



Encuesta de Satisfacción de Usuarios de  
Telecomunicaciones

**Informe Final III y IV  
Replicación de ajustes al  
instrumento y Resultados  
Segunda Medición 2014**



Diciembre de 2014

## Contenido

Informe Piloto .....	7
I. Presentación.....	7
Revisión y ajuste de cuestionarios.....	8
Diseño de la muestra .....	9
II. Muestra: Telefonía Móvil.....	9
Muestra: Internet Móvil .....	9
Muestra: Banda Ancha Móvil.....	10
Muestra: Internet Fija .....	10
i. Cuadro 1: Resumen muestra segunda medición 2014.....	11
ii. Cuadro 2: Universo Encuesta Servicios Móviles.....	11
iii. Cuadro 3: Universo Encuesta Servicio Internet Residencial .....	12
Resultado Pruebas Piloto.....	13
III. Muestra Piloto.....	13
Rendimiento de los cuestionarios.....	13
Algunos resultados de las pruebas piloto: .....	15
I. PRESENTACIÓN .....	19
II. OBJETIVOS DEL ESTUDIO .....	21
Objetivo General.....	21
Objetivos Específicos .....	21
III. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA.....	22
1. Tipo de Estudio.....	22
Grupo Objetivo y Cobertura .....	22
Cuestionarios .....	23
Muestras .....	24
IV. FORMA DE PRESENTACION DE RESULTADOS.....	26
V. RESUMEN EJECUTIVO DE PRINCIPALES RESULTADOS EVOLUTIVOS.....	28
1. Resumen ejecutivo de principales resultados.....	28
VI. RESULTADOS GLOBALES POR LOS CUATRO SERVICIOS.....	34
1. Conocimiento de los Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones y Rol SUBTEL .....	34

2.	Satisfacción con servicios de telecomunicaciones.....	40
3.	Indicador único neto de compañías de telecomunicaciones año 2014.....	43
4.	Problemas, reclamos y resolución .....	44
5.	Satisfacción con el Servicio según si ha tenido problemas. ....	46
6.	Usos específicos de Internet Fija / Móvil. ....	49
7.	Gestión de Tráfico: Internet Fija / Móvil. ....	53
<b>VII.</b>	<b>ANÁLISIS POR TIPO SERVICIO .....</b>	<b>55</b>
<b>1.</b>	<b>Telefonía móvil .....</b>	<b>55</b>
1.	Perfil de los entrevistados: características Demográficas de usuarios de Telefonía Móvil. ....	55
2.	Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil .....	59
3.	Aspectos de mejora en servicio de Telefonía Móvil .....	62
4.	Problemas, reclamos y resolución: Telefonía Móvil .....	67
a.	<i>Tasa de problemas en Telefonía Móvil .....</i>	<i>67</i>
b.	<i>Satisfacción según si ha tenido problemas de servicio con Telefonía Móvil.....</i>	<i>69</i>
5.	Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil .....	77
6.	Resolución de reclamos .....	80
iv.	<i>Satisfacción con la resolución de problemas de Telefonía Móvil.....</i>	<i>80</i>
<b>2.</b>	<b>Internet Móvil.....</b>	<b>85</b>
1.	Perfil de los entrevistados: características Demográficas de usuarios de Internet Móvil.....	85
2.	Usos Específicos de Internet Móvil .....	89
3.	Satisfacción con empresas de Internet Móvil .....	91
4.	Aspectos de mejora en servicio de Internet Móvil .....	94
	Satisfacción con la Velocidad.....	98
5.	Problemas, reclamos y resolución: Internet Móvil .....	99
a.	<i>Tasa de problemas en Internet Móvil .....</i>	<i>99</i>
b.	<i>Satisfacción con Internet Móvil según si ha tenido problemas.....</i>	<i>101</i>
c.	<i>Tipos de problemas de Internet Móvil .....</i>	<i>105</i>
6.	Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil .....	110
7.	Gestión de tráfico.....	116
<b>3.</b>	<b>Banda Ancha Móvil.....</b>	<b>118</b>
1.	Perfil de los entrevistados: características Demográficas de usuarios de Banda Ancha Móvil. ....	118
2.	Satisfacción con empresas de Banda Ancha Móvil .....	121
a.	<i>Aspectos de mejora de Banda Ancha Móvil.....</i>	<i>123</i>
3.	Problemas, reclamos y resolución: Banda Ancha Móvil .....	128

a.	<i>Tasa de problemas en Banda Ancha Móvil.....</i>	<i>128</i>
b.	<i>Satisfacción con Banda Ancha Móvil según si ha tenido problemas .....</i>	<i>129</i>
c.	<i>Satisfacción con Banda Ancha Móvil según si le han resuelto problemas.....</i>	<i>132</i>
d.	<i>Tipos de problemas de Banda Ancha Móvil.....</i>	<i>135</i>
4.	Lugar de reclamo para problemas de Banda Ancha Móvil .....	138
a.	<i>Lugar de reclamo para problemas de Banda Ancha Móvil.....</i>	<i>138</i>
5.	Resolución de reclamos .....	141
a.	<i>Resolución de reclamos.....</i>	<i>141</i>
b.	<i>Satisfacción con la resolución de problemas de Banda Ancha Móvil .....</i>	<i>142</i>
<b>4.</b>	<b>Internet Fija .....</b>	<b>144</b>
1.	Perfil de los entrevistados: características Demográficas de usuarios de Internet Fija. ....	144
2.	Usos específicos de Internet Fija.....	148
3.	Satisfacción con empresas de Internet Fija.....	150
4.	Aspectos de mejora en Internet Fija .....	153
5.	Satisfacción con la Velocidad .....	155
6.	Problemas, reclamos y resolución: Internet Fija.....	156
a.	<i>Tasa de problemas.....</i>	<i>156</i>
b.	<i>Satisfacción con Internet Fija según si ha tenido problemas.....</i>	<i>158</i>
c.	<i>Satisfacción con Internet Fija según si le han resuelto problemas .....</i>	<i>161</i>
d.	<i>Tipos de problemas de Internet Fija.....</i>	<i>162</i>
7.	Lugar de reclamo para problemas de Internet Fija.....	163
a.	<i>Satisfacción con Internet Fija según si ha tenido problemas.....</i>	<i>163</i>
b.	<i>Resolucion de reclamos.....</i>	<i>166</i>
c.	<i>Satisfacción con la resolución de problemas de Internet Fija.....</i>	<i>168</i>
8.	Gestión de tráfico.....	169
<b>VIII.</b>	<b>SINTESIS DE CONCLUSIONES Y FOCOS DE GESTIÓN:.....</b>	<b>171</b>
<b>IV.</b>	<b>Comparativo con experiencias de otros países.....</b>	<b>174</b>
1.	Satisfacción/Reclamos de usuarios en TIC en perspectiva comparada .....	174
a.	<i>Telefonía Fija.....</i>	<i>174</i>
b.	<i>Telefonía Móvil .....</i>	<i>175</i>
c.	<i>Banda Ancha Fija .....</i>	<i>175</i>
d.	<i>Tabla comparada de satisfacción según país .....</i>	<i>176</i>
2.	Perspectiva comparada de suscripciones a telefonía fija, telefonía móvil, banda ancha móvil y banda ancha fija.....	177
a.	<i>Perspectiva comparada según nivel de desarrollo .....</i>	<i>177</i>

b. Perspectiva comparada por región.....	178
c. Perspectiva comparada Chile y países latinoamericanos .....	179
V. Diseño de la muestra .....	180
1. Muestra: Telefonía Móvil .....	180
2. Muestra: Internet Móvil.....	181
3. Muestra: Banda Ancha Móvil.....	182
4. Muestra: Internet Fija .....	183
Anexo I: Cuestionario Telefonía Móvil .....	185
Anexo II: Cuestionario Internet Móvil .....	189
Anexo III: Cuestionario Banda Móvil .....	195
Anexo IV: Cuestionario Internet Fija.....	199

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de  
Telecomunicaciones

Informe Final III

Piloto - Replicación de ajustes en la Segunda  
Medición –2014



# Informe Piloto

## I. Presentación

A continuación se replican en el presente informe, los resultados obtenidos en el piloto aplicado antes de la primera medición, a fin de realizar ajustes al cuestionario y, se deja constancia de las modificaciones realizadas que no sufrieron modificaciones en el segundo semestre del año 2014, motivo por el cual, no fue necesario realizar un nuevo piloto.

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 para el año 2014:

- 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

### II. Muestra: Telefonía Móvil

La muestra de Telefonía Móvil, tanto para la primera como la segunda medición del año 2014, 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.

### Muestra: Internet Móvil

La muestra de Internet Móvil, tanto para la primera como la segunda medición del año 2014, 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.

## Muestra: Banda Ancha Móvil

La muestra de Banda Ancha Móvil, tanto para la primera como la segunda medición del año 2014, 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.

## Muestra: Internet Fija

La muestra de Internet Fija, tanto para la primera como la segunda medición del año 2014, 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 segunda 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%
<b>TOTAL</b>	<b>3.625</b>	<b>1,60%</b>	<b>2.050</b>	<b>2,20%</b>	<b>2.050</b>	<b>2,20%</b>	<b>3.625</b>	<b>1,60%</b>	<b>11.350</b>	<b>0,90%</b>

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.

### III. 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
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>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	TELEFONÍA MÓVIL		INTERNET MÓVIL		BANDA ANCHA MÓVIL		INTERNET FIJA	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>ENTREVISTA CORRECTA</b>	<b>21</b>	<b>6%</b>	<b>22</b>	<b>9%</b>	<b>24</b>	<b>2%</b>	<b>21</b>	<b>7%</b>
<b>PENDIENTES</b>	<b>291</b>	<b>87%</b>	<b>192</b>	<b>77%</b>	<b>815</b>	<b>76%</b>	<b>244</b>	<b>84%</b>
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%
<b>RECHAZOS</b>	<b>20</b>	<b>6%</b>	<b>29</b>	<b>12%</b>	<b>131</b>	<b>12%</b>	<b>36</b>	<b>12%</b>
Rechazo Cliente	20	6%	29	12%	101	9%	34	12%
Rechazo Hogar	0	0%	0	0%	30	3%	2	1%
<b>CIERRE POR FILTRO</b>	<b>4</b>	<b>1%</b>	<b>6</b>	<b>2%</b>	<b>105</b>	<b>10%</b>	<b>12</b>	<b>4%</b>
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%
<b>TOTAL</b>	<b>336</b>	<b>100%</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>1075</b>	<b>100%</b>	<b>313</b>	<b>100%</b>

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
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>29</b>	<b>36</b>	<b>88</b>

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
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>48</b>	<b>88</b>

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
<b>TOTAL (N=43)</b>	<b>37</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>35</b>	<b>12</b>	<b>35</b>

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
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>43</b>

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.



Encuesta de Satisfacción de Usuarios de  
Telecomunicaciones

# Informe Final IV

## Resultados Segunda Medición

### 2014



Noviembre de 2014

## I. 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<sup>1</sup>", a través de un instrumento orientado a obtener datos sobre la satisfacción de la ciudadanía respecto de los Servicios de Telecomunicaciones y por esta vía, **propiciar un mayor grado de competitividad** en el mercado y fortalecer la función del Estado en materia de protección de los derechos de los consumidores, cumpliendo de esta forma con el lineamiento estratégico del Gobierno señalado inicialmente. Dicha encuesta es aplicada en 2 mediciones anuales.

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

---

<sup>1</sup> Encuesta aplicada desde el año 2006, que ha sido reformulada el año 2011.

## II. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

### 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.

### 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.

## III. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

### 1. Tipo de Estudio

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

### Grupo Objetivo y Cobertura

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

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

## Cuestionarios

Se aplicaron 4 cuestionarios diferenciados por servicio: Telefonía Móvil, Internet Móvil, Banda Ancha Móvil e Internet Fija, entrevistados independientes. A partir de la Medición N°1 del año 2014, se realizaron algunos ajustes al cuestionario, el cual fue aplicado, sin modificaciones en la segunda medición del mismo año. Los ajustes más relevantes realizados a inicios del año se detallan a continuación<sup>2</sup>:

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.

---

<sup>2</sup> En Anexos se puede ver los 4 cuestionarios aplicados.

## Muestras

### Muestra propuesta:

Gráfica 1: Muestra propuesta 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	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%
<b>TOTAL</b>	<b>3.625</b>	<b>1,60%</b>	<b>2.050</b>	<b>2,20%</b>	<b>2.050</b>	<b>2,20%</b>	<b>3.625</b>	<b>1,60%</b>	<b>11.350</b>	<b>0,90%</b>

### a. Muestra recogida:

Las muestra lograda por servicio y compañía se pueden ver en la siguiente gráfica.

Gráfica 2a: Muestra recogida y Error Muestral por Servicio y Compañía.

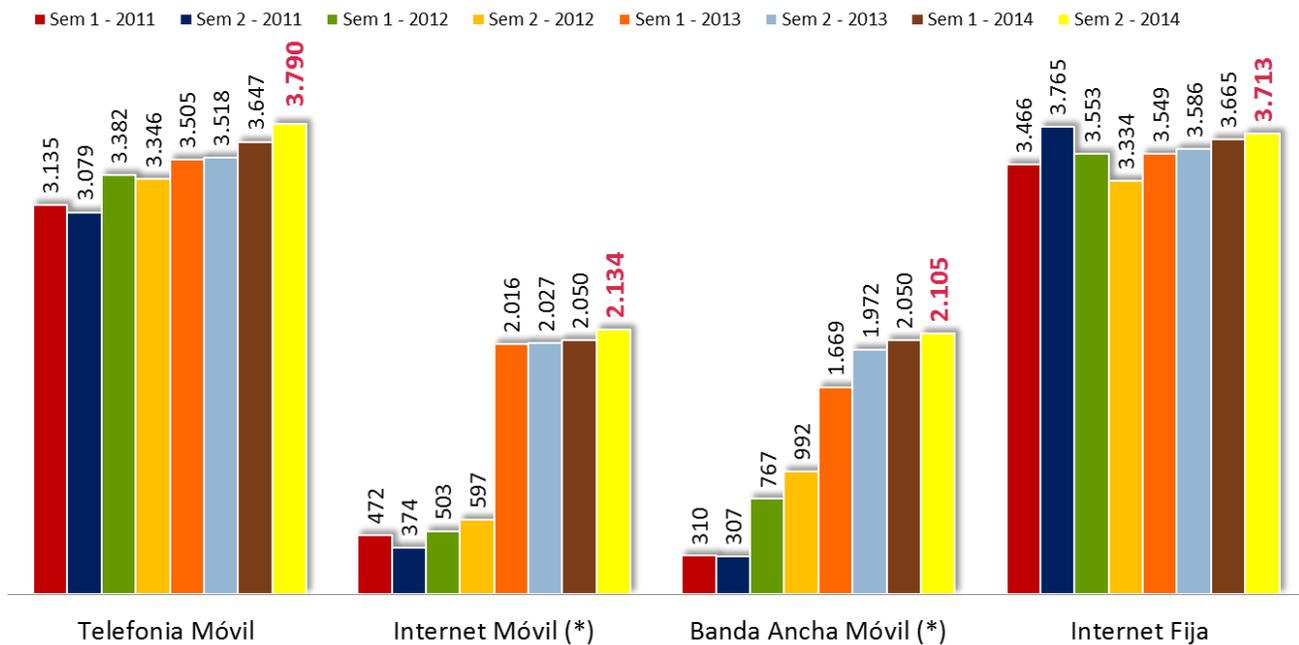
OPERADOR/ SERVICIO	Telefonía Móvil		Internet Móvil		Banda Ancha Móvil		Internet Fija		TOTAL OPERADOR	
	Muestra	Error	Muestra	Error	Muestra	Error	Muestra	Error	Muestra	Error
	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)
CLARO	739	3,6%	412	4,8%	531	4,3	730	3,6%	2412	2,0
ENTEL	747	3,6%	425	4,8%	507	4,4	-	-	1679	2,4
MOVISTAR	759	3,5%	459	4,6%	434	4,7	802	3,5%	2454	2,0
NEXTEL	775	3,5%	419	4,8%	418	4,8	-	-	1612	2,4
VTR	770	3,5%	419	4,8%	215	6,7	727	3,6%	2131	2,1
GTD (Manquehue)	-	-	-	-	-	-	727	3,6%	727	3,6
Telsur/Telcoy	-	-	-	-	-	-	727	3,6%	727	3,6
<b>TOTAL</b>	<b>3790</b>	<b>1,5%</b>	<b>2134</b>	<b>2,1%</b>	<b>2105</b>	<b>2,1</b>	<b>3713</b>	<b>1,6%</b>	<b>11742</b>	<b>0,9</b>

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

### 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 segundo semestre del 2014.

Gráfica 3: 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.

## IV. FORMA DE PRESENTACION DE RESULTADOS

### a. Presentación de los resultados:

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:

- Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones.
- Perfil de Entrevistados.
- Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.
- Problemas Recientes con el Servicio.
- Usos Específicos de Internet (Fija y Móvil)

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:

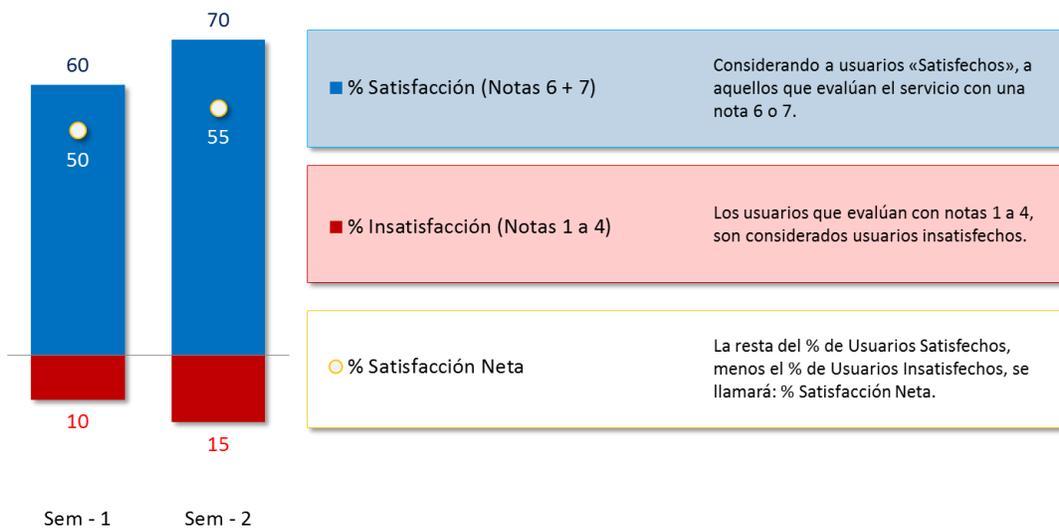
- Semestre Nº1 año 2011: S1 - 11.
- Semestre Nº2 año 2011: S2 - 11.
- Semestre Nº1 año 2012: S1 - 12.
- Semestre Nº2 año 2012: S2 - 12.
- Semestre Nº1 año 2013: S1 - 13.
- Semestre Nº2 año 2013: S2 - 13.
- Semestre Nº1 año 2014: S1 - 14.
- Semestre Nº2 año 2014: S2 - 14.

En la actual medición, se incorpora, a nivel de resultados, los principales indicadores globalizados por año, realizando un comparativo entre la medición anual del año 2013 y la medición anual del año 2014.

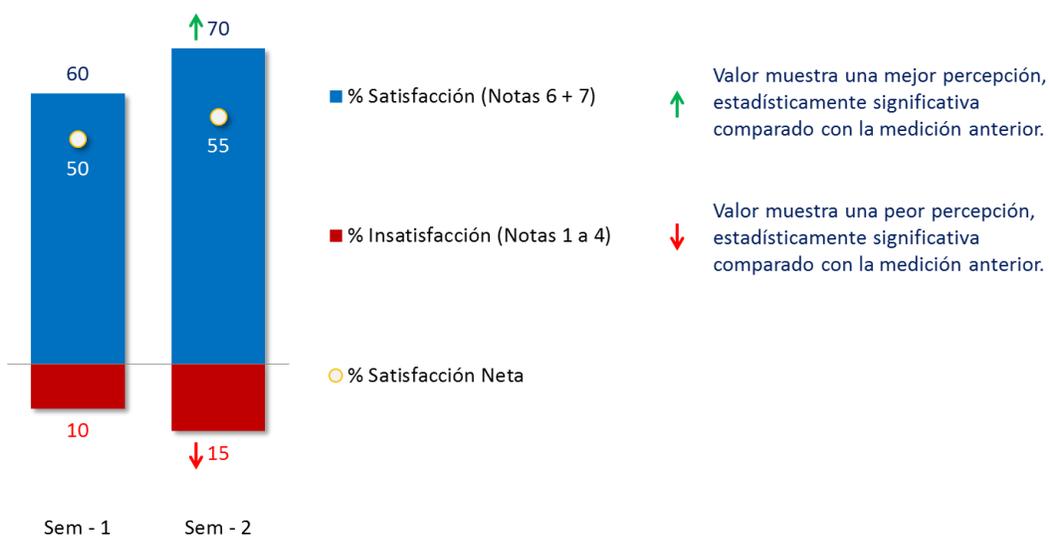
## b. Principales indicadores usados en el informe y diferencias significativas:

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:



## V. RESUMEN EJECUTIVO DE PRINCIPALES RESULTADOS EVOLUTIVOS

### 1. Resumen ejecutivo de principales resultados

El presente informe plasma los principales indicadores que permiten dar cuenta de la calidad del servicio brindada por los distintos operadores de los servicios de telecomunicaciones y conocer su evolución en el tiempo. En relación a la **satisfacción percibida** por los usuarios se observa que:

- 1) En general, los servicios de telecomunicaciones presentan algunas variaciones significativas en la satisfacción neta percibida por los usuarios a lo largo del período 2013 – 2014. En este contexto, Telefonía Móvil es el único servicio que evoluciona en forma positiva, mientras que Internet Fija mantiene este indicador. Internet Móvil junto a Banda Ancha Móvil, sufren un deterioro en la satisfacción neta reportada por sus clientes respecto al año anterior, movilizándose clientes satisfechos a clientes críticos del servicio recibido. No obstante lo anterior, todos los servicios de telecomunicaciones presentan una moderada a baja satisfacción, distinguiéndose Telefonía Móvil.

Haciendo un zoom específicamente en la medición del 2014 y en forma comparativa en los dos últimos semestres de medición efectuados, se observa que, los únicos que logran una evolución positiva en la satisfacción neta reportada por los usuarios, son los servicios Móviles (Internet Móvil y Banda Ancha Móvil), quienes vienen reportando una baja en forma anual. Telefonía Móvil mantiene la satisfacción neta de sus usuarios, mientras que Internet Fija presenta una baja, movilizandando clientes satisfechos a indecisos.

Servicios	Global Anual		Global Semestral	
	Año 2013	Año 2014	1° Sem 2014	2° Sem 2014
➤ Telefonía Móvil:	39%	41%	41%	41%
➤ Internet Móvil:	21%	17%	15%	18%
➤ BAM:	2%	7%	4%	11%
➤ Internet Fija:	27%	27%	30%	25%

2) Los resultados en cuanto a la satisfacción percibida con los servicios de telecomunicaciones se correlacionan altamente con la **tenencia de problemas** que los usuarios declaran, siendo esta variable un predictor de bajos niveles de evaluación. Respecto a la evolución que presenta la tasa de problemas, durante el año 2014, tres de los cuatro servicios evaluados (Telefonía Móvil, Internet Móvil e Internet Fija) no presentan variaciones respecto al año anterior, mientras que Banda Ancha Móvil, es el único servicio que disminuye la recurrencia de problemas (de 51% a 46%).

Internet Fija, se posiciona, a lo largo del período medido (2013 / 2014) como el servicio con mayor problemas declarados, aumentando en forma significativa en el segundo semestre del 2014. Sin embargo, presenta una alta tasa de resolución de los mismos, 75%, como mecanismo que minimiza, en parte, el impacto que causa la tenencia de problemas en la satisfacción con el servicio, presentándose, en general, brechas de de alrededor del 70% en la satisfacción neta entre los usuarios que declaran problemas y los que no.

Telefonía Móvil se ubica en el extremo contrario, generando la **menor tasa de problemas** entre sus usuarios, manteniendo esta condición en el 2014 respecto del año anterior (31% y 32% respectivamente y sin presentar variaciones al finalizar el presente año.

Servicios	Global Anual		Global Semestral	
	Año 2013	Año 2014	1° Sem 2014	2° Sem 2014
➤ Telefonía Móvil:	31%	32%	33%	32%
➤ Internet Móvil:	46%	48%	49%	47%
➤ BAM:	51%	46%	41%	49%
➤ Internet Fija:	53%	54%	53%	56%

3) Los principales problemas declarados, guardan relación con las necesidades de mejoras destacadas por los usuarios y que los operadores de cada servicio deberán focalizarse en gestionar a fin de elevar la calidad con el servicio brindado. En el presente cuadro, se detallan, para cada servicio, los más relevantes focos de atención al finalizar el año, pudiendo rescatar **dimensiones transversales de gestión**:

Servicios	FOCOS DE GESTIÓN GLOBAL SGUNDO SEMESTRE 2014	
	CRÍTICAS AL SERVICIO Usuarios que evalúan con nota 1 a 4 cada servicio (Espontáneo)	PROBLEMAS VIVENCIADOS Usuarios que declaran problemas con cada servicio (Espontáneo)
➤ <b>Telefonía Móvil:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala señal (+ VTR)</li> <li>• Mala cobertura (en menor medida) (+ VTR) Entel destaca frente al resto por sus altos costos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala señal / interferencias (+ VTR)</li> <li>• Problemas de cobertura (+ VTR)</li> <li>• Lentitud (+ Nextel)</li> </ul>
➤ <b>Internet Móvil:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lentitud (+ Movistar, Claro, Nextel y VTR)</li> <li>• Mala señal (+ Claro y Movistar)</li> <li>• Estabilidad (+ VTR y Claro)</li> <li>• Cobertura ((+ Claro)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala señal (+ Claro)</li> <li>• Lentitud (+ Entel)</li> <li>• Estabilidad (gral)</li> </ul>
➤ <b>BAM:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lentitud (+ Entel)</li> <li>• Mala señal (+ Movistar y Claro)</li> <li>• Estabilidad (+ Movistar)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala señal (+ Movistar y Entel)</li> <li>• Es lento (+ Nextel y Claro)</li> <li>• Estabilidad (+ General, - VTR)</li> </ul>
➤ <b>Internet Fija:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lentitud (+ Movistar, Telcoy / Telsur y VTR)</li> <li>• Estabilidad del sistema (+ GTD y Movistar)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortes del servicio (+ Claro; GTD y Telcoy / Telsur)</li> <li>• Mala Señal (+ Movistar)</li> <li>• Lentitud (+ Movistar y VTR)</li> </ul>

La mala señal y la baja velocidad o lentitud del servicio son las debilidades más recurrentes, mencionadas por los usuarios de forma vivencial durante el segundo semestre del 2014, que presentan los servicios de telecomunicaciones, convirtiéndose en principales focos de gestión para los distintos operadores.

4) En relación a los usos dados a internet fija y móvil, indicador incorporado en el 2014, se observa que, globalizando los datos del año, los usuarios utilizan **internet fija principalmente para navegar en páginas web** (51%) y secundariamente para chatear (28%), mientras que, el uso dado a **internet móvil se centra en el chat**, el uso de redes sociales o skype (72%), siendo más intensivo el uso por los usuarios del tramo etareo de 19 a 39 años y siendo más recurrente el uso, tanto de internet fija como móvil, en la tarde y noche.

5) Adicionalmente al punto anterior, se consultó, en el 2014, a los usuarios de Internet Fija y Móvil sobre el conocimiento del concepto “Gestión de Tráfico”. Al respecto se observa que existe un alto desconocimiento del concepto (alredor del 80% declaran no conocerlo) y este porcentaje asciende ante la explicación del concepto y la consulta si estaban en conocimiento que las empresas pueden realizar dicha gestión ante situaciones de alta demanda o congestión a fin de mejorar la velocidad.

6) Haciendo un zoom en la evolución en el 2014 respecto al año anterior, respecto a la satisfacción de los usuarios por compañía, se observa que:

- **Telefonía Móvil:** Se observa un mejor desempeño por parte de Nextel, VTR y Claro. Entel mantiene su evaluación destacada frente al resto, mientras Movistar es la única que presenta una leve baja en su satisfacción neta.

COMPAÑÍAS	Evolución Satisfacción Neta anual	
	Año 2013	Año 2014
➤ Entel	59%	60%
➤ Movistar	34%	30%
➤ Claro	19%	27%
➤ Nextel	49%	55%
➤ VTR	44%	51%

- **Internet Móvil:** Nextel es la única empresa que mantiene su evaluación, mientras el resto presenta netos mas bajos en el presente año.

COMPAÑÍAS	Evolución Satisfacción Neta anual	
	Año 2013	Año 2014
➤ Entel	41%	33%
➤ Movistar	12%	9%
➤ Claro	7%	2%
➤ Nextel	48%	48%
➤ VTR	29%	21%

- **Banda Ancha Móvil:** Movistar, Claro, Nextel y VTR muestran alzas en sus niveles de satisfacción, mientras que Entel no muestra variaciones en el 2014 respecto del 2013.

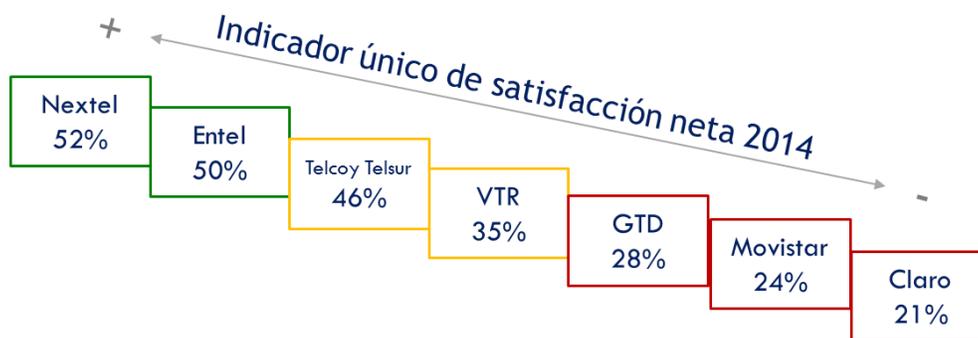
COMPAÑÍAS	Evolución Satisfacción Neta anual	
	Año 2013	Año 2014
➤ Entel	10%	12%
➤ Movistar	-17%	-4%
➤ Claro	-25%	-10%
➤ Nextel	28%	30%
➤ VTR	24%	30%



**Internet Fija:** Movistar y Telcoy/Telsur aumentan sus niveles de satisfacción neto, mientras que en Claro, VTR disminuyen sus cifras de satisfacción neta. GTD es la única que mantiene su evaluación de un año al otro.

COMPAÑÍAS	Evolución Satisfacción Neta anual	
	Año 2013	Año 2014
➤ Movistar	11%	17%
➤ VTR	41%	34%
➤ Claro	32%	25%
➤ GTD	29%	28%
➤ TELCOY / TELSUR	43%	46%

7) A fin de profundizar en el desempeño de los operadores de telecomunicaciones, se calculó un **indicador único de satisfacción neta** por compañía más allá del servicio brindado para el año 2014. De dicho análisis se observa que, Nextel y Entel reportan un mayor nivel de satisfacción neta por parte de sus usuarios en general, mientras que Claro, Movistar y GTD se presentan niveles netos por debajo del resto de los operadores de Telecomunicaciones.



8) En relación al conocimiento de los usuarios acerca de los **Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones** se observa, en general, una alta proporción de entrevistados que reconocen al menos un derecho. No obstante, en el 2014 baja el re-conocimiento de al menos un derecho en relación al año anterior (2013 94% / 2014 91%). Pero en esta última medición se mantiene en comparación al primer semestre del 2014.

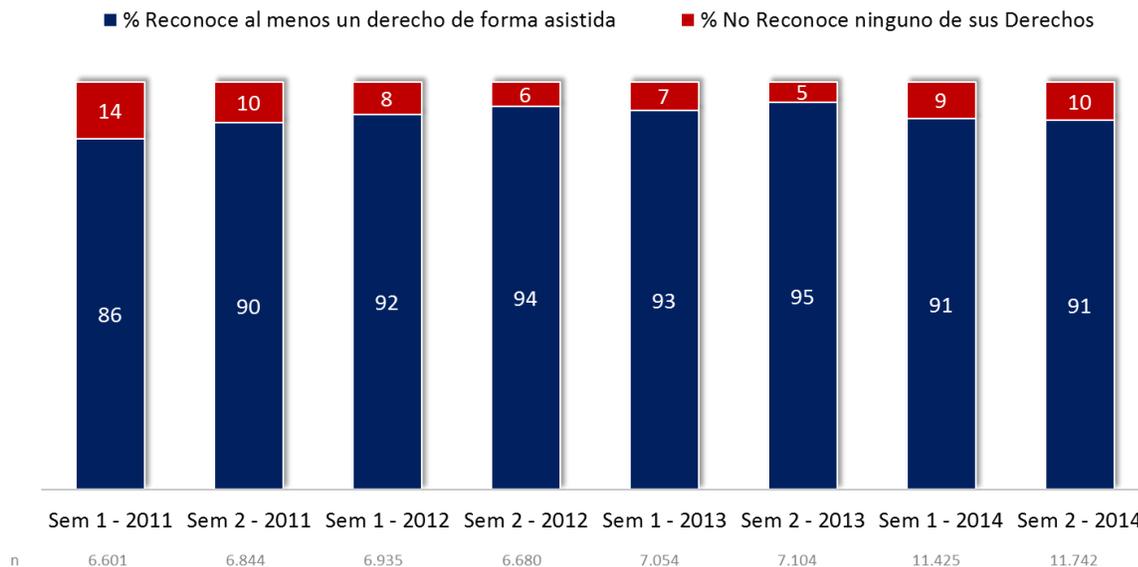
9) Entre las instituciones que están llamadas a acoger y proteger las demandas de los clientes de telecomunicaciones destaca el SERNAC (67% en 2014). Por su parte SUBTEL como institución para hacer valer los derechos de telecomunicaciones, aumenta dos puntos en relación al primer semestre del 2014, **debiendo SUBTEL focalizarse en convertirse en la Institución especialista en derechos de telecomunicaciones.**

## VI. RESULTADOS GLOBALES POR LOS CUATRO SERVICIOS

### 1. Conocimiento de los Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones y Rol SUBTEL

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

**Gráfica 4: Conocimiento de derechos del consumidor global. (Pregunta asistida)**

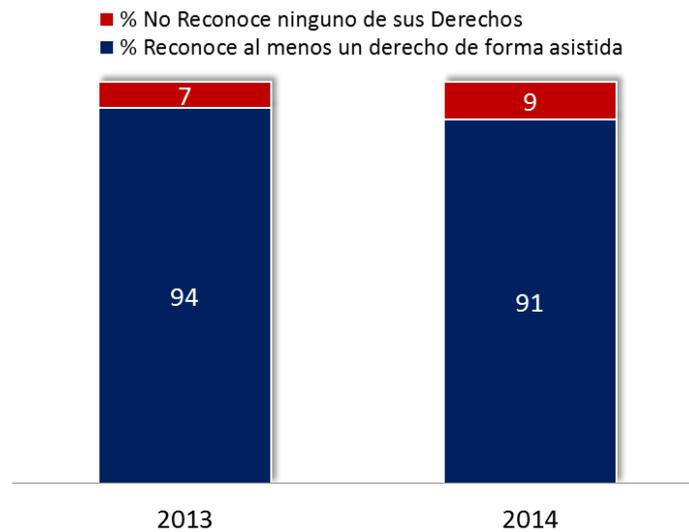


Los entrevistados reconocen al menos un derecho en una alta proporción, 91% para el segundo semestre, manteniéndose en relación al primer semestre 2014.

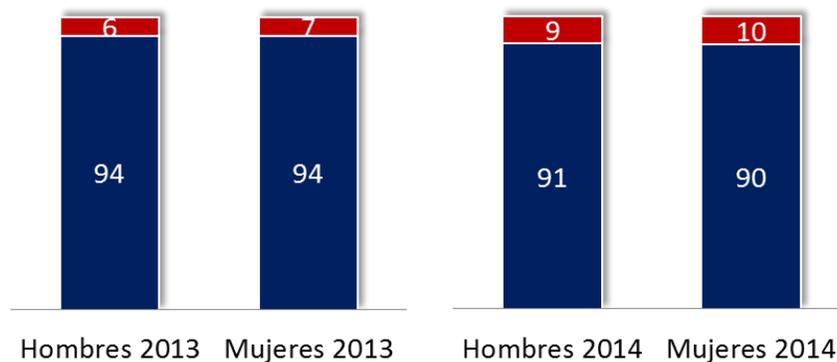
En el siguiente gráfico se reporta el grado de conocimiento declarado por cada uno de los derechos consultados a los usuarios de telecomunicaciones comparando los dos últimos años:

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

**Gráfica 5: Conocimiento de derechos del consumidor global. (Pregunta asistida) 2013-2014**

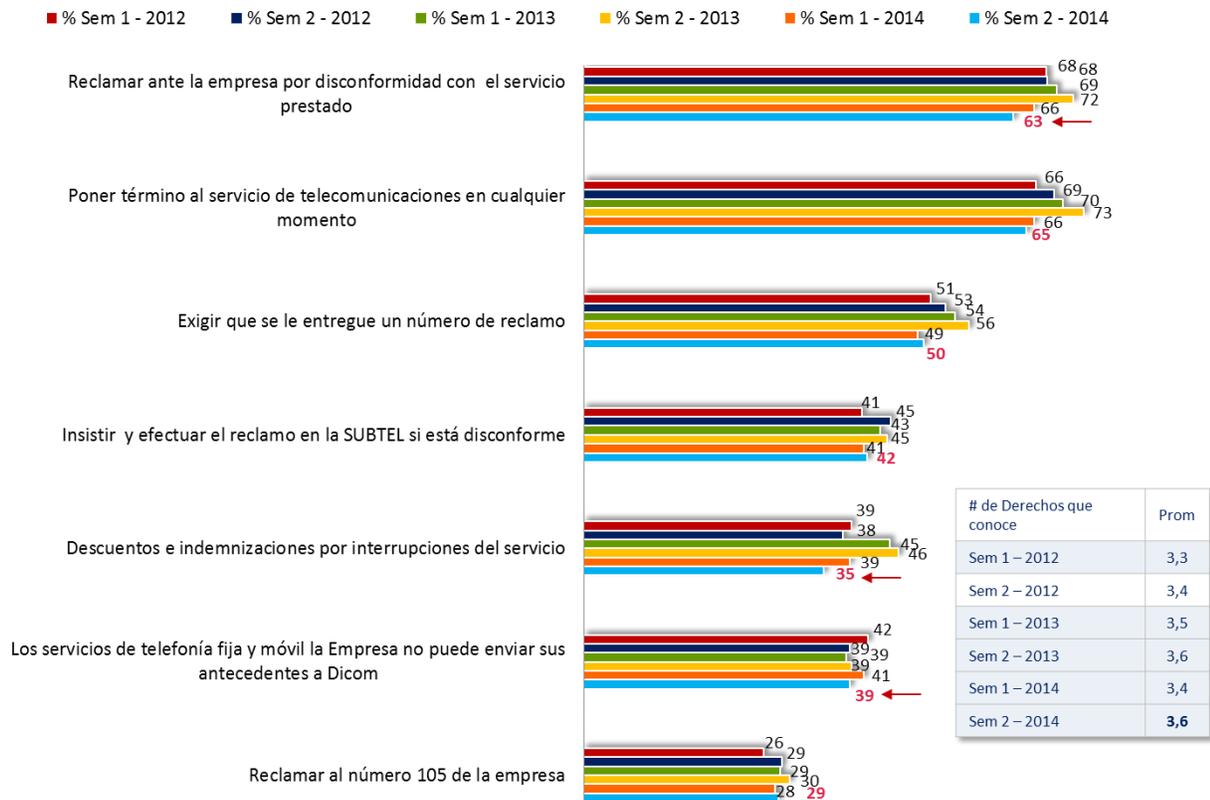


**Gráfica 6: Conocimiento de derechos del consumidor global. (Pregunta asistida) 2013-2014 Por Sexo.**



Si bien es menor el reconocimiento de al menos un derecho en el 2014, no se observan diferencias entre hombres y mujeres en el periodo 2013-2014.

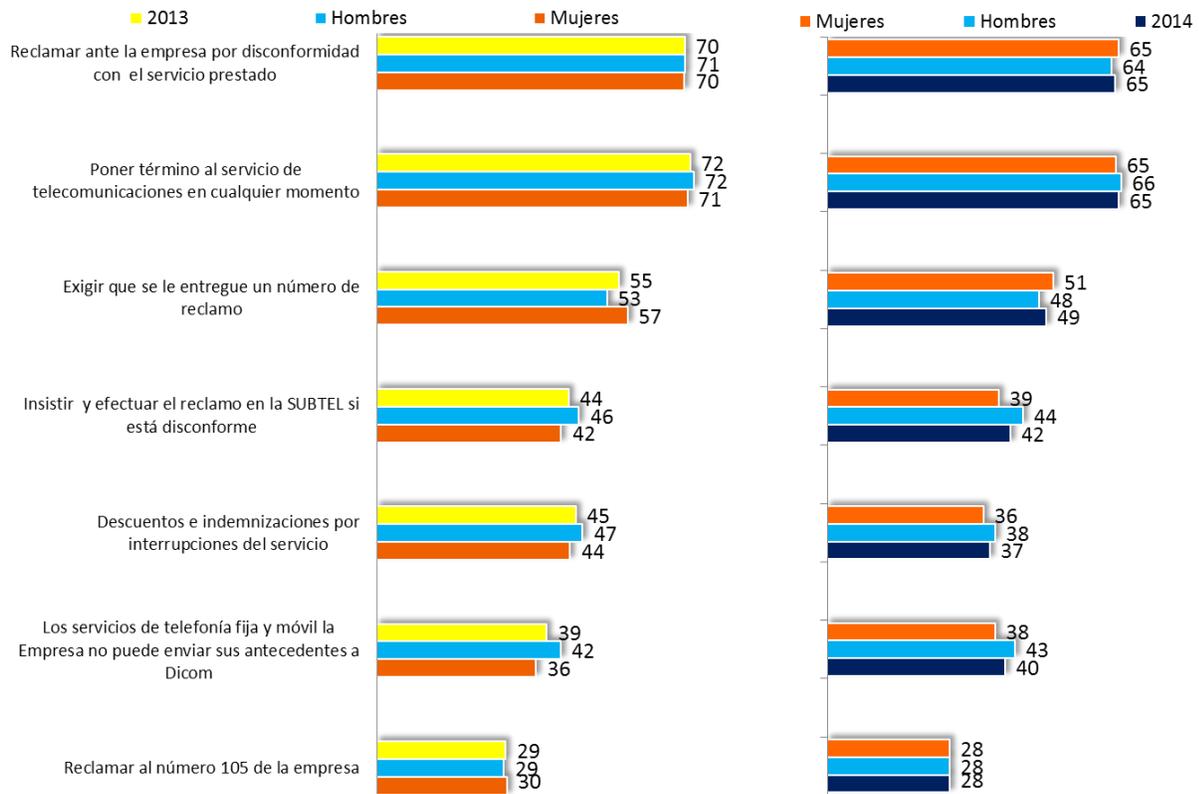
**Gráfica 7: Conocimiento de derechos del consumidor, últimas 4 mediciones.**



Los derechos con mayor conocimiento entre usuarios de telecomunicaciones son: el poder reclamar a la empresa por disconformidad con el servicio prestado y poner término al servicio en cualquier momento.

Hay derechos cuyo conocimiento es menor al 50% entre usuarios y que requieren mayor comunicación: El derecho de poder insistir y efectuar reclamo en la Subtel; el descuento e indemnización por interrupciones del servicio; la Empresa proveedora del servicio no puede enviar antecedentes a Dicom y el poder acceder a número para reclamo.

**Gráfica 8: Conocimiento de derechos del consumidor 2013-2014 Por Sexo.**

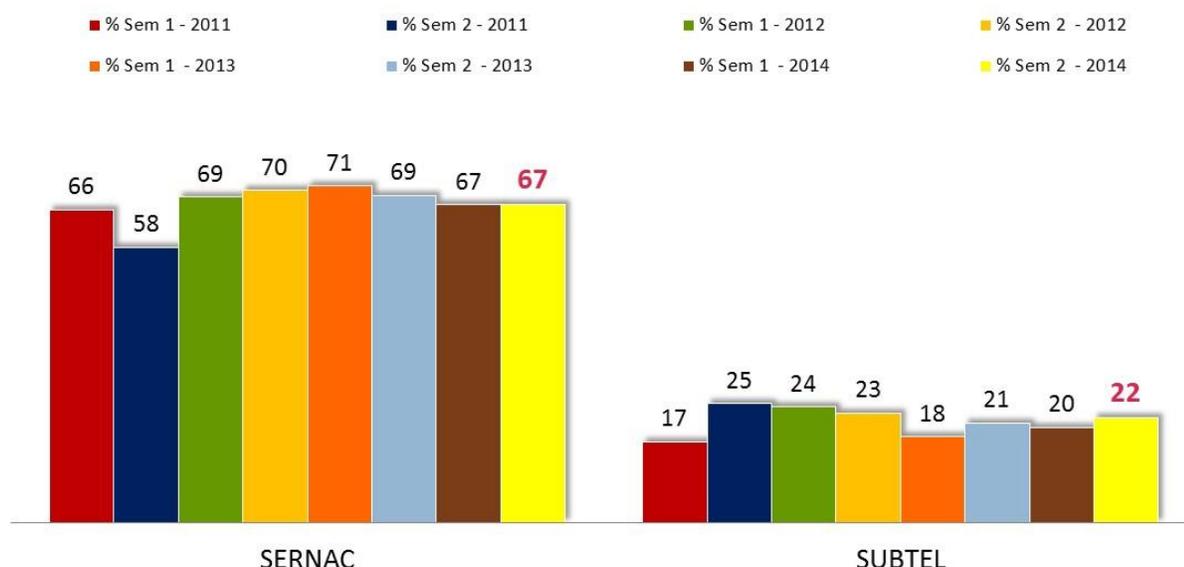


Entre las instituciones que están llamadas a acoger y proteger las demandas de los clientes de telecomunicaciones destaca el SERNAC, ya que un 67% de las menciones sobre esta pregunta recae sobre él. Lo anterior se midió a través de las respuestas a la siguiente pregunta:

*“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 8: Institución con la cual se siente más protegido para hacer valer derechos de telecomunicaciones.**



El SERNAC continúa siendo la Institución en la que se sienten más protegidos para hacer valer sus derechos como consumidor de servicios de telecomunicaciones, a distancia aparece SUBTEL, quien logra mejorar su vinculación en el 2014.

SUBTEL por su parte logra aumentar dos puntos en la actualmente 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.

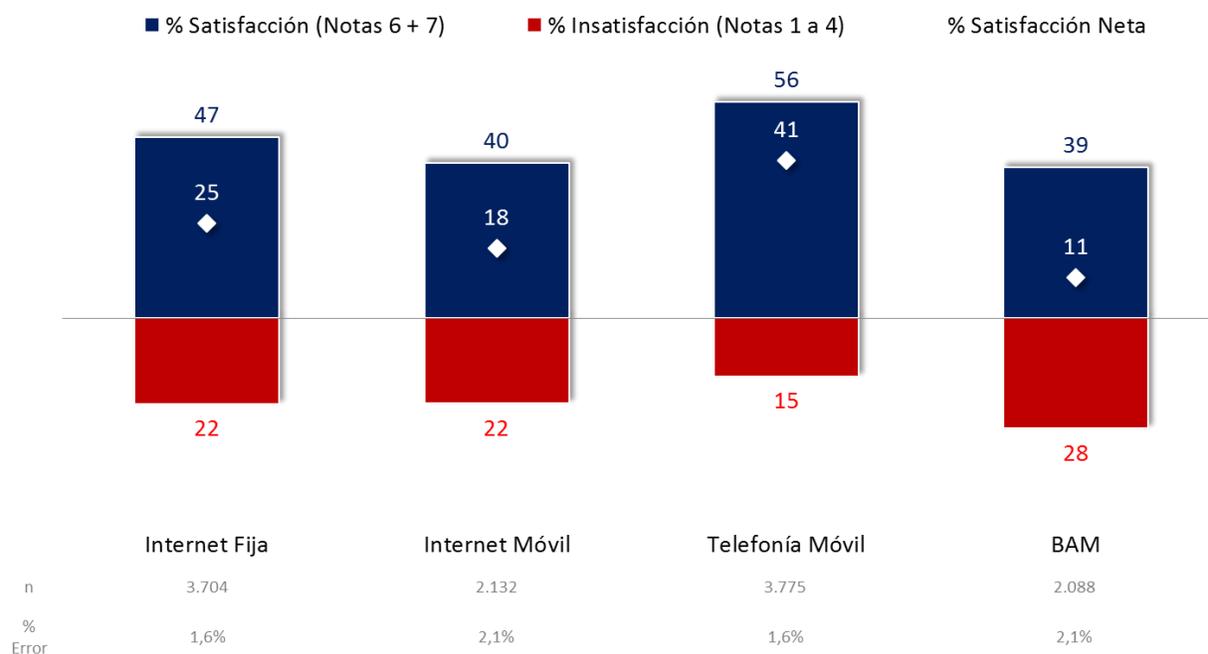
- Un 91% de los entrevistados reconoce al menos uno de los 7 derechos. En la actual medición, se mantiene la declaración del conocimiento de los mismos respecto de la medición anterior, sin embargo, cae en relación al 2013, volviendo a los niveles reportados en el 2012.
- Los derechos de mayor reconocimiento 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 algo más de la mitad de los derechos como usuarios de telecomunicaciones (3,6 de 7), debiendo estar atentos a reforzarlo y a continuar en la tarea de reforzarlos, manteniéndolos como un desafío comunicacional.
- Sernac, continúa siendo percibida como la institución que entrega más seguridad para hacer valer los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, mientras que SUBTEL aumenta dos puntos en la actual medición.

## 2. 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 9: Satisfacción con servicios de telecomunicaciones – Por servicio.**

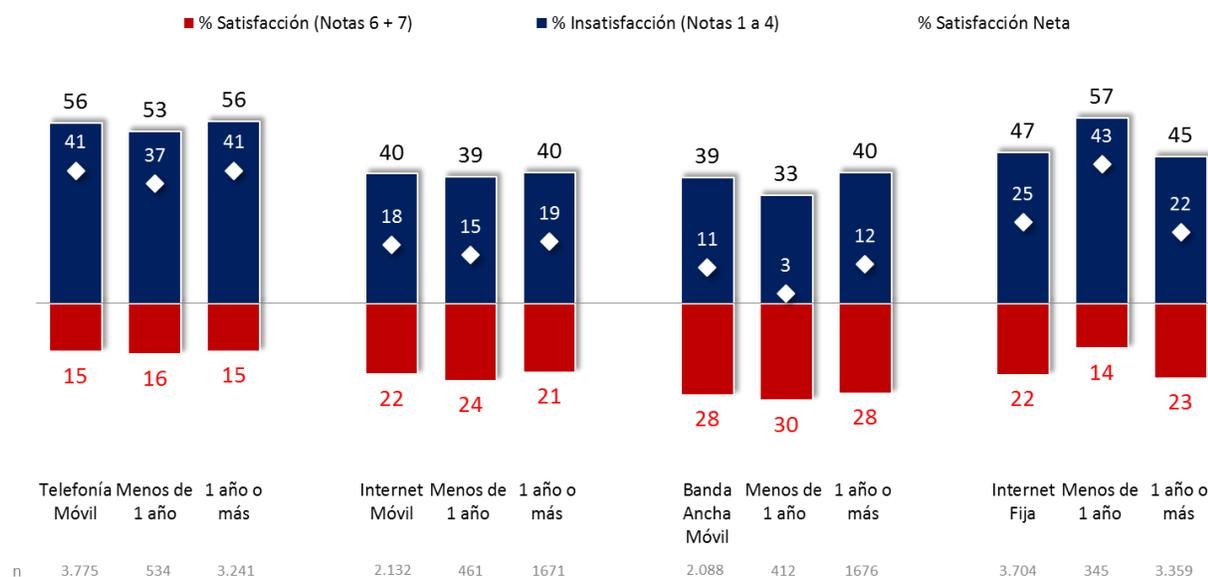


(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción “5” o “No sabe”.

