Informe IV
Resultados Segunda Medición
2017

15 de diciembre de 2017

Contenido

1. Presentación 5
2. Objetivos del Estudio 7
   2.1. Objetivo General 7
   2.2. Objetivos Específicos 7
3. Descripción Metodológica 9
   3.1. Tipo de Estudio 9
   3.2. Universo 9
   3.3. Grupo Objetivo y Cobertura 9
   3.4. Diseño Muestral 10
   3.5. Cuestionarios 10
   3.6. Muestra 11
   3.7. Muestras históricas por servicio 13
   3.8. Perfil de los Entrevistados 14
   3.9. Principales indicadores usados en el informe 15
4. Resumen ejecutivo 18
5. Conocimiento Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones y Rol SUBTEL 22
6. Conocimiento de Norma Multibanda 26
7. Resultados Generales 28
   7.1. Satisfacción 28
   7.2. Problemas, Reclamos y Resolución 33
8. Resultados por servicio 39
8.1. Telefonía Móvil 39
   8.1.1. Perfil de los entrevistados 39
   8.1.2. Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil 42
   8.1.3. Problemas, reclamos y resolución: Telefonía Móvil 48

8.1.4. Principales indicadores: Telefonía Móvil 77
8.2. Internet Móvil 81
8.2.1. Perfil de los entrevistados 81
8.2.2. Satisfacción con empresas de Internet Móvil 84
8.2.3. Problemas, reclamos y resolución: Internet Móvil 93
8.2.4. Principales indicadores: Internet Móvil 122
8.3. Internet Fija 126
8.3.1. Perfil de los entrevistados 126
8.3.2. Satisfacción con empresas de Internet Fija 130
8.3.3. Problemas, reclamos y resolución: Internet Fija 139
8.3.4. Principales indicadores: Internet Fija 165
8.4. Televisión Pagada 169
8.4.1. Perfil de los entrevistados 169
8.4.2. Satisfacción con empresas de Televisión Pagada 172
8.4.3. Problemas, reclamos y resolución: Televisión Pagada 178
8.4.4. Principales indicadores: Televisión Pagada 211
9. Ranking de Calidad 2017 215
10. Análisis comparativo por Región 228
11. Análisis comparativo 2016 – 2017 239
11.1. General para satisfacción, neta y porcentaje de problemas 239
11.2. Por servicio y empresa satisfacción, neta y porcentaje de problemas 241
12. Conclusiones 249
13. Ponderadores 253
14. Cuestionarios 254
14.1. Telefonía Móvil 254
14.2. Internet Móvil 260

14.3. Internet Fija 266
14.4. TV Pagada 273
15. Listado de gráficas 279

1. 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, 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, 2014, 2015 y 2016, y ha sido ejecutado durante el año 2017 con los cuestionarios y metodología que se diseñen al efecto para los servicios sujetos a medición.

2. Objetivos del Estudio

2.1. 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.

2.2. Objetivos Específicos

a) Conocer qué y cuánto saben de sus derechos los usuarios de telecomunicaciones.
b) 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).
c) Diseñar una metodología que permita efectuar comparaciones de resultados e indicadores con encuestas aplicadas en años anteriores.
d) 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.
e) Comparar los niveles de satisfacción entre usuarios de diferentes compañías evaluadas y generar un ranking de las empresas.
f) Confeccionar y describir los indicadores orientados a evaluar la calidad con que son provistos los servicios objeto del estudio.
g) 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.
h) Medir el grado de satisfacción que obtienen los usuarios por empresa y tipo de servicios evaluados.
i) Preparar un análisis de benchmarking con los datos obtenidos, que permita comparar y efectuar un ranking de los servicios por empresa.

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 etáreos, otros.

3. Descripción Metodológica

3.1. Tipo de Estudio

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

3.2. Universo

El universo corresponde a la totalidad de los usuarios que cada operador tiene activos en cada uno de los servicios en los que participa, según sus propias bases de datos, entregadas por oficio, a SUBTEL.
Dado que las muestras fueron diseñadas con afijación no proporcional por compañía, esto es, en cada servicio, cada empresa operadora tiene un número similar de entrevistas y no una cantidad según su participación de mercado, entonces para estimar los totales de cada industria, se hace necesario ponderar los datos (corresponde a dar un peso a cada encuesta, según la cantidad de usuarios que en el universo representa).

En cada servicio, las muestras de cada empresa operadora, fueron diseñadas de manera proporcional a sus propios universos, por lo que, en principio, no se hace necesario ponderar. Sin embargo, para evitar sesgos que en la práctica ocurren, como la realización de una proporción algo menor de encuestas en comunas de la Región Metropolitana, del sector oriente, se optó por incluir un factor de corrección que evitara cualquier efecto de este tipo.

3.3. 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.
- Internet Fija Residencial.

- Televisión Pagada

3.4. Diseño Muestral

Probabilístico, estratificado, con afijación no proporcional a los estratos (servicio, empresa) con un error muestral máximo por empresa operadora y servicio, de hasta 3,7%, al 95% de confianza.

Cabe destacar que la distribución de la muestra en Internet fija considera 1.400 encuestas para Telsur y Telcoy, empresas que tienen servicio sólo en las regiones del Biobío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén, y 700 de Pacífico Cable, que presta servicios para las regiones VI, VII, VIII, IX y XIV. Al igual que con el resto de las compañías, el procesamiento de los datos considera los pesos asociados a la cantidad respectiva de clientes. En definitiva, para este servicio la muestra aumentó de 3.520 en la última medición del 2016 a 4.212 en el primer semestre y a 4.248 casos en el segundo semestre de 2017.

Al interior de las compañías y sus servicios, las muestras fueron aleatorias, proporcionales por región y tipo de cliente.

3.5. Cuestionarios[1]

Se aplicaron 4 cuestionarios, Telefonía Móvil, Internet Móvil, Internet Fija y TV pagada a entrevistados independientes. La presente medición conserva los principales elementos de los cuestionarios aplicados anteriormente, permitiendo la comparabilidad de los datos.

Es importante destacar que en comparación a la medición en 2016, para esta aplicación se modificó el marco temporal de referencia a los entrevistados. En esta oportunidad se consultó sobre la tenencia de problemas con su servicio en los últimos seis meses, y no en los últimos doce meses, como se había consultado anteriormente.

[1] Se adjuntan cuestionarios en los Anexos del informe.

3.6. Muestra

Las muestras por servicio y compañía se pueden ver en la siguiente gráfica, con un error muestral máximo por servicio.

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

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	700	3,70%	95%	700	3,70%	95%	No opera		95%	No opera		95%	
WOM S.A	700	3,70%	95%	700	3,70%	95%							
Virgin Mobile Chile SPA	700	3,70%	95%	700	3,70%	95%							
VTR Banda Ancha	No opera		95%	No opera		95%	700	3,70%	95%	700	3,70%	95%	(1)
Telefónica Chile	No opera		95%	No opera		95%	700	3,70%	95%	700	3,70%	95%	(2)
Claro Comunicaciones	No opera		95%	No opera		95%	700	3,70%	95%	700	3,70%	95%	(3)
DirecTV	No opera		95%	No opera		95%	700	3,70%	95%	No opera		95%	
Entel S.A	No opera		95%	No opera		95%	700	3,70%	95%	No opera		95%	
Telefónica del Sur	No opera		95%	No opera		95%	No opera		95%	700	3,70%	95%	
Telefónica Coyhaique	No opera		95%	No opera		95%	No opera		95%	700	3,70%	95%	(4)
Pacifico Cable	No opera		95%	No opera		95%	No opera		95%	700	3,70%	95%	(5)
TOTAL	**3.500**	**1,70%**	**95%**	**3.500**	**1,70%**	**95%**	**3.500**	**1,70%**	**95%**	**4.200**	**1,50%**	**95%**	

(1) Todas las regiones menos en la XI y XII

(2) Está en todas las regiones del país

(3) Todas las regiones menos la XI

(4) Solo en XI Región

(5) Solo en VI, VII, VIII, IX, XIII, XIV Región

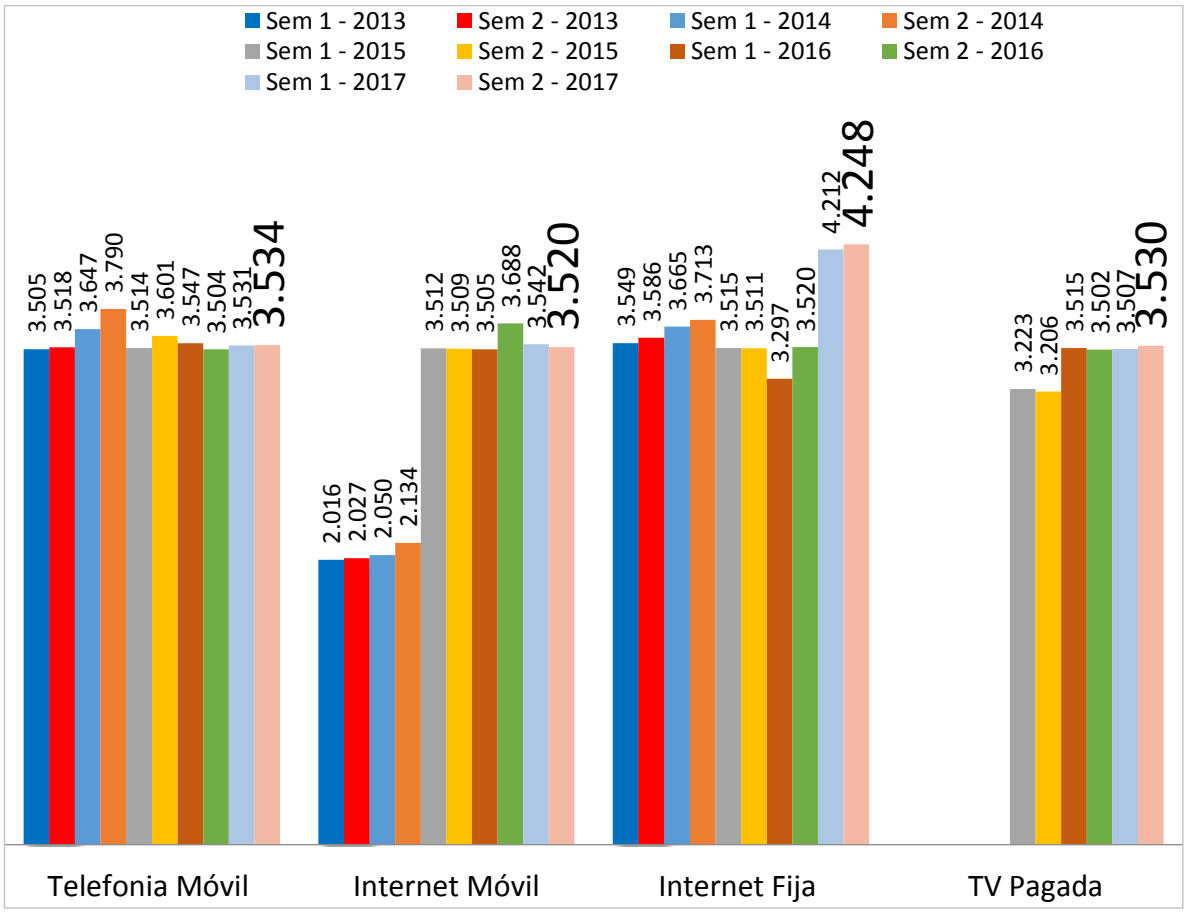
Las ponderaciones por servicio y operador se detallan al final del presente documento.

3.7. Muestras históricas por servicio

El tamaño muestral está determinado por el requisito del error muestral, el que debía 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, TV de pago y 4.200 casos para la Internet Residencial Fija, 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 14.700 encuestas semestrales totales. La muestra por servicio está distribuida por cada empresa que opera en cada uno de los servicios con errores muestrales de 3,7 puntos porcentuales.

Gráfica 2. **Muestras reales en mediciones desde 2013**



3.8. Perfil de los Entrevistados

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

Gráfica 3. **Perfil Demográfico por servicio**

	(%) Telefonía Móvil	(%) Internet Móvil	(%) Internet Fija	(%) TV Pagada
Hombre	49	50	38	45
Mujer	51	50	62	55
18 a 39	43	63	35	34
40 o más	57	37	65	66
RM	43	40	49	42
Otras regiones	57	60	51	58

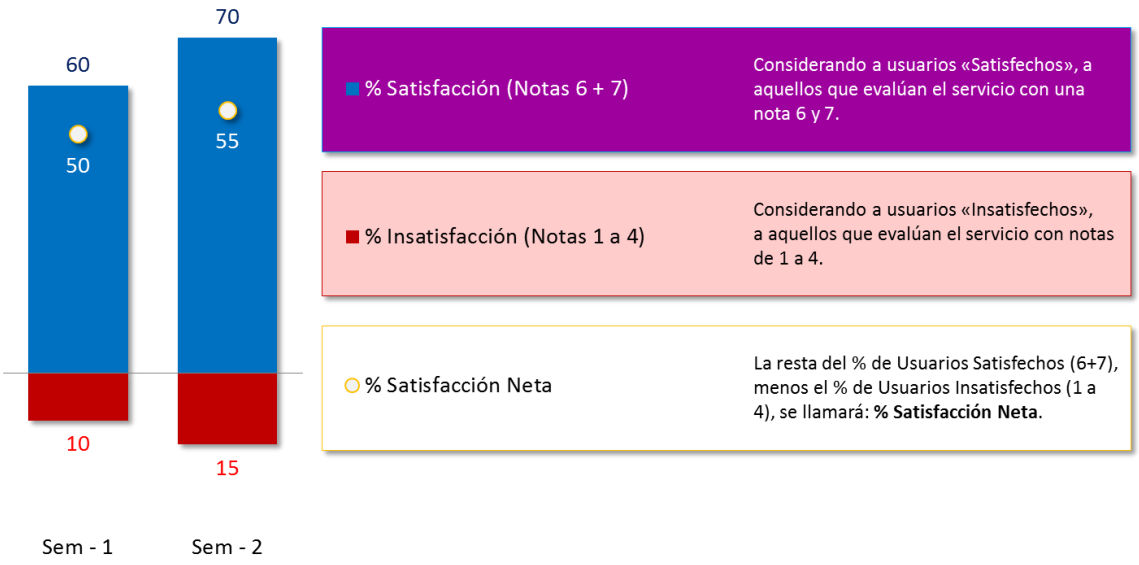
Por ejemplo, los resultados globales de Internet Móvil corresponden a un 50% de mujeres y 50% a hombres. En TV pagada, en cambio, el perfil de los entrevistados corresponde a un 55% de mujeres y 45% de hombres. Por zona geográfica, en Telefonía Móvil un 57% de los entrevistados son de otras regiones distintas a RM. Cabe recordar que este resultado sigue la proporción de conexiones correspondientes por zona, ya que es una variable de ponderación.

3.9. Principales indicadores usados en el informe

En términos del análisis de los resultados, los principales indicadores usados en este informe tienen relación con las preguntas que miden la Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, entendidos a partir de la siguiente gráfica:

Gráfica 4. **Principales indicadores**

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 los principales elementos positivos y negativos de las evaluaciones a los servicios, para las aperturas y/o compañías que presentan una diferencia superior e inferior a 5 puntos respecto a la medición anterior o respecto al promedio. Los marcadores se presentan de la siguiente forma:

- Indica aspectos positivos a destacar
- Indica aspectos negativos a destacar

En el informe también se analizan los distintos indicadores, estos son, tasa de problemas, tasa de reclamos y tasa de resolución.

$$\textbf{Tasa de problemas} = \frac{Cantidad\ de\ usuarios\ que\ dicen\ haber\ tenido\ problemas}{Cantidad\ total\ de\ encuestados}$$

$$\textbf{Tasa de reclamos} = \frac{Cantidad\ de\ usuarios\ que\ reclamaron}{Cantidad\ total\ de\ usuarios\ con\ problemas}$$

$$\textbf{Tasa de resolucion} = \frac{Cantidad\ de\ usuarios\ con\ problemas\ resueltos}{Cantidad\ total\ de\ usuarios\ que\ reclamaron}$$

Otro indicador relevante que se presenta en este informe son los gráficos de impacto. Los **GRAFICOS DE IMPACTO** son una herramienta de análisis muy útil a la hora de revisar los efectos de una variable sobre otra. Utilizando cuatro cuadrantes se muestra, en este caso, el impacto de la tasa de problemas sobre la satisfacción neta de los usuarios. En el cuadro a continuación se describe lo que significa la ubicación del elemento analizado (servicio, empresa y/o zona geográfica) en cada uno de estos cuadrantes. Para poder visualizar la evolución de los indicadores en el tiempo, este informe presenta la posición de cada servicio, empresa y zona geográfica tanto para la primera medición de 2017 como la segunda medición de 2017.



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

4. Resumen ejecutivo

A continuación se exponen algunos de los resultados más relevantes de los 4 servicios y Derechos del Consumidor de Servicio de Telecomunicaciones y sobre Norma Multibanda, considerando a nivel total, los siguientes aspectos medidos en el estudio:

- Perfil de Entrevistados.
- Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.
- Problemas Recientes con el Servicio.
- Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones.
- Conocimiento sobre Norma Multibanda.

Los resultados a nivel total y por compañía, tanto en esta sección de visión general como en los módulos específicos de cada servicio, son expuestos usando Gráficas, en las cuales se puede comparar la medición actual con las mediciones desde el año 2013, para lo cual se utiliza la siguiente notación:

- Semestre Nº1 año 2013: Sem 1 - 2013.
- Semestre Nº2 año 2013: Sem 2 - 2013.
- Semestre Nº1 año 2014: Sem 1 - 2014.
- Semestre Nº2 año 2014: Sem 2 - 2014.
- Semestre Nº1 año 2015: Sem 1 - 2015.
- Semestre Nº2 año 2015: Sem 2 - 2015.
- Semestre Nº1 año 2016: Sem 1 - 2016.
- Semestre Nº2 año 2016: Sem 2 - 2016.
- Semestre Nº1 año 2017: Sem 1 - 2017.
- Semestre Nº2 año 2017: Sem 2 - 2017.

En la presente medición se observa que:

a) Derechos del Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones:

- Un 90% reconoce al menos un derecho de forma asistida, manteniendo el porcentaje respecto al primer semestre del año 2017.
- Entre los derechos medidos, los más reconocidos son el derecho a "reclamar ante la empresa por disconformidad con el servicio prestado", y el derecho a "poner término al servicio de telecomunicaciones en cualquier momento", con un 70% y 68% de conocimiento respectivamente.
- En términos evolutivos, el derecho a "reclamar ante la empresa por disconformidad", aumenta solo 1 punto respecto del primer semestre de 2017, mientras que "poner término al servicio de telecomunicaciones en cualquier momento" aumenta 2 puntos.
- Sobre la percepción hacia las instituciones que protegen los derechos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones, un 62% indica que Sernac es la institución que hace que sus derechos se sientan más protegidos, mientras que un 23% indica que es Subtel, manteniendo su máximo histórico.

b) Satisfacción:

- La satisfacción neta con Telefonía Móvil aumenta un punto y llega a un 49%, respecto al semestre anterior.
- La satisfacción neta con Internet Móvil es 38%, seis puntos porcentuales más que en la medición anterior.
- La satisfacción neta con Internet Fija es 15%, tres puntos porcentuales menos que la medición anterior.
- La satisfacción neta con Televisión Pagada es 47%, manteniendo su porcentaje respecto la medición anterior.

- Telefonía Móvil

✓ Satisfacción neta (49%)

✓ Empresa con Mejor y Peor satisfacción neta
- Virgin: 70%
- Claro: 33%

✓ Zona con Mejor y Peor satisfacción neta
- Norte: 58%
- RM: 47%

✓ Empresa con Mejor y Peor % de Problemas
- Virgin: 13%
- Claro: 35%

- Internet Móvil:

✓ Satisfacción neta (38%)

✓ Empresa con Mejor y Peor satisfacción neta
- Virgin: 65%
- Claro: 15%

✓ Zona con Mejor y Peor satisfacción neta
- Norte: 46%
- Centro: 31%

✓ Empresa con Mejor y Peor % de Problemas
- Virgin: 28%
- Claro: 51%

- Internet Fija:

✓ Satisfacción neta (15%)

✓ Empresa con Mejor y Peor satisfacción neta
- Telsur/Telcoy: 50%
- Pacifico Cable: -10%

✓ Zona con Mejor y Peor satisfacción neta
- Centro: 23%
- Norte: 3%

- ✓ Empresa con Mejor y Peor % de Problemas
  - Telsur/Telcoy: 44%
  - Pacifico Cable: 83%

- <u>TV Pagada:</u>

✓ Satisfacción neta (47%)

- ✓ Empresa con Mejor y Peor satisfacción neta
  - DirecTV: 63%.
  - Movistar: 31%

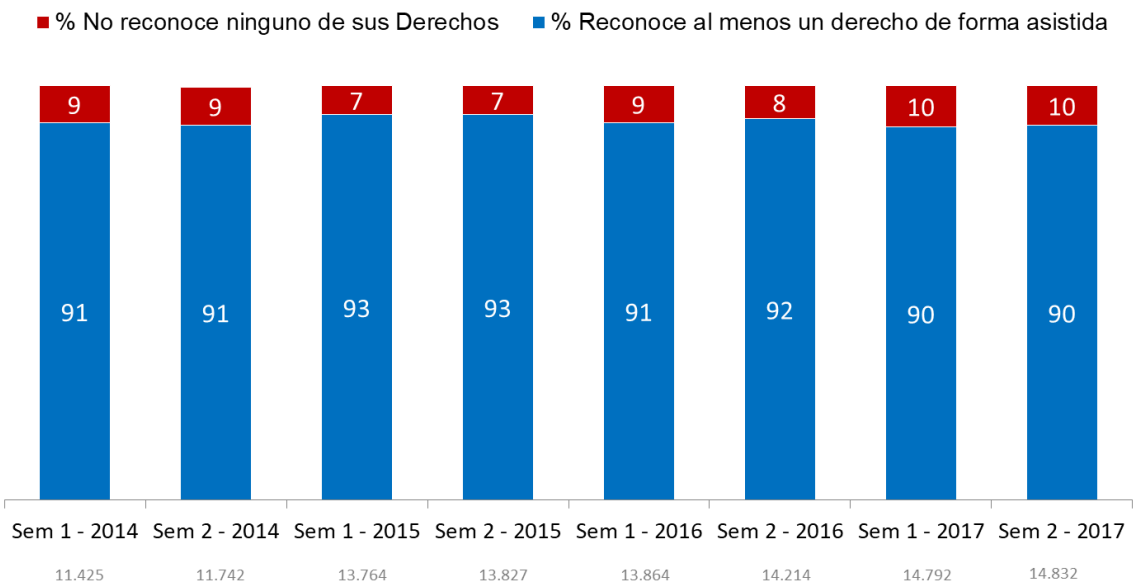
- ✓ Zona con Mejor y Peor satisfacción neta
  - Centro: 60%
  - RM: 39%

- ✓ Empresa con Mejor y Peor % de Problemas
  - DirecTV: 25%
  - Movistar: 47%

5. Conocimiento Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones y Rol SUBTEL

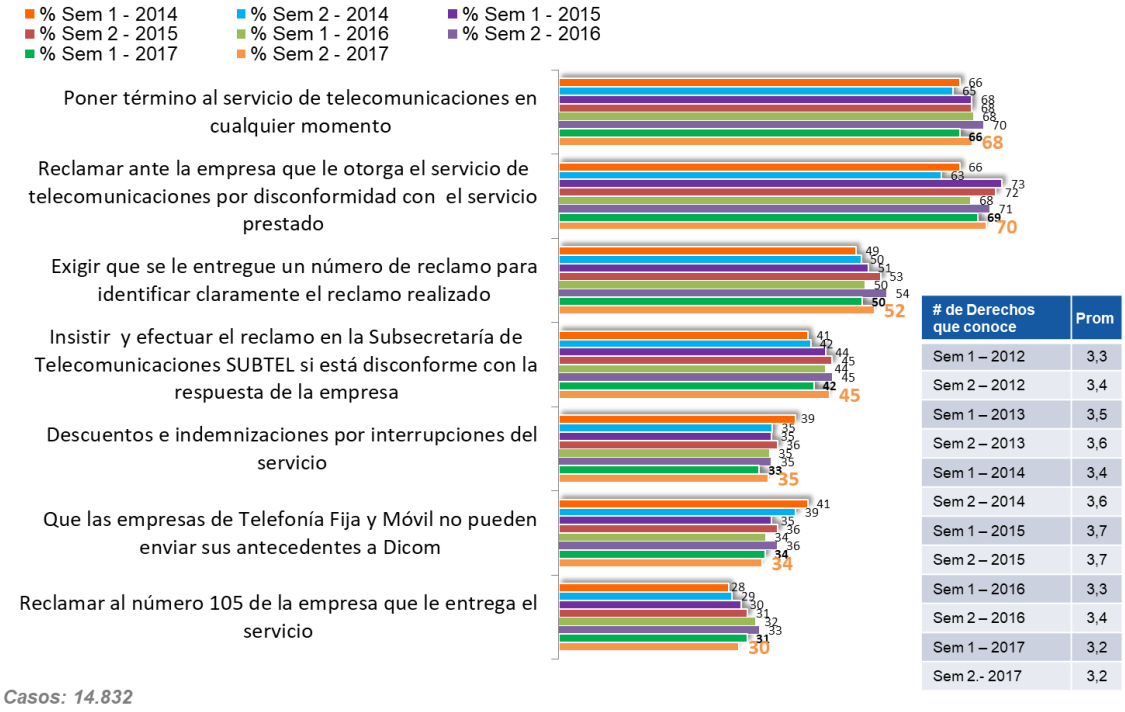
El estudio indaga sobre el conocimiento de los entrevistados sobre derechos del consumidor. La pregunta aplicada fue: *"Le voy a leer algunos derechos que Ud. tiene como consumidor de servicios de Telecomunicaciones y Ud. me dirá si sabía que existía ese derecho. Veamos, ¿Sabía usted que tiene derecho a….?".*

Gráfica 5. **Conocimiento de los usuarios sobre derechos del consumidor de servicios de Telecomunicaciones**



El reconocimiento de al menos un derecho como usuario de telecomunicaciones se mantiene en un 90% respecto del primer semestre.

Gráfica 6. **Conocimiento de derechos, últimas 7 mediciones**



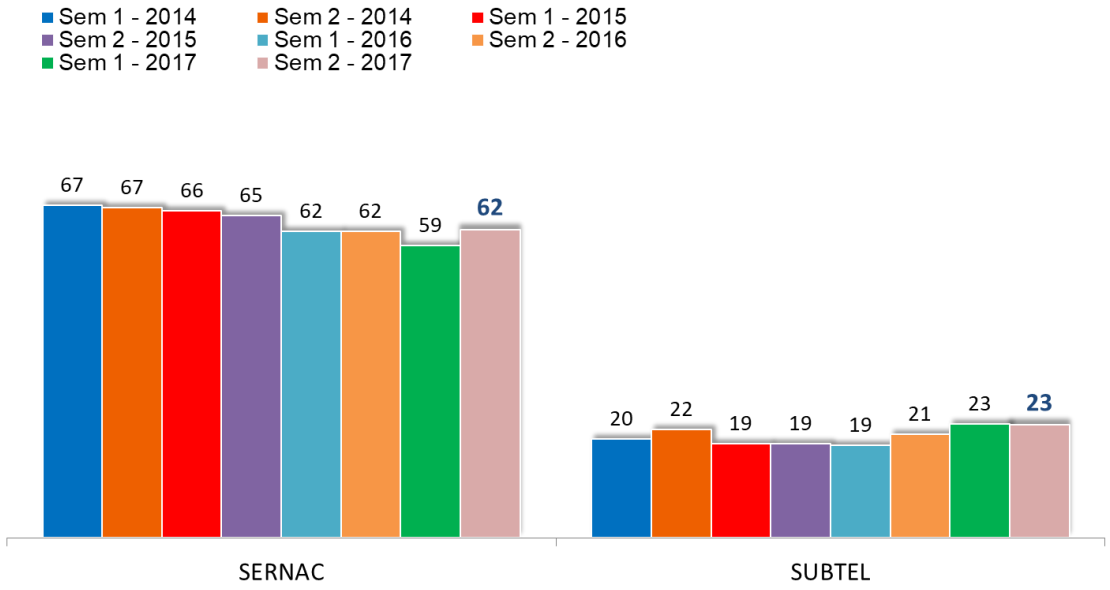
# de Derechos que conoce	Prom
Sem 1 – 2012	3,3
Sem 2 – 2012	3,4
Sem 1 – 2013	3,5
Sem 2 – 2013	3,6
Sem 1 – 2014	3,4
Sem 2 – 2014	3,6
Sem 1 – 2015	3,7
Sem 2 – 2015	3,7
Sem 1 – 2016	3,3
Sem 2 – 2016	3,4
Sem 1 – 2017	3,2
Sem 2.- 2017	3,2

Casos: 14.832

Existe una estabilidad general sobre el conocimiento de todos los derechos enlistados, en comparación al semestre anterior. “Reclamar ante la empresa por disconformidad con el servicio prestado”, por ejemplo, continúa siendo el derecho más mencionado (70%). En cuanto al derecho a realizar un reclamo ante la SUBTEL, aumenta en tres puntos porcentuales respecto de la medición anterior (42% a 45%). Reclamar al número 105 de la empresa luego de un consecutivo aumento en las mediciones anteriores, cae 1 punto porcentual y continúa siendo el derecho menos conocido.

"Y de las Instituciones que le voy a mencionar, ¿con cuáles se siente más protegido para hacer valer sus derechos como consumidor de servicios de telecomunicaciones?"

Gráfica 7. **Evolutivo Institución con la cual se siente más protegido para hacer valer derechos de telecomunicaciones**



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "Ninguna" (3%); "No sabe/No responde" (11%); "Otras" (1%).
Casos: 14.832

A nivel general, Sernac es la institución que se reconoce mayormente como la que protege los derechos del consumidor en telecomunicaciones (62%). Respecto de la medición anterior aumenta en 3 puntos porcentuales. En cuanto al sentimiento de protección por parte de Subtel, el porcentaje se estabiliza respecto de la medición anterior, volviendo a presentar un 23%.

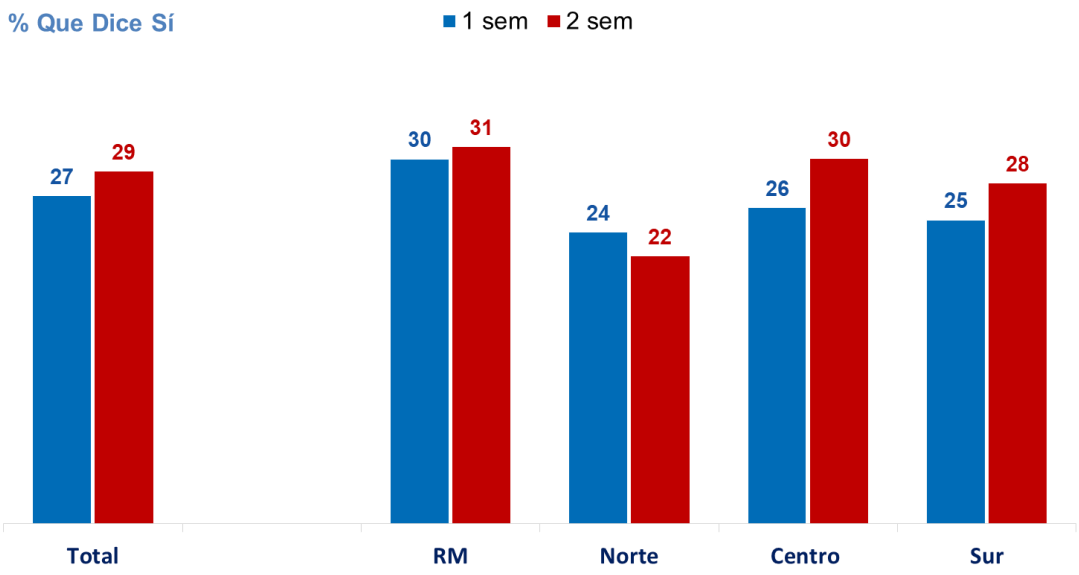
Por lo tanto, se mantiene una alta percepción subjetiva de conocimiento sobre los derechos como usuarios de telecomunicaciones.

- Un 90% de los entrevistados reconoce al menos uno de los 7 derechos, siendo el derecho a reclamar ante la empresa por disconformidad con el servicio prestado (70%) el más reconocido seguido del derecho a poner término al servicio de telecomunicaciones en cualquier momento (68%).
- Sin embargo, en promedio los entrevistados reconocen menos de la mitad de los derechos como usuarios de telecomunicaciones (3,2 de 7).
- Sernac se mantiene como la institución que entrega más seguridad para hacer valer los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, y aumenta la percepción por la SUBTEL respecto a la medición anterior.

6. Conocimiento de Norma Multibanda

El estudio también indaga sobre el conocimiento de los entrevistados sobre la norma multibanda. La pregunta aplicada solo a los usuarios de Internet Móvil y Telefonía Móvil fue: *"Pasando a otro tema, desde marzo de 2017 entró en vigencia la norma de Homologación Multibanda, que obliga a las empresas a informar a los usuarios si los teléfonos celulares que comercializa funcionan o no con todas las compañías. ¿Conoce usted o ha oído hablar algo de este tema?"*

Gráfica 8. **Conocimiento Norma Multibanda, 1 y 2 sem. 2017**



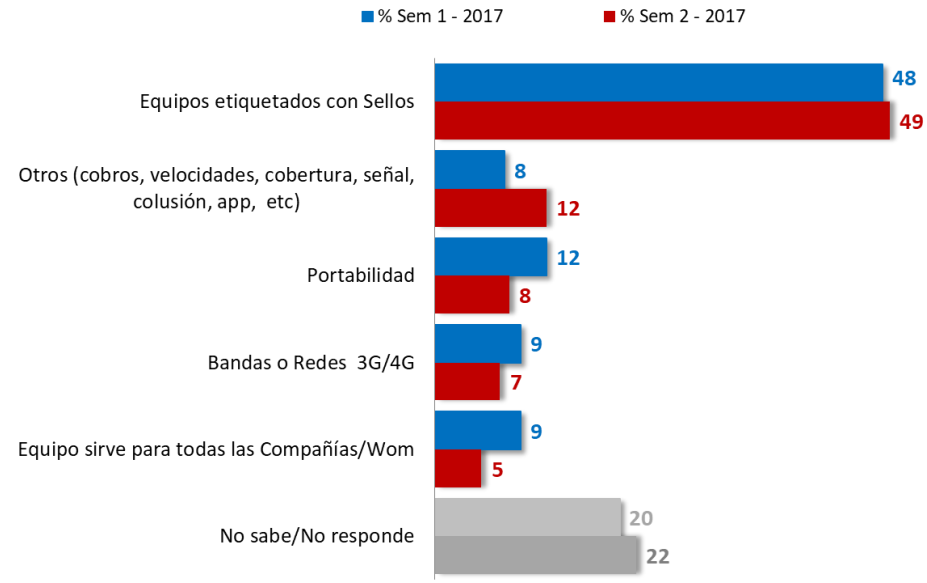
Casos: 7.054. Pregunta solo se aplica a usuarios de Internet Móvil y Telefonía Móvil.

(*) Zonas: **RM**: XIII / **Norte**: I – III y XV / **Centro**: IV – VII / **Sur**: VIII – XII y XIV

Sólo un 29% de los entrevistados indica que conoce o ha oído hablar de este tema, un 2% más que en el primer semestre. Por zona se puede evidenciar que hay un mayor conocimiento en RM (31%), mientras que el conocimiento es más bajo en el norte (22%). Respecto del primer semestre se identifican un aumento en el conocimiento en el Centro (+4%) y el Sur (+2%), mientras que cae en el Norte dos puntos.

"SÓLO QUIÉNES INDICAN CONOCER MULTIBANDA ¿qué sabe usted de la norma multibanda? Registre múltiple, espontánea"

Gráfica 9. **Asociación espontánea con Norma Multibanda, 1 y 2 sem. 2017**



Casos: 2.262. Usuarios que indican conocer sobre norma multibanda.

Entre quienes indican conocer o haber escuchado sobre la norma multibanda (29%), un 49% señala espontáneamente que lo asocia a "equipos etiquetados con sellos" y un 8% a Portabilidad. Un 22% responde que no sabe o no responde. No se evidencian diferencias significativas respecto del primer semestre.

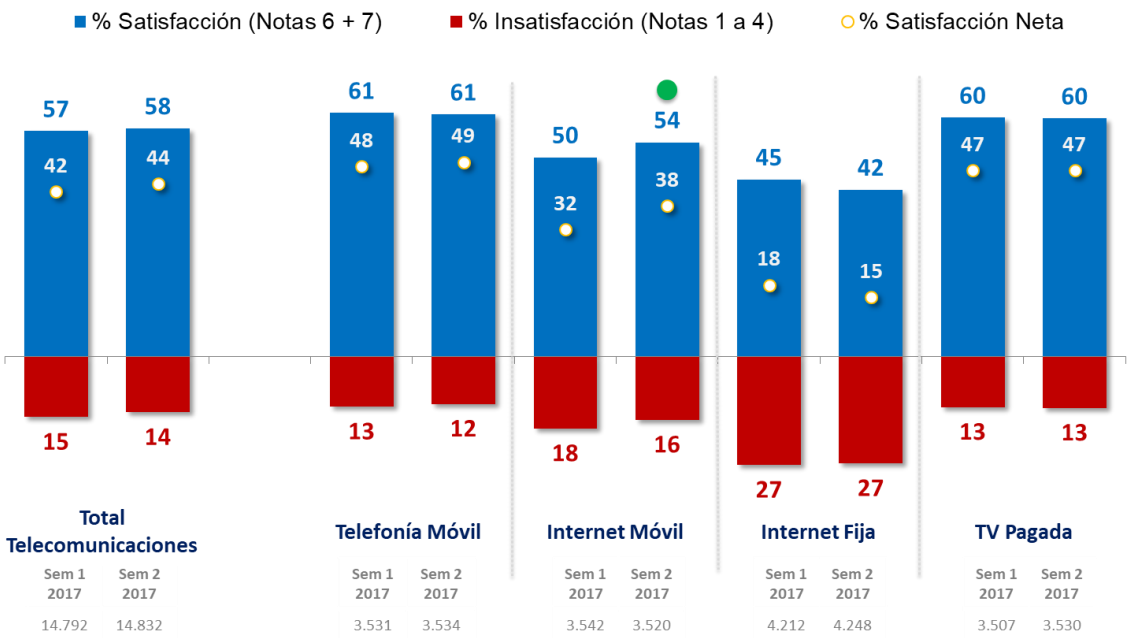
7. Resultados Generales

7.1. Satisfacción

Para la satisfacción de los usuarios se aplicó 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…?"*.

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

Gráfica 10. **Satisfacción General con servicios de telecomunicaciones – 1 y 2 sem. 2017**

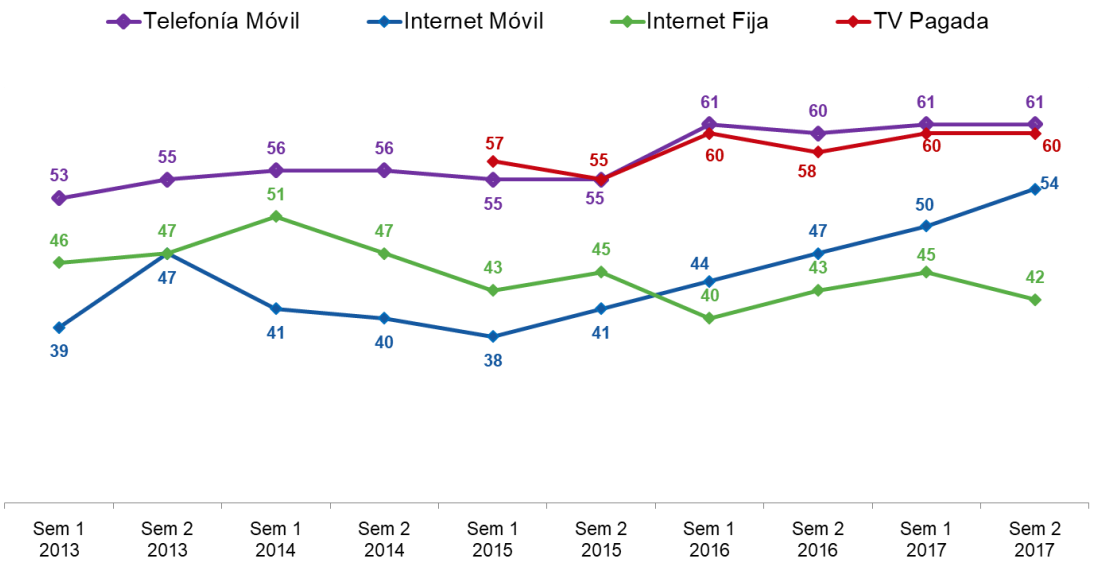


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: 14.832

El total de los servicios de telecomunicaciones evaluados alcanza un 44% de satisfacción neta, subiendo 2 puntos respecto de la primera medición de 2017. Entre los servicios medidos, el mejor evaluado es Telefonía Móvil con 49% de satisfacción neta y el peor es Internet Fija, con 15% de satisfacción neta total. El servicio de Internet Fija cae 3 puntos e Internet Móvil mejora en 6 puntos de satisfacción neta respecto a la primera medición de 2017.

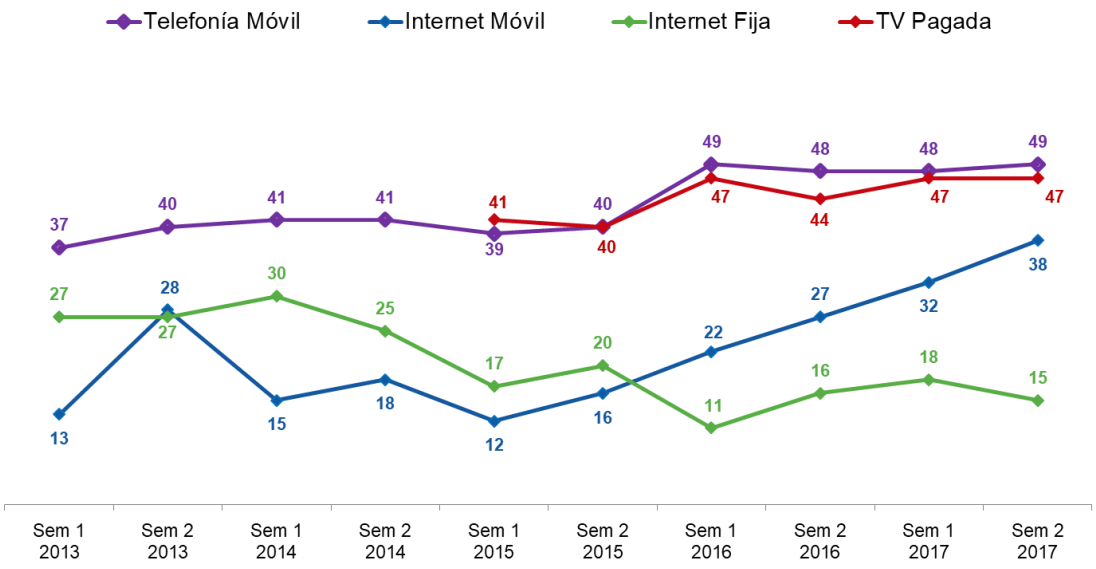
Gráfica 11. **Satisfacción con servicios de telecomunicaciones – Por servicio y medición.**



Casos: 14.832

En términos evolutivos, los servicios de Internet Móvil e Internet Fija continúan manteniendo niveles de satisfacción por debajo de Telefonía Móvil y TV Pagada. Lo que destaca en las últimas mediciones es la mejora constante de Internet Móvil.

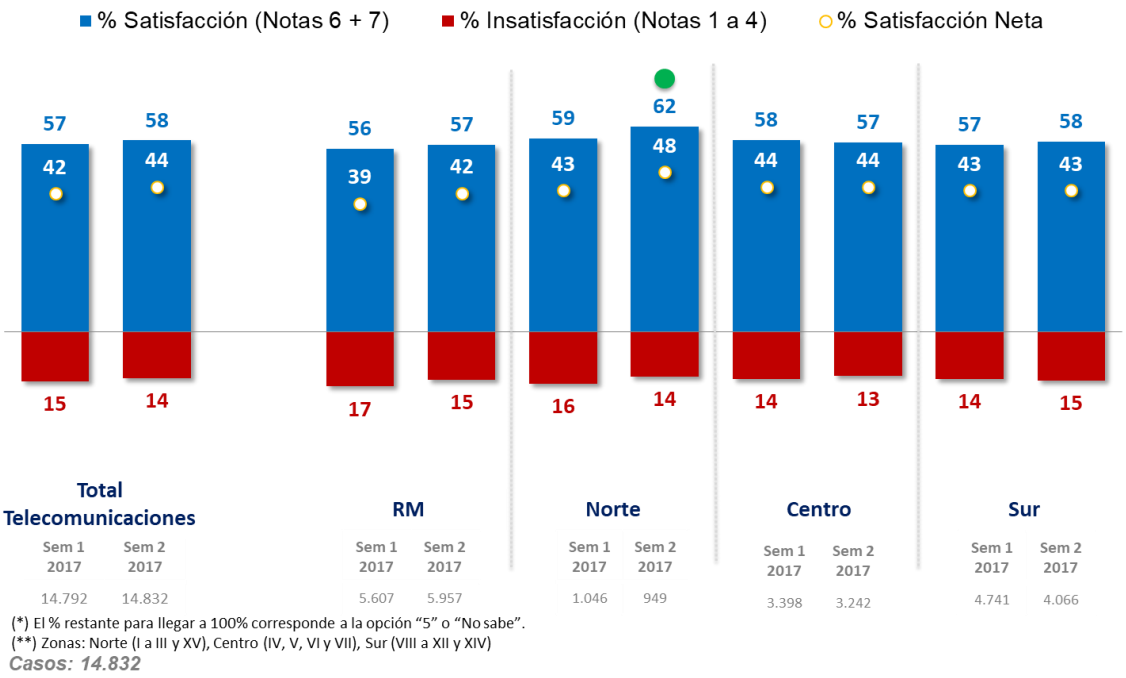
Gráfica 12. **Satisfacción neta con servicios de telecomunicaciones – Por servicio y medición.**



Casos: 14.832

A nivel de satisfacción neta, evolutivamente se identifica el mismo fenómeno que en el evolutivo de satisfacción, donde los servicios de TV Pagada y Telefonía Móvil continúan manteniendo niveles de satisfacción neta por sobre los servicios de Internet Fija y Móvil. Asimismo, continúa la mejora de Internet Móvil.

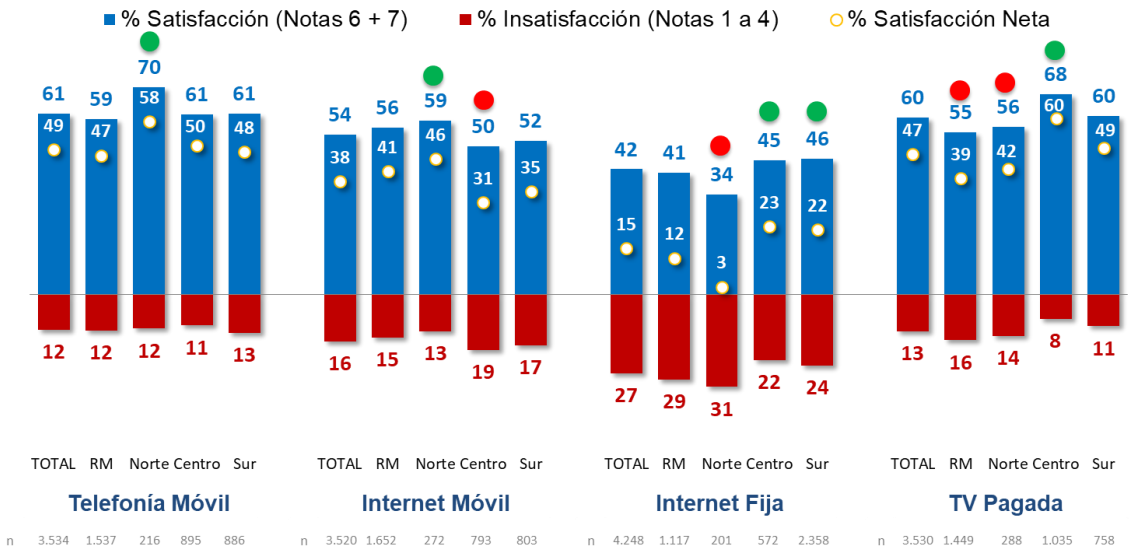
Gráfica 13. **Satisfacción neta con servicios de telecomunicaciones – por zona, 1 y 2 sem. 2017**



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".
(**) Zonas: Norte (I a III y XV), Centro (IV, V, VI y VII), Sur (VIII a XII y XIV)
Casos: 14.832

Por zona, la satisfacción neta en el Norte es más alta que el promedio en telecomunicaciones, mientras que RM y el Sur están por debajo del promedio. Respecto del primer semestre de 2017, la satisfacción neta mejora en 5 puntos en Norte.

Gráfica 14. **Satisfacción general con servicios de telecomunicaciones – Por Servicio y Zona.**



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

(*) Zonas: **RM**: XIII / **Norte**: I – III y XV / **Centro**: IV – VII / **Sur**: VIII – XII y XIV

Casos: 14.832

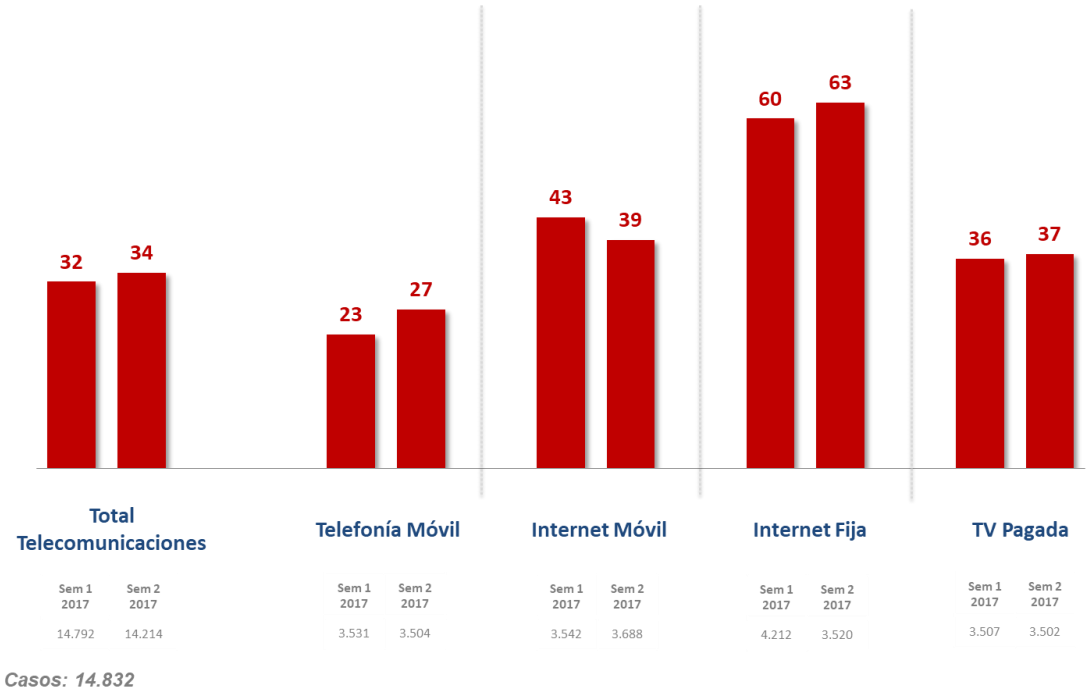
Por servicio, la satisfacción neta tiene variaciones por Zona[2]:

- Telefonía Móvil: en Zona Norte la satisfacción neta es de un 58% siendo la más alta, y 47% en RM siendo la más baja.
- Internet Móvil: en la Zona Norte la satisfacción neta es de un 46% siendo la más alta, y 31% en el Centro siendo la más baja.
- Internet Fija: En Zona Centro la satisfacción neta es la más alta (23%), mientras que el Norte obtiene 3% siendo la más baja.
- TV Pagada: Se identifica un 60% de satisfacción neta en Zona Centro obteniendo la mejor evaluación, mientras que en la RM se identifica un 39% siendo la más baja.

[2] Una versión comparativa a nivel de zona se presenta en el capítulo de cada servicio.

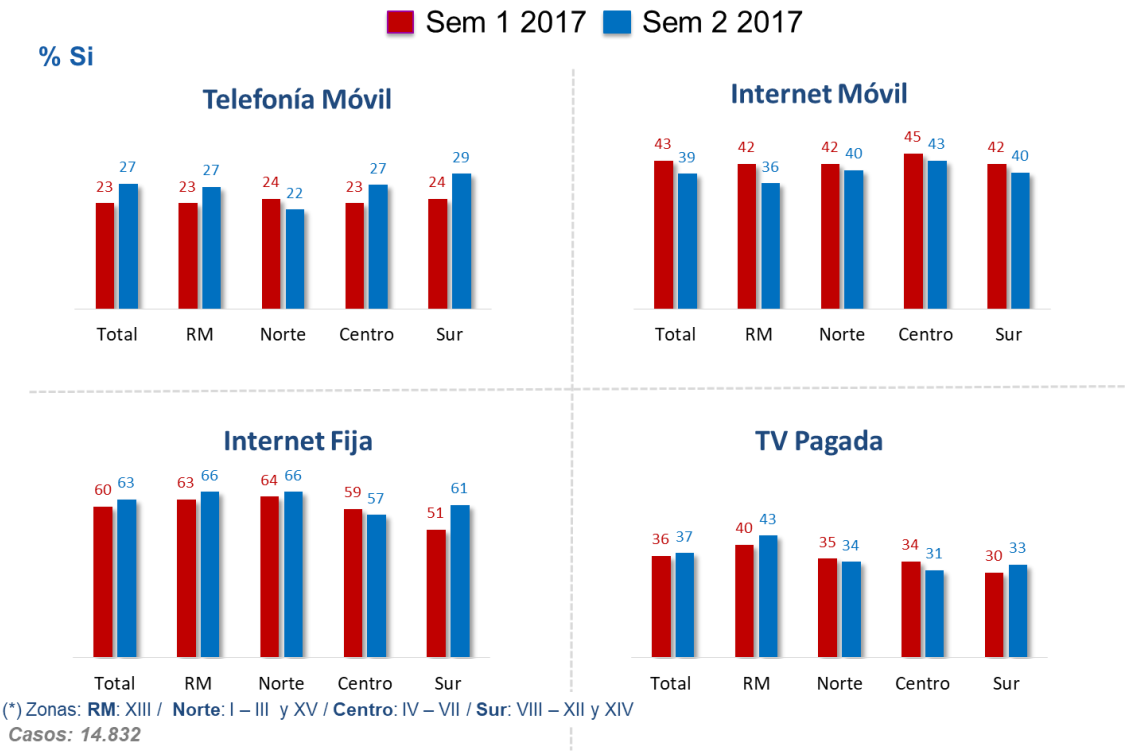
7.2. Problemas, Reclamos y Resolución

Gráfica 15. **Tasa de Problemas con servicios de telecomunicaciones – 1 y 2 sem. 2017**



Internet Fija se mantiene como el servicio que cuenta con una tasa de problemas más alta entre los servicios evaluados (63%) y Telefonía Móvil el más bajo (27%).

Gráfica 16. **Tasa de Problemas con servicios de telecomunicaciones por Zona – 1 y 2 sem 2017.**

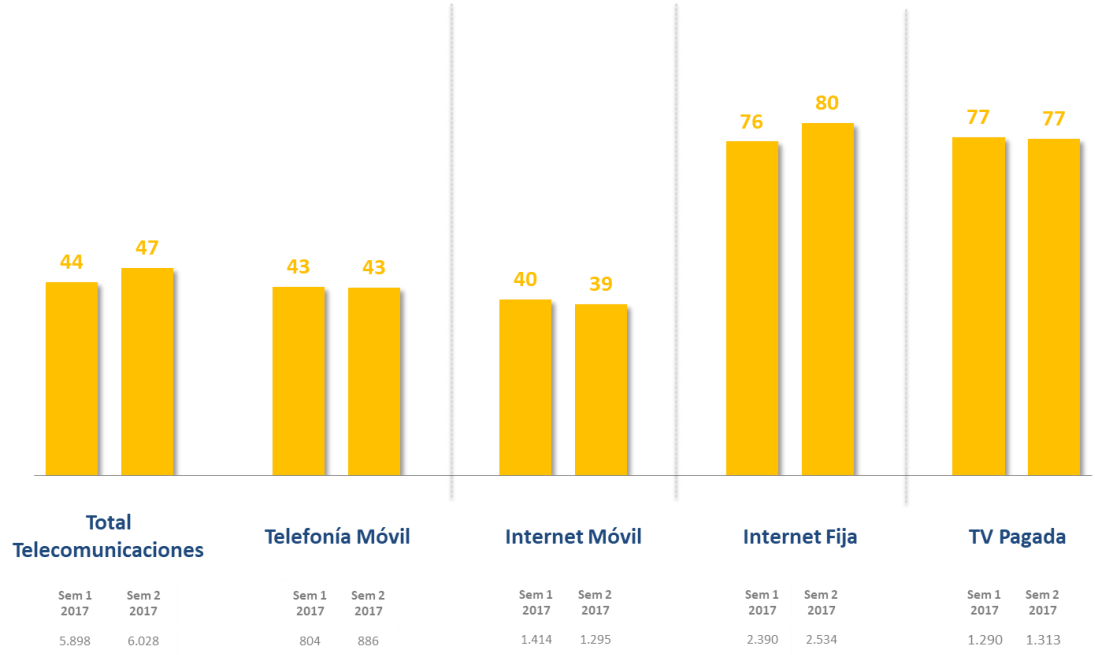


(*) Zonas: **RM**: XIII / **Norte**: I – III y XV / **Centro**: IV – VII / **Sur**: VIII – XII y XIV

Casos: 14.832

En Telefonía Móvil la tasa de problemas más alta es en las zonas sur con un 29%, mientras que la tasa más baja se identifica en el Norte con un 22%. En el caso de Internet Móvil, la tasa de problemas más alta es en el centro (43%), mientras que RM tiene una tasa de 36%. Internet Fija por su parte, presenta la tasa más alta de problemas en la zona norte y RM (66%) y la más baja en la zona Centro (57%). En TV Pagada la tasa de problemas más alta es en RM (43%), mientras que la zona centro presenta la tasa de problemas más baja (31%). En general, para todos los servicios y todas las zonas se identifican variaciones de alzas y caídas sin mantenerse estable la satisfacción neta respecto del semestre anterior. En concreto, en Telefonía Móvil se identifica un alza de 5 puntos en el sur, en Internet Móvil se identifican bajas de tasa de problemas en todas las zonas, en Internet Fija se identifica un alza 10 puntos en el sur, y en TV Pagada no se identifican mayores variaciones.

Gráfica 17. **Tasa de reclamos con servicios de telecomunicaciones – 1 y 2 sem. 2017.**

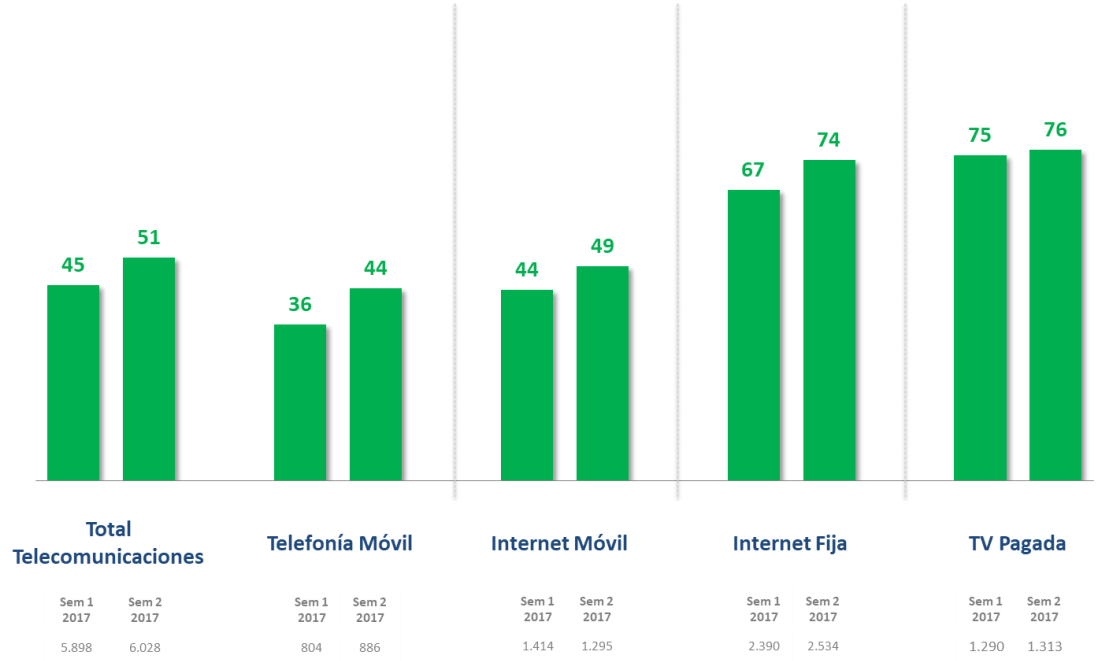


(*) Base: Quiénes han tenido problemas

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio (6.028).

Respecto de la tasa de reclamos, el total de telecomunicaciones presenta un 47%, siendo Internet Fija el servicio que presenta la mayor tasa con un 80% de reclamos e Internet Móvil la más baja (39%). Respecto del primer semestre 2017, no se presentan mayores variaciones.

Gráfica 18. **Tasa de Resolución de problemas con servicios de telecomunicaciones – 1 y 2 sem. 2017.**



(*) Base: Quiénes han tenido problemas

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio (6.028).

En el total de telecomunicaciones la tasa de resolución aumenta en 6 puntos respecto de la medición anterior, donde por servicio TV Pagada registra la tasa de resolución más alta (76%) y Telefonía Móvil la más baja (44%). Respecto del primer semestre, en todos los servicios aumenta la tasa de resolución, siendo más significativo en telefonía móvil (+8%).

Gráfica 19. **Cuadros comparativos de satisfacción neta por servicio, según si tuvo problemas o no y si fueron o no resueltos, 1 y 2 sem. 2017[3].**

Telefonía Móvil Satisfacción Neta	1er sem. 2017	2do sem. 2017
Total	48%	49%
Sin problemas	69%	70%
Con problemas	-18%	-6%
C/P resuelto	15%	18%
C/P no resuelto	-36%	-26%

Internet Móvil Satisfacción Neta	1er sem. 2017	2do sem. 2017
Total	32%	38%
Sin problemas	68%	71%
Con problemas	-16%	-14%
C/P resuelto	13%	10%
C/P no resuelto	-39%	-38%

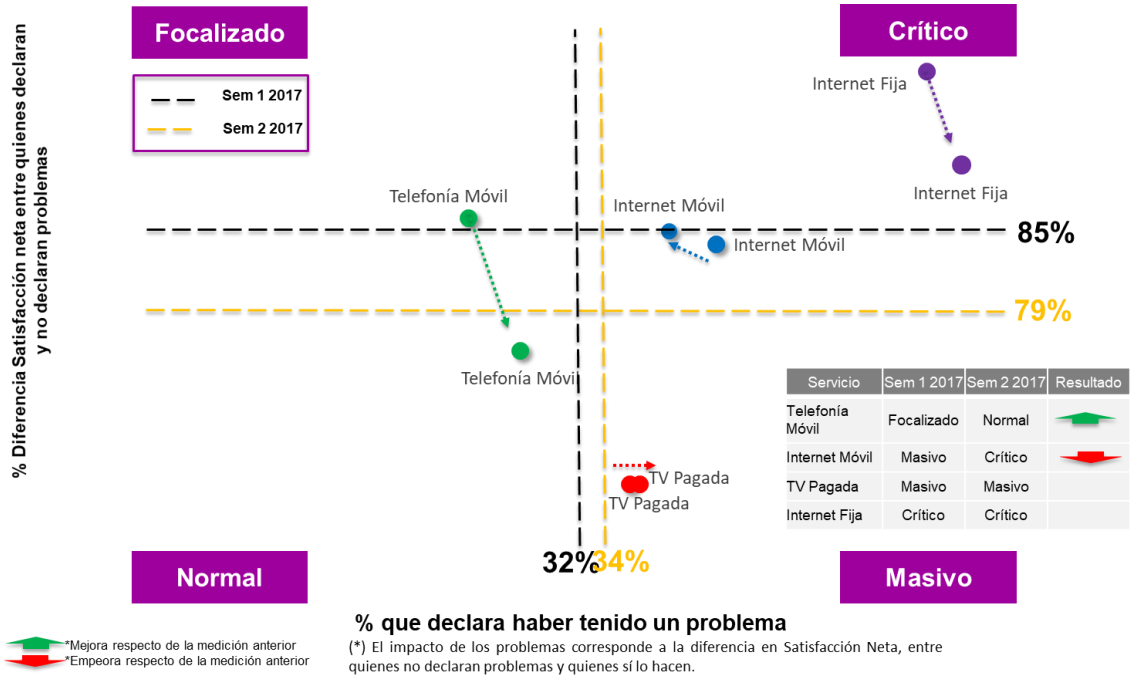
Internet Fija Satisfacción Neta	1er sem. 2017	2do sem. 2017
Total	18%	15%
Sin problemas	75%	72%
Con problemas	-22%	-18%
C/P resuelto	-3%	-4%
C/P no resuelto	-62%	-59%

TV Pagada Satisfacción Neta	1er sem. 2017	2do sem. 2017
Total	47%	47%
Sin problemas	71%	71%
Con problemas	3%	5%
C/P resuelto	18%	18%
C/P no resuelto	-35%	-35%

Se observa un fuerte impacto de los problemas que presentan los usuarios, principalmente de Internet (fijo y móvil) y Telefonía Móvil en la satisfacción neta, donde dicho indicador en estos servicios es negativo. No obstante, en TV el impacto es más alto, lo que se evidencia en la distancia en la satisfacción neta entre quienes tuvieron problemas y el total. Respecto de la medición anterior mejora la satisfacción neta entre quienes tuvieron problemas en el caso de Telefonía Móvil (+12%), en Internet Móvil (+2%) e Internet Fija (+4%), aunque en estos tres servicios, se mantiene la satisfacción neta como negativa. Finalmente, en Internet Fija se identifica un fuerte impacto negativo entre quienes tienen problemas resueltos.

[3] Cabe señalar que si bien los datos en Televisión Pagada son similares entre el primer y segundo semestre, existen diferencias mínimas en el decimal. Asimismo, la satisfacción neta es el resultado de la resta entre la satisfacción y la insatisfacción, y si bien el resultado de satisfacción neta es el mismo entre el primer y segundo semestre, existen variaciones en las notas que contiene la satisfacción (notas 6 y 7) y de insatisfacción (notas 1 a 4). Esta consideración se debe tomar en cuenta cuando se identifiquen resultados similares.

Gráfica 20. **Impacto problemas en la Satisfacción por Servicio, 1 y 2 sem. 2017**



Servicio	Sem 1 2017	Sem 2 2017	Resultado
Telefonía Móvil	Focalizado	Normal	▲
Internet Móvil	Masivo	Crítico	▼
TV Pagada	Masivo	Masivo	
Internet Fija	Crítico	Crítico	

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

- TM: disminuye impacto de problemas en la satisfacción
- IM: aumenta impacto levemente pero el desplazamiento de los ejes promedio, lo hace ubicarse en cuadrante crítico
- IF: disminuye impacto de problemas en la satisfacción
- TV: no se visualizan cambios respecto a la medición anterior[4].

[4] Efectivamente al contrastar los resultados en Televisión Pagada entre el primer y segundo semestre no se evidencian diferencias en las variables de tasa de problemas y el impacto, manteniéndose similar estos indicadores.

8. Resultados por servicio

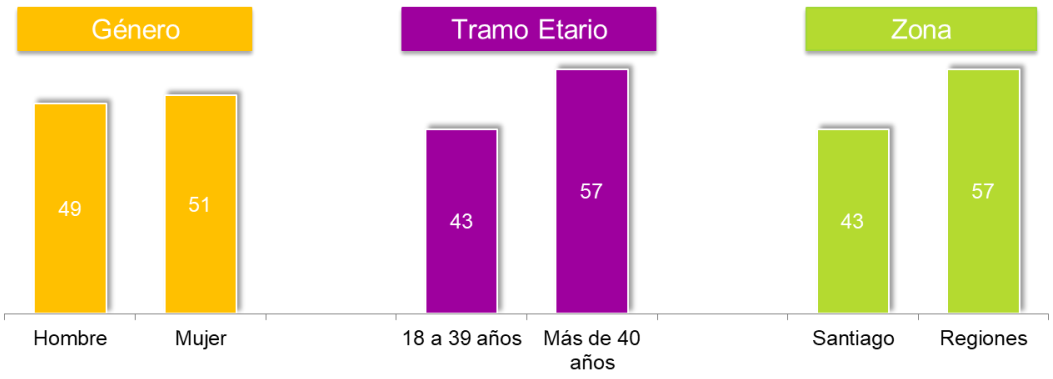
8.1. Telefonía Móvil

8.1.1. Perfil de los entrevistados

Gráfica 21. Ponderación por segmento de los usuarios de Telefonía Móvil

		N	% No ponderado	% Ponderado	Error Muestral
Variables de clasificación	Hombre	1.762	50	49	2,3
	Mujer	1.772	50	51	2,3
	18 – 39	1.804	51	43	2,3
	Más de 40	1.730	49	57	2,4
	Santiago	1.537	43	43	2,5
	Regiones	1.997	57	57	2,2

Gráfica 22. **Características demográficas de usuarios de Telefonía Móvil**



Casos: 3.534

* Caracterización de la Muestra con datos ponderados y expresado en porcentaje.

En la composición de la muestra la variable genero se distribuye en un 54% de hombres y 46% de mujeres. A su vez, los usuarios con edades que fluctúan entre los 40 años o más es mayor (57%) que los usuarios entre 18 y 39 años (43%). La composición demográfica presenta una proporción mayor en regiones respecto a la Región Metropolitana.

Gráfica 23. Características demográficas de usuario de Telefonía Móvil – Por compañía

Género

Compañía	Base (n)	% Hombre	% Mujer	Total
Entel	714	50	50	100
Movistar	707	48	52	100
Claro	703	46	54	100
WOM	706	55	45	100
Virgin	704	51	49	100
TOTAL	3.534	49	51	100

Tramo Etario

Compañía	Base (n)	% 18 a 39	% 40 o Más	Total
Entel	714	39	61	100
Movistar	707	35	65	100
Claro	703	51	49	100
WOM	706	69	31	100
Virgin	704	62	38	100
TOTAL	3.534	43	57	100

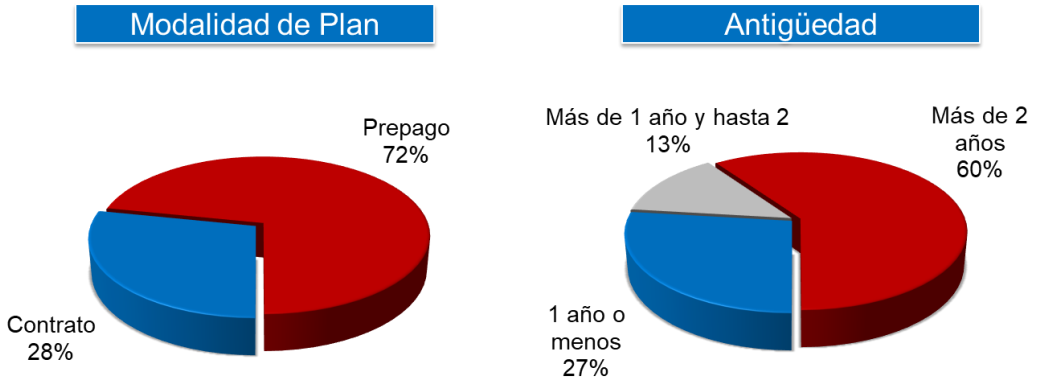
Zona

Compañía	Base (n)	% RM	% Regiones	Total
Entel	714	34	66	100
Movistar	707	32	68	100
Claro	703	38	62	100
WOM	706	50	50	100
Virgin	704	63	37	100
TOTAL	3.534	37	63	100

Al igual que en mediciones anteriores, en Telefonía Móvil se entrevistaron usuarios de Entel, Movistar, Claro, Wom y Virgin.

Wom es el proveedor de Telefonía Móvil que alcanza el mayor porcentaje de hombres (55%) respecto de mujeres (45%). En cuanto a la edad, Wom y Virgin destacan por tener un grupo etáreo compuesto mayormente por personas entre 18 y 39 años, con un 69% y 62%, respectivamente. Sobre la ubicación geográfica, los usuarios de Virgin tienen una mayor presencia en la Región Metropolitana (63%), a diferencia de las otras compañías.

Gráfica 24. **Características del servicio Móvil**



Compañía	Base (n)	% Contrato	% Prepago	Total
Entel	714	28	72	100
Movistar	707	26	74	100
Claro	703	25	75	100
WOM	706	62	38	100
*Virgin	704	-	100	100
TOTAL	3.534	28	72	100

Compañía	Base (n)	% 1 año o menos	% Más de 1 y hasta 2	% Más de 2 años	Total
Entel	714	19	11	70	100
Movistar	707	23	9	68	100
Claro	703	32	17	51	100
WOM	706	67	27	6	100
Virgin	704	3	34	35	100
TOTAL	3.534	27	13	60	100

* Virgin solo presta servicios prepago.

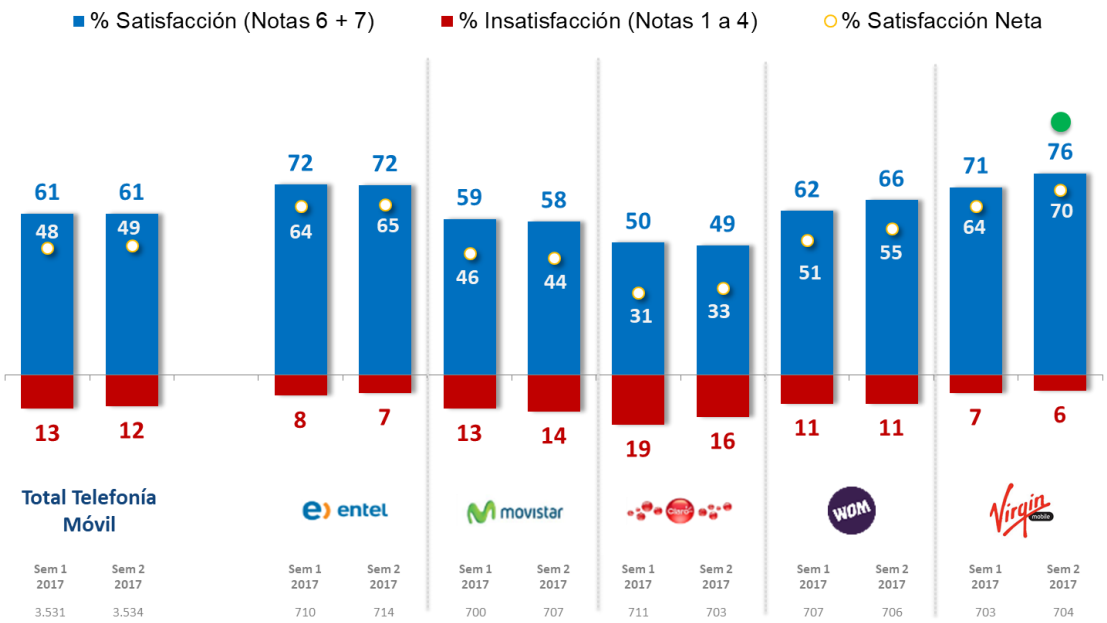
Casos: 3.534

Los usuarios de Telefonía Móvil en su mayoría utilizan el Prepago, con un 72%. Respecto de la antigüedad de los usuarios en la compañía, un 60% declara estar en la compañía más de 2 años y un 27% un año o menos. Wom destaca por tener un porcentaje mayor de usuarios contrato (62%) respecto a las otras compañías, mientras que Virgin sólo está presente en la modalidad prepago. En cuanto a la antigüedad, Wom destaca por tener en su mayoría usuarios de un año o menos (67%).

8.1.2. Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil

"En una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está usted en general con el servicio de Telefonía Móvil de (Proveedor de Telefonía Móvil)?".

Gráfica 25. **Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil, 1 y 2 sem. 2017**

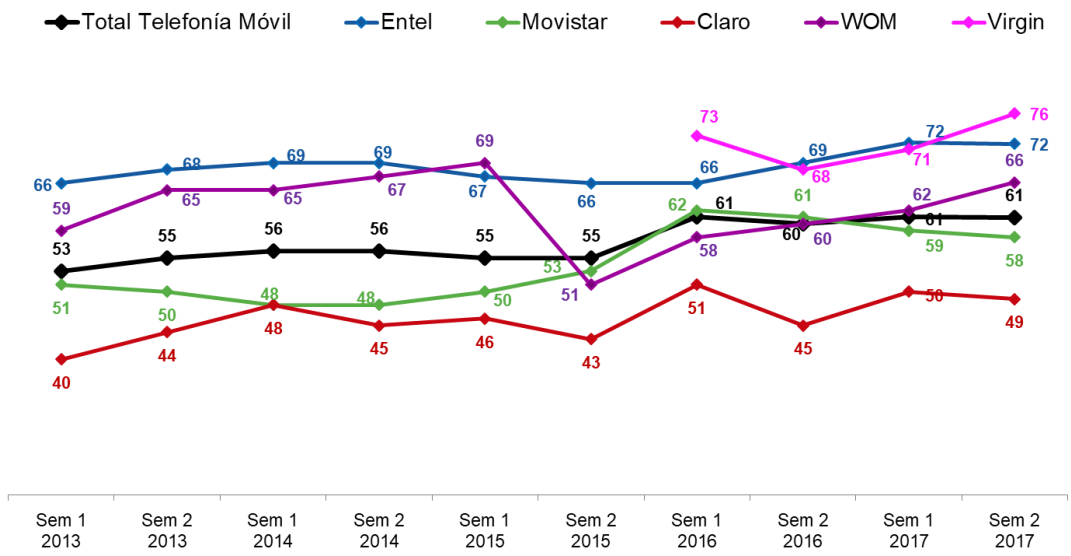


** Virgin solo presta servicios prepago

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

En la segunda medición de 2017, el nivel de satisfacción con Telefonía Móvil alcanza un 49% de satisfacción neta, similar a la medición anterior. Por compañía, vemos que Virgin presenta la satisfacción neta más alta (70%), seguido de Entel (65%). Claro es la compañía que presenta la satisfacción neta más baja, con un 33%. Las compañías Virgin y Wom tienen alzas en el indicador de satisfacción neta, de 6% y 4% respecto al primer semestre de 2017, respectivamente.

