Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Telecomunicaciones

Informe I y II

Piloto y Resultados Primera Medición 2014

Subsecretaría de Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

Junio de 2014

Contenido

PRESENTACIÓN 6

OBJETIVOS DEL ESTUDIO 8

a. Objetivo General 8
b. Objetivos Específicos 8

DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA 9

c. Tipo de Estudio 9
d. Grupo Objetivo y Cobertura 9
e. Cuestionarios 10
f. Muestras 11

RESULTADOS DEL ESTUDIO 12

a. Resumen ejecutivo de principales resultados 13
b. Principales indicadores usados en el informe y diferencias significativas 15
c. Muestras históricas por servicio 16
d. Resultados globales para los cuatro servicios 17
i. Conocimiento de los Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones y Rol SUBTEL 17
e. Satisfacción con servicios de telecomunicaciones 21
f. Problemas, reclamos y resolución 25
g. Satisfacción con el Servicio según si ha tenido problemas. 26

Telefonía móvil 30

a. Perfil de los entrevistados: características Demográficas de usuarios de Telefonía Móvil. 30
b. Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil 34
c. Aspectos de mejora en servicio de Telefonía Móvil 37
d. Problemas, reclamos y resolución: Telefonía Móvil 41
i. Tasa de problemas en Telefonía Móvil 41
ii. Satisfacción según si ha tenido problemas de servicio con Telefonía Móvil 42
e. Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil 49
f. Resolución de reclamos 54
i. Satisfacción con la resolución de problemas de Telefonía Móvil 54

Internet Móvil 57

a. Perfil de los entrevistados: características Demográficas de usuarios de Internet Móvil. 57
b. Usos Específicos de Internet Móvil 61

c. Satisfacción con empresas de Internet Móvil 63
d. Aspectos de mejora en servicio de Internet Móvil 65
e. Problemas, reclamos y resolución: Internet Móvil 69
i. Tasa de problemas en Internet Móvil 69
ii. Satisfacción con Internet Móvil según si ha tenido problemas 70
iii. Tipos de problemas de Internet Móvil 74
f. Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil 78
i. Resolución de reclamos 81
ii. Satisfacción con la resolución de problemas de Internet Móvil 82
g. Gestión de tráfico 84

Banda Ancha Móvil 85

a. Perfil de los entrevistados: características Demográficas de usuarios de Banda Ancha Móvil. 85
b. Satisfacción con empresas de Banda Ancha Móvil 88
i. Aspectos de mejora de Banda Ancha Móvil. 90
c. Problemas, reclamos y resolución: Banda Ancha Móvil 94
i. Tasa de problemas en Banda Ancha Móvil 94
ii. Satisfacción con Banda Ancha Móvil según si ha tenido problemas 95
iii. Satisfacción con Banda Ancha Móvil según si le han resuelto problemas 98
i. Tipos de problemas de Banda Ancha Móvil. 99
d. Lugar de reclamo para problemas de Banda Ancha Móvil 103
i. Resolución de reclamos 107
i. Satisfacción con la resolución de problemas de Banda Ancha Móvil 107

Internet Fija 109

a. Perfil de los entrevistados: características Demográficas de usuarios de Internet Fija. 109
b. Satisfacción con la Velocidad 113
c. Usos específicos de Internet Fija 114
d. Satisfacción con empresas de Internet Fija 116
e. Aspectos de mejora en Internet Fija 118
f. Problemas, reclamos y resolución: Internet Fija 119
i. Satisfacción con Internet Fija según si ha tenido problemas 120
ii. Satisfacción con Internet Fija según si le han resuelto problemas 122
iii. Tipos de problemas de Internet Fija 123
g. Lugar de reclamo para problemas de Internet Fija 124
i. Resolucion de reclamos 125
ii. Satisfacción con la resolución de problemas de Internet Fija 126

h. Gestión de tráfico 127

SINTESIS DE CONCLUSIONES Y FOCOS DE GESTIÓN: 129

Comparativo con experiencias de otros países 133

a. Satisfacción/Reclamos de usuarios en TIC en perspectiva comparada 133

i. Telefonía Fija 133

ii. Telefonía Móvil 134

iii. Banda Ancha Fija 134

iv. Tabla comparada de satisfacción según país 135

b. Perspectiva comparada de suscripciones a telefonía fija, telefonía móvil, banda ancha móvil y banda ancha fija 136

i. Perspectiva comparada según nivel de desarrollo 136

ii. Perspectiva comparada por región 137

iii. Perspectiva comparada Chile y países latinoamericanos 138

Anexo I: Cuestionario Telefonía Móvil 139

Anexo II: Cuestionario Internet Móvil 143

Anexo III: Cuestionario Banda Móvil 149

Anexo IV: Cuestionario Internet Fija 153

Anexo V: Diseño de la muestra 160

a. Muestra: Telefonía Móvil 160

b. Muestra: Internet Móvil 161

c. Muestra: Banda Ancha Móvil 162

d. Muestra: Internet Fija 164

Informe Piloto 167

a. Presentación 167

Revisión y ajuste de cuestionarios 168

Diseño de la muestra 169

a. Muestra: Telefonía Móvil 169

b. Muestra: Internet Móvil 169

c. Muestra: Banda Ancha Móvil 170

d. Muestra: Internet Fija 170

i. Cuadro 1: Resumen muestra primera medición 2014 171
ii. Cuadro 2: Universo Encuesta Servicios Móviles 171
iii. Cuadro 3: Universo Encuesta Servicio Internet Residencial 172

Resultado Pruebas Piloto 172

a. Muestra Piloto 173
b. Rendimiento de los cuestionarios 173

Algunos resultados de las pruebas piloto: 175

PRESENTACIÓN

El Gobierno de Chile en materia de telecomunicaciones ha definido como lineamientos estratégicos principales de política pública, la generación de una nueva institucionalidad que propenda hacia la creación de una Superintendencia del sector, brindar un mayor impulso a la agenda digital a fin de otorgar banda ancha para todos, modernizar y actualizar la normativa vigente considerando el avance tecnológico, 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**, bajo el supuesto 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 **entre los años 2006 y 2010 aplicó semestralmente una encuesta a nivel nacional destinada a conocer la opinión de la ciudadanía**, como destinataria final de la prestación de los diversos servicios, con el propósito de focalizar su tarea fiscalizadora. No obstante, el objetivo de esta encuesta se orientó esencialmente a recoger, en un contexto global, información sobre el nivel de percepción y satisfacción de los usuarios respecto de los servicios de telefonía fija, móvil, internet residencial, larga distancia y Tv Cable, sin profundizar en los **aspectos de medición de la calidad con que son provistos por cada una de las empresas, tanto del punto de vista técnico como de post-venta**, no permitiendo, en consecuencia, realizar comparaciones entre las distintas compañías prestadoras.

Dadas las carencias detectadas en la **"Encuesta de satisfacción de usuarios de Servicios de Telecomunicaciones", aplicada hasta el primer semestre del año 2010,** se optó por reformular ésta y **levantar un nuevo instrumento** orientado a medir el grado de percepción y satisfacción de los

usuarios respecto de la calidad con que son provistos los Servicios por cada una de las compañías y con una muestra tal por compañías que recogiera los datos a nivel regional, de comunas o ciudades en lo posible.

A partir de esto, la Subsecretaría ha desarrollado en conjunto con ICCOM / Cadem desde el año 2011 la "Encuesta de satisfacción de usuarios de Servicios de Telecomunicaciones[1]", a través de un instrumento orientado a obtener datos sobre la satisfacción de la ciudadanía respecto de los Servicios de Telecomunicaciones y por esta vía, **propiciar un mayor grado de competitividad** en el mercado y fortalecer la función del Estado en materia de protección de los derechos de los consumidores, cumpliendo de esta forma con el lineamiento estratégico del Gobierno señalado inicialmente. Dicha encuesta es aplicada en 2 mediciones anuales.

El presente informe da cuenta de los resultados obtenidos en la primera medición 2014 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.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

a. Objetivo General

Medir cuantitativamente el grado de satisfacción de los usuarios de empresas de telecomunicaciones (Telefonía Móvil, Internet Móvil, Banda Ancha Móvil e Internet Fija), por cada una de las compañías proveedoras y cuya muestra calculada sea estadísticamente confiable y representativa a nivel nacional y regional, de manera que los datos recolectados permitan obtener conclusiones válidas y generar un proceso de comparación o benchmarking entre las mismas empresas.

b. Objetivos Específicos

1. Elaboración de **indicadores que permitan conocer y evaluar el grado de satisfacción** de los usuarios, con relación a los servicios a medir .
2. Confeccionar y describir los **indicadores orientados a evaluar la calidad con que son provistos los servicios** objeto del estudio.
3. Estudiar y analizar **los aspectos de mayor relevancia y las variables que explican la satisfacción** e insatisfacción de los usuarios **y la percepción de calidad** de los servicios.
4. Medir el **grado de satisfacción que obtienen los usuarios por empresa y tipo de servicio evaluado.**
5. Realización de **análisis de benchmarking** con los datos obtenidos, que permita **comparar y efectuar un ranking de los servicios por empresa**.
6. **Comparar los resultados** de la encuesta con encuestas del mismo tipo realizadas **en el país y/o países** del mismo desarrollo económico o similar al de Chile.

DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

c. Tipo de Estudio

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

d. 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.

e. Cuestionarios

Se aplicaron 4 cuestionarios diferenciados por servicio: Telefonía Móvil, Internet Móvil, Banda Ancha Móvil e Internet Fija, entrevistados independientes. A partir de la Medición Nº1 del año 2014, se realizaron algunos ajustes al cuestionario, siendo los más relevantes[2]:

1. Incorporación de Módulo de Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones a los servicios evaluados: por disposiciones internas de Subtel se requiere, en la actual medición, incorporar la pregunta sobre derechos del consumidor de telecomunicaciones en los cuestionarios BAM e Internet Móvil, esto debido a que, desde la medición del 2013, se diseñaron cuestionarios independientes a los usuarios por cada servicio y la pregunta debe reflejar el grado de conocimiento de los derechos que tienen las persona por cada servicio evaluado.

2. Reformulación del módulo "Usos específicos de Internet": a fin de que Subtel pudiera conocer más en profundidad el perfil de los usuarios de Internet, se incorporaron dos preguntas en los cuestionarios de los servicios de Internet Fija y de Internet Móvil, que permiten, por un lado conocer el uso más frecuente que le da el usuario cuando se conecta desde su hogar y desde su teléfono móvil y también el horario en que utiliza el servicio con mayor frecuencia, tanto en días de semana como en fines de semana.

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

f. Muestras

Muestra propuesta:

OPERADOR / SERVICIO	Telefonía Móvil		Internet Móvil		Banda Ancha Móvil		Internet Fija		TOTAL OPERADOR	
	Muestra (n)	Error (%)	Muestra (n)	Error (%)	Muestra (n)	Error (%)	Muestra (n)	Error (%)	Muestra (n)	Error (%)
Claro	725	3,60%	410	4,80%	410	4,80%	725	3,60%	2.270	2,10%
Entel	725	3,60%	410	4,80%	410	4,80%	No tiene	3,60%	1.545	2,50%
Movistar	725	3,60%	410	4,80%	410	4,80%	725	3,60%	2.270	2,10%
Nextel	725	3,60%	410	4,80%	410	4,80%	No tiene		1.545	2,50%
VTR	725	3,60%	410	4,80%	410	4,80%	725	3,60%	2.270	2,10%
GTD (Manquehue)	No tiene	-	No tiene	-	No tiene		725	3,60%	725	3,60%
Telsur / Telcoy	No tiene	-	No tiene	-	Base Insuficiente		725	3,60%	725	3,60%
TOTAL	3.625	1,60%	2.050	2,20%	2.050	2,20%	3.625	1,60%	11.350	0,90%

Muestra recogida:

Las muestra lograda por servicio y compañía se pueden ver en la siguiente gráfica, con un error muestral máximo por servicio de 2,2%.

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

OPERADOR / SERVICIO	Telefonía Móvil		Internet Móvil		Banda Ancha Móvil		Internet Fija		TOTAL OPERADOR	
	Muestra (n)	Error (%)	Muestra (n)	Error (%)	Muestra (n)	Error (%)	Muestra (n)	Error (%)	Muestra (n)	Error (%)
Claro	730	3,60%	410	4,80%	410	4,80%	728	3,60%	2.278	2,10%
Entel	729	3,60%	410	4,80%	410	4,80%	-	-	1.549	2,50%
Movistar	729	3,60%	410	4,80%	410	4,80%	741	3,60%	2.290	2,10%
Nextel	733	3,60%	410	4,80%	410	4,80%	-		1.553	2,50%
VTR	726	3,60%	410	4,80%	410	4,80%	730	3,60%	2.276	2,10%
GTD (Manquehue)	-	-	-	-	-	-	732	3,60%	732	3,60%
Telsur / Telcoy	-	-	-	-	-	-	734	3,60%	734	3,60%
TOTAL	3.647	1,60%	2.050	2,20%	2.050	2,20%	3.665	1,60%	11.412	0,90%

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

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.
- Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.
- Problemas Recientes con el Servicio.
- Usos Específicos de Internet (Fija y Móvil)
- 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 las 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: S1 - 11.
- Semestre Nº2 año 2011: S2 - 11.
- Semestre Nº1 año 2012: S1 - 12.
- Semestre Nº2 año 2012: S2 - 12.
- Semestre Nº1 año 2013: S1 - 13.
- Semestre Nº2 año 2013: S2 - 13.
- Semestre Nº1 año 2014: S1 - 14.

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, se mantienen en un nivel de satisfacción bajo, en particular para el servicio Internet Móvil se evidencia una caída significativa de sus satisfacción neta respecto a la medición anterior, esta es la evolución en satisfacción neta de los servicios móviles:

- Telefonía Móvil: 40% a 41%.
- Internet Móvil: 28% a 15%.
- BAM: 8% a 4%.

2) Los usuarios de internet fija mejoran su percepción respecto de la calidad del servicio recibido, llegando a un 30% 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: 30% a 33%.
- Internet Móvil: 42% a 49%.
- BAM: 48% a 44%.
- Internet Fija: 53% a 53%.

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

- Telefonía Móvil:
- No se presentan alzas significativas por compañía en satisfacción neta.
- Internet Móvil:
    - Claro: -2% a 5%.
    - Nextel: 49% a 52%.
- Banda Ancha Móvil:
    - Movistar: -15% a 0%.
    - Claro: -21% a -8%.
    - VTR: 6% a 29%.
- Internet Fija:
    - Movistar: 11% a 21%.

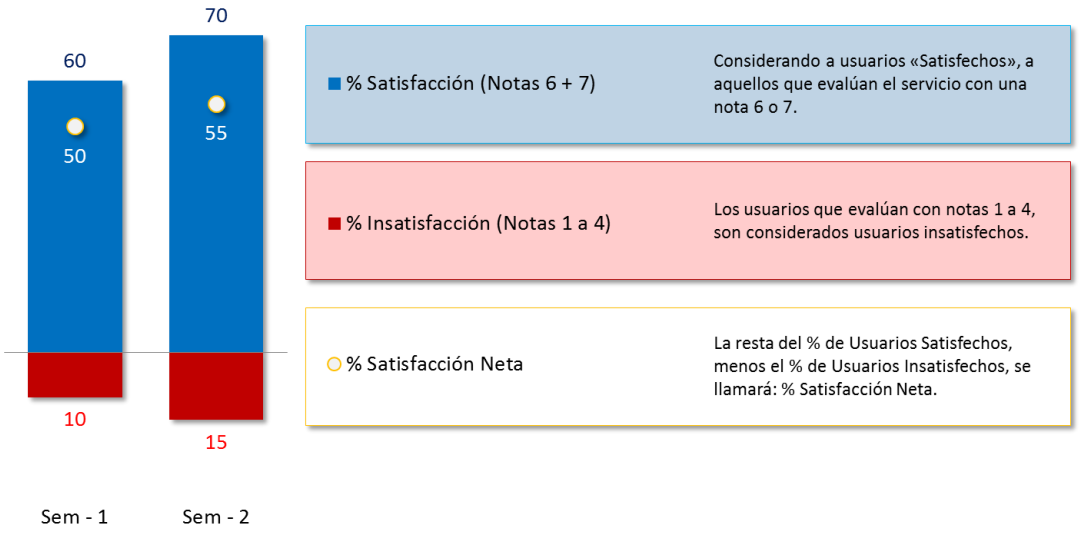
5) Asimismo se observan las siguientes evoluciones negativas en la satisfacción neta percibida:

- Telefonía Móvil:
    - VTR: 61% a 57%.
- Internet Móvil:
    - Entel: 57% a 30%.
    - Movistar: 22% a 6%.
- Banda Ancha Móvil:
    - Entel: 17% a 5%.
- Internet Fija:
    - Claro: 34% a 24%.

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?

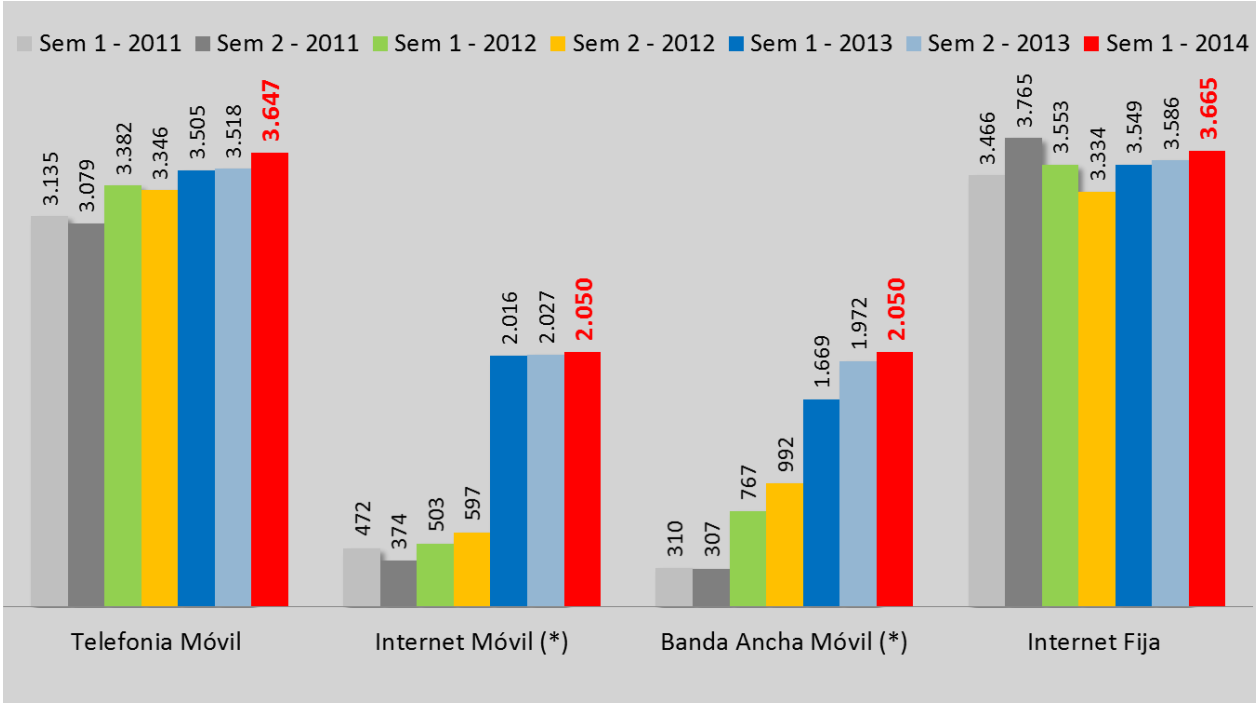


A lo largo del informe se presentarán las diferencias estadísticamente significativas al 95% de confianza, con indicadores gráficos junto a cada estadística, de la siguiente forma:

c. Muestras históricas por servicio

El siguiente gráfico expone las muestras obtenidas en las distintas mediciones efectuadas desde el primer semestre del 2011 hasta la actual medición que corresponde al primer semestre del 2014.

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.

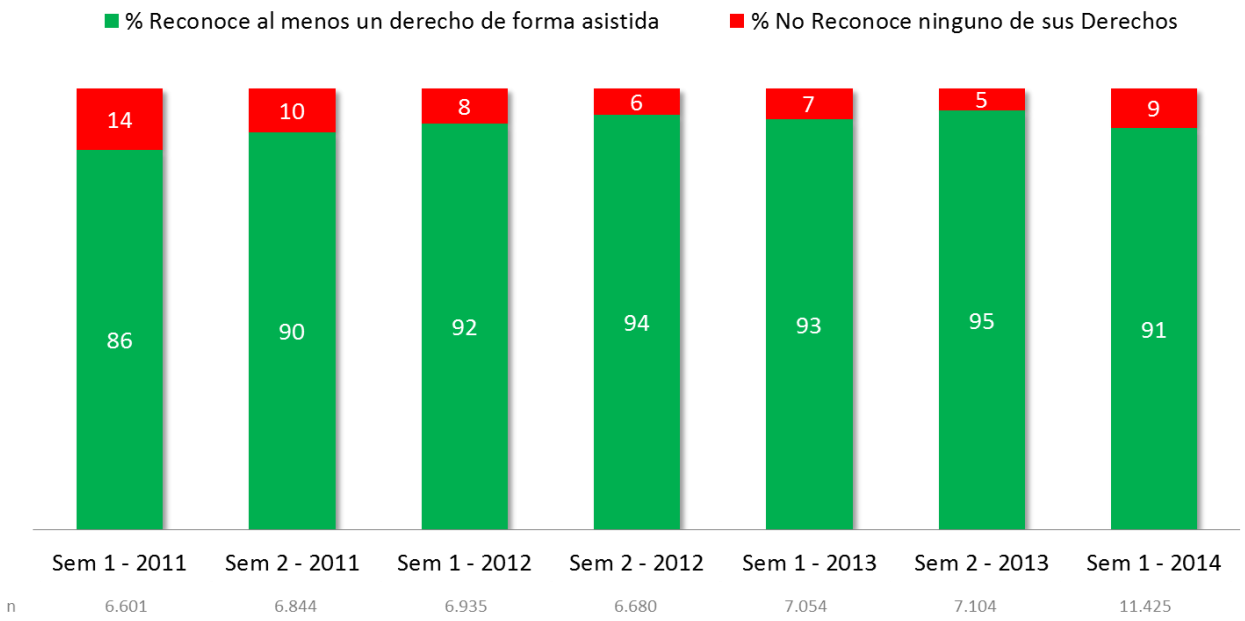
Las muestras más robustas para esta medición corresponden a Telefonía Móvil e Internet Fija con muestras mayores a los 3.625 casos, para el levantamiento de Internet Móvil y Banda Anchha Móvil se logró una muestra de 2.050 casos.

d. Resultados globales para los cuatro servicios

i. 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 3: Conocimiento de derechos del consumidor global.

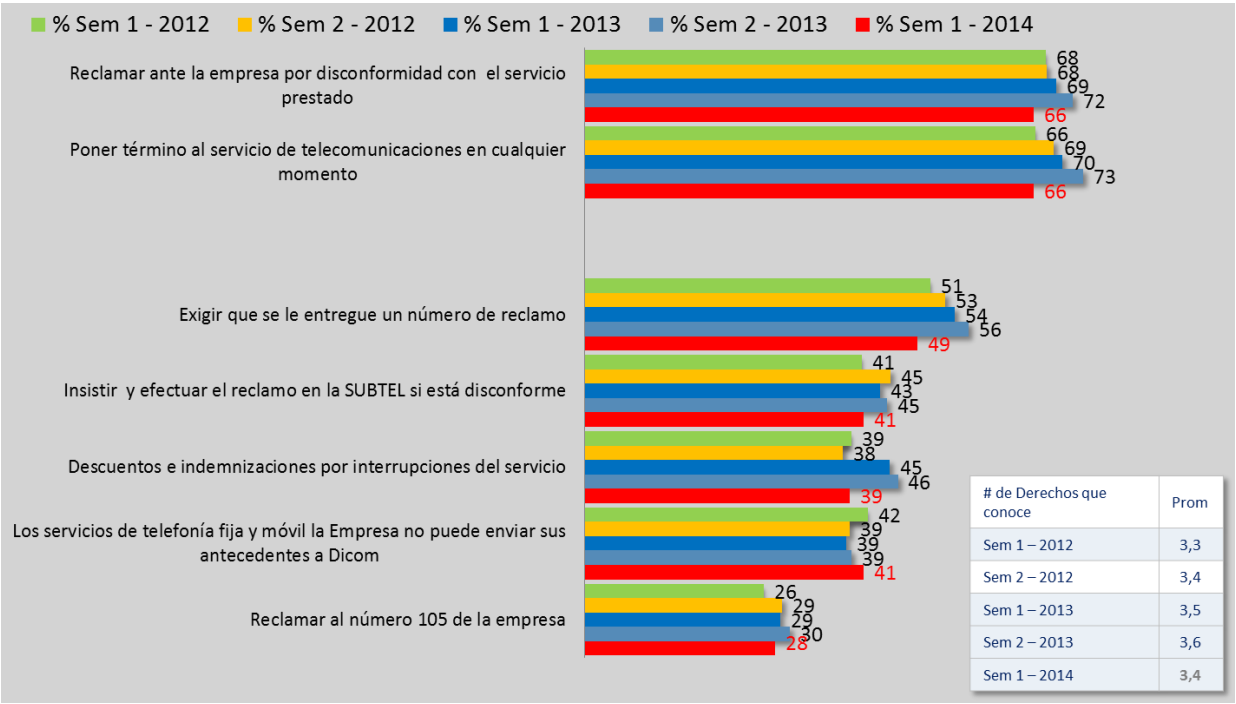


El conocimiento de al menos un derecho como usuario de telecomunicaciones sufre una baja respecto de la medición del segundo semestre de 2013.

En el siguiente gráfico se reporta el grado de conocimiento declarado por cada uno de los derechos consultados a los usuarios de telecomunicaciones:

Entre los derechos que tienen mayor número de menciones encontramos, en primer lugar, el derecho a reclamar por disconformidad frente al servicio entregado por el proveedor con un 66%, junto con el derecho a poner término al servicio de telecomunicaciones en cualquier momento con el mismo porcentaje. No obstante, ambos presentan una caída en su reconocimiento respecto a la medición pasada.

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



Aumenta el porcentaje de personas que sabe que las empresas de los servicios de telefonía fija y móvil no pueden enviar los antecedentes a Dicom.

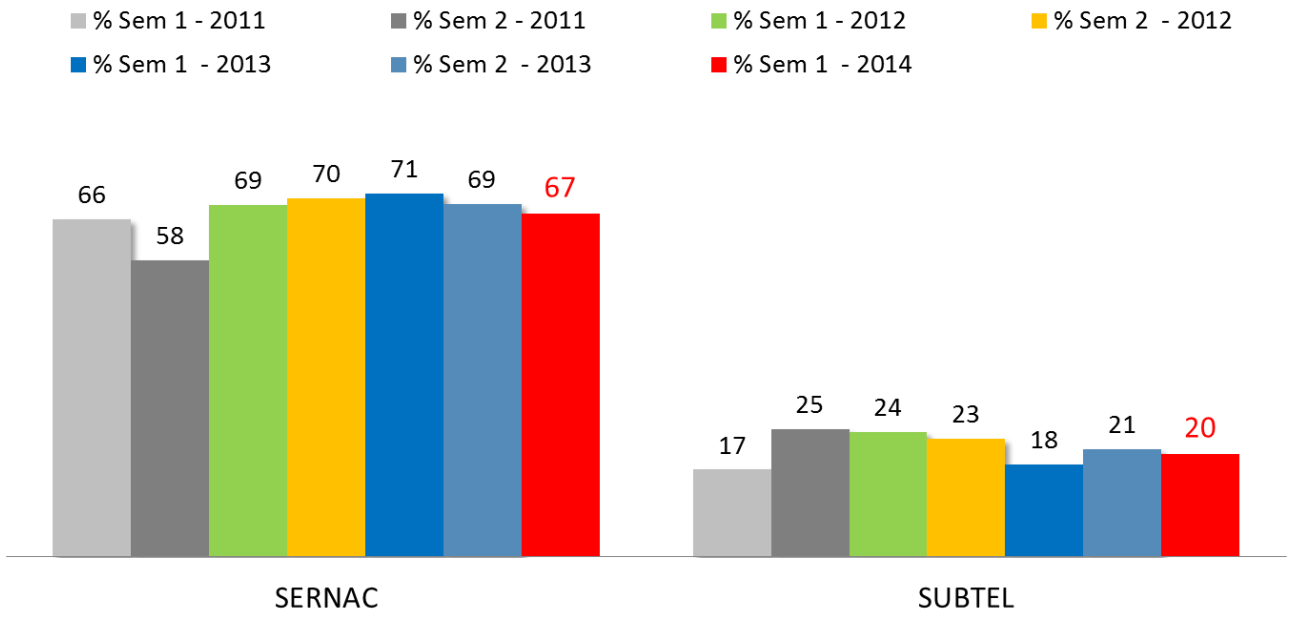
En términos generales hay una baja en el reconocimiento de los derechos de parte de los usuarios, alcanzando las 3,4 menciones promedio (en un total de 7 menciones).

Entre las instituciones que están llamadas a acoger y proteger las demandas de los clientes de telecomunicaciones destaca el SERNAC, ya que un 60% 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 5: Institución con la cual se siente más protegido para hacer valer derechos de telecomunicaciones.



SUBTEL sólo alcanza un 20% de menciones como ente que ampara al consumidor de telecomunicaciones en la defensa de sus derechos, manteniéndose respecto a la última medición donde alcanzase un 21% de las menciones.

Por su parte, el SERNAC, posee un mayor reconocimiento entre los usuarios (67%), y tambien se mantiene respecto a la última medición.

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.

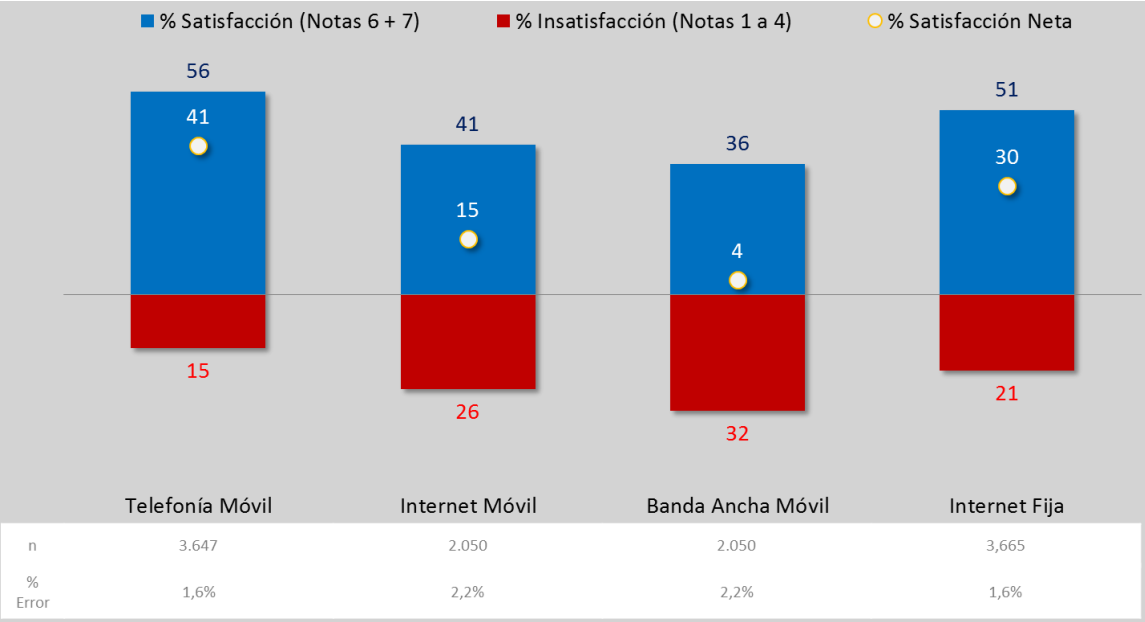
- Un 91% de los entrevistados reconoce al menos uno de los 7 derechos. En la actual medición, se observa una caída en la declaración del conocimiento de los mismos respecto de la medición anterior.
- Los derechos de mayor reconocimiento son: “Reclamar ante la empresa por disconformidad con el servicio prestado” y “Poner término al servicio de telecomunicaciones en cualquier momento”.
- En promedio, los entrevistados reconocen la mitad de los derechos como usuarios de telecomunicaciones (3,4 de 7), debiendo estar atentos a reforzarlos y a continuar manteniéndolos como un desafío comunicacional.
- Sernac se mantiene como la institución que entrega más seguridad para hacer valer los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, por su parte la SUBTEL mantiene sus niveles de reconocimiento bastante por debajo que Sernac.

e. 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.



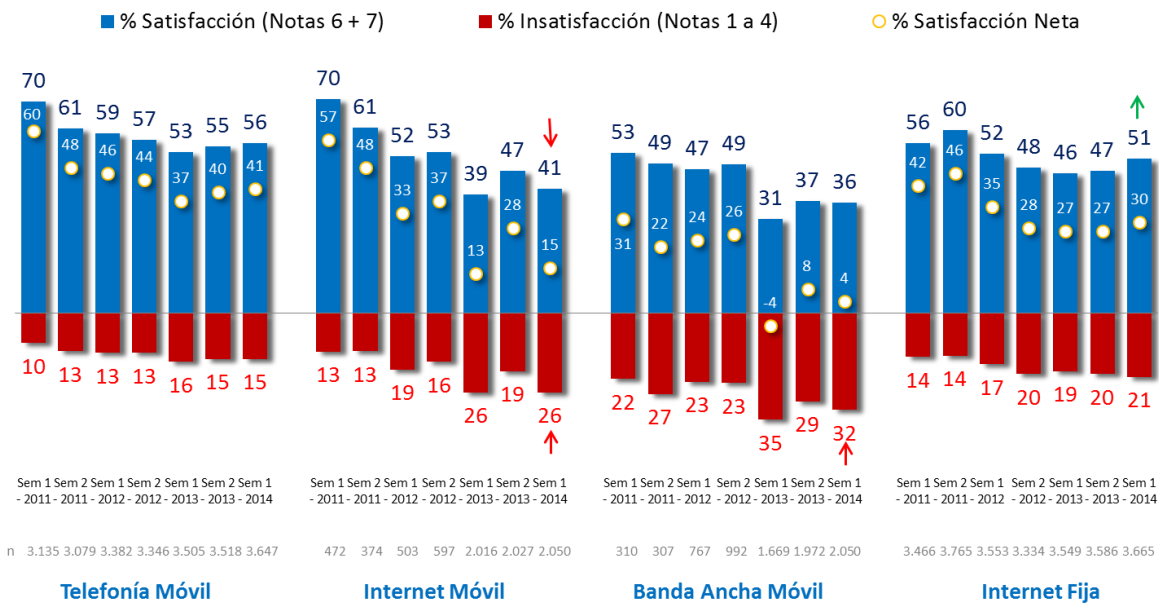
En términos generales los servicios evaluados muestran un bajo nivel de satisfacción. La telefonía móvil alcanza un 56% de satisfacción y un 15% de insatisfacción situándose como el mejor evaluado.

Por otra parte el servicio peor evaluado es la banda ancha móvil con un 36% de satisfacción y un 32% de insatisfacción siendo el servicio que cuenta con las notas más desfavorable y con la más baja satisfacción neta (4%).

A continuación se presenta un gráfico donde se podrá apreciar la evolución en el tiempo de la satisfacción general de los usuarios con los distintos servicios evaluados:

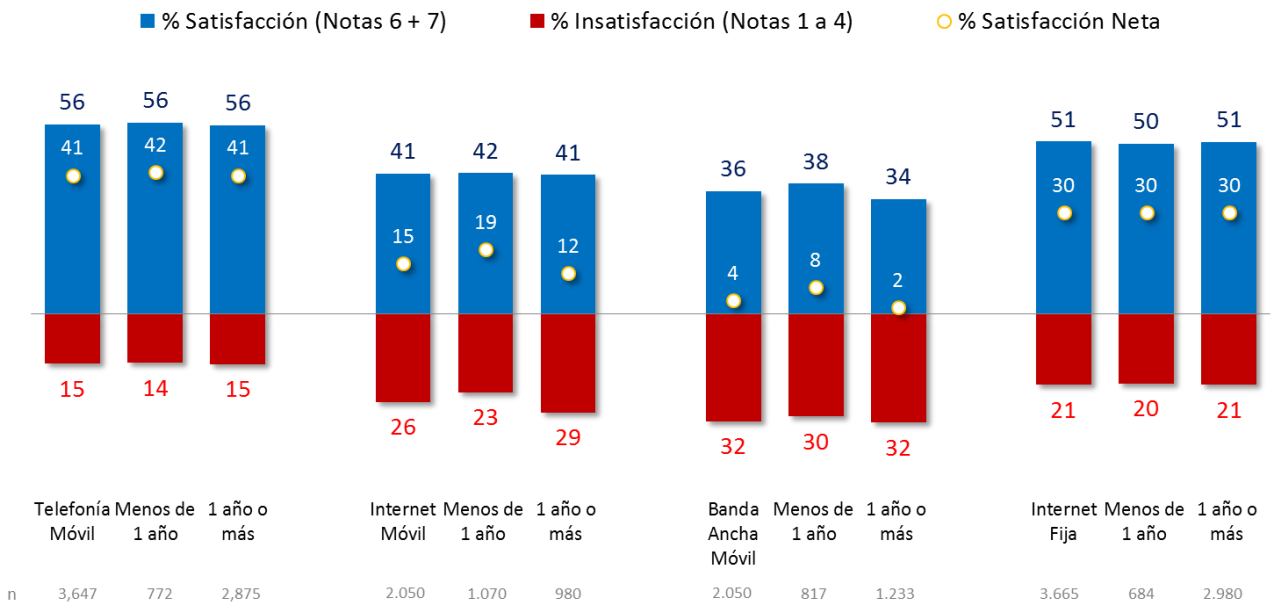
Si se analiza los resultados comparativos respecto de la medición anterior de la encuesta, se observa un alza en los niveles de satisfacción de los usuarios de internet fija y un deterioro en la satisfacción de los usuarios de Internet Móvil y BAM.

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



A continuación se puede visualizar las diferencias o similitudes en la satisfacción global con los servicios, entre los usuarios con un vínculo reciente o de más de un año con el operador, analizando el impacto de la antigüedad en la satisfacción con el servicio.

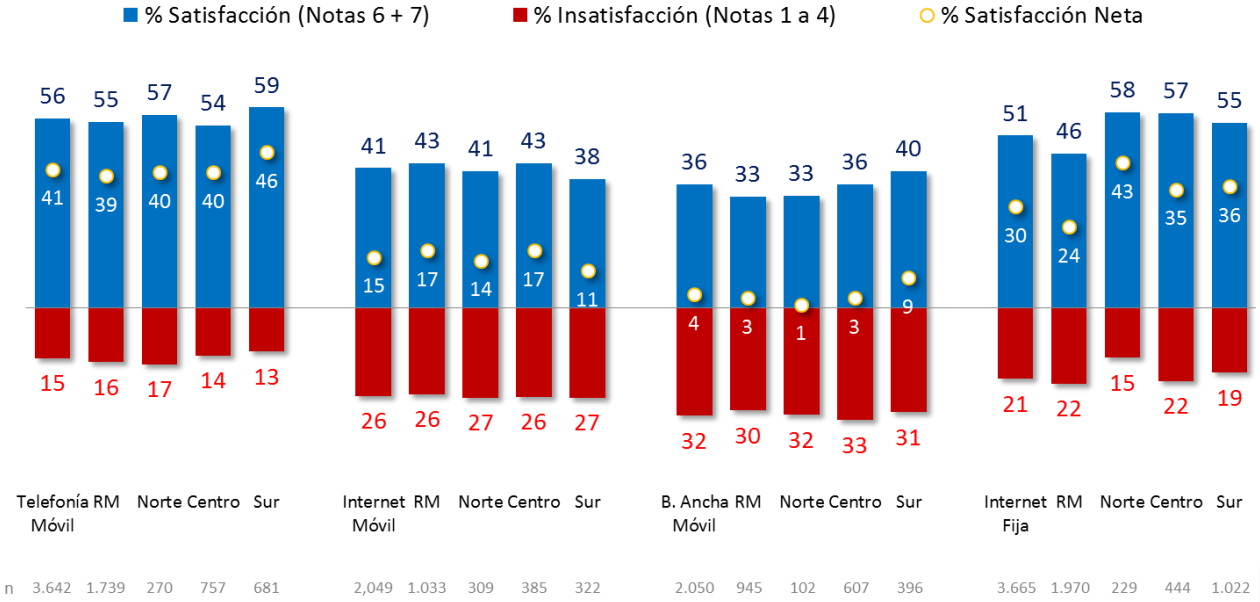
Gráfica 8: Satisfacción general con servicios de telecomunicaciones – Por servicio y antigüedad.



Banda Ancha Móvil e Internet Móvil, son los servicios que presentan una brecha en la satisfacción entre los usuarios de un año o más y aquellos de menor antigüedad, siendo mas positiva en estos últimos.

Asímismo se revisa en la siguiente gráfica, la influencia de la zona a la que corresponde el usuario en la satisfacción global con el servicio.

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



En general, las evaluaciones de cada servicio muestran algunas variaciones en la satisfacción si se les analiza por Zona, manifestándose las mayores diferencias por servicio.

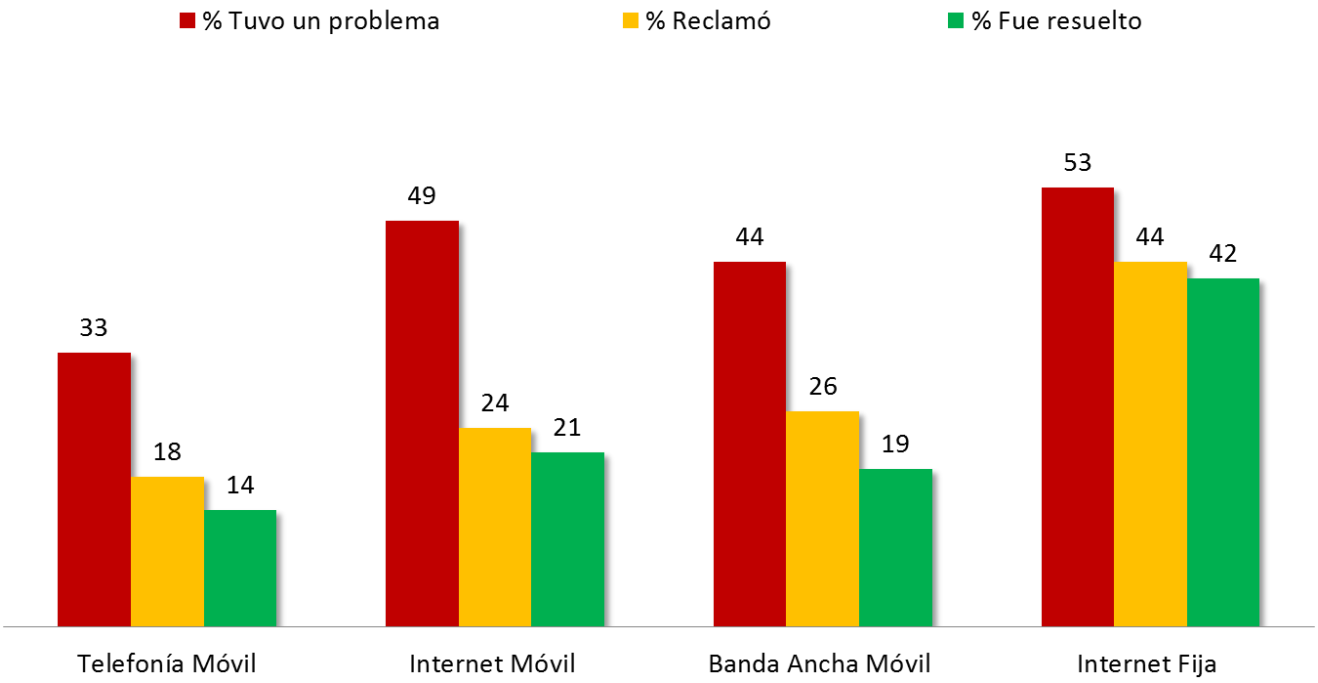
- Telefonía Móvil: 54% de satisfacción en Zona Centro versus un 59% en Zona Sur.
- Internet Móvil: 38% de satisfacción en Sur versus un 43% en RM y Zona Centro.
- Banda Ancha Móvil: 33% de satisfacción en RM versus un 40% en Zona Sur.
- Internet Fija: 46% de satisfacción en RM versus un 58% en Zona Norte.

f. Problemas, reclamos y resolución

Uno de los aspectos relevantes para explicar la satisfacción con el servicio es la tasa de problemas, a mayor cantidad de problemas es mayor la proporción de usuarios(as) insatisfechos(as), a continuación detallaremos los indicadores relativos a tasas de problema, tasa de reclamos y resolución de estos.

"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: Tasas de problemas, reclamos y resolución de reclamos.



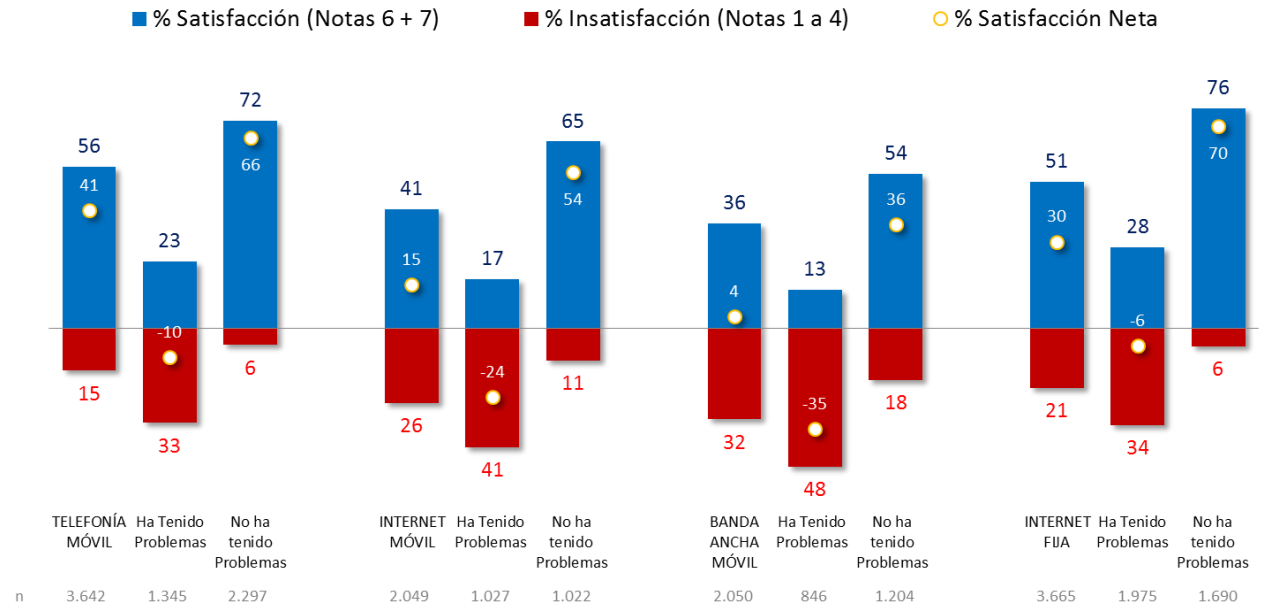
Internet Fija se posiciona como el servicio que cuenta con mayor cantidad de problemas declarados por los clientes, llegando a un 53% del total de la muestra encuestada, sin embargo del 44% que declara realizar un reclamo, la mayoría (42%) percibe que fue resuelto.

g. Satisfacción con el Servicio según si ha tenido problemas.

La siguiente gráfica permite observar el impacto de la tenencia de problemas, en la satisfacción global del servicio prestado:

"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.



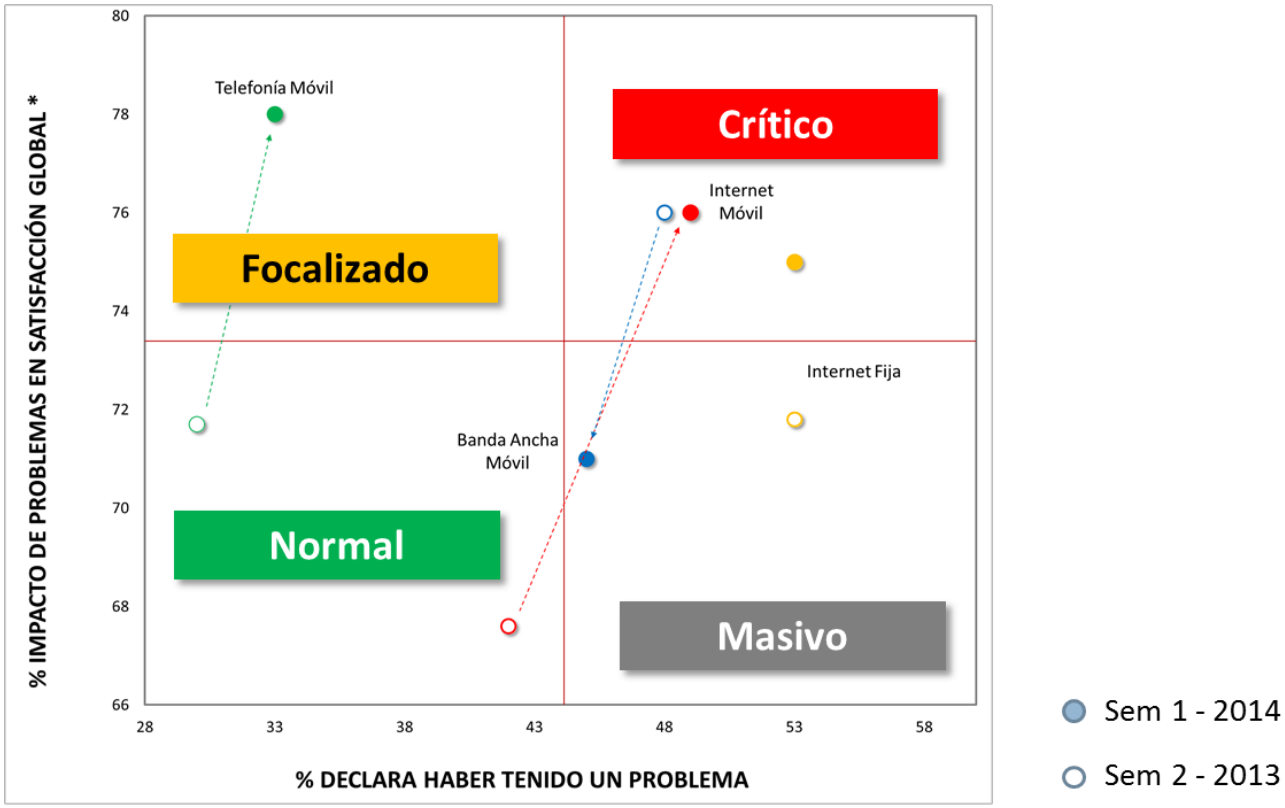
Como se observa en la totalidad de los servicios, la tenencia de problemas genera un alto impacto en la satisfacción global, pues existe una diferencia promedio de 75,5 puntos de satisfacción neta entre quienes no tienen problemas y quienes declaran haber tenido problemas (considerando las diferencias de entre satisfacciones netas para los cuatro servicios).

En el siguiente gráfico se observa la evolución del impacto de los problemas en la satisfacción global con los servicios respecto del segundo semestres del 2013.

Gráfica 12: Tabla de impactos históricos de problemas en satisfacción global. (últimas dos mediciones)

2do Sem. 2013	% Declara haber tenido un problema	% Impacto de problemas en satisfacción global
Telefonía Móvil	30	72
Internet Móvil	42	68
Banda Ancha Móvil	48	76
Internet Fija	53	72
1er Sem. 2014		
Telefonía Móvil	33	76
Internet Móvil	49	78
Banda Ancha Móvil	44	71
Internet Fija	53	76

Gráfica 12: Impacto de problemas en satisfacción global.



En este gráfico el eje “X” corresponde al porcentaje de declaración de tenencia de problemas para usuarios de cada servicio, el eje “Y” es el porcentaje de impacto de problemas en satisfacción global

de los servicios, esto es la diferencia en la satisfacción neta entre quienes no tuvieron problemas y quienes sí.