Todos los servicios de telecomunicaciones muestran moderada a baja satisfacción. En este contexto se distingue Telefonía Móvil.

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.

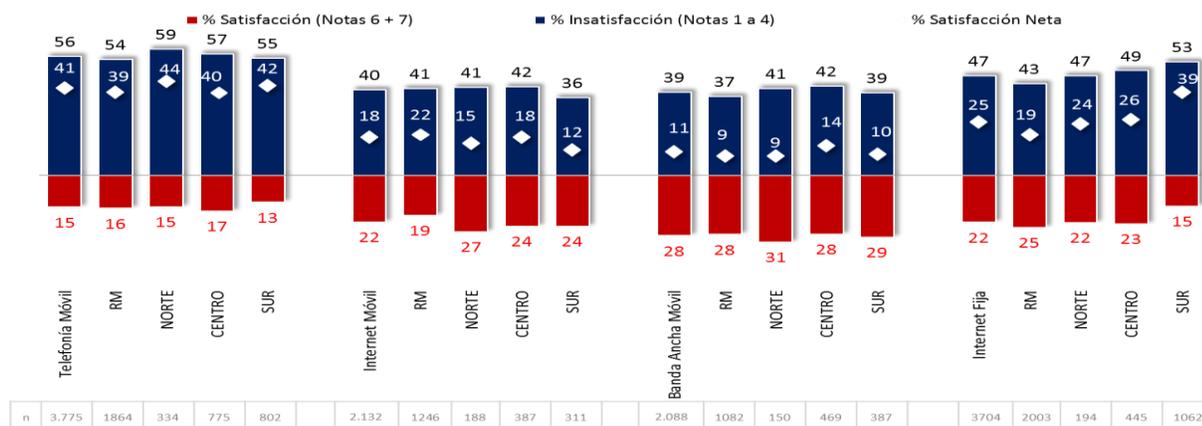
**Gráfica 10: Satisfacción general con servicios de telecomunicaciones – Por servicio y antigüedad.**



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

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.

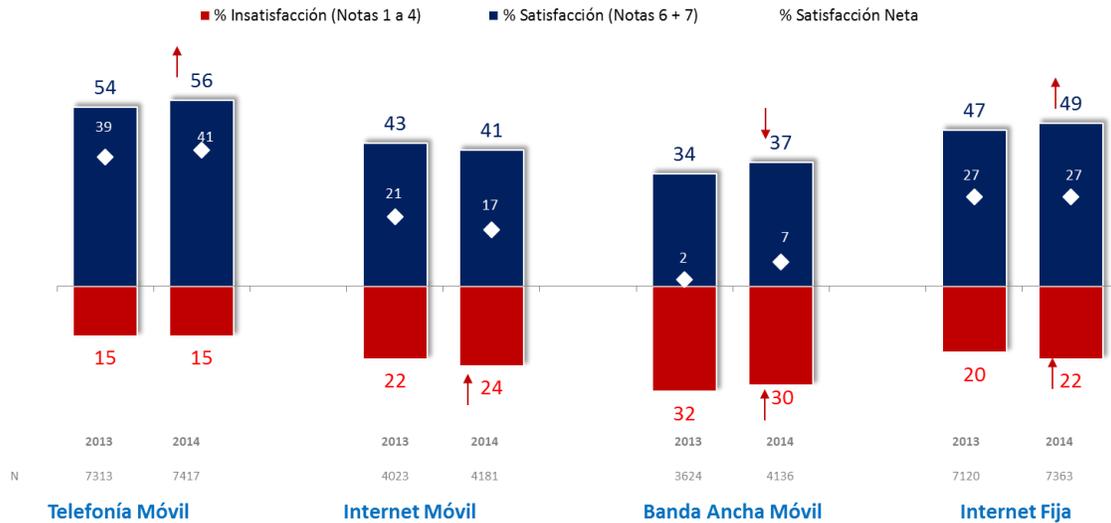
**Gráfica 11: Satisfacción general con servicios de telecomunicaciones – Por zona y servicio.**



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

Ahora observemos la satisfacción con cada servicio en indicadores globales año.

**Gráfica 12: Satisfacción con los servicios – Global año 2013 y 2014**



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

En forma evolutiva, se observan variaciones en la satisfacción de los usuarios de un año al otro. Telefonía Móvil mantiene el mayor nivel de satisfacción y aumenta en el 2014 junto a Internet Fija. No obstante, este último aumenta las críticas junto a Internet Móvil. El servicio de Banda Ancha es el único que sufre un deterioro en la satisfacción de sus usuarios en el 2014, sin embargo disminuye las críticas.

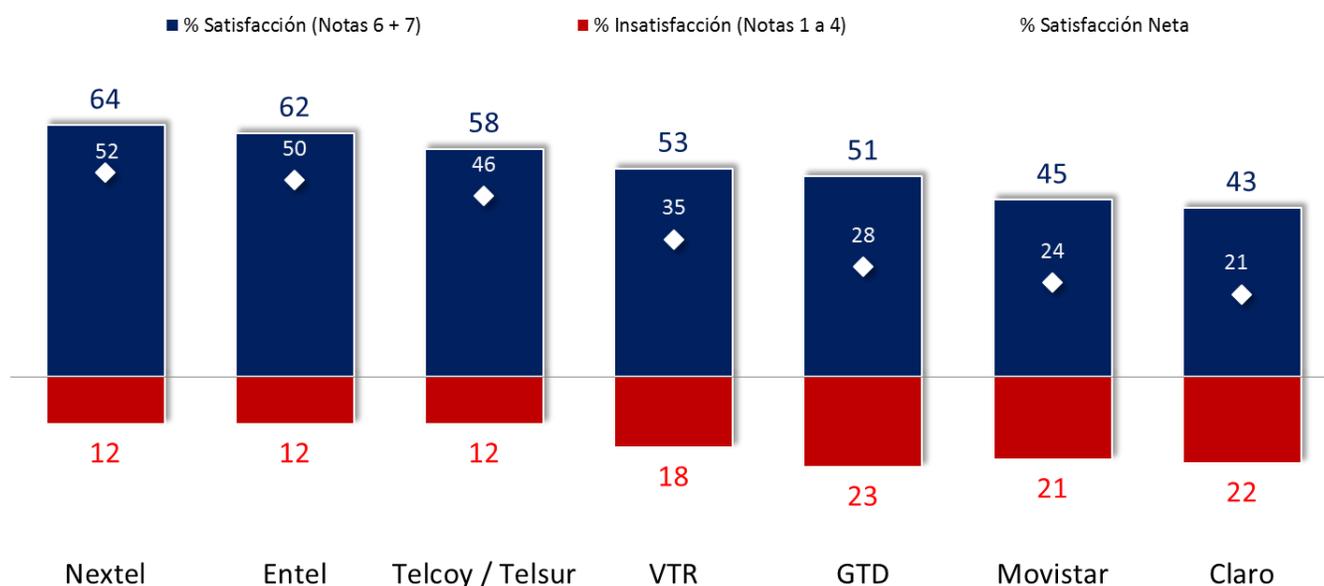
### 3. Indicador único neto de compañías de telecomunicaciones año 2014

Para el 2014 se construyó un indicador único de satisfacción neta por operador, a fin de observar el desempeño por compañía en forma transversal a los servicios ofrecidos.

Dicho indicador se construye a partir de la pregunta de satisfacción aplicada a cada entrevistado y se pondera a nivel de líneas por servicio y operador y por tipo de contrato y región.

**Gráfica 13: Indicador único neto de compañía de telecomunicaciones – Año 2014**

Base: Total entrevistados por compañía



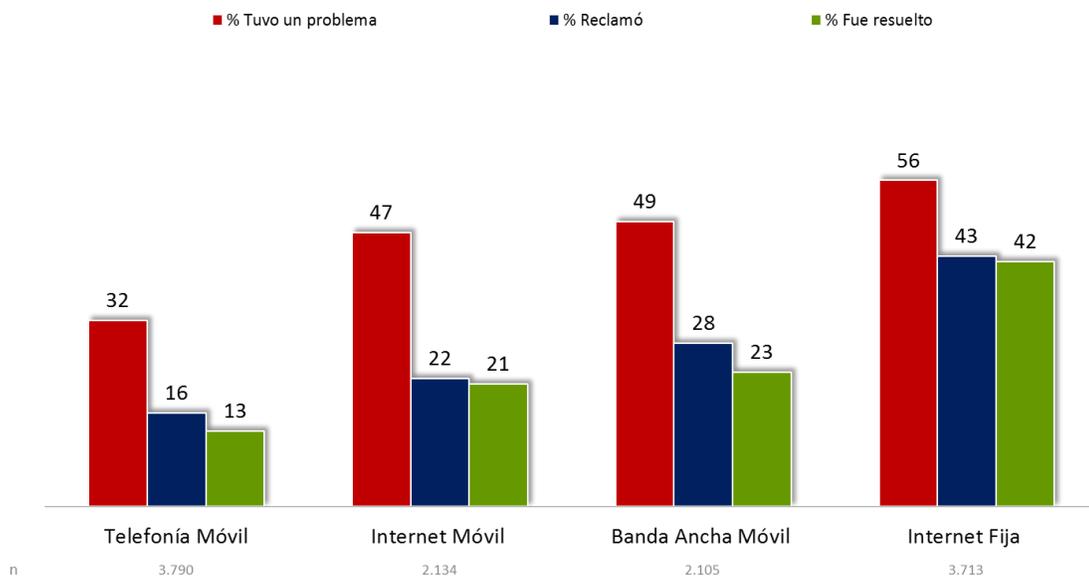
(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

## 4. 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?”.*

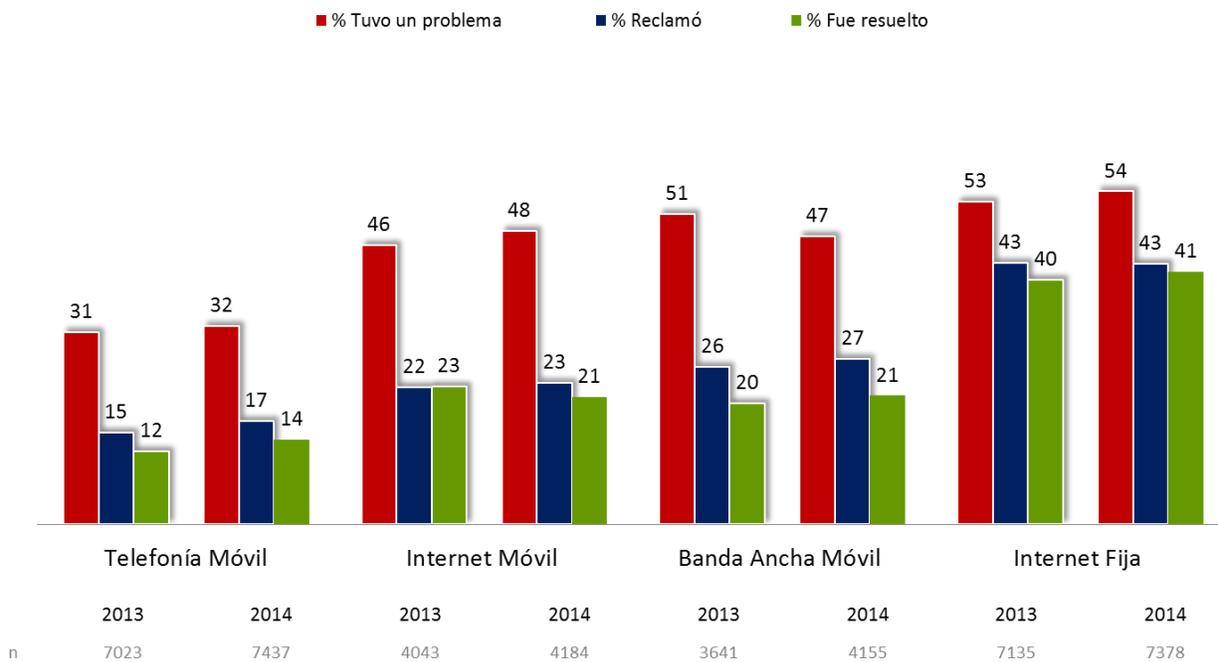
**Gráfica 14: Tasas de problemas, reclamos y resolución de reclamos. 2do semestre 2014**



\* % Calculado en función del total de usuarios por servicio

En el siguiente gráfico, se observa la tasa de problemas, reclamo y resolución anualizado

Gráfica 15: Tasas de problemas, reclamos y resolución de reclamos. Global 2013 – 2014



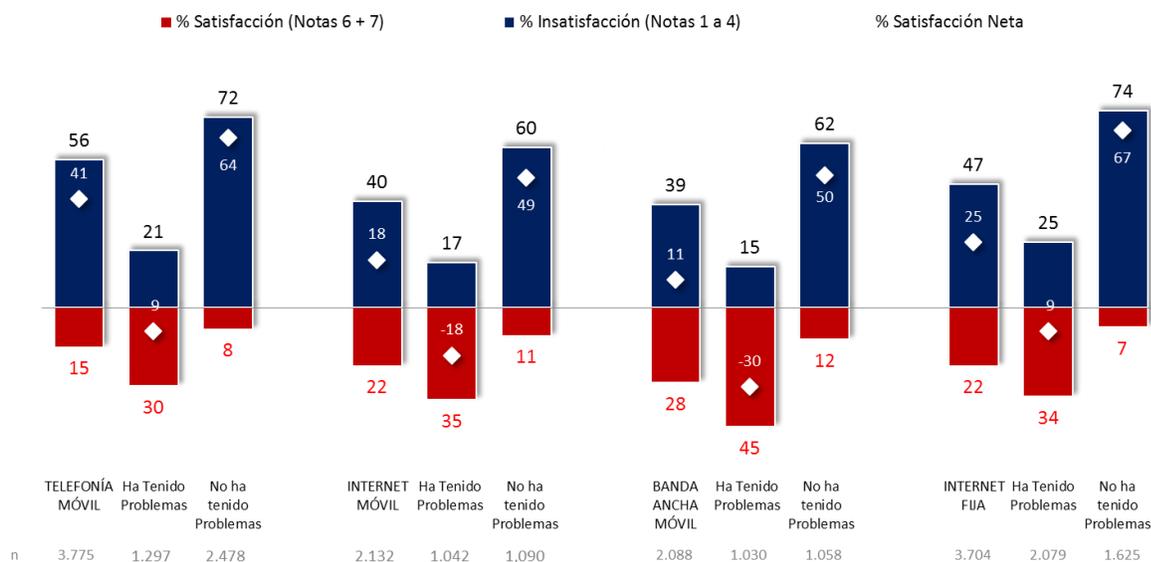
\* Total Entrevistados

## 5. 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?”*

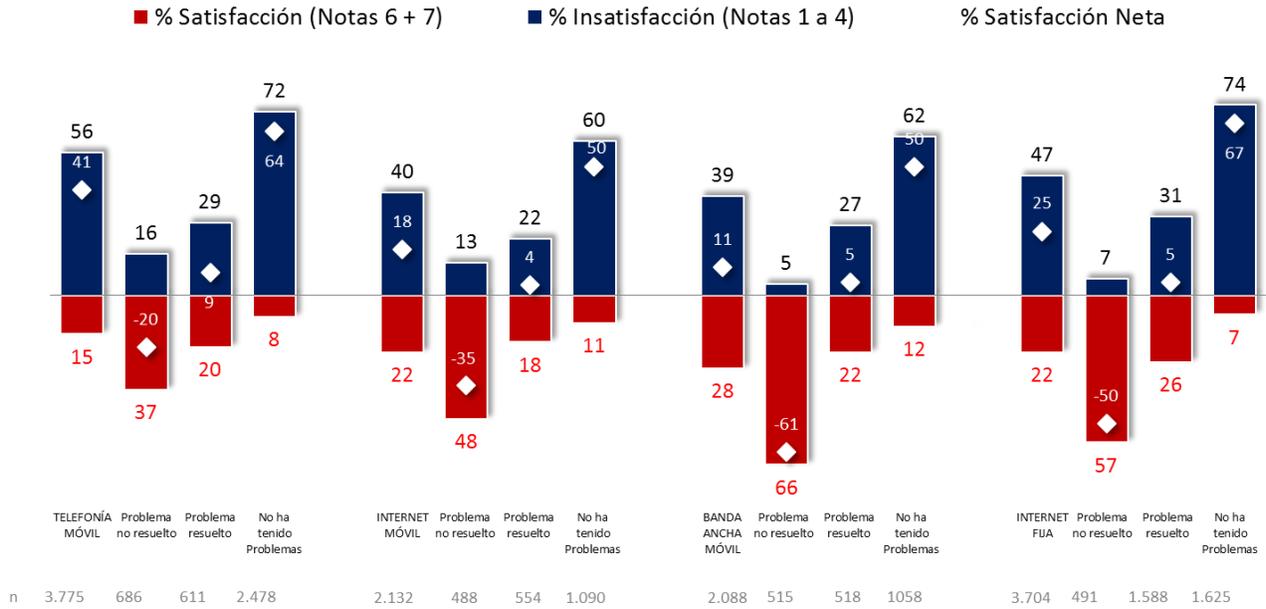
**Gráfica 16: Satisfacción con el servicio – Si ha tenido problemas.**



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

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

**Gráfica 17: Satisfacción con el servicio – Si su problema fue resuelto**



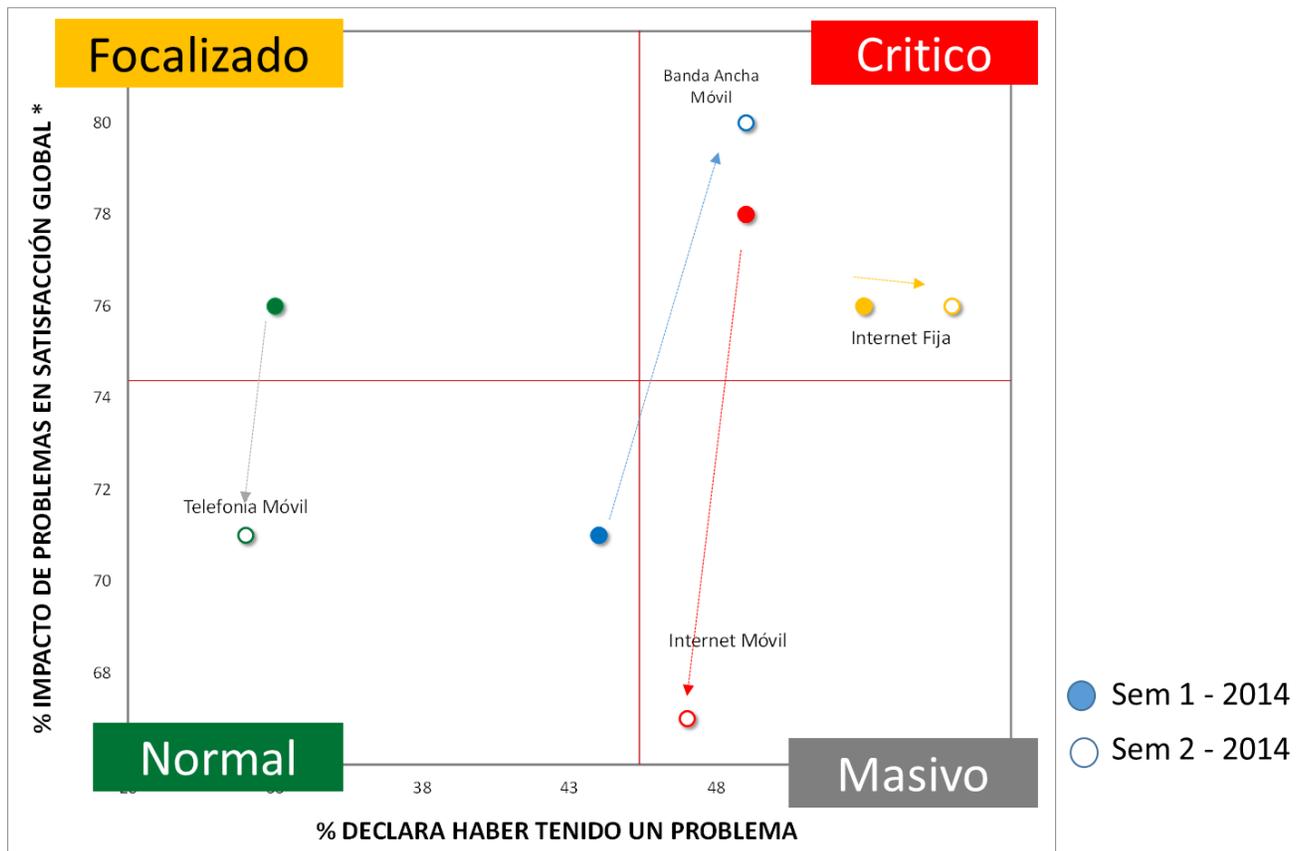
(\* ) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción “5” o “No sabe”.

En el siguiente gráfico se observa la evolución del impacto de los problemas en la satisfacción global con los servicios respecto del primer semestre del 2014.

Gráfica 18: Tabla de impactos históricos de problemas en satisfacción global. (últimas dos mediciones)

1er Sem 2014	% Declara haber tenido un problema	% Impacto de problemas en Satisfacción Global
Telefonía Móvil	33	76
Internet Móvil	49	78
Banda Ancha Móvil	44	71
Internet Fija	53	76
2do Sem 2014		
Telefonía Móvil	32	71
Internet Móvil	47	67
Banda Ancha Móvil	49	80
Internet Fija	56	76

Gráfica 19: Tabla de impactos históricos de problemas en satisfacción global. (últimas dos mediciones)



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 deficitaria, puesto que representa una mayor tasa de problemas y mayores diferencias en la satisfacción 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 Banda Ancha Móvil, es mayor que en Internet fija, pues su coordenada del eje “Y” es mayor.

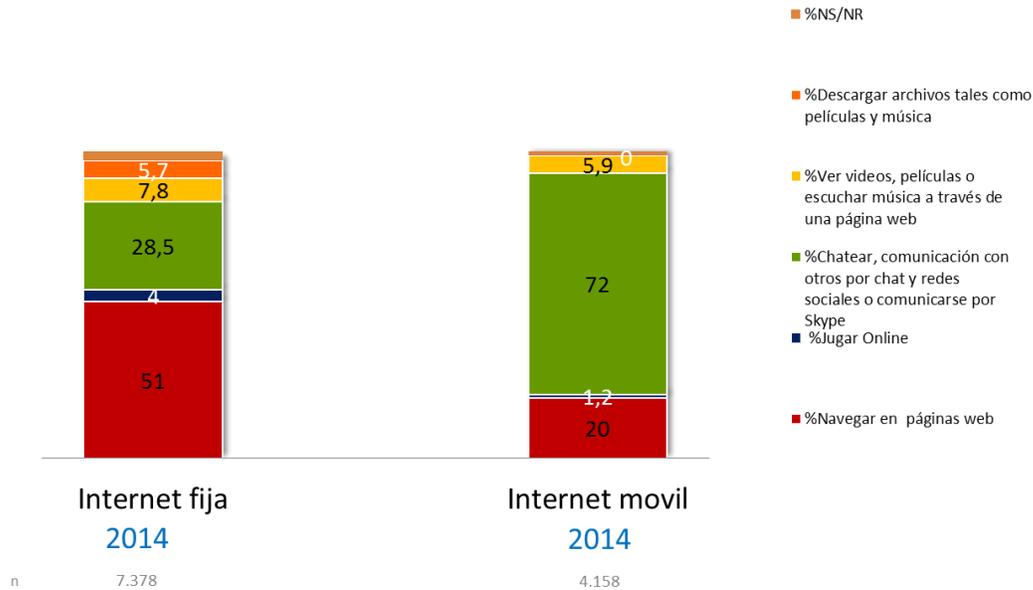
De este modo, Banda Ancha Móvil, es el servicio que se posiciona en la actual medición como el más crítico, ya que, aumenta su tasa de problemas, creciendo la brecha en la satisfacción neta declarada entre quienes tienen problemas y los que no lo tienen.

## 6. Usos específicos de Internet Fija / Móvil.

A continuación revisaremos los principales usos que los clientes le dan al servicio de Internet Fija y Móvil y los horarios en que utilizan estos servicios.

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

**Gráfica 20: Características de uso del servicio de Internet Fija / Móvil – INDICADOR GLOBAL AÑO 2014**

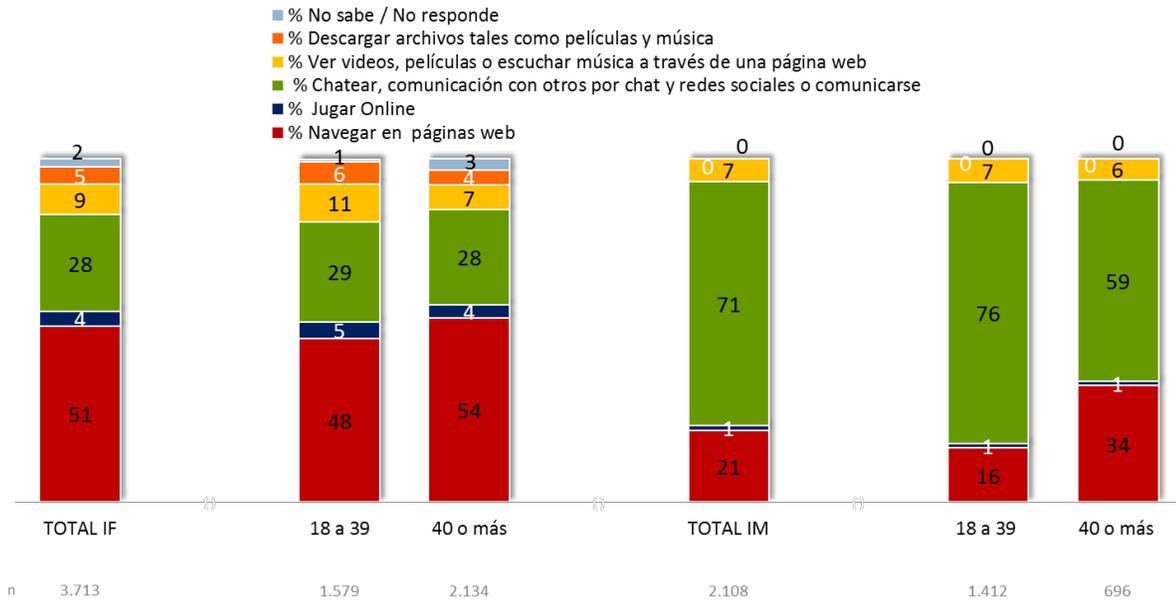


A lo largo del año 2014, extrayendo un indicador anual, se observa que, los usuarios(as) utilizan, principalmente, el servicio de Internet Fija para navegar en páginas web (51%) y en segundo lugar para chatear, comunicación con otros por chat y redes sociales o comunicarse (28%), mientras que el uso dado a Internet Móvil, se centra en el chat, el uso de redes sociales o skype (72%).

A continuación revisaremos los principales usos que los clientes le dan al servicio de Internet Fija y Móvil aperturado por tramos etareos durante el segundo semestre del año.

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

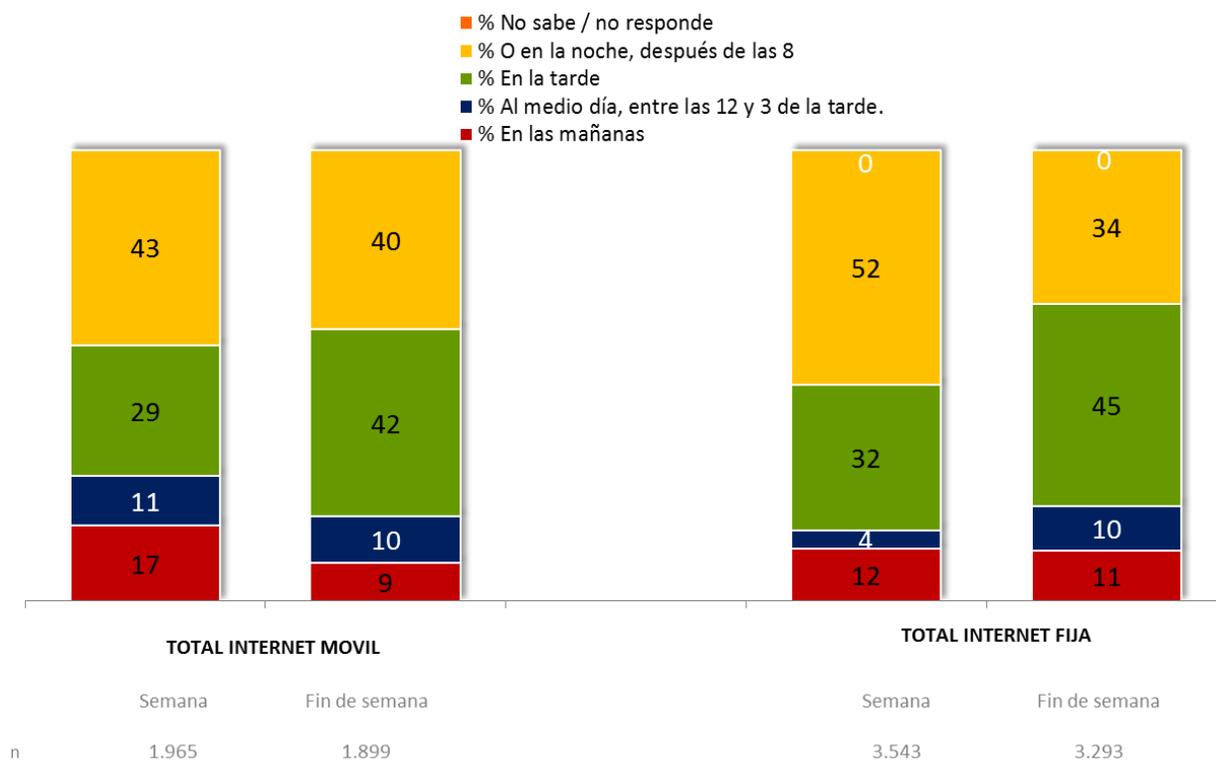
**Gráfica 21: Características de uso del servicio de Internet Fija / Móvil por Tramo Etareo – SEGUNDO SEMESTRE 2014**



A continuación revisaremos los horarios en que se utilizan los servicios de Internet Fija y Móvil, durante el segundo semestre del 2014.

*“Pensando en el uso que usted hace del servicio de Internet Fija en su hogar/ 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/fines de semana?” (Respuesta Única)*

**Gráfica 22: Frecuencia de uso de Internet Fija y Móvil – SEGUNDO SEMESTRE 2014**



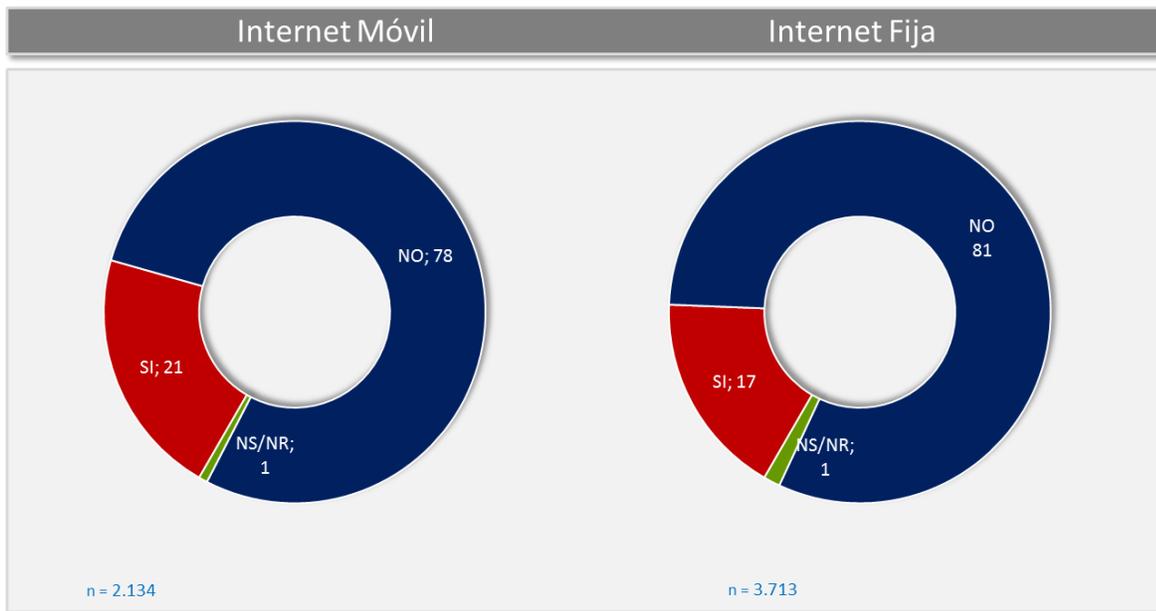
En relación a los horarios de utilización del servicio, se observa que, tanto en días de semana como en fines de semana, se utiliza mayoritariamente en horario PM.

## 7. Gestión de Tráfico: Internet Fija / Móvil.

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

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

**Gráfica 23: Grado de conocimiento del concepto “Gestión del Tráfico”. 2do Semestre 2014**

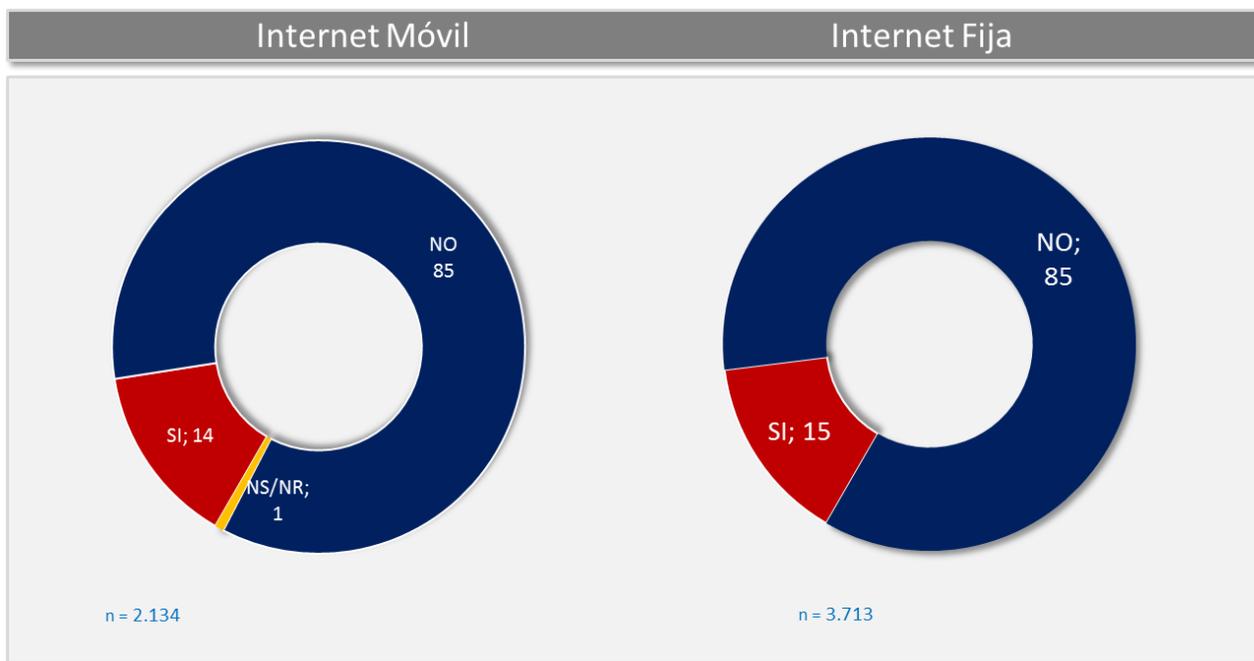


En ambos servicios, se observa que existe un bajo conocimiento del concepto de gestión de tráfico, que se arrastra desde el primer semestre 2014. No obstante, el grado de desconocimiento se extiende a todas las empresas de telecomunicaciones que prestan el servicio.

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 24: Conocimiento de la accionar de las empresas en la Gestión de Tráfico**



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’?

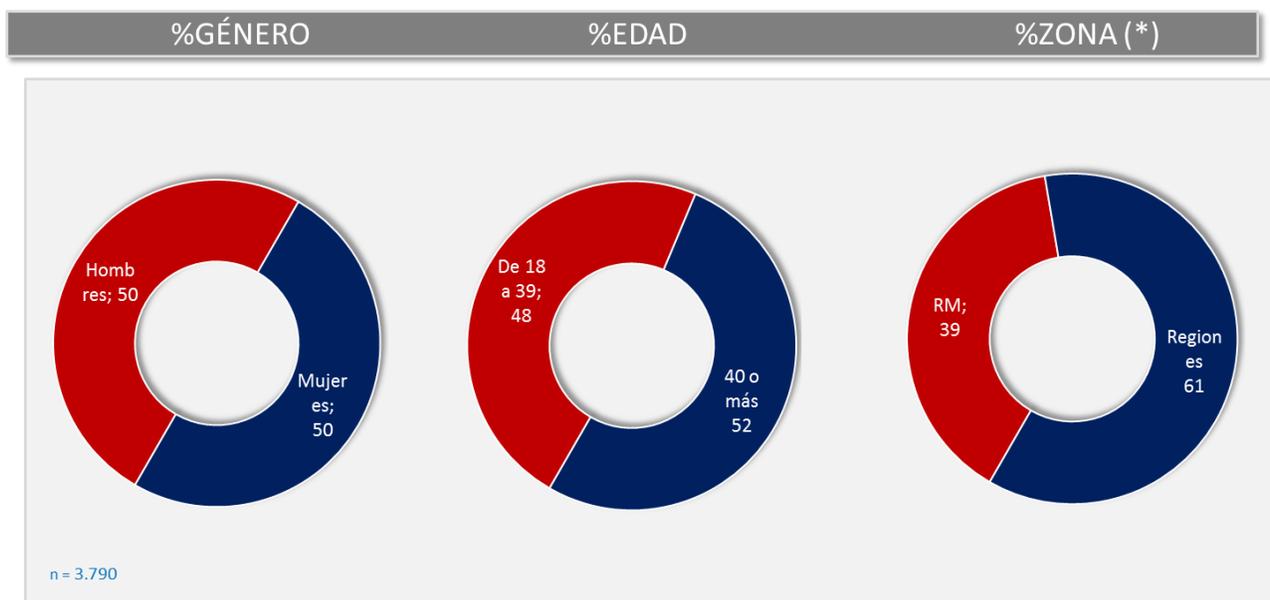
Consistentemente con el desconocimiento declarado en ambos servicios acerca del concepto de Gestión de Tráfico, observado en el gráfico anterior, se observa en el siguiente gráfico que, el 85% de los usuarios de Internet Fija y de Internet Móvil, declara no conocer la posibilidad con la que cuentan las empresas de dar prioridad para determinados tipos de tráfico a fin de mejorar la velocidad del servicio.

## VII. ANÁLISIS POR TIPO SERVICIO

### 1. Telefonía móvil

#### 1. Perfil de los entrevistados: características Demográficas de usuarios de Telefonía Móvil.

Gráfica 25: Características demográficas de usuarios de Telefonía Móvil.



A nivel de la variable Sexo, la composición de la muestra de Telefonía Móvil, se compone de una distribución igual entre hombres y mujeres (50% respectivamente) y con una distribución similar para la variable edad, recogiendo en forma equitativa los dos tramos etareos (48% de 18 a 39 años y 52% de 40 a 52 años).

Respecto a la composición demográfica muestra una mayoría entre los usuarios de regiones (61%) con respecto a la Región Metropolitana (39%).

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

Gráfica 26: Características demográficas de usuarios de Telefonía Móvil – Por compañía.

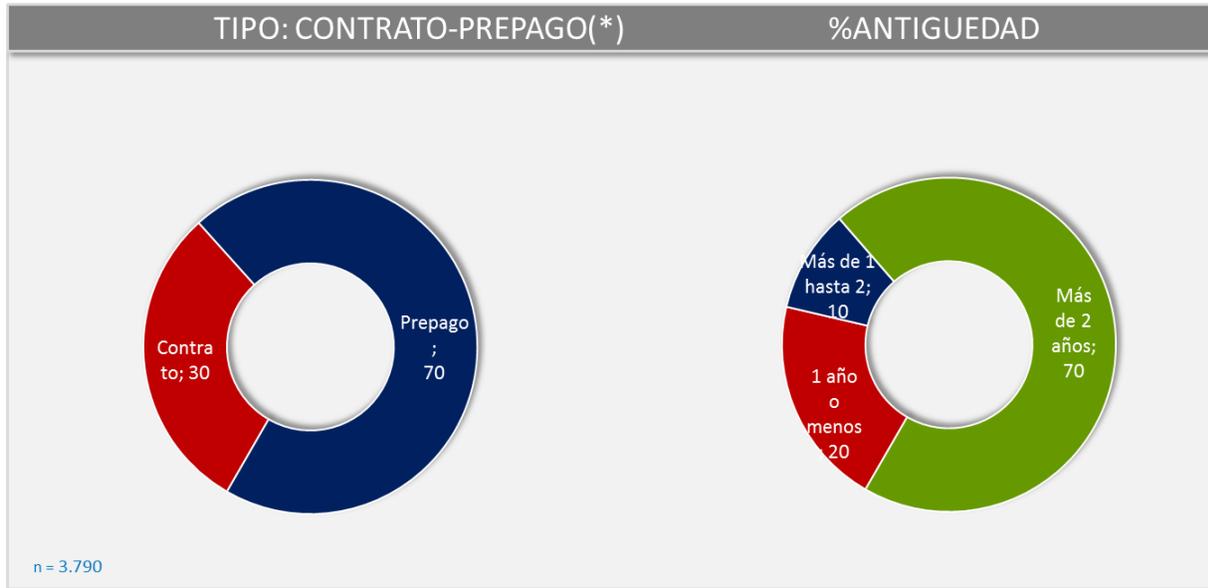
GÉNERO				EDAD				ZONA (*)			
Compañía	Base (n)	% Hombre	% Mujer	Compañía	Base (n)	% 18 a 39	% 40 o Más	Compañía	Base (n)	% RM	% Regiones
Entel	747	53	47	Entel	747	49	51	Entel	747	41	59
Movistar	759	47	53	Movistar	759	43	57	Movistar	759	36	64
Claro	739	48	52	Claro	739	53	47	Claro	739	40	60
Nextel	775	64	36	Nextel	775	64	36	Nextel	775	65	35
VTR	770	51	49	VTR	770	53	47	VTR	770	69	31
<b>TOTAL</b>	<b>3790</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>TOTAL</b>	<b>3790</b>	<b>48</b>	<b>52</b>	<b>TOTAL</b>	<b>3790</b>	<b>39</b>	<b>61</b>

n = 3.790

La distribución de la muestra en términos de sexo, edad para la mayoría de las compañías es relativamente proporcional entre hombres y mujeres y grupo etario, a excepción de Nextel, que concentra un mayor número de usuarios hombres con 64% y de usuarios del tramo etareo de 18 a 39 años (64%). En cuanto a la zona geográfica, se observa en el gráfico, que Nextel y VTR concentran sus usuarios principalmente en la Región Metropolitana 65% y 69% 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 27: Características del servicio de telefonía móvil.

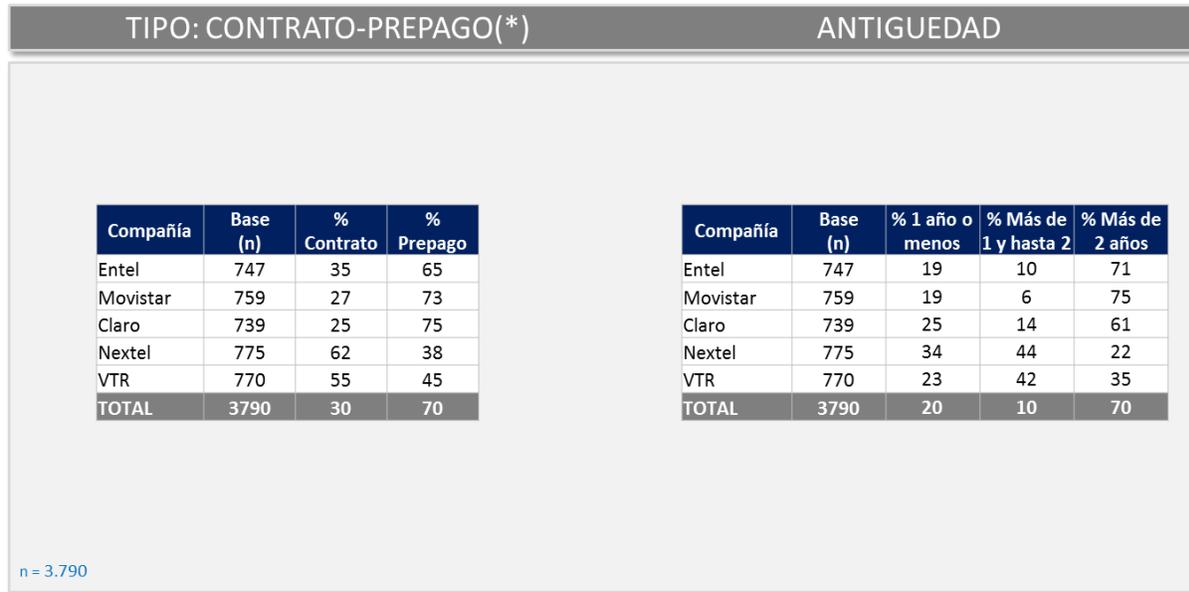


(\*) Este es el resultado ponderado de acuerdo a la distribución del universo de teléfonos móviles dispuesto por SUBTEL.

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

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 28: Características del servicio de telefonía móvil – Por compañía.



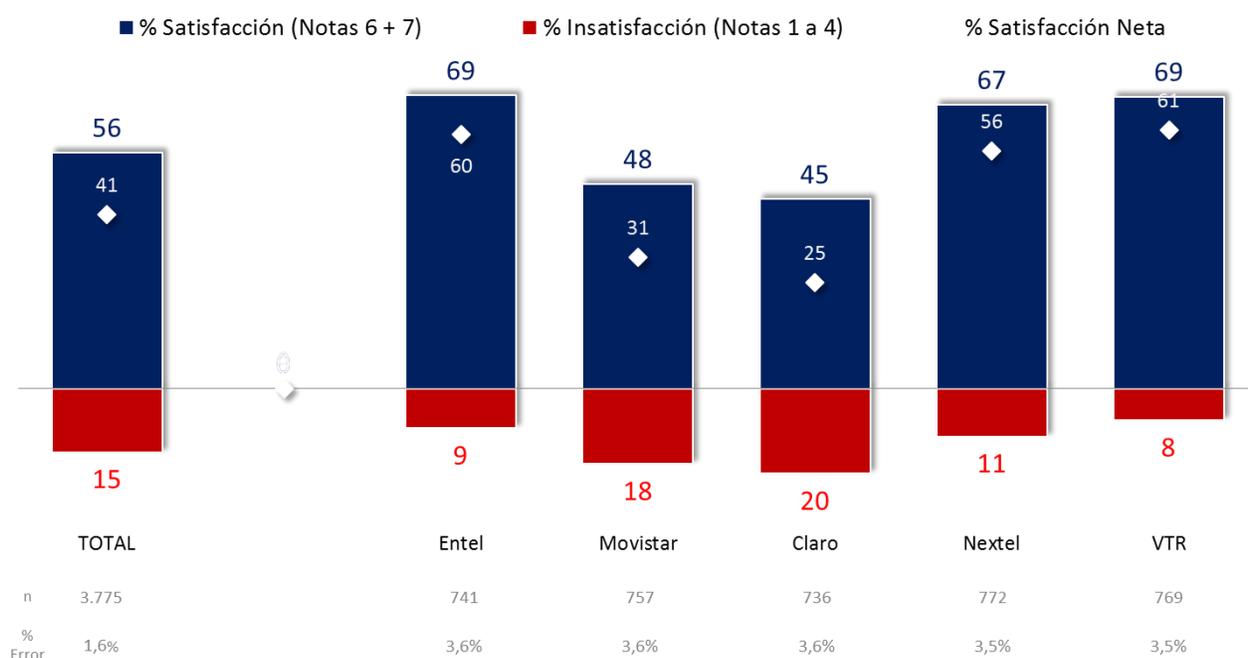
Nextel y VTR destacan como las compañías que tiene una relación contractual con sus clientes superior al 50% de los casos, 62% y 55% respectivamente. En cuanto a la antigüedad, las compañías Entel, Movistar y Claro concentran usuarios(as) con más de 2 años de permanencia en el servicio. Nextel y VTR,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

## 2. 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 29: Satisfacción con empresas de telefonía móvil.



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

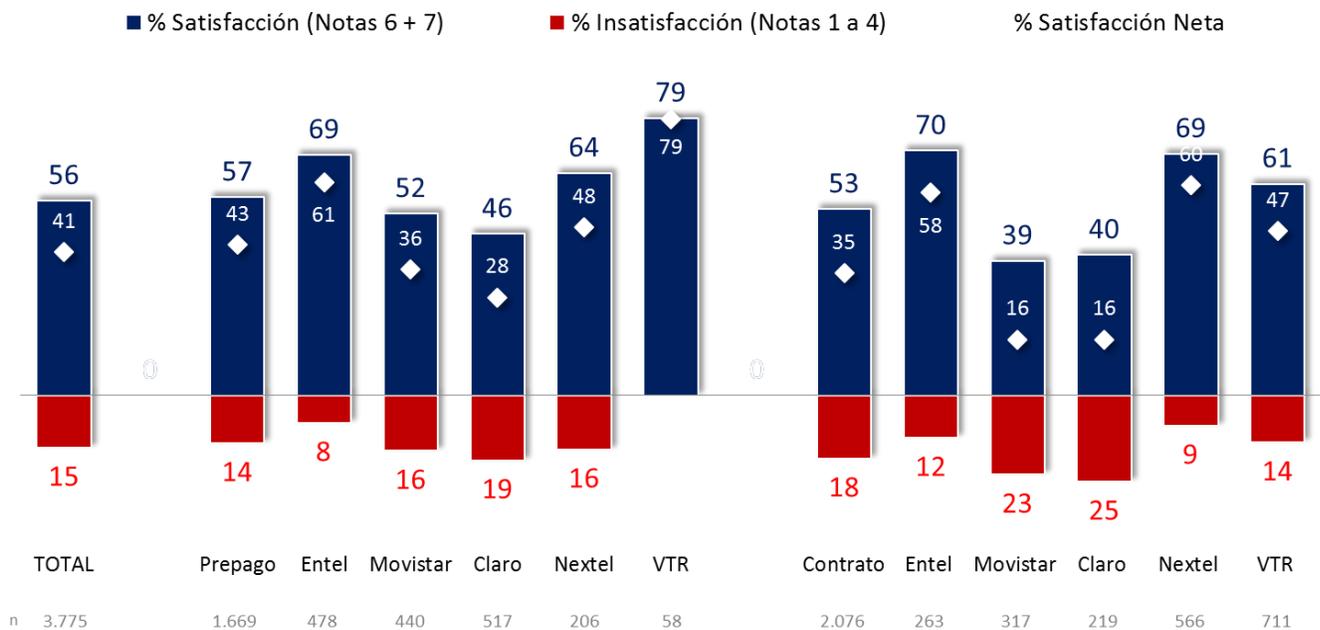
El nivel de satisfacción general con la telefonía móvil se mantiene invariable respecto a la medición anterior, alcanzando un 56% con notas 6 + 7, y un 15% de insatisfacción (notas 1 a 4)

En relación a la satisfacción reportada para cada compañía, los usuarios de Entel, VTR y Nextel presentan el mejor desempeño, presentando un nivel de satisfacción cercano al 70% y niveles de críticas inferiores al promedio.

Claro y Movistar, son las empresas que presentan un desempeño más bajo con un 48% y 45% de satisfacción respectivamente y alcanzando niveles de insatisfacción que superan los dos dígitos (18% y 20% respectivamente).

