

**“Encuesta de Satisfacción de Usuarios y Medición del Nivel de Calidad de  
Servicios de Telecomunicaciones”**

**Informe de Resultados Etapa III “Preparación Segunda Encuesta 2015”**

## Contenido

1. Introducción .....	3
2. Objetivo General .....	5
2.1. Objetivos Específicos .....	5
3. Informe de Resultados Etapa III “Preparación Segunda Encuesta 2015” .....	6
3.1. Diseño Muestral .....	7
3.1.1. Tamaño Muestral .....	10
4. Modificaciones Cuestionario para segunda medición .....	13
5. Carta Gantt .....	14
6. Cuestionarios Definitivos a evaluar por la contraparte técnica .....	17

# 1. Introducción

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, impulsar la convergencia de los servicios, fomentar la competitividad entre los distintos actores de la industria y orientar a la generación de una mayor calidad en la provisión de los servicios.

En lo que respecta a la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en adelante e indistintamente “la Subsecretaría”, la concreción y materialización de estos lineamientos estratégicos le significará jugar un papel fundamental, particularmente, en materia de fomento de la competitividad del mercado, el que se enmarca en su rol fiscalizador, en cuanto a controlar y supervigilar el funcionamiento de los servicios de telecomunicaciones y la protección de los derechos de los usuarios, funciones que se desprenden de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones. En este contexto, resulta necesario formular las 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 tengan los consumidores, mayores 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 denominada “Encuesta de Satisfacción de Usuarios con los Servicios de Telecomunicaciones” 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.

El instrumental aplicado fue de carácter presencial con 2.170 encuestas aproximadamente a nivel nacional, destinadas a medir y evaluar sólo a nivel global el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de telefonía fija, larga distancia, telefonía celular, internet y TV pagada.

A partir del año 2011, y en virtud de las carencias detectadas en la encuesta que se venía aplicando, se optó por reformularla y levantar un nuevo instrumento destinado 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 sujetas a medición, siendo el objetivo principal el de 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.

De esta manera, se diseñó un estudio descriptivo de carácter cuantitativo tomado a través de encuestas telefónicas aplicadas a cada uno de los servicios considerados en la medición y que se indican a continuación, con un muestreo de proporciones con representación nacional y regional y con la utilización de un Sistema de entrevistas telefónicas asistidas por computador (Computer Assisted Telephone Interview, CATI).

Este instrumento fue aplicado para las encuestas realizadas en el primer y segundo semestre de los años 2011, 2012, 2013 y 2014, y deberá ser ejecutado durante el año 2015 con los cuestionarios y metodología que se diseñen al efecto para los servicios sujetos a medición.

## 2. Objetivo General

Medir cuantitativamente el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de telefonía móvil, internet móvil, televisión de pago y del servicio de internet residencial, 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.

### 2.1. Objetivos Específicos

- a) Diseñar y proponer un instrumento de encuesta de carácter cuantitativo, con encuestas telefónicas aplicadas a los servicios de telefonía móvil, internet móvil, televisión de pago e internet residencial o fija, con un muestreo de proporciones con representación nacional con utilización de un Sistema de entrevistas telefónicas asistidas por computador (CATI).
- b) Diseñar una metodología que permita efectuar comparaciones de resultados e indicadores con encuestas aplicadas en años anteriores.
- c) Elaborar los indicadores que permitan conocer y evaluar el grado de satisfacción global y de satisfacción neta de los usuarios con relación a los servicios medidos como también la tasa de problema de reclamos y la respectiva resolución de los mismos.
- d) Comparar los niveles de satisfacción entre usuarios de diferentes compañías evaluadas y generar un ranking de las empresas.
- e) Confeccionar y describir los indicadores orientados a evaluar la calidad con que son provistos los servicios objeto del estudio.
- f) Estudiar y analizar los aspectos de mayor relevancia y las variables que explican la satisfacción, insatisfacción y satisfacción neta de los usuarios y la percepción de calidad de los servicios.
- g) Medir el grado de satisfacción que obtienen los usuarios por empresa y tipo de servicios evaluados.
- h) Preparar un análisis de benchmarking con los datos obtenidos, que permita comparar y efectuar un ranking de los servicios por empresa.
- i) Comparar los resultados de la encuesta con encuestas del mismo tipo realizadas en el país y/o en países del mismo desarrollo económico o similar al de Chile.
- j) Generar informes con el análisis y comentarios de los resultados de las encuestas, tablas y gráficos comparativos entre tipos de servicios, por empresas, grupos socioeconómicos, zonales, regionales, grupos etarios, otros.

### 3. Informe de Resultados Etapa III “Preparación Segunda Encuesta 2015”

A continuación se presenta el informe de resultados de la etapa III. Este informe, tal como se plantea en las bases técnicas de la licitación y la propuesta técnica elaborada por Cadem, contiene:

- Modificaciones, en caso de ser necesario, del modelo de encuesta y cuestionarios aplicados en la primera encuesta o medición.
- Modelo y estructura de la encuesta y cuestionarios definitivos para aplicar en prueba piloto, en caso que sea necesario.
- Características de las muestras: diseño muestral y la muestra a considerar a nivel nacional, por empresa y por tipo de servicio.
- Planificación y carta Gantt del trabajo de campo de la encuesta general y de la segunda medición.