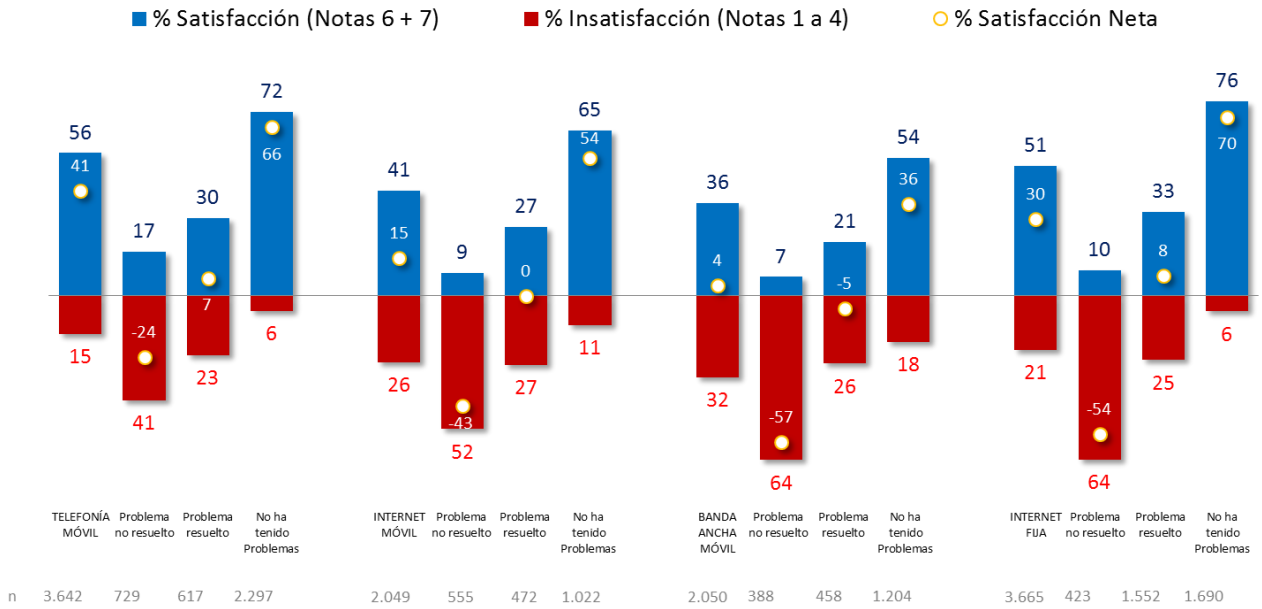
Esta gráfica cuenta con cuatro cuadrantes, siendo el cuadrante indicado como crítico el que conlleva una posición más desficitaria, puesto que representa una mayor tasa de problemas y mayores diferencias en la satisfaccion neta para clientes con y sin problemas, por ende, un mayor valor del eje "Y" nos indica que la tenencia de problemas afecta en mayor medida a un servicio en cuanto a su satisfacción. Por ejemplo, para este gráfico, el impacto en la satisfacción de tener un problema en Internet Movil, es mayor que en Internet fija, pues su coordenada del eje "Y" es mayor.

De este modo, Internet Móvil, es el servicio que se posiciona en la actual medición como el más crítico, ya que, aumenta su tasa de problemas, creciendo la brecha en la satisfacción neta declarada entre quienes tienen problemas y los que no lo tienen. Telefonía móvil también ha sufrido variaciones en este sentido, pasando de normal a focalizado, sin llegar a ser crítico.

Si bien, es baja la satisfacción reportada por los usuarios del servicio a los cuales les han resuelto sus problemas, la evaluación global entre los que aún no cuentan con solución es alarmantemente crítica, aumentando la insatisfacción a un neto negativo en BAM del -57%.

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



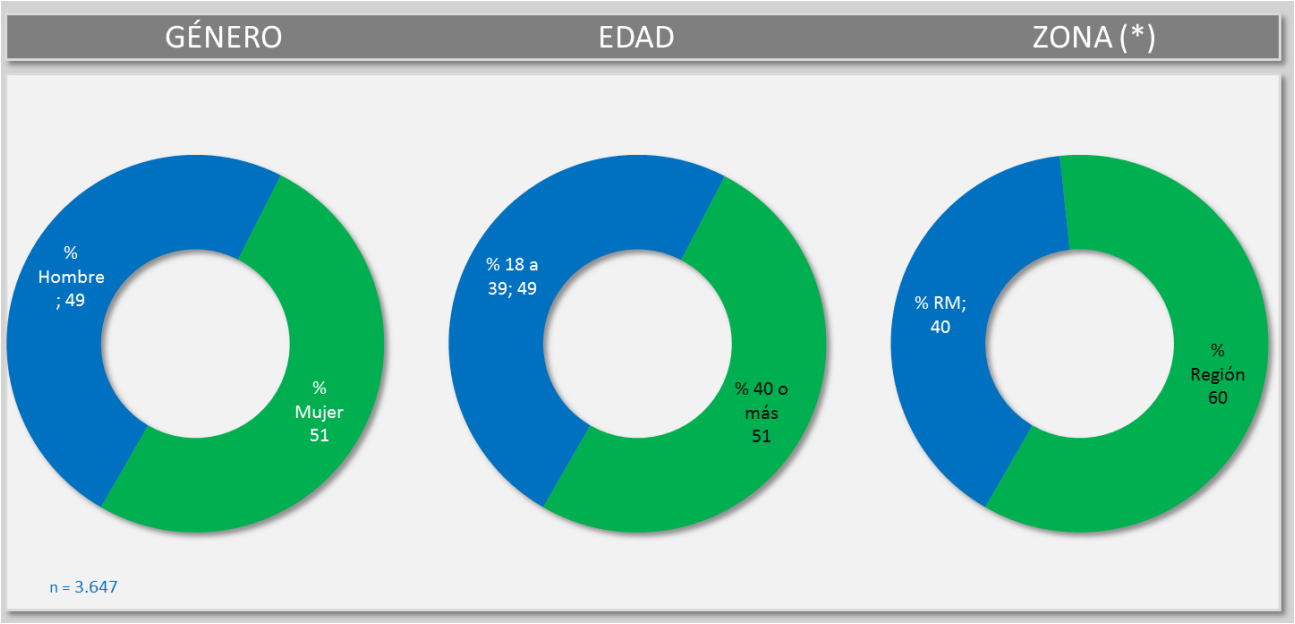
En resumen, respecto a la satisfacción general con los servicios, se perciben mejoras significativas en el servicio de Internet Fija, presentado un deterioro en la satisfacción de usuarios de Internet Móvil y BAM.

- En líneas generales, se percibe una baja evaluación en la totalidad de los segmentos, llegando, el mejor evaluado a un nivel de satisfacción (6+7) de 56% para Telefonía Móvil, muy lejano a un servicio de calidad y excelencia.
- El único servicio que reporta una mejoría significativa es Internet Fija, pasando de un 47% a un 51% de satisfacción. Sin embargo, no logra movilizar la masa de clientes críticos, que se mantiene con un 21% de usuarios insatisfechos.
- Entre los servicios que presentan una evolución negativa se encuentran Internet Móvil (baja la satisfacción de 47% a 41% y aumenta la insatisfacción de 19% a 26%) y BAM, que, si bien mantiene los niveles de satisfacción respecto de la medición pasada (36%), aumenta las críticas de un 29% a un 32% siendo el servicio que presenta mayor insatisfacción.

Telefonía móvil

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

Gráfica 5: Características demográficas de usuarios de Telefonía Móvil.

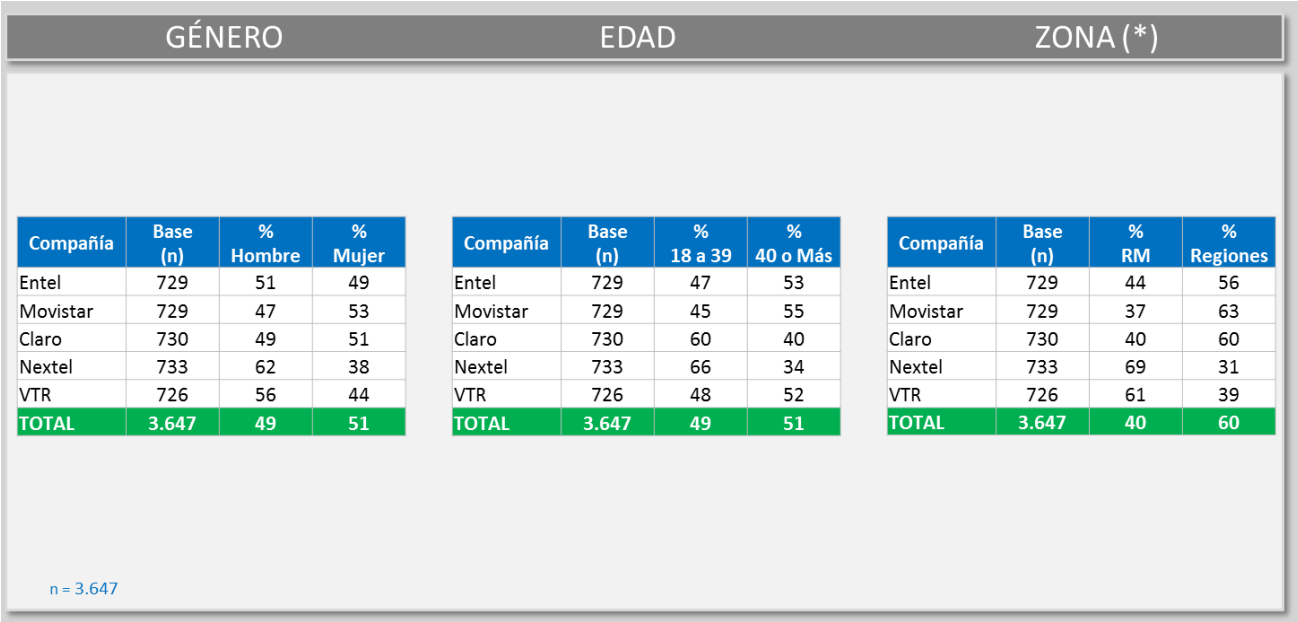


La composición de la muestra una distribución similar para la variable sexo (49% hombres y 51% mujeres), como así también para la variable edad, recogiendo en forma equitativa los dos tramos etareos (49% de 18 a 49 años y 51% de 40 a 51 años).

Respecto a la composición demográfica muestra una mayoría entre los usuarios de regiones (60%) con respecto a la Región Metropolitana (40%).

A continuación se presenta la distribución por variables demográficas para los principales operadores de Telefonía Móvil.

Gráfica 6: Características demográficas de usuarios de Telefonía Móvil – Por compañía.



Compañía	Base (n)	% Hombre	% Mujer
Entel	729	51	49
Movistar	729	47	53
Claro	730	49	51
Nextel	733	62	38
VTR	726	56	44
TOTAL	3.647	49	51

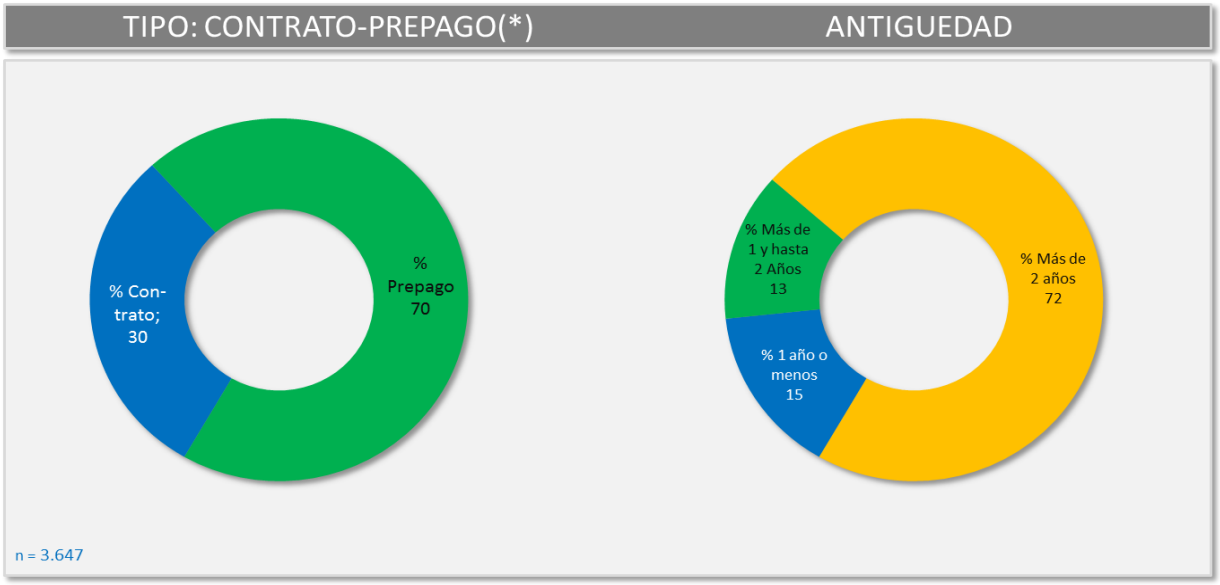
Compañía	Base (n)	% 18 a 39	% 40 o Más
Entel	729	47	53
Movistar	729	45	55
Claro	730	60	40
Nextel	733	66	34
VTR	726	48	52
TOTAL	3.647	49	51

Compañía	Base (n)	% RM	% Regiones
Entel	729	44	56
Movistar	729	37	63
Claro	730	40	60
Nextel	733	69	31
VTR	726	61	39
TOTAL	3.647	40	60

La distribución de la muestra en términos de sexo, edad para las compañias Entel, Movistar es relativamente proporcional entre hombres y mujeres y grupo etario, mientras las compañias Nextel y VTR, concentran mayor número de usuarios hombres con 62% y 56% respectivamente. Por su lado, Claro y Nextel tienen una mayor proporción de personas jóvenes de 18 a 39 años, 60% y 66% respectivamente. En cuanto a la zona geográfica, se observa en el gráfico, que Nextel y VTR concentran sus usuarios principalmente en la Región Metropolitana 69% y 61% respectivamente.

Las características de los usuarios del servicio de Telefonía Móvil en cuanto a relación con la empresa proveedora del servicio y la antigüedad de su relación con el este se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica 7: Características del servicio de telefonía móvil.

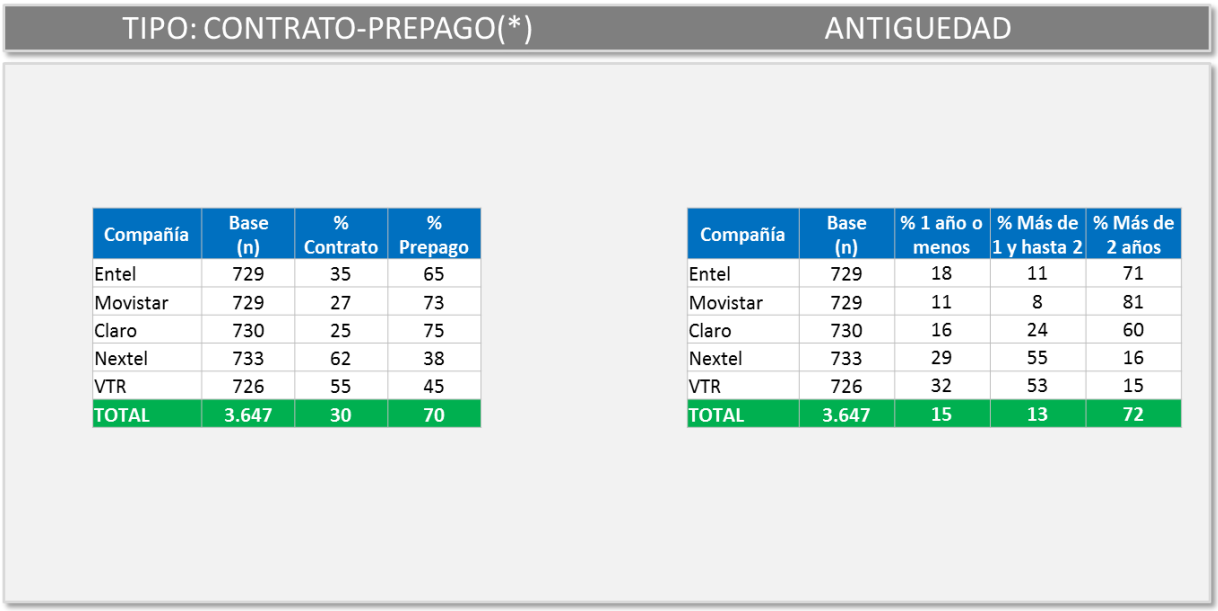


(*) Este es el resultado ponderado de acuerdo a la distribución del universo de teléfonos móviles dispuesto por SUBTEL.

Los usuarios(as) de telefonía movil en su mayoría utilizan el prepago como sistema de pago del servicio (70%) y tienen una antigüedad de más de 2 años.

A continuación se detallan las características de los usuarios por compañía, en términos de relación con la empresa de telecomunicaciones y su antigüedad como usuario del servicio de Telefonía Móvil:

Gráfica 8: Características del servicio de telefonía móvil – Por compañía.



Compañía	Base (n)	% Contrato	% Prepago
Entel	729	35	65
Movistar	729	27	73
Claro	730	25	75
Nextel	733	62	38
VTR	726	55	45
TOTAL	3.647	30	70

Compañía	Base (n)	% 1 año o menos	% Más de 1 y hasta 2	% Más de 2 años
Entel	729	18	11	71
Movistar	729	11	8	81
Claro	730	16	24	60
Nextel	733	29	55	16
VTR	726	32	53	15
TOTAL	3.647	15	13	72

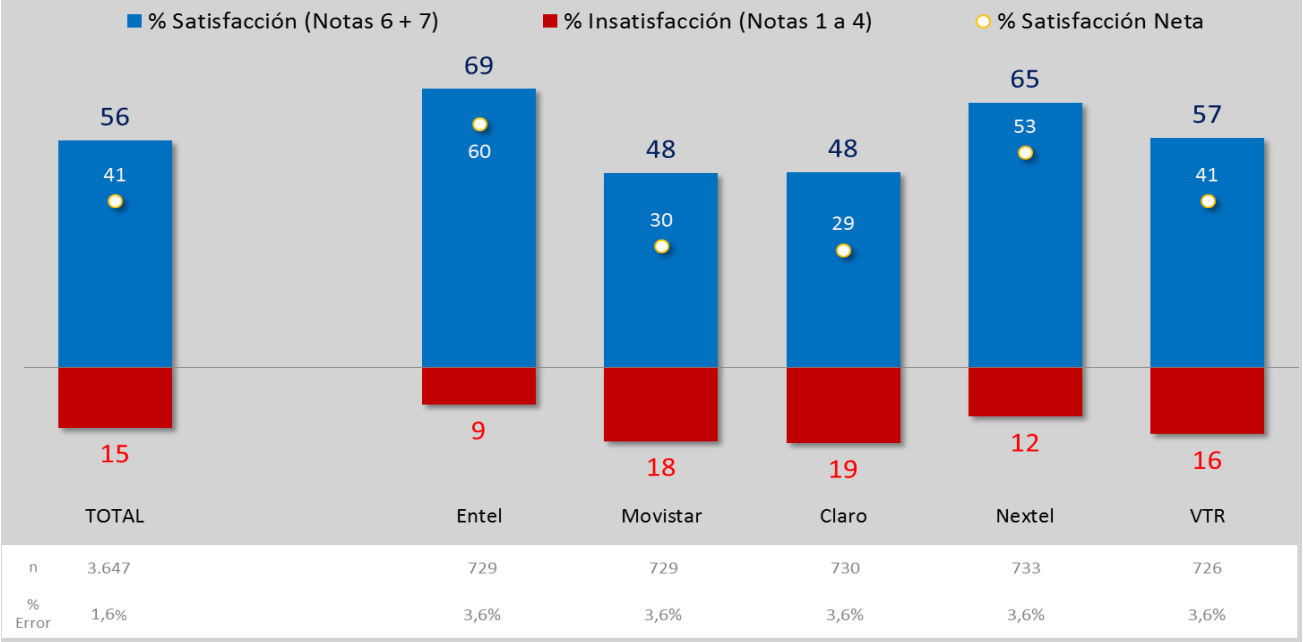
Nextel y VTR destacan como las compañías que tiene una relación contractual con sus clientes superior al 50% de los casos, 62% y 55% respectivamente. En cuanto a la antigüedad, las compañias Entel, Movistar y Claro concentran usuarios(as) con más de 2 años de permanencia en el servicio. Nextel y VTR, tienen mayor concentración de usuarios(as) con antigüedad superior a un año pero menor a 2, no obstante, siguen liderando entre los usuarios(as) con antigüedad menor de un año.

b. Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil

La satisfacción con las empresas operadoras de telecomunicaciones para el servicio de Telefonía Móvil es la siguiente:

"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 9: 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 56% con notas 6 + 7, mientras que la insatisfacción alcanzó un 15% manteniendose respecto de la medición anterior.

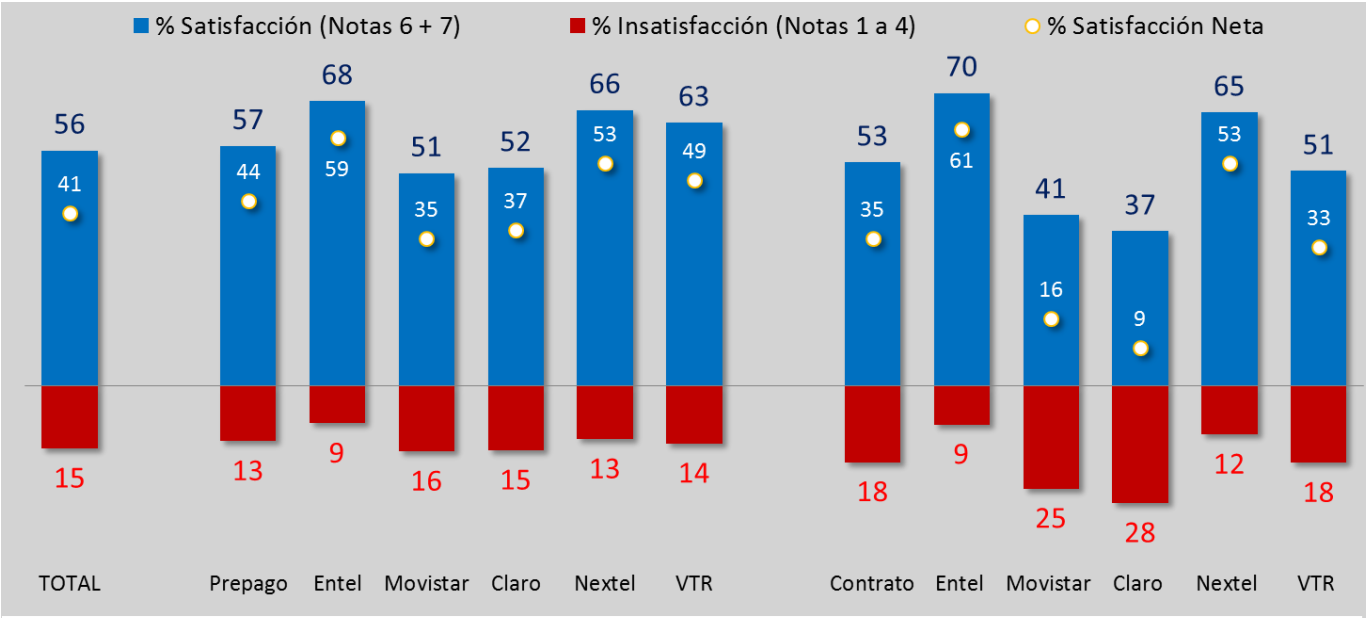
Entel es la empresa que cuenta con una mejor evaluación llegando a un 69% de la satisfacción y sólo un 9% de insatisfacción, seguida de Nextel que reporta un 65% en su evaluación postiva y un 12% de usuarios críticos.

Las empresas que presentan un desempeño más bajo son Movistar y Claro con un 48% de satisfacción y un 18% y 19% de insatisfacción llegando a un 30% y 29% de satisfacción neta respectivamente.

No obstante, la mayoría de los operadores de telefonía móvil reportan niveles de críticas que superan los dos dígitos, siendo esta una tarea que cada empresa debe focalizarse en minimizar.

El siguiente gráfico muestra los niveles de satisfacción según el vínculo contractual del usuario con la compañía y, dentro de este, la satisfacción con cada operador:

Gráfica 10: Satisfacción con empresas de telefonía móvil – Por relación y compañía.



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

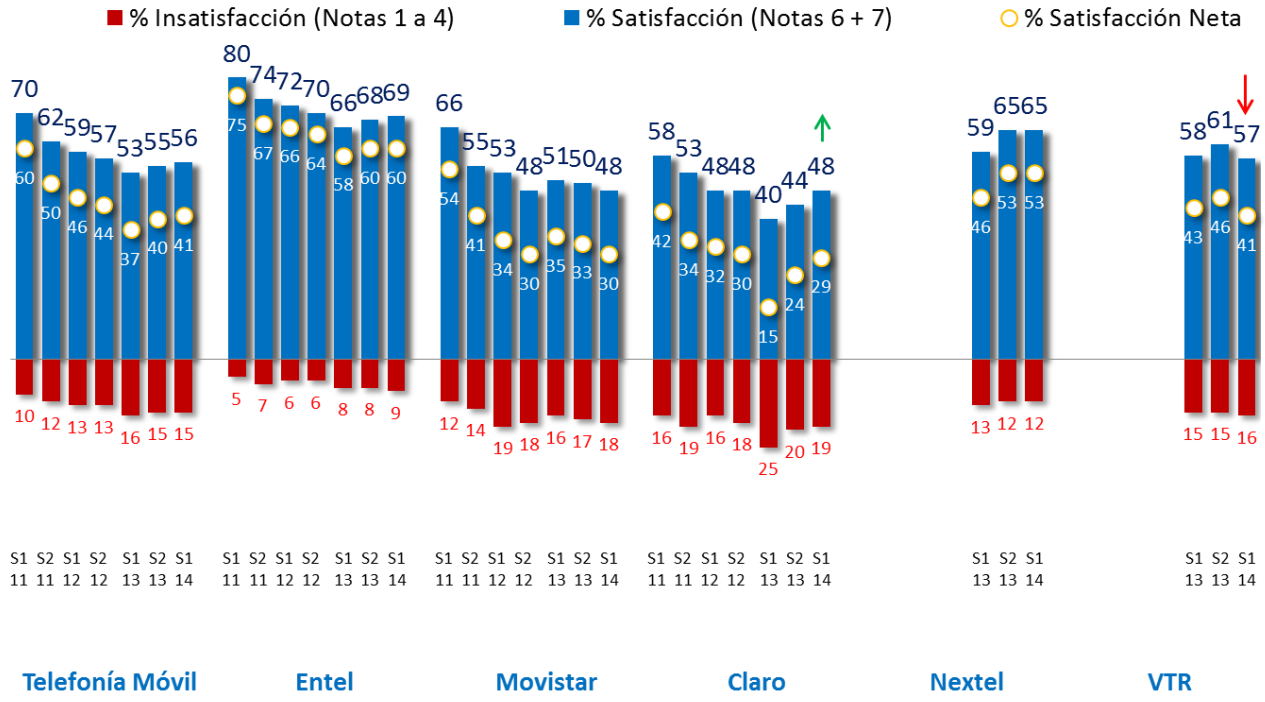
En términos generales existe mayor satisfacción en los usuarios “Prepago” que en los clientes con contrato, con 9 puntos más de satisfacción neta, lo que se podría explicar por las mayores expectativas de servicio y un uso más intensivo por parte de los usuarios con contrato.

Haciendo un zoom en las empresas, se observa que Entel y Nextel reportan las mejores evaluaciones tanto entre los usuarios de prepago como de contrato, reportando niveles similares en ambos segmentos. VTR, por su parte, presenta mayores niveles de satisfacción en su servicio de prepago que de contrato.

Claro y Movistar, si bien son las que reciben mas bajas evaluaciones como proveedor de telefonía móvil en general, se profundizan las críticas (un tercio de sus usuarios respectivamente), reportando a la vez menor satisfacción entre los usuarios con contrato (41% y 37% respectivamente).

A continuación se presenta la evolución de la satisfacción con el servicio de Telefonía Móvil al interior de cada operador del servicio:

Gráfica 11: Satisfacción con empresas de telefonía móvil – Por compañía y medición.



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

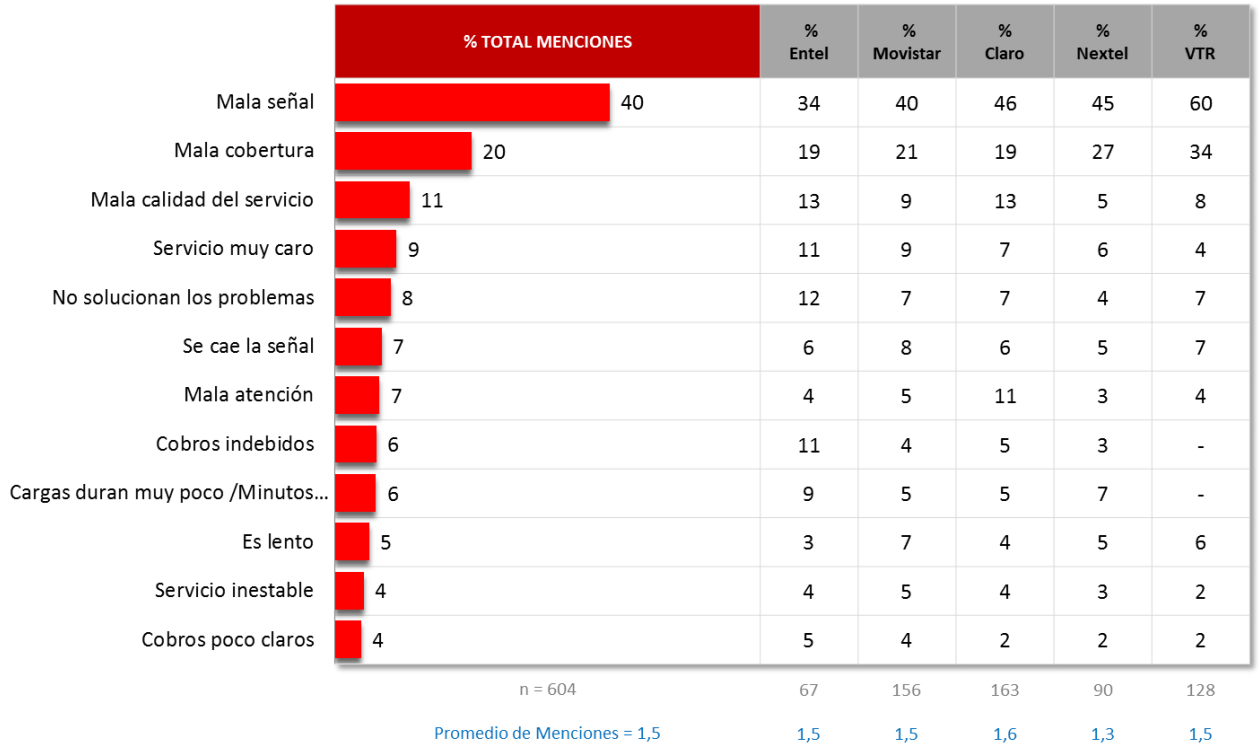
En forma evolutiva se observa que, en forma global, a partir de las últimas dos mediciones se detiene la tendencia a la baja de las evaluaciones para las compañias de telefonía móvil, reflejándose esta tendiencia en las empresas Entel, Claro y Nextel. No obstante, Movistar y VTR, reportan una caída, siendo esta última significativa en cuanto a la satisfacción neta.

c. Aspectos de mejora en servicio de Telefonía Móvil

Los razones de insatisfacción mencionadas en forma espontánea entre los que evalúan en forma negativa al servicio (notas de 1 a 4), que cada operador deberá considerar a modo de gestión o espacio de mejora, son las siguientes:

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

Gráfica 12: Mejoras en servicio de Telefonía Móvil – Notas 1 a 4.



	% TOTAL MENCIONES	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Mala señal	40	34	40	46	45	60
Mala cobertura	20	19	21	19	27	34
Mala calidad del servicio	11	13	9	13	5	8
Servicio muy caro	9	11	9	7	6	4
No solucionan los problemas	8	12	7	7	4	7
Se cae la señal	7	6	8	6	5	7
Mala atención	7	4	5	11	3	4
Cobros indebidos	6	11	4	5	3	-
Cargas duran muy poco /Minutos...	6	9	5	5	7	-
Es lento	5	3	7	4	5	6
Servicio inestable	4	4	5	4	3	2
Cobros poco claros	4	5	4	2	2	2
n = 604		67	156	163	90	128
Promedio de Menciones = 1,5		1,5	1,5	1,6	1,3	1,5

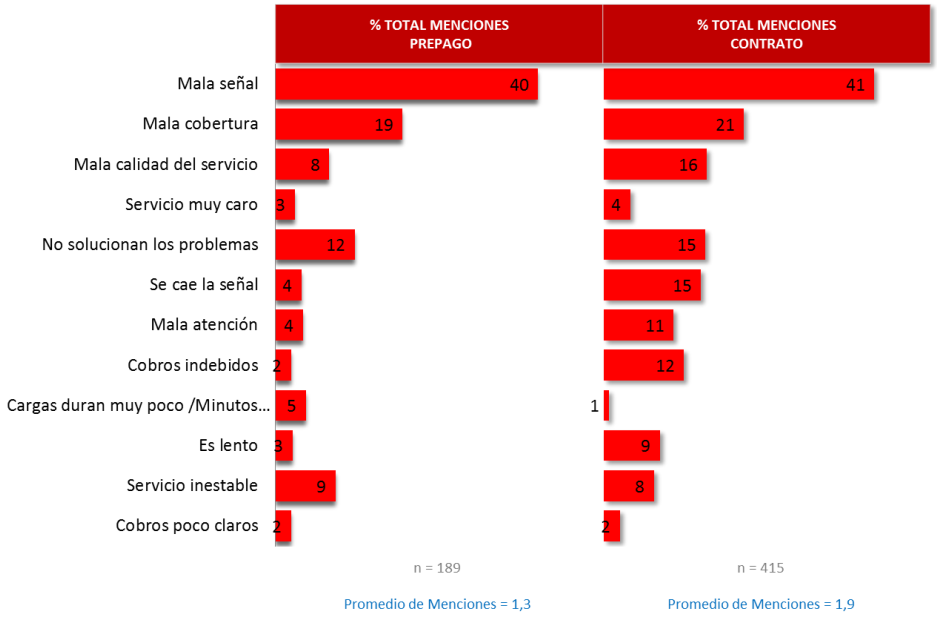
Las críticas al servicio de telefonía móviles guardan relación principamente con la mala señal que reciben los usuarios (40%), destacando el malestar entre los clientes VTR (60%). Secundariamente, se señalan problemas de cobertura, siendo nuevamente los usuarios de VTR (34%), seguidos de los de Nextel (27%) los que sufren más esta problemática.

En un tercer lugar, se hace alusión a la mala calidad del servicio entregado, siendo las empresas que poseen usuarios más antiguos (Entel, Movistar y las Claro) las que reportan mayores menciones.

El promedio de menciones para esta pregunta es de dos respuestas espontáneas por ususario.

En los siguientes gráficos observamos los aspectos de mejora espontáneos para el servicio de Telefonía Móvil diferenciado por tipo de relacion Ususario-Empresa proveedora:

Gráfica 13: Mejoras en servicio de Telefonía Móvil – Notas 1 a 4 por tipo.

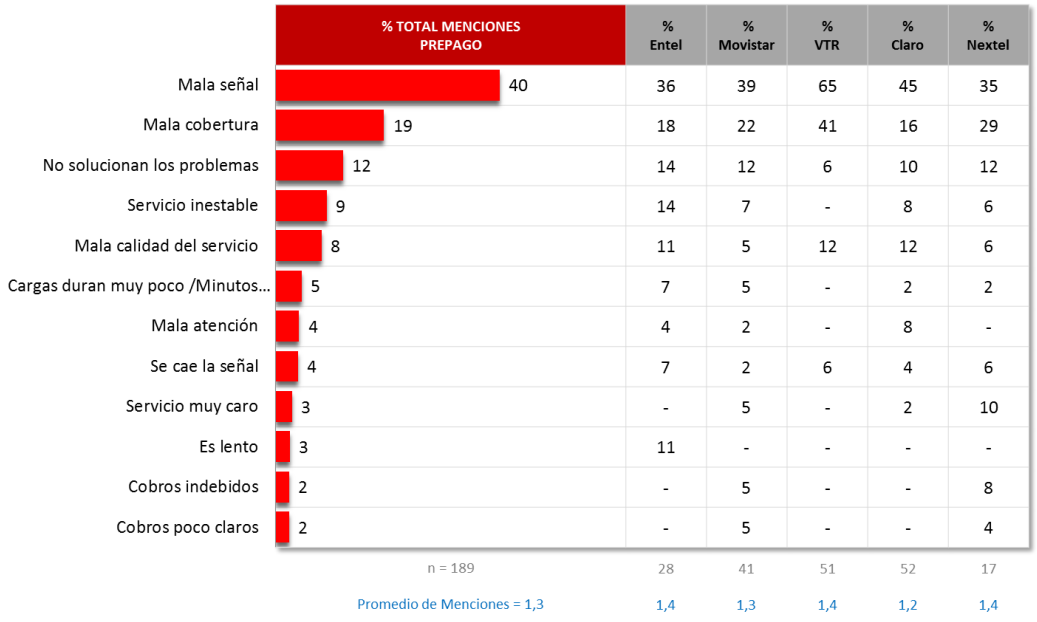


Tanto los clientes de prepago como de contrato declaran con mayor frecuencia problemas de señal 40% y 41% respectivamente. Secundariamente, ambos tipos de usuarios, destacan problemas de cobertura (19% y 21%).

Si bien, tantos los clientes prepago como contrato hacen alusión a la baja resolución de problemas, los clientes contrato muestran mayor descontento en variables relacionadas con la mala calidad del servicio entregado (16%), la mala atención recibida (11%), la caída de la señal (15%) y los cobros indebidos realizados por las compañías (12%), presentando los usuarios de contrato un promedio mayor de menciones relacionadas con las críticas al servicio.

La distribución de aspectos de mejora para clientes con prepago, segmentado por compañía son los siguientes:

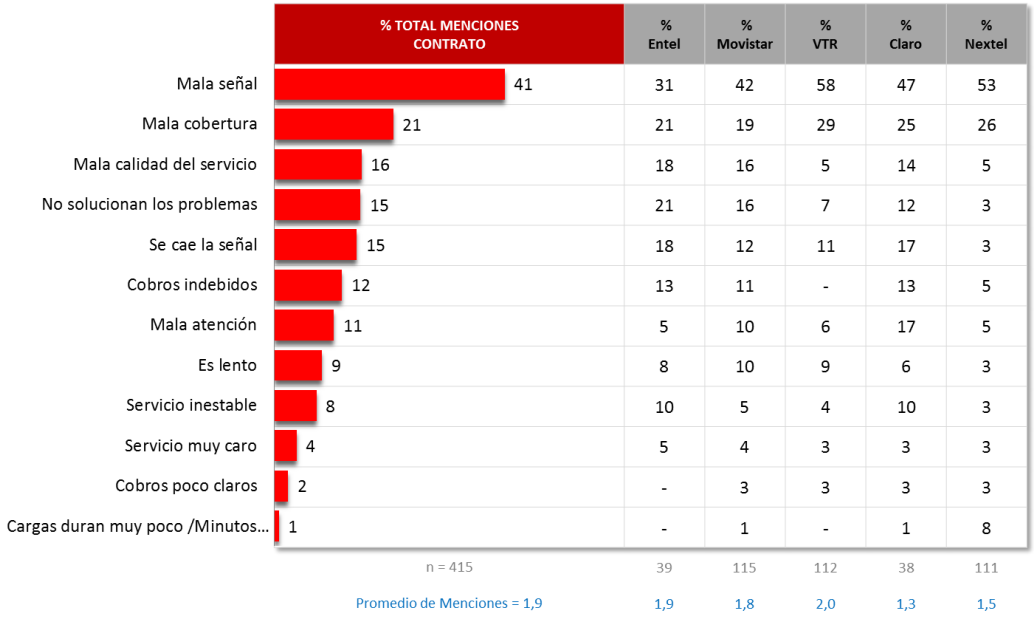
Gráfica 14: Mejoras en servicio de Telefonía Móvil – Notas 1 a 4 por compañía – Prepago



Entre los usuarios de prepago que manifiestan que la mala señal es el príncipal problema de la Telefonía Móvil, son los clientes de VTR, alcanzando un 65%, los que sufren mayormente este inconveniente, como así también son estos mismos usuarios (41%), los que más mencionan problemas de "Mala cobertura en forma secundaria. Por su parte, la compañía Entel, presenta la mayor cantidad de menciones, en relación al resto de los operadores, respecto de la no solución de los problemas 14%.

La distribución de aspectos de mejora para usuarios con contrato es la siguiente:

Gráfica 15: Mejoras en servicio de Telefonía Móvil – Notas 1 a 4 por compañía – Contrato.



	% TOTAL MENCIONES CONTRATO	% Entel	% Movistar	% VTR	% Claro	% Nextel
Mala señal	41	31	42	58	47	53
Mala cobertura	21	21	19	29	25	26
Mala calidad del servicio	16	18	16	5	14	5
No solucionan los problemas	15	21	16	7	12	3
Se cae la señal	15	18	12	11	17	3
Cobros indebidos	12	13	11	-	13	5
Mala atención	11	5	10	6	17	5
Es lento	9	8	10	9	6	3
Servicio inestable	8	10	5	4	10	3
Servicio muy caro	4	5	4	3	3	3
Cobros poco claros	2	-	3	3	3	3
Cargas duran muy poco /Minutos...	1	-	1	-	1	8
n = 415		39	115	112	38	111
Promedio de Menciones = 1,9		1,9	1,8	2,0	1,3	1,5

Para los usuarios(as) de contrato, la empresa VTR es la que destaca, frente al resto, por problemas de mala señal (58%) y por mala cobertura (29%).

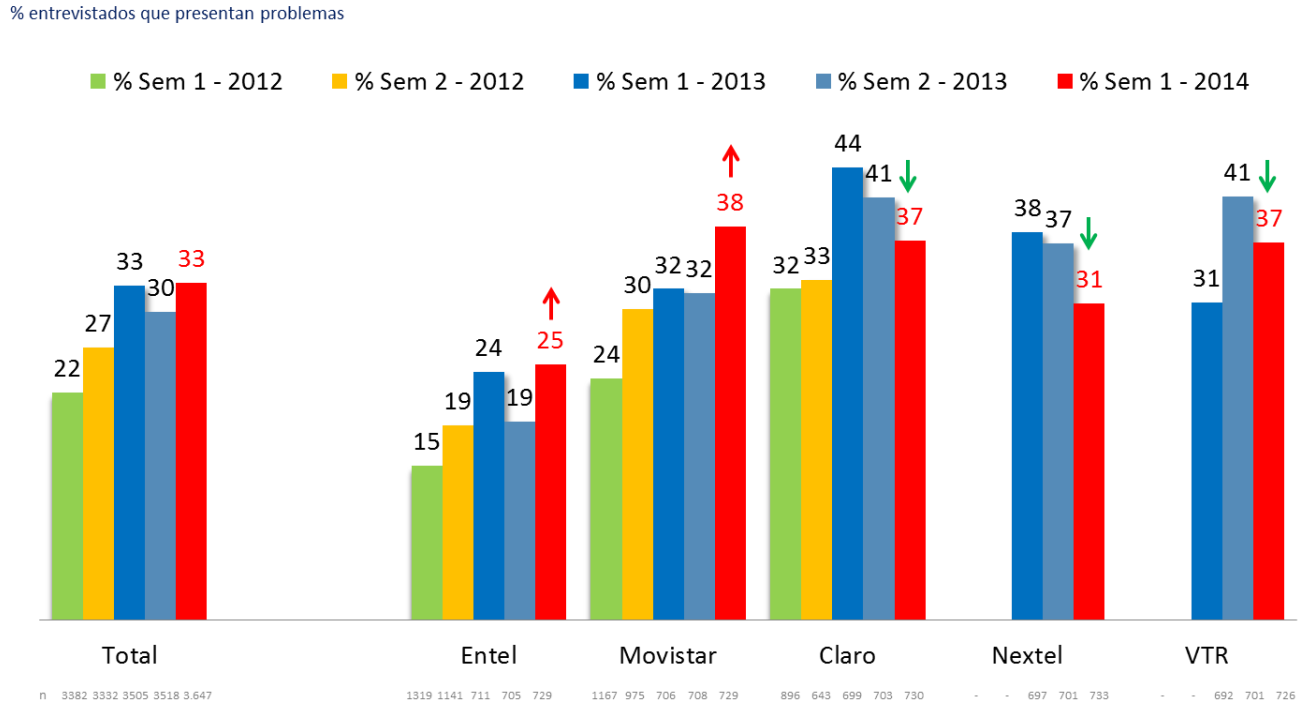
d. Problemas, reclamos y resolución: Telefonía Móvil

Uno de los aspectos más relevantes para explicar la satisfacción con el servicio es la tasa de problemas. A continuación detallaremos los indicadores relativos a tasas de problema, tasa de reclamos y resolución de estos.

i. Tasa de problemas en Telefonía Móvil

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

Gráfica 16: Tasa de problemas en Telefonía Móvil – Por compañía.



A nivel general, se observa un aumento de un 3% en la tasa de problemas presentados, en relación al 2013.

Las compañías con la mayor tasa de problemas son Movistar, Claro y VTR con un 38% y 37% respectivamente para esta medición. Entre las empresas con mayor tasa de problemas, Movistar, reporta una evolución negativa, aumentando significativamente en 6% en este indicador con respecto al segundo semestre del 2013, mientras que, Claro y VTR disminuyen significativamente en 4 puntos porcentuales, manteniendo aún alta dicha tasa.

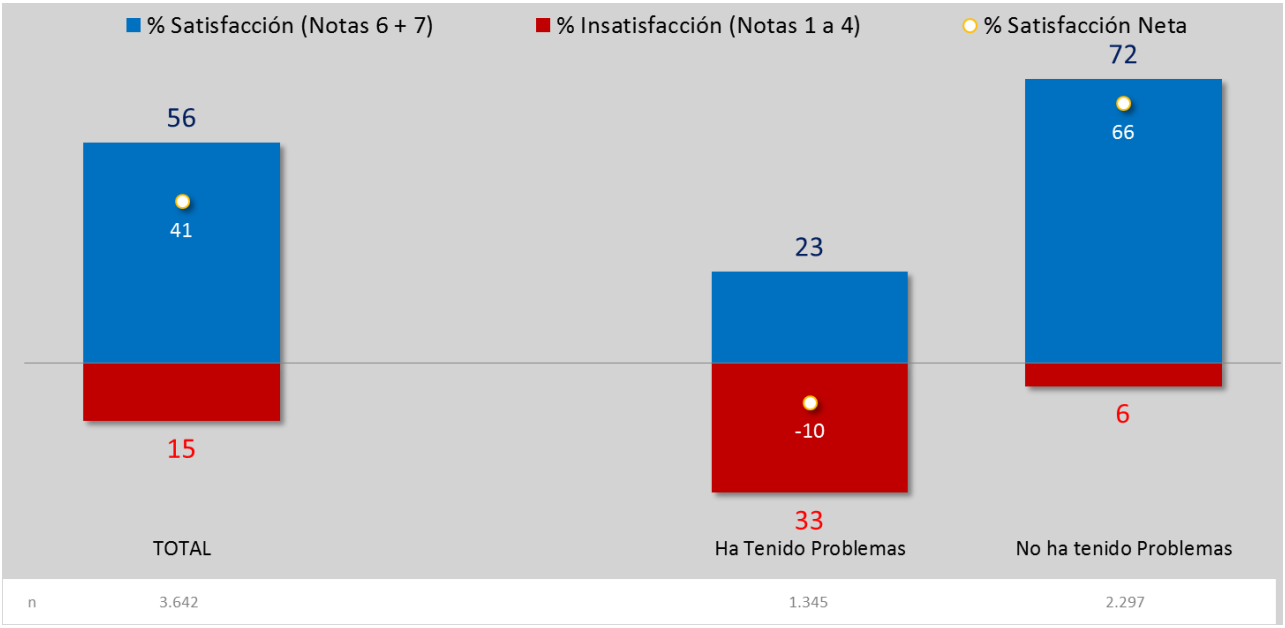
Nextel también muestra una mejora significativa en este indicador en 6%, no así Entel que, a pesar de continuar siendo comparativamente la que presenta menos problemas, muestra un aumento de 6% respecto al último semestre del 2013.

ii. Satisfacción según si ha tenido problemas de servicio con Telefonía Móvil

En cuanto a la satisfacción de usuarios que han tenido problemas con el servicio y los que no, la evidencia muestra la importancia de la ausencia de problemas como predictor de satisfacción. A continuación se detalla dicha diferenciación para los usuarios de Telefonía Móvil.

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

Gráfica 17: Satisfacción resolución de problema del servicio de Telefonía móvil

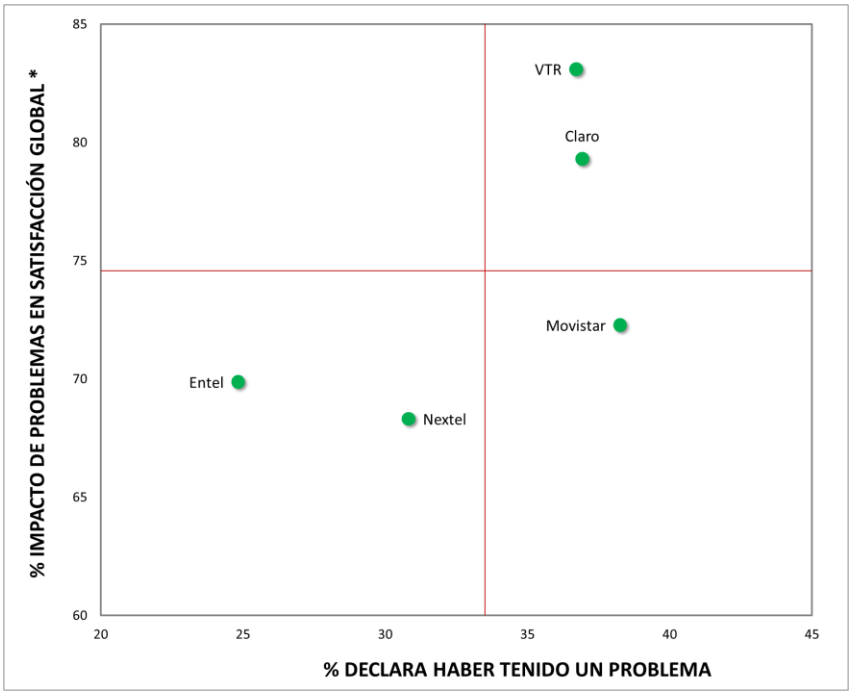


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

La diferencia en la satisfacción global con el servicio entre los usuarios que han tenido problemas con los que no lo han tenido es relevante, marcándose una brecha de 76 puntos en la satisfacción neta, pudiendo inferir el gran impacto que tiene para los usuarios en la satisfacción general con el servicio, debiendo los operadores estar muy atentos a este indicador y, en primer lugar, focalizarse en prevenir el riesgo de que sucedan problemas y, en segundo lugar, gestionar mecanismos de reacción rápida para la resolución satisfactoria de los mismos.

El impacto de los problemas en la satisfacción global con las compañías proveedooras se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfica 18: Impacto de problemas en satisfacción global por compañía.

