



Subsecretaría de
Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**

Resumen Ejecutivo y Plan de Acción

Estudio de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

Gloria Hutt Hesse | Pamela Gidi Masías

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Enero 2019

Antecedentes Generales del Estudio de Satisfacción

2 do. semestre 2018

**Total de encuestas telefónicas realizadas:
14.092 a nivel nacional (en octubre 2018)**

Empresas evaluadas:

Móviles: Entel, Movistar, Claro, Wom y Virgin

Fijas: VTR, Movistar, Claro, Entel, Pacifico Cable y Directv

Test de confianza al 95% con un error muestral a nivel Nacional de:

✓ **1,7%** por servicio

✓ **3,7%** por servicio y compañía

Servicios Evaluados: Telefonía Móvil, Internet Móvil, Internet Fija y Televisión de Pago

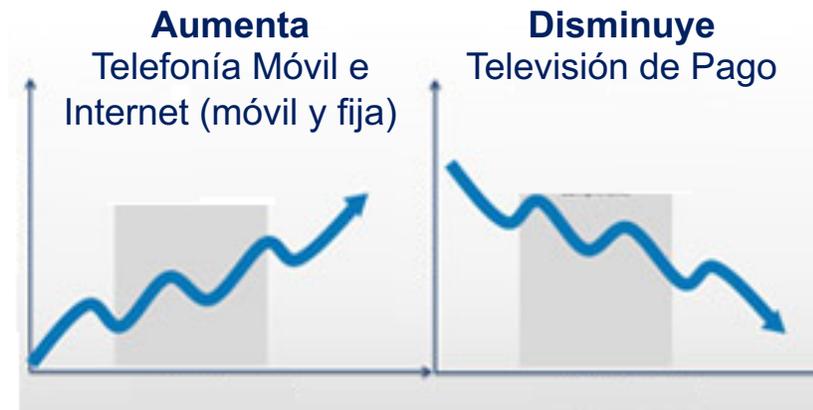
■ % Satisfacción (Notas 6 + 7)

■ % Insatisfacción (Notas 1 a 4)