### 3.1. Diseño Muestral

La población objetivo que contempla el estudio son personas mayores de 18 años usuarios de los servicios. La representación a nivel nacional, por empresa y tipo de servicio. El tipo de encuesta es telefónica a través de un muestreo de proporciones con representación nacional.

Para el caso de los servicios de telefonía móvil e Internet móvil se determinó que la muestra sea a nivel nacional y por empresa. Hay que considerar que para efectos de la medición se cambio el nombre del proveedor **Nextel a Wom, aunque se consideran ambos nombres para la medición**, como se especifica en este informe en los cuestionarios entregados. Los datos relevantes de la población objetivo para la determinación de la muestra son los siguientes:

**Tabla 1: Distribución de Empresas de Telefonía móvil e internet móvil**

Empresa	Contrato	Prepago	Total	%
Telefónica Móviles de Chile	2.568.090	6.248.464	8.816.554	39,0%
Entel PCS	3.124.344	5.300.278	8.424.622	37,3%
Claro Chile	1.467.864	3.447.300	4.915.164	21,7%
VTR Wireless	78.509	19.125	97.634	0,4%
Wom/Nextel	231.654	123.090	354.744	1,6%
Total	7.470.461	15.138.257	22.608.718	100,0%

(\*) Datos al mes de octubre de 2014. Se consideran abonados a todos aquellos clientes que hayan generado tráfico del mes, es decir, que hayan emitido o recibido una llamada tasable.

Para el caso de los servicios de televisión de pago, la determinación de la muestra es a nivel nacional y por empresas. Los datos relevantes de la participación de mercado por empresa proveedoras de este servicio para la determinación de la muestra es la siguiente:

**Tabla 2: Distribución de Empresas de Televisión de Pago**

Empresa	Suscriptores de Televisión de Pago	%
VTR Banda Ancha	1.009.937	40,2%
Telefónica Chile	581.249	23,2%
Claro Comunicaciones	466.661	18,6%
DirecTV	452.383	18,0%
Total	2.510.230	100%

(\*) Datos al mes de octubre de 2014

Para el caso del servicio internet residencial o fija, se determinó que la muestra sea nivel nacional y por empresas. Los datos relevantes de la población objetivo para la determinación de la muestra son los siguientes:

**Tabla 3: Distribución de conexiones a Internet Fija de Suscriptores residenciales**

Empresa	Conexiones de Internet Fija de Suscriptores Residenciales	%
Telefónica Chile S.A	783.445	37,2%
Claro Comunicaciones S.A	256.416	12,2%
GTD Manquehue	43.589	2,1%
TELCOY S.A	10.387	0,5%
TELSUR S.A	135.618	6,4%
VTR Banda Ancha S.A	877.733	41,7%
Total	2.107.188	100,0%



**Tabla 4: Distribución de Empresas de Internet Residencial o Fija**

Presencia de concesionarias de Telefonía fija por Región datos a junio de 2014							
Región	TELSUR	CLARO COMUNICAC.	TELEFONICA CHILE	GTD MANQUEHUE	TELCOY	VTR BANDA ANCHA	Empresas por Región
I		X	X			X	3
II		X	X			X	3
III		X	X			X	3
IV		X	X			X	3
V		X	X			X	3
VI		X	X			X	3
VII		X	X			X	3
VIII	X	X	X			X	4
IX	X	X	X			X	4
X	X	X	X			X	4
XI			X		X		2
XII		X	X				2
RM	X	X	X	X		X	5
XIV	X	X	X			X	4
XV		X	X			X	3

Para efectos de la encuesta de todos los servicios considerados, la Subsecretaría proporcionará la base de datos de numeración telefónica por empresas, sujetas a medición, de cuya información Cadem mantiene las reservas del caso. Hasta la fecha no se han informado y entregado todas las bases de datos (solo las de Wom/Nextel para telefonía e internet móvil y GTD para Internet Fija), pero se mantiene la comunicación constante entre Cadem y la Subsecretaría para cumplir con los tiempos y plazos de revisión según la Carta Gantt de este informe. Se trabajará en la limpieza y validación de las bases de datos en conjunto con la base de datos, aspecto que se identificó como exitoso al término de la fase piloto de la primera medición.

La cobertura del estudio es a nivel nacional estratificando por servicio y empresa a nivel nacional, donde las empresas tengan operación y ofrezcan el servicio.

El diseño muestral es probabilístico, estratificado, con afijación no proporcional a los estratos (servicio, empresa) de manera de lograr un error muestral absoluto en los segmentos relevantes de hasta 3,7 puntos porcentuales, que permita la comparación con las versiones anteriores de la encuesta.