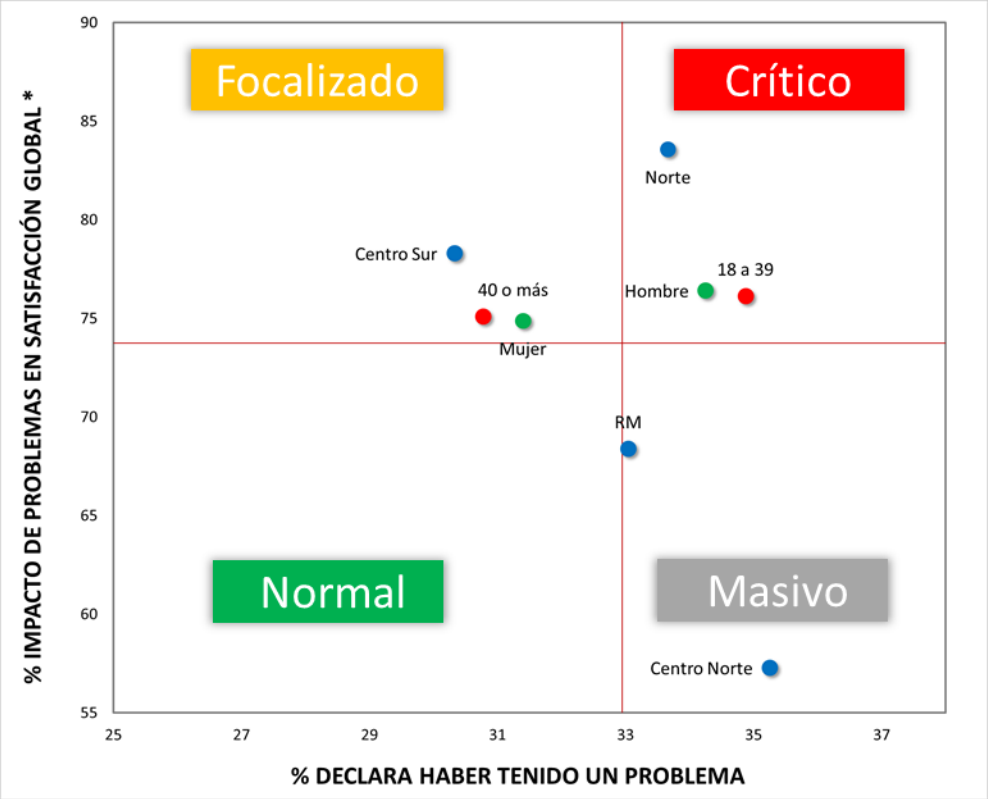


(*) El impacto de los problemas corresponde a la diferencia en Satisfacción Neta, entre quienes no declaran problemas y quienes sí lo hacen.

El impacto que tiene el contar con problemas en el servicio de Telefonía Móvil es más crítico para VTR, pues cuenta con una alta tasa de problemas y la mayor diferencia entre satisfacción neta de quienes no han tenido problemas, respecto a quienes sí los han tenido. Claro, también se posiciona en el cuadrante crítico, con una brecha algo menor que VTR, en la satisfacción entre quienes quienes han tenido y no han tenido problemas.

Gráfica 19: Impacto de problemas en satisfacción global por variables demográficas.

En el siguiente gráfico se observa el impacto de los problemas en la satisfacción global según las variables sociodemográficas.

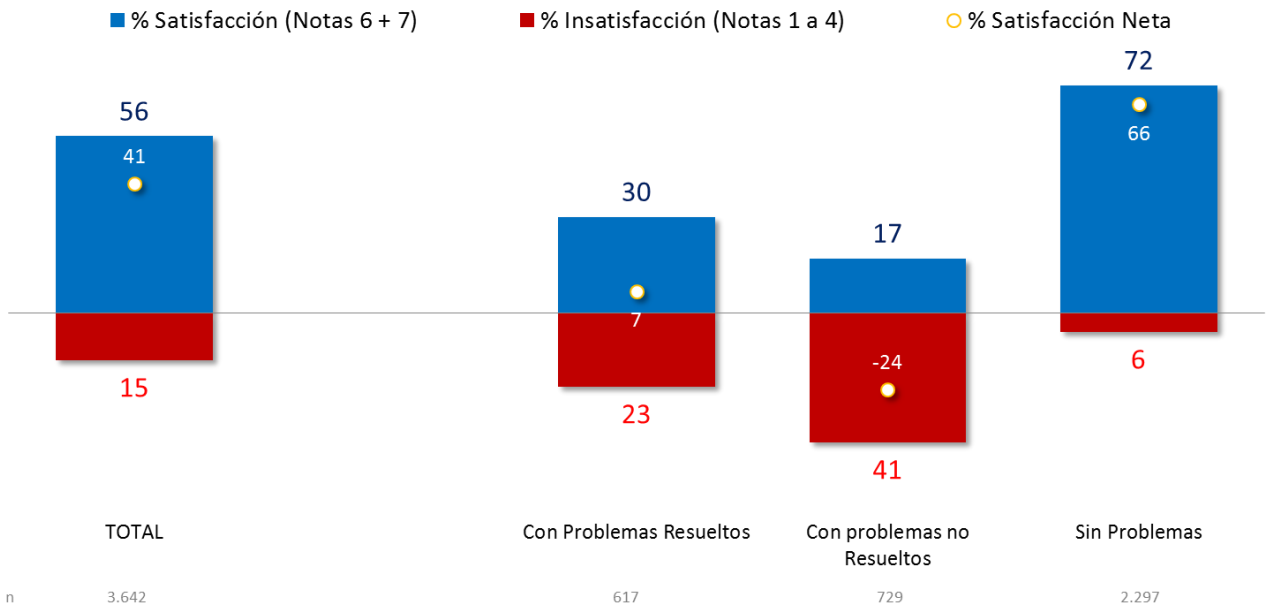


(*) El impacto de los problemas corresponde a la diferencia en Satisfacción Neta, entre quienes no declaran problemas y quienes sí lo hacen.

A nivel de variables demográficas, los segmentos más críticos son: la zona Norte junto con los hombres y los usuarios de 18 a 39 años, ya que estos segmentos cuentan con altas tasas de problemas y una gran diferencia entre las satisfacciones netas de quienes no han tenido problemas, con quienes sí los han sufrido.

Para quienes han tenido problemas, un aspecto que permite mejorar la satisfacción de este segmento, que por naturaleza es crítico, es la resolución de estos problemas, para el servicio de Telefonía Móvil esto se muestra a continuación.

Gráfica 20: Satisfacción con Telefonía Móvil según si le han resuelto problemas.



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

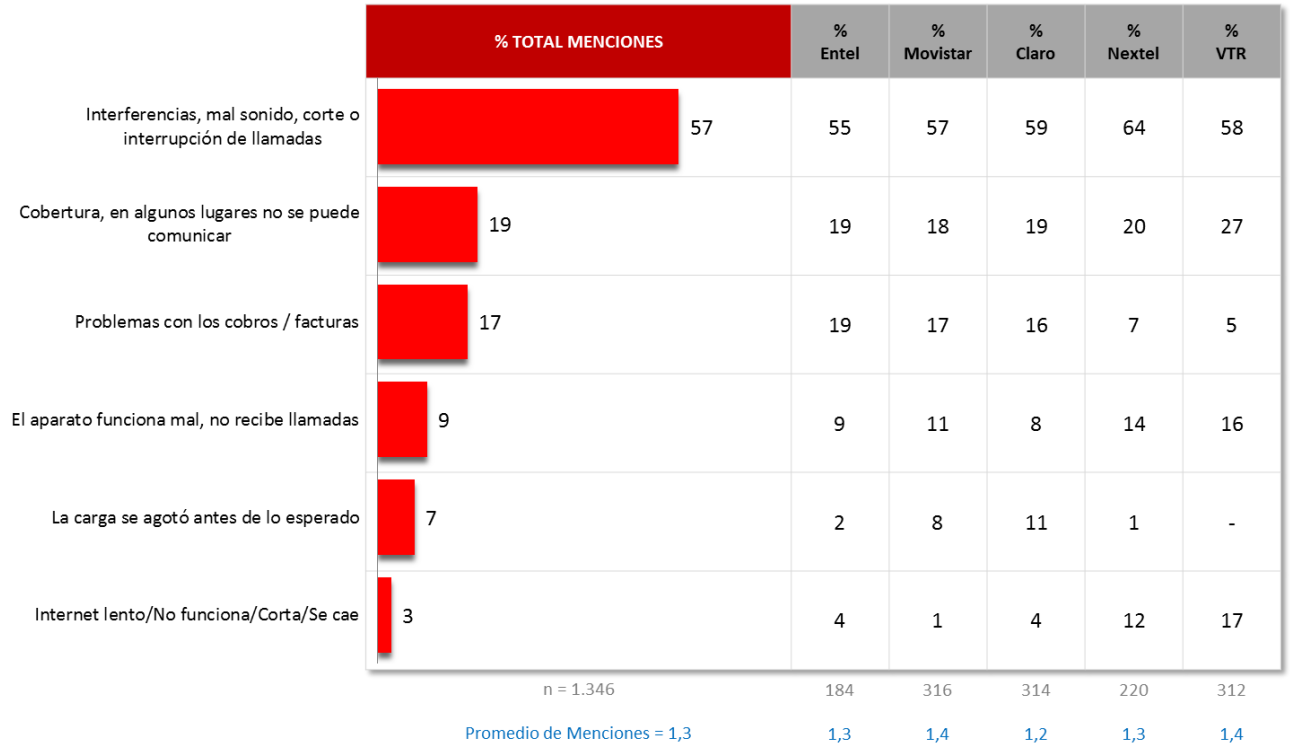
Un aspecto importante que muestra la gráfica es que aún con los problemas resueltos, los usuarios(as) muestran un nivel de satisfacción neta muy bajo, el que alcanza sólo el 7%, debiendo indagar en la satisfacción de los usuarios con la resolución misma del problema. No obstante, difiere en 17 puntos en la satisfacción neta presentada por los que no han tenido ninguna resolución.

En síntesis, 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.

A continuación se presentan los tipos de problemas más mencionados en forma espontánea por los usuarios del servicio, pudiendo visualizar la incidencia de estos en cada operador.

"¿Qué tipo de problema tuvo?"

Gráfica 21: Tipos de problemas.



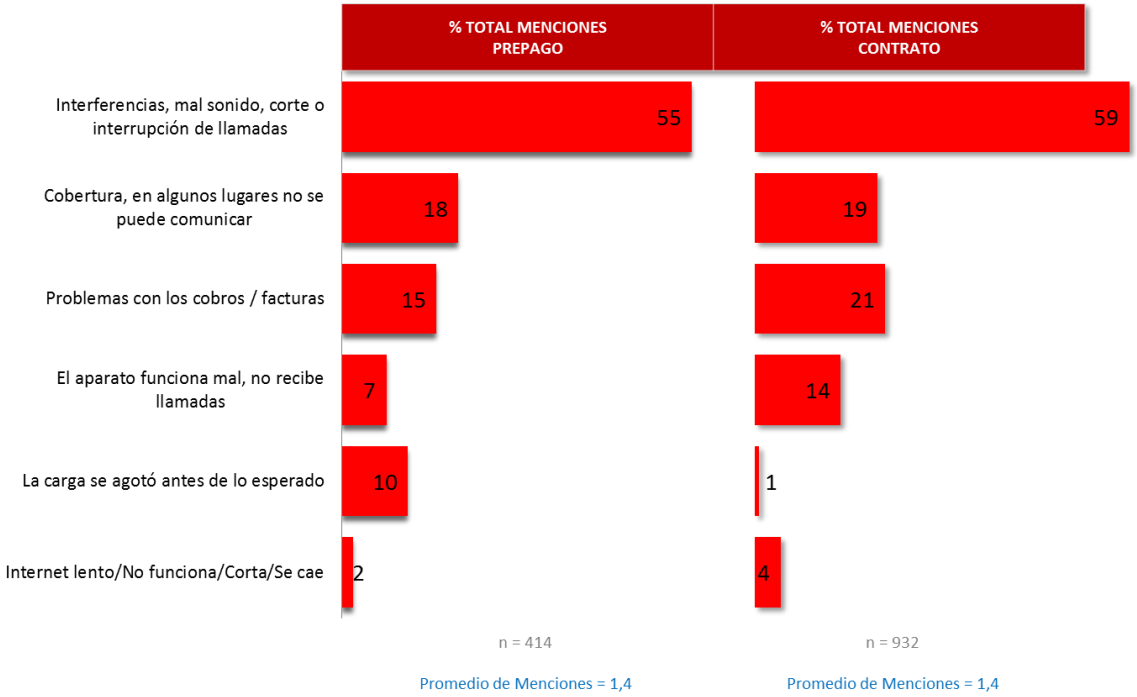
Pregunta de respuesta espontánea y múltiple.

La mala calidad de la señal es el principal problema que destacan los usuarios de telefonía móvil, siendo Nextel la compañía que muestra una incidencia algo mayor frente al resto (64%).

Secundarimente, se presentan problemas de cobertura, siendo más mencionados por usuarios de VTR (27%) y problemas de cobro / facturas, que se concentran más en las compañías con usuarios de mayor antigüedad (Entel, Movistar y Claro).

Los tipos de problemas por tipo de relación cliente-compañía se detallla a continuación.

Gráfica 22: Tipos de problemas – Por tipo.



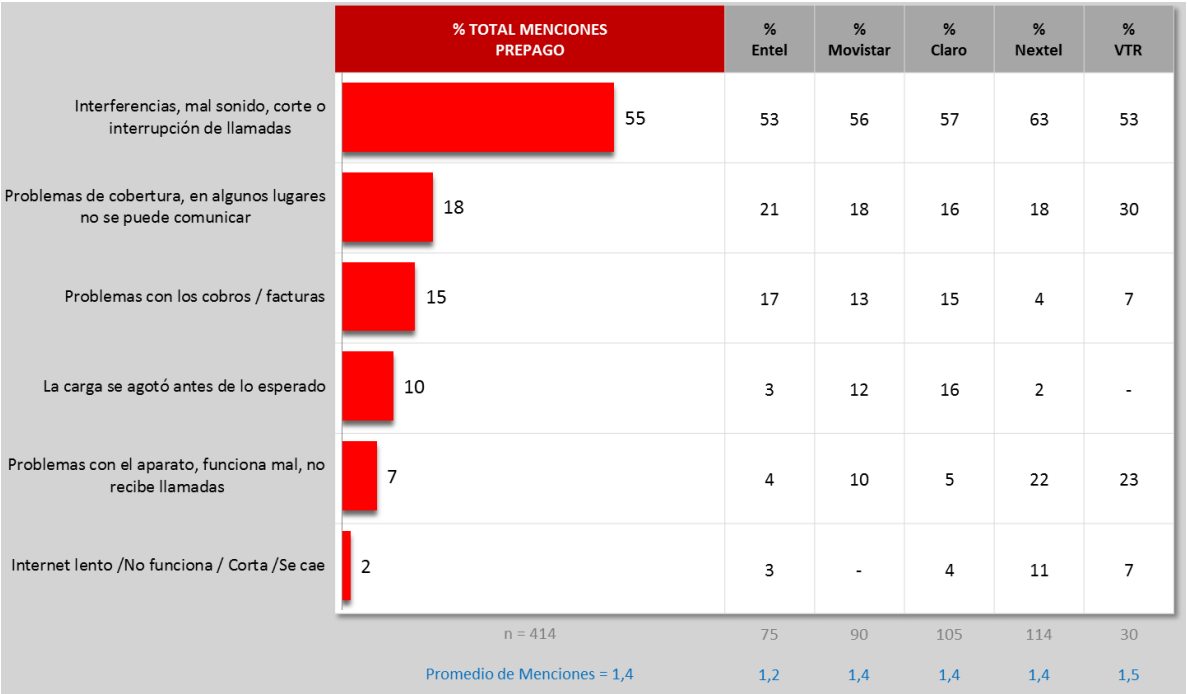
En la actual medición, se observa que los problemas asociados a la interferencia, mal sonido, corte o interrupción de llamadas, es el mayor problema que se presenta sin diferencias estadísitcamente significativas tanto para usuarios(as) con contrato (59%) que con prepago(55%). Tampoco se observa una diferencia entre segmentos respecto a los problemas sufridos por mala cobertura (18% y 19% respectivamente).

Las mayores diferencias, entre los distintos tipos de usuarios, guardan relación con los problemas relacionados con cobros y con el mal funcionamiento de los aparatos, reportando mayor ocurrencia entre los clientes de contrato (21% y 14% respectivamente).

Por su parte, los clientes de prepago, destacan frente a los de contrato la ocurrencia de problemas con el rápido agotamiento de la carga.

La distribución de tipos de problemas para usuarios(as) de prepago son:

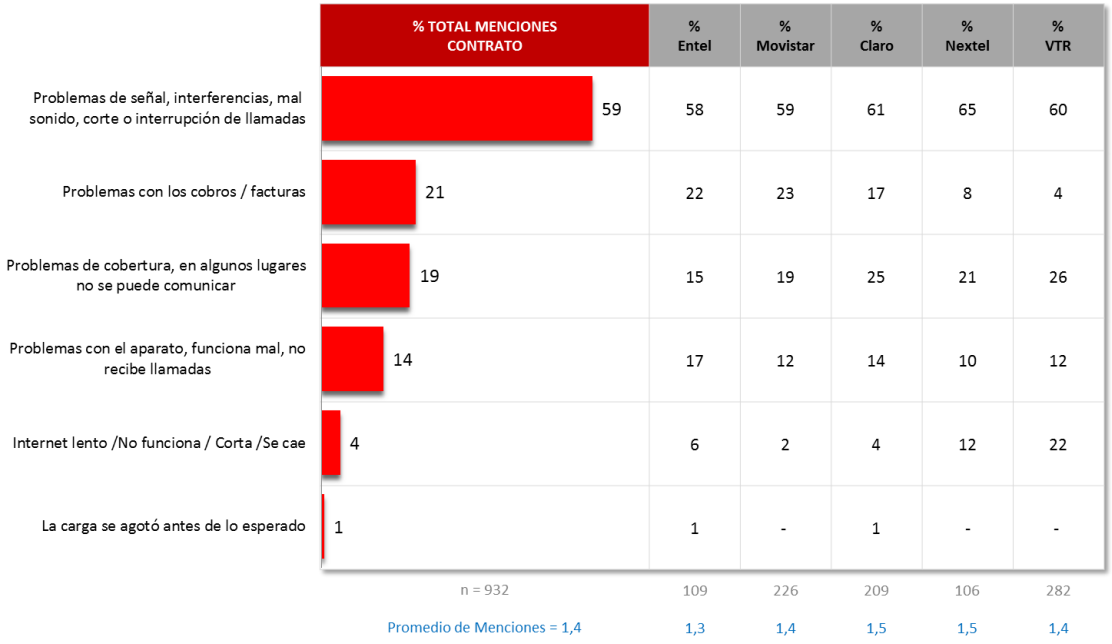
Gráfica 23: Tipos de problemas – Por compañía – Prepago.



	% TOTAL MENCIONES PREPAGO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Interferencias, mal sonido, corte o interrupción de llamadas	55	53	56	57	63	53
Problemas de cobertura, en algunos lugares no se puede comunicar	18	21	18	16	18	30
Problemas con los cobros / facturas	15	17	13	15	4	7
La carga se agotó antes de lo esperado	10	3	12	16	2	-
Problemas con el aparato, funciona mal, no recibe llamadas	7	4	10	5	22	23
Internet lento /No funciona / Corta /Se cae	2	3	-	4	11	7
n = 414		75	90	105	114	30
Promedio de Menciones = 1,4		1,2	1,4	1,4	1,4	1,5

La distribución de tipos de problemas para usuarios(as) con contrato son:

Gráfica 24: Tipos de problemas – Por compañía – Contrato.



	% TOTAL MENCIONES CONTRATO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Problemas de señal, interferencias, mal sonido, corte o interrupción de llamadas	59	58	59	61	65	60
Problemas con los cobros / facturas	21	22	23	17	8	4
Problemas de cobertura, en algunos lugares no se puede comunicar	19	15	19	25	21	26
Problemas con el aparato, funciona mal, no recibe llamadas	14	17	12	14	10	12
Internet lento /No funciona / Corta /Se cae	4	6	2	4	12	22
La carga se agotó antes de lo esperado	1	1	-	1	-	-
n = 932		109	226	209	106	282
Promedio de Menciones = 1,4		1,3	1,4	1,5	1,5	1,4

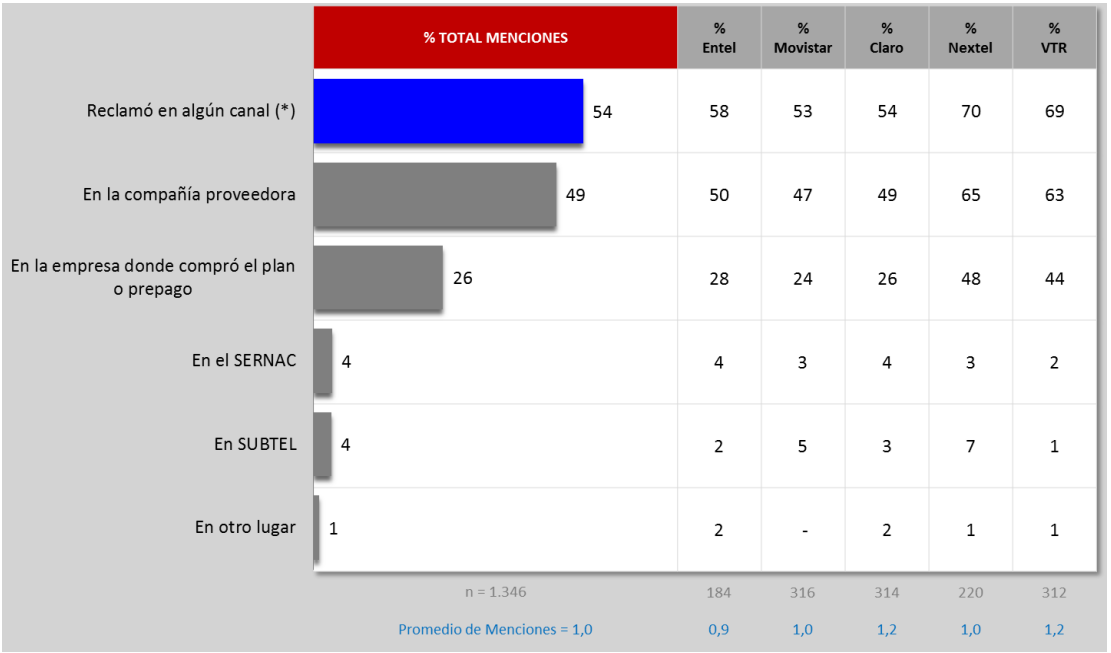
En cuanto a distribución por compañía y tipo de usuarios(as) para los problemas de telefonía móvil, se observa en las gráficas presentadas, que Nextel es la empresa que presenta más problemas de interferencias, mal sonido, corte o interrupción de llamadas con un 63% para usuarios de prepago y 65% para usuarios de contratos. Para el problema relacionado con cobertura, para los usuarios prepago, VTR es la compañía que más presenta este problema (30%), mientras que para los usuarios contrato, a VTR se le suma también Claro (26% y 25% respectivamente) en el problema mencionado.

Revisemos cuales son los medios utilizados por los clientes para descargar sus reclamos frente a problemas con el servicio de Telefonía Móvil.

e. Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil

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

Gráfica 25: Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil.



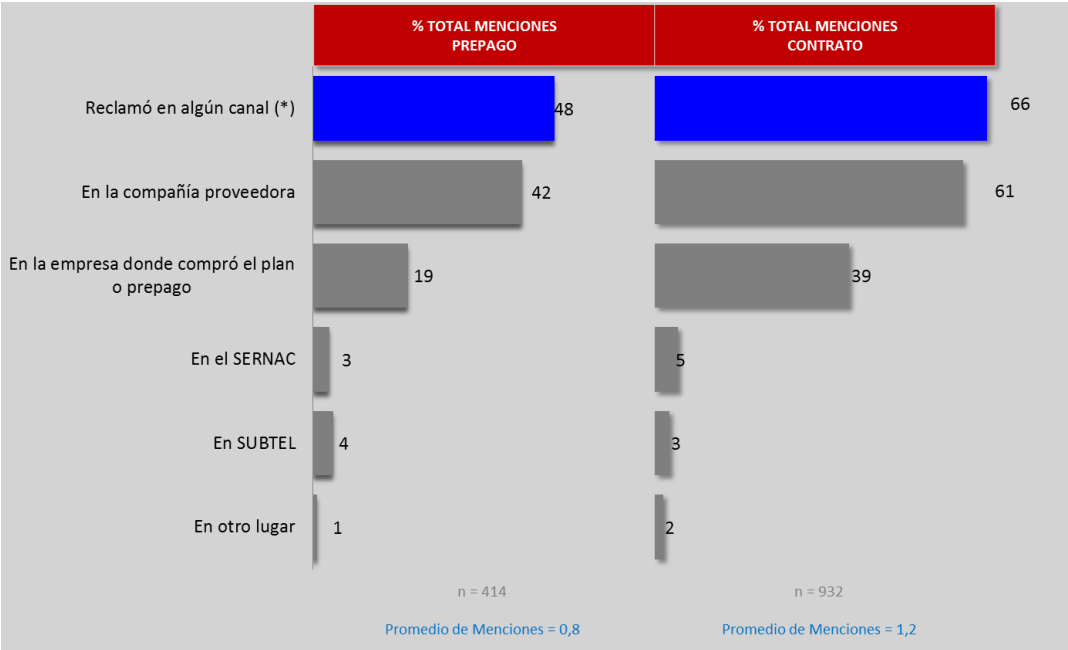
(*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.

Como se mencionara con anterioridad, en términos generales los usuarios de servicios de telecomunicaciones cuando tienen algún problema hacen poco 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 principal medio de comunicación utilizado por los usuarios para presentar quejas o reclamos es la compañía que le provee del servicio (49%), que no presenta variaciones significativas respecto de la medición anterior (47%). Secundariamente, el reclamo en la empresa donde compró el plan o prepago muestra un aumento significativo de 18% a 26% en esta medición, respecto de la medición del segundo semestre de 2013.

Revisemos como se comportan los usuarios a la hora de reclamar según tipo de relacion cliente-compañía de telecomunicaciones.

Gráfica 26: Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil – Por tipo.

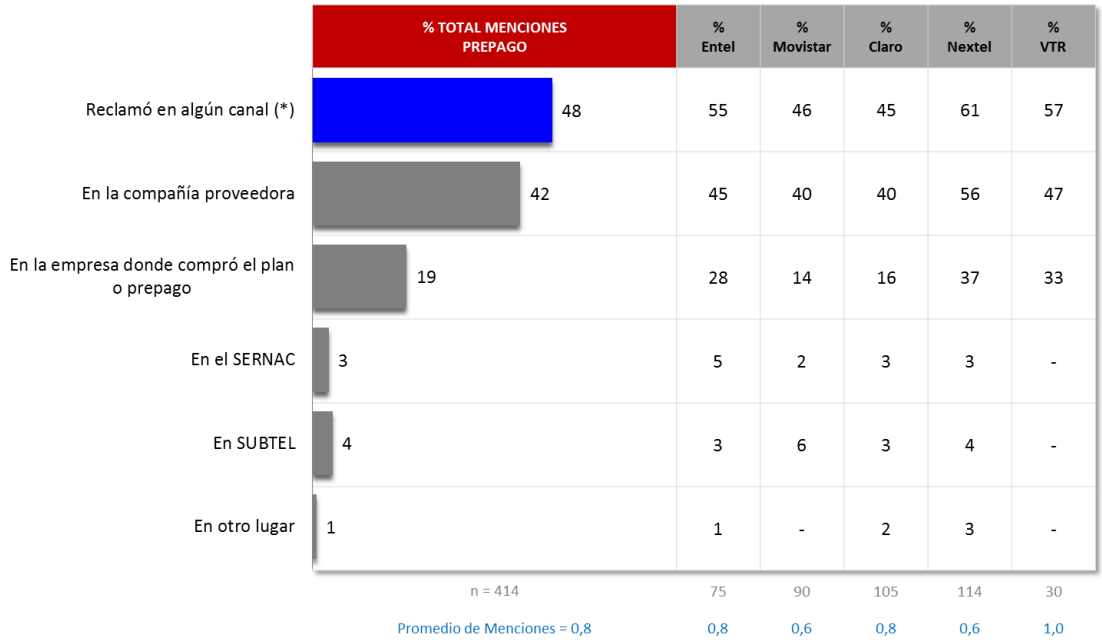


(*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.

Los clientes que hacen un mayor uso de los mecanismos disponibles para presentar reclamos son aquellos que cuentan con un contrato con la compañía proveedora alcanzando un 66%, mientras que los usuarios de prepago llegan a un 48%. En cuanto a los canales específicos se presenta un aumento significativo en los usuarios(as) con contrato que aumentan en 9 puntos el uso de la empresa donde compró el plan de 30% en la medición del segundo semestre de 2013 a 39% en la actual medición.

En el caso de los usuarios(as) prepago, los lugares de reclamo se distribuyen de la siguiente forma.

Gráfica 27: Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil – Por compañía – Prepago.

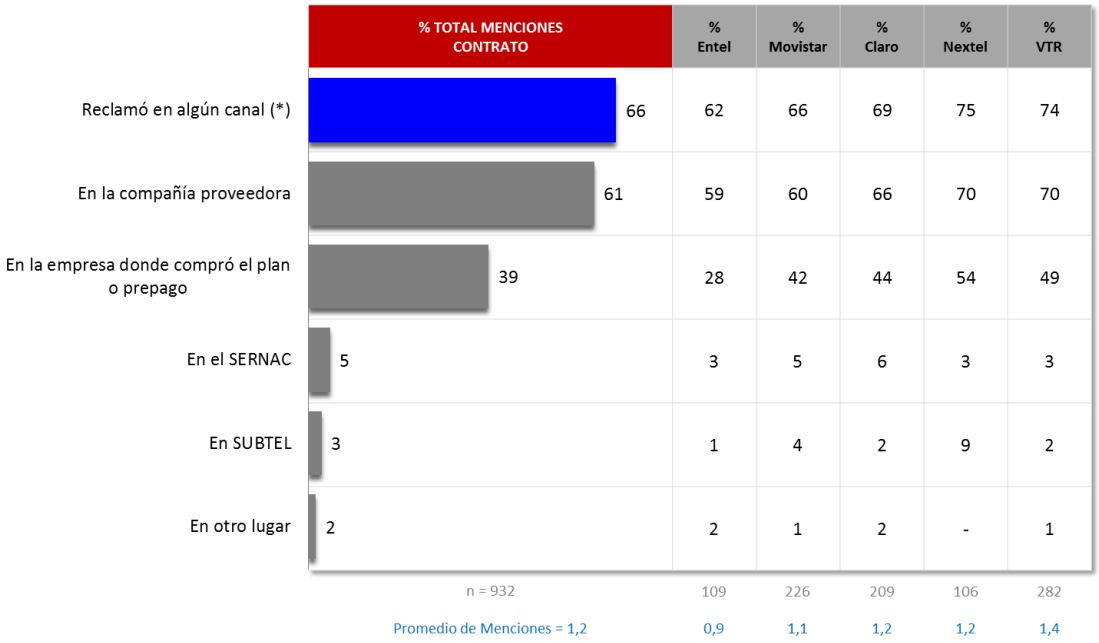


Un 48% de usuarios prepago con problemas presentó un reclamo en algún canal y la mayoría de ellos (el 42%) lo hizo a través de la compañía proveedora, siendo los usuarios de Nextel los que muestran una mayor ocurrencia, mientras que los clientes de Claro y Movistar son los que muestran una menor tasa de reclamo.

Secundariamante, se acude a la empresa donde se adquirió el prepago.

En el caso de los usuarios(as) con contrato, los lugares de reclamo se distribuyen de la siguiente forma.

Gráfica 28: Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil – Por compañía – Contrato.



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 y VTR son las empresas que tienen niveles algo más elevados de reclamo en sucursal con un 70% de las menciones.

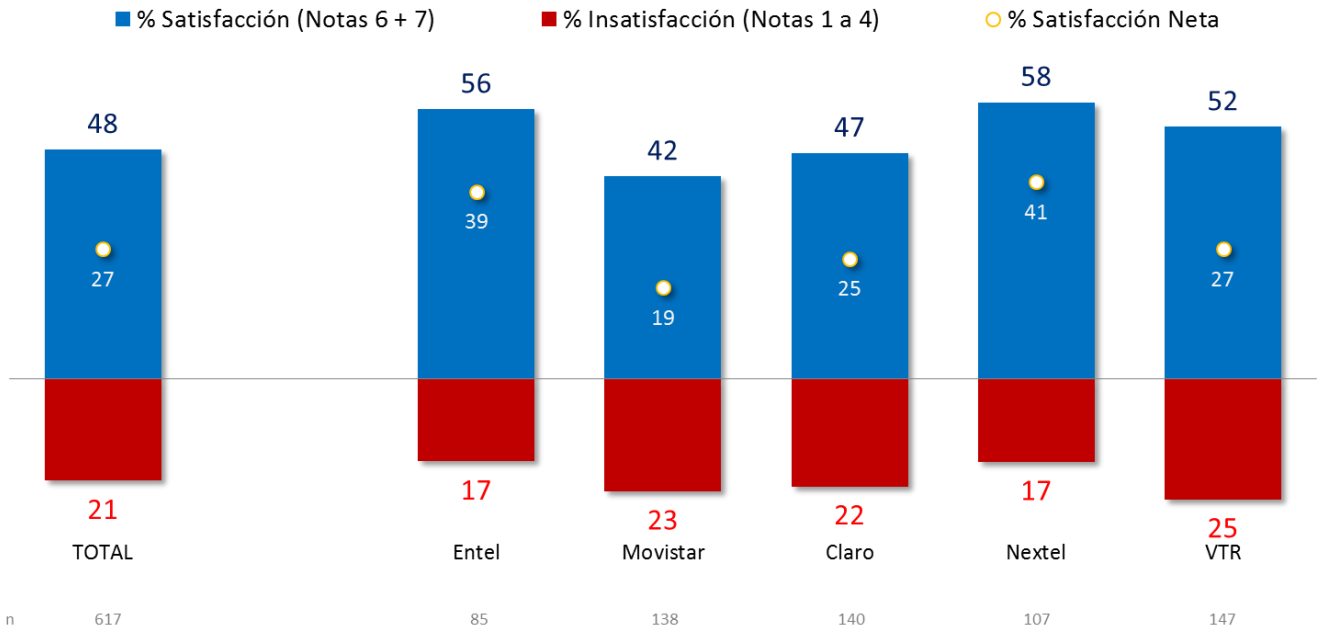
f. Resolución de reclamos

A continuación se presenta la distribución de la satisfacción de los usuarios con la resolución de problemas por empresa de telecomunicaciones.

i. 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 29: 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 nivel de satisfacción de 48%, mostrando un neto de 27%, 4 puntos más que en la medición del segundo semestre de 2013. Comparativamente, la empresa proveedora que tiene un menor nivel de satisfacción es Movistar con un 42%, seguida de Claro con un 47%.

Por otra parte la insatisfacción general llega a un 21%, siendo VTR la empresa que tiene un mayor nivel de insatisfacción con la resolución de problemas con un 25%, aumento significativo de 20 puntos respecto de la medición anterior.

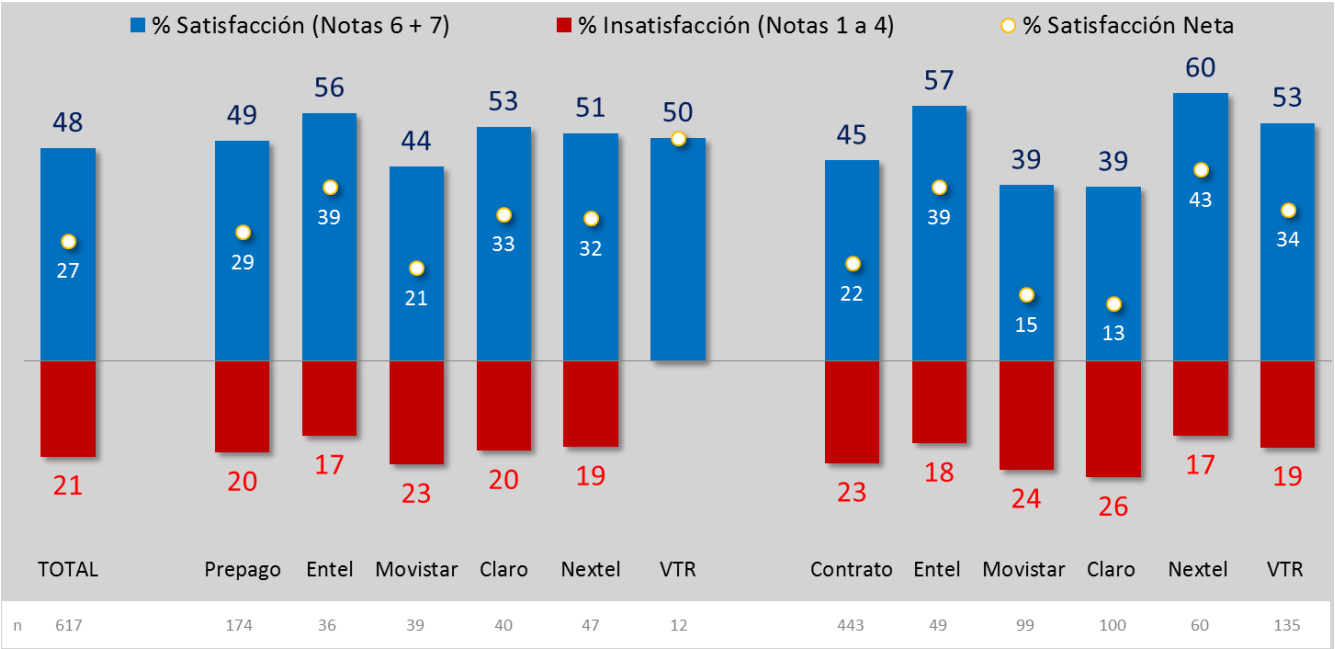
Cabe destacar que, si bien VTR muestra mayor nivel de insatisfacción, en general, el nivel de críticas hacia la resolución de problemas es alto en todas las compañías, aspecto que los operadores deberán considerar.

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	**33**	25	38	37	31	37
Tasa de Reporte Problemas	Han tenido un problema	**54**	58	53	54	70	69
Tasa de solución de Problemas	Han reportado su problema	**44**	47	44	42	51	46

Veamos como se comporta la evaluación de la resolución de problemas cuando es segmentada por tipo de relación cliente-compañía:

Gráfica 30: : 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 48%, mostrando mejores niveles cuando la relación entre el cliente y la empresa es prepago (49%). Para este grupo de usuarios las compañias que obtienen mejores evaluaciones son: Entel (56%) y Claro

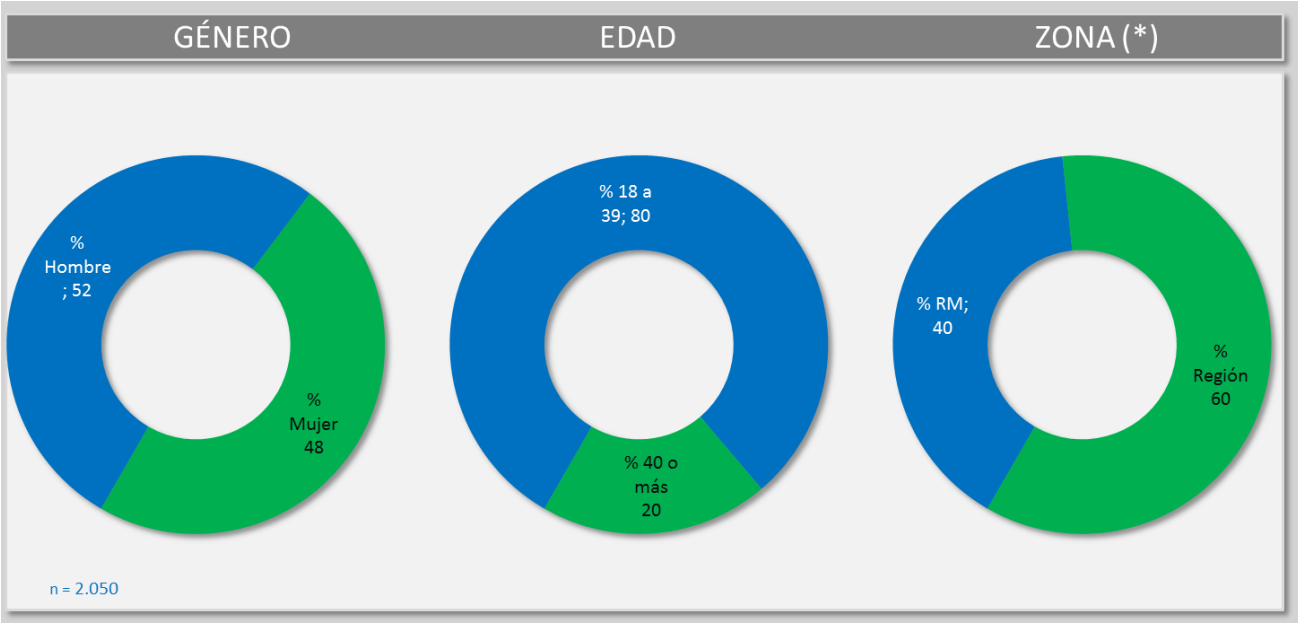
(53%). Por otra parte, los usuarios de tipo contrato tienen una satisfacción de 45%, evaluando en forma más positiva Nextel (60%) y Entel (57%).

Todas las compañías, a excepción de VTR, y, ya sea que se trate de usuarios prepago o contrato, presentan altos niveles de críticas respecto de la resolución de los problemas informados.

Internet Móvil

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

Gráfica 40: Características Demográficas de usuarios de Internet Móvil.



En el servicio de Internet Móvil no existe mayor diferencia de género entre los usarios, sin embargo existe una importante concentración de usuarios en el segmento entre los 18 y 39 años correspondiendo a un 80% de la muestra.

A nivel zonal, las regiones concentran la mayoría de los usuarios de teléfonos con Internet Móvil llegando a un 60%, dejando a la región metropolitana con un 40% de los usuarios.

A continuación se presenta la distribución por variables demográficas para los principales operadores de Internet Móvil.

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

GÉNERO

Compañía	Base (n)	% Hombre	% Mujer
Entel	410	50	50
Movistar	410	51	49
Claro	410	57	43
Nextel	410	62	38
VTR	410	59	41
TOTAL	2.050	52	48

EDAD

Compañía	Base (n)	% 18 a 39	% 40 o Más
Entel	410	80	20
Movistar	410	81	19
Claro	410	82	18
Nextel	410	78	22
VTR	410	67	33
TOTAL	2.050	80	20

ZONA (*)

Compañía	Base (n)	% RM	% Regiones
Entel	410	41	59
Movistar	410	42	58
Claro	410	32	68
Nextel	410	57	43
VTR	410	62	38
TOTAL	2.050	40	60

n = 2.050

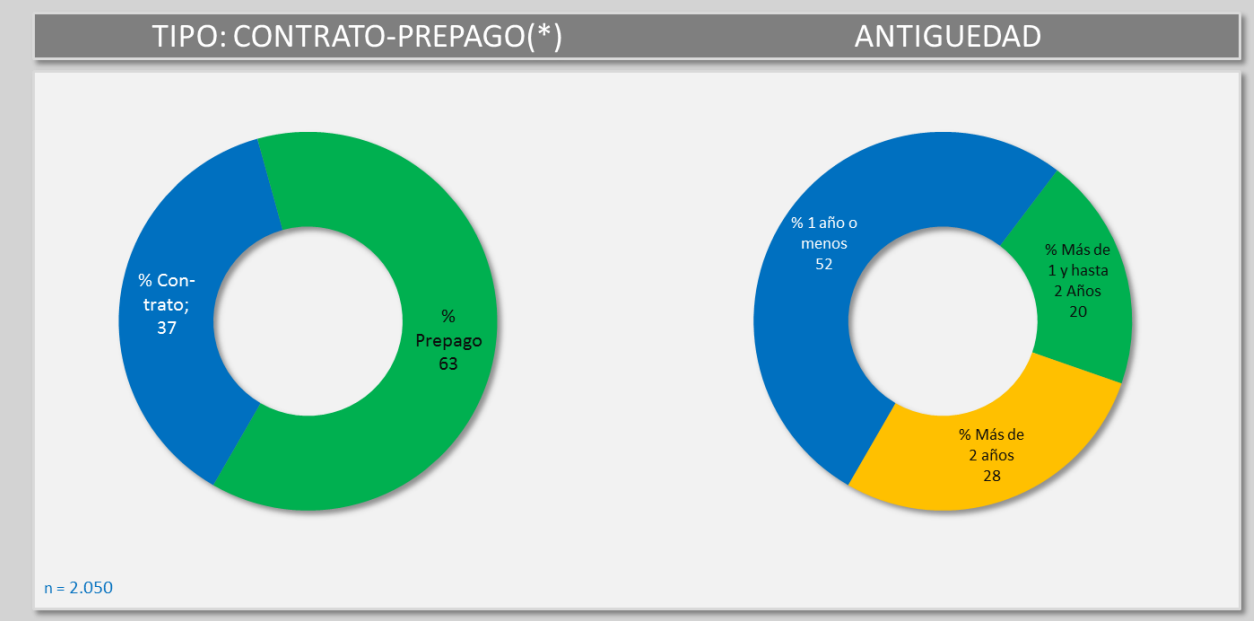
Entel y Movistar son las empresas que muestran una distribución más equitativa en relación al sexo de los usuarios, mientras que en el resto de las compañías (Claro, Nextel y VTR), se observa una penetración más alta del sexo masculino.

En relación a la edad, si bien los usuarios de Internet Móvil, en general, son marcadamente del segmento joven, VTR, es la empresa que presenta una mayor proporción que el resto de usuarios correspondientes al tramo de 40 o más años (33%).

A nivel regional, VTR, seguida de Nextel, tienen una mayor penetración de usuarios de este servicio en Región Metropolitana (62% y 57% respectivamente), mientras que Claro, destaca por su participación en Regiones (68%).

Las características de los usuarios del servicio de Internet Móvil en cuanto a relacion con la empresa proveedora del servicio y la antigüedad de su relación con el este se muestra en la siguiente gráfica.

Gráfica 42: Características del servicio de Internet Móvil.

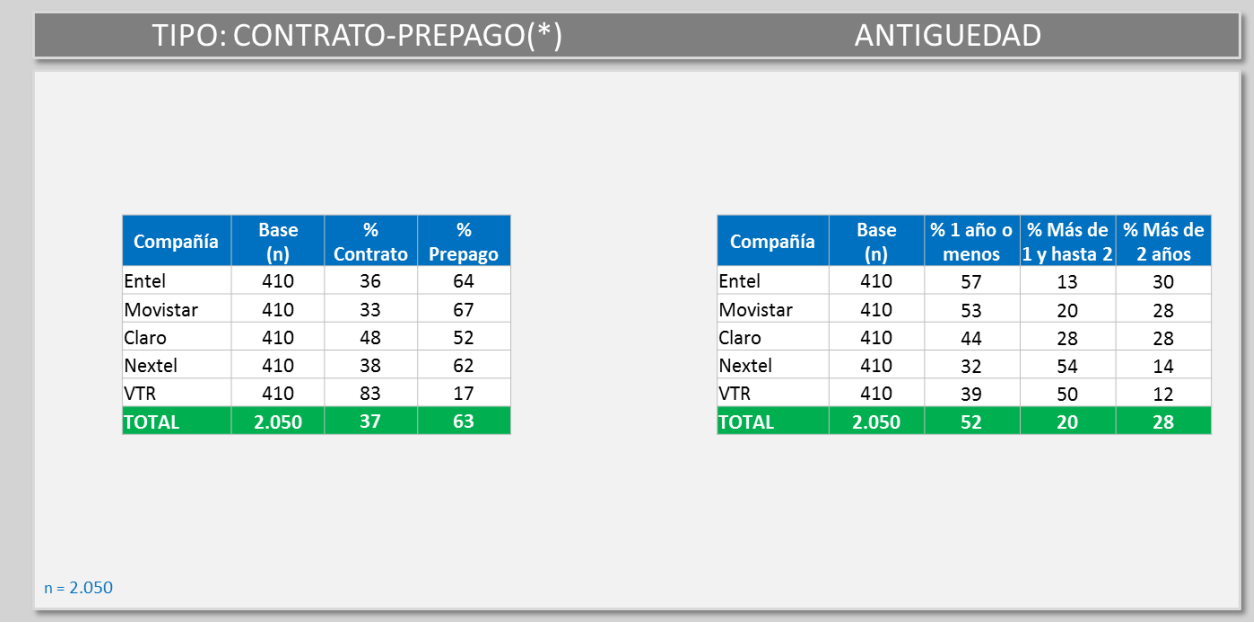


(*) Este es el resultado ponderado de acuerdo a la distribución del universo de teléfonos móviles dispuesto por SUBTEL.

Un 63% de los encuestados para este servicio cuenta con servicio tipo prepago, el 37% restante tiene un servicio con contrato. Respecto a la antigüedad de los usuarios en el uso de Internet Móvil, el 52% de los 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.

A continuación se detallan las características de los usuarios por compañía, en términos de relación con la empresa de telecomunicaciones y su antigüedad como usuario del servicio de Internet Móvil.

Gráfica 43: Características del servicio de Internet Móvil - Por compañía.



Compañía	Base (n)	% Contrato	% Prepago
Entel	410	36	64
Movistar	410	33	67
Claro	410	48	52
Nextel	410	38	62
VTR	410	83	17
TOTAL	2.050	37	63

Compañía	Base (n)	% 1 año o menos	% Más de 1 y hasta 2	% Más de 2 años
Entel	410	57	13	30
Movistar	410	53	20	28
Claro	410	44	28	28
Nextel	410	32	54	14
VTR	410	39	50	12
TOTAL	2.050	52	20	28

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

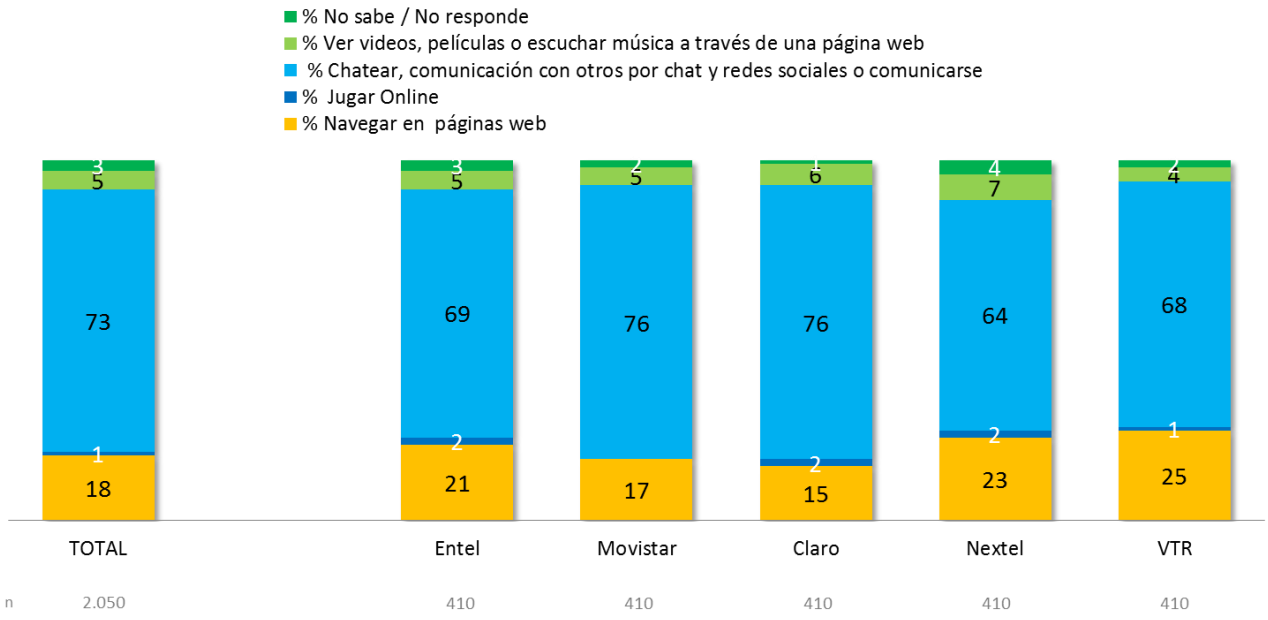
Nextel y VTR son las empresas cuyos usuarios tienen una antigüedad principalmente entre más de 1 y menos de 2 años. Movistar, Claro y Entel, si bien muestran una mayor proporción de usuarios de Internet Móvil con mayor antigüedad que el resto de las compañías, también muestran una mayor captación de clientes nuevos.

b. Usos Específicos de Internet Móvil

A continuación revisaremos los principales usos que los usuarios le dan al servicio de Internet Móvil y la horarios en que utilizan este servicio.

"Cuando usted se conecta a Internet Móvil en su Celular, ¿cuál de los siguientes usos que le leeré realiza con mayor frecuencia? (RESPUESTA ÚNICA)

Gráfica 44: Características de uso del servicio de Internet Móvil – Por compañía.