Gráfica 26. **Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil – Evolutivo**

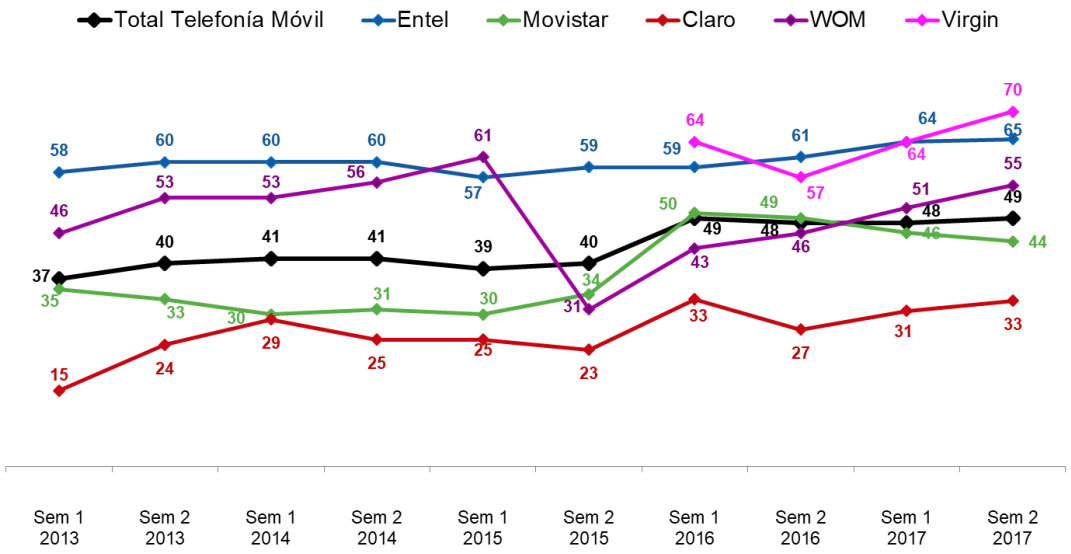


(*) WOM se mide desde el segundo semestre 2015, anteriormente se mide como Nextel. ** Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: 3.534

Claro y Movistar son las compañías que se mantienen por debajo de la satisfacción promedio, mientras que Virgin es la compañía con la mayor satisfacción de las empresas medidas. Desde el segundo semestre de 2016 Wom y Virgin son las únicas compañías que han aumentado sostenidamente su satisfacción, mientras que Movistar es la única empresa que en las últimas 3 mediciones ha presentado baja en su satisfacción.

Gráfica 27. **Satisfacción Neta con empresas de Telefonía Móvil – Evolutivo**

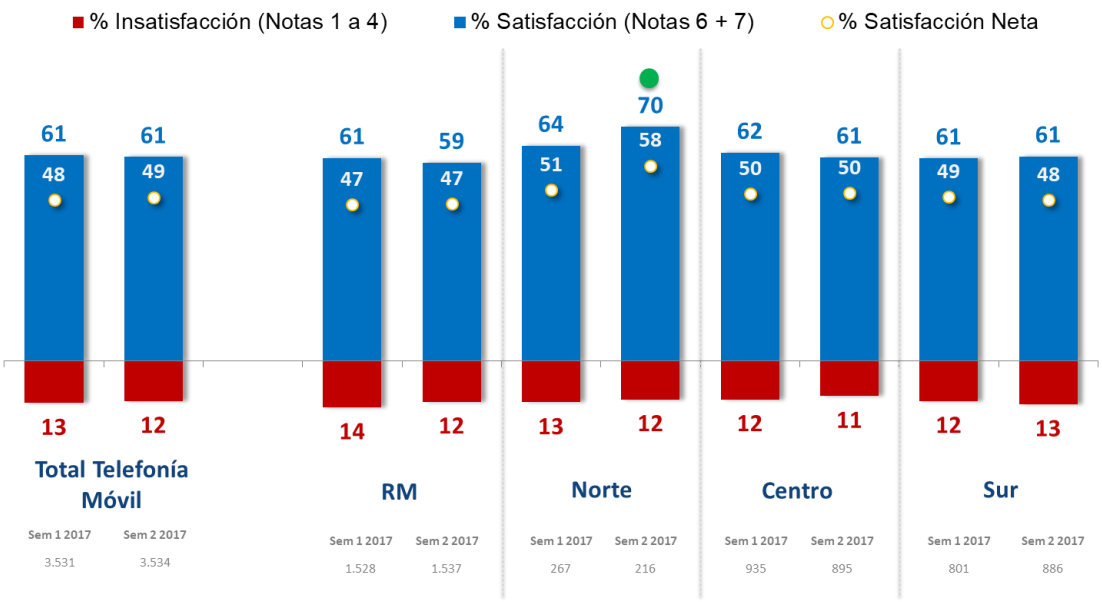


(*) WOM se mide desde el segundo semestre 2015, anteriormente se mide como Nextel. ** Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: 3.534

Sobre la satisfacción neta, Claro y Movistar se ubican bajo el promedio del servicio de Telefonía Móvil. Wom y Virgin ven aumentada la satisfacción neta, lo que en el año se traduce en 9 y 13 puntos respectivamente. Movistar es la única empresa que en las últimas 3 mediciones ha presentado baja en su satisfacción neta.

Gráfica 28. **Satisfacción por zona con Telefonía Móvil – 1 y 2 sem. 2017**

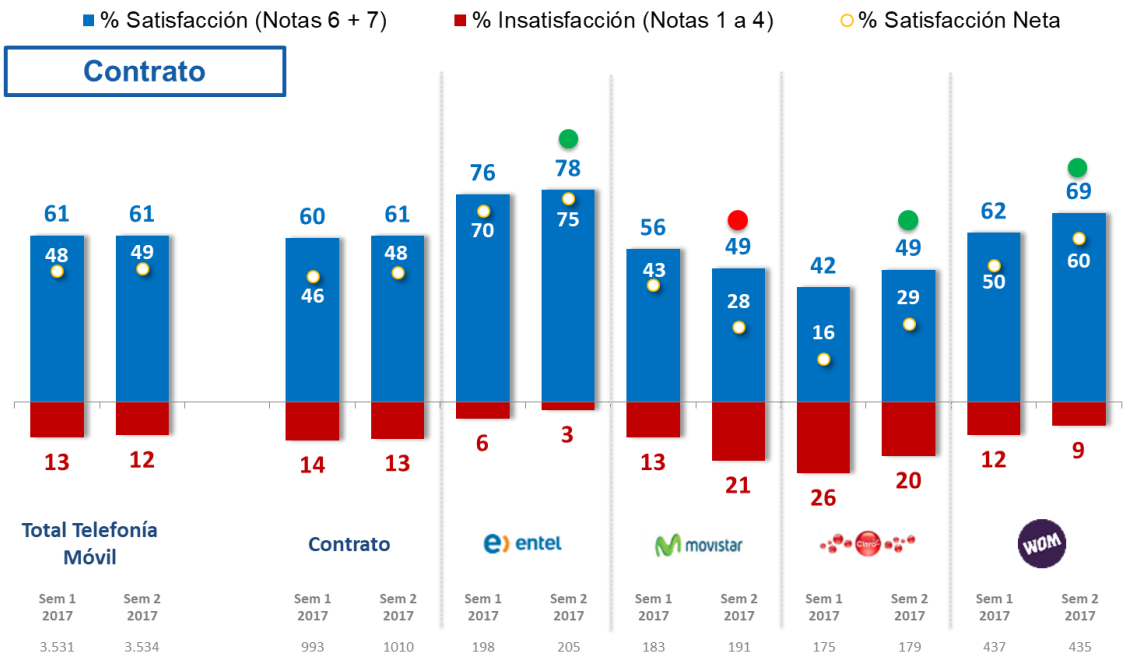


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

(*) Zonas: **RM**: XIII / **Norte**: I – III y XV / **Centro**: IV – VII / **Sur**: VIII – XII y XIV

En la presente medición y al igual que en la medición anterior, la Zona Norte alcanza la satisfacción neta más alta (58%) y la RM la más baja.

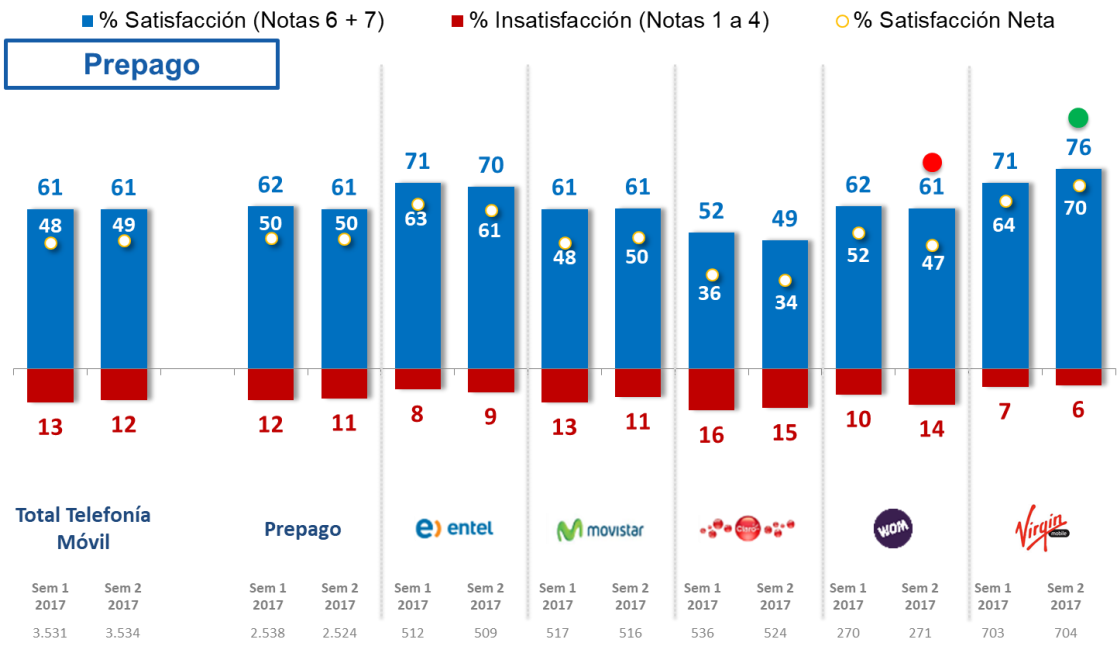
Gráfica 29. **Satisfacción con Telefonía Móvil, por tipo de Plan – Contrato 1 y 2 sem. 2017**



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". ** Virgin solo presta servicios prepago.

Respecto del primer semestre, la satisfacción neta entre los usuarios con contrato mejora en 2 puntos, siendo Entel la compañía con la satisfacción neta más alta (75%) y Claro y Movistar las compañías con la satisfacción neta más baja, con un 28% y 29% respectivamente. Claro (+13) y Wom (+10), mejoran en este indicador de manera significativa y Movistar muestra una caída de 15%.

Gráfica 30. **Satisfacción con Telefonía Móvil, por tipo de Plan – Prepago 1 y 2 sem. 2017**



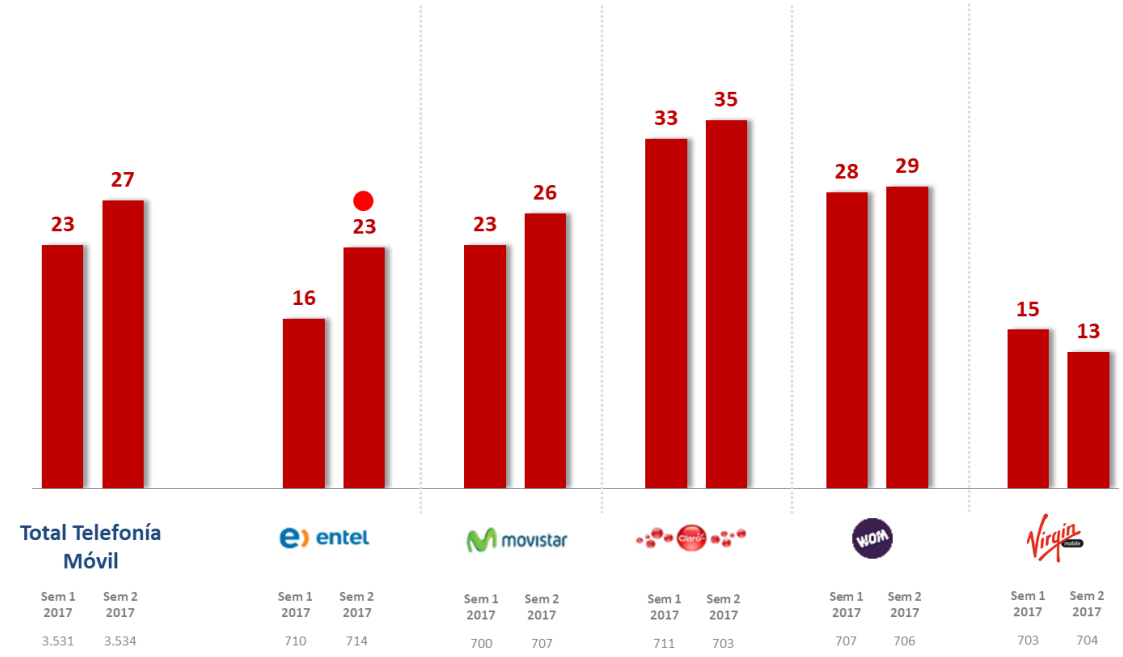
(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". ** Virgin solo presta servicios prepago.

Virgin es la compañía con mejor satisfacción neta (70%) y Claro con la más baja (34%). Respecto del primer semestre, se identifica una mejora en los usuarios de prepago de Virgin (+6%) y una caída en Wom (-5%).

8.1.3. Problemas, reclamos y resolución: Telefonía Móvil

"En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de Telefonía Móvil?".

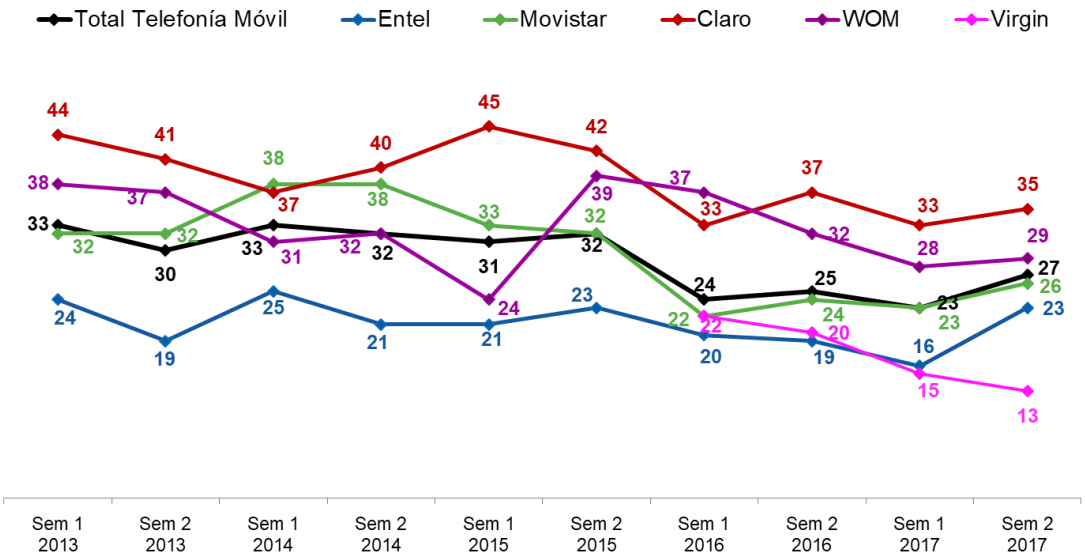
Gráfica 31. **Tasa de problemas – 1 y 2 sem. 2017**



Casos: 3.534 ** Virgin solo presta servicios prepago.

La tasa de problemas total es 27%. Claro presenta la tasa más alta con 35% de usuarios que declaran haber tenido algún problema en los últimos 6 meses. Entel aumenta la tasa en forma significativa con 7 puntos y Virgin es la única empresa que baja con 2 puntos menos que la última medición.

Gráfica 32. **Tasa de problemas – Evolutivo**

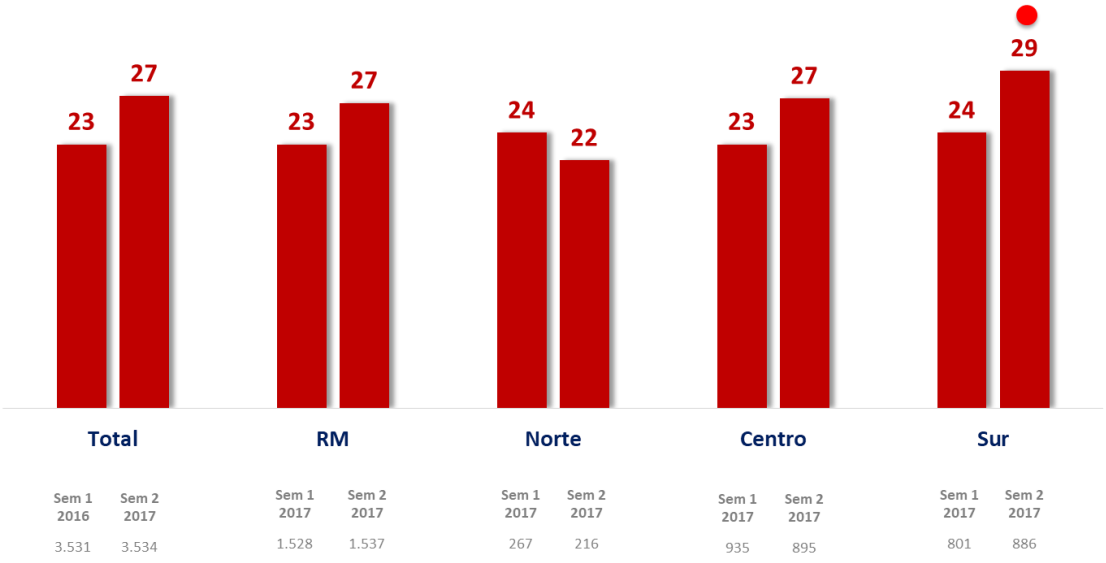


(*) WOM se mide desde el segundo semestre 2015, anteriormente se mide como Nextel. ** Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: 3.534

Solo Virgin es la empresa que mantiene una tendencia a la baja en la tasa de problemas, mientras que Wom si bien también mantenía dicha tendencia en esta última medición se estabiliza.

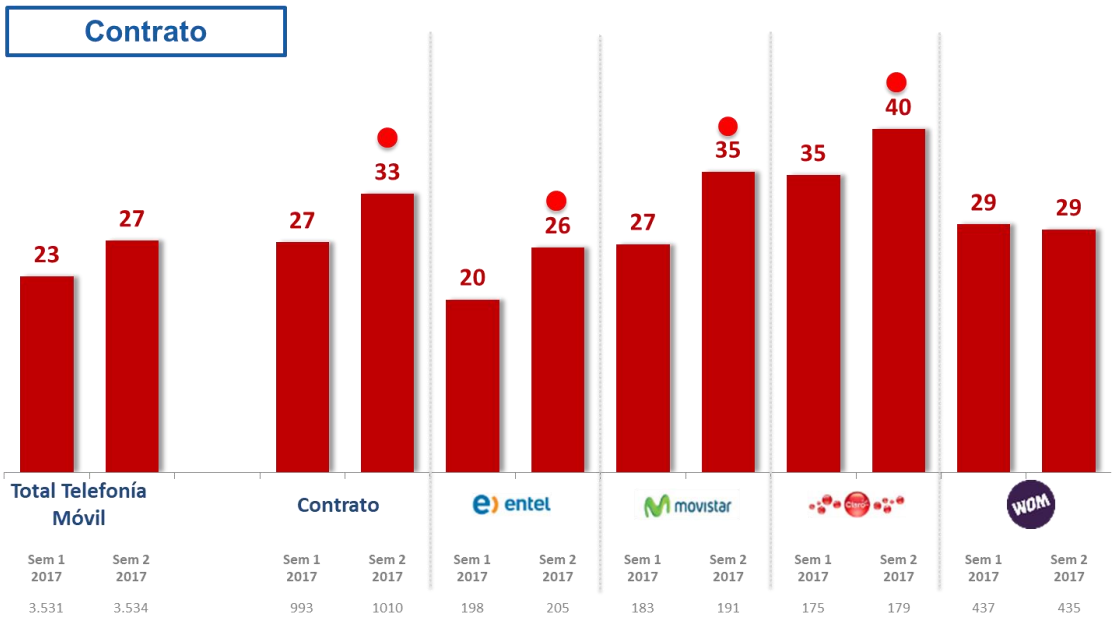
Gráfica 33. **Tasa de problemas por Zona – 1 y 2 sem. 2017**



(*) Zonas: **RM**: XIII / **Norte**: I – III y XV / **Centro**: IV – VII / **Sur**: VIII – XII y XIV

Al desagregar los datos por Zona geográfica, solo en la zona Norte del país se observa una baja en la tasa de problemas, mientras que se identifica un alza de 5 puntos en la tasa de problemas en el Sur. En RM y el Centro se identifican alzas de 4 puntos respectivamente.

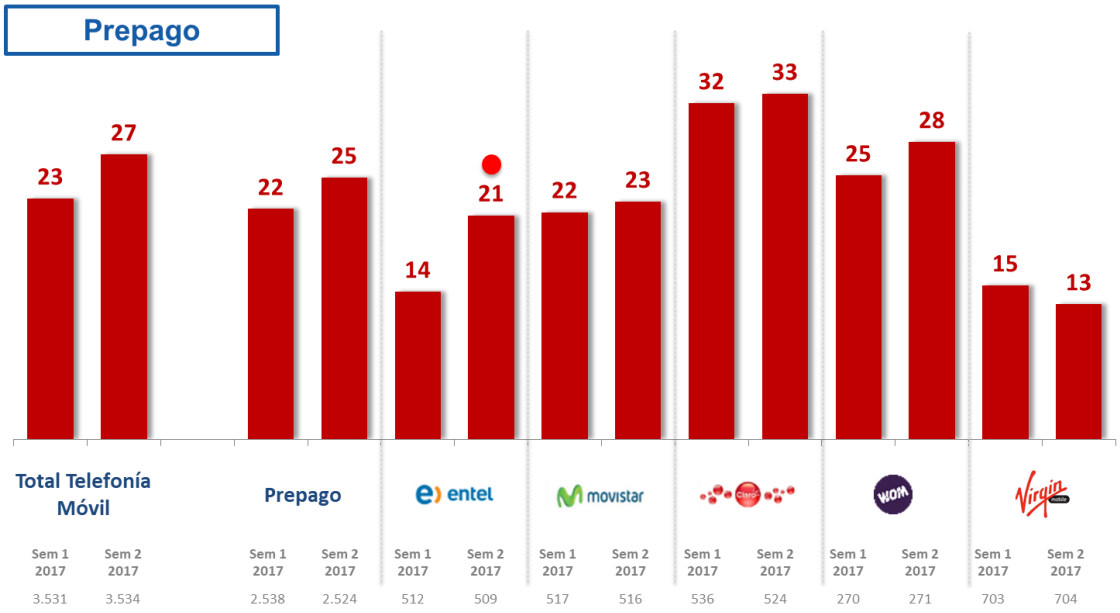
Gráfica 34. **Tasa de problemas con servicio de Telefonía Móvil por tipo de plan – Contrato 1 y 2 sem. 2017**



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". ** Virgin solo presta servicios prepago.

En relación a contrato, hubo un aumento en la tasa de problemas con el servicio de Telefonía Móvil respecto a la medición anterior de 6 puntos. La tasa más alta la presenta Claro con un 40%, que además aumenta en 5 puntos respecto de la medición anterior. Movistar por su parte aumenta 8 puntos.

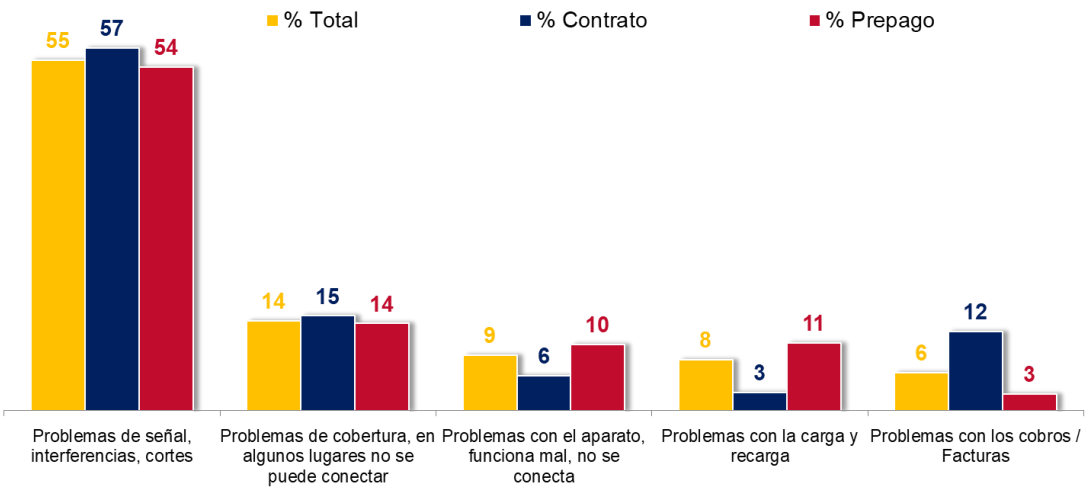
Gráfica 35. **Tasa de problemas con servicio de Telefonía Móvil por tipo de plan – Prepago 1 y 2 sem. 2017**



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". ** Virgin solo presta servicios prepago.

A nivel total, aumenta la tasa de problemas entre los usuarios de telefonía móvil con prepago. Entel presenta un aumento de 7% en su tasa de problemas respecto al primer semestre de 2017, llegando a un 21%, lo que aún se presenta por debajo del promedio. Claro continúa siendo la empresa con la tasa de problemas más alta (33%) entre sus usuarios con prepago y Virgin la más baja (13%).

Gráfica 36. **Tipo de problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan**



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (886)

En relación a los problemas con más menciones, destaca por sobre el resto aquellos vinculados a problemas de señal, con el 55% de total de menciones realizadas, seguido por problemas de cobertura, con un 14%. Según el tipo de plan, los clientes de contrato reportan un 3% más que los clientes de prepago tener problemas de señal, con un 57% y 54% de las menciones, respectivamente.

Gráfica 37. **Tipo de problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Contrato**

Contrato

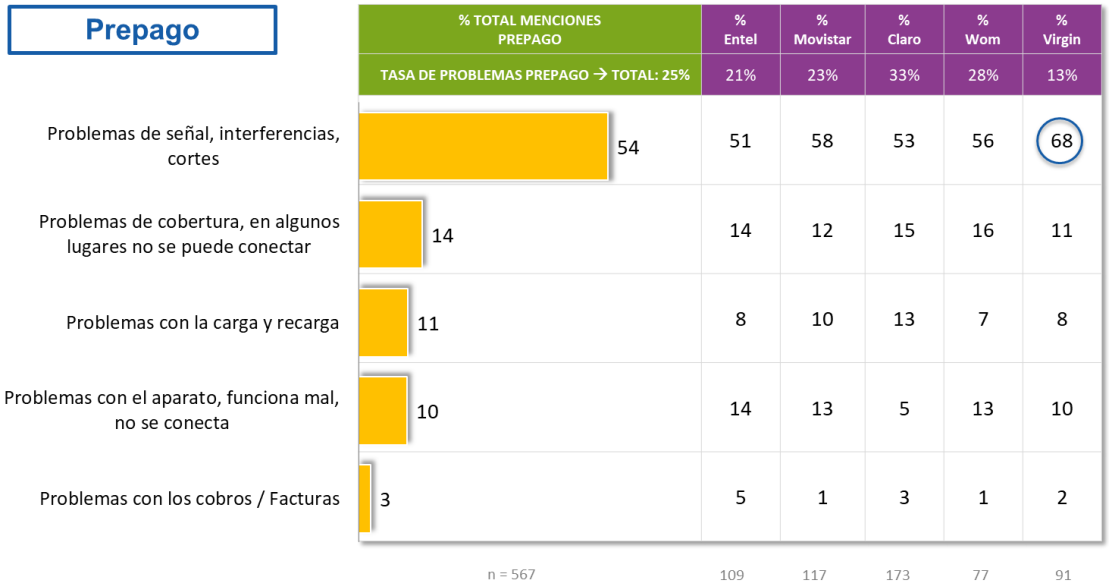
	% TOTAL MENCIONES CONTRATO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Wom
	TASA DE PROBLEMAS CONTRATO → TOTAL: 33%	26%	35%	40%	29%
Problemas de señal, interferencias, cortes	57	59	52	58	65
Problemas de cobertura, en algunos lugares no se puede conectar	15	11	16	18	12
Problemas con los cobros / Facturas	12	9	18	10	8
Problemas con el aparato, funciona mal, no se conecta	6	4	10	1	6
No cumplen con promociones ofrecidas	4	4	5	3	2
	n =319	54	69	72	124

Casos: usuarios contrato que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (319).

En la tabla se destaca el % de personas que indicaron haber tenido problemas por operador. Se grafican los problemas más mencionados.
*Virgin solo presta servicios de prepago. **Otros problemas: Cortan el servicio estando pagado/ Falta información/ Problemas de atención/ otros.

Al analizar el tipo de problemas por empresa entre los usuarios con contrato, destaca Wom con 65% de problemas de señal, Claro con 18% de problemas en cobertura y Movistar con un 18% en problemas con cobros/facturas.

Gráfica 38. **Tipo de problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Prepago**



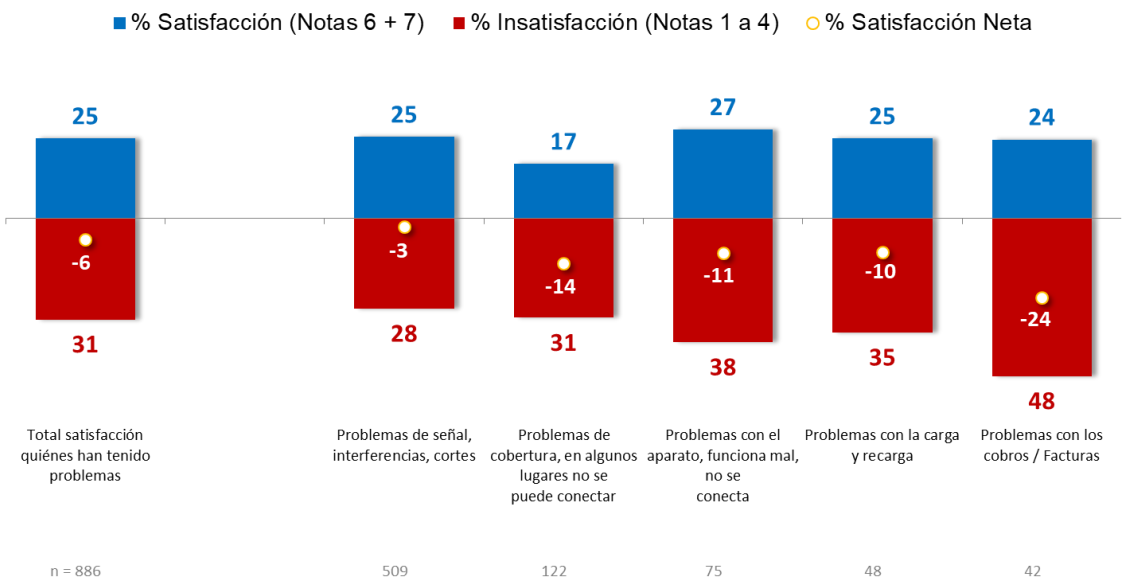
% TOTAL MENCIONES PREPAGO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Wom	% Virgin
TASA DE PROBLEMAS PREPAGO → TOTAL: 25%	21%	23%	33%	28%	13%
Problemas de señal, interferencias, cortes	54	51	58	53	56	68
Problemas de cobertura, en algunos lugares no se puede conectar	14	14	12	15	16	11
Problemas con la carga y recarga	11	8	10	13	7	8
Problemas con el aparato, funciona mal, no se conecta	10	14	13	5	13	10
Problemas con los cobros / Facturas	3	5	1	3	1	2
n = 567		109	117	173	77	91

Casos: usuarios prepago que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (567).

En la tabla se destaca el % de personas que indicaron haber tenido problemas por operador. Se grafican los problemas más mencionados.
**Virgin solo presta servicios de prepago. **Otros problemas: problemas con los cobros, facturas/ Aumento de costos, subió el precio

Los problemas de cobertura son especialmente altos entre los clientes prepago de Virgin (68%). No se identifican mayores diferencias por compañía en problemas de cobertura.

Gráfica 39. **Tipo de problemas de Telefonía Móvil y Satisfacción con el servicio**



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

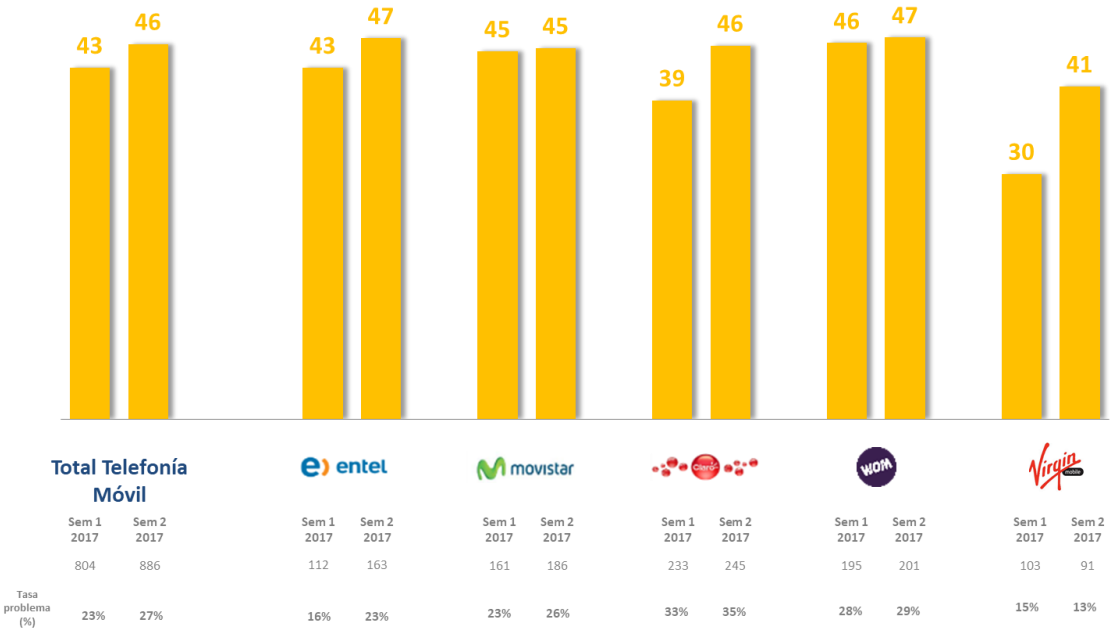
Se grafican los principales problemas descritos anteriormente.

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (886)

La satisfacción neta de los usuarios de Telefonía Móvil que han tenido problemas alcanza un -6%, donde aquellos vinculados a los problemas con cobros/factura son los que más impacto tienen en la satisfacción (-24% de satisfacción neta).

"En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de Telefonía Móvil?".

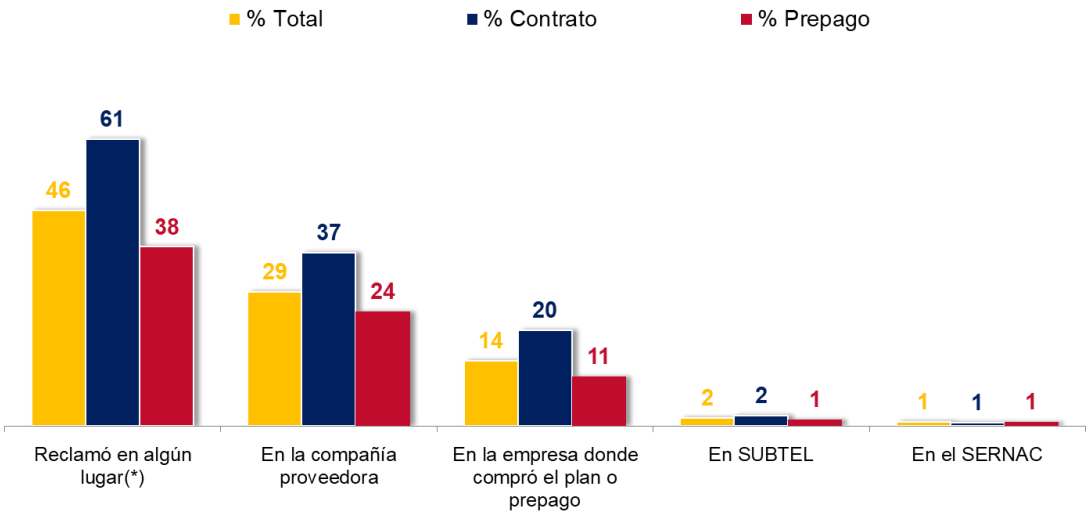
Gráfica 40. **Tasa de reclamo – 1 y 2 sem. 2017**



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (886) ** Virgin solo presta servicios prepago.

Entre quienes indican haber tenido un problema, un 46% declara haber reclamado, 3 puntos porcentuales más que durante el primer semestre de 2017. La compañía que presenta el nivel más bajo en su tasa de reclamo es Virgin (41%), y las más altas son Entel y Wom (47%). Todas las empresas aumentan en este indicador respecto al primer semestre de 2017, siendo la excepción Movistar que mantiene su tasa de reclamo.

Gráfica 41. **Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Contrato y Prepago**



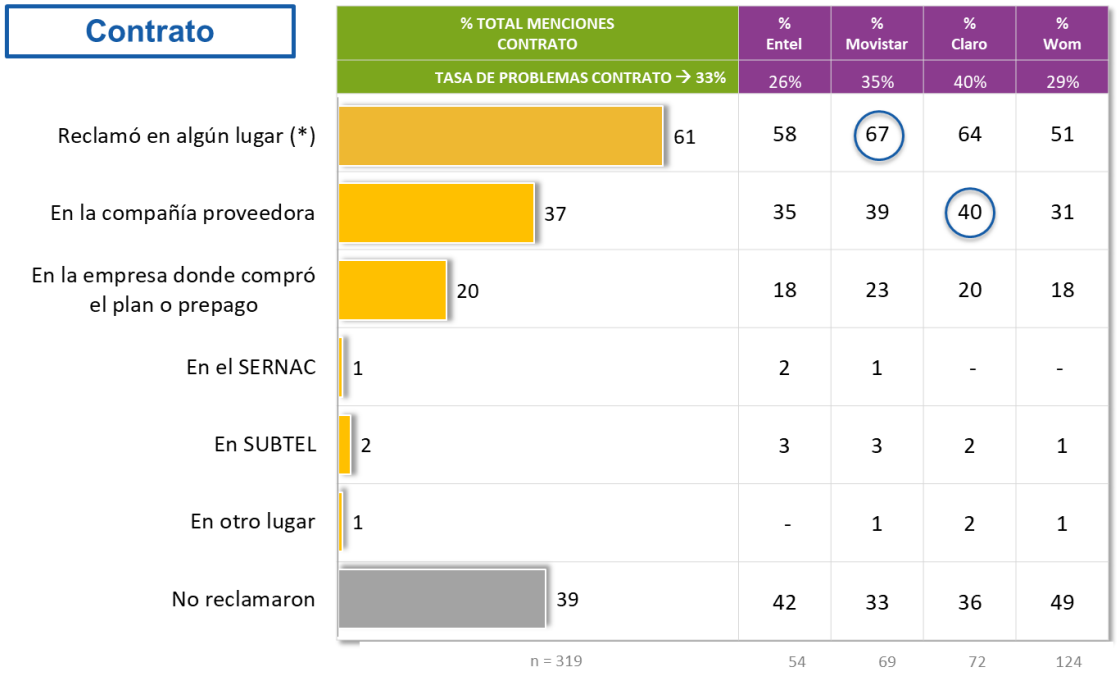
(*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel. * Virgin solo presta servicios de prepago.

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (886).

Los usuarios de contrato reclamaron en la compañía proveedora un 37%, un 13% más que los usuarios de prepago, que reclamaron en ese lugar un 24%. A su vez, un 20% de los usuarios de contrato que reclamaron lo hicieron en la empresa donde compró el plan, mientras que los usuarios de prepago lo hicieron en un 11% en ese lugar.

Gráfica 42. **Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Contrato**

Contrato



	% TOTAL MENCIONES CONTRATO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Wom
	TASA DE PROBLEMAS CONTRATO → 33%	26%	35%	40%	29%
Reclamó en algún lugar (*)	61	58	67	64	51
En la compañía proveedora	37	35	39	40	31
En la empresa donde compró el plan o prepago	20	18	23	20	18
En el SERNAC	1	2	1	-	-
En SUBTEL	2	3	3	2	1
En otro lugar	1	-	1	2	1
No reclamaron	39	42	33	36	49
	n = 319	54	69	72	124

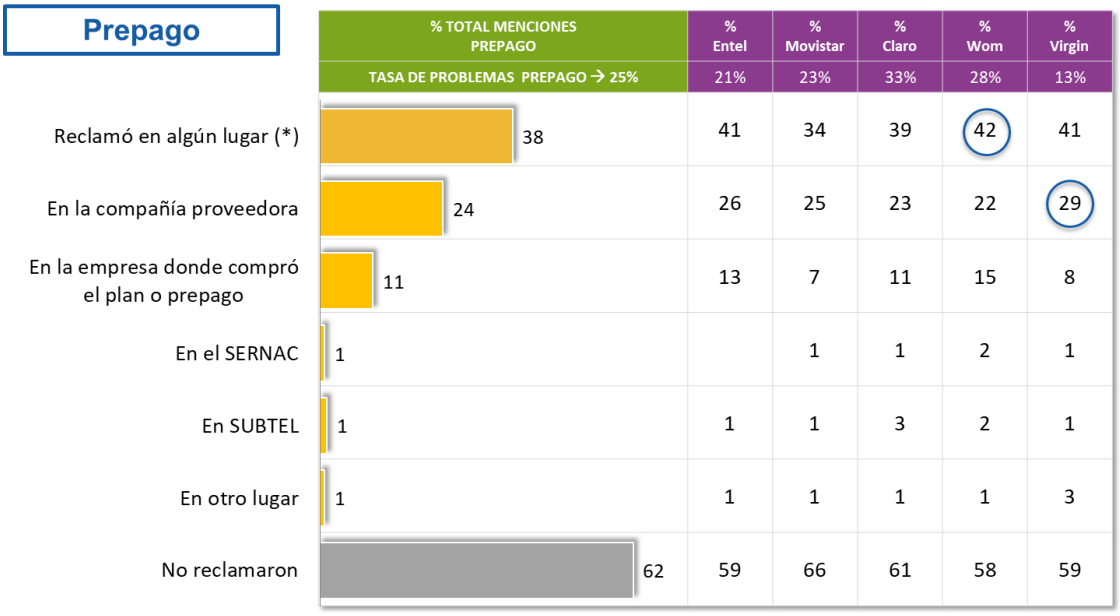
(*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel. * Virgin solo presta servicios de prepago.

Casos: usuarios contrato que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (319).

A nivel de compañía, Movistar es la empresa que tiene la mayor tasa de reclamo entre sus usuarios con contrato, con un 67% de las menciones. Entre quienes realizaron sus reclamos a través de su compañía proveedora, la proporción es mayor en Claro en comparación con el resto de las compañías (40%).

Gráfica 43. **Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Prepago**

Prepago



	% TOTAL MENCIONES PREPAGO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Wom	% Virgin
	TASA DE PROBLEMAS PREPAGO → 25%	21%	23%	33%	28%	13%
Reclamó en algún lugar (*)	38	41	34	39	42	41
En la compañía proveedora	24	26	25	23	22	29
En la empresa donde compró el plan o prepago	11	13	7	11	15	8
En el SERNAC	1		1	1	2	1
En SUBTEL	1	1	1	3	2	1
En otro lugar	1	1	1	1	1	3
No reclamaron	62	59	66	61	58	59
	n = 567	109	117	173	77	91

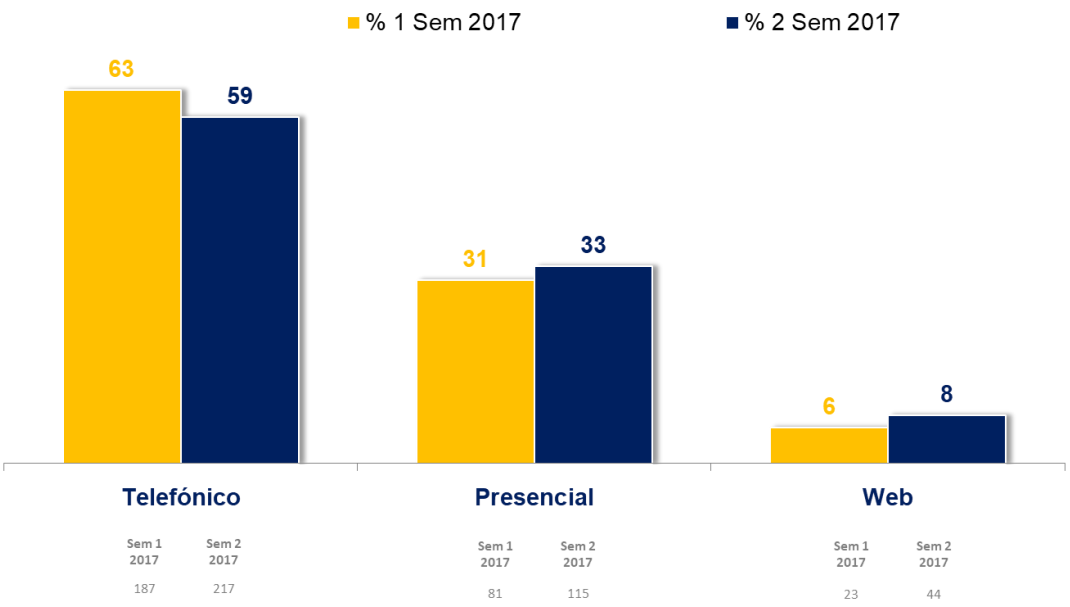
(*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel. * Virgin solo presta servicios de prepago.

Casos: usuarios prepago que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (567).

Los usuarios prepago de Wom son quienes declararon en mayor medida realizar reclamos (42%), en relación al resto de las compañías.

¿Cuál es la plataforma a través de la cual realizó el reclamo?

Gráfica 44. **Plataforma a través de la cual hizo el reclamo – 1 y 2 sem. 2017**

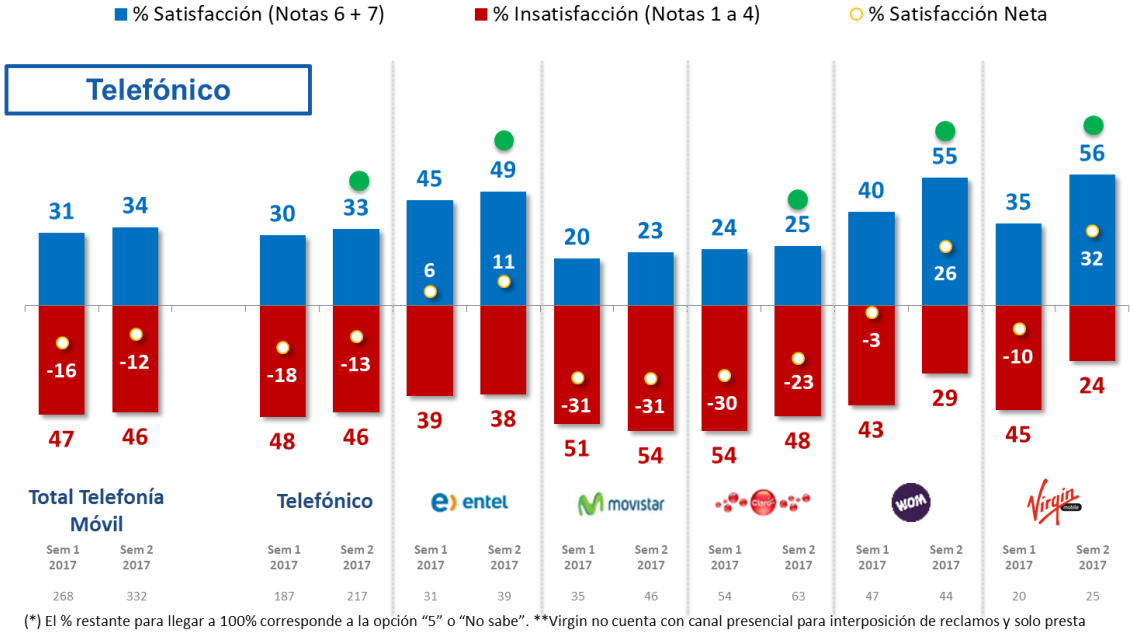


Casos: Usuarios que han reclamado a través de su compañía proveedora de Telefonía Móvil (N:366)

Al indagar sobre cuál es la plataforma utilizada por los usuarios para la interposición de reclamos en los distintos canales, la principal es la plataforma telefónica, con el 59% de las menciones, cayendo 4 puntos respecto del primer semestre, mientras que el canal presencial aumenta dos puntos y la web también.

¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?

Gráfica 45. **Satisfacción con la interposición de reclamos, por canal telefónico y empresa – 1 y 2 sem. 2017**

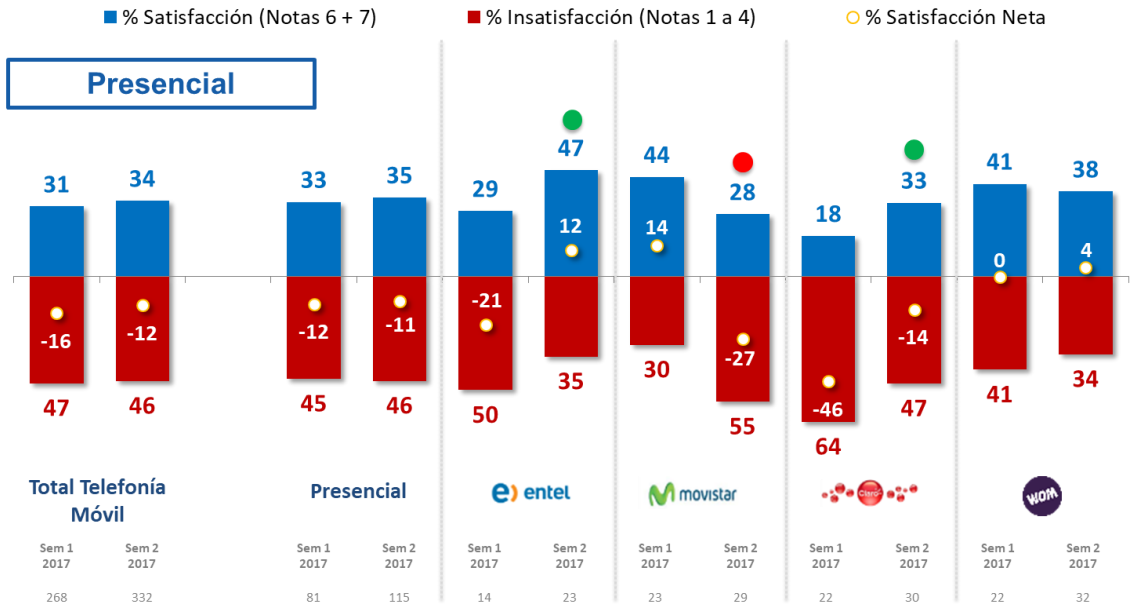


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". **Virgin no cuenta con canal presencial para interposición de reclamos y solo presta servicios de prepago.

Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Telefonía Móvil, canales telefónicos y/o presenciales, no aplica para WEB (N: 332)

Entre quienes utilizaron el canal telefónico para la interposición del reclamo, 3 de las cuatros compañías mejoran en este indicador, siendo la única Movistar que mantiene la satisfacción neta. La compañía que más mejora es Virgin obteniendo un 32% de satisfacción neta, seguido de Wom con un 26%.

Gráfica 46. **Satisfacción con la interposición de reclamos, por canal presencial y empresa – 1 y 2 sem. 2017**

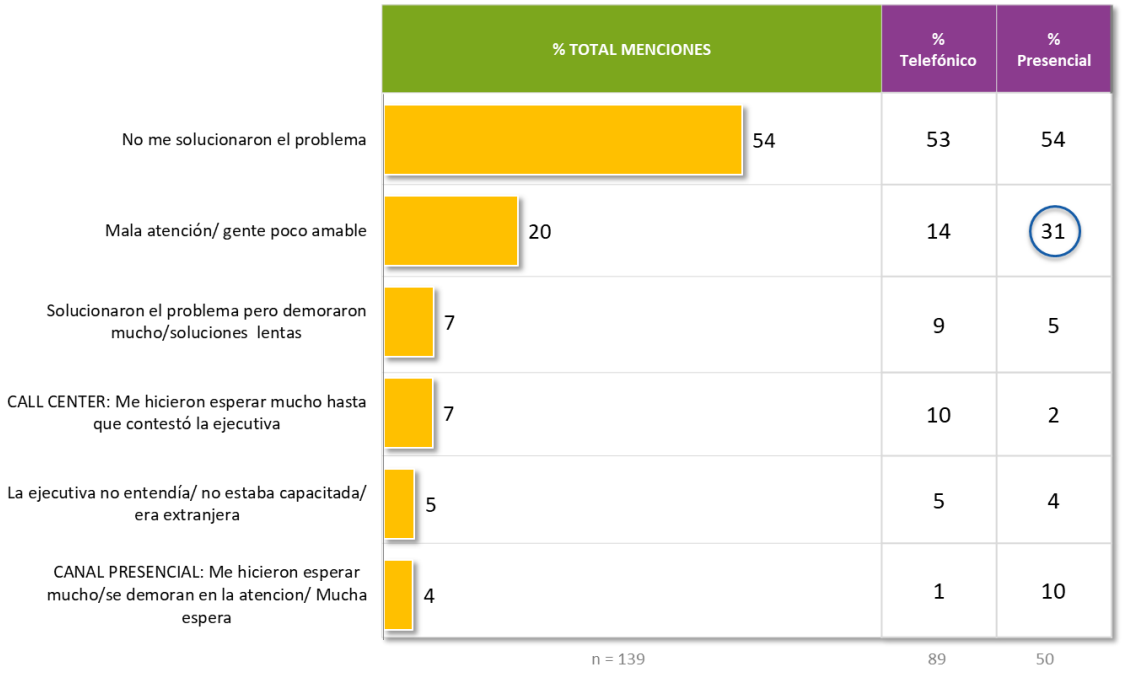


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". **Virgin no cuenta con canal presencial para interposición de reclamos y solo presta servicios de prepago.

Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Telefonía Móvil, canales telefónicos y/o presenciales, no aplica para WEB (N: 332)

La satisfacción neta con el proceso de interposición de reclamo a través del canal presencial es de -12%, mejorando esta situación respecto a la medición anterior aunque manteniendo negativa la satisfacción neta. Entel y Claro son las empresas en que mejora considerablemente la satisfacción neta respecto al primer semestre de 2017, aunque en el caso de Claro aún se mantiene la satisfacción neta negativa. En el caso de Movistar cae de manera significativa la satisfacción neta.

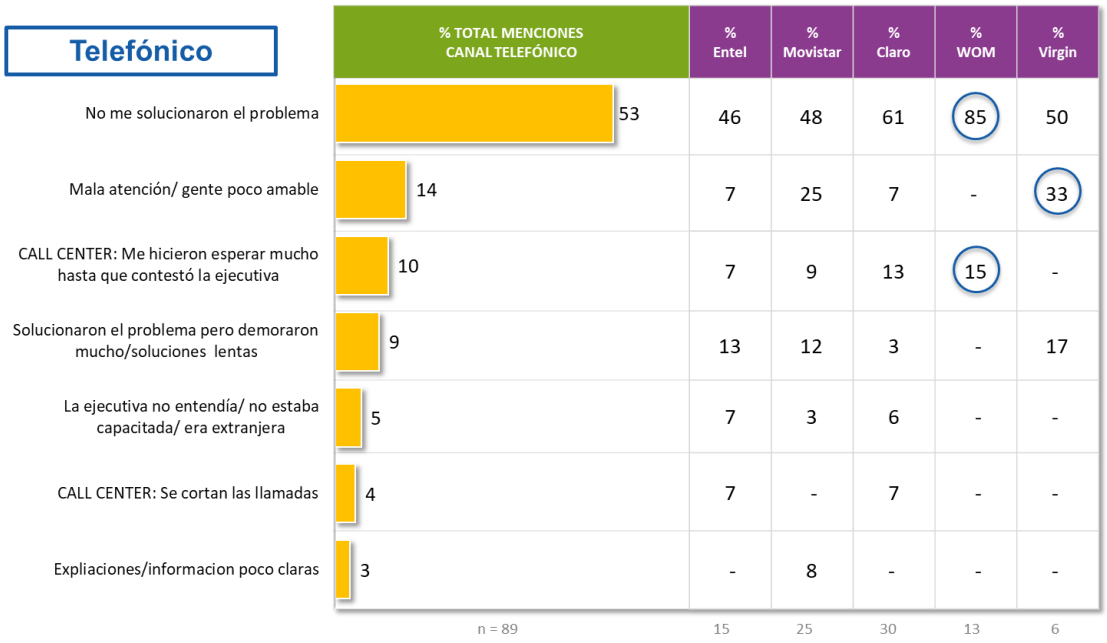
Gráfica 47. **Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal**



Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo (N: 139)

Entre las personas que se encuentran insatisfechas con la interposición del reclamo (notas 4 o inferiores), la principal razón de insatisfacción es que su problema no fue resuelto (54%), sin identificarse diferencias por tipo de canal. Por otra parte, la mala atención es más alta en el canal presencial (31%).

Gráfica 48. **Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal - Telefónico**



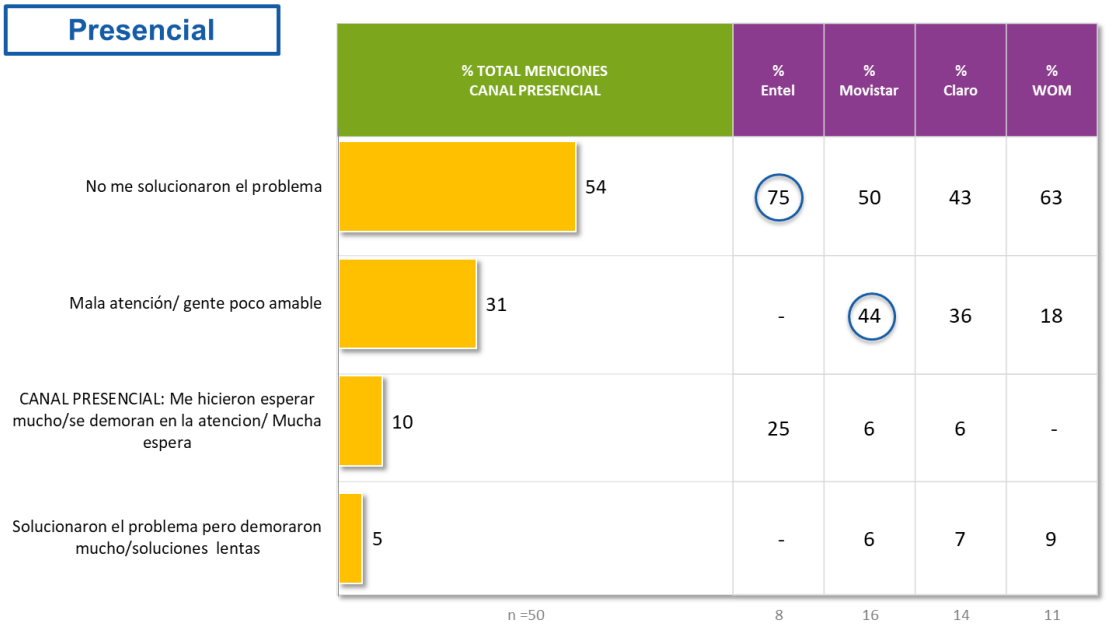
Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo a través del canal telefónico (N: 89)

*Categorías se ordenan respecto razones de insatisfacción en canal telefónico, por lo tanto no se mantiene orden anterior considerando el total
**Virgin no cuenta con canal presencial para interposición de reclamos y solo presta servicios de prepago.

La principal razón de insatisfacción con el canal telefónico es que no solucionan el problema (53%), donde Wom destaca en este aspecto con un 85% y Virgin en “Mala atención/gente poco amable” (33%).

Gráfica 49. **Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal - Presencial**

Presencial



Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo a través del canal presencial (N:50)

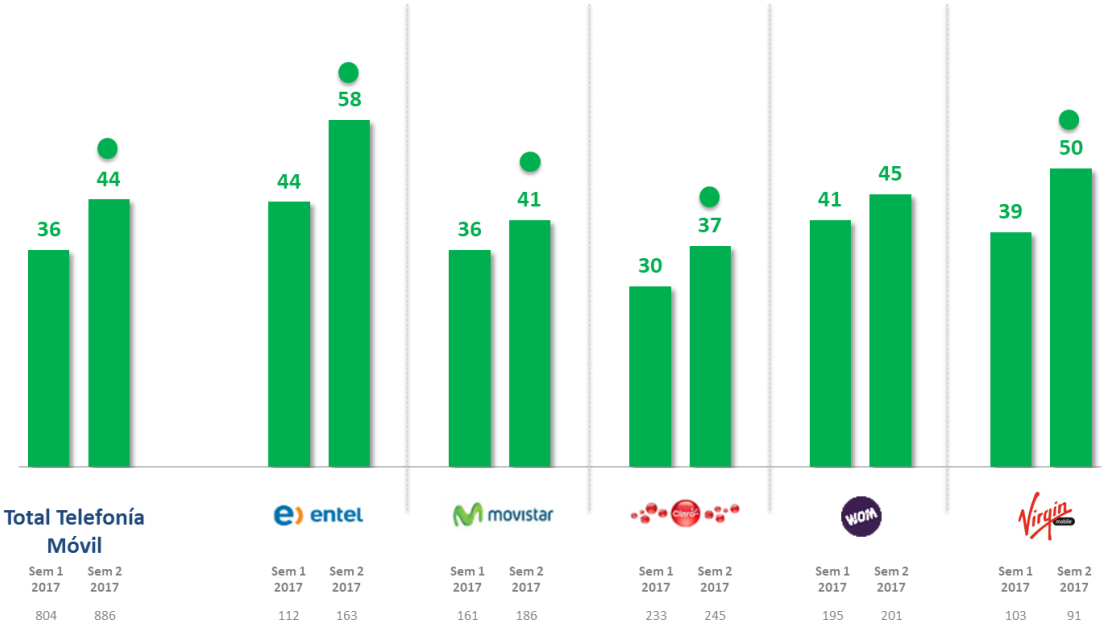
*Categorías se ordenan respecto razones de insatisfacción en canal presencial, por lo tanto no se mantiene orden anterior considerando el total

**Virgin no cuenta con canal presencial para interposición de reclamos y solo presta servicios de prepago.

En el canal presencial, los clientes de Entel mencionan en un 75% que “no le solucionan el problema” al interponer reclamos en canales presenciales, mientras que los usuarios de Movistar indican en un 44% que la atención al realizar un reclamo es mala.

¿Y su problema fue resuelto?

Gráfica 50. **Tasa de resolución del problema – 1 y 2 sem. 2017**

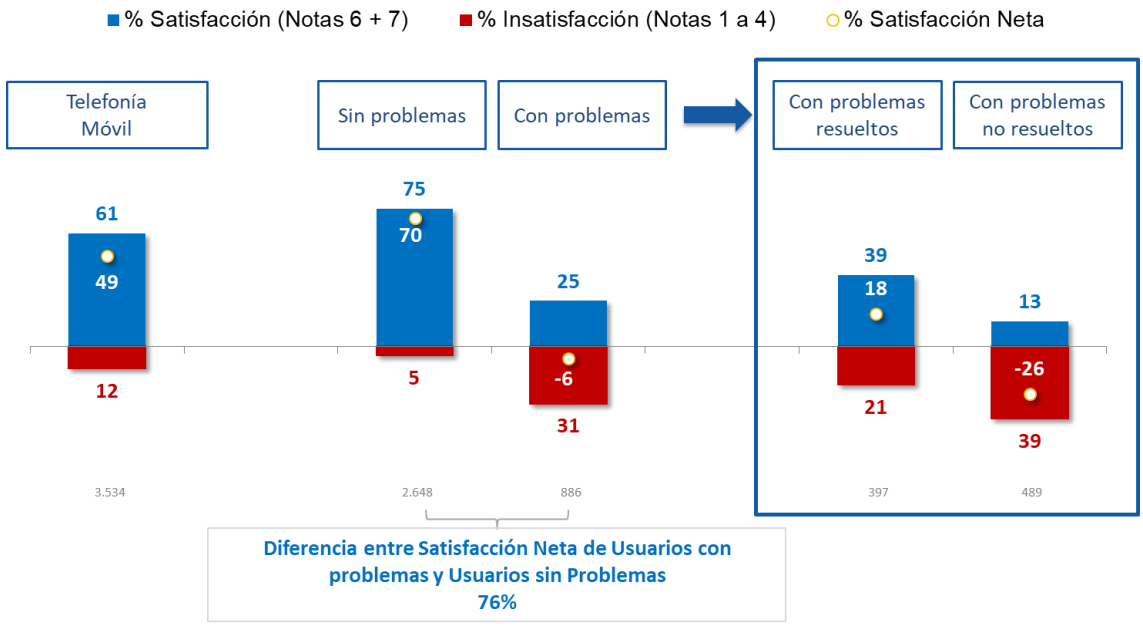


Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (886).

* Virgin solo presta servicios de prepago.

De los usuarios que tuvieron problemas con su servicio de Telefonía Móvil, un 44% declara que este fue resuelto, mejorando 8 puntos respecto de la medición anterior. Todas las empresas, con excepción de Wom, presentan mejoras significativas.

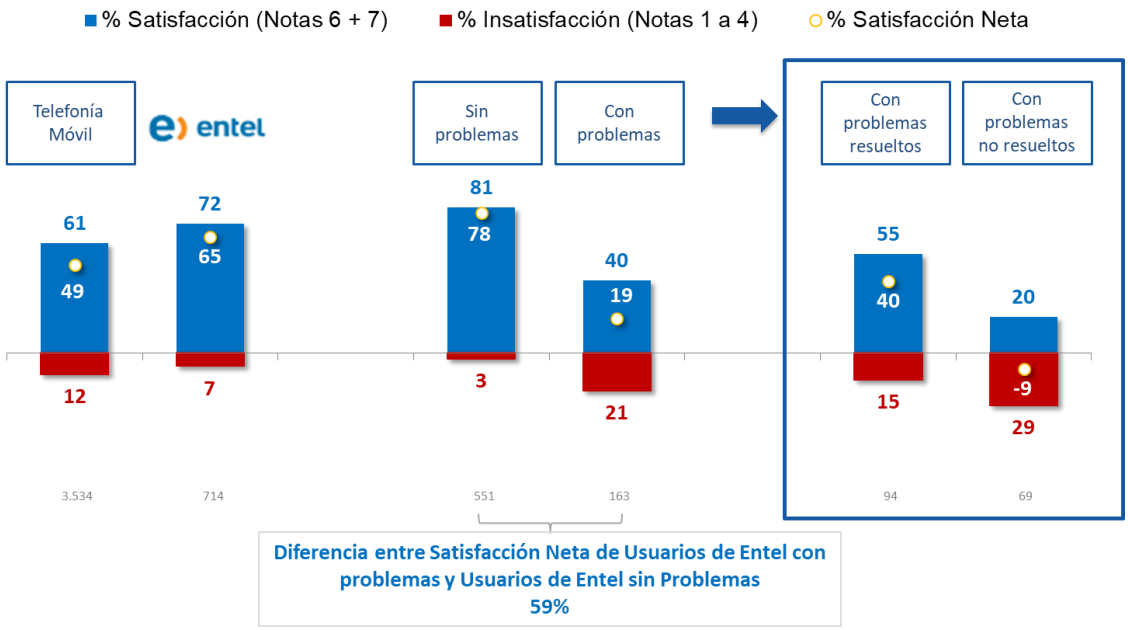
Gráfica 51. **Satisfacción con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.**



Casos: 3.534. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 76% en la satisfacción neta de los usuarios de Telefonía Móvil, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 44% la satisfacción.

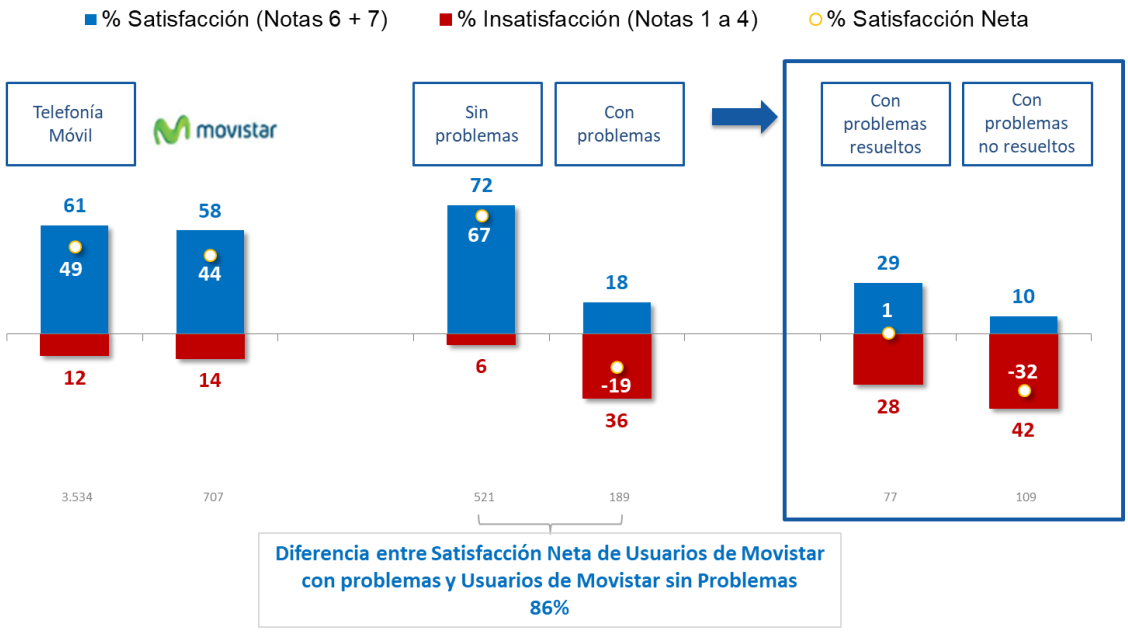
Gráfica 52. **Satisfacción de usuarios de Entel con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.**



Casos: 3.534. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 59% en la satisfacción neta de los usuarios de Entel, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 49% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

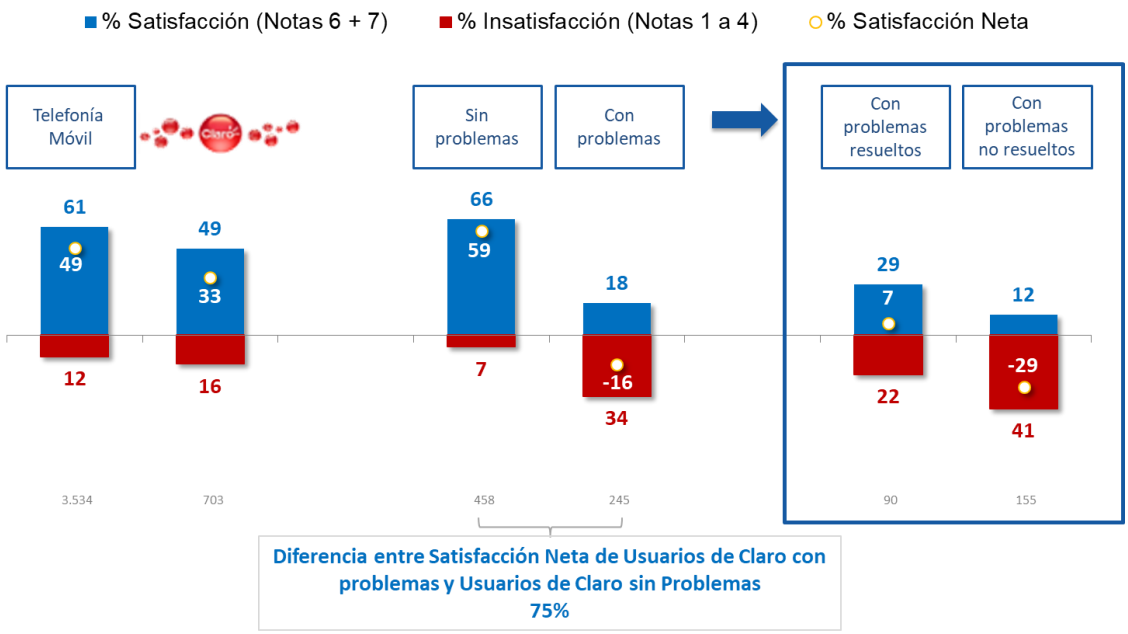
Gráfica 53. **Satisfacción de usuarios de Movistar con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.**



Casos: 3.534. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 86% en la satisfacción neta de los usuarios de Movistar, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 33% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

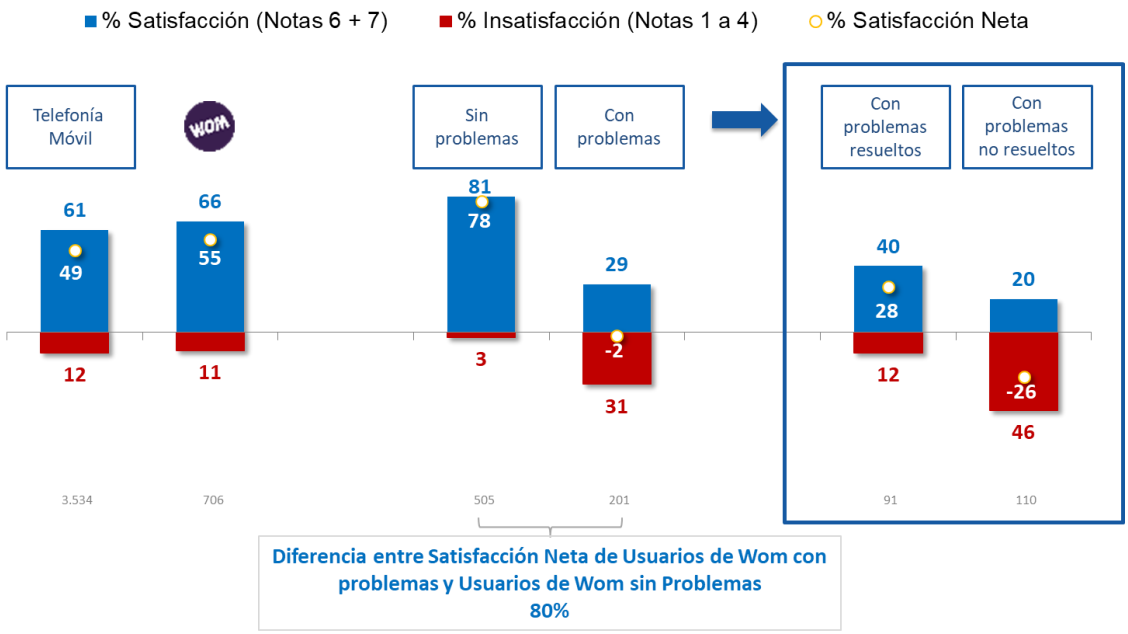
Gráfica 54. **Satisfacción de usuarios de Claro con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.**



Casos: 3.534. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 75% en la satisfacción neta de los usuarios de Claro, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 36% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

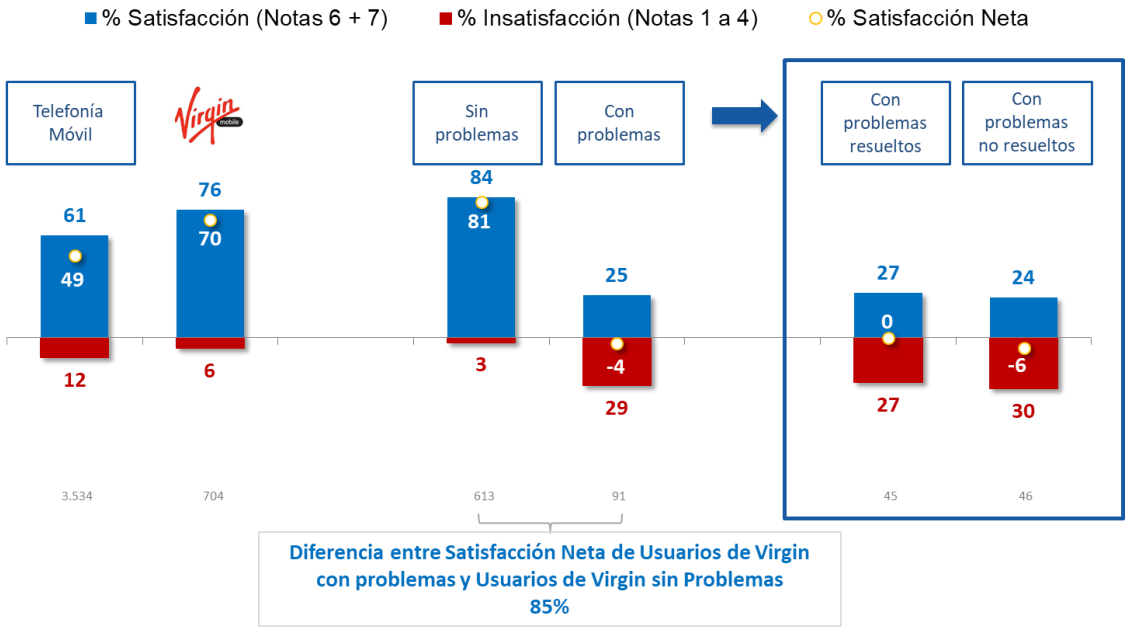
Gráfica 55. **Satisfacción de usuarios de Wom con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.**



Casos: 3.534. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 80% en la satisfacción neta de los usuarios de Wom, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 54% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

Gráfica 56. **Satisfacción de usuarios de Virgin con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.**

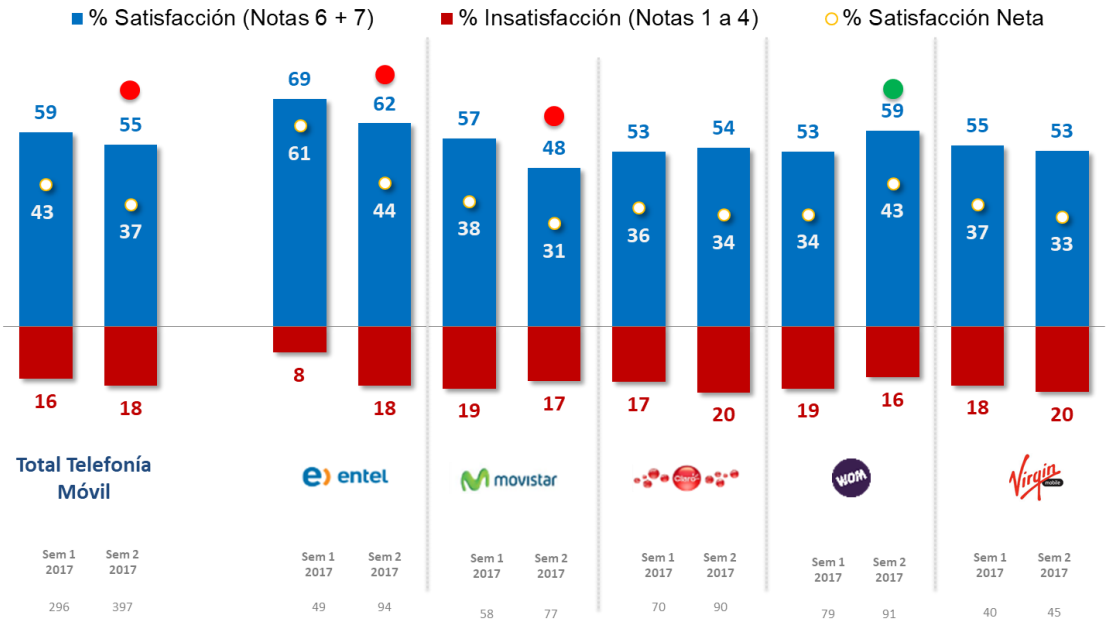


Casos: 3.534. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 85% en la satisfacción neta de los usuarios de Virgin, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 6% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

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 57. **Satisfacción con la solución de problemas: 1 y 2 sem. 2017**

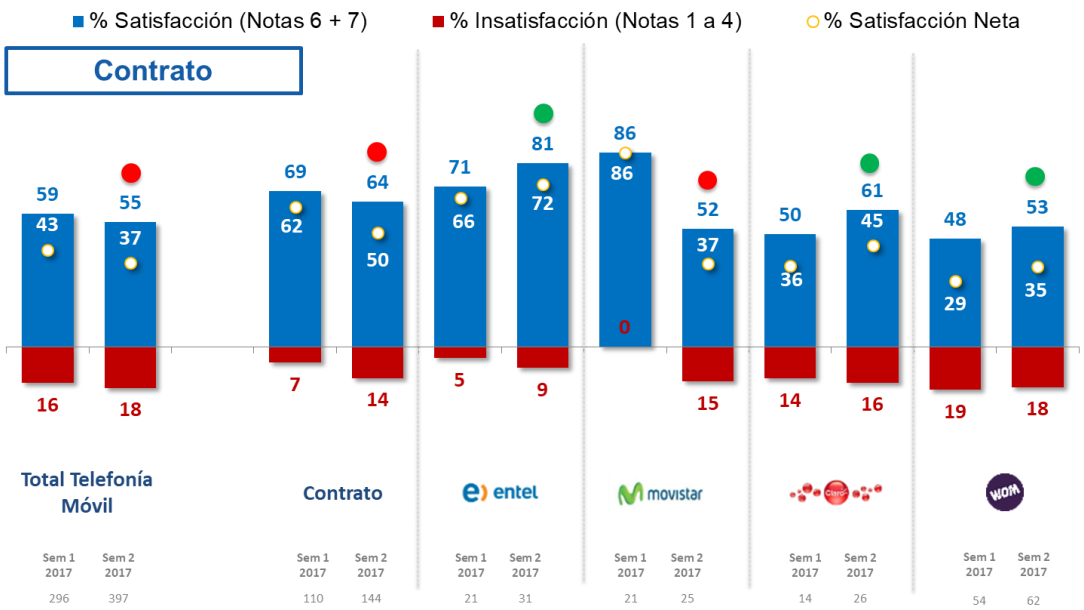


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". ** Virgin solo presta servicios de prepago.