○ % Satisfacción Neta

Resumen Ejecutivo

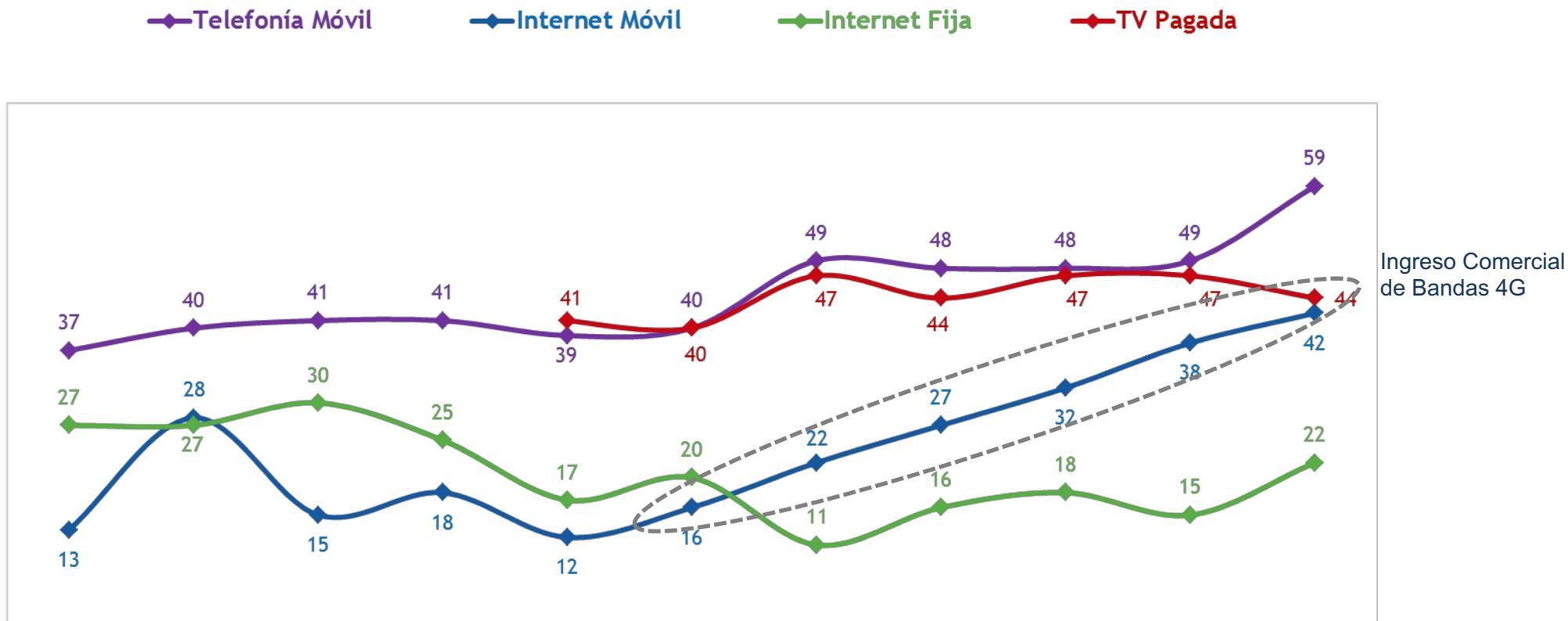
Satisfacción de usuarios



- **Claro:** Mejora su satisfacción en los servicios móviles en más de 10 puntos. A pesar de ello, es la empresa peor evaluada en Telefonía e Internet Móvil, con satisfacción neta de **48% y 27%** respectivamente, donde el total de los usuarios evaluados es de **59% y 42%**. Además presenta las tasas de problemas más alta, con **32% y 58%** en estos servicios.
- **Movistar:** Es la empresa peor evaluada en los servicios fijos. Presenta una satisfacción neta en Internet Fija y Televisión de Pago de **6% y 29%** respectivamente donde el total de los usuarios evaluados es de **22% y 44%**.
- **Mundo Pacífico:** Se evalúa sólo en internet fija y aumenta en forma significativa la satisfacción subiendo de **-10% a 22%**, saliendo así de la situación crítica por la que pasó durante el 2017.
- **VTR y Directv:** Disminuyen en forma significativa su satisfacción neta en el Servicio de Televisión, VTR baja de **51% a 41%** y Directv de **63% a 57%**.

Evolutivo Satisfacción Neta

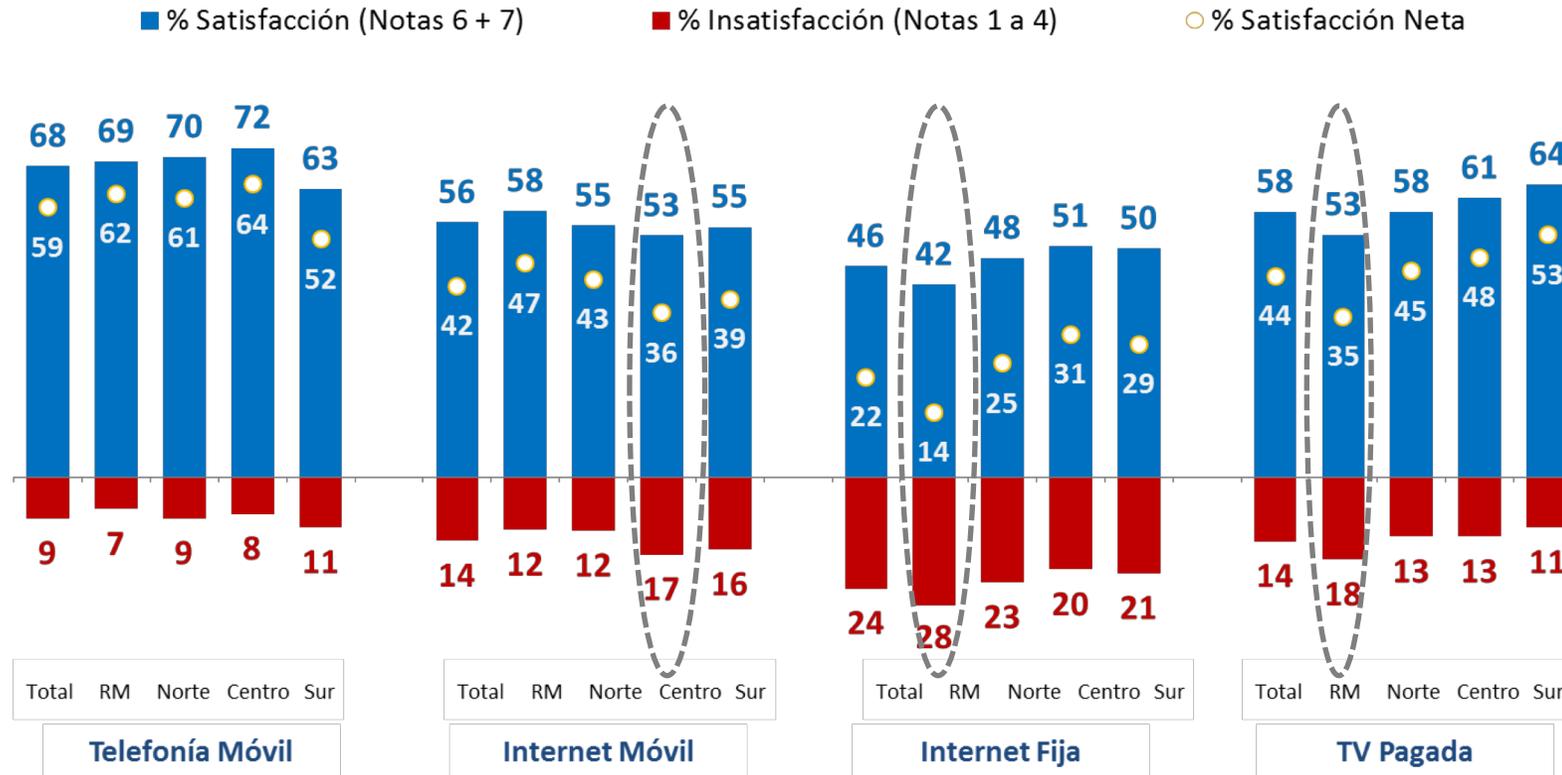
(todos los servicios evaluados)