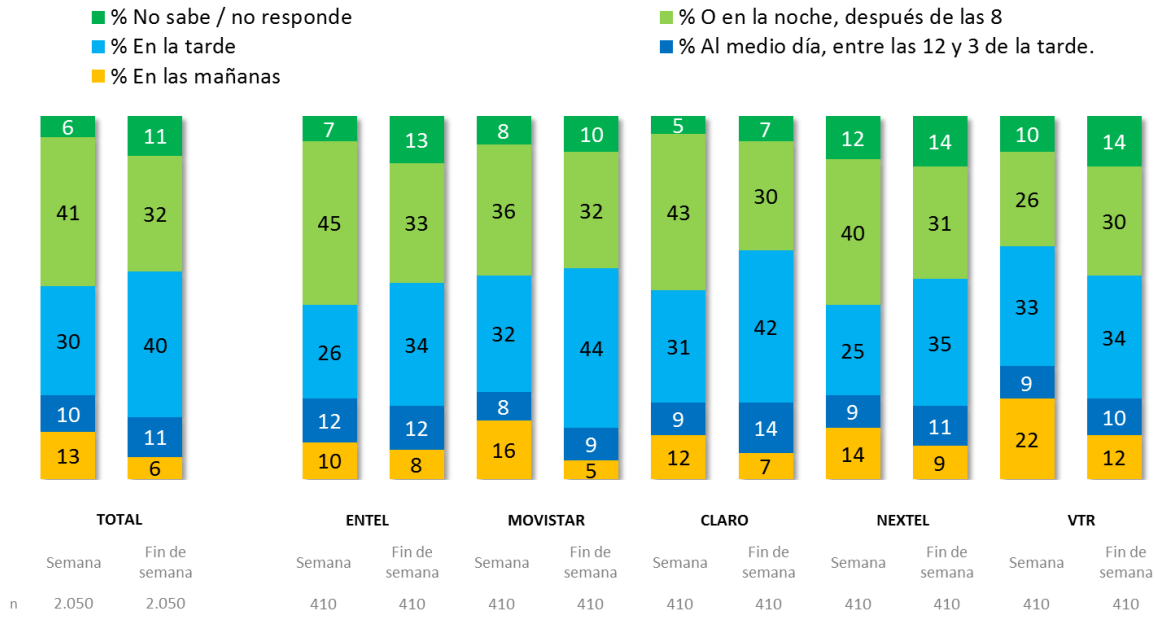


Se observa que los usuarios(as), en general, utilizan el servicio de Internet Móvil principalmente para chatear, comunicarse con otros y/o utilizar redes sociales (73%), mostrando una mayor incidencia en los usuarios de Movistar y Claro (76% para cada compañía). Secundariamante, en una proporción bastante más baja, se utiliza para navegar en páginas web (18% para el total).

Respecto a los horarios en que se utiliza mayoritariamente este servicio, tanto para días de semana como fines de semana, los resultados son los siguientes.

Gráfica 45: Horarios de uso de Internet Móvil – Por compañía.

"Pensando en el uso que usted hace del servicio de Internet Móvil en su Celular, ¿en qué horario lo utiliza con mayor frecuencia los días de semana? Y, ¿en qué horario lo utiliza con mayor frecuencia los días de semana/los fines de semana?" (Respuesta Única)



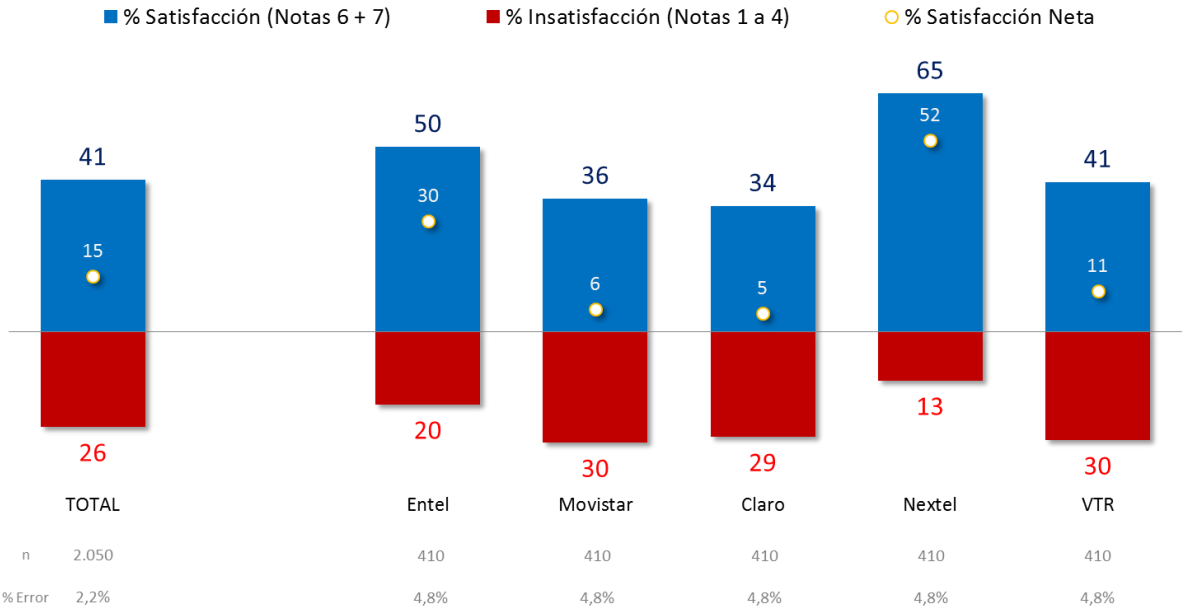
En esta medición, se incorpora la pregunta sobre el horario en que los usuarios utilizan el servicio de Internet Móvil y como nos muestra el gráfico 45, durante la semana, el horario en que tiende a utilizarse más este servicio es en la noche o después de las 20 horas (41%), mientras que en los fines de semana se utiliza mayormente en la tarde (40%). Por compañía se observa un comportamiento similar al total de usuarios(as) con variaciones no significativas para la distribución de uso por horario, tanto para la semana como para el fin de semana.

c. Satisfacción con empresas de Internet Móvil

La satisfacción con las empresas operadoras de telecomunicaciones para el servicio de Internet Móvil es la siguiente:

"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 46: Satisfacción con el servicio de Internet móvil – Por compañía.



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

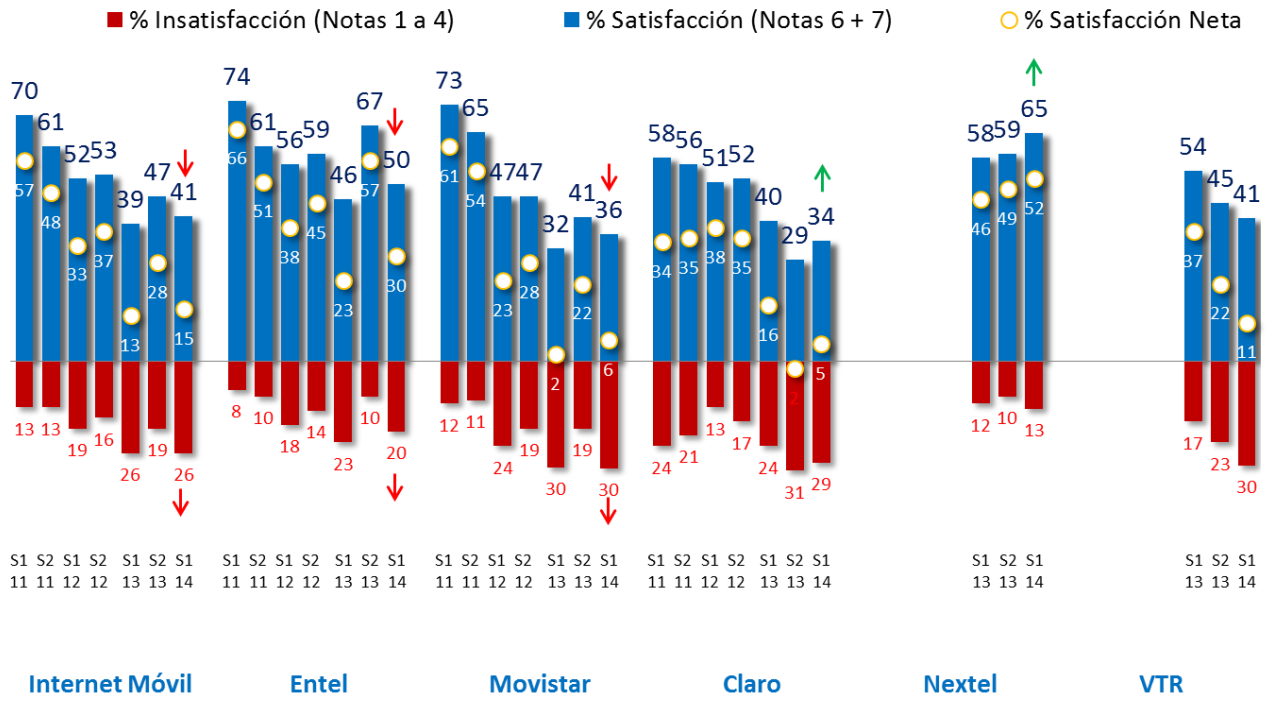
La satisfacción con el servicio de Internet Móvil para el total de las compañías es de 41%, en este ítem destaca la empresa Nextel que obtiene un 65% de evaluaciones positivas (notas 6 y 7), y que, a la vez reporta un menor grado de críticas entre sus usuarios.

Al igual que en Telefonía Móvil, Movistar y Claro son las empresas que cuentan con un menor grado de satisfacción (36% y 34% respectivamente).

Cuando vemos la insatisfacción podemos destacar que, para la totalidad de los proveedores, se obtiene un alto porcentaje de insatisfacción (26%), siendo Movistar, Claro y VTR las que reportan casi un tercio de sus usuarios con evaluaciones negativas (notas de 1 a 4).

Ahora observamos las evaluaciones históricas para el servicio y por compañía.

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 históricamente podemos señalar el servicio de Internet Móvil, en forma global, no logra mantener el repunte o mejoría lograda en el 2013, volviendo a bajar la satisfacción entre los usuarios (de 47% a 41%). De igual forma, aumentan en forma significativa las críticas al servicio reportando un 26% de clientes insatisfechos versus un 19% acanzado en la última medicion, observándose principalmente un traspaso de clientes satisfechos a críticos.

A nivel de empresas, esta baja significativa en la satisfacción y aumento en la insatisfacción de usuarios se observa en Movistar y Entel.

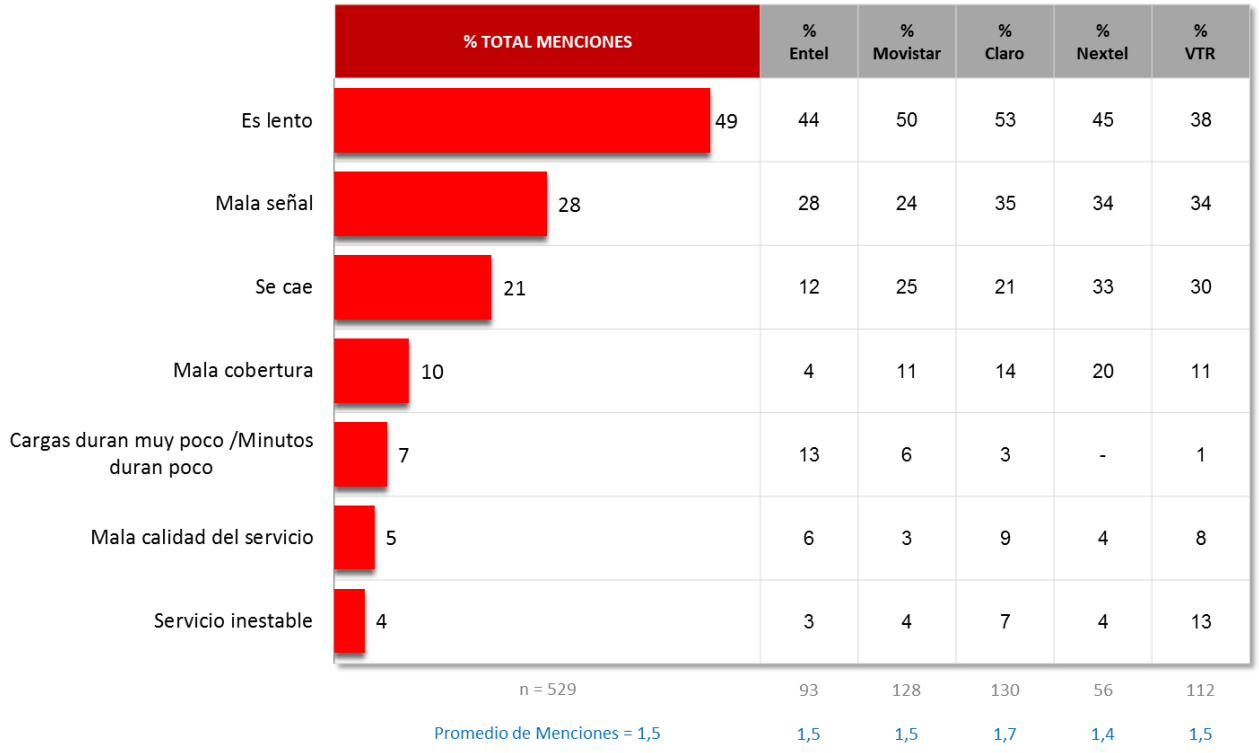
Las empresas que muestran una evolución positiva son Claro y Nextel, esta última es la que presenta un mejor desempeño frente al resto.

d. Aspectos de mejora en servicio de Internet Móvil

Los aspectos que se constituyen como críticas espontáneas, pero tambien como espacios de mejoras del servicio para los usuarios insatisfechos (que evalúan con notas de 1 a 4) son los siguientes.

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

Gráfica 48: Mejoras en servicio de Internet Móvil – Notas 1 a 4.



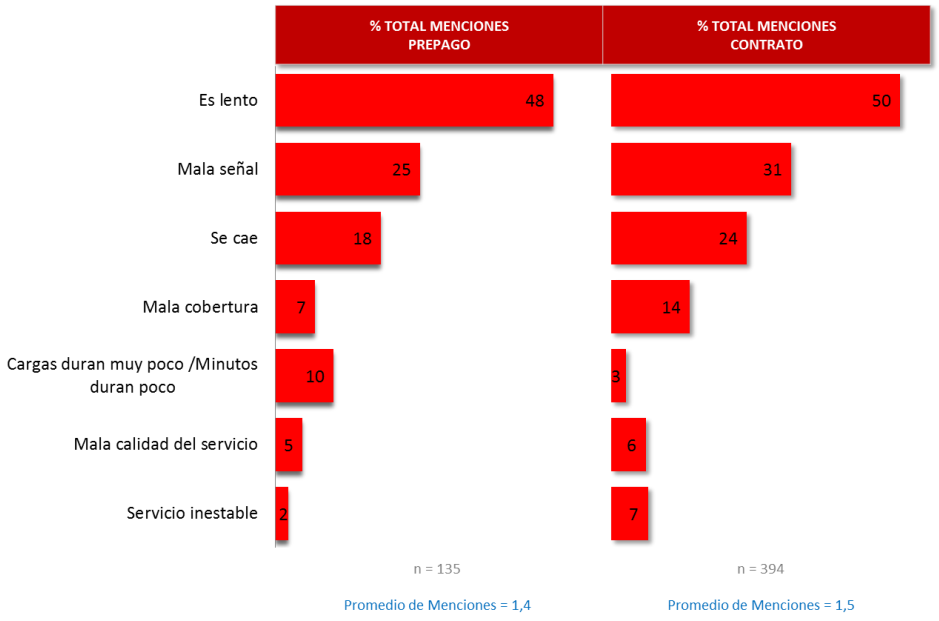
Las críticas al servicio de Internet Móvil guardan relación principamente con la lentitud del servicio (49% de las menciones para el total), destacando el malestar entre los clientes Claro (53%). Secundariamente, se señalan problemas señal, siendo los usuarios de Claro (35%), seguidos de los de Nextel y VTR (34% en ambos casos) los que sufren más esta problemática.

En un tercer lugar, se hace alusión a la inestabilidad del servicio entregado a través de la declaración sobre el servicio "Se cae", siendo nuevamente Nextel y VTR las empresas que cuentan con mayor proporción de clientes que mencionan este problema.

A nivel general, se mencionan en promedio 1,5 razones de disconformidad por usuario.

Cuando observamos los aspectos de mejora espontáneos para el servicio de Internet Móvil diferenciado por tipo de relacion Cliente-Empresa proveedora.

Gráfica 49: Mejoras en servicio de Internet Móvil – Notas 1 a 4 por tipo.

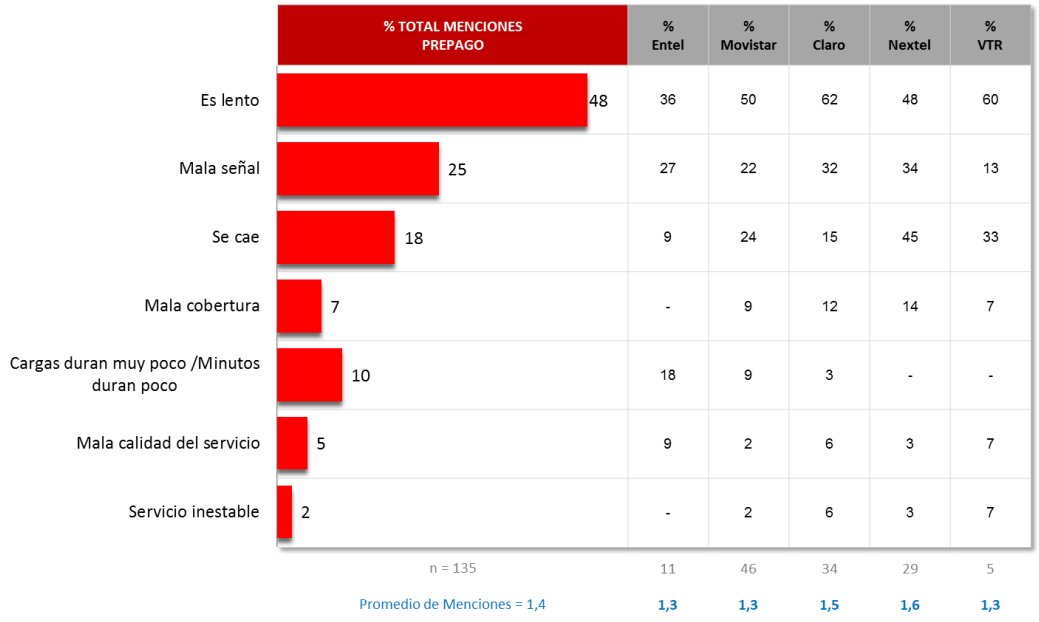


Tanto los clientes de prepago como de contrato declaran con mayor frecuencia problemas asociados a la lentitud del servicio con un 48% y 50% respectivamente. Secundariamente, ambos tipos de usuarios, destacan problemas de señal (25% y 31% respectivamente).

En términos generales, los problemas que afectan a usuarios de prepago y contrato son los mismos, sin embargo, los usuarios con contrato se muestran más críticos ante situaciones de posibles mejoras, por ello tanto el porcentaje de menciones para cada problema, el número de usuarios que califica con nota 4 o menos y el promedio de menciones de mejora son mayores en los clientes con contrato que en los de prepago.

La distribución de aspectos de mejora para clientes con prepago, segmentado por compañía son los siguientes:

Gráfica 50: Mejoras en servicio de Internet Móvil – Notas 1 a 4 por compañía – Prepago

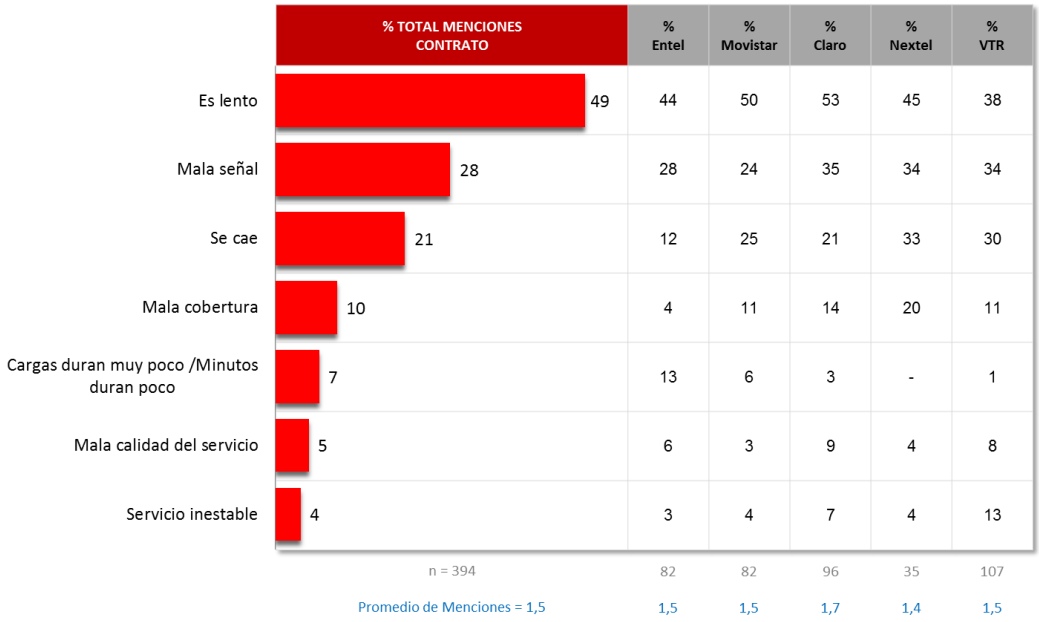


Entre los usuarios de prepago que manifiestan que la lentitud en el servicio es el principal problema de Internet Móvil, los que más afectados se ven por esta situación son los clientes de Claro con un 62% de menciones espontáneas, seguidos por los clientes de VTR que declaran esta problemática en un 60% de los casos, ambas compañías estan significativamente por sobre el total en cuanto a lo que declaraciones sobre lentitud respecta.

Cabe destacar que Entel cuenta con los indicadores de problemas más bajos en cuanto a lentitud y estabilidad de la señal, sin embargo es el que cuenta con una proporción de menciones más alta en lo que respecta a quejas sobre la duración de los minutos (tarifas de servicio prepago).

La distribución de aspectos de mejora para usuarios con contrato es la siguiente:

Gráfica 51: Mejoras en servicio de Internet Móvil – Notas 1 a 4 por compañía – Contrato.



Para los usuarios(as) de contrato, la empresa Claro es la que destaca negativamente frente al resto, por problemas de lentitud (53%) y por mala señal (35%), cabe señalar además que Claro es la compañía que cuenta con una mayor media de menciones sobre aspectos de mejora (promedio de 1,7 menciones por cliente que evalúa con nota 1 a 4).

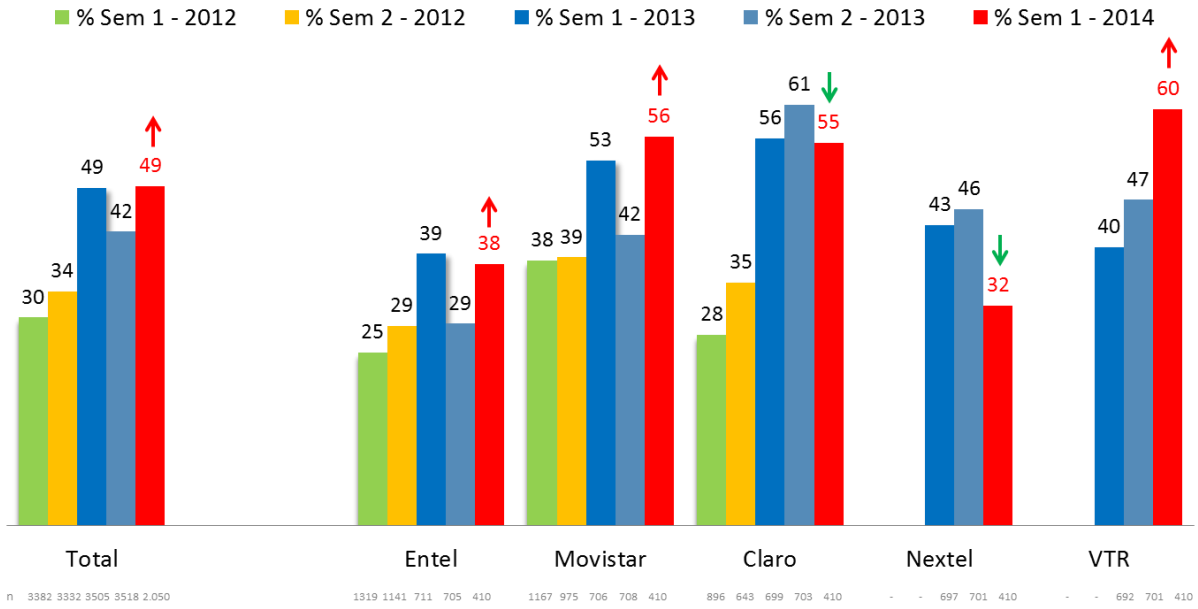
e. Problemas, reclamos y resolución: Internet Móvil

Uno de los aspectos más relevantes para explicar la satisfacción con el servicio es la tasa de problemas, a mayor cantidad de problemas es mayor la proporción de usuarios(as) insatisfechos(as), a continuación detallaremos los indicadores relativos a tasas de problema, tasa de reclamos y resolución de estos.

i. 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.



Consistentemente con la baja en la satisfacción con el servicio, se observa un aumento significativo en la tasa de problemas reportado de 42% en la última medición a 49% en la actual, que proviene, principamente del incremento presentado en los usuarios de Entel, Movistar y VTR.

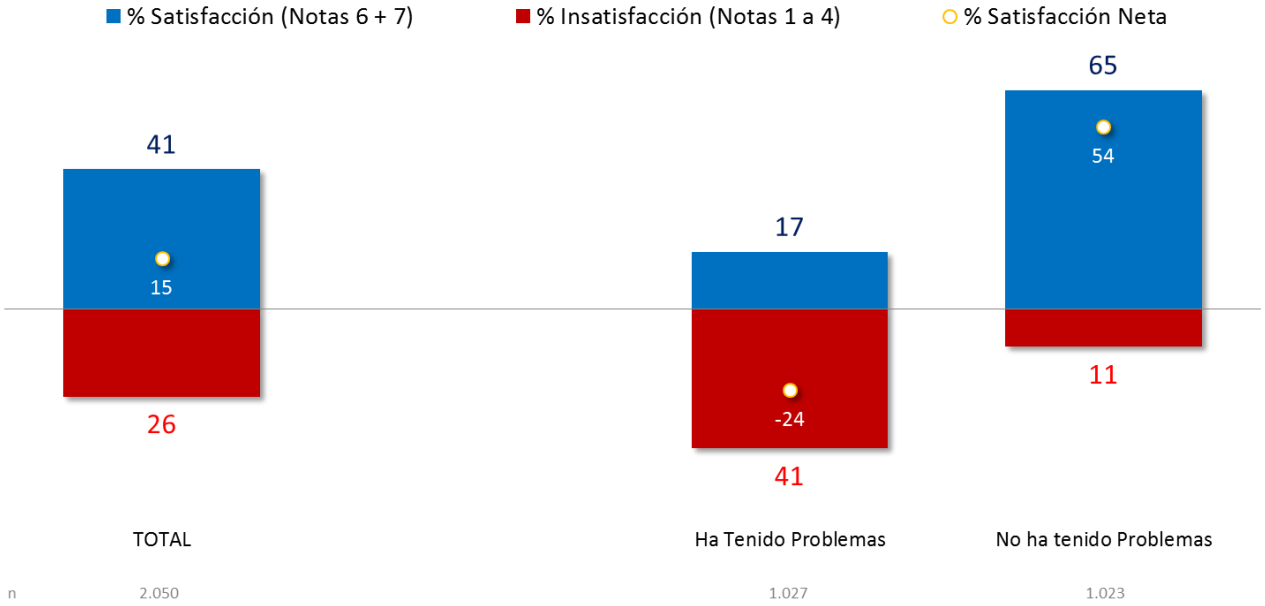
Claro y Nextel son las únicas empresas que presentan una evolución positiva, siendo esta última la que muestra la tasa más baja de problemas, reportando a la vez una mayor proporción de clientes satisfechos con el servicio.

ii. Satisfacción con Internet Móvil según si ha tenido problemas

En cuanto a la satisfacción de usuarios que han tenido problemas con el servicio y los que no, la evidencia muestra la importancia de la ausencia de problemas como predictor de satisfacción, a continuación se detalla dicha diferenciación para los usuarios 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 53: Satisfacción con Internet Móvil – Si ha tenido problemas.

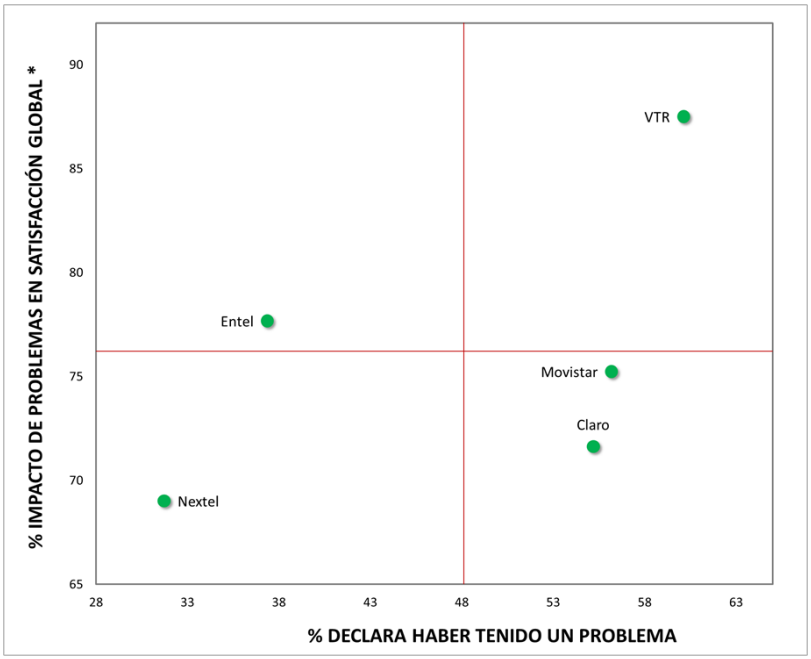


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Al igual que lo observado en el resto de servicios evaluados, la tenencia de problemas incide directamente en la satisfacción global con el servico de Intenet Móvil, mostrando una brecha en la satisfacción neta de 78 puntos entre los que han tenido problemas y los que no lo han tenido.

El impacto de los problemas en la satisfacción global con las compalías proveedooras se muestra en el siguiente gráfico.

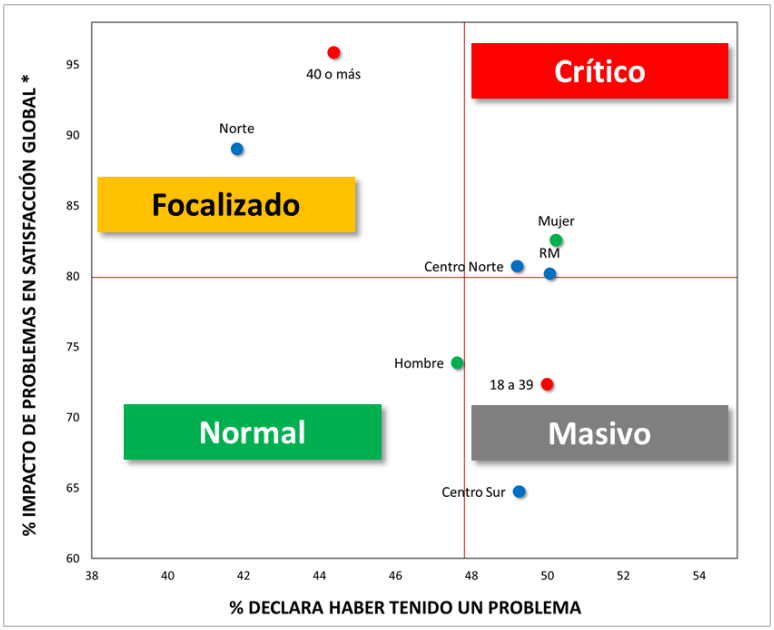
Gráfica 54: Impacto de problemas en satisfacción global por compañía.



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

El impacto que tiene el contar con problemas en el servicio de Internet Móvil es más crítico para VTR, pues cuenta con la mayor tasa de problemas y la mayor diferencia entre satisfacción neta de quienes no han tenido problemas, respecto a quienes sí los han tenido.

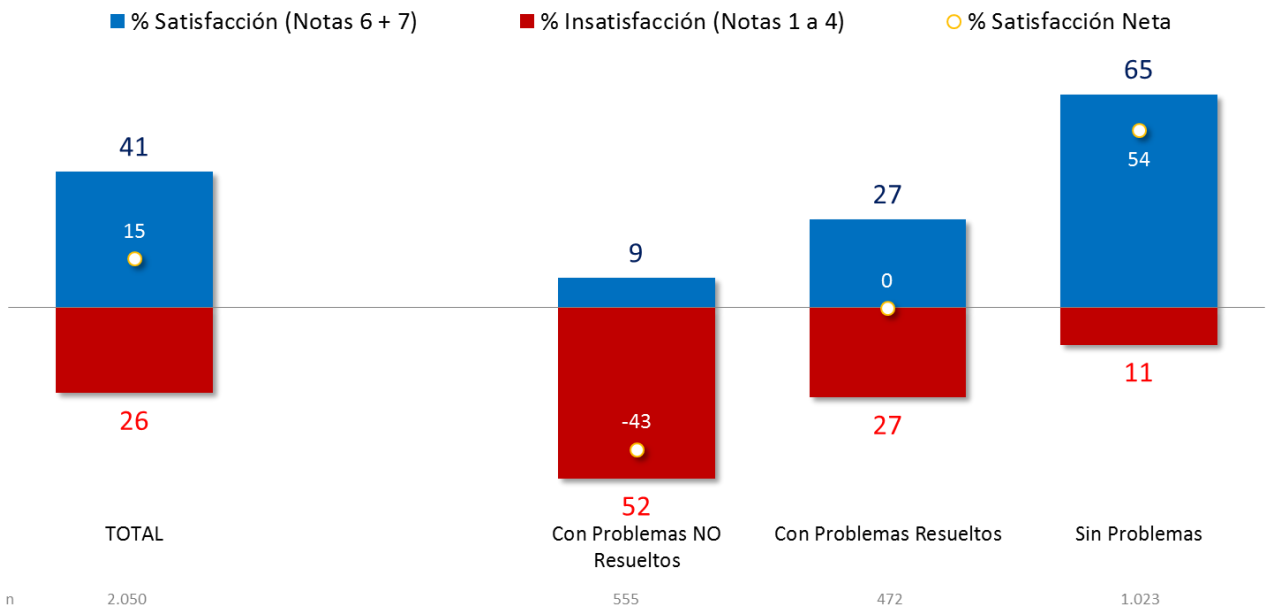
Gráfica 55: Impacto de problemas en satisfacción global por variables demográficas.



A nivel de variables demográficas, los segmentos más críticos son las mujeres, y la regíon metropolitana junto con las regiones del centro del país (desde IV hasta VII), ya que estos segmentos cuentan con altas tasas de problemas y una gran diferencia entre las satisfacciones netas de quienes no han tenido problemas, con quienes sí los han sufrido.

Para quienes han tenido problemas, un aspecto que permite mejorar la satisfacción de este segmento, que por naturaleza es crítico, es la resolucón de estos problemas, para el servicio de Internet Móvil esto se muestra a continuación.

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”.

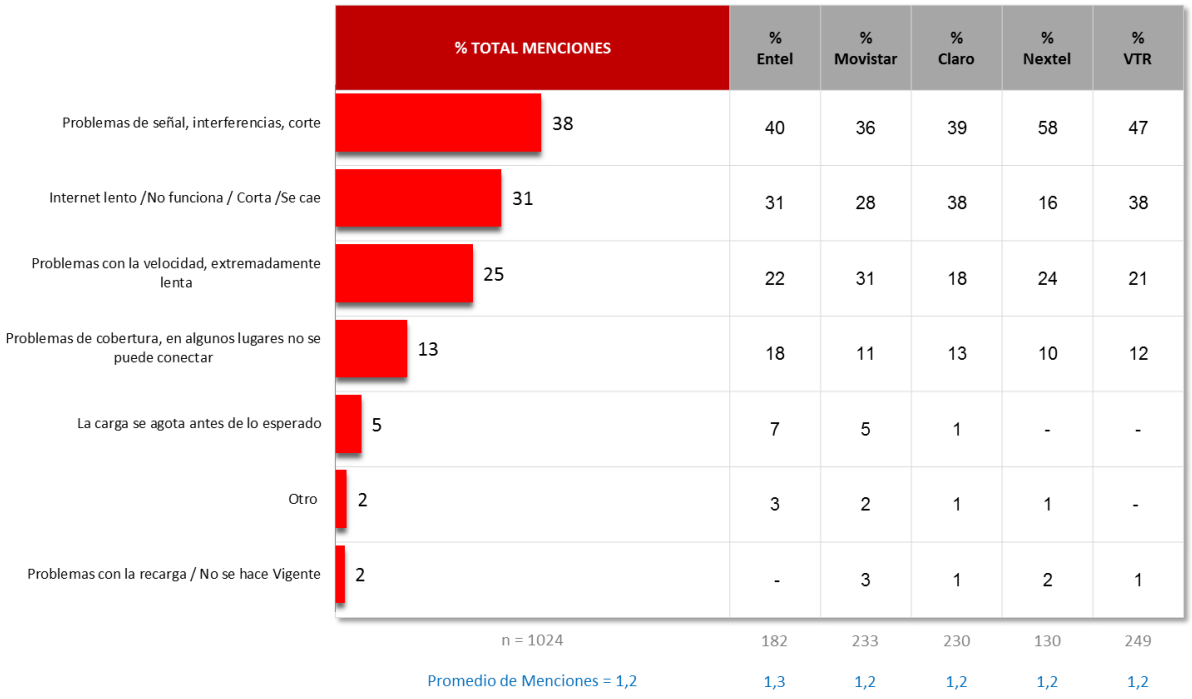
Si bien es baja la satisfacción reportada por los usuarios del servicio a los cuales les han resuelto sus problemas, la evaluación global entre los que aún no cuentan con solución es alarmantemente crítica, aumentando la insatisfacción a un 52% y obteniendo un neto negativo de -43%.

A continuación se presentara una distribución de los problemas más comunes que enfrentan los(as) usuarios(as) de Internet Móvil.

iii. Tipos de problemas de Internet Móvil

"¿Qué tipo de problema tuvo?"

Gráfica 57: Tipos de problemas de Internet Móvil.



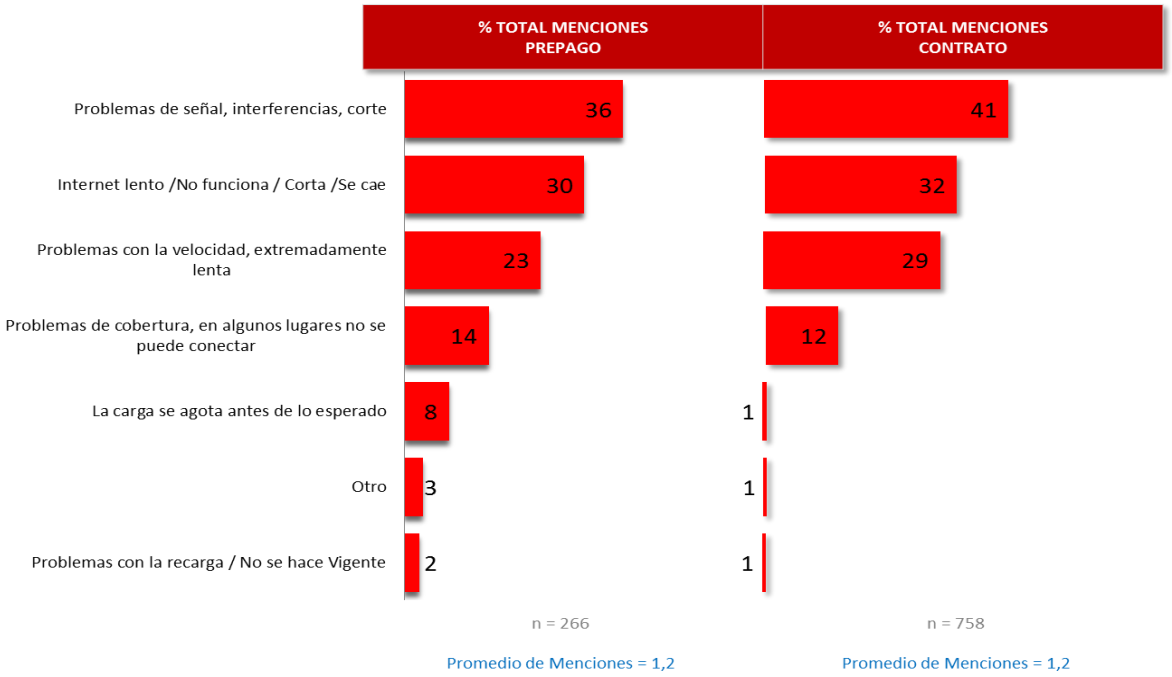
	% TOTAL MENCIONES	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Problemas de señal, interferencias, corte	38	40	36	39	58	47
Internet lento /No funciona / Corta /Se cae	31	31	28	38	16	38
Problemas con la velocidad, extremadamente lenta	25	22	31	18	24	21
Problemas de cobertura, en algunos lugares no se puede conectar	13	18	11	13	10	12
La carga se agota antes de lo esperado	5	7	5	1	-	-
Otro	2	3	2	1	1	-
Problemas con la recarga / No se hace Vigente	2	-	3	1	2	1
n = 1024		182	233	230	130	249
Promedio de Menciones = 1,2		1,3	1,2	1,2	1,2	1,2

(*) Pregunta de respuesta múltiple y espontánea

Al igual que en Telefonía Móvil, el servicio de Internet Móvil cuenta con problemas en la calidad de su señal, siendo Nextel y VTR las compañías que cuentan con el más alto porcentaje de mención de este problema con un 58% y 47% respectivamente.

Los tipos de problemas por tipo de relación cliente-compañía se detallla a continuación.

Gráfica 58: Tipos de problemas – Por tipo.

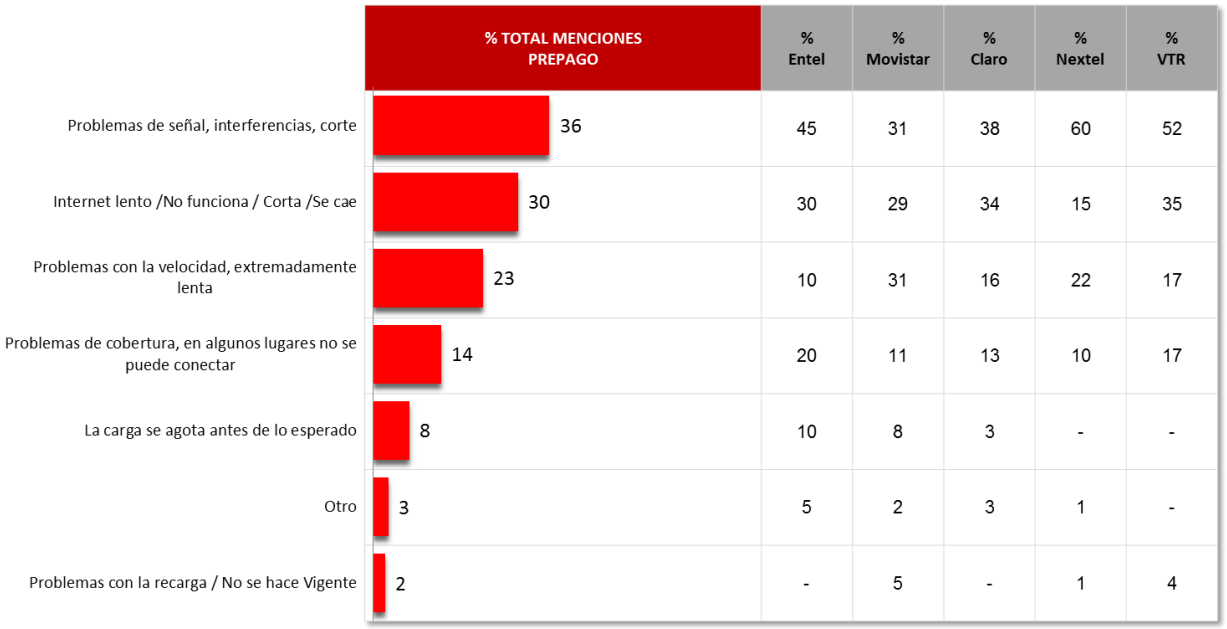


En la actual medición, se observa que los problemas asociados a la interferencia, mal sonido, corte o interrupción de llamadas, son el principal problema para usuarios con prepago y contrato (36% y 41% respectivamente).

En términos generales, los principales problemas para usuarios de prepago y contrato son los mismos, con mayor proporción de menciones en el segmento “usuarios(as) con plan” salvo en el caso de “la carga se agota antes de lo esperado” donde son los usuarios(as) de prepago los que más menciones cuentan para esta dimensión.

La distribución de tipos de problemas para usuarios(as) de prepago son:

Gráfica 59: Tipos de problemas – Por compañía – Prepago.

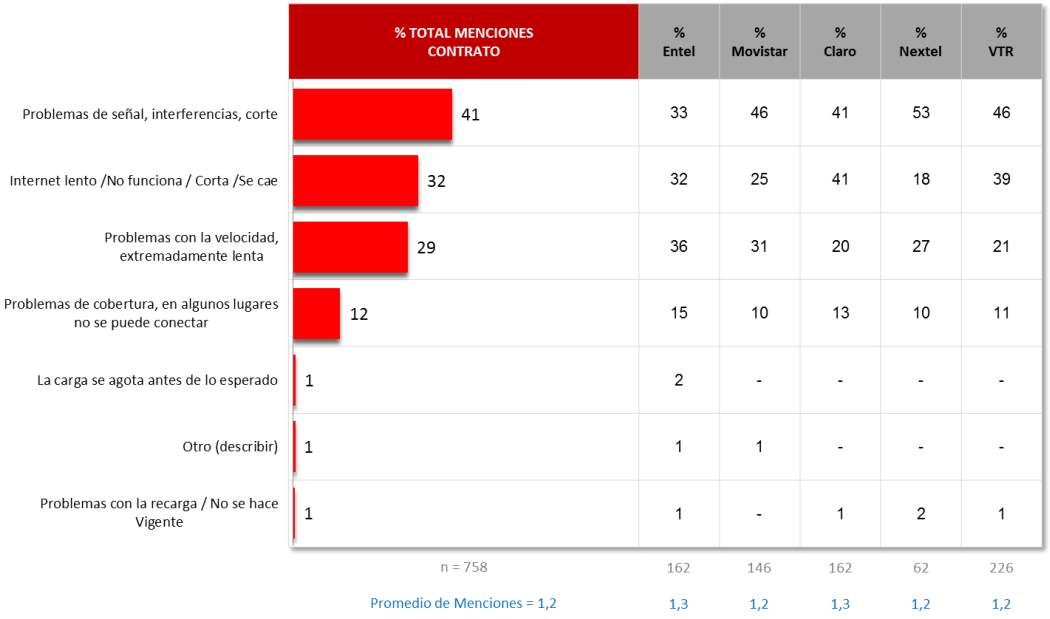


	% TOTAL MENCIONES PREPAGO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Problemas de señal, interferencias, corte	36	45	31	38	60	52
Internet lento /No funciona / Corta /Se cae	30	30	29	34	15	35
Problemas con la velocidad, extremadamente lenta	23	10	31	16	22	17
Problemas de cobertura, en algunos lugares no se puede conectar	14	20	11	13	10	17
La carga se agota antes de lo esperado	8	10	8	3	-	-
Otro	3	5	2	3	1	-
Problemas con la recarga / No se hace Vigente	2	-	5	-	1	4
n = 266		20	87	68	68	23
Promedio de Menciones = 1,2		1,3	1,2	1,1	1,1	1,3

Entre los usuarios de prepago los problemas de interferencias, mal sonido o interrupcion de llamadas son más comunes entre los usuarios de Nextel (60% de menciones). Los problemas de lentitud y estabilidad son más frecuentes para usuarios de VTR y Claro (35% y 34% respectivamente).

La distribución de tipos de problemas para usuarios(as) con contrato son:

Gráfica 60: Tipos de problemas – Por compañía – Contrato.



	% TOTAL MENCIONES CONTRATO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Problemas de señal, interferencias, corte	41	33	46	41	53	46
Internet lento /No funciona / Corta /Se cae	32	32	25	41	18	39
Problemas con la velocidad, extremadamente lenta	29	36	31	20	27	21
Problemas de cobertura, en algunos lugares no se puede conectar	12	15	10	13	10	11
La carga se agota antes de lo esperado	1	2	-	-	-	-
Otro (describir)	1	1	1	-	-	-
Problemas con la recarga / No se hace Vigente	1	1	-	1	2	1
n = 758		162	146	162	62	226
Promedio de Menciones = 1,2		1,3	1,2	1,3	1,2	1,2

Al igual que entre los usuarios de prepago, los usuarios de Internet Móvil con plan también son los que más declaran problemas de señal, interferencia y corte de llamadas llegando a un 41% de menciones.

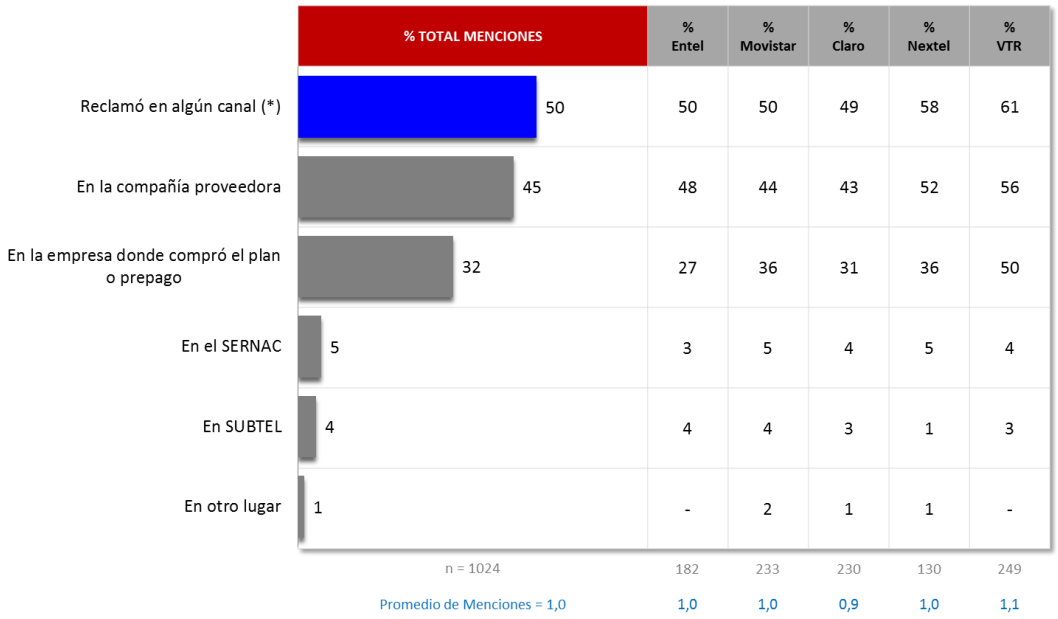
La lentitud como problema es más declarado entre los usuarios con plan de la compañía Claro.

Revisemos cuales son los medios utilizados por los clientes para descargar sus reclamos frente a problemas con el servicio de Internet Móvil.

f. Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil

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

Gráfica 61: Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil.