### 3.1.1. Tamaño Muestral

El tamaño muestral está determinado por el requisito del error muestral, el que de acuerdo a las bases de licitación debe ser igual o menor a 3,7% con un nivel de confianza de 95% a nivel nacional, por empresa y para cada uno de los servicios sujetos a evaluación.

Cadem en base a este requisito, propuso una muestra de 3.500 encuestas semestrales para los servicios de Telefonía Móvil, Internet Móvil, Internet Residencial Fija y 3.200 casos para la televisión de pago, cumpliendo así con el requisito de que todos los servicios tengan el mismo error muestral que alcanza a 1,7 puntos porcentuales de error muestral a nivel nacional y 13.700 encuestas semestrales totales. La muestra por servicio está distribuida por cada empresa que opera en cada uno de los servicios con errores muestrales desde 3,5 puntos porcentuales a 3,7 puntos porcentuales, como se muestra en la Tabla 5.

**Tabla 5 (anexo 8): Distribución de la Muestra Semestral y Errores Muestrales**

Empresa	Telefonía Móvil			Internet Móvil			Televisión de Pago			Internet Residencial o Fija			
	Muestra (n)	Margen de Error	Nivel de Confianza	Muestra (n)	Margen de Error	Nivel de Confianza	Muestra (n)	Margen de Error	Nivel de Confianza	Muestra (n)	Margen de Error	Nivel de Confianza	
Telefónica Móviles de Chile	700	3,70%	95%	700	3,70%	95%	No opera		95%	No opera		95%	
Entel PCS	700	3,70%	95%	700	3,70%	95%	No opera		95%	No opera		95%	
Claro Chile S.A	700	3,70%	95%	700	3,70%	95%	No opera		95%	No opera		95%	
VTR Wireless	700	3,70%	95%	700	3,70%	95%	No opera		95%	No opera		95%	
Wom/Nextel	700	3,70%	95%	700	3,70%	95%	No opera		95%	No opera		95%	
VTR Banda Ancha	No opera		95%	No opera		95%	800	3,50%	95%	700	3,70%	95%	(1)
Telefónica Chile	No opera		95%	No opera		95%	800	3,50%	95%	700	3,70%	95%	(2)
Claro Comunicaciones	No opera		95%	No opera		95%	800	3,50%	95%	700	3,70%	95%	(3)
DirectTV	No opera		95%	No opera		95%	800	3,50%	95%	No opera		95%	
GTD Manquehue	No opera		95%	No opera		95%	No opera		95%	700	3,70%	95%	(4)
Telefónica del Sur	No opera		95%	No opera		95%	No opera		95%	500		95%	(5)
Telefónica Coyhaique	No opera		95%	No opera		95%	No opera		95%	200	3,70%	95%	(6)
<b>TOTAL</b>	<b>3.500</b>	1,70%	95%	<b>3.500</b>	1,70%	95%	<b>3.200</b>	1,70%	95%	<b>3.500</b>	1,70%	95%	

- (1) Todas las regiones menos la XI y XII
- (2) Opera en todas las regiones del País
- (3) Todas las regiones menos la XI
- (4) Se Procesa junto a Telefónica Coyhaique
- (5) Solo en Región Metropolitana
- (6) Solo en XI Región

La distribución de la muestra podrá ser revisada con la contraparte técnica una vez adjudicado el proyecto.

A continuación se presenta la expresión que relaciona el error muestral con el tamaño de la muestra que fue calculada por celda, bajo los siguientes supuestos:

- Estimador de proporción
- Varianza máxima ( $p = q = 0,5$ )
- Nivel de Confianza 95% ( $z = 1,96$ )
- Población finita

$$e = Z(1 - \alpha) * \sqrt{\frac{P * Q}{n}}$$

Siendo:

e : Error muestral

p : Proporción estimada

q :  $(1 - p)$

n : Tamaño muestral

N: Tamaño población objetivo (universo)

La Tabla 5 presenta la muestra distribuida no proporcionalmente en la población lo que implica aumentar el tamaño de la muestra en estratos de menor peso en la población de manera de tener un tamaño muestral que permita realizar análisis estadístico con un nivel de precisión mayor. Luego los ponderadores devolverán el peso original a cada servicio y empresa a nivel nacional de acuerdo a su proporción de participación.