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



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

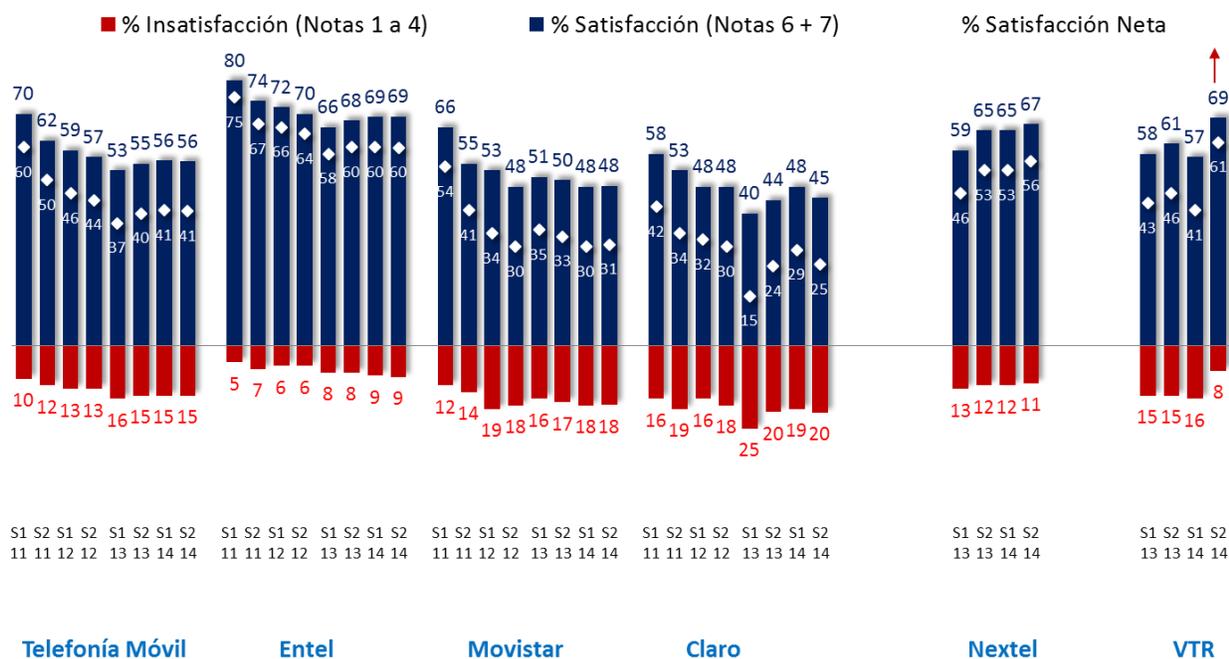
En términos generales existe mayor satisfacción en los usuarios “Prepago” que en los clientes con contrato, con 8 puntos más de satisfacción neta, lo que se podría explicar por las mayores expectativas de servicio y un uso más intensivo por parte de los usuarios con contrato.

En relación a los operadores, VTR, Entel y Nextel son las compañías que muestran un mejor desempeño, tanto en prepago como en contrato. No obstante, VTR, destaca ampliamente entre los usuarios de prepago (79% de nota 6+7).

Al igual que en la medición pasada, Claro y Movistar, son las empresas que reportan un menor nivel de satisfacción entre sus usuarios, tanto en prepago como en contrato, siendo en este último tipo de vínculo donde obtienen un más bajo desempeño (16% de satisfacción neta respectivamente).

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

Gráfica 31: Satisfacción con empresas de telefonía móvil – Por compañía y medición.



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

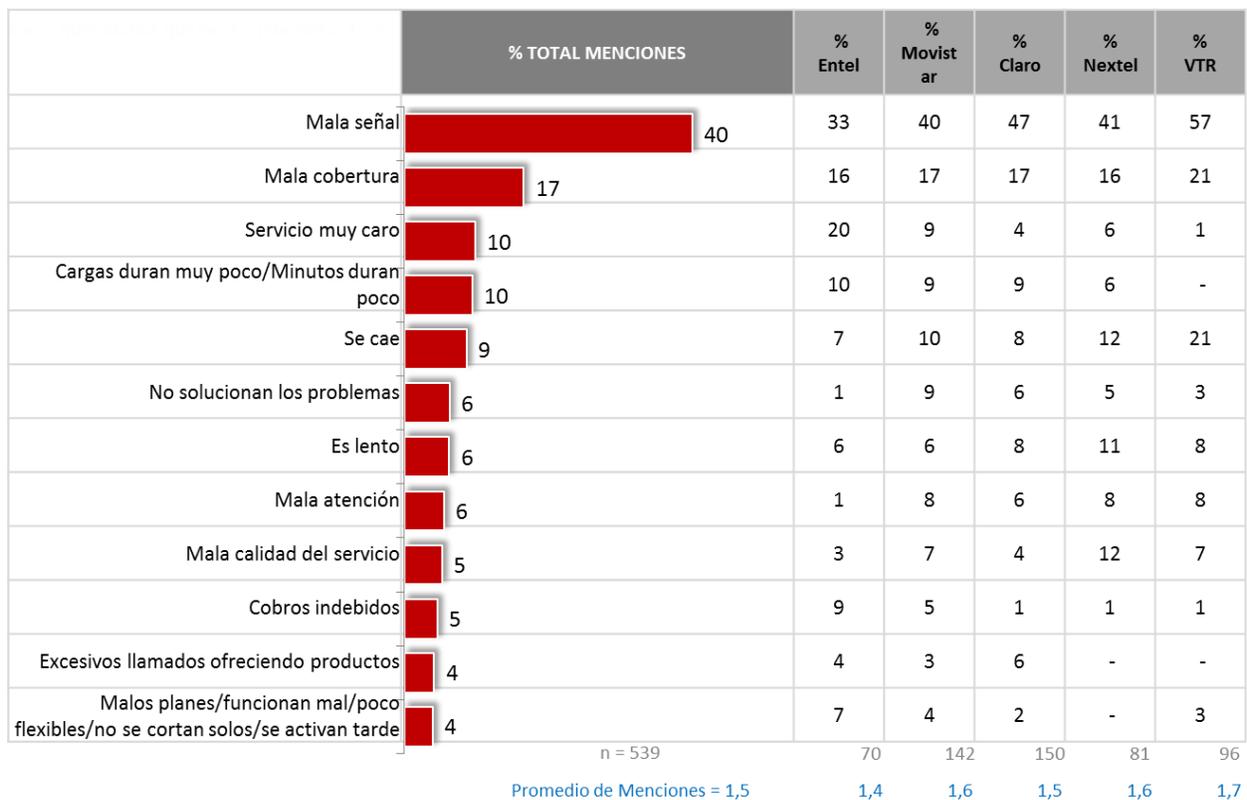
En forma evolutiva se observa que, a nivel global, se mantiene sin variaciones la satisfacción de los usuarios de Telefonía Móvil en las últimas cuatro mediciones. No obstante, haciendo un zoom en las compañías, VTR, es la única que reporta un alza significativa en la actual medición, mientras el resto mantiene su desempeño respecto de la medición pasada.

### 3. 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 32: Mejoras en servicio de Telefonía Móvil – Notas 1 a 4.



Base: Quienes evalúan con nota 1 a 4 el servicio de telefonía móvil.

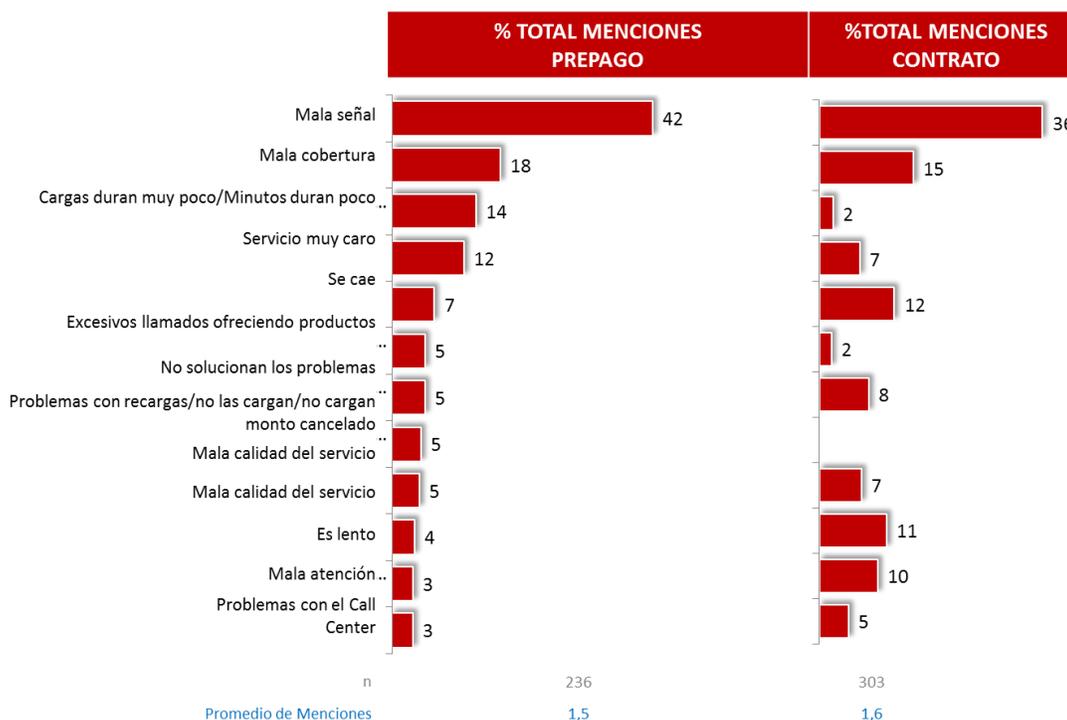
Las críticas al servicio de telefonía móviles continúan siendo las mismas que las declaradas en la medición pasada, siendo el principal foco de atención, la mala señal que reciben los usuarios (40%), destacando, el malestar entre los clientes VTR (57%). Secundariamente, se señalan problemas de cobertura, siendo nuevamente los usuarios de VTR (21%), los que sufren más esta problemática, además de reclamar la estabilidad del sistema por sobre el resto de los operadores (21%).

Cabe destacar, que los usuarios de Entel destacan sobre el resto por las menciones alusivas al elevado costo del servicio (20%).

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

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

Gráfica 33: Mejoras en servicio de Telefonía Móvil – Notas 1 a 4 por tipo.



Base: Quienes evalúan con nota 1 a 4 el servicio de telefonía móvil.

Tanto los clientes de prepago como de contrato declaran con mayor frecuencia problemas de señal. No obstante, este foco de mejora se acentúa entre los clientes de prepago (42%) frente a los de contrato (36%).

Secundariamente, los clientes de ambos segmentos reclaman por la mala cobertura brindada (18% y 15% respectivamente).

Las diferencias en los focos de gestión están dadas por la baja duración de las cargas (14%) y el alto costo del servicio (12%) para los prepago y por la estabilidad del sistema (12%), la lentitud (11%) y mala atención (10%) para los usuarios de contrato.

Ambos segmentos, presentan similar promedio 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 34: Mejoras en servicio de Telefonía Móvil – Notas 1 a 4 por compañía – Prepago

	% TOTAL MENCIONES PREPAGO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel
Mala señal	42	40	40	48	44
Mala cobertura	18	18	16	20	13
Cargas duran muy poco/Minutos duran poco	14	16	13	14	9
Servicio muy caro	12	21	13	4	6
Se cae	7	5	9	5	16
Excesivos llamados ofreciendo productos	5	5	4	7	
No solucionan los problemas	5	-	9	4	6
Problemas con recargas/no las cargan/no cargan monto cancelado	5	-	7	4	
Mala calidad del servicio	5	5	6	2	9
Mala calidad del servicio	5	5	6	2	9
Es lento	4	-	6	3	9
Mala atención	3	-	4	4	6
Problemas con el Call Center	3	-	4	4	3
	n = 236	38	70	96	32
	Promedio de Menciones = 1,5	1,4	1,6	1,5	1,6

VTR, no presenta usuarios que evalúen con notas de 1 a 4.

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

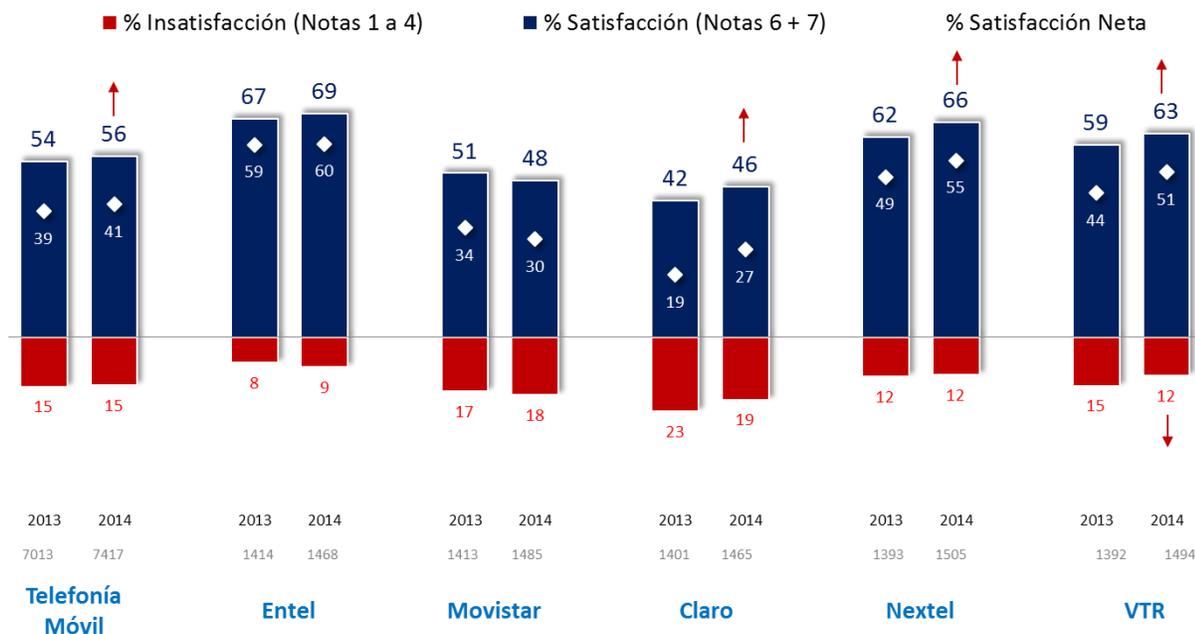
Gráfica 35: Mejoras en servicio de Telefonía Móvil – Notas 1 a 4 por compañía – Contrato.

	% TOTAL MENCIONES CONTRATO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Nextel	% VTR
Mala señal	36	25	39	44	39	57
Mala cobertura	15	13	19	11	20	21
Se cae	12	9	13	15	8	21
Es lento	11	13	6	19	12	8
Mala atención	10	3	14	9	10	8
No solucionan los problemas	8	3	10	11	4	3
Malos planes/functionan mal/poco flexibles/ no se cortan solos/se activan tarde	8	16	6	4	-	3
Mala calidad del servicio	7	-	10	9	14	7
Servicio muy caro	7	19	1	2	6	1
Cobros indebidos	7	13	6	2	2	1
No cumplen lo ofrecido	6	3	7	7	4	6
Problemas con el Call Center	5	3	6	6	-	4
No se respetan planes/ contratos	3	-	7	-	4	1
	n = 303	32	72	54	49	96
	Promedio de Menciones = 1,6	1,4	1,6	1,6	1,6	1,7

Para los usuarios(as) de contrato, la empresa VTR es la que destaca, frente al resto, por problemas de mala señal (57%).

Ahora observemos las evaluaciones para el servicio y por compañía comparando indicadores globales año.

**Gráfica 36: Satisfacción con servicio de Telefonía Móvil – Por compañía y medición – Global año 2013 y 2014**



El servicio de Telefonía Móvil aumenta la satisfacción general en el 2014 respecto al año anterior de 54% a 56%, sin movilizar la masa de usuarios críticos que se mantiene en un 15% respectivamente.

Esta alza podría explicarse por el mejor desempeño alcanzado en el presente año por parte de Nextel que aumenta de 62% a 66%, de VTR que aumenta de 59% a 63% y de Claro que aumenta de 42% a 46%.

## 4. Problemas, reclamos y resolución: Telefonía Móvil

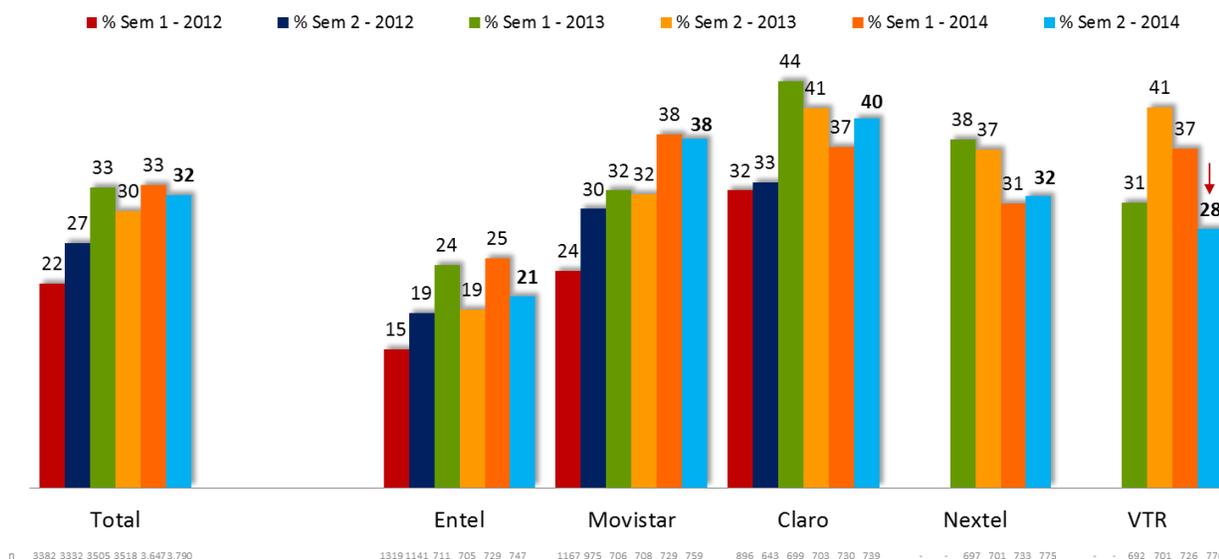
Uno de los aspectos más relevantes para explicar la satisfacción con el servicio es la tasa de problemas. A continuación detallaremos los indicadores relativos a tasas de problema, tasa de reclamos y resolución de estos.

### a. Tasa de problemas en Telefonía Móvil

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

Gráfica 37: Tasa de problemas en Telefonía Móvil – Por compañía.

Porcentaje de personas que presentan problemas



A nivel general, la tasa de problemas no presenta variaciones respecto al primer semestre del 2014.

Las compañías con mayor tasa de problemas son Movistar (38%) y Claro (40%), manteniendo ambas este indicador en la actual medición.

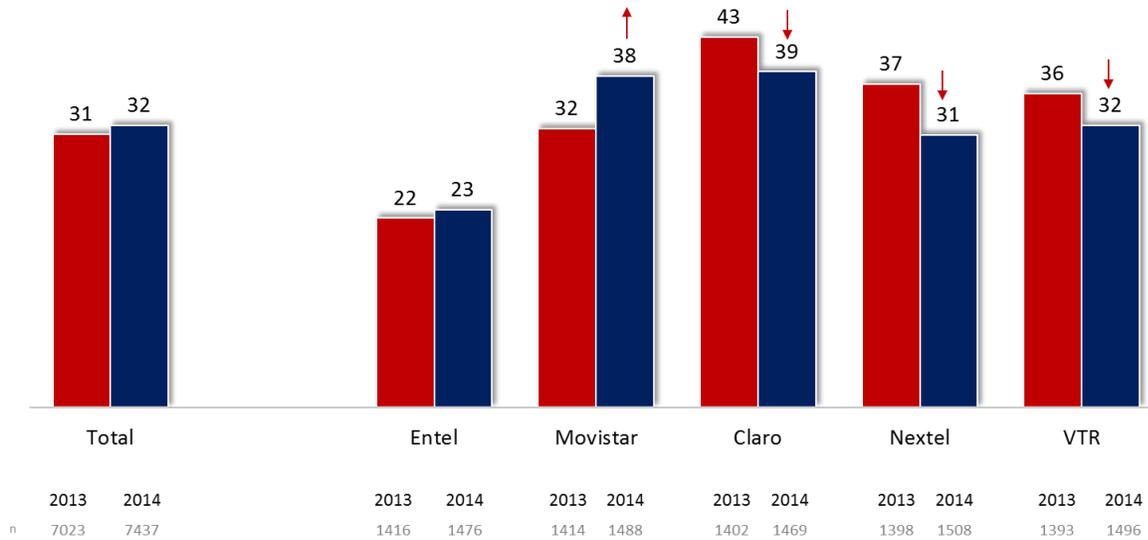
Entel es la compañía que reporta la menor declaración de problemas entre los usuarios de Telefonía Móvil.

Por su parte, VTR es la única empresa que muestra variaciones, disminuyendo la tasa de problemas de 37% a 28%, continuando con la baja de este indicador reportada el primer semestre del 2014.

Ahora observemos la tasa de problemas para el servicio en general y por compañía comparando indicadores globales año.

**Gráfica 38: Tasa de problemas en Telefonía Móvil – Por compañía y medición – Global año 2013 y 2014**

Total Entrevistados



Comparando las mediciones año 2013 y 2014, se observa que la tasa de problemas del total de la muestra no presenta variaciones, aumentando sólo un punto porcentual de 31% a 32%, sin marcarse diferencias estadísticas.

La única compañía que aumenta dicha tasa en el presente año corresponde a Movistar (de 32% a 38%), mientras que Claro, Nextel y VTR reportan una baja en este indicador en el 2014.

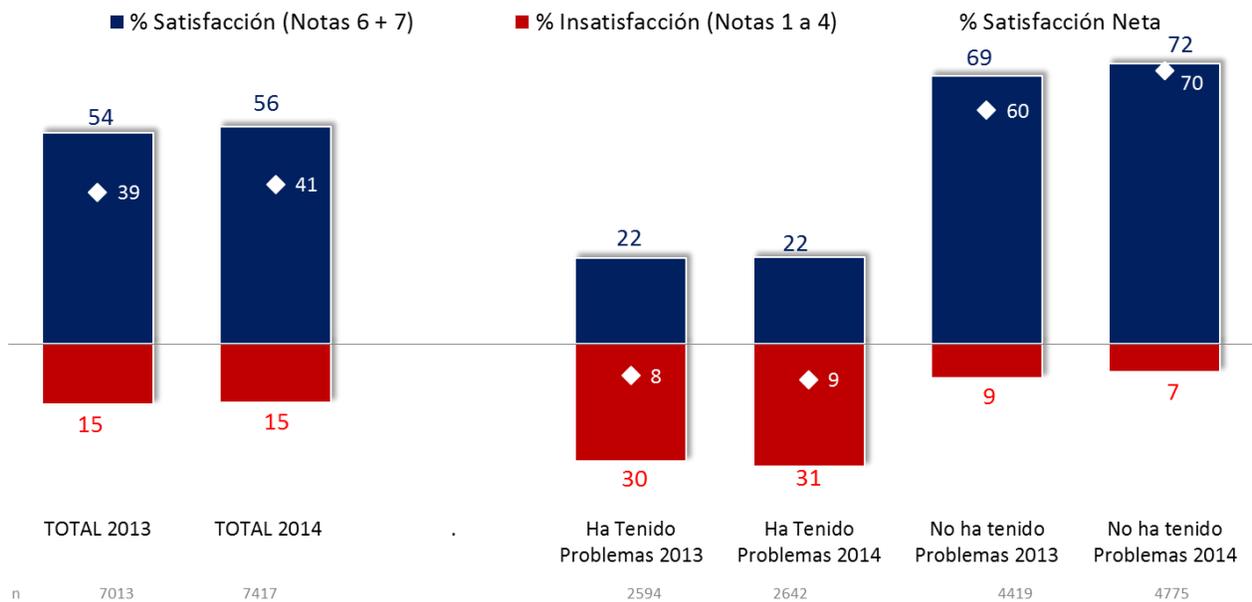
Entel, mantiene la proporción de usuarios que reportan problemas con el servicio de Telefonía Móvil, siendo el operador que presenta, significativamente, una tasa menor de problemas.

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

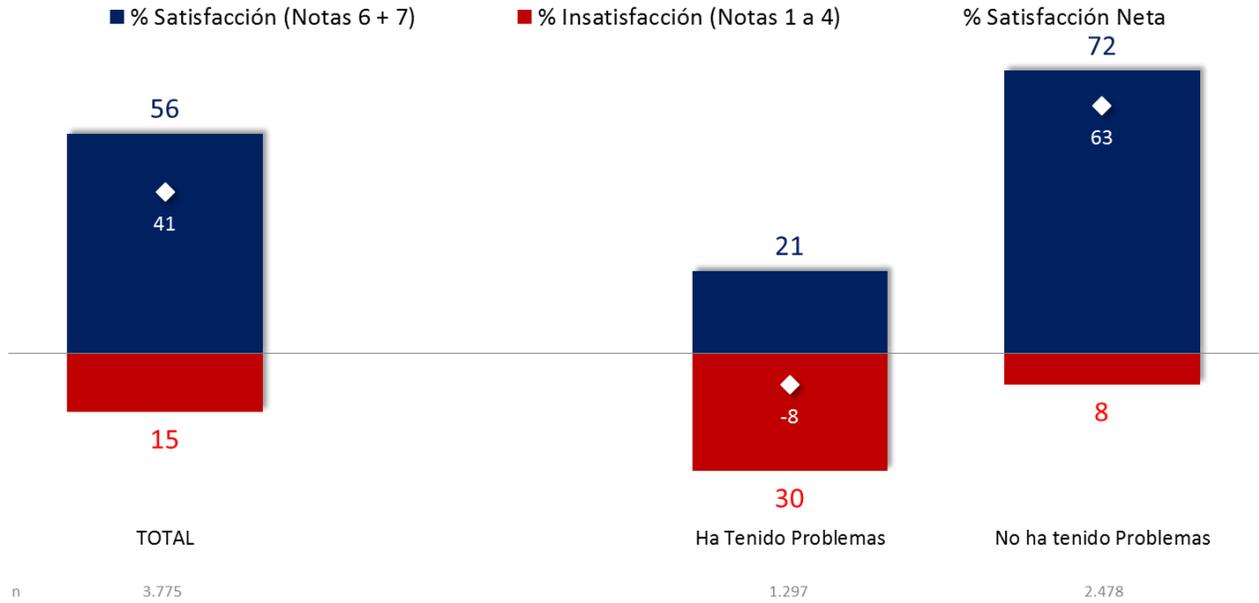
En cuanto a la satisfacción de usuarios que han tenido problemas con el servicio y los que no, la evidencia muestra la importancia de la ausencia de problemas como predictor de satisfacción. A continuación se detalla dicha diferenciación para los usuarios de Telefonía Móvil.

*“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 39: Satisfacción con Telefonía Móvil según si ha tenido problemas o no – Global 2013 - 2014



Gráfica 40: Satisfacción con Telefonía Móvil según si ha tenido problemas o no – Segundo semestre 2014

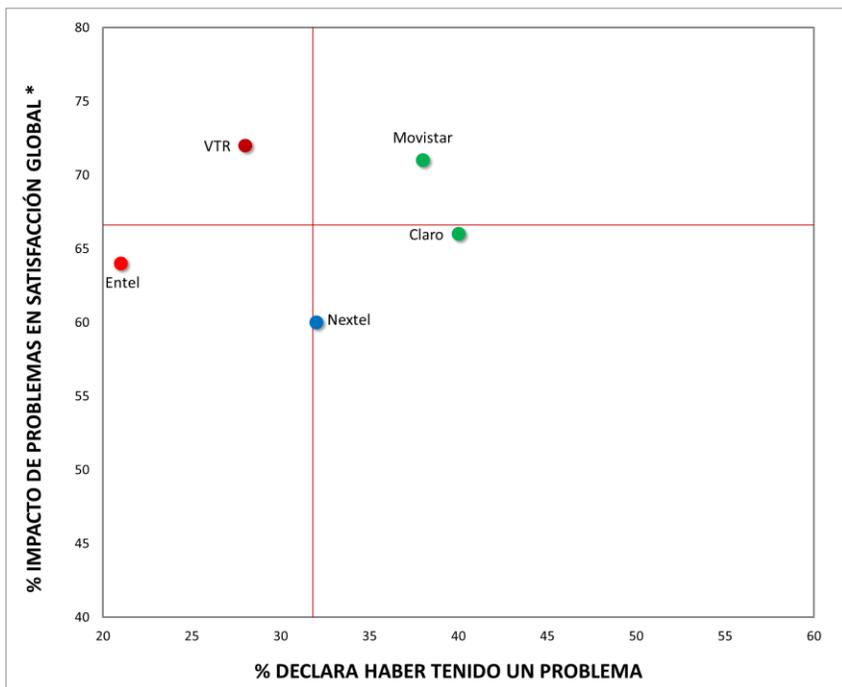


(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción “5” o “No sabe”.

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 71 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 proveedoras se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfica 41: Impacto de problemas en satisfacción global por compañía.

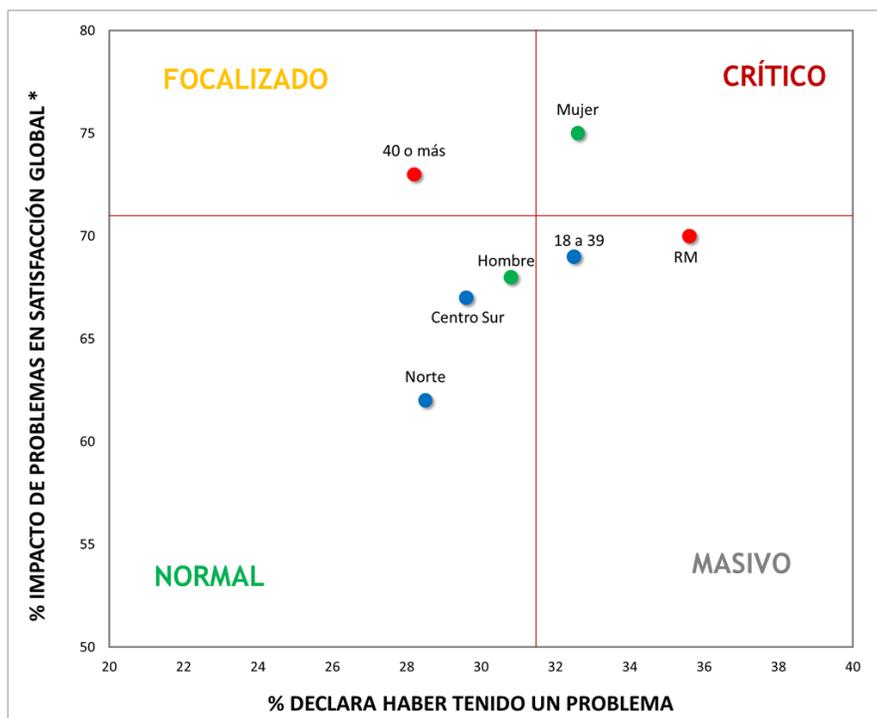


(\*) El impacto de los problemas corresponde a la diferencia en Satisfacción Neta, entre quienes no declaran problemas y quienes sí lo hacen.

El impacto que tiene el contar con problemas en el servicio de Telefonía Móvil es más crítico para Movistar, 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.

Gráfica 42: 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 % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

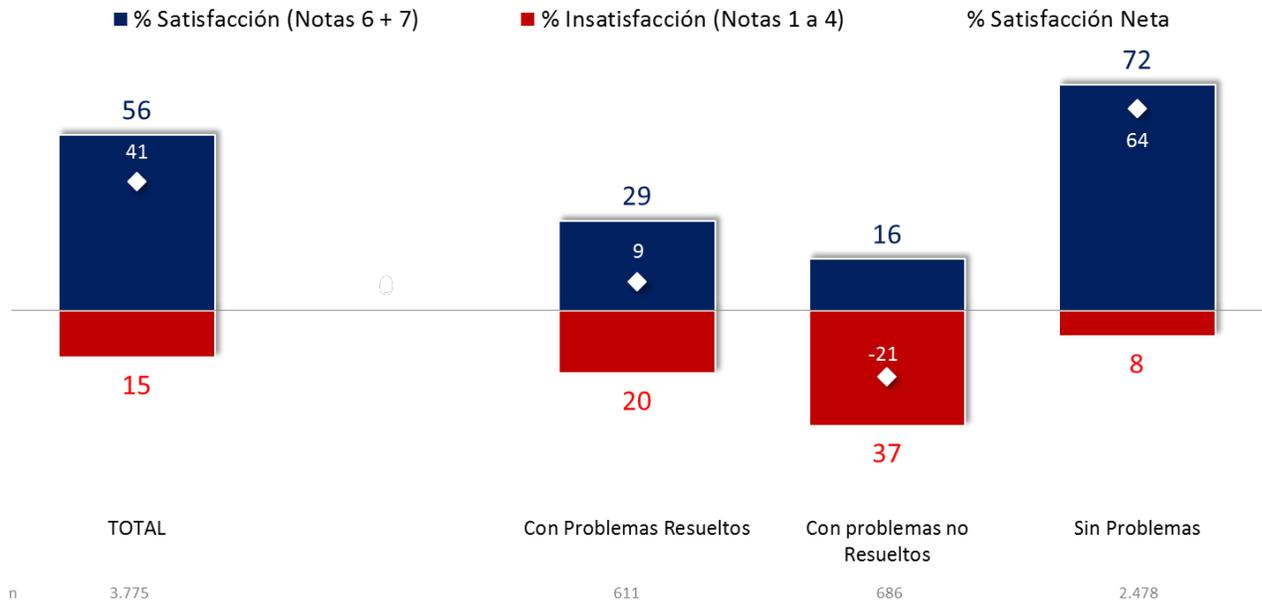
(\*) El impacto de los problemas corresponde a la diferencia en Satisfacción Neta, entre quienes no declaran problemas y quienes sí lo hacen.

(\*) 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 Centro Norte junto con las mujeres, 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 43: Satisfacción con Telefonía Móvil según si le han resuelto problemas.



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

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

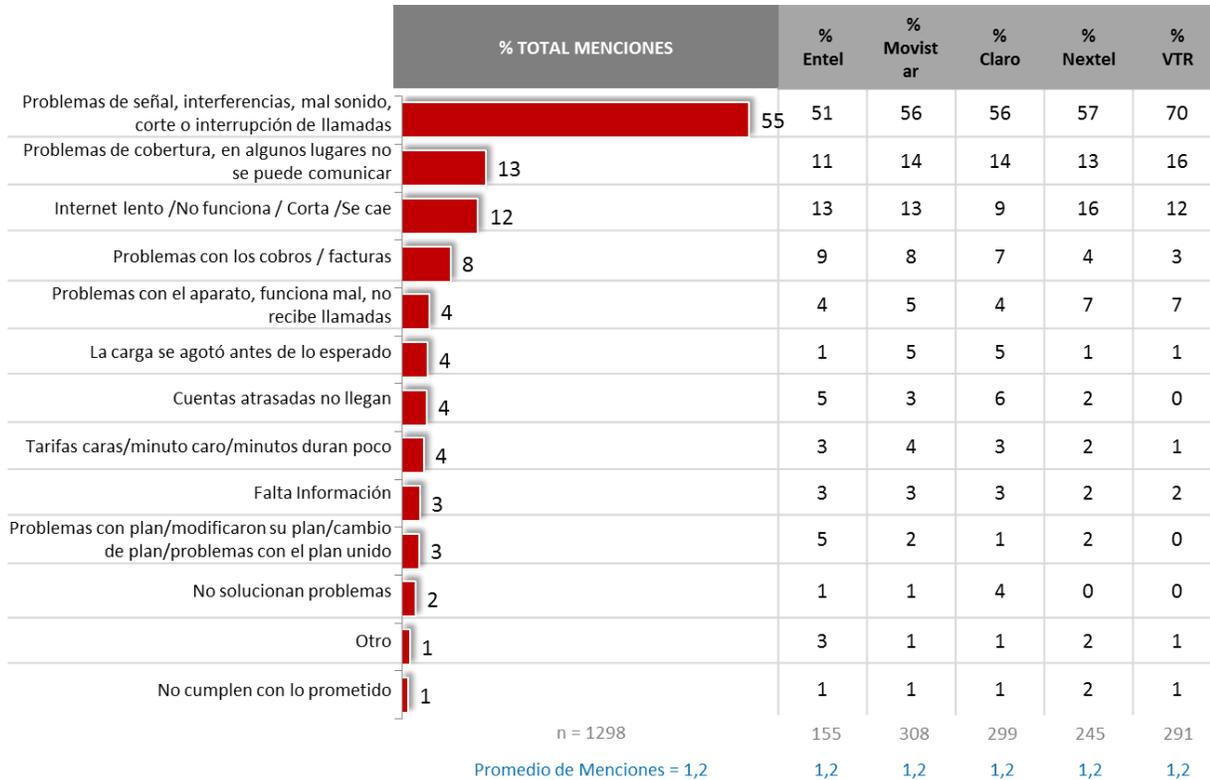
Un aspecto importante que muestra la gráfica es que aún con los problemas resueltos, los usuarios(as) muestran un nivel de satisfacción neta muy bajo, el que alcanza sólo el 9%, debiendo indagar en la satisfacción de los usuarios con la resolución misma del problema. No obstante, difiere en 29 puntos 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 compañías 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 44: Tipos de problemas.



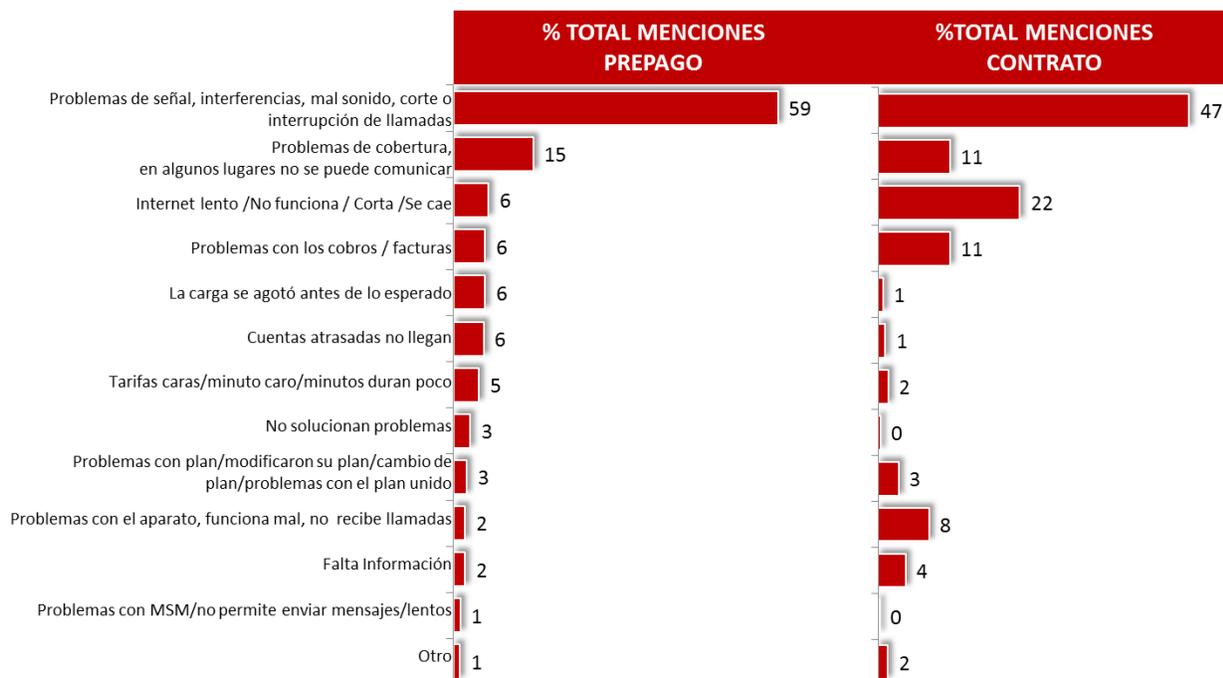
Pregunta de respuesta espontánea y múltiple.

La mala calidad de la señal es el principal problema que destacan los usuarios de telefonía móvil (55%), siendo VTR la compañía que muestra una incidencia algo mayor frente al resto (70%).

Secundariamente, se presentan problemas de cobertura, siendo levemente más mencionados por usuarios de VTR (16%) y problemas de lentitud y estabilidad del sistema.

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

Gráfica 45: Tipos de problemas – Por tipo.4



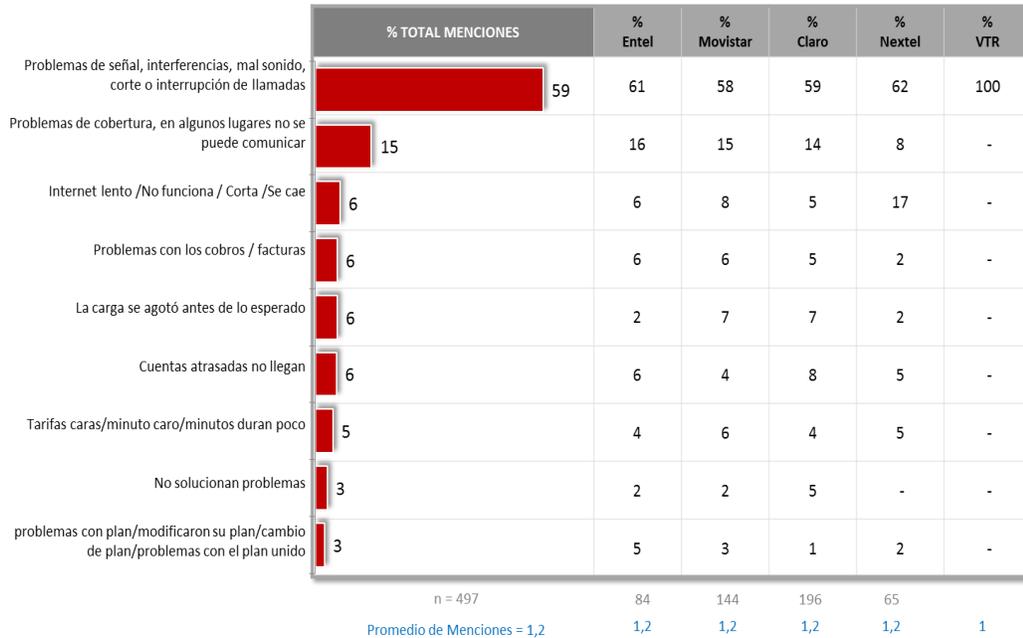
Pregunta de respuesta espontánea y múltiple.

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 tanto para usuarios(as) de prepago (59%) como para los usuarios con contrato (47%). Ambos segmentos destacan, además, en menor medida, problemas sufridos por mala cobertura (15% prepago y 11% contrato).

Las mayores diferencias, entre los distintos tipos de usuarios, guardan relación con los problemas relacionados la lentitud del sistema (22%), los cobros (11%) y con el mal funcionamiento de los aparatos (8%), reportando mayor ocurrencia entre los clientes de contrato.

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

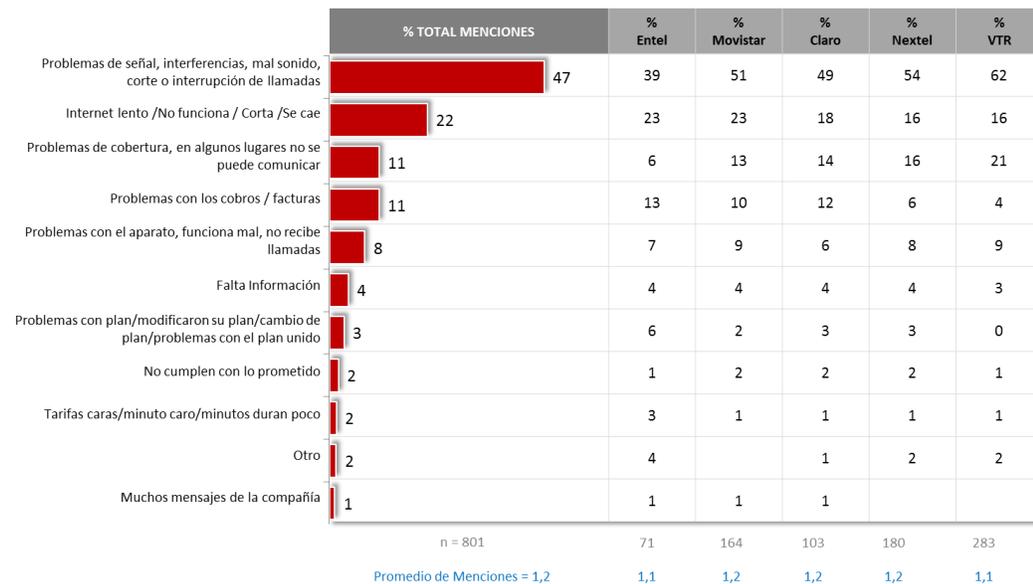
Gráfica 46: Tipos de problemas – Por compañía – Prepago.



Pregunta de respuesta espontánea y múltiple.

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

Gráfica 47: Tipos de problemas – Por compañía – Contrato.



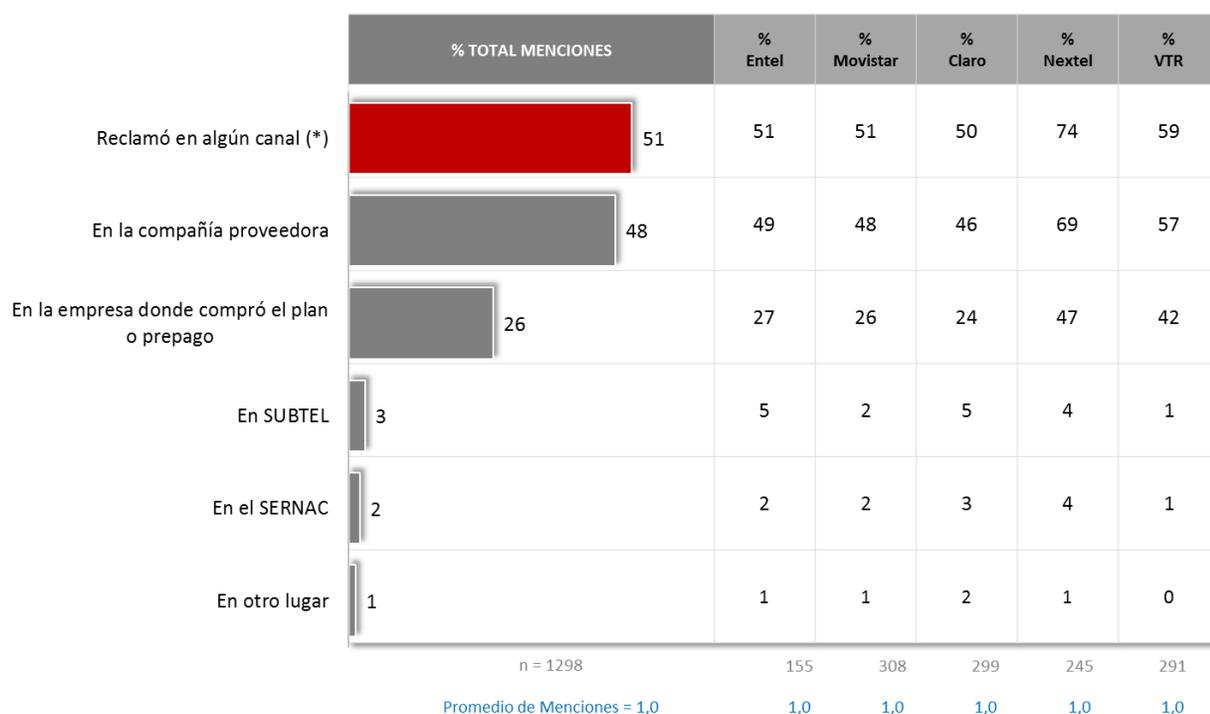
Pregunta de respuesta espontánea y múltiple.

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

## 5. 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 48: 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, Sernac o Subtel.

Pregunta de respuesta espontánea y múltiple.

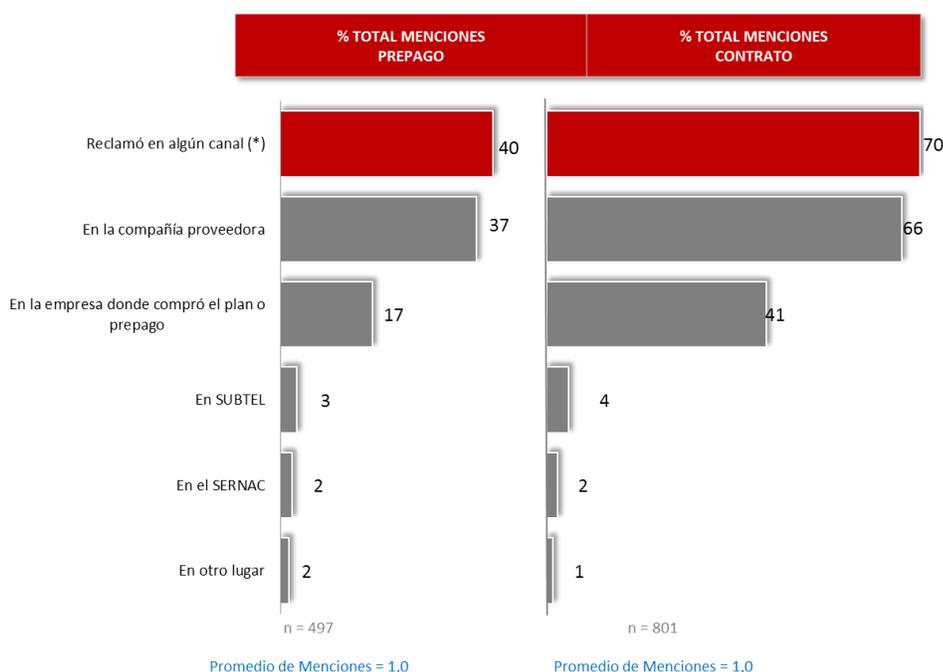
(\*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.

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 compañías, 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 (48%), que no presenta variaciones significativas respecto de la medición anterior (49%). Secundariamente, el reclamo en la empresa donde compró el plan o prepago se mantiene sin variación, siendo escogida por el 26% de los usuarios en la actual y la anterior medición.

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

Gráfica 49: 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, Sernac o Subtel.

Pregunta de respuesta espontánea y múltiple.

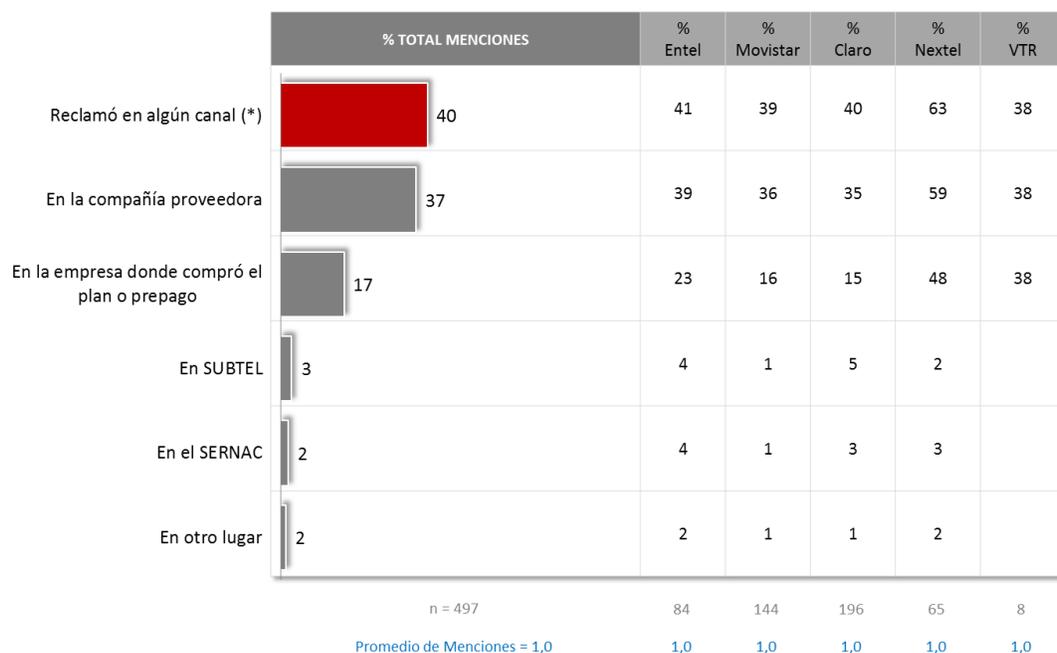
(\*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.