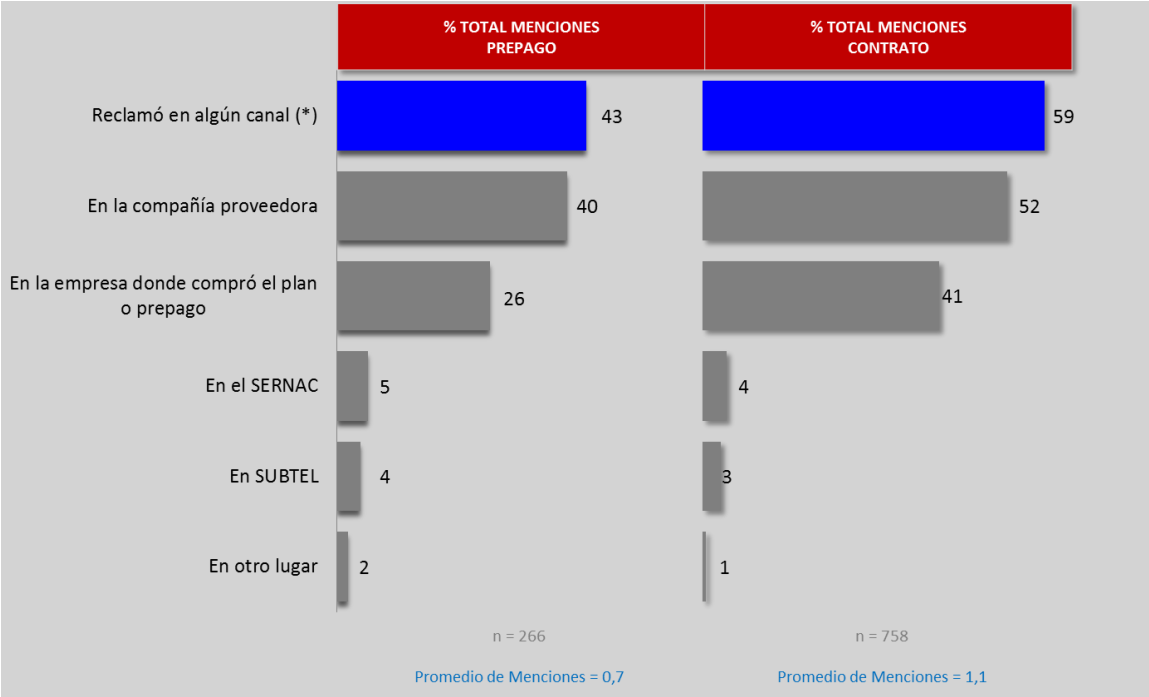


(*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.

Al igual que en el caso de Telefonía Móvil el principal mecanismo de recepción de reclamos son las oficinas comerciales de las compañías proveedoras. SERNAC y SUBTEL ocupan un lugar bastante relegado.

Revisemos como se comportan los usuarios a la hora de reclamar según tipo de relación cliente-compañía de telecomunicaciones.

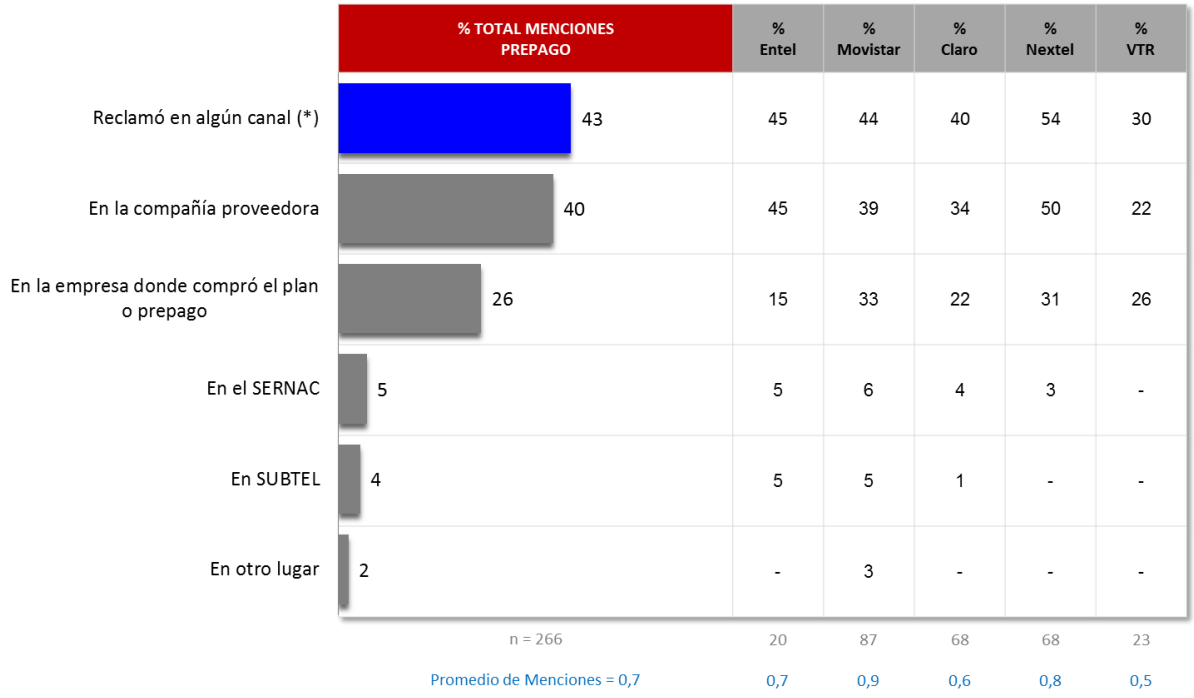
Gráfica 62: Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil – Por tipo.



(*) 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.

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 59%, mientras que los usuarios de prepago llegan a un 43%.

Gráfica 63: Lugar de reclamo para problemas de Intenet Móvil – Por compañía – Prepago.



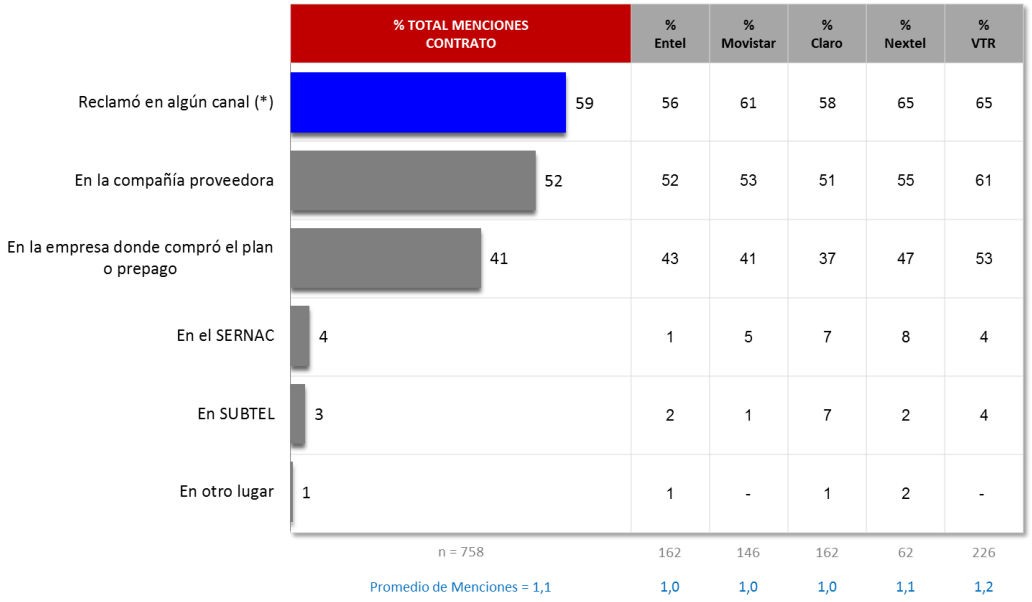
Un 43% de usuarios prepago con problemas presentó un reclamo en algún canal y la mayoría de ellos (el 40%) lo hizo a través de la compañía proveedora, siendo los usuarios de Nextel los que muestran una mayor ocurrencia.

Secundarimante, se acude a la empresa donde se adquirió el prepago.

Entre los usuarios de prepago que presentan reclamos, los de menor frecuencia son los clientes de Claro y VTR, estos alcanzan un 40% y un 30% respectivamente.

En el caso de los usuarios(as) con contrato, los lugares de reclamo se distribuyen de la siguiente forma.

Gráfica 64: Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil – Por compañía – Contrato.



Al igual que en el caso anterior, los usuarios de Internet Móvil con contrato que tienen problemas con el servicio presentan reclamos en la compañía proveedora. Nextel y VTR son las empresas que tienen niveles algo más elevados de reclamo en sucursal con un 55% y 61% de las menciones respectivamente.

i. Resolución de reclamos

Entre los usuarios que presentan un reclamo, la tasa de resolución es baja, llegando al 43% en total. La siguiente tabla presenta un resumen, de la tasa de problemas, reporte y resolución:

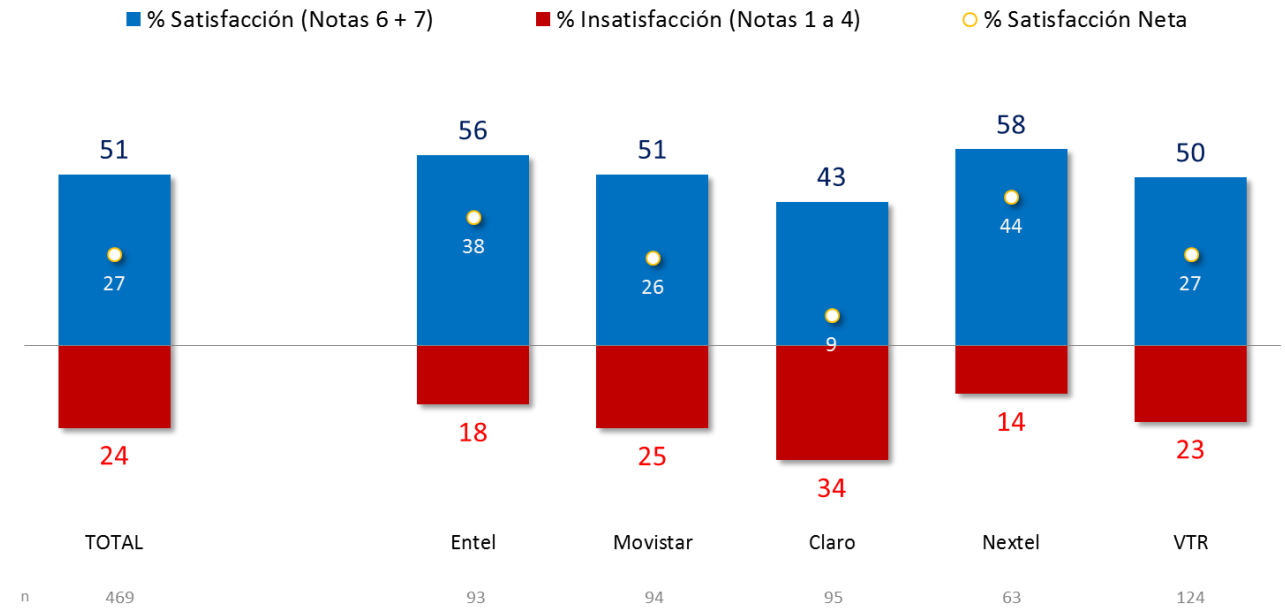
		INTERNET MÓVIL					
% Menciones	Base	TOTAL	Entel	Movistar	Claro	Nextel	VTR
Tasa de Problemas	Total entrevistados	**49**	38	56	55	32	60
Tasa de Reporte Problemas	Han tenido un problema	**49**	50	49	49	58	61
Tasa de solución de Problemas	Han reportado su problema	**43**	46	41	42	49	50

Observemos como se distribuye la evaluacion de la resolución de problemas por empresa de telecomunicaciones.

ii. 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.



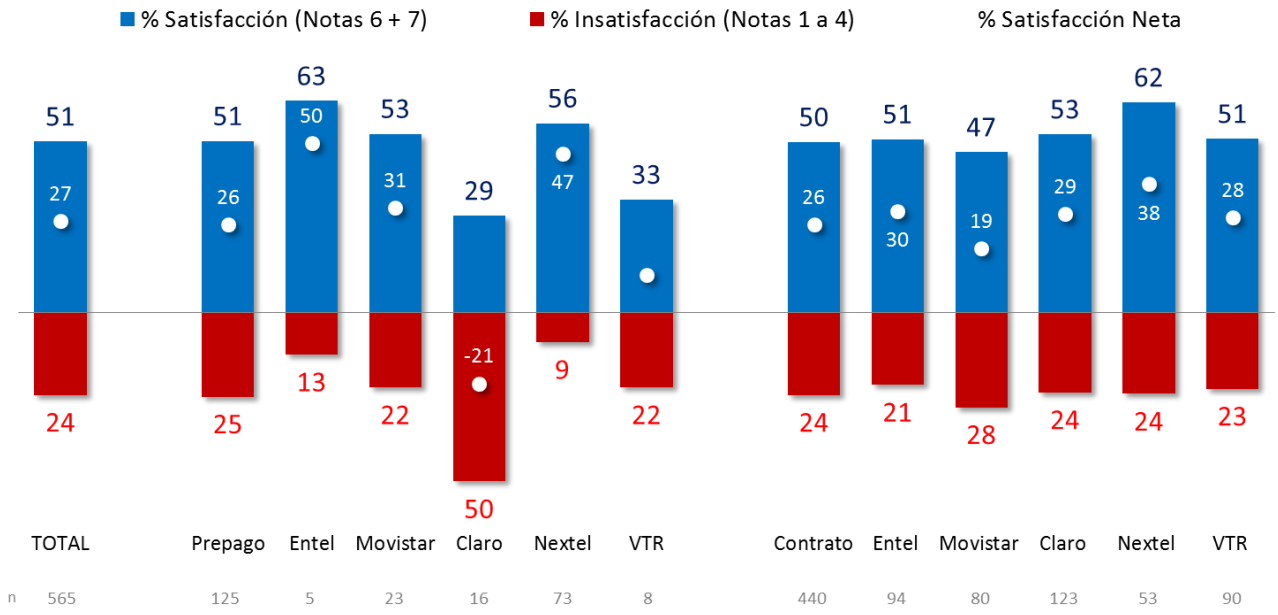
(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

La mitad de los usuarios (51%) a los que se les ha resuelto el problema que mantenía con el servicio reporta una evaluación positiva hacia dicho proceso. No obstante, el 24% de estos evalúa en forma negativa.

Los usuarios de Claro, son los que se declaran más descontentos con la solución brindada.

Veamos como se comporta la evaluación de la resolución de problemas cuando es segmentada por tipo de relación cliente-compañía.

Gráfica 66: Satisfacción con la resolución de problemas de Internet Móvil – Por tipo de contrato.

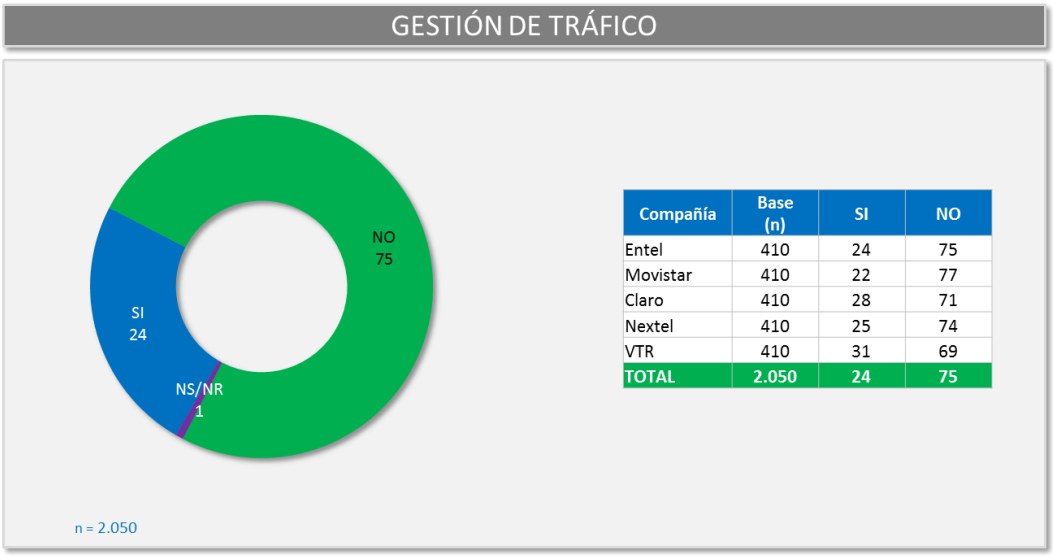


A nivel general, por tipo de contrato, podemos decir que la satisfacción con la resolución de problemas entre usuarios de prepago y contrato no presenta diferencias estadísticamente significativas.

g. Gestión de tráfico

Pasaremos a revisar el conocimiento que tienen los(as) clientes usuarios(as) del control de tráfico

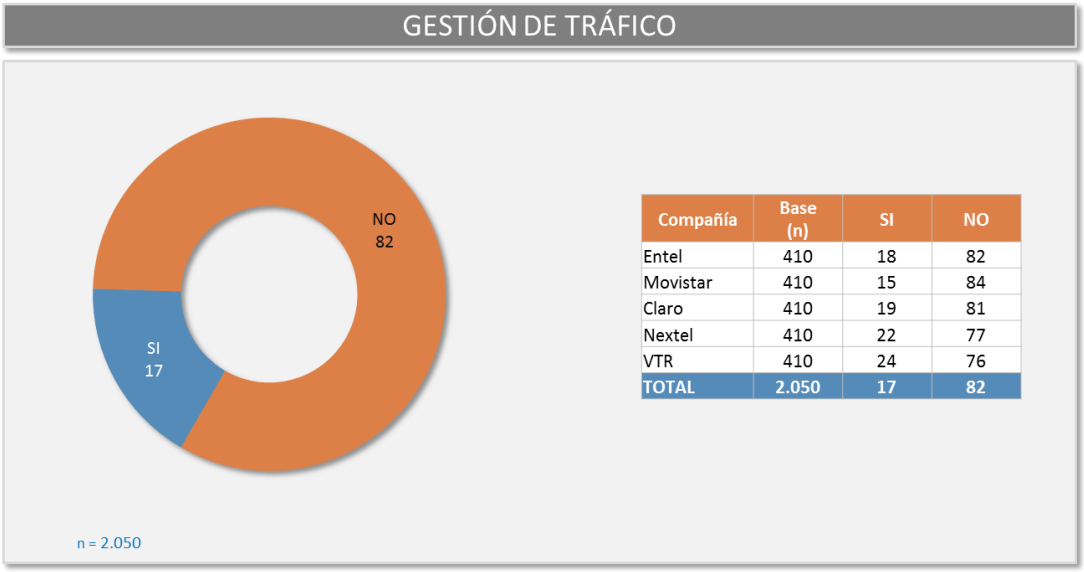
Gráfica 67: Conocimiento "Gestón de Tráfico"



Compañía	Base (n)	SI	NO
Entel	410	24	75
Movistar	410	22	77
Claro	410	28	71
Nextel	410	25	74
VTR	410	31	69
TOTAL	2.050	24	75

El conocimiento del término de gestión de tráfico es sumamente bajo, sólo en el caso de VTR se alcanza un conocimiento de este concepto superior al 30%. Aún menos personas saben que las empresas de telecomunicaciones tienen la facultad de realizar "gestión de tráfico" como muestra la siguiente gráfica.

Gráfica 68: Conocimiento "Gestón de Tráfico"

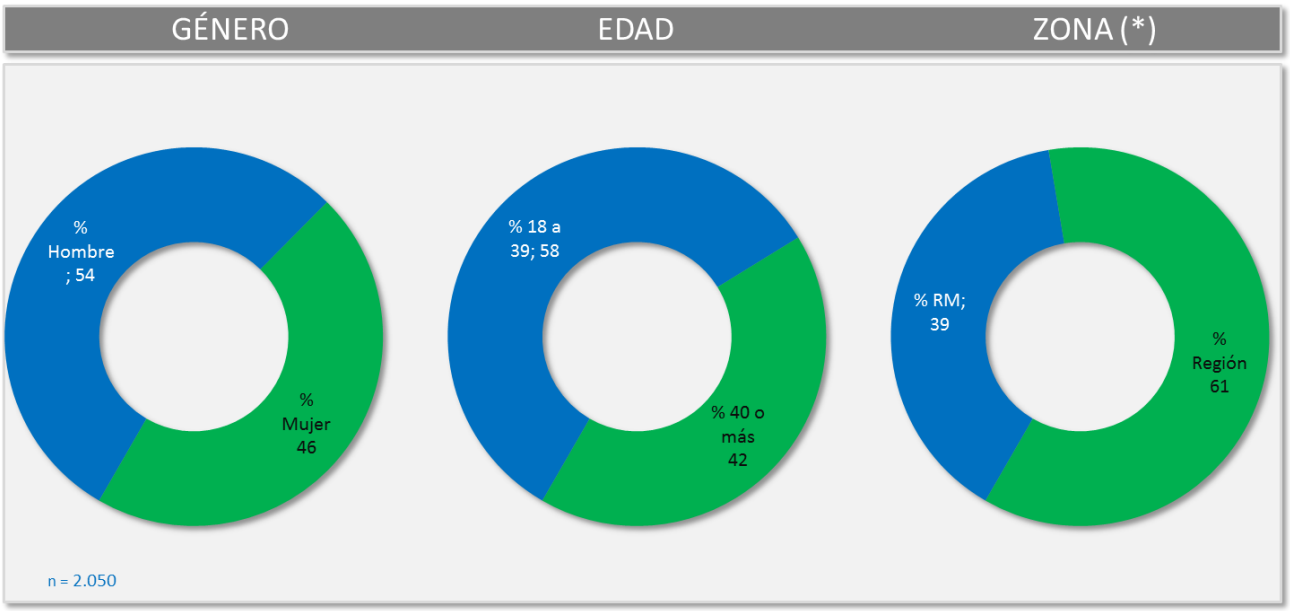


Compañía	Base (n)	SI	NO
Entel	410	18	82
Movistar	410	15	84
Claro	410	19	81
Nextel	410	22	77
VTR	410	24	76
TOTAL	2.050	17	82

Banda Ancha Móvil

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

Gráfica 69: Características Demográficas de usuarios de Banda Ancha Móvil.



Los usuarios de Banda Ancha Movil para la primera medición 2014 son principalmente hombres (54%) y las diferencias por tramo de edad en el grupo etario más joven (18 a 39 años) es de 58% versus un 42% de los usuarios mayores de 40 años.

El servicio de banda ancha móvil se concentra en regiones alcanzando un 61% de los casos, mientras que la Región Metropolitana tiene un 39% de los clientes de este servicio.

Gráfica 70: Características Demográficas de usuarios de Banda Ancha Móvil.

GÉNERO

Compañía	Base (n)	% Hombre	% Mujer
Entel	410	58	42
Movistar	410	44	56
Claro	410	45	55
Nextel	410	53	47
VTR	410	42	58
TOTAL	2.050	54	46

EDAD

Compañía	Base (n)	% 18 a 39	% 40 o Más
Entel	410	57	43
Movistar	410	59	41
Claro	410	64	36
Nextel	410	60	40
VTR	410	61	39
TOTAL	2.050	58	42

ZONA (*)

Compañía	Base (n)	% RM	% Regiones
Entel	410	37	63
Movistar	410	41	59
Claro	410	54	46
Nextel	410	46	54
VTR	410	46	54
TOTAL	2.050	39	61

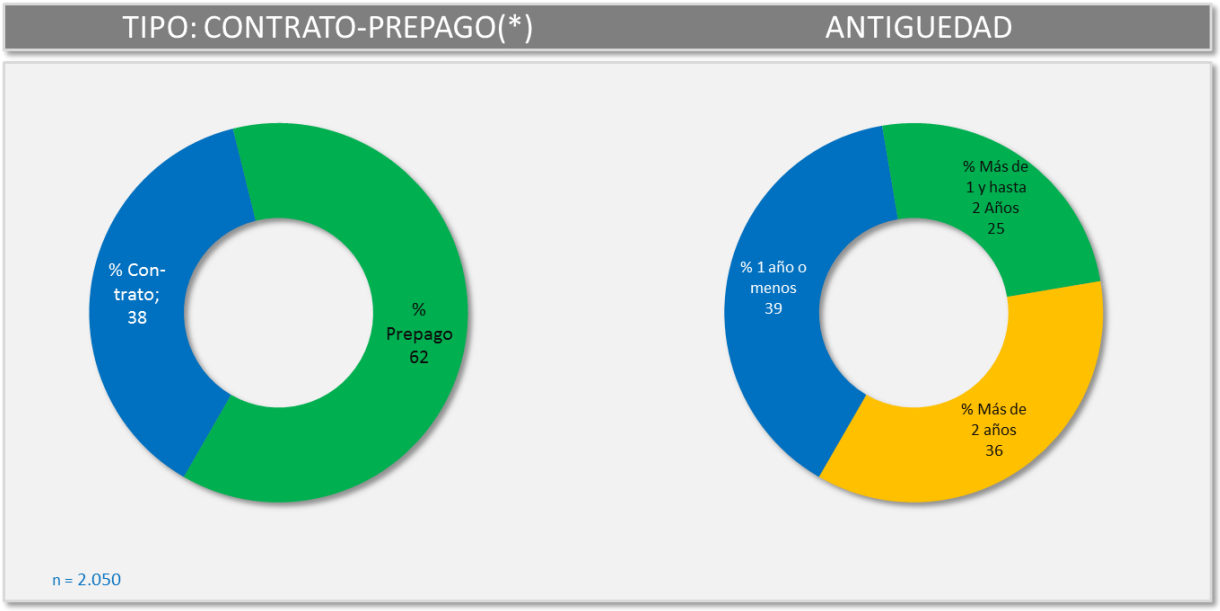
n = 2.050

En cuanto a la composición de género de los usuarios(as) se observa que Entel registra una proporción mayor de clientes hombres (58%) mientras que Movistar cuenta con mayor proporción de clientes mujeres (56%).

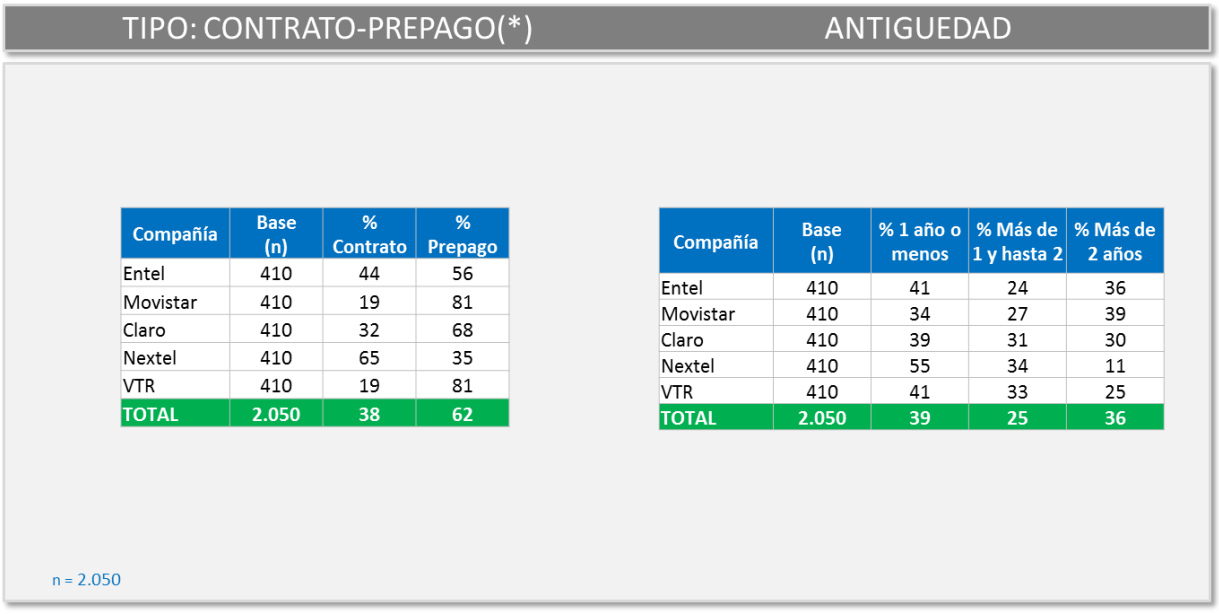
Para la distribución por tramo de edad se oberva que Claro destaca en la agrupación de clientes menores de 40 años con un 64% de estos, el resto de las compañías también cuentan con mayor número de clientes de este segmento etario pero con diferencias menos acentuadas.

Respecto a la segmentación por zona geográfica Entel concentran claramente a sus clientes en el resto de las regiones, contando con solo un 37% de clientes en la región metropolitana, por su parte Claro concentra a sus clientes principalmete en la capital con un 54%.

Gráfica 71: **Características del servicio de Banda Ancha Móvil.**



Gráfica 72: **Características del servicio de Banda Ancha Móvil – Por compañía.**



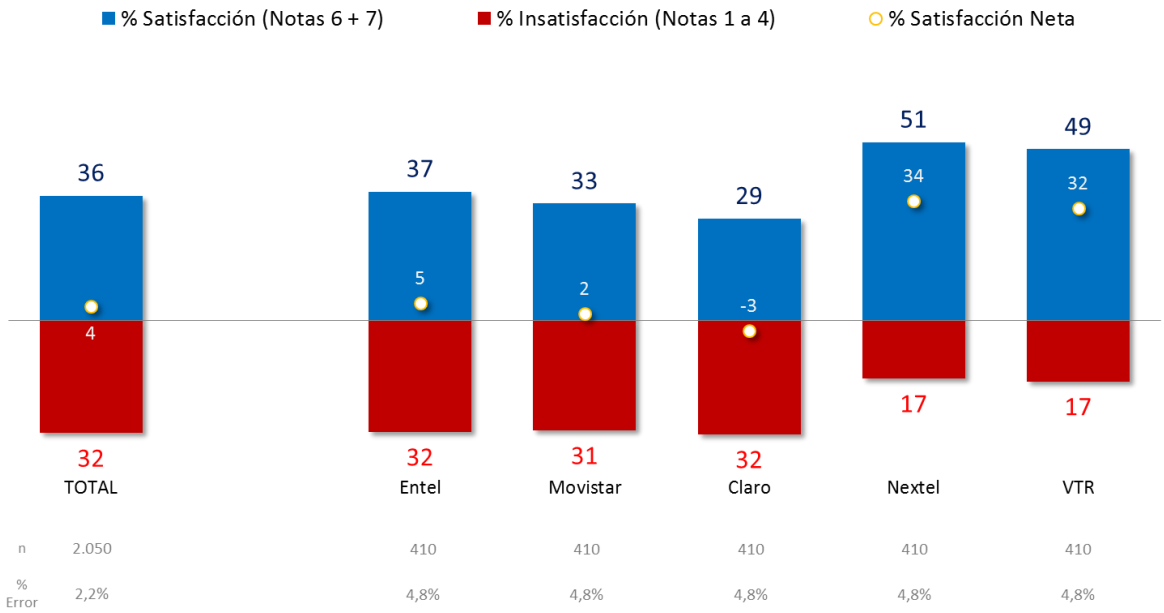
Compañía	Base (n)	% Contrato	% Prepago
Entel	410	44	56
Movistar	410	19	81
Claro	410	32	68
Nextel	410	65	35
VTR	410	19	81
TOTAL	2.050	38	62

Compañía	Base (n)	% 1 año o menos	% Más de 1 y hasta 2	% Más de 2 años
Entel	410	41	24	36
Movistar	410	34	27	39
Claro	410	39	31	30
Nextel	410	55	34	11
VTR	410	41	33	25
TOTAL	2.050	39	25	36

En cuanto a la antigüedad de los usuarios en el servicio tenemos que un 36% de ellos ha permanecido más de dos años como cliente, una proporción menor ha estado entre 1 y 2 años (25%) y un 39% tiene menos de un año siendo usuario(a). A diferencia del resto de los operadores, Nextel concentra mayoritariamente a los usuarios(as) con menos de 1 año de antigüedad en el servicio.

b. Satisfacción con empresas de Banda Ancha Móvil

Gráfica 73: Satisfacción con empresas de Banda Ancha Móvil.

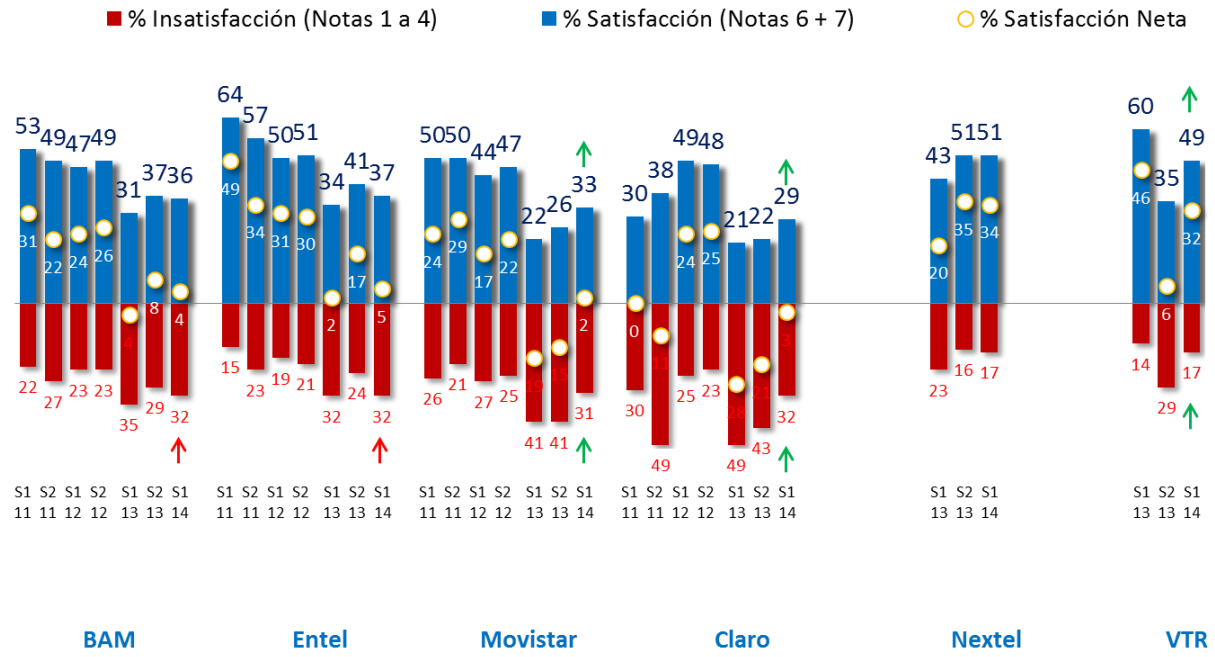


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción “5” o “No sabe”.

La satisfacción general con el servicio de banda ancha móvil llega a un 36%, siendo Nextel la empresa de telecomunicaciones mejor evaluada en el item, alcanzando un 51% de notas 6 o 7, Nextel cuenta con un indicador de satisfacción neta de 34%, siendo el más alto entre las compañías proveedoras del servicio. En un segundo lugar, se posiciona VTR, alcanzando un neto de 32%.

La insatisfacción global llega a un 32%, siendo Claro, Entel y Movistar las empresas que contribuyen en mayor medida a las malas evaluaciones con un 32% de notas 1 a 4 las dos primeras, y con un 31% de insatisfacción Movistar.

Gráfica 74: Satisfacción con empresas de Banda Ancha Móvil – Por compañía y medición.



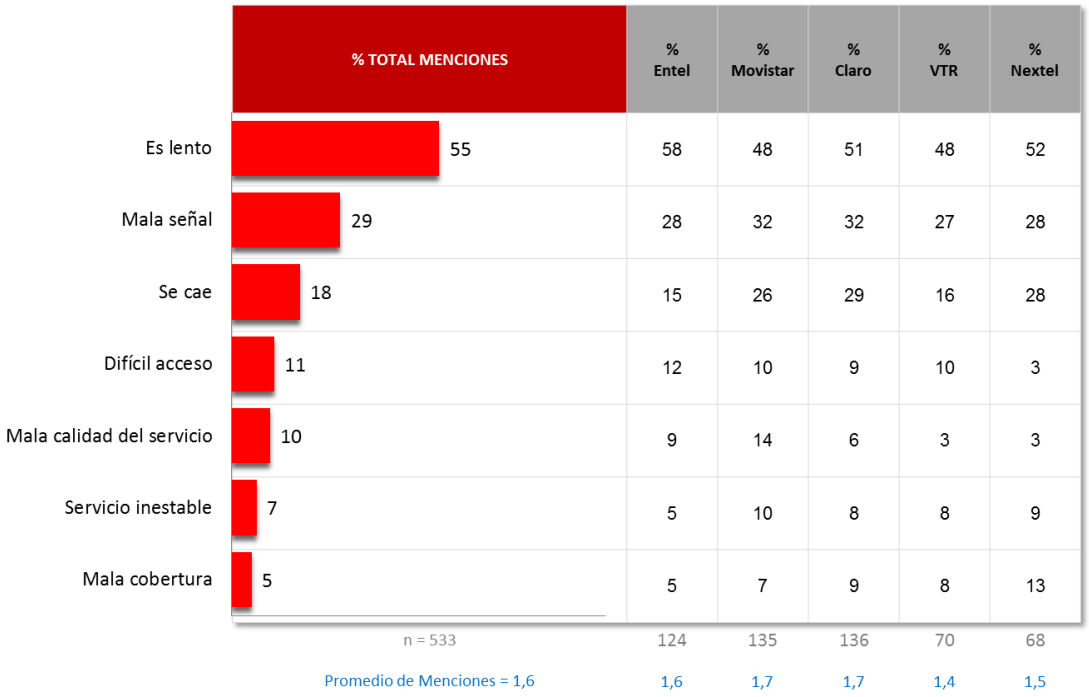
(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción “5” o “No sabe”.

Una caída en la satisfacción neta ha sufrido Banda Ancha Móvil, llegando a un 4% (4 puntos porcentuales menos que la última medición), esta caída se explica únicamente por la baja en los indicadores de Entel, puesto que el resto de las compañías se mantuvieron (caso de Nextel) o mejoraron significativamente sus evaluaciones (casos de Movistar, Claro y VTR).

i. Aspectos de mejora de Banda Ancha Móvil.

"¿Qué tipo de problema tuvo?"

Gráfica 57: Aspectos de mejora de Banda Ancha Móvil..



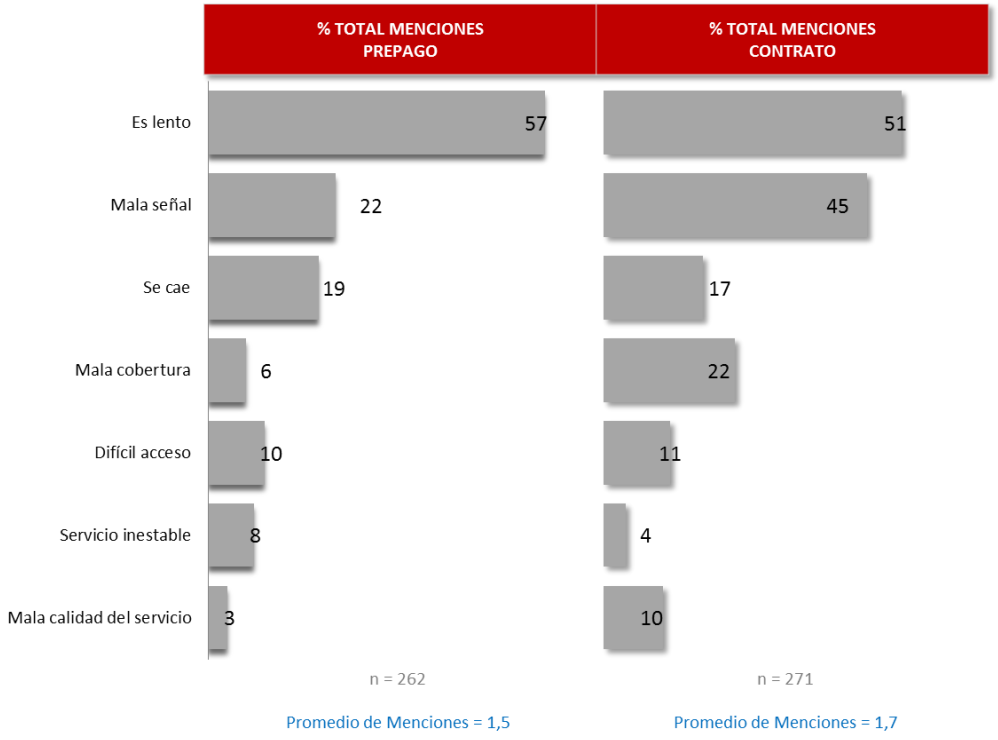
(*) Pregunta de respuesta múltiple y espontánea

La lentitud es el principal aspecto de mejora para Banda Ancha Móvil, seindo Entel y Nextel, las compañías que cuentan con el más alto porcentaje de mención de este problema con un 58% y 52% respectivamente.

Secundariamente, se destacan problemas con la señal del servicio y, en menor medida, con la estabilidad del mismo.

Los aspectos de mejora por tipo de relación cliente-compañía se detallla a continuación.

Gráfica 58: Aspectos de mejora – Por tipo.

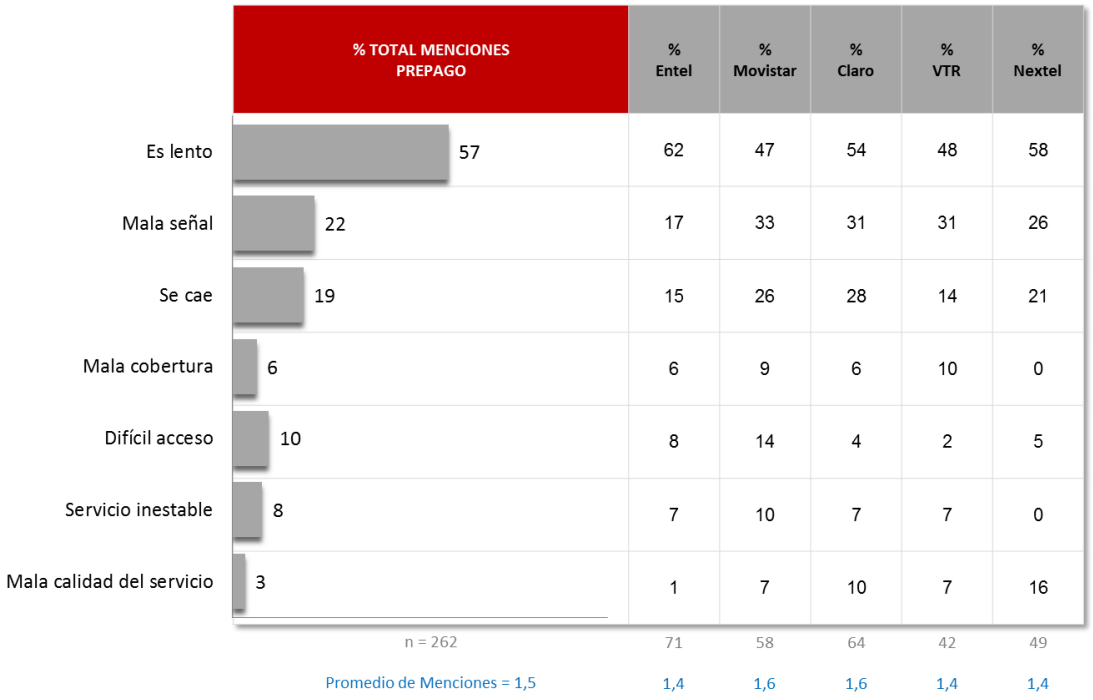


En la actual medición, se observa que los aspectos de mejora asociados la lentitud son importantes tanto para usuarios con contrato como para aquellos que cuentan con pregago, con menciones espontáneas sobre este problema de un 51% y 57% respectivamente.

En términos generales, los principales aspectos de mejora para usuarios de prepago y contrato son similares, con mayor proporción de menciones en el segmento “usuarios(as) con plan”, quienes muestran una mayor crítica que los usuarios de prepago, hacia la señal que reciben, la cobertura y la calidad de servicio.
Ambos tipos de usuarios, destacan en la misma medida, mejoras hacia la estabilidad del sistema.

La distribución de tipos de aspectos de mejora para usuarios(as) de prepago son:

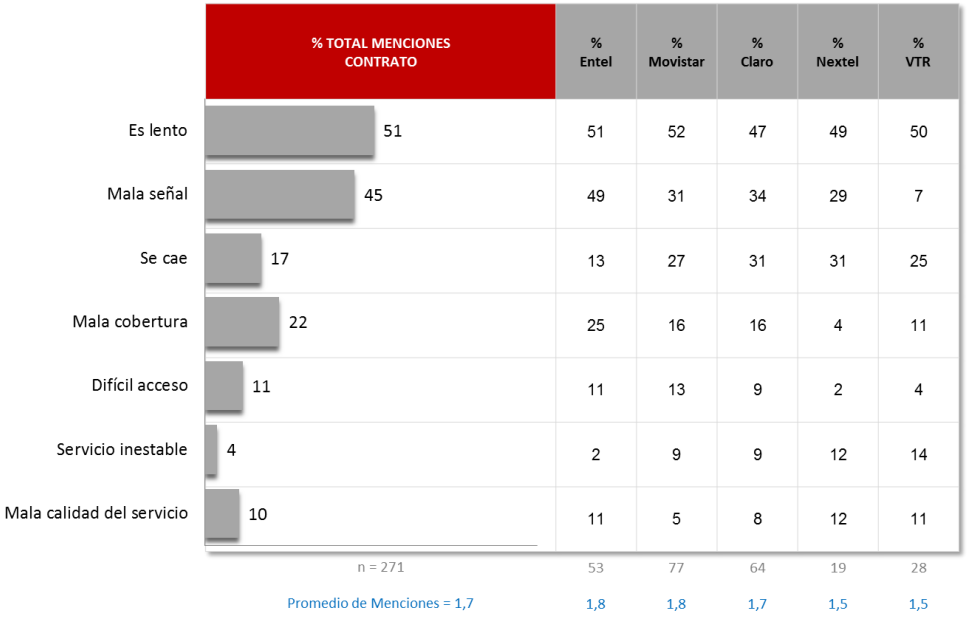
Gráfica 59: Aspectos de mejora – Por compañía – Prepago.



Entre los usuarios de prepago aspectos de mejora sobre la le lentitud son más comunes para Entel y Nextel, mientras que para los usuarios que declaran más aspectos de mejora sobre temas de Mala señal se concentran entre las compañías Movistar, Claro y VTR.

La distribución de tipos de problemas para usuarios(as) con contrato son:

Gráfica 60: Aspectos de mejora – Por compañía – Contrato.



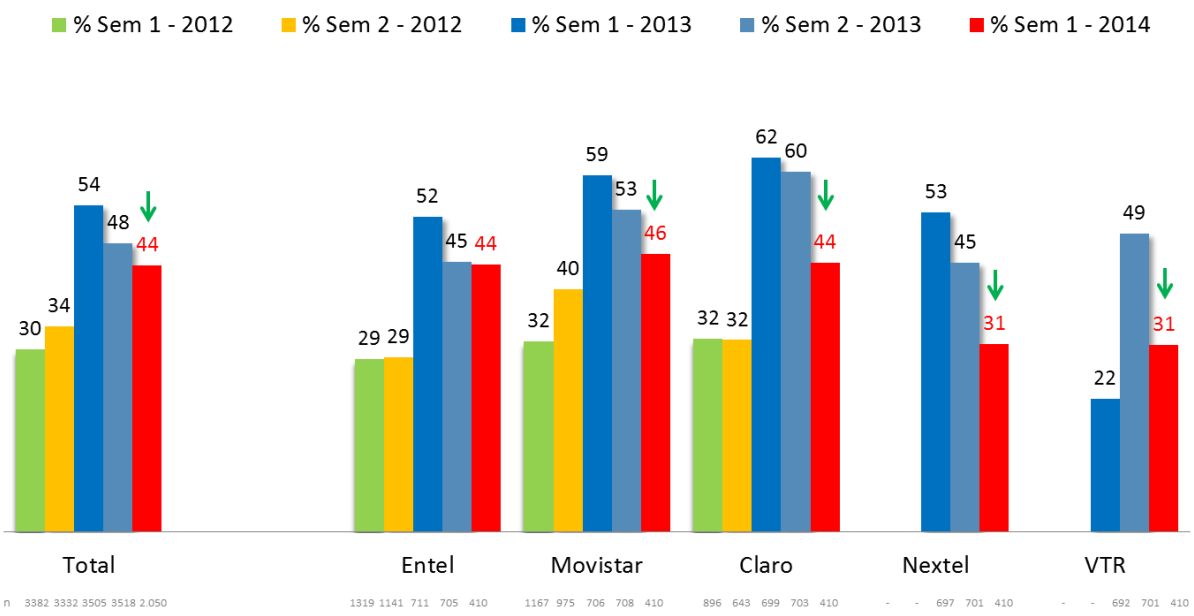
Al igual que entre los usuarios de prepago, los usuarios de Banda Ancha Móvil con plan también declaran, como foco de mejora, la lentitud del servicio. Profundizándose, además, en este segmento, las críticas ocasionadas por la mala señal, siendo los usuarios de Entel, los que muestran una mayor proporción de menciones en este aspecto (49%), casi en la misma cuantía que las menciones sobre aspectos de mejora de lentitud.

c. Problemas, reclamos y resolución: Banda Ancha Móvil

i. Tasa de problemas en Banda Ancha Móvil

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

Gráfica 75: Tasa de problemas en Banda Ancha Móvil.

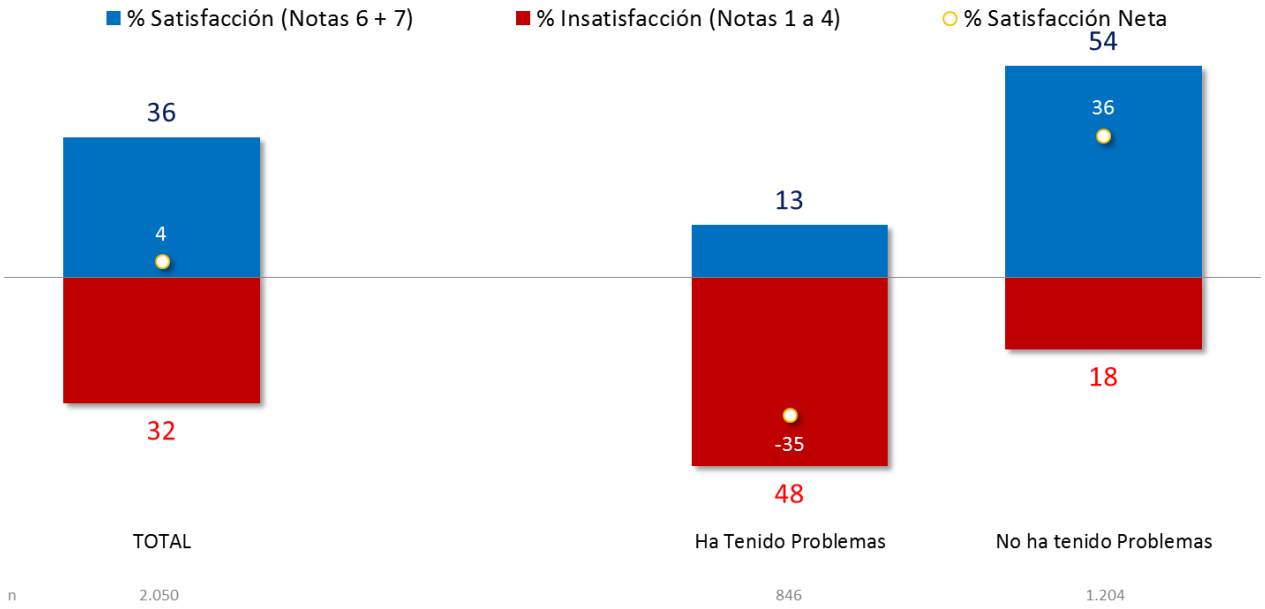


Respecto al nivel de problemas del servicio de banda ancha móvil en general, esta ha decrecido mantenido una tendencia a la baja desde el primer semestre de 2013. Movistar es la compañía que muestra una mayor tasa de problemas, alcanzando un 46% de los casos pero mejorando significativamente respecto a la última medición. Otras compañías que han bajado significativamente este indicador son Claro, Nextel y VTR.

ii. 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?"