- **TELEFONÍA MOVIL** se mantienen como el servicios mejor evaluado y muestra una mejora significativa de 10 puntos en los últimos 12 meses..
- **INTERNET MOVIL** muestra una mejora permanente desde el 2015, logrando un aumento adicional de 4 puntos en los últimos 12 meses.
- **INTERNET FIJA** que presentó una caída de 3 puntos en el 2do semestre del 2017 se recupera y presenta una mejora significativa de 7 puntos en los últimos 12 meses.
- **TELEVISIÓN DE PAGO** disminuye 3 puntos en su satisfacción pero se mantiene como uno de los servicios mejor evaluados.

Satisfacción por Servicio y Zona

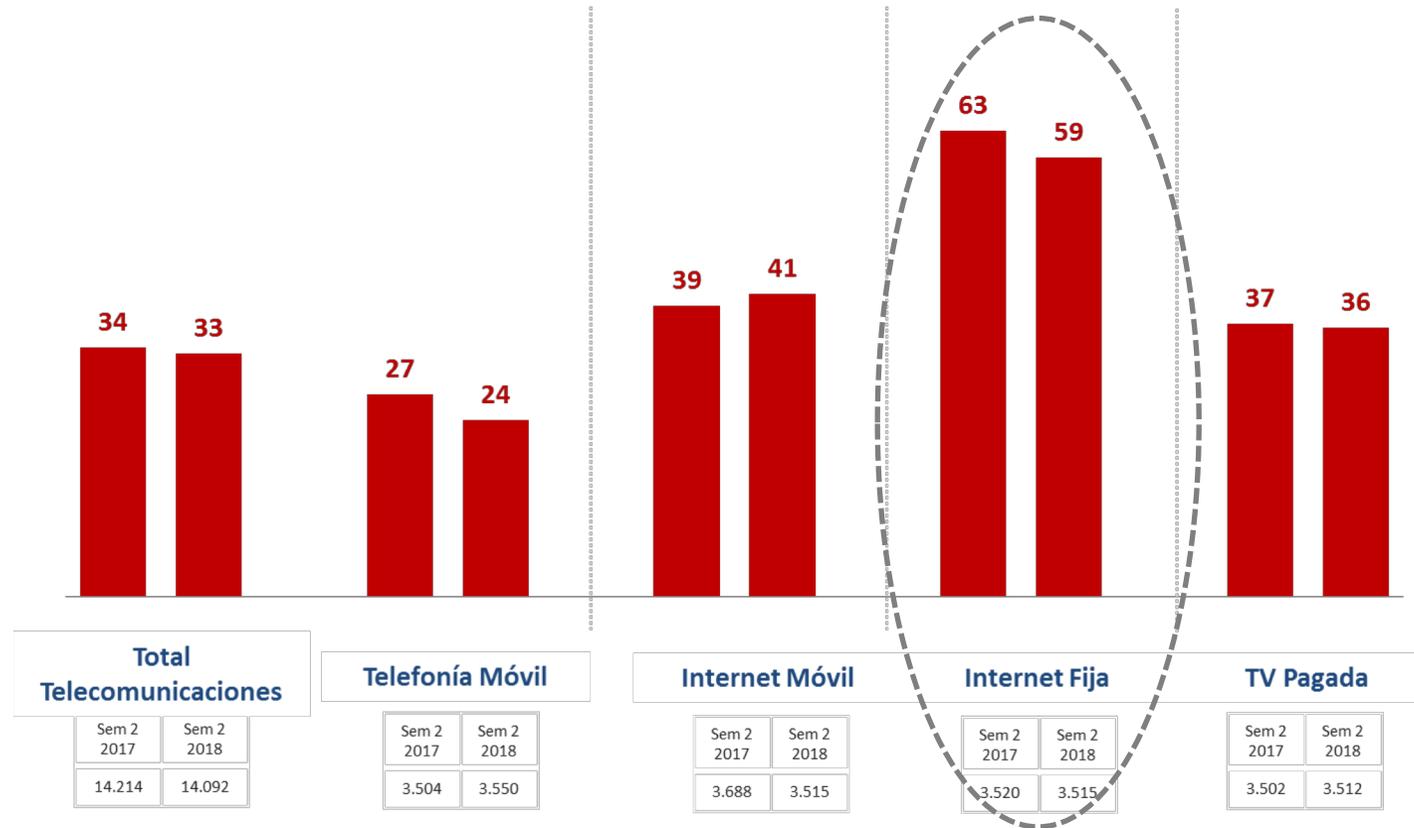
(2018 – todos los servicios evaluados)



En Internet Móvil se aprecian diferencias significativas entre el servicio de la **zona centro (36%)** y **RM (47%)** la más alta, por el contrario en Internet Fija, los usuarios de la zona centro presentan la satisfacción más alta (**31%**) y **RM** la más baja (**14%**). En Televisión de Pago, destaca la baja satisfacción en **RM** y la más alta de los usuarios del **Sur (53%)**.