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 70%, aumentando en 4 puntos porcentuales respecto a la medición pasada, mientras que los usuarios de prepago llegan a un 40%, disminuyendo este porcentaje en 8 puntos. En cuanto a los canales

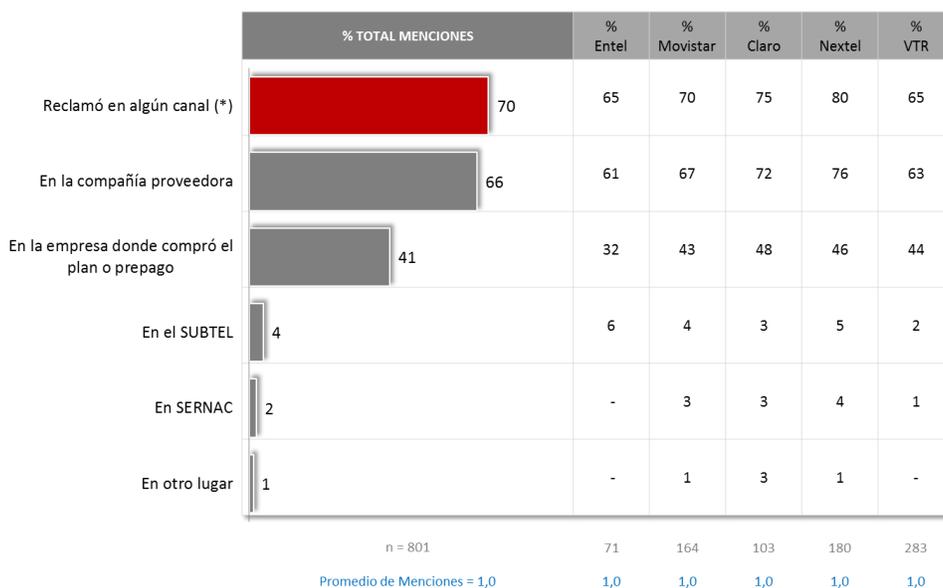
específicos se presenta un aumento entre los usuarios(as) con contrato que aumentan en 5 puntos.

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

Gráfica 50: Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil – Por compañía – Prepago.



En el caso de los usuarios(as) con contrato, los lugares de reclamo se distribuyen de la siguiente forma. Gráfica 51: Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil – Por compañía – Contrato.



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

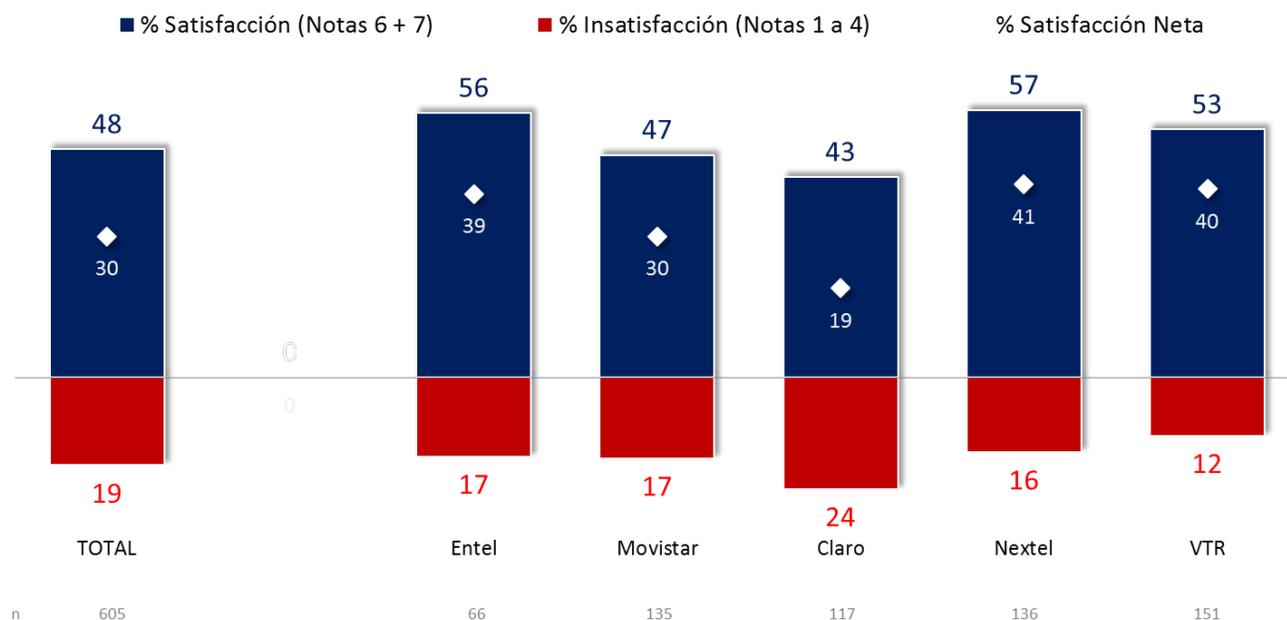
## 6. Resolución de reclamos

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

### iv. 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 52: 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”.

Al igual que la medición pasada, la satisfacción con la resolución de los problemas en telefonía móvil alcanza un nivel de satisfacción de 48%, mostrando un neto de 30%, 3 puntos más que el primer semestre del 2014, logrando movilizar levemente los usuarios críticos a indecisos. No obstante, se presentan niveles de insatisfacción que superan los dos dígitos, destacando

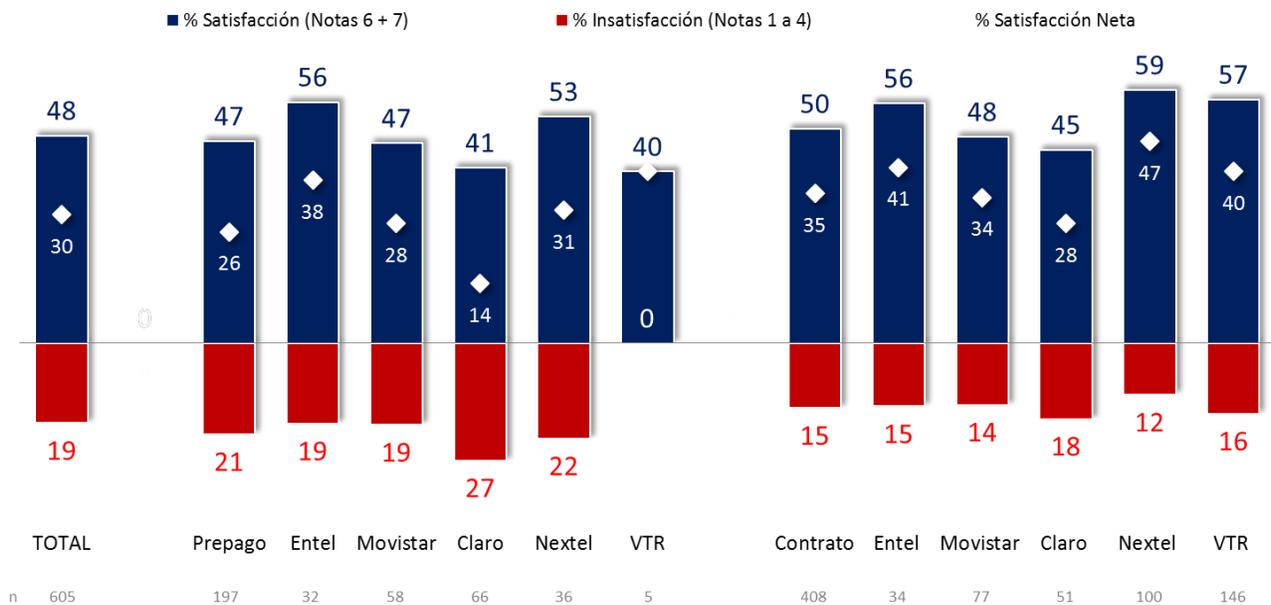
negativamente Claro con un 24%. Comparativamente, la empresas proveedoras que tienen un mayor nivel de satisfacción son Nextel con un 57% y Entel con un 56%.

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

% Menciones	Base	TELEFONIA MOVIL					
		TOTAL	Entel	Movistar	Claro	Nextel	VTR
Tasa de Problemas	Total entrevistados	32	21	38	40	32	28
Tasa de Reporte de Problemas	Han tenido un problema	51	51	51	50	74	59
Tasa de solución de Problemas	Han reportado su problema	42	43	43	39	56	54

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

Gráfica 53: : 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 contrato (50%). Para este grupo de usuarios las compañías que obtienen mejores evaluaciones son: Entel (56%), Nextel (59%) y VTR (57%).

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

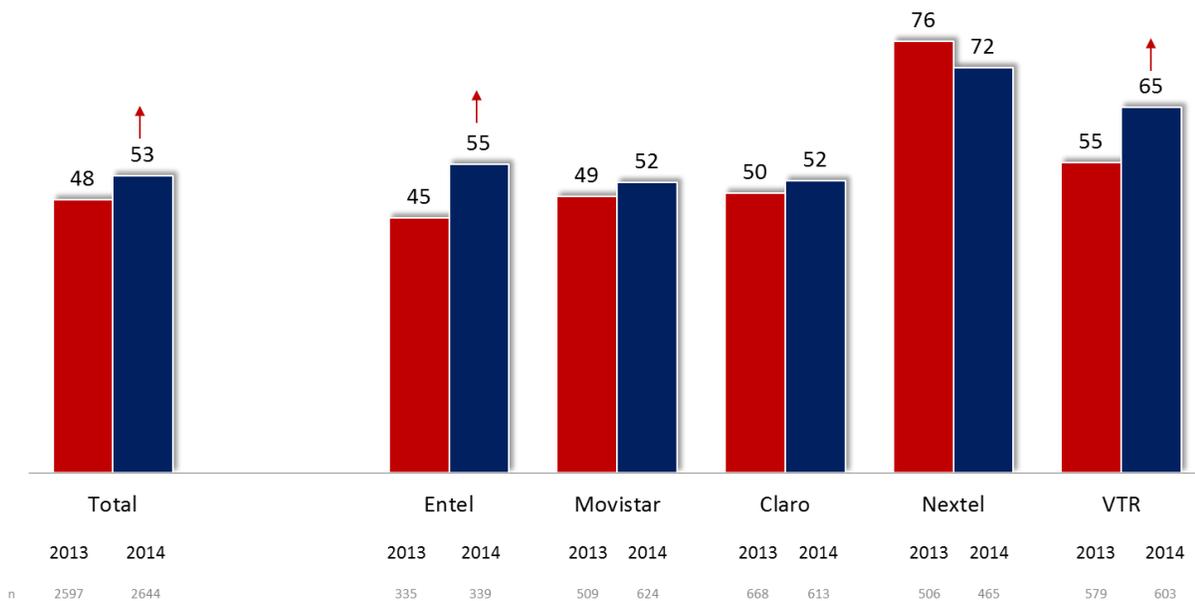
Ahora observemos la tasa de resolución de problemas para el servicio en general y por compañía comparando indicadores globales año.

Ahora observemos la tasa de reclamos entre los usuarios que declaran problemas con el servicio, en forma general y por compañía comparando indicadores globales año.

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

**Gráfica 54: Tasa de reclamo en Telefonía Móvil – Por compañía y medición – Global año 2013 y 2014**

Porcentaje de personas que presentan problemas



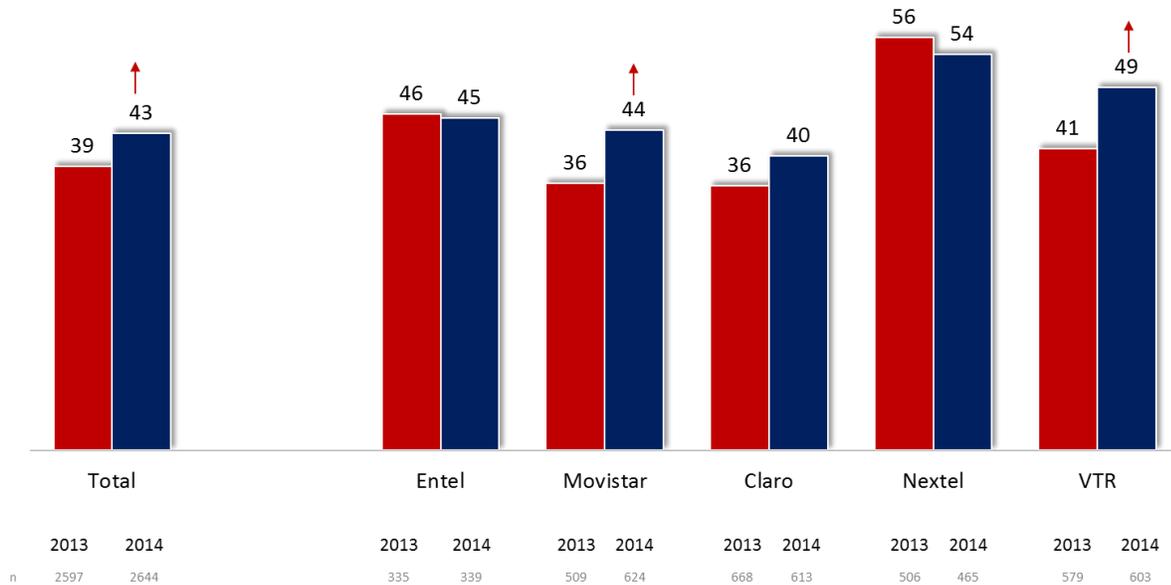
Aumenta la tasa de reclamos ante problemas en el año 2014 respecto del año anterior, reportando un alza en este indicador por parte de Entel, que aumenta de 45% a 55% y VTR, que aumenta de 55% a 65%. El resto de los operadores no muestra variaciones en este período.



Por último observemos la tasa de resolución de problemas entre los usuarios que declaran problemas con el servicio, en forma general y por compañía comparando indicadores globales año.

**Gráfica 55: Tasa de resolución en Telefonía Móvil – Por compañía y medición – Global año 2013 y 2014**

Porcentaje de personas que presentan problemas

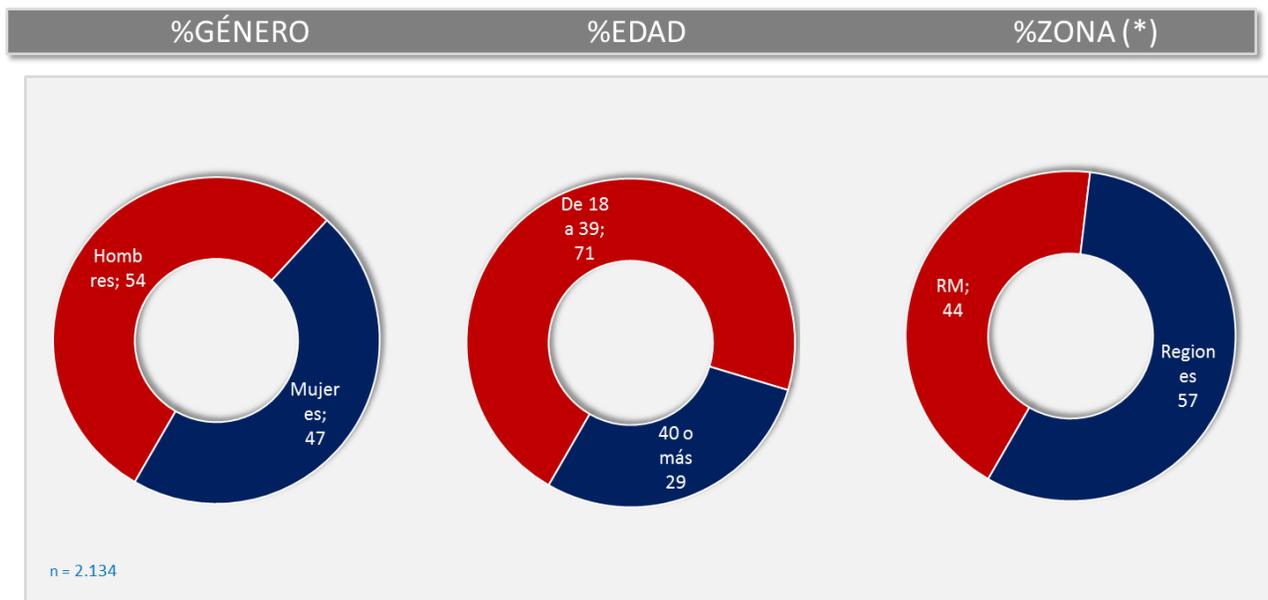


De igual forma, aumenta la tasa de resolución de problemas en el año 2014 respecto del año anterior, reportando un alza en este indicador por parte de Movistar, que aumenta de 36% a 44% y VTR, que aumenta de 41% a 49%. El resto de los operadores no muestra variaciones en este período.

## 2. Internet Móvil

### 1. Perfil de los entrevistados: características Demográficas de usuarios de Internet Móvil.

Gráfica 56: Características Demográficas de usuarios de Internet Móvil.



Los usuarios de Internet móvil son más varones, más jóvenes entre 18 a 39 años, que provienen principalmente de la Región Metropolitana.

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

**Gráfica 57: Características Demográficas de usuarios de Internet Móvil – Por compañía.**

GÉNERO				EDAD				ZONA (*)			
<b>Compañía</b>	<b>Base (n)</b>	<b>% Hombre</b>	<b>% Mujer</b>	<b>Compañía</b>	<b>Base (n)</b>	<b>% 18 a 39</b>	<b>% 40 o Más</b>	<b>Compañía</b>	<b>Base (n)</b>	<b>% RM</b>	<b>% Regiones</b>
Entel	425	51	49	Entel	425	68	32	Entel	425	51	49
Movistar	459	55	46	Movistar	459	72	28	Movistar	459	29	71
Claro	412	55	45	Claro	412	76	25	Claro	412	59	41
Nextel	419	61	39	Nextel	419	67	33	Nextel	419	77	23
VTR	419	57	43	VTR	419	65	35	VTR	419	63	37
<b>TOTAL</b>	<b>2.134</b>	<b>54</b>	<b>47</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2.134</b>	<b>71</b>	<b>29</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2.134</b>	<b>44</b>	<b>57</b>

n = 2.134

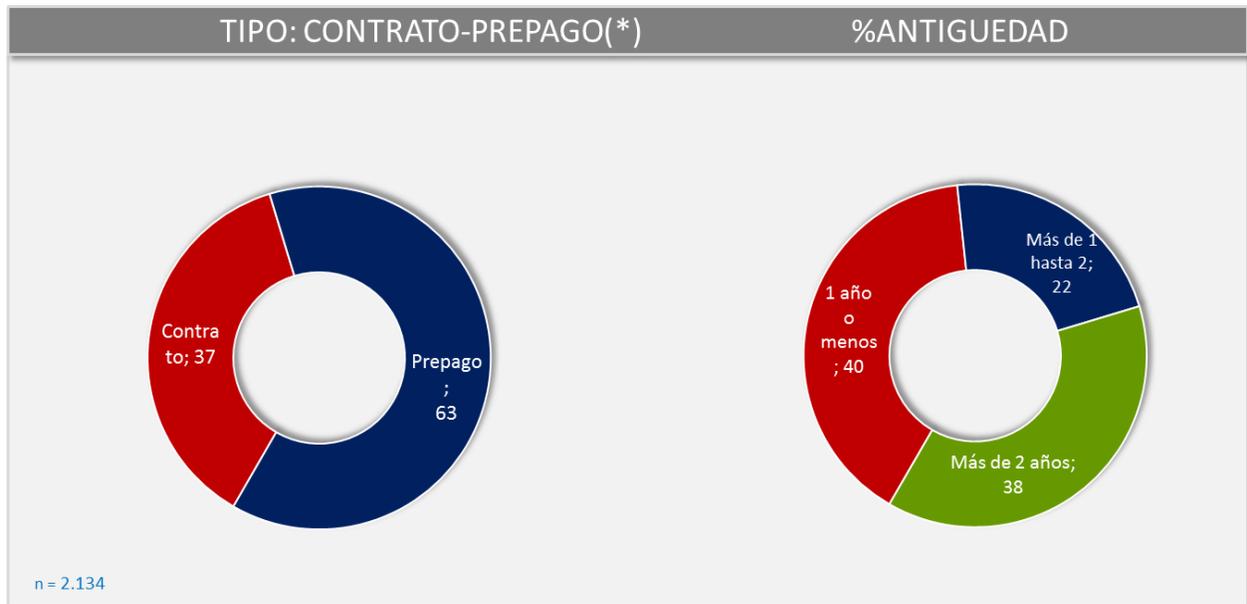
En general, por género no se observan diferencias relevantes por Compañía, excepto una tendencia a más usuario varones en Nextel.

Por edad Claro muestra un perfil más joven que el resto de las Compañías.

La distribución regional de las Compañías muestra a Nextel con mayor concentración de usuarios en RM.

Las características de los usuarios del servicio de Internet 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.

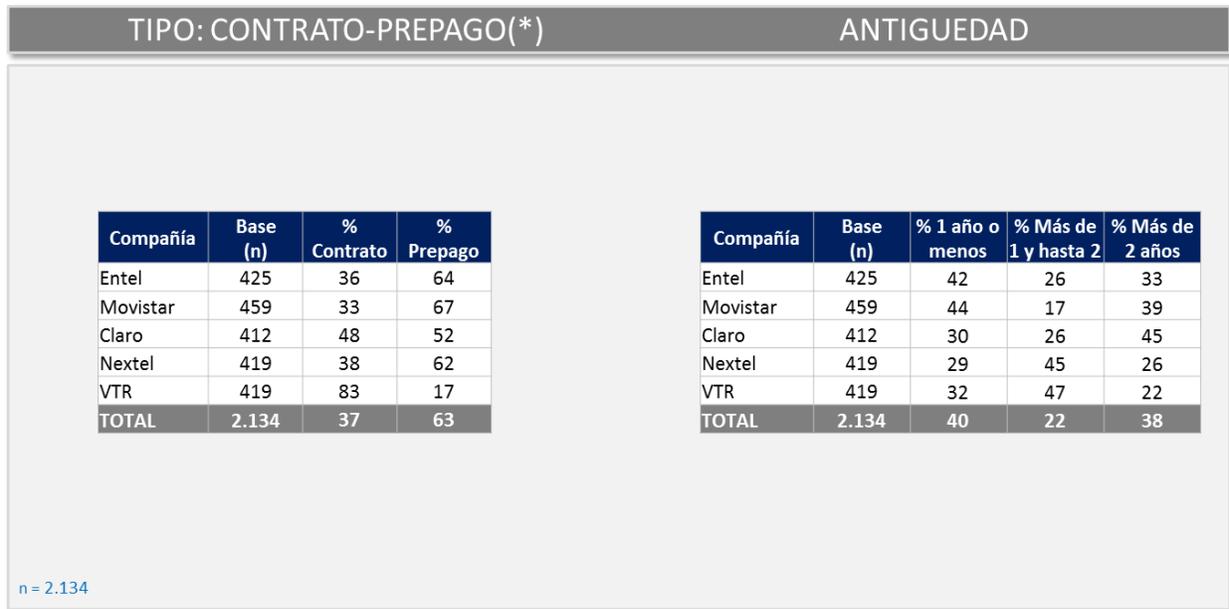
**Gráfica 58: Características del servicio de Internet Móvil.**



Los usuarios tienen una relación principalmente de Pre Pago con las Compañías.

Por antigüedad se distribuyen en mayor proporción entre 1 año o menos y más de dos años.

**Gráfica 59: Características del servicio de Internet Móvil - Por compañía.**



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

Todas las Compañías excepto VTR concentran usuarios en una relación de Pre Pago con la Compañía.

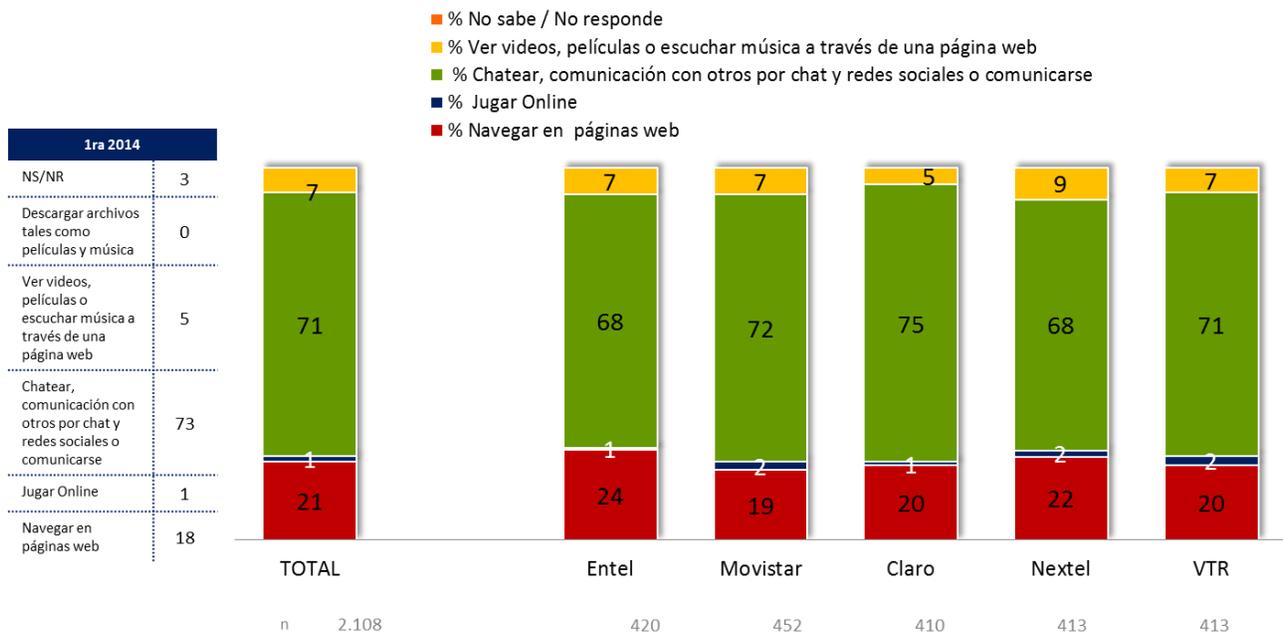
Por antigüedad las Compañías con menor trayectoria en el mercado, Nextel y VTR concentran usuarios en 1 a 2 años.

## 2. Usos Específicos de Internet Móvil

A continuación revisaremos los principales usos que los usuarios le dan al servicio de Internet Móvil y 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)*

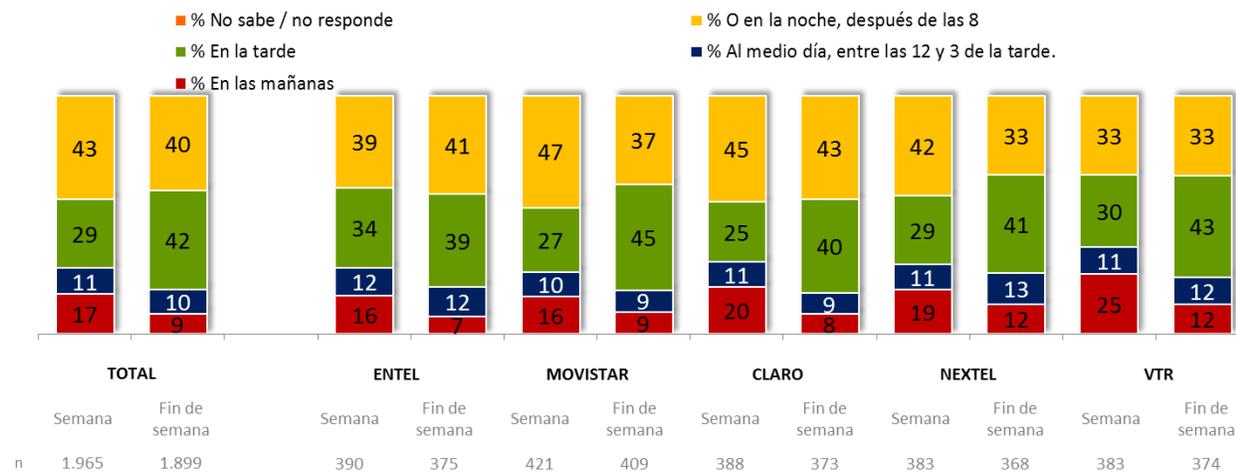
**Gráfica 60: Características de uso del servicio de Internet Móvil – Por compañía.**



El principal uso que dan a Internet móvil es chatear o comunicarse con otros por redes sociales, en un segundo nivel pero a distancia del anterior, acceden a Internet para navegar en Páginas Web.

**Gráfica 61: 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 utiliza con mayor frecuencia los días de semana? Y, ¿en qué horario lo utiliza con mayor frecuencia los fines de semana?” (Respuesta Única)*



1er Semestre 2014	Total		ENTEL		MOVISTAR		CLARO		NEXTEL		VTR	
	En la semana	Fin de semana										
En la noche	41	32	45	33	36	32	43	30	40	31	26	30
En la tarde	30	40	26	34	32	44	31	42	25	35	33	34
Al medio día	10	11	12	12	8	9	9	14	9	11	9	10
En las mañanas	13	6	10	8	16	5	12	7	14	9	22	12

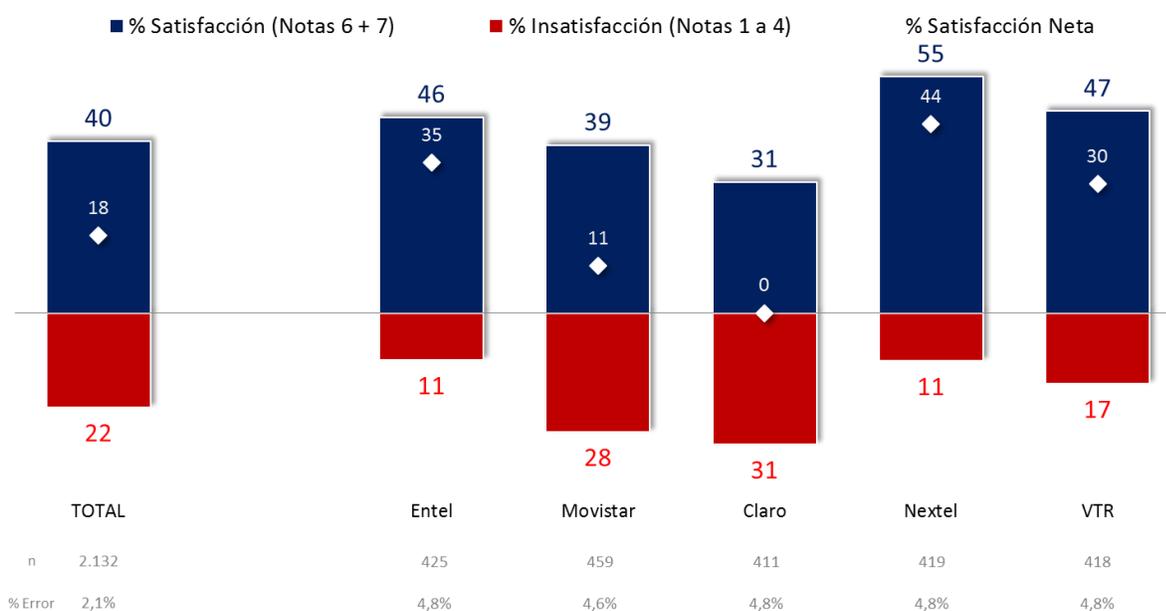
En general, tanto en día de semana como en fin de semana el mayor uso es en la tarde y en la noche después de las 8.

### 3. 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 62: Satisfacción con el servicio de Internet móvil – Por compañía.**

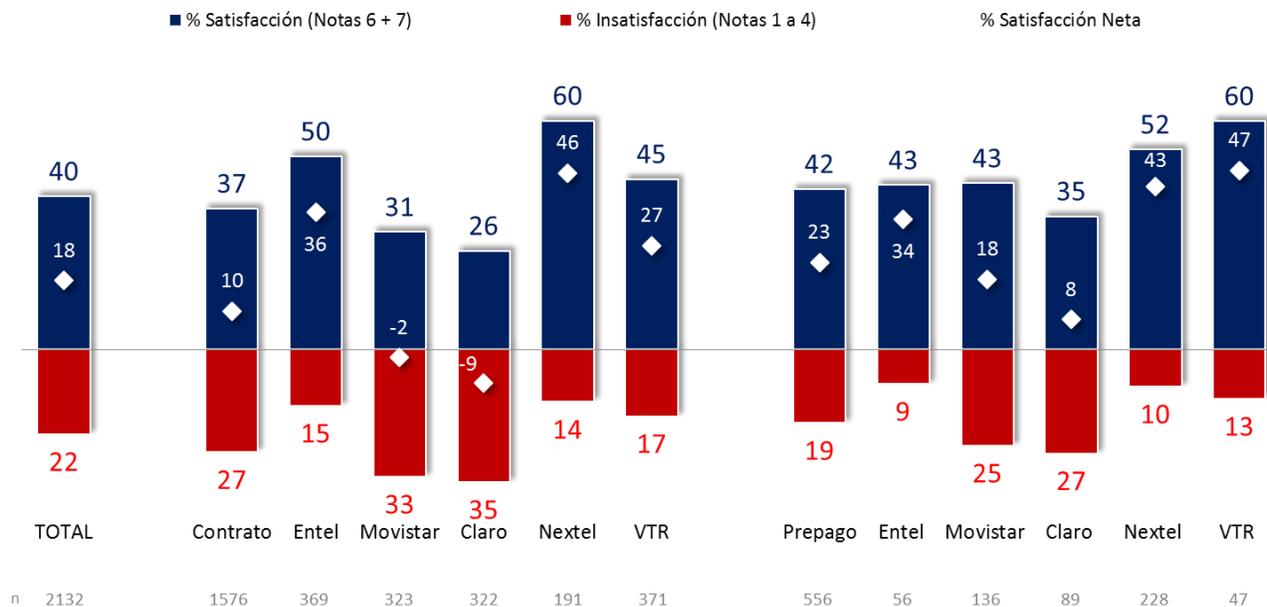


(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción “5” o “No sabe”.

En general, hay una baja satisfacción con el Servicio, donde se distingue Nextel con una satisfacción más alta que el resto de las Compañías.

Movistar y Claro, muestran claramente problemas con el servicio que ofrecen, dado que alrededor de tres de cada 10 usuarios se muestran insatisfechos.

**Gráfica 63: Satisfacción con el servicio de Internet móvil – Por tipo de vínculo – Contrato y Prepago**



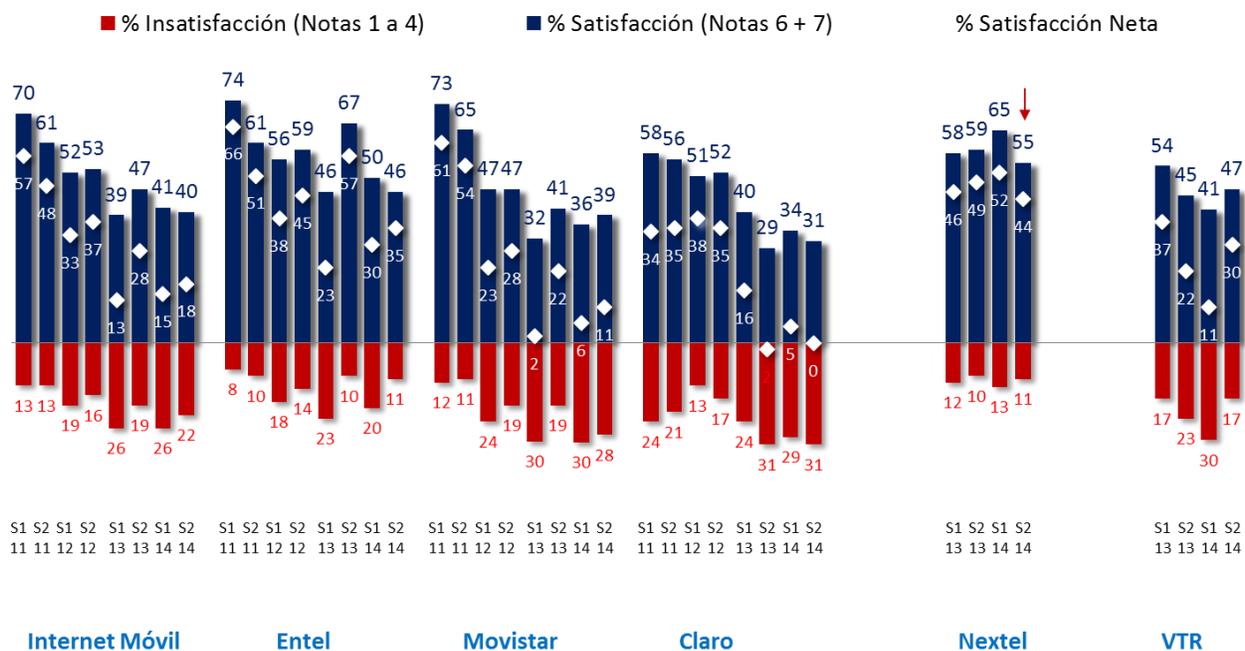
(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Los usuarios de Internet Móvil con contrato muestran más insatisfacción que usuarios Pre Pago. En Contrato se distingue Nextel con más satisfacción con el servicio. Movistar y Claro en cambio, tienen a más de un 30% de sus usuarios Insatisfechos.

En Pre Pago las Compañías más nuevas como Nextel y VTR, están ofreciendo un mejor servicio. Nuevamente se observa que las más débiles en servicio son Claro y Movistar.

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

**Gráfica 64: 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".

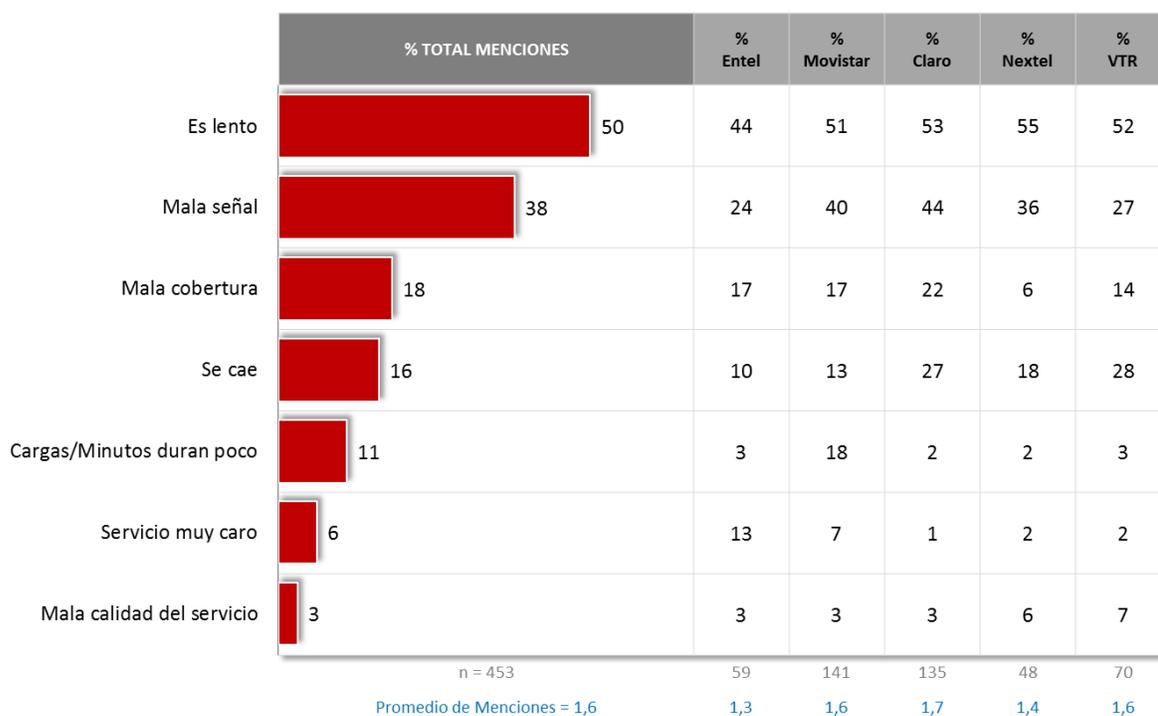
La tendencia a la baja continúa, los usuarios perciben un deterioro significativo de servicio que ofrecen las Compañías en Internet Móvil.

## 4. Aspectos de mejora en servicio de Internet Móvil

Los aspectos que se constituyen como críticas espontáneas, pero también 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 65: Mejoras en servicio de Internet Móvil – Notas 1 a 4.

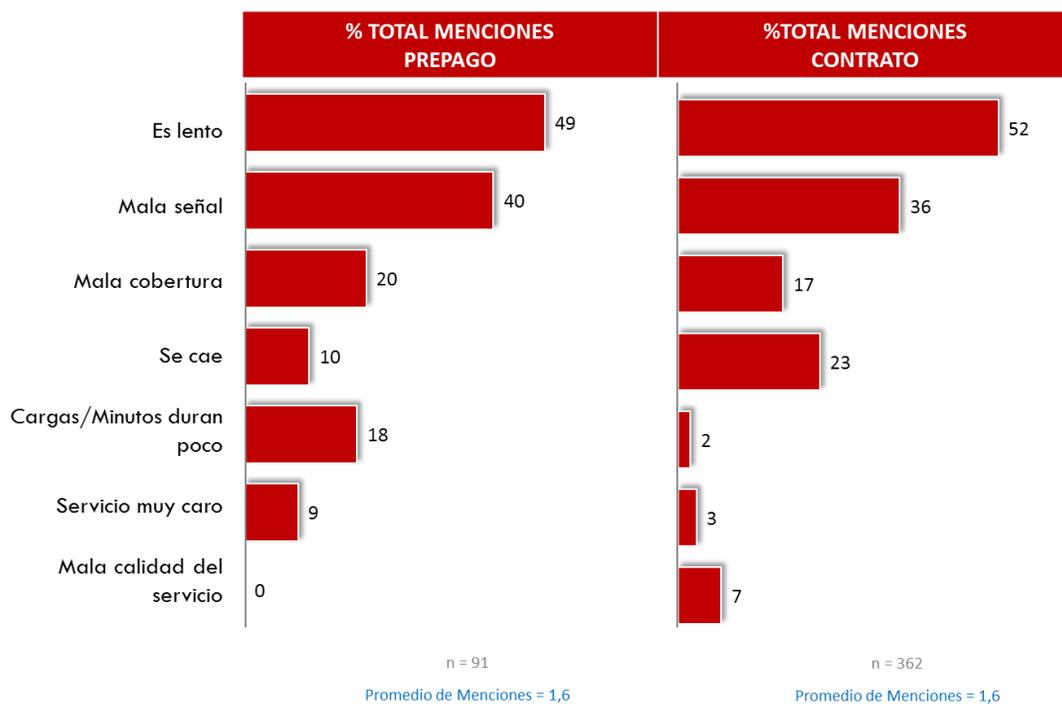


Pregunta de respuesta espontánea y múltiple.

Los motivos de baja satisfacción con el servicio ofrecido por las Compañías se centran en la lentitud, la mala señal y mala cobertura, es decir aspectos técnicos que no se han podido resolver a los largo del tiempo y que además parecen agudizarse, dado la tendencia a la baja que muestra el servicio.

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

Gráfica 66: Mejoras en servicio de Internet Móvil – Notas 1 a 4 por tipo.



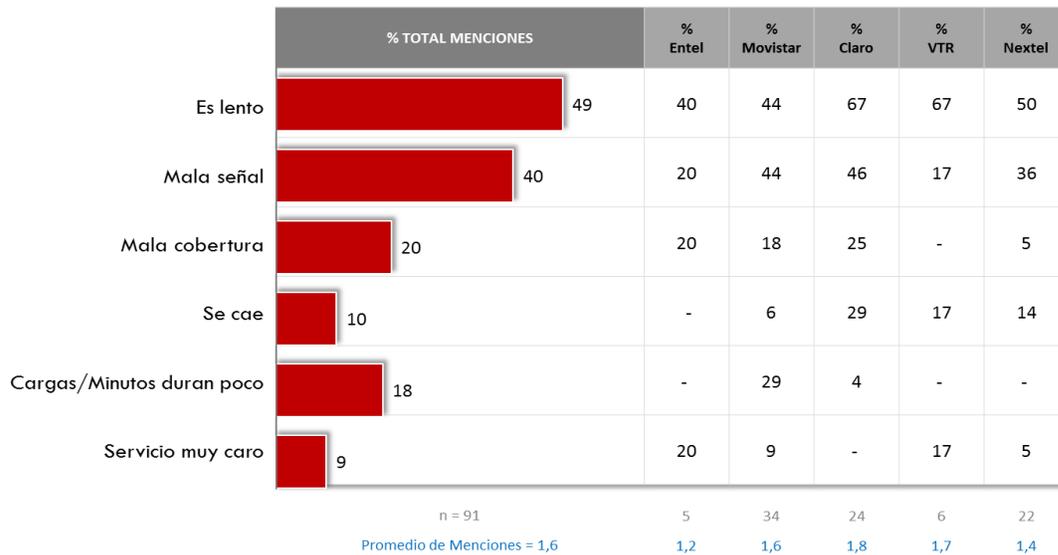
Pregunta de respuesta espontánea y múltiple.

Para ambos segmentos, la baja velocidad y la mala señal son los principales motivos de Insatisfacción.

Llama la atención que los usuarios con Contrato señalan más quejas en la estabilidad del servicio. Mientras que en Pre pago, hay más crítica a la duración de la Carga.

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

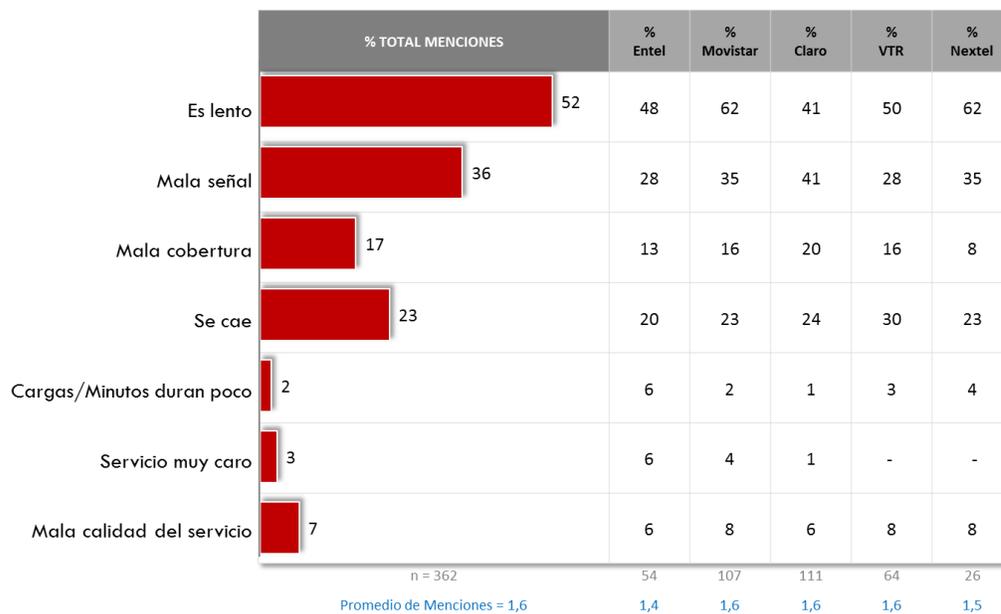
Gráfica 67: Mejoras en servicio de Internet Móvil – Notas 1 a 4 por compañía – Prepago



Pregunta de respuesta espontánea y múltiple.

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

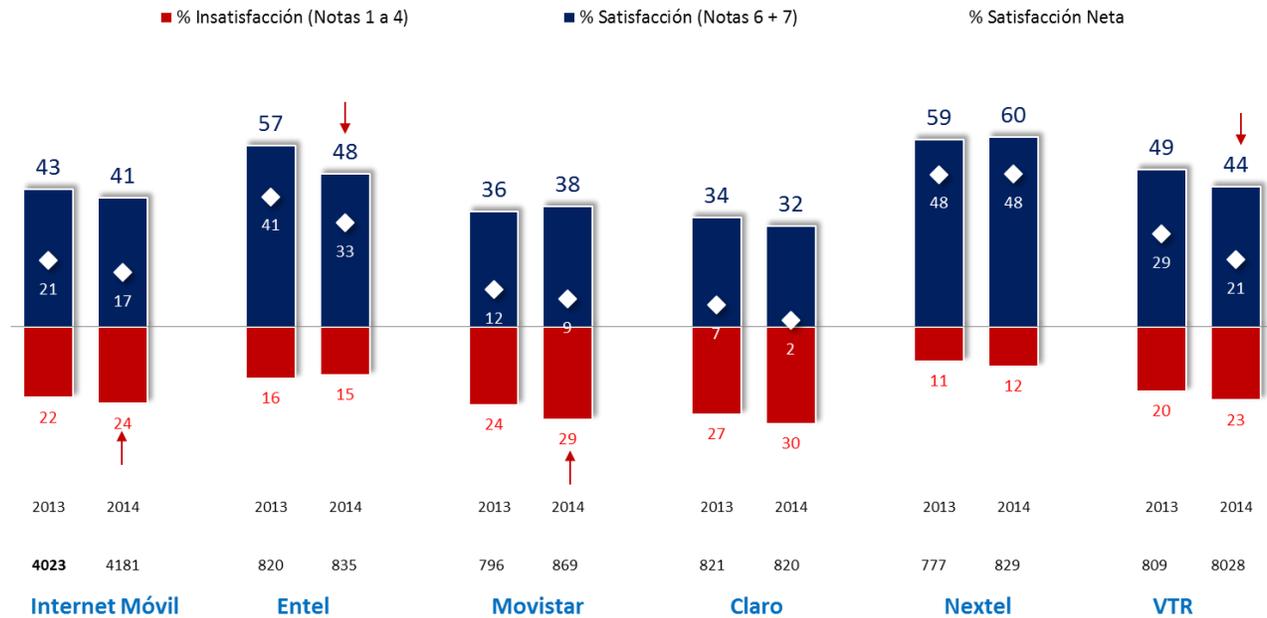
Gráfica 68: Mejoras en servicio de Internet Móvil – Notas 1 a 4 por compañía – Contrato.



Pregunta de respuesta espontánea y múltiple.

Ahora observemos las evaluaciones para el servicio y por compañía comparando indicadores globales año.

**Gráfica 69: Satisfacción con servicio de Internet Móvil – Por compañía y medición – Global año 2013 y 2014**



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

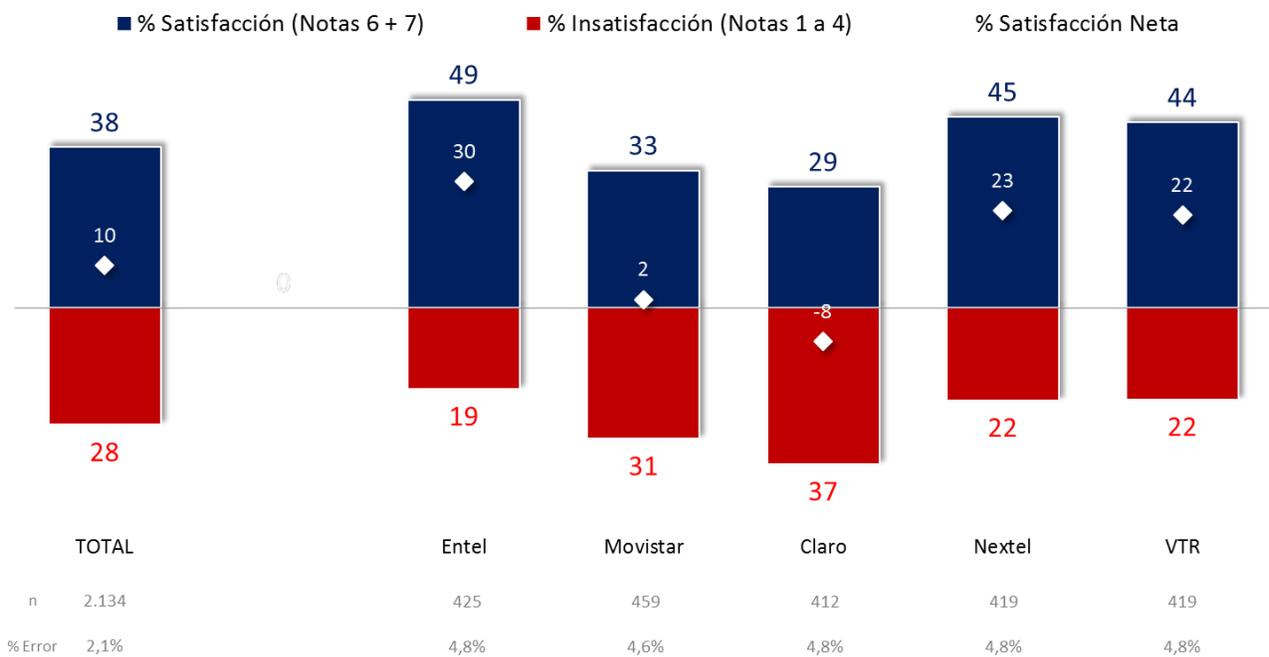
Se observa un aumento de la Insatisfacción en el 2014 en comparación al 2013, lo que se explica principalmente por el aumento de insatisfechos en Movistar, sin embargo, también se observa una caída de la satisfacción con Entel y VTR.