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil y que resolvieron su problema (397)

La satisfacción neta con la resolución del problema es de un 37% a nivel total, 6 puntos menos respecto del primer semestre. La satisfacción neta más alta se identifica en Entel (44%). Respecto del primer semestre, Entel y Movistar bajan en forma significativa y Wom mejora 9 puntos.

Gráfica 58. **Satisfacción con la solución de problemas por tipo de plan – Contrato 1 y 2 sem. 2017**



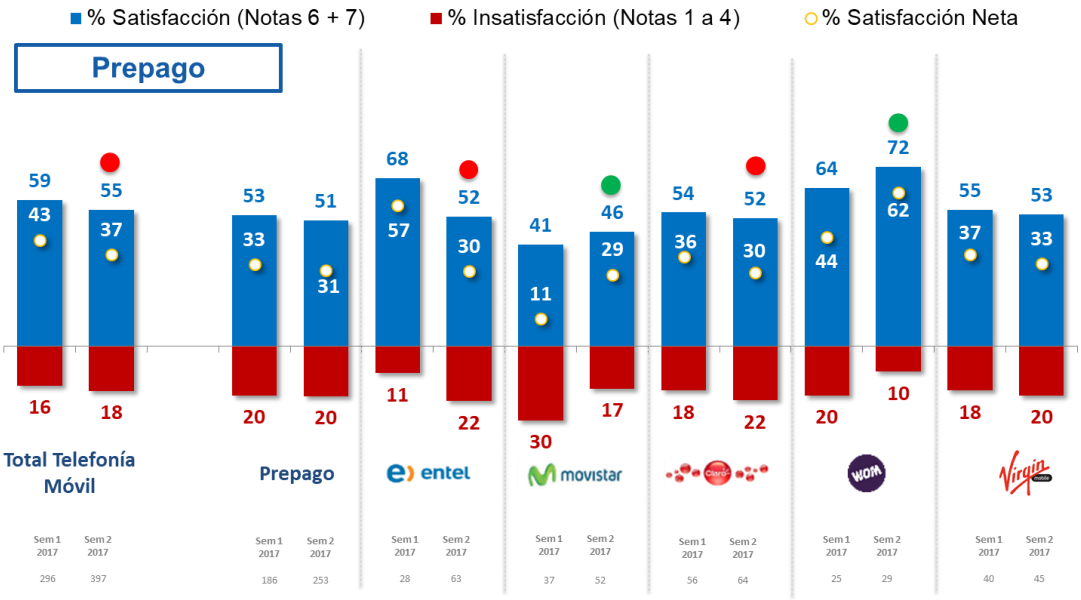
(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". * Virgin se mide solo en prepago.

Casos: usuarios contrato que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil y que resolvieron su problema (144)

En contrato existe una satisfacción neta de 50%, cayendo 12 puntos respecto a la medición anterior. Todas las compañías, con excepción de Movistar, mejoran en la satisfacción neta. Entel presenta la satisfacción neta más alta (72%), mejorando 6 puntos respecto de la medición anterior, mientras que Movistar cae 49 puntos en la satisfacción neta[5].

[5] Cabe señalar que este análisis se realiza sobre una base muy baja de casos.

Gráfica 59. **Satisfacción con la solución del problema por tipo de plan: Prepago 1 y 2 sem. 2017**



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". * Virgin se mide solo en prepago.

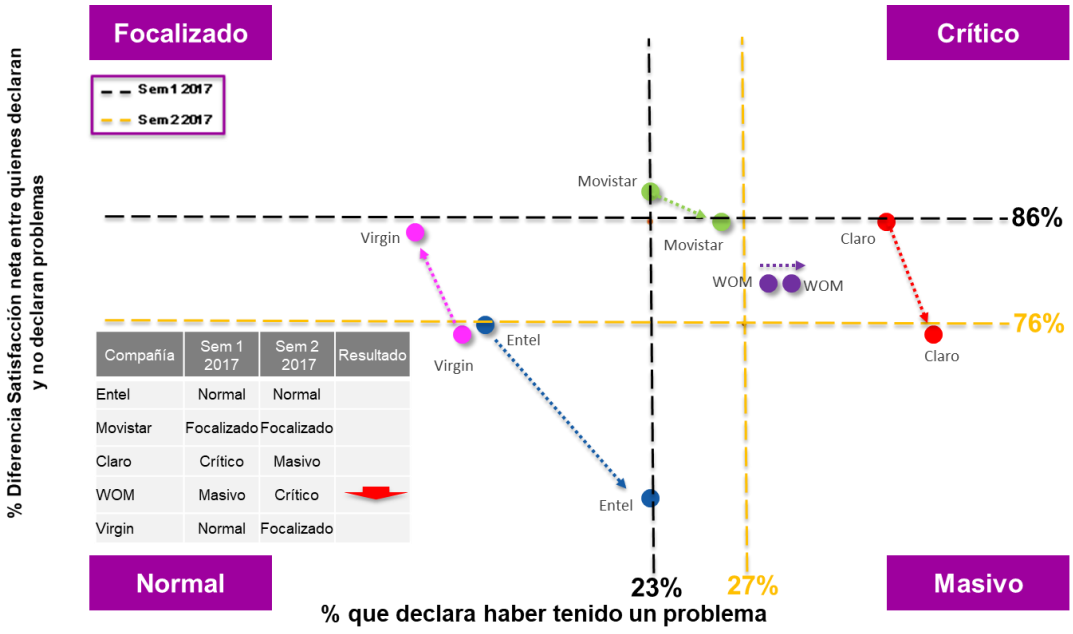
Casos: usuarios prepago que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil y que resolvieron su problema (242)

En prepago existe una satisfacción neta de 31%, cayendo 2 puntos respecto a la medición anterior. Entre las compañías, destaca el alza en Movistar y WOM, mientras que Entel y Claro caen en este indicador entre los usuarios con prepago.

8.1.4. Principales indicadores: Telefonía Móvil

Análisis de impacto de problemas sobre la satisfacción

Gráfica 60. **Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Telefonía Móvil, Segundo semestre de 2016 y Primer semestre de 2017.**

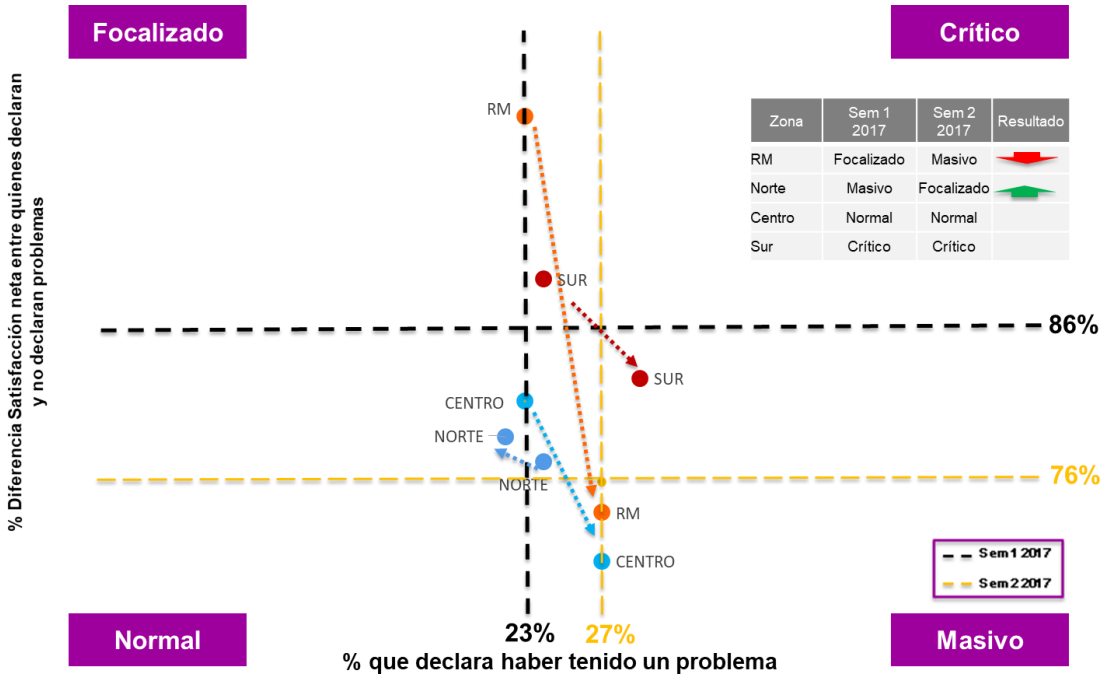


(*) El impacto de los problemas corresponde a la diferencia en Satisfacción Neta, entre quienes no declaran problemas y quienes sí lo hacen.

*Mejora respecto de la medición anterior
*Empeora respecto de la medición anterior

- Entel: Si bien disminuye impacto, no se visualizan cambios de cuadrante respecto de medición anterior
- Movistar: No se visualizan cambios respecto de medición anterior.
- Claro: Disminuye impacto, lo que hace ubicarse en el cuadrante masivo.
- Wom: Aumenta levemente la tasa de problemas, pero el desplazamiento de los ejes lo hacen ubicarlo en crítico.
- Virgin: Aumenta impacto, y pasa del cuadrante normal al focalizado.

Gráfica 61. **Impacto de problemas en la Satisfacción de Telefonía Móvil, por Zona, 1 y 2 sem. 2017**



Zona	Sem 1 2017	Sem 2 2017	Resultado
RM	Focalizado	Masivo	
Norte	Masivo	Focalizado	
Centro	Normal	Normal	
Sur	Crítico	Crítico	

*Mejora respecto de la medición anterior
*Empeora respecto de la medición anterior

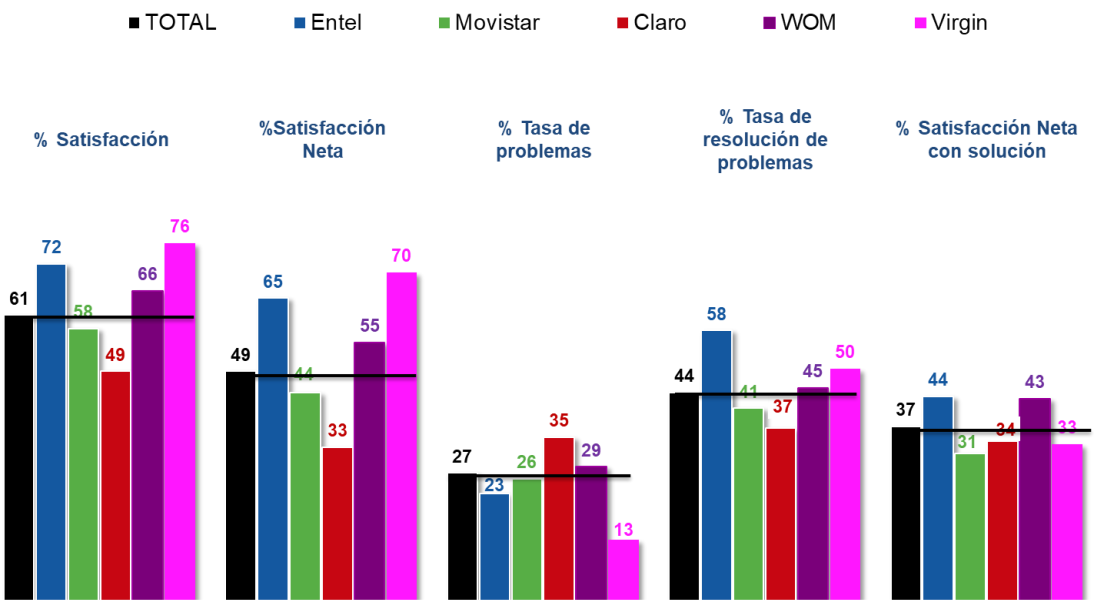
(*) El impacto de los problemas corresponde a la diferencia en Satisfacción Neta, entre quienes no declaran problemas y quienes sí lo hacen. ** Virgin solo presta servicios de prepago.

5

En relación al semestre anterior y por zona, se registra una mejora en el Norte, pasando del cuadrante Masivo al Normal, debido a que registra un impacto y tasa de problemas mejor al promedio del servicio. RM empeora, pasando del cuadrante focalizado al masivo, ya que registra una baja en el impacto, pero aumento en la tasa de problemas.

A modo de resumen, las gráficas siguientes muestran los principales indicadores del servicio de Telefonía Móvil.

Gráfica 62. **Principales indicadores de Telefonía Móvil, Segundo semestre de 2017.**



Casos: 3.534

** Virgin solo presta servicios de prepago.

Gráfica 63. **Principales indicadores de Telefonía Móvil, 1 y 2 sem. 2017**

	TOTAL		entel		movistar		Claro		WOM		Virgin	
	2017 SEM 1	2017 SEM 2	2017 SEM 1	2017 SEM 2	2017 SEM 1	2017 SEM 2	2017 SEM 1	2017 SEM 2	2017 SEM 1	2017 SEM 2	2017 SEM 1	2017 SEM 2
% Satisfacción	61	61	72	72	59	58	50	49	62	66	71	76
% Satisfacción Neta	48	49	64	65	46	44	31	33	51	55	64	70
% Tasa de problemas	23	27	16	23	23	26	33	35	28	29	15	13
% Tasa de resolución	36	44	44	58	36	41	30	37	41	45	39	50
% Satisfacción neta con solución	43	37	61	44	38	31	36	34	34	43	37	33

Casos: 3.534

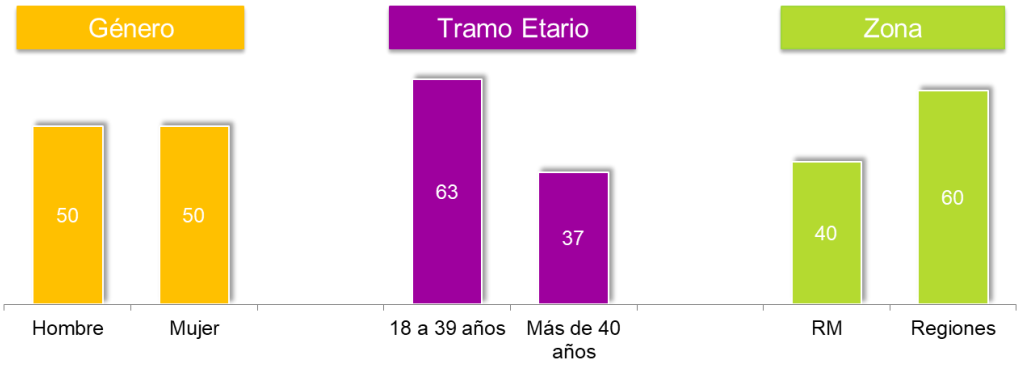
** Virgin solo presta servicios de prepago.

8.2. Internet Móvil

8.2.1. Perfil de los entrevistados

Gráfica 64. **Ponderación por segmento de los usuarios de Internet Móvil**

		N	% No ponderado	% Ponderado	Error Muestral
Variables de clasificación	Hombre	1.836	52	50	2,3
	Mujer	1.684	48	50	2,4
	18 – 39	2.381	68	63	2,0
	Más de 40	1.139	32	37	2,4
	RM	1.652	47	40	2,4
	Regiones	1.868	53	60	2,3



Casos: 3.520

* Caracterización de la Muestra con datos ponderados y expresado en porcentaje.

En la composición de la muestra la variable genero se distribuye en un 50% de hombres y 50% de mujeres. A su vez, los usuarios con edades que fluctúan entre los 40 años o más es menor (37%) que los usuarios entre 18 y 39 años (63%). La composición demográfica presenta una proporción mayor en regiones respecto a la Región Metropolitana.

Gráfica 65. **Características demográficas de usuarios de Internet Móvil**

Género

Compañía	Base (n)	% Hombre	% Mujer	Total
Entel	701	49	51	100
Movistar	702	50	50	100
Claro	705	49	51	100
WOM	709	55	45	100
Virgin	703	58	42	100
TOTAL	3.520	50	50	100

Tramo Etario

Compañía	Base (n)	% 18 a 39	% 40 o Más	Total
Entel	701	60	40	100
Movistar	702	59	41	100
Claro	705	63	37	100
WOM	709	76	24	100
Virgin	703	80	20	100
TOTAL	3.520	63	37	100

Zona

Compañía	Base (n)	% RM	% Regiones	Total
Entel	701	40	60	100
Movistar	702	38	62	100
Claro	705	42	58	100
WOM	709	46	54	100
Virgin	703	52	48	100
TOTAL	3.520	40	60	100

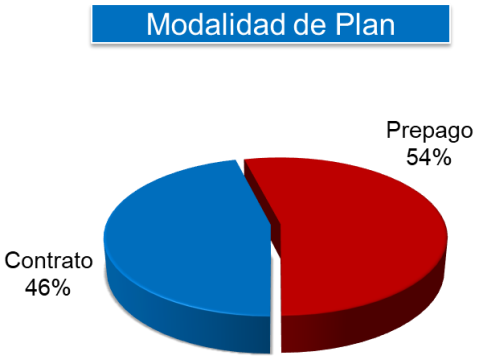
* Virgin solo presta servicios prepago.

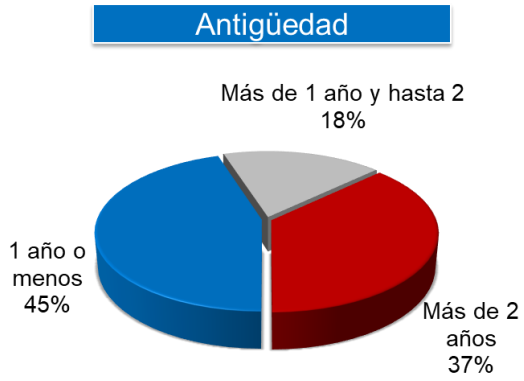
Casos: 3.520

Al igual que en mediciones anteriores, en Internet Móvil se entrevistaron usuarios de Entel, Movistar, Claro, Wom y Virgin.

Los usuarios de Virgin y WOM son más hombres y usuarios más jóvenes en comparación a las otras compañías. Por zona, se identifica una proporción mayor de usuarios en RM de Virgin, mientras que Entel y Movistar tienen una proporción mayor de usuarios en regiones.

Gráfica 66. **Características de contratos de servicio de Internet Móvil**





Compañía	Base (n)	% Contrato	% Prepago	Total
Entel	701	43	57	100
Movistar	702	50	50	100
Claro	705	43	57	100
WOM	709	67	33	100
Virgin	703	-	100	100
TOTAL	**3.520**	**46**	**54**	**100**

Compañía	Base (n)	% 1 año o menos	% Más de 1 y hasta 2	% Más de 2 años	Total
Entel	701	39	16	45	100
Movistar	702	42	17	41	100
Claro	705	46	22	32	100
WOM	709	75	20	5	100
Virgin	703	34	35	31	100
TOTAL	**3.520**	**45**	**18**	**37**	**100**

* Virgin solo presta servicios prepago.

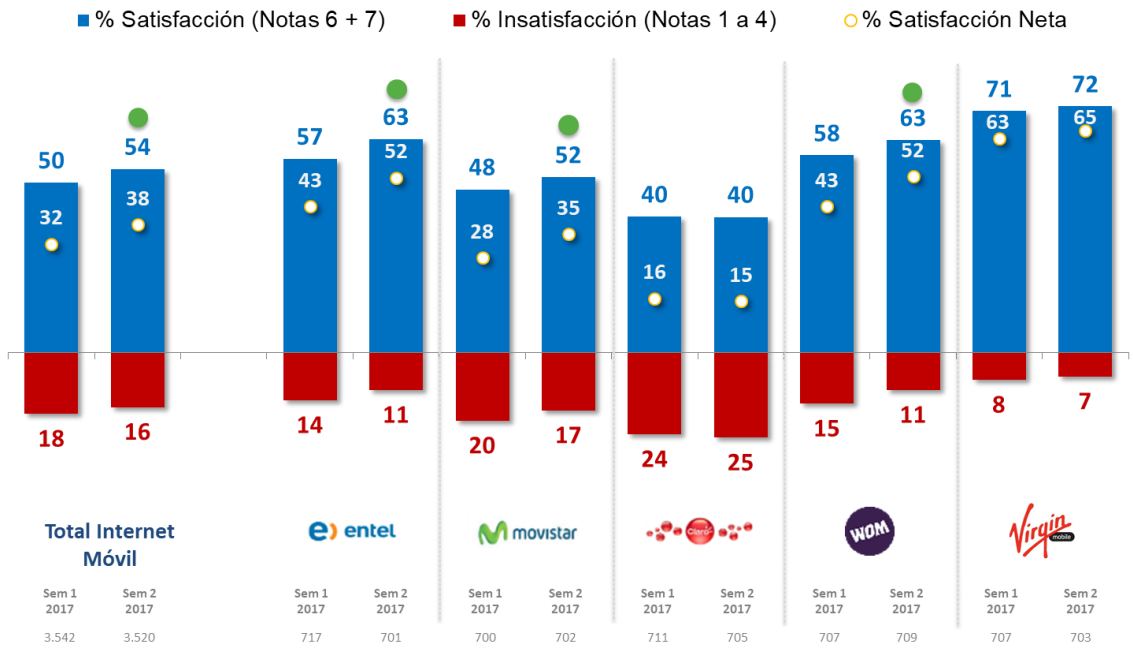
Casos: 3.520

La mayoría de los usuarios de Internet Móvil tienen prepago, con un 54%, mientras que el restante 46% corresponde a modalidad contrato. Es importante mencionar que Virgin solo cuenta con modalidad prepago. Wom se destaca por tener una mayor proporción de usuarios con contrato (67%). Respecto a la antigüedad, el 45% de los entrevistados indica ser cliente de su empresa hace un año o menos. También Wom destaca por el bajo porcentaje de usuarios con más de dos años de antigüedad (5%).

8.2.2. Satisfacción con empresas de Internet Móvil

"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 de Internet Móvil)?

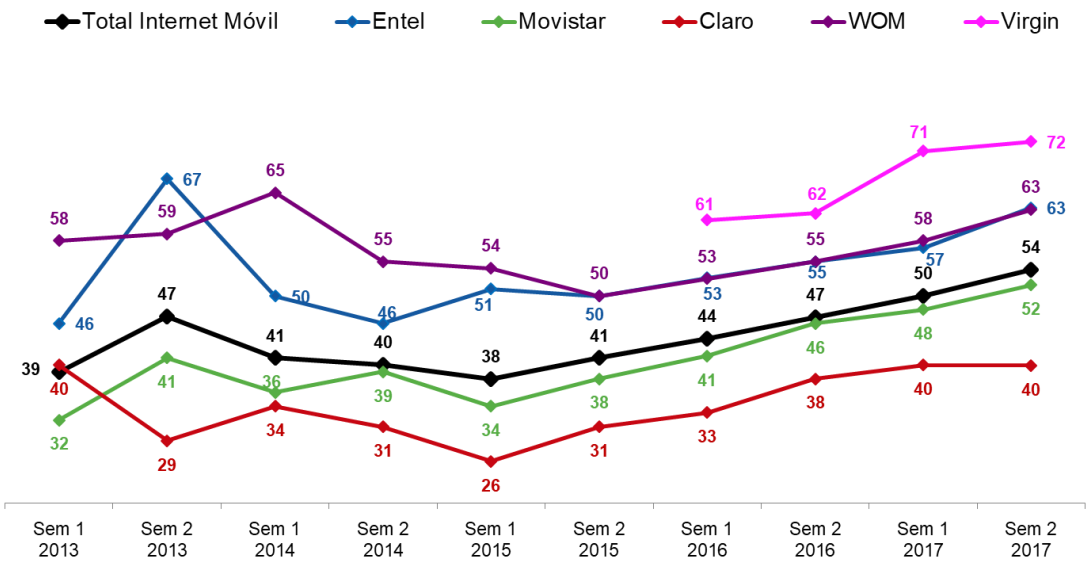
Gráfica 67. **Satisfacción con Internet Móvil, 1 y 2 sem. 2017**



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".* Virgin solo presta servicios prepago.

Existe un 38% de satisfacción neta con el servicio de Internet Móvil, mejorando este indicador en 6 puntos porcentuales respecto a la medición anterior. Entre las compañías, Virgin tiene la mayor satisfacción neta (65%). En general, todas las compañías tienen una mejor satisfacción neta respecto al primer semestre de 2017, destacando en su mejora Entel, Movistar y WOM.

Gráfica 68. **Satisfacción con Internet Móvil - Evolutivo**

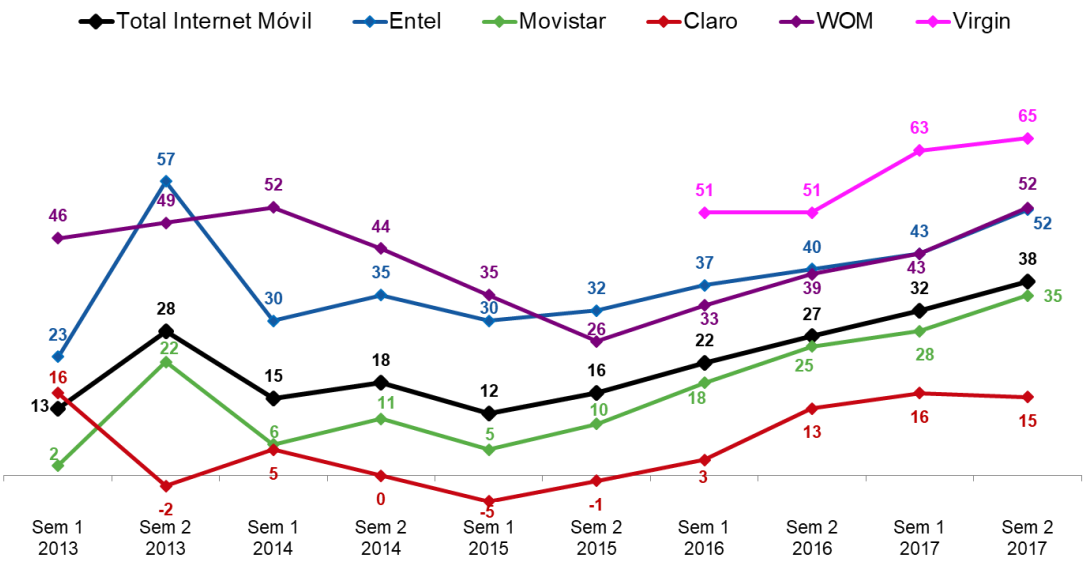


* Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: 3.520

En cuanto al nivel de satisfacción, todas las empresas continúan consolidando la tendencia al alza que han registrado continuamente desde el segundo semestre de 2015. Virgin se mantiene como la compañía con la mayor satisfacción, seguida por Wom y Entel. Bajo el promedio de satisfacción se encuentran Claro y Movistar.

Gráfica 69. **Satisfacción neta con Internet Móvil - Evolutivo**

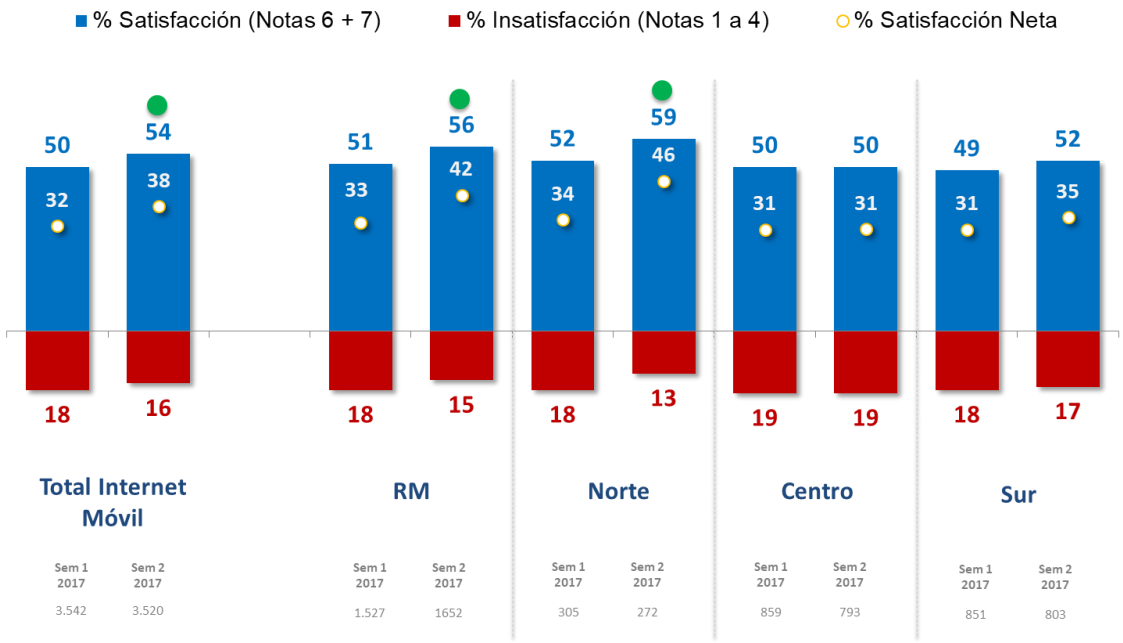


* Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: 3.520

El total de satisfacción neta en Internet Móvil continúa mejorando desde el primer semestre de 2015. Por compañía, Virgin se mantiene liderando en este indicador por sobre el resto de las empresas (65%). Claro y Movistar se mantienen con niveles de satisfacción neta por debajo del promedio.

Gráfica 70. **Satisfacción con Internet Móvil, por zona 1 y 2 sem. 2017**

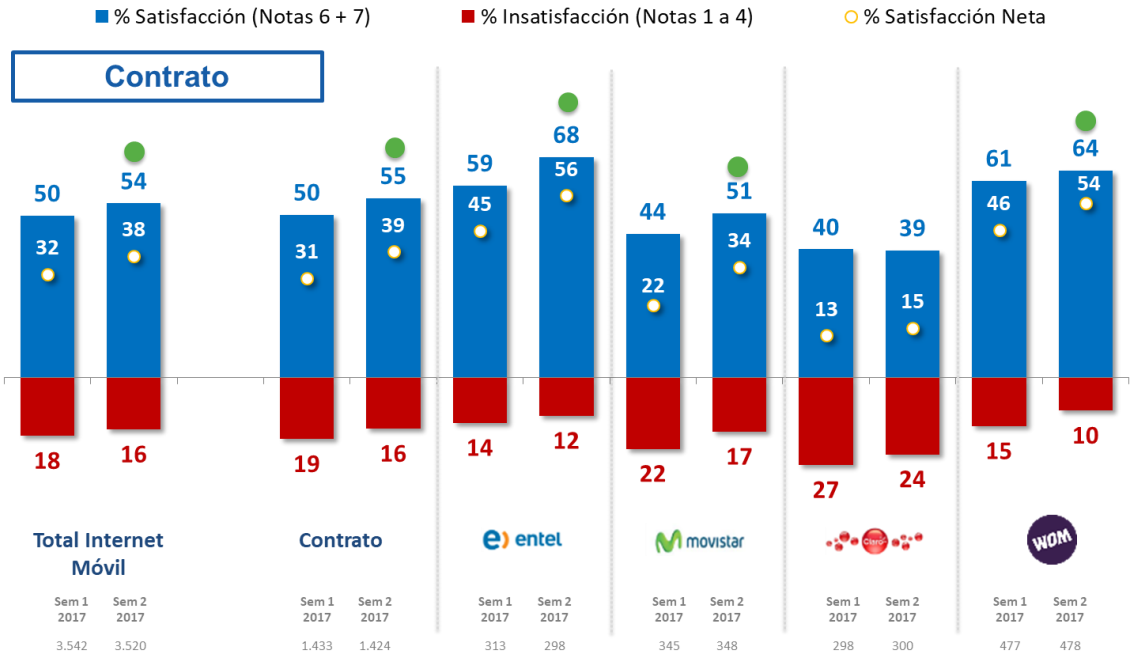


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

(*) Zonas: **RM**: XIII / **Norte**: I – III y XV / **Centro**: IV – VII / **Sur**: VIII – XII y XIV

La zona norte del país presenta una satisfacción neta de 46%, 12 puntos porcentuales sobre la medición anterior. RM también presenta una mejora de 9 puntos. Las zonas centro y sur del país presentan el nivel de satisfacción neta más bajo, con un 31% y 35% respectivamente.

Gráfica 71. **Satisfacción con Internet Móvil, por tipo Plan – Contrato, 1 y 2 sem. 2017**

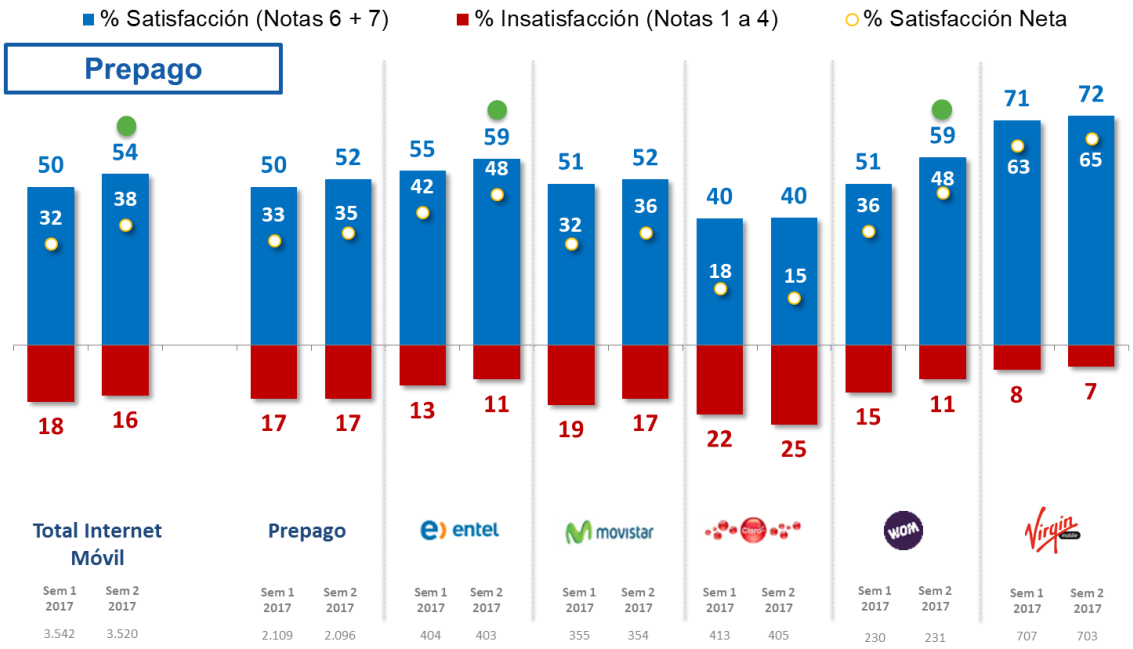


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".* Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: 3.520

Respecto del primer semestre, mejora la satisfacción neta entre los usuarios de contrato (+8) llegando a un 39%. Los usuarios de contrato en Entel tienen la satisfacción neta más alta (56%), 11 puntos porcentuales más que en la medición anterior. Claro por su parte tiene la satisfacción neta más baja (15%). Wom y Movistar destacan respecto del primer semestre, con un 54% y 34% de satisfacción neta respectivamente.

Gráfica 72. **Satisfacción con Internet Móvil por tipo Plan – Prepago, 1 y 2 sem. 2017**

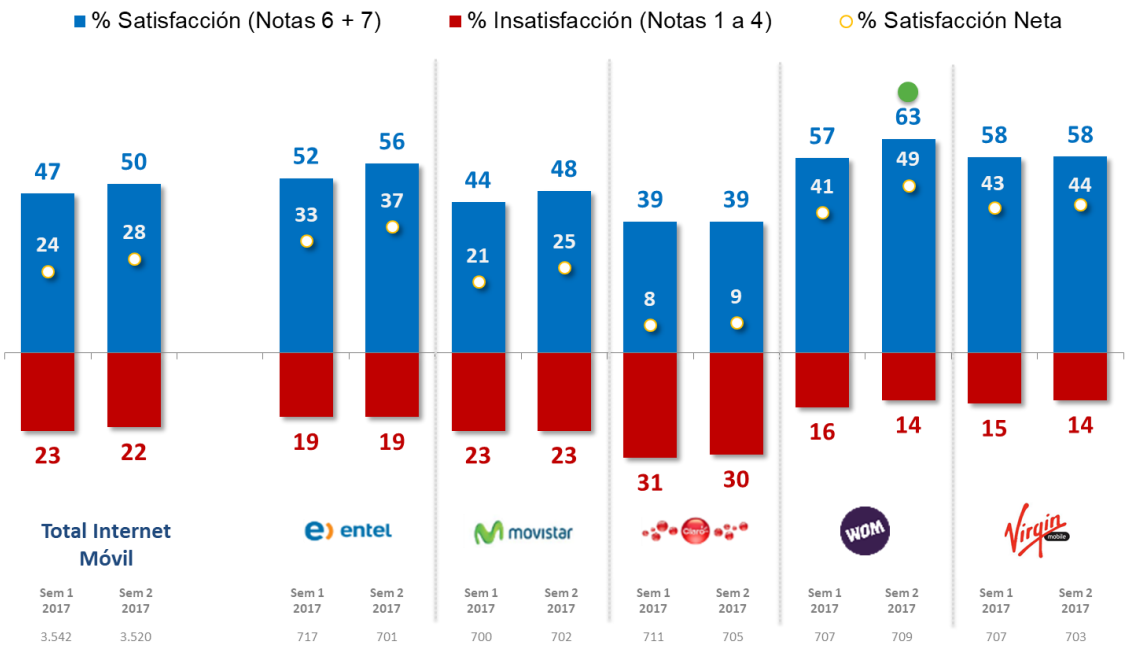


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".* Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: 3.520

Entre los usuarios de Internet Móvil con prepago, la satisfacción neta es de 35%, lo que corresponde a un alza en 2% respecto a la medición anterior. Entel y Wom son las compañías que registran las alzas más importantes, de +6% y +12%, respectivamente, no obstante Virgin sigue liderando con un 65% de satisfacción neta.

Gráfica 73. **Satisfacción con velocidad de Internet Móvil, 1 y 2 sem. 2017**

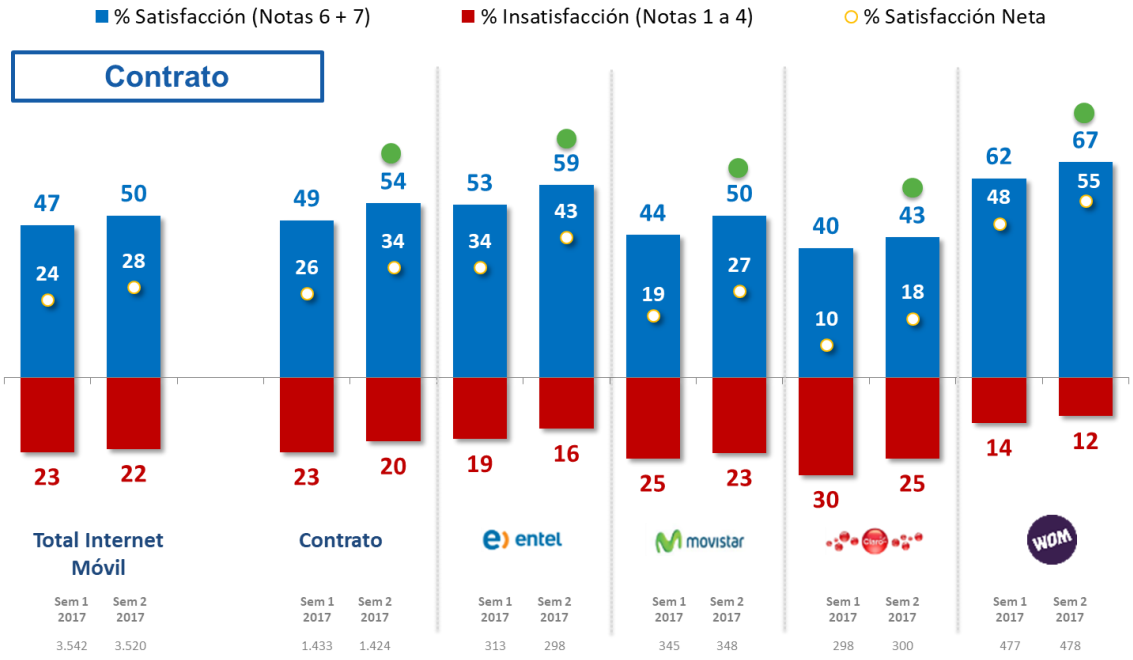


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".* Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: 3.520

La satisfacción neta con la velocidad de Internet Móvil es de 28%, 4 puntos porcentuales más que en la medición anterior. Si bien todas las compañías registran un alza en este indicador, destaca el alza de +8 puntos de Wom (49% de satisfacción neta), que continúa siendo la compañía con la satisfacción neta más alta entre las medidas.

Gráfica 74. **Satisfacción con velocidad de Internet Móvil, por tipo Plan – Contrato, 1 y 2 sem. 2017**

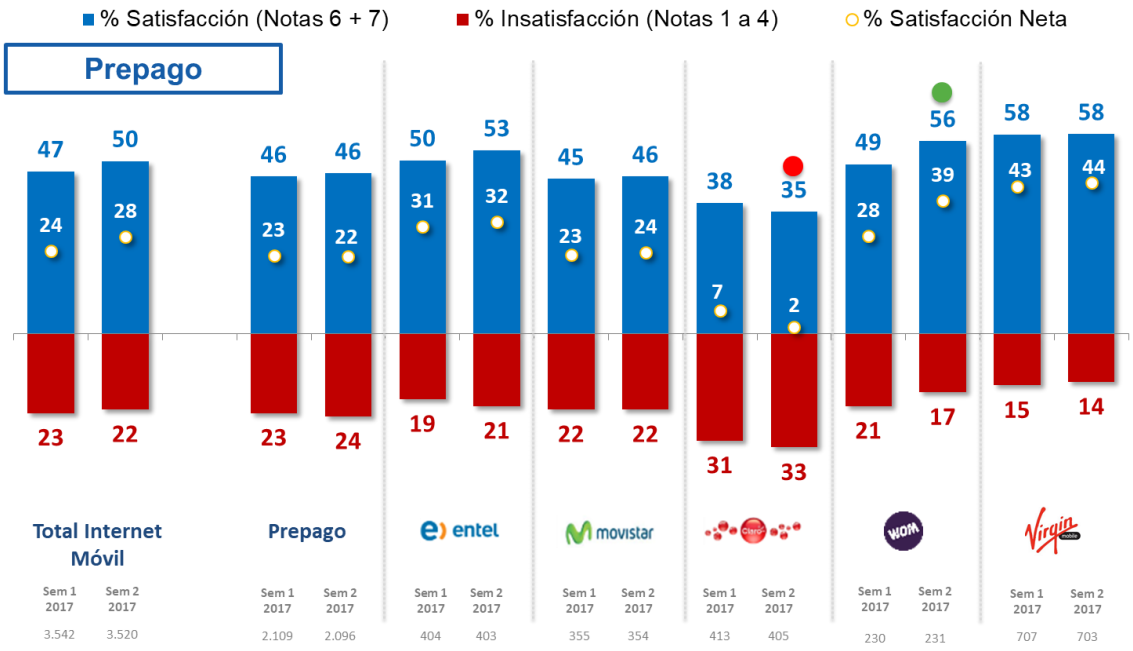


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".* Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: 3.520

Los usuarios con contrato mejoran en 8% su satisfacción neta con la velocidad de internet, quedando en 34%. Todas las empresas registran alzas significativas respecto al semestre anterior: Entel (+9%, llegando a un 43%), Claro (+8%, alcanzando un 18%), Movistar (+8%, obteniendo un 27%) y Wom que es la empresa que lidera en este atributo aumenta 7%, quedando en 55%.

Gráfica 75. **Satisfacción con velocidad de Internet Móvil, por tipo Plan – Prepago, 1 y 2 sem. 2017**



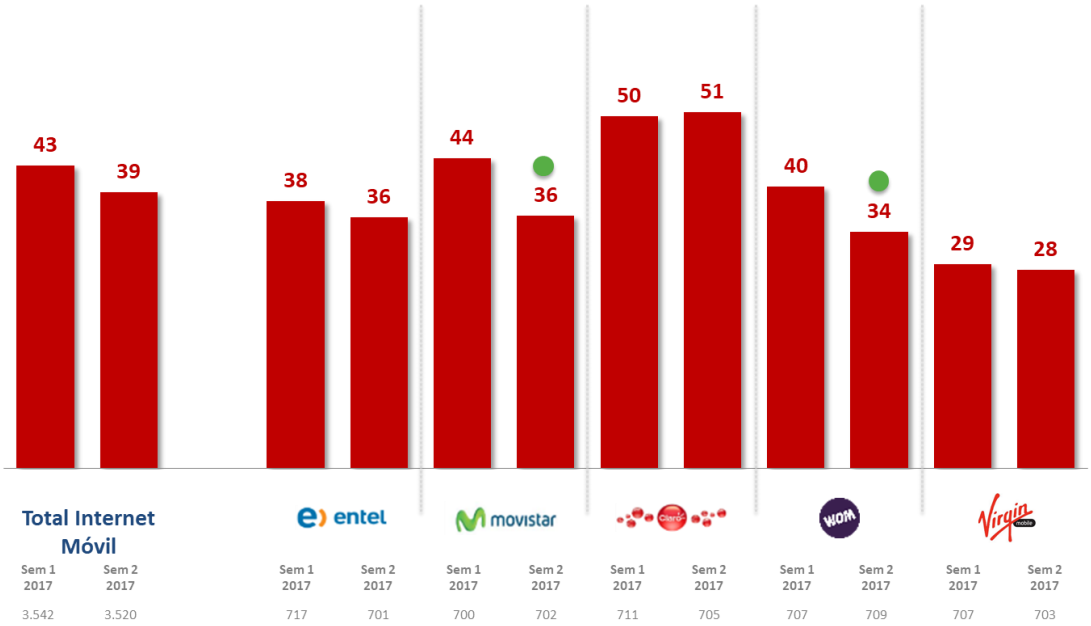
(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".* Virgin solo presta servicios prepago.

Entre los clientes de prepago, la satisfacción neta cae un punto a 22%. Virgin continúa liderando en este segmento con un 44% de satisfacción neta. Claro es la compañía que registra la caída más relevante (-5%) llegando a una satisfacción neta de 2%. Wom mejora 11 puntos en este indicador y llega a un 39% de satisfacción neta.

8.2.3. Problemas, reclamos y resolución: Internet Móvil

"En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de Internet Móvil?".

Gráfica 76. **Tasa de problemas – 1 y 2 sem. 2017**

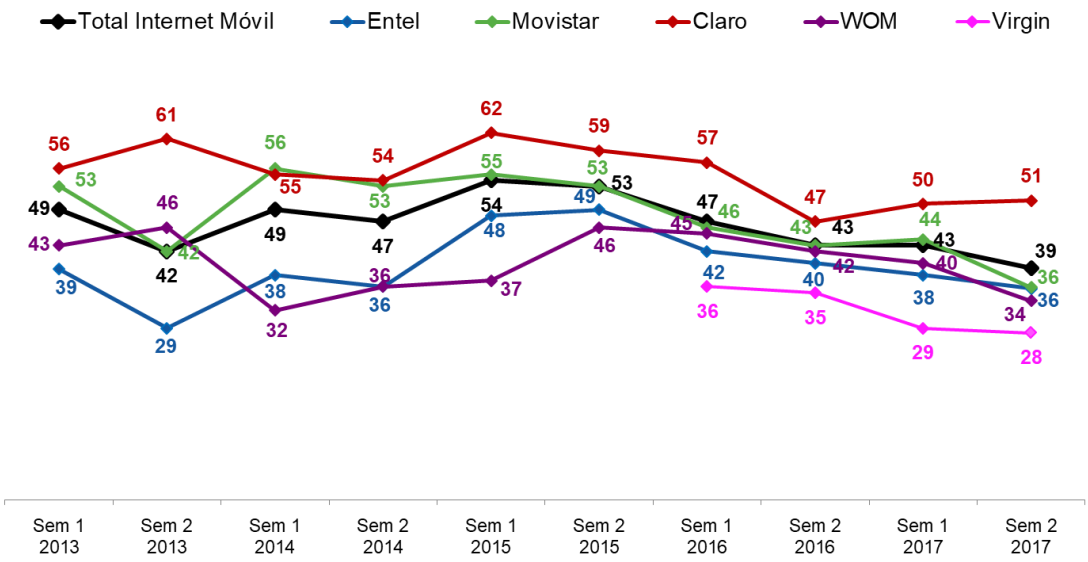


* Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: 3.520

La tasa de problemas baja a un 39%, cuatro puntos menos que en la medición anterior. Entre todas las compañías, Virgin es la compañía con la menor tasa de problemas (28%), mientras que respecto del primer semestre, caen de manera relevante la tasa de problemas en Movistar (-8%) y Wom (-6%), llegando a un 36% y 34% respectivamente. La tasa de problemas más alta la presenta Claro (51%).

Gráfica 77. **Tasa de problemas con servicio de Internet Móvil - Evolutivo**

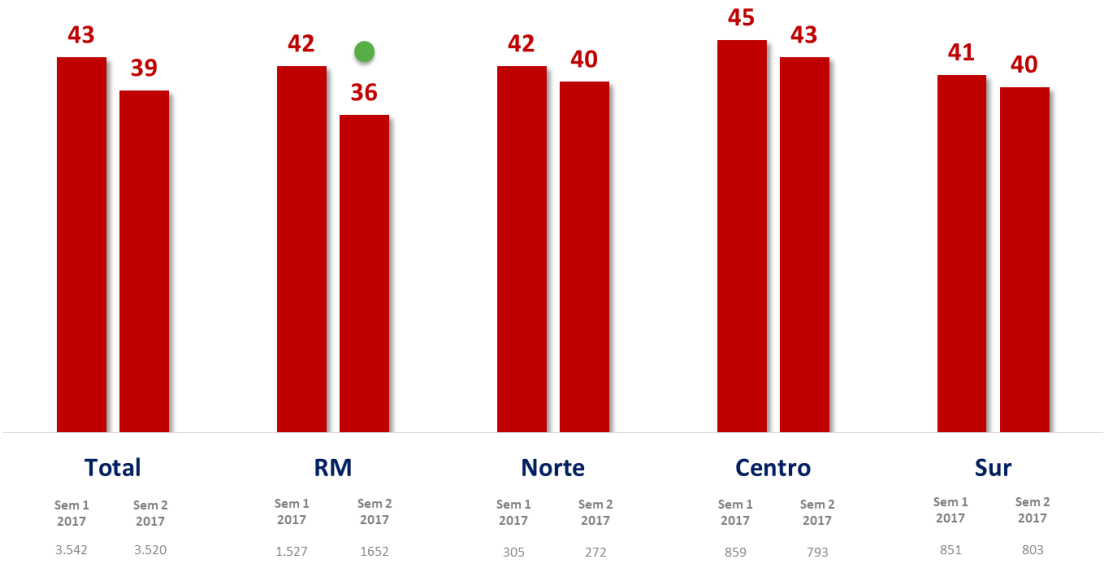


* Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: 3.520

Virgin es la compañía que registra por tercer semestre consecutivo la menor tasa de problemas con el servicio de Internet Móvil, situación opuesta a la de Claro que lleva tres mediciones aumentando su tasa de problemas, sentido opuesto al que se han movilizado el resto de las compañías.

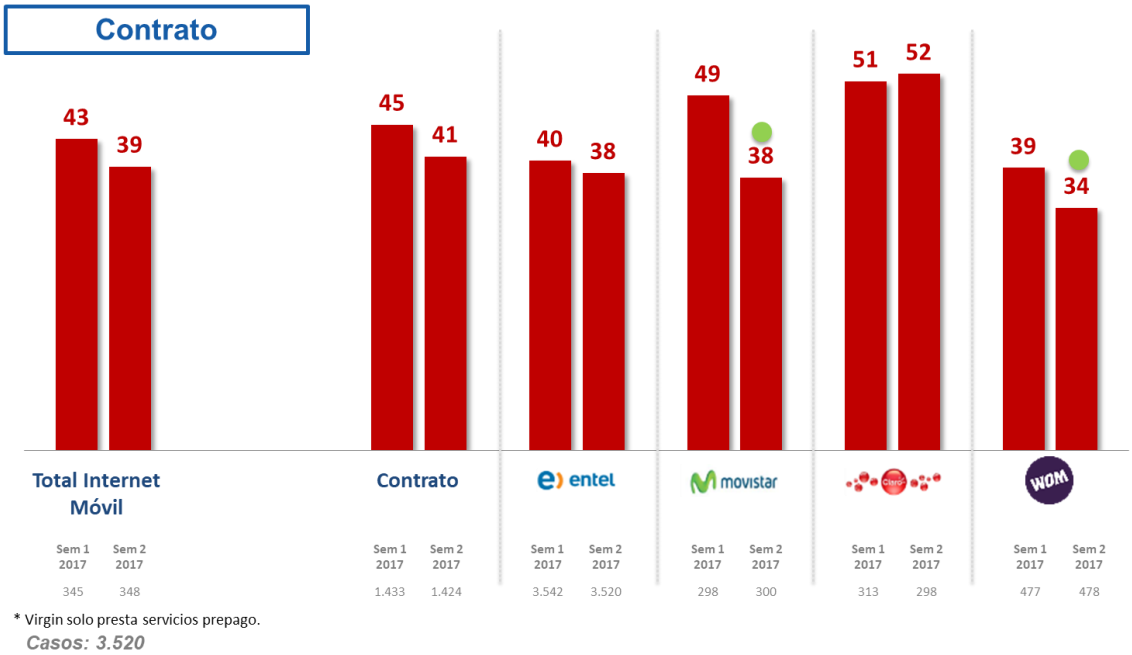
Gráfica 78. **Tasa de problemas por Zona – 1 y 2 sem. 2017**



(*) Zonas: **RM**: XIII / **Norte**: I – III y XV / **Centro**: IV – VII / **Sur**: VIII – XII y XIV

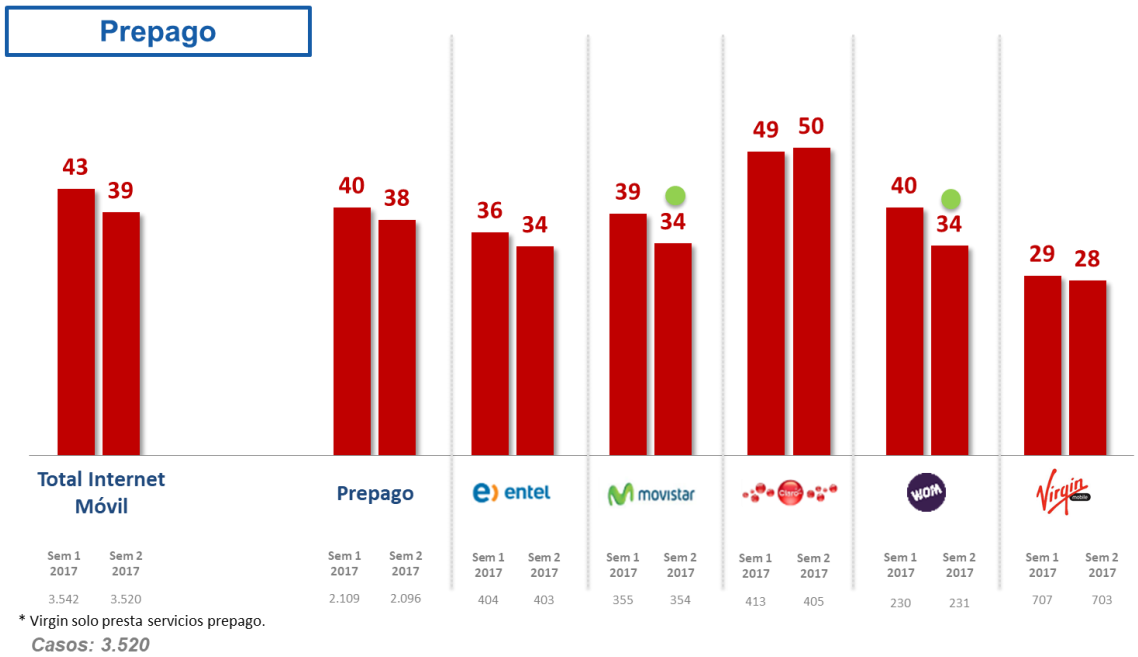
La zona que registra la tasa de problemas más alta es la zona Centro (43%), mientras que en la zona con menor cantidad de problemas es RM (36%), que disminuye en 6 puntos su tasa de problemas.

Gráfica 79. **Tasa de problemas con servicio de Internet Móvil, por tipo de plan – Contrato, 1 y 2 sem. 2017**



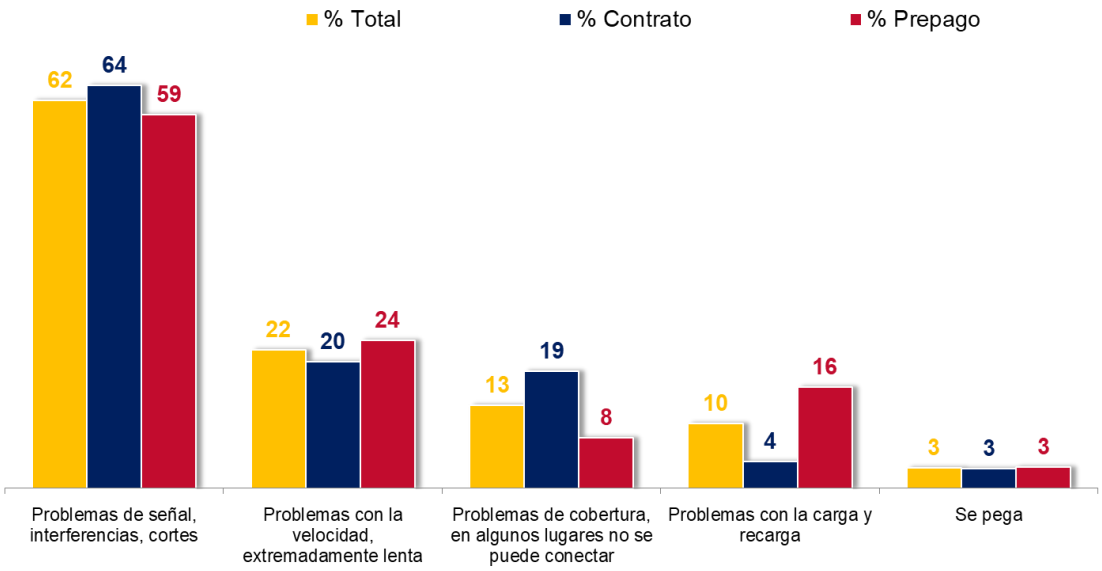
La compañía con la tasa de problemas más baja en contrato es Wom (34%), cayendo además 5 puntos porcentuales respecto del primer semestre. En el caso de Movistar se identifica una disminución de la tasa de problemas de 11 puntos respecto del primer semestre. Claro es la compañía con la mayor tasa de problemas (51%) entre los usuarios con contrato.

Gráfica 80. **Tasa de problemas con el servicio de Internet Móvil por tipo de plan – Prepago, 1 y 2 sem. 2017**



Los usuarios con prepago disminuyen a un 38% su tasa de problemas, dos puntos menos que en el primer semestre. Virgin tiene la menor tasa de reclamos en prepago (28%), mientras que Claro tiene la mayor tasa de reclamo (50%). Respecto del primer semestre, disminuyen de manera relevante la tasa de problemas entre usuarios prepago en Movistar (-5%) y Wom (-6%).

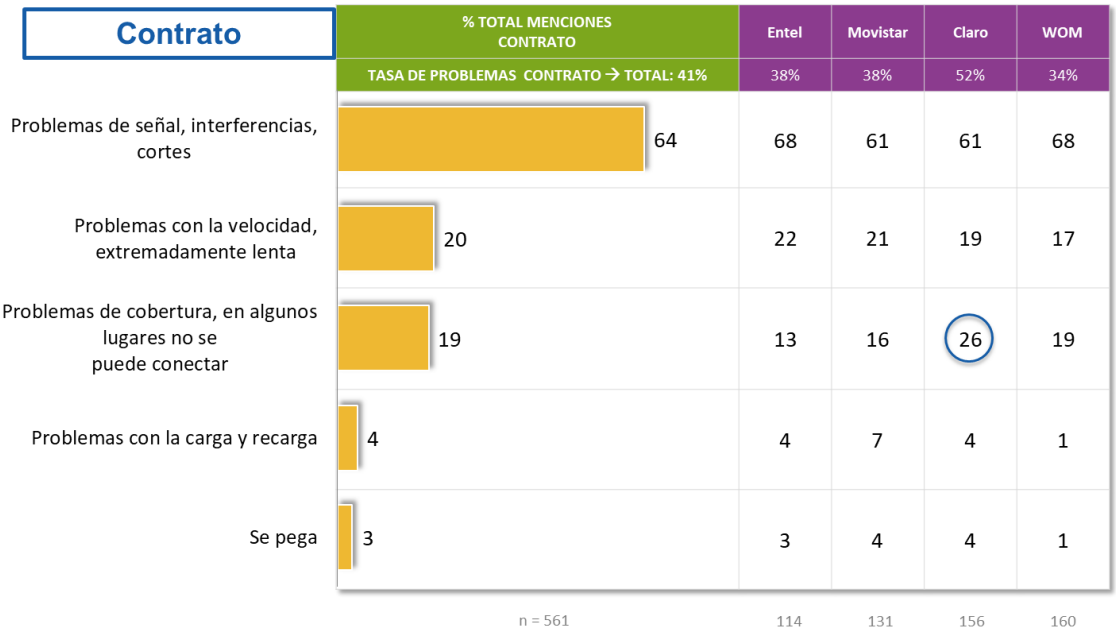
Gráfica 81. **Tipos de problemas de Internet Móvil, por tipo de plan**



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (1.295)

Los problemas de señal son el problema con mayor porcentaje de menciones (62%), seguido de problemas con la velocidad (22%). En tercer lugar de menciones se ubican problemas de cobertura (13%).

Gráfica 82. **Tipos de problemas de Internet Móvil – Contrato**

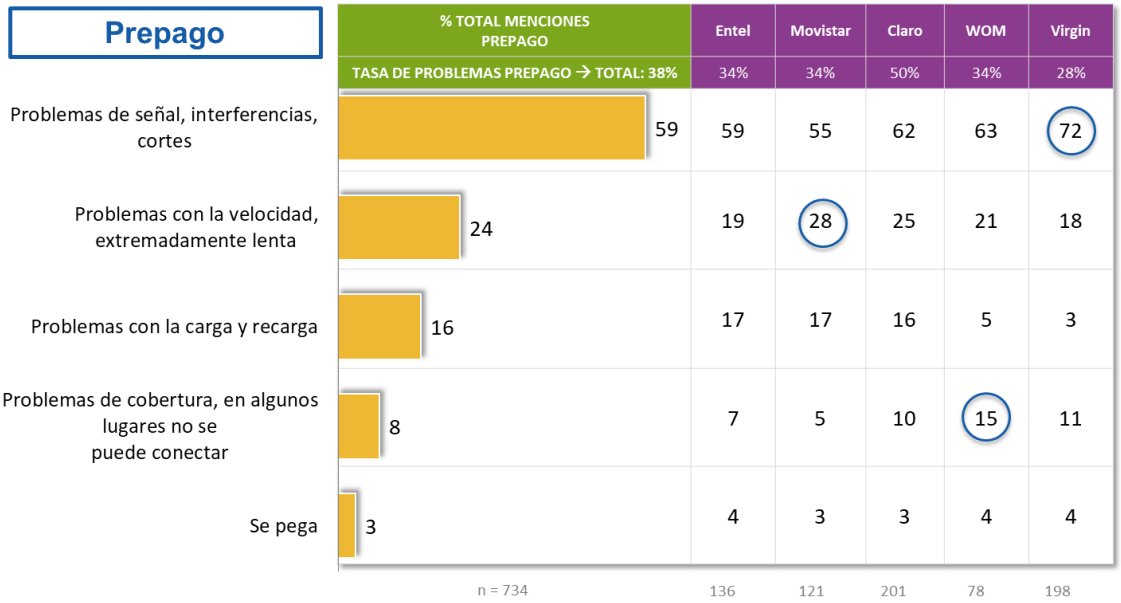


Casos: usuarios con contrato que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (561).

En la tabla se destaca el % de personas que indicaron haber tenido problemas por operador. Se grafican los problemas más mencionados.
*Virgin solo presta servicios de prepago. **Otros problemas: Cortan el servicio estando pagado/ Falta información/ Problemas de atención/ otros.

En contrato, todas las compañías tienen un porcentaje de menciones similar en relación a problemas de señal y con la velocidad. Claro registra una importante mención de problemas vinculados a la cobertura (26%).

Gráfica 83. **Tipos de problemas de Internet Móvil – Prepago**

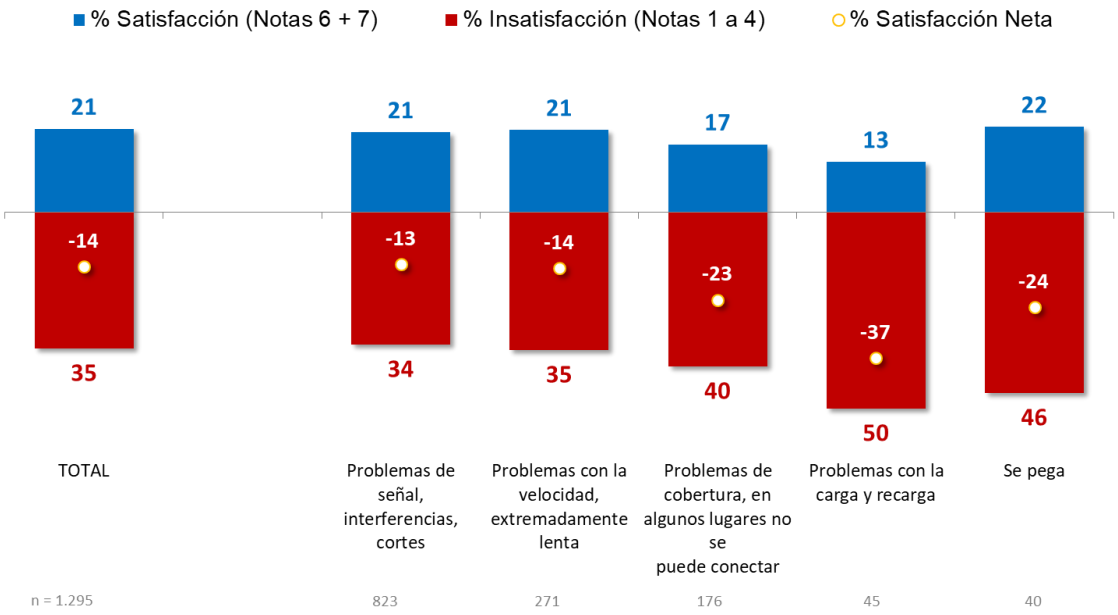


Casos: usuarios con prepago que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (734).

En la tabla se destaca el % de personas que indicaron haber tenido problemas por operador. Se grafican los problemas más mencionados.
**Virgin solo presta servicios de prepago. **Otros problemas: problemas con los cobros, facturas/ Aumento de costos, subió el precio

En prepago, un 72% de los usuarios de Virgin indican tener problemas de señal. Movistar, en cambio, tiene un alto porcentaje de problemas con la velocidad (28%). Los problemas de cobertura son especialmente relevantes entre los usuarios prepago de Wom (15%).

Gráfica 84. **Tipos de problemas de Internet Móvil y Satisfacción**



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

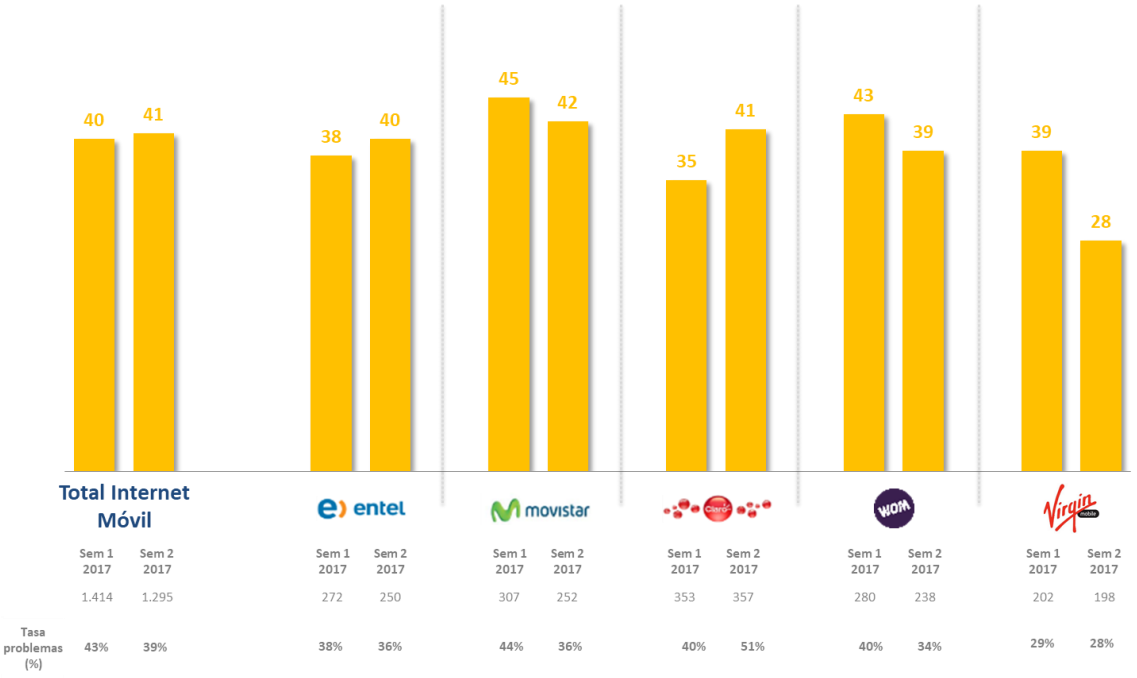
Se grafican los principales problemas descritos anteriormente.

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (1.295)

La satisfacción neta de los usuarios de Internet Móvil que han tenido problemas es -14%, donde los problemas asociados con la carga y recarga son los que más impacto tienen en la satisfacción.

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

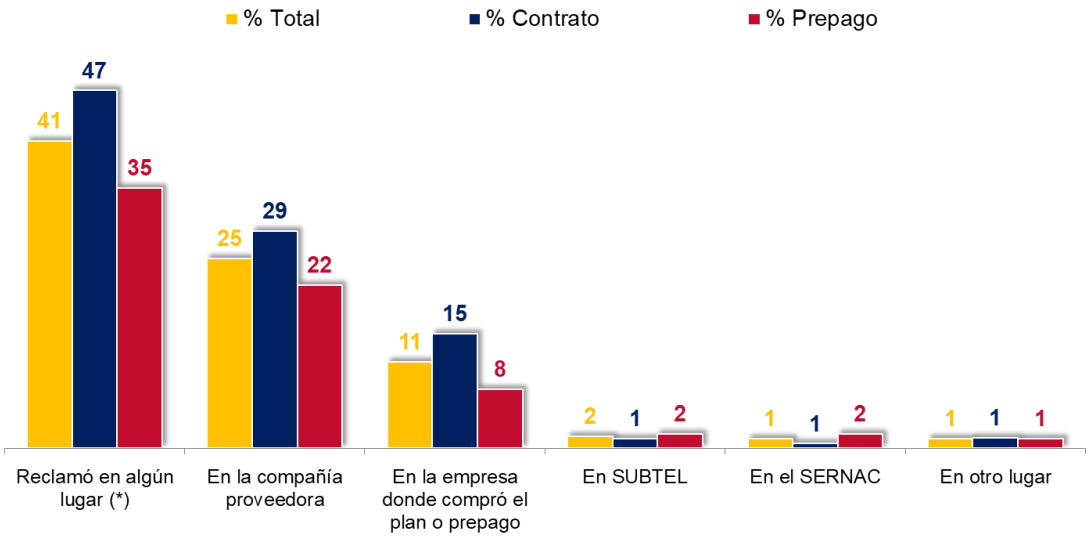
Gráfica 85. **Tasa de reclamo – 1 y 2 sem. 2017**



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (1.295). * Virgin solo presta servicios prepago.

En Internet Móvil, el 41% de los usuarios que tuvo algún problema declara haber realizado un reclamo. La compañía con menor tasa de reclamos es Virgin (28%) que disminuye 11 puntos respecto del primer semestre y Movistar es aquella con la más alta tasa de reclamos (42%).

Gráfica 86. **Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil por tipo de plan – Contrato y Prepago**

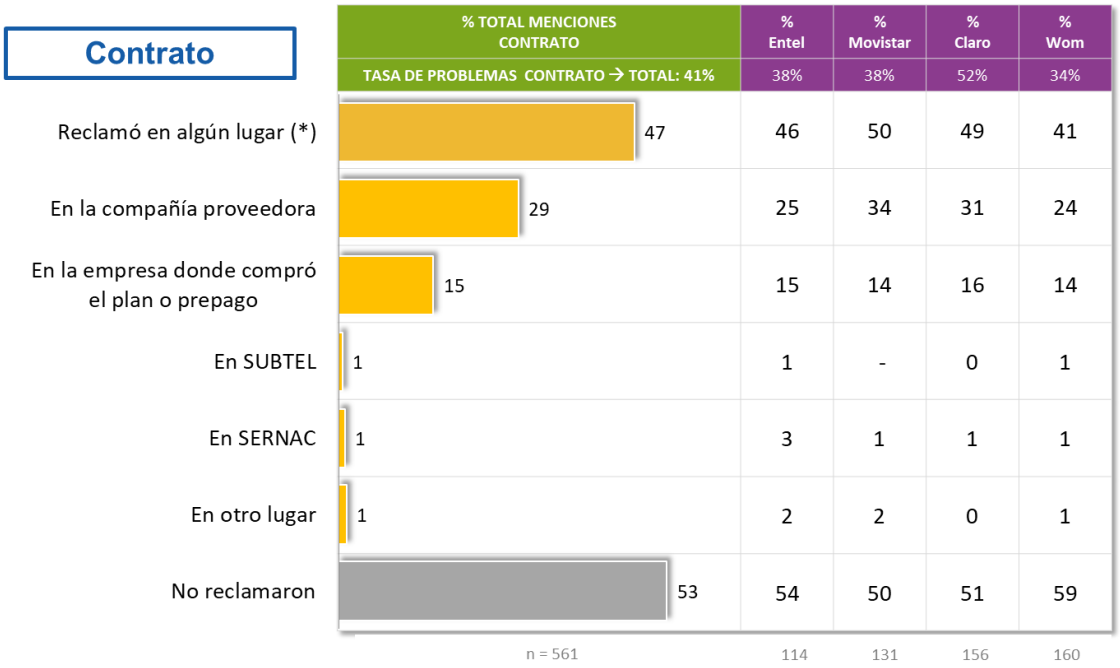


(*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.* Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (1.295).

Según el tipo de plan, los usuarios de Contrato tienen una mayor tasa de reclamo (47%), equivalente a 6 puntos porcentuales por sobre el promedio del total de usuarios que reclamaron en Internet Móvil, y 12 puntos porcentuales por sobre los usuarios de prepago.

Gráfica 87. **Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil por tipo de plan – Contrato**

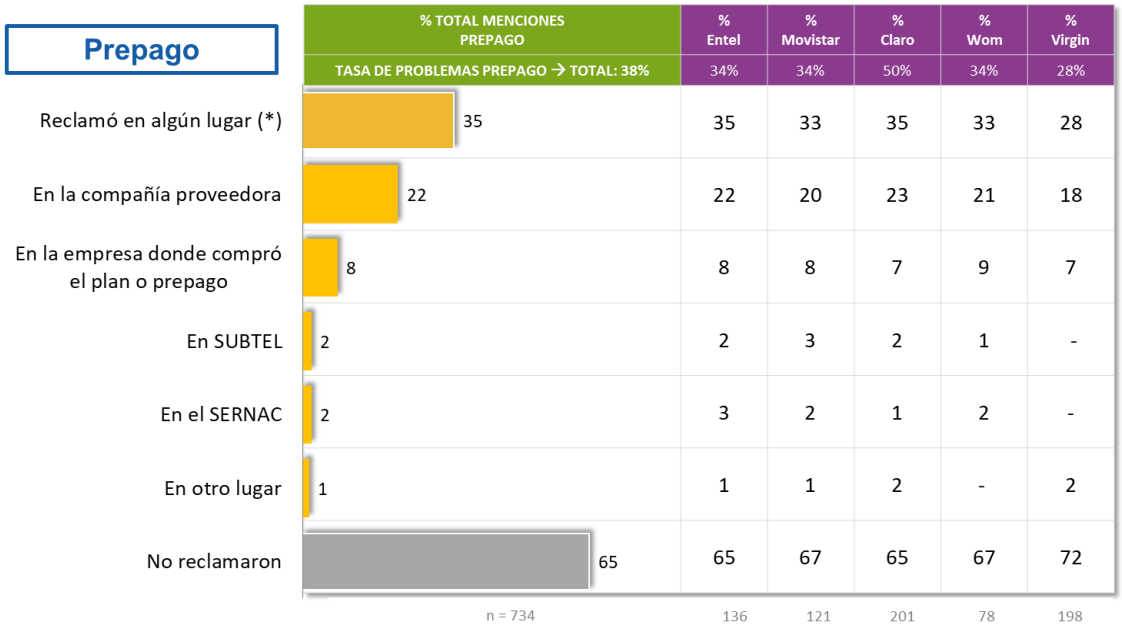


(*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.* Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: usuarios con contrato que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (561).

Entre los usuarios de contrato que realizaron un reclamo, en general los clientes de Movistar presentan una mayor proporción de reclamos realizados en la compañía proveedora.