Tasa de problemas declarados 2018

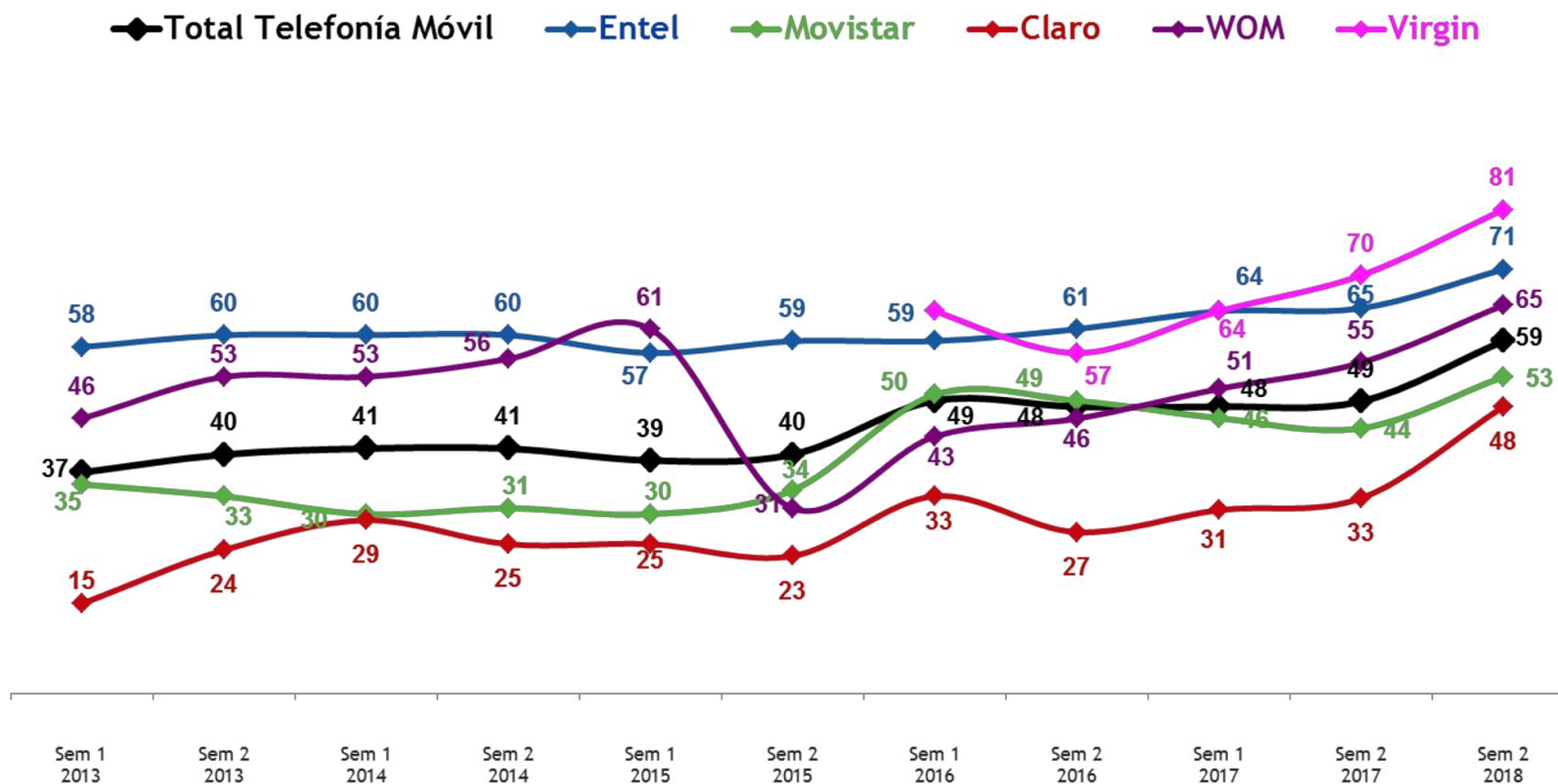
(todos los servicios evaluados)



- No hay cambios significativos en las tasas de problemas por servicio.
- **Internet Fija** se mantiene como el servicio que presenta mayor nivel de problemas.