## Satisfacción con la Velocidad

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

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

**Gráfica 70: Satisfacción con la velocidad de Internet Móvil – Por compañía.**



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

Alrededor de 4 de cada 10 usuarios de Internet Fija evalúan en forma positiva la velocidad del servicio, siendo Claro y Movistar, las compañías que reportan menor satisfacción en relación en este aspecto (37% y 31% respectivamente) .

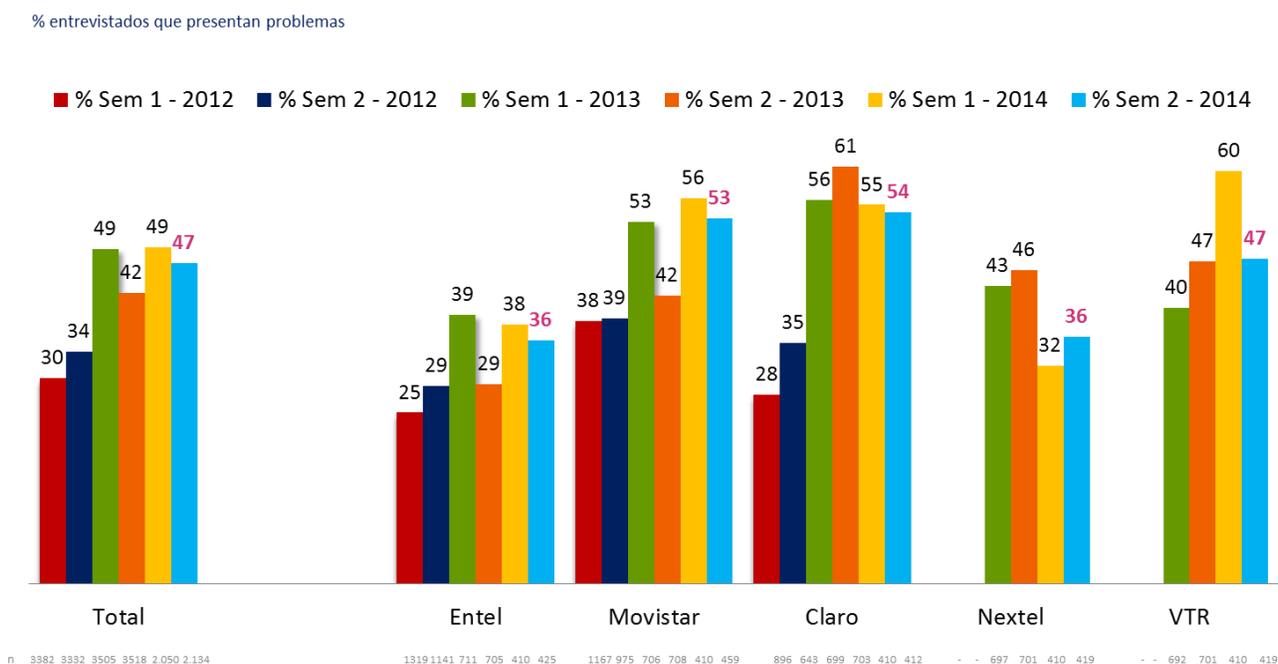
## 5. Problemas, reclamos y resolución: Internet Móvil

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.

### a. Tasa de problemas en Internet Móvil

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

Gráfica 71: Tasa de problemas en Internet Móvil.



La tendencia de la tasa de problemas en a aumentar en el tiempo.

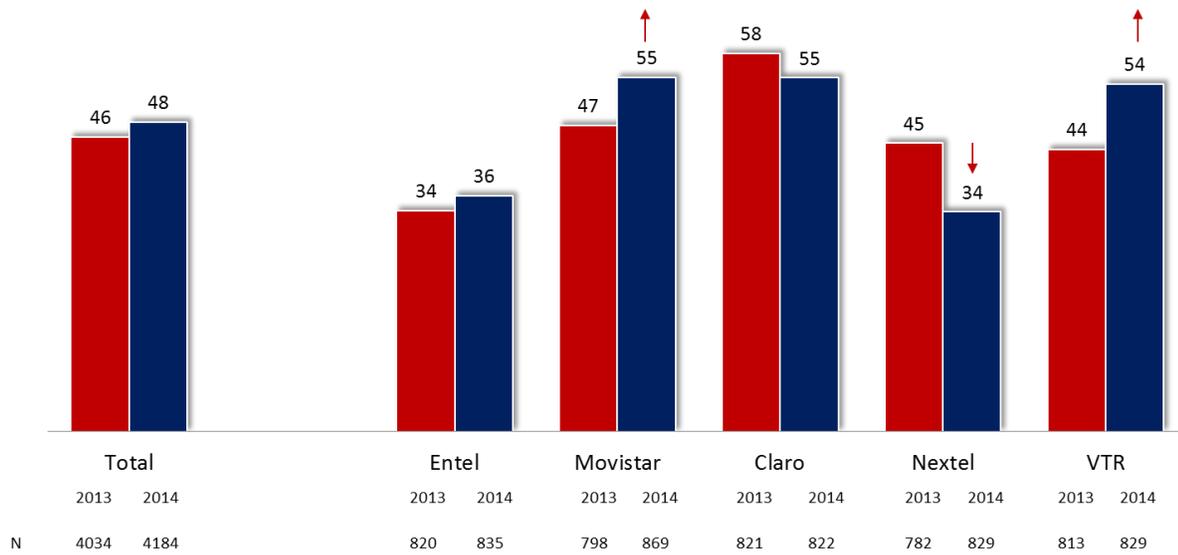
Movistar y Claro son las Compañías con mayor tasa de problemas, más de la mitad de los usuarios de estas Compañías señalan haber tenido problemas con el servicio.

Nextel, trabajó bien entre el 2013 y 2014 y logró bajar este año en forma significativa los problemas. En VTR se aprecia algo similar con una menor tasa de problemas en el semestre 2 2014.

Ahora observemos la tasa de problemas para el servicio en general y por compañía comparando indicadores globales año.

**Gráfica 72: Tasa de problemas en Internet Móvil – Por compañía y medición – Global año 2013 y 2014**

Total entrevistados



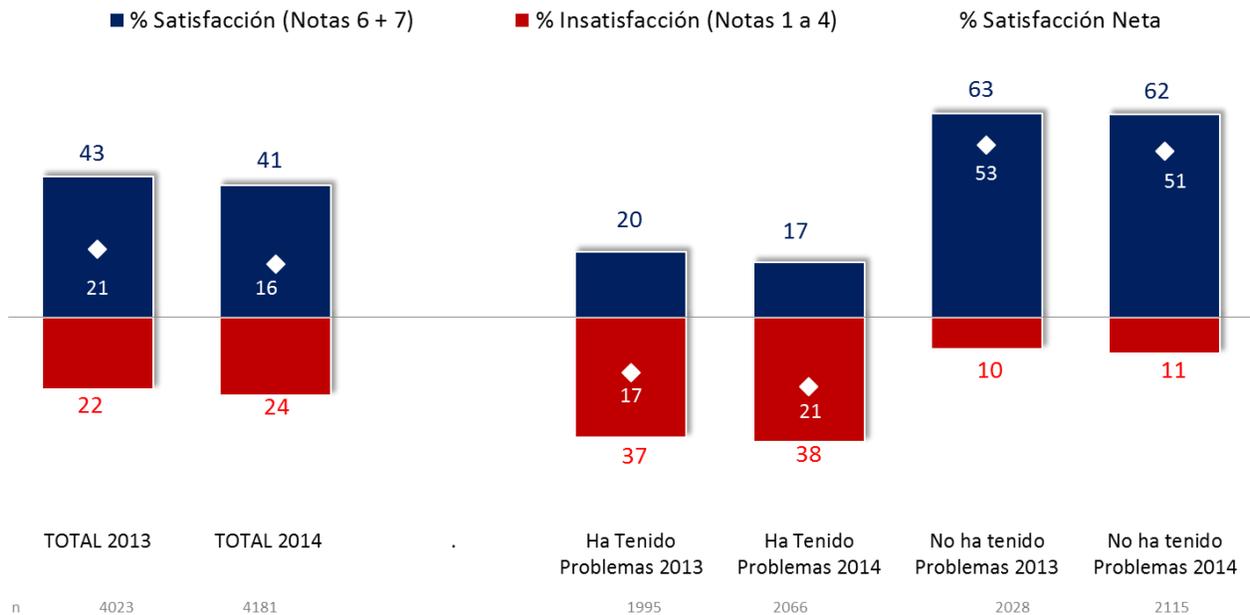
A nivel total, la tasa de problema se mantiene, pero a un alto nivel, así casi la mitad de los usuarios del servicio experimentaron problemas. Esto se explica por la alta tasa de problemas de Movistar y VTR ambas con un aumento relevante en comparación al 2013 y a VTR. Nextel en cambio logró bajar la presencia de problemas en su servicio.

**b. 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.

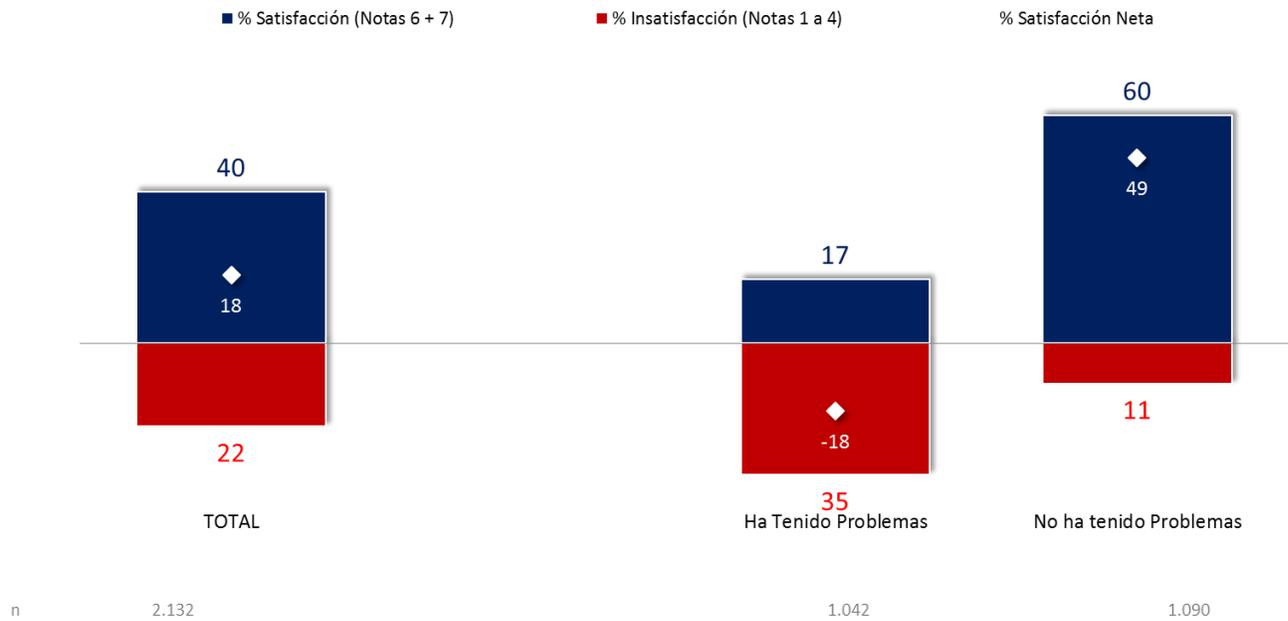
*“Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de Internet Móvil que tiene actualmente?”*

**Gráfica 73: Satisfacción con Internet Móvil – Si ha tenido problemas.**



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

Gráfica 74: Satisfacción con Internet Móvil – Si ha tenido problemas.

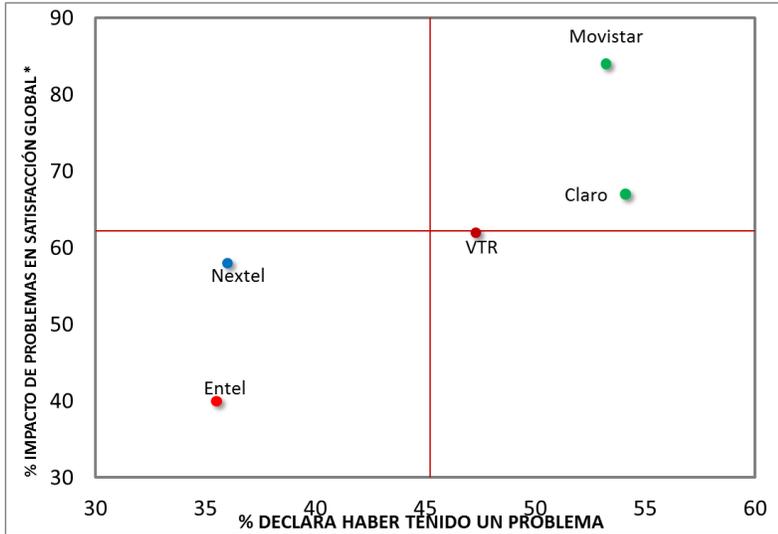


(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

La presencia de problemas en el servicio afecta en forma relevante la satisfacción global con él.

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

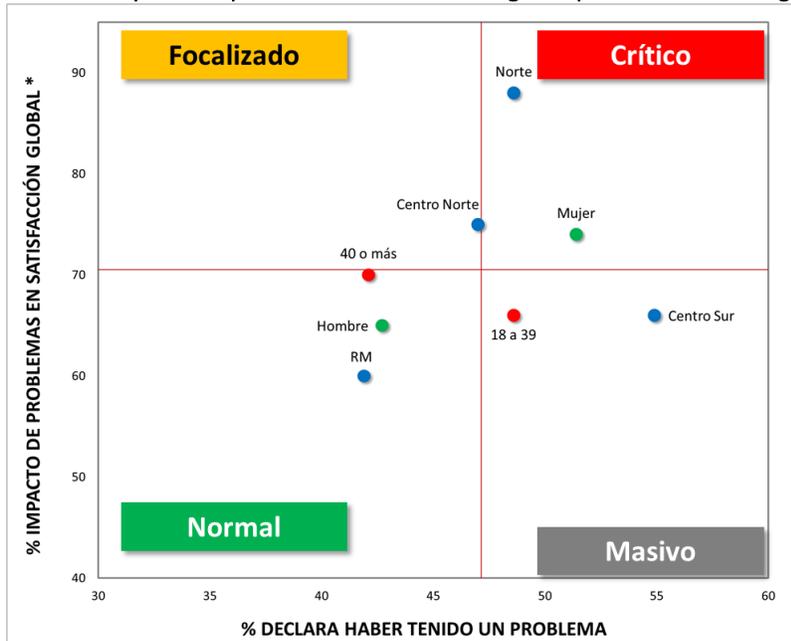
Gráfica 75: Impacto de problemas en satisfacción global por compañía.



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

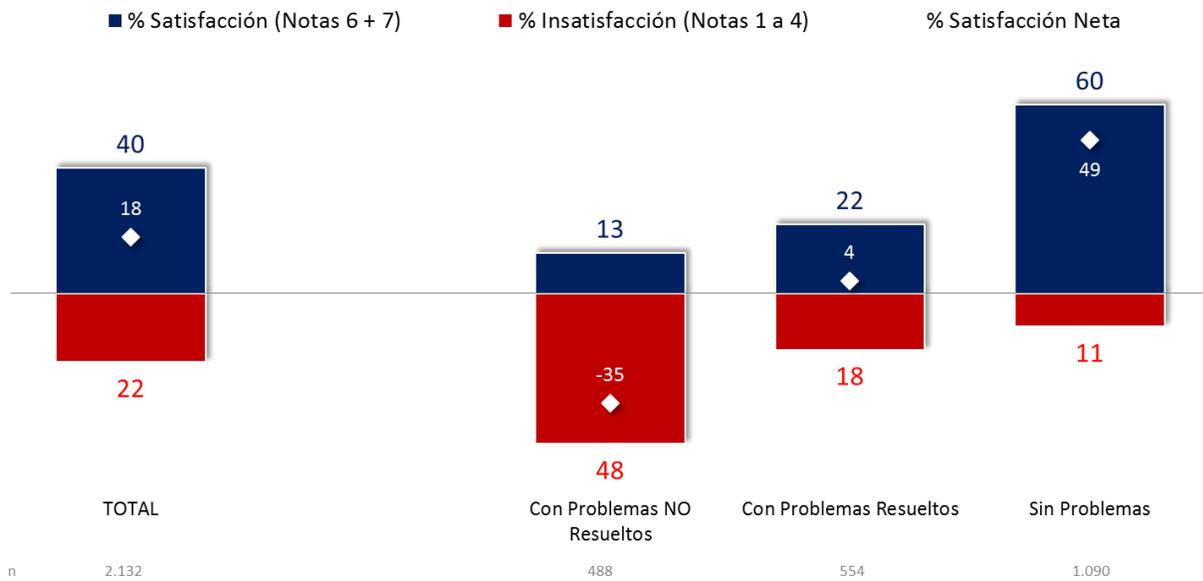
Movistar y Claro aparecen como las Compañías con mayor Impacto de los problemas en la satisfacción global.

Gráfica 76: Impacto de problemas en satisfacción global por variables demográficas.



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

Gráfica 77: Satisfacción con Internet Móvil – Si le han resuelto problemas.



La resolución de los problemas logra disminuir la insatisfacción de quienes presentaron problemas.

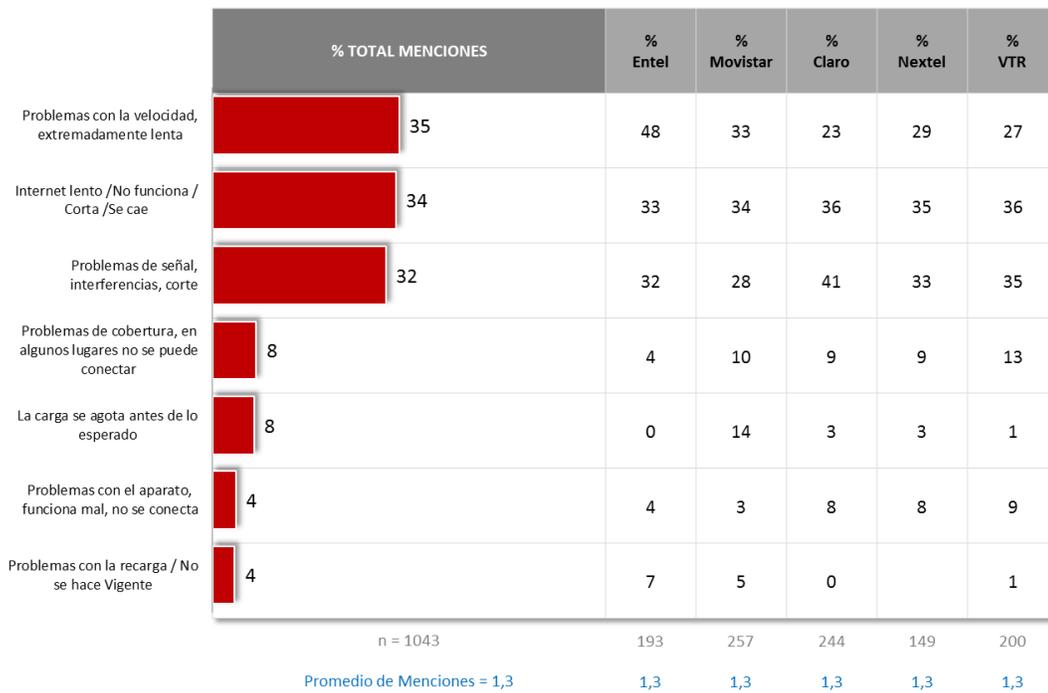
(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

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

c. Tipos de problemas de Internet Móvil

“¿Qué tipo de problema tuvo?”

**Gráfica 78: Tipos de problemas de Internet Móvil.**

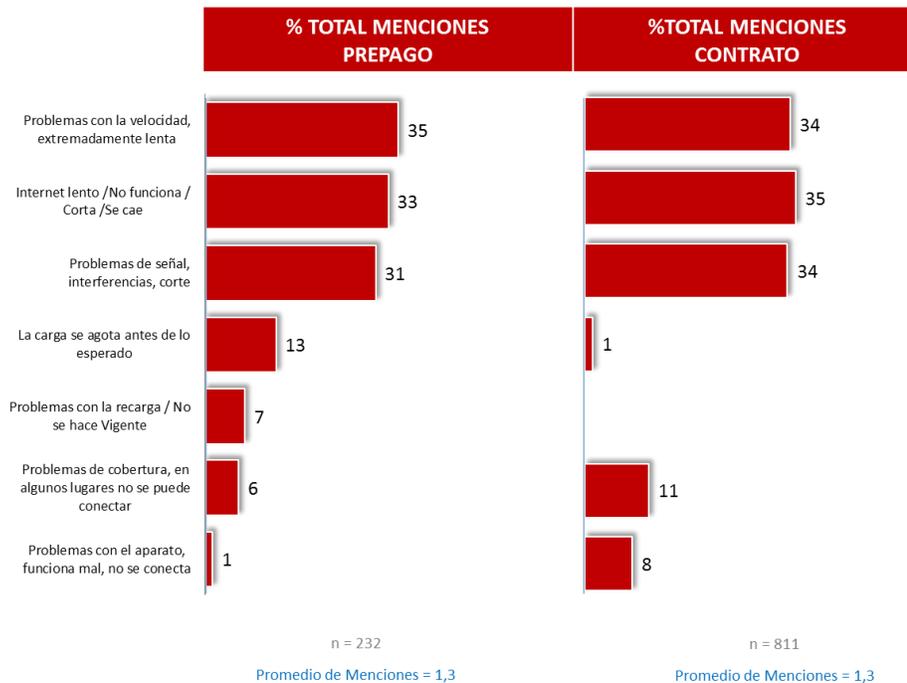


(\*) Pregunta de respuesta múltiple y espontánea

Los principales problemas con la velocidad de respuesta y de disponibilidad del servicio y señal.

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

Gráfica 79: Tipos de problemas – Por tipo.

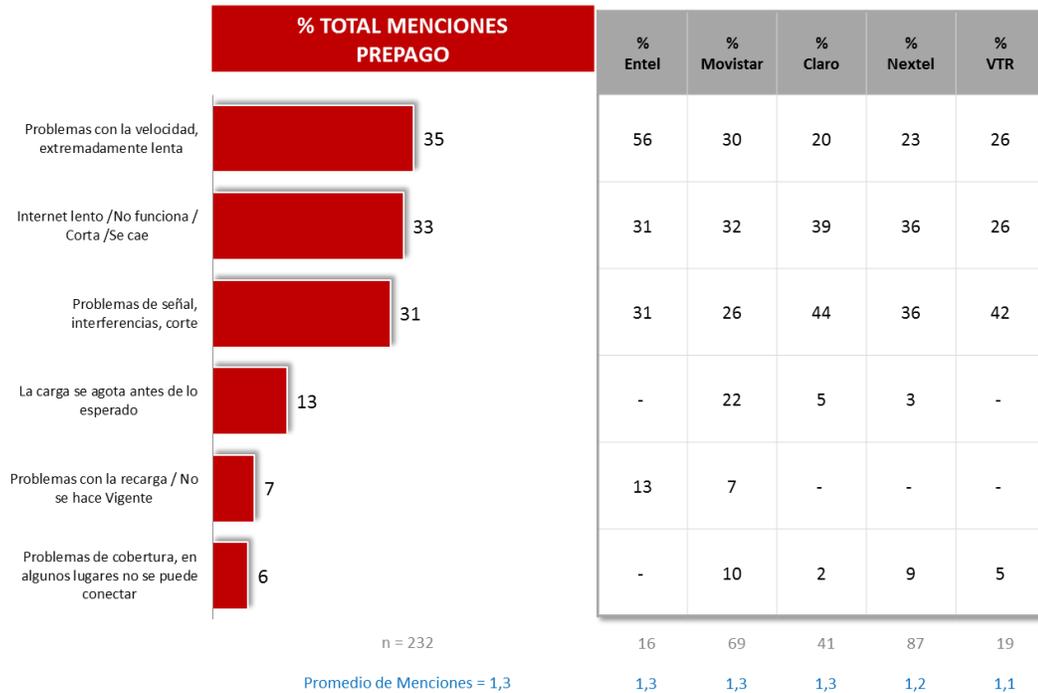


Pregunta de respuesta espontánea y múltiple.

En Pre pago además de los principales problemas de velocidad y disponibilidad del servicio aparece que la carga se agota antes de lo esperado. En contrato, aparecen problemas de cobertura y con el equipo.

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

Gráfica 80: Tipos de problemas – Por compañía – Prepago.



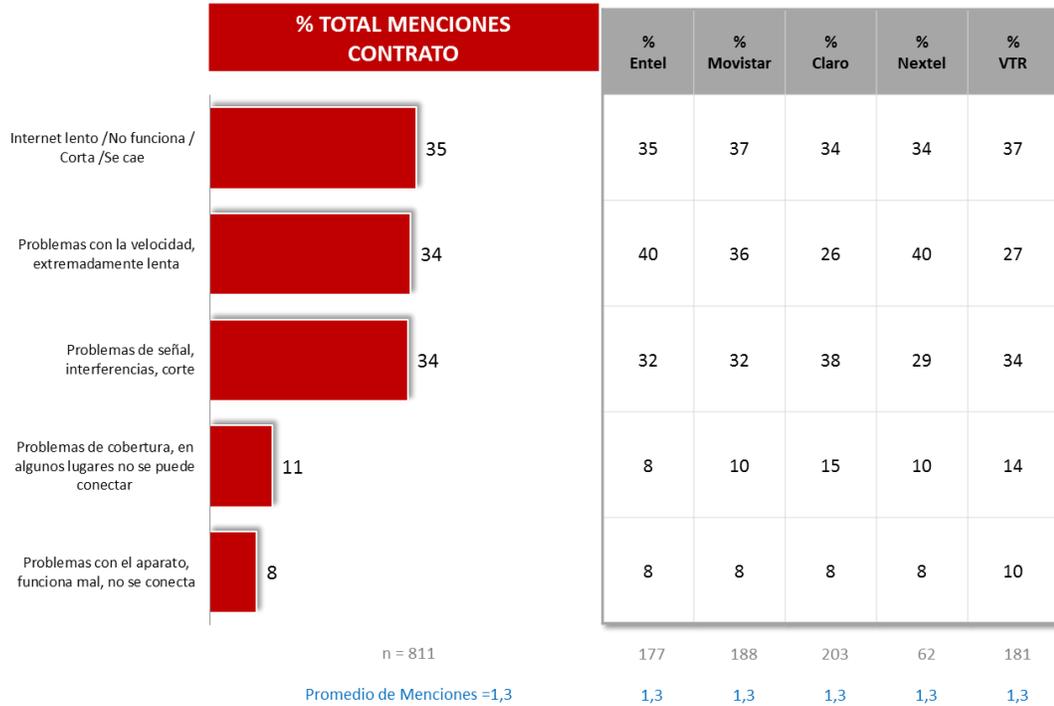
Pregunta de respuesta espontánea y múltiple.

Los clientes de Entel son más críticos con la velocidad de respuesta. Los clientes de Claro en cambio, son más críticos con la estabilidad del servicio y de la señal.

Entre clientes Movistar se señala en mayor proporción que otras Compañías los problemas de carga agotada antes de lo esperado.

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

Gráfica 81: Tipos de problemas – Por compañía – Contrato.



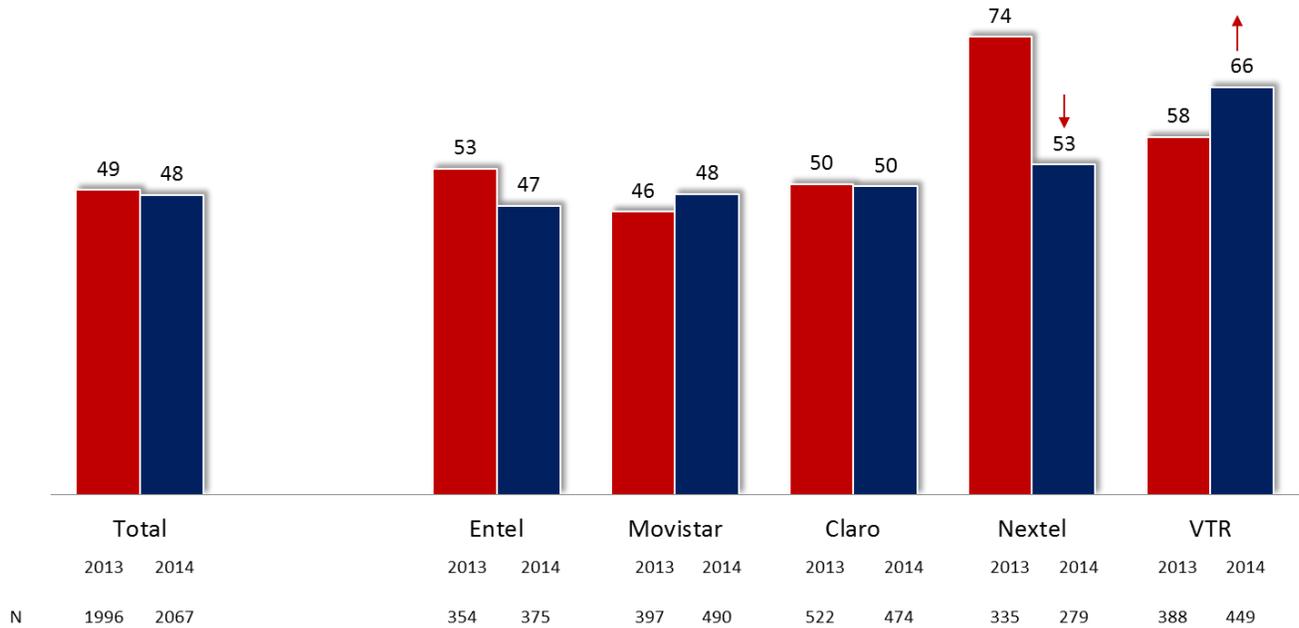
En clientes Contrato no se observan diferencias relevantes entre las Compañías.

Pregunta de respuesta espontánea y múltiple.

Ahora observemos la tasa de reclamos para el servicio en general y por compañía comparando indicadores globales año.

**Gráfica 82: Tasa de reclamos en Internet Móvil – Por compañía y medición – Global año 2013 y 2014**

Porcentaje de personas que presentan problemas



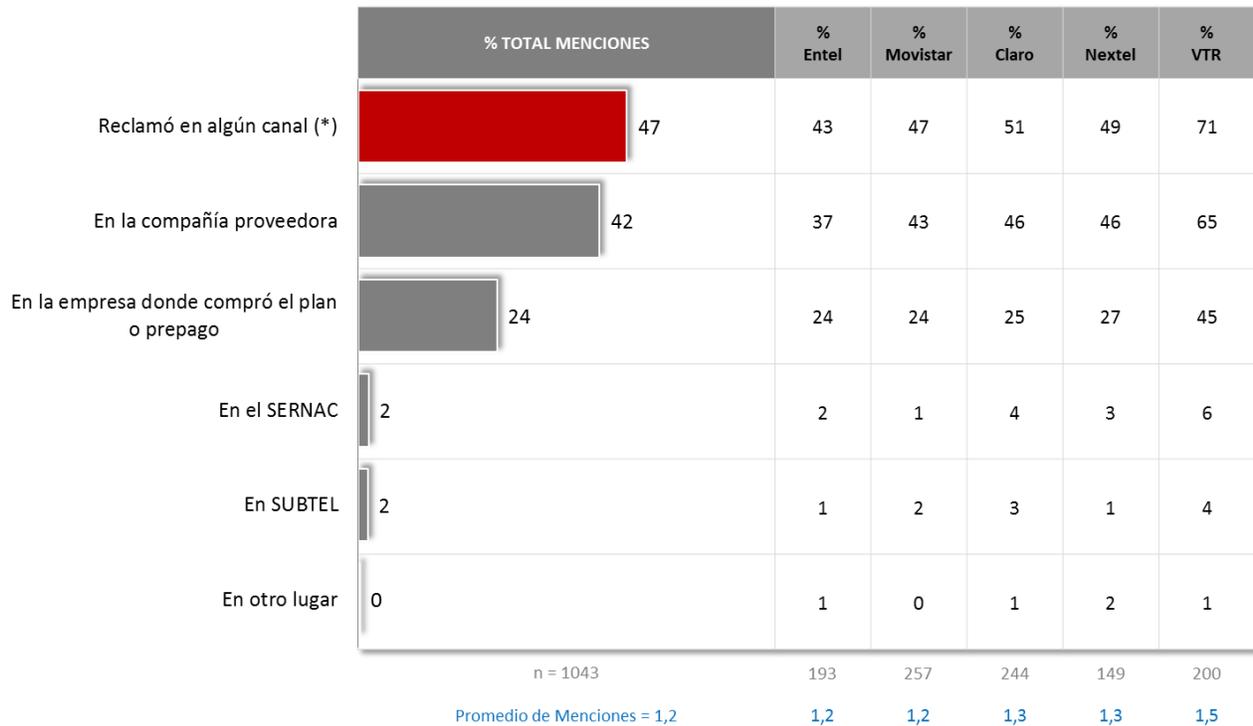
## 6. Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil

### a. Lugar de reclamo para problemas de Internet móvil

Revisemos cómo se comportan los usuarios a la hora de reclamar en relación a los lugares donde acuden.

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

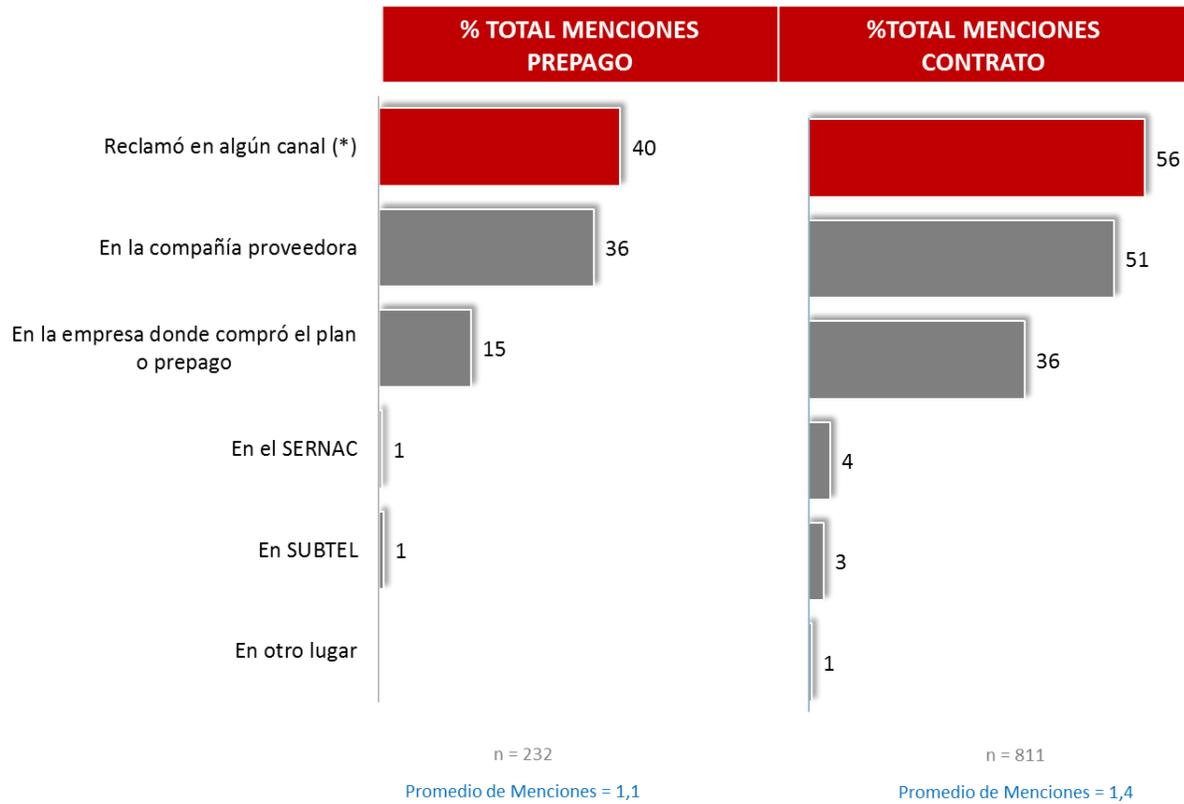
**Gráfica 83: Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil.**



Los reclamos se concentran en algún canal o en la Compañía proveedora del servicio.

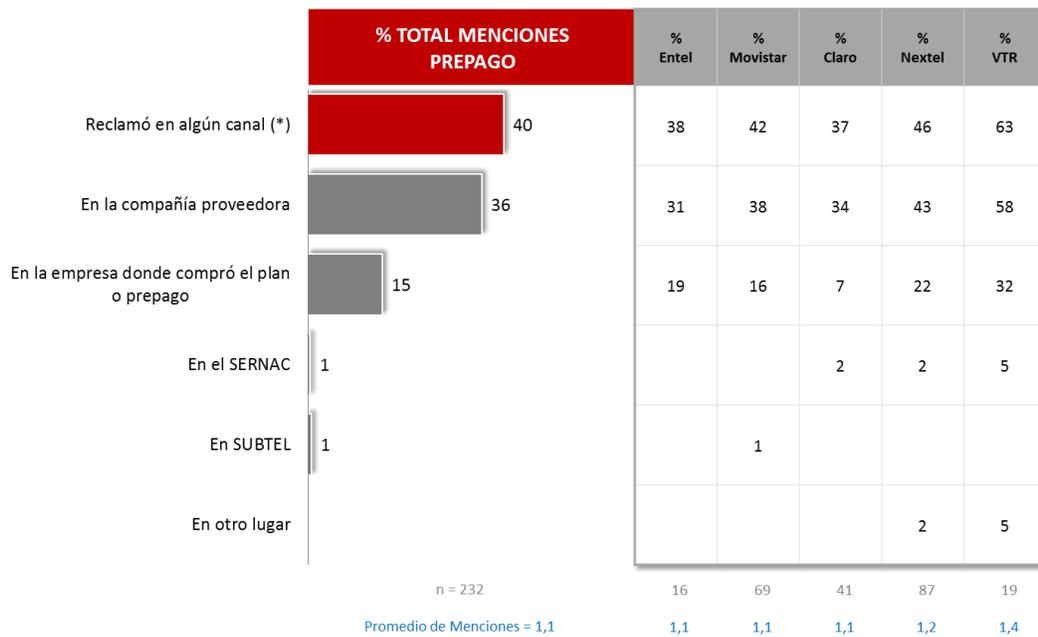
Revisemos cómo se comportan los usuarios a la hora de reclamar según tipo de relación cliente-compañía de telecomunicaciones.

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



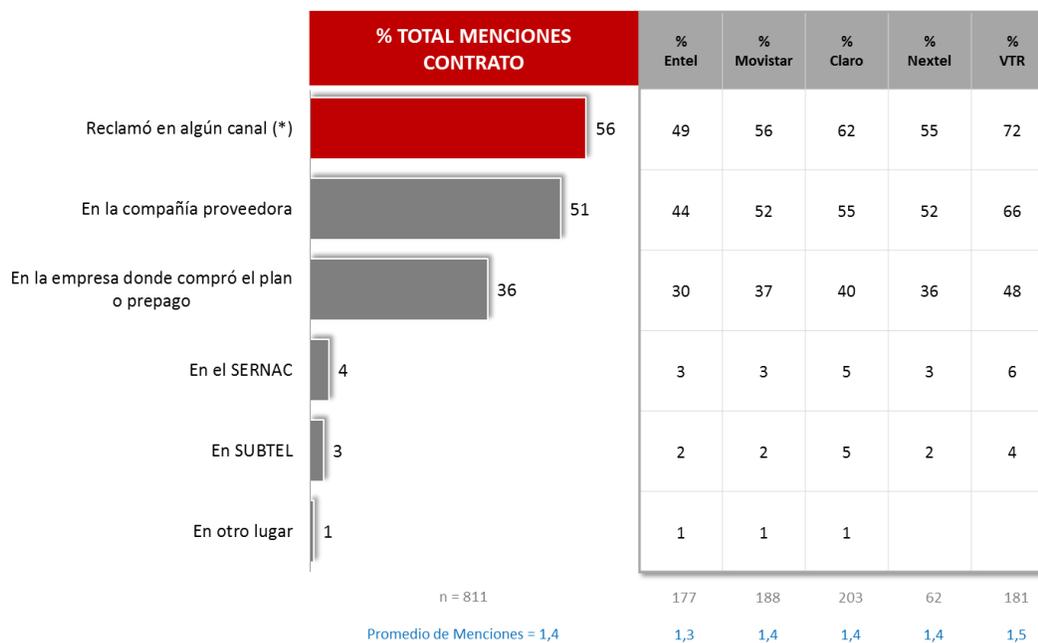
Los clientes contrato reclaman más, más de la mitad de ellos los hace ya sea a algún canal o a la compañía proveedora o en la que compró el plan.

Gráfica 85: Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil – Por compañía – Prepago.



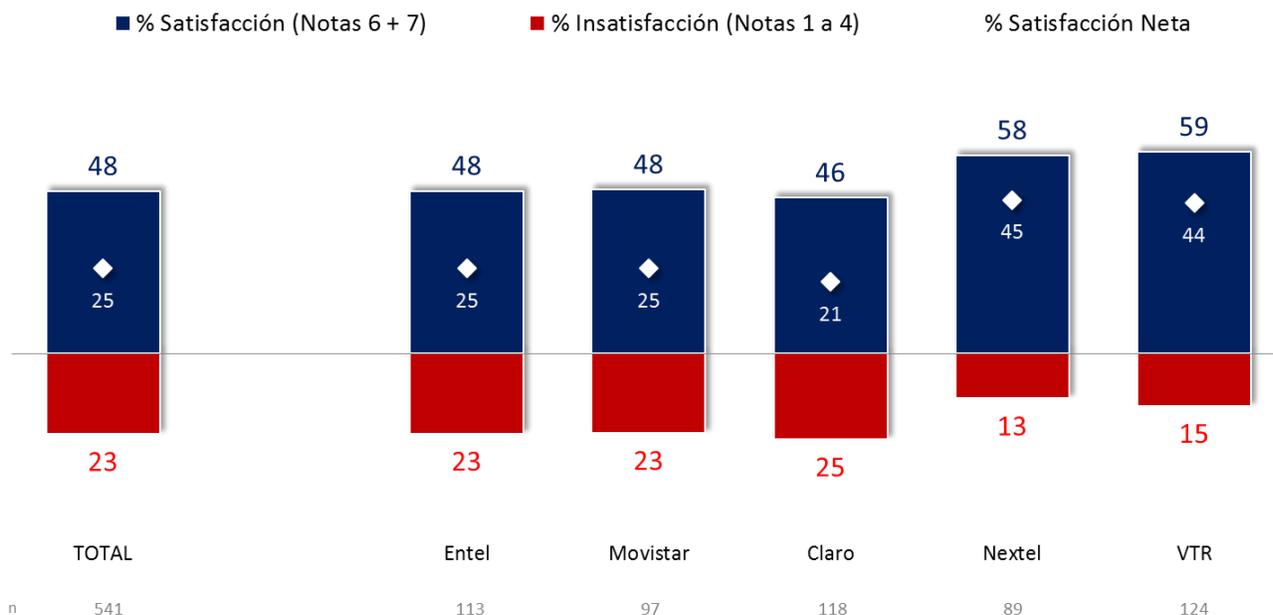
En el caso de los usuarios(as) con contrato, los lugares de reclamo se distribuyen de la siguiente forma.

Gráfica 86: Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil – Por compañía – Contrato.



*“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 87: Satisfacción con la resolución de problemas de Internet Móvil.**

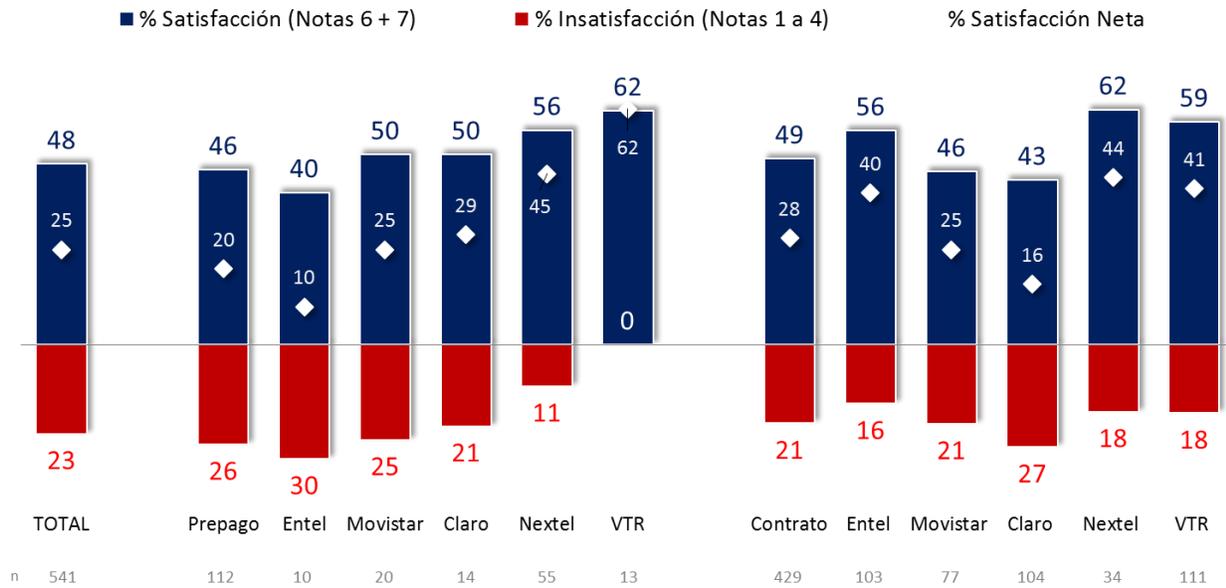


(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción “5” o “No sabe”.

En general, es baja la satisfacción con la resolución de los problemas, en este aspecto se distinguen las Compañías con menor trayectoria en el mercado.

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

Gráfica 88: Satisfacción con la resolución de problemas de Internet Móvil – Por tipo de contrato.



Se observa una mayor satisfacción con la resolución de problemas en clientes contrato, especialmente en las Compañías Nextel, Entel y VTR.

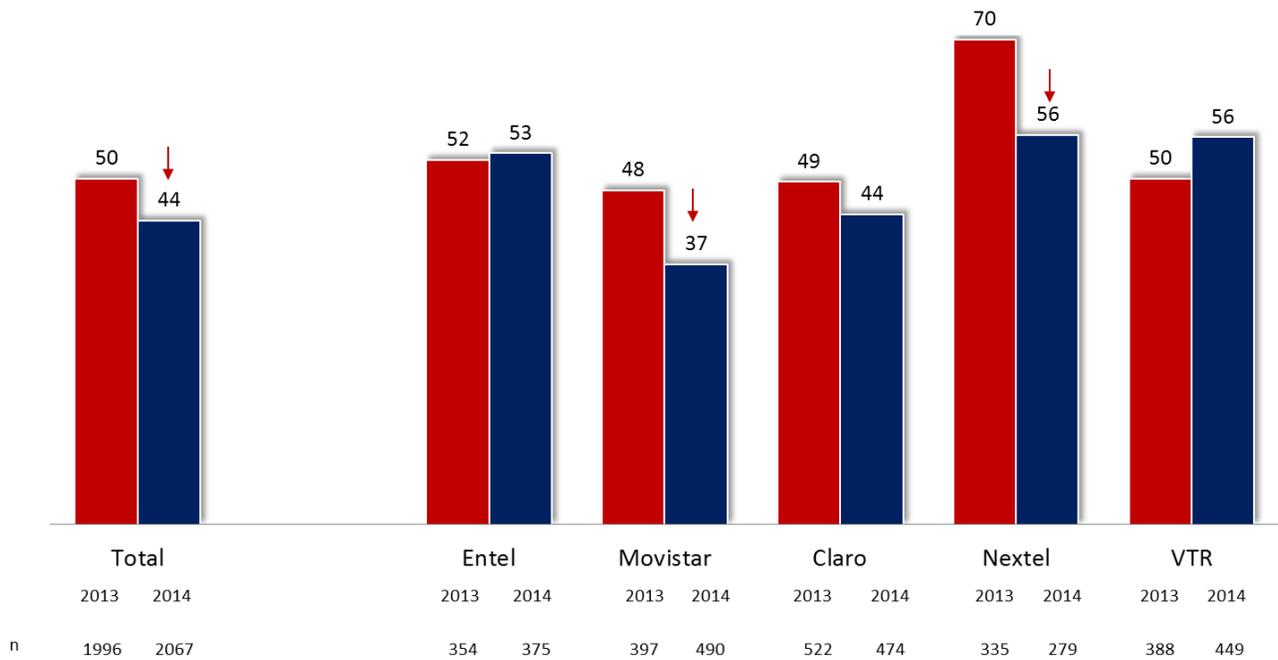
Los clientes Pre Pago Entel son los menos satisfechos con la resolución de problemas.