## 4. Modificaciones Cuestionario para segunda medición

En este informe entregamos los cuestionarios principalmente con tres cambios destacados con colores. En **rojo** se sugieren algunas modificaciones de texto como lo es el perfeccionamiento del fraseo de algunas preguntas y la inclusión de Wom, en **gris** las preguntas a eliminar que consisten principalmente sobre las preguntas de televisión y radio, pero también destacamos la pregunta de prepago y contrato en TV Pagada ya que la tasa de reporte de prepago es bajísimo según la primera medición, y en **amarillo** una propuesta que como Cadem creemos que podría ser interesante, principalmente para poder cruzar satisfacción con el potencial de abandono. Esta pregunta se elaboró pensando en toda la industria de tal modo poder hacer un análisis transversal a la industria y no únicamente de manera aislada para cada servicio:

### INDICADOR POTENCIAL DE ABANDONO

**F1. Pensando que usted tuviese la posibilidad de cambiarse a cualquier empresa de TELEFONÍA MÓVIL y suponiendo que todas las empresas de telefonía móvil estuviesen disponibles donde usted vive, ¿usted cambiaría su actual compañía?**

SI	1	→	SEGUIR
NO	2	→	AGRADEZCA Y CIERRE

**F2. ¿A qué empresa de TELEFONIA MÓVIL se cambiaría? NO PUEDE MENCIONAR COMPAÑÍA ACTUAL**

Movistar	1
Entel	2
VTR	3
Claro	4
Wom / Nextel	5

De este modo, podemos comparar este potencial por industria y por marca, también por zona. La impresión basada en un análisis de la industria es que muchos usuarios no abandonan por simple inercia. Otros, porque están cautivos con planes que los obliga a pagar el equipo. Otros, como televisión pagada, porque en el barrio o edificio no hay otro proveedor. En fin, se podría evaluar un indicador como de “olla a presión”. Quizás podría ser menos novedoso en móvil pero lo es más en fijos.

## 5. Carta Gantt

La carta gantt que se presenta a continuación es una elaboración en conjunto con la contraparte técnica. Si bien los tiempos no varían sobre lo que se ofreció en un principio en la propuesta técnica de la licitación, se implementó una estrategia al igual que en la primera medición, que implica ir cerrando el trabajo de campo en algunos servicios primero y luego de los restantes, a fin de avanzar en la elaboración de los informes en los servicios finalizados. No obstante, se avanza paralelamente en todos los servicios. De esta manera se incluyen dos reuniones con la contraparte técnica para presentar los resultados preliminar del estudio, una vinculada a uno o dos servicios que cierren campo primero, y luego uno final con el total de servicios finalizados. De este modo, la planificación contempla un trabajo en conjunto con la contraparte técnica que implica la presentación de los resultados y luego con los comentarios y sugerencias que surgan de estas reuniones, se trabajará en el informe final.

A su vez se diseño una plataforma web donde se puede revisar en línea y de manera actualizada el trabajo de campo diario que realiza Cadem, que al igual que la primera medición cumplirá con el siguiente perfil:

El link a continuación es lo que se presentó para la primera medición y cumplirá el mismo objetivo:  
[http://argus.cadem.cl/subtel\\_campo/web/app.php/avance\\_subtel](http://argus.cadem.cl/subtel_campo/web/app.php/avance_subtel)

Por un tema de espacio y formato para poder identificar los hitos relevantes se presenta la Gantt a continuación separada en dos partes:

			SEPTIEMBRE																													
			MI	J	V	S	D	L	M	MI	J	V	S	D	L	M	MI	J	V	S	D	L	M	MI	J	V	S	D	L	M	MI	
N°	Actividad	Responsable	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	Reunión de coordinación y preparación del estudio (diseño muestra, cuestionario, plazos)	Cadem/Subtel	x																													
2	Revisión Cuestionarios, Diseño Muestral, Plan De Análisis, Gantt	Cadem/Subtel	x	x	x																											
3	Revisión Base de Datos Marco Muestral por Servicio	Cadem/Subtel		x	x			x	x	x	x	x			x	x	x															
4	<b>Entrega Informe 3</b>	Cadem										x																				
5	Programación Cuestionario en CATI	Cadem																					x	x	x	x	x					
6	Reclutamiento encuestadores	Cadem																						x	x	x	x			x	x	x
7	Capacitación	Cadem																												x	x	


CONTINUA →





## 6. Cuestionarios Definitivos a evaluar por la contraparte técnica

### 1. TELEFONIA MOVIL

 RANCAGUA 0333 - FONNO: 27572800 PROVIDENCIA - SANTIAGO	Nº ESTUDIO										Nº FILTRO
	1	3	1	9	0	E	X	8	0	2	

#### ESTUDIO "CALIDAD DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL"

#### INTRODUCCION

Buenos días/tardes, mi nombre es NOMBRE y represento a la empresa de estudios de mercado Cadem. Por encargo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL, estamos realizando una encuesta para medir la calidad de servicio de la 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

##### 1. ¿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

##### 2. ¿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

<b>DATOS DE CLASIFICACIÓN</b>
-------------------------------

**A1. ¿En qué región vive usted? VALIDAR CUOTAS**

**A2. ¿Qué edad tiene Ud.?**

REGISTRE EDAD EXACTA: \_\_\_\_\_ LUEGO CODIFIQUE:

Menos de 18	0 CIERRE
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 que usted tiene:

**B1. ¿Qué empresa le da el servicio de TELEFONÍA MÓVIL actualmente?** RESPUESTA ÚNICA. SI TIENE MÁS DE UNA EMPRESA PROVEEDORA, PREGUNTAR POR LA QUE PAGA LA PERSONA O ALGUIEN DEL HOGAR (NO UNA EMPRESA), O ES LA QUE USA EN FORMA MÁS FRECUENTE