Resultados por **Servicio/Empresas**

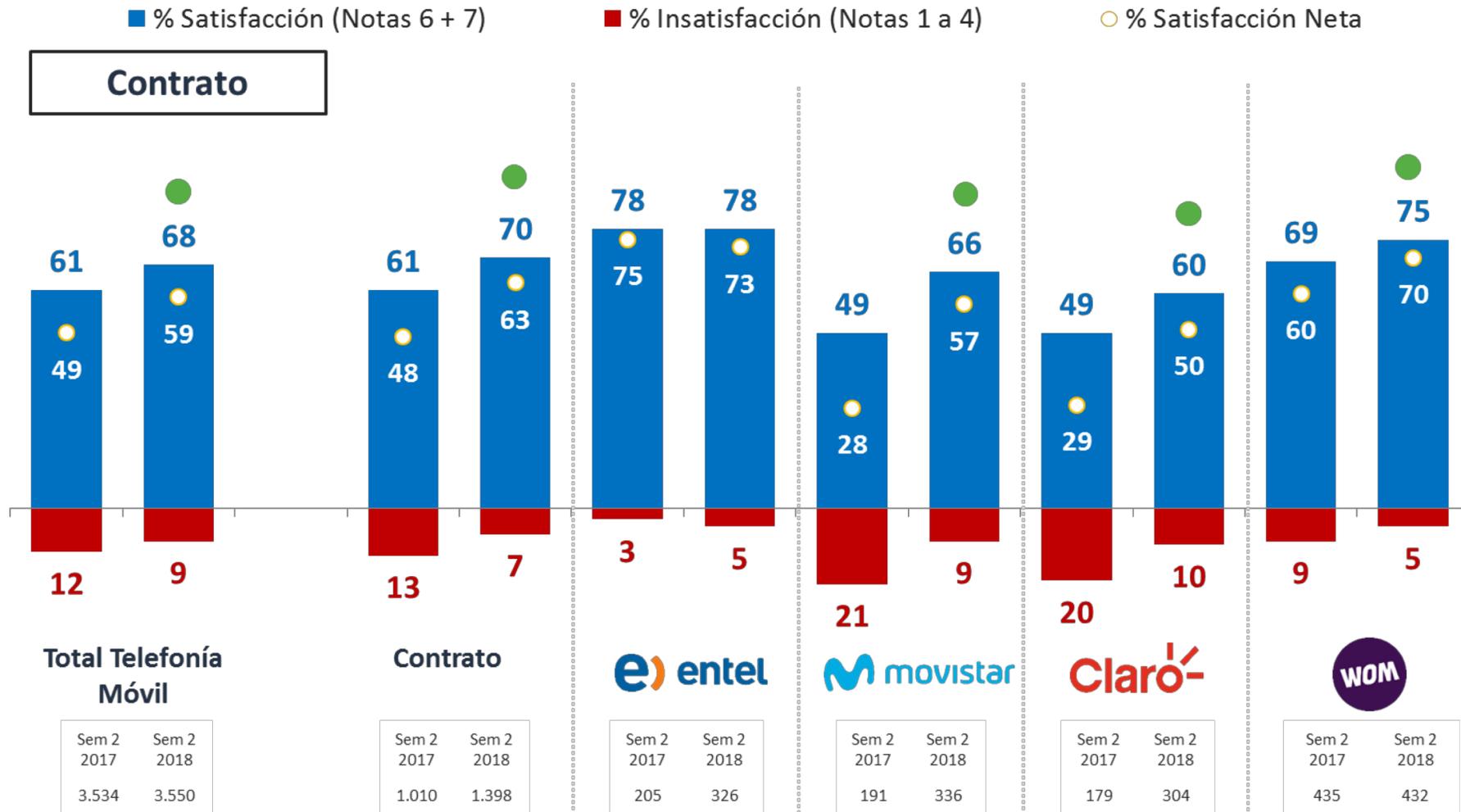
Evolutivo Satisfacción Neta | Telefonía Móvil



* Virgin solo presta servicios prepago.