Observemos como se distribuye la tasa de resolución de problemas por empresa de telecomunicaciones

Tasa de resolución de problemas de Internet Móvil anual

Gráfica 89: Resolución de problemas – Por compañía – Contrato. Año 2013 y 2014

Porcentaje de personas que presentan problemas

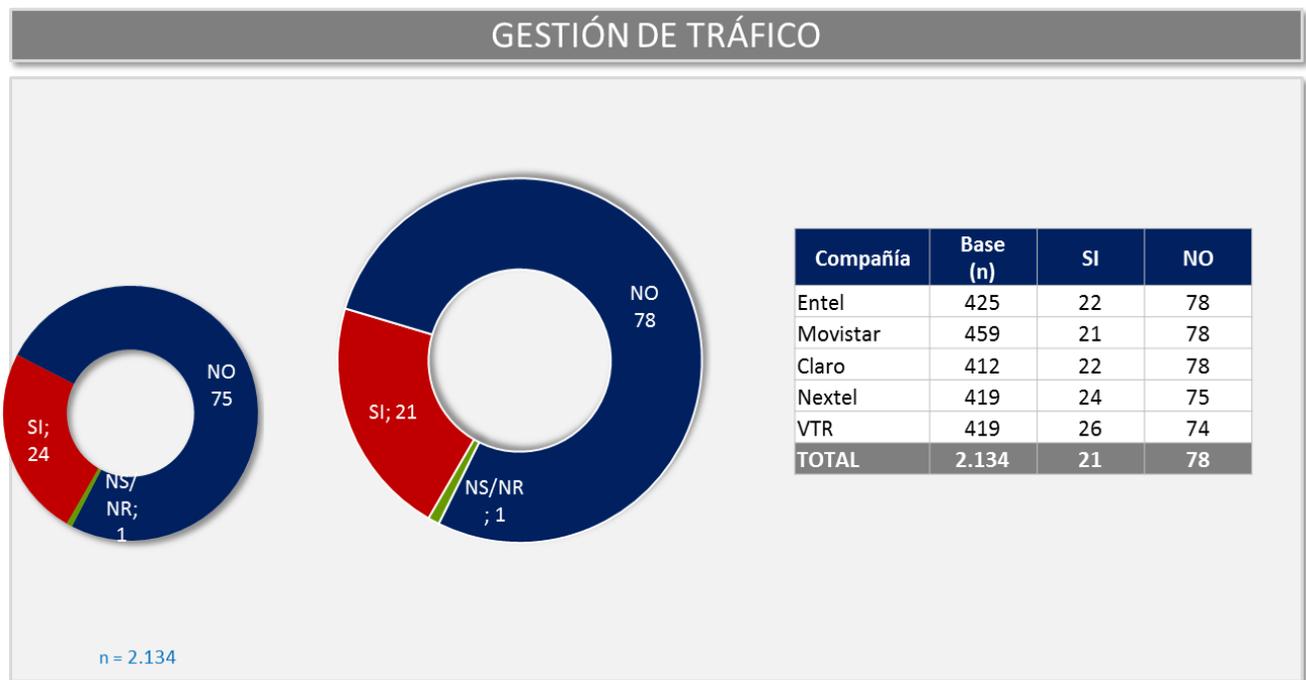


## 7. Gestión de tráfico

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

Gráfica 90: Conocimiento “Gestión de Tráfico”

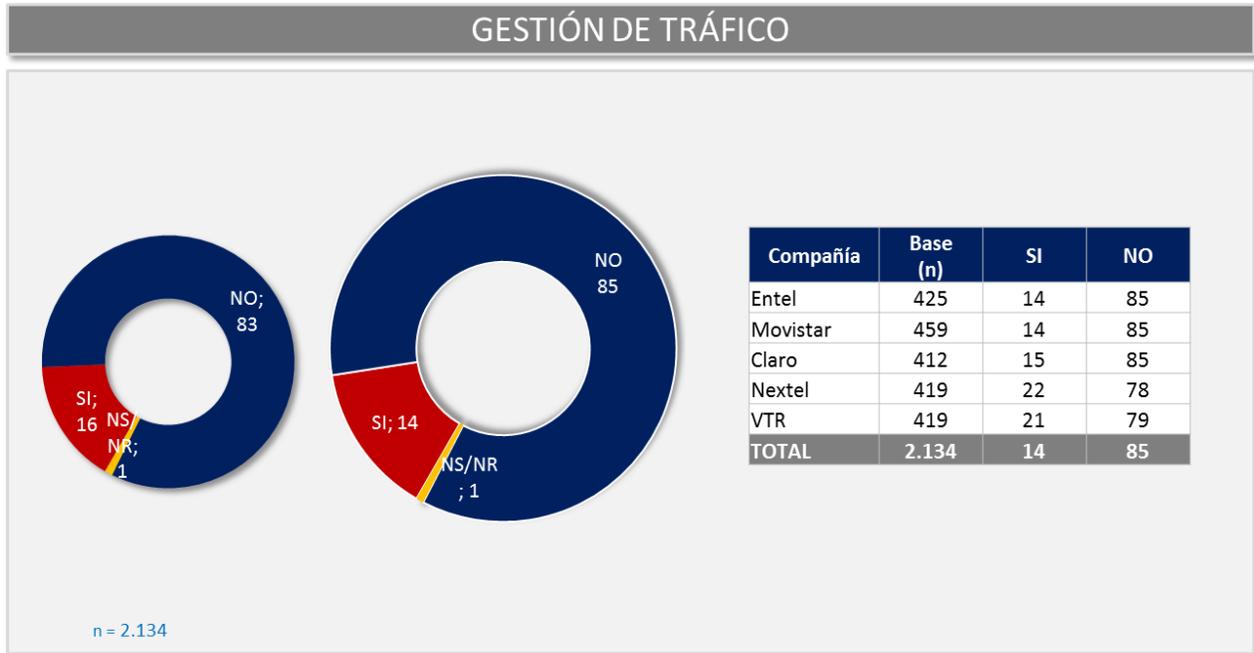
“¿Conoce usted el concepto ‘GESTIÓN de TRÁFICO?’”



Un bajo conocimiento de la Gestión de Tráfico, sin diferencias relevantes entre las Compañías.

Gráfica 91: Conocimiento “Gestión de Tráfico”

“¿Sabía usted que las empresas pueden hacer esta ‘GESTIÓN DE TRÁFICO’?”



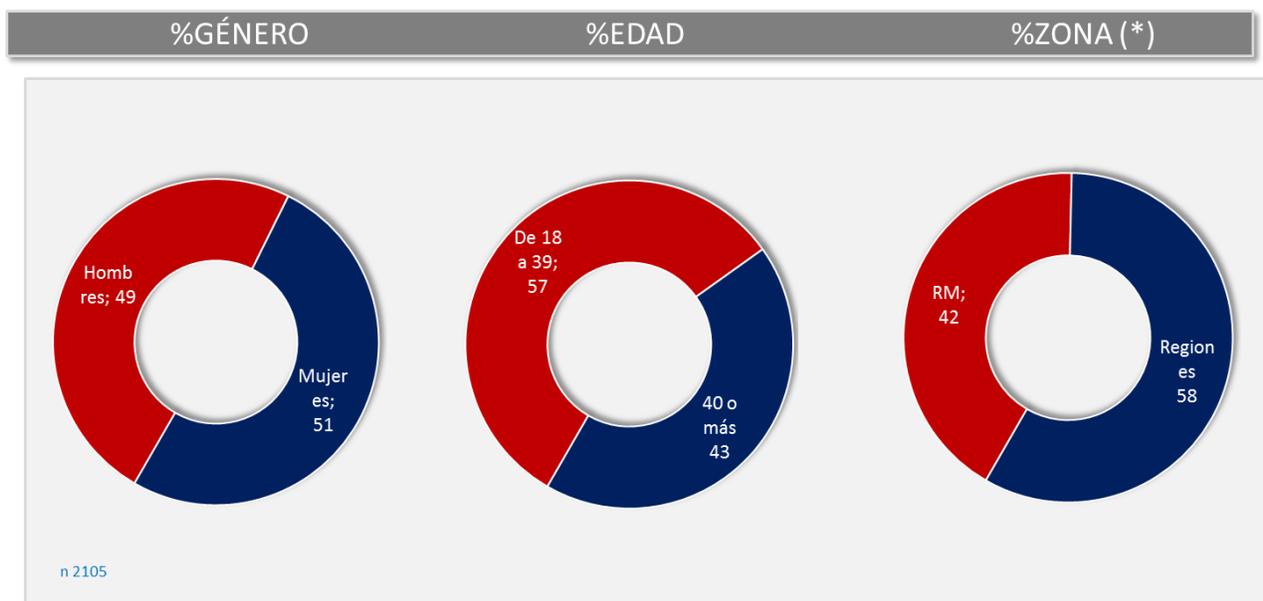
Respecto a la GESTIÓN DEL TRÁFICO, en internet existen diferentes tipos de tráfico como: Navegar, Descargar archivos, Ver videos o Jugar, y las empresas de internet pueden realizar “Gestión del Tráfico”, lo que significa que frente a situaciones de alta demanda o congestión y siempre y cuando comuniquen 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’?

Tampoco saben que las Compañías pueden hacer esta gestión de tráfico, así, solo un 14% señala saber que las Empresas pueden dar prioridades para determinados tipos de tráfico para mejorar la velocidad de ellos.

### 3. Banda Ancha Móvil

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

Gráfica 92: Características Demográficas de usuarios de Banda Ancha Móvil.



Los usuarios de Banda Ancha Móvil para la primera segunda 2014 son distribuidos de forma proporcional entre hombres y mujeres y las diferencias por tramo de edad en el grupo etario más joven (18 a 39 años) es de 57% versus un 43% de los usuarios mayores de 40 años.

El servicio de banda ancha móvil se concentra en Regiones alcanzando un 58% de los casos, mientras que la Región Metropolitana tiene un 42% de los clientes de este servicio.

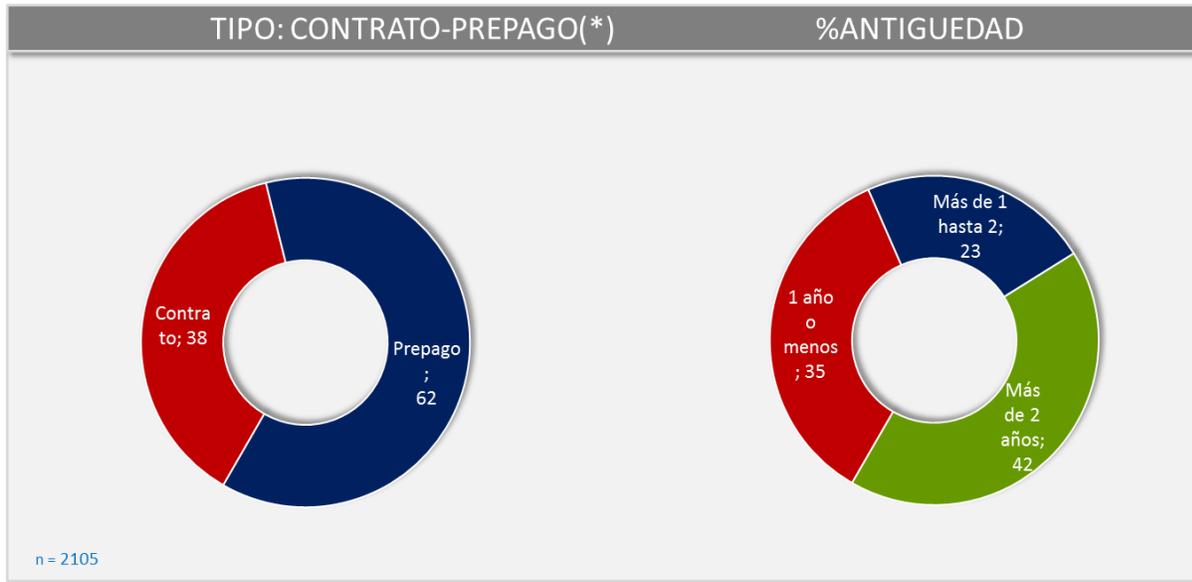
Gráfica 93: Características Demográficas de usuarios de Banda Ancha Móvil.

GÉNERO				EDAD				ZONA (*)			
<b>Compañía</b>	<b>Base (n)</b>	<b>% Hombre</b>	<b>% Mujer</b>	<b>Compañía</b>	<b>Base (n)</b>	<b>% 18 a 39</b>	<b>% 40 o Más</b>	<b>Compañía</b>	<b>Base (n)</b>	<b>% RM</b>	<b>% Regiones</b>
Entel	531	51	50	Entel	531	59	41	Entel	531	40	60
Movistar	507	42	58	Movistar	507	49	51	Movistar	507	47	53
Claro	434	55	45	Claro	434	61	39	Claro	434	46	54
Nextel	418	68	32	Nextel	418	53	47	Nextel	418	63	38
VTR	215	47	53	VTR	215	57	43	VTR	215	49	51
<b>TOTAL</b>	<b>2105</b>	<b>49</b>	<b>51</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2105</b>	<b>57</b>	<b>43</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2105</b>	<b>42</b>	<b>58</b>

n = 2105

A nivel de servicio, Movistar y VTR concentra mayoritariamente mujeres, mientras que Nextel es el servicio de Banda Ancha Móvil que conlleva más hombres. Entre las edades, Entel, Claro, Nextel y VTR se posicionan entre los más jóvenes.

Gráfica 94: Características del servicio de Banda Ancha Móvil.



Gráfica 95: Características del servicio de Banda Ancha Móvil – Por compañía.

TIPO: CONTRATO-PREPAGO(*)				ANTIGUEDAD				
Compañía	Base (n)	% Contrato	% Prepago	Compañía	Base (n)	% 1 año o menos	% Más de 1 y hasta 2	% Más de 2 años
Entel	531	44	56	Entel	531	35	23	43
Movistar	507	19	81	Movistar	507	35	19	46
Claro	434	32	68	Claro	434	44	28	28
Nextel	418	65	35	Nextel	418	39	41	20
VTR	215	19	81	VTR	215	24	50	26
<b>TOTAL</b>	<b>2105</b>	<b>38</b>	<b>62</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2105</b>	<b>35</b>	<b>23</b>	<b>42</b>

n = 2105

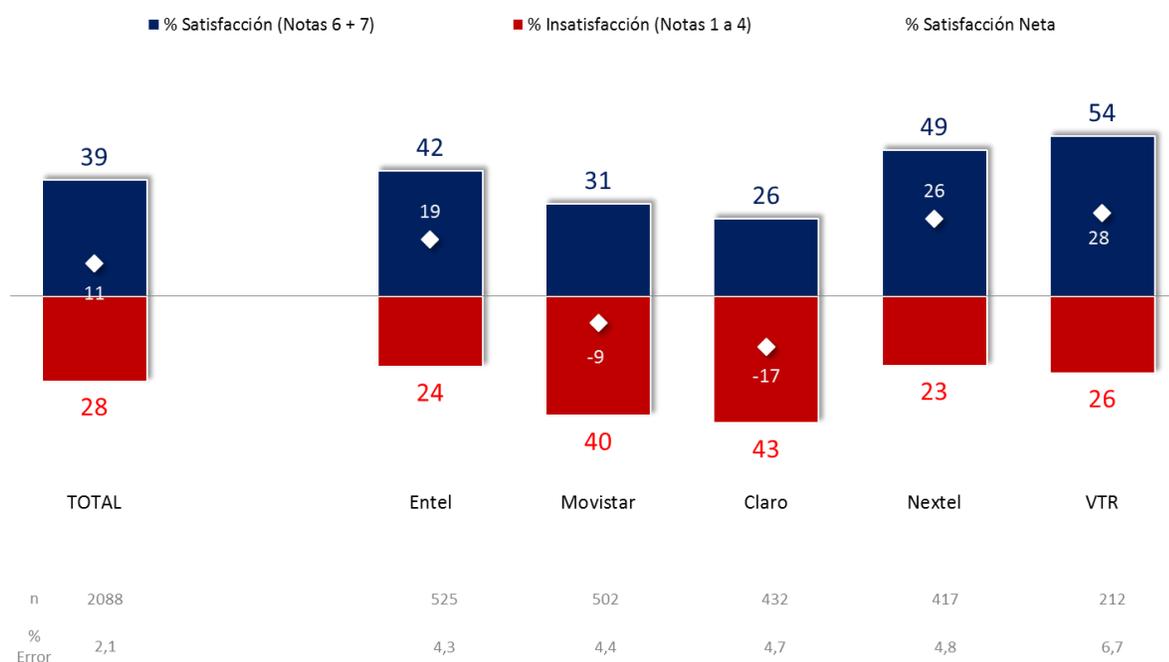
En cuanto a la antigüedad de los usuarios en el servicio tenemos que un 42% de ellos ha permanecido más de dos años como cliente, una proporción menor ha estado entre 1 y 2 años (23%) y un 35% tiene menos de un año siendo usuario(a).

## 2. Satisfacción con empresas de Banda Ancha Móvil

La satisfacción con las empresas operadoras de telecomunicaciones para el servicio de Banda Ancha 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 Banda Ancha Móvil que tiene actualmente?”*

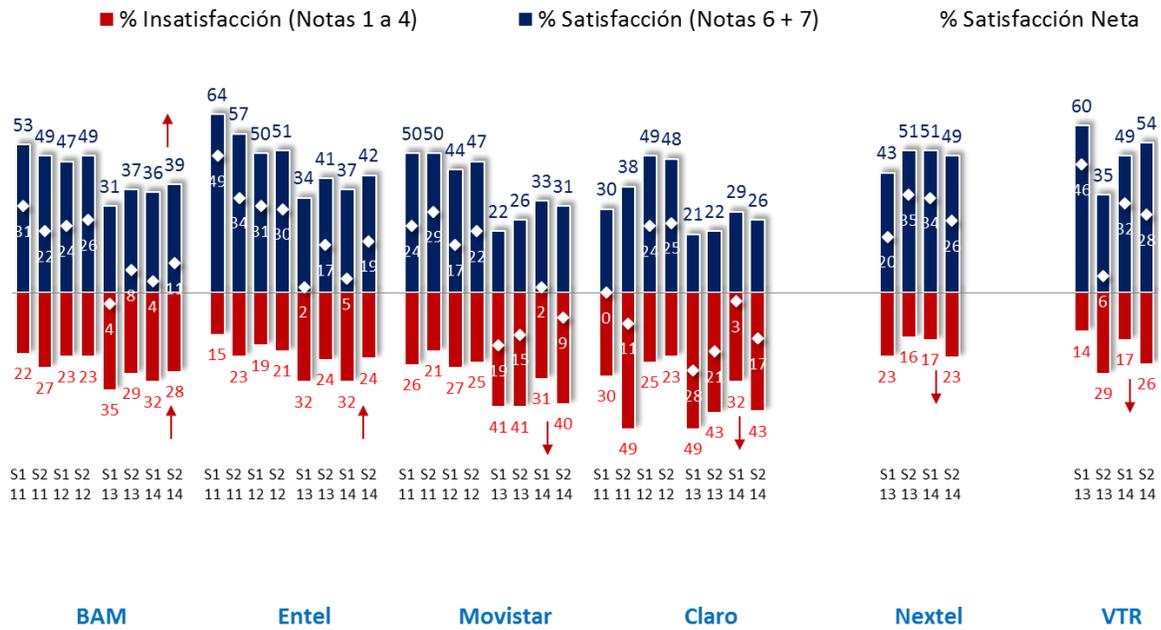
Gráfica 96: Satisfacción con empresas de Banda Ancha Móvil.



(\*) 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 39% de Notas 6+7, siendo VTR la empresa de telecomunicaciones mejor evaluada en el ítem, alcanzando un 54% de satisfacción y un indicador neto de 28%, siendo el más alto entre las compañías proveedoras del servicio. En un segundo lugar, se posiciona NEXTEL, alcanzando una satisfacción neta de 26%. La insatisfacción global llega a un 28%, en este contexto, Movistar (40% nota 1 a 4) y Claro (43%) son las compañías que contribuyen en mayor medida a las malas evaluaciones.

Gráfica 97: Satisfacción con empresas de Banda Ancha Móvil. Evolutivo

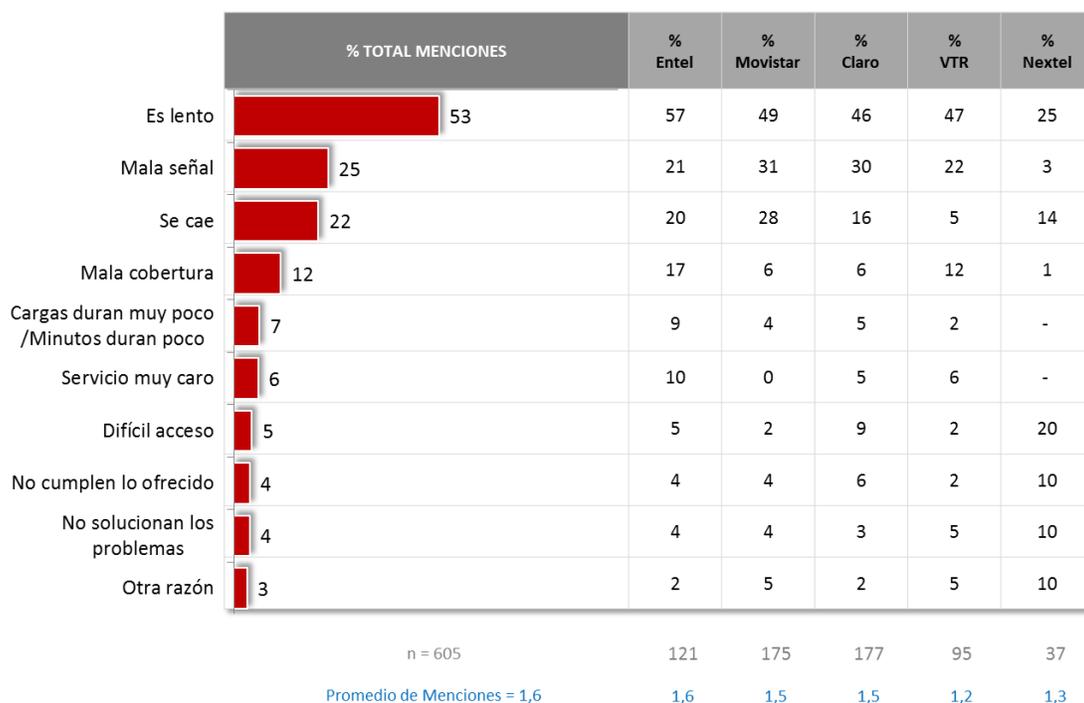


## a. Aspectos de mejora de Banda Ancha Móvil.

Las razones de insatisfacción mencionadas de forma espontánea entre los que evalúan en forma negativa (notas de 1 a 4), que cada operadora deberá considerar a modo de gestión o foco de mejora, dichos aspectos de mejora se detallan a continuación.

*“¿Qué aspectos negativos de LEER PROVEEDOR hacen que evalúe con nota 4 o menos su servicio de Banda Ancha Móvil?”*

**Gráfica 98: Aspectos de mejora de Banda Ancha Móvil.**

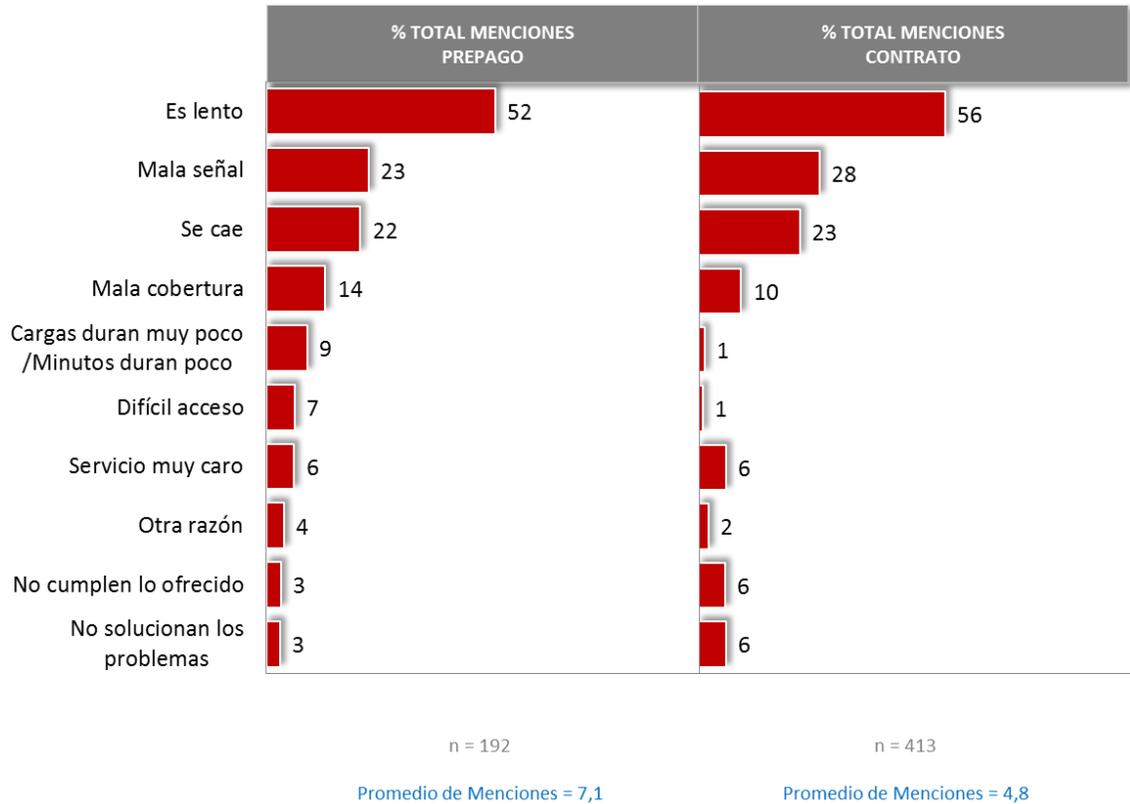


Pregunta de respuesta espontánea y múltiple.

A nivel vivencial, los usuarios que declaran estar insatisfechos con el servicio aludiendo a la lentitud con la Banda Ancha como primer motivo y a la mala señal como un segundo aspecto.

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

Gráfica 99: Aspectos de mejora – Por tipo.



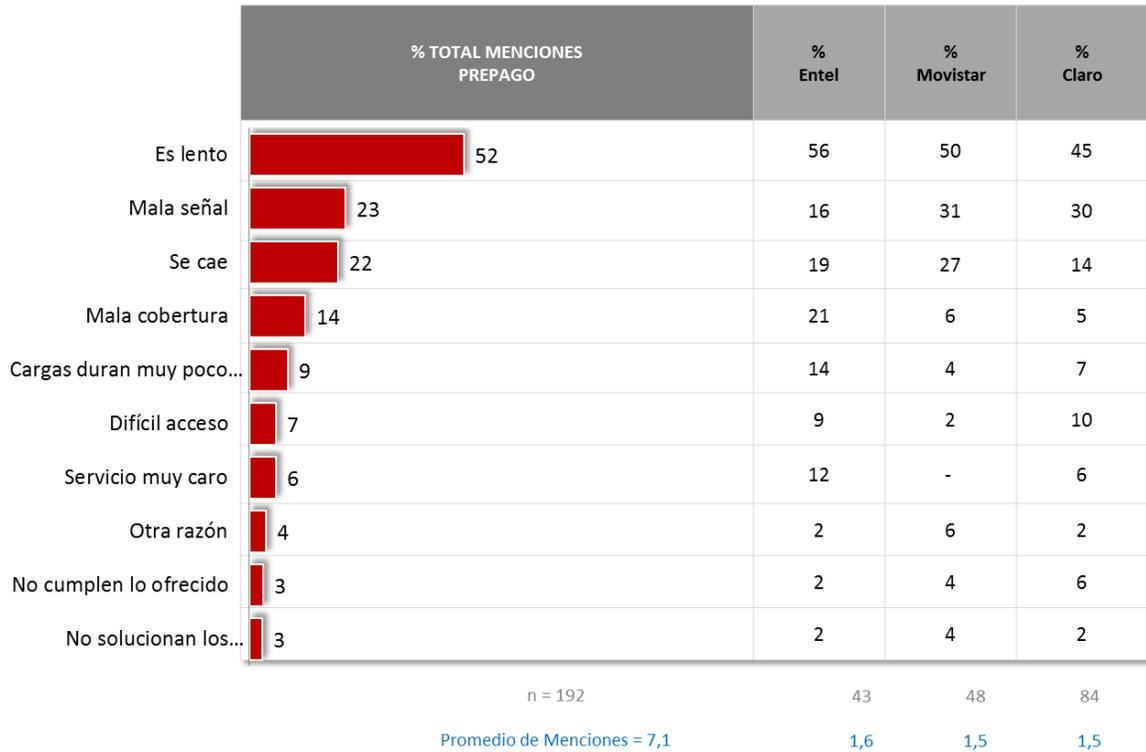
Pregunta de respuesta espontánea y múltiple.

En la actual medición, se observa que el principal aspecto de mejora es la lentitud tanto para usuarios con contrato como para aquellos que cuentan con prepagado, con menciones espontáneas sobre este problema de un 56% y 52% respectivamente.

En términos generales, los principales aspectos de mejora para usuarios de prepagado 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 prepagado, hacia la señal que reciben, y la caída del sistema.

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

Gráfica 100: Aspectos de mejora – Por compañía – Prepago.



Pregunta de respuesta espontánea y múltiple.

No se reportan usuarios de pre pago de VTR y Nextel que evalúen con nota de 1 a 4 el servicio

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

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

Gráfica 101: Aspectos de mejora – Por compañía – Contrato.

	% TOTAL MENCIONES CONTRATO	% Entel	% Movistar	% Claro	% VTR	% Nextel
Es lento	56	59	47	46	50	59
Mala señal	28	27	29	31	29	20
Se cae	23	22	31	22	32	8
Mala cobertura	10	10	7	8	11	12
Servicio muy caro	6	8	1	2	-	2
No solucionan los problemas	6	6	6	5	-	1
No cumplen lo ofrecido	6	6	5	4	-	3
No se respetan planes/ contratos	6	6	4	-	7	2
Servicio inestable	5	5	1	9	4	9
Mala calidad del servicio	3	3	4	7	7	2
	n = 413	78	127	93	28	87
	Promedio de Menciones = 4,8	1,6	1,5	1,6	1,5	1,4

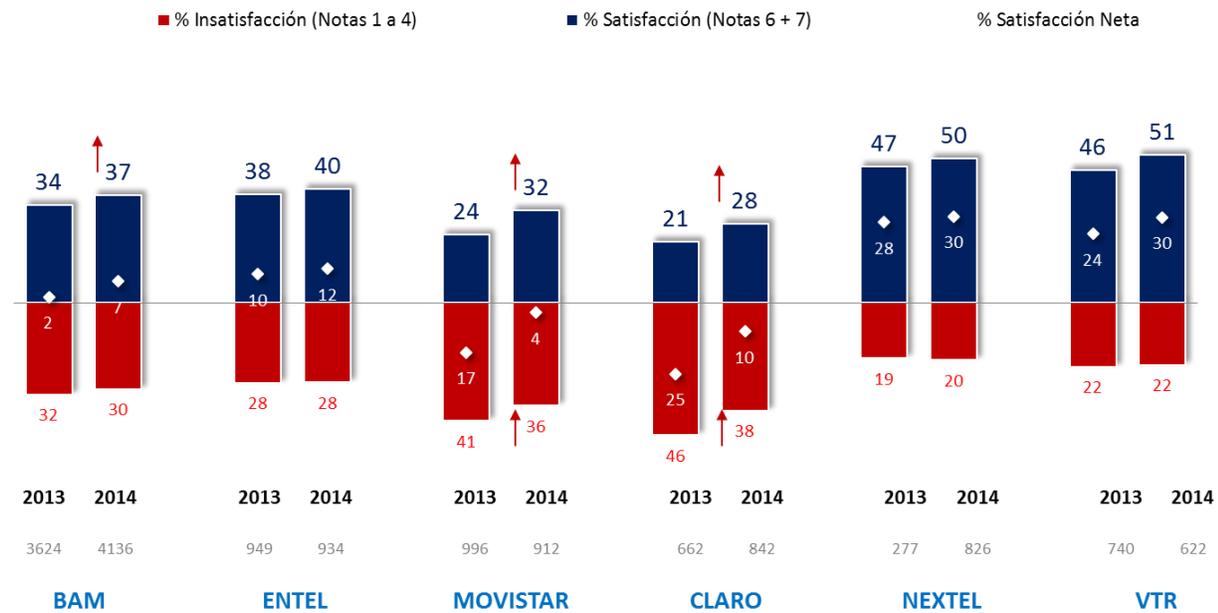
Pregunta de respuesta espontánea y múltiple.

Entre las compañías que entregan el servicio de contrato, Entel y Nextel son las compañías consideradas con mayor lentitud en el servicio de BAM. Secundariamente la mala señal de BAM es el ámbito más mencionado.

Ahora observaremos la evolución del 2013 al 2014 de la satisfacción con las empresas operadoras de telecomunicaciones para el servicio de Banda Ancha 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 Banda Ancha Móvil que tiene actualmente?”*

Gráfica 102: Satisfacción con empresas de Banda Ancha Móvil – Global Año 2013 y 2014



En este escenario, se observa una positiva evolución en el servicio proporcionado por la compañías de Banda Ancha Movil, sin embargo, aún mantiene altos niveles de insatisfacción, en este indicador son MOVISTAR y CLARO las compañías que concentran los mayores niveles de insatisfacción.

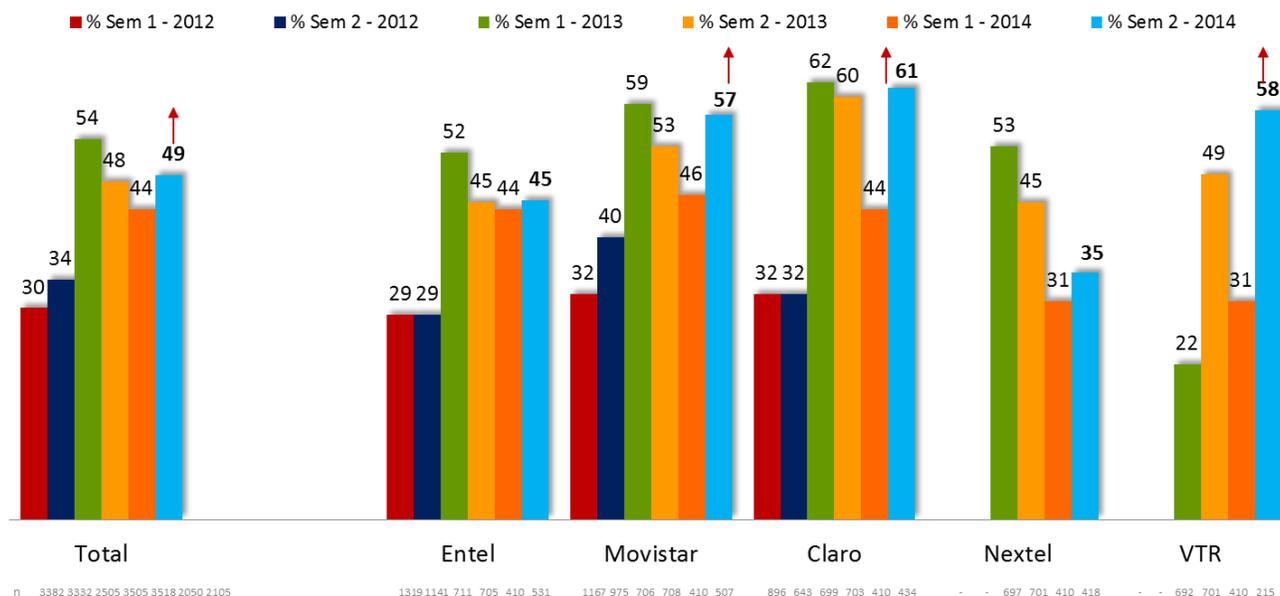
### 3. Problemas, reclamos y resolución: Banda Ancha Móvil

Uno de los indicadores más importantes para explicar la satisfacción con el servicio, es la tasa de problemas. En el siguiente cuadro detallamos los indicadores relativos a las tasas de problemas, tasa de reclamos y resolución de estos.

#### a. Tasa de problemas en Banda Ancha Móvil

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

Gráfica 103: Tasa de problemas en Banda Ancha Móvil por operador



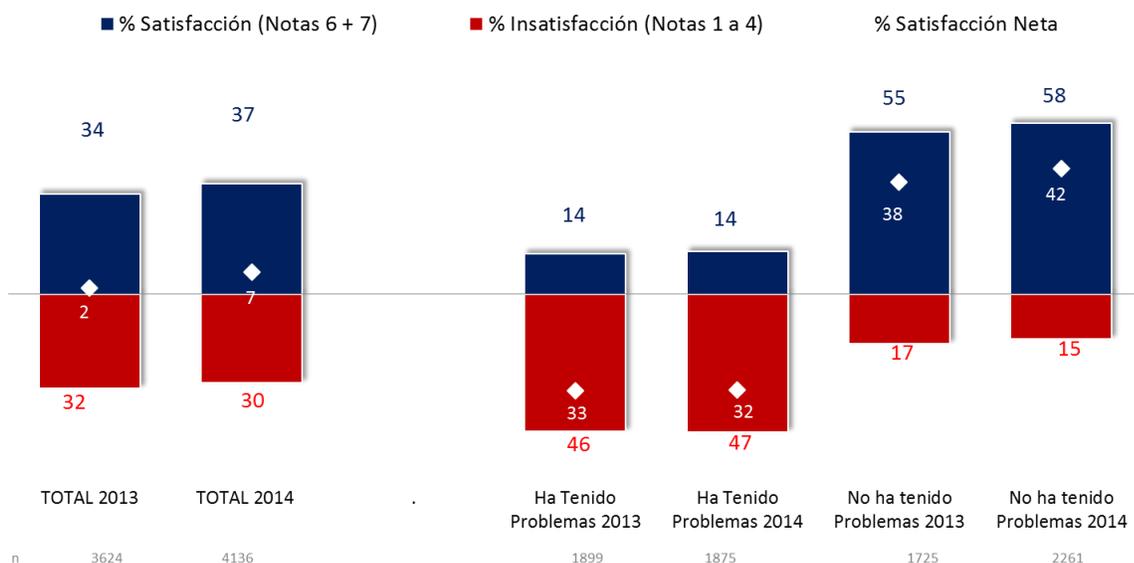
Respecto al nivel de problemas del servicio de Banda Ancha Móvil en general, aumenta significativamente respecto al I semestre 2014. Obervándose un incremento en la tasa de problemas con el servicio en la mayoría de la empresas evaluadas.

**b. Satisfacción con Banda Ancha 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 Banda Ancha Movil comparando los resultados obtenidos en los dos últimos años.

*“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?”*

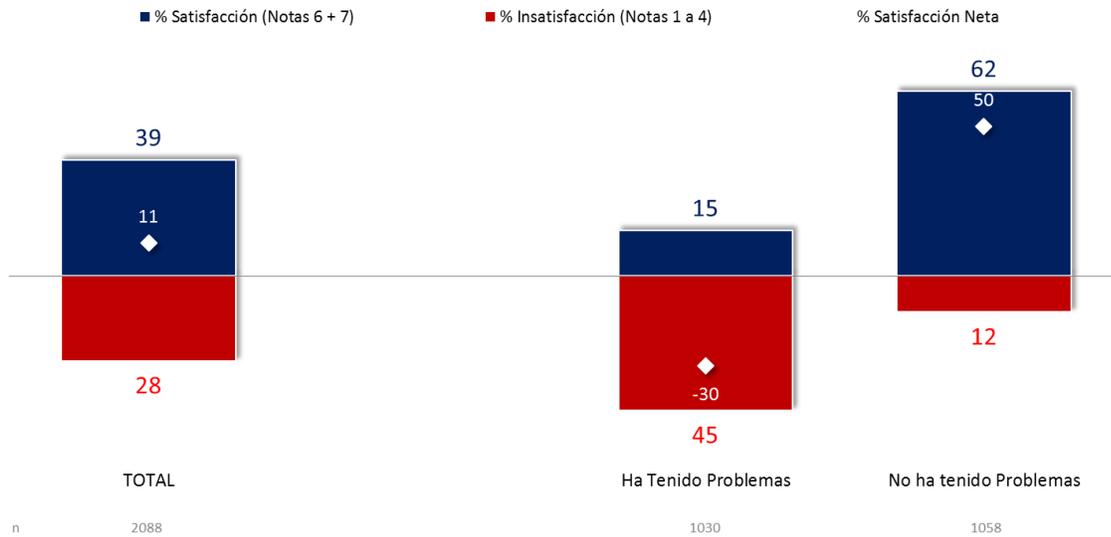
Gráfica 104 : Satisfacción con Banda Ancha Móvil – Si ha tenido problemas. Global AÑO 2013 - 2014



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

Pasemos a revisar como se distribuye la satisfacción con el servicio de los clientes que han tenido problemas y los que no, focalizándonos en el segundo semestre del 2014

Gráfica 104 a: Satisfacción con Banda Ancha Móvil – Si ha tenido problemas. Segundo Semestre 2014

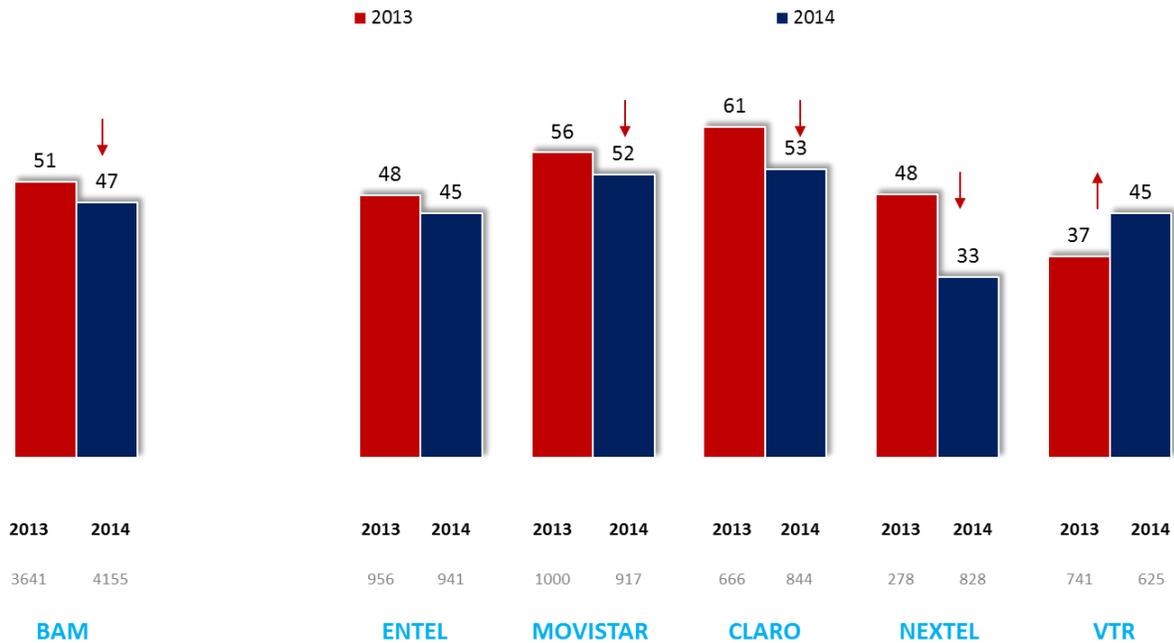


(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Para quienes han tenido problemas con su servicio de Banda Ancha Móvil, la insatisfacción neta alcanza un -30%, mientras entre quienes no han tenido problemas con su servicio este indicador aumenta llegando a un 50%, marcándose una brecha de 80% entre la satisfacción neta reportada por ambos.

Ahora observemos la tasa de problemas para el servicio en general y por compañía comparando indicadores globales año.

Gráfica 105: Tasa de problemas en Banda Ancha Móvil. Por compañía y medición - Global 2013 – 2014



Base: Total Entrevistados

Comparando las mediciones año 2013 y 2014, se observa una baja en la tasa de problemas en el total de la muestra, bajando 4 pts porcentuales respecto del año anterior.

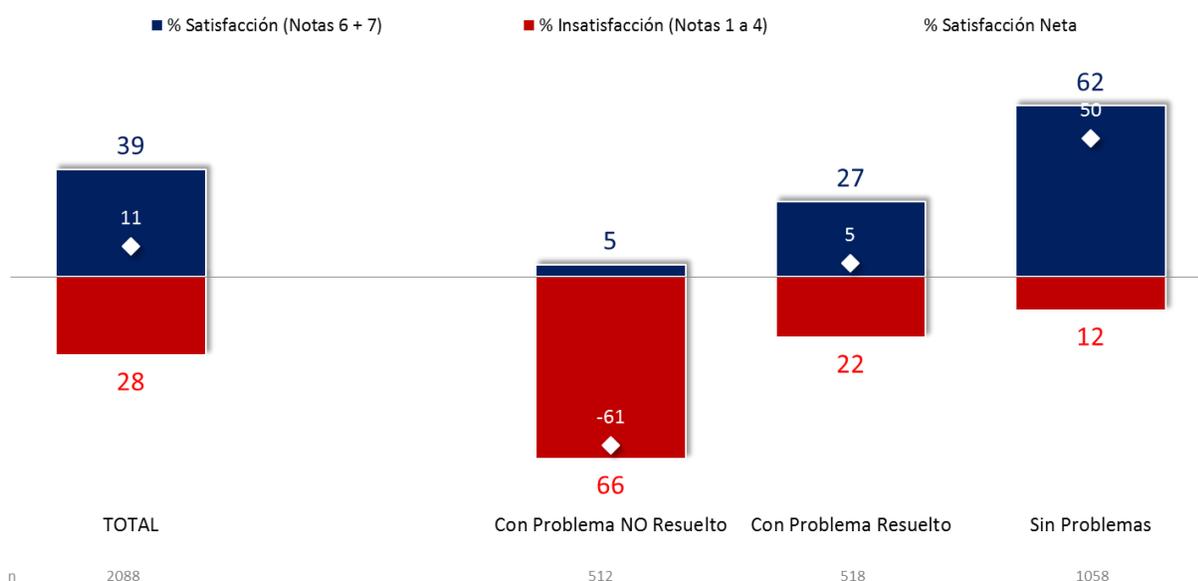
A nivel de compañías, la única empresa que aumenta dicha tasa en el presente año es VTR (de 37% a 45%), mientras que Movistar, Claro y Nextel reportan una baja significativa en este indicador en el 2014.

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

En el siguiente gráfico se observa la incidencia que tiene la resolución de los problemas en la percepción de satisfacción del usuario con el servicio.

*“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 106: Satisfacción con Banda Ancha Móvil – Si le han resuelto problemas.

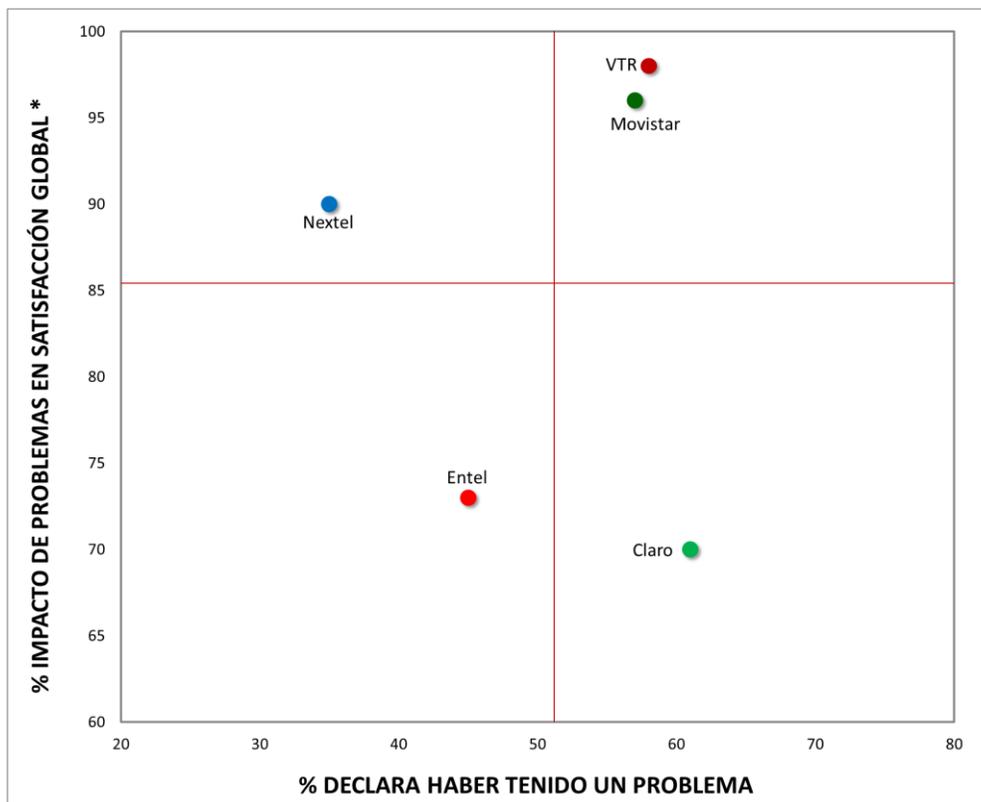


(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción “5” o “No sabe”

La resolución de problemas genera un impacto positivo en la percepción de satisfacción de los usuarios con el servicio, marcándose una brecha de 66 puntos porcentuales en la satisfacción neta entre los clientes a los que le solucionaron su problema y los que no encontraron solución.

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

Gráfica 107: Impacto de problemas en satisfacción global.

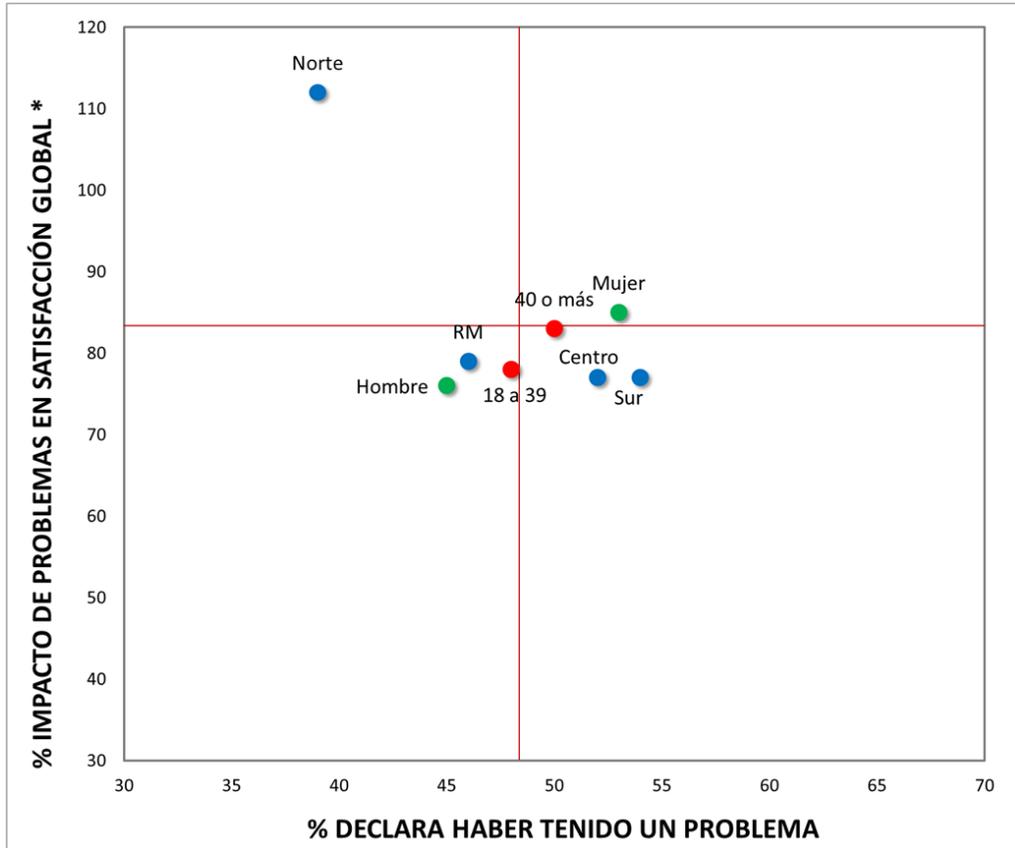


(\*) El impacto de los problemas corresponde a la diferencia en Satisfacción Neta, entre quienes no declaran problemas y quienes sí lo hacen.

El impacto que tiene el contar con problemas en el servicio de Banda Ancha Movil es más crítico para Movistar y 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.

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

Gráfica 108: 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.