Movistar	1
Entel	2
VTR	3
Claro	4
Wom / Nextel	5
Otra (Especificar) _____	9 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 prepago?**

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... [PROVEEDOR SEGÚN 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 DE [PROVEEDOR SEGÚN B1]?**

	NOTA							NS/NC
Satisfacción general con el servicio de TELEFONÍA MÓVIL	1	2	3	4	5	6	7	9

**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? REGISTRE TEXTUAL. Sondee: ¿Algún otro problema? REGISTRE. Y finalmente, ¿algún otro? REGISTRE MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.**

--

**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 los derechos que Ud. posee como consumidor frente a las compañías proveedoras de servicios de telecomunicaciones, tales como de telefonía fija, celular, televisión pagada 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

## EVALUACION CALIDAD TÉCNICA RADIO Y TELEVISIÓN

### F1. ¿Tienen en su casa contratado un servicio de Televisión por Cable y/o Satelital?

SI            1            →      PASE A G1  
 NO            2            →      SIGA

### F2. ¿Cuáles serían para usted los problemas principales cuando usted mira televisión en su hogar? Le voy a leer algunos ejemplos y usted me dirá si son o no un problema. MÚLTIPLE, LEA PROBLEMAS. AL FINAL PREGUNTE: ¿Y hay algún otro problema que considere importante cuando mira televisión en su hogar?

	<b>PROBLEMAS (ROTAR)</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>No Sabe</b>
1	Mala calidad de los colores	1	2	9
2	Falta de nitidez en la imagen	1	2	9
3	No se escucha bien	1	2	9
4	La publicidad se escucha más fuerte que el programa que se está viendo	1	2	9
5	OTRO PROBLEMA? Anote textual	1	2	9

### G1. ¿Escucha usted radio habitualmente?

SI            1            →      SIGA  
 NO            2            →      TERMINAR

### G2. ¿A través de que aparatos escucha usted radio? RESPUESTA MÚLTIPLE.

Radio de la casa                      1            →      SIGA  
 Radio del auto                          2            →      SIGA  
 Por internet con un computador o Tablet      3            →      TERMINAR  
 Por el teléfono móvil                      4            →      TERMINAR  
 Otro (Especificar)\_\_\_\_\_            5            →      TERMINAR

### G3. ¿Cuáles serían para usted los problemas principales cuando usted escucha radio? Le voy a leer algunos ejemplos y usted me dirá si son o no un problema. MÚLTIPLE, LEA PROBLEMAS. AL FINAL PREGUNTE: ¿Y hay algún otro problema que considere importante cuando escucha radio?

	<b>PROBLEMAS (ROTAR)</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>No Sabe</b>
1	No puede sintonizar todas las radios	1	2	9
2	No se escucha bien	1	2	9
3	Se sobreponen 2 o más emisoras a la vez	1	2	9
4	La publicidad se escucha más fuerte que el programa que se está escuchando	1	2	9
5	OTRO PROBLEMA? Anote textual	1	2	9

**INDICADOR POTENCIAL DE ABANDONO**

**F1. Pensando que usted tuviese la posibilidad de cambiarse a cualquier empresa de TELEFONÍA MÓVIL y suponiendo que todas las empresas de telefonía móvil estuviesen disponibles donde usted vive, ¿usted cambiaría su actual compañía?**


SI	1	→	SEGUIR
NO	2	→	AGRADEZCA Y CIERRE

**F2. ¿A qué empresa de TELEFONIA MÓVIL se cambiaría? NO PUEDE MENCIONAR COMPAÑÍA ACTUAL**

Movistar	1
Entel	2
VTR	3
Claro	4
Wom / Nextel	5

**AGRADEZCA Y CIERRE**

## 2. INTERNET MOVIL

 RANCAGUA 0333 - FONONO: 27572800 PROVIDENCIA - SANTIAGO	Nº ESTUDIO										Nº FILTRO
	1	3	1	9	0	E	X	8	0	2	4

### ESTUDIO "CALIDAD DE SERVICIO DE INTERNET MÓVIL"

#### INTRODUCCION

Buenos días/tardes, mi nombre es NOMBRE y represento a la empresa de estudios de mercado Cadem. Por encargo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL, estamos realizando una encuesta para medir la calidad de servicio de INTERNET MÓVIL, que es el servicio de internet que usted tiene en su celular. ¿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

##### 1. ¿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

##### 2. ¿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

##### 3. ¿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 → PASE A A1  
 NO 2 → CIERRE



<b>DATOS DE CLASIFICACIÓN</b>
-------------------------------

**A1. ¿En qué región vive usted? VALIDAR CUOTAS**

**A2. ¿Qué edad tiene Ud.?**

REGISTRE EDAD EXACTA: \_\_\_\_\_ LUEGO CODIFIQUE:

Menos de 18	0 CIERRE
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 que usted tiene:

**B1. ¿Qué empresa le da el servicio de INTERNET MÓVIL actualmente?** RESPUESTA ÚNICA. SI TIENE MÁS DE UNA EMPRESA PROVEEDORA, PREGUNTAR POR LA QUE PAGA LA PERSONA O ALGUIEN DEL HOGAR (NO UNA EMPRESA), O ES LA QUE USA EN FORMA MÁS FRECUENTE

- |                          |          |
|--------------------------|----------|
| Movistar                 | 1        |
| Entel                    | 2        |
| VTR                      | 3        |
| Claro                    | 4        |
| Wom / Nextel             | 5        |
| Otra (Especificar) _____ | 9 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 prepago?**

- |          |   |
|----------|---|
| 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... [PROVEEDOR SEGÚN 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 DE [PROVEEDOR SEGÚN B1]?**

Satisfacción general con el servicio de INTERNET MÓVIL	NOTA							NS/NC
	1	2	3	4	5	6	7	9
Satisfacción general con el servicio de INTERNET MÓVIL								

**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 E1

**D2.** ¿Qué tipo de problema tuvo? REGISTRE TEXTUAL. Sondee: ¿Algún otro problema? REGISTRE. Y finalmente, ¿algún otro? REGISTRE MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.

**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

**E1.** Y usando la misma escala, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, **¿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

### DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

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

**F1.** 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
<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

**F2.** 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
<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

**EVALUACION CALIDAD TÉCNICA RADIO Y TELEVISIÓN**

**G1. ¿Tienen en su casa contratado un servicio de Televisión por Cable y/o Satelital?**

SI 1 → PASE A H1  
 NO 2 → SIGA

**G2. ¿Cuáles serían para usted los problemas principa1les cuando usted mira televisión en su hogar? Le voy a leer algunos ejemplos y usted me dirá si son o no un problema. MÚLTIPLE, LEA PROBLEMAS. AL FINAL PREGUNTE: ¿Y hay algún otro problema que considere importante cuando mira televisión en su hogar?**

	PROBLEMAS (ROTAR)	SI	NO	No Sabe
1	Mala calidad de los colores	1	2	9
2	Falta de nitidez en la imagen	1	2	9
3	No se escucha bien	1	2	9
4	La publicidad se escucha más fuerte que el programa que se está viendo	1	2	9
5	OTRO PROBLEMA? Anote textual	1	2	9

**H1. ¿Escucha usted radio habitualmente?**

SI 1 → SIGA  
 NO 2 → TERMINAR

**H2. ¿A través de que aparatos escucha usted radio? RESPUESTA MÚLTIPLE.**

Radio de la casa 1 → SIGA  
 Radio del auto 2 → SIGA  
 Por internet con un computador o Tablet 3 → TERMINAR  
 Por el teléfono móvil 4 → TERMINAR  
 Otro (Especificar) 5 → TERMINAR

**H3. ¿Cuáles serían para usted los problemas principales cuando usted escucha radio? Le voy a leer algunos ejemplos y usted me dirá si son o no un problema. MÚLTIPLE, LEA PROBLEMAS. AL FINAL PREGUNTE: ¿Y hay algún otro problema que considere importante cuando escucha radio?**

	PROBLEMAS (ROTAR)	SI	NO	No Sabe
1	No puede sintonizar todas las radios	1	2	9
2	No se escucha bien	1	2	9
3	Se sobreponen 2 o más emisoras a la vez	1	2	9
4	La publicidad se escucha más fuerte que el programa que se está escuchando	1	2	9
5	OTRO PROBLEMA? Anote textual	1	2	9

## INDICADOR POTENCIAL DE ABANDONO

**G1.** Pensando que usted tuviese la posibilidad de cambiarse a cualquier empresa de INTERNET MÓVIL y suponiendo que todas las empresas de internet móvil estuviesen disponibles donde usted vive, **¿usted cambiaría su actual compañía?**


SI	1	→	SEGUIR
NO	2	→	AGRADEZCA Y CIERRE

**G2.** ¿A qué empresa de INTERNET MÓVIL se cambiaría? NO PUEDE MENCIONAR COMPAÑÍA ACTUAL

Movistar	1
Entel	2
VTR	3
Claro	4
Wom / Nextel	5

**CERRAR Y AGRADECER**

### 3. INTERNET FIJA

 RANCAGUA 0333 - FONONO: 27572800 PROVIDENCIA - SANTIAGO	Nº ESTUDIO										Nº FILTRO
	1	3	1	9	0	E	X	8	0	2	

#### ESTUDIO "CALIDAD DE SERVICIO DE INTERNET FIJA"

#### INTRODUCCION

Buenos días/tardes, mi nombre es NOMBRE y represento a la empresa de estudios de mercado Cadem. Por encargo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL, estamos realizando una encuesta para medir la calidad de servicio de INTERNET FIJA de su hogar. ¿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

