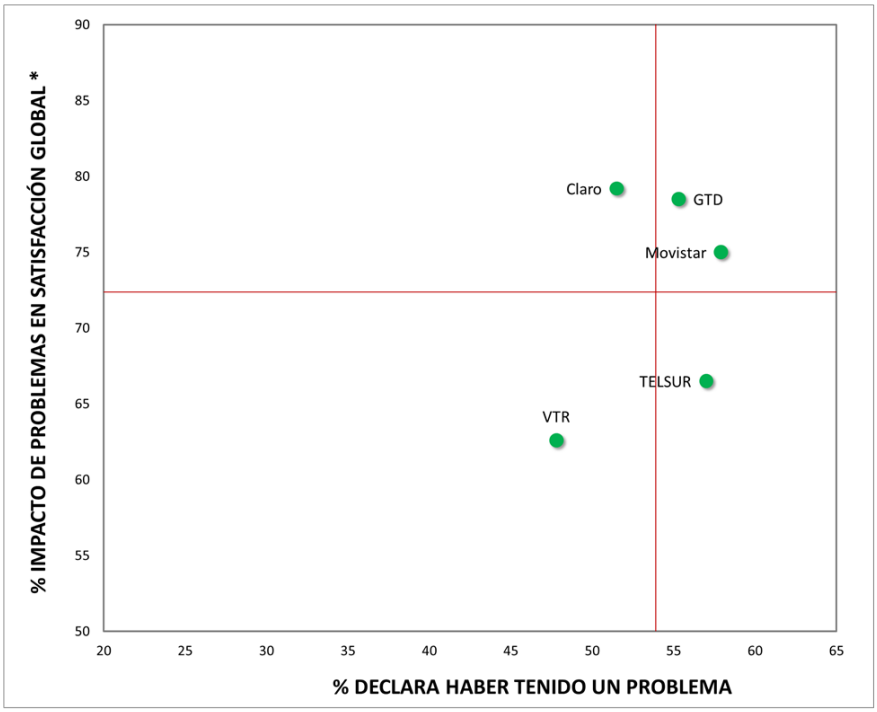
"Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Fija que tiene actualmente?"

Gráfica 96: Satisfacción con Internet Fija – Si ha tenido problemas.



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

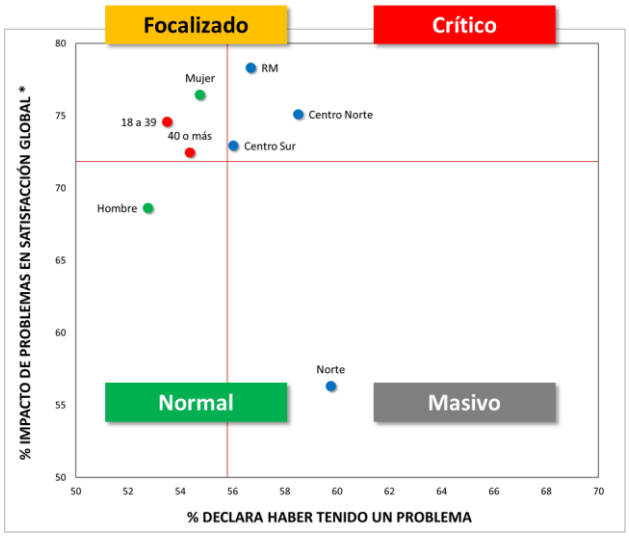
Gráfica 97: Impacto de problemas en satisfacción global.



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

Tanto la tasa de problemas como el impacto que éstos tienen en la satifacción usuaria de clientes VTR es menor que los demás. En este sentido, el impacto de los problemas en la satisfacción de los usuarios de GTD, Movistar y Claro, es mayor.

Gráfica 98: Impacto de problemas en satisfacción global por variables demográficas.