Gráfica 88. **Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil por tipo de plan – Prepago**



Prepago	% TOTAL MENCIONES PREPAGO	% Entel	% Movistar	% Claro	% Wom	% Virgin
	TASA DE PROBLEMAS PREPAGO → TOTAL: 38%	34%	34%	50%	34%	28%
Reclamó en algún lugar (*)	35	35	33	35	33	28
En la compañía proveedora	22	22	20	23	21	18
En la empresa donde compró el plan o prepago	8	8	8	7	9	7
En SUBTEL	2	2	3	2	1	-
En el SERNAC	2	3	2	1	2	-
En otro lugar	1	1	1	2	-	2
No reclamaron	65	65	67	65	67	72
	n = 734	136	121	201	78	198

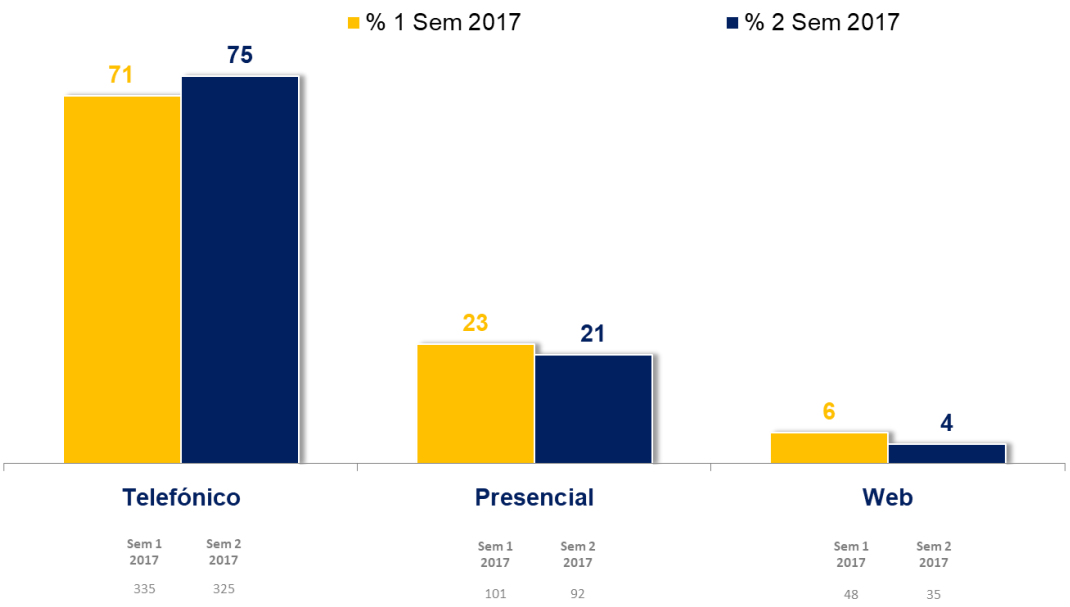
(*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.* Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: usuarios prepago que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (734).

Entre los usuarios de prepago que realizaron un reclamo, en general los clientes de todas las compañías no muestran diferencias importantes entre el lugar donde exponen su reclamo.

¿Cuál es la plataforma a través de la cual hizo el reclamo?

Gráfica 89. **Plataforma a través de la cual hizo el reclamo, 1 y 2 sem. 2017**

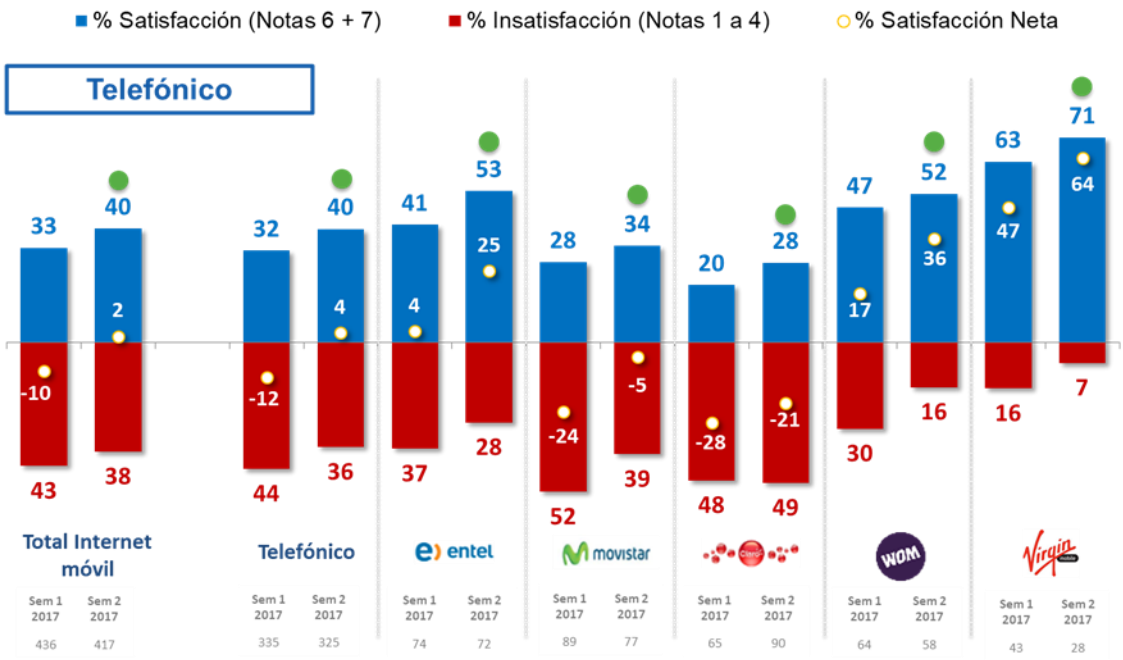


Casos: Usuarios que han reclamado a través de su compañía proveedora de Internet Móvil (N: 452)

*Virgin no cuenta con canal presencial para interposición de reclamos y solo presta servicios de prepago.

Entre las personas que indicaron haber realizado un reclamo en su compañía proveedora del servicio, un 75% indica haber realizado este reclamo a través de una plataforma telefónica, aumentando 4 puntos respecto del primer semestre. Mientras que un 21% indica haberlo realizado vía presencial. Sólo un 4% indica haber realizado esta denuncia a través de una plataforma web.

Gráfica 90. **Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Telefónico, 1 y 2 sem. 2017**

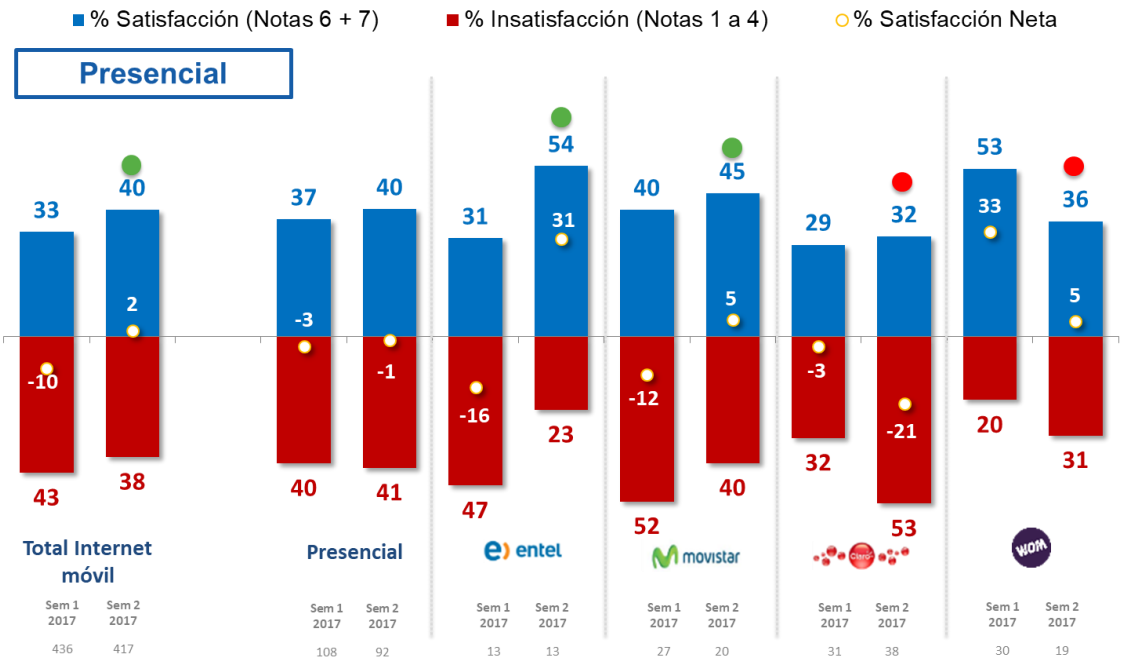


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".* Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Internet Móvil, canal telefónico (N: 325)

La satisfacción neta en la evaluación del proceso de interposición del reclamo a través del canal telefónico es de 4%, mejorando en 16 puntos porcentuales respecto al primer semestre. Por compañía se identifican mejoras significativas en todas las empresas. Virgin es la compañía que tiene la satisfacción neta más alta (64%) entre las medidas.

Gráfica 91. **Satisfacción con la interposición de reclamos, por tipo de canal – Presencial, 1 y 2 sem. 2017**

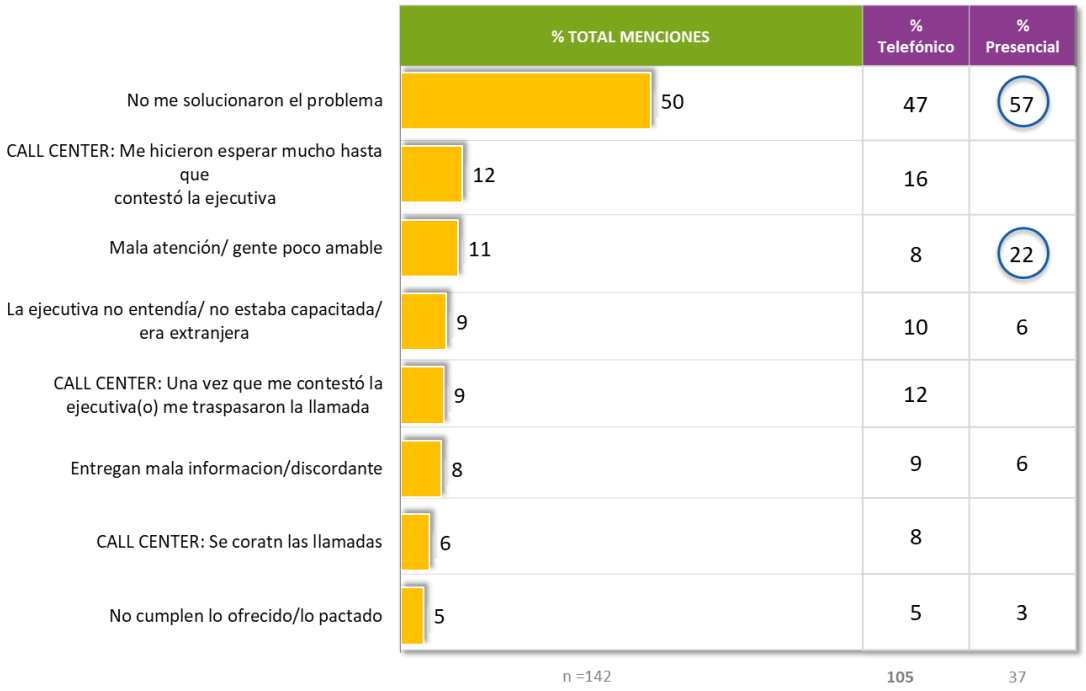


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". **Virgin no cuenta con canal presencial para interposición de reclamos

Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Internet Móvil, canal presencial (N: 92)

En el caso del reclamo realizado a través del canal presencial, la satisfacción neta cae a un -1% respecto del primer semestre. Por compañía, las caídas más significativas se dan en Claro (-18%) y Wom (-28%), mientras que Entel y Movistar mejoran en este indicador.

Gráfica 92. **Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal**

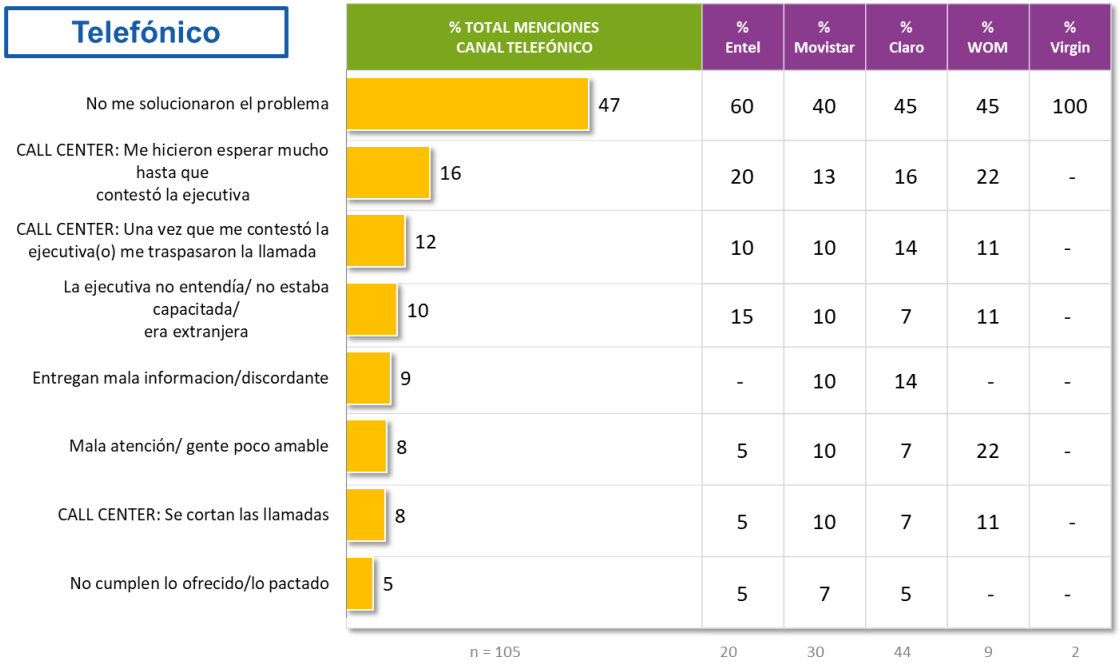


Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo (N: 142)

* Virgin se mide solo en prepago. *Se grafican los problemas más mencionados.

Entre ambos canales, como principal razón de insatisfacción se identifica que los problemas no son finalmente resueltos (50%), siendo más alta esta razón de insatisfacción en el canal presencial (57%) que telefónico (47%). A su vez, en el canal presencial, destaca el 22% de las menciones vinculadas a la mala atención y la poca amabilidad.

Gráfica 93. **Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal - Telefónico**



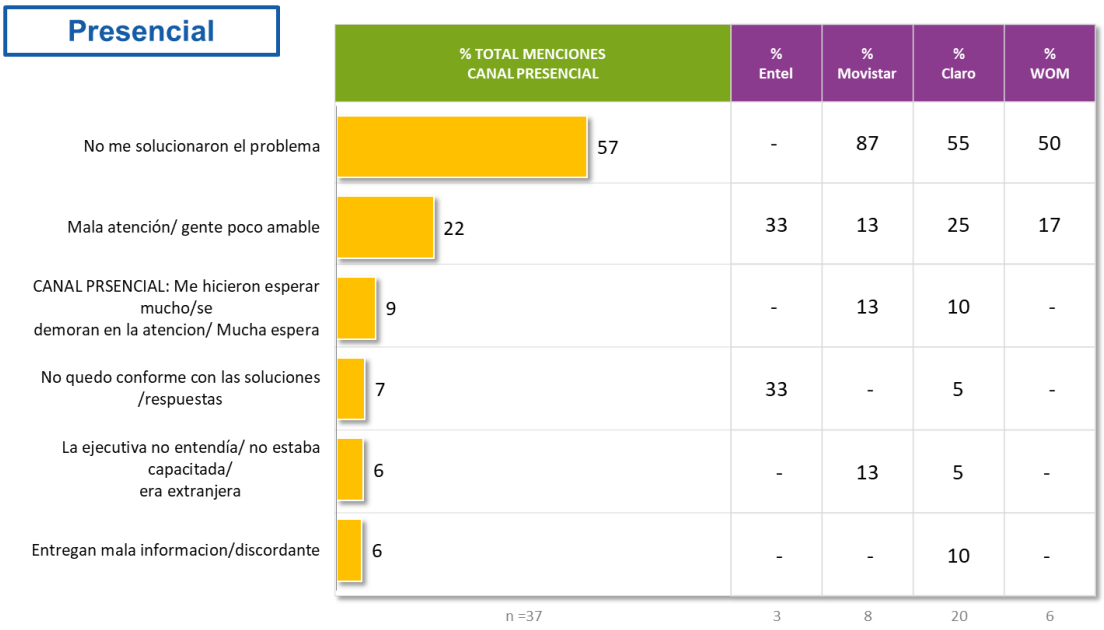
	% TOTAL MENCIONES CANAL TELEFÓNICO	% Entel	% Movistar	% Claro	% WOM	% Virgin
No me solucionaron el problema	47	60	40	45	45	100
CALL CENTER: Me hicieron esperar mucho hasta que contestó la ejecutiva	16	20	13	16	22	-
CALL CENTER: Una vez que me contestó la ejecutiva(o) me traspasaron la llamada	12	10	10	14	11	-
La ejecutiva no entendía/ no estaba capacitada/ era extranjera	10	15	10	7	11	-
Entregan mala informacion/discordante	9	-	10	14	-	-
Mala atención/ gente poco amable	8	5	10	7	22	-
CALL CENTER: Se cortan las llamadas	8	5	10	7	11	-
No cumplen lo ofrecido/lo pactado	5	5	7	5	-	-
n = 105		20	30	44	9	2

Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo a través del canal telefónico (N: 105)
*Categorías se ordenan respecto razones de insatisfacción en canal telefónico, por lo tanto no se mantiene orden anterior considerando el total

Entel presenta una mayor proporción de usuarios que señalan como insatisfacción que el problema no fue solucionado[6]. Asimismo, Entel tiene una mayor proporción de insatisfacción vinculada a al tiempo de espero en el call center.

[6] Si bien Virgin presenta un 100% de respuesta en esta razón, dicha proporción corresponde solo a 2 casos.

Gráfica 94. **Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal – Presencial**



	% TOTAL MENCIONES CANAL PRESENCIAL	% Entel	% Movistar	% Claro	% WOM
No me solucionaron el problema	57	-	87	55	50
Mala atención/ gente poco amable	22	33	13	25	17
CANAL PRSENCIAL: Me hicieron esperar mucho/se demoran en la atencion/ Mucha espera	9	-	13	10	-
No quedo conforme con las soluciones /respuestas	7	33	-	5	-
La ejecutiva no entendía/ no estaba capacitada/ era extranjera	6	-	13	5	-
Entregan mala informacion/discordante	6	-	-	10	-
	n =37	3	8	20	6

Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo a través del canal presencial (N:37)

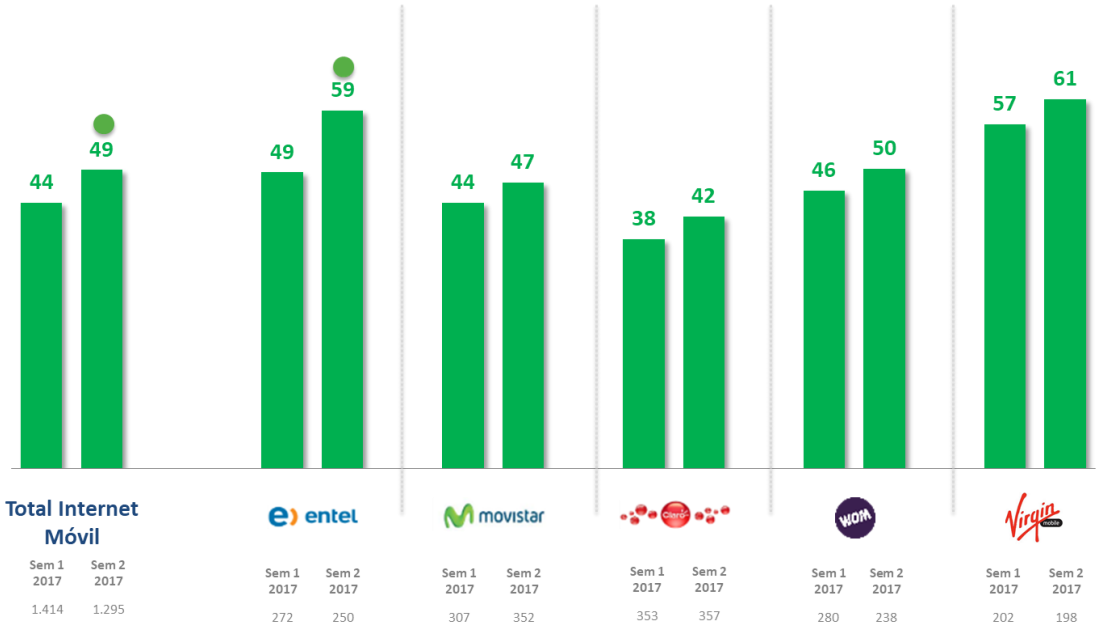
*Categorías se ordenan respecto razones de insatisfacción en canal presencial, por lo tanto no se mantiene orden anterior considerando el total

**Virgin no cuenta con canal presencial para interposición de reclamos y solo presta servicios de prepago.

Las principales menciones se dan sobre la no solución del problema como razón de insatisfacción, siendo Movistar la empresa que tiene una mayor proporción de menciones en este ítem. En Entel se da una mayor proporción de razones de insatisfacción en la mala atención/gente poco amable (33%).

¿Y su problema fue resuelto?

Gráfica 95. **Tasa de resolución de problemas – 1 y 2 sem. 2017**

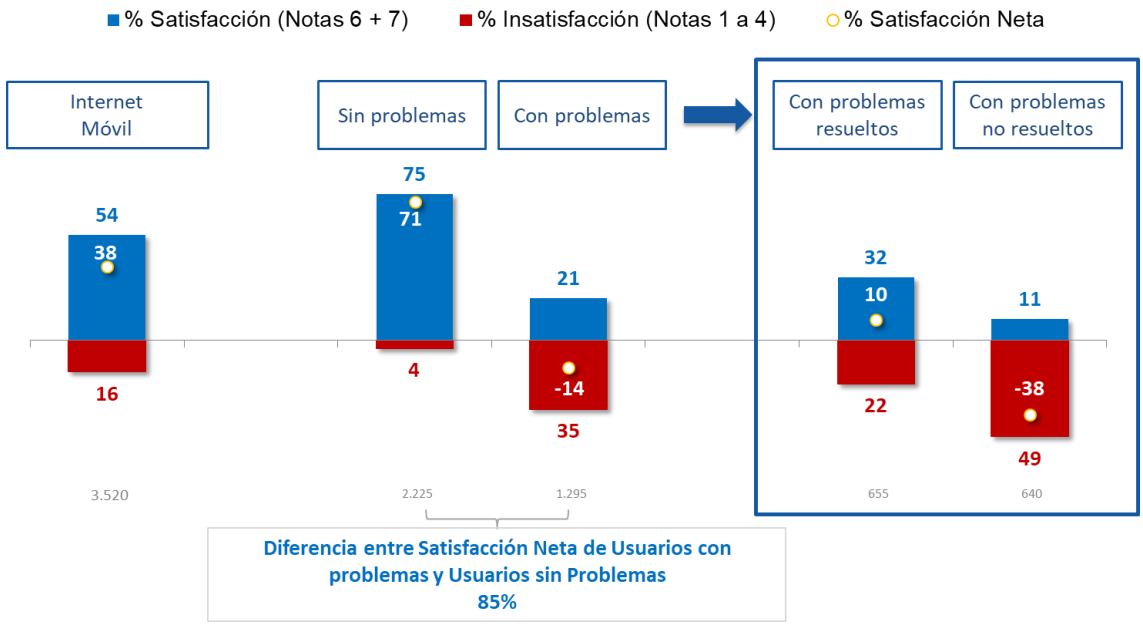


Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (1.295).

* Virgin solo presta servicios prepago.

Entre los usuarios que reportan haber tenido algún problema durante los últimos 6 meses, un 49% indica que su problema fue resuelto, lo que se identifica como una mejora respecto del primer semestre. Entel es la compañía que destaca una mejora respecto del primer semestre (+10%), mientras que Virgin es la compañía con la mayor tasa de resolución (61%). Por otro lado, Claro, si bien mejora 4 puntos respecto del primer semestre, continúa manteniendo la tasa de resolución más baja (42%).

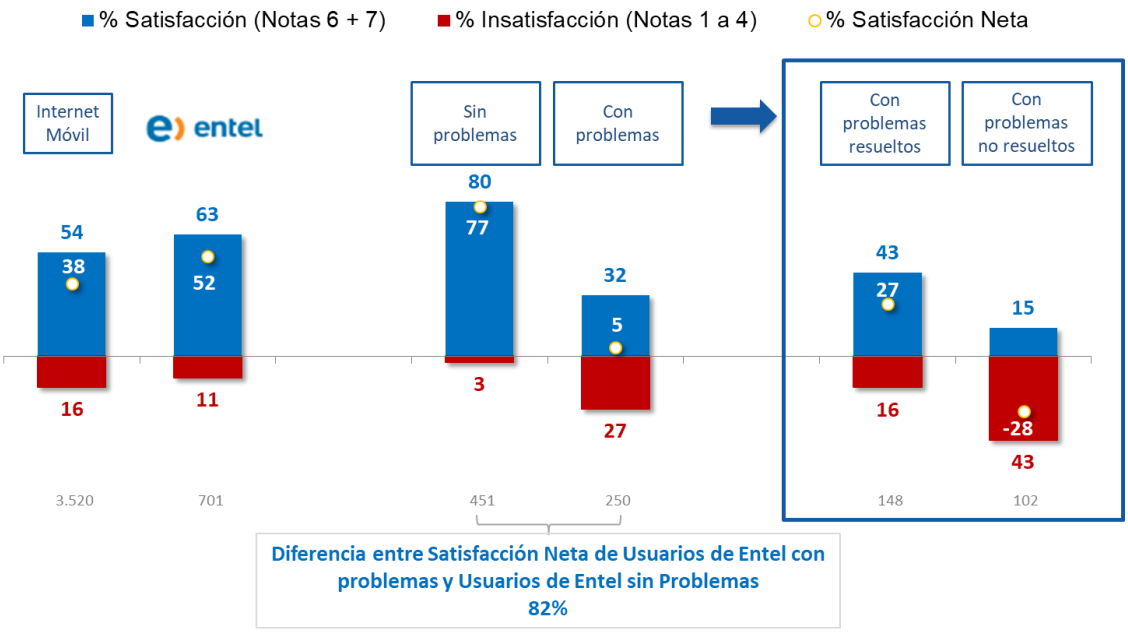
Gráfica 96. **Tipos de satisfacción con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas**



Casos: 3.520. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 85% en la satisfacción neta de los usuarios de Internet Móvil, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 48% la satisfacción.

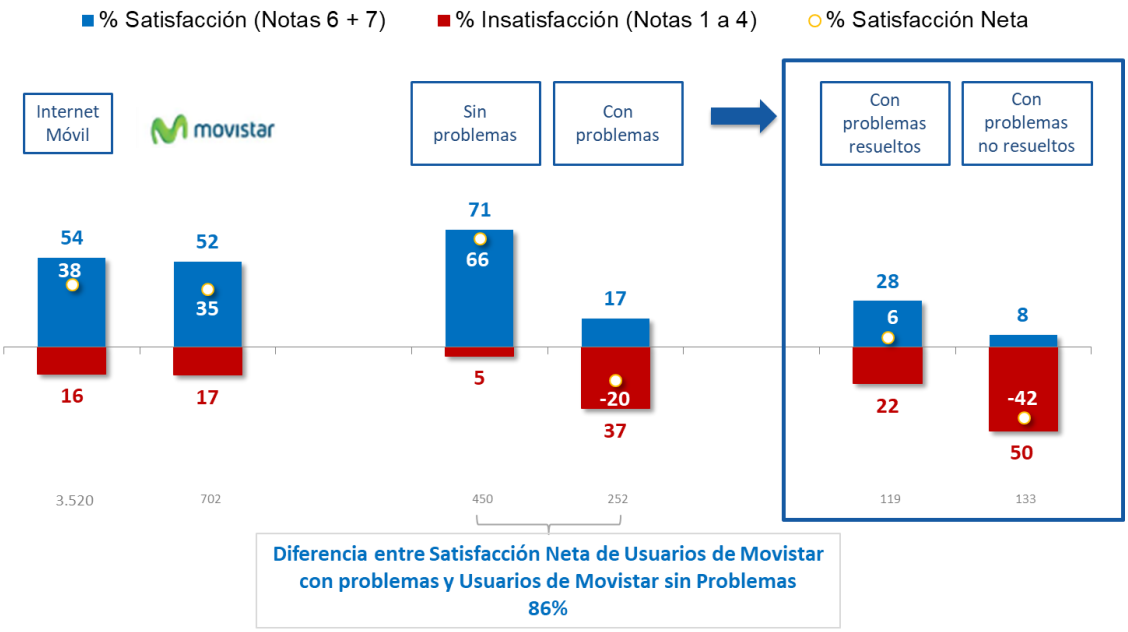
Gráfica 97. **Satisfacción de usuarios de Entel con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas**



Casos: 3.520. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 82% en la satisfacción neta de los usuarios de Entel, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 55% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

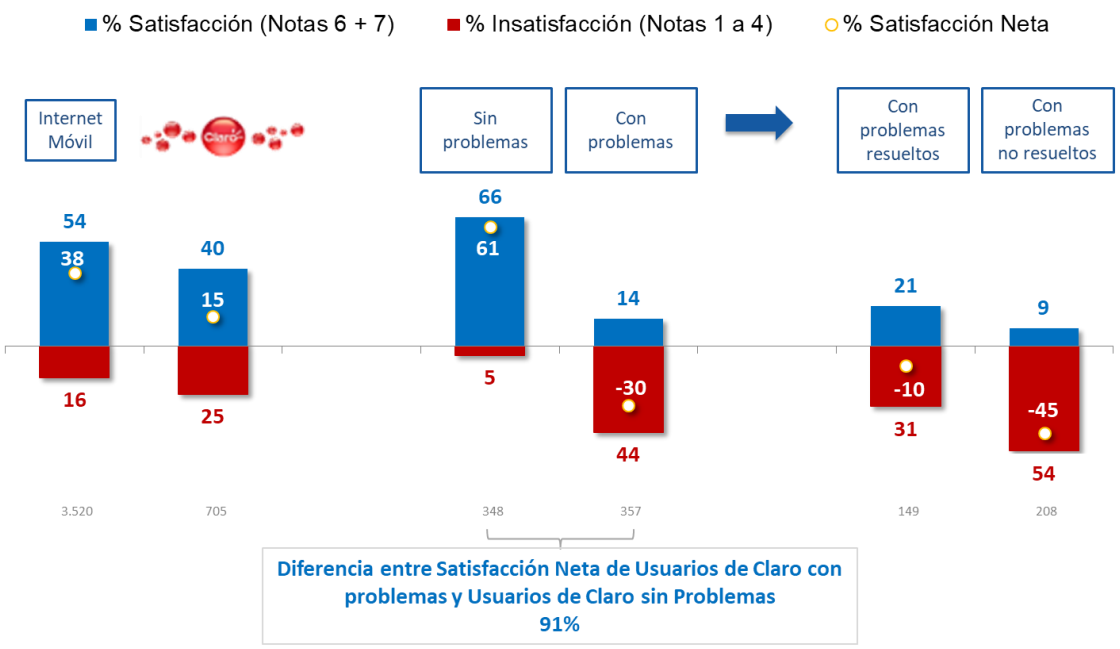
Gráfica 98. **Satisfacción de usuarios de Movistar con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas**



Casos: 3.520. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 86% en la satisfacción neta de los usuarios de Movistar, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 48% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

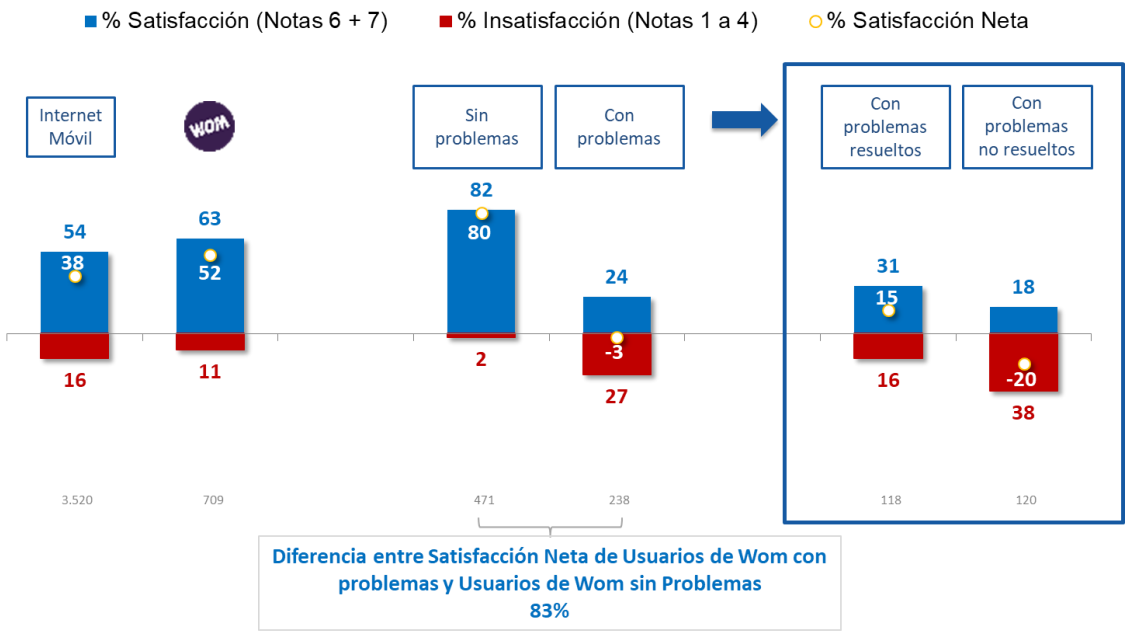
Gráfica 99. **Satisfacción de usuarios de Claro con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas**



Casos: 3.520. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 91% en la satisfacción neta de los usuarios de Claro, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 55% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

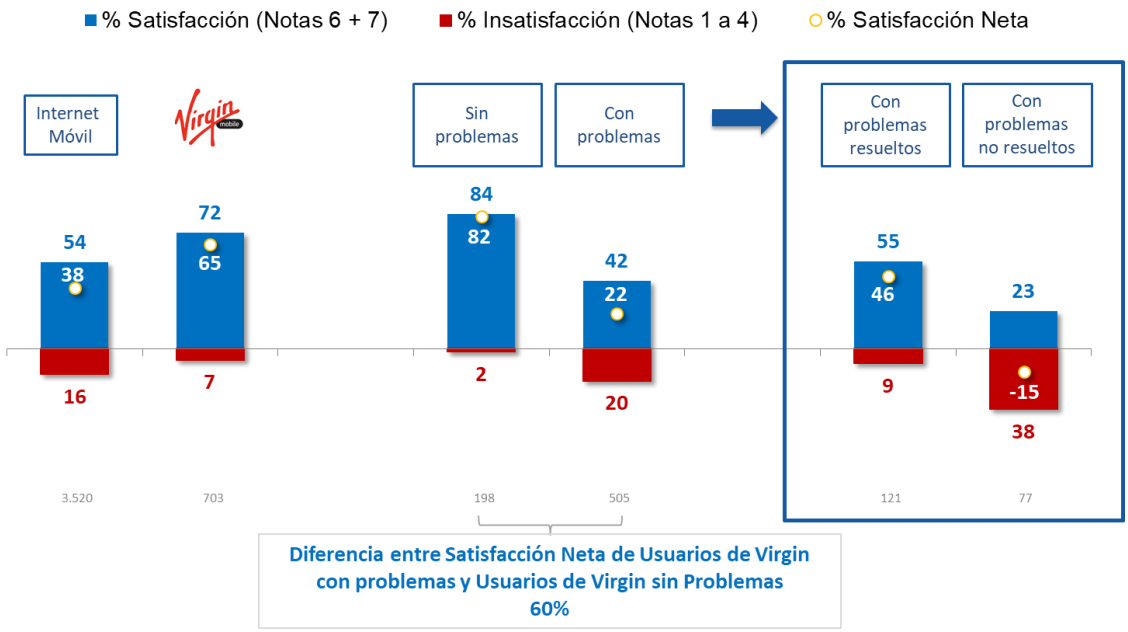
Gráfica 100. **Satisfacción de usuarios de Wom con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas**



Casos: 3.520. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 83% en la satisfacción neta de los usuarios de Wom, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 35% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

Gráfica 101. **Satisfacción de usuarios de Virgin con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas**

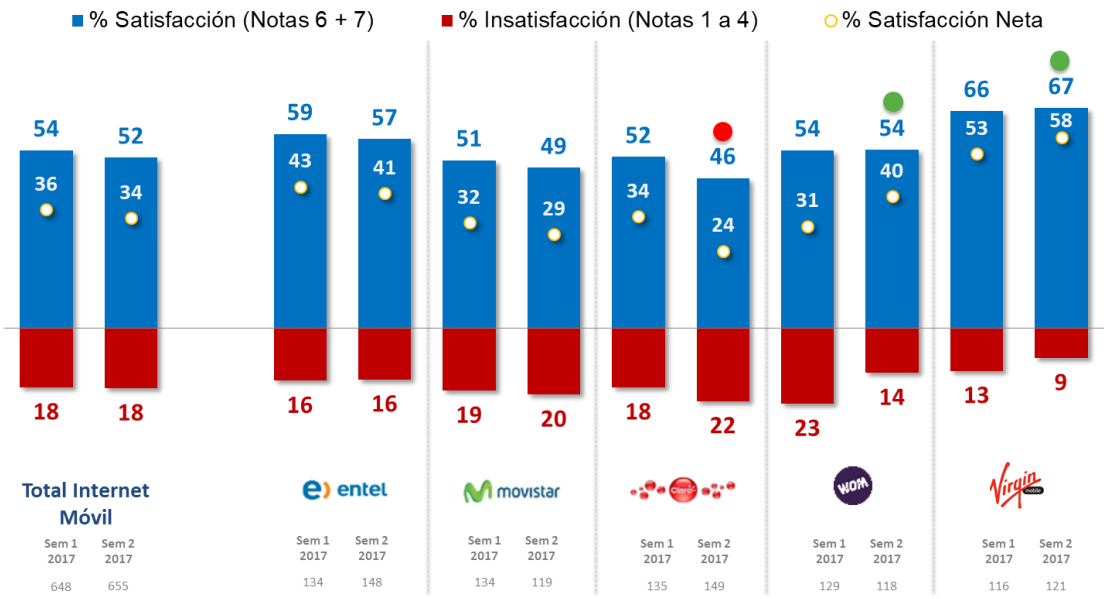


Casos: 3.520. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 60% en la satisfacción neta de los usuarios de Virgin, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 61% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

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

Gráfica 102. **Satisfacción con la solución de problemas de Internet Móvil – 1 y 2 sem. 2017**

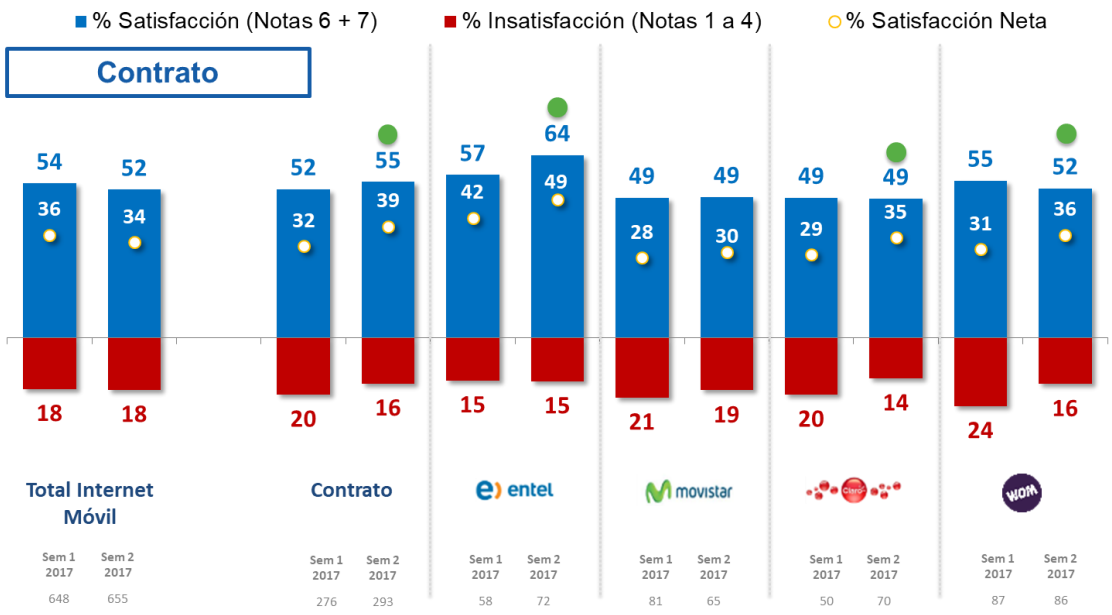


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".* Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil y resolvieron su problema (655)

La satisfacción neta con la resolución de problemas es de 34%, un 2% menos que en el primer semestre. Por compañía, en Wom se identifica una mejora de 9% en la satisfacción neta con la resolución del problema, mientras que en Virgin hay una mejora relevante (+5%) en la satisfacción neta obteniendo un 58%, siendo la mejor compañía evaluada en este atributo. Claro cae 10% en la satisfacción neta, llegando a un 24%.

Gráfica 103. **Satisfacción con la solución de problemas por tipo de plan Contrato – 1 y 2 sem. 2017**

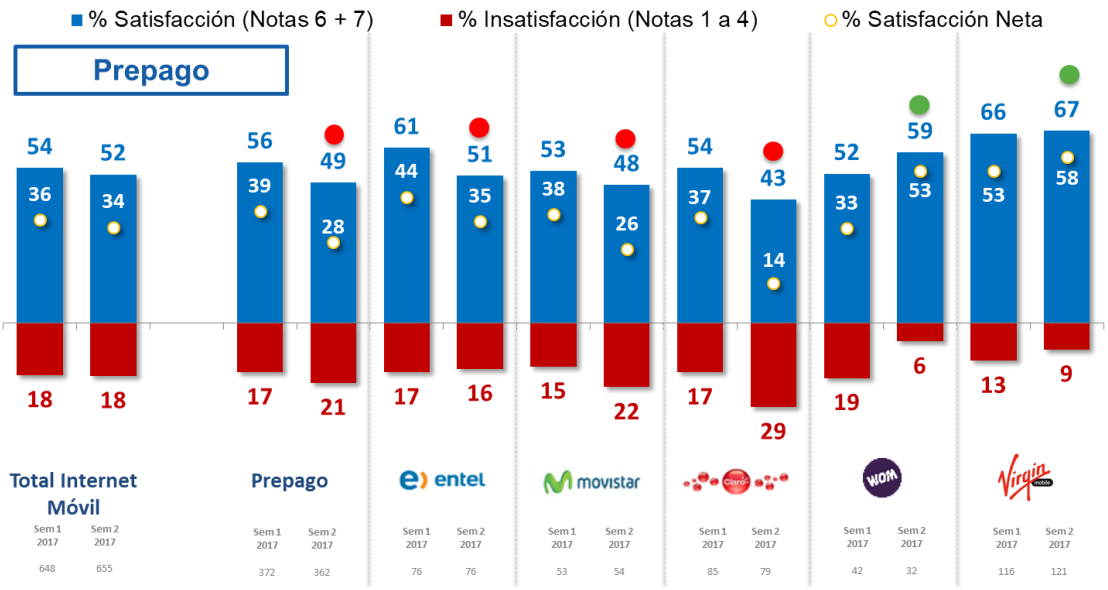


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".* Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: usuarios contrato que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil y resolvieron su problema (293)

Entre los clientes contrato, la satisfacción neta con la resolución de problemas es de 39%, un 7% más que en la medición anterior. En esta modalidad, Entel es la compañía con la mejor satisfacción neta con la resolución de problemas, con un 49%, mientras que Movistar es la peor evaluada (30%). Respecto del primer semestre, Entel, Claro y Wom tienen mejoras en este indicador, de 7, 6 y 5 puntos porcentuales, respectivamente.

Gráfica 104. **Satisfacción con la solución de problemas por tipo de plan Prepago – 1 y 2 sem. 2017**



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".* Virgin solo presta servicios prepago.

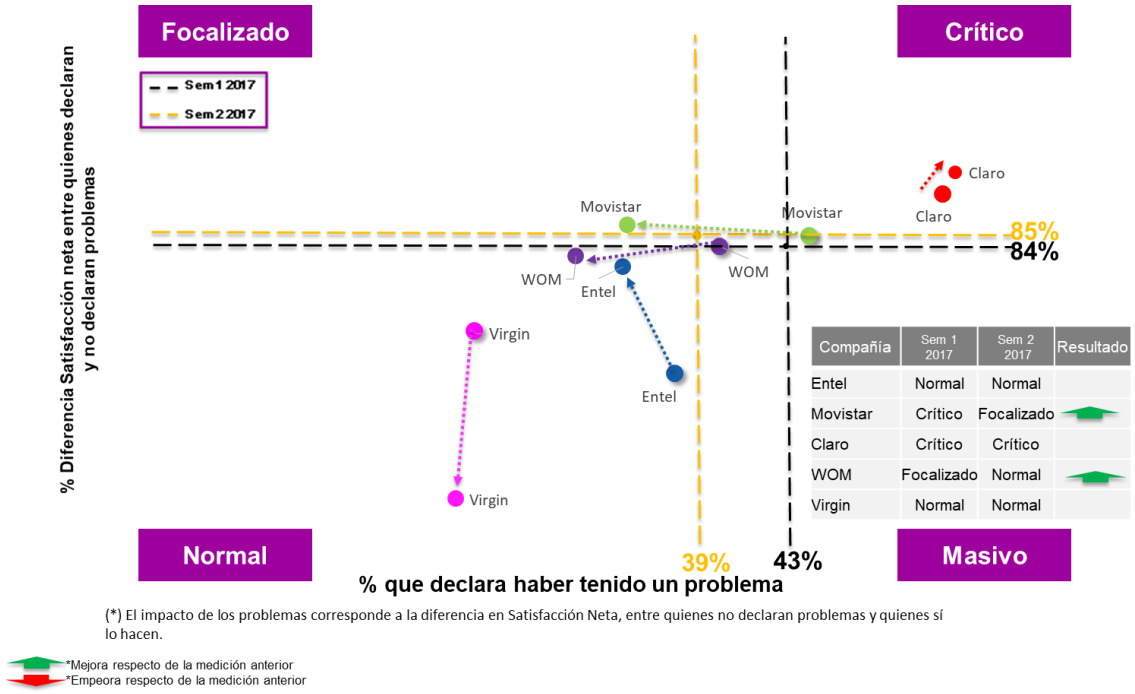
Casos: usuarios prepago que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil y resolvieron su problema (362)

Entre los usuarios prepago, la satisfacción neta con la resolución de problemas de 28%, 11 puntos porcentuales menos que en la medición anterior. Entre las compañías, destaca la mejora en la satisfacción neta de los clientes de Wom y de Virgin, que sube 20 y 5 puntos porcentuales respectivamente. Todas las otras compañías tienen caídas en este indicador, siendo Claro la compañía con la satisfacción neta más baja (14%).

8.2.4. Principales indicadores: Internet Móvil

Análisis de impacto de problemas sobre la satisfacción

Gráfica 105. **Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Internet Móvil, 1 y 2 sem. 2017**

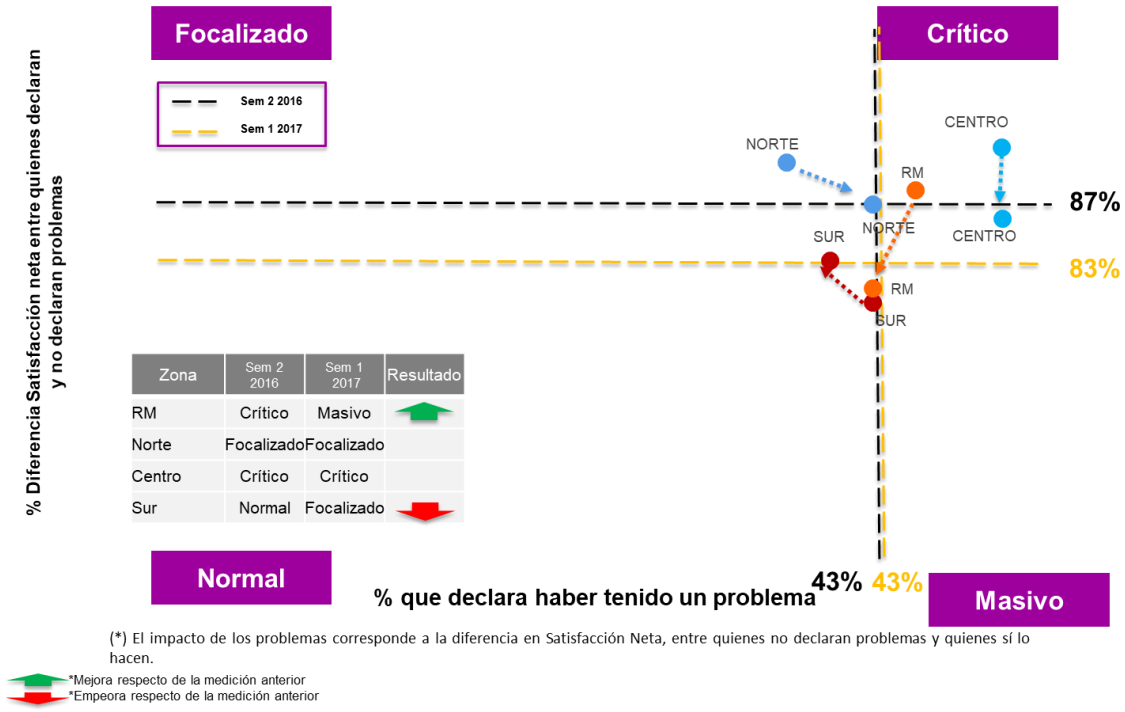


(*) El impacto de los problemas corresponde a la diferencia en Satisfacción Neta, entre quienes no declaran problemas y quienes sí lo hacen.

*Mejora respecto de la medición anterior
*Empeora respecto de la medición anterior

- Entel: se mantiene en el mismo cuadrante que el semestre anterior,
- Movistar: disminuye la tasa de problemas, ubicándose en el cuadrante focalizado.
- Claro: se mantiene en el cuadrante crítico, aumentando levemente a su vez el impacto.
- Wom: disminuye la tasa de problemas, posicionándolo en el cuadrante normal.
- Virgin: se mantiene en el cuadrante normal, y disminuye el impacto en la satisfacción.

Gráfica 106. **Impacto problemas en la Satisfacción de Internet Móvil – Por zona, 1 y 2 sem. 2017**



Zona	Sem 2 2016	Sem 1 2017	Resultado
RM	Crítico	Masivo	▲
Norte	Focalizado	Focalizado	
Centro	Crítico	Crítico	
Sur	Normal	Focalizado	▼

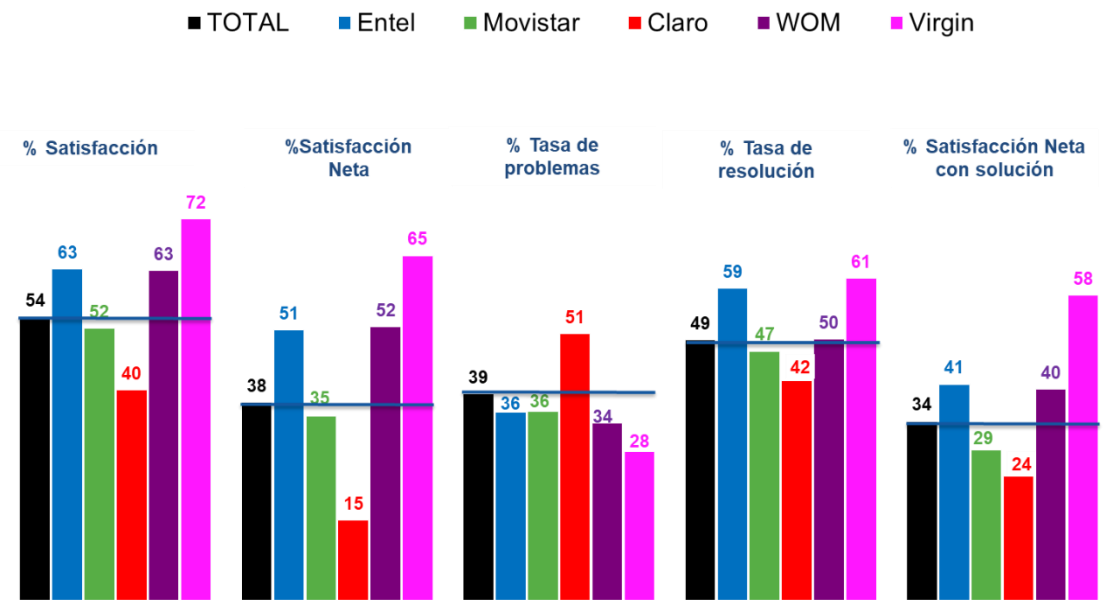
(*) El impacto de los problemas corresponde a la diferencia en Satisfacción Neta, entre quienes no declaran problemas y quienes sí lo hacen.

*Mejora respecto de la medición anterior
*Empeora respecto de la medición anterior

La zona RM registra una mejora en su situación, pasando desde el cuadrante Crítico al Masivo debido al menor impacto que se registra en este semestre. En cambio, la zona Sur empeora su situación, pasando del cuadrante Normal al Focalizado, por el aumento del impacto que se registra en la zona.

A modo de resumen, las gráficas siguientes presentan los principales indicadores.

Gráfica 107. **Principales indicadores de Internet Móvil, Segundo semestre 2017**



* Virgin se mide solo en prepago.

Casos: 3.520

Gráfica 108. **Principales indicadores de Internet Móvil, 1 y 2 sem. 2017.**

	TOTAL		entel		movistar		Claro		WOM		Virgin	
	2017 SEM 1	2017 SEM 2	2017 SEM 1	2017 SEM 2	2017 SEM 1	2017 SEM 2	2017 SEM 1	2017 SEM 2	2017 SEM 1	2017 SEM 2	2017 SEM 1	2017 SEM 2
% Satisfacción	50	54	57	63	48	52	40	40	58	63	71	72
% Satisfacción Neta	32	38	43	51	27	35	16	15	43	52	63	65
% Tasa de problemas	43	39	38	36	44	36	50	51	40	34	29	28
% Tasa de resolución	44	49	49	59	44	47	38	42	46	50	57	61
% Satisfacción neta con solución	36	34	43	41	32	29	34	24	31	40	53	58

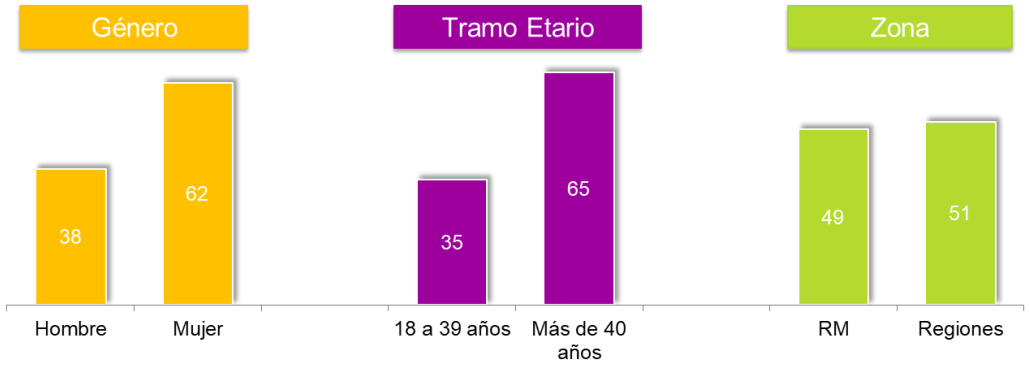
Casos: 3.520

8.3. Internet Fija

8.3.1. Perfil de los entrevistados

Gráfica 109. **Ponderación por segmentos de usuarios de Internet Fija**

		N	% No ponderado	% Ponderado	Error Muestral
Variables de clasificación	Hombre	1.701	40	38	2,4%
	Mujer	2.547	60	62	1,9%
	18 – 39	1.589	37	35	2,5%
	Más de 40	2.659	63	65	1,9%
	RM	1.117	26	49	2,9%
	Regiones	3.131	74	51	1,8%



Casos: 4.248

* Caracterización de la Muestra con datos ponderados y expresado en porcentaje.

2

Para el caso de Internet Fija, es posible observar que la composición demográfica presenta diferencias en cuanto a género y edad, con un 38% de hombres y 62% de mujeres entrevistadas, mientras que el tramo etáreo de 18 a 39 es menor que el de 40 y más, con un 35% y 65%, respectivamente. Los usuarios de RM (49%) se presentan con un porcentaje similar al de regiones (51%).

Gráfica 110. **Características demográficas de los usuarios de Internet Fija**

Género

Compañía	Base (n)	% Hombre	% Mujer	Total
Movistar	702	35	65	100
VTR	706	40	60	100
Claro	707	35	65	100
Telsur/ Telcoy	1.432	42	58	100
Pacífico cable	701	46	54	100
TOTAL	4.248	38	62	100

Tramo Etario

Compañía	Base (n)	% 18 a 39	% 40 o Más	Total
Movistar	702	35	65	100
VTR	706	33	67	100
Claro	707	38	62	100
Telsur/ Telcoy	1.432	37	63	100
Pacífico cable	701	44	57	100
TOTAL	4.248	35	65	100

Zona

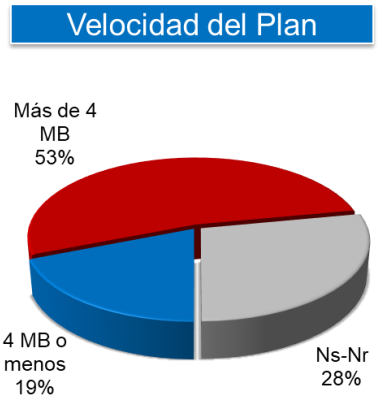
Compañía	Base (n)	% RM	% Regiones	Total
Movistar	702	56	44	100
VTR	706	51	49	100
Claro	707	52	48	100
Telsur/ Telcoy	1.432	-	100	100
Pacífico cable	701	-	100	100
TOTAL	4.248	49	51	100

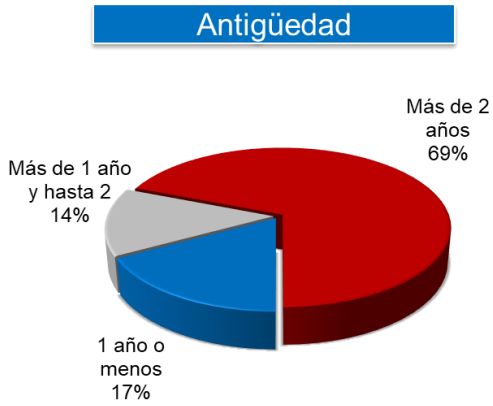
Casos: 4.248

En Internet Fija, las compañías que fueron medidas son Movistar, VTR, Claro, Telsur/Telcoy y Pacífico Cable.

En términos de género, todas las compañías se componen más de mujeres que de hombre. Por edad, en general existe una mayor proporción de usuarios de 40 o más años en todas las compañías. En la distribución por zona las compañías están homogéneamente distribuidas, a excepción de Telsur/Telcoy, que opera sólo en las regiones del Biobío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén; y de Pacífico Cable, compañía que tiene su mayor presencia en regiones que no son la Metropolitana de Santiago.

Gráfica 111. **Características demográficas de los usuarios de Internet Fija – Por compañía**





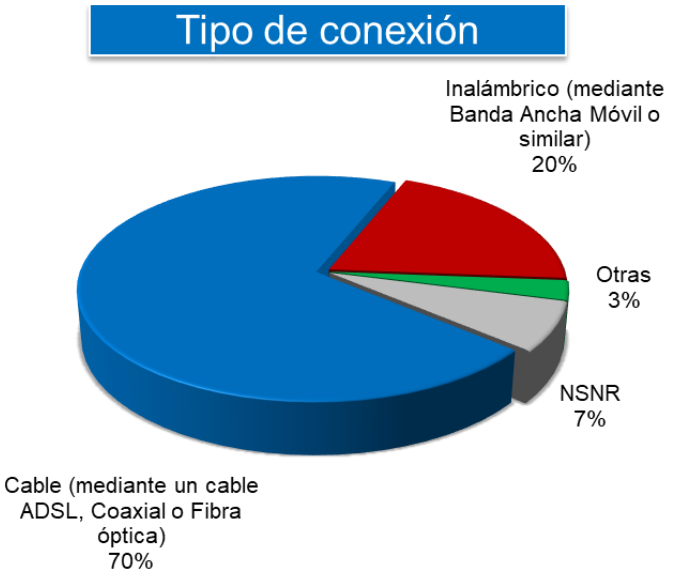
Compañía	Base (n)	4MB o menos	Más de 4MB	NS/ NR	Total
Movistar	702	31	41	28	100
VTR	706	10	59	31	100
Claro	707	13	65	22	100
Telsur/ Telcoy	1.432	18	54	28	100
Pacífico cable	701	16	65	19	100
TOTAL	**4.248**	**19**	**53**	**28**	**100**

Compañía	Base (n)	% 1 año o menos	% Más de 1 y hasta 2	% Más de 2 años	Total
Movistar	702	17	14	69	100
VTR	706	14	11	75	100
Claro	707	31	22	47	100
Telsur/ Telcoy	1.432	10	15	75	100
Pacífico cable	701	28	24	48	100
TOTAL	**4.248**	**17**	**14**	**69**	**100**

Casos: 4.248

Los usuarios de Internet Fija de VTR, Claro, Pacífico Cable y Telsur/Telcoy indican mayoritariamente tener una conexión con una velocidad superior a los 4MB, mientras que entre los usuarios de Movistar es mayor en 4MB o menos (31%). Respecto a la antigüedad de los usuarios, destaca un 75% de los usuarios de Telsur/Telcoy y VTR, que indican tener más de dos años en la compañía, seguido por los usuarios de Movistar (69%). En el caso de Claro, un 31% de sus usuarios indicó tener 1 año o menos en la compañía.

Gráfica 112. **Tipo de conexión en servicio de Internet Fija**



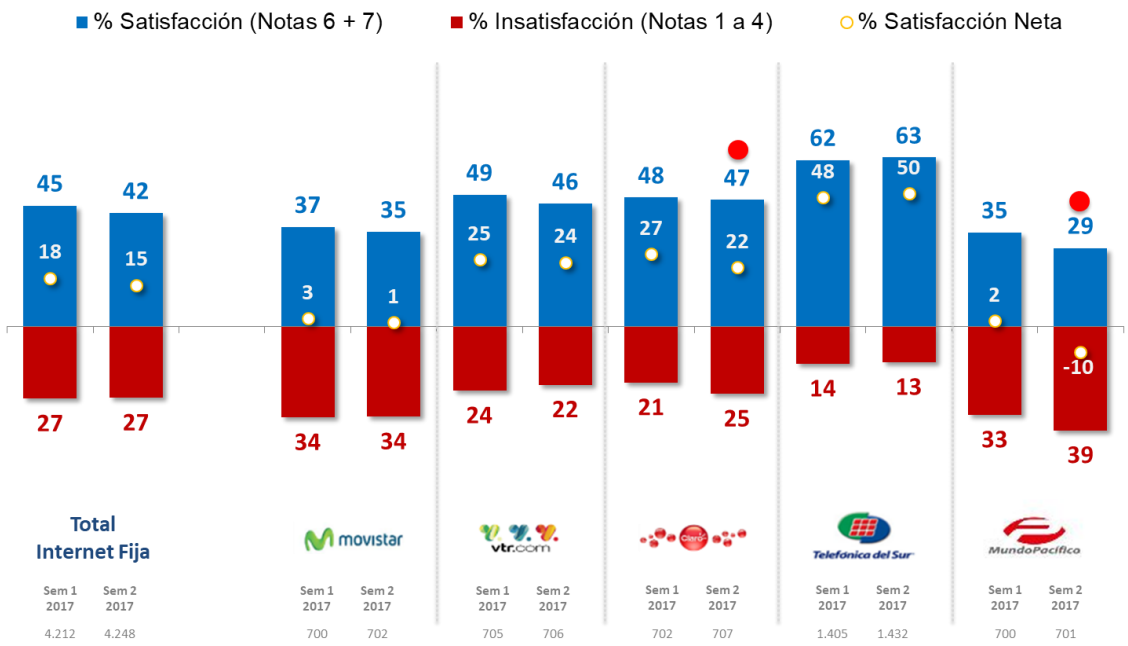
Compañía	N	% Cable	% Inalámbrico	% Otra	% NSNR	Total
Movistar	702	67	23	3	7	100
VTR	706	70	19	3	8	100
Claro	707	73	19	2	6	100
Telsur/Telcoy	1.432	77	17	1	5	100
Pacifico Cable	701	83	12	1	4	100
TOTAL	**4.248**	**70**	**20**	**3**	**7**	**100**

El 70% de los usuarios indicó que su conexión al servicio de Internet Fija es mediante un Cable (ADSL, coaxial o de fibra óptica), lo que destaca especialmente entre los usuarios de Pacífico Cable (83% de sus usuarios). En tanto, un 20% indicó recibir este servicio a través de un sistema inalámbrico (mediante dispositivos de banda ancha móvil o similares), mientras que un 7% de los usuarios indicó no saber cuál era su tipo de conexión.

8.3.2. Satisfacción con empresas de Internet Fija

"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 de (Proveedor de Internet Fija)?

Gráfica 113. **Satisfacción con Internet Fija, 1 y 2 sem. 2017**

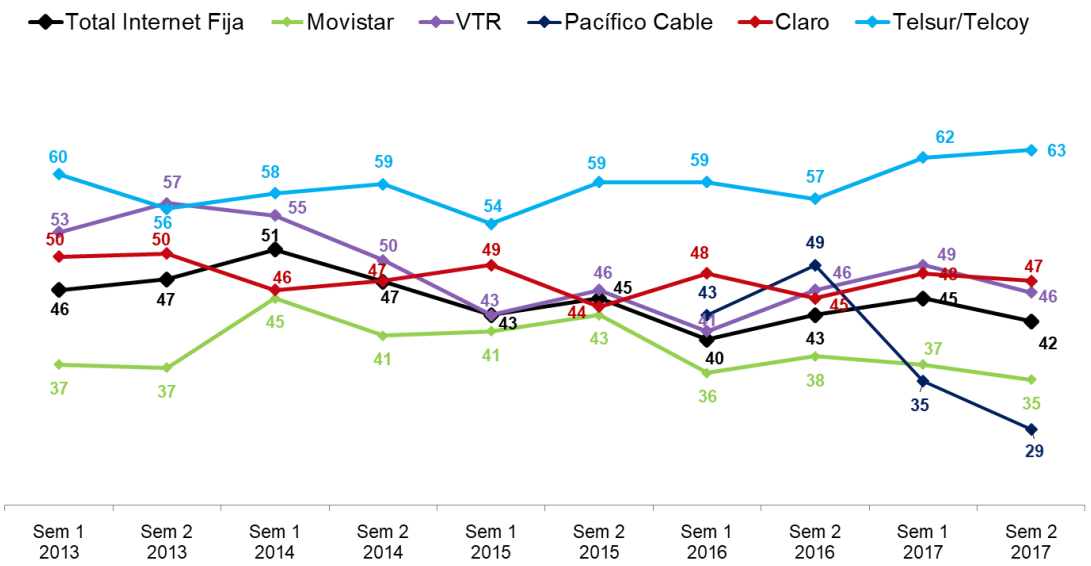


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: 4.248

La satisfacción neta con el servicio de Internet Fija es 15%, tres puntos porcentuales más baja que en el primer semestre. Entre las compañías, Telsur/Telcoy destaca con la satisfacción neta más alta (50%). Claro cae 5 puntos porcentuales en su satisfacción neta respecto del primer semestre, mientras que Pacifico Cable vuelve a caer en este indicador, esta vez 12 puntos, llegando a una satisfacción neta negativa de -10%.

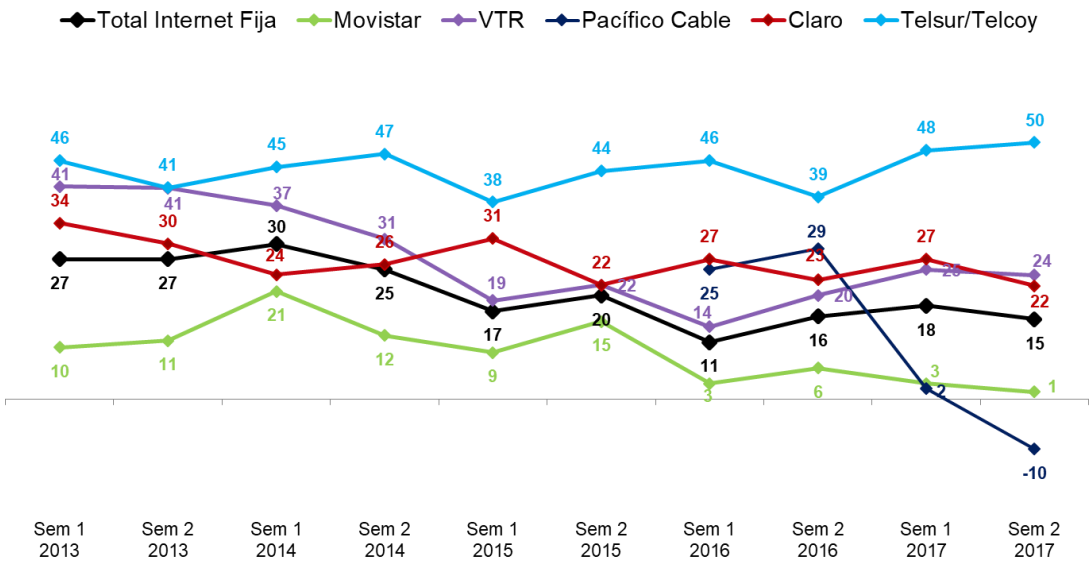
Gráfica 114. **Satisfacción con Internet Fija - Evolutivo**



Casos: 4.248

La satisfacción con el servicio de Internet Fija registra una caída respecto al semestre anterior, alcanzando un 42%. Se destaca evolutivamente la caída de Pacifico Cable, que cae 6 puntos en su satisfacción.

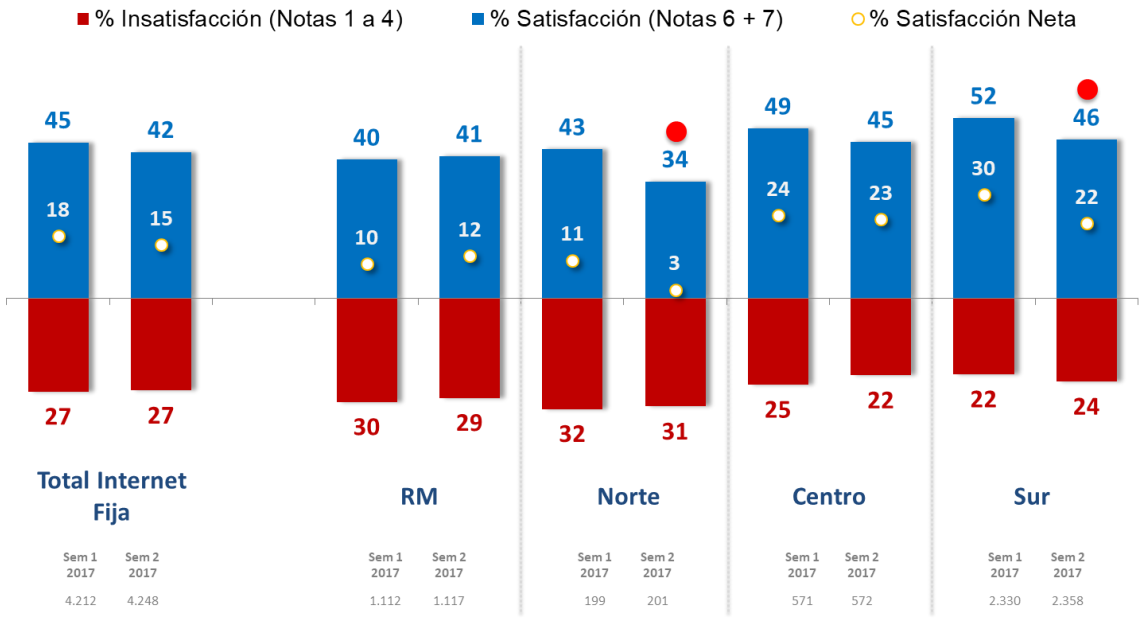
Gráfica 115. **Satisfacción neta con Internet Fija - Evolutivo**



Casos: 4.248

En la satisfacción neta también se destaca la evolución de Pacifico Cable, que respecto del 2016 cae a niveles negativos (-10%).

Gráfica 116. **Satisfacción con Internet Fija, por zona 1 y 2 sem. 2017**

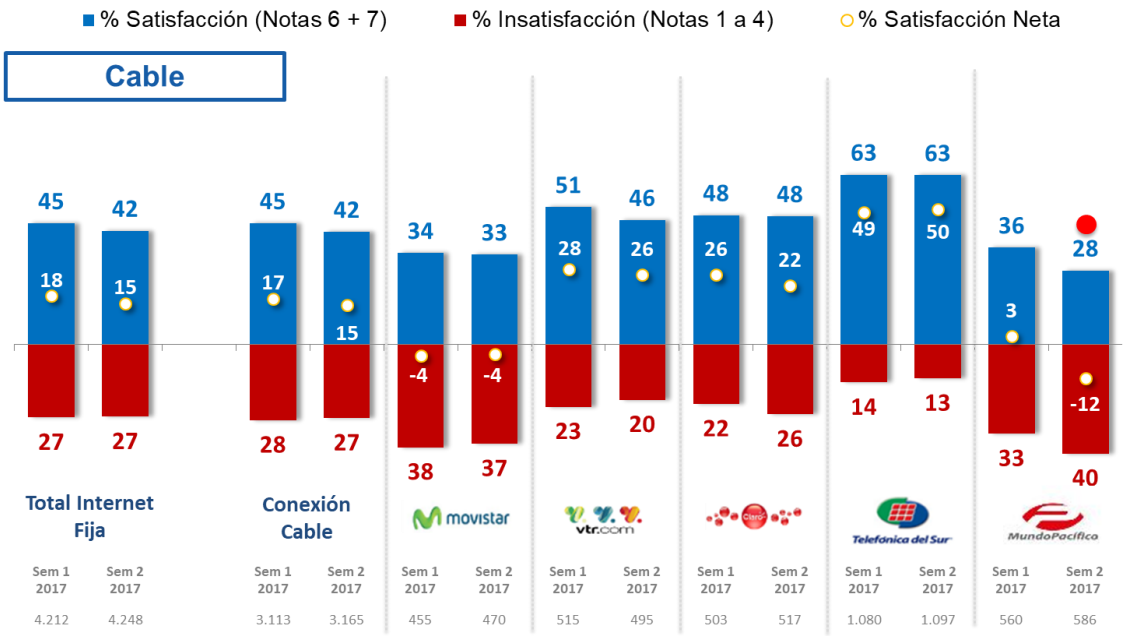


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

(*) Zonas: **RM**: XIII / **Norte**: I – III y XV / **Centro**: IV – VII / **Sur**: VIII – XII y XIV

En la zona Centro y Sur del país se registra la satisfacción neta más alta, alcanzando un 23% y 22% respectivamente. Mientras que en el Norte se registra la satisfacción neta más baja (3%), que además cae 8 puntos respecto del primer semestre, misma situación en el Sur que cae también 8 puntos.

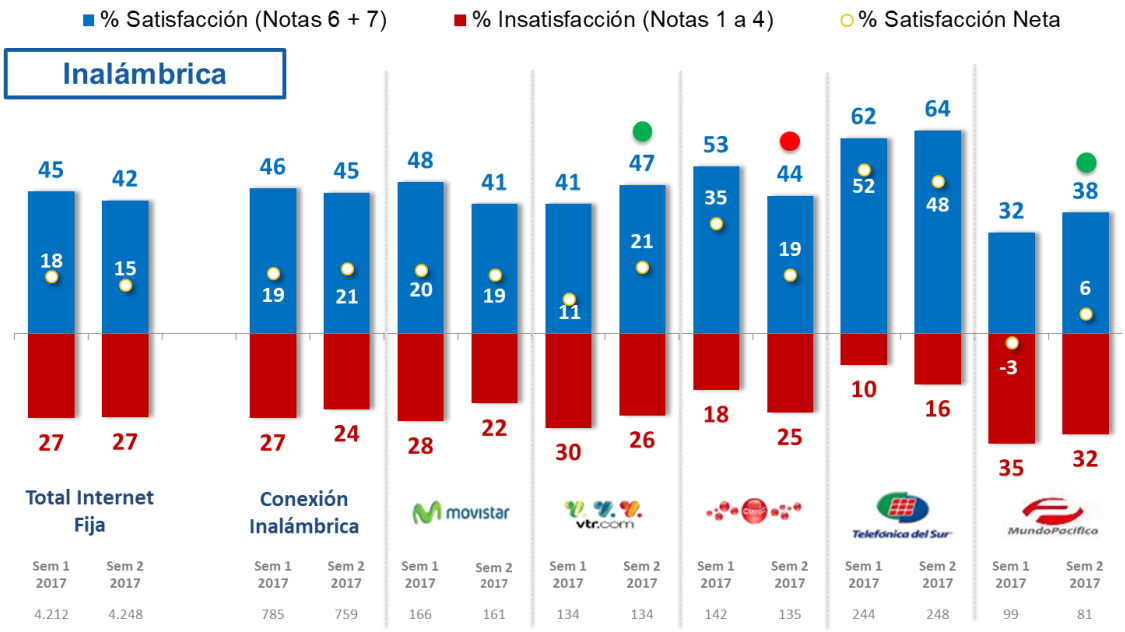
Gráfica 117. **Satisfacción con Internet Fija, por tipo de conexión – Cable, 1 y 2 sem. 2017**



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". Sólo se grafica quienes responden conexiones por Cable e Inalámbricas

Los usuarios que utilizan conexiones cable tienen una satisfacción neta de 15%, dos puntos menos que en el primer semestre. Por compañía, Pacifico Cable (-12%) y Movistar (-4%) tienen una satisfacción neta negativa. En el caso de Pacifico Cable, cae 15 puntos porcentuales respecto de la primera medición. Telsur/Telcoy mantiene la satisfacción neta más alta con un 50%.

Gráfica 118. **Satisfacción con Internet Fija, por tipo de conexión – Inalámbrica, 1 y 2 sem. 2017**

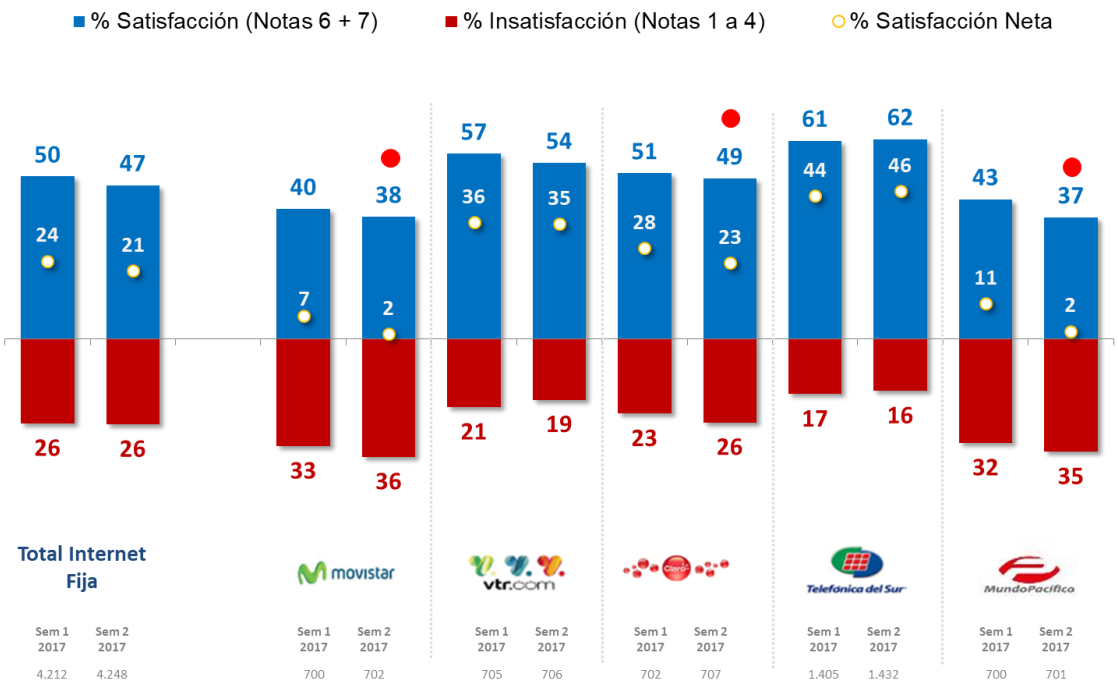


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". Sólo se grafica quienes responden conexiones por Cable e Inalámbricas

Los usuarios que utilizan conexiones inalámbricas tienen una satisfacción neta de 21%, dos puntos más que en el primer semestre. Por compañía, Telsur/Telcoy mantiene la satisfacción neta más alta con un 48%. Respecto del primer semestre, cae la satisfacción neta de Claro 16 puntos, mientras que en Pacifico Cable y VTR se identifican mejoras, de 9 y 10 puntos respectivamente.