##### 1. ¿Tienen INTERNET FIJA en su hogar?

SI 1 → SIGA  
 NO 2 → **AGRADEZCA Y CIERRE**

##### 2. ¿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 USE HABITUALMENTE INTERNET FIJA EN SU HOGAR

<b>DATOS DE CLASIFICACIÓN</b>
-------------------------------

**A1. ¿En qué región vive usted? VALIDAR CUOTAS**

**A2. ¿Qué edad tiene Ud.?**

REGISTRE EDAD EXACTA: \_\_\_\_\_ LUEGO CODIFIQUE:

Menos de 18	0 CIERRE
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?**

- Movistar 1
- VTR 3
- Claro 4
- GTD (Manquehue) 6
- Telsur / Telcoy 7
- Otra (Especificar) \_\_\_\_\_ 9 **CIERRE**

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

REGISTRE AÑOS: \_\_\_\_\_  
 REGISTRE MESES: \_\_\_\_\_

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

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

### SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

**C1.** Quisiera pedirle que evalúe su satisfacción general con el servicio de INTERNET FIJA que le presta actualmente... [PROVEEDOR SEGÚN 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 tienen en su hogar con [PROVEEDOR SEGÚN B1]?**

	NOTA							NS/NC
Satisfacción general con el servicio de INTERNET FIJA	1	2	3	4	5	6	7	9

**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? REGISTRE TEXTUAL. Sondee: ¿Algún otro problema? REGISTRE. Y finalmente, ¿algún otro? REGISTRE MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.

**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

**E1.** Y usando la misma escala, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, **¿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

### DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

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

**F1.** 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

**F2.** De las Instituciones que le voy a mencionar, **¿con cuáles se siente más protegido para hacer valer sus derechos como consumidor de servicios de telecomunicaciones?** LEA INSTITUCIONES. RESPUESTA MULTIPLE

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

## EVALUACION CALIDAD TÉCNICA RADIO Y TELEVISIÓN

### G1. ¿Tienen en su casa contratado un servicio de Televisión por Cable y/o Satelital?

SI	1	→	PASE A H1
NO	2	→	SIGA

### G2. ¿Cuáles serían para usted los problemas principales cuando usted mira televisión en su hogar? Le voy a leer algunos ejemplos y usted me dirá si son o no un problema. MÚLTIPLE, LEA PROBLEMAS. AL FINAL PREGUNTE: ¿Y hay algún otro problema que considere importante cuando mira televisión en su hogar?

	PROBLEMAS (ROTAR)	SI	NO	No Sabe
1	Mala calidad de los colores	1	2	9
2	Falta de nitidez en la imagen	1	2	9
3	No se escucha bien	1	2	9
4	La publicidad se escucha más fuerte que el programa que se está viendo	1	2	9
5	OTRO PROBLEMA? Anote textual _____	1	2	9

### H1. ¿Escucha usted radio habitualmente?

SI	1	→	SIGA
NO	2	→	TERMINAR

### H2. ¿A través de que aparatos escucha usted radio? RESPUESTA MÚLTIPLE.

Radio de la casa	1	→	SIGA
Radio del auto	2	→	SIGA
Por internet con un computador o Tablet	3	→	TERMINAR
Por el teléfono móvil	4	→	TERMINAR
Otro (Especificar) _____	5	→	TERMINAR

### H3. ¿Cuáles serían para usted los problemas principales cuando usted escucha radio? Le voy a leer algunos ejemplos y usted me dirá si son o no un problema. MÚLTIPLE, LEA PROBLEMAS. AL FINAL PREGUNTE: ¿Y hay algún otro problema que considere importante cuando escucha radio?

	PROBLEMAS (ROTAR)	SI	NO	No Sabe
1	No puede sintonizar todas las radios	1	2	9
2	No se escucha bien	1	2	9
3	Se sobreponen 2 o más emisoras a la vez	1	2	9
4	La publicidad se escucha más fuerte que el programa que se está escuchando	1	2	9
5	OTRO PROBLEMA? Anote textual _____	1	2	9

**INDICADOR POTENCIAL DE ABANDONO**

**G1. Pensando que usted tuviese la posibilidad de cambiarse a cualquier empresa de INTERNET FIJA y suponiendo que todas las empresas de internet fija estuviesen disponibles donde usted vive, ¿usted cambiaría su actual compañía?**


SI	1	→	SEGUIR
NO	2	→	<b>AGRADEZCA Y CIERRE</b>

**G2. ¿A qué empresa de INTERNET FIJA se cambiaría? NO PUEDE MENCIONAR COMPAÑÍA ACTUAL**

Movistar	1
VTR	3
Claro	4
GTD (Manquehue)	6
Telsur / Telcoy	7
Otra (Especificar) _____	9