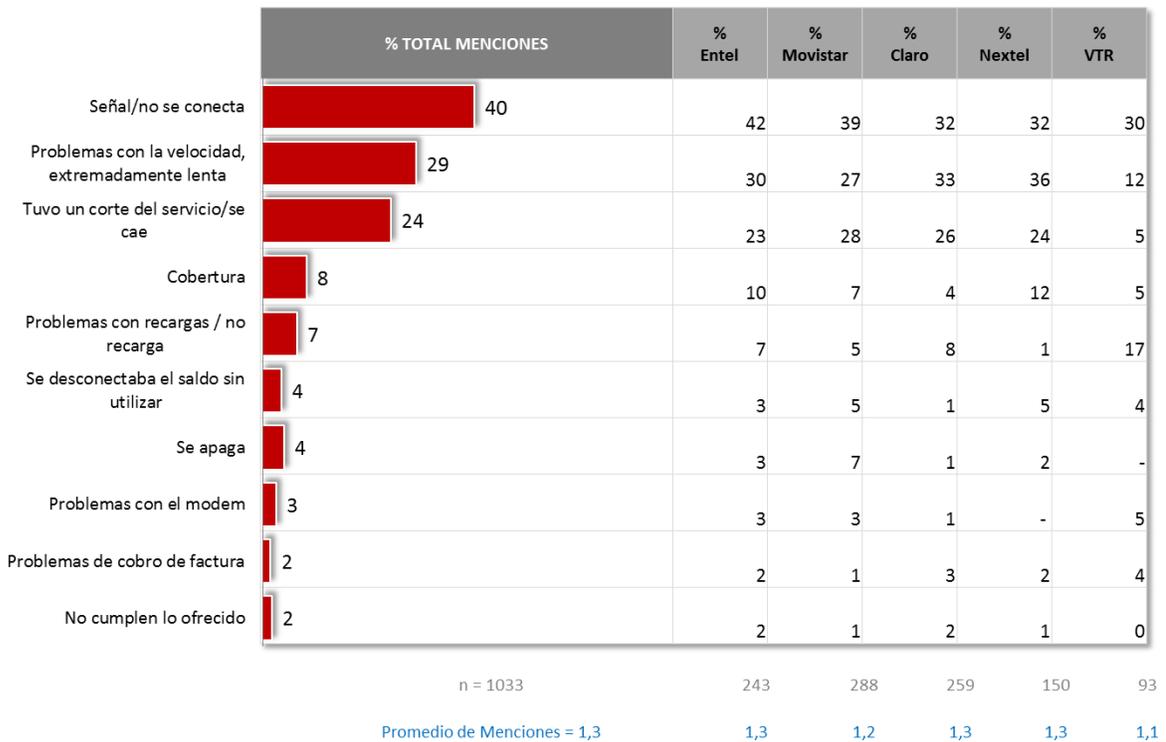
A nivel de variables demográficas, el segmento más crítico son las mujeres, ya que estos segmentos cuentan con altas tasas de problemas y una gran diferencia entre las satisfacciones netas de quienes no han tenido problemas, con quienes sí los han sufrido

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

d. Tipos de problemas de Banda Ancha Móvil.

“¿Qué tipo de problema tuvo?”

Gráfica 109: Tipos de problemas de Banda Ancha Móvil.



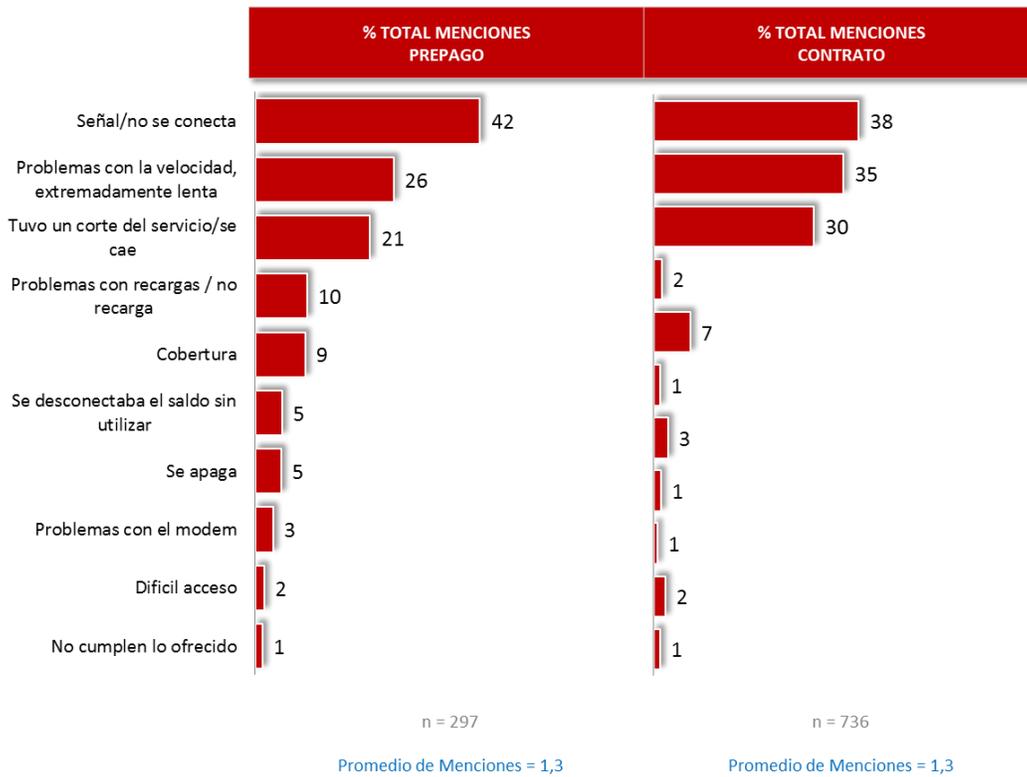
(\*) Pregunta de respuesta múltiple y espontánea

La mala calidad de la señal es el principal problema que destacan los clientes de Banda Ancha Móvil (40%), siendo Entel (42%) y Movistar (39%), las compañías que muestran una incidencia algo mayor frente al resto.

Secundariamente, se presentan problemas de velocidad y estabilidad con el servicio.

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

Gráfica 110: Tipos de problemas – Por tipo.

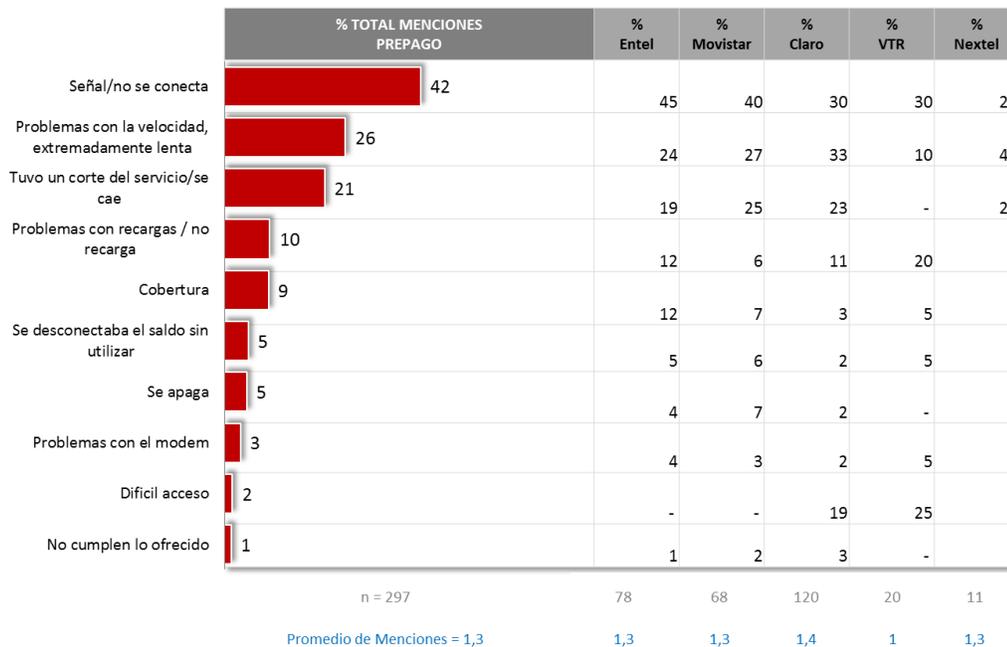


Pregunta de respuesta espontánea y múltiple.

En el segundo semestre del 2014, se observa que los problemas asociados a la conexión es la principal molestia para usuarios tanto de prepago como de contrato (42% y 38% respectivamente). La velocidad y estabilidad del sistema, es mencionada en forma secundaria por ambos tipos de usuarios, sin embargo, es dicha debilidad del servicio afecta levemente más a los usuarios con contrato.

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

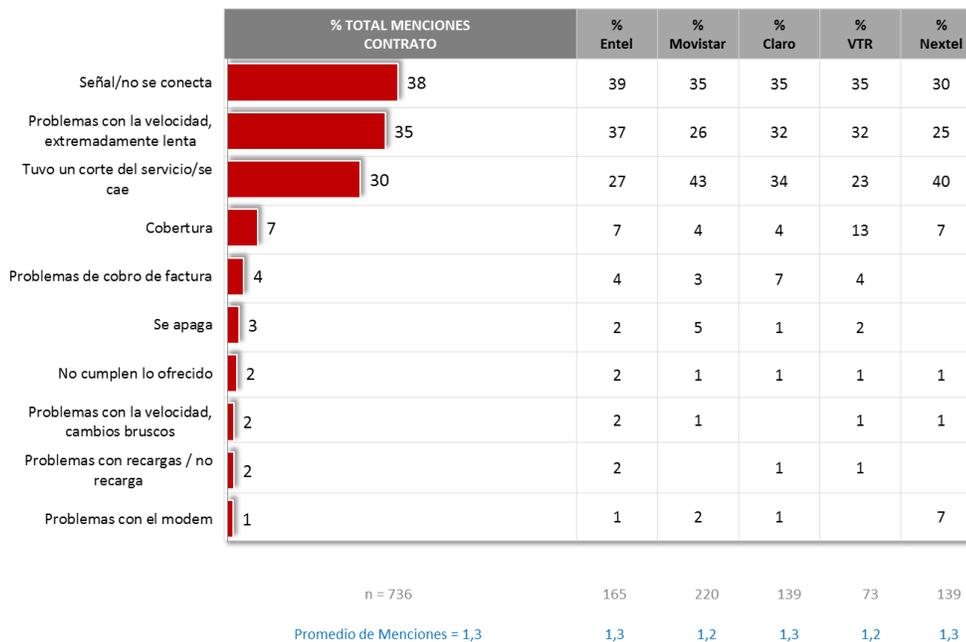
Gráfica 111: Tipos de problemas – Por compañía – Prepago.



Pregunta de respuesta espontánea y múltiple.

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

Gráfica 112: Tipos de problemas – Por compañía – Contrato



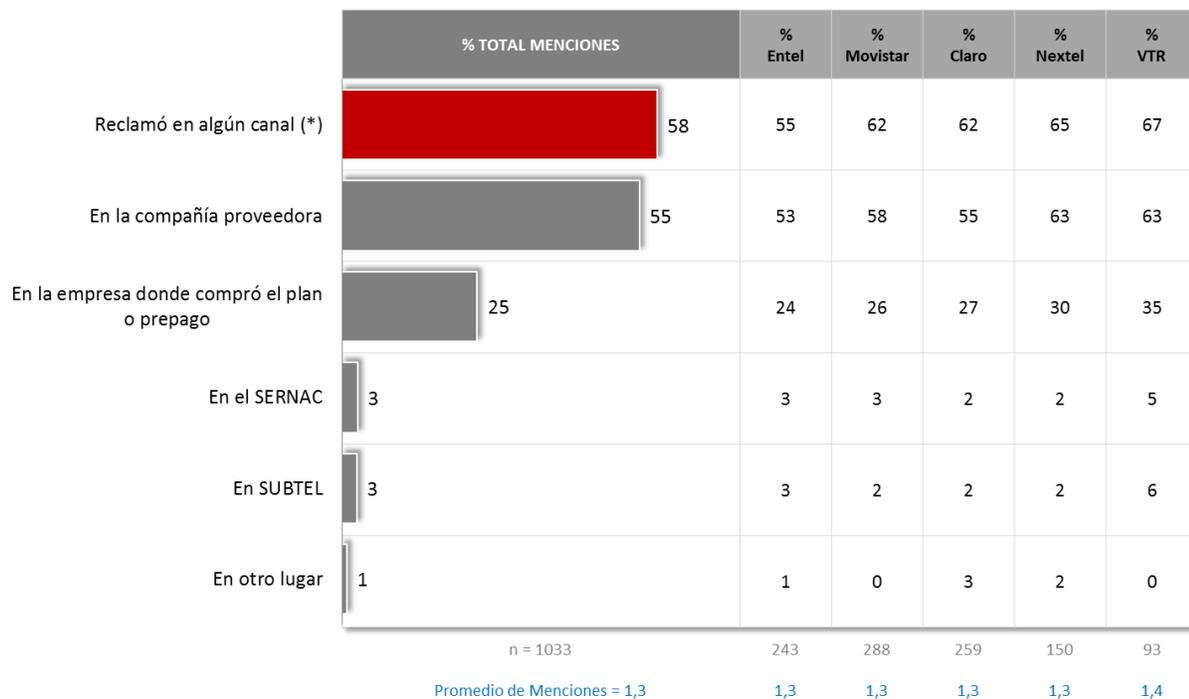
Revisemos cuales son los medios utilizados por los clientes para descargar sus reclamos frente a problemas con el servicio de Banda Ancha Movil.

## 4. Lugar de reclamo para problemas de Banda Ancha Móvil

### a. 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 113: Lugar de reclamo para problemas de Banda Ancha Móvil.**

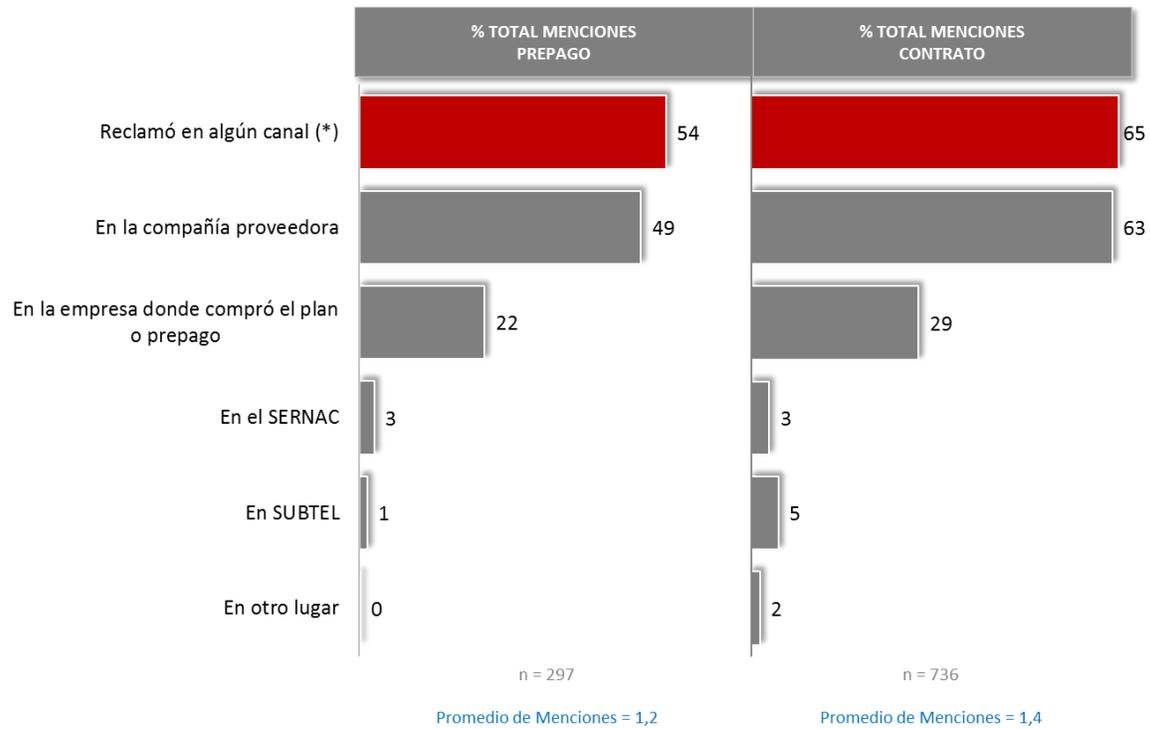


(\*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.

Al igual que en 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 114: Lugar de reclamo para problemas de Banda Ancha Móvil – Por tipo.

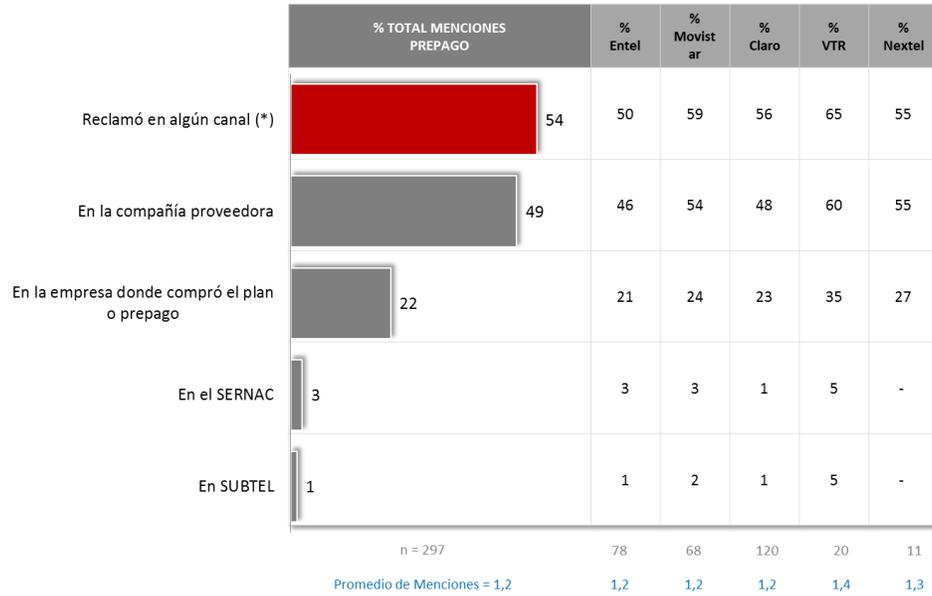


(\*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.

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 65%, mientras que los usuarios de prepago llegan a un 54%.

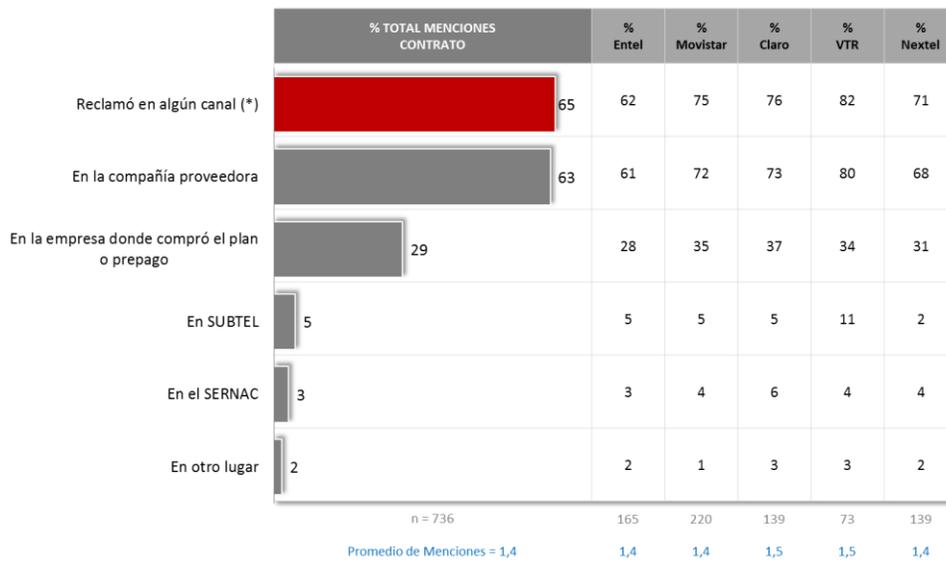
En el caso de los usuarios(as) prepago, los lugares de reclamo se distribuyen de la siguiente forma:

Gráfica 115: Lugar de reclamo para problemas de Banda Ancha Móvil – Por compañía – Prepago.



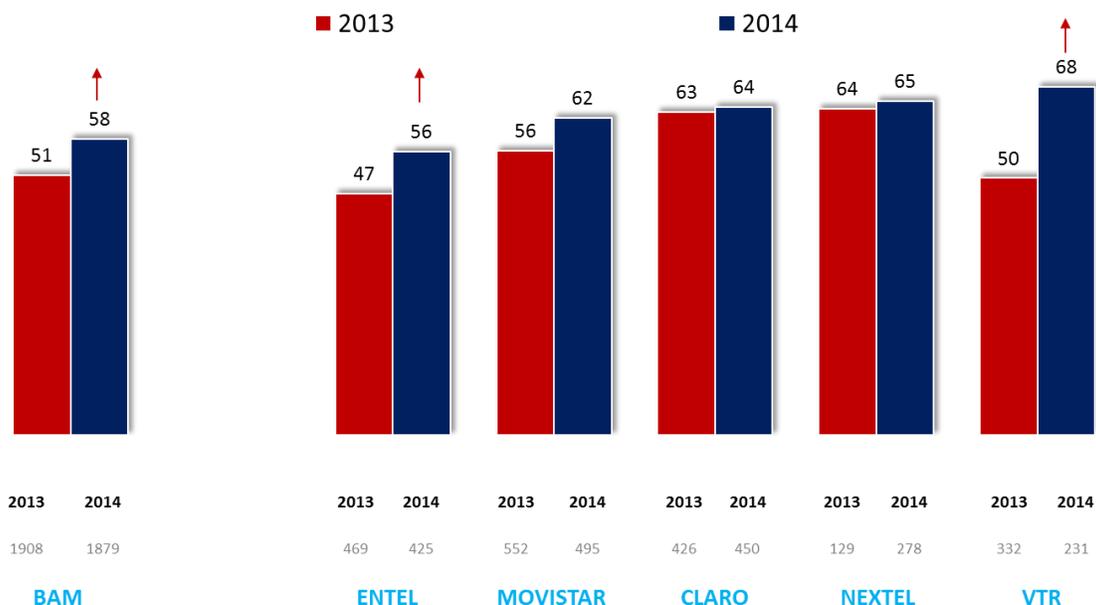
En el caso de los usuarios(as) con contrato, los lugares de reclamo se distribuyen de la siguiente forma.

Gráfica 116: Lugar de reclamo para problemas de Banda Ancha Móvil – Por compañía – Contrato.



A continuación presentaremos la tasa de reclamos ante problemas por empresa de telecomunicaciones reportada en los dos últimos años (2013 y 2014)

Gráfica 117: Tasa de reclamos para problemas de Banda Ancha Móvil – Por compañía Año 2013 y 2014



Base: Entrevistados que presentan problemas

## 5. Resolución de reclamos

### a. Resolución de reclamos

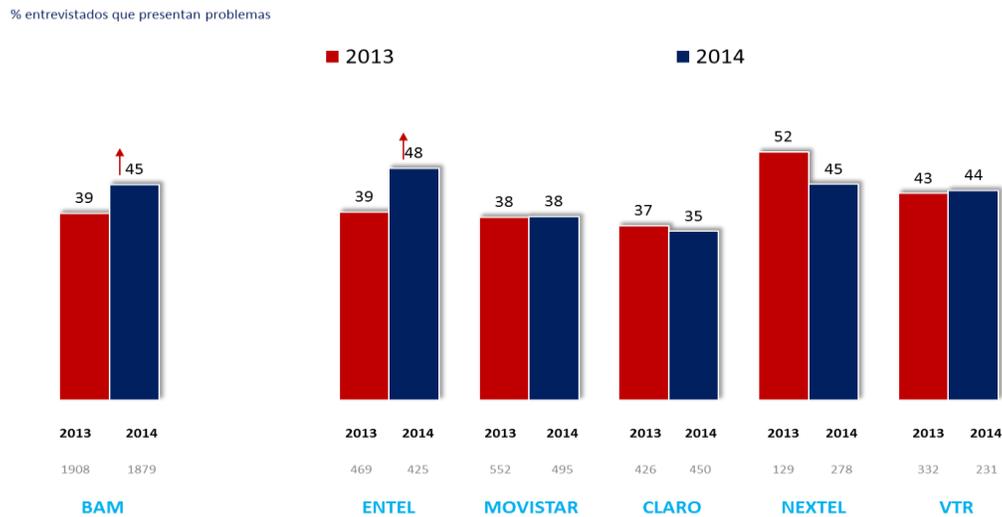
Entre los usuarios que presentan un reclamo, la tasa de resolución llega al 47% en total para el segundo semestre del 2014.

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

% Menciones	Base	BAM					
		TOTAL	Entel	Movistar	Claro	Nextel	VTR
Tasa de Problemas	Total entrevistados	49	45	57	61	35	58
Tasa de Reporte de Problemas	Han tenido un problema	58	55	62	62	65	67
Tasa de solución de Problemas	Han reportado su problema	47	51	42	34	48	39

A continuación se presenta la tasa de resolución de problemas por empresa de telecomunicaciones graficada tomando los últimos dos años de medición.

**Gráfica 118: Tasa de resolución de problemas de Banda Ancha Móvil. Año 2013 – 2014**

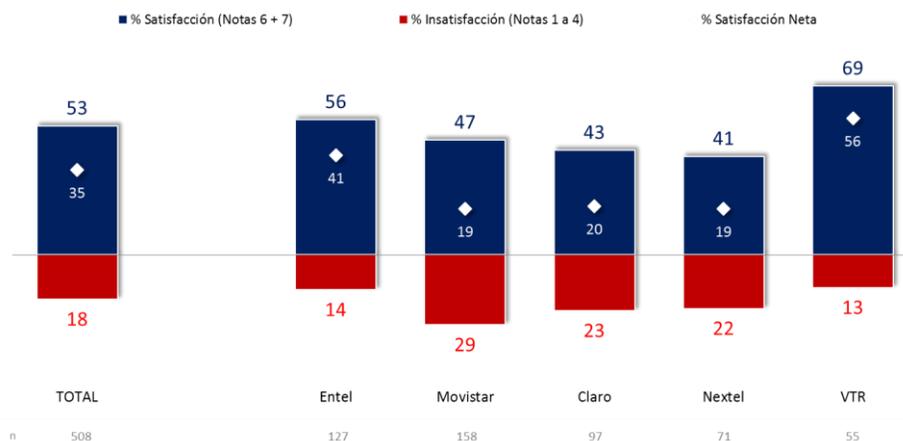


Observemos como se distribuye la evaluación de la resolución de problemas por empresa de telecomunicaciones.

b. 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 119: Satisfacción con la resolución de problemas de Banda Ancha Móvil.**

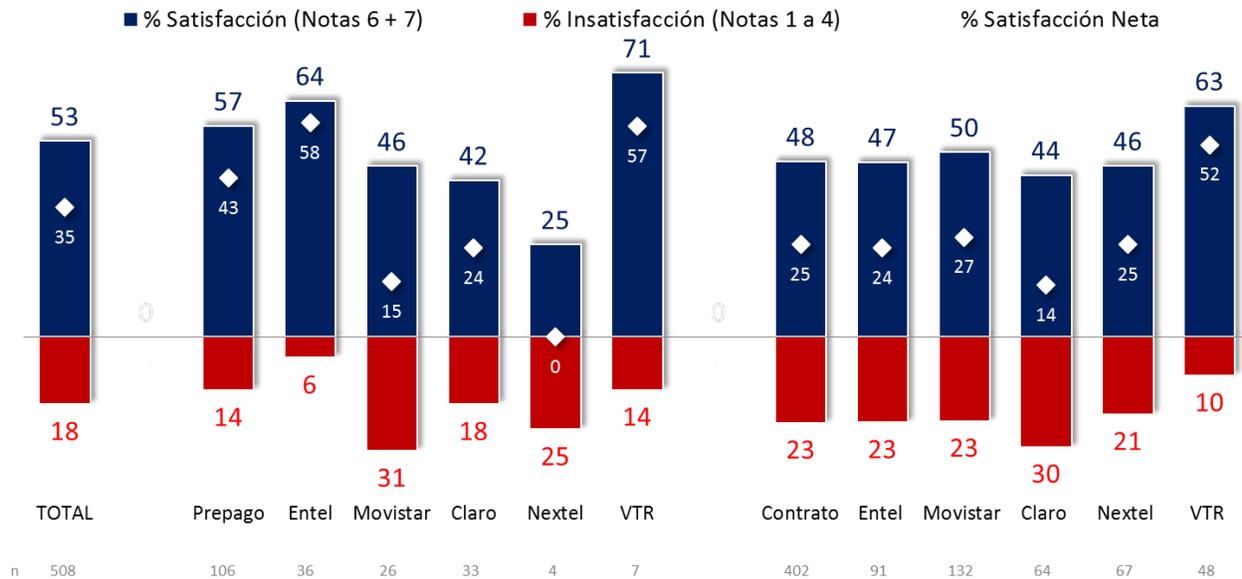


(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción “5” o “No sabe”.

Más de la mitad de los usuarios (53%) a los que se les ha resuelto el problema que mantenía con el servicio reporta una evaluación positiva hacia dicho proceso. No obstante, el 18% de estos evalúa en forma negativa.

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

Gráfica 120: Satisfacción con la resolución de problemas de Banda Ancha Móvil – Por tipo de contrato.

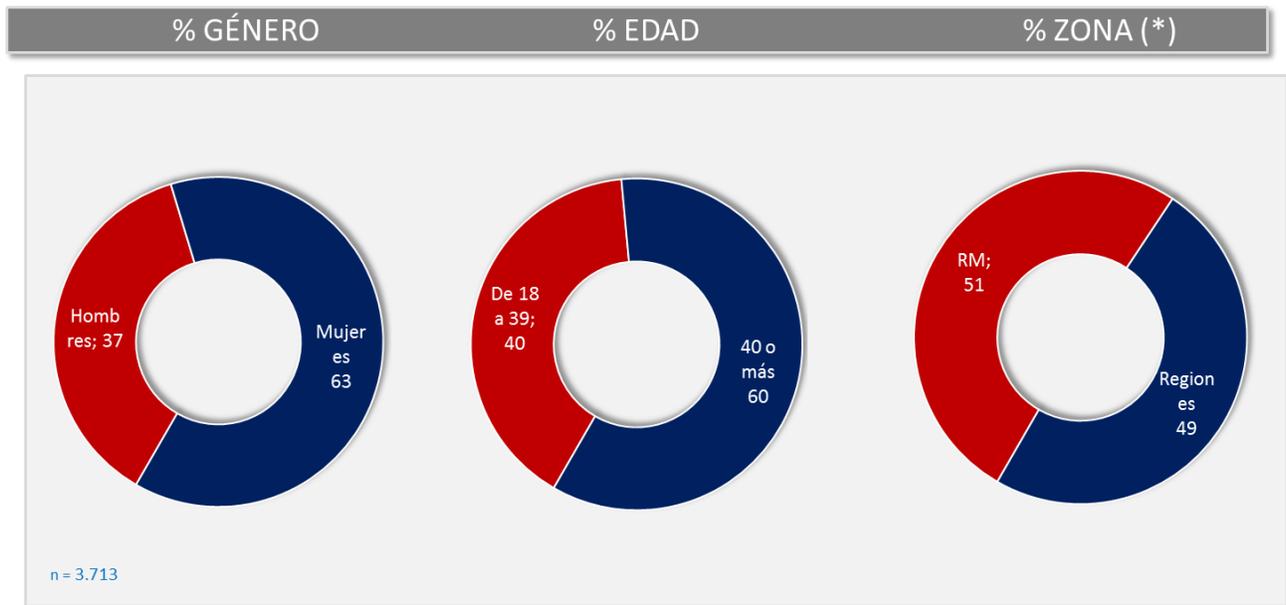


(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción “5” o “No sabe”.

# Internet Fija

## 1. Perfil de los entrevistados: características Demográficas de usuarios de Internet Fija.

Gráfica 121: 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 63% de los casos. En relación a la edad, dichos usuarios(as) se concentran en el tramo de 40 años y más, con un 60% del total de la muestra, 4 puntos menos que en la primera medición de 2014.

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 anteriores.

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

**Gráfica 122: Características demográficas de los usuarios de Internet Fija – Por compañía.**

GÉNERO				EDAD				ZONA (*)			
Compañía	Base (n)	% Hombre	% Mujer	Compañía	Base (n)	% 18 a 39	% 40 o Más	Compañía	Base (n)	% RM	% Regiones
Movistar	802	34	66	Movistar	802	40	60	Movistar	802	57	43
Claro	730	36	64	Claro	730	48	52	Claro	730	52	48
VTR	727	39	61	VTR	727	38	62	VTR	727	53	47
GTD	727	32	68	GTD	727	43	57	GTD	727	100	0
Telsur/Telcoy	727	39	61	Telsur/Telcoy	727	41	59	Telsur/Telcoy	727	0	100
<b>TOTAL</b>	<b>3.713</b>	<b>37</b>	<b>63</b>	<b>TOTAL</b>	<b>3.713</b>	<b>40</b>	<b>60</b>	<b>TOTAL</b>	<b>3.713</b>	<b>51</b>	<b>49</b>

n = 3.713

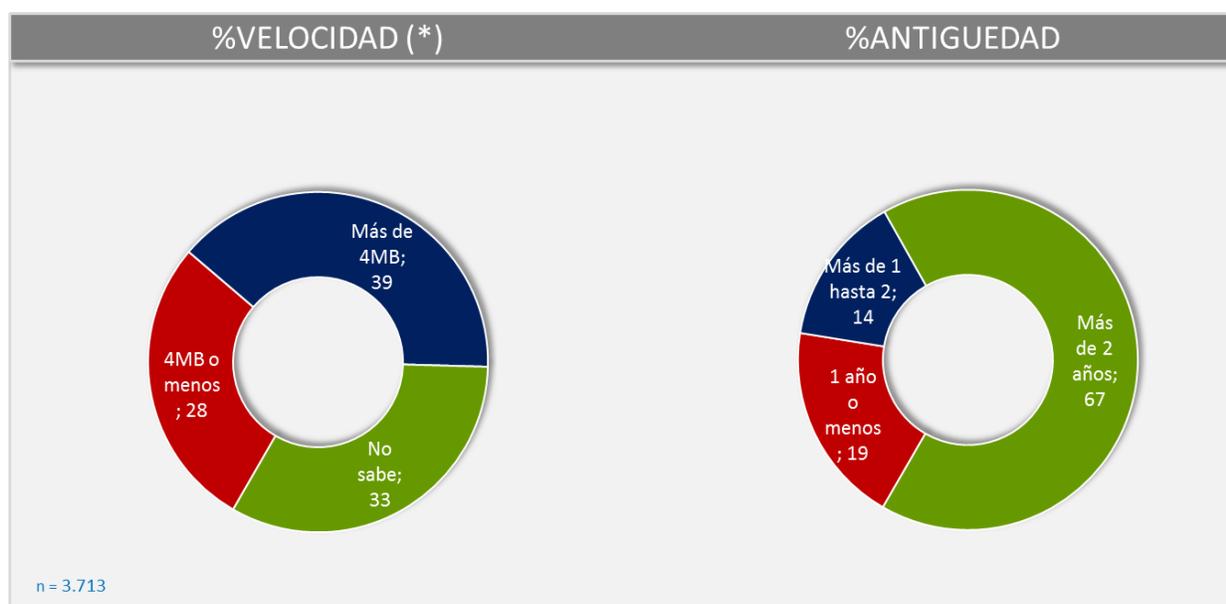
(\*) Los resultados fueron ponderados de acuerdo a la distribución de las conexiones a Internet Fija por compañía y región, de acuerdo a lo informado por SUBTEL.

En el servicio de Internet Fija, se observa un perfil transversal de sus usuarios(as), con leves variaciones al interior de las compañías, mostrando una mayor incidencia de mujeres (63%) y usuarios de 40 años y más (60%) en el total de usuarios del servicio.

En relación a la zona, al igual que en la primera medición del 2014, 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 de la medición anterior. 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 123: Características del servicio de Internet Fija.**



Un tercio de los clientes de internet fija, muestran, desconocimiento sobre la velocidad de conexión de su servicio (33%), lo que se ha mantenido constante respecto de las mediciones anteriores. Mientras que, quienes sí conocen la velocidad de conexión se distribuyen en un 28% y 39% para la velocidad de menos de 4MB y más de 4MB respectivamente.

En cuanto a la antigüedad de tenencia del servicio, no se observan variaciones en la declaración de los usuarios en relación al primer semestre del 2014, siendo mayor, en ambos períodos, la proporción de clientes que cuentan con el servicio por más de 2 años (67%). Mientras que los usuarios(as) entre uno y dos años alcanzan un 14% y los de menos de un año 19%, manteniendo el aumento alcanzado en la medición anterior de 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 124: Características del servicio de Internet Fija – Por compañía.**

VELOCIDAD (*)					ANTIGUEDAD				
Compañía	Base (n)	% 4MB o menos	% Más de 4MB	% No sabe	Compañía	Base (n)	% 1 año o menos	% Más de 1 y hasta 2	% Más de 2 años
Movistar	802	46	23	31	Movistar	802	22	13	65
Claro	730	26	45	29	Claro	730	27	29	45
VTR	727	13	52	35	VTR	727	17	11	72
GTD	727	23	32	46	GTD	727	6	20	74
Telsur/Telcoy	727	33	34	34	Telsur/Telcoy	727	12	13	75
<b>TOTAL</b>	<b>3.713</b>	<b>28</b>	<b>39</b>	<b>33</b>	<b>TOTAL</b>	<b>3.713</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>67</b>

n = 3.713

Entre los usuarios(as) de Internet Fija, quienes más desconocen su velocidad de conexión son los clientes de GTD (46% de desconocimiento), empresa que cuenta con la mayor parte de sus clientes con un vínculo de más de 2 años, junto a VTR y Telcoy/Telsur.

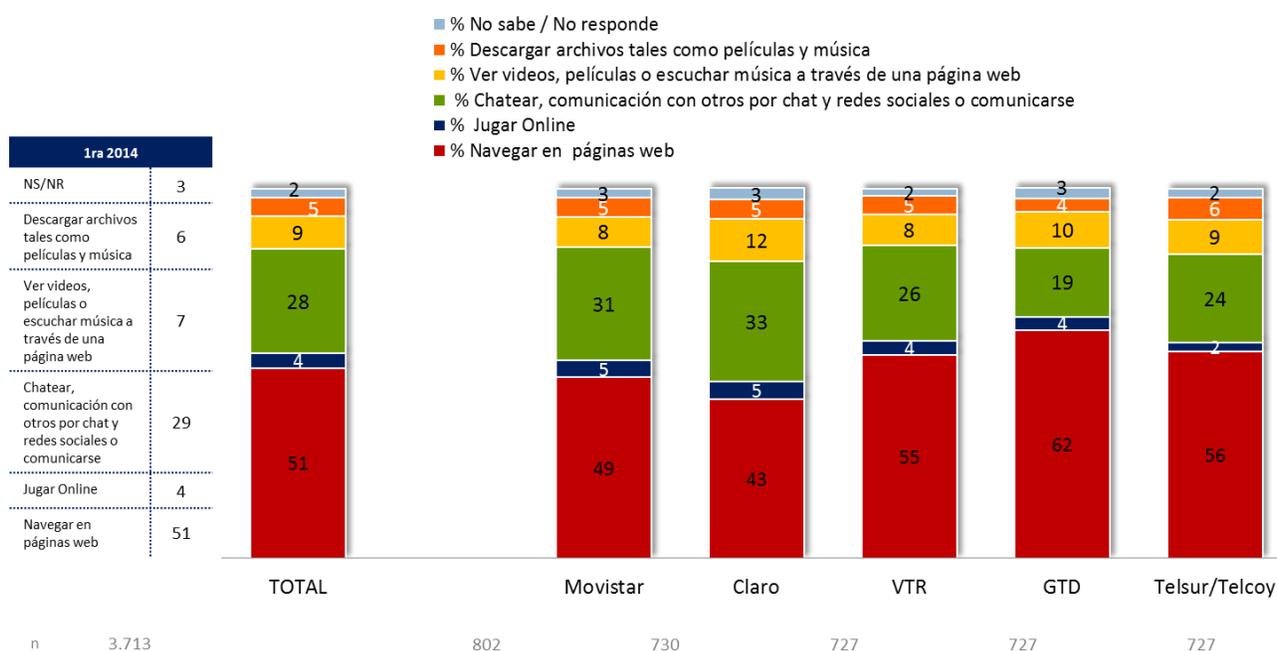
Claro, por su parte, es la compañía que presenta una proporción menor de clientes antiguos y una mayor captación de usuarios en el último año (27%), seguida de Movistar (22%) en este último aspecto.

## 2. 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 125: Características de uso del servicio de Internet Fija – Por compañía.**

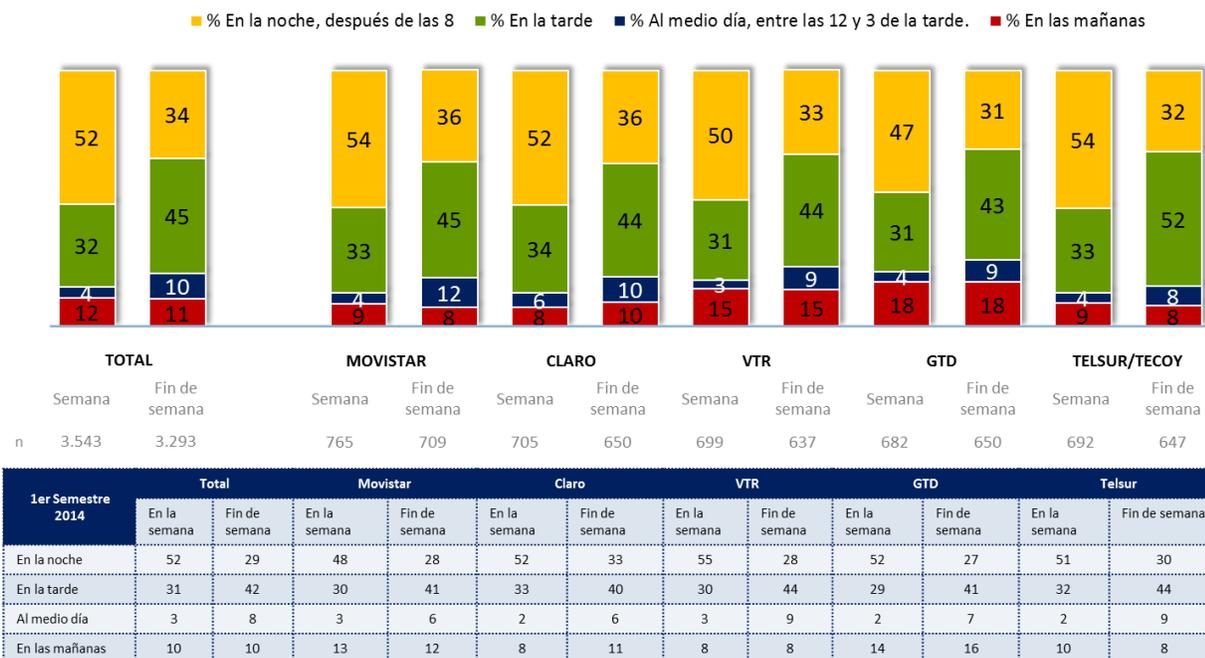


Al igual que lo observado la medición pasada, los usuarios(as) utilizan, principalmente, el servicio de Internet Fija para navegar en páginas web (51%) y en segundo lugar para chatear, comunicación con otros por chat y redes sociales o comunicarse (28%). Estas dos actividades, son las principales en todas las compañías en proporciones similares, excepto en GTD, donde navegar en páginas web, se realiza con mayor ocurrencia (62%), y, en Claro donde se hace menos relevante en relación al resto de las compañías (43%), 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 126: Frecuencia de uso de Internet Fija – Por compañía.**



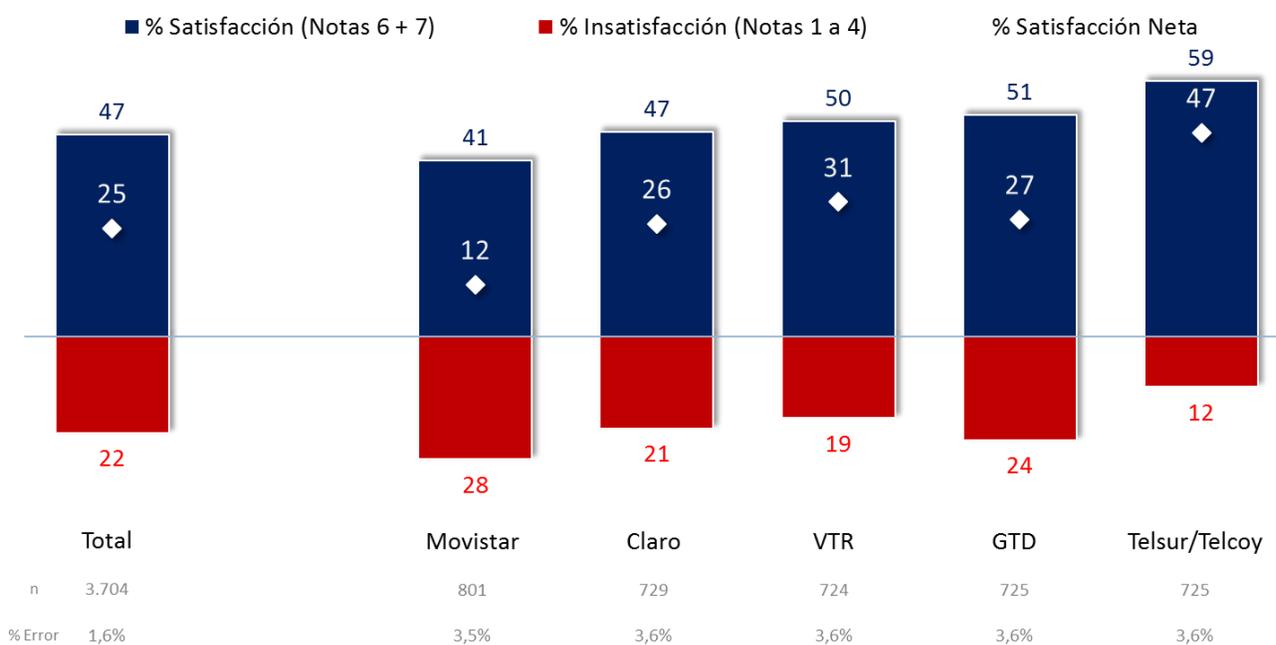
En relación a los horarios de utilización del servicio, se observa que, tanto en días de semana como en fines de semana, se utiliza mayoritariamente en horario PM, siendo más alto el consumo en la noche, después de las 20 horas (52%) para los días hábiles y en la tarde (45%) para los días feriados, replicándose esta conducta en los usuarios de todos los operadores que brindan el servicio.

### 3. 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 127: Satisfacción con servicio de Internet Fija.**



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

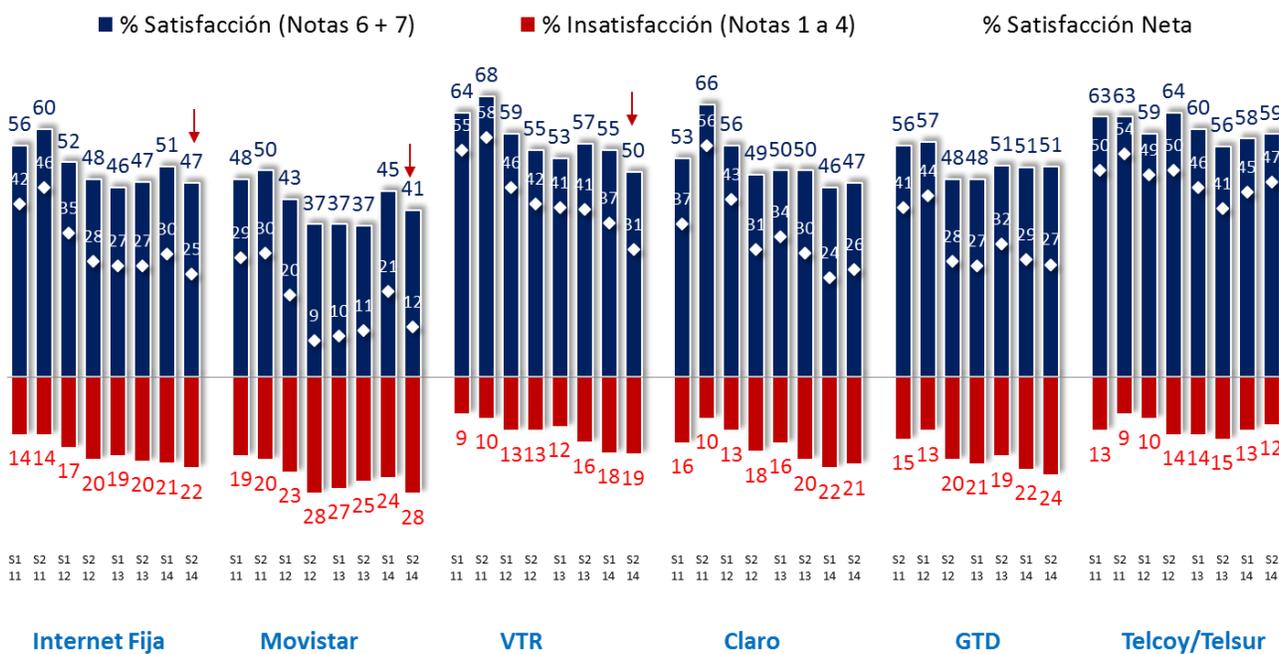
El promedio de evaluaciones positivas para el servicio de Internet Fija alcanza a un 47% de notas 6 + 7, siendo Movistar, la compañía que se posiciona por debajo de dicho promedio (41%) y Telcoy/Telsur la que más aleja en forma positiva (59%).

La insatisfacción llega a un 22% para el total de las compañías, presentando una mayor incidencia en las críticas al servicio, los usuarios de Movistar, Claro y GTD, superando todas el 20%.

No obstante, VTR y GTD, reportan niveles de insatisfacción que superan los dos dígitos, debiendo gestionar en pos de entregar un mejor servicio.

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

**Gráfica 128: 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, el servicio de Internet Fija, baja de 51% a 47%, no logrando mantener el aumento alcanzado en el primer semestre del 2014 y volviendo a los niveles reportados en el año anterior. La baja en la satisfacción con el servicio, podría explicarse, principalmente, por la caída sufrida entre los usuarios de Movistar (de 45% a 41%) y los de VTR (de 55% a 50%), sin aumentar, a nivel de servicio global, la insatisfacción de los usuarios que ya superaba el 20%.

A nivel total, se observa un traspaso de clientes satisfechos a indecisos, reflejándose esto en el caso de VTR, mientras que para Movistar, la caída en la satisfacción presenta mayormente una movilización de satisfechos a críticos, siendo la compañía que reporta mayor proporción de clientes insatisfechos.

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.