¿Cuán satisfecho está con la velocidad de Internet Fija en su hogar?

Gráfica 119. **Satisfacción con velocidad de Internet Fija, 1 y 2 sem. 2017**

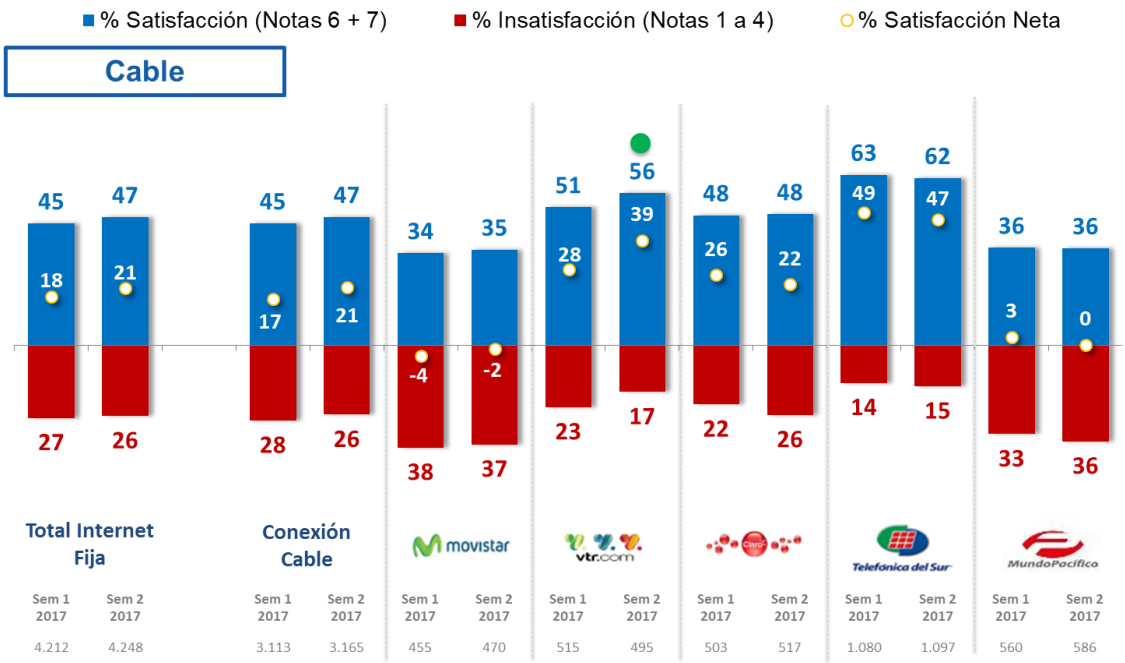


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: 4.248

La satisfacción neta respecto a la velocidad de Internet Fija en el hogar es de 21%, lo que representa una caída en 3 puntos porcentuales respecto del primer semestre. En comparación con el semestre anterior, destacan las caídas en este indicador en Movistar (-5%), Claro (-5%) y Pacifico Cable (-9%). Telsur/Telcoy lidera en este indicador con un 46% de satisfacción neta.

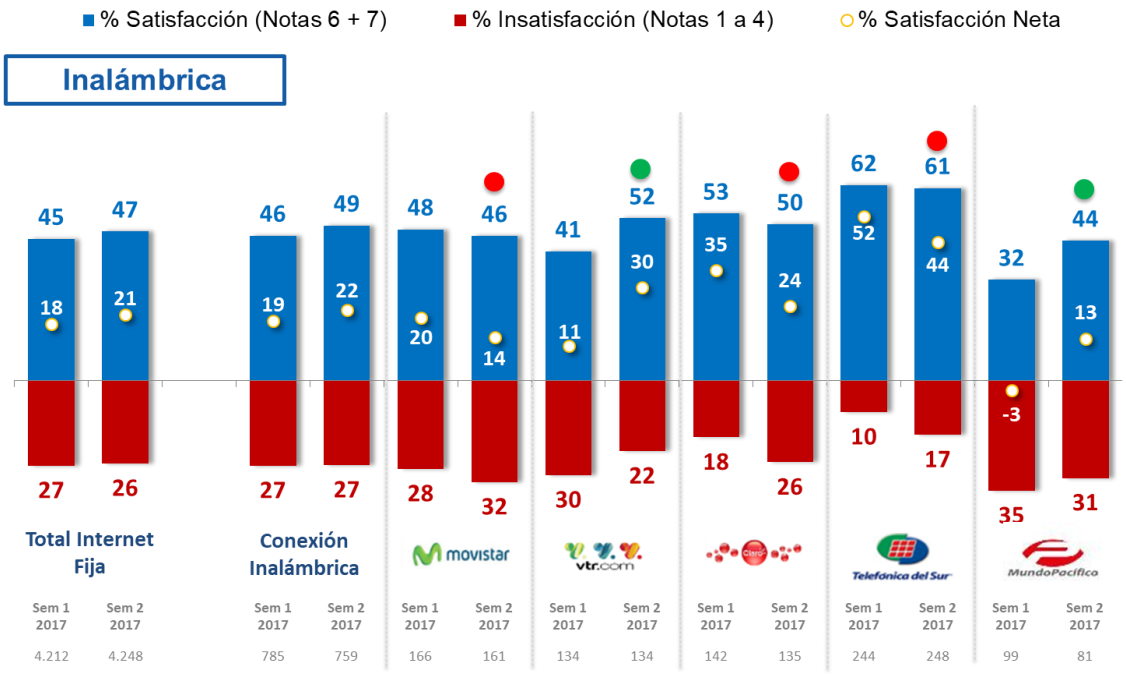
Gráfica 120. **Satisfacción con velocidad de Internet Fija, por tipo de conexión – Cable, 1 y 2 sem 2017**



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". Sólo se grafica quienes responden conexiones por Cable e Inalámbrica

Los clientes con conexión cable tienen una satisfacción neta de 21% con la velocidad de internet fija, cuatro puntos porcentuales mayor al primer semestre. Por empresa, respecto del primer semestre destaca la mejora en la evaluación que tienen los usuarios de VTR (+11) alcanzando una satisfacción neta de 39%. Movistar mantiene por su parte una satisfacción neta negativa (-2%) y Telsur/Telcoy lidera en esta indicador con una satisfacción neta de 47%.

Gráfica 121. **Satisfacción con velocidad de Internet Fija, por tipo de conexión – Inalámbrica, 1 y 2 sem 2017**



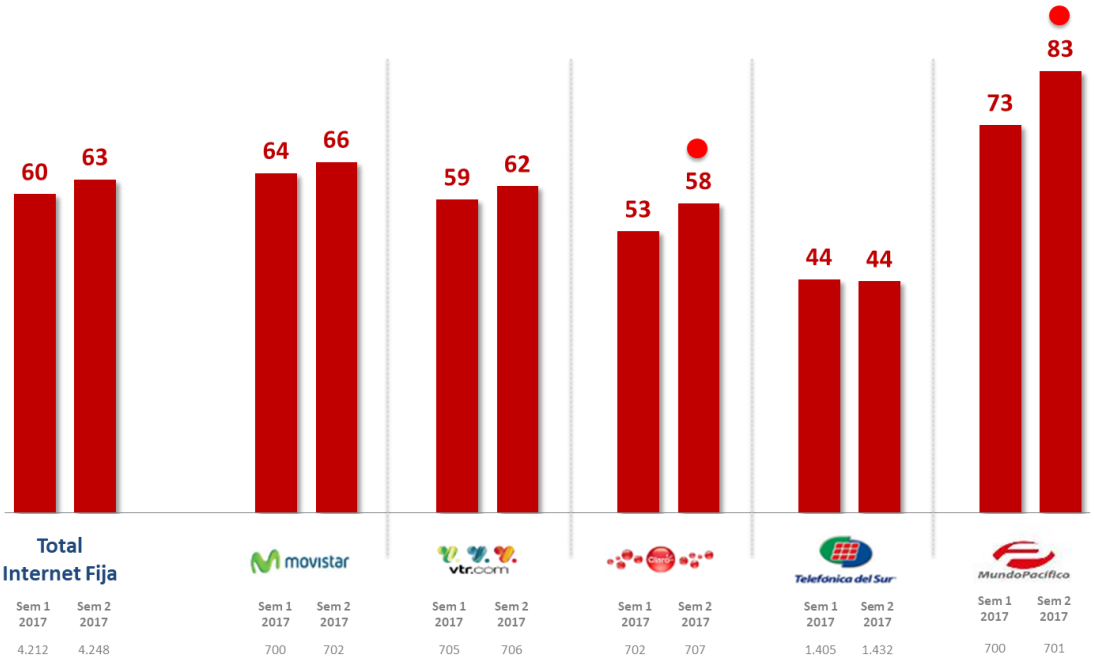
(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". Sólo se grafica quienes responden conexiones por Cable e Inalámbricas

Los clientes con conexión inalámbrica tienen una satisfacción neta de 22% con la velocidad de internet fija, tres puntos porcentuales mayor al primer semestre. Telsur/Telcoy, si bien cae en 8 puntos en su satisfacción neta, continúa liderando en esta indicador con una satisfacción neta de 44%. Respecto del primer semestre destaca la mejora en la evaluación que tienen los usuarios de VTR (+19) alcanzando una satisfacción neta de 30% y Pacifico Cable que obtiene una satisfacción neta positiva de 13%. Movistar y Claro caen en su satisfacción neta respecto del primer semestre, 6 y 11 puntos respectivamente.

8.3.3. Problemas, reclamos y resolución: Internet Fija

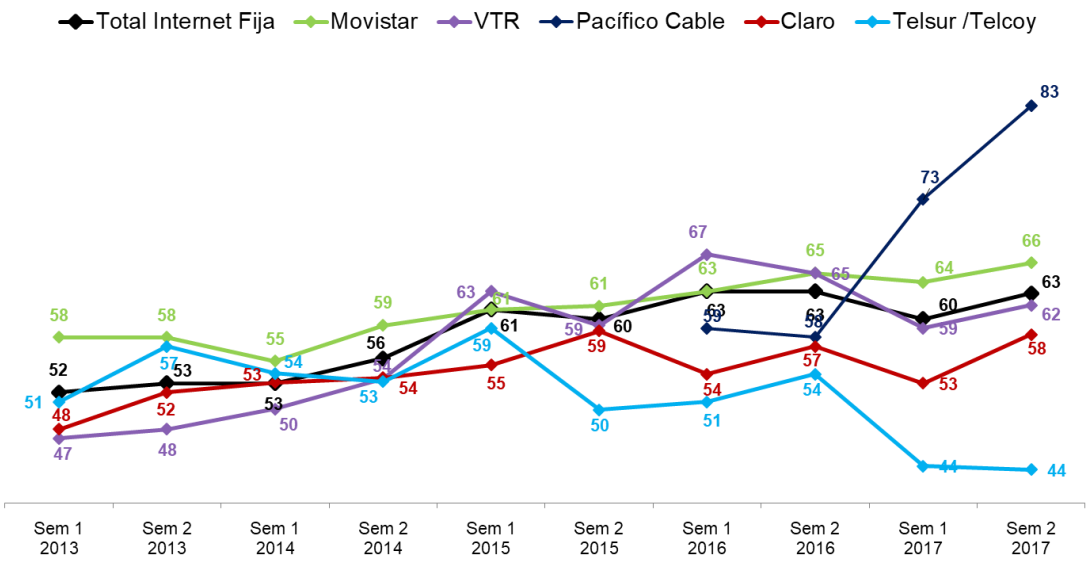
"En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de Internet Fija?".

Gráfica 122. **Tasa de problemas – 1 y 2 sem. 2017**



La tasa de problemas en Internet Fija es 63%, un 3% más respecto del primer semestre. Telsur/Telcoy es la empresa que tiene la menor tasa de problemas (44%). Pacífico Cable y Claro registran alzas en su tasa de problemas, en un 10% y 5% respectivamente. En el caso de Pacifico Cable, en esta medición alcanza un 83%.

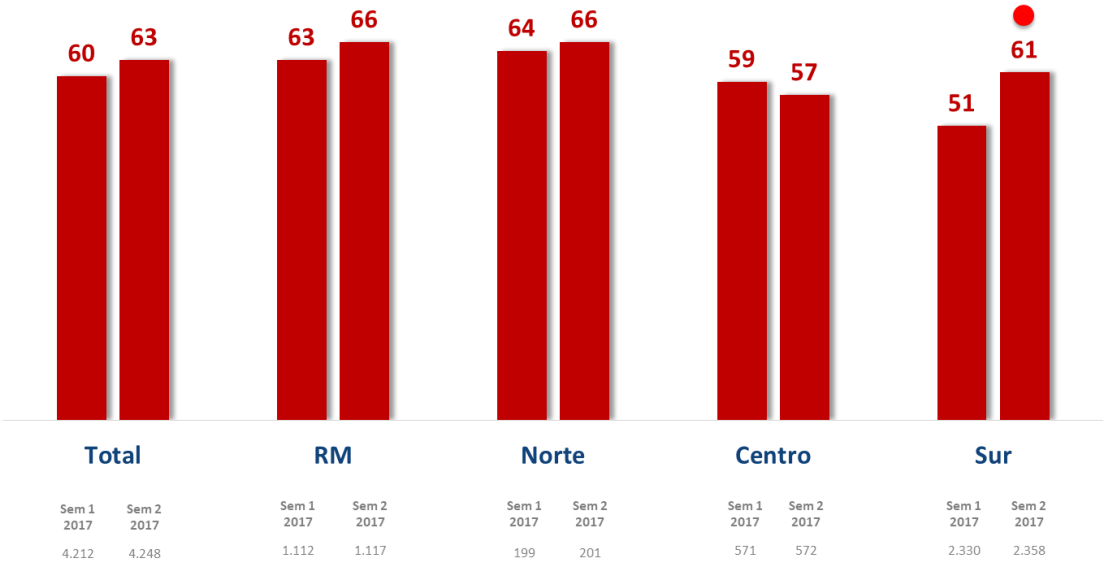
Gráfica 123. **Tasa de problemas con servicio de Internet Fija - Evolutivo**



Casos: 4.212

En comparación con mediciones anteriores, Telcoy/Telsur se mantiene como la compañía con la tasa de problemas más baja y destaca el aumento significativo de Pacifico Cable. Claro vuelve a niveles similares de tasa de problemas como ha correspondido en los segundos semestres desde el 2015. Movistar por su parte, continúa manteniendo su tasa de problemas por sobre el 60%, mientras que VTR que había logrado bajar su tasa de problemas en las últimas 2 mediciones, vuelve a aumentar su tasa.

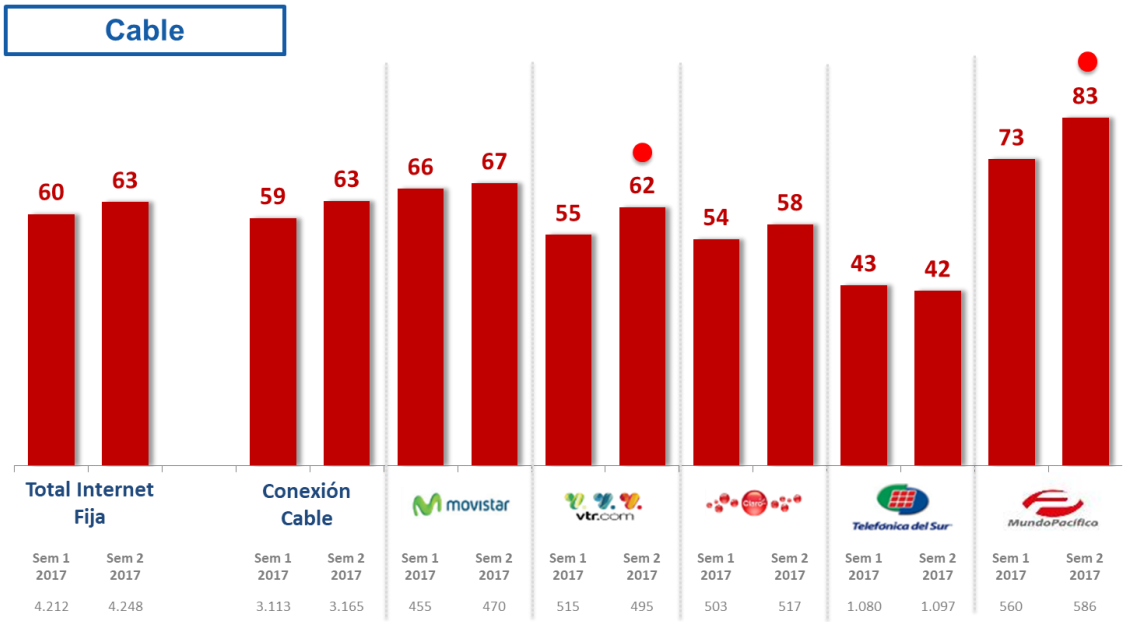
Gráfica 124. **Tasa de problemas por zona – 1 y 2 sem. 2017**



(*) Zonas: **RM**: XIII / **Norte**: I – III y XV / **Centro**: IV – VII / **Sur**: VIII – XII y XIV

Por zona, la zona norte y RM tienen la mayor tasa de problemas. Se observa además un aumento en la tasa de problemas de la zona sur (+10%) y la zona Centro se posiciona como la zona con menor tasa de problemas.

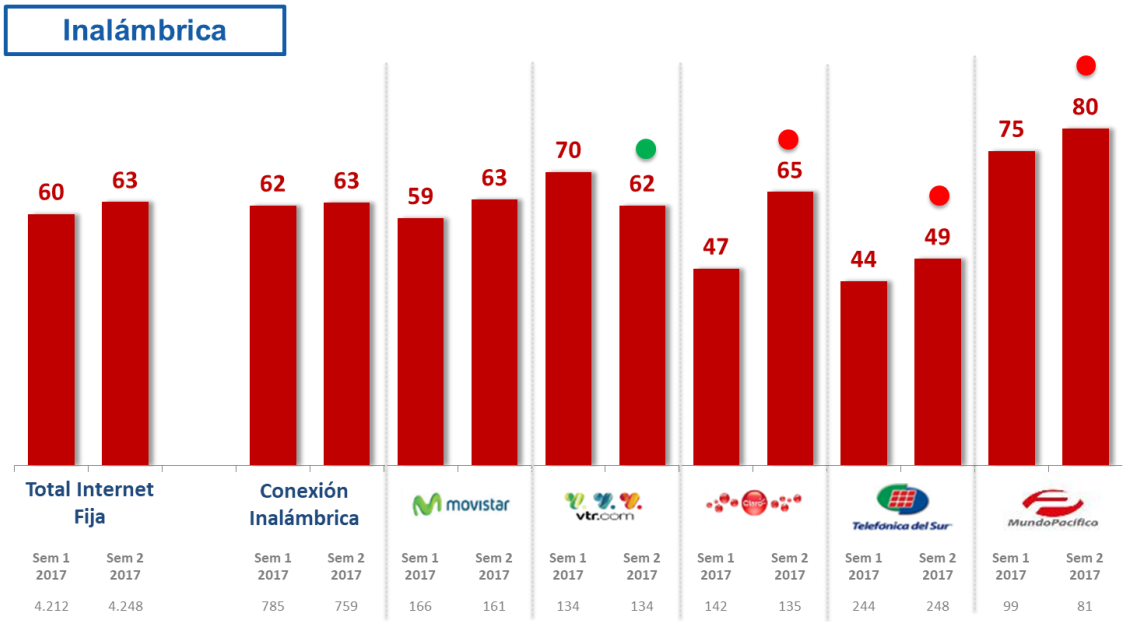
Gráfica 125. **Tasa de problemas, por tipo de conexión – Cable, 1 y 2 sem. 2017**



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". Sólo se grafica quienes responden conexiones por Cable e Inalámbrica

Entre usuarios con conexión por cable, aumenta 4 puntos porcentuales la tasa de problemas. Respecto del primer semestre, aumenta la tasa en VTR (+7) y en Pacifico Cable (+10%). Telsur/Telcoy se mantiene como la empresa con menor tasa de problemas entre los usuarios con cable (42%).

Gráfica 126. **Tasa de problemas, por tipo de conexión – Inalámbrica, 1 y 2 sem. 2017**

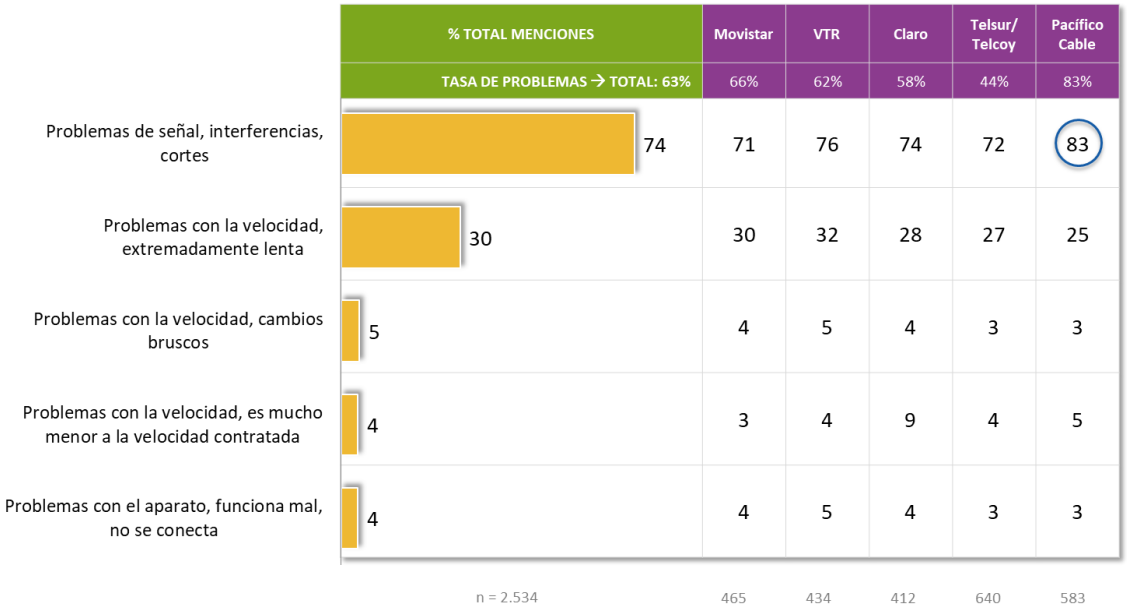


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". Sólo se grafica quienes responden conexiones por Cable e Inalámbricas

Entre usuarios con conexión inalámbrica, aumenta 1 punto porcentual la tasa de problemas. Respecto del primer semestre, cae la tasa en VTR (-8), mientras que aumenta la tasa de problemas en Claro (+18), Telsur/Telcoy (+5) y Pacifico Cable (+5%). Telsur/Telcoy se mantiene como la empresa con menor tasa de problemas entre los usuarios con conexión inalámbrica (49%).

¿Qué tipo de problema tuvo? Respuesta Múltiple. Mención espontánea

Gráfica 127. **Tipos de problemas de Internet Fija**



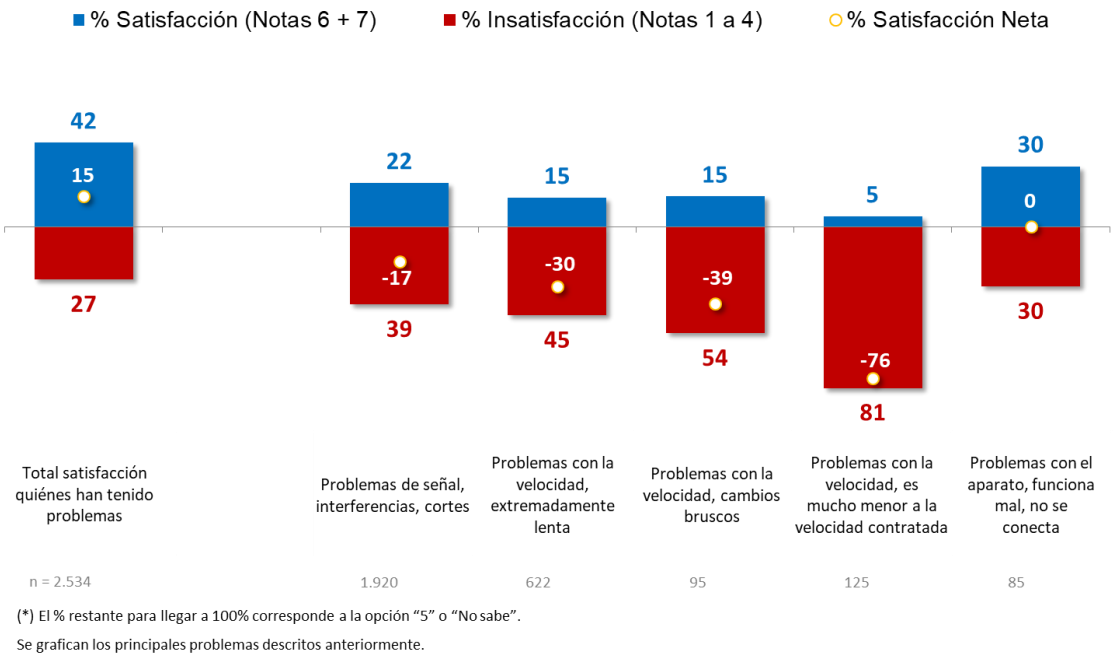
% TOTAL MENCIONES		Movistar	VTR	Claro	Telsur/ Telcoy	Pacífico Cable
TASA DE PROBLEMAS → TOTAL: 63%		66%	62%	58%	44%	83%
Problemas de señal, interferencias, cortes	74	71	76	74	72	83
Problemas con la velocidad, extremadamente lenta	30	30	32	28	27	25
Problemas con la velocidad, cambios bruscos	5	4	5	4	3	3
Problemas con la velocidad, es mucho menor a la velocidad contratada	4	3	4	9	4	5
Problemas con el aparato, funciona mal, no se conecta	4	4	5	4	3	3
n = 2.534		465	434	412	640	583

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija (2.534).

En la tabla se destaca el % de personas que indicaron haber tenido problemas por operador. Se grafican los problemas más mencionados.

El principal problema en Internet Fija son los problemas de señal, con un 74% de las menciones, donde Pacífico Cable presenta un 83%.

Gráfica 128. **Tipos de problemas de Internet Fija y Satisfacción**



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

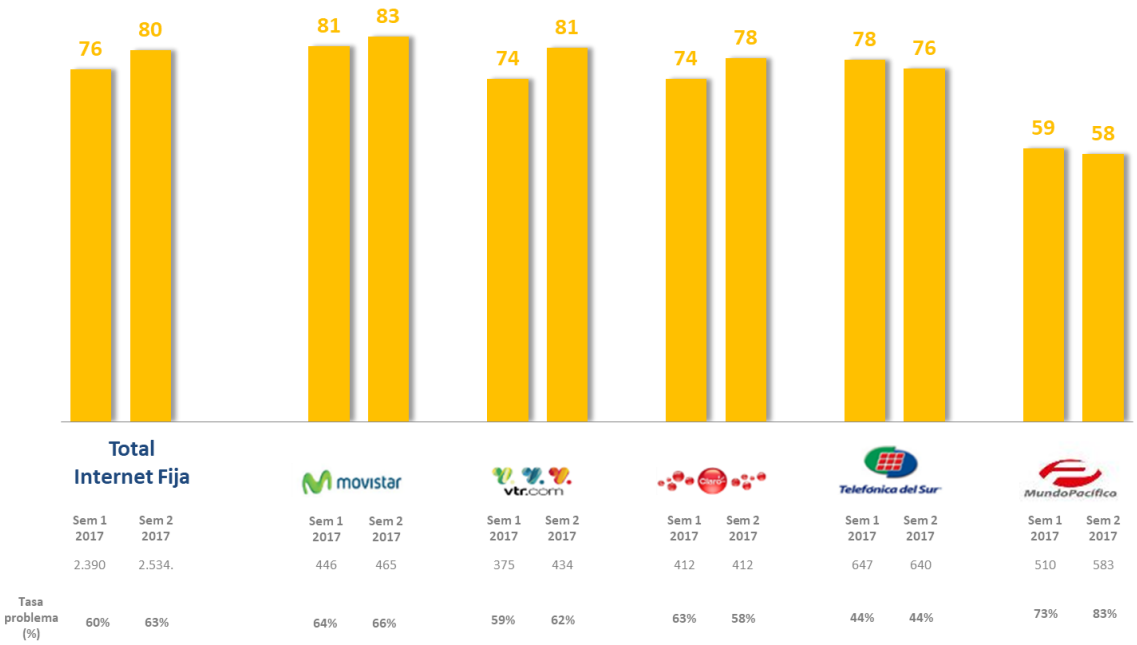
Se grafican los principales problemas descritos anteriormente.

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija (2.534)

La satisfacción neta de los usuarios de Internet Fija que han tenido problemas alcanza un 15%, donde los problemas con velocidades menores a la contratada son los que más impacto tienen en la satisfacción.

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

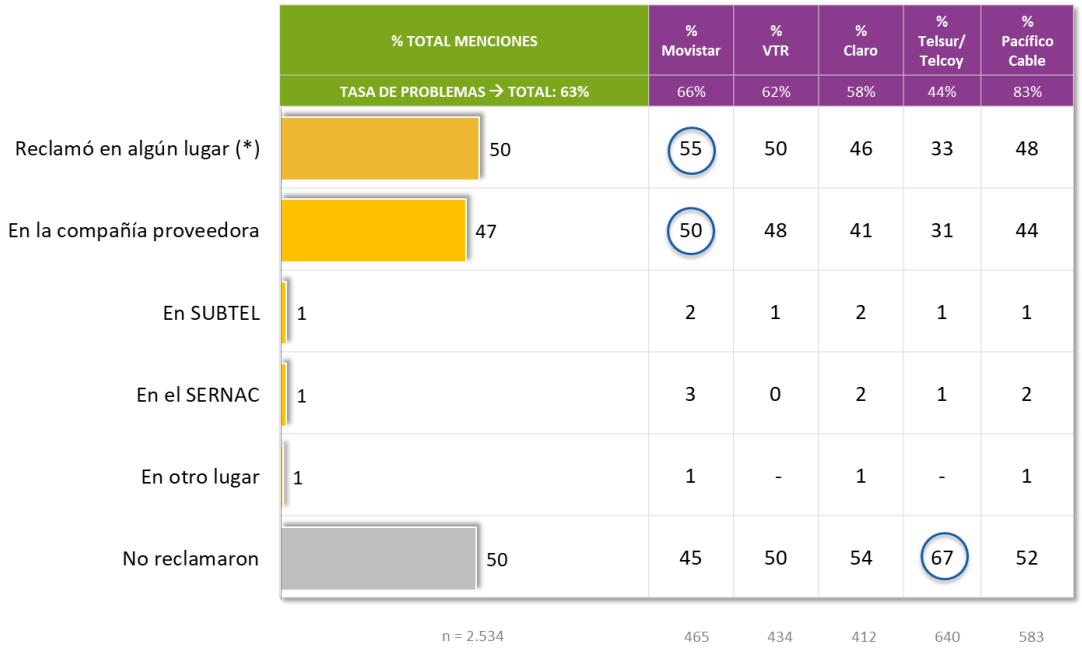
Gráfica 129. **Tasa de reclamo – 1 y 2 sem, 2017.**



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija (2.534)

La tasa de reclamo para esta medición es 80%, 4 puntos porcentuales más que en la medición anterior. La compañía que registra la menor tasa de reclamos es Pacífico Cable (58%), mientras que Movistar tiene la más alta (83%).

Gráfica 130. **Lugar de reclamo para problemas de Internet Fija**



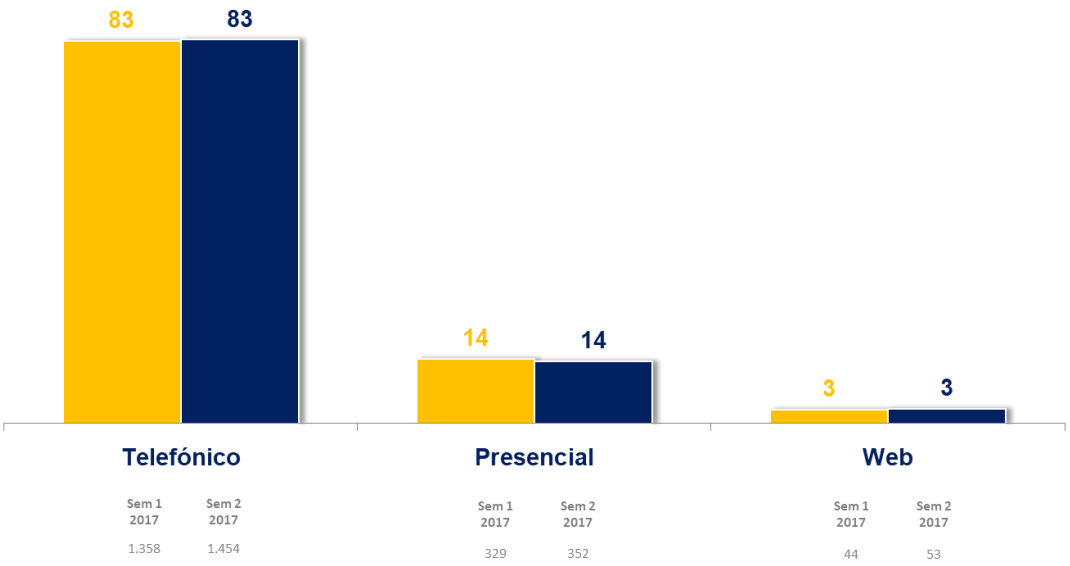
	% TOTAL MENCIONES	% Movistar	% VTR	% Claro	% Telsur/ Telcoy	% Pacífico Cable
	TASA DE PROBLEMAS → TOTAL: 63%	66%	62%	58%	44%	83%
Reclamó en algún lugar (*)	50	55	50	46	33	48
En la compañía proveedora	47	50	48	41	31	44
En SUBTEL	1	2	1	2	1	1
En el SERNAC	1	3	0	2	1	2
En otro lugar	1	1	-	1	-	1
No reclamaron	50	45	50	54	67	52
	n = 2.534	465	434	412	640	583

(*) 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.

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija (2.534)

Entre los lugares de reclamo, el principal lugar es en la compañía proveedora del servicio (47%). En general, Telsur/Telcoy tiene una menor tasa de reclamos en la compañía proveedora en comparación con el resto de las compañías (31%), lo que va de la mano con una mayor tasa de no reclamos entre sus clientes (67%).

Gráfica 131. **Plataforma a través de la cual hizo el reclamo, 1 y 2 sem. 2017**



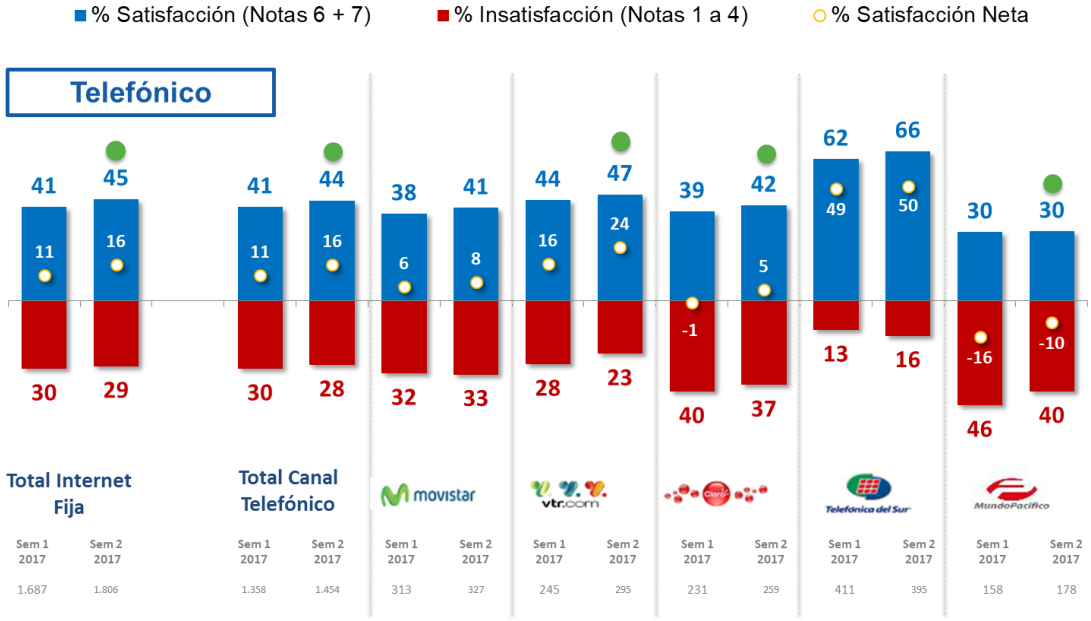
Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Internet Fija (N: 1.859)

Entre quienes reclaman a través de la compañía de Internet Fija, una amplia mayoría lo realizó vía telefónica (83%)[7].

[7] Los datos son efectivamente similares entre una medición y otra, con ciertas diferencias en el decimal.

¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?

Gráfica 132. **Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Telefónico, 1 y 2 sem. 2017**

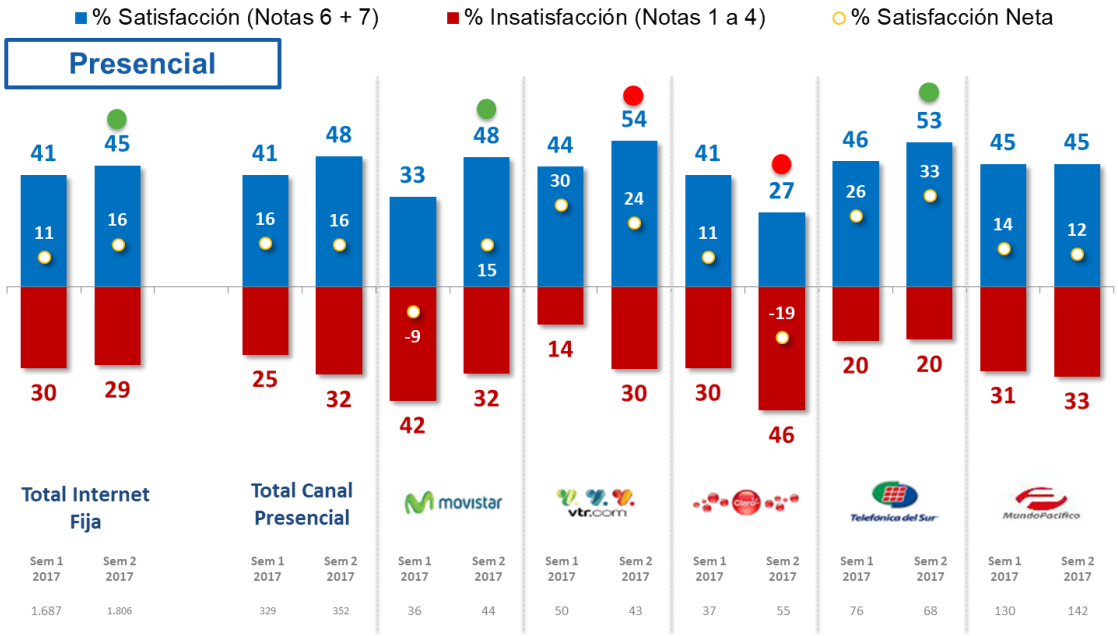


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Internet Fija, canal telefónico (N: 1.454)

Entre quienes realizaron reclamos el nivel de satisfacción neta con la atención es de un 16%, donde quienes realizaron un reclamo telefónico tienen una satisfacción neta de (16%) 5 puntos porcentuales más alto que en el primer semestre. Respecto al primer semestre de 2017, hay una mejora en VTR, Claro y Pacifico Cable, aunque este último mantiene una satisfacción neta negativa.

Gráfica 133. **Satisfacción con la interposición de reclamos, por tipo de canal – Presencial, 1 y 2 sem. 2017**



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

Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Internet Fija, canal presencial (N: 352)

Quienes realizaron un reclamo presencial tienen una satisfacción neta de (16%). Respecto al primer semestre de 2017, hay una mejora en Movistar (+24%) y caídas en Claro (-30%).

¿Por qué evalúa con nota 4 o menor? ¿Algo más?

Gráfica 134. **Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal**



Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo (N: 519)

*Se grafican los problemas más mencionados

La principal razón de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo es la no solución del problema (35%), sin presentarse diferencias significativas por tipo de canal. Misma situación sobre el 18% de la demora en solución del problema, donde no se evidencian diferencias. En el caso de la mala atención, se percibe una diferencia por canal, donde en el canal presencial la proporción es mayor (18%) que en el telefónico (9%).

Gráfica 135. **Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Telefónico**

Telefónico

	% TOTAL MENCIONES CANAL TELEFÓNICO	% Movistar	% VTR	% Claro	% Telsur/ Telcoy	% Pacífico Cable
No me solucionaron el problema	34	38	27	42	34	33
Solucionaron el problema pero demoraron mucho/soluciones lentas	18	16	21	16	20	14
CALL CENTER: Una vez que me contestó la ejecutiva(o) me traspasaron la llamada	12	12	12	13	5	3
CALL CENTER: Me hicieron esperar mucho hasta que contestó la ejecutiva	11	10	9	17	18	17
La ejecutiva no entendía/ no estaba capacitada/ era extranjera	10	8	15	6	6	3
Mala atención/ gente poco amable	9	13	6	6	10	6
No cumplen lo ofrecido/lo pactado	9	11	8	5	5	6
CALL CENTER: Dificilcomunicarse/no contestan	7	6	8	4	6	21
	n =407	106	69	96	65	71

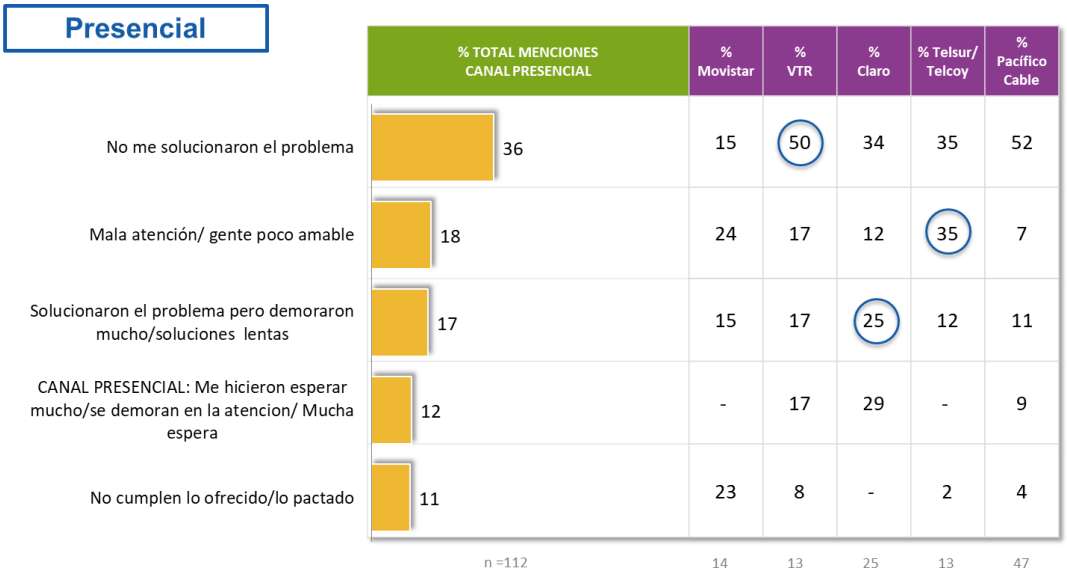
Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo a través del canal telefónico (N: 407)

*Categorías se ordenan respecto razones de insatisfacción en canal telefónico, por lo tanto no se mantiene orden anterior considerando el total

Entre las razones de insatisfacción en el canal telefónico, destaca por empresa que un 42% de los usuarios de Claro declaren que “no le solucionaron el problema”.

Gráfica 136. **Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Presencial**

Presencial



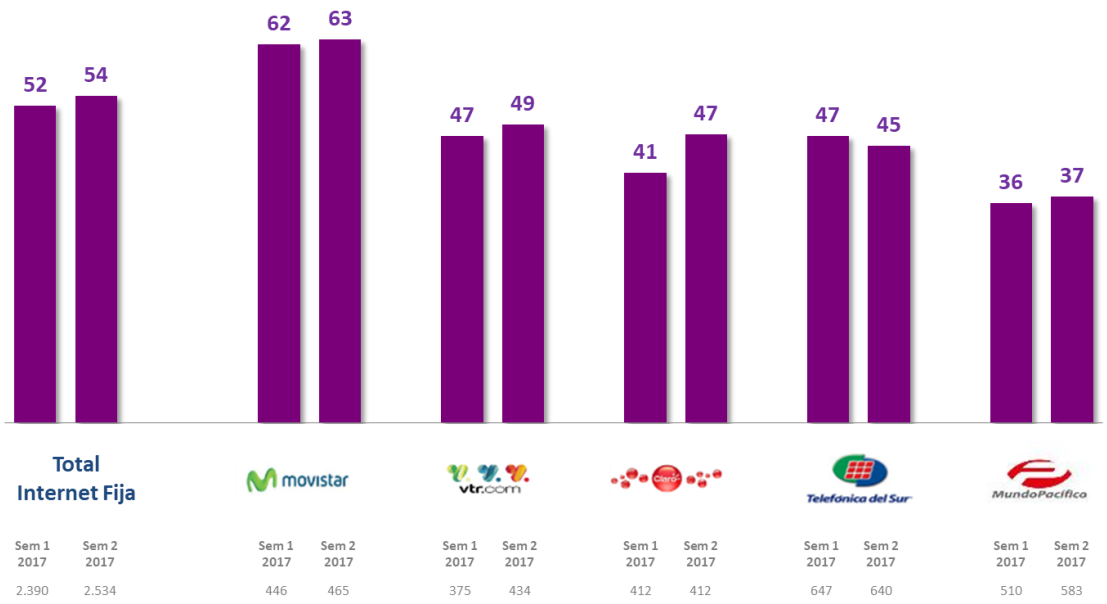
	% TOTAL MENCIONES CANAL PRESENCIAL	% Movistar	% VTR	% Claro	% Telsur/ Telcoy	% Pacífico Cable
No me solucionaron el problema	36	15	50	34	35	52
Mala atención/ gente poco amable	18	24	17	12	35	7
Solucionaron el problema pero demoraron mucho/soluciones lentas	17	15	17	25	12	11
CANAL PRESENCIAL: Me hicieron esperar mucho/se demoran en la atencion/ Mucha espera	12	-	17	29	-	9
No cumplen lo ofrecido/lo pactado	11	23	8	-	2	4
	n =112	14	13	25	13	47

Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo a través del canal presencial (N: 112)
*Categorías se ordenan respecto razones de insatisfacción en canal presencial, por lo tanto no se mantiene orden anterior considerando el total

Entre las razones de insatisfacción en el canal presencial, destaca por empresa que un 50% de los usuarios de VTR declaren que “no le solucionaron el problema”. Mientras que un 35% de los usuarios de Telsur/Telcoy declaran “mala atención/gente poco amable“.

Y estos problemas, ¿Dieron origen a un agendamiento para una visita técnica a su hogar?

Gráfica 137. **Asistencia técnica, 1 y 2 sem. 2017**

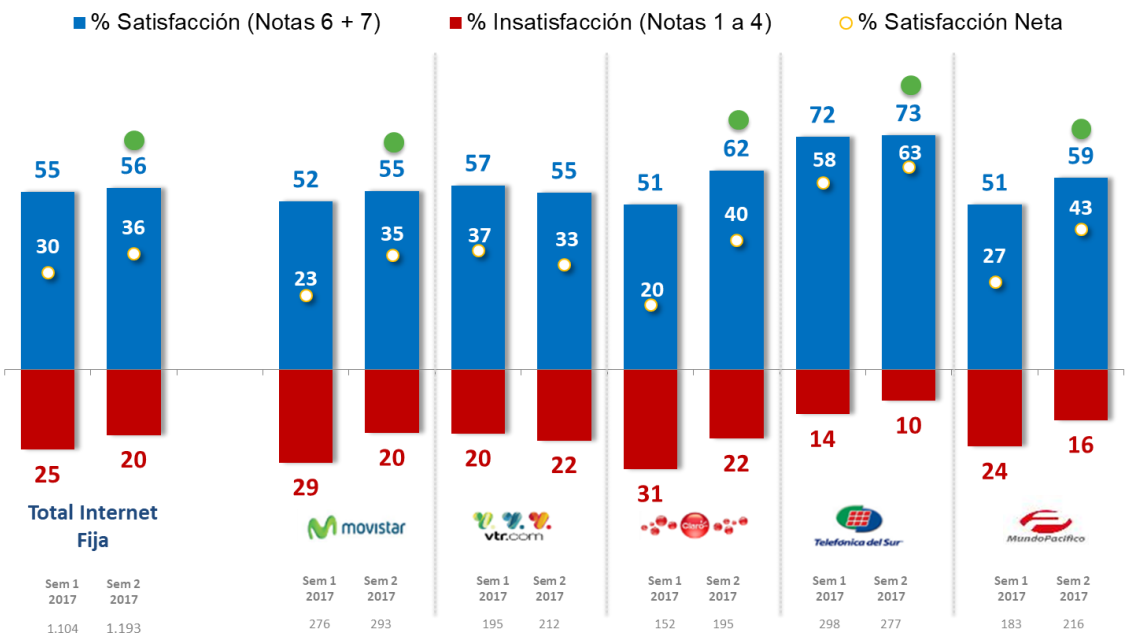


Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija (2.534)

La tasa de agendamiento de visitas técnicas en esta medición es un 54%, dos puntos porcentuales más que en el primer semestre. Entre las compañías, Movistar es la compañía en que se agendó una mayor cantidad de visitas técnicas al hogar (63%), mientras que Pacífico Cable tiene la menor tasa de agendamiento (37%).

Y en una escala de 1 a 7, dónde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría usted el servicio técnico que le prestaron?

Gráfica 138. **Satisfacción con el servicio técnico de Internet Fija, 1 y 2 sem. 2017**



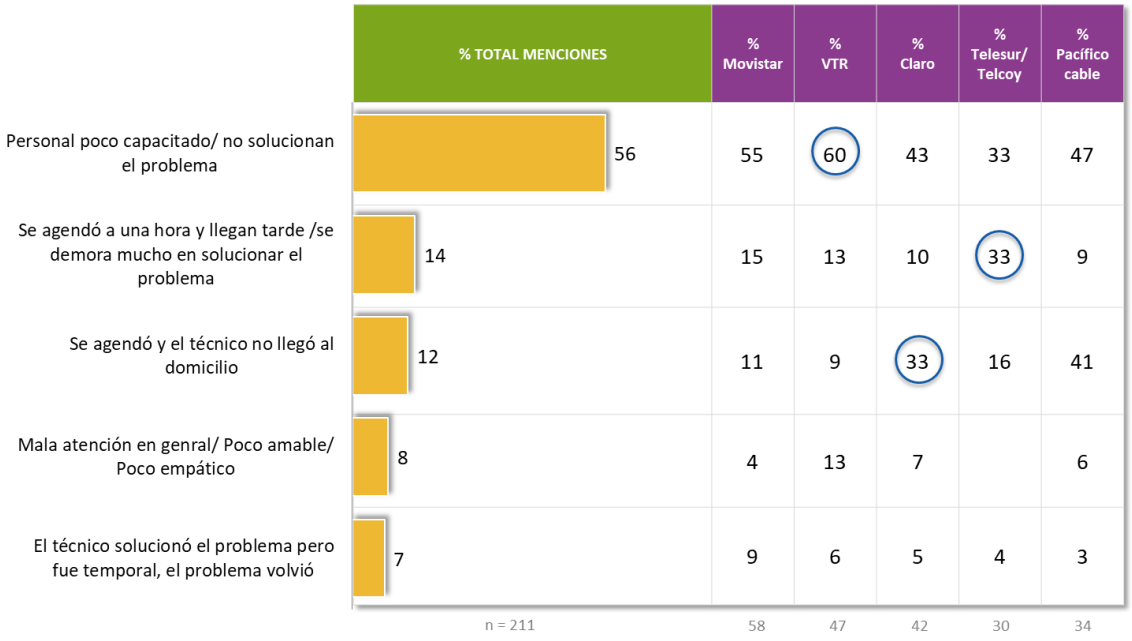
(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: Usuarios que han tenido problemas y han recibido la visita de un técnico a su hogar (N: 1.193)

La tasa de satisfacción neta con la visita del técnico es 36%, mejorando 6 puntos porcentuales respecto del primer semestre. La empresa mejor evaluada en este indicador es Telsur/Telcoy (63%), que además mejora en 5 puntos respecto del primer semestre. Pacífico Cable (43% de satisfacción), Claro (40%) y Movistar (35%) son compañías que registraron mejoras importantes en esta medición, +16%, +20% y +12%, respectivamente.

¿Por qué evalúa con nota 4 o menor? ¿Algo más?

Gráfica 139. **Razones de insatisfacción con el servicio técnico**



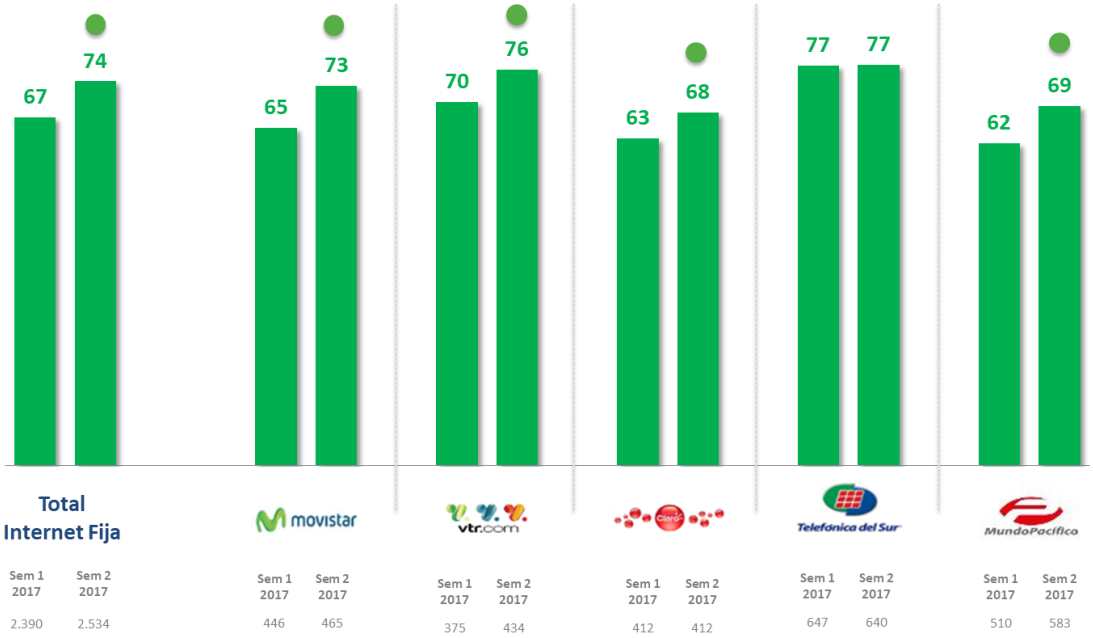
(*) Se grafican principales razones de insatisfacción.

Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención del servicio técnico (N: 211)

Respecto a las razones de insatisfacción con el servicio técnico, la principal razón mencionada es la poca capacitación del personal (56%), siendo más alta en VTR (60%). La segunda razón más mencionada es el agendamiento de visitas que no se realizaron (14%), siendo esto particularmente alto en Telsur/Telcoy (33%).

¿Y su problema fue resuelto?

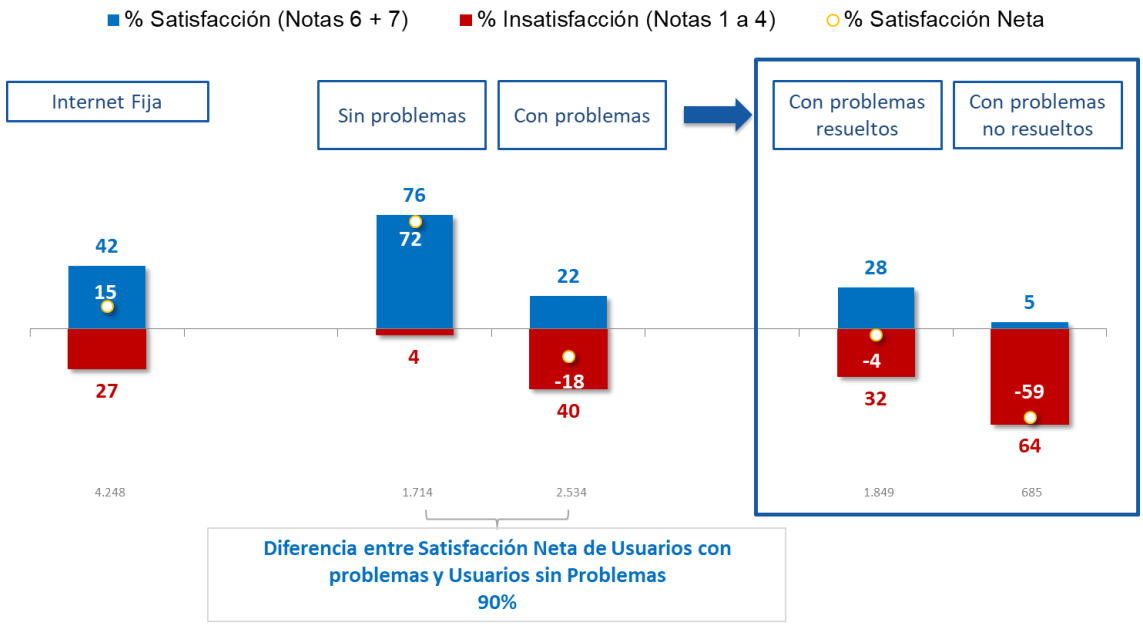
Gráfica 140. **Tasa de resolución de problemas, 1 y 2 sem. 2017**



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija (2.534)

La tasa de resolución de problemas en esta medición fue 74%, aumentando 7 puntos respecto del primer semestre. Todas las empresas mejoran la tasa de resolución o la mantienen.

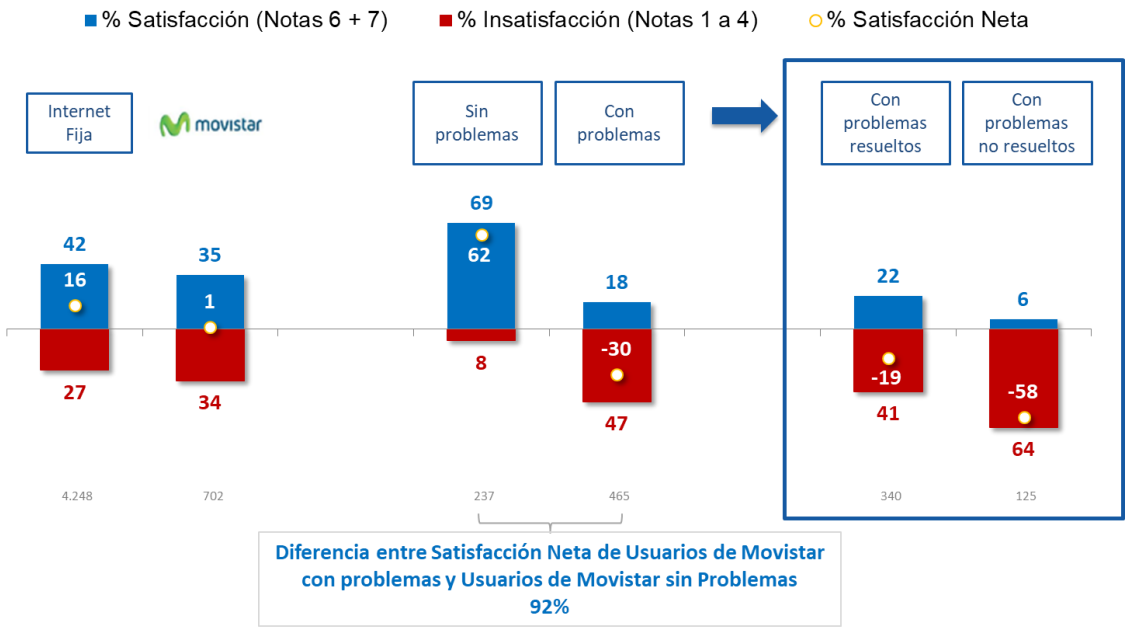
Gráfica 141. **Satisfacción con Internet Fija, según si le han resuelto problemas**



Casos: 4.248. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 90% en la satisfacción neta de los usuarios de Internet Fija, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 63% la satisfacción.

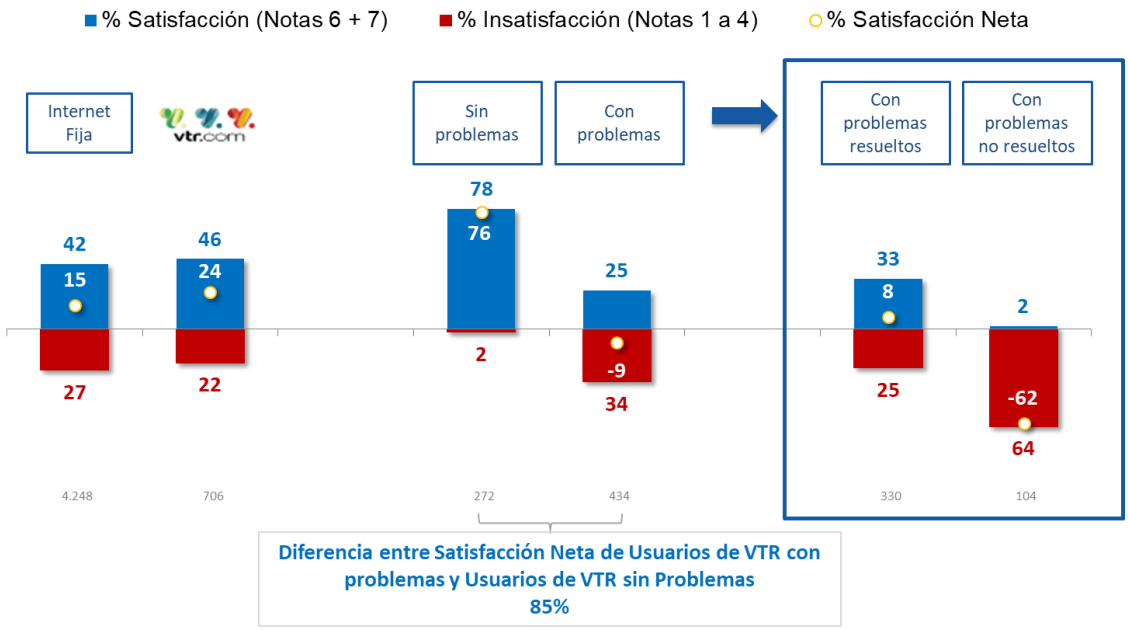
Gráfica 142. **Satisfacción de Usuarios de Movistar con Internet Fija, según si le han resuelto problemas**



Casos: 4.248. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 92% en la satisfacción neta de los usuarios de Movistar, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 77% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

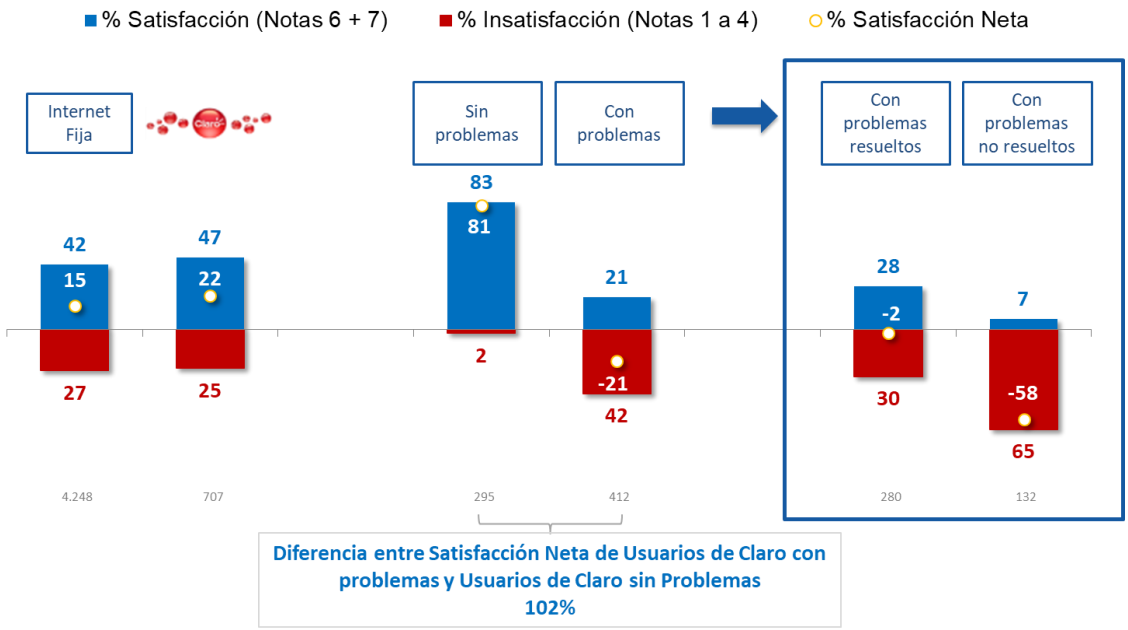
Gráfica 143. **Satisfacción de Usuarios de VTR con Internet Fija, según si le han resuelto problemas**



Casos: 4.248. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 85% en la satisfacción neta de los usuarios de VTR, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 70% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

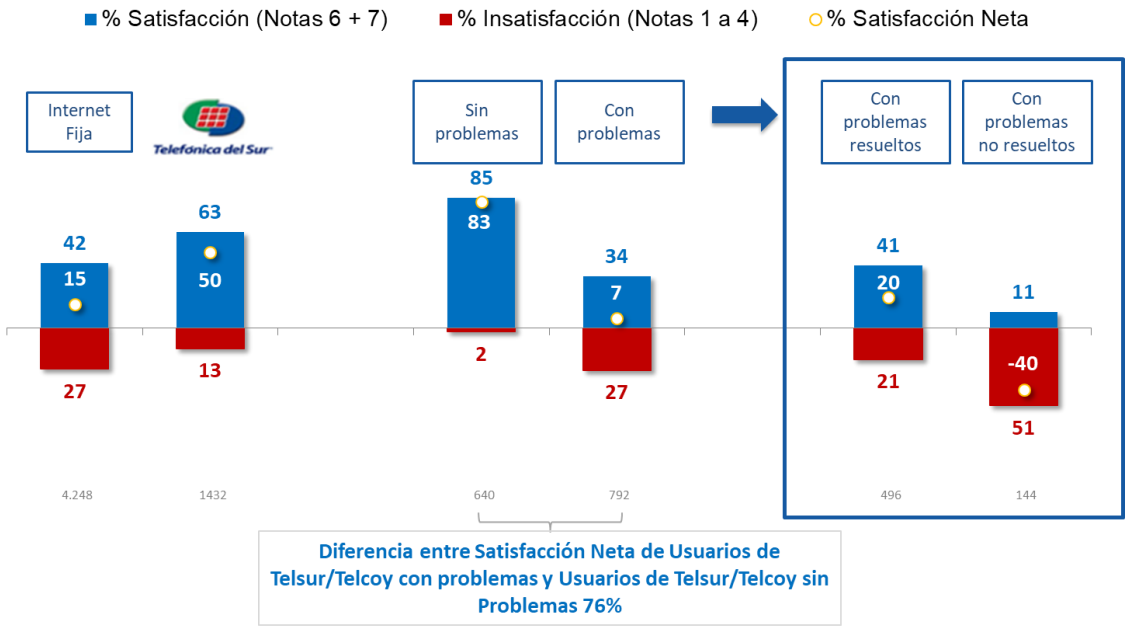
Gráfica 144. **Satisfacción de Usuarios de Claro con Internet Fija, según si le han resuelto problemas**



Casos: 4.248. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 102% en la satisfacción neta de los usuarios de Claro, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 60% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

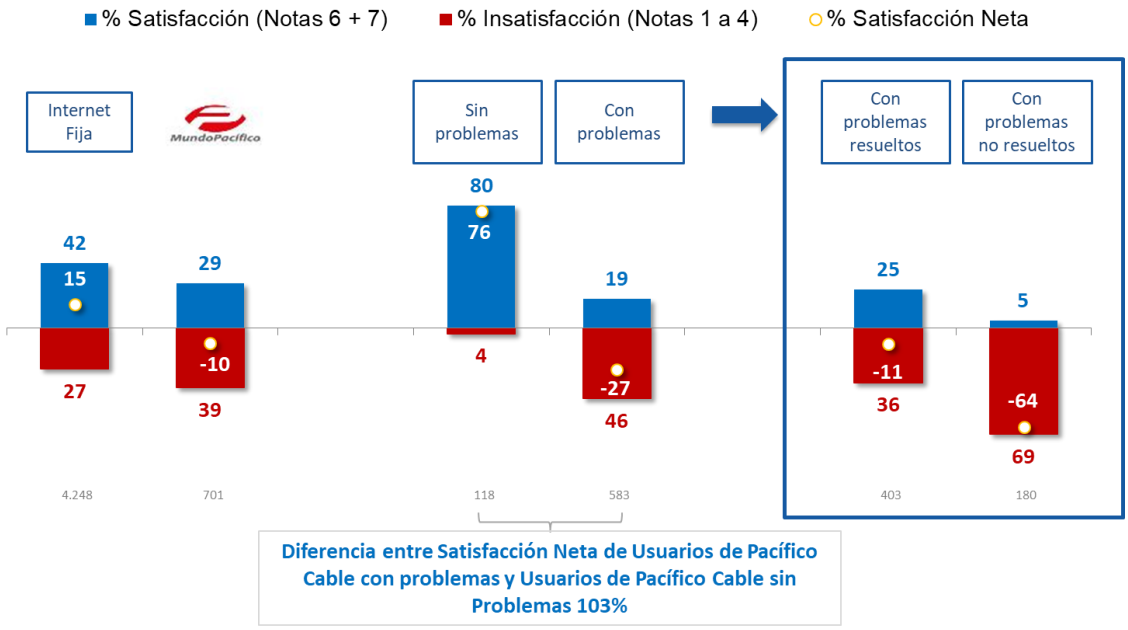
Gráfica 145. **Satisfacción de Usuarios de Telsur/Telcoy con Internet Fija, según si le han resuelto problemas**



Casos: 4.248. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 76% en la satisfacción neta de los usuarios de Telsur/Telcoy, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 60% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

Gráfica 146. **Satisfacción de Usuarios de Pacífico Cable con Internet Fija, según si le han resuelto problemas**

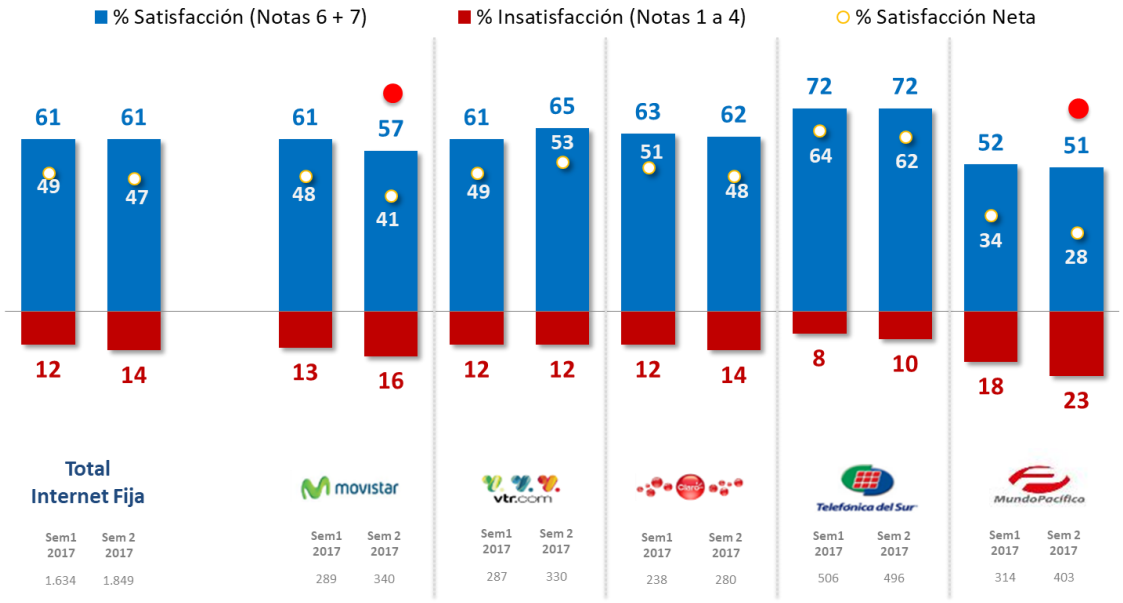


Casos: 4.248. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 103% en la satisfacción neta de los usuarios de Pacífico Cable, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 75% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

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

Gráfica 147. **Satisfacción con la solución de problemas de Internet Fija – 1 y 2 sem. 2017**



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

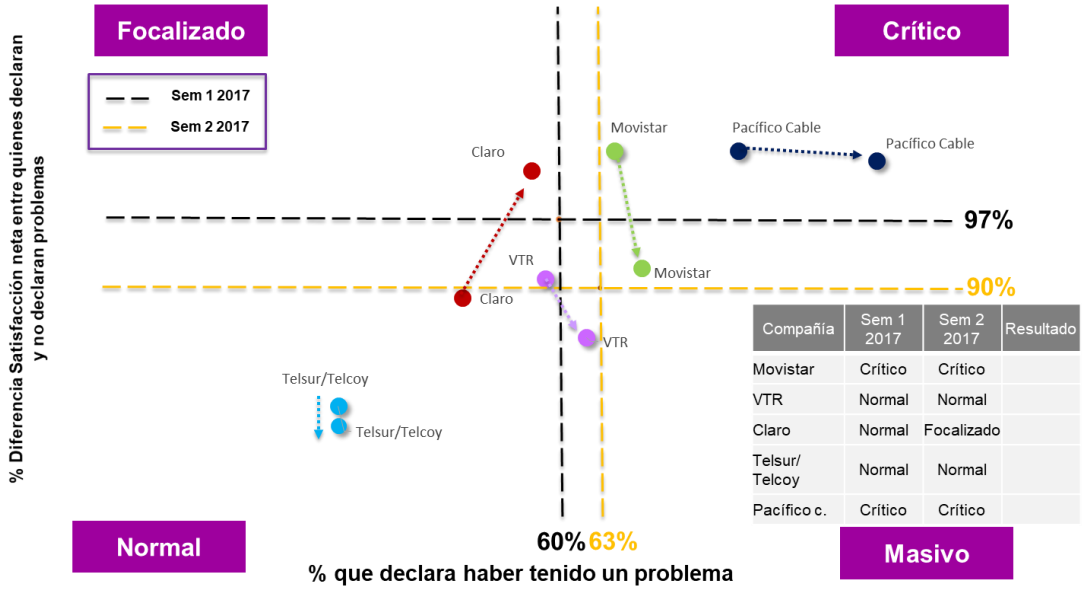
Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija y que resolvieron su problema (1.849)

Los entrevistados que logran resolver su problema evalúan la resolución de forma positiva, con una satisfacción neta de 47%, aunque esto corresponde a una baja de 2 puntos porcentuales respecto al primer semestre. Entre las compañías, Telsur/Telcoy se mantiene como la compañía con la mejor satisfacción neta con la resolución de problemas, con 62%, mientras que Pacífico Cable es la compañía con la menor satisfacción neta (28%). Al comparar las tasas de satisfacción neta con el primer semestre, Pacífico Cable y Movistar registran caídas, de 6% y 7%, respectivamente.

8.3.4. Principales indicadores: Internet Fija

Análisis de impacto de problemas sobre la satisfacción

Gráfica 148. **Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Internet Fija, 1 y 2 sem. 2017**



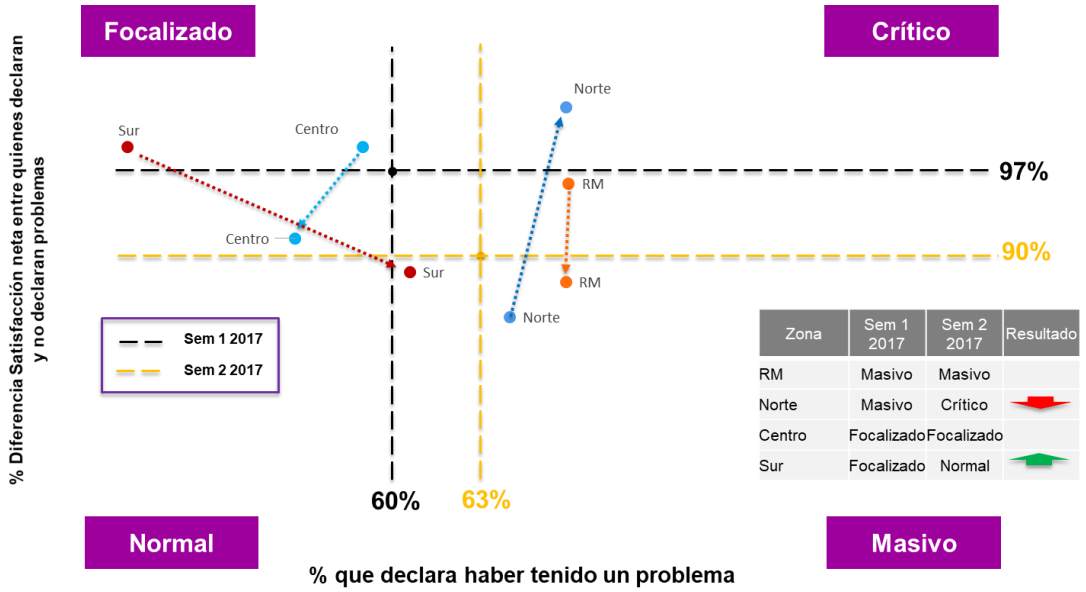
Compañía	Sem 1 2017	Sem 2 2017	Resultado
Movistar	Crítico	Crítico	
VTR	Normal	Normal	
Claro	Normal	Focalizado	
Telsur/ Telcoy	Normal	Normal	
Pacífico c.	Crítico	Crítico	

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

*Mejora respecto de la medición anterior
*Empeora respecto de la medición anterior

Respecto a la medición anterior, todas las empresas se mantienen en sus cuadrantes.