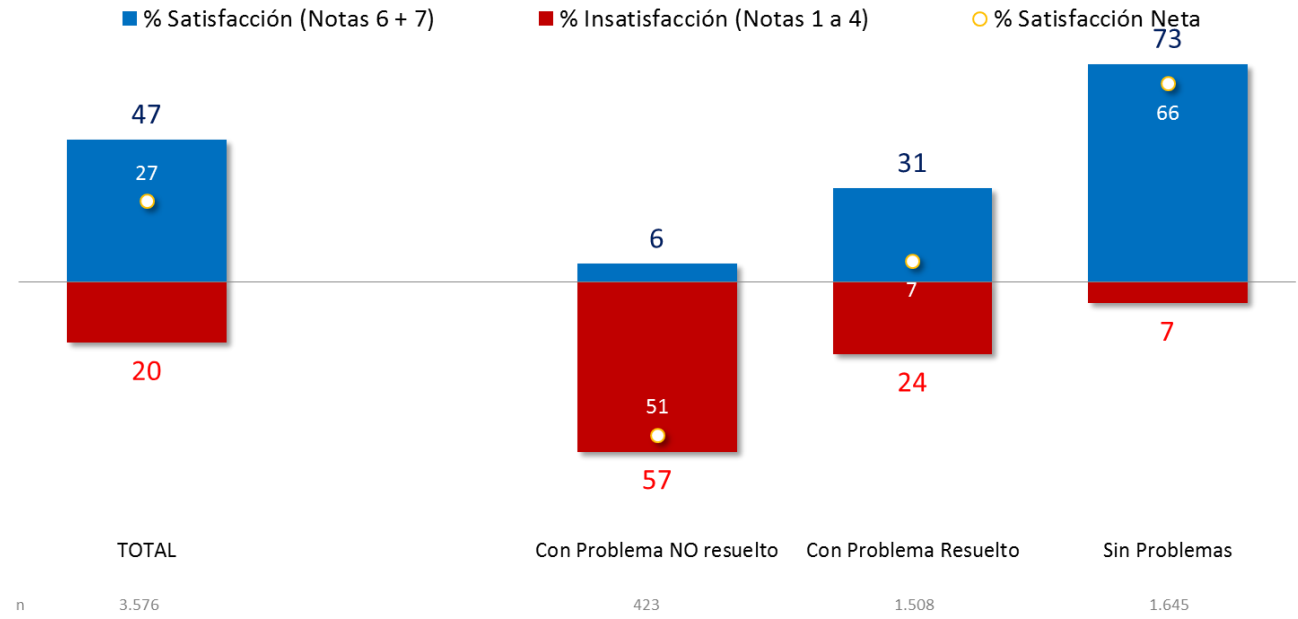


(*) El impacto de los problemas corresponde a la diferencia en Satisfacción Neta, entre quienes no declaran problemas y quienes sí lo hacen.