**AGRADEZCA Y CIERRE**

## 4. TV PAGADA

 RANCAGUA 0333 - FONOS: 27572800 PROVIDENCIA - SANTIAGO	Nº ESTUDIO										Nº FILTRO
	1	3	1	9	0	E	X	8	0	2	4

### ESTUDIO “CALIDAD DE SERVICIO TELEVISIÓN PAGADA”

#### INTRODUCCION

Buenos días/tardes, mi nombre es NOMBRE y represento a la empresa de estudios de mercado Cadem. Por encargo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL, estamos realizando una encuesta para medir la calidad de servicio de la TELEVISIÓN PAGADA de su hogar, que puede ser por cable o satelital. ¿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

##### 1. ¿Tienen TELEVISIÓN PAGADA, por cable o satelital, en su hogar?

SI 1 → SIGA  
 NO 2 → AGRADEZCA Y CIERRE

<b>DATOS DE CLASIFICACIÓN</b>
-------------------------------

**A1. ¿En qué región vive usted? VALIDAR CUOTAS**

**A2. ¿Qué edad tiene Ud.?**

REGISTRE EDAD EXACTA: \_\_\_\_\_ LUEGO CODIFIQUE:

Menos de 18	0 CIERRE
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 la TELEVISIÓN PAGADA que tiene en su hogar:

**B1. ¿Qué empresa le da el servicio de TELEVISIÓN PAGADA actualmente?**

- Movistar 1
- VTR 3
- Claro 4
- DirecTV 8
- Otra (Especificar) \_\_\_\_\_ 9 **CIERRE**

**B2. ¿Hace cuánto tiempo tiene el servicio de TELEVISIÓN PAGADA con esta empresa?**

REGISTRE AÑOS: \_\_\_\_\_

REGISTRE MESES: \_\_\_\_\_

**B3. ¿Tiene este servicio con contrato o con prepago?**

- Contrato 1
- Prepago 2

### SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

**C1.** Quisiera pedirle que evalúe su satisfacción general con el servicio de TELEVISIÓN PAGADA que le presta actualmente... [PROVEEDOR SEGÚN 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 TELEVISIÓN PAGADA que tienen en su hogar con [PROVEEDOR SEGÚN B1]?**

	NOTA							NS/NC
	1	2	3	4	5	6	7	
Satisfacción general con el servicio de TELEVISIÓN PAGADA								9



**PROBLEMAS RECIENTES CON EL SERVICIO**

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

SI            1        →    SEGUIR  
 NO            2        →    PASE A E1

**D2.** ¿Qué tipo de problema tuvo? REGISTRE TEXTUAL. Sondee: ¿Algún otro problema? REGISTRE. Y finalmente, ¿algún otro? REGISTRE. MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.

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

LUGARES DEL RECLAMO	D3. Dónde
1) En la compañía proveedora de TELEVISIÓN PAGADA	1 SI 2 NO
2) En el SERNAC	1 SI 2 NO
3) En SUBTEL Subsecretaría de Telecomunicaciones	1 SI 2 NO
4) En otro organismo (Especificar)	1 SI 2 NO

**D4.** ¿Y su problema fue resuelto?

SI            1        →    SEGUIR  
 NO            2        →    PASE A E1

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

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

## DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

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

## EVALUACION CALIDAD TÉCNICA RADIO

### G1. ¿Escucha usted radio habitualmente?

SI	1	→	SIGA
NO	2	→	TERMINAR

### G2. ¿A través de que aparatos escucha usted radio? RESPUESTA MÚLTIPLE.

Radio de la casa	1	→	SIGA
Radio del auto	2	→	SIGA
Por internet con un computador o Tablet	3	→	TERMINAR
Por el teléfono móvil	4	→	TERMINAR
Otro (Especificar) _____	5	→	TERMINAR

### G3. ¿Cuáles serían para usted los problemas principales cuando usted escucha radio? Le voy a leer algunos ejemplos y usted me dirá si son o no un problema. MÚLTIPLE, LEA PROBLEMAS. AL FINAL PREGUNTE: ¿Y hay algún otro problema que considere importante cuando escucha radio?

	PROBLEMAS (ROTAR)	SI	NO	No Sabe
1	No puede sintonizar todas las radios	1	2	9
2	No se escucha bien	1	2	9
3	Se sobreponen 2 o más emisoras a la vez	1	2	9
4	La publicidad se escucha más fuerte que el programa que se está escuchando	1	2	9
5	OTRO PROBLEMA? Anoté textual _____	1	2	9

**INDICADOR POTENCIAL DE ABANDONO**

**G1. Pensando que usted tuviese la posibilidad de cambiarse a cualquier empresa de TELEVISIÓN PAGADA y suponiendo que todas las empresas de televisión pagada estuviesen disponibles donde usted vive, ¿usted cambiaría su actual compañía?**

SI	1	→	SEGUIR
NO	2	→	<b>AGRADEZCA Y CIERRE</b>

**G2. ¿A qué empresa de TELEVISIÓN PAGADA se cambiaría? NO PUEDE MENCIONAR COMPAÑÍA ACTUAL**

Movistar	1
VTR	3
Claro	4
DirecTV	8
Otra (Especificar) _____	9

**AGRADEZCA Y CIERRE**