Gráfica 149. **Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Internet Fija, 1 y 2 sem. 2017**



Zona	Sem 1 2017	Sem 2 2017	Resultado
RM	Masivo	Masivo	
Norte	Masivo	Crítico	↓
Centro	Focalizado	Focalizado	
Sur	Focalizado	Normal	↑

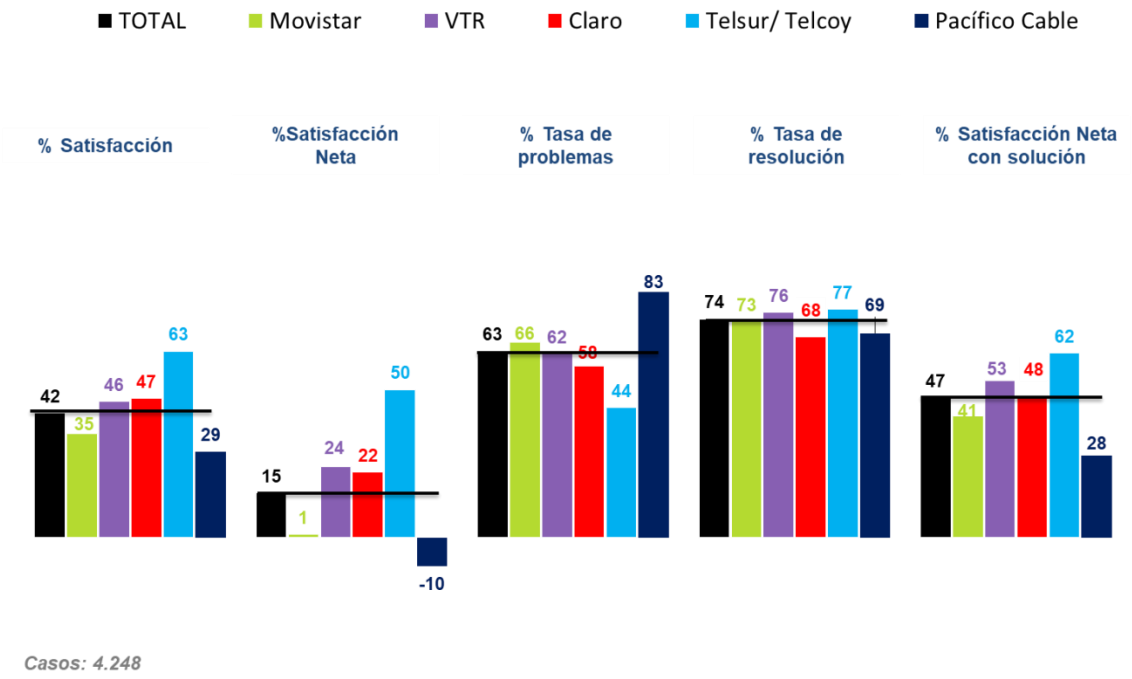
(*) El impacto de los problemas corresponde a la diferencia en Satisfacción Neta, entre quienes no declaran problemas y quienes sí lo hacen.

*Mejora respecto de la medición anterior
*Empeora respecto de la medición anterior

Por zona, el Norte empeora su situación respecto a la medición anterior, al moverse desde el cuadrante Masivo al Crítico, debido al mayor impacto registrado en la satisfacción. En cambio, la zona Sur mejora, trasladándose desde el cuadrante Focalizado al Normal, principalmente por registrar un menor impacto.

A modo de resumen, las gráficas siguientes presentan los principales indicadores.

Gráfica 150. **Principales indicadores de Internet Fija, Segundo semestre de 2017.**



Casos: 4.248

Gráfica 151. **Principales indicadores de Internet Fija, 1 y 2 sem. 2017.**

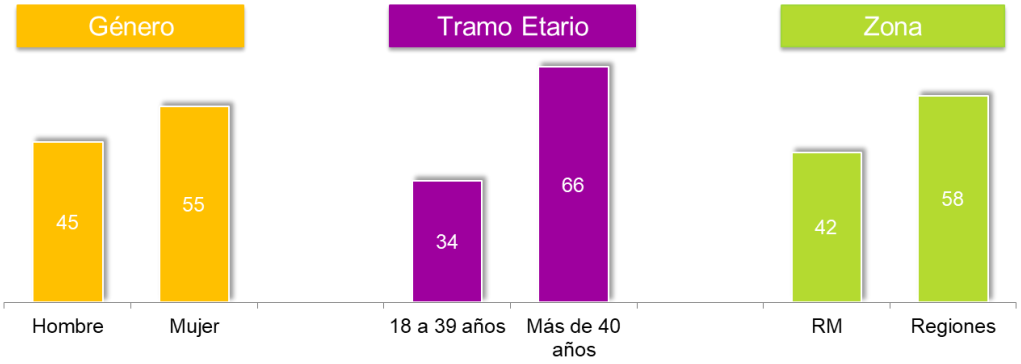
	TOTAL		movistar		vtr.com		Claro		Telefónica del Sur		MundoPacífico	
	2017 SEM 1	2017 SEM 2	2017 SEM 1	2017 SEM 2	2017 SEM 1	2017 SEM 2	2017 SEM 1	2017 SEM 2	2017 SEM 1	2017 SEM 2	2017 SEM 1	2017 SEM 2
% Satisfacción	45	42	37	35	49	46	48	47	62	63	35	29
% Satisfacción Neta	18	15	3	1	25	24	27	22	48	50	2	-10
% Tasa de problemas	60	63	64	66	59	62	53	58	44	44	73	83
% Tasa de resolución	67	74	65	73	70	76	63	68	77	77	62	69
% Satisfacción neta con solución	49	47	48	41	49	53	51	48	64	62	34	28

8.4. Televisión Pagada

8.4.1. Perfil de los entrevistados

Gráfica 152. **Ponderación por segmento de los usuarios de Televisión Pagada**

		N	% No ponderado	% Ponderado	Error Muestral
Variables de clasificación	Hombre	1.509	43	45	2,5
	Mujer	2.021	57	55	2,2
	18 – 39	1.190	34	34	2,8
	Más de 40	2.340	66	66	2,0
	RM	1.449	41	42	2,6
	Regiones	2.081	59	58	2,1



Casos: 3.530

* Caracterización de la Muestra con datos ponderados y expresado en porcentaje.

En Televisión Pagada, las compañías que fueron medidas son Entel, Movistar, VTR, Claro y DirecTV.

En relación a la distribución y características demográficas de los usuarios de Televisión Pagada, se identifica un mayor porcentaje de mujeres (55%) que hombres (45%), y de una mayor proporción de mayores de 40 años (66%) en relación a las personas de entre 18 y 39 años (34%). Finalmente, un 42% de los usuarios del servicio vive en la Región Metropolitana y un 58% en el resto de las regiones del país.

Gráfica 153. **Características demográficas de usuarios de Televisión Pagada**

Género

Compañía	Base (n)	% Hombre	% Mujer	Total
Entel	712	34	66	100
Movistar	709	35	65	100
VTR	700	46	54	100
Claro	705	43	57	100
Direct TV	704	55	45	100
TOTAL	3.530	45	55	100

Tramo Etario

Compañía	Base (n)	% 18 a 39	% 40 o Más	Total
Entel	712	27	73	100
Movistar	709	35	65	100
VTR	700	30	70	100
Claro	705	38	62	100
Direct TV	704	38	62	100
TOTAL	3.530	34	66	100

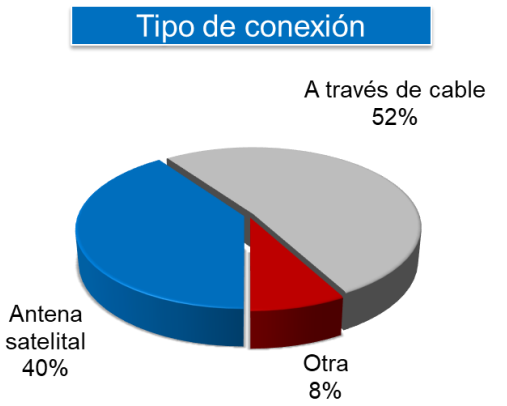
Zona

Compañía	Base (n)	% RM	% Regiones	Total
Entel	712	44	56	100
Movistar	709	55	45	100
VTR	700	45	55	100
Claro	705	33	67	100
Direct TV	704	29	71	100
TOTAL	3.530	42	58	100

Casos: 3.530

Entre las compañías medidas para este servicio, destaca la alta proporción de mujeres clientes de Entel (66%). DirecTV, por su parte, tiene una mayor concentración de clientes en regiones (71%).

Gráfica 154. **Características del servicio de Televisión Pagada**





Compañía	Base (n)	% Antena satelital	% A través de cable	% Otra	Total
Entel	712	69	-	31	100
Movistar	709	60	35	5	100
VTR	700	-	93	7	100
Claro	705	48	48	2	100
Direct TV	704	87	-	13	100
TOTAL	**3.530**	**40**	**52**	**8**	**100**

Compañía	Base (n)	% 1 año o menos	% Más de 1 y hasta 2	% Más de 2 años	Total
Entel	712	35	33	32	100
Movistar	709	20	11	69	100
VTR	700	17	10	72	100
Claro	705	28	22	50	100
Direct TV	704	22	20	58	100
TOTAL	**3.530**	**21**	**15**	**64**	**100**

Casos: 3.530

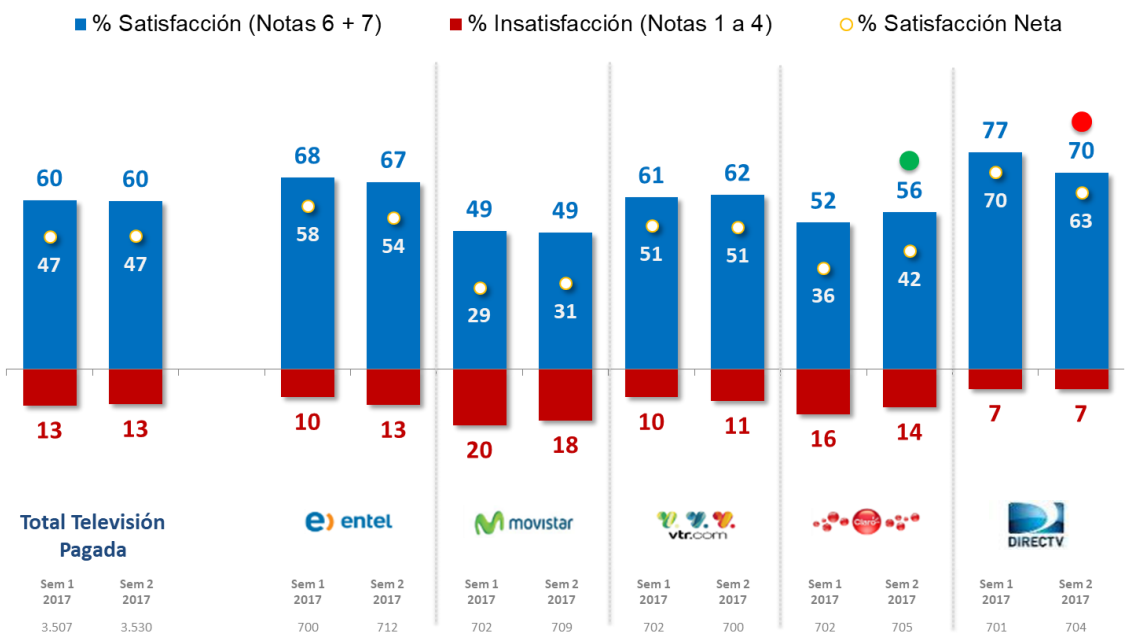
En relación al tipo de conexión mediante el cual las personas reciben su servicio de Televisión Pagada, el 52% de los usuarios indicaron que lo hacían a través de un cable, mientras que un 40% señaló recibir su señal a través de una antena satelital. En las compañías, VTR destaca al tener un 93% de conexiones a través de cable, mientras que DirecTV es la empresa con mayor cantidad de personas recibiendo su señal a través de una antena satelital.

En relación a la antigüedad, el 64% de los clientes indica tener más de dos años su servicio de televisión Pagada, cifra que es espacialmente alta entre los usuarios de VTR (72% de sus clientes). Por el contrario, un tercio de los usuarios de Entel (35%) indican tener 1 año o menos en la compañía.

8.4.2. Satisfacción con empresas de Televisión Pagada

"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 de (Proveedor de Televisión Pagada)?

Gráfica 155. **Satisfacción con Televisión Pagada, 1 y 2 sem. 2017**

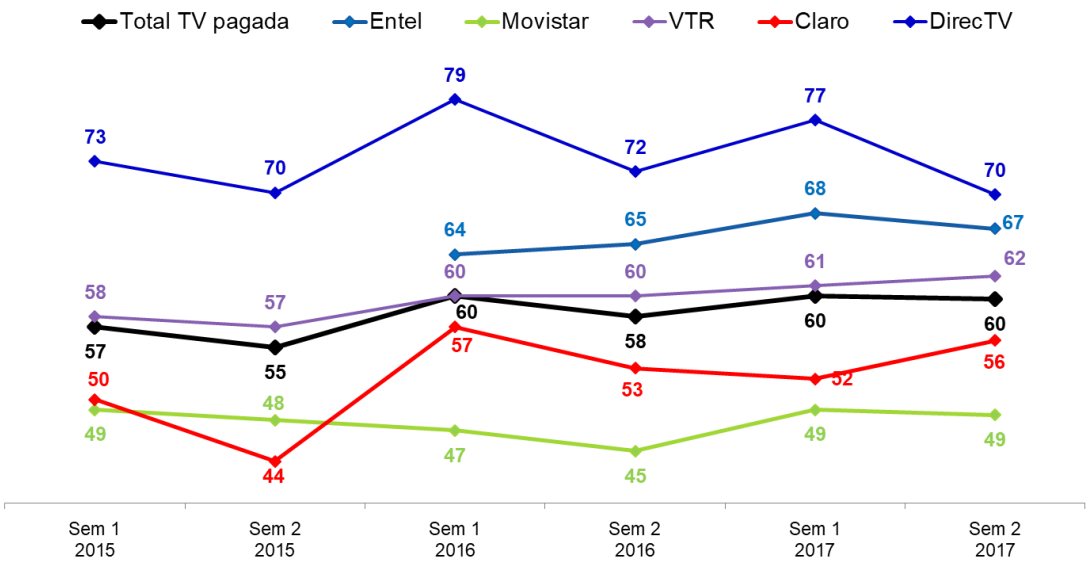


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: 3.530

La satisfacción neta con el servicio de Televisión Pagada es de un 47%, mismo resultado que en el primer semestre. La compañía que cuenta con la satisfacción neta más alta es DirecTV (63%), pero que registra una caída de 7 puntos. Claro tiene un alza en su satisfacción neta de +6%, llegando a un 42%. La compañía que registra una satisfacción neta más baja es Movistar (31%).

Gráfica 156. **Satisfacción con Televisión Pagada – Evolutivo**

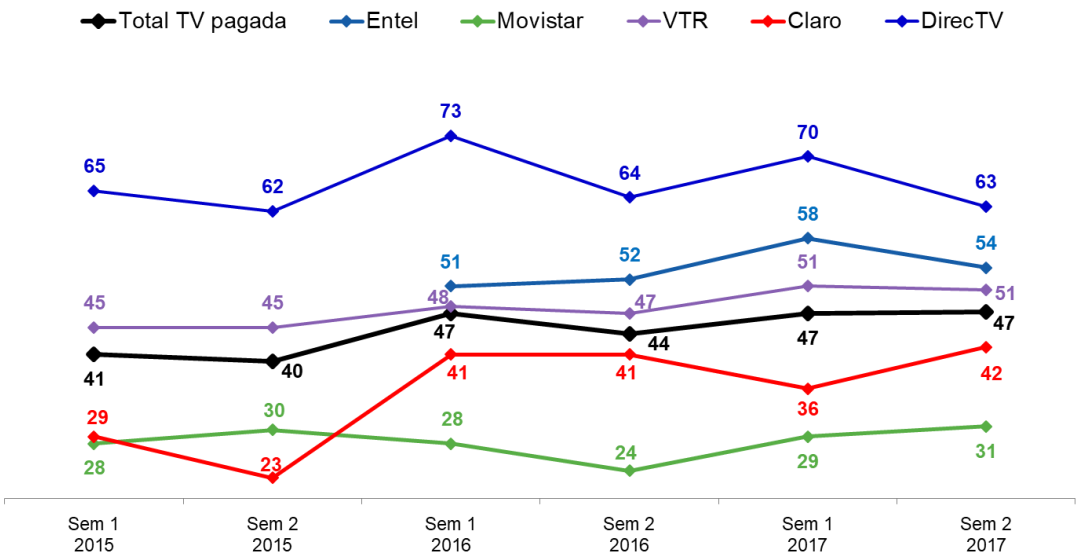


(*) Entel comenzó a medirse el primer semestre de 2016.

Casos: 3.530

Al igual que en las mediciones anteriores, DirecTV se mantiene como la empresa con la mayor satisfacción entre sus usuarios. Por otro lado, Movistar permanece como la compañía con la menor satisfacción.

Gráfica 157. **Satisfacción neta con Televisión Pagada, Evolutivo**

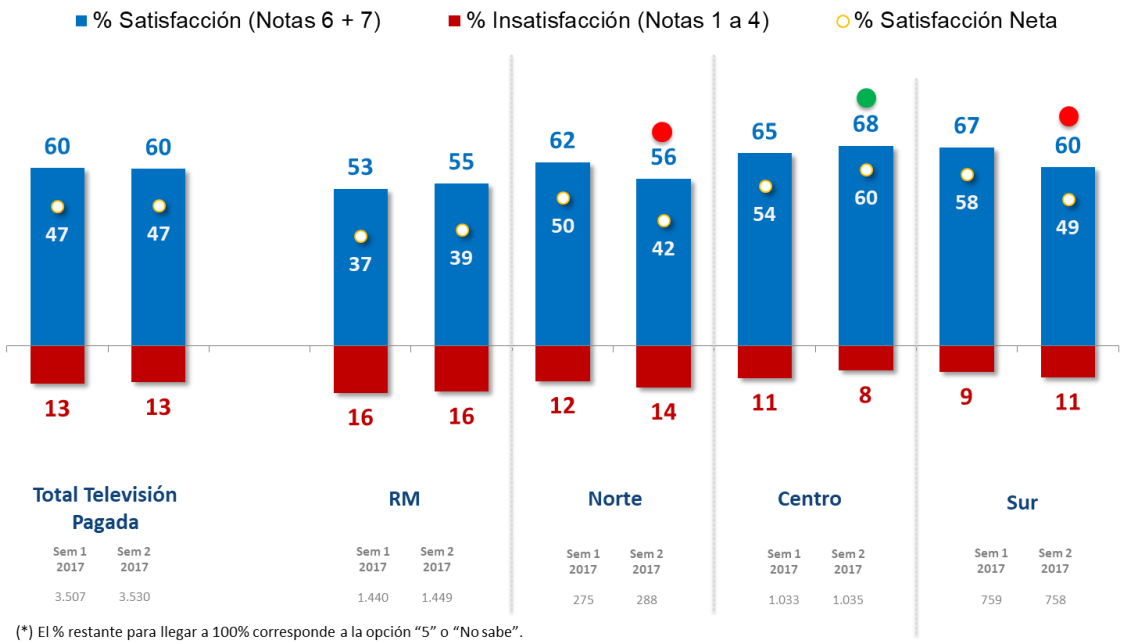


(*) Entel comenzó a medirse el primer semestre de 2016.

Casos: 3.530

Al igual que en el indicador de satisfacción, DirecTV sigue siendo la empresa con la mayor satisfacción neta y Movistar y Claro permanecen como las empresas con una satisfacción neta menor que el promedio, en línea con las mediciones anteriores.

Gráfica 158. **Satisfacción con Televisión Pagada, por zona, 1 y 2 sem. 2017**

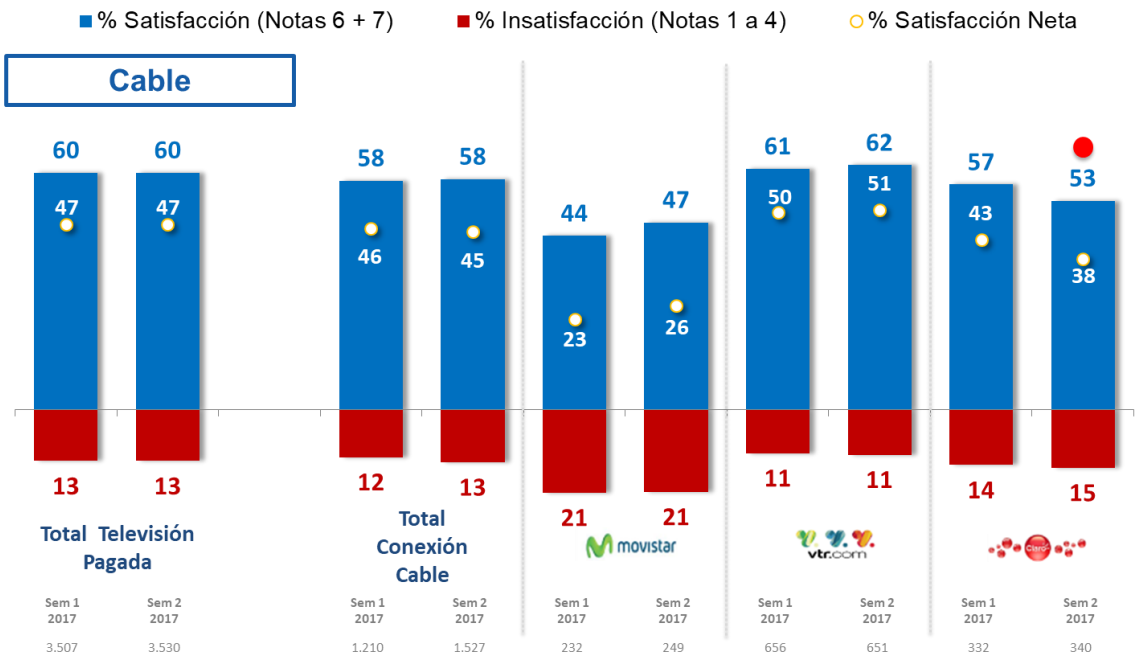


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

(*) Zonas: **RM**: XIII / **Norte**: I – III y XV / **Centro**: IV – VII / **Sur**: VIII – XII y XIV

En la presente medición hay caídas en la satisfacción neta en las zonas Norte (-8%) y Sur (-9%). En cambio, hay un alza en la zona Centro (+6), siendo la zona con mejor satisfacción neta (60%).

Gráfica 159. **Satisfacción con Televisión Pagada, por tipo de tecnología – Cable, 1 y 2 sem. 2017**

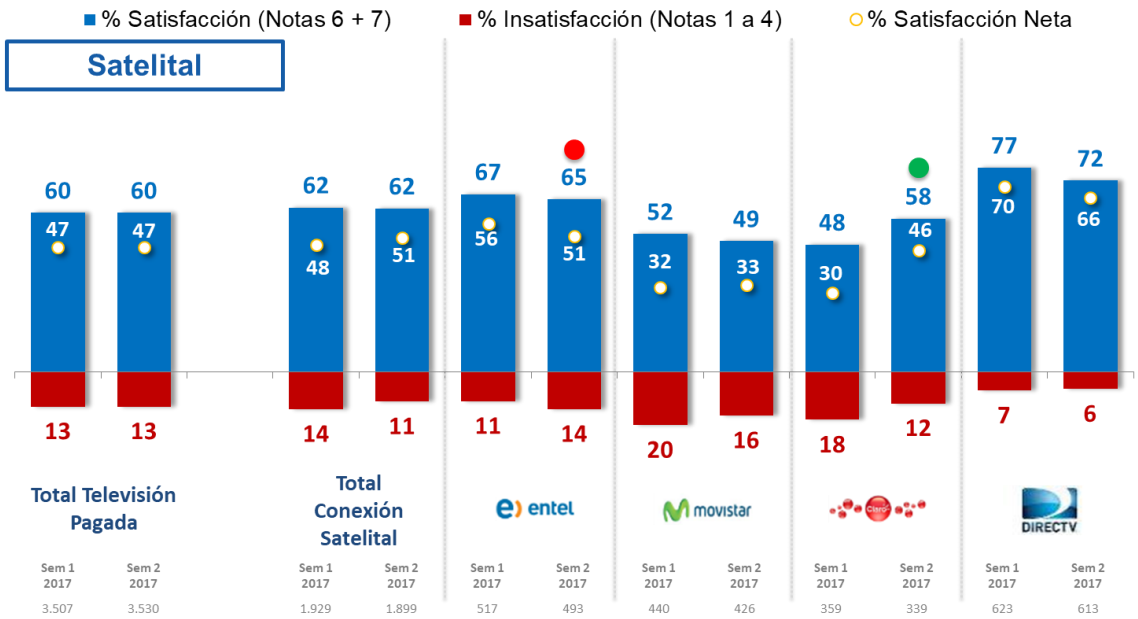


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". Sólo se grafican conexiones por Cable y Satelitales

Casos: 3.530

Los usuarios con conexión cable, presentan una satisfacción neta de 45%, un punto menos que en la medición anterior. VTR mantiene la satisfacción neta más alta (51%) y Movistar la más baja (26%). Claro, cae en su satisfacción neta 5 puntos, llegando a un 38% de satisfacción neta.

Gráfica 160. **Satisfacción con Televisión Pagada, por tipo de tecnología – Satelital, 1 y 2 sem. 2017**



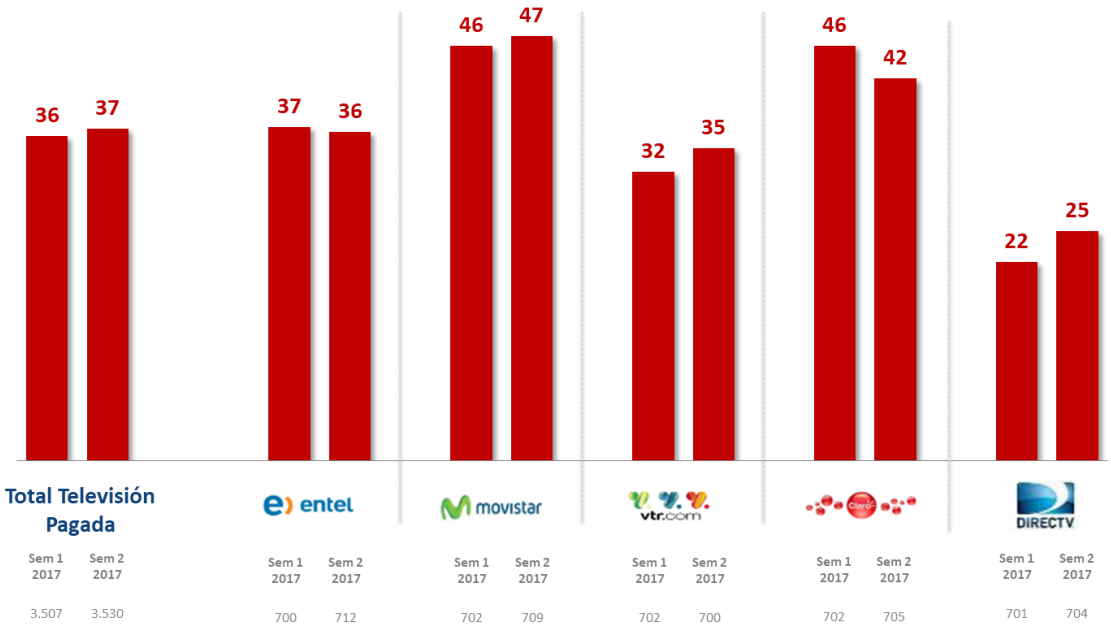
(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". Sólo se grafican conexiones por Cable y Satelitales

Casos: 3.530

Los usuarios con conexión satelital, presentan una satisfacción neta de 51%, tres puntos más alto que en la medición anterior. DirecTV mantiene la satisfacción neta más alta (66%) y Movistar la más baja (33%). Respecto del primer semestre, Entel cae en su satisfacción neta 5 puntos, llegando a un 51% de satisfacción neta y Claro mejora 16 puntos, llegando a un 46% de satisfacción neta.

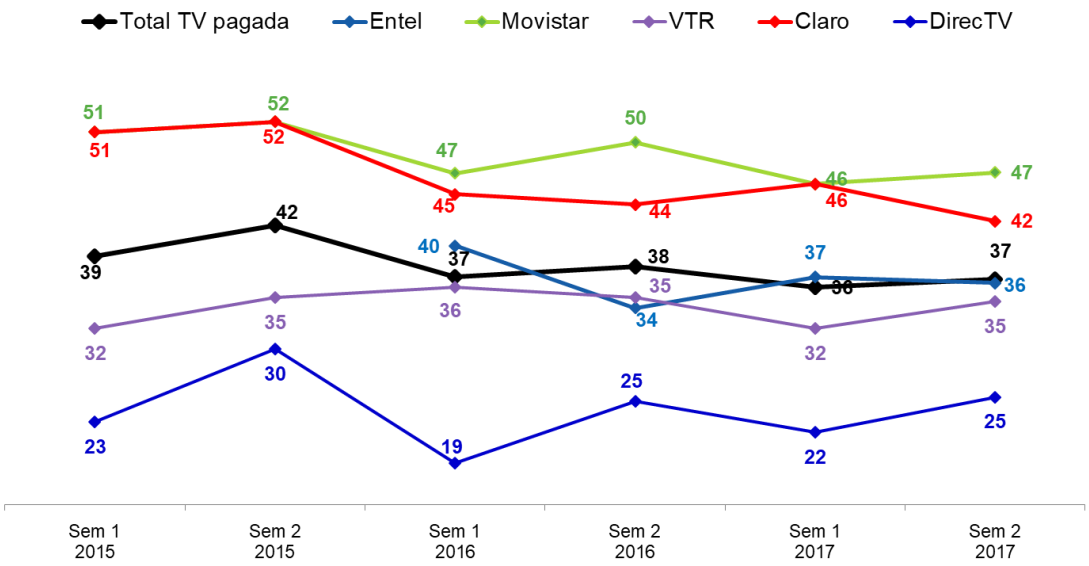
8.4.3. Problemas, reclamos y resolución: Televisión Pagada

Gráfica 161. **Tasa de problemas – 1 y 2 sem. 2017**



La tasa de problemas alcanza un 37%, un punto porcentual más que en la medición anterior. DirecTV es la compañía con la tasa de problemas más baja (25%), aunque aumenta tres puntos respecto del primer semestre. Movistar es la compañía con la tasa de problemas más alta (47%).

Gráfica 162. **Tasa de problemas con el servicio de Televisión Pagada - Evolutivo**

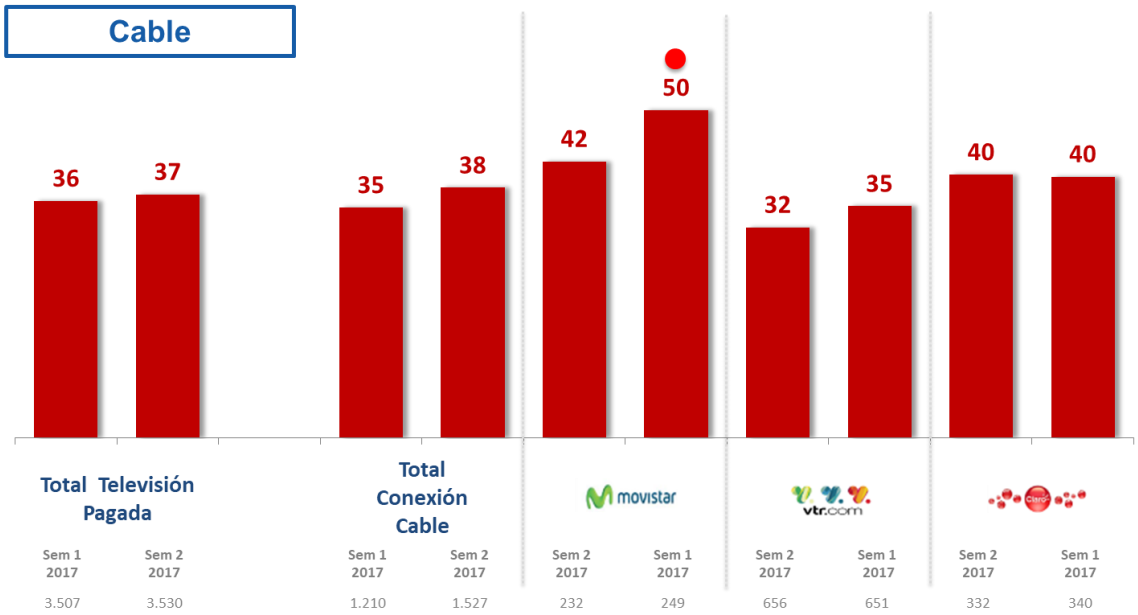


(*) Entel comenzó a medirse el primer semestre de 2016.

Casos: 3.530

Se mantiene DirecTV como la empresa con la menor tasa de problemas entre las compañías de Televisión Pagada (25%). Por el contrario, Movistar y Claro son las empresas con la mayor tasa de problemas en este servicio por sobre el promedio, con un 47% y 42% respectivamente.

Gráfica 163. **Tasa de problemas, por tipo de conexión – Cable, 1 y 2 sem. 2017**

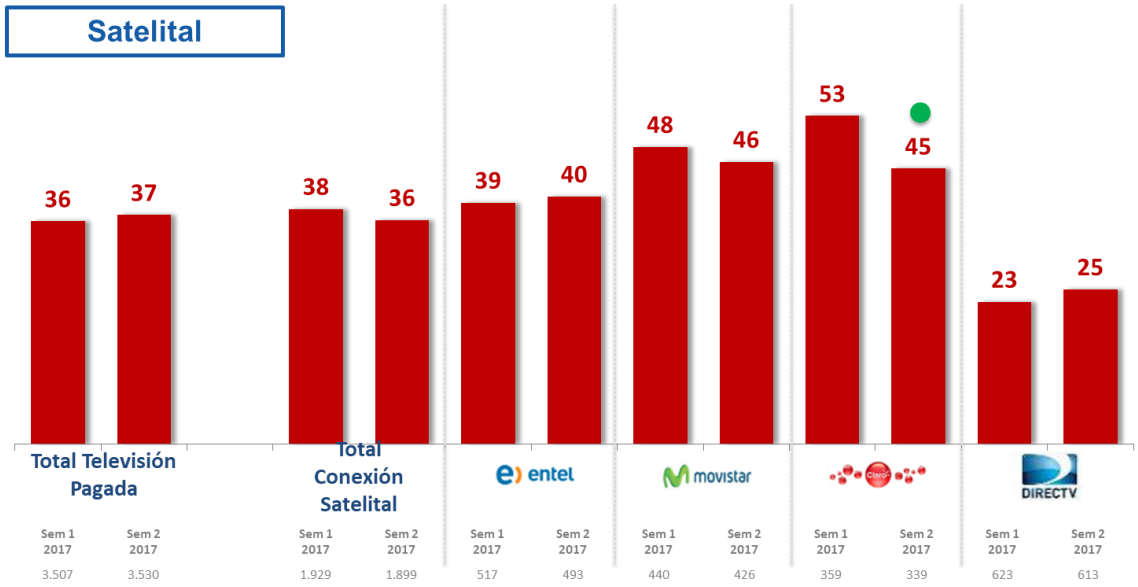


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". Sólo se grafican conexiones por Cable y Satelitales

Casos: 3.530

La tasa de problemas entre los usuarios conectados vía cable es de un 38%, tres puntos más que en el primer semestre. Por compañía, Movistar aumenta en 8 puntos su tasa de problemas, llegando a un 50%. VTR es la compañía con la tasa de problemas más baja (35%), aunque aumenta tres puntos respecto de la medición anterior.

Gráfica 164. **Tasa de problemas por zona y tipo de conexión – Satelital, 1 y 2 sem. 2017**

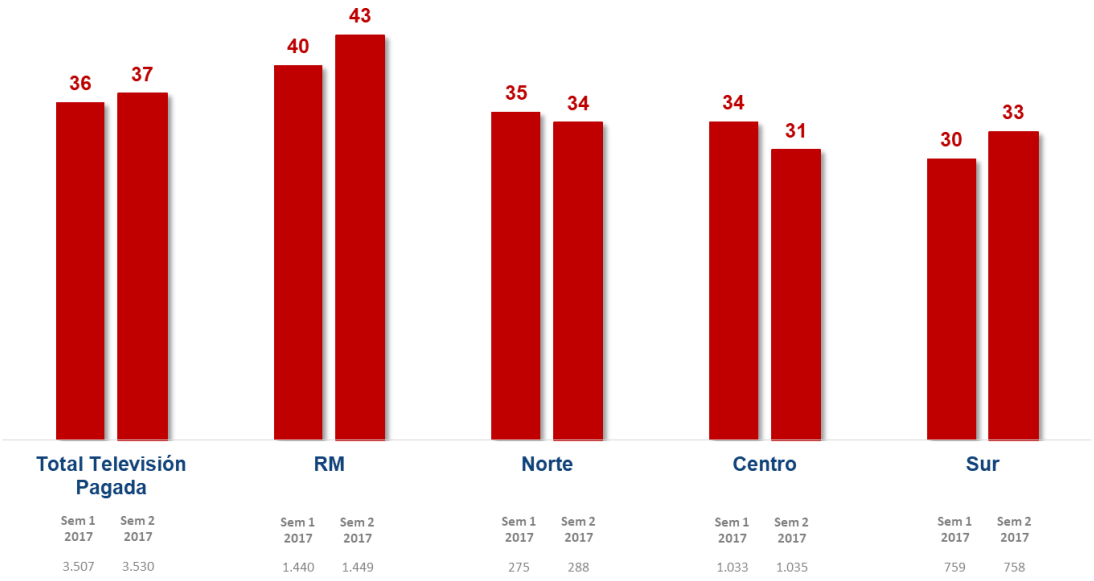


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". Sólo se grafican conexiones por Cable y Satelitales

Casos: 3.530

La tasa de problemas entre los usuarios conectados vía satélite es de un 36%, dos puntos menos que en el primer semestre. Por compañía, Claro baja su tasa de problemas en 8 puntos, llegando a un 45%. DirecTV es la compañía con la tasa de problemas más baja (25%), y Movistar la empresa con la tasa más alta (46%).

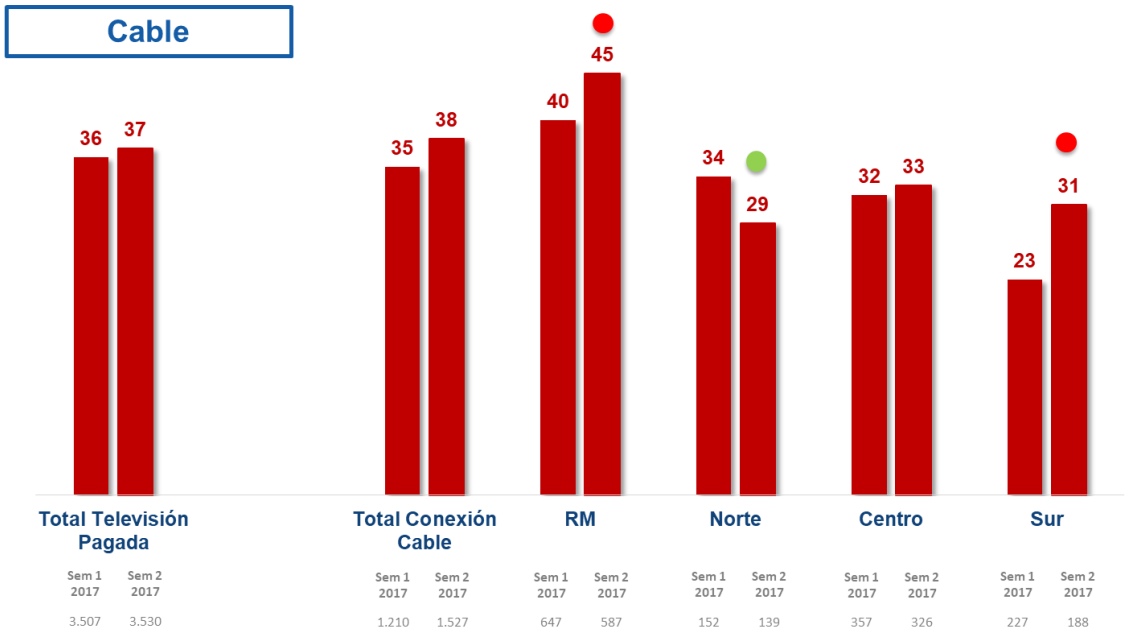
Gráfica 165. **Tasa de problemas por Zona – 1 y 2 sem. 2017**



(*) Zonas: **RM**: XIII / **Norte**: I – III y XV / **Centro**: IV – VII / **Sur**: VIII – XII y XIV

En dos (Norte y Centro) de las cuatros zonas del país la tasa de problemas disminuye respecto a la medición anterior. RM y Sur aumentan su tasa de problemas, tres puntos respectivamente. No obstante, no se identifican variaciones relevantes entre la actual medición y el semestre anterior.

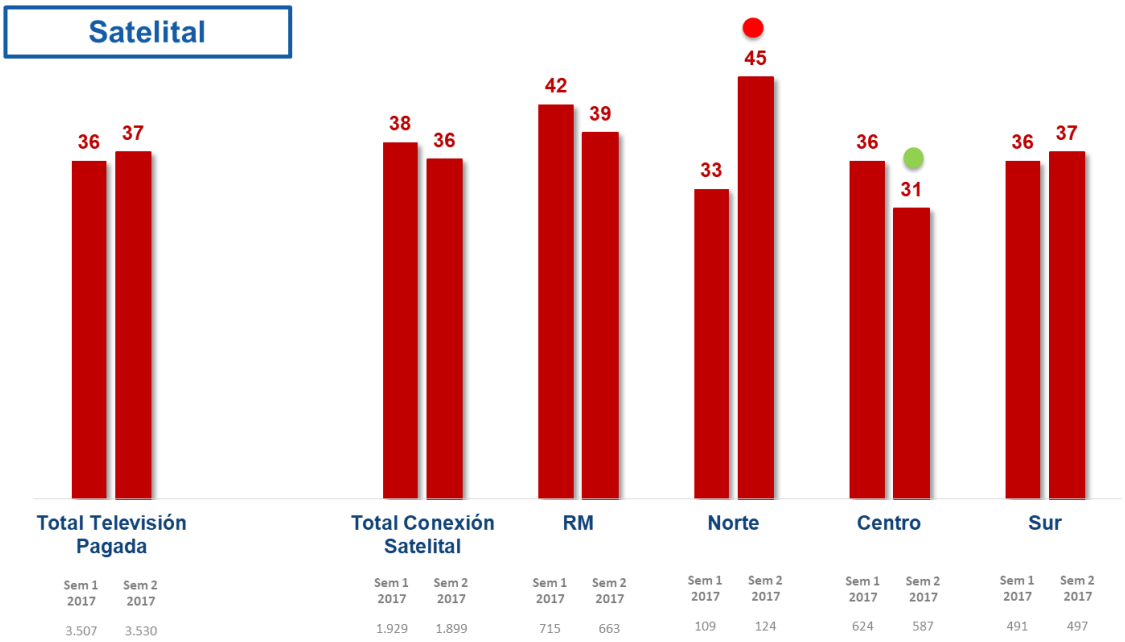
Gráfica 166. **Tasa de problemas por Zona y tipo de tecnología – Cable, 1 y 2 sem. 2017**



(*) Zonas: **RM**: XIII / **Norte**: I – III y XV / **Centro**: IV – VII / **Sur**: VIII – XII y XIV

Por zona, se identifica que los usuarios con cable reportan una tasa de problemas más alta en RM (45%), que aumenta un 5% respecto del primer semestre. En el sur también se evidencia un alza de 8 puntos, mientras que en el norte cae la tasa de problemas a un 29%.

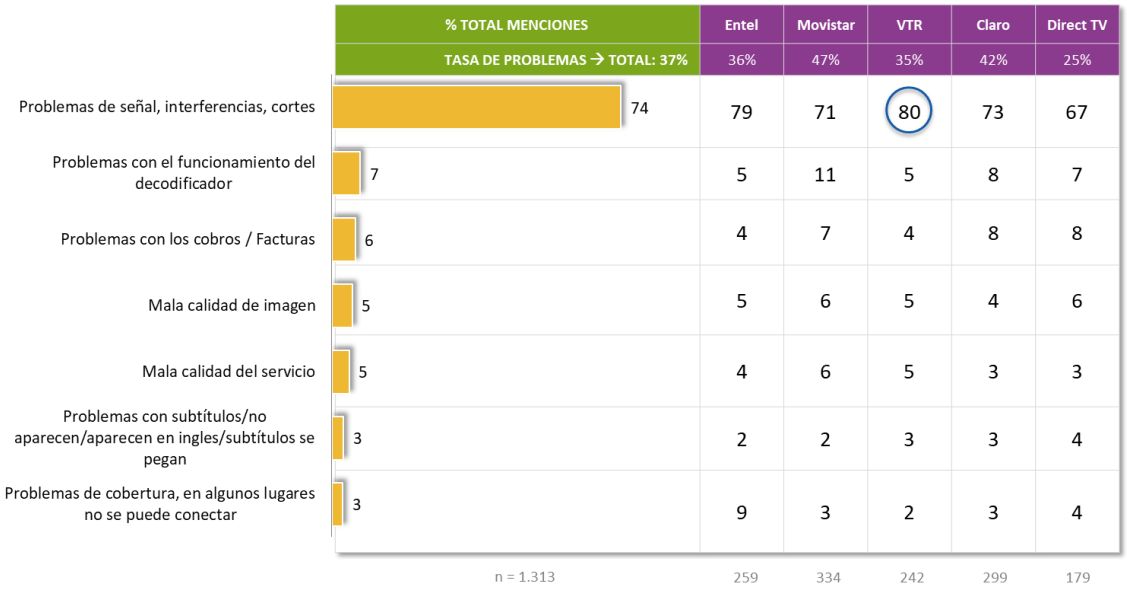
Gráfica 167. **Tasa de problemas por Zona y tipo de tecnología – Satelital, 1 y 2 sem. 2017**



(*) Zonas: **RM**: XIII / **Norte**: I – III y XV / **Centro**: IV – VII / **Sur**: VIII – XII y XIV

Por zona, se identifica que los usuarios con conexión satelital, reportan una tasa de problemas más alta en el Norte (45%), que aumenta un 12% respecto del primer semestre. Mientras que en el centro cae la tasa de problemas a un 31%.

Gráfica 168. **Tipos de problemas de Televisión Pagada**

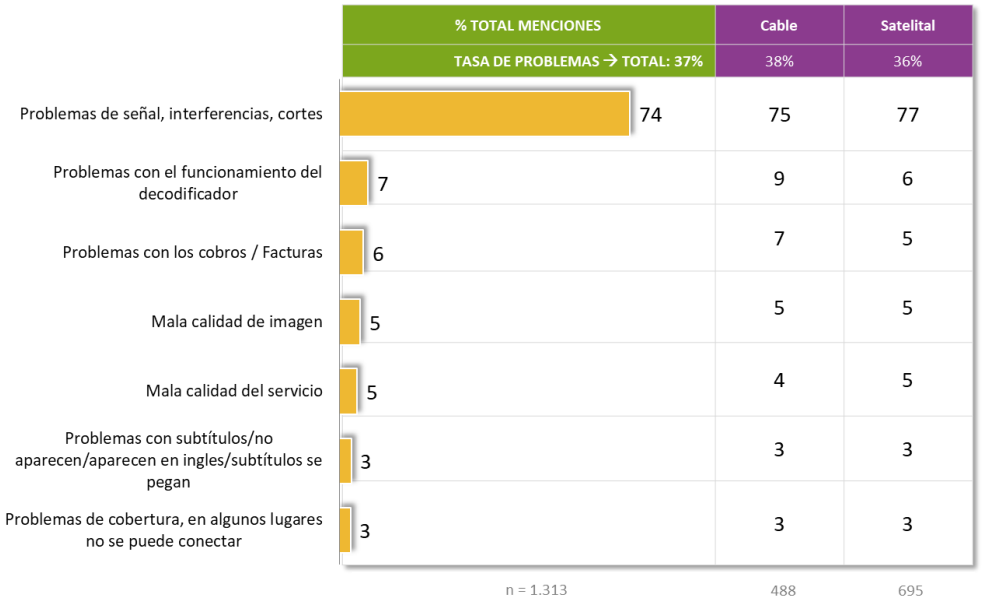


Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.313). En la tabla se destaca el % de personas que indicaron haber tenido problemas por operador. Se grafican los problemas más mencionados.

*Otros problemas: Problemas de asistencia técnica, Programación poco variada.

Entre los tipos de problemas, los problemas de señal tienen la mayor cantidad de menciones (74%), seguido de los problemas con decodificador (7%). A nivel de compañías, VTR destaca con un 80% de menciones vinculadas a problemas de señal.

Gráfica 169. **Tipos de problemas de Televisión Pagada, por tipo de conexión**

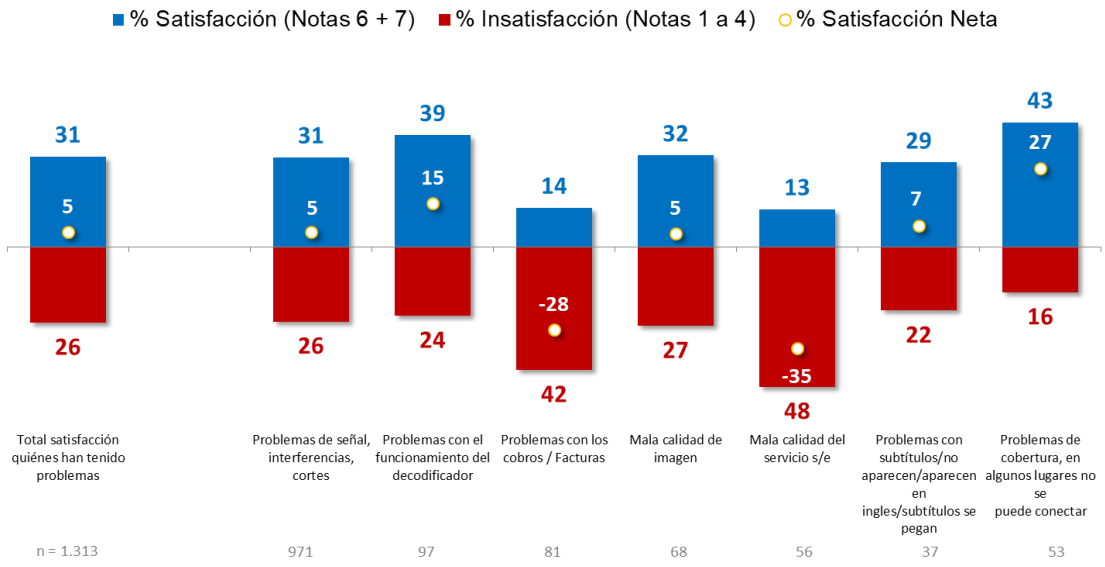


Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.313). En la tabla se destaca el % de personas que indicaron haber tenido problemas por operador. Se grafican los problemas más mencionados. *No se consideran problemas indicados en "otro" tipo de conexión*

*Otros problemas: Problemas de asistencia técnica, Programación poco variada

En relación a los tipos de conexión y los problemas, los usuarios reportan una similar prevalencia de problemas de señal independiente del tipo de conexión.

Gráfica 170. **Tipos de problemas y Satisfacción con el servicio de Televisión Pagada**



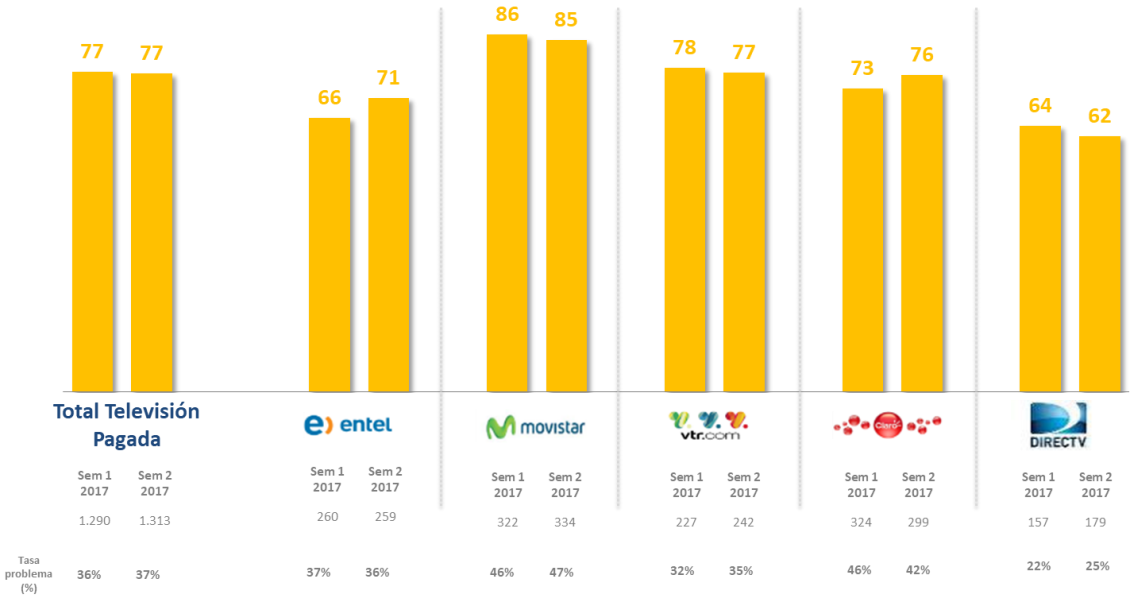
(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Se grafican los principales problemas descritos anteriormente.

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.313)

Entre los usuarios de Televisión Pagada que han tenido un problema, su satisfacción neta con el servicio de 5%. De todos los problemas reportados por parte de los clientes, aquellos vinculados a la mala calidad del servicio son aquellos que tienen el mayor impacto en la satisfacción neta con el servicio (-35%).

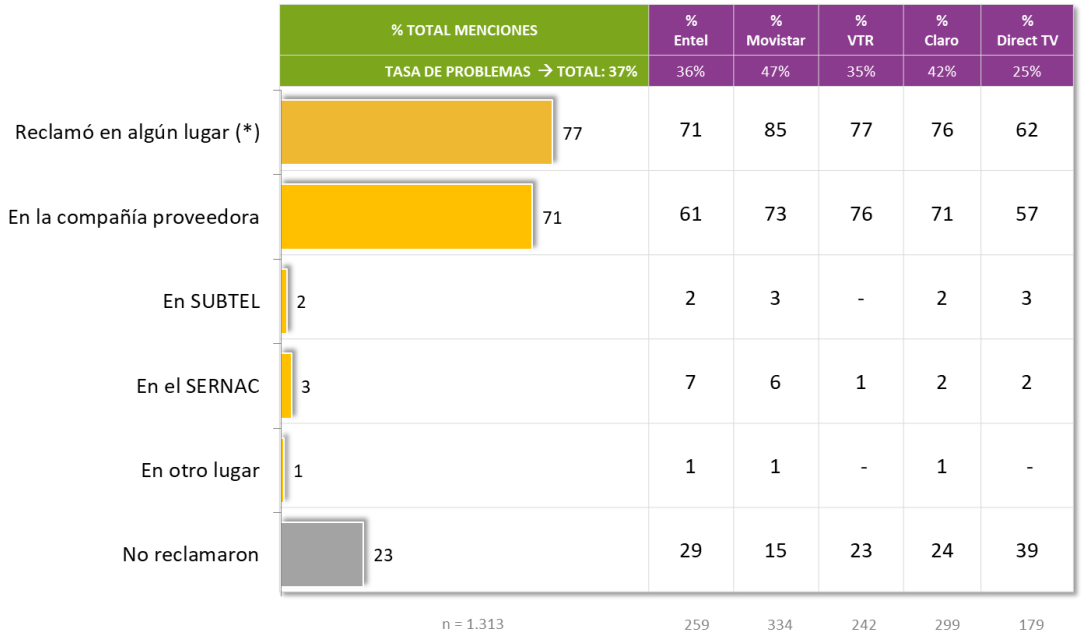
Gráfica 171. **Tasa de reclamo - 1 y 2 sem. 2017**



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.313).

En esta medición se registra un 77% de reclamos, mismo resultado que en la medición anterior. La compañía con la tasa de reclamos más alta es Movistar (85%), mientras que la empresa con menor tasa es DirecTV (62%).

Gráfica 172. **Lugar de reclamo para problemas de Televisión Pagada**

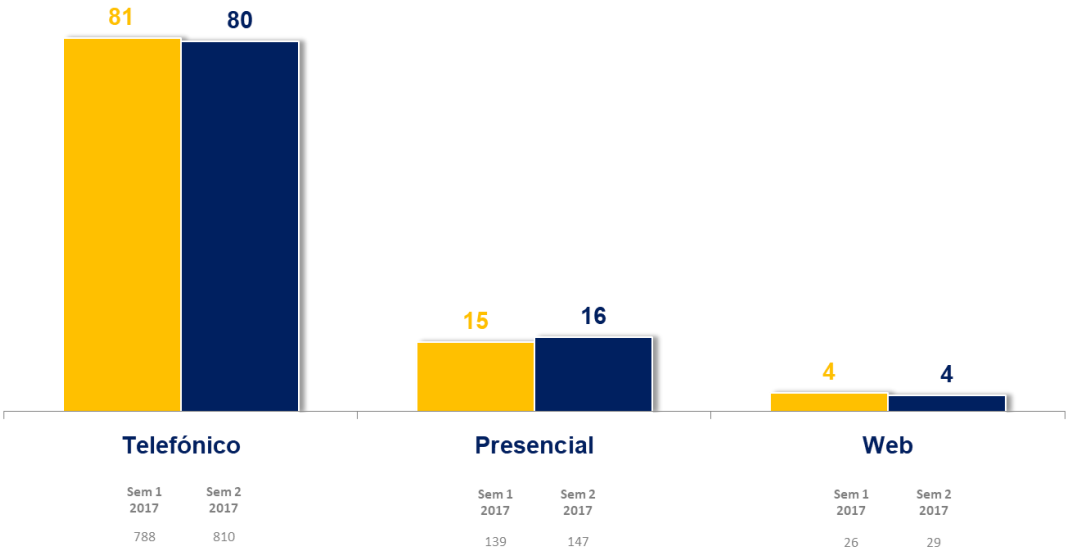


(*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Sernac o Subtel.

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.313).

En general, del total de personas que tuvo algún problema con su servicio de Televisión Pagada, un 71% indicó que realizó un reclamo en su compañía proveedora del servicio. Entre las compañías, son los clientes de VTR aquellos que realizan en mayor medida reclamos en su propia compañía proveedora (76%).

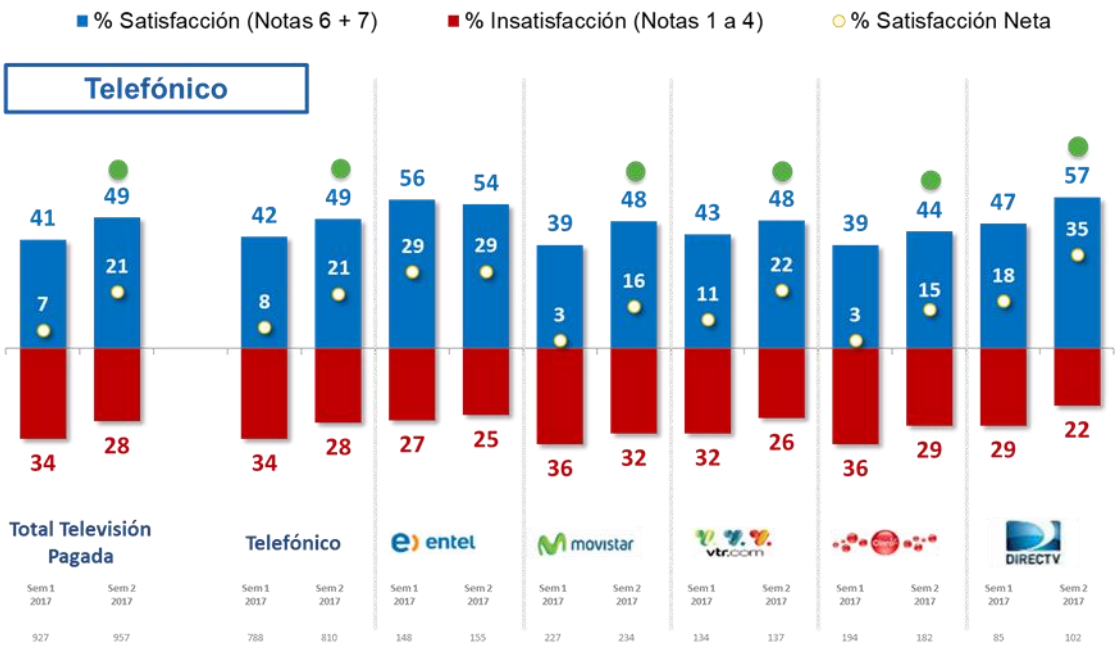
Gráfica 173. **Plataforma a través de la cual hizo el reclamo, 1 y 2 sem. 2017**



Casos: Usuarios que han reclamado a través de su compañía proveedora de Televisión Pagada (N:986)

Entre los usuarios de Televisión Pagada que declararon haber tenido un problema con su servicio y que interpusieron un reclamo en su compañía, un 80% lo hizo a través de canales telefónicos, mientras que un 16% lo hizo vía presencial, resultados similares al primer semestre.

Gráfica 174. **Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Telefónico, 1 y 2 sem. 2017**

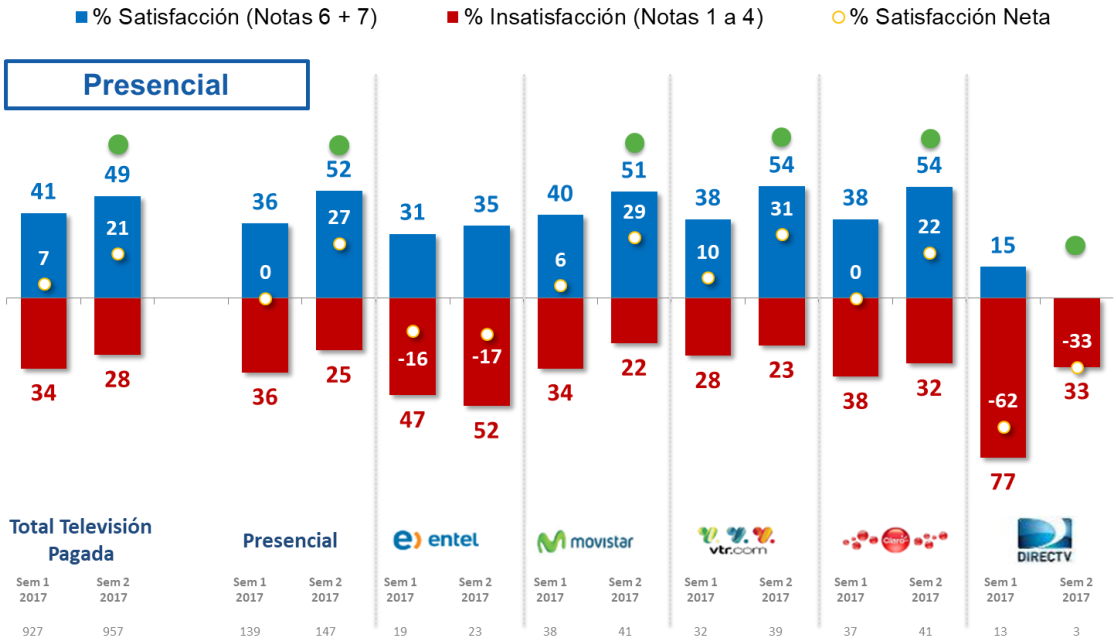


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Telefonía Móvil, canales telefónicos y/o presenciales, no aplica para WEB (N: 957)

Se reporta un 21% de satisfacción neta con el proceso de interposición de reclamos entre quienes lo realizaron telefónicamente, 13 puntos porcentuales más que la medición anterior. En contraste con el primer semestre, todas las compañías, con excepción de Entel, mejoran de manera significativa en su satisfacción neta en este indicador.

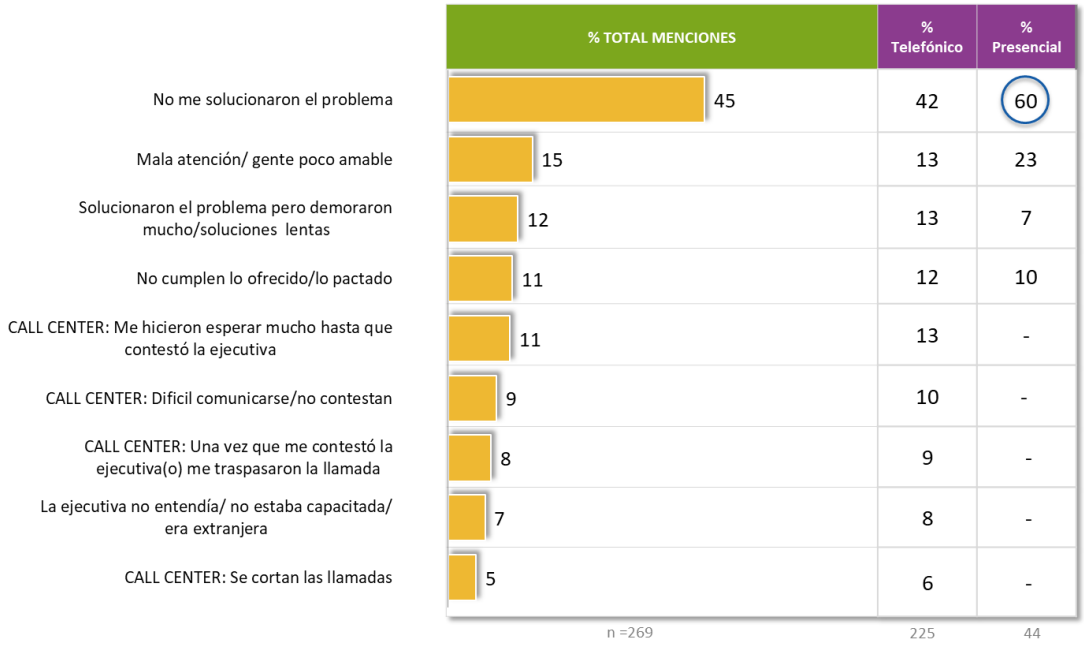
Gráfica 175. **Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Presencial, 1 y 2 sem. 2017**



Se reporta un 27% de satisfacción neta con el proceso de interposición de reclamos entre quienes lo realizaron presencialmente, 27 puntos porcentuales más que la medición anterior. En contraste con el primer semestre, todas las compañías mejoran o mantienen su satisfacción neta.

¿Por qué evalúa con nota 4 o menor? ¿Algo más?

Gráfica 176. **Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal**

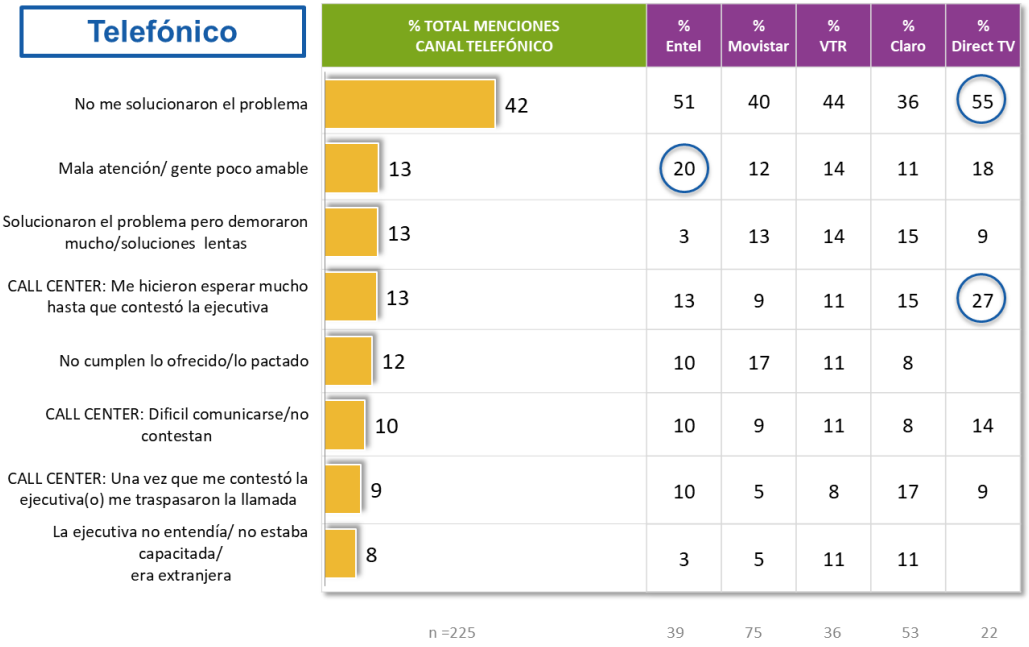


Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo (N: 269)

*Se mencionan los problemas más mencionados

Entre las principales razones de la insatisfacción, hay un 45% de menciones relacionadas a la no solución de los problemas, lo que es mayor entre quienes realizaron su reclamo vía presencial (60%).

Gráfica 177. **Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal - Telefónico**

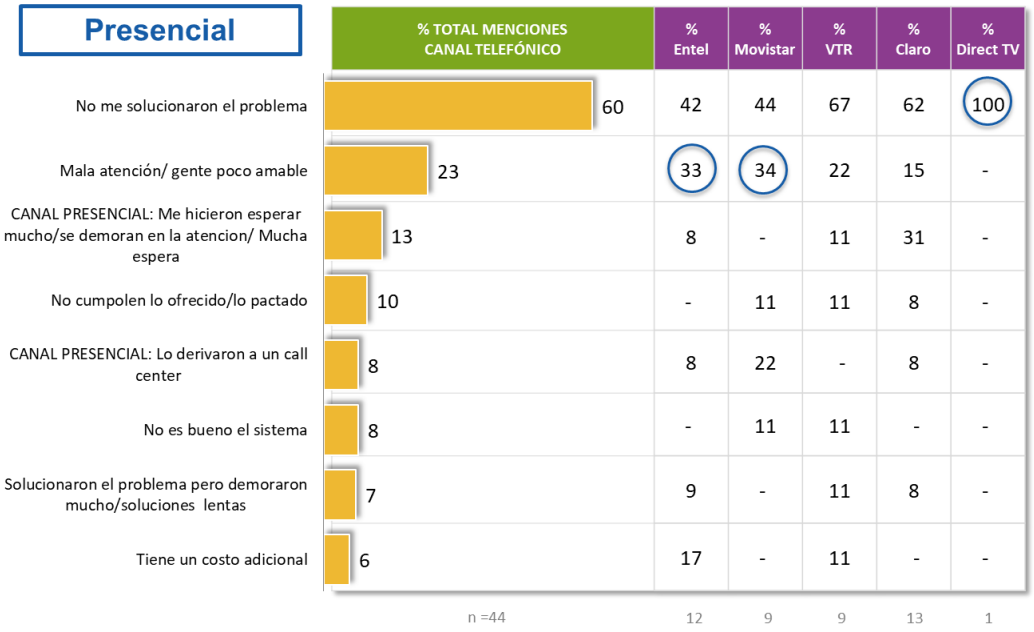


Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo a través del canal telefónico (N:225)

*Categorías se ordenan respecto razones de insatisfacción en canal telefónico, por lo tanto no se mantiene orden anterior considerando el total

DirecTV es la empresa que tiene la mayor cantidad de menciones relacionadas con la no solución de los problemas de sus clientes a través de canales telefónicos (55%), mientras que Entel es la empresa con mayor cantidad de menciones referidas a la mala atención (20%). A su vez, DirecTV tiene una alta cantidad de menciones en relación a la espera, como una razón de insatisfacción (27%).

Gráfica 178. **Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal - Presencial**



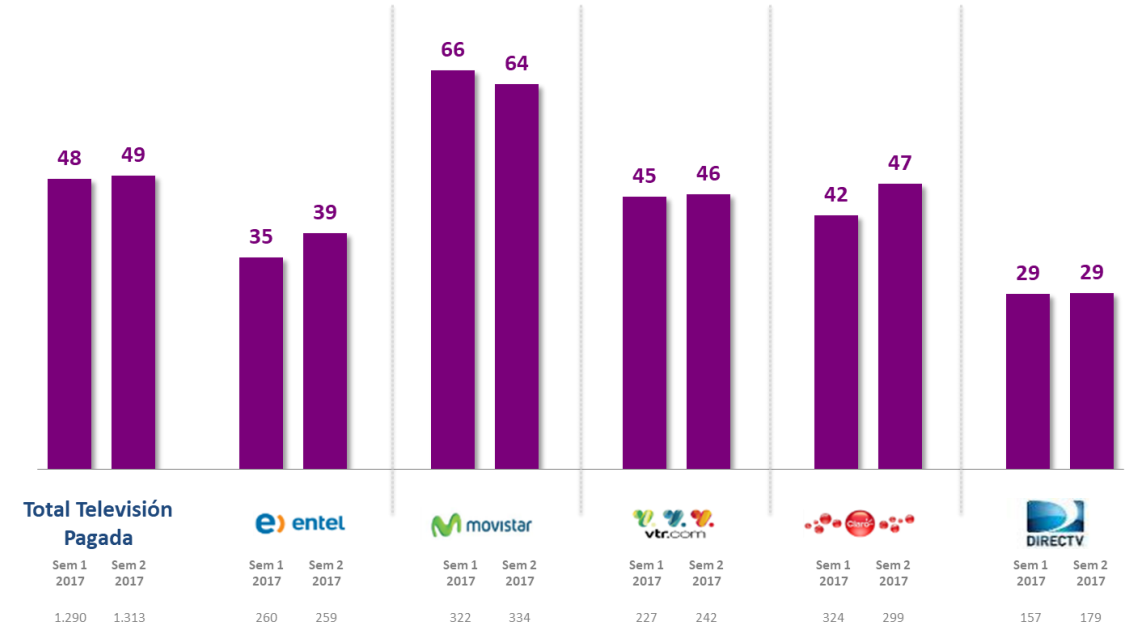
Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo a través del canal presencial (N: 44)

*Categorías se ordenan respecto razones de insatisfacción en canal presencial, por lo tanto no se mantiene orden anterior considerando el total

Movistar (34%) y Entel (33%) son las empresa con mayor cantidad de menciones referidas a la mala atención en el canal presencial.

Y esos problemas, ¿Dieron origen a un agendamiento para una visita técnica a su hogar?

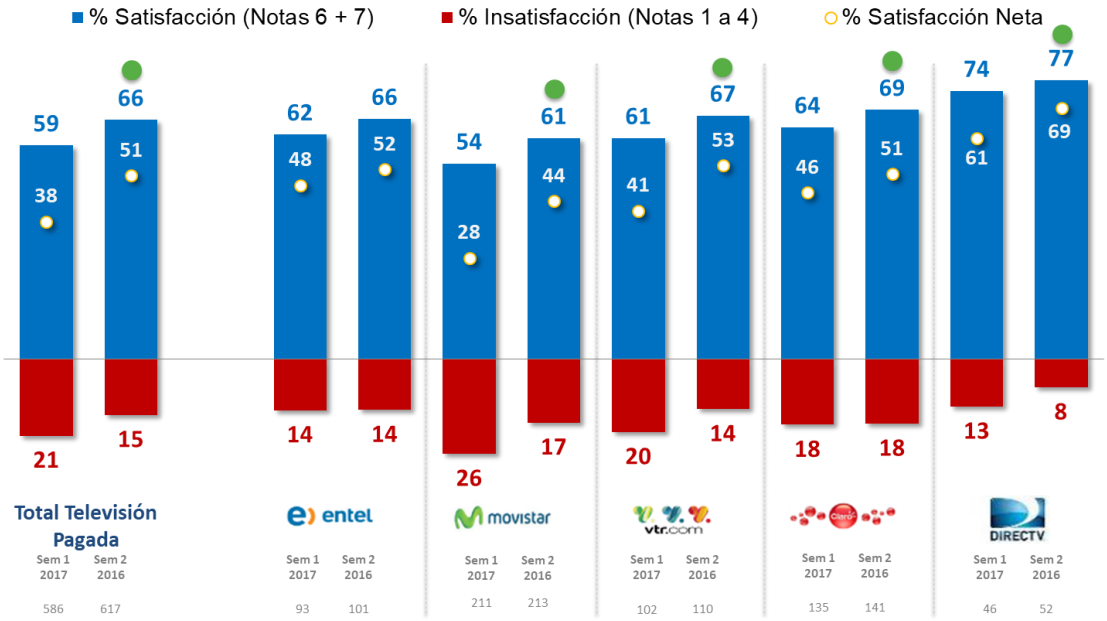
Gráfica 179. **Asistencia Técnica – 1 y 2 sem. 2017**



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.313).

Un 49% de los usuarios mencionó que se agendó una visita técnica a su hogar, lo que corresponde a un 1% más que en la medición anterior. Al igual que en el primer semestre de 2017, el agendamiento es mayor en Movistar (64%), y DirecTV es la compañía con la menor tasa (29%).

Gráfica 180. **Evaluación del servicio técnico de Televisión Pagada – 1 y 2 sem. 2017**

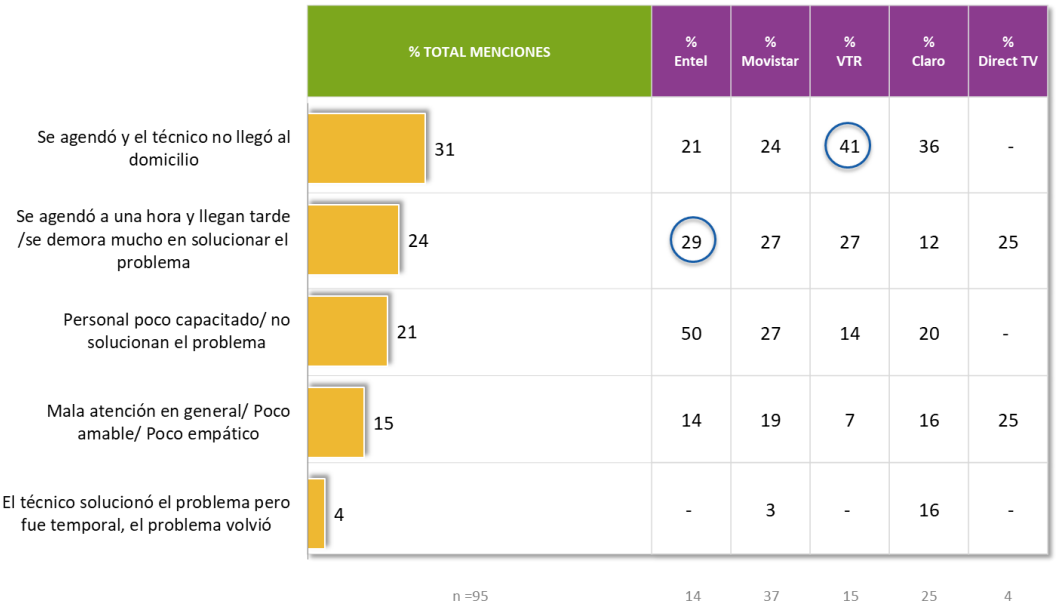


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: Usuarios que han tenido problemas y han recibido la visita de un técnico a su hogar (617)

A nivel total, la satisfacción neta con el servicio técnico recibido en el hogar es de un 51%, lo que corresponde a 13 puntos porcentuales más que en la medición anterior. Por compañía, todas mejoran en este indicador respecto de la medición anterior. DirecTV tiene la satisfacción neta más alta (69%) y Movistar la más baja (44%).

Gráfica 181. **Razones de insatisfacción con el servicio técnico**

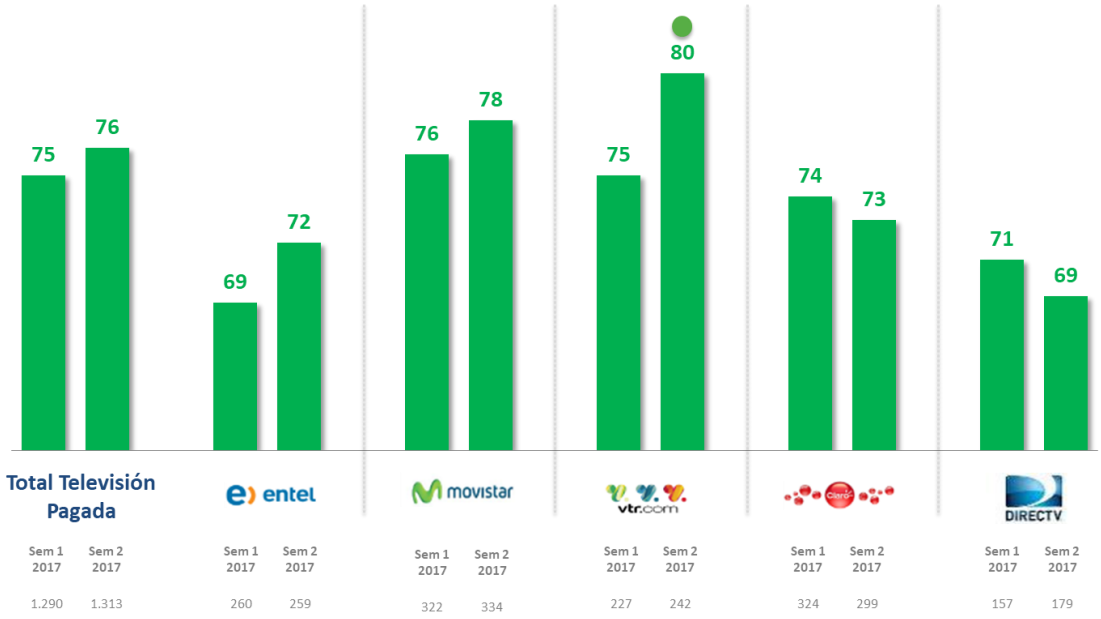


Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención del servicio técnico (N: 95)
*Se grafican las razones más mencionados

Entre las razones que mencionan los usuarios insatisfechos con la visita del técnico al hogar, destaca la no asistencia luego del agendamiento (31%), siendo VTR la empresa con más proporción de menciones en este aspecto. Sobre la razón que llegan tarde y no solucionan el problema (24%), Entel es la que tiene mayor proporción de menciones al respecto.