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



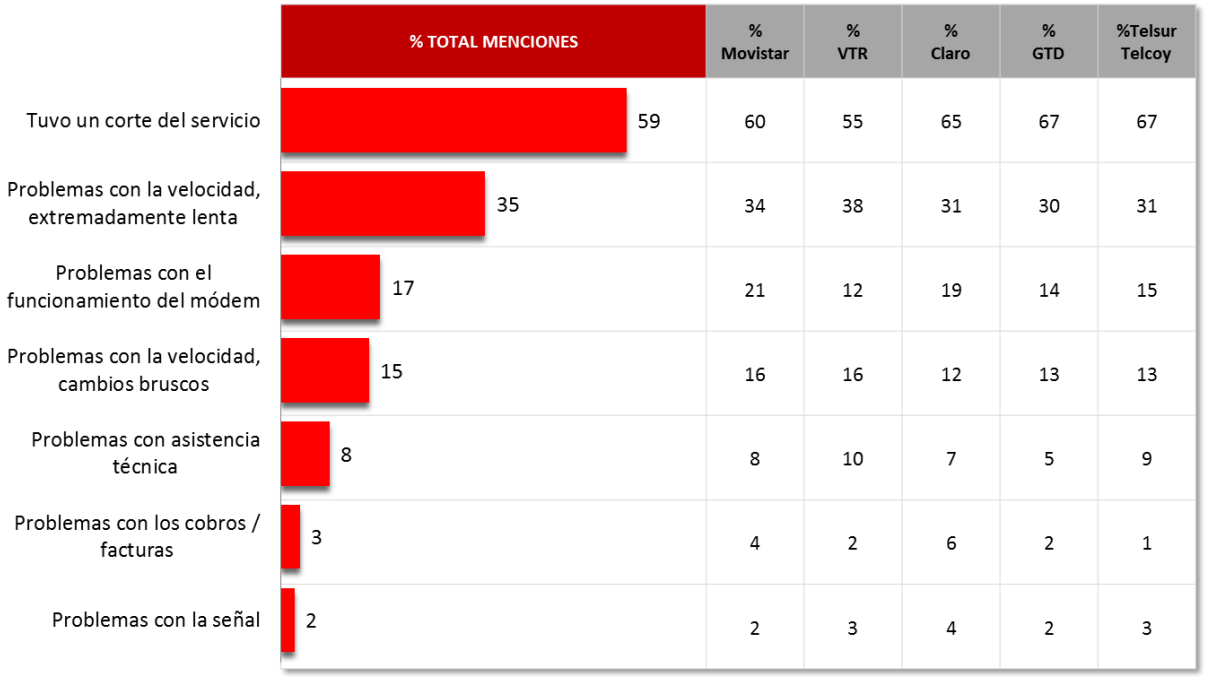
(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

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 6%, mientras que el porcentaje de insatisfacción para este grupo alcanza un 57%, 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.

Tipos de problemas de Internet Fija

"¿Qué tipo de problema tuvo?"

Gráfica 4: Tipos de problemas de Internet Fija.



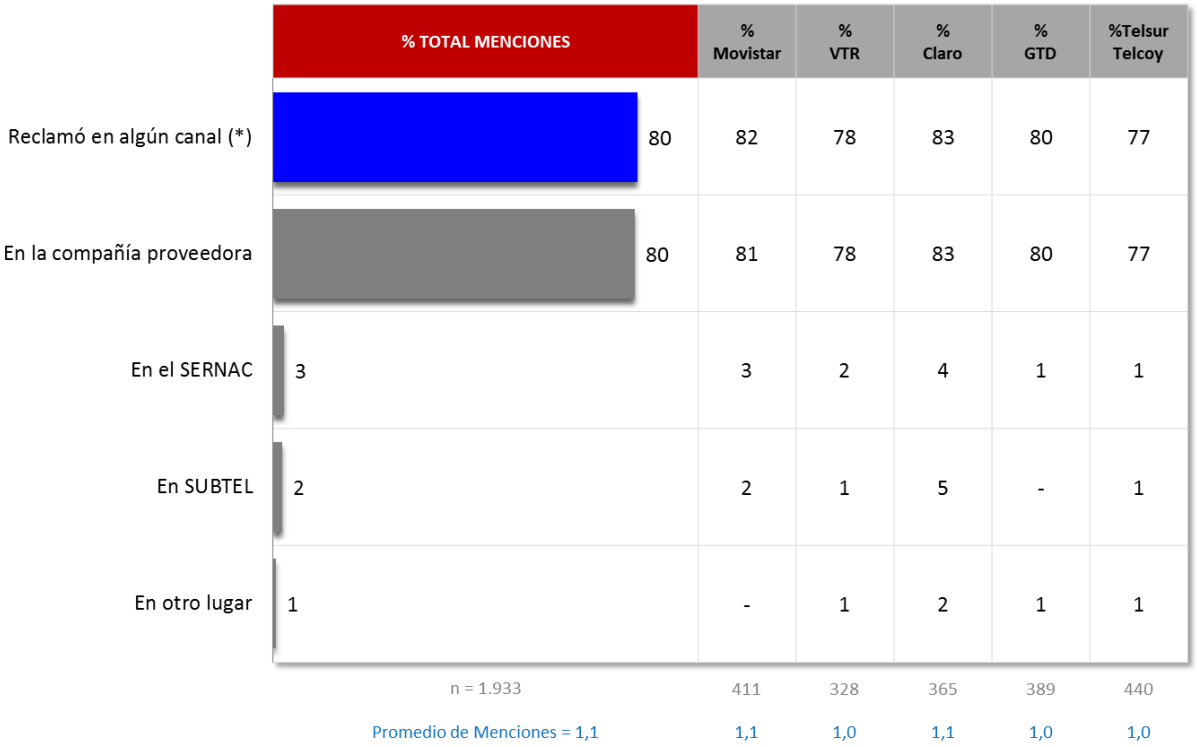
Pregunta de respuesta múltiple y espontánea.