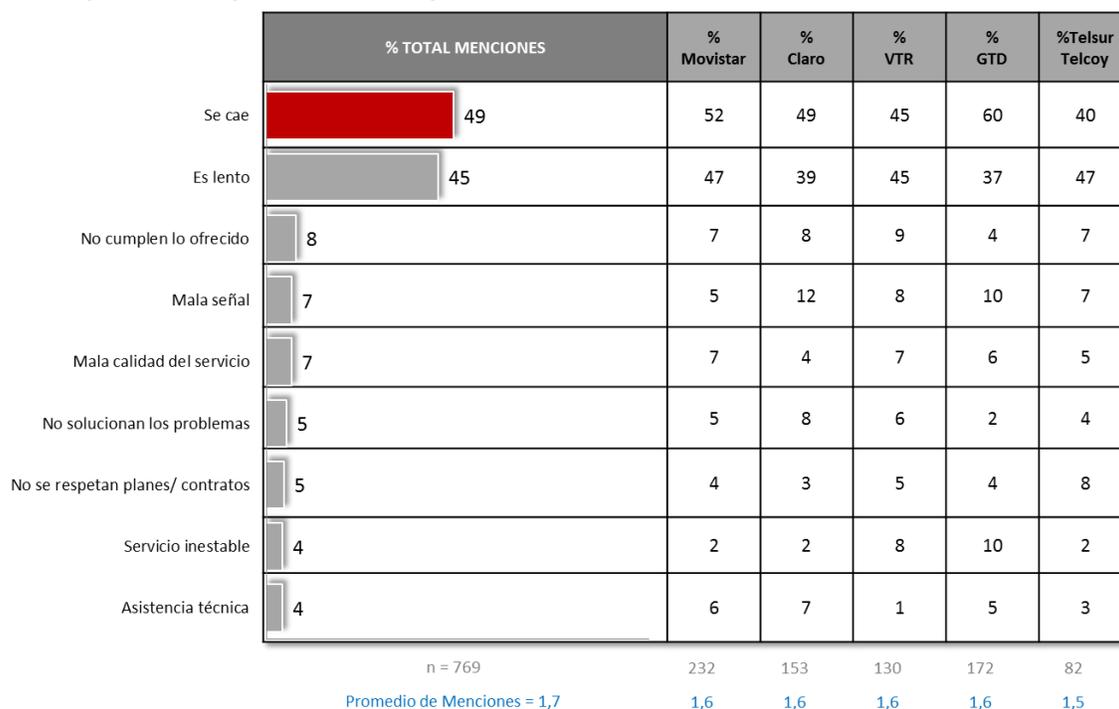


## 4. Aspectos de mejora en Internet Fija

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?”*

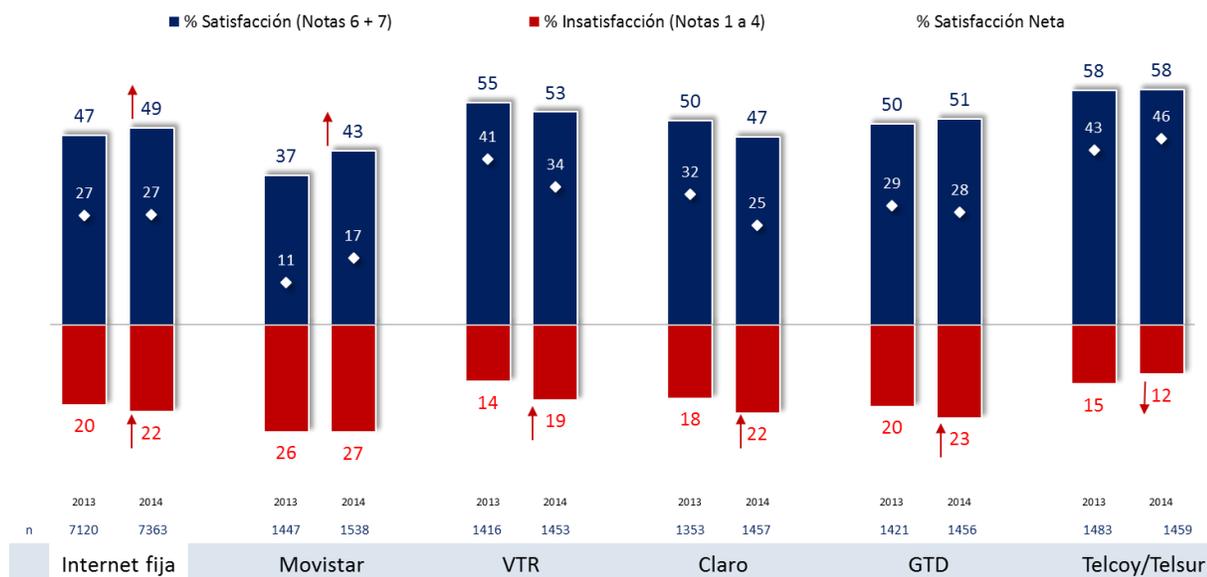
**Gráfica 129: Aspectos de mejora en Internet Fija.**



La estabilidad de la señal, seguido de la velocidad de Internet Fija, son los principales focos a gestionar que presenta el servicio en general, siendo estas las debilidades que atraviesan a todas las compañías pero, acentuándose la caída del sistema en GTD (60%); Movistar (52%) y Claro (49%) y la lentitud de la señal en Movistar y Telcoy/Telsur (47% respectivamente) y VTR (45%)

Ahora observemos las evaluaciones para el servicio y por compañía comparando indicadores globales año.

**Gráfica 130: Satisfacción con servicio de Internet Fija – Por compañía y medición – Global año 2013 y 2014**



En forma evolutiva y comparando la satisfacción anualizada, el servicio de Internet Fija aumenta significativamente la satisfacción de los usuarios en el año 2014 respecto al año anterior (de 47% a 49%). No obstante, mantiene el nivel de satisfacción neta, al presentar un aumento de masa crítica (de 20% a 22%) igual al incremento de clientes que evalúan en forma positiva el servicio (dos puntos porcentuales respectivamente).

El aumento en la satisfacción en el presente año, se explica por la mejoría reportada por Movistar, compañía que, a pesar de ser la que muestra el más bajo desempeño, logra movilizar a los usuarios indecisos hacia una evaluación positiva, conservando sí, un alto porcentaje de clientes críticos.

Mientras que el aumento en la insatisfacción global con el servicio en el año 2014 respecto al 2013, se explicaría por el incremento de evaluación negativa por parte de los clientes de VTR, Claro y GTD.

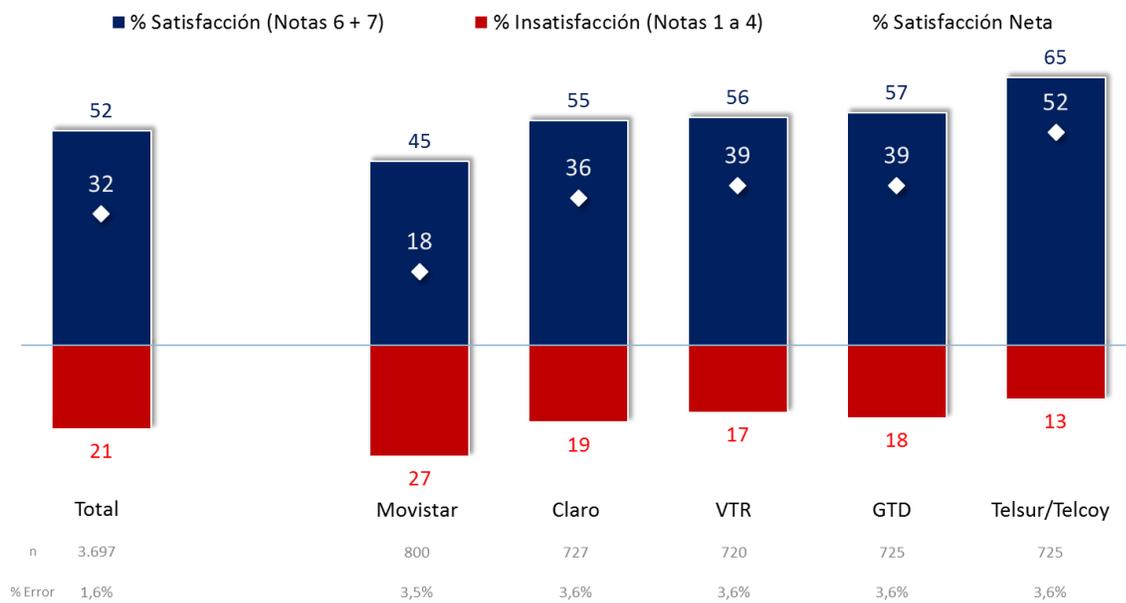
Cabe destacar que, Telcoy / Telsur, es el operador del servicio que presenta el mejor desempeño a lo largo de los dos años, manteniendo el más alto nivel de satisfacción (58% respectivamente) y disminuyendo las críticas (de 15% a 12%).

## 5. 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 131: Satisfacción con la velocidad de Internet Fija – Por compañía.**



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

5 de cada 10 usuarios de Internet Fija evalúan en forma positiva la velocidad del servicio, siendo Movistar, la compañía que reportan menor satisfacción en relación en este aspecto (45%) y Telcoy /Telsur el de mejor desempeño en cuanto a la velocidad de servicio en el hogar (65%).

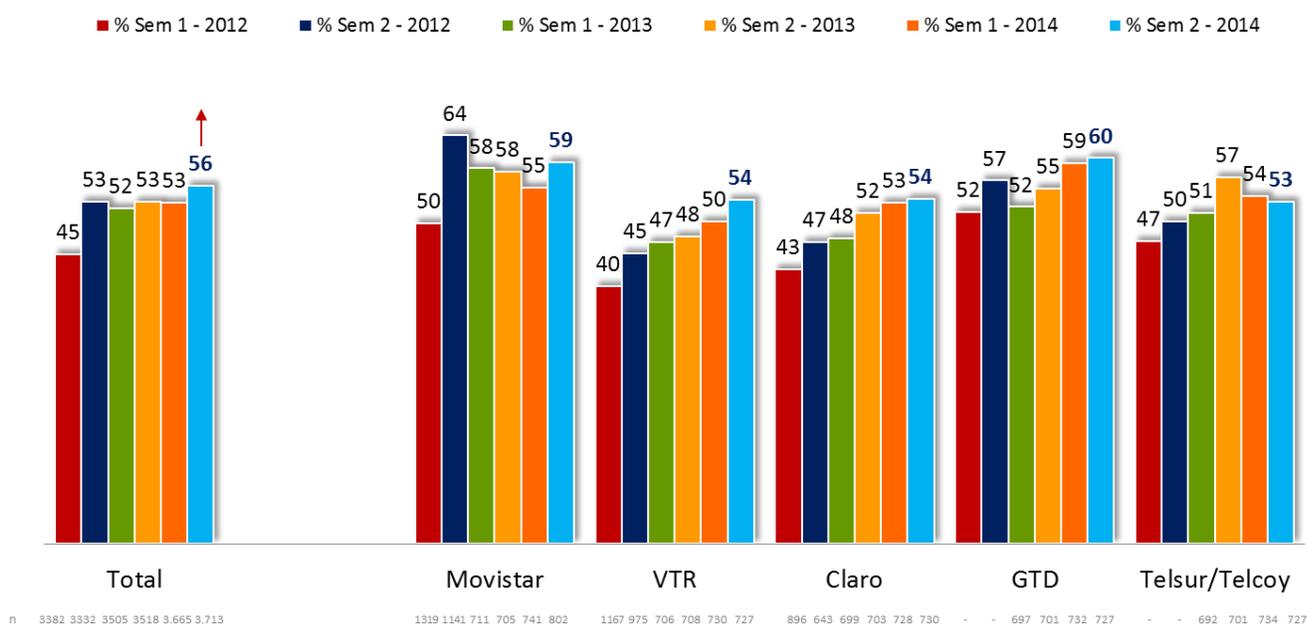
## 6. Problemas, reclamos y resolución: Internet Fija

### a. Tasa de problemas

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 132: Tasa de problemas en Internet Fija.



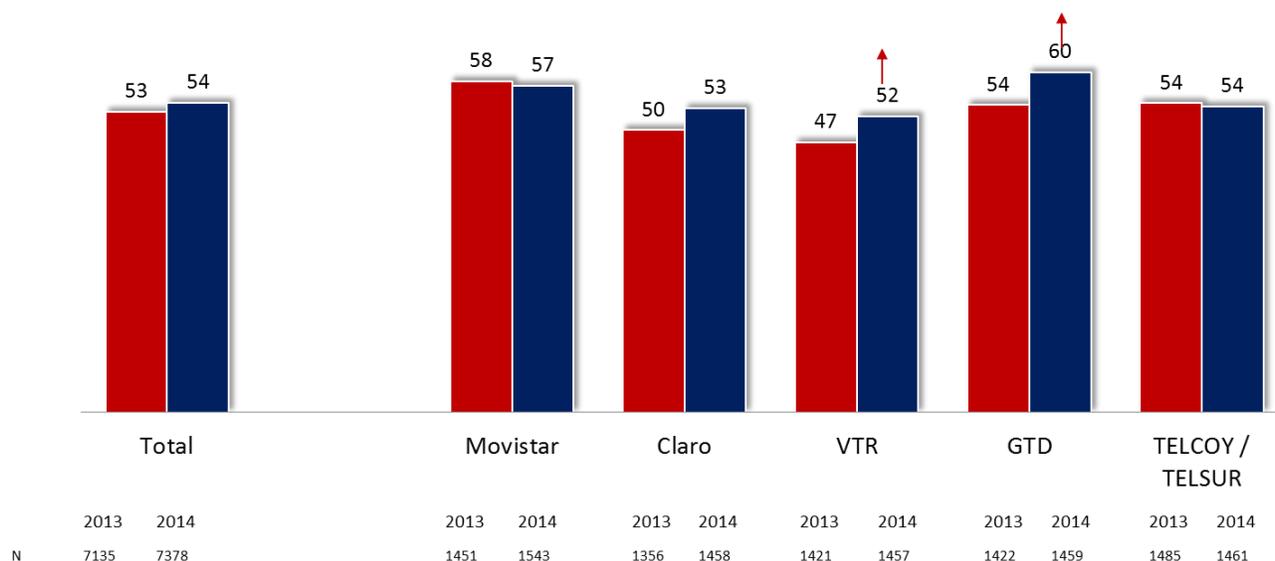
En el segundo semestre del 2014 aumenta en forma significativa la tasa de problemas del total de la muestra, pasando de un 53% a un 56%. Dicho incremento estaría dado por el aumento reportado en Movistar (de 55% a 59%) y en VTR (de 50% a 54%), que, si bien no hay una significancia estadística en cada operador en forma individual, impactan la tasa de problemas en forma global.

GTD, se mantiene como la compañía que presenta la mayor tasa (60%), seguido de Movistar (59%), que no logra mantener la tendencia a la baja mostrada en el primer semestre del año.

Ahora observemos la tasa de problemas para el servicio en general y por compañía comparando indicadores globales año.

**Gráfica 133: Tasa de problemas en Internet Fija – Por compañía y medición – Global año 2013 y 2014**

Total Entrevistados



Comparando las mediciones año 2013 y 2014, se observa que la tasa de problemas del total de la muestra no presenta variaciones, aumentando sólo un punto porcentual de 53% a 54%, sin marcarse diferencias estadísticas.

Las compañías que aumentan dicha tasa en el presente año corresponden a VTR (de 47% a 52%), siendo igual la que presenta menos declaración de problemas y GTD (de 54% a 60%), convirtiéndose, esta última, en el operador que presenta mayores problemas, seguida de Movistar, quien punteaba en este aspecto en el 2013.

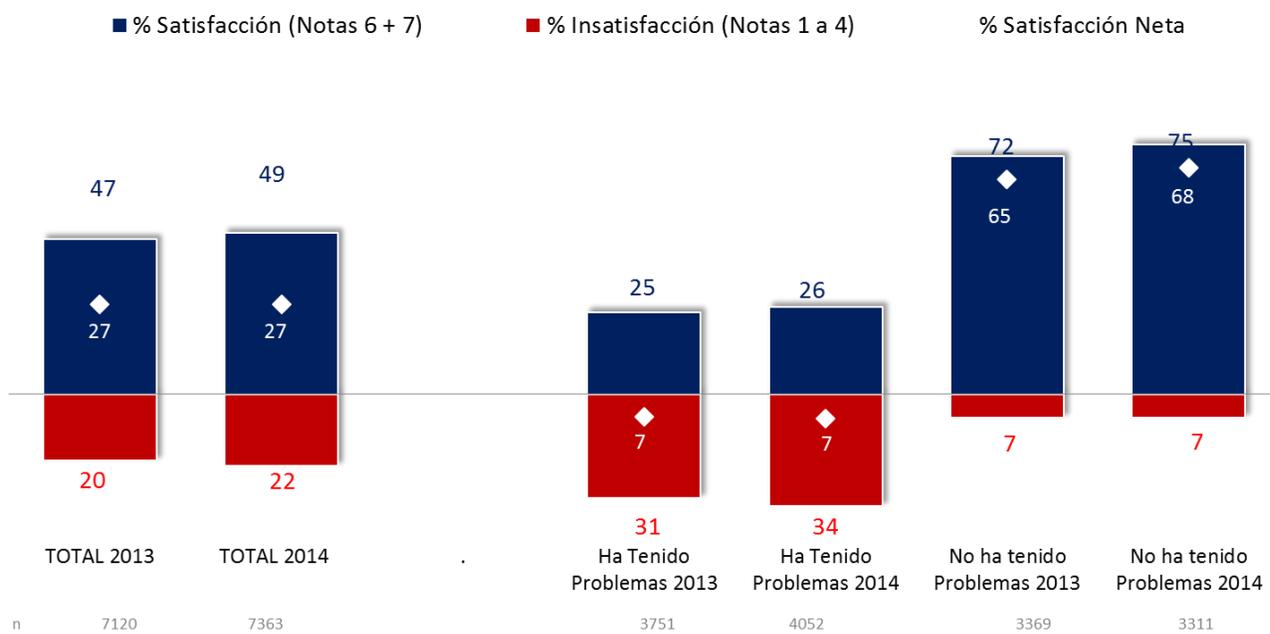
Respecto a Claro (53% en 2014) y a Telcoy / Telsur (54% en 2014), mantienen dicho indicador, posicionándose en el promedio del servicio.

b. 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, comparando los dos últimos años.

*“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?”*

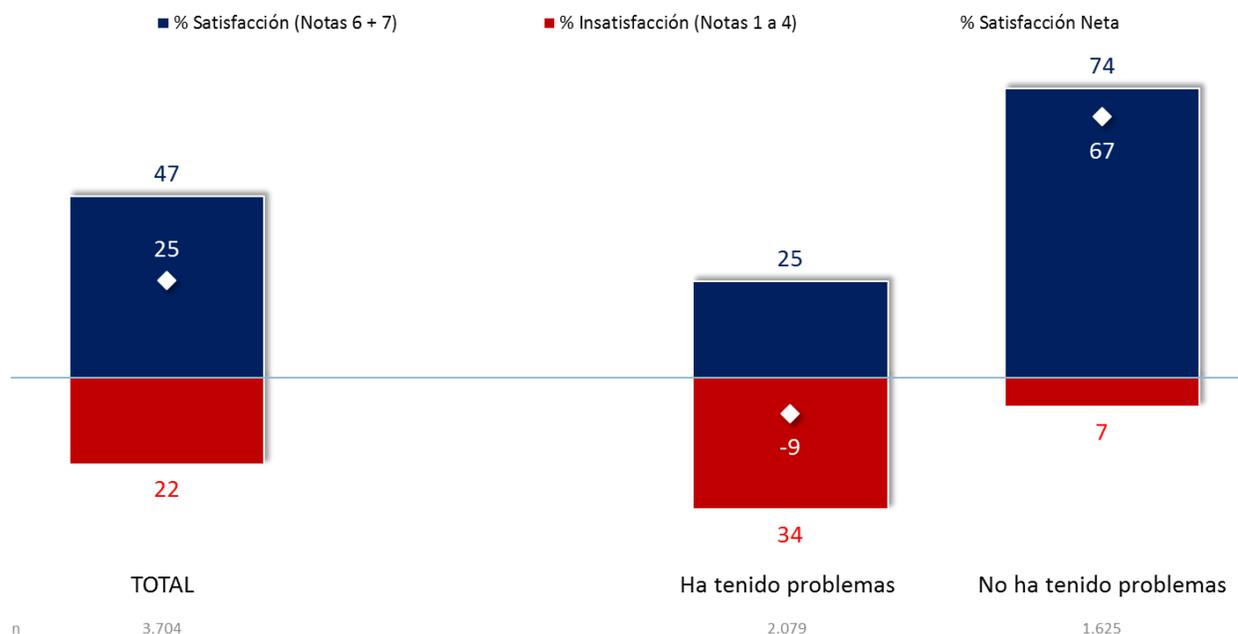
**Gráfica 134: Satisfacción con Internet Fija – Si ha tenido problemas. GLOBAL AÑO 2013 - 2014**



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

En la siguiente gráfica veremos, al igual que en la anterior, cómo se distribuye la satisfacción con el servicio de los clientes que han tenido problemas y los que no pero focalizándose en el último semestre del 2014.

**Gráfica 135: Satisfacción con Internet Fija – Si ha tenido problemas. Segundo semestre 2014**



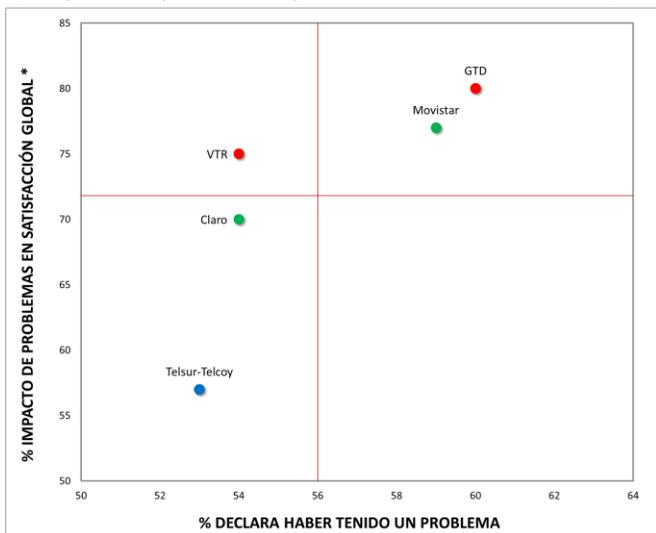
(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

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.

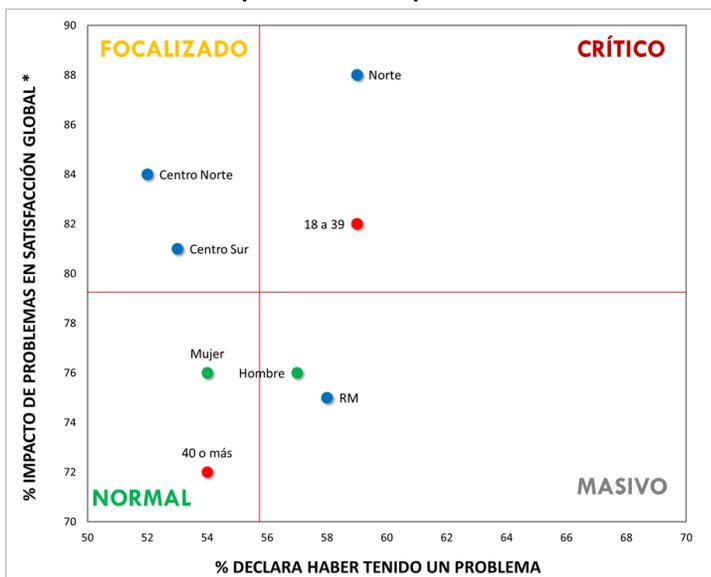
**Gráfica 136: Impacto de problemas en satisfacción global.**

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



Al igual que en la medición correspondiente al primer semestre del 2014, 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, cercano a este, se ubica Movistar.

**Gráfica 137: 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.

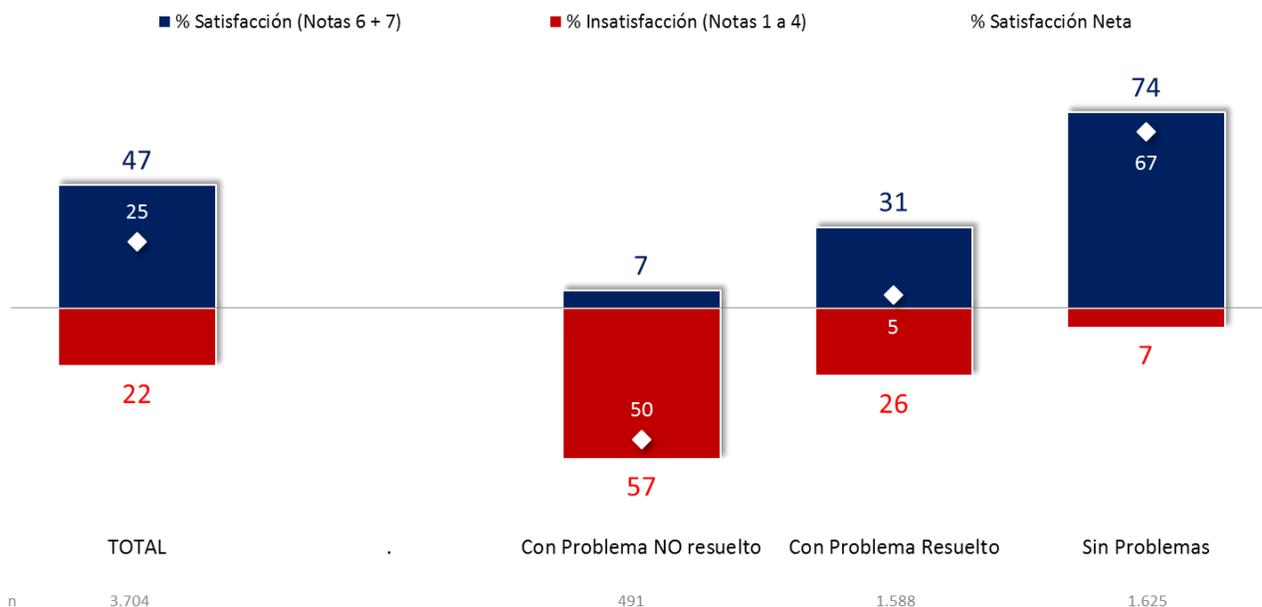
A nivel de variables demográficas, los segmentos más críticos son el segmento más joven (18 a 39 años) y los usuarios de la Zona Norte, reportando, ambos segmentos, altas tasas de problemas y una gran diferencia entre las satisfacciones netas de quienes no han tenido problemas, con quienes sí los han sufrido.

A continuación observaremos el impacto que tiene la resolución de los problemas en la mejora de la satisfacción global con el servicio, entregando señales a los distintos operadores de la importancia de trabajar en esta dirección para así contar con clientes más satisfechos.

**c. 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 138: Satisfacción con Internet Fija – Si le han resuelto problemas.**



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

En forma recurrente a lo largo de las mediciones, 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 7% y de críticas muy elevadas, 57%,

debiendo cada operador continuando en la tarea de 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.

#### d. Tipos de problemas de Internet Fija

*“¿Qué tipo de problema tuvo?”*

**Gráfica 139: Tipos de problemas de Internet Fija.**



Pregunta de respuesta múltiple y espontánea.

Los cortes del servicio (37%) y los problemas de señal o interferencias (35%) son los principales problemas que aquejan a los usuarios de Internet Fija, incidiendo fuertemente el primero entre los clientes de GTD y Telcoy / Telsur (62% respectivamente) y el segundo entre los usuarios de Movistar principalmente (44%) y los de Claro (34%), ya destacado como aspecto de mejora sugerido por los clientes de ambas compañías.

Secundariamente, se reporta la velocidad como una dimensión generadora de problemas (25%), destacando negativamente en este aspecto Movistar, VTR y Claro.

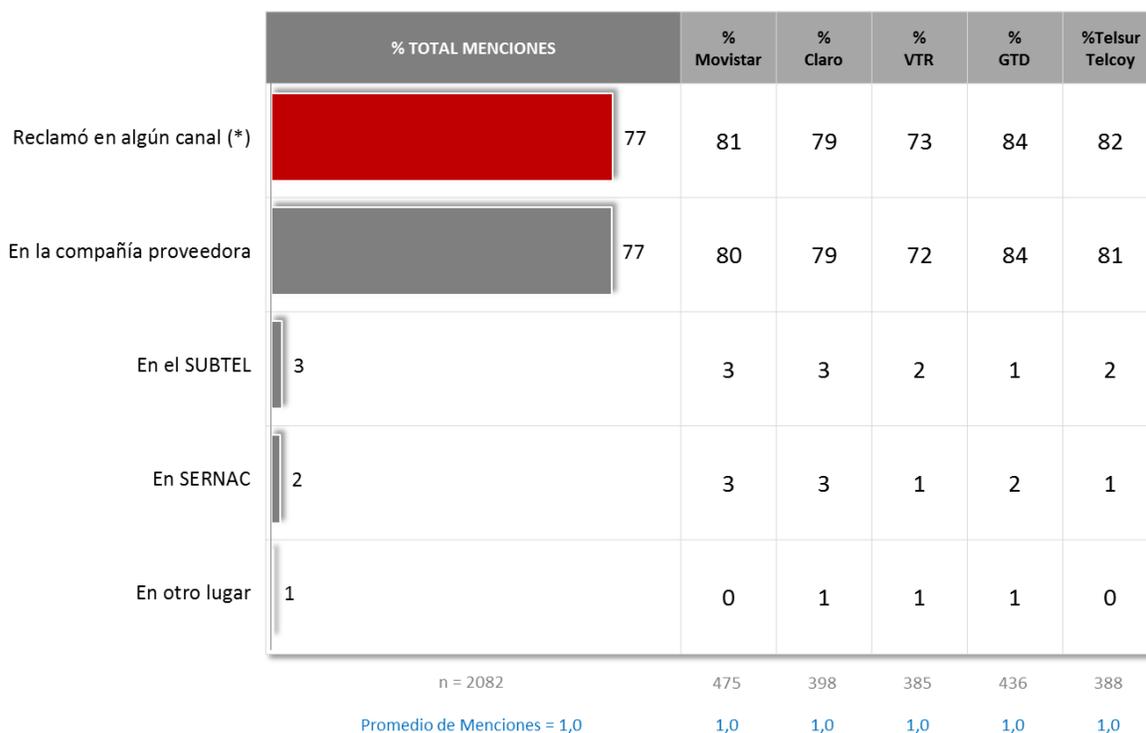
## 7. Lugar de reclamo para problemas de Internet Fija

### a. Satisfacción con Internet Fija según si ha tenido problemas

Revisemos cuáles 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 140: 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.

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

Al igual que en la medición pasada, la mayoría de los usuarios de Internet Fija que han tenido problemas y presentan reclamos, acuden directamente a la compañía proveedora donde adquirieron el servicio, siendo esta una práctica transversal a los clientes de las distintas compañías.

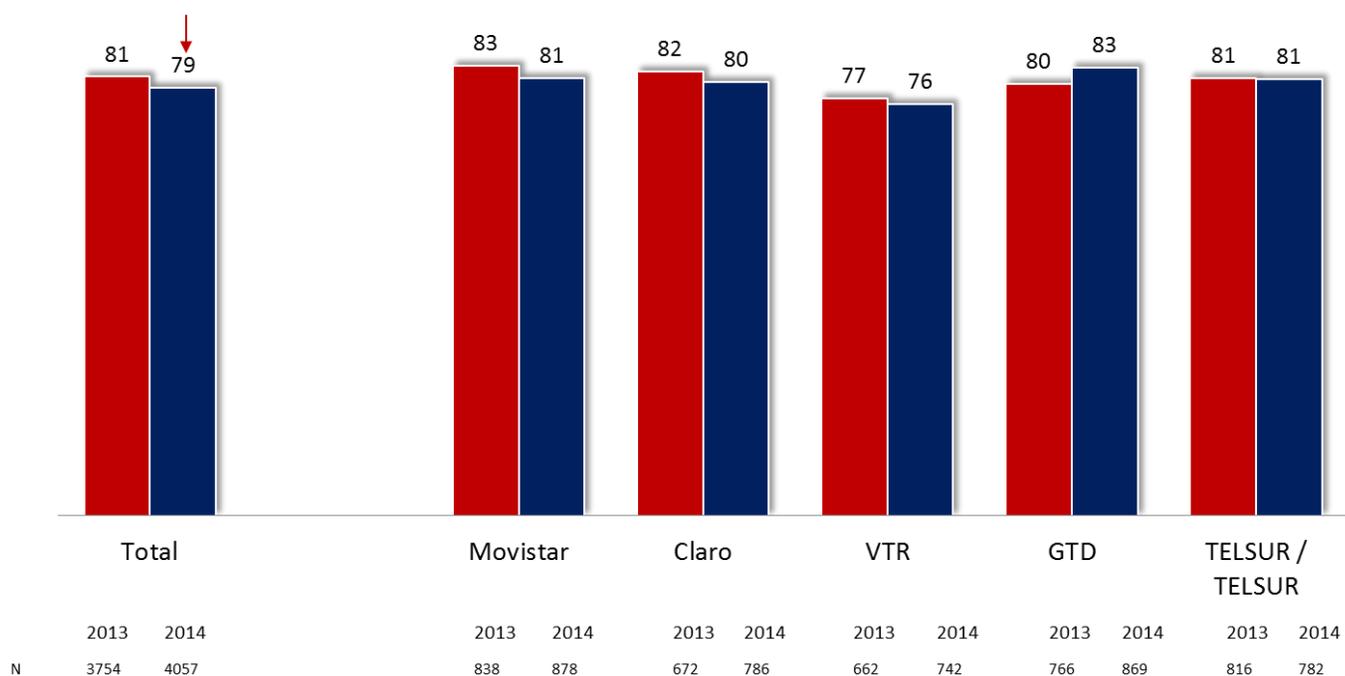
El reclamo en Subtel se mantiene en un 3% respecto de la primera medición del 2014, que ya se mantenía invariable desde el segundo semestre del 2013.

Ahora observemos la tasa de reclamos entre los usuarios que declaran problemas con el servicio, en forma general y por compañía comparando indicadores globales año.

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

**Gráfica 141: Tasa de reclamo en Internet Fija – Por compañía y medición – Global año 2013 y 2014**

Base: usuarios que han tenido problemas



En forma evolutiva, baja la tasa de reclamos en el 2014 en dos puntos porcentuales en relación al año anterior entre los usuarios que declaran haber tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil, siendo más baja para VTR (76%), que, si bien aumenta la declaración de problemas durante este año, continúa siendo la que presenta un indicador menor.



## b. Resolución de reclamos

Entre los usuarios que presentan un reclamo, la tasa de resolución es del 75% en total, 6% menos que la primera medición del año 2014.

La siguiente tabla presenta un resumen, de la tasa de problemas, reporte y resolución del segundo semestre del 2014:

% Menciones	Base	INTERNET FIJA					
		TOTAL	Movistar	Claro	VTR	GTD	Telcoy/Telsur
Tasa de Problemas	Total entrevistados	56	59	54	54	60	53
Tasa de Reporte de Problemas	Han tenido un problema	77	81	79	73	84	82
Tasa de solución de Problemas	Han reportado su problema	75	73	70	77	78	83

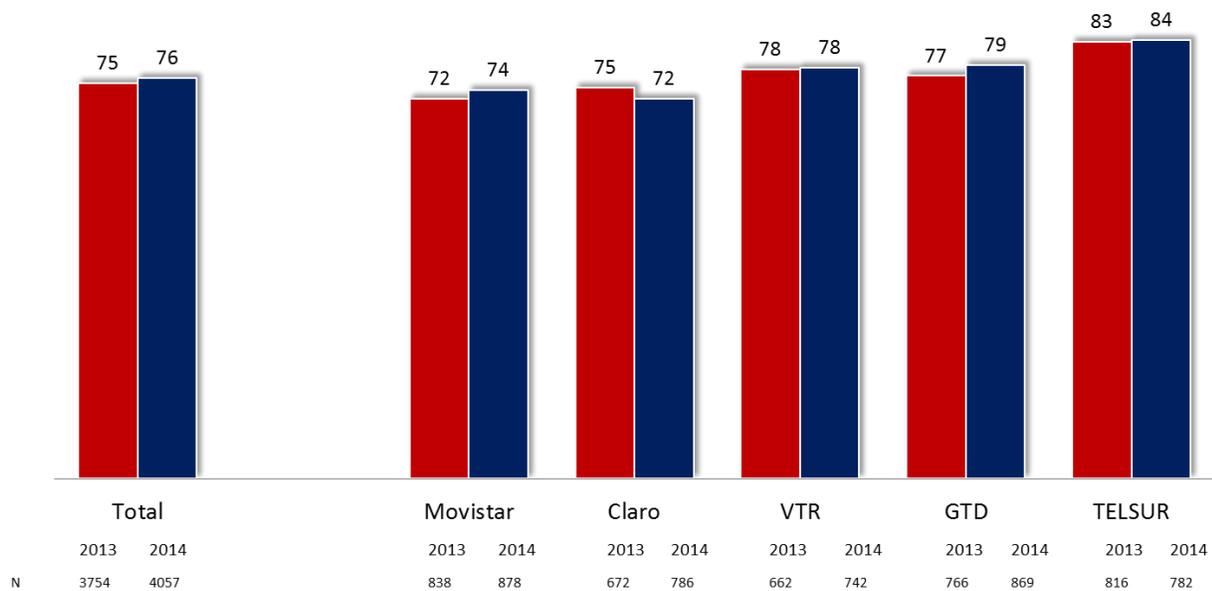
En general, si bien aumenta la tasa de problemas en el segundo semestre del 2014, se observa una baja en la tasa de reclamos, siendo VTR la que más decae en este aspecto en relación a la medición anterior (de 80% a 73%). Asimismo se reporta una baja en relación a la tasa de resolución de problemas, incidiendo con más fuerza en los clientes de Movistar (de 84% a 73%), los clientes de Claro (de 78% a 70%) y los clientes de GTD (de 84% a 78%).

Ahora observemos la tasa de resolución de problemas entre los usuarios que declaran problemas con el servicio, en forma general y por compañía comparando indicadores globales año.

*“Y su problema fue resuelto ...?”*

**Gráfica 142: Tasa de resolución en Internet Fija – Por compañía y medición – Global año 2013 y 2014**

Base: usuarios que han tenido problemas

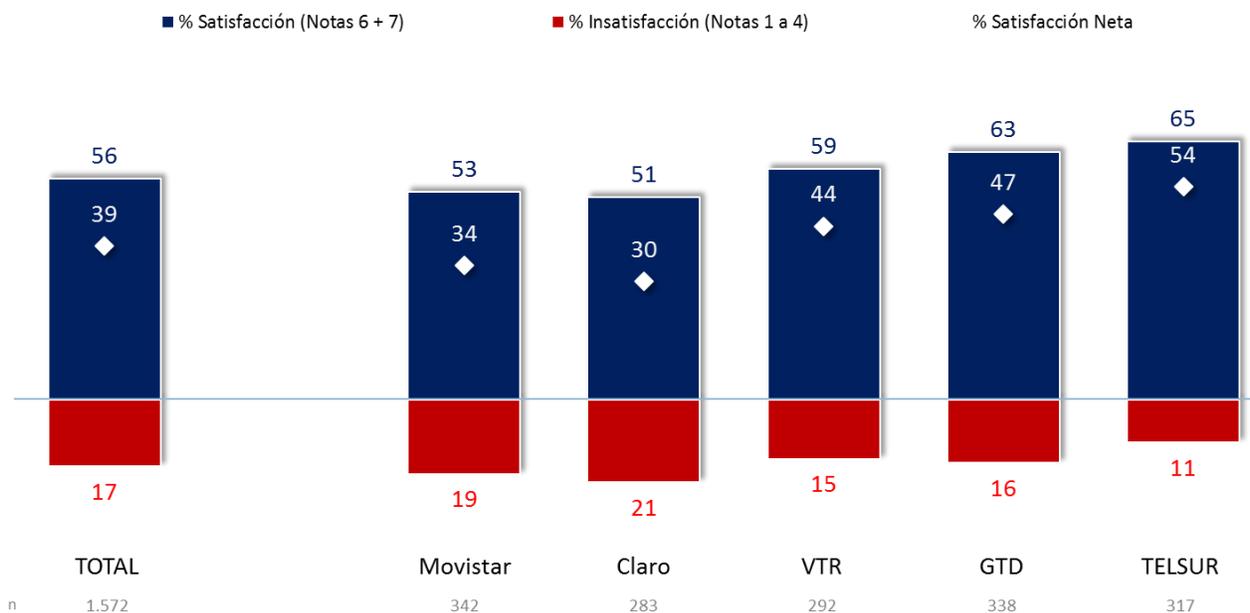


No se observan variaciones en relación a la resolución de los problemas del 2013 al 2014.

c. 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 143: Satisfacción con la resolución de problemas de Internet Fija.



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

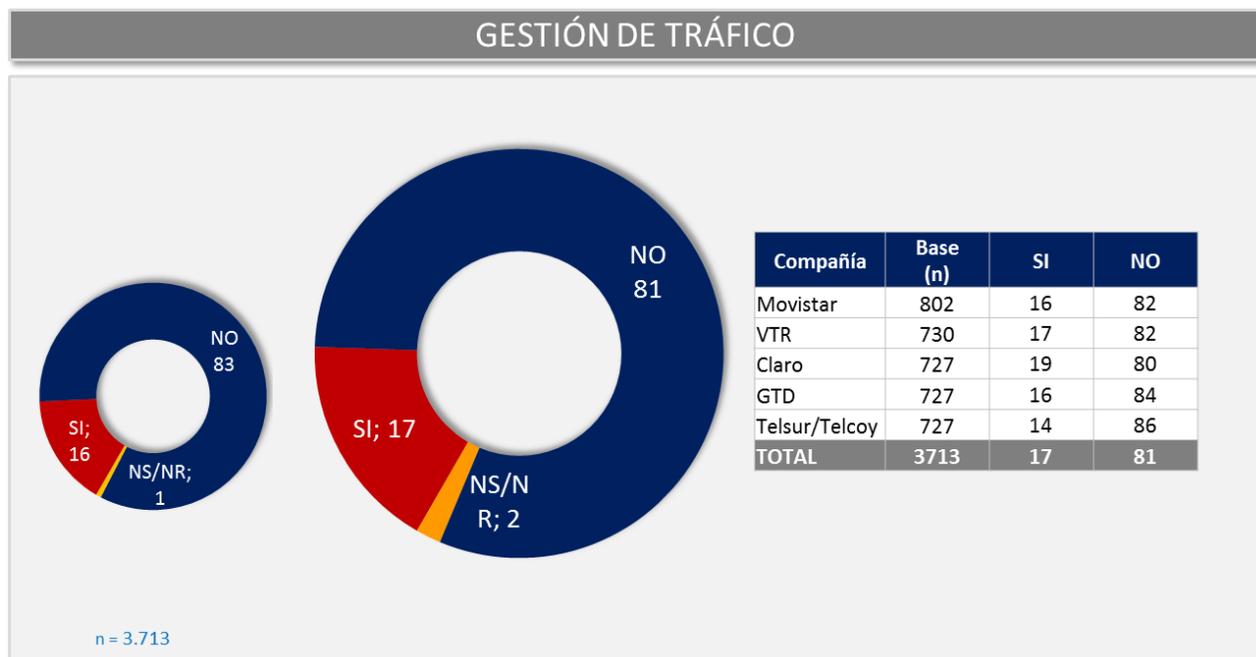
La satisfacción con la resolución de problemas a nivel global alcanza un 56%. Telsur/Telcoy y GTD destacan en este aspecto mostrando usuarios más satisfechos con este proceso (65% y 63% respectivamente), mientras que Movistar (53%) y Claro (51%) presentan un peor desempeño en relación a la resolución de los problemas y reciben mayores críticas que el resto de los operadores.

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

## 8. Gestión de tráfico

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

Gráfica 144: Grado de conocimiento del concepto “Gestión del Tráfico”.



Al igual que la medición pasada, sólo un dos de cada diez de los usuarios de Internet Fija conoce el concepto de “Gestión del Tráfico”, resultando levemente más bajo en los clientes de Telsur / Telcoy (14%). 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 145: Conocimiento de la accionar de las empresas en la Gestión de Tráfico

Consistentemente con el desconocimiento declarado, el 15% 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.



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’?

## VIII. SINTESIS DE CONCLUSIONES Y FOCOS DE GESTIÓN:

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

- En líneas generales, se observa una disminución paulatina desde el 2011 a la fecha de la satisfacción de los usuarios con los servicios de telecomunicaciones. Este fenómeno puede estar asociado a que, en la medida que avanza la tecnología, los usuarios de han vuelto más exigentes y las empresas no han logrado cumplir dichas expectativas, principalmente asociadas a velocidad y calidad de la señal.
- En el segundo semestre del 2014, 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 un alza entre sus usuarios, superando la baja sufrida en el semestre anterior. El resto de los operadores mantiene los niveles reportados anteriormente. Movistar y Claro continúan siendo los operadores que muestran una menor calidad de servicio entre sus usuarios, aportando mayores críticas a sus servicios.
- Banda Ancha Móvil es el único servicio que evoluciona en forma positiva (si ser significativo) en la actual medición, aumentando su satisfacción de 36% a 39%, logrando movilizar en el actual semestre, los clientes críticos de 32% a 28%. No obstante, junto con Internet Móvil, son los que muestran un más bajo desempeño en relación al resto de los servicios. El incremento de la satisfacción con este servicio, se explica por la mejoría presentada por Entel de 37% a 42% y por VTR de 49% a 54%.
- Por su parte, Internet Fija, presenta un deterioro en su evaluación respecto del primer semestre del 2014, no logrando mantener el aumento alcanzado en la medición anterior, existiendo mayormente, un traspaso de clientes satisfechos a indecisos (nota 5). La baja reportada para este servicio proviene de la caída en la satisfacción sufrida por VTR de 55% a 50% y, principalmente por Movstar que baja su satisfacción de 45% a 41% y aumenta sus críticas de 24% a 28%.

2. Los problemas presentados por los usuarios son un alto predictor de castigo en las evaluaciones hacia el accionar de los distintos servicios. Esto se trasluce en las grandes brechas que se visualizan entre la satisfacción neta con el servicio reportada entre quienes declaran problemas y los que no que van de 69% en el caso de Internet Móvil a 80% en Banda Ancha Móvil. Ante este escenario, se deben potenciar los mecanismos que actúen en pos de una satisfactoria resolución, como medio de atenuar dicha brecha, gestionando junto esto, los principales focos que generan el problema e influyen en el descontento y críticas a cada servicio.
  - Se observan algunas variaciones en relación a las tasas de problemas reportadas la medición pasada. Mientras Telefonía Móvil e Internet Móvil se se mantienen invariables, aumenta dicha tasa para Internet Fija y Banda Ancha Móvil.
  - Internet Fija continúa siendo el servicio que reporta una mayor tasa de problema (56%), siendo reportados por el 77% de los que lo han sufrido y mostrando una alta tasa de resolución (75%) de los mismos, logrando así amortizar la mala evaluación que estos generan entre sus usuarios. Movistar (59%) y GTD (60%) son las compañías que reportan una mayor tasa de problemas.
  - Contrariamente, Telefonía Móvil, es el servicio que menor tasa de problemas reporta (32%), debiendo solucionar molestias causados por interferencias, mal sonido, cortes o interrupción de llamadas.
  - En forma transversal, los focos de gestión, tanto de problemas como de críticas o sugerencias de mejoras por parte de los usuarios se concentran en la necesidad de aumentar la calidad de la señal e incrementar la velocidad del servicio.
- 3) A igual que lo observado en el primer semestre del año, los principales usos de Internet Fija se centran en la navegación en páginas web, mientras que, el uso dado a Internet Móvil se extrema en el uso del chat, requiriendo hoy una velocidad mayor para el cumplimiento de expectativas. Son los jóvenes quienes más hacen uso de este servicio, principalmente en horario tarde / noche.
- 4) El concepto de Gestión del Tráfico continúa siendo desconocido para los usuarios. Sólo alrededor de un 20% menciona conocerlo. Asimismo es alto el desconocimiento de que las empresas pueden dar prioridad para determinados tipos de tráfico, a fin de mejorar la velocidad del servicio.
- 5) En relación al nivel de conocimiento que tienen los usuarios acerca de sus derechos como consumidores de telecomunicaciones, se mantiene el porcentaje de entrevistados que reconoce al menos uno de los 7 derechos evaluados, en relación al semestre pasado (91% respectivamente), resultando más bajo que en el 2013 y similar a años anteriores a este.

- 6) En términos generales se observa una leve tendencia a un mayor conocimiento de sus derechos de parte de los usuarios, alcanzando las 3,6 menciones promedio en el último semestre del 2014 (en un total de 7 menciones).

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

**Las recomendaciones van en línea con las sugeridas en el primer semestre del 2014, debiendo continuar focalizándose en:**

- ✓ *Los Operadores deben aumentar la rapidez de respuesta o velocidad de la conexión del servicio.*
- ✓ *Los operadores deben elevar la calidad de la señal*
- ✓ *Los operadores deben ampliar coberturas disminuyendo la proporción de zonas sin acceso a la conexión.*
- ✓ *La gestión de los puntos anteriores contribuirá a disminuir la alta tasa de problemas observada en la industria. En este sentido, además, los operadores deben activar mecanismos de resolución que minimicen la insatisfacción con la solución dada a sus problemas y por ende, la insatisfacción general con el servicio.*
- ✓ *La mayoría de los reclamos hoy se realizan en la compañía proveedora del servicio con una baja presencia de Subtel en este ámbito, debiendo este organismo, potenciar la información de los derechos del consumidor para generar una segunda instancia de acogida para su reclamo.*
- ✓ *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).*

## IV. Comparativo con experiencias de otros países

### 1. 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 Customer 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.

#### a. 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).

## b. 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.

## c. 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:

#### d. Tabla comparada de satisfacción según país

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

Fuente: Elaboración propia

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

### a. 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. Existe 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.

#### b. 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.

### c. 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.

## V. Diseño de la muestra

### 1. Muestra: Telefonía Móvil

La muestra para Telefonía Móvil en la actual medición es superior a la recogida en el primer semestre del 2014, con 3.790 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 739 y 770 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 Segunda Medición - 2014.

Frecuencias	Total
<b>Total</b>	<b>3790</b>
<b>Claro Comunicaciones</b>	<b>739</b>
<b>Entel</b>	<b>747</b>
<b>Movistar (Telefónica)</b>	<b>759</b>
<b>Nextel</b>	<b>775</b>
<b>VTR Wireless</b>	<b>770</b>

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
<b>Claro</b>	3.864.892	1.289.277	5.154.169
<b>Entel PCS</b>	5.803.308	3.068.794	8.872.102
<b>Movistar</b>	6.621.923	2.484.948	9.106.871
<b>Nextel</b>	85.644	142.200	227.844
<b>VTR</b>	31.493	38.535	70.028
<b>Total</b>	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.

## 2. Muestra: Internet Móvil

La muestra de Internet Móvil será algo mayor a la muestra de la primera medición del 2014, con 2.134 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 Segunda Medición - 2014.

Frecuencias	TOTAL
<b>Total</b>	<b>2134</b>
<b>Claro Comunicaciones</b>	<b>412</b>
<b>Entel</b>	<b>425</b>
<b>Movistar (Telefónica)</b>	<b>459</b>
<b>Nextel</b>	<b>419</b>
<b>VTR</b>	<b>419</b>

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.

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

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.

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.

### 3. Muestra: Banda Ancha Móvil

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

MUESTRA BAM	N
Claro	434
Entel	531
Movistar	507
Nextel	418
VTR	215
<b>TOTAL</b>	<b>2105</b>

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

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

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.

## 4. Muestra: Internet Fija

La muestra de Internet Fija será similar a la muestra del primer semestre del año, con 3.715 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 802 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 Segunda Medición - 2014.

SEGUNDA MEDICIÓN 2014	INTERNET FIJA					TOTAL
	Claro	Movistar (Telefónica)	VTR Banda Ancha	GTD (Manquehue)	Telsur Telcoy /	
I - Región de Tarapacá	14	15	14	0	0	43
II - Región de Antofagasta	28	36	34	0	0	98
III - Región de Atacama	1	15	10	0	0	26
IV - Región de Coquimbo	41	40	49	0	0	130
V - Región de Valparaíso	42	47	70	0	0	159
VI - Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	35	23	23	0	0	81
VII - Región del Maule	32	25	21	0	0	78
VIII - Región del Biobío	31	30	57	0	82	200
IX - Región de La Araucanía	8	15	30	0	126	179
X - Región de Los Lagos	20	37	38	0	308	403
XI - Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	0	6	0	0	37	43
XII - Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	33	11	0	0	0	44
RM - Región Metropolitana de Santiago	436	484	359	727	0	2.006
XIV - Región de Los Ríos	1	10	11	0	174	196
XV - Región de Arica y Paríacota	9	8	12	0	0	29
<b>TOTAL</b>	<b>731</b>	<b>802</b>	<b>728</b>	<b>727</b>	<b>727</b>	<b>3.715</b>

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

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.

## Anexo I: Cuestionario Telefonía Móvil

 RANCAGUA 0333 - FONONO: 27572800 PROVIDENCIA - SANTIAGO	Nº ESTUDIO											Nº FILTRO
	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?**

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

**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

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

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

## AGRADEZCA Y CIERRE

## Anexo II: Cuestionario Internet Móvil

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

### 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
	1	2	3	4	5	6	7	
Satisfacción general con el servicio actual de INTERNET MÓVIL								
<b>PASE A →</b>	<b>C1a</b>			<b>D1</b>				

**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	FIN DE SEMANA
	E1.2 a	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

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

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

## CERRAR Y AGRADECER

## Anexo III: Cuestionario Banda Móvil

 RANCAGUA 0333 - FONOS: 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
<b>PASE A →</b>	<b>C1a</b>			<b>D1</b>				

**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
	1	2	3	4	5	6	7	
Satisfacción con la resolución de su problema								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

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

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

## AGRADEZCA Y CIERRE

## Anexo IV: Cuestionario Internet Fija

 RANCAGUA 0333 - FONDO: 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 <b>CIERRE</b> |

**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
<b>PASE A →</b>	<b>C1a</b>			<b>D1</b>				

**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	FIN DE SEMANA
	E1.2 a	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, Subsecretaría de telecomunicaciones	1
2	SERNAC, Servicio nacional del consumidor	2
3	Otra (Especifique) _____	3
4	No sabe / No contesta	9

## AGRADEZCA Y CIERRE