¿Y su problema fue resuelto?

Gráfica 182. **Tasa de resolución del problema – 1 y 2 sem. 2017**



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.313).

Entre los usuarios que mencionaron haber tenido un problema en los últimos 6 meses, un 76% declaró que su problema fue resuelto, lo que significa un alza de 1 punto porcentual respecto a la medición anterior. VTR tienen la tasa de resolución más alta (80%), que de hecho mejora 5 puntos respecto del primer semestre. DirecTV tiene la tasa más baja (69%).

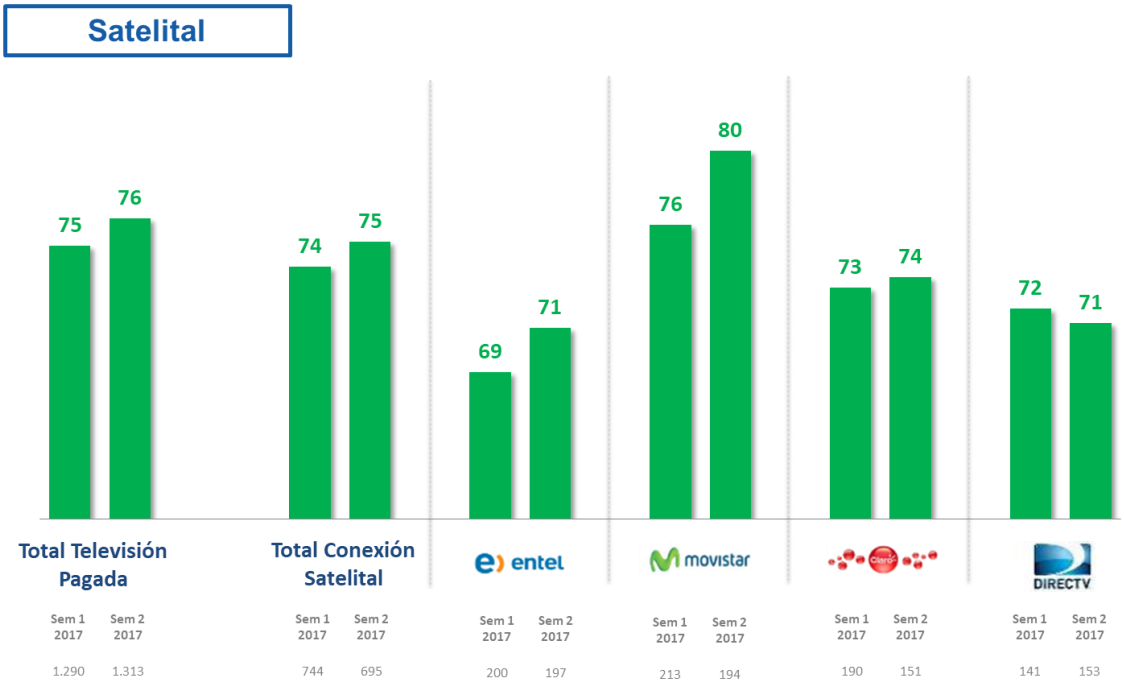
Gráfica 183. **Tasa de resolución del problema, por tipo de conexión – Cable, 1 y 2 sem. 2017**



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.313).

La resolución del problema entre quienes tienen conexión por cable, aumenta 8 puntos respecto de la medición anterior (78%), presentando un alza destacada en VTR de 5 puntos, siendo la compañía que en este segmento tiene la tasa de resolución más alta (81%).

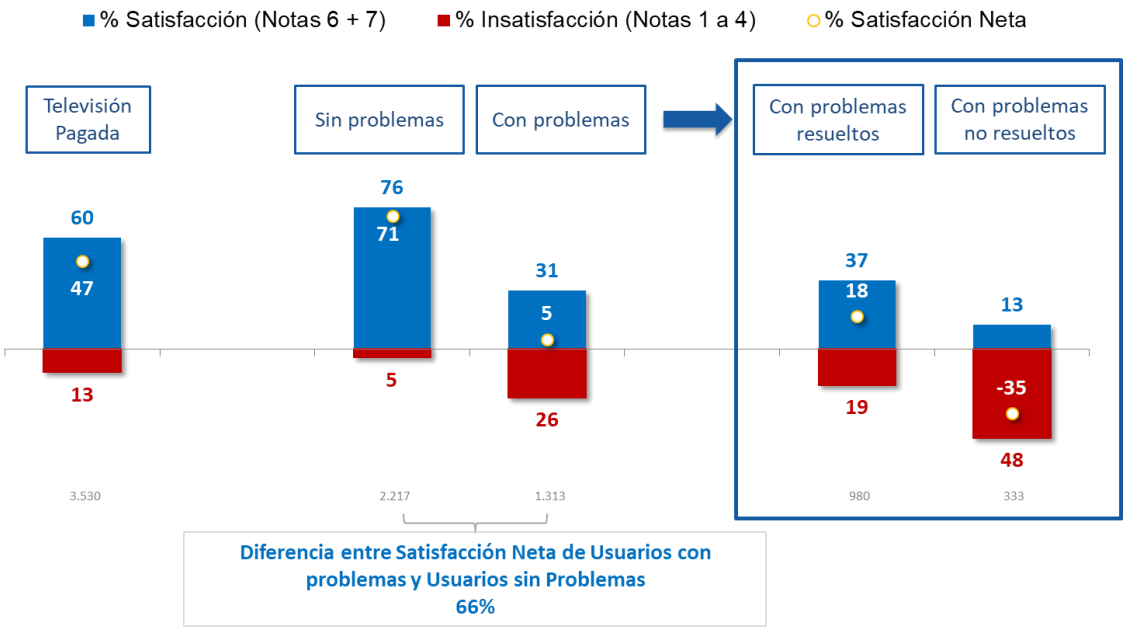
Gráfica 184. **Tasa de resolución del problema, por tipo de conexión – Satelital, 1 y 2 sem. 2017**



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.313).

La resolución del problema entre quienes tienen conexión satelital, llega a un 75%, solo un punto más que en la medición anterior. No se presentan alzas relevantes por compañía. Movistar se mantiene como la compañía con mayor tasa de resolución en este segmento (80%).

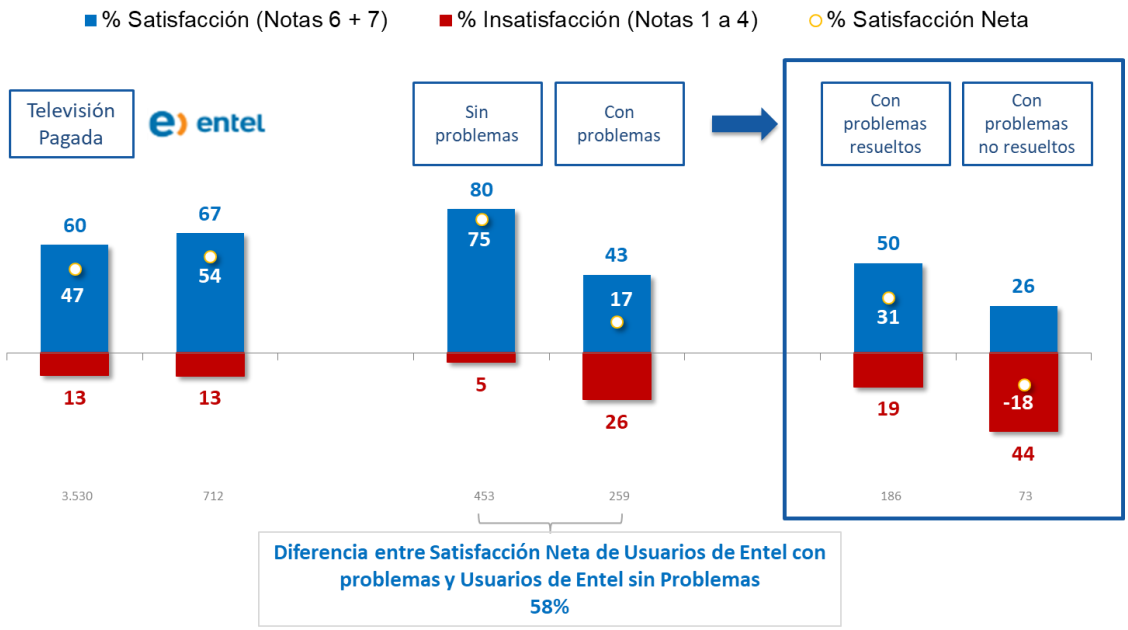
Gráfica 185. **Satisfacción con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas**



Casos: 3.530. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 66% en la satisfacción neta de los usuarios de Televisión Pagada, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 53% la satisfacción.

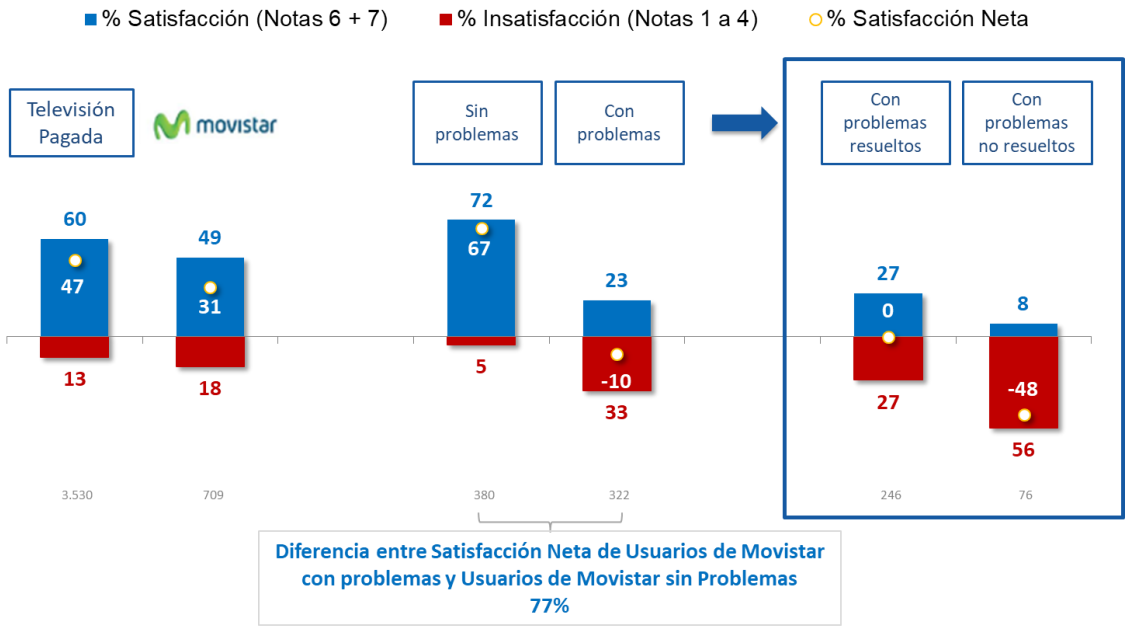
Gráfica 186. **Satisfacción de Usuarios de Entel con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas**



Casos: 3.530. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 58% en la satisfacción neta de los usuarios de Entel, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 49% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

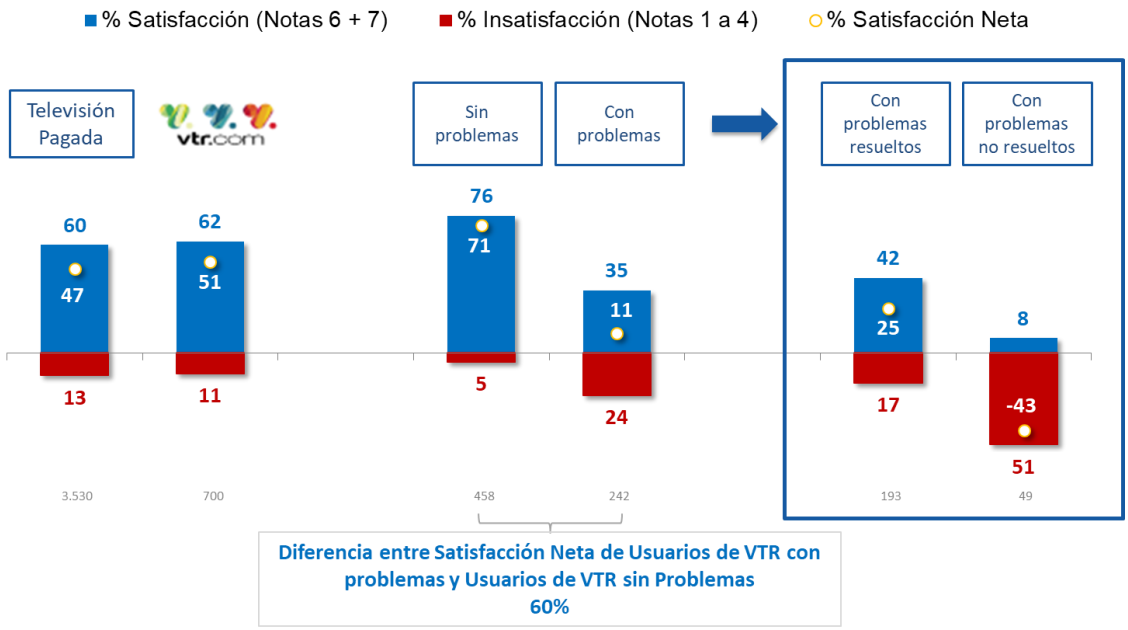
Gráfica 187. **Satisfacción de Usuarios de Movistar con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas**



Casos: 3.530. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 77% en la satisfacción neta de los usuarios de Movistar, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 48% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

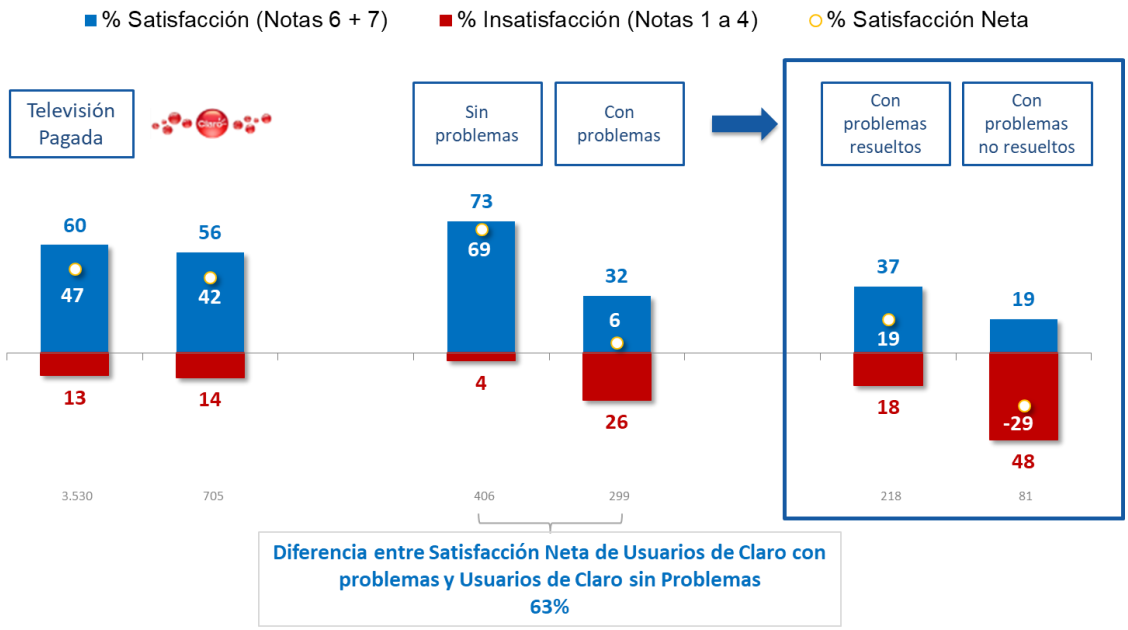
Gráfica 188. **Satisfacción de Usuarios de VTR con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas**



Casos: 3.530. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 60% en la satisfacción neta de los usuarios de VTR, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 68% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

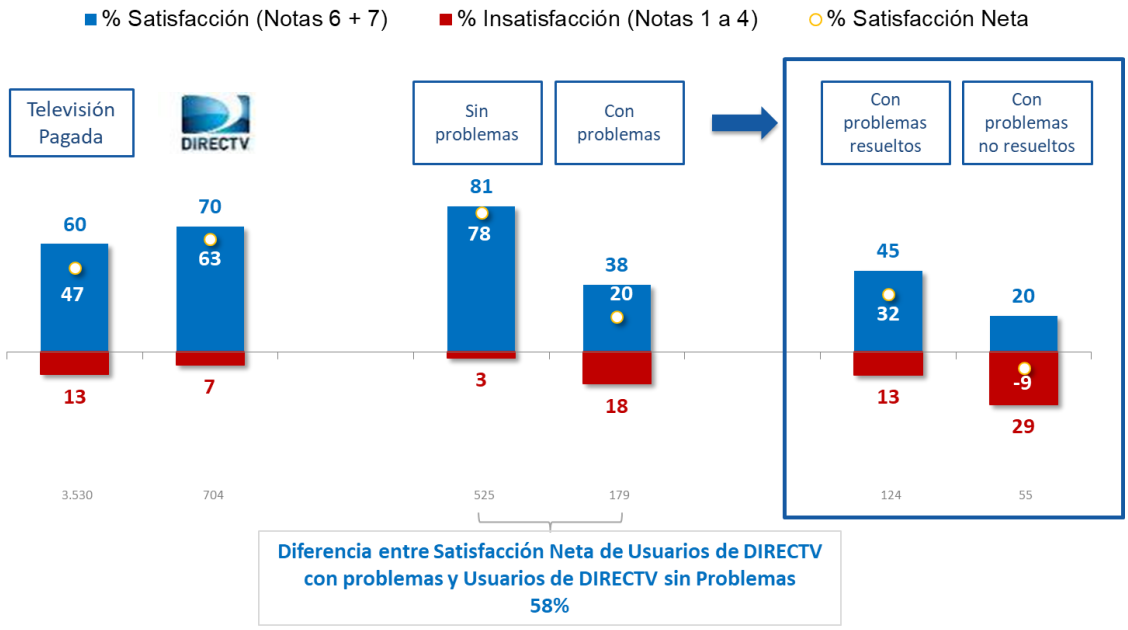
Gráfica 189. **Satisfacción de Usuarios de Claro con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas**



Casos: 3.530. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 63% en la satisfacción neta de los usuarios de Claro, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 48% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

Gráfica 190. **Satisfacción de Usuarios de DirecTV con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas**

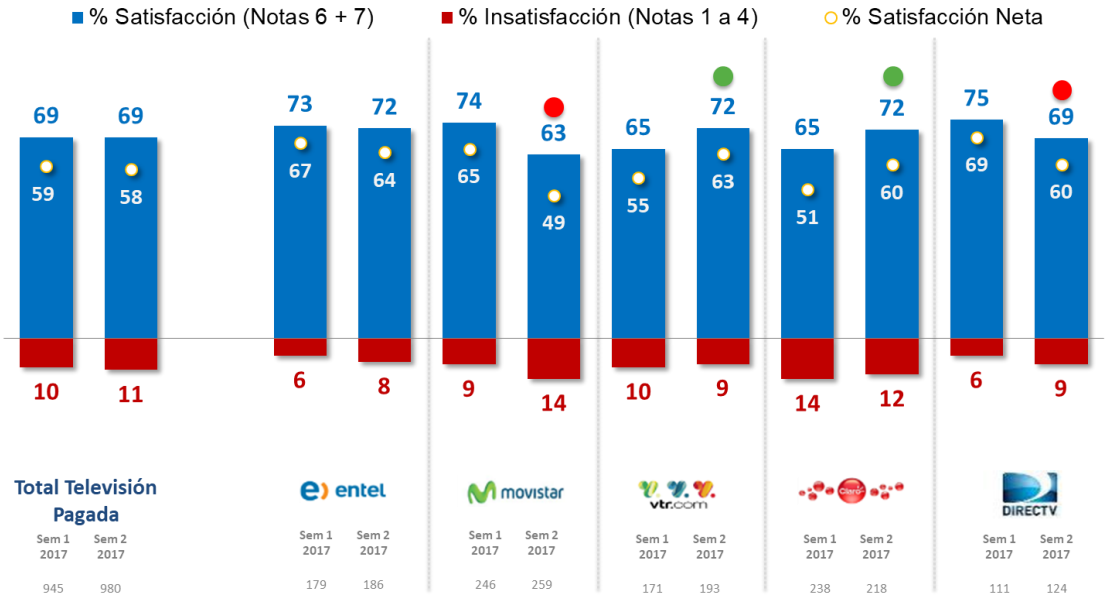


Casos: 3.530. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 58% en la satisfacción neta de los usuarios de DirecTV, lo que equivale a las diferencia en las tasa de satisfacción de usuarios con y sin problemas. En el caso de los usuarios con problemas, la solución o no de estos problemas impacta en un 41% la satisfacción, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

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 191. **Satisfacción con la solución de problemas de Televisión Pagada – Evolutivo**

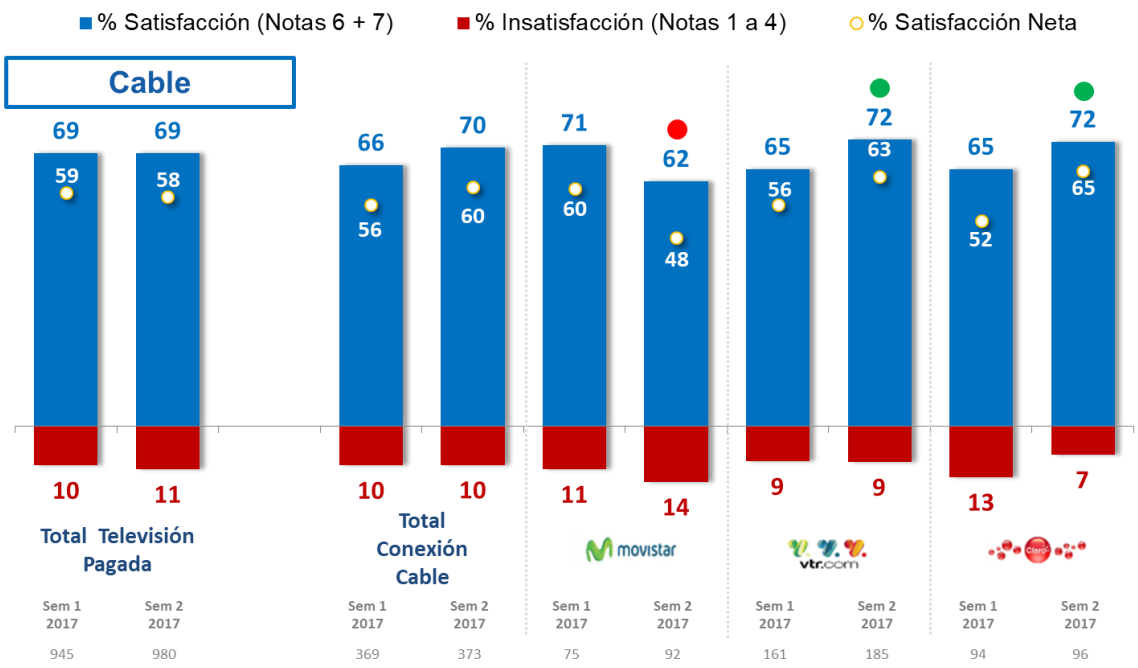


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada y resolvieron su problema (980)

La satisfacción neta con la resolución de los problemas de Televisión Pagada, es decir, solo entre quienes indicaron que resolvieron su problema, es de un 58%, similar a la medición anterior. Entre las compañías, destaca la mejora de VTR (+8%) y Claro (+9%), mientras que DirecTV y Movistar caen en este indicador, -9% y -16%, respectivamente.

Gráfica 192. **Satisfacción con la solución de problemas de Televisión Pagada, según tipo de conexión – Cable, 1 y 2 sem 2017**

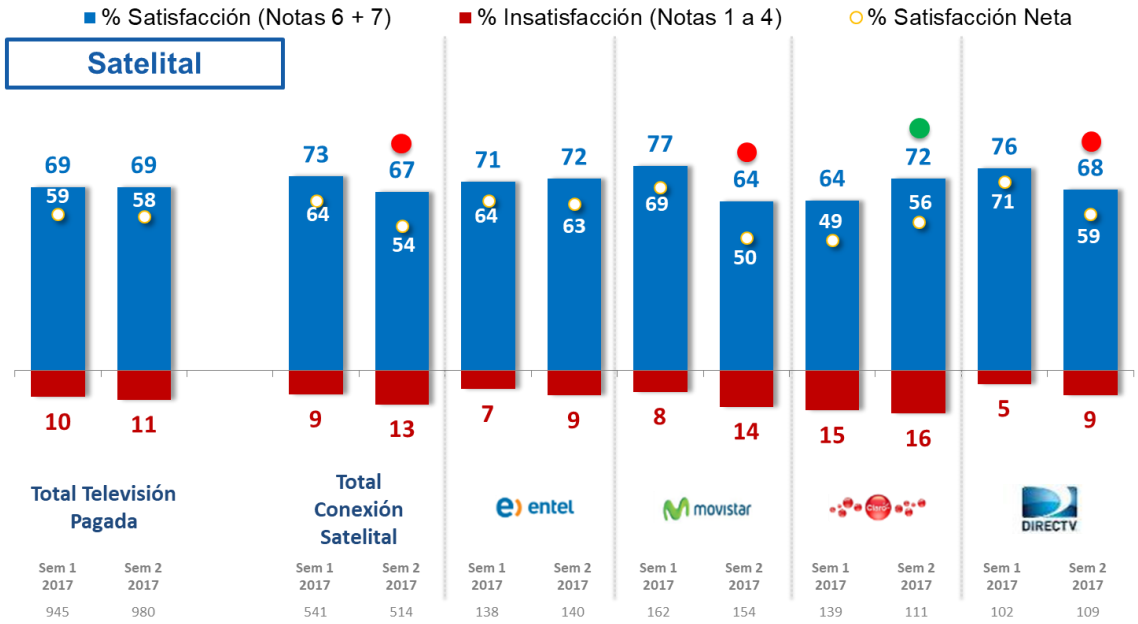


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". Sólo se grafican conexiones por Cable y Satelitales

Casos: 980

Entre los usuarios con conexión por cable, se observa un 60% de satisfacción neta sobre la resolución del problema, 4 puntos más que en el primer semestre. Por compañía, Claro es la compañía con la satisfacción más alta (65%) y que ve aumentada en 13 puntos en este indicador respecto de la medición anterior. VTR también mejora en este indicador (+7%), y obtiene un 63% de satisfacción neta, mientras que Movistar cae 12 puntos porcentuales llegando a un 48%.

Gráfica 193. **Satisfacción con la solución de problemas de Televisión Pagada, según tipo de conexión – Satelital, 1 y 2 sem 2017**



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". Sólo se grafican conexiones por Cable y Satelitales

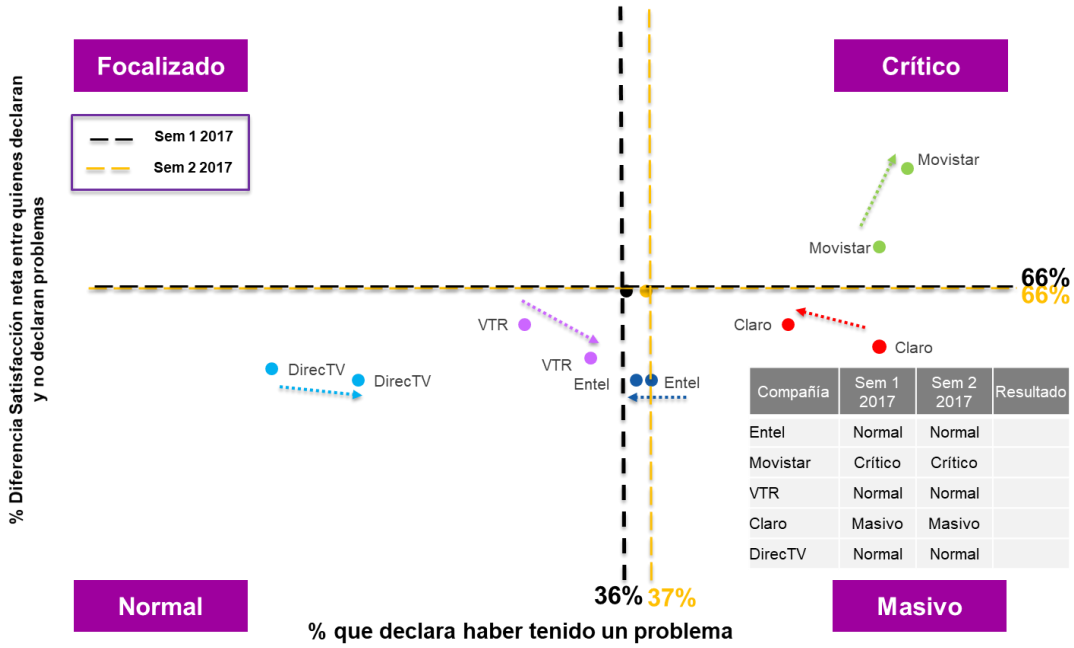
Casos: 980

Entre los usuarios con conexión satelital, se observa un 54% de satisfacción neta sobre la resolución del problema, 10 puntos menos que en el primer semestre. Por compañía, Entel es la compañía con la satisfacción más alta (63%). Respecto del primer semestre mejora la satisfacción neta en Claro (+7%), mientras que cae en Movistar (-19%) y DirecTV (-12%).

8.4.4. Principales indicadores: Televisión Pagada

Análisis de impacto de problemas sobre la satisfacción

Gráfica 194. **Impacto de problemas en la Satisfacción, por Operador de Televisión Pagada, 1 y 2 sem. 2017**



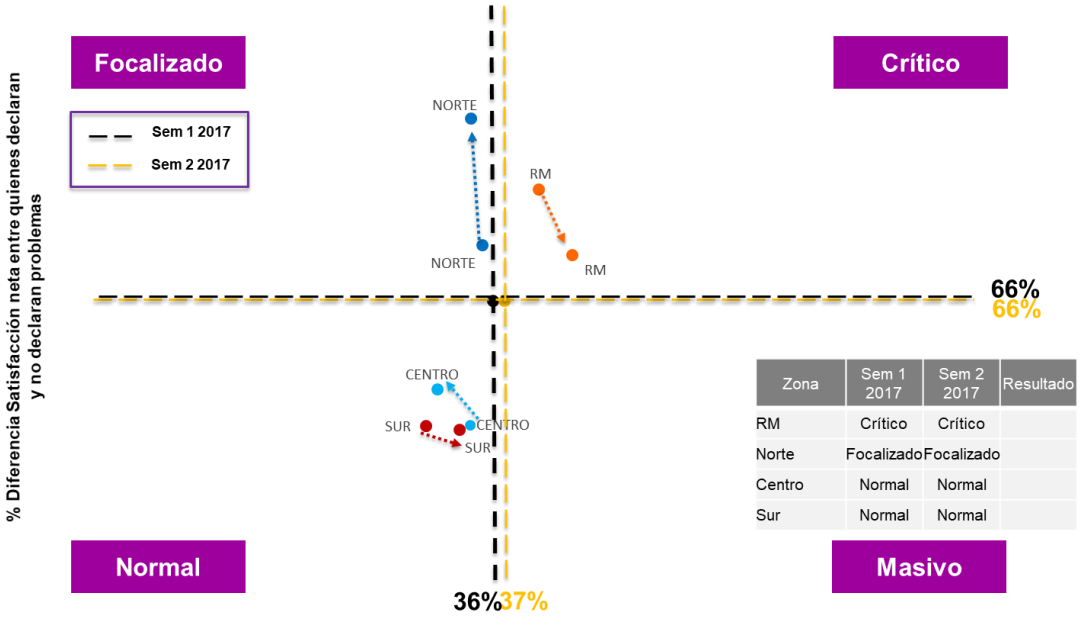
Compañía	Sem 1 2017	Sem 2 2017	Resultado
Entel	Normal	Normal	
Movistar	Crítico	Crítico	
VTR	Normal	Normal	
Claro	Masivo	Masivo	
DirecTV	Normal	Normal	

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

*Mejora respecto de la medición anterior
*Empeora respecto de la medición anterior

Todas las compañías se mantienen en sus cuadrantes respecto del primer semestre.

Gráfica 195. **Impacto de problemas en la Satisfacción de Televisión Pagada – Por Zona, Segundo semestre de 2016 y Primer semestre de 2017**



Zona	Sem 1 2017	Sem 2 2017	Resultado
RM	Crítico	Crítico	
Norte	Focalizado	Focalizado	
Centro	Normal	Normal	
Sur	Normal	Normal	

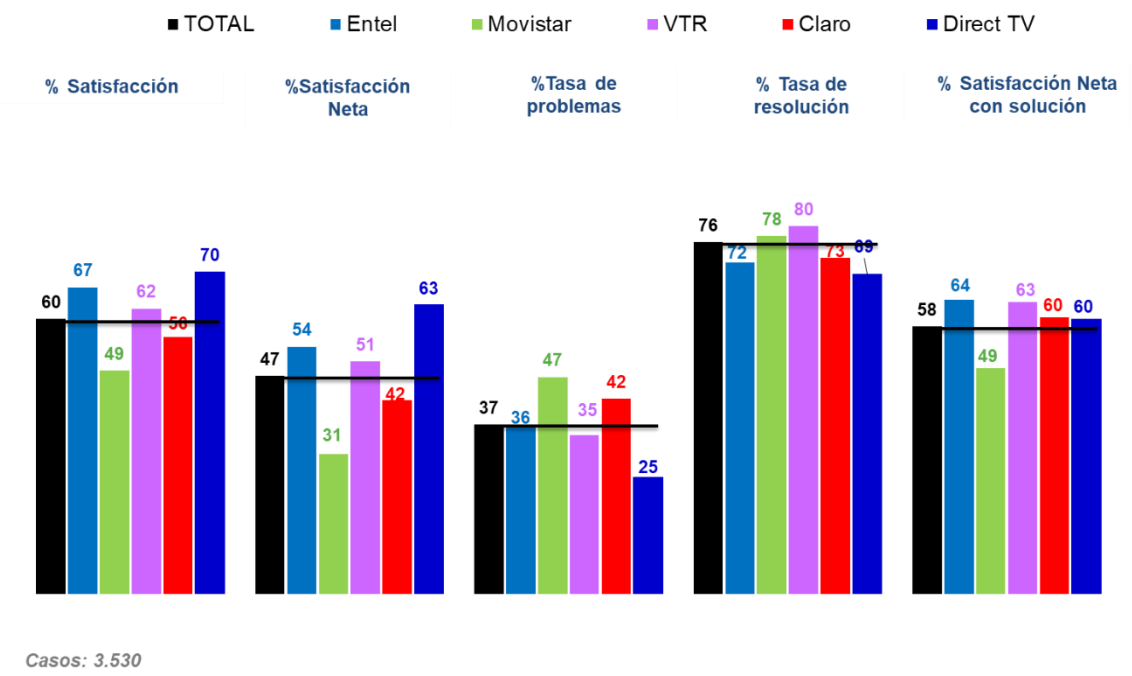
(*) El impacto de los problemas corresponde a la diferencia en Satisfacción Neta, entre quienes no declaran problemas y quienes sí lo hacen.

*Mejora respecto de la medición anterior
*Empeora respecto de la medición anterior

Sobre las zonas, se mantienen todas en sus cuadrantes respectivos, sin tener variaciones respecto del primer semestre.

A modo de resumen, las gráficas siguientes presentan los principales indicadores.

Gráfica 196. **Principales indicadores de Televisión Pagada**



Casos: 3.530

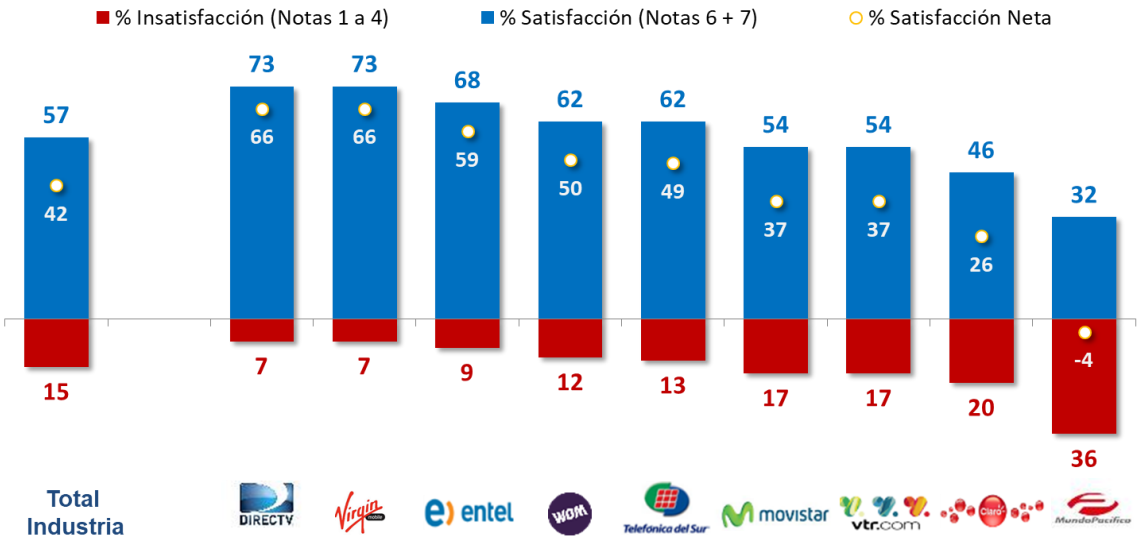
Gráfica 197. **Principales indicadores de Televisión Pagada, 1 y 2 sem. 2017.**

	TOTAL		entel		movistar		vtr.com		Claro		DIRECTV	
	2017 SEM 1	2017 SEM 2	2017 SEM 1	2017 SEM 2	2017 SEM 1	2017 SEM 2	2017 SEM 1	2017 SEM 2	2017 SEM 1	2017 SEM 2	2017 SEM 1	2017 SEM 2
% Satisfacción	60	60	68	67	49	49	61	62	52	56	77	70
% Satisfacción Neta	47	47	58	54	29	31	51	51	36	42	70	63
% Tasa de problemas	36	37	37	36	46	47	32	35	46	42	22	25
% Tasa de resolución	75	76	69	72	76	78	75	80	74	73	71	69
% Satisfacción neta con solución	59	58	67	64	65	49	55	63	51	60	69	60

9. Ranking de Calidad 2017

A continuación se presenta el Ranking de Calidad, donde se identifica el nivel de satisfacción de los usuarios para cada Operador considerando el total de los servicios prestados por operador. Se muestra el nivel de satisfacción para cada servicio y los operadores asociados a cada servicio. Luego se presenta el ranking acumulado por operador considerando todos los servicios en los que participa el operador. Adicionalmente se incorpora un ranking para los operadores de servicios móviles.

Gráfica 198. **Ranking Satisfacción Usuarios Año 2017**



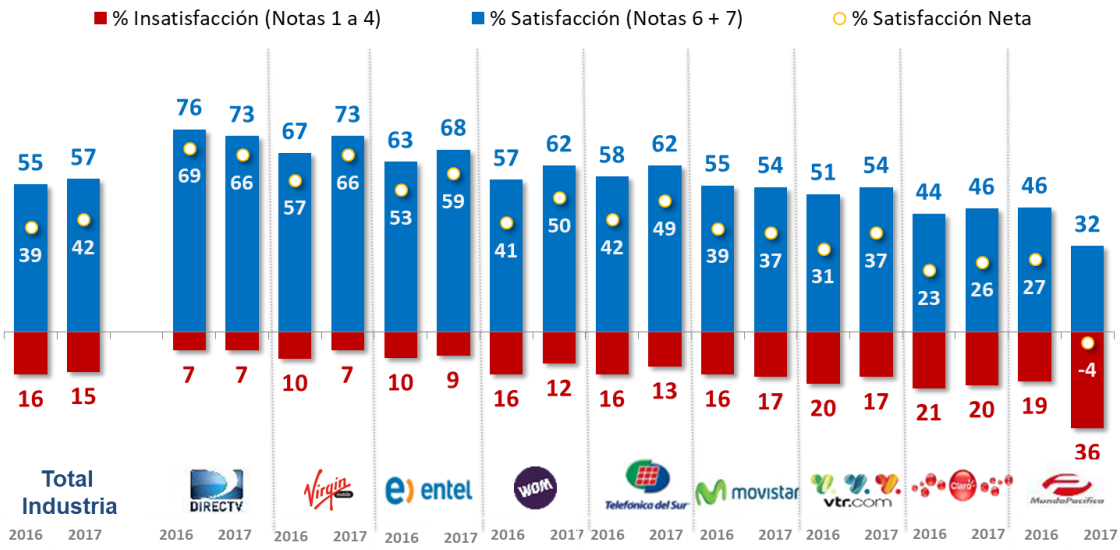
(**) Indicador Único: corresponde a la evaluación de cada operador en el total de los servicios. Debe ser considerado sólo a modo referencial puesto que los operadores no son comparables por los servicios que ofrecen. Es así como DirecTV, el número uno, sólo ofrece servicio de televisión pagada , Virgin y WOM sólo se evalúan en servicios móviles (telefonía e internet), Telcoy/Telsur y Pacífico Cable sólo son evaluados en Internet Fija, VTR en los servicios fijos (internet Fija y TV Pagada), Entel en todos los servicios excepto Internet Fija, mientras que Movistar y Claro se evalúan en los 4 servicios estudiados.

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

El Indicador Único[8] corresponde a la evaluación en el total de los servicios de cada operador. Cabe destacar, que cada operador ofrece distintos servicios y participan en diferentes categorías, por lo que esta comparación es a modo referencial. DirecTV, la empresa mejor evaluada por sus usuarios, sólo opera en TV Pagada, Virgin (el segundo mejor evaluado) sólo participa en servicios móviles (Telefonía e Internet) y en categoría prepago, mientras que Entel, proveedor que obtiene la tercera mejor evaluación, presta servicios en todas las categorías evaluadas excepto en Internet Fija.

[8] DirecTV sólo ofrece servicio de televisión pagada; Virgin y WOM sólo se evalúan en servicios móviles y Virgin además sólo prepago; Telcoy/Telsur y Pacífico Cable sólo son evaluados en Internet Fija; VTR en los servicios fijos; Entel en todos los servicios excepto Internet Fija; mientras que Movistar y Claro se evalúan en los 4 servicios estudiados.

Gráfica 199. **Ranking Satisfacción Usuarios – 2016 vs 2017**

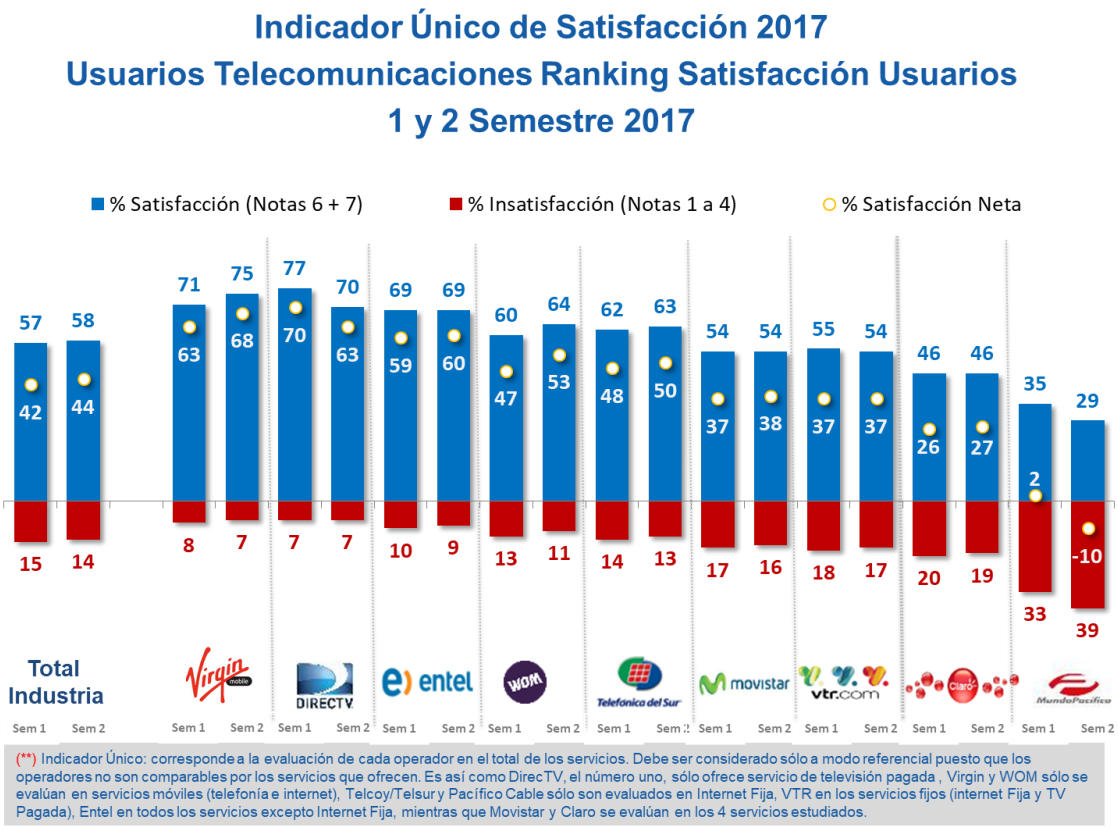


(**) Indicador Único: corresponde a la evaluación de cada operador en el total de los servicios. Debe ser considerado sólo a modo referencial puesto que los operadores no son comparables por los servicios que ofrecen. Es así como DirecTV, el número uno, sólo ofrece servicio de televisión pagada , Virgin y WOM sólo se evalúan en servicios móviles (telefonía e internet), Telcoy/Telsur y Pacífico Cable sólo son evaluados en Internet Fija, VTR en los servicios fijos (internet Fija y TV Pagada), Entel en todos los servicios excepto Internet Fija, mientras que Movistar y Claro se evalúan en los 4 servicios estudiados.

(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". (**) Virgin y Pacífico Cable se comenzaron a medir en 2016

En comparación al 2016, vemos que Pacifico Cable cae en su satisfacción neta en 31 puntos. Mejoran en este indicador Virgin y Wom (+9%).

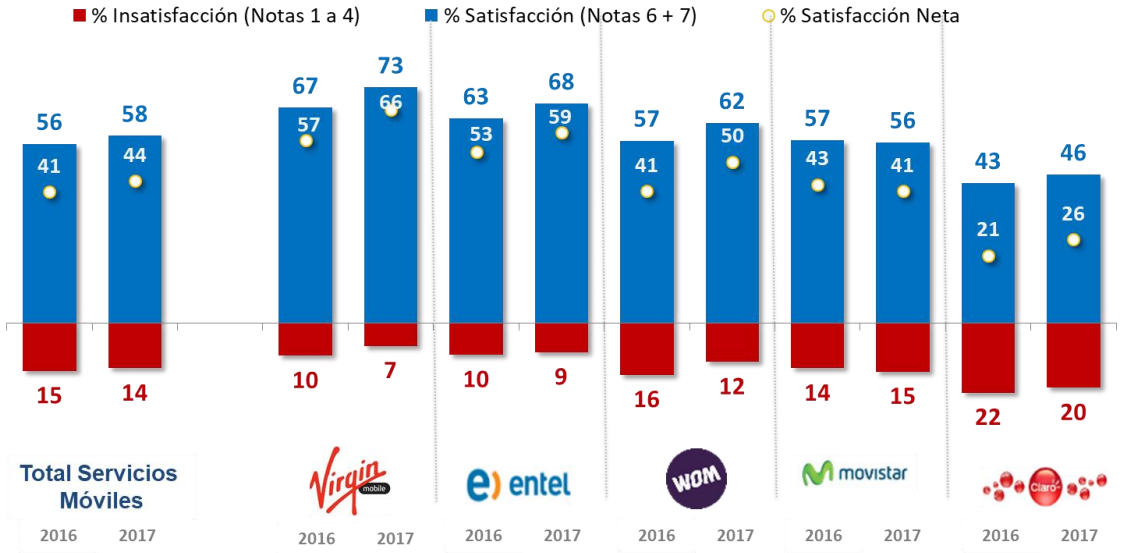
Gráfica 200. **Ranking Satisfacción Usuarios – 1 y 2 sem. 2017**



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

Respecto del primer semestre de 2017, vemos que por empresa, Pacifico Cable cae en su satisfacción neta en 12 puntos, mientras que DirecTV cae 7 puntos. Virgin (+5%) y Wom (+6%) destacan mejorando en este indicador.

Gráfica 201. **Ranking Satisfacción Usuarios Servicios Móviles – 2016 vs 2017**



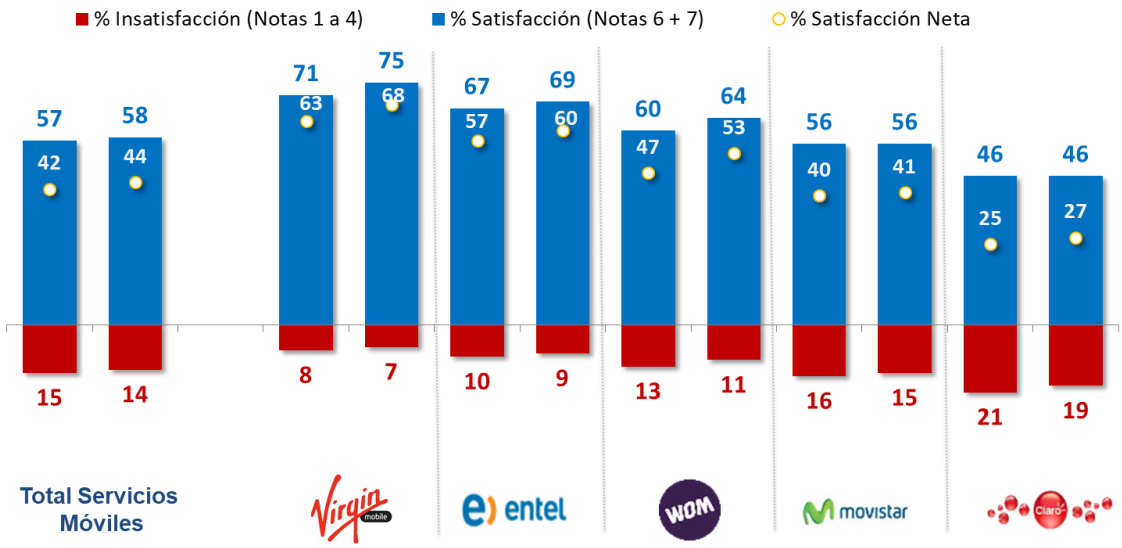
(*) El 87,3% de la información son servicios móviles, por lo tanto el total del índice es muy similar al índice total considerando todos los servicios.

(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". (**) Virgin y Pacífico Cable se comenzaron a medir en 2016

7

Respecto del 2016, mejora la satisfacción neta en 3 puntos a nivel total de servicios móviles, mientras que por empresa se destaca la mejora en Virgin (+9), WOM (+9%) y Entel (+6%).

Gráfica 202. **Ranking Satisfacción Usuarios Servicios Móviles – 1 y 2 sem. 2017**

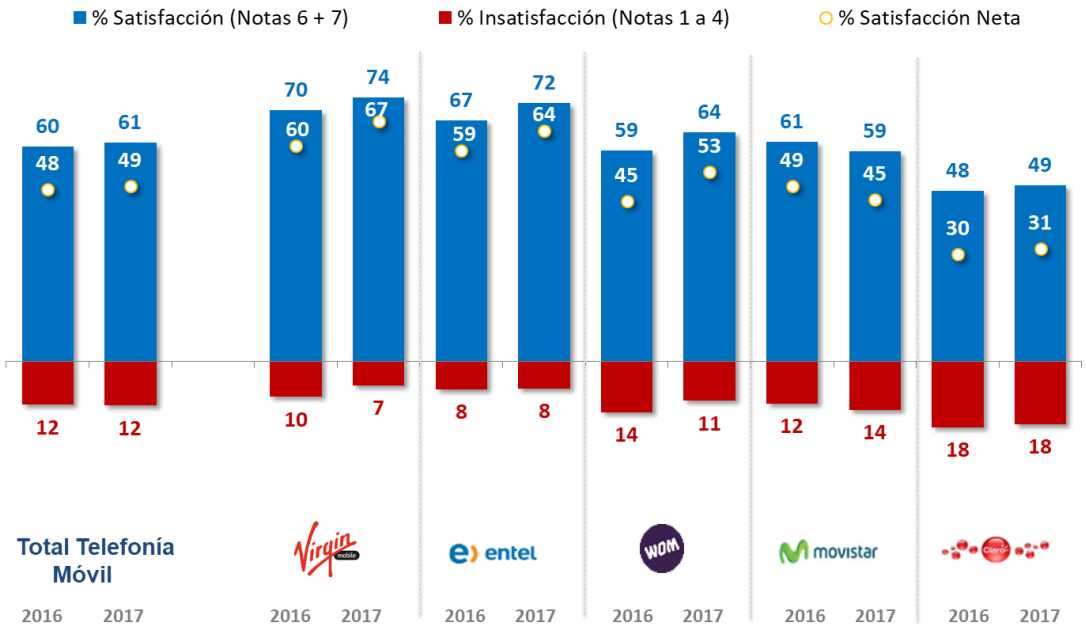


(*) El 87,3% de la información son servicios móviles, por lo tanto el total del índice es muy similar al índice total considerando todos los servicios.

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

Respecto del primer semestre, la evaluación general de los servicios móviles se mantiene estable esta medición. Por empresa, WOM mejora en 6 puntos su satisfacción neta y Virgin 5.

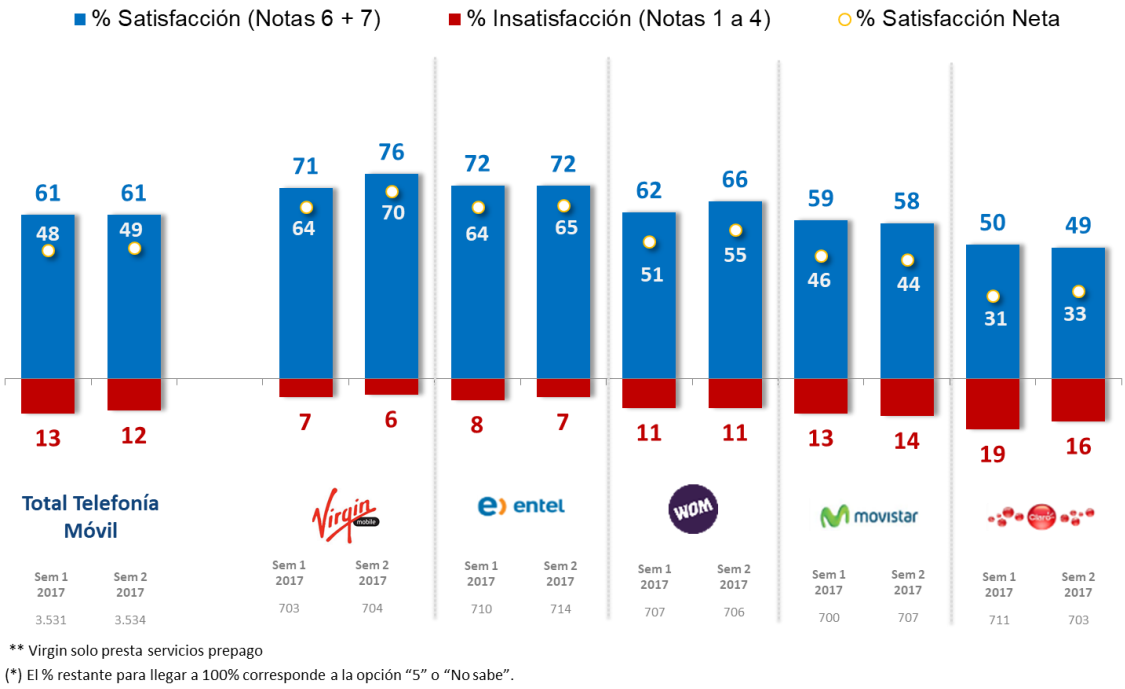
Gráfica 203. **Satisfacción Usuarios Telefonía Móvil – 2016 vs 2017**



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". (**) Virgin sólo se mide desde el año 2016.

En relación al año 2016, en telefonía móvil el indicador de satisfacción neta se mantiene similar. Virgin cierra el año con la satisfacción neta más alta (67%), en comparación al resto de las empresas. Claro se mantiene con la satisfacción neta más baja. Respecto del 2016, mejora 8 puntos la satisfacción neta en WOM.

Gráfica 204. **Satisfacción Usuarios Telefonía Móvil – 1 y 2 sem. 2017**

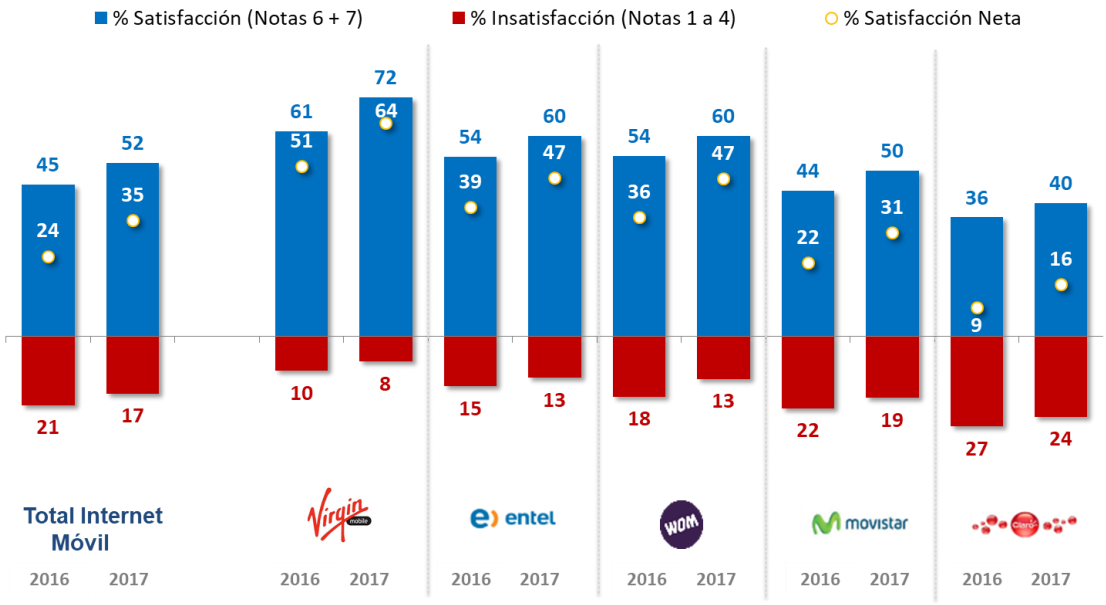


** Virgin solo presta servicios prepago

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

Virgin lidera este indicador entre las compañías medidas de telefonía móvil, destacando su mejora de 6 puntos en la satisfacción neta respecto del primer semestre.

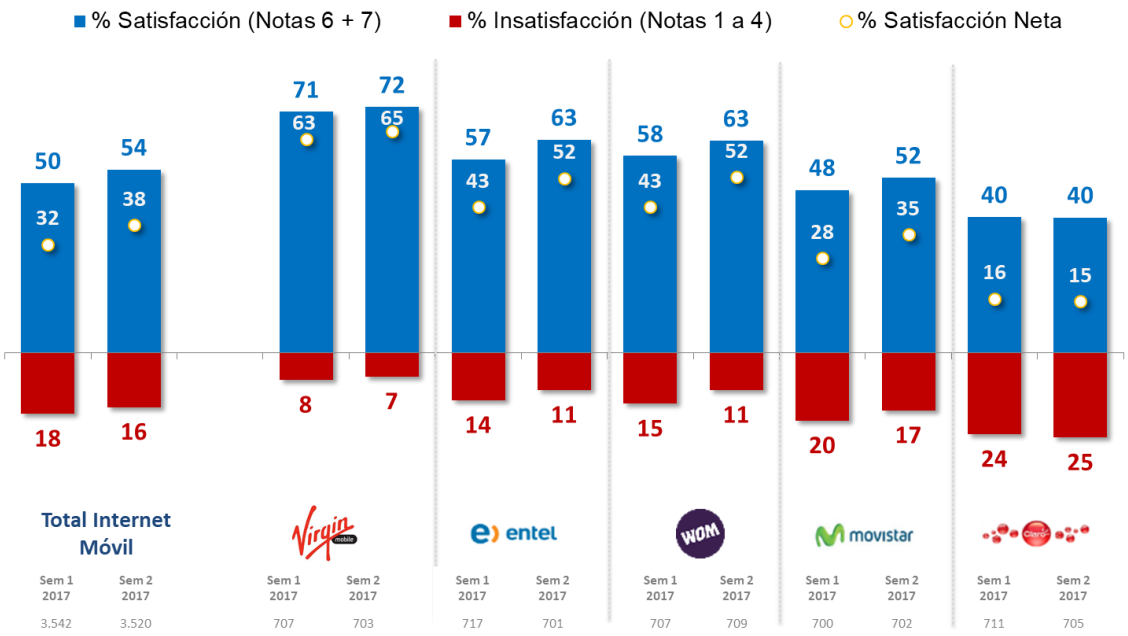
Gráfica 205. **Satisfacción Usuarios Internet Móvil – 2016 vs 2017**



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". (**) Virgin sólo se mide desde el año 2016.

En Internet Móvil, mejora la satisfacción neta general en 2017 respecto de 2016 (+11%). Respecto del primer 2016, el incremento que más destaca en la satisfacción neta es en Virgin (+13%) y WOM (+11%).

Gráfica 206. **Satisfacción Usuarios Internet Móvil – 1 y 2 sem. 2017**

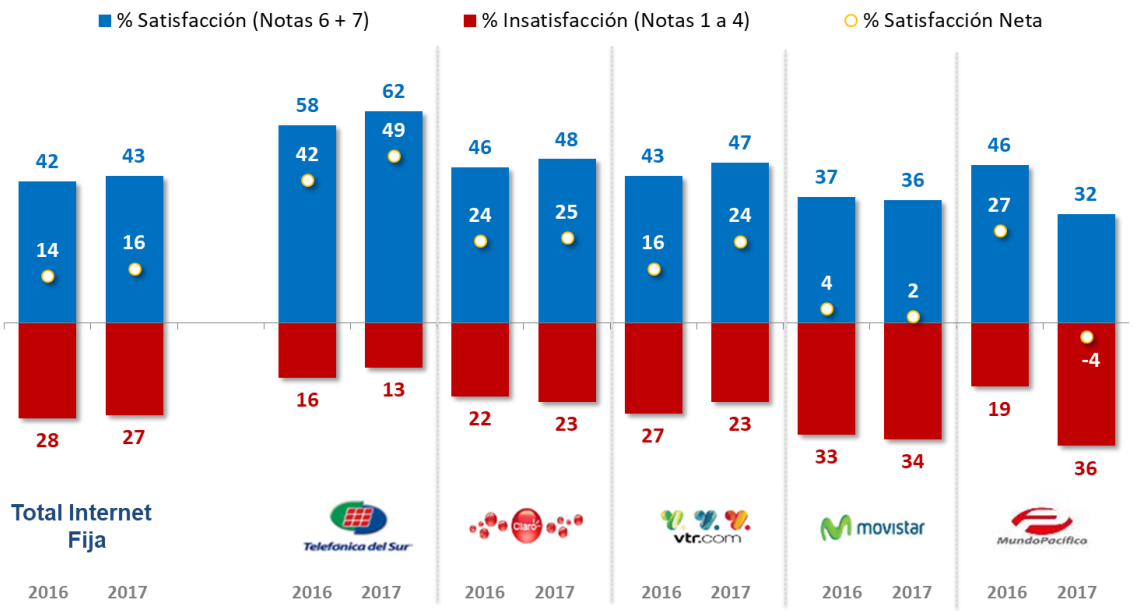


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".* Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: 3.520

Por semestre, en Internet Móvil la satisfacción usuaria mejora a nivel general y en todas las empresas medidas, con excepción de Claro que cae solo un punto en su satisfacción neta. Entel, Movistar y WOM destacan mejorando su satisfacción usuaria de manera significativa respecto del primer semestre.

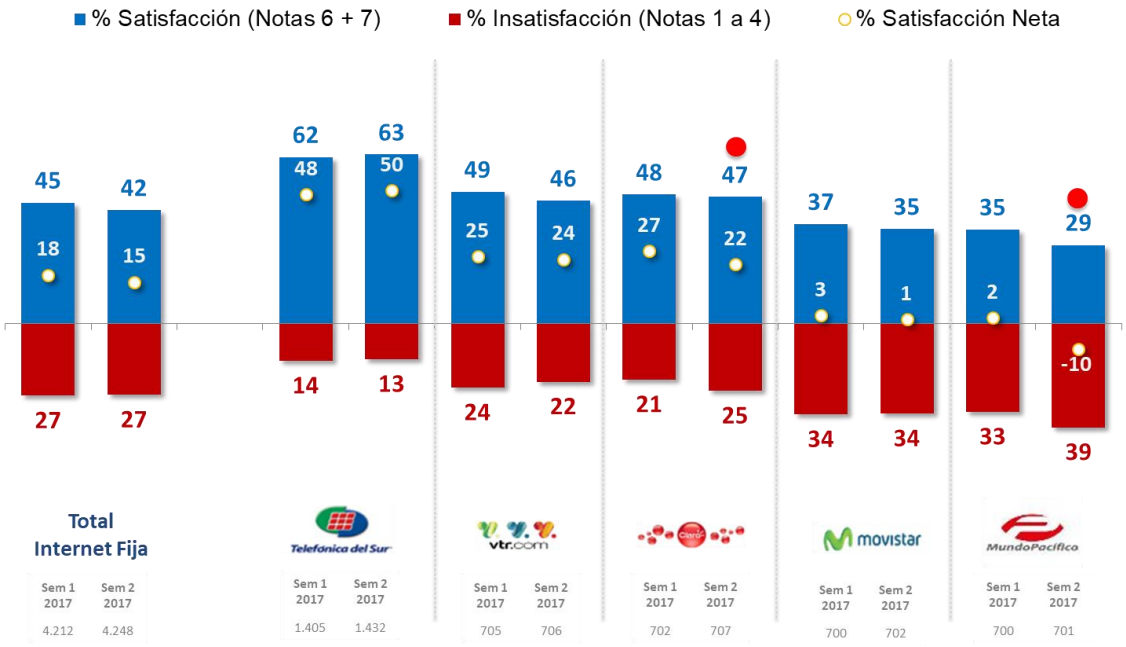
Gráfica 207. **Satisfacción Usuarios Internet Fija – 2016 vs 2017**



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". (**) Pacífico cable sólo se mide desde el año 2016.

Respecto del 2016, la satisfacción usuaria en Internet Fija mejora en 2 puntos en 2017. Por empresa, Telsur/Telcoy lidera en 2017, mientras que respecto de 2016 la caída más importante en la satisfacción neta se da en Pacifico Cable (-31%).

Gráfica 208. **Satisfacción Usuarios Internet Fija – 1 y 2 sem. 2017**

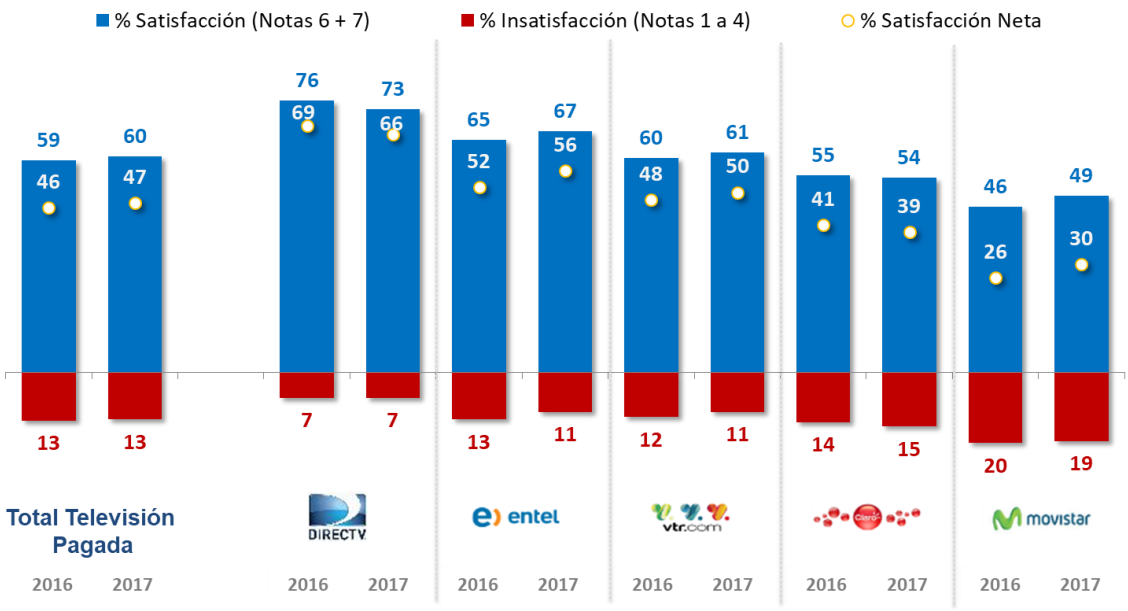


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: 4.248

Entre el primer y segundo semestre, cae la satisfacción neta a nivel general en el servicio de Internet Fija. Por empresa caen en este indicador Pacifico Cable (-12%) y Claro (-5%).

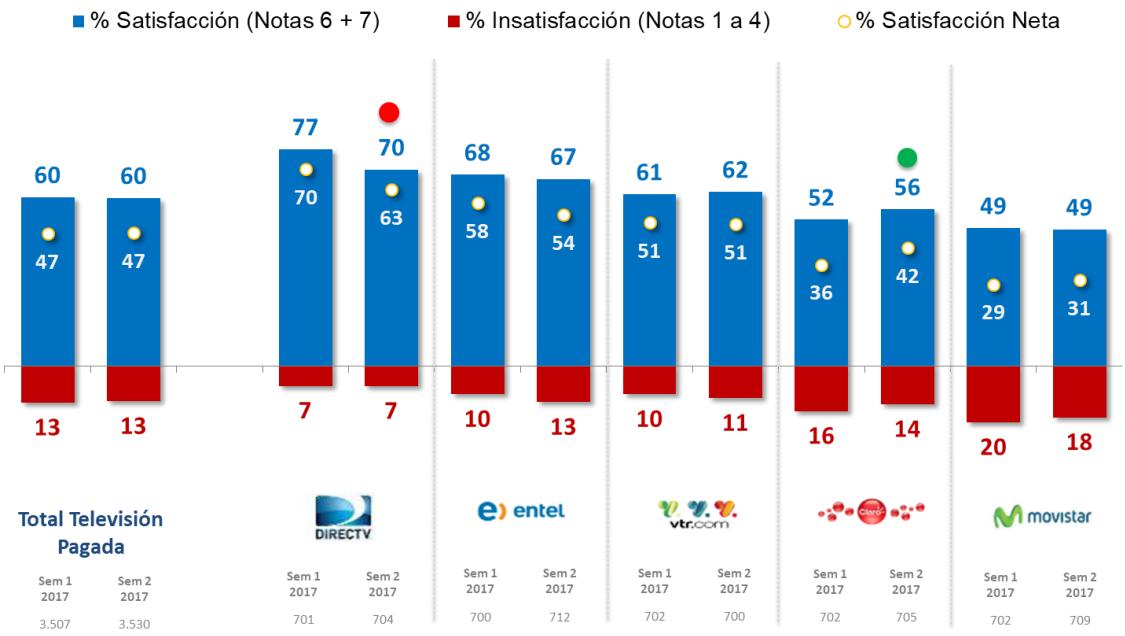
Gráfica 209. **Satisfacción Usuarios TV Pagada – 2016 y 2017**



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". (**) Entel sólo se mide desde el año 2016.

En el caso de TV Pagada, entre 2016 y 2017 la satisfacción usuaria se mantiene estable. Entre empresas, lidera la satisfacción neta en 2017 DirecTV (66%) y la empresa peor evaluada es Movistar con una satisfacción neta de 30%.

Gráfica 210. **Satisfacción Usuarios TV Pagada – 1 y 2 sem 2017**



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

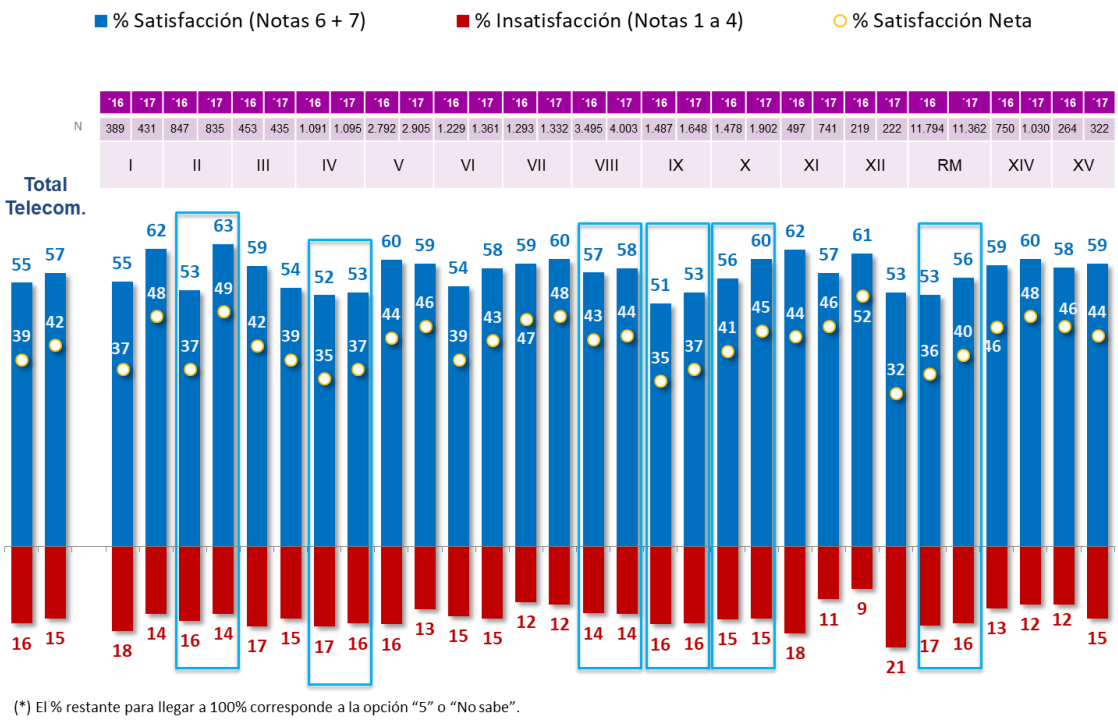
Casos: 3.530

Respecto del primer semestre, a nivel general la satisfacción neta se mantiene estable, mientras que por empresa, DirecTV cae 7 puntos y Claro mejora en 6.

10. Análisis comparativo por Región

A continuación se presenta un análisis por región de los principales indicadores de satisfacción de los usuarios con cada uno de los servicios contemplados en este estudio, comparando los resultados obtenidos en esta medición con el primer semestre de 2017. A nivel total telecomunicaciones se contrastan los resultados regionales anuales del 2017 con los datos reportados en la medición anual de 2016. Se exponen descripciones de los principales resultados en las regiones II (Antofagasta), IV (Coquimbo), VIII (Biobío), IX (Araucanía), X (Los Lagos) y RM (Metropolitana), en conformidad a lo indicado en las bases técnicas de la licitación. Para el resto de las regiones, si bien se exponen los datos, no se realizan menciones.

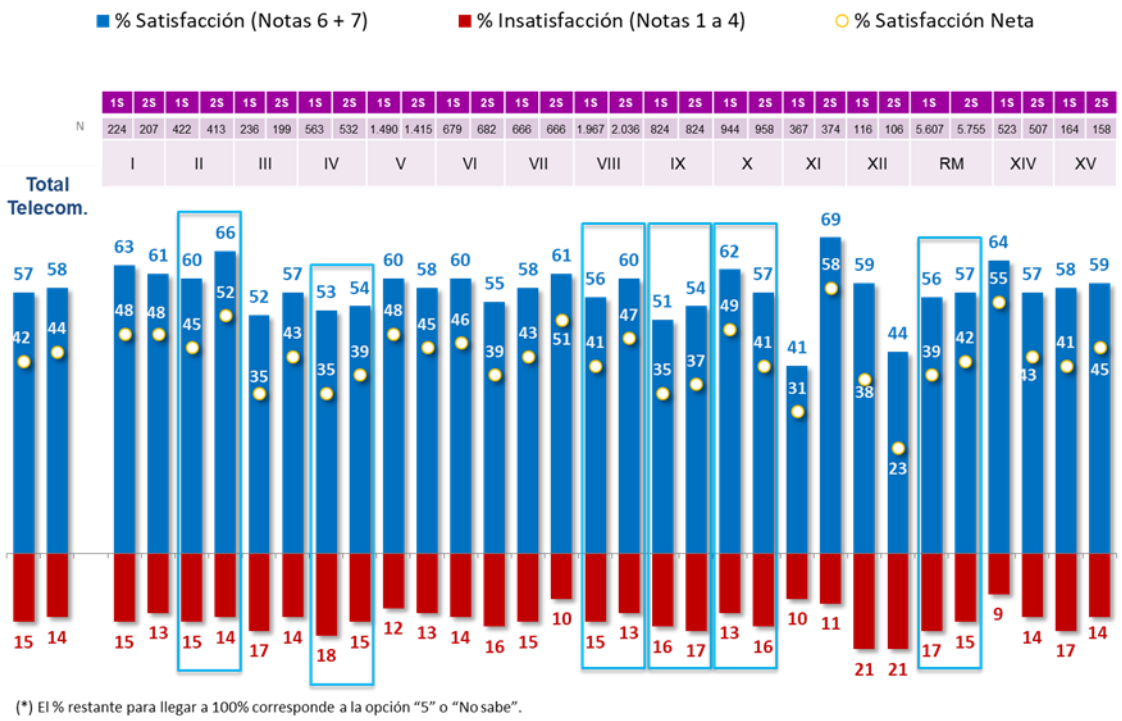
Gráfica 211. **Satisfacción telecomunicaciones por región – 2016 y 2017.**



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

A nivel anual, en las regiones destacadas la mejor evaluación se identifica en la II (49% satisfacción neta) y la más baja en la IV y la IX, ambas con un 37% de satisfacción neta. Respecto del 2016, se identifica una mejora en la satisfacción usuaria en todas las regiones destacadas.