Las empresas que cuentan con mayores problemas de continuidad del servicio es GTD y Telsur/Telcoy, un 67% de sus clientes ha tenido cortes de suministro de internet. Todas las empresas cuentan con niveles similares de problemas relacionados con una velocidad y conexión extremadamente lenta y es Movistar la empresa que tiene mayores problemas con el funcionamiento del módem.

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 100: Lugar de reclamo para problemas de Internet Fija.



(*) 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, Claro como Movistar son las empresas que tienen mayor número de recepción de reclamos en sus oficinas comerciales.

Resolucion de reclamos

Entre los usuarios que presentan un reclamo, la tasa de resolucipon es alta, llegando al 77% en total.

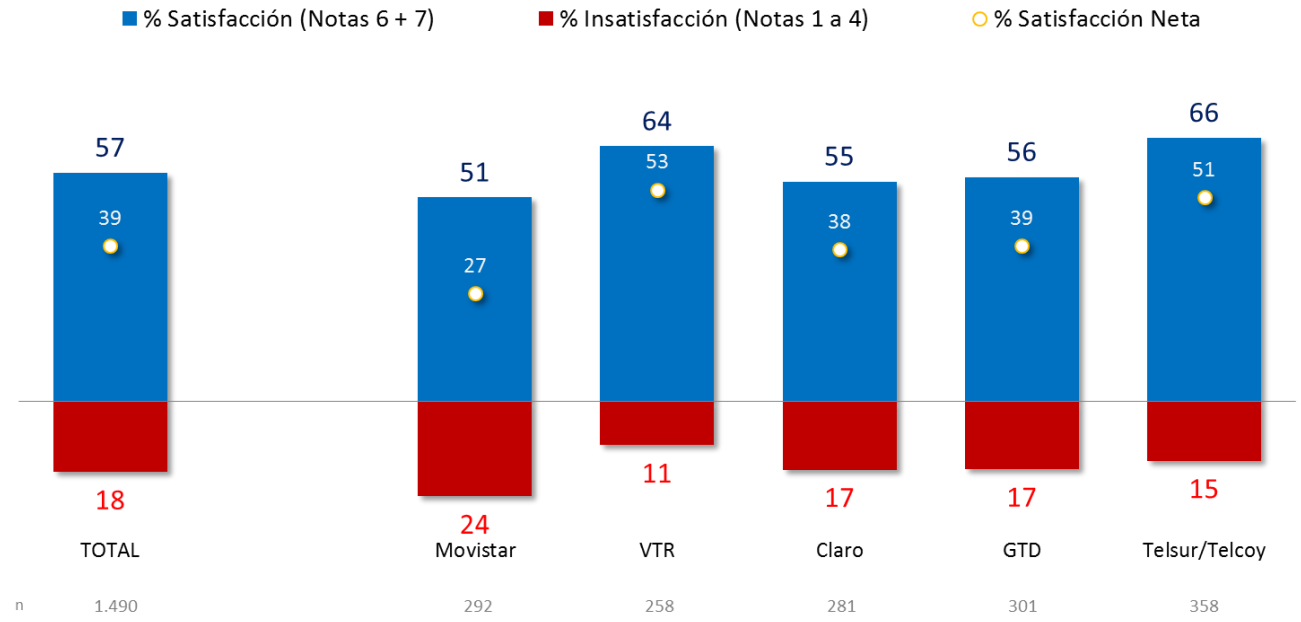
La siguiente tabla presenta un resumen, de la tasa de problemas, reporte y resolución:

		INTERNET FIJA					
% Menciones	Base	TOTAL	Claro	Movistar	VTR	GTD	TELSUR
Tasa de Problemas	Total entrevistados	**53**	52	58	48	55	57
Tasa de Reporte Problemas	Han tenido un problema	**80**	83	82	78	80	77
Tasa de solución de Problemas	Han reportado su problema	**77**	77	73	79	79	83

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 101: 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 66% de satisfacción en este aspecto. La empresa que cuenta con peor resolución de problemas es Movistar con un 51%.

En los niveles de insatisfacción con los mecanismos de resolución de problemas destaca Movistar con un 24%.

VII. 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 la mala evaluación y problemas son relativos a calidad de señal.

    - Si bien los servicios móviles aumentan su nivel de satisfacción (Notas 6 + 7), éstos llegan en el mejor de los casos a un 55% en Telefonía móvil, indicador lejano a la excelencia.
    - De los servicios móviles que muestran alzan en esta segunda medición de 2013, en Telefonía Móvil, si bien la mejora es leve, pasando de un 53% a un 55% de satisfacción, se detiene una tendencia a la baja que se venía mostrando desde el segundo semestre del 2011.
    - Las mayores mejoras, tanto en satisfacción (notas 6 + 7) como en insatisfaccipon (Notas 1 a 4), se dan en servicios de internet en red móvil (a través de celular y BAM), pasando de 39% a 47% de usuarios satisfechos en Internet Móvil, y de 31% a 37% en BAM. Algo similar ocurre con la baja en usuarios insatisfechos, pasando de 26% a 19% en Internet Móvil y de 35% a 29% en BAM.
    - Sernac se mantiene como la institución que entrega más seguridad para hacer valer los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, y destaca el alza presentada por la SUBTEL como organismo que proteja a los consumidores del sector.
    - El alza en Telefonía Móvil se da especialmente en los operadores Entel, Nextel y Claro, que aumentan su % de Satisfacción de 66% a 68% en el caso de Entel, de 59% a 65% en el caso de Nextel y de 40% a 44% en el caso de Claro.

- En general, las tasas de problemas tienden a bajar en esta medición, especialmente en Internet Móvil y Banda Ancha Móvil.
- Los problemas presentados se concentran en aspectos básicos relativos a la calidad de la comunicación y la cobertura.
- Internet Fija no presenta variaciones significativas a nivel global, sin embargo el procentaje de usuarios satisfechos de Telsur baja de 60% a 56% y la evaluación de usuarios VTR se olariza, aumentando los usuarios satisfechos de 53% a 57% y los insatisfechos, de 12% a 16%.

2. A pesar de que mejoran, los servicios móviles de internet siguen en estado crítico: 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, mejora la evaluación de usuarios Entel y Movistar fuertemente, de 46% a 67% de satisfacción en Entel y de 32% a 41% en Mosvistar. Y baja significativamente la satisfaccipon de usuarios VTR, que pasa de 54% a 45% y de Claro que pasa de 40% a 29%.
    - En este escenario es destacable la baja, de 49% a 42%, especialmente en Movistar y Entel que pasan de 53% a 42% y de 39% a 29% respectivamente.
    - Algo muy similar sucede en el servicio de BAM, que pasa de 54% a 48% de declaración de problemas, en un año. Siendo especialmente mencionados: (1) lentitud de la velocidad, (2) cortes del servicio y (3) mala señal.

3. 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.

4. De todos modos, la ciudadanía aún requiere mayor educación en cuanto a sus derechos: Si bien un 95% declara conocer al menos un derecho como usuario de telecomunicaciones, en promedio sólo conoce la mitad de sus derechos.

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 – No 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.

VIII. Anexo I: 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

IX. Anexo II: 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

X. Anexo III: 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

XI. Anexo IV: 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

XII. Anexo V: 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.

XIII. Anexo VI: Resultado Pruebas 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