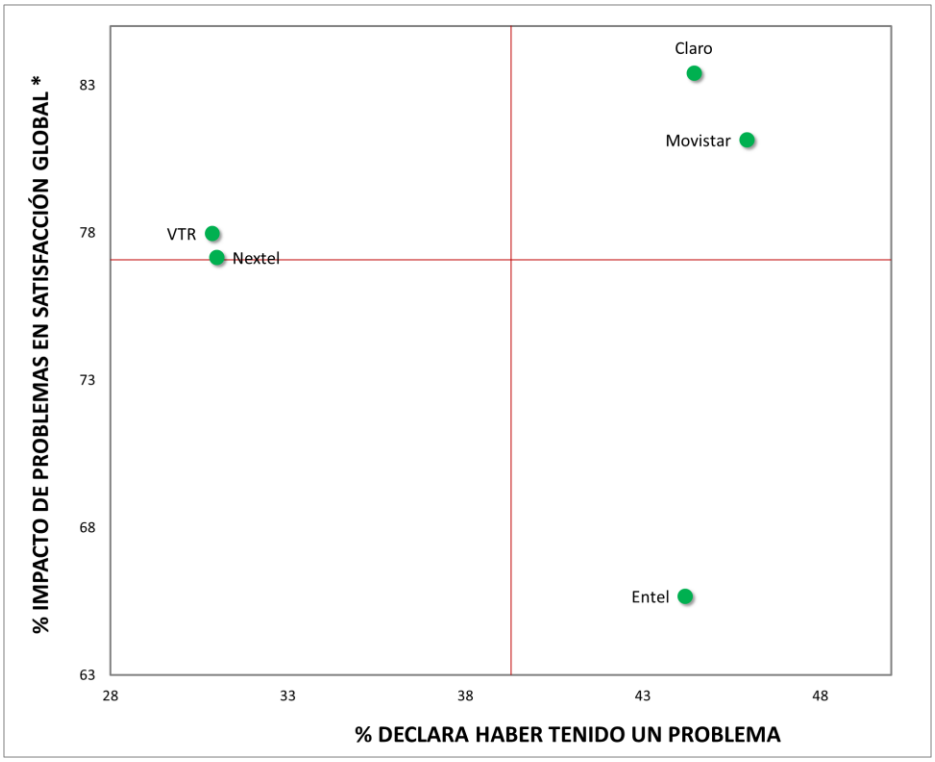
Gráfica 76: Satisfacción con Banda Ancha Móvil – Si ha tenido problemas.



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

Para quienes han tenido problemas con su servicio de Banda Ancha Móvil, la satisfacción neta baja a -35%, mientras entre quienes no han tenido problemas con su servicio el neto llega a 36%, mostrando una variación de 71% puntos porcentuales netos que estan determinados únicamente por la presencia o ausencia de problemas.

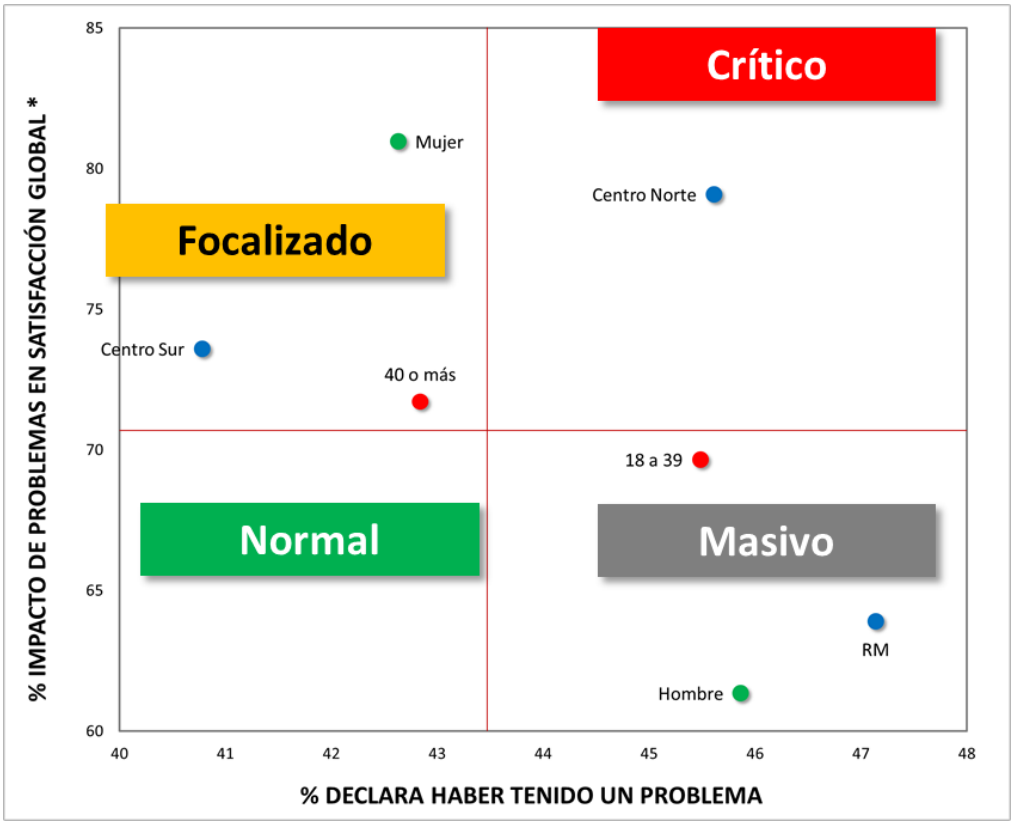
Gráfica 77: Impacto de problemas en satisfacción global.



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

El impacto que tiene el contar con problemas en el servicio de Banda Ancha Móvil es más crítico para Claro y Movistar, pues cuentan con una alta tasa de problemas y la mayor diferencia entre satisfacción neta de quienes no han tenido problemas, respecto a quienes sí los han tenido.

Gráfica 78: Impacto de problemas en satisfacción global por variables demográficas.

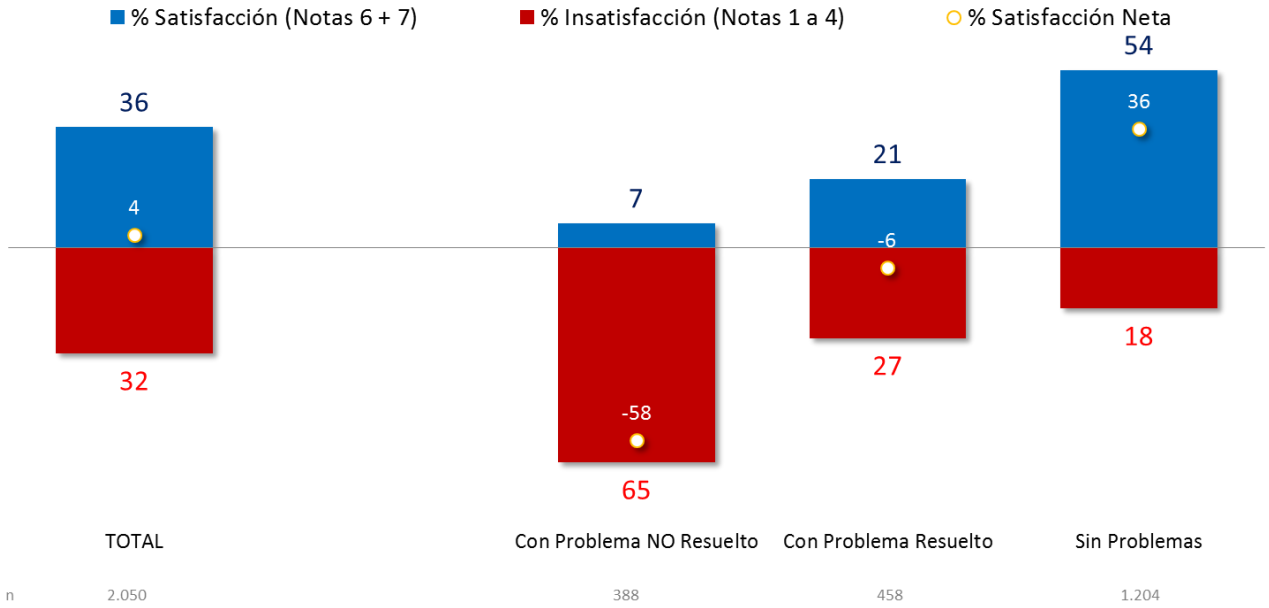


A nivel de variables demográficas, el segmento más crítico es el de usuarios de la zona Centro Norte, ya que este segmento cuenta con altas tasas de problemas y una gran diferencia entre las satisfacciones netas de quienes no han tenido problemas, con quienes sí los han sufrido.

iii. Satisfacción con Banda Ancha Móvil según si le han resuelto problemas

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

Gráfica 79: **Satisfacción con Ba nda 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 ya que sólo aumenta la insatisfacción en 7 puntos respecto de los usuarios(as) sin problemas y aumenta a 65% cuando los clientes declaran que sus problemas no fueron resueltos.

A continuación se presentará una distribución de los problemas más comunes que enfrentan los(as) usuarios(as) de Banda Ancha Móvil.

i. Tipos de problemas de Banda Ancha Móvil.

"¿Qué tipo de problema tuvo?"

Gráfica 57: Tipos de problemas de Banda Ancha Móvil.

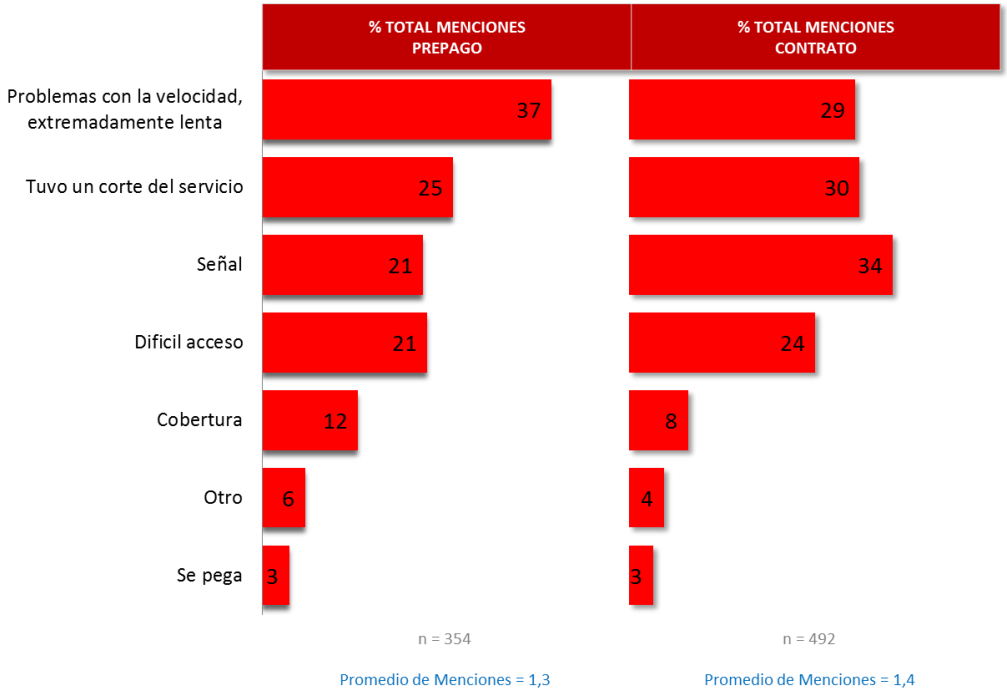
	% TOTAL MENCIONES	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Problemas con la velocidad, extremadamente lenta	34	31	41	36	38	39
Tuvo un corte del servicio	27	26	27	33	34	25
Señal	26	26	27	21	22	29
Dificil acceso	22	24	20	12	8	15
Cobertura	10	10	12	12	13	9
Otro	5	6	2	2	3	3
n = 846		182	207	191	128	138
Promedio de Menciones = 1,3		1,4	1,4	1,2	1,2	1,3

(*) Pregunta de respuesta múltiple y espontánea

Banda Ancha Móvil cuenta, principalmente, con problemas de velocidad, resultando extremadamente lenta. No obstante, también se destacan problemas con cortes del servicio, de señal y de dificultado de acceso que los operadores deberán revisar.

Los tipos de problemas por tipo de relación cliente-compañía se detallan a continuación.

Gráfica 58: Tipos de problemas – Por tipo.

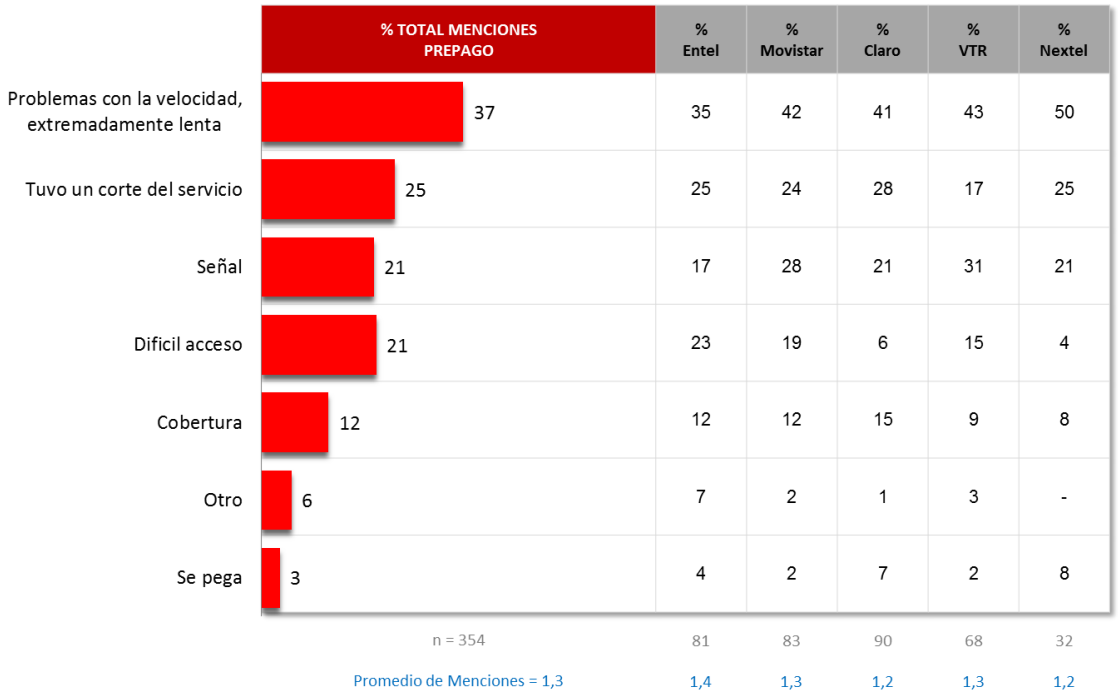


En la actual medición, se observa que los problemas asociados a velocidad, son la pincipal molestia para usuarios con prepago (37%) mientras que para usuarios con contrato son los problemas de señal (34%).

Tanto los problemas de velocidad, como de señal y los cortes en el servicio son los principales problemas para usuarios de prepago y contrato.

La distribución de tipos de problemas para usuarios(as) de prepago son:

Gráfica 59: Tipos de problemas – Por compañía – Prepago.

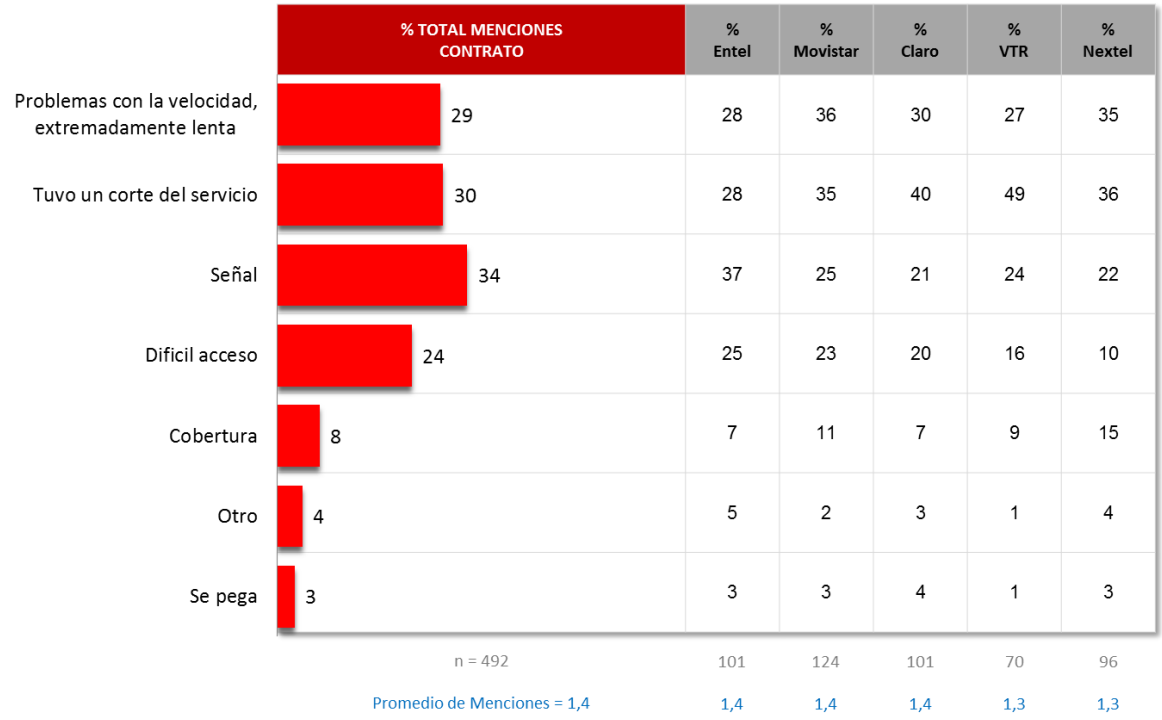


	% TOTAL MENCIONES PREPAGO	% Entel	% Movistar	% Claro	% VTR	% Nextel
Problemas con la velocidad, extremadamente lenta	37	35	42	41	43	50
Tuvo un corte del servicio	25	25	24	28	17	25
Señal	21	17	28	21	31	21
Dificil acceso	21	23	19	6	15	4
Cobertura	12	12	12	15	9	8
Otro	6	7	2	1	3	-
Se pega	3	4	2	7	2	8
n = 354		81	83	90	68	32
Promedio de Menciones = 1,3		1,4	1,3	1,2	1,3	1,2

Entre los usuarios de prepago los problemas velocidad son más comunes entre los usuarios de Nextel (50% de menciones). Los problemas corte en el servicio son menos frecuentes para usuarios de VTR (17% de menciones).

La distribución de tipos de problemas para usuarios(as) con contrato son:

Gráfica 60: Tipos de problemas – Por compañía – Contrato.



	% TOTAL MENCIONES CONTRATO	% Entel	% Movistar	% Claro	% VTR	% Nextel
Problemas con la velocidad, extremadamente lenta	29	28	36	30	27	35
Tuvo un corte del servicio	30	28	35	40	49	36
Señal	34	37	25	21	24	22
Dificil acceso	24	25	23	20	16	10
Cobertura	8	7	11	7	9	15
Otro	4	5	2	3	1	4
Se pega	3	3	3	4	1	3
n = 492		101	124	101	70	96
Promedio de Menciones = 1,4		1,4	1,4	1,4	1,3	1,3

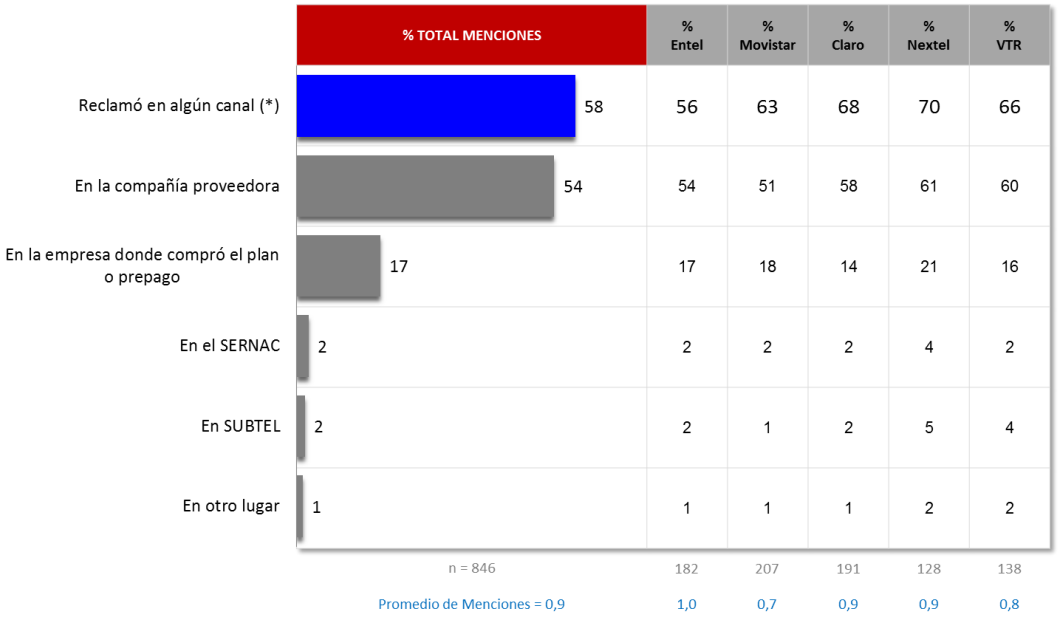
A diferencia de los usuarios de prepago, los usuarios de Banda Ancha Móvil con plan presentan más problemas en lo que respecta problemas de señal llegando a un 34% de menciones. La señal como problema es más declarado entre los usuarios con plan de la compañía Entel.

Secundariamente, también se mencionan problemas asociados a la velocidad y a los cortes del servicio.

d. 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 61: Lugar de reclamo para problemas de Banda Ancha Móvil.



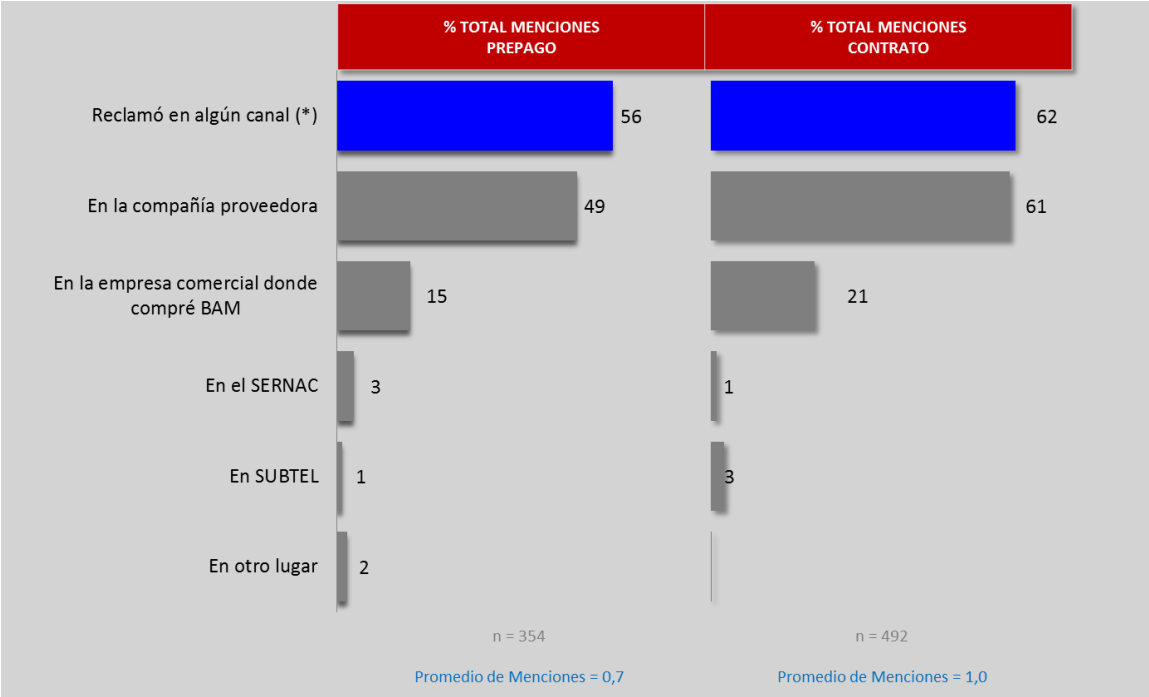
	% TOTAL MENCIONES	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Reclamó en algún canal (*)	58	56	63	68	70	66
En la compañía proveedora	54	54	51	58	61	60
En la empresa donde compró el plan o prepago	17	17	18	14	21	16
En el SERNAC	2	2	2	2	4	2
En SUBTEL	2	2	1	2	5	4
En otro lugar	1	1	1	1	2	2
n = 846		182	207	191	128	138
Promedio de Menciones = 0,9		1,0	0,7	0,9	0,9	0,8

(*) 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 otros servicios, el principal mecanismo de recepción de reclamos son las oficinas comerciales de las compañías proveedoras. SERNAC y SUBTEL ocupan un lugar bastante relegado.

Revisemos como se comportan los usuarios a la hora de reclamar según tipo de relación cliente-compañía de telecomunicaciones.

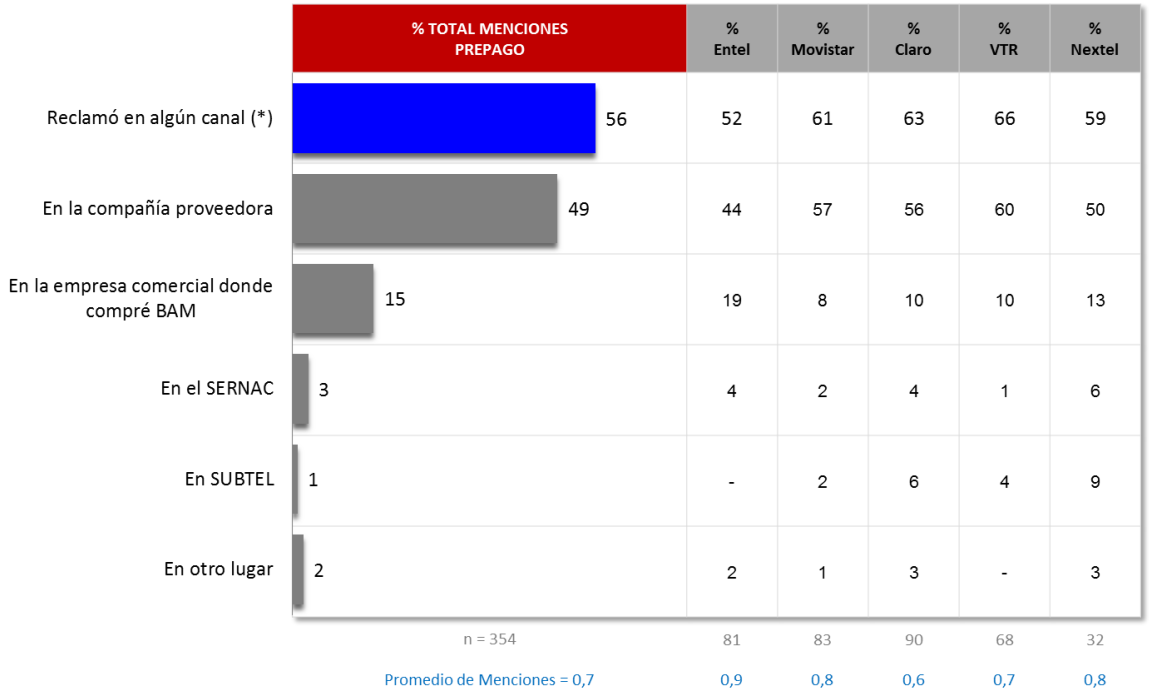
Gráfica 62: Lugar de reclamo para problemas de Banda Ancha Móvil – Por tipo.



(*) 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 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 62%, mientras que los usuarios de prepago llegan a un 56%.

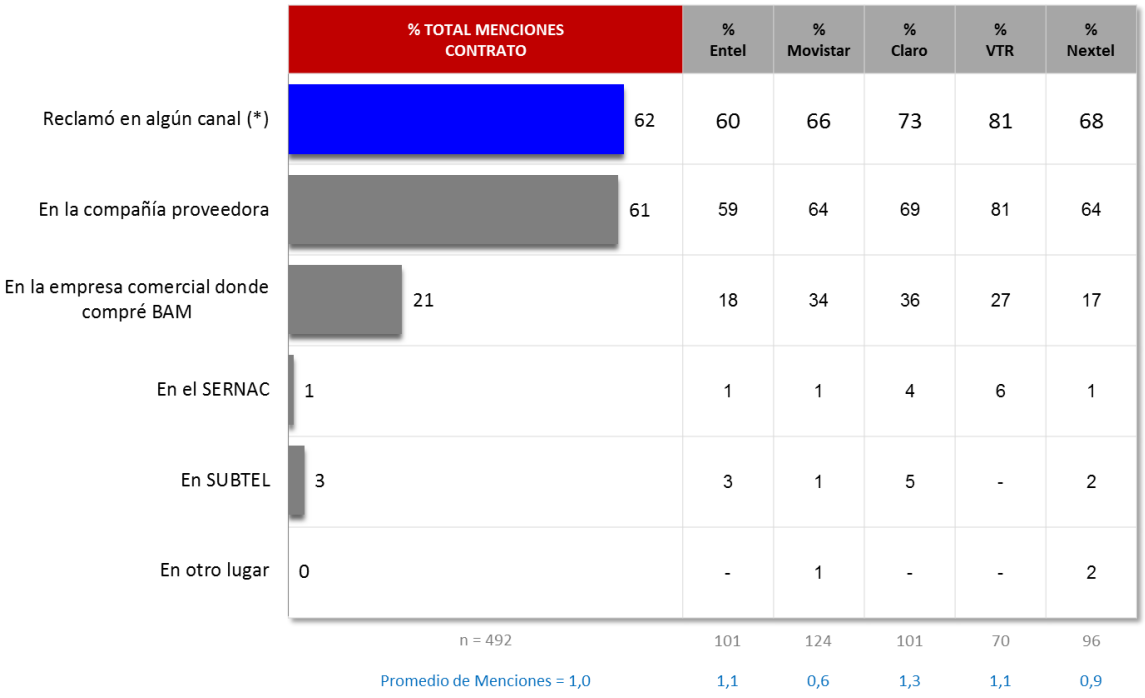
Gráfica 63: Lugar de reclamo para problemas de Banda Ancha Móvil – Por compañía – Prepago.



Un 56% de usuarios prepago con problemas presentó un reclamo en algún canal y la mayoría de ellos (el 49%) lo hizo a través de la compañía proveedora, siendo los usuarios de VTR los que muestran una mayor ocurrencia.

En el caso de los usuarios(as) con contrato, los lugares de reclamo se distribuyen de la siguiente forma.

Gráfica 64: Lugar de reclamo para problemas de Banda Ancha Móvil – Por compañía – Contrato.



Al igual que en el caso anterior, casi la totalidad de los usuarios de Banda Ancha Móvil con contrato que tienen problemas con el servicio presentan reclamos en la compañía proveedora. VTR y Claro son las empresas que tienen niveles más elevados de reclamo en sucursal con un 81% y 69% de las menciones respectivamente.

i. Resolución de reclamos

Entre los usuarios que presentan un reclamo, la tasa de resolución es baja, llegando al 42% en total. La siguiente tabla presenta un resumen, de la tasa de problemas, reporte y resolución:

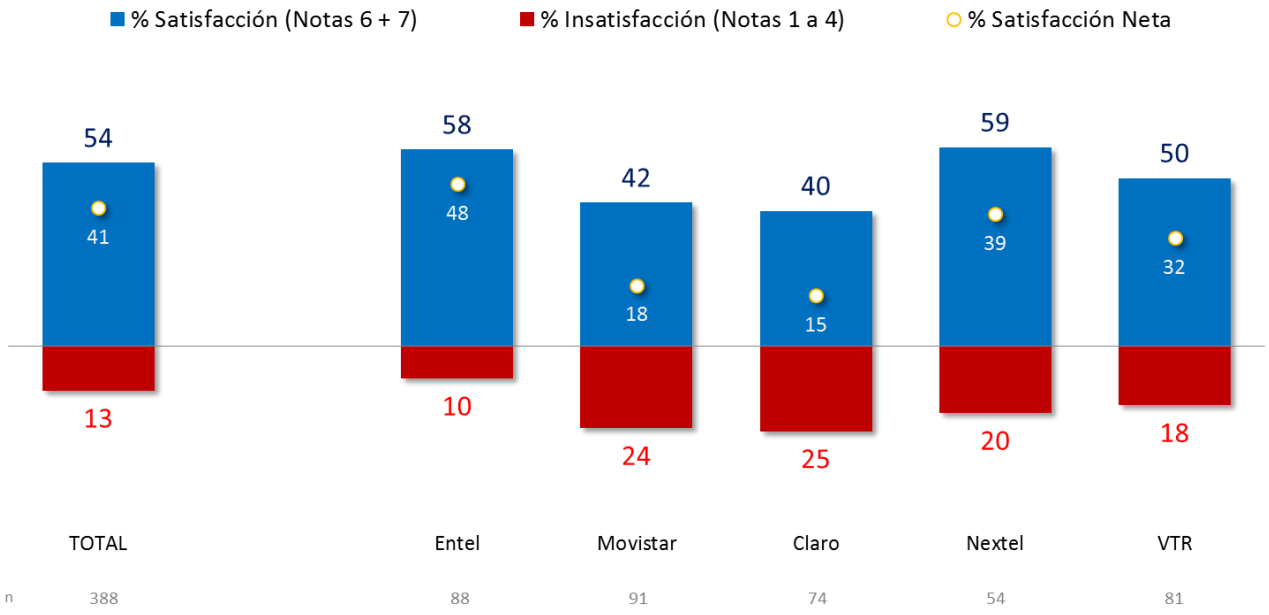
		BAM					
% Menciones	Base	TOTAL	Entel	Movistar	Claro	Nextel	VTR
Tasa de Problemas	Total entrevistados	**44**	44	46	44	31	31
Tasa de Reporte Problemas	Han tenido un problema	**58**	56	63	68	66	70
Tasa de solución de Problemas	Han reportado su problema	**42**	46	33	37	42	52

Observemos como se distribuye la evaluacion de la resolución de problemas por empresa de telecomunicaciones.

i. Satisfacción con la resolución de problemas de Banda Ancha 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 Banda Ancha Móvil.



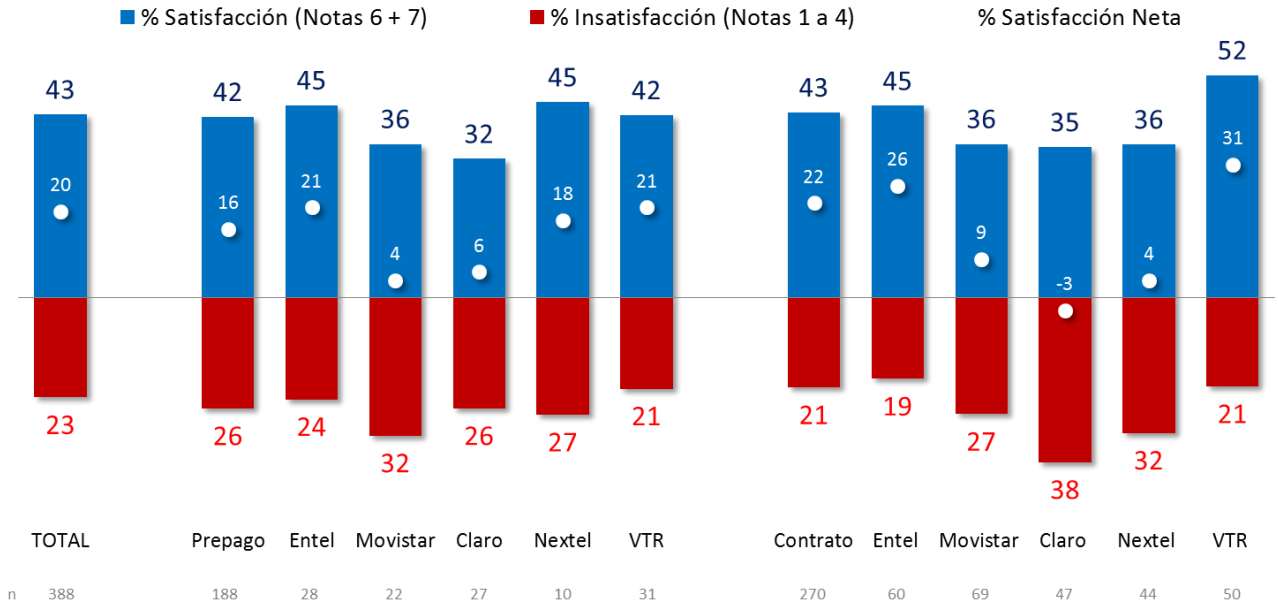
(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Más de la mitad de los usuarios (54%) a los que se les ha resuelto el problema que mantenía con el servicio reporta una evaluación positiva hacia dicho proceso. No obstante, el 13% de estos evalúa en forma negativa.

Los usuarios de Claro y Movistar, son los que se declaran más descontentos con la solución brindada.

Veamos como se comporta la evaluación de la resolución de problemas cuando es segmentada por tipo de relación cliente-compañía.

Gráfica 66: Satisfacción con la resolución de problemas de Banda Ancha Móvil – Por tipo de contrato.

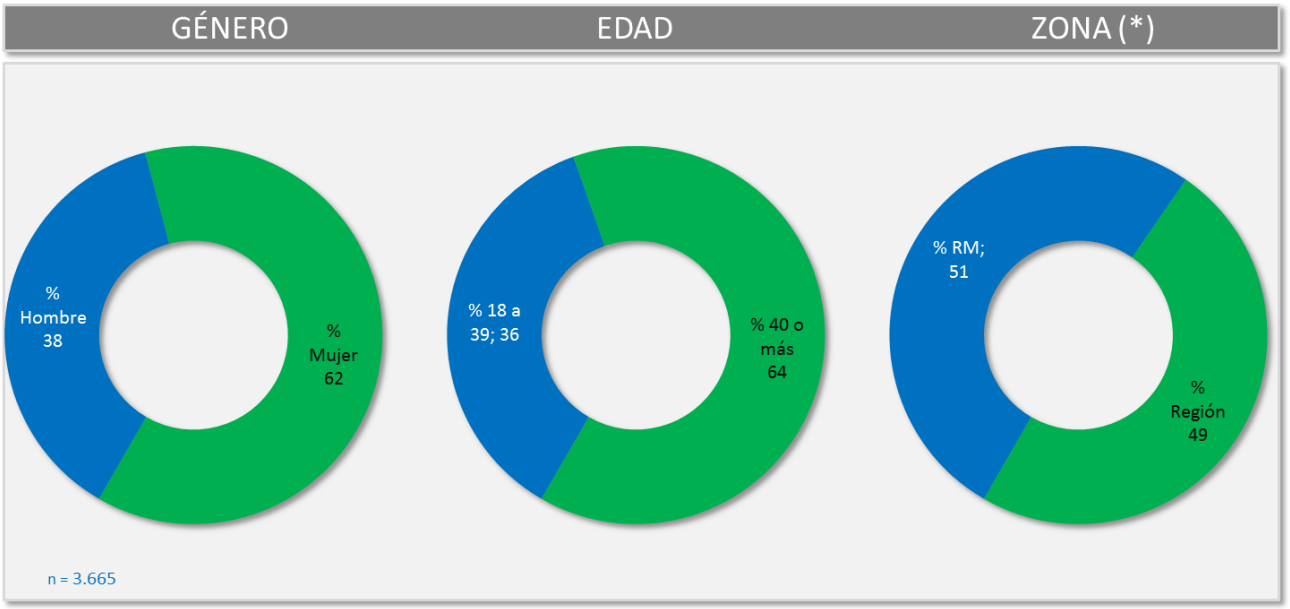


A nivel general por tipo de contrato, podemos decir que la satisfaccion con la resolución de problemas entre usuarios de prepago y contrato no presenta diferencias estadísticamente significativas.

Internet Fija

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

Gráfica 82: 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(as) de Internet Fija son principalmente mujeres con un 62% de los casos. En relación a la edad, dichos usuarios(as) se concentran en el tramo de 40 años y más, con un 64% del total de la muestra, 4 puntos más que en la última medición de 2013, cuya variación es significativa.

La región Metropolitana concentra un 51% de los usuarios(as) de Internet Fija, y un 49% de los usuarios(as) se distribuye en el resto de las regiones del país. No mostrando variaciones significativas respecto de las mediciones 2013.

A continuación se presenta la distribución por variables demográficas para los principales operadores de Internet Fija.

Gráfica 83: Características demográficas de los usuarios de Internet Fija – Por compañía.

GÉNERO

Compañía	Base (n)	% Hombre	% Mujer
Movistar	741	35	65
VTR	730	42	58
Claro	728	36	64
GTD	732	37	63
Telsur/Telcoy	734	38	62
TOTAL	3.665	38	62

EDAD

Compañía	Base (n)	% 18 a 39	% 40 o Más
Movistar	741	32	68
VTR	730	36	64
Claro	728	47	53
GTD	732	46	54
Telsur/Telcoy	734	41	59
TOTAL	3.665	36	64

ZONA (*)

Compañía	Base (n)	% RM	% Regiones
Movistar	741	57	43
VTR	730	53	47
Claro	728	52	48
GTD	732	100	0
Telsur/Telcoy	734	0	100
TOTAL	3.665	51	49

n = 3.665

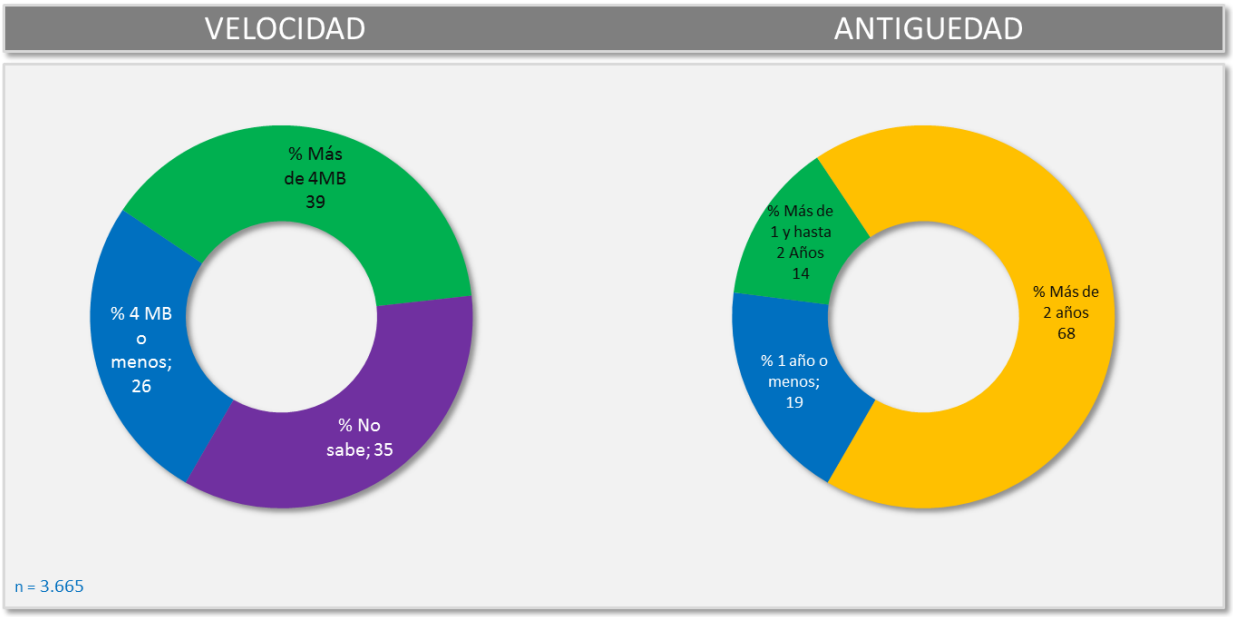
(*) Los resultados fueron ponderados de acuerdo a la distribución de las conexiones a Internet Fija por compañía y región, de acuerdo a lo informado por SUBTEL.

En todas las compañías, se observa que los usuarios(as), en general, son mujeres, y que la compañia Movistar ha aumentado su concentración de usuarios(as) del segmento adultos (más de 40 años) respecto de la última medición (59%), sobrepasando a VTR que regularmente mostraba esta distribución de edad de sus clientes. El resto de las compañías muestra una distribución de edad más heterogénea.

Al igual que en la segunda medición de 2013, Movistar, VTR y Claro cuentan con una distribución similar de clientes tanto en regiones como en la región Metropolitana, la que no presentó diferencias significativas respecto de los datos 2013. La compañía GTD sólo cuenta con clientes en la región Metropolitana mientras que la totalidad de los clientes de Telsur/Telcoy son de regiones (Telsur opera en la XIV Región y Telcoy en la XI Región).

Las características de los usuarios del servicio de Internet Fija en cuanto a relación con la empresa proveedora del servicio y la antigüedad de su relación con el este se muestra en la siguiente gráfica.

Gráfica 84: Características del servicio de Internet Fija.

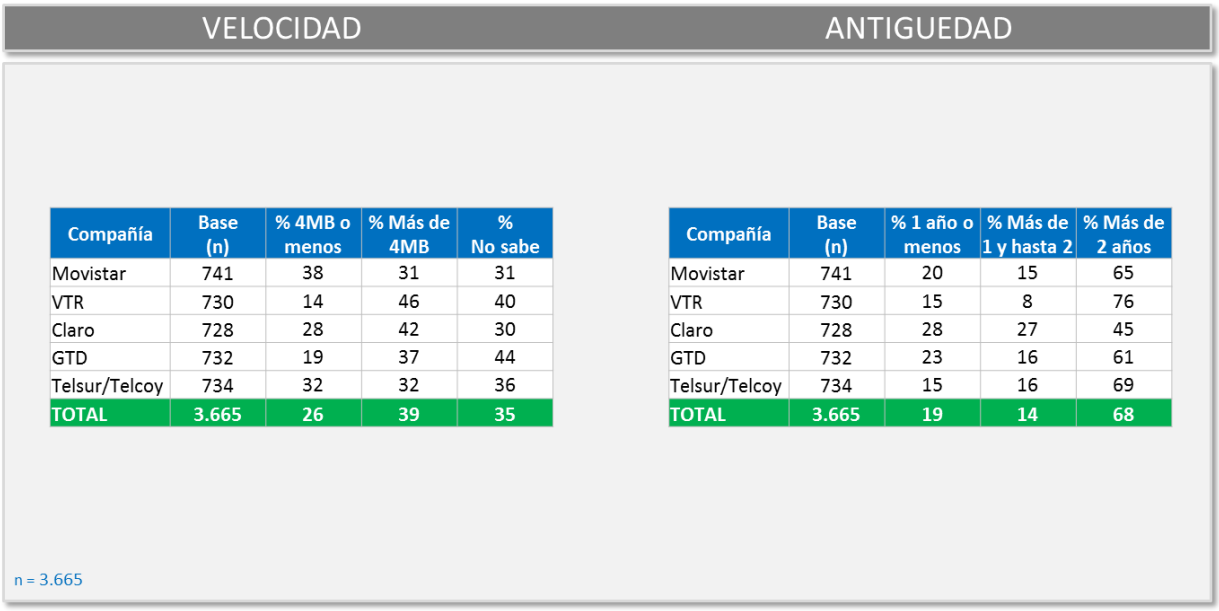


Los clientes de internet fija, muestran, en promedio, un importante desconocimiento sobre la velocidad de conexión de su servicio (35%), lo que se ha mantenido constante respecto de las mediciones anteriores. Mientras que quienes si conocen la velocidad de conexión se distribuyen en un 26% y 39% para la velocidad de menos de 4MB y más de 4MB respectivamente. Estos resultados han variado respecto de la segunda medición 2013, aumentando en 5% los usuarios(as) con velocidades mayores a 4MB, cambio estadisticamente significativo.

En cuanto a la antigüedad de los usuarios(as), se observa que un 68% cuenta con el servicio por más de 2 años, disminuyendo significativamente en 5% respecto de la medición anterior. Mientras que los usuarios(as) entre uno y dos años (14%) y los de menos de un año (19%) han aumentado en tres puntos porcentuales respecto de la medición 2013.

A continuación se detallan las características de los usuarios por compañía, en términos de relación con la empresa de telecomunicaciones y su antigüedad como usuario del servicio de Internet Fija.

Gráfica 85: Características del servicio de Internet Fija – Por compañía.



Compañía	Base (n)	% 4MB o menos	% Más de 4MB	% No sabe
Movistar	741	38	31	31
VTR	730	14	46	40
Claro	728	28	42	30
GTD	732	19	37	44
Telsur/Telcoy	734	32	32	36
TOTAL	3.665	26	39	35

Compañía	Base (n)	% 1 año o menos	% Más de 1 y hasta 2	% Más de 2 años
Movistar	741	20	15	65
VTR	730	15	8	76
Claro	728	28	27	45
GTD	732	23	16	61
Telsur/Telcoy	734	15	16	69
TOTAL	3.665	19	14	68

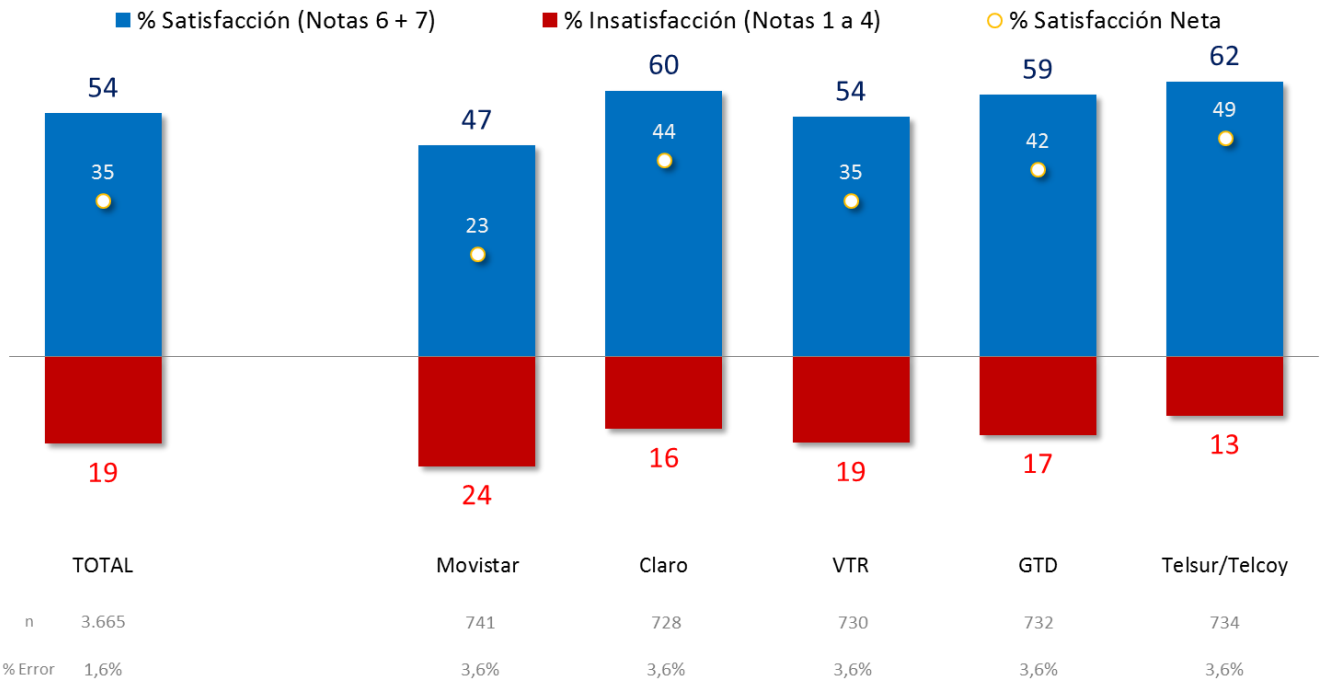
Entre los usuarios(as) de Internet Fija, quienes más desconocen su velocidad de conexión son los clientes de GTD (44% de desconocimiento). En términos de antigüedad quienes tiene una relación de mayor data son los clientes de VTR, por su parte los clientes nuevos para este servicio estan siendo captados principalmente por Claro (28%).

b. Satisfacción con la Velocidad

A continuación revisaremos la satisfacción de los clientes con la velocidad de su Internet Fija.

"Considerando este uso, y en una escala de 1 a 7, ¿Cuán satisfecho está con la velocidad de INTERNET FIJA en su hogar?"

Gráfica 86: Satisfacción con la velocidad de Internet Fija – Por compañía.