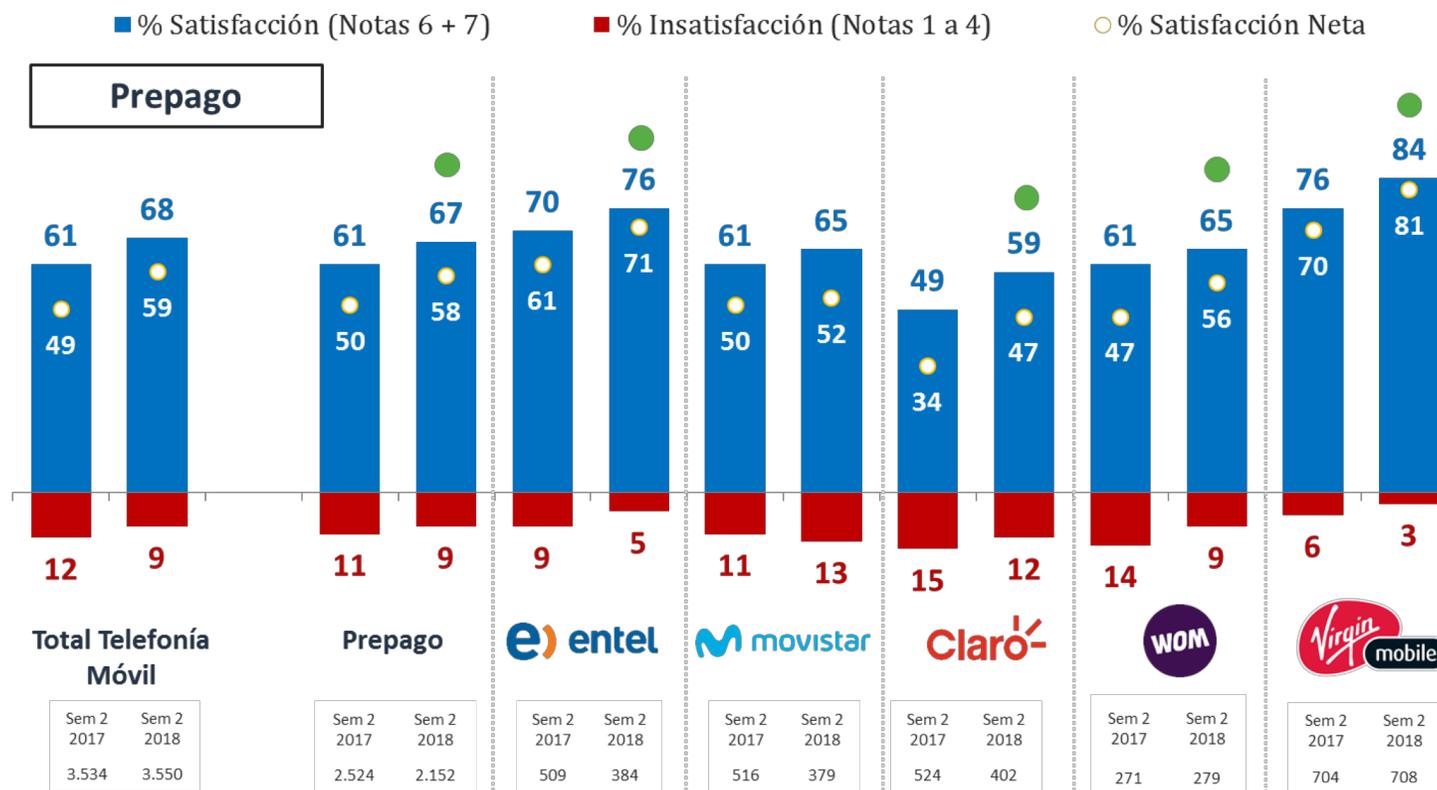
Todas las empresas presentan aumento en la satisfacción de sus usuarios. **CLARO** aumenta **15 puntos** pero permanece como la empresa peor evaluada.

Satisfacción Telefonía Móvil (por tipo usuario)



ENTEL lidera el indicador con un **73%** de satisfacción neta. El resto de las empresas mejoran en forma significativa este indicador para sus clientes con contrato.

Satisfacción Telefonía Móvil (por tipo usuario)