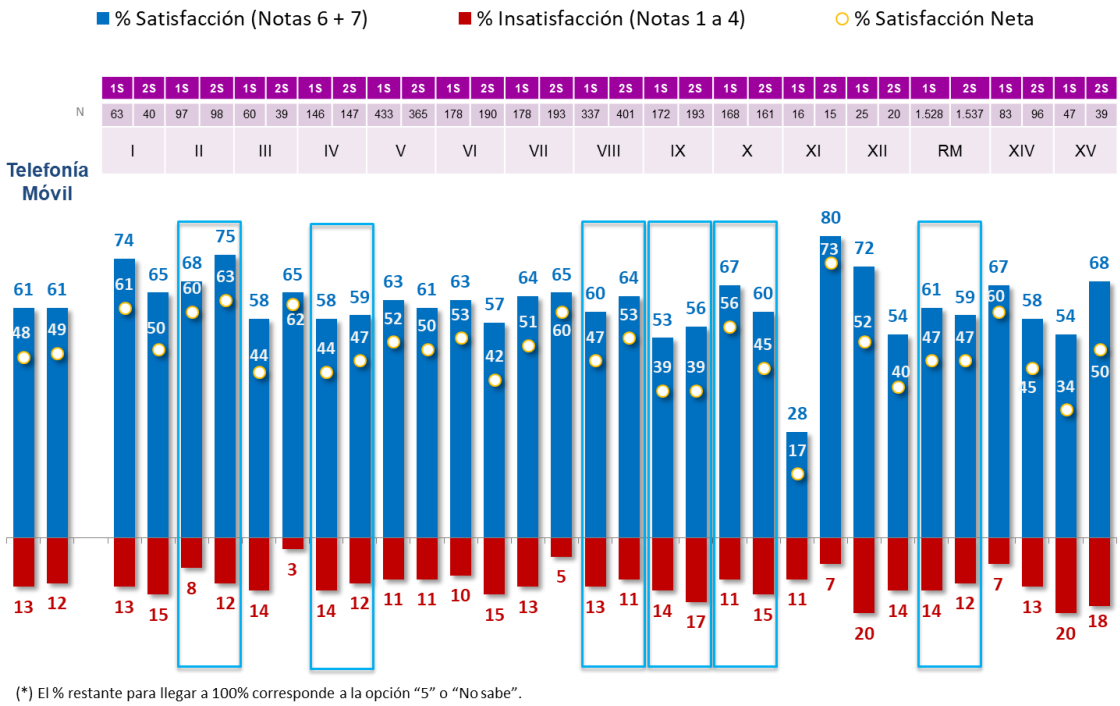
Gráfica 212. **Satisfacción telecomunicaciones por región – 1 y 2 sem. 2017.**



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

A nivel semestral en 2017, en el segundo semestre en las regiones destacadas la mejor evaluación se identifica en la II (52% satisfacción neta) y la más baja en la IX con un 37% de satisfacción neta. Respecto del primer semestre, se identifica una mejora en la satisfacción usuaria en todas las regiones, con excepción de la X región que cae 8 puntos.

Gráfica 213. **Satisfacción Telefonía Móvil por región – 1 y 2 sem. 2017**



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

En Telefonía Móvil, a nivel semestral en 2017, en el segundo semestre en las regiones destacadas la mejor evaluación se identifica en la II (63% satisfacción neta) y la más baja en la IX con un 39% de satisfacción neta. Respecto del primer semestre, se identifica una caída en la satisfacción usuaria en la X región (-9%).

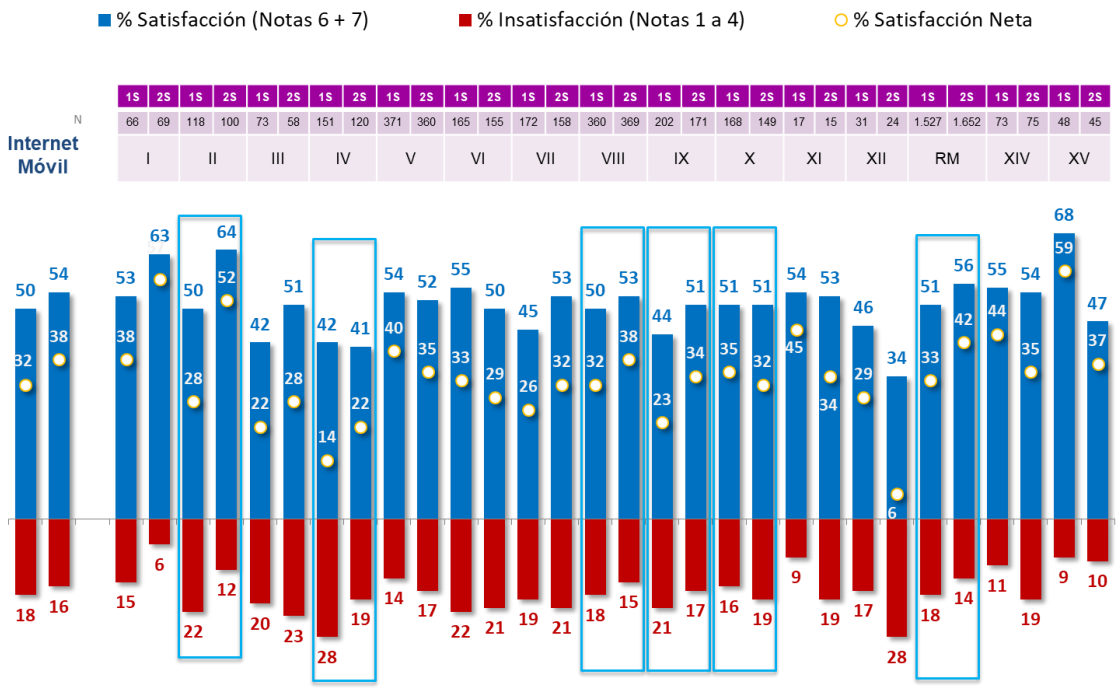
Gráfica 214. **Indicadores Telefonía Móvil por región[9] – 1 y 2 sem. 2017**

	N		% Satisfacción		% Satisfacción Neta		% Tasa de problemas		% Tasa de resolución		% Satisfacción neta con solución	
	Sem 1 2017	Sem 2 2017	Sem 1 2017	Sem 2 2017	Sem 1 2017	Sem 2 2017	Sem 1 2017	Sem 2 2017	Sem 1 2017	Sem 2 2017	Sem 1 2017	Sem 2 2017
I - Región de Tarapacá	63	40	74	65	61	50	26	29	49	39	83	61
II - Región de Antofagasta	97	98	68	75	60	63	18	19	37	32	75	53
III - Región de Atacama	60	39	58	65	44	62	29	23	18	56	-	57
IV - Región de Coquimbo	146	147	58	59	45	47	27	25	33	50	31	43
V - Región de Valparaíso	433	365	63	61	52	51	21	25	36	44	6	50
VI - Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	178	190	63	57	53	42	25	33	44	40	5	25
VII - Región del Maule	178	193	64	65	51	60	21	27	35	46	81	59
VIII - Región del Biobío	337	401	60	64	47	53	23	27	35	45	43	34
IX - Región de La Araucanía	172	193	53	56	40	40	31	34	34	41	40	38
X - Región de Los Lagos	168	161	67	60	57	45	21	31	40	39	44	26
XI - Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	16	15	28	80	17	72	63	34	38	63	82	67
XII - Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	25	20	72	54	52	41	26	36	38	93	100	18
RM - Región Metropolitana de Santiago	1.528	1.537	61	59	47	47	23	27	34	46	49	33
XIV - Región de Los Ríos	83	96	67	58	60	45	15	26	34	36	-	22
XV - Región de Arica y Parinacota	47	39	54	68	34	50	32	20	59	44	100	19
TOTAL NACIONAL	**3.531**	**3.534**	**61**	**61**	**49**	**49**	**23**	**27**	**36**	**45**	**43**	**37**

La tasa de problemas en telefonía móvil se identifica un alza de 10 puntos en la X región. En cuanto a la tasa de resolución de problemas, aumenta de manera significativa en la IV (+17%), RM (-12%) y VIII (+10%).

[9] Las bases presentadas son las totales. La tasa de resolución se calcula sobre la tasa de problema y la satisfacción neta con la resolución sobre aquellos que han tenido problemas y han sido resueltos, por lo que las bases son más pequeñas.

Gráfica 215. **Satisfacción Internet Móvil por región – 1 y 2 sem. 2017**



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

En Internet Móvil, a nivel semestral en 2017, en el segundo semestre en las regiones destacadas la mejor evaluación se identifica en la II (52% satisfacción neta) y la más baja en la IV con un 22% de satisfacción neta. Respecto del primer semestre, se identifican solo en la X región una caída en la satisfacción usuaria (-3%). En contraste, mejora de manera relevante la satisfacción neta en la II (+24%), IX (+11%), RM (+9%) y la IV región (+8%).

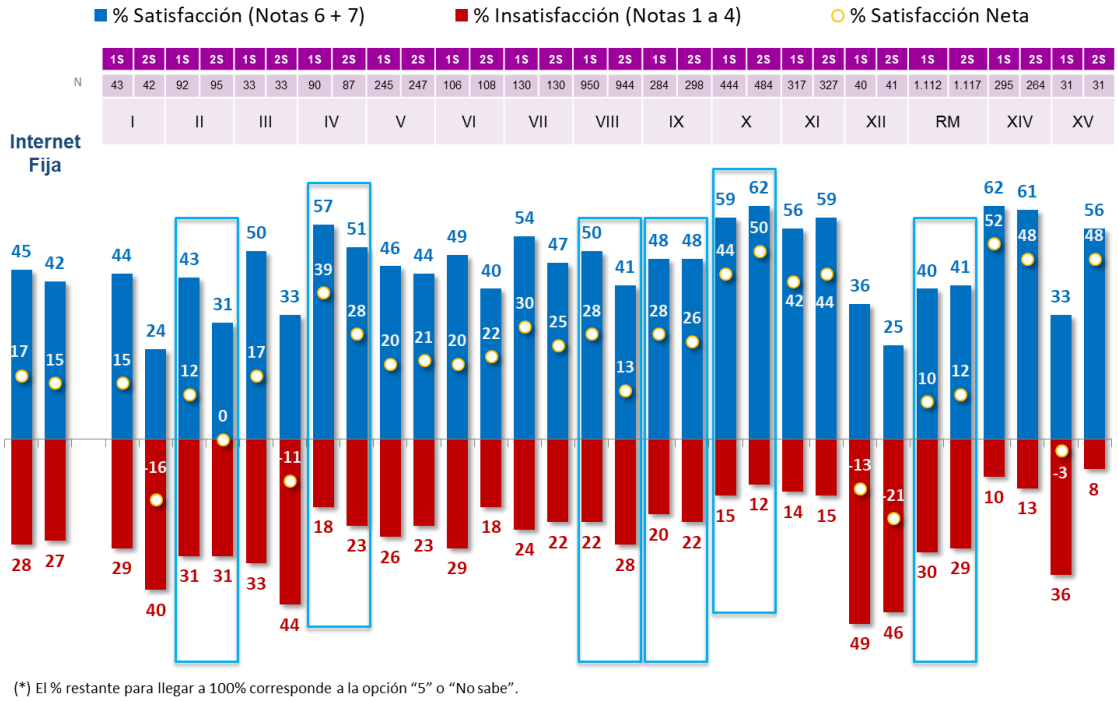
Gráfica 216. **Indicadores Internet Móvil por región[10] – 1 y 2 sem. 2017**

	N		% Satisfacción		% Satisfacción Neta		% Tasa de problemas		% Tasa de resolución		% Satisfacción neta con solución	
	Sem 1 2017	Sem 2 2017	Sem 1 2017	Sem 2 2017	Sem 1 2017	Sem 2 2017	Sem 1 2017	Sem 2 2017	Sem 1 2017	Sem 2 2017	Sem 1 2017	Sem 2 2017
I - Región de Tarapacá	66	69	53	63	38	57	49	37	40	56	5	54
II - Región de Antofagasta	118	100	50	64	28	52	34	43	54	62	10	41
III - Región de Atacama	73	58	42	51	22	28	59	44	34	50	58	-10
IV - Región de Coquimbo	151	120	42	41	14	22	50	41	41	59	35	41
V - Región de Valparaíso	371	360	54	52	40	35	40	41	50	51	35	21
VI - Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	165	155	55	50	33	29	47	44	44	32	57	-25
VII - Región del Maule	172	158	45	53	26	32	47	49	52	44	65	26
VIII - Región del Biobío	360	369	50	53	32	38	39	37	42	51	26	27
IX - Región de La Araucanía	202	171	44	51	23	34	49	45	40	51	16	43
X - Región de Los Lagos	168	149	51	51	35	32	42	37	42	44	46	34
XI - Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	17	15	54	53	45	34	29	35	-	57	-	66
XII - Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	31	24	46	34	29	6	33	56	42	41	21	33
RM - Región Metropolitana de Santiago	1.527	1.652	51	56	33	42	42	36	44	50	39	43
XIV - Región de Los Ríos	73	75	55	54	44	35	38	41	49	44	13	41
XV - Región de Arica y Parinacota	48	45	68	47	59	37	23	35	49	53	-32	33
TOTAL NACIONAL	**3.542**	**3.520**	**50**	**54**	**32**	**38**	**43**	**39**	**44**	**49**	**36**	**33**

Respecto del primer semestre 2017 y a nivel de indicadores, la tasa de problemas aumenta solo en la II región (+9%), mientras que baja en todas las otras destacadas. La región que experimenta una mayor disminución en la tasa de problemas es la IV región (-9%). En relación a la tasa de resolución de problemas, aumenta la tasa todas las regiones. Respecto del primer semestre de 2017, en la IX región se da el aumento de la tasa de resolución más significativo (+11%).

[10] Las bases presentadas son las totales. La tasa de resolución se calcula sobre la tasa de problema y la satisfacción neta con la resolución sobre aquellos que han tenido problemas y han sido resueltos, por lo que las bases son más pequeñas.

Gráfica 217. **Satisfacción Internet Fija por región – 1 y 2 sem. 2017**



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

Sobre la satisfacción usuaria en Internet Fija, la satisfacción neta más alta a nivel regional es en la X región (50%) y la más baja en II (0%). Respecto del primer semestre de 2017, aumenta la satisfacción neta en solo 2 de las 6 regiones destacadas, siendo más relevante la mejora en la X región (+6%).

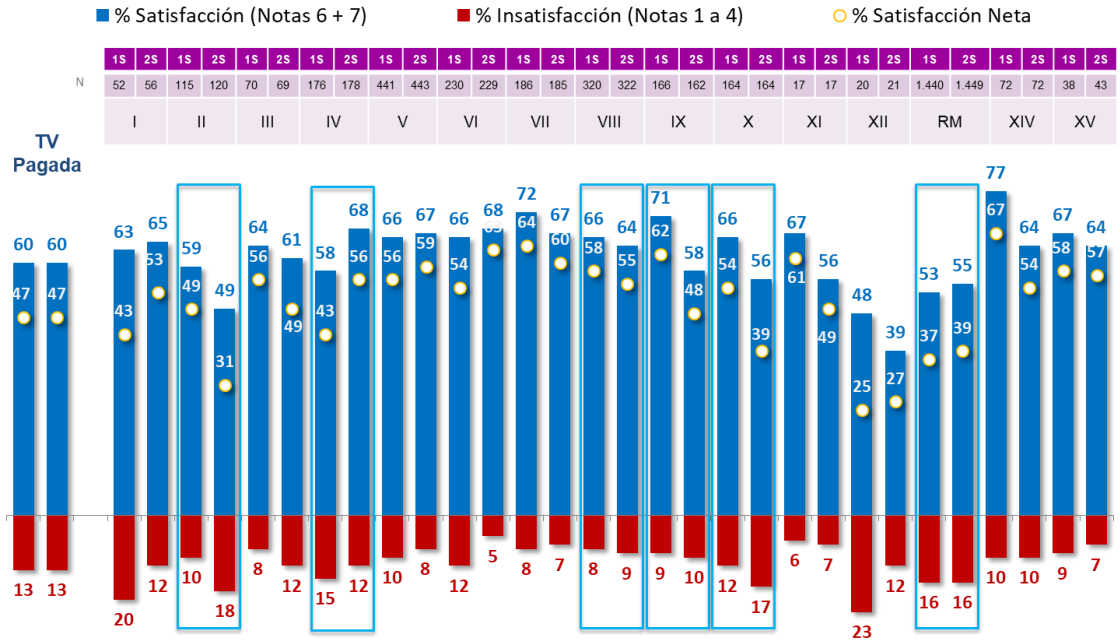
Gráfica 218. **Indicadores Internet Fija por región[11] – 1 y 2 sem. 2017**

	N		% Satisfacción		% Satisfacción Neta		% Tasa de problemas		% Tasa de resolución		% Satisfacción neta con solución	
	Sem 1 2017	Sem 2 2017	Sem 1 2017	Sem 2 2017	Sem 1 2017	Sem 2 2017	Sem 1 2017	Sem 2 2017	Sem 1 2017	Sem 2 2017	Sem 1 2017	Sem 2 2017
I - Región de Tarapacá	43	42	44	24	15	-16	57	84	52	63	41	29
II - Región de Antofagasta	92	95	43	31	12	-	66	62	71	62	40	39
III - Región de Atacama	33	33	50	33	17	-11	64	66	71	71	27	10
IV - Región de Coquimbo	90	87	57	51	39	28	60	55	71	75	81	35
V - Región de Valparaíso	245	247	46	44	20	21	59	58	59	74	65	53
VI - Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	106	108	49	40	20	22	59	60	68	81	70	58
VII - Región del Maule	130	130	54	47	30	25	56	52	52	64	65	47
VIII - Región del Biobío	950	944	50	41	28	13	53	66	69	73	46	40
IX - Región de La Araucanía	284	298	48	48	28	26	44	55	59	53	37	51
X - Región de Los Lagos	444	484	59	62	44	50	48	46	65	76	60	51
XI - Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	317	327	56	59	42	44	56	49	81	79	55	59
XII - Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	40	41	36	25	-13	-21	65	76	69	74	-4	-
RM - Región Metropolitana de Santiago	1.112	1.117	40	41	10	12	63	66	69	77	45	50
XIV - Región de Los Ríos	295	264	62	61	52	48	51	56	83	81	48	65
XV - Región de Arica y Parinacota	31	31	33	56	-3	48	70	53	67	74	76	85
TOTAL NACIONAL	**4.212**	**4.248**	**45**	**42**	**17**	**15**	**60**	**63**	**67**	**74**	**49**	**47**

En relación a los indicadores principales, respecto del primer semestre de 2017 aumenta la tasa de problemas en 3 de las 6 regiones destacadas, siendo la más relevante en la VIII (+13%) y IX región (-11%). Respecto de la tasa de resolución de problemas, aumenta en 4 de las 6 regiones destacadas, siendo la más destacada la X región (11%), mientras que la caída más fuerte se da en la II región (-9%).

[11] Las bases presentadas son las totales. La tasa de resolución se calcula sobre la tasa de problema y la satisfacción neta con la resolución sobre aquellos que han tenido problemas y han sido resueltos, por lo que las bases son más pequeñas.

Gráfica 219. **Satisfacción TV Pagada por región – 1 y 2 sem. 2017**



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

En TV Pagada, en las regiones destacadas la mejor evaluación se identifica en la IV (56% satisfacción neta) y la más baja en II con un 29% de satisfacción neta. Respecto del primer semestre de 2017, se identifican caídas relevantes en la satisfacción usuaria en la II región (-18%), X (-15%) y la IX (-14%). En contraste, mejora de manera relevante la satisfacción neta en la II región (+13%).

Gráfica 220. **Indicadores TV Pagada por región[12] – 1 y 2 sem. 2017**

	N		% Satisfacción		% Satisfacción Neta		% Tasa de problemas		% Tasa de resolución		% Satisfacción neta con solución	
	Sem 1 2017	Sem 2 2017	Sem 1 2017	Sem 2 2017	Sem 1 2017	Sem 2 2017	Sem 1 2017	Sem 2 2017	Sem 1 2017	Sem 2 2017	Sem 1 2017	Sem 2 2017
I - Región de Tarapacá	52	56	63	65	43	53	39	35	73	71	55	62
II - Región de Antofagasta	115	120	59	49	49	31	34	35	86	64	49	46
III - Región de Atacama	70	69	64	61	56	49	32	31	69	57	93	81
IV - Región de Coquimbo	176	178	58	68	43	56	32	31	69	67	54	46
V - Región de Valparaíso	441	443	66	67	56	59	36	32	72	81	72	69
VI - Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	230	229	66	68	54	63	31	31	72	74	64	64
VII - Región del Maule	186	185	72	67	64	60	31	28	75	85	59	41
VIII - Región del Biobío	320	322	66	64	58	55	31	31	68	73	60	63
IX - Región de La Araucanía	166	162	71	58	62	48	34	33	81	80	62	62
X - Región de Los Lagos	164	164	66	56	54	39	23	34	75	64	54	47
XI - Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	17	17	67	56	61	49	55	32	79	60	53	-
XII - Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	20	21	48	39	25	27	47	49	87	75	77	-10
RM - Región Metropolitana de Santiago	1.440	1.449	53	55	37	39	40	43	76	79	55	57
XIV - Región de Los Ríos	72	72	77	64	67	54	19	36	73	58	58	74
XV - Región de Arica y Parinacota	38	43	67	64	58	57	36	34	71	93	77	71
TOTAL NACIONAL	**3.507**	**3.530**	**60**	**60**	**47**	**47**	**36**	**37**	**75**	**76**	**59**	**58**

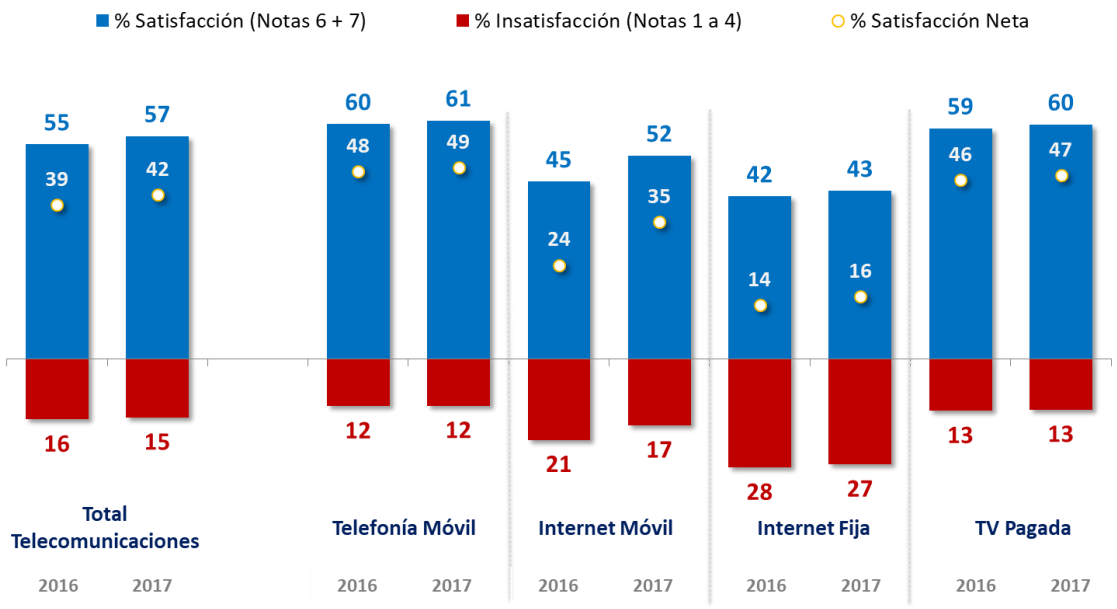
Respecto a la Televisión Pagada, solo aumenta de manera relevante la tasa de problemas en la X región (+11), mientras que en el resto de las regiones no se identifican mayores variaciones. Sobre la tasa de resolución, cae la tasa de resolución de manera significativa en la II (-22%) y IX región (-11%).

[12] Las bases presentadas son las totales. La tasa de resolución se calcula sobre la tasa de problema y la satisfacción neta con la resolución sobre aquellos que han tenido problemas y han sido resueltos, por lo que las bases son más pequeñas.

11. Análisis comparativo 2016 – 2017

11.1. General para satisfacción, neta y porcentaje de problemas

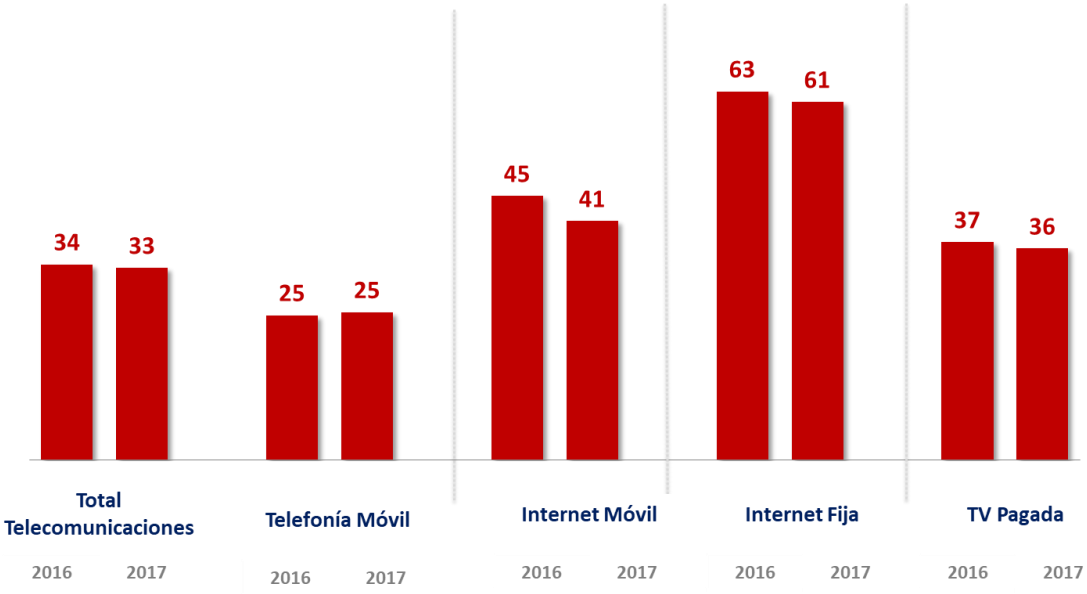
Gráfica 221. **Satisfacción con servicios 2016 vs 2017**



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

A nivel general, mejora la satisfacción neta anual en el total de telecomunicaciones, donde por servicio se evidencia la mejora en la satisfacción usuaria en cada uno, siendo más significativa la mejora en Internet Móvil (+11%).

Gráfica 222. **Tasa de Problemas con servicios 2016 vs 2017**

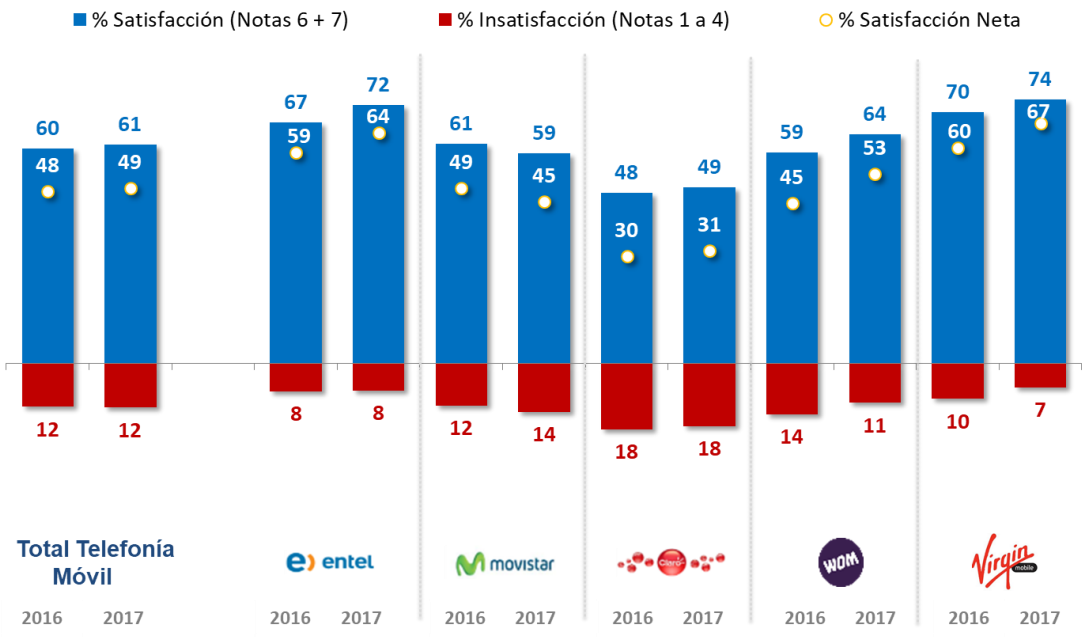


En relación al año 2016 no se identifican mayores variaciones considerando la medición anual en 2017.

11.2. Por servicio y empresa satisfacción, neta y porcentaje de problemas

A continuación se presentan los resultados comparados 2016 vs 2017 por servicio y empresa según servicio.

Gráfica 223. **Satisfacción con Telefonía Móvil 2016 vs 2017**



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". (**) Virgin sólo se mide desde el año 2016.

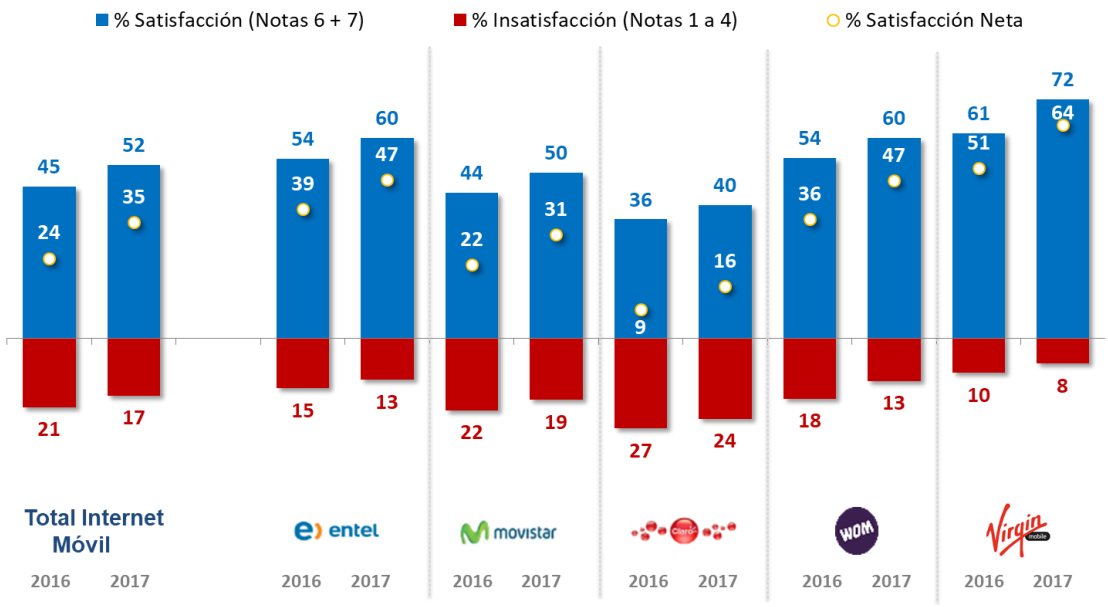
En relación al año 2016, en telefonía móvil mejora el indicador de satisfacción neta, aumentando de un 48% a un 49%. Virgin cierra el año con la satisfacción neta más alta (67%), en comparación al resto de las empresas. Mejora de manera importante la satisfacción neta WOM (+18%).

Gráfica 224. **Principales indicadores con Telefonía Móvil 2016 vs 2017**

	TOTAL		entel		movistar		Claro		WOM		Virgin	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
% Satisfacción	**60**	**61**	67	72	61	59	48	49	59	64	70	74
% Satisfacción neta	**48**	**49**	59	64	49	45	30	31	45	53	60	67
% Tasa de problemas	**25**	**25**	23	19	19	25	35	34	34	28	21	14
% Tasa de resolución	**40**	**41**	43	52	44	39	34	34	37	43	46	44

A nivel general, respecto de 2016 la tabla anterior identifica mejoras, aunque muy leves, en 3 de los 4 indicadores. Por empresa, mejora de manera relevante la satisfacción en Entel y WOM y en satisfacción neta Virgin y WOM. La tasa de problemas disminuye en Movistar, Claro Virgin y WOM, siendo más relevantes las disminuciones en Virgin y WOM. Mientras que la tasa de problemas aumenta en Movistar (+6%). Por otra parte, se identifican caídas en la tasa de resolución de Movistar y Virgin, mientras que aumenta en Entel y WOM.

Gráfica 225. **Satisfacción con Internet Móvil 2016 vs 2017**



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". (**) Virgin sólo se mide desde el año 2016.

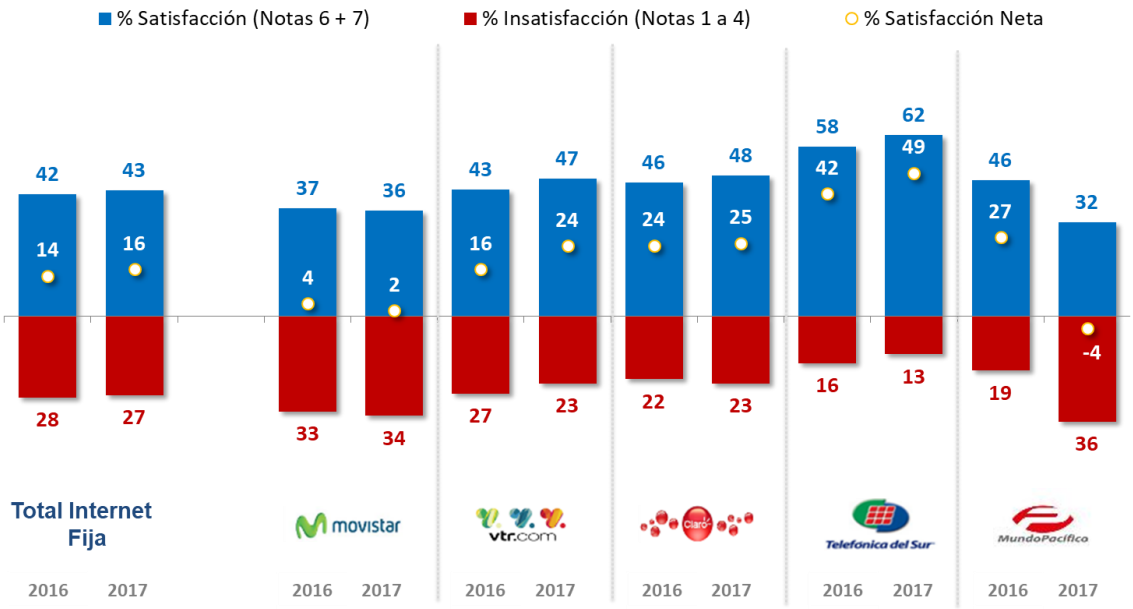
En Internet Móvil, mejora la satisfacción neta general en 2017 respecto de 2016 (+11%). A nivel de empresa la mejora en al satisfacción neta es transversal, siendo las que más destacan Virgin (+13%), WOM (+11%) y Movistar (+10%).

Gráfica 226. **Principales indicadores con Internet Móvil 2016 vs 2017**

	TOTAL		entel		movistar		Claro		WOM		Virgin mobile	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
% Satisfacción	45	52	54	60	44	50	36	40	54	60	61	72
% Satisfacción neta	24	35	39	47	22	31	9	16	36	47	51	64
% Tasa de problemas	45	41	45	37	41	40	51	50	44	37	36	28
% Tasa de resolución	45	47	43	54	54	45	39	40	45	48	55	59

A nivel general, la tabla anterior identifica en 2017 mejoras en los 4 indicadores respecto de 2016. Por empresa, mejora la satisfacción y satisfacción neta en todas las empresas. La tasa de problemas disminuye en todas las empresas. Por otra parte, se identifica una caída en la tasa de resolución de Movistar, mientras mejora de manera relevante en este indicador Entel y en menor medida Claro, WOM y Virgin.

Gráfica 227. **Satisfacción con Internet Fija 2016 vs 2017**



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". (**) Pacífico cable sólo se mide desde el año 2016.

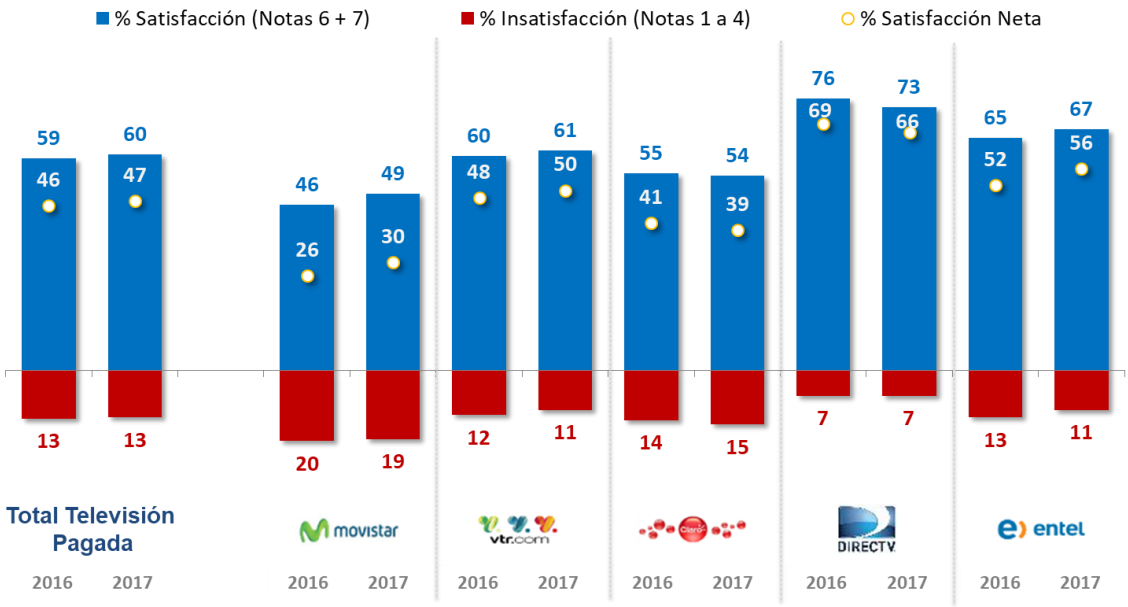
Respecto del 2016, la satisfacción usuaria en Internet Fija mejora en 2017, aumentando la satisfacción neta en 2 puntos. Por empresa, la mejora más importante en la satisfacción neta se da en VTR (+8%) y la caída más relevante en Pacifico Cable (-31%).

Gráfica 228. **Principales indicadores con Internet Fija 2016 vs 2017**

	TOTAL		movistar		vtr.com		Claro		Telefónica del Sur		MundoPacífico	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
% Satisfacción	42	43	37	36	43	47	46	48	58	62	46	32
% Satisfacción neta	14	16	4	3	16	24	24	24	42	49	27	-4
% Tasa de problemas	63	61	64	65	66	60	56	56	53	44	58	78
% Tasa de resolución	68	71	67	69	67	73	71	66	76	77	63	66

A nivel general, respecto del 2016 la tabla anterior identifica mejoras en todos los indicadores en 2017. Por empresa, existen variaciones, donde por ejemplo cae la satisfacción y satisfacción neta en Movistar y Pacifico Cable. La tasa de problemas aumenta 20 puntos en Pacifico Cable y levemente en Movistar. Por otra parte, solo disminuye la tasa de resolución en Claro (-5%).

Gráfica 229. **Satisfacción con Televisión Pagada 2016 vs 2017**



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe". (**) Entel sólo se mide desde el año 2016.

En el caso de TV Pagada, entre 2016 y 2017 mejora solo un punto la satisfacción usuaria. En el caso de Movistar y Entel aumenta en 4 puntos la satisfacción neta. Mientras que cae 3 puntos en DirecTV y en Claro solo dos puntos.

Gráfica 230. **Principales indicadores con Televisión Pagada 2016 vs 2017**

	TOTAL		movistar		vtr.com		Claro		DIRECTV		entel	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
% Satisfacción	59	60	46	49	60	61	55	54	76	73	65	67
% Satisfacción neta	46	47	26	30	48	50	41	39	69	66	52	56
% Tasa de problemas	37	36	48	47	36	34	35	44	44	24	22	37
% Tasa de resolución	74	75	76	77	68	78	75	73	70	70	70	70

A nivel general, la tabla anterior resume los distintos indicadores donde se identifican leves mejoras en 2017 respecto del 2016. Por empresa, mejora la satisfacción y satisfacción neta en todas las empresas a excepción de DirecTV y Claro que caen en ambos indicadores. La tasa de problemas aumenta en Claro y Entel, en este último caso destacando de un 22% a un 37%. Por otra parte, en la tasa de resolución destaca el aumento 10 puntos en VTR (78%).

12. Conclusiones

Las principales **conclusiones** de la segunda medición de 2017 de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Telecomunicaciones se pueden resumir en los siguientes puntos:

Satisfacción con Servicios de Telecomunicaciones

a. Los Servicios mejor evaluados son **Telefonía Móvil** con una satisfacción neta de 49% y **Televisión de Pago** en el segundo lugar con un 47%.
b. El servicio de **Internet** es mal evaluado por sus usuarios, presentando en el caso de la satisfacción neta de Internet Fija un 15% y un 38% en Internet Móvil. Sin embargo, en Internet Móvil se presentó una mejora en la satisfacción neta de 6 puntos porcentuales respecto a la primera medición del 2017.
c. Respecto a la Satisfacción de los usuarios por zona geográfica, la **Zona Norte (I a III y XV región)** presenta la mejor satisfacción de usuario, con un neto de 48% y la Región Metropolitana la peor con un 42%, donde los usuarios de Internet Fija de la RM presentan la satisfacción neta más baja con un 12%.

Satisfacción con las compañías por servicio

- ✓ Telefonía Móvil

  Virgin (70% de satisfacción neta) es la compañía que presenta el mejor desempeño entre las empresas evaluadas, mientras que **Claro** es la que obtiene la peor evaluación (33% satisfacción neta). Es importante destacar que Virgin solo opera en servicios móviles y en la modalidad prepago.

- ✓ Internet Móvil
  - En Internet Móvil, **Virgin** lidera la satisfacción (72%) y satisfacción neta (65%) entre las compañías evaluadas, mientras que la evaluación más baja es en **Claro** (15% satisfacción neta). Respecto del primer semestre, todas las empresas evaluadas, con excepción de Claro, mejoran su nivel de satisfacción y satisfacción neta, destacando la mejora en **Virgin**.

- ✓ Internet Fija
  - **Telsur/Telcoy** es la empresa con la mejor satisfacción usuaria, con un 63% de satisfacción y 50% de satisfacción neta, mientras que la evaluación más baja es en **Pacífico Cable**, con un 29% de satisfacción y -10% de satisfacción neta. Respecto al primer semestre de 2017, **Claro y Pacifico Cable** registran importantes caídas en su satisfacción neta, de -5 y -12 puntos porcentuales, respectivamente.

- ✓ Televisión Pagada
  - En Televisión Pagada la compañía que cuenta con la satisfacción neta más alta es **DirecTV** (63%), aunque registra una caída de 7 puntos en comparación con el primer semestre de 2017. **Claro** presenta un alza de 6 puntos en su satisfacción neta llegando a un 42%.
  -

Tasa de Problemas por servicio y empresa

- ✓ En el segundo semestre de 2017, Telefonía móvil obtiene la tasa de problemas más baja de los servicios evaluados (27%), mientras que Internet Fija mantiene la tasa de problemas más alta (63%).
- ✓ Por servicio, en Telefonía móvil la tasa de problemas más alta en este segundo semestre de 2017 se registra en Claro (35%), mientras que la más baja en Virgin (13%). Respecto del primer semestre de 2017, aumenta de manera relevante la tasa de problemas en Entel (+7%).
- ✓ En el caso de Internet móvil, la tasa de problemas más alta es en Claro (51%), mientras que la más baja en Virgin (28%), empresa que solo se mide en prepago. Respecto al primer semestre de 2017, cae de manera importante la tasa de problemas en Movistar (-8%) y WOM (-6%).
- ✓ En Internet Fija, la empresa con la tasa de problemas más alta registrada es Pacífico Cable (83%), mientras que la más baja es en Telsur/Telcoy (44%). Claro y Pacifico Cable presentan un alza respecto al primer semestre de 2017, de 5% y 10%, respectivamente.

- ✓ Finalmente en TV Pagada, la tasa de problemas más alta se registra en Movistar (47%), mientras que la más baja en DirecTV (25%). Respecto del primer semestre de 2017, no se registran importantes diferencias.

Tasa de Resolución por servicio y empresa

- ✓ En el segundo semestre de 2017, TV Pagada obtiene la tasa de resolución más alta de los servicios evaluados (76%), mientras que Telefonía Móvil mantiene la tasa de resolución más baja (44%).
- ✓ Por servicio, en Telefonía móvil la tasa de resolución más alta en este segundo semestre se registra en Entel (58%), mientras que la más baja en Claro (37%). Respecto al primer semestre de 2017, aumenta de manera relevante la tasa de resolución en todas las compañías de telefonía móvil, siendo la más destacada en Entel (+14%).
- ✓ En el caso de Internet móvil, la tasa de resolución más alta es en Virgin (61%), mientras que la más baja en Claro (42%). Respecto a la medición anterior, sube de manera importante la tasa de resolución en Entel (+10%).
- ✓ En Internet Fija, la empresa con la tasa de resolución más alta registrada es en Telsur/Telcoy (77%), mientras que la más baja es en Pacífico Cable (69%). Respecto del primer semestre de 2017, aumenta la tasa de resolución en todas las compañías con excepción de Telsur/Telcoy (aunque no tuvo variaciones), siendo la más destacada Movistar (+8%).
- ✓ En el caso de TV Pagada, la tasa de resolución más alta se registra en VTR (80%), mientras que la más baja es DirecTV, con un 69%. Respecto del primer semestre de 2017, sube la tasa de resolución en VTR (+5%).

Derechos del consumidor

- ✓ En esta ocasión el conocimiento de al menos uno de los derechos medidos de manera asistida se mantiene en un 90% considerando el resultado del semestre anterior. Los derechos más reconocidos por los consumidores es el derecho a reclamar ante la empresa por disconformidad con el servicio prestado (70%) y el derecho a poner término al servicio de telecomunicaciones en cualquier momento (68%).

- ✓ En cuanto a la percepción hacia las Instituciones que protegen los derechos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones, Sernac (62%) se mantiene con una percepción más alta respecto de Subtel, la que se mantiene con un 23%.
- ✓ Lo antes expuesto deja ver que aún hacen falta esfuerzos por parte de SUBTEL en cuanto a difusión y mayor educación en sus derechos: en promedio sólo se reconoce la mitad de estos.

Norma Multibanda

- Sobre el conocimiento de la norma multibanda, sólo un 29% indica conocerla o haber escuchado sobre esto.
- Entre quienes declaran conocer la norma, existe una importante confusión respecto a la portabilidad entre las distintas compañías móviles en las menciones de los entrevistados.
- Un 49% señala espontáneamente que lo asocia a “equipos etiquetados con sellos” y un 8% a Portabilidad. Un 22% responde que no sabe o no responde. No se evidencian diferencias significativas respecto del primer semestre.

13. Ponderadores

El proceso de Ponderación se realiza cuando la muestra no es proporcional a la población, y consisten en la asignación de un "peso" a cada encuesta, que permita corregir y recuperar la proporcionalidad, similar al universo.

Dado que las muestras fueron diseñadas con afijación no proporcional por compañía, esto es, en cada servicio, cada empresa operadora tiene un número similar de entrevistas y no una cantidad según su participación de mercado, entonces para estimar los totales de cada industria, se hace necesario ponderar los datos por la participación de mercado de cada compañía, esto es, según el número de líneas o usuarios que cada una tiene.

Las muestras de cada empresa operadora, en cada servicio, fueron diseñadas de manera proporcional a sus propios universos, por lo que, en principio, para calcular el total de cada empresa operadora, no sería necesario ponderar. Sin embargo, para corregir sesgos que en la práctica ocurren, como la realización de una proporción algo menor de encuestas en comunas del sector oriente, en la Región Metropolitana, se optó por incluir un factor que corrigiera cualquier desviación muestral, por pequeña que esta sea.

Por otra parte, la pregunta sobre derechos del consumidor es aplicada en todas las encuestas del estudio: en las evaluaciones de los servicios de Telefonía Móvil, Internet Móvil, Internet Fija y Televisión Pagada. Para procesar los Derechos del Consumidor, se acumulan todas las encuestas, de todos los servicios, manteniendo sus pesos o ponderaciones originales. De esta manera, la Telefonía Móvil tiene una incidencia de un 56,7% en el total, Internet Móvil un 12,7%, Televisión Pagada un 2,3% y, finalmente, Internet Fija un 2,2%.

14. Cuestionarios

14.1. Telefonía Móvil

RANCAGUA 0333 - FONO: 27572800 PROVIDENCIA - SANTIAGO	Nº ESTUDIO					Nº FILTRO
	1	**4**	**0**	**9**	**8**	

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**

DATOS DE CLASIFICACIÓN

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	→	SIGA
40 y más	2	→	SIGA

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
Claro	4
Wom	5
Virgin	9 → SOLO APLICAR B2 Y LUEGO SALTE A C1
Otra (Especificar) _____	98 **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 6 meses, **¿ha tenido algún problema con su servicio de TELEFONÍA MÓVIL?**

SI	1	→	SIGA
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

➔ TODOS QUIÉNES CONTESTAN **SÍ** EN D3.1, CONTINUAR CON D3.1.a Y HASTA D3.1.c RESTO PASAR A D4

D3.1.a Considerando también este último reclamo que usted hizo en la compañía proveedora de TELEFONÍA MÓVIL, **¿Cuál fue la plataforma a través de la cuál realizó el reclamo?** LEER OPCIONES DE RESPUESTA – RESPUESTA UNICA

	Canales de reclamo	D3.1.a	
1	De forma telefónica	1	➔ SIGA
2	A través de la web	2	➔ PASAR A D4
3	De forma presencial, a través de una sucursal	3	➔ SIGA

D3.1.b Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, **¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?**

	NOTA							NS/NC
Evaluación proceso interposición del reclamo	1	2	3	4	5	6	7	9

➔ SI EVALÚA DE 5 A 9 PASAR A D4
➔ SI EVALÚA DE 1 A 4, SIGA

D3.1.c SOLO QUIÉNES EVALÚAN DE 1 A 4 EN D3.1.b **¿Por qué evalúa con esa nota? ¿Algo más?? REGISTRE** MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.

D4. ¿Y su problema fue resuelto?

SI	1	→	SIGA
NO	2	→	**PASE A D6**

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

CONOCIMIENTO NORMA MULTIBANDA

D6: Pasando a otro tema, desde marzo de 2017 entró en vigencia la norma de Homologación Multibanda, que obliga a las empresas a informar a los usuarios si los teléfonos celulares que comercializa funcionan o no con todas las compañías. **¿Conoce usted o ha oído hablar algo de este tema?**

SI	1	→	SIGA
NO	2	→	**PASE F1**

D6_2. SÓLO QUIÉNES INDICAN CONOCER MULTIBANDA **¿QUÉ SABE USTED DE LA NORMA MULTIBANDA? REGISTRE** MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.

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

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

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

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

AGRADEZCA Y CIERRE

14.2. Internet Móvil

RANCAGUA 0333 - FONO: 27572800 PROVIDENCIA - SANTIAGO	Nº ESTUDIO					Nº FILTRO
	1	4	0	9	8	

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	→	SIGA 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:

Menos de 18	0	→	**CIERRE**
18 – 39	1	→	SIGA
40 y más	2	→	SIGA

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
Claro	4
Wom	5
Virgin	9 → SOLO APLICAR B2 Y LUEGO SALTE A C1
Otra (Especificar) _____	98 **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]?**

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

PROBLEMAS RECIENTES CON EL SERVICIO

D1. En los últimos 6 meses, **¿ha tenido algún problema con su servicio de INTERNET MÓVIL?**

SI	1	→	SIGA
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

➔ TODOS QUIÉNES CONTESTAN **SÍ** EN D3.1, CONTINUAR CON D3.1.a Y HASTA D3.1.c RESTO PASAR A D4

D3.1.a Considerando también este último reclamo que usted hizo en la compañía proveedora de INTERNET MÓVIL, **¿Cuál fue la plataforma a través de la cual realizó el reclamo?** LEER OPCIONES DE RESPUESTA – RESPUESTA UNICA

	Canales de reclamo	**D3.1.a**	
1	De forma telefónica	1	➔ SIGA
2	A través de la web	2	➔ PASAR A D4
3	De forma presencial, a través de una sucursal	3	➔ SIGA

D3.1.b Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, **¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?**

	NOTA							**NS/NC**
Evaluación proceso interposición del reclamo	1	2	3	4	5	6	7	9

➔ SI EVALÚA DE 5 A 9 PASAR A D4
➔ SI EVALÚA DE 1 A 4, SIGA

D3.1.c SOLO QUIÉNES EVALÚAN DE 1 A 4 EN D3.1.b **¿Por qué evalúa con esa nota? ¿Algo más?? REGISTRE** MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.

D4. ¿Y su problema fue resuelto?

SI	1	→	SIGA
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

CONOCIMIENTO NORMA MULTIBANDA

D6. Pasando a otro tema, desde marzo de 2017 entró en vigencia la norma de Homologación Multibanda, que obliga a las empresas a informar a los usuarios si los teléfonos celulares que comercializa funcionan o no con todas las compañías. **¿Conoce usted o ha oído hablar algo de este tema?**

SI	1	→	SIGA
NO	2	→	**PASE F1**

D6_2. SÓLO QUIÉNES INDICAN CONOCER MULTIBANDA **¿QUÉ SABE USTED DE LA NORMA MULTIBANDA? REGISTRE** MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.

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

CERRAR Y AGRADECER

14.3. Internet Fija

RANCAGUA 0333 - FONO: 27572800 PROVIDENCIA - SANTIAGO	Nº ESTUDIO					Nº FILTRO
	1	**4**	**0**	**9**	**8**	

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

DATOS DE CLASIFICACIÓN

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	→	SIGA
40 y más	2	→	SIGA

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		
Telsur	6		
Telcoy	7		
Pacífico cable	10		
Otra (Especificar) _____	98	→	**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

B4. ¿Cuál es el tipo de conexión con que su proveedor le entrega el servicio de internet fija en su hogar? LEER ALTERNATIVAS

Cable (mediante un cable ADSL, Coaxial o Fibra óptica)	1
Inalámbrico (mediante Banda Ancha Móvil o similar)	2
Otra (Especificar): _____	8
No sabe / No contesta (No leer)	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 6 meses, **¿ha tenido algún problema con su servicio de INTERNET FIJA en el hogar?**

SI	1	→	SIGA
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

➔ TODOS QUIÉNES CONTESTAN **SÍ** EN D3.1, CONTINUAR CON D3.1.a Y HASTA D3.1.c RESTO PASAR A D3.1d

D3.1.a Considerando también este último reclamo que usted hizo en la compañía proveedora de INTERNET FIJA, **¿Cuál fue la plataforma a través de la cuál realizó el reclamo?** LEER OPCIONES DE RESPUESTA – RESPUESTA UNICA

	Canales de reclamo	D3.1.a	
1	De forma telefónica	1	➔ CONTINUAR
2	A través de la web	2	➔ PASAR A D3.1d
3	De forma presencial, a través de una sucursal	3	➔ CONTINUAR

D3.1.b Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, **¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?**

	NOTA							NS/NC
Evaluación proceso interposición del reclamo	1	2	3	4	5	6	7	9

➔ SI EVALÚA DE 5 A 9 PASAR A D3.1d

➔ SI EVALÚA DE 1 A 4, SIGA

D3.1.c SOLO QUIÉNES EVALÚAN DE 1 A 4 EN D3.1.b **¿Por qué evalúa con esa nota? ¿Algo más? REGISTRE** MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.

CONTESTAN TODOS LOS QUE DICEN SI EN D1

D3.1d Y estos problemas, ¿dieron origen a un agendamiento para una visita técnica a su hogar?

SI	1	→	SIGA
NO	2	→	**PASE A D4**

D3.1e Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, **¿Cómo evaluaría usted el servicio técnico que le prestaron?**

	NOTA							**NS/NC**
Evaluación servicio técnico	1	2	3	4	5	6	7	9

➔ SI EVALÚA DE 5 A 9 PASAR A D4

➔ SI EVALÚA DE 1 A 4, SIGA

D3.1f SOLO QUIÉNES EVALÚAN DE 1 A 4 EN D3.1e **¿Por qué evalúa con esa nota? ¿Algo más?? REGISTRE** MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.

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

AGRADEZCA Y CIERRE

14.4. TV Pagada

	Nº ESTUDIO					Nº FILTRO
RANCAGUA 0333 - FONO: 27572800 PROVIDENCIA - SANTIAGO	**1**	**4**	**0**	**9**	**8**	

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**

DATOS DE CLASIFICACIÓN

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	→	SIGA
40 y más	2	→	SIGA

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	
Entel	2	
VTR	3	
Claro	4	
DirecTV	8	
Otra (Especificar): _____	98	**CIERRE**

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

REGISTRE AÑOS: _____
REGISTRE MESES: _____

B3. ¿Cuál es el tipo de conexión que tiene actualmente para recibir su servicio de TELEVISIÓN PAGADA? LEER ALTERNATIVAS

Antena satelital	1
A través de Cable	2
Otra (Especificar): _____	8
No sabe / No contesta (No leer)	9

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

PROBLEMAS RECIENTES CON EL SERVICIO

D1. En los últimos 6 meses, **¿ha tenido algún problema con su servicio de TELEVISIÓN PAGADA en el hogar?**

SI	1	→	SIGA
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

➔ TODOS QUIÉNES CONTESTAN **SÍ** EN D3.1, CONTINUAR CON D3.1.a Y HASTA D3.1.c RESTO PASAR A D3.1d

D3.1.a Considerando también este último reclamo que usted hizo en la compañía proveedora de TV PAGADA, **¿Cuál fue la plataforma a través de la cual realizó el reclamo?** LEER OPCIONES DE RESPUESTA – RESPUESTA UNICA

	Canales de reclamo	**D3.1.a**	
1	De forma telefónica	1	➔ CONTINUAR
2	A través de la web	2	➔ PASAR A D3.1d
3	De forma presencial, a través de una sucursal	3	➔ CONTINUAR

D3.1.b Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, **¿Cómo evaluaría usted la atención cuando hizo el reclamo por esta plataforma?**

	NOTA							**NS/NC**
Evaluación proceso interposición del reclamo	1	2	3	4	5	6	7	9

➔ SI EVALÚA DE 5 A 9 PASAR A D3.1d

➔ SI EVALÚA DE 1 A 4, CONTINUAR

D3.1.c SOLO QUIÉNES EVALÚAN DE 1 A 4 EN D3.1.b **¿Por qué evalúa con esa nota? ¿Algo más?? REGISTRE** MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.

CONTESTAN TODOS LOS QUE DICEN SI EN D1.

D3.1d Y estos problemas, ¿dieron origen a un agendamiento para una visita técnica a su hogar?

SI	1	→	SIGA
NO	2	→	**PASE A D4**

D3.1e Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, **¿Cómo evaluaría usted el servicio técnico que le prestaron?**

	NOTA							**NS/NC**
Evaluación servicio técnico	1	2	3	4	5	6	7	9

➔ SI EVALÚA DE 5 A 9 PASAR A D4

➔ SI EVALÚA DE 1 A 4, SIGA

D3.1f SOLO QUIÉNES EVALÚAN DE 1 A 4 EN D3.1e **¿Por qué evalúa con esa nota? ¿Algo más?? REGISTRE** MÚLTIPLE, ESPONTÁNEA. REGISTRE EN FORMA TEXTUAL.

D4. ¿Y su problema fue resuelto?

SI	1	→	SIGA
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

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

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

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

AGRADEZCA Y CIERRE

15. Listado de gráficas

Gráfica 1. Muestra y Error Muestral por Servicio y Compañía 12

Empresa 12

Gráfica 2. Muestras reales en mediciones desde 2013 13

Gráfica 3. Perfil Demográfico por servicio 14

Gráfica 4. Principales indicadores 15

Gráfica 5. Conocimiento de los usuarios sobre derechos del consumidor de servicios de Telecomunicaciones 22

Gráfica 6. Conocimiento de derechos, últimas 7 mediciones 23

Gráfica 7. Evolutivo Institución con la cual se siente más protegido para hacer valer derechos de telecomunicaciones 24

Gráfica 8. Conocimiento Norma Multibanda, 1 y 2 sem. 2017 26

Gráfica 9. Asociación espontánea con Norma Multibanda, 1 y 2 sem. 2017 27

Gráfica 10. Satisfacción General con servicios de telecomunicaciones – 1 y 2 sem. 2017 28

Gráfica 11. Satisfacción con servicios de telecomunicaciones – Por servicio y medición. 29

Gráfica 12. Satisfacción neta con servicios de telecomunicaciones – Por servicio y medición..... 30

Gráfica 13. Satisfacción neta con servicios de telecomunicaciones – por zona, 1 y 2 sem. 2017.. 31

Gráfica 14. Satisfacción general con servicios de telecomunicaciones – Por Servicio y Zona. 32

Gráfica 15. Tasa de Problemas con servicios de telecomunicaciones – 1 y 2 sem. 2017..... 33

Gráfica 16. Tasa de Problemas con servicios de telecomunicaciones por Zona – 1 y 2 sem 2017. 34

Gráfica 17. Tasa de reclamos con servicios de telecomunicaciones – 1 y 2 sem. 2017. 35

Gráfica 18. Tasa de Resolución de problemas con servicios de telecomunicaciones – 1 y 2 sem. 2017. 36

Gráfica 19. Cuadros comparativos de satisfacción neta por servicio, según si tuvo problemas o no y si fueron o no resueltos, 1 y 2 sem. 2017. 37

Gráfica 20. Impacto problemas en la Satisfacción por Servicio, 1 y 2 sem. 2017..... 38

Gráfica 21. Ponderación por segmento de los usuarios de Telefonía Móvil 39
Gráfica 22. Características demográficas de usuarios de Telefonía Móvil 39
Gráfica 23. Características demográficas de usuario de Telefonía Móvil – Por compañía 40
Gráfica 24. Características del servicio Móvil 41
Gráfica 25. Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil, 1 y 2 sem. 2017 42
Gráfica 26. Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil – Evolutivo..... 43
Gráfica 27. Satisfacción Neta con empresas de Telefonía Móvil – Evolutivo 44
Gráfica 28. Satisfacción por zona con Telefonía Móvil – 1 y 2 sem. 2017 45
Gráfica 29. Satisfacción con Telefonía Móvil, por tipo de Plan – Contrato 1 y 2 sem. 2017 46
Gráfica 30. Satisfacción con Telefonía Móvil, por tipo de Plan – Prepago 1 y 2 sem. 2017 47
Gráfica 31. Tasa de problemas – 1 y 2 sem. 2017..... 48
Gráfica 32. Tasa de problemas – Evolutivo 49
Gráfica 33. Tasa de problemas por Zona – 1 y 2 sem. 2017 50
Gráfica 34. Tasa de problemas con servicio de Telefonía Móvil por tipo de plan – Contrato 1 y 2 sem. 2017 51
Gráfica 35. Tasa de problemas con servicio de Telefonía Móvil por tipo de plan – Prepago 1 y 2 sem. 2017 52
Gráfica 36. Tipo de problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan 53
Gráfica 37. Tipo de problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Contrato..... 54
Gráfica 38. Tipo de problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Prepago..... 55
Gráfica 39. Tipo de problemas de Telefonía Móvil y Satisfacción con el servicio 56
Gráfica 40. Tasa de reclamo – 1 y 2 sem. 2017..... 57
Gráfica 41. Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Contrato y Prepago 58
Gráfica 42. Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Contrato59
Gráfica 43. Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Prepago 60

Gráfica 44. Plataforma a través de la cual hizo el reclamo – 1 y 2 sem. 2017..... 61

Gráfica 45. Satisfacción con la interposición de reclamos, por canal telefónico y empresa – 1 y 2 sem. 2017 62

Gráfica 46. Satisfacción con la interposición de reclamos, por canal presencial y empresa – 1 y 2 sem. 2017 63

Gráfica 47. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal 64

Gráfica 48. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal - Telefónico..... 65

Gráfica 49. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal - Presencial 66

Gráfica 50. Tasa de resolución del problema – 1 y 2 sem. 2017 67

Gráfica 51. Satisfacción con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema. 68

Gráfica 52. Satisfacción de usuarios de Entel con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema. 69

Gráfica 53. Satisfacción de usuarios de Movistar con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema. 70

Gráfica 54. Satisfacción de usuarios de Claro con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema. 71

Gráfica 55. Satisfacción de usuarios de Wom con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema. 72

Gráfica 56. Satisfacción de usuarios de Virgin con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema. 73

Gráfica 57. Satisfacción con la solución de problemas: 1 y 2 sem. 2017..... 74

Gráfica 58. Satisfacción con la solución de problemas por tipo de plan – Contrato 1 y 2 sem. 2017 75

Gráfica 59. Satisfacción con la solución del problema por tipo de plan: Prepago 1 y 2 sem. 201776

Gráfica 60. Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Telefonía Móvil, Segundo semestre de 2016 y Primer semestre de 2017. 77
Gráfica 61. Impacto de problemas en la Satisfacción de Telefonía Móvil, por Zona, 1 y 2 sem. 2017 78
Gráfica 62. Principales indicadores de Telefonía Móvil, Segundo semestre de 2017. 79
Gráfica 63. Principales indicadores de Telefonía Móvil, 1 y 2 sem. 2017 80
Gráfica 64. Ponderación por segmento de los usuarios de Internet Móvil 81
Gráfica 65. Características demográficas de usuarios de Internet Móvil 82
Gráfica 66. Características de contratos de servicio de Internet Móvil 83
Gráfica 67. Satisfacción con Internet Móvil, 1 y 2 sem. 2017 84
Gráfica 68. Satisfacción con Internet Móvil - Evolutivo 85
Gráfica 69. Satisfacción neta con Internet Móvil - Evolutivo 86
Gráfica 70. Satisfacción con Internet Móvil, por zona 1 y 2 sem. 2017 87
Gráfica 71. Satisfacción con Internet Móvil, por tipo Plan – Contrato, 1 y 2 sem. 2017 88
Gráfica 72. Satisfacción con Internet Móvil por tipo Plan – Prepago, 1 y 2 sem. 2017 89
Gráfica 73. Satisfacción con velocidad de Internet Móvil, 1 y 2 sem. 2017 90
Gráfica 74. Satisfacción con velocidad de Internet Móvil, por tipo Plan – Contrato, 1 y 2 sem. 2017 91
Gráfica 75. Satisfacción con velocidad de Internet Móvil, por tipo Plan – Prepago, 1 y 2 sem. 2017 92
Gráfica 76. Tasa de problemas – 1 y 2 sem. 2017 93
Gráfica 77. Tasa de problemas con servicio de Internet Móvil - Evolutivo 94
Gráfica 78. Tasa de problemas por Zona – 1 y 2 sem. 2017 95
Gráfica 79. Tasa de problemas con servicio de Internet Móvil, por tipo de plan – Contrato, 1 y 2 sem. 2017 96
Gráfica 80. Tasa de problemas con el servicio de Internet Móvil por tipo de plan – Prepago, 1 y 2 sem. 2017 97

Gráfica 81. Tipos de problemas de Internet Móvil, por tipo de plan 98
Gráfica 82. Tipos de problemas de Internet Móvil – Contrato 99
Gráfica 83. Tipos de problemas de Internet Móvil – Prepago 100
Gráfica 84. Tipos de problemas de Internet Móvil y Satisfacción 101
Gráfica 85. Tasa de reclamo – 1 y 2 sem. 2017 102
Gráfica 86. Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil por tipo de plan – Contrato y Prepago 103
Gráfica 87. Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil por tipo de plan – Contrato ... 104
Gráfica 88. Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil por tipo de plan – Prepago 105
Gráfica 89. Plataforma a través de la cual hizo el reclamo, 1 y 2 sem. 2017 106
Gráfica 90. Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Telefónico, 1 y 2 sem. 2017 107
Gráfica 91. Satisfacción con la interposición de reclamos, por tipo de canal – Presencial, 1 y 2 sem. 2017 108
Gráfica 92. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal 109
Gráfica 93. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal - Telefónico 110
Gráfica 94. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal – Presencial 111
Gráfica 95. Tasa de resolución de problemas – 1 y 2 sem. 2017 112
Gráfica 96. Tipos de satisfacción con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas 113
Gráfica 97. Satisfacción de usuarios de Entel con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas 114
Gráfica 98. Satisfacción de usuarios de Movistar con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas 115
Gráfica 99. Satisfacción de usuarios de Claro con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas 116

Gráfica 100. Satisfacción de usuarios de Wom con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas 117

Gráfica 101. Satisfacción de usuarios de Virgin con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas 118

Gráfica 102. Satisfacción con la solución de problemas de Internet Móvil – 1 y 2 sem. 2017... 119

Gráfica 103. Satisfacción con la solución de problemas por tipo de plan Contrato – 1 y 2 sem. 2017 120

Gráfica 104. Satisfacción con la solución de problemas por tipo de plan Prepago – 1 y 2 sem. 2017 121

Gráfica 105. Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Internet Móvil, 1 y 2 sem. 2017 122

Gráfica 106. Impacto problemas en la Satisfacción de Internet Móvil – Por zona, 1 y 2 sem. 2017 123

Gráfica 107. Principales indicadores de Internet Móvil, Segundo semestre 2017 124

Gráfica 108. Principales indicadores de Internet Móvil, 1 y 2 sem. 2017. 125

Gráfica 109. Ponderación por segmentos de usuarios de Internet Fija..... 126

Gráfica 110. Características demográficas de los usuarios de Internet Fija 127

Gráfica 111. Características demográficas de los usuarios de Internet Fija – Por compañía 128

Gráfica 112. Tipo de conexión en servicio de Internet Fija 129

Gráfica 113. Satisfacción con Internet Fija, 1 y 2 sem. 2017..... 130

Gráfica 114. Satisfacción con Internet Fija - Evolutivo..... 131

Gráfica 115. Satisfacción neta con Internet Fija - Evolutivo 132

Gráfica 116. Satisfacción con Internet Fija, por zona 1 y 2 sem. 2017 133

Gráfica 117. Satisfacción con Internet Fija, por tipo de conexión – Cable, 1 y 2 sem. 2017 134

Gráfica 118. Satisfacción con Internet Fija, por tipo de conexión – Inalámbrica, 1 y 2 sem. 2017 135

Gráfica 119. Satisfacción con velocidad de Internet Fija, 1 y 2 sem. 2017 136

Gráfica 120. Satisfacción con velocidad de Internet Fija, por tipo de conexión – Cable, 1 y 2 sem 2017 137

Gráfica 121. Satisfacción con velocidad de Internet Fija, por tipo de conexión – Inalámbrica, 1 y 2 sem 2017 138

Gráfica 122. Tasa de problemas – 1 y 2 sem. 2017 139

Gráfica 123. Tasa de problemas con servicio de Internet Fija - Evolutivo 140

Gráfica 124. Tasa de problemas por zona – 1 y 2 sem. 2017 141

Gráfica 125. Tasa de problemas, por tipo de conexión – Cable, 1 y 2 sem. 2017 142

Gráfica 126. Tasa de problemas, por tipo de conexión – Inalámbrica, 1 y 2 sem. 2017 143

Gráfica 127. Tipos de problemas de Internet Fija 144

Gráfica 128. Tipos de problemas de Internet Fija y Satisfacción 145

Gráfica 129. Tasa de reclamo – 1 y 2 sem, 2017. 146

Gráfica 130. Lugar de reclamo para problemas de Internet Fija 147

Gráfica 131. Plataforma a través de la cual hizo el reclamo, 1 y 2 sem. 2017 148

Gráfica 132. Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Telefónico, 1 y 2 sem. 2017 149

Gráfica 133. Satisfacción con la interposición de reclamos, por tipo de canal – Presencial, 1 y 2 sem. 2017 150

Gráfica 134. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal 151

Gráfica 135. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Telefónico 152

Gráfica 136. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Presencial 153

Gráfica 137. Asistencia técnica, 1 y 2 sem. 2017 154

Gráfica 138. Satisfacción con el servicio técnico de Internet Fija, 1 y 2 sem. 2017 155

Gráfica 139. Razones de insatisfacción con el servicio técnico 156

Gráfica 140. Tasa de resolución de problemas, 1 y 2 sem. 2017 157
Gráfica 141. Satisfacción con Internet Fija, según si le han resuelto problemas..... 158
Gráfica 142. Satisfacción de Usuarios de Movistar con Internet Fija, según si le han resuelto problemas 159
Gráfica 143. Satisfacción de Usuarios de VTR con Internet Fija, según si le han resuelto problemas 160
Gráfica 144. Satisfacción de Usuarios de Claro con Internet Fija, según si le han resuelto problemas 161
Gráfica 145. Satisfacción de Usuarios de Telsur/Telcoy con Internet Fija, según si le han resuelto problemas 162
Gráfica 146. Satisfacción de Usuarios de Pacífico Cable con Internet Fija, según si le han resuelto problemas 163
Gráfica 147. Satisfacción con la solución de problemas de Internet Fija – 1 y 2 sem. 2017 164
Gráfica 148. Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Internet Fija, 1 y 2 sem. 2017 165
Gráfica 149. Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Internet Fija, 1 y 2 sem. 2017 166
Gráfica 150. Principales indicadores de Internet Fija, Segundo semestre de 2017..... 167
Gráfica 151. Principales indicadores de Internet Fija, 1 y 2 sem. 2017. 168
Gráfica 152. Ponderación por segmento de los usuarios de Televisión Pagada..... 169
Gráfica 153. Características demográficas de usuarios de Televisión Pagada..... 170
Gráfica 154. Características del servicio de Televisión Pagada..... 171
Gráfica 155. Satisfacción con Televisión Pagada, 1 y 2 sem. 2017 172
Gráfica 156. Satisfacción con Televisión Pagada – Evolutivo..... 173
Gráfica 157. Satisfacción neta con Televisión Pagada, Evolutivo 174
Gráfica 158. Satisfacción con Televisión Pagada, por zona, 1 y 2 sem. 2017 175

Gráfica 159. Satisfacción con Televisión Pagada, por tipo de tecnología – Cable, 1 y 2 sem. 2017 176

Gráfica 160. Satisfacción con Televisión Pagada, por tipo de tecnología – Satelital, 1 y 2 sem. 2017 177

Gráfica 161. Tasa de problemas – 1 y 2 sem. 2017 178

Gráfica 162. Tasa de problemas con el servicio de Televisión Pagada - Evolutivo 179

Gráfica 163. Tasa de problemas, por tipo de conexión – Cable, 1 y 2 sem. 2017 180

Gráfica 164. Tasa de problemas por zona y tipo de conexión – Satelital, 1 y 2 sem. 2017 181

Gráfica 165. Tasa de problemas por Zona – 1 y 2 sem. 2017 182

Gráfica 166. Tasa de problemas por Zona y tipo de tecnología – Cable, 1 y 2 sem. 2017..... 183

Gráfica 167. Tasa de problemas por Zona y tipo de tecnología – Satelital, 1 y 2 sem. 2017 184

Gráfica 168. Tipos de problemas de Televisión Pagada 185

Gráfica 169. Tipos de problemas de Televisión Pagada, por tipo de conexión 186

Gráfica 170. Tipos de problemas y Satisfacción con el servicio de Televisión Pagada 187

Gráfica 171. Tasa de reclamo - 1 y 2 sem. 2017 188

Gráfica 172. Lugar de reclamo para problemas de Televisión Pagada 189

Gráfica 173. Plataforma a través de la cual hizo el reclamo, 1 y 2 sem. 2017 190

Gráfica 174. Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Telefónico, 1 y 2 sem. 2017 191

Gráfica 175. Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Presencial, 1 y 2 sem. 2017 192

Gráfica 176. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal 193

Gráfica 177. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal - Telefónico 194

Gráfica 178. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal - Presencial 195

Gráfica 179. Asistencia Técnica – 1 y 2 sem. 2017 196
Gráfica 180. Evaluación del servicio técnico de Televisión Pagada – 1 y 2 sem. 2017 197
Gráfica 181. Razones de insatisfacción con el servicio técnico..... 198
Gráfica 182. Tasa de resolución del problema – 1 y 2 sem. 2017..... 199
Gráfica 183. Tasa de resolución del problema, por tipo de conexión – Cable, 1 y 2 sem. 2017 200
Gráfica 184. Tasa de resolución del problema, por tipo de conexión – Satelital, 1 y 2 sem. 2017 201
Gráfica 185. Satisfacción con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas 202
Gráfica 186. Satisfacción de Usuarios de Entel con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas 203
Gráfica 187. Satisfacción de Usuarios de Movistar con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas 204
Gráfica 188. Satisfacción de Usuarios de VTR con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas 205
Gráfica 189. Satisfacción de Usuarios de Claro con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas 206
Gráfica 190. Satisfacción de Usuarios de DirecTV con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas 207
Gráfica 191. Satisfacción con la solución de problemas de Televisión Pagada – Evolutivo 208
Gráfica 192. Satisfacción con la solución de problemas de Televisión Pagada, según tipo de conexión – Cable, 1 y 2 sem 2017 209
Gráfica 193. Satisfacción con la solución de problemas de Televisión Pagada, según tipo de conexión – Satelital, 1 y 2 sem 2017 210
Gráfica 194. Impacto de problemas en la Satisfacción, por Operador de Televisión Pagada, 1 y 2 sem. 2017 211
Gráfica 195. Impacto de problemas en la Satisfacción de Televisión Pagada – Por Zona, Segundo semestre de 2016 y Primer semestre de 2017..... 212
Gráfica 196. Principales indicadores de Televisión Pagada 213

Gráfica 197. Principales indicadores de Televisión Pagada, 1 y 2 sem. 2017. 214
Gráfica 198. Ranking Satisfacción Usuarios Año 2017 215
Gráfica 199. Ranking Satisfacción Usuarios – 2016 vs 2017 216
Gráfica 200. Ranking Satisfacción Usuarios – 1 y 2 sem. 2017 217
Gráfica 201. Ranking Satisfacción Usuarios Servicios Móviles – 2016 vs 2017..... 218
Gráfica 202. Ranking Satisfacción Usuarios Servicios Móviles – 1 y 2 sem. 2017..... 219
Gráfica 203. Satisfacción Usuarios Telefonía Móvil – 2016 vs 2017 220
Gráfica 204. Satisfacción Usuarios Telefonía Móvil – 1 y 2 sem. 2017 221
Gráfica 205. Satisfacción Usuarios Internet Móvil – 2016 vs 2017 222
Gráfica 206. Satisfacción Usuarios Internet Móvil – 1 y 2 sem. 2017 223
Gráfica 207. Satisfacción Usuarios Internet Fija – 2016 vs 2017 224
Gráfica 208. Satisfacción Usuarios Internet Fija – 1 y 2 sem. 2017 225
Gráfica 209. Satisfacción Usuarios TV Pagada – 2016 y 2017 226
Gráfica 210. Satisfacción Usuarios TV Pagada – 1 y 2 sem 2017 227
Gráfica 211. Satisfacción telecomunicaciones por región – 2016 y 2017..... 229
Gráfica 212. Satisfacción telecomunicaciones por región – 1 y 2 sem. 2017. 230
Gráfica 213. Satisfacción Telefonía Móvil por región – 1 y 2 sem. 2017 231
Gráfica 214. Indicadores Telefonía Móvil por región – 1 y 2 sem. 2017..... 232
Gráfica 215. Satisfacción Internet Móvil por región – 1 y 2 sem. 2017 233
Gráfica 216. Indicadores Internet Móvil por región – 1 y 2 sem. 2017..... 234
Gráfica 217. Satisfacción Internet Fija por región – 1 y 2 sem. 2017..... 235
Gráfica 218. Indicadores Internet Fija por región – 1 y 2 sem. 2017 236
Gráfica 219. Satisfacción TV Pagada por región – 1 y 2 sem. 2017..... 237
Gráfica 220. Indicadores TV Pagada por región – 1 y 2 sem. 2017..... 238
Gráfica 221. Satisfacción con servicios 2016 vs 2017 239
Gráfica 222. Tasa de Problemas con servicios 2016 vs 2017 240

Gráfica 223. Satisfacción con Telefonía Móvil 2016 vs 2017 241
Gráfica 224. Principales indicadores con Telefonía Móvil 2016 vs 2017 242
Gráfica 225. Satisfacción con Internet Móvil 2016 vs 2017 243
Gráfica 226. Principales indicadores con Internet Móvil 2016 vs 2017 244
Gráfica 227. Satisfacción con Internet Fija 2016 vs 2017..... 245
Gráfica 228. Principales indicadores con Internet Fija 2016 vs 2017 246
Gráfica 229. Satisfacción con Televisión Pagada 2016 vs 2017 247
Gráfica 230. Principales indicadores con Televisión Pagada 2016 vs 2017 248