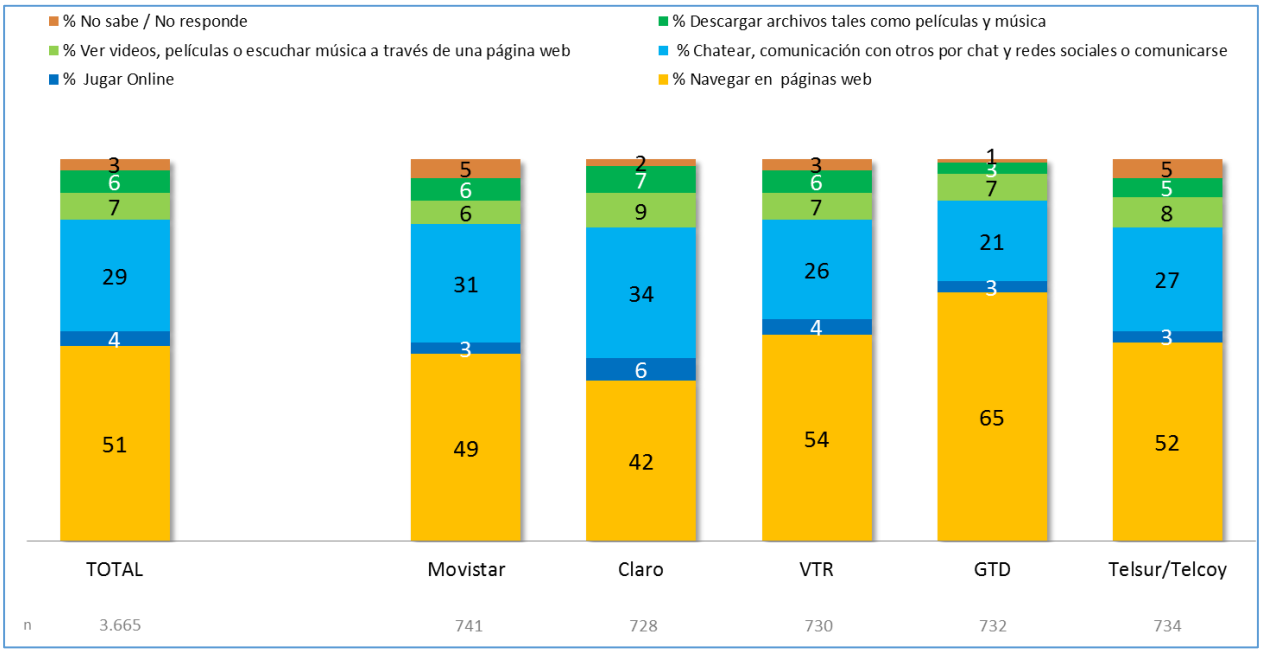
Movistar, seguida de VTR son las compañías que reportan menor satisfacción en relación a la velocidad de Internet Fija en su hogar.

c. Usos específicos de Internet Fija

A continuación revisaremos los principales usos que los usuarios le dan al servicio de Internet Fija y la horarios en que utilizan este servicio.

"Cuando usted se conecta Internet Fija en su Hogar, ¿cuál de los siguientes usos que le leeré realiza con mayor frecuencia? (RESPUESTA ÚNICA)

Gráfica 87: Características de uso del servicio de Internet Fija – Por compañía.

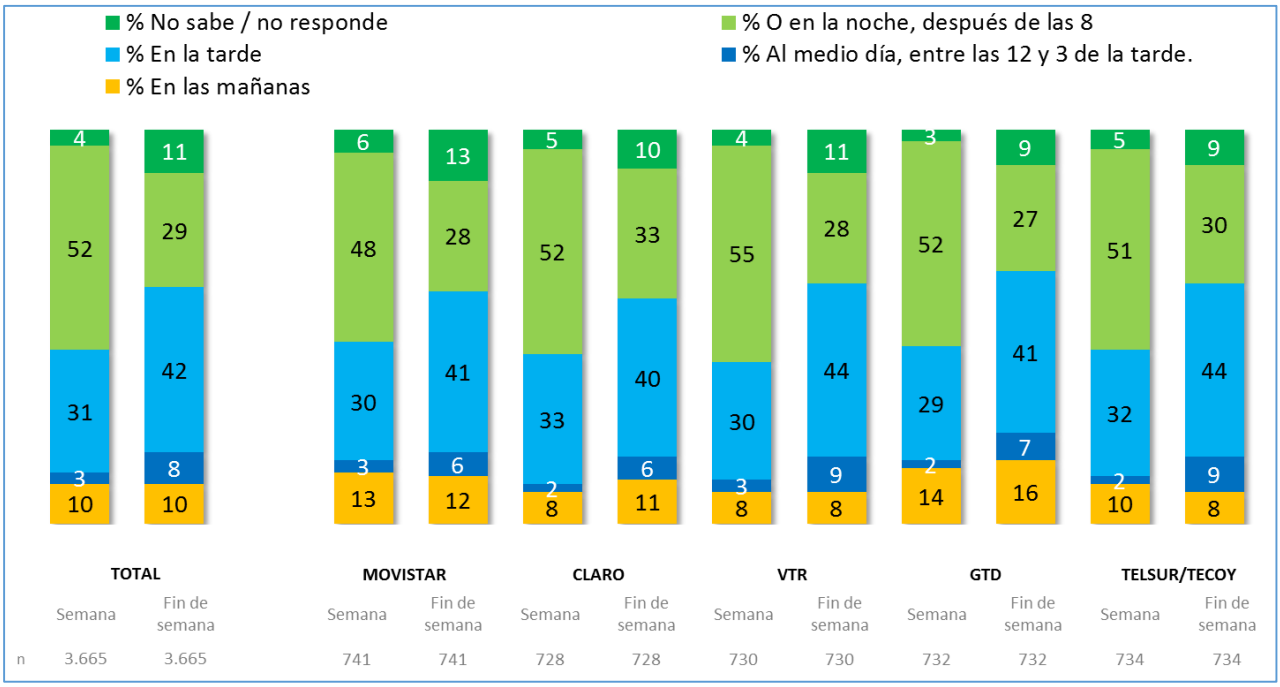


Se observa en el gráfico que los usuarios(as) en general utilizan principalmente el servicio de Internet Fija para nevegar en páginas web (51%) y en segundo lugar para chatear, comunicación con otros por chat y redes sociales o comunicarse (29%). Estas dos actividades, son las principales en todas las compañías en proporciones similares, excepto en GTD, donde navegar en páginas web, se realiza con mayor ocurrencia (65%), y, en Claro donde se hace menos relevante en relación al resto de las compañías (42%), siendo, de todos modos, la actividad de mayor uso del servicio también en esta compañía.

A continuación revisaremos los principales usos que los usuarios le dan al servicio de Internet Fija y los horarios en que utilizan este servicio.

"Pensando en el uso que usted hace del servicio de Internet Fija en su hogar, ¿en qué horario lo utiliza con mayor frecuencia los días de semana? Y, ¿en qué horario lo utiliza con mayor frecuencia los días de semana/fines de semana?" (Respuesta Única)

Gráfica 88: Frecuencia de uso de Internet Fija – Por compañía.



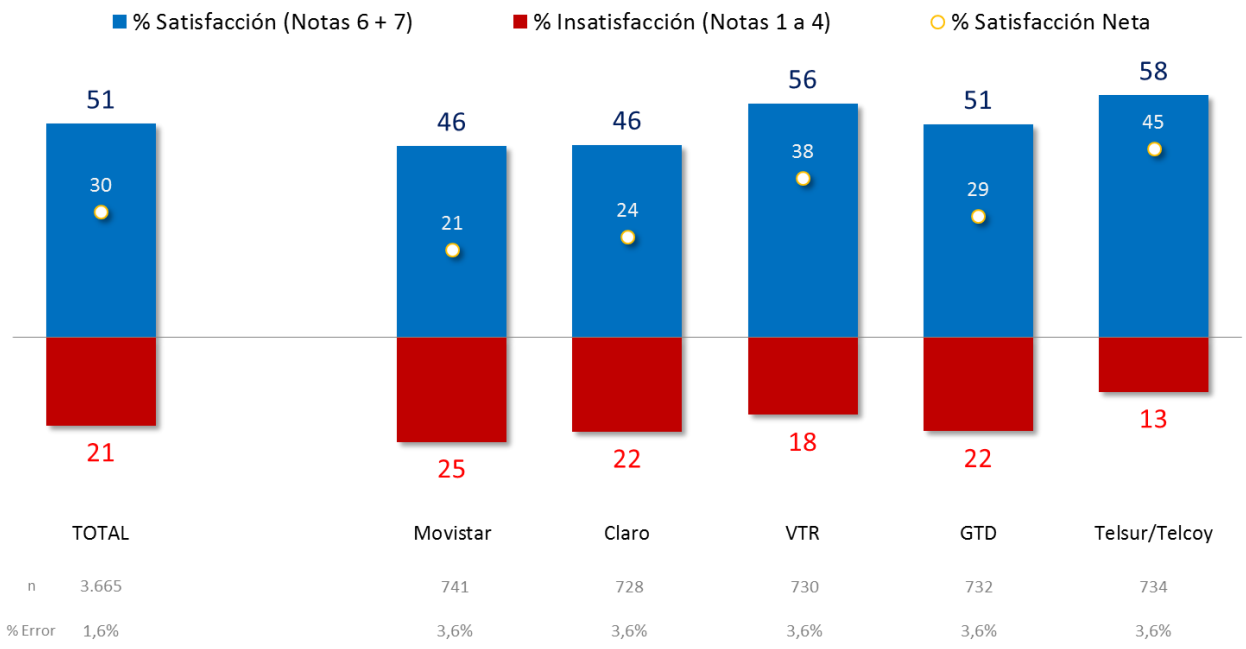
En esta medición se incorpora la pregunta sobre el horario en que los usuarios utilizan el servicio de internet fija y como nos muestra el gráfico, durante la semana, el horario en que más se utiliza este servicio es en la noche o después de las 20 horas (52%), mientras que en los fines de semana se utiliza mayormente en la tarde (42%). Por compañía se observa un comportamiento similar al total de usuarios(as) con variaciones no significativas para la distribución de uso por horario, tanto para la semana como para el fin de semana.

d. Satisfacción con empresas de Internet Fija

La satisfacción con las empresas operadoras de telecomunicaciones para el servicio de Internet Fija es la siguiente:

"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 89: Satisfacción con servicio de Internet Fija.



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

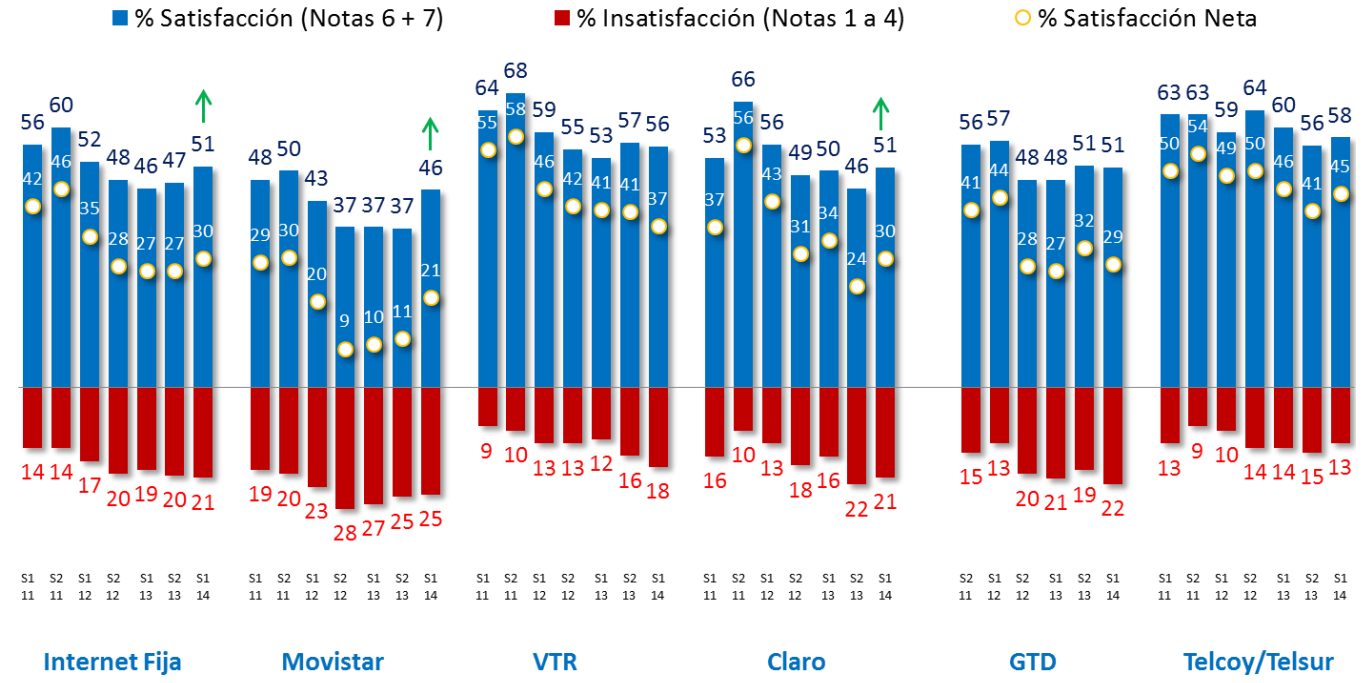
El promedio de evaluaciones positivas para el servicio alcanza a un 51% de notas 6 + 7, destacando, las empresas VTR y Telsur/Telcoy con un 56% y 58% de satisfacción respectivamente.

La insatisfacción llega a un 21% para el total de las compañías, siendo Movistar, Claro y GTD, las empresas que cuentan con una masa de usuarios más crítica, superando el 20%.

De todos modos, VTR y Telsur/Telcoy, reportan niveles de insatisfacción que superan los dos dígitos, debiendo también ser revisado y gestionado por ambas compañías, en pos de elevar la calidad del servicio que entregan a los usuarios(as).

Ahora observemos las evaluaciones historicas para el servicio y por compañía.

Gráfica 90: 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 forma evolutiva, en la actual medición, aumenta significativamente el nivel de satisfacción general con el servicio de un 47% a un 51%, observándose, más bien, un traspaso de clientes indecisos a satisfechos, pero sin lograr movilizar la masa crítica que se mantiene desde el 2012 alrededor del 20%. Dicho aumento en la satisfacción, podría explicarse por el fuerte aumento reportado por los usuarios de Movistar de Internet Fija de un 37% a un 46%, incrementando en 10 puntos porcentuales su satisfacción neta y por el incremento reportado por los usuarios de Claro de un 46% a un 51%, logrando un aumento de 6 puntos en la satisfacción neta.

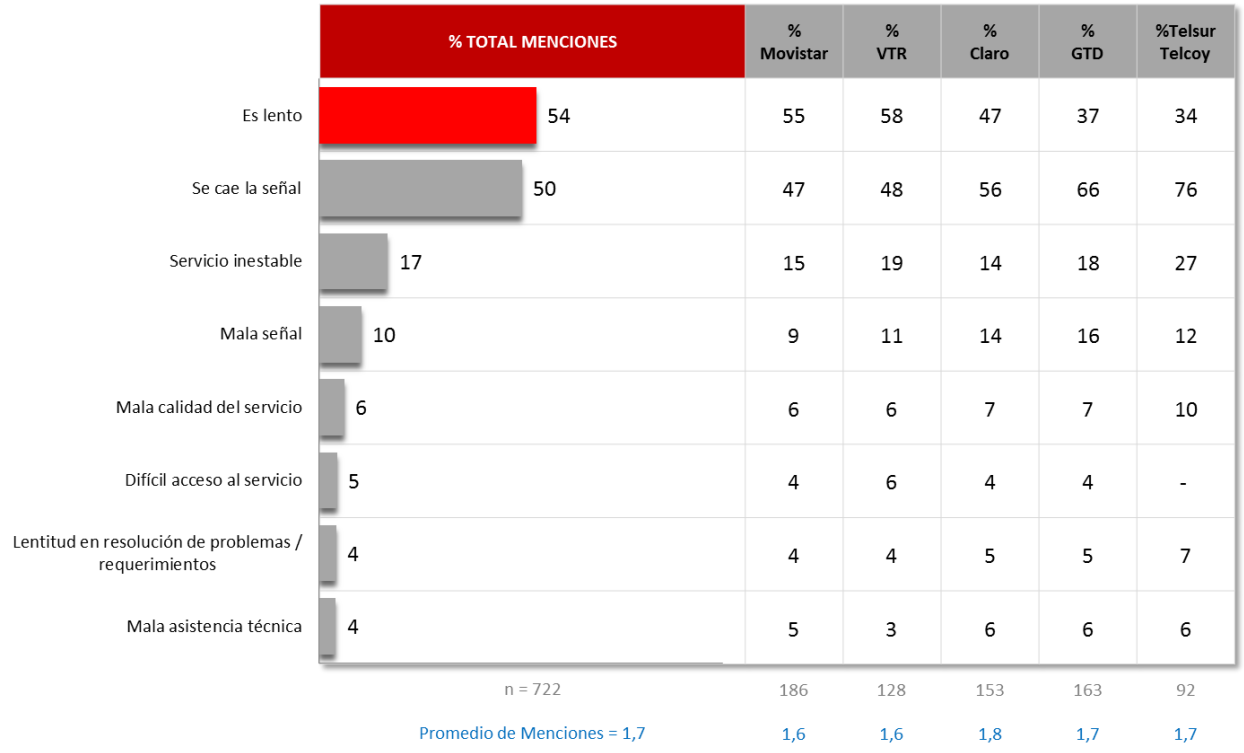
El resto de las compañías, no muestra variaciones estadísticamente significativas en los niveles de satisfacción e insatisfacción declarado por sus usuarios(a) en relación al servicio de Internet Fija.

e. Aspectos de mejora en Internet Fija

Los aspectos a mejorar del servicio según los usuarios(as) insatisfechos(as) (que evalúan con notas de 1 a 4) son los siguientes.

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

Gráfica 91: Aspectos de mejora en Internet Fija.



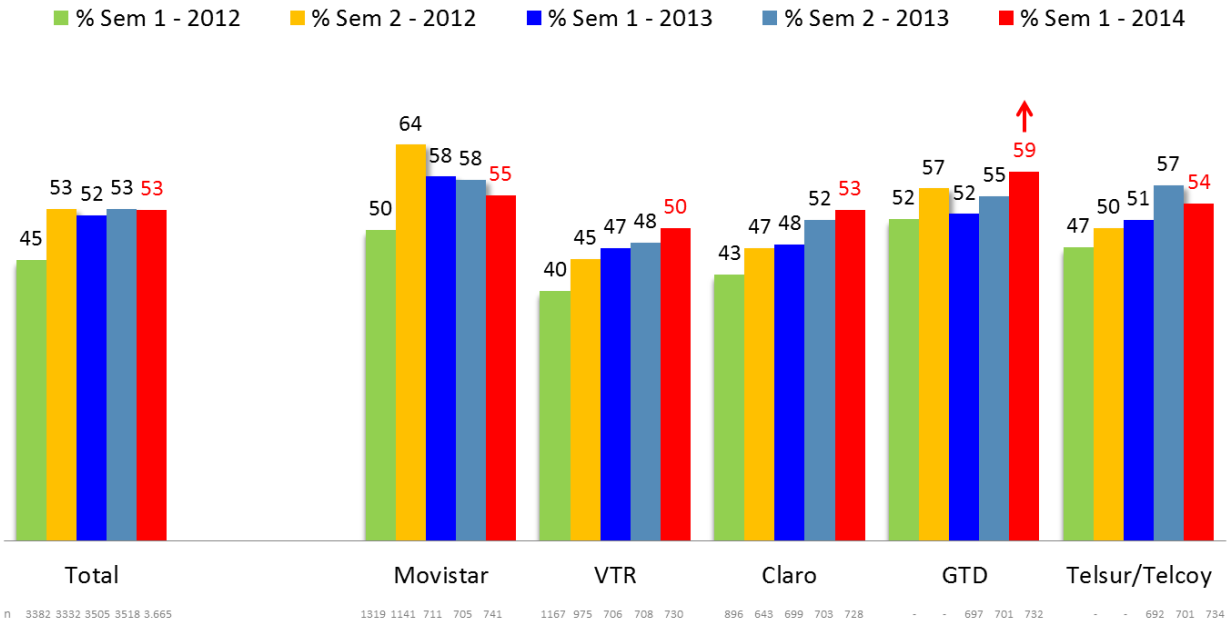
Los entrevistados(as) declaran, en general, que el principal aspecto a mejorar en Internet Fija es la velocidad y la calidad de la señal. Respeto de cada compañía el problema de la velocidad se acentúa más en las compañías VTR y Movistar con un 58% y 55% de las menciones respectivamente, mientras que el problema asociado a la estabilidad del sistema es más importante en Telsur/Telcoy (76%) y GTD (66%).

f. Problemas, reclamos y resolución: Internet Fija

A continuación revisaremos algunos indicadores referidos a la tasa de problemas, tasa de reclamos y resolución de estos.

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

Gráfica 92: Tasa de problemas en Internet Fija.



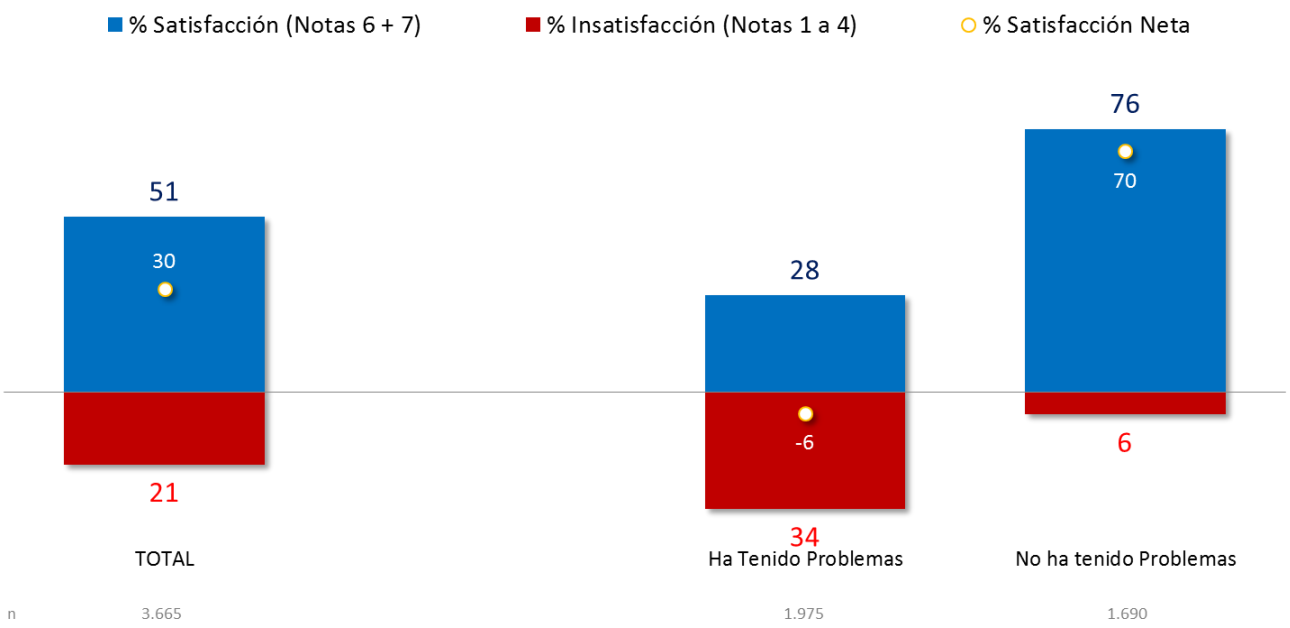
La tasa de problemas del total de la muestra no presenta variaciones, manteniéndose en un 53%.
La compañía con mayor tasa de problemas pasa de Movistar (58%), en la medición anterior, a GTD en la actual, aumentando en un 4%.
Por su parte, la compañía que cuenta con una menor tasa de problemas es VTR con un 50% (2 puntos porcentuales más que la medicion anterior).
TELSUR al igual que Movistar son las que disminuyen su tasa de problemas en 3 puntos porcentuales respecto de la medición anterior.

i. Satisfacción con Internet Fija según si ha tenido problemas

Pasemos a revisar como se distribuye la satisfacción con el servicio de los clientes que han tenido problemas y los que no.

"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 93: Satisfacción con Internet Fija – Si ha tenido problemas.



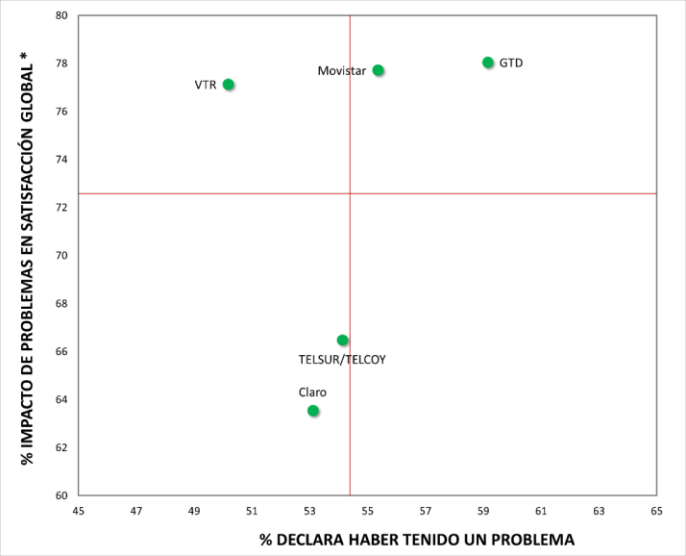
(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Al igual que en mediciones anteriores, la tenencia de problemas afecta directamente la satisfacción y la crítica de los usuarios hacia el servicio, reportándose una gran brecha en la evaluación del servicio entre quienes declaran haber tenido problemas y lo que no, marcándose una diferencia de 76 puntos en la satisfacción neta.

El impacto de los problemas en la satisfacción global con las compañías proveedoras se muestra en el siguiente gráfico.

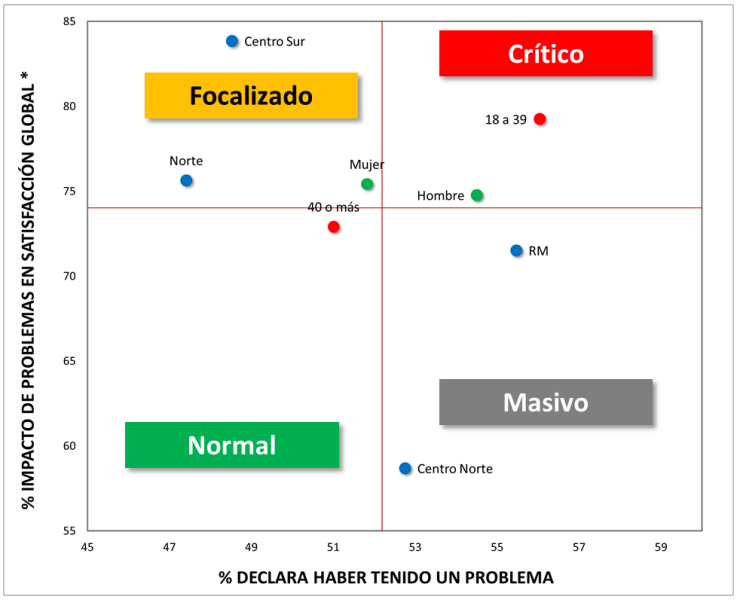
Gráfica 94: Impacto de problemas en satisfacción global.

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



El impacto que tiene el contar con problemas en el servicio de Internet Fija es más crítico para GTD, pues cuenta con la mayor tasa de problemas y la mayor diferencia entre satisfacción neta de quienes no han tenido problemas, respecto a quienes sí los han tenido. En segundo lugar se ubica Movistar.

Gráfica 95: 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.

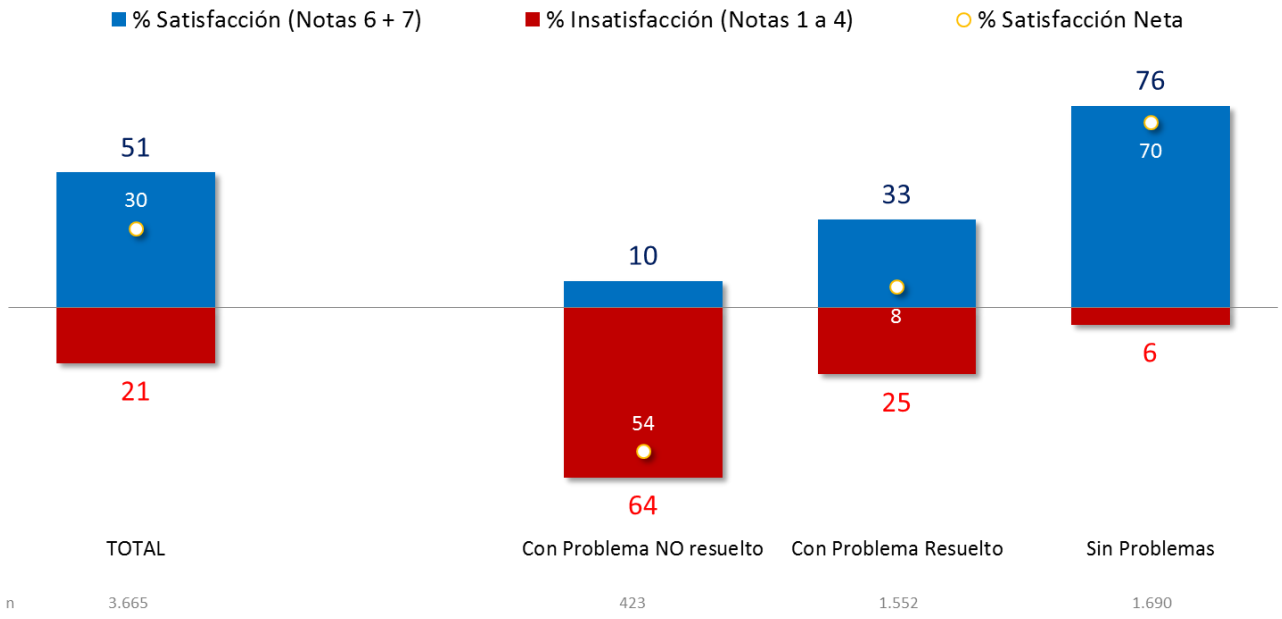
A nivel de variables demográficas, los segmentos más críticos son el segmento más joven (18 a 39 años) y los hombres , ya que estos segmentos cuetan con altas tasas de problemas y una gran diferencia entre las satisfacciones netas de quienes no han tenido problemas, con quienes sí los han sufrido.

Para quienes han tenido problemas, un aspecto que permite mejorar la satisfacción de este segmento, que por naturaleza es crítico, es la resolución de estos problemas, para el servicio de Internet Fija esto se muestra a continuación.

ii. 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 96: Satisfacción con Internet Fija – Si le han resuelto problemas.



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

Se observa una clara incidencia en los niveles de satisfacción y de críticas hacia el servicio a partir de la resolución de los problemas que han tenido los usuarios, siendo lapidarios en su evaluación ante la NO resolución de los mismos, lo que se trasluce en niveles de satisfacción que alcanzan sólo el

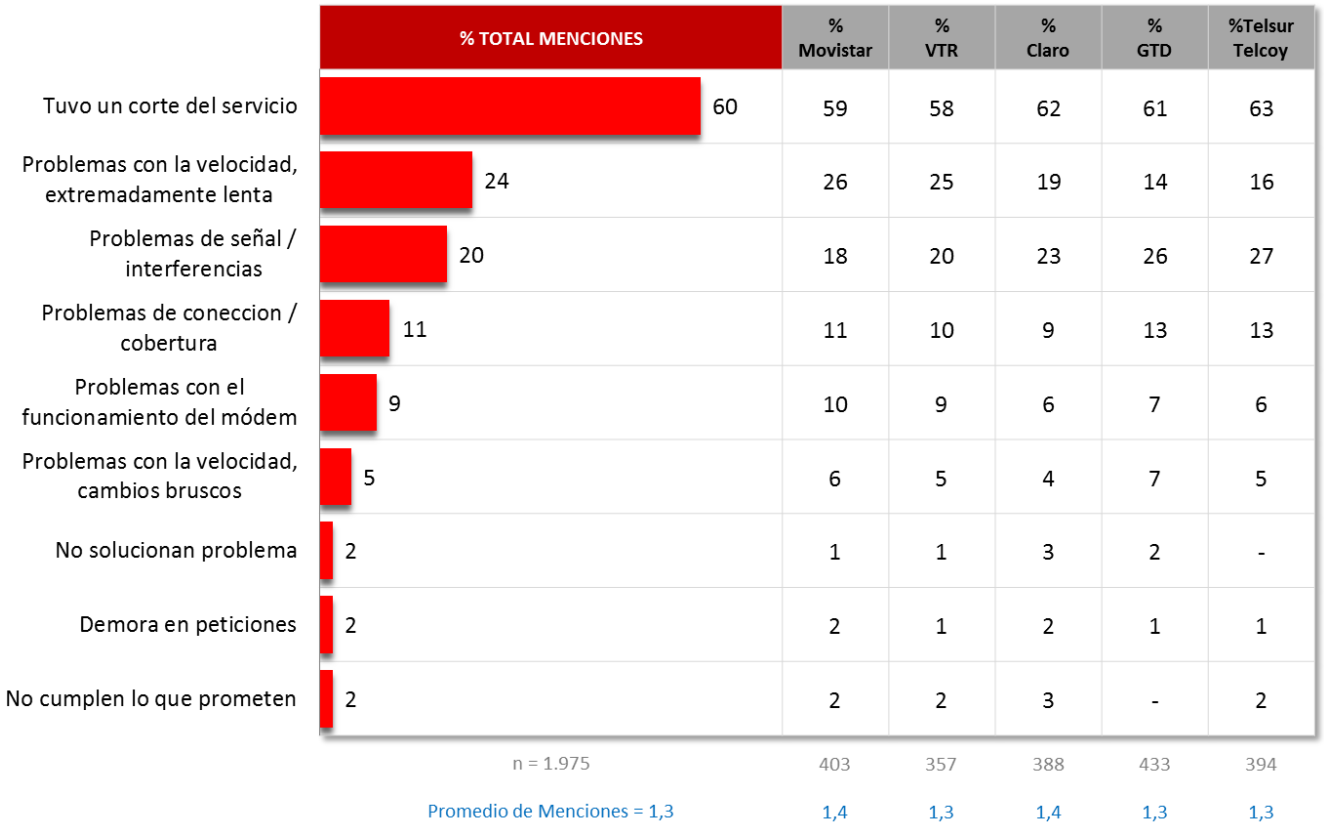
10% y de críticas muy elevadas, 64%, debiendo cada operador accionar sistemas de gestión focalizados en este aspecto a fin de preservar a sus clientes y lograr mayores niveles de satisfacción.

A continuación se presentara una distribución de los problemas más comunes que enfrentan los(as) usuarios(as) de Internet Fija.

iii. Tipos de problemas de Internet Fija

"¿Qué tipo de problema tuvo?"

Gráfica 97: Tipos de problemas de Internet Fija.



	% TOTAL MENCIONES	% Movistar	% VTR	% Claro	% GTD	%Telsur Telcoy
Tuvo un corte del servicio	60	59	58	62	61	63
Problemas con la velocidad, extremadamente lenta	24	26	25	19	14	16
Problemas de señal / interferencias	20	18	20	23	26	27
Problemas de coneccion / cobertura	11	11	10	9	13	13
Problemas con el funcionamiento del módem	9	10	9	6	7	6
Problemas con la velocidad, cambios bruscos	5	6	5	4	7	5
No solucionan problema	2	1	1	3	2	-
Demora en peticiones	2	2	1	2	1	1
No cumplen lo que prometen	2	2	2	3	-	2
n = 1.975		403	357	388	433	394
Promedio de Menciones = 1,3		1,4	1,3	1,4	1,3	1,3

Pregunta de respuesta múltiple y espontánea.

El mayor problemas reportado por los usuarios en forma transversal, guarda relación con la continuidad del servicio (60%), siendo un inconveniente declarado, en forma mayoritaria, por los clientes de todas la compañías evaluadas. Secundariamente, se presentan problemas de velocidad

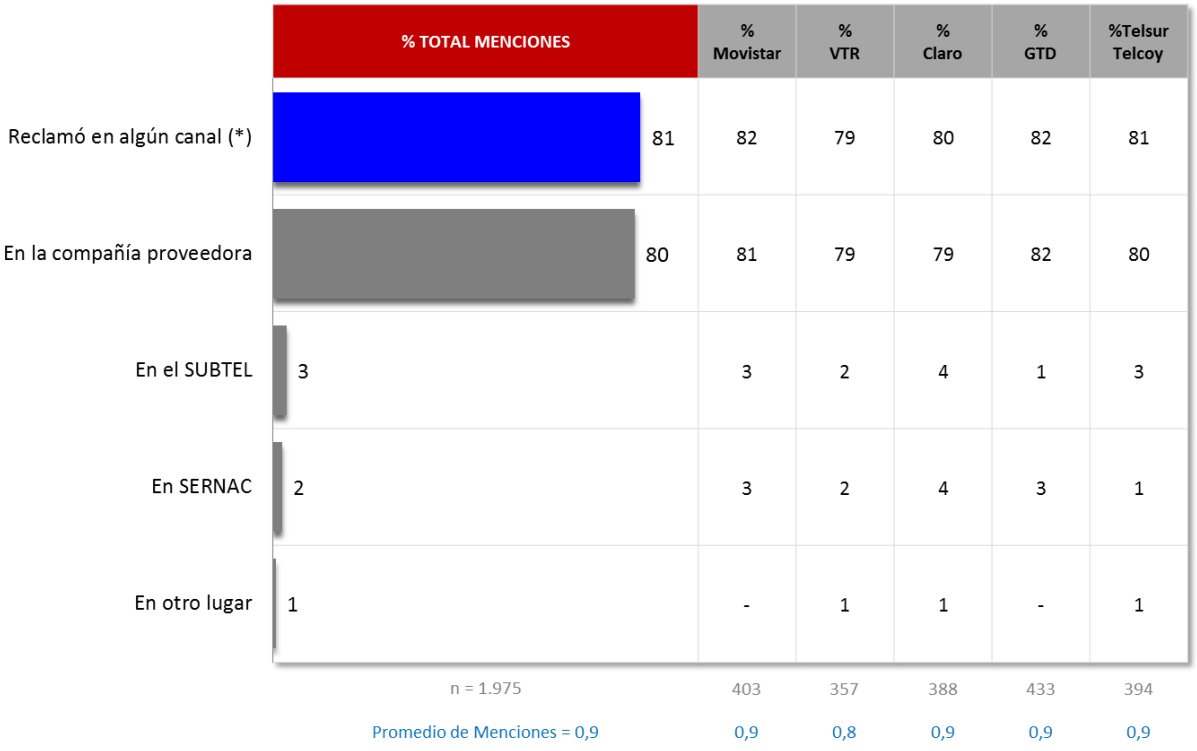
del servicio, siendo los usuarios de Movistar y de VTR (26% y 25% respectivamente) los que lo reportan en mayor medida. En un tercer lugar, se mencionan problemas de señal e interferencias.

g. Lugar de reclamo para problemas de Internet Fija

Revisemos cuales son los medios utilizados por los clientes para descargar sus reclamos frente a problemas con el servicio de Internet Fija.

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

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



(*) 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 Fija que han tenido problemas y presentan reclamos, lo hacen directamente a través de las dependencias de su proveedor de servicios de Internet, sin marcarse diferencias entre los usuarios de las distintas empresas proveedoras del servicio.

El reclamo en Subtel se mantiene en un 3% respecto de la última medición en 2013.

i. Resolucion de reclamos

Entre los usuarios que presentan un reclamo, la tasa de resolución es alta, llegando al 81% en total, 4% más que en la última medición en 2013.

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

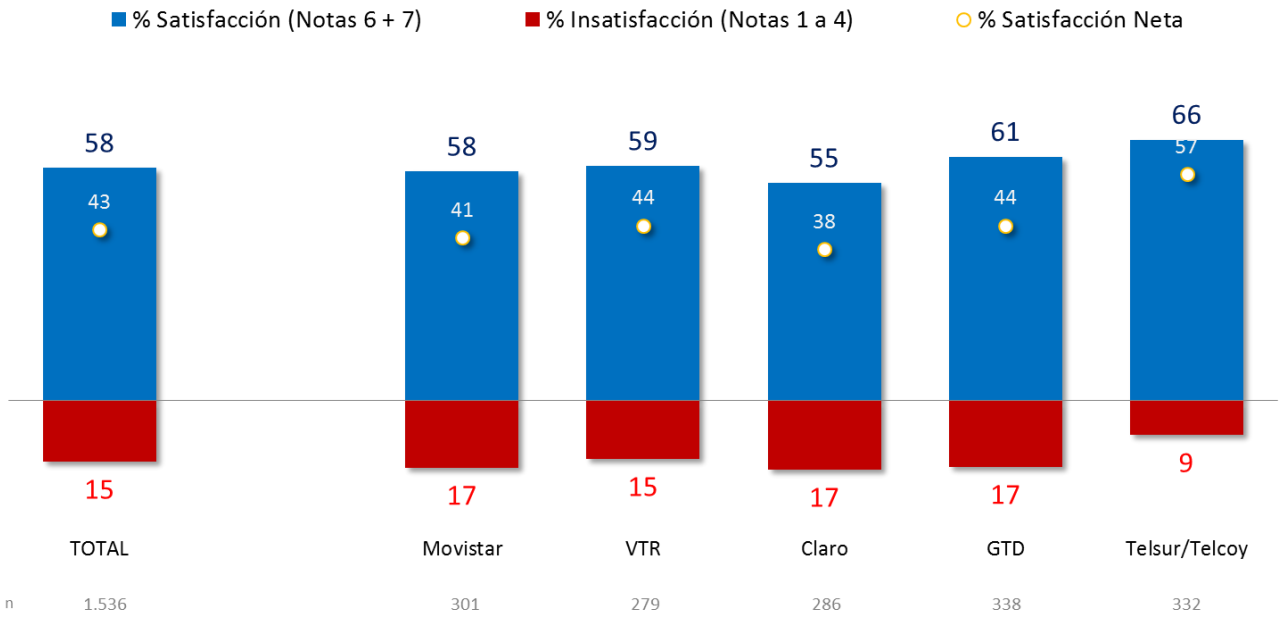
		INTERNET FIJA					
% Menciones	Base	TOTAL	Claro	Movistar	VTR	GTD	TELSUR
Tasa de Problemas	Total entrevistados	**53**	55	50	53	59	54
Tasa de Reporte Problemas	Han tenido un problema	**81**	82	79	80	82	81
Tasa de solución de Problemas	Han reportado su problema	**81**	78	84	76	84	86

Todas las compañías han aumentado su tasa de resolución de problemas a exepción de VTR que cayó en 3%, mientras que Movistar muestra un aumento significativo de 9%, seguido de GTD que aumenta un 5% respecto de la última medición en 2013.

ii. Satisfacción con la resolución de problemas de Internet Fija

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

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



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

La satisfacción con la resolución de problemas a nivel global alcanza un 58%. Telsur/Telcoy muestra los mejores indicadores con un 66% de satisfacción en este aspecto lo que se mantiene respecto de la última medición. La empresa que cuenta con peor nivel de resolución de problemas es Claro con un 55%. Es importante destacar que Movistar ha mejorado bastante la satisfacción de la resolución de problemas .

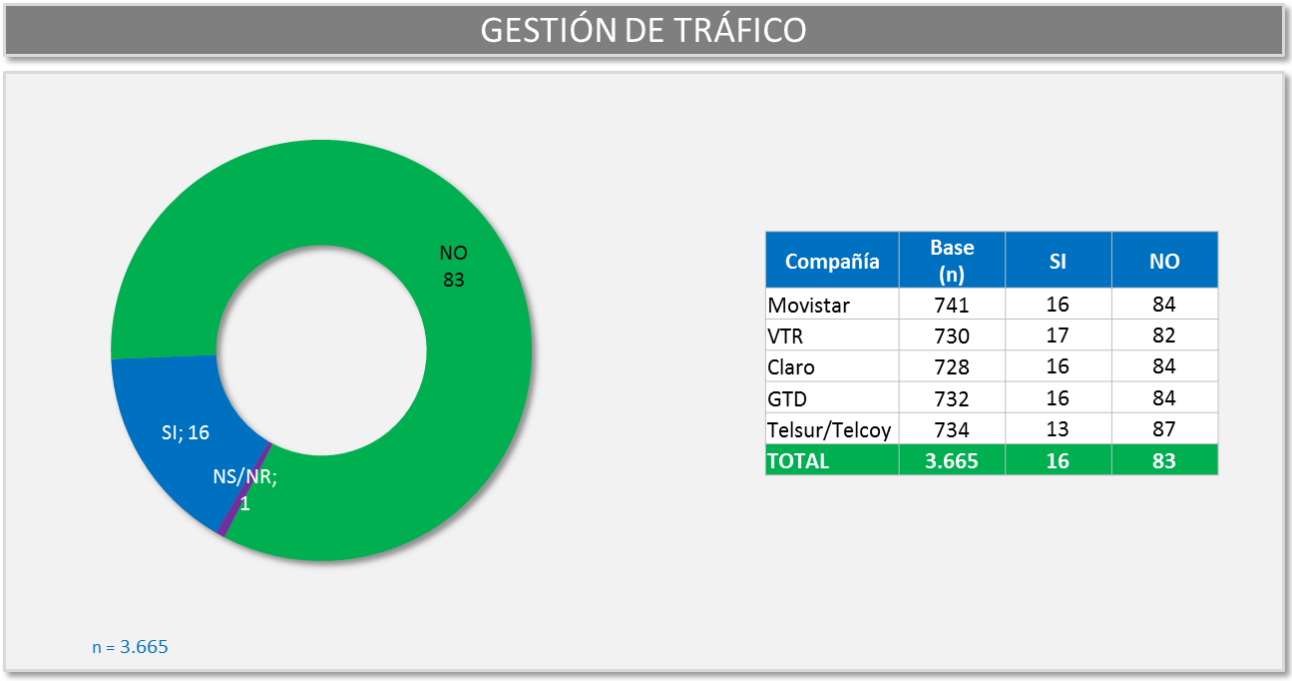
En los niveles de insatisfacción con los mecanismos de resolución de problemas destaca Telsur/Telcoy, quien tiene menores niveles de insatisfacción (9%). Por su parte, tanto Claro, GTD como Movistar lideran la insatisfacción con un 17% respectivamente.

Revisemos el conocimiento de los clientes de Internet Fija respecto al “Gestión de Tráfico”.

h. Gestión de tráfico

“¿Conoce usted el concepto “Gestión de Tráfico”?”

Gráfica 100: Grado de conocimiento del concepto “Gestión del Tráfico”.



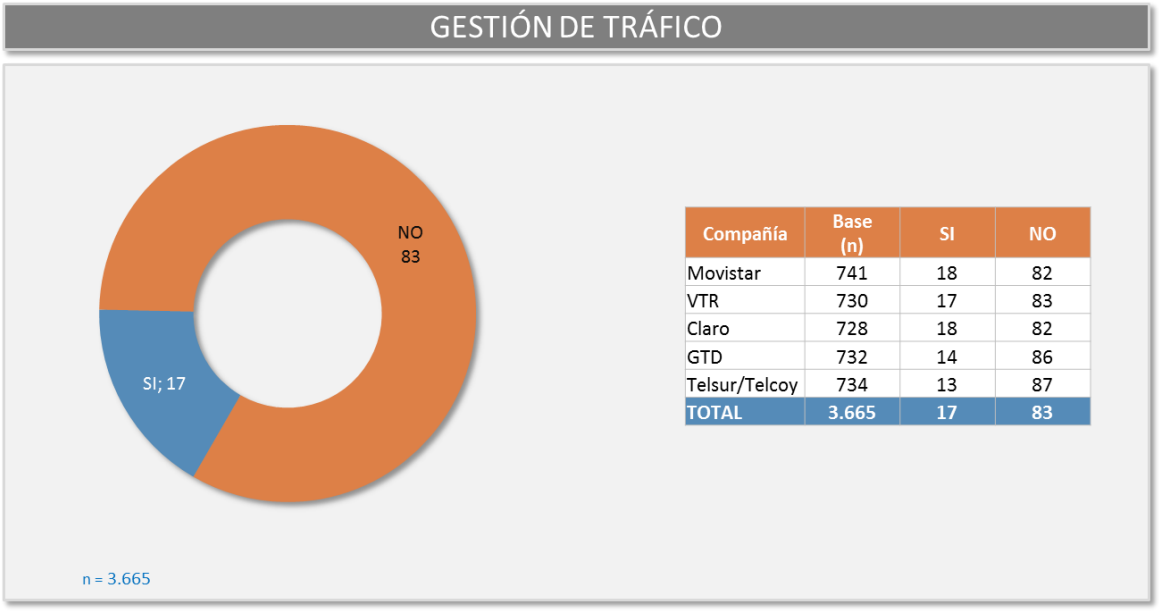
Compañía	Base (n)	SI	NO
Movistar	741	16	84
VTR	730	17	82
Claro	728	16	84
GTD	732	16	84
Telsur/Telcoy	734	13	87
TOTAL	3.665	16	83

Sólo un 16% de los usuarios de Internet Fija conoce el concepto de “Gestión del Tráfico”, resultando levemente más bajo en los clientes de Telsur / Telcoy (13%). No obstante, el grado de desconocimiento es elevado en todas las empresas de telecomunicaciones que prestan el servicio.

No sólo el concepto de gestión de tráfico es poco conocido, si no el uso que las empresas le pueden dar también como veremos en la siguiente gráfica.

”¿Sabía usted que las empresas pueden hacer esta “Gestión de Tráfico”?

Gráfica 101: Conocimiento de la accionar de las empresas en la Gestión de Tráfico



Compañía	Base (n)	SI	NO
Movistar	741	18	82
VTR	730	17	83
Claro	728	18	82
GTD	732	14	86
Telsur/Telcoy	734	13	87
TOTAL	**3.665**	**17**	**83**

Consistentemente con el desconocimiento declarado, el 17% de los usuarios de Internet Fija declara no conocer la posibilidad con la que cuentan las empresas de dar prioridad para determinados tipos de tráfico a fin de mejorar la velocidad del servicio.

SINTESIS DE CONCLUSIONES Y FOCOS DE GESTIÓN:

1. Al revisar los principales resultados del primer semestre del año 2014 de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Telecomunicaciones se concluye lo siguiente:

   - Se observan variaciones en relación a la medición pasada, en la evaluación que hacen los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. No obstante, a nivel general, no se logran obtener, grados de satisfacción que superen el 56% y niveles de críticas por debajo de los dos digitos, siendo una categoría que requiere, una focalización dirigida por parte de los operadores en pos de elevar la calidad del servicio que entregan, estando lejos de ser niveles óptimos de desempeño (entendiendo óptimo como una evaluación con menos de un 10% de insatisfacción).
   - En este escenario Telefonía Móvil, continúa siendo el servicio que reporta mejor evaluación, manteniendo invariables tanto la satisfacción de sus usuarios (56%), como los niveles de insatisfacción declarados (15%), siendo VTR, el único operador que presenta una baja entre sus usuarios.
   - El único servicio que evoluciona en forma positiva en la actual medición es Internet Fija, aumentado la satisfacción de 47% a 51%, sin embargo no logra movilizar la masa crítica de usuarios que se mantiene en un 21%. El incremento de la satisfacción con este servicio, se explica por la mejoría presentada por Movistar de 37% a 46%. No obstante, Claro reporta una caída tanto en su satisfacción como un aumento en sus críticas.
   - Por su parte, las redes móviles, presentan un deterioro en su evaluación, siendo los servicios que muestran mayor proporción de clientes descontentos con sus servicios. Para Intenet Móvil, la baja proviene de la caída sufrida por Entel, bajando la satisfacción de 67% a 50% y aumentando las críticas de 10% a 20% y de Movistar, operador que a su vez cae de 41% a 36% y aumenta significativamente la insatisfacción de 19% a 30%. En el caso de BAM, Entel también presenta un deterioro en su evaluación.

2. Los problemas presentados por los usuarios de cada servicio deben ser revisados y gestionados por cada operador evitando, en primer lugar, que sucedan y creando mecanismos directos de resolución de los mismos, debido al alto impacto que estos tienen en la evaluación global de los mismos, generando brechas cercanas al 70% de satisfacción neta entre quienes tuvieron problemas y quienes no los tuvieron.