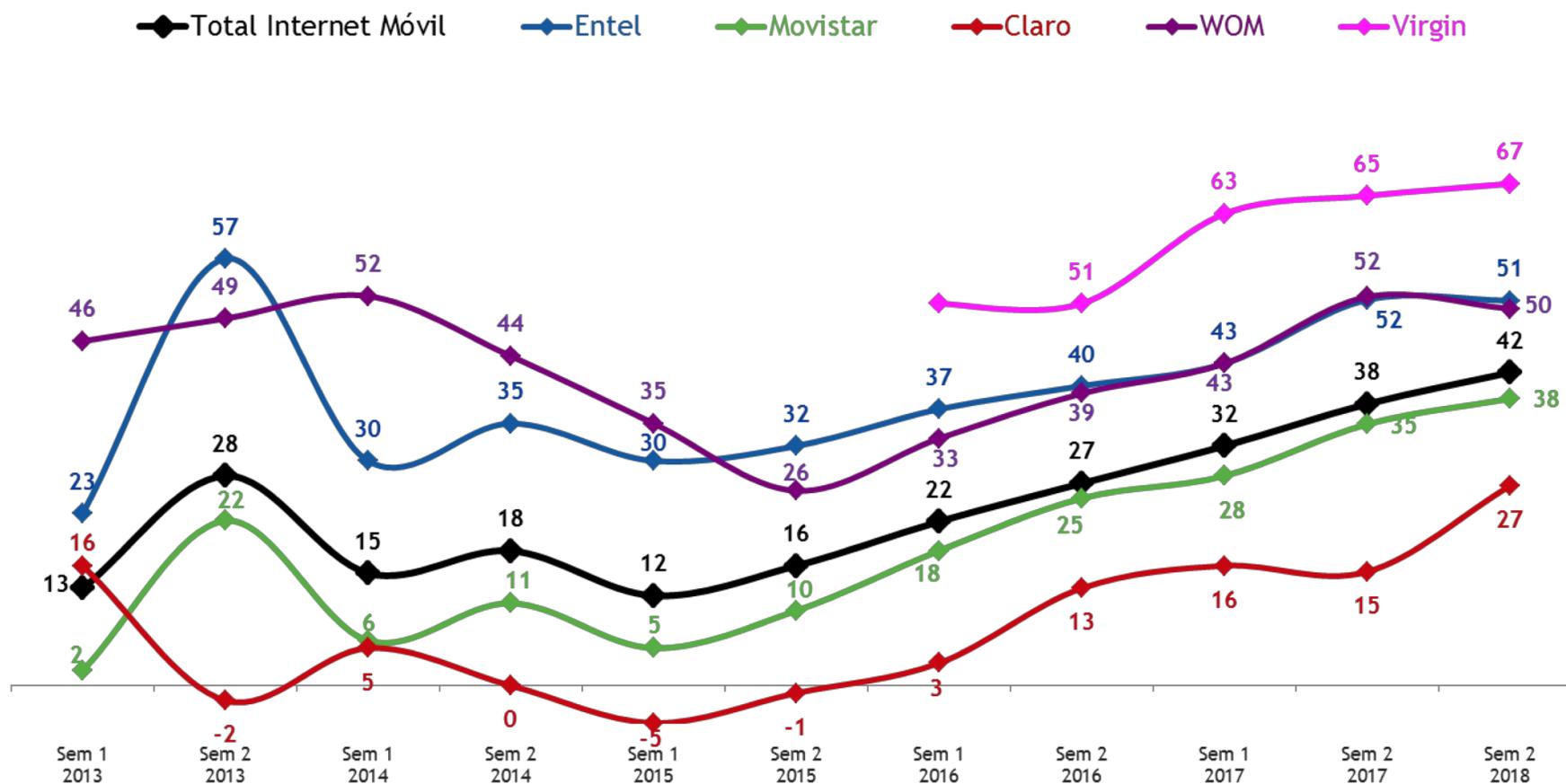


(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

(**) Virgin solo presta servicios prepago.

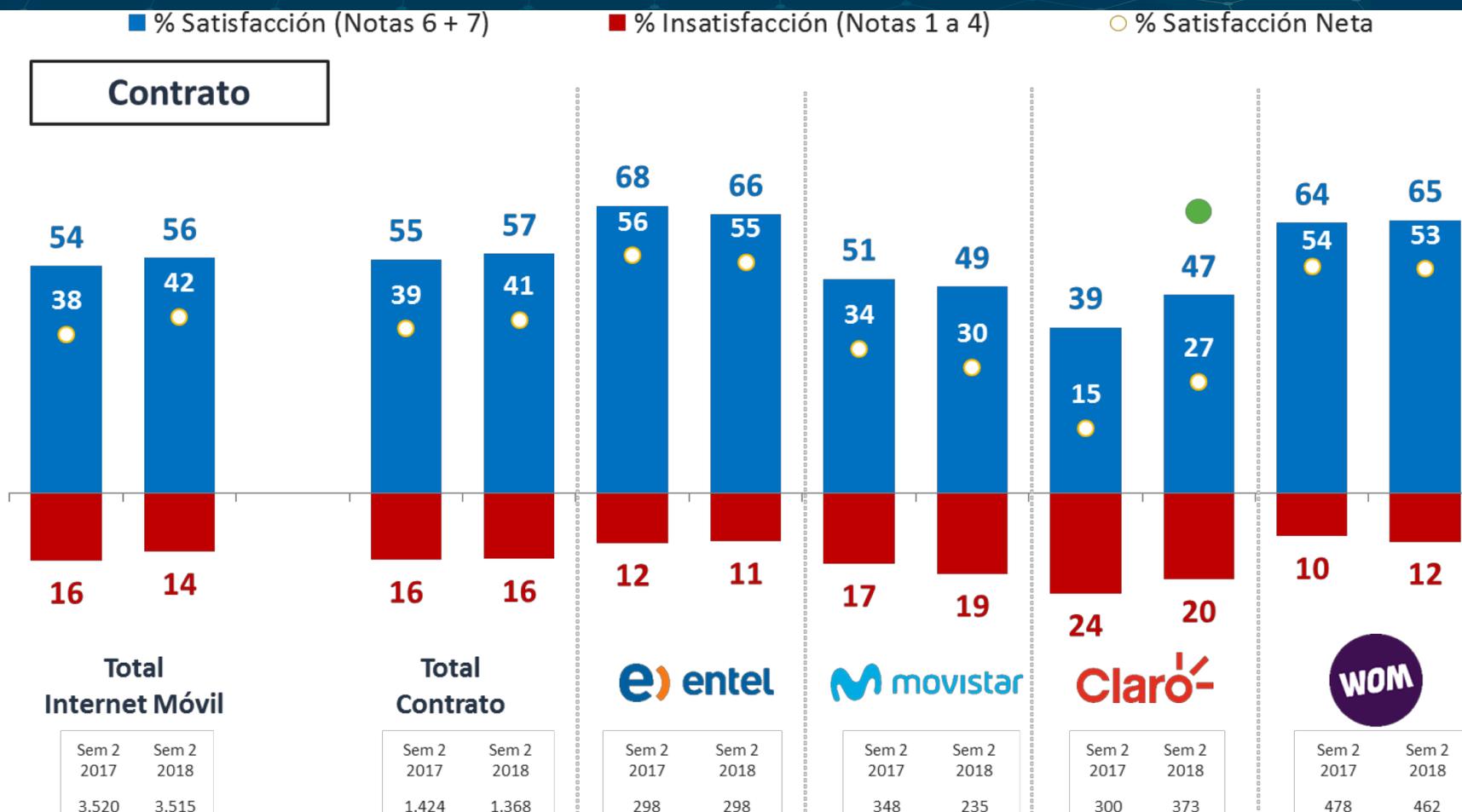
Para los clientes de prepago, **VIRGIN** lidera el indicador con un **81%** de satisfacción neta aumentando **11 puntos** en los últimos **12 meses**. **CLARO** se mantiene como la empresa peor evaluada por sus clientes de prepago pero mejorando en forma significativa respecto a la última medición.