- Se observan algunas variaciones en relación a las tasas de problemas reportadas la medición pasada. Mientras Internet Fija y Telefonía Móvil se mantienen invariables, BAM disminuye e Intenet Móvil aumenta dicha tasa.
- Internet Fija es el servicio que presenta mayor tasa de problema (54%), siendo reportados mayormente a la compañía operadora por el 81% de los que lo han sufrido y mostrando una alta tasa de resolución de los mismos, logrando así amortizar la mala evaluación que estos generan entre sus usuarios.
- Contrariamente, Telefonía Móvil, es el servicio que menor tasa de problemas reporta (33%), debiendo solucionar molestias causados por interferencias, mal sonido, cortes o interrupción de llamadas, siendo reportado por la mitad de los usuarios de este servicio, entre quienes el 44% logra una resolución de los mismos.

PRINCIPALES FOCOS DE GESTIÓN

3. El principal foco de gestión se orienta a la mejora del servicio brindado por Internet Móvil:

¿Porque cae la satisfacción con el servicio de Internet Móvil?

Aumento en la tasa de problemas

- La tasa de problemas pasa de un 42% en el segundo semestre del 2013 a un 49% en la actual medición.

Disminución en tasa de resolución de problemas

- Pese a que la tasa de reclamos se mantiene respecto a la última medición, la tasa de resolución de problemas sufre una caída llegando a un 43%, 14 puntos porcentuales menos que la tasa de resolución de problemas de la última medición.

- La **velocidad** es el principal problema declarado por los usuarios de este servicio que evalúan con nota 4 o menos, por ende es el principal factor que incide en la insatisfacción.

- Son los jóvenes quienes más hacen uso de este servicio, y el uso que le dan es primordialmente con fines de comunicación vía chat, que responde a una lógica de inmediatez, siendo necesario que la velocidad de conexión permita dicha inmediatez, de lo contrario se constituye como un elemento de crítica.

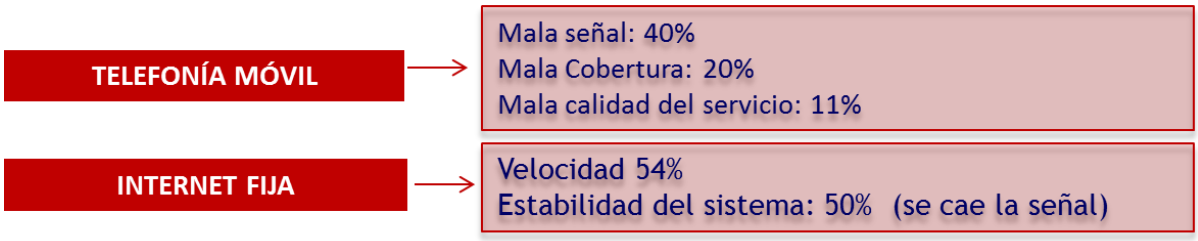
- Los usuarios de Internet Móvil son básicamente **jóvenes** (80% menores de 39 años) y su **principal uso es el chat**, sabemos que son el grupo más crítico (nota promedio 4,9 vs una nota promedio 5,3 del segmento etario de 40 años o más) y son el grupo que **declara mayor tasa de problemas** (50% vs 44% en mayores).

Entonces ¿Como mejorar la satisfacción de los usuarios de Internet Móvil?

Existe una serie de medidas que podría contribuir a mejorar los indicadores de satisfacción de este grupo, las principales son:

- ✓ Que las compañías mejoren la velocidad de conexión del servicio.
- ✓ Aumentar la trasparencia en cuanto a velocidad de conexión real con la que cuentan los usuarios.
- ✓ Educar a los usuarios en las implicancias que tienen en la velocidad, los distintos usos que se les da al servicio.(carga de videos, fotos, etc.)
- ✓ Y principalmente… **Utilizar la gestión de Tráfico en pos de mejorar la experiencia de uso de las personas**, esto es, **gestionar el tráfico de modo tal que las compañías proveedoras del servicio aseguren una velocidad de conexión acorde con las expectativas y necesidades del usuario, en los usos más frecuentes (chatear) y en los horarios de mayor tráfico (tarde y noche).**

Otros focos de gestión a revisar por parte de los operadores:



4. En relación al nivel de conocimiento que tienen los usuarios acerca de sus derechos como consumidores de telecomunicaciones, si bien son altos los niveles reportados, se observa una caída en relación a la medición anterior, de 95% a 91% de los entrevistados reconoce al menos uno de los 7 derechos evaluados.

5. Dismiuye, además el porcentaje de personas que reconocen como un derecho el realizar un reclamo ante la SUBTEL, llegando a un 41% de la muestra versus el 45% reportado en el 2013.

6. En términos generales se observa una tendencia a un menor conocimiento de sus derechos de parte de los usuarios, alcanzando las 3,4 menciones promedio (en un total de 7 menciones).

Comparativo con experiencias de otros países

a. Satisfacción/Reclamos de usuarios en TIC en perspectiva comparada

La satisfacción de los usuarios en cuanto a las tecnologías de información es un tema que está siendo permanentemente monitoreado por países desarrollados y en desarrollo. Algunos ejemplos a mencionar son: La American Costumer Service Index (ACSI) presenta una serie de tiempo de satisfacción de distintas industrias de Estados Unidos. Tiene una escala de 0 a 100, donde mientras mayor el valor mayor el nivel de satisfacción con el servicio. Para el Reino Unido, el National Customer Satisfaction Index (NCSI) utiliza la misma metodología de ACSI, por lo que sus indicadores son perfectamente comparables. Luego para poder contrastar con un caso más semejante al caso chileno, Costa Rica entrega información sobre satisfacción en esta materia, en particular en 2010 se llevó a cabo una encuesta de satisfacción del usuario en el área del servicio de las telecomunicaciones, elaborado por la empresa Perspectivas de Desarrollo S.A. Se encuestaron 1.250 personas, con edades entre 15 y 74 años residentes en el país.

Las comparaciones tienen que ser cuidadosas ya que las metodologías utilizadas para Costa Rica son distintas a la utilizada en los estudios analizados para el Reino Unido y EEUU, donde ambos estudios ocupan la misma metodología. Luego para ser comparadas con las estadísticas chilenas también deben contemplarse las diversas diferencias en el diseño metodológico de cada uno de los estudios.

i. Telefonía Fija

La evaluación general de servicios de telefonía fija en 2014 en Estados Unidos es de 73 puntos, un punto menos que en 2013. Las características mejor evaluadas en 2014 son la calidad de las llamadas en términos de claridad (82 pts.) y la habilidad de los servicios por mantener interrupciones y cortes al mínimo (82 pts.), mientras que las peores evaluaciones son la satisfacción con el call center (66 pts.) y el sitio web (74 pts.).

En el caso del Reino Unido, la satisfacción general con los proveedores de telefonía fija es de 70, inferior a Estados Unidos. La confianza en el servicio (82 pts.) y la habilidad de mantener el servicio sin interrupciones y cortes al mínimo (81 pts.) son los mejores indicadores en esta industria en el Reino Unido. Mientras que la satisfacción con el *call center* (60 pts.) y la amabilidad de los operadores y servicios de información (71 pts.) son los peores evaluados.

Para el caso de Costa Rica, el nivel de satisfacción es en una escala de 0 a 10, donde 0 es “muy insatisfecho” y 10 es “muy satisfecho”. Sobre telefonía fija, el sistema de facturación (9,04), la satisfacción general del servicio (8,99) y la continuidad del servicio sin interrupciones (8,88) son los elementos con mejor nivel de satisfacción en este estudio.

En el caso de telefonía fija, existen similitudes en el grado de satisfacción entre los países anteriormente analizados. Tanto en el Reino Unido y EEUU como en Costa Rica, hay niveles de mayor satisfacción con la baja interrupción del servicio. Si bien en el resto de las categorías el nivel de satisfacción de este servicio sigue siendo positivo, los con el menor nivel de satisfacción son los precios del servicio (8,75) y soporte técnico (8,75).

ii. Telefonía Móvil

En EEUU el promedio de la satisfacción de los servicios de telefonía móvil es de 72 pts., medición igual a la de 2013. La evaluación del servicio al cliente en las oficinas de los proveedores son la característica mejor evaluada (80 pts.) y la facilidad para comprender las facturas (79 pts.) y la cobertura de la red (79 pts). Mientras que la satisfacción con el *call center* (66 pts.) y los servicios inalámbricos de voz y plan de datos disponible (74 pts.) son los peores evaluados.

En el Reino Unido, el servicio de telefonía móvil presenta un puntaje de 74 pts., donde las categorías mejor evaluadas son "cortesía y ayuda del servicio en las tiendas" (79 pts.) y la "facilidad de entender la facturación" (78 pts.). En cambio, la "satisfacción del *call center*" (62 pts.) y "satisfacción del sitio web" (70 pts.), si bien mejoraron respecto a 2013, son las categorías con peor evaluación.

En el caso costarricense, se separa entre telefonía móvil por celular y por internet móvil. En el caso de la telefonía móvil, la cobertura es la peor evaluada (6,4), mientras que el sistema de facturación es el que tiene mejor nivel de satisfacción (8,5). En el caso del internet móvil, la peor evaluación es la velocidad de la conexión (6,59) mientras que la mejor evaluada es el servicio al cliente (7,67). En este último caso, ninguno de los atributos supera la barrera de los 8 puntos.

Hay similitudes entre el caso de EEUU y Reino Unido, donde el servicio al cliente y la facturación son las de mayor satisfacción, mientras que la peor evaluación también coincide en el "*call center*". En el caso costarricense coincide con los otros dos casos que el servicio al cliente está dentro de las mejores evaluaciones en telefonía móvil. En cambio, la velocidad en el caso de Costa Rica, es la evaluación más baja, situación ajena a los casos de EEUU y Reino Unido.

A diferencia de los países mencionados en el caso Chileno la satisfacción respecto de la telefonía móvil alcanza solo el 51%, donde los principales problemas son de mala señal y la mala cobertura.

iii. Banda Ancha Fija

En el caso de los proveedores de internet fija, el estudio del ACSI en EEUU da como resultado que el promedio de satisfacción en 2014 es de 63 pts. Las características mejor evaluadas son la velocidad de transferencia (76 pts.) y la calidad de *streaming* (72 pts.), mientras que las categorías que son peor evaluadas es la satisfacción

con el *call center* (58 pts.) que baja 4 puntos respecto a su evaluación en 2013, y la variedad de los planes de internet (64 pts.) que también baja 2 puntos respecto a 2013.

En el caso del Reino Unido, en 2013 el promedio de satisfacción de los proveedores de internet era de 67 pts., mientras que en 2014 es de 69 pts. Las categorías de mejor evaluación de la industria son la facilidad de entender la facturación (76 pts.) y la habilidad de mantener el servicio sin interrupciones y cortes a un mínimo (73 pts.), mientras que las peores categorías tienen relación con la satisfacción con el *call center* (59 pts.) y la variedad de planes de internet (66 pts.).

En el caso costarricense, en la evaluación de banda ancha fija, la mayoría de las evaluaciones están por sobre el valor 8, lo que representa un alto nivel de satisfacción de parte de los usuarios con este servicio. La característica de peor evaluación es la velocidad de conexión (7,93), mientras que la mejor evaluación es facturación y cobro (8,74).

Mientras en el caso de EEUU y Reino Unido se encuentran algunas similitudes en las peores evaluaciones (*call center* y variedad de planes), no hay similitudes respecto a las categorías positivas. El caso costarricense solo destaca la similitud con el Reino Unido en evaluar bien la facturación, mientras que la peor, si bien no está mal evaluada pero entre todos los atributos es la más baja, es la velocidad del servicio, situación contraria a EEUU donde es una de las categorías mejor evaluadas.

Luego para el caso chileno tenemos que la satisfacción con internet fija alcanza solo el 51% y a diferencia de los países analizados se tiene que los ítems peor evaluados son velocidad y mala señal, que solo se acerca a lo que se encuentra en el estudio de Costa Rica, a pesar de su alto indicador de satisfacción.

A continuación se presenta una tabla comparada utilizando los casos de Reino Unido, EEUU, Costa Rica y Chile según su fuente para comprar la satisfacción de servicios de internet fija y telefonía móvil:

iv. Tabla comparada de satisfacción según país

País	Fuente	Año	Satisfacción Internet Fija	Satisfacción Telefonía Móvil	Escala de Medición Satisfacción
Chile	Subtel	2014	51% (1-7)	56%	1 a 7
Reino Unido	National Costumer Service Index	2010	69 pts. (0-100)	74 pts.	0 a 100 puntos
Estados Unidos	American Costumer Service Index	2014	63 pts. (0-100)	72 pts.	0 a 100 puntos
Costa Rica	Perspectivas de Desarrollo S.A	2011	8,8 (0-10)	7,3	0 a 10 puntos

Fuente: Elaboración propia

b. Perspectiva comparada de suscripciones a telefonía fija, telefonía móvil, banda ancha móvil y banda ancha fija

i. Perspectiva comparada según nivel de desarrollo

A partir de información recolectada a través del Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), se presenta una serie de gráficas para contextualizar la realidad mundial sobre el nivel de suscripciones en las distintas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). En particular, podemos identificar las suscripciones a telefonía fija, móvil, y banda ancha móvil y fija. Se presenta un escenario según nivel de desarrollo de los países, a nivel comparado por región y en perspectiva latinoamericana.

Sobre suscripción a telefonía fija entre países desarrollados, en vías de desarrollo y la referencia mundial, la tendencia ha sido a suscribirse menos o a mantenerse estable. De todos modos, en países desarrollados se identifica aún un alto porcentaje de suscriptores a telefonía fija. Si en 2005 la realidad de los países desarrollados era que de cada 100 personas alrededor de 47 tenían telefonía fija, en 2014 esa cifra se redujo a 40. Mientras que en países en vías de desarrollo se ha mantenido estable fluctuando entre 12 y 10 personas cada 100 habitantes entre 2005 y 2014. Esta evidencia nos muestra que la suscripción a la telefonía fija consecutivamente ha ido decreciendo, lo que se corrobora con las estadísticas de la Subsecretaría de Telecomunicaciones al respecto de la cobertura de telefonía fija.

La suscripción a telefonía móvil ha ido en aumento constante en suscripciones a telefonía móvil, destacando la masividad en países desarrollados, y el aumento significativo en el tiempo en países en vía de desarrollo. Si en 2005 en países en vías de desarrollo la relación era por cada 100 habitantes suscribían alrededor de 22, en 2014 esta cifra aumento a 90. A diferencia de la suscripción a telefonía fija, la tendencia mundial indica que la telefonía móvil ha ido desplazando la telefonía fija.

Para banda ancha móvil activa existe una diferencia importante entre países desarrollados y en vías de desarrollo. Exite un mayor aumento en el tiempo en países desarrollados en

comparación a países en vías de desarrollo donde el aumento ha sido más paulatino. Si en 2005 en países desarrollados la relación de suscripciones a banda ancha móvil era por cada 100 habitantes 18,5 suscripciones, en 2014 es de 83,4. Mientras que en países en vía de desarrollo solo aumentó a 21,1 suscripciones por cada 100 habitantes para el año 2014, referente al 0,8 de suscripciones cada 100 habitantes en 2005. En relación a esto, en Chile, se proyecta una baja en el uso de Banda Ancha Móvil debido a la creciente penetración de Smartphones, que reemplazan o hacen menos prescindible el uso de este servicio, siendo Chile, uno de los países que destaca como vanguardista en esta materia.

Respecto a suscripciones fija de banda ancha, ha habido un aumento en el tiempo aunque menor a banda ancha móvil. El aumento mayor se da en países desarrollados, donde si en 2005 la relación era por cada 100 habitantes 12 suscribían, en 2014 aumentó a 27, mientras que en países en vía de desarrollo ha sido menor la suscripción siendo en 2014 de 6 por cada 100 habitantes.

ii. Perspectiva comparada por región

Europa lidera las suscripciones en telefonía fija, aunque la tendencia desde 2005 ha ido disminuyendo, fenómeno similar en el resto de las regiones. Los datos no están desagregados entre América del Sur y América del Norte (se acumulan como Las Américas), y entre ambos representan la segunda región con mayor suscripción aunque con la misma tendencia a la baja. En 2014 en Las Américas hay 26 suscriptores cada 100 habitantes, mientras que en Europa son 39 cada 100.

En el caso de telefonía móvil, según nivel de desarrollo, el aumento ha sido masivo, siendo en este caso los países del CIS (países de la ex república soviética) los que en 2014 tienen un mayor nivel de suscripción (14 suscripciones por cada 10 habitantes), superando a Europa (12 de cada 10). Mientras que Las Américas es similar al Mundo Árabe (11 por cada 10 habitantes).

Las suscripciones a banda ancha móvil activa por región solo contemplan datos desde 2010, y se identifica un aumento constante en cada región, siendo los europeos en 2014 los que lideran (6,3 por cada 10 habitantes), Las Américas en segundo lugar (5,9 por cada 10 habitantes) y los países del CIS (4.8). En el resto de las regiones (África, Asia y Pacífico y Mundo Árabe) en 2014 las suscripciones son alrededor de 2 cada 10 habitantes.

Finalmente, las suscripciones fija de banda ancha en versión comparada por región nos presenta un panorama similar al de banda ancha móvil, siendo los europeos nuevamente los que lideran (cada 100 habitantes 27 suscripciones), Las Américas en segundo lugar (16,7) y los países del CIS (14,3).

En concreto, se identifica una tendencia al aumento en suscripciones de tecnologías asociadas a la banda ancha móvil y fija como también la telefonía móvil, mientras que disminuyen las suscripciones en telefonía fija. Son los países desarrollados, y las regiones de Europa, Las Américas y los países del CIS los que lideran en estas tendencias.

iii. Perspectiva comparada Chile y países latinoamericanos

En 2012 Chile es el país con mayor porcentaje de individuos usando Internet (61%), muy por sobre el promedio de Latinoamérica (45%). El país en segundo lugar es Argentina con un 56% y en tercer lugar Uruguay (55%).

En el caso de suscripciones a telefonía móvil, Chile nuevamente está por sobre el promedio de Latinoamérica. En 2012 en Chile cada 10 habitantes hay 13,8 suscripciones a telefonía móvil, mientras que en Latinoamérica dicha relación es de 11 suscripciones cada 10 habitantes. El país que lidera esta tendencia es Argentina con 15 suscripciones cada 10 habitantes, seguido de Uruguay (14,7 suscripciones).

En términos de suscripciones a banda ancha fija, la suscripción es liderada por Uruguay (16,5 suscripciones por cada 100 habitantes), seguido de Chile (12,4 cada 100 habitantes) y Argentina (10,8 cada 100 habitantes). El promedio de Latinoamérica es de 7,6 cada 100 habitantes, por debajo de la realidad chilena.

En el caso de telefonía fija, el país en Latinoamérica que lidera en suscripciones es Uruguay con 29,7 suscripciones por cada 100 habitantes, seguido de Venezuela con 25,5 y Argentina con 23,5. Chile ocupa el quinto lugar (18,7 cada 100 habitantes) después de Brasil (22,3). El promedio de Latinoamérica es de 17,3 cada 100 habitantes, levemente por debajo de las suscripciones en Chile.

Anexo I: Cuestionario Telefonía Móvil

	Nº ESTUDIO										Nº FILTRO
RANCAGUA 0333 - FONO: 27572800 PROVIDENCIA - SANTIAGO	1	2	6	9	1	E	X	7	5	0	3	

ESTUDIO "CALIDAD DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL"

INTRODUCCION

Buenos días/tardes, mi nombre es NOMBRE y represento a la empresa Cadem, 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	**CIERRE**

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

REGISTRE AÑOS:_____
REGISTRE MESES:_____

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

Contrato	1
Prepago	2

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

C1. Quisiera pedirle que evalúe su satisfacción general con el servicio de TELEFONÍA MÓVIL que le presta actualmente… NOMBRAR PROVEEDOR DE B1. Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, **¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de TELEFONÍA MÓVIL?**

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

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

PROBLEMAS RECIENTES CON EL SERVICIO

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

SI	1	→	SEGUIR
NO	2	→	**PASE A E1**

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

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

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

LUGARES DEL RECLAMO	D3. Dónde
1) En la compañía proveedora de TELEFONÍA MÓVIL	1 SI 2 NO
2) En la empresa donde compró el plan o prepago (Ej: Multitienda)	1 SI 2 NO
3) En el SERNAC	1 SI 2 NO
4) En SUBTEL Subsecretaría de Telecomunicaciones	1 SI 2 NO
5) En otro organismo (Especificar)	1 SI 2 NO

D4. ¿Y su problema fue resuelto?

SI	1	→	SEGUIR
NO	2	→	**PASE A E1**

D5. En una escala de 1 a 7 donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, **¿Cuán satisfecho quedó con la resolución de su problema?**

	NOTA							NS/NC
Satisfacción con la resolución de su problema	1	2	3	4	5	6	7	9

DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

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

E1. Cuando Ud. contrata un servicio de telecomunicaciones tiene derechos como usuario, pero también deberes tales como por ej., la obligación de pagar la cuenta mes a mes. Le voy a leer algunos derechos que Ud. tiene como consumidor de servicios de Telecomunicaciones y Ud. me dirá si sabía que existía ese derecho. Veamos, **¿Sabía usted que tiene derecho a….?** LEA UNO A UNO SEGÚN ROTACIÓN

	DERECHOS - ROTAR	SI	NO
1	Descuentos e indemnizaciones por interrupciones del servicio?	1	2
2	Poner término al servicio de telecomunicaciones en cualquier momento?	1	2
3	Que las empresas de Telefonía Fija y Móvil no pueden enviar sus antecedentes a Dicom?	1	2
4	Reclamar al número 105 de la empresa que le entrega el servicio?	1	2
5	Reclamar ante la empresa que le otorga el servicio de telecomunicaciones por disconformidad con el servicio prestado.	1	2
6	Exigir que se le entregue un número de reclamo para identificar claramente el reclamo realizado?	1	2
7	Insistir y efectuar el reclamo en la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL si está disconforme con la respuesta de la empresa?	1	2

E2. De las Instituciones que le voy a mencionar**, ¿con cuáles se siente más protegido para hacer valer sus derechos como consumidor de servicios de telecomunicaciones?** LEA INSTITUCIONES. RESPUESTA MULTIPLE

	Instituciones	E2
1	SUBTEL, Subsecretaria de telecomunicaciones	1
2	SERNAC, Servicio nacional del consumidor	2
3	Otra (Especifique)_____	3
4	No sabe / No contesta	9

AGRADEZCA Y CIERRE

Anexo II: Cuestionario Internet Móvil

	Nº ESTUDIO											Nº FILTRO
RANCAGUA 0333 - FONO: 27572800 PROVIDENCIA - SANTIAGO	1	2	6	9	1	E	X	7	5	0	3	

ESTUDIO "CALIDAD DE SERVICIO DE INTERNET MÓVIL"

INTRODUCCION

Buenos días/tardes, mi nombre es NOMBRE y represento a la empresa Cadem, 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 **CIERRE**

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

REGISTRE AÑOS:_____
REGISTRE MESES:_____

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

Contrato	1
Prepago	2

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

C1. Quisiera pedirle que evalúe su satisfacción general con el servicio de INTERNET MÓVIL que le presta actualmente… 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	→	**PASE A P 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 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. Dónde
1) En la compañía proveedora de INTERNET MÓVIL	1 SI 2 NO
2) En la empresa donde compró el plan (Ej: Multitienda)	1 SI 2 NO
3) En el SERNAC	1 SI 2 NO
4) En SUBTEL Subsecretaría de Telecomunicaciones	1 SI 2 NO
5) En otro organismo (Especificar)	1 SI 2 NO

D4. ¿Y su problema fue resuelto?

SI	1	→	SEGUIR
NO	2	→	**PASE A P E1**

D5. En una escala de 1 a 7 donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, **¿Cuán satisfecho quedó con la resolución de su problema?**

	NOTA							NS/NC
Satisfacción con la resolución de su problema	1	2	3	4	5	6	7	9

USOS ESPECÍFICOS DE INTERNET MÓVIL

E.1 Cuando usted se conecta a INTERNET MÓVIL en su Celular, **¿cuál de los siguientes usos que le leeré realiza con mayor frecuencia? LEA CADA UNA DE LAS ALTERNATIVAS Y CONSIGNE UNA SOLA RESPUESTA**

USOS DE INTERNET	**RU**
1) Navegar en páginas web	1
2) Jugar Online	2
3) Chatear, comunicación con otros por chat y redes sociales o comunicarse por Skype	3
4) Ver videos, películas o escuchar música a través de una página web	4
5) No sabe / No responde (NO LEER)	5

E1.2 a Pensando en el uso que usted hace del servicio de internet móvil en su celular, ¿en qué horario lo utiliza con mayor frecuencia los días de semana? LEA ALTERNATIVAS DE HORARIO. RESPUESTA UNICA.

E1.2 b Y ¿en qué horario lo utiliza con mayor frecuencia los fines de semana? LEA ALTERNATIVAS DE HORARIO. RESPUESTA UNICA.

HORARIO USO DE INTERNET	**DIAS DE SEMANA E1.2 a**	**FIN DE SEMANA E1.2 b**
En las mañanas	1	1
Al medio día, entre las 12 y 3 de la tarde.	2	2
En la tarde	3	3
O en la noche, después de las 8	4	4
No sabe / no responde (NO LEER)	5	5

E2. Considerando este uso, y en una escala de 1 a 7, **¿Cuán satisfecho está con la velocidad de INTERNET MOVIL en su celular?**

	NOTA							NS/NC
Satisfacción con la velocidad de Internet Móvil	1	2	3	4	5	6	7	9

E3. Conoce usted el concepto 'GESTIÓN de TRÁFICO'

SI	1
NO	2
NS/NR	3

E4. Respecto a la GESTIÓN DE TRÁFICO, en internet existen diferentes tipos de tráfico como: Navegar, Descargar archivos, Ver videos o Jugar, y las empresas de internet pueden realizar "Gestión del Tráfico", lo que significa que frente a situaciones de alta demanda o congestión y siempre y cuando comuniquen estas medidas en su sitio web, pueden dar prioridades para determinados tipos de tráfico para mejorar la velocidad de ellos. **¿Sabía usted que las empresas pueden hacer esta 'GESTIÓN DE TRÁFICO'?**

SI	1
NO	2
NS/NR	3

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.

G1. 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

G2. De las Instituciones que le voy a mencionar**, ¿con cuáles se siente más protegido para hacer valer sus derechos como consumidor de servicios de telecomunicaciones?** LEA INSTITUCIONES. RESPUESTA MULTIPLE

	Instituciones	G2
1	SUBTEL, Subsecretaria de telecomunicaciones	1
2	SERNAC, Servicio nacional del consumidor	2
3	Otra (Especifique)_____	3
4	No sabe / No contesta	9

CERRAR Y AGRADECER

Anexo III: Cuestionario Banda Móvil

RANCAGUA 0333 - FONO: 27572800 PROVIDENCIA - SANTIAGO	Nº ESTUDIO											Nº FILTRO
	1	2	6	9	1	E	X	7	5	0	3	

ESTUDIO "CALIDAD DE SERVICIO DE BANDA ANCHA MÓVIL"

INTRODUCCION

Buenos días/tardes, mi nombre es NOMBRE y represento a la empresa Cadem, 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	**CIERRE**

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	→	**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 asistencia técnica	4
Cobertura	5
Problemas de cobro de factura	6
Otro	7

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	→	**PASE A E1**

D5. En una escala de 1 a 7 donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, **¿Cuán satisfecho quedó con la resolución de su problema?**

	NOTA							NS/NC
Satisfacción con la resolución de su problema	1	2	3	4	5	6	7	9

DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

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

E1. Cuando Ud. contrata un servicio de telecomunicaciones tiene derechos como usuario, pero también deberes tales como por ej., la obligación de pagar la cuenta mes a mes. Le voy a leer algunos derechos que Ud. tiene como consumidor de servicios de Telecomunicaciones y Ud. me dirá si sabía que existía ese derecho. Veamos, **¿Sabía usted que tiene derecho a….?** LEA UNO A UNO SEGÚN ROTACIÓN

	DERECHOS - ROTAR	SI	NO
1	Descuentos e indemnizaciones por interrupciones del servicio?	1	2
2	Poner término al servicio de telecomunicaciones en cualquier momento?	1	2
3	Que las empresas de Telefonía Fija y Móvil no pueden enviar sus antecedentes a Dicom?	1	2
4	Reclamar al número 105 de la empresa que le entrega el servicio?	1	2
5	Reclamar ante la empresa que le otorga el servicio de telecomunicaciones por disconformidad con el servicio prestado.	1	2
6	Exigir que se le entregue un número de reclamo para identificar claramente el reclamo realizado?	1	2
7	Insistir y efectuar el reclamo en la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL si está disconforme con la respuesta de la empresa?	1	2

E2. De las Instituciones que le voy a mencionar**, ¿con cuáles se siente más protegido para hacer valer sus derechos como consumidor de servicios de telecomunicaciones?** LEA INSTITUCIONES. RESPUESTA MULTIPLE

	Instituciones	E2
1	SUBTEL, Subsecretaria de telecomunicaciones	1
2	SERNAC, Servicio nacional del consumidor	2
3	Otra (Especifique)_____	3
4	No sabe / No contesta	9

AGRADEZCA Y CIERRE

Anexo IV: Cuestionario Internet Fija

RANCAGUA 0333 - FONO: 27572800 PROVIDENCIA - SANTIAGO	Nº ESTUDIO											Nº FILTRO
	1	2	6	9	1	E	X	7	5	0	3	

ESTUDIO "CALIDAD DE SERVICIO DE INTERNET FIJA"

INTRODUCCION

Buenos días/tardes, mi nombre es NOMBRE y represento a la empresa Cadem, 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. ¿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 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	**CIERRE**

B2. ¿Hace cuánto tiempo tiene el servicio de INTERNET FIJA con esta empresa?

REGISTRE AÑOS:_____
REGISTRE MESES:_____

B3. ¿De qué velocidad es el plan que tienen actualmente para su INTERNET FIJA?

Menor o igual a 1 mega	1
De 2 a 4 megas	2
De 5 a 10 megas	3
Más de 10 Megas	4
No sabe / No Contesta	9

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

USOS ESPECÍFICOS DE INTERNET FIJA

E.1 Cuando usted se conecta a INTERNET FIJA en su Hogar, **¿cuál de los siguientes usos que le leeré realiza con mayor frecuencia? LEA CADA UNA DE LAS ALTERNATIVAS Y CONSIGNE UNA SOLA RESPUESTA**

USOS DE INTERNET	**RU**
1) Navegar en páginas web	1
2) Jugar Online	2
3) Chatear, comunicación con otros por chat y redes sociales o comunicarse por Skype	3
4) Ver videos, películas o escuchar música a través de una página web	4
5) Descargar archivos tales como películas y música	5
6) No sabe / No responde (NO LEER)	6

E1.2 a Pensando en el uso que usted hace del servicio de internet fija en su hogar, ¿en qué horario lo utiliza con mayor frecuencia los días de semana? LEA ALTERNATIVAS DE HORARIO. RESPUESTA UNICA.

E1.2 b Y ¿en qué horario lo utiliza con mayor frecuencia los fines de semana? LEA ALTERNATIVAS DE HORARIO. RESPUESTA UNICA.

HORARIO USO DE INTERNET	**DIAS DE SEMANA E1.2 a**	**FIN DE SEMANA E1.2 b**
En las mañanas	1	1
Al medio día, entre las 12 y 3 de la tarde.	2	2
En la tarde	3	3
O en la noche, después de las 8	4	4
No sabe / no responde (No leer)	5	5

E2. Considerando este uso, y en una escala de 1 a 7, **¿Cuán satisfecho está con la velocidad de INTERNET FIJA en su hogar?**

	NOTA							NS/NC
Satisfacción con la velocidad de Internet Fija	1	2	3	4	5	6	7	9

E3. Conoce usted el concepto 'GESTIÓN de TRÁFICO'

SI 1
NO 2
NS/NR 3

E4. Respecto a la GESTIÓN DEL TRÁFICO, en internet existen diferentes tipos de tráfico como: Navegar, Descargar archivos, Ver videos o Jugar, y las empresas de internet pueden realizar "Gestión del Tráfico", lo que significa que frente a situaciones de alta demanda o congestión y siempre y cuando comuniquen estas medidas en su sitio web, pueden dar prioridades para determinados tipos de tráfico para mejorar la velocidad de ellos. **¿Sabía usted que las empresas pueden hacer esta 'GESTIÓN DE TRÁFICO'?**

SI 1
NO 2
NS/NR 3

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.

G1. 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

G2. De las Instituciones que le voy a mencionar**, ¿con cuáles se siente más protegido para hacer valer sus derechos como consumidor de servicios de telecomunicaciones?** LEA INSTITUCIONES. RESPUESTA MULTIPLE

	Instituciones	G2
1	SUBTEL, Subsecretaria de telecomunicaciones	1
2	SERNAC, Servicio nacional del consumidor	2
3	Otra (Especifique)_____	3
4	No sabe / No contesta	9

AGRADEZCA Y CIERRE

Anexo V: Diseño de la muestra

a. Muestra: Telefonía Móvil

La muestra para Telefonía Móvil en la actual medición es superior a la recogida en el 2013, con 3.647 casos a nivel total, lo que representa un error muestral del 1.6% al 95% de confianza y varianza máxima.

La muestra por cada compañía operadora oscila entre los 726 y 733 casos, ajustándose a la muestra propuesta en licitación que contemplaba 725 por empresa considerando un error muestral por cada una de 3.6%.

Tabla: Muestra Telefonía Móvil Primera Medición - 2014.

Frecuencias	Contrato	Prepago	Total
Claro Comunicaciones	400	330	730
Entel	419	310	729
Movistar (Telefónica)	468	261	729
Nextel	326	407	733
VTR Wireless	603	123	726
Total	2.216	1.431	3.647

El estudio será ponderado de modo que siga la distribución del universo de teléfonos móviles proporcionados por SUBTEL. No se aplicó ponderación a nivel zonal debido a que Subtel no ha podido proporcionar la distribución del universo por dicha variable.

Tabla: Datos Poblacionales para Ponderación: Datos Oficiales (a Diciembre de 2013)

	Prepago	Contrato	Total
Claro	3.864.892	1.289.277	5.154.169
Entel PCS	5.803.308	3.068.794	8.872.102
Movistar	6.621.923	2.484.948	9.106.871
Nextel	85.644	142.200	227.844
VTR	31.493	38.535	70.028
Total	16.407.260	7.023.754	23.431.014

Los usuarios de Telefonía Móvil clientes de las distintas compañías fueron contactados a partir de bases de datos proporcionadas por Subtel con teléfonos de suscriptores móviles de cada compañía, segmentados por tipo: Pre-Pago y Post-Pago.

b. Muestra: Internet Móvil

La muestra de Internet Móvil será algo mayor a la muestra del año 2013, con 2.050 casos a nivel total y un error muestral de 2,2% al 95% de confianza y considerando varianza máxima. Cada compañía tendrá una muestra de 410 casos y un nivel de error del 4,8%.

Tabla: Muestra Internet Móvil Primera Medición - 2014.

	Muestra
Compañía	Total
Claro Comunicaciones	410
Entel	410
Movistar (Telefónica)	410
Nextel	410
VTR	410
	2.050

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

Tabla: Datos Poblacionales para Ponderación.

	Universo
Compañía	Total
Claro Comunicaciones	1.417.119
Entel	2.580.266
Movistar (Telefónica)	3.009.665
Nextel	91.243
VTR	29.153
	7.127.446

La fuente de información para contactar a los entrevistados fueron las bases proporcionadas por Subtel con teléfonos de suscriptores móviles de cada compañía que tienen Internet Móvil.

c. Muestra: Banda Ancha Móvil

La muestra de Banda Ancha Móvil cuenta con 1.404 casos a nivel total y un error muestral de 2,6% al 95% de confianza y considerando varianza máxima. Cada compañía tendrá una muestra de no menor a 177 casos y un nivel de error muestral máximo de 7,3% para el caso de Nextel.

Tabla: Muestra Banda Ancha Móvil Primera Medición - 2014

	Muestra
Compañía	Total
Claro Comunicaciones	211
Entel	416
Movistar (Telefónica)	407
Nextel	177
VTR Wireless	193
	1.404

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

Tabla: Datos Poblacionales para Ponderación. BAM (Estimado) **DATO PROYECTADO POR RESTA DE BAM INFORMADAS Y DATO OFICIAL**

	Universo
Compañía	Total
Claro Comunicaciones	65.696
Entel	867.679
Movistar (Telefónica)	283.820
Nextel	12.221
VTR Wireless	9.497
	1.238.913

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.

d. Muestra: Internet Fija

La muestra de Internet Fija será similar a las muestras del año 2012 y 2011, con 3.665 casos a nivel total y un error muestral de 1,6% al 95% de confianza y considerando varianza máxima.
La muestra por cada compañía operadora oscila entre los 728 y 741 casos, ajustándose a la muestra propuesta en licitación que contemplaba 725 por empresa considerando un error muestral por cada una de 3.6%.

Tabla: Muestra Internet Fija Primera Medición - 2014.

	INTERNET FIJA					
EMPRESA	**Claro**	**Movistar**	**VTR**	**GTD**	**05. Telsur/ Telcoy**	**TOTAL**
I - Región de Tarapacá	18	9	27			**54**
II - Región de Antofagasta	27	5	42			**74**
III - Región de Atacama	2	3	33			**38**
IV - Región de Coquimbo	60	34	23			**117**
V - Región de Valparaíso	62	27	68			**157**
VI - Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	55	20	14			**89**
VII - Región del Maule	38	30	13			**81**
VIII - Región del Biobío	33	29	48		114	**224**
IX - Región de La Araucanía	5	20	18		173	**216**
X - Región de Los Lagos	15	30	20		194	**259**
XI - Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo		1			44	**45**
XII - Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	35	9				**44**
RM - Región Metropolitana de Santiago	358	497	383	732		**1.970**
XIV - Región de Los Ríos	6	9	10		209	**234**
XV - Región de Arica y Parinacota	14	18	31			**63**
TOTAL	**728**	**741**	**730**	**732**	**734**	**3.665**

El estudio fue ponderado considerando 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.

	INTERNET FIJA					
EMPRESA	**Claro**	**Movistar**	**VTR**	**GTD**	**Telsur/ Telcoy**	**TOTAL**
Region 1	2175	12489	21333	0	0	**35.997**
Region 2	4544	20803	69610	0	0	**94.957**
Región 3	4224	15522	8673	0	0	**28.419**
Región 4	15433	28121	19874	0	0	**63.428**
Región 5	24688	79840	125389	0	0	**229.917**
Región 6	8666	22308	20614	0	0	**51.588**
Región 7	14796	24006	14912	0	0	**53.714**
Región 8	23114	58419	70750	0	19715	**171.998**
Región 9	3458	25174	9503	0	22348	**60.483**
Región 10	3894	4866	12784	0	55412	**76.956**
Región 11	0	133	0	0	9242	**9.375**
Región 12	6804	14721	0	0	0	**21.525**
Región 13	126586	411685	450593	27127	0	**1.015.991**
Región 14	1767	2632	5654	0	28879	**38.932**
Región 15	2060	7629	16652	0	0	**26.341**
TOTAL	**242.209**	**728.348**	**846.341**	**27.127**	**135.596**	**1.979.621**

Los usuarios de Internet Fija clientes de las distintas compañías fueron contactados a partir de bases de datos proporcionadas por Subtel con teléfonos de hogares que tienen Internet fija en el hogar.

Encuesta de Satisfacción de Usuarios y Calidad de Servicios de Telecomunicaciones

Informe Etapa I: Piloto - Preparación de Primera Medición –2014

Informe Piloto

a. Presentación

El presente informe da cuenta de los aspectos preparatorios a la primera medición del año 2014 de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios y Calidad de Servicios de Telecomunicaciones, que tiene como objetivo medir cuantitativamente el grado de satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios de **Telefonía Móvil, Internet Móvil, Internet Banda Ancha móvil y del servicio de Internet Residencial**, por cada una de las compañías proveedoras, lo que permitirá generar un proceso de comparación o benchmarking entre las mismas empresas.

En particular, en este informe se presentará el resultado de las siguientes etapas previas a la aplicación del cuestionario a los usuarios de telecomunicaciones:

- Revisión y ajuste de cuestionarios.
- Diseño de la muestra, indicando error muestral y ponderaciones.
- Resultados de la validación del instrumento (cuestionario) en una prueba piloto.
- Cronograma con planificación del trabajo de campo hasta la entrega de resultados.

Revisión y ajuste de cuestionarios

Para las mediciones del año 2014, se han realizado 2 tipos de ajustes respecto de los cuestionarios utilizados en mediciones 2013:

1. Se aplicará 1 cuestionario por Servicio:
   - Telefonía Móvil.
   - Internet Móvil.
   - Banda Ancha Móvil.
   - Internet Fija.

2. Los cuestionarios fueron ajustados para obtener mayor información, y de este modo medir los siguientes aspectos:
   - Clasificación: Sexo, Edad y Zona (Región) en la que vive el entrevistado.
   - 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).
   - Satisfacción con el servicio y los motivos para una baja evaluación.
   - Problemas con el servicio: Tenencia de problemas, tipo de problemas, lugar de reclamo, resolución y evaluación de la resolución del mismo.
   - 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. (Módulo fue incorporado actualmente a Internet Móvil y BAM)
   - Tipo y frecuencia de uso para servicios de internet en mediciones de Internet Fija e Internet Móvil. (Ítem incorporado en la actual medición)

Los cuestionarios aprobados para esta medición se encuentran en los anexos (2) de este informe.

Diseño de la muestra

a. Muestra: Telefonía Móvil

La muestra de Telefonía Móvil será mayor a la muestra del año 2013, con 3.625 casos a nivel total y un error muestral absoluto de 1,6 puntos porcentuales con un 95% de confianza y considerando varianza máxima. Cada compañía tendrá una muestra de 725 casos y un nivel de error muestral absoluto de 3,6 puntos porcentuales.

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

La fuente de información para contactar a los entrevistados, marco muestral, serán las bases proporcionadas por Subtel con teléfonos de suscriptores móviles de cada compañía.

b. Muestra: Internet Móvil

La muestra de Internet Móvil será mayor a la muestra del año 2013, con 2.050 casos a nivel total y un error muestral absoluto de 2,2 puntos porcentuales al 95% de confianza y considerando varianza máxima. Cada compañía tendrá una muestra de 410 casos y un nivel de error muestral absoluto de 4,8 puntos porcentuales.

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

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

c. Muestra: Banda Ancha Móvil

La muestra de Banda Ancha Móvil será mayor a la muestra del año 2013, con 2.050 casos a nivel total y un error muestral absoluto de 2,2 puntos porcentuales al 95% de confianza y considerando varianza máxima. Cada compañía tendrá una muestra de 410 casos y un nivel de error muestral absoluto de 4,8 puntos porcentuales.

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

La fuente de información para contactar a los entrevistados, marco muestral, 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.

d. Muestra: Internet Fija

La muestra de Internet Fija será mayor a la muestra del año 2013, con 3.625 casos a nivel total y un error muestral absoluto de 1,6 puntos porcentuales al 95% de confianza y considerando varianza máxima. Cada compañía tendrá una muestra de 725 casos y un nivel de error muestral absoluto de 3,6 puntos porcentuales.

El estudio será ponderado de modo que siga la distribución que tienen las conexiones de internet por compañía, en base a la información proporcionada por Subtel.

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

i. Cuadro 1: Resumen muestra primera medición 2014

OPERADOR / SERVICIO	Telefonía Móvil		Internet Móvil		Banda Ancha Móvil		Internet Fija		TOTAL OPERADOR	
	Muestra (n)	Error (%)	Muestra (n)	Error (%)	Muestra (n)	Error (%)	Muestra (n)	Error (%)	Muestra (n)	Error (%)
Claro	725	3,60%	410	4,80%	410	4,80%	725	3,60%	2.270	2,10%
Entel	725	3,60%	410	4,80%	410	4,80%	No tiene	3,60%	1.545	2,50%
Movistar	725	3,60%	410	4,80%	410	4,80%	725	3,60%	2.270	2,10%
Nextel	725	3,60%	410	4,80%	410	4,80%	No tiene	-	1.545	2,50%
VTR	725	3,60%	410	4,80%	410	4,80%	725	3,60%	2.270	2,10%
GTD (Manquehue)	No tiene	-	No tiene	-	No tiene	-	725	3,60%	725	3,60%
Telsur / Telcoy	No tiene	-	No tiene	-	Base Insuficiente	-	725	3,60%	725	3,60%
TOTAL	3.625	1,60%	2.050	2,20%	2.050	2,20%	3.625	1,60%	11.350	0,90%

ii. Cuadro 2: Universo Encuesta Servicios Móviles

Empresa	Claro	Entel PCS	Movistar	Nextel	VTR Móvil	Otros
Abonados Telefonía Móvil (voz)	5.438.163	8.940.628	8.841.343	196.221	79.979	128.116
Conexiones Redes Móviles (datos)	1.354.620	3.941.221	3.781.747	117.895	55.627	67.867

iii. Cuadro 3: Universo Encuesta Servicio Internet Residencial

Empresa	Movistar	VTR	Claro	Telcoy/Telsur	GTD	Otros
Líneas Telefonía Fija	1.679.160	703.750	243.482	152.685	174.627	263.162
Conexiones Internet Fija BAM	894.332	871.687	245.334	136.232	42.752	56.116

Resultado Pruebas Piloto

El día 17 de abril de 2014, se realizaron 88 entrevistas piloto, con el objetivo de medir el rendimiento del cuestionario y de la base datos de contacto de cada servicio, y adicionalmente validar que las preguntas sean comprendidas por el entrevistado de la forma en que fueron formuladas.

a. Muestra Piloto

Los 88 casos de la muestra piloto se distribuyeron por servicio y empresa proveedora, como muestra Tabla 1 a continuación:

Tabla 1: Muestra de prueba Piloto.

SERVICIO	Claro	Entel	Movistar	Nextel	VTR	GTD	Telsur/ Telcoy	TOTAL
Telefonía Móvil	5	4	4	4	4	-	-	**21**
Internet Móvil	4	4	6	4	4	-	-	**22**
Banda Ancha Móvil	5	5	6	4	4	-	-	**24**
Internet Fija	5	-	4	-	4	4	4	**21**
TOTAL	**19**	**13**	**20**	**12**	**16**	**4**	**4**	**88**

b. Rendimiento de los cuestionarios

Los resultados generales de cada cuestionario se muestran a continuación en Tabla 2:

Tabla 2: Rendimiento (Duración) por Cuestionario - Comparativo

SERVICIO	Duración (Minutos) 2014	Duración (Minutos) 2013
Telefonía Móvil	5	6
Internet Móvil	6	4
Banda Ancha Móvil	6	6
Internet Fija	7	6

Los tiempos de aplicación si bien son adecuados aumentaron con respecto a la medición del año 2013, considerando el aumento en los tamaños muestrales de cada servicio será necesario cumplir adecuadamente con los plazos del estudio para no complejizar los tiempos de aplicación de los cuestionarios.

Entre los servicios medidos, se observa un incremento de 1 minuto de duración en la aplicación de Internet móvil y fija en relación al 2013, siendo en estos servicios donde se incorporaron preguntas relacionadas con el uso de internet y en uno de ellos además se incorporó el módulo de derechos del consumidor.

Los resultados de las llamadas realizadas en cada cuestionario:

Tabla 3: Resultado de llamadas realizadas

RESULTADO DE LA LLAMADA / SERVICIO	TELEFONÍAMÓVIL		INTERNET MÓVIL		BANDA ANCHA MÓVIL		INTERNET FIJA	
	N	%	N	%	N	%	N	%
ENTREVISTA CORRECTA	**21**	**6%**	**22**	**9%**	**24**	**2%**	**21**	**7%**
PENDIENTES	**291**	**87%**	**192**	**77%**	**815**	**76%**	**244**	**84%**
Entrevista aplazada sin iniciar	247	74%	143	57%	563	52%	154	53%
Fono Fuera de Servicio / No Existe	43	13%	47	19%	225	21%	84	29%
Número Malo En La Base De Datos	1	0%	2	1%	27	3%	6	2%
RECHAZOS	**20**	**6%**	**29**	**12%**	**131**	**12%**	**36**	**12%**
Rechazo Cliente	20	6%	29	12%	101	9%	34	12%
Rechazo Hogar	0	0%	0	0%	30	3%	2	1%
CIERRE POR FILTRO	**4**	**1%**	**6**	**2%**	**105**	**10%**	**12**	**4%**
No cumple rango de edad	1	0%	0	0%	0	0%	1	0%
No tiene servicio	1	0%	5	2%	103	10%	10	3%
No usa servicio	2	1%	1	0%	2	0%	1	0%
TOTAL	**336**	**100%**	**249**	**100%**	**1075**	**100%**	**313**	**100%**

En la Tabla 3 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, más los resultados de las preguntas de tipo y frecuencia de uso de internet para servicios de internet fija e internet móvil, estas dos últimas preguntas han sido incorporadas en esta medición.

La Tabla 4 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 4: Satisfacción Global (n)

SERVICIO	Notas 1 a 4	Notas 5	Notas 6+7	TOTAL
Telefonía Móvil	5	6	10	**21**
Internet Móvil	4	7	11	**22**
Banda Ancha Móvil	11	8	5	**24**
Internet Fija	3	8	10	**21**
TOTAL	**23**	**29**	**36**	**88**

La Tabla 5 muestra la distribución de notas para la pregunta de Tenencia de problemas por servicio:

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

Tabla 5: Tenencia de Problemas (n)

SERVICIO	Sí	No	TOTAL
Telefonía Móvil	6	15	**21**
Internet Móvil	8	14	**22**
Banda Ancha Móvil	16	8	**24**
Internet Fija	10	11	**21**
TOTAL	**40**	**48**	**88**

La Tabla 6 muestra la distribución de notas para la pregunta de Tipo de Uso de Internet por servicio:

"Cuando usted se conecta a Internet móvil en su Celular / Internet fija en su Hogar, ¿cuál o cuáles de los siguientes usos que le leeré realiza más frecuentemente?"

Tabla 6: Uso de Internet (n = Si utiliza Internet para realizar la actividad).

SERVICIO	Navegar en páginas web	Descargar archivos tales como películas y música	Jugar Online	Chatear, comunicación con otros	Comunicación con otros usuarios utilizando audio (Skype)	Ver videos
Internet Móvil (N=22)	16	6	6	20	7	17
Internet Fija (N=21)	21	12	8	15	5	18
TOTAL (N=43)	**37**	**18**	**14**	**35**	**12**	**35**

Dicha pregunta fue incorporada para la actual medición reemplazando a la siguiente, ya que no detallaba los usos que el entrevistado realizaba mediante internet móvil o fija:

Cuando usted se conecta a INTERNET MÓVIL con su Celular / INTERNET FIJA en su HOGAR, **¿Ve videos, películas, televisión, escucha radio en web o juega online? SI / NO**

La pregunta recientemente incorporada no presenta problemas de comprensión entre los entrevistados y **arroja la siguiente información que SUBTEL deberá evaluar si cumple con el objetivo perseguido**:

En promedio los usuarios utilizan con mayor frecuencia 3 servicios a través de internet móvil, siendo los más mencionados: Chatear principalmente, comunicarse con otros; ver videos y navegar.

En relación el uso del servicio mediante internet fija, los entrevistados declaran utilizar con mayor frecuencia 4 servicios, siendo los más frecuentes: navegar en páginas web y ver videos principalmente y, secundariamente, chatear y descargar archivo, siendo este último uso más frecuente que lo declarado por internet móvil.

La Tabla 7 muestra la distribución de notas para la pregunta de Frecuencia de Uso de Internet por servicio: *"¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de SERVICIO de INTERNET FIJA EN SU HOGAR / INTERNET MÓVIL EN SU CELULAR?"*

Tabla 7: Frecuencia de Internet (n).

SERVICIO	Todos los días	Algunos días a la semana	Unos pocos días al mes	Casi nunca	Total
Internet Móvil	19	2	0	1	22
Internet Fija	17	4	0	0	21
TOTAL	**36**	**6**	**0**	**1**	**43**

Respecto a la frecuencia de uso, fue incorporada actualmente para INTERNET FIJA y traspasada del módulo datos del proveedor para INTERNET MÓVIL, considerando que era ad hoc al módulo de usos específicos de internet.

Dicha pregunta arroja una alta frecuencia de uso para ambos servicios.

Al respecto, se sugiere, desglosar más la escala de frecuencia de uso, ya que la concentración de registros no permite detallar en profundidad dicha frecuencia.

En síntesis, no se observan problemas de comprensión general de las preguntas aplicadas.