Evolutivo Satisfacción Neta | Internet Móvil



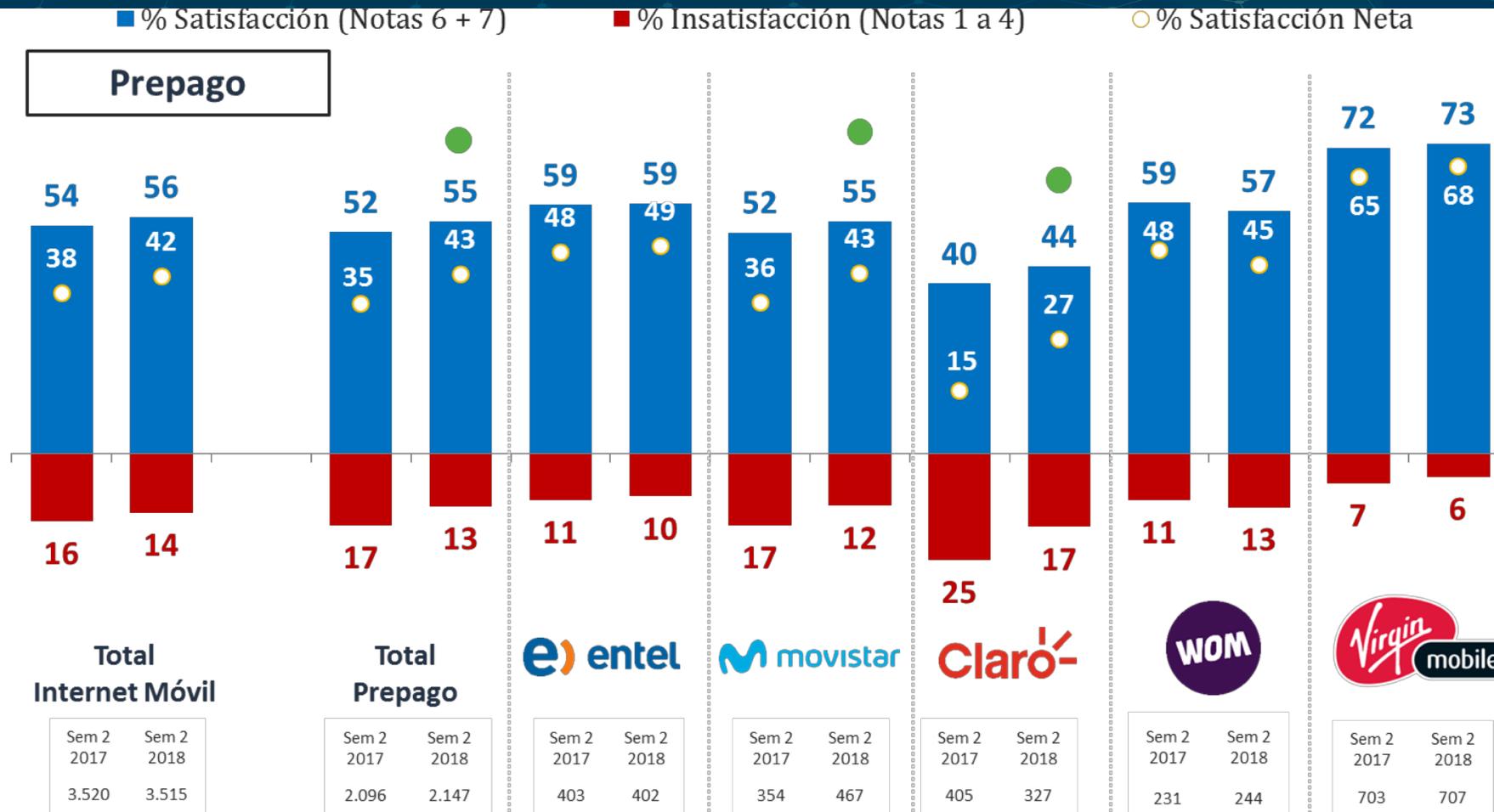
La satisfacción neta de los usuarios de Internet Móvil mejora y/o se mantiene en todas las empresas. **VIRGIN** presenta un **67%** de satisfacción neta, la mejor del ranking y **Claro** la peor con **27%**, pero mejorando **12 puntos** respecto a la última medición.

Satisfacción Internet Móvil (por tipo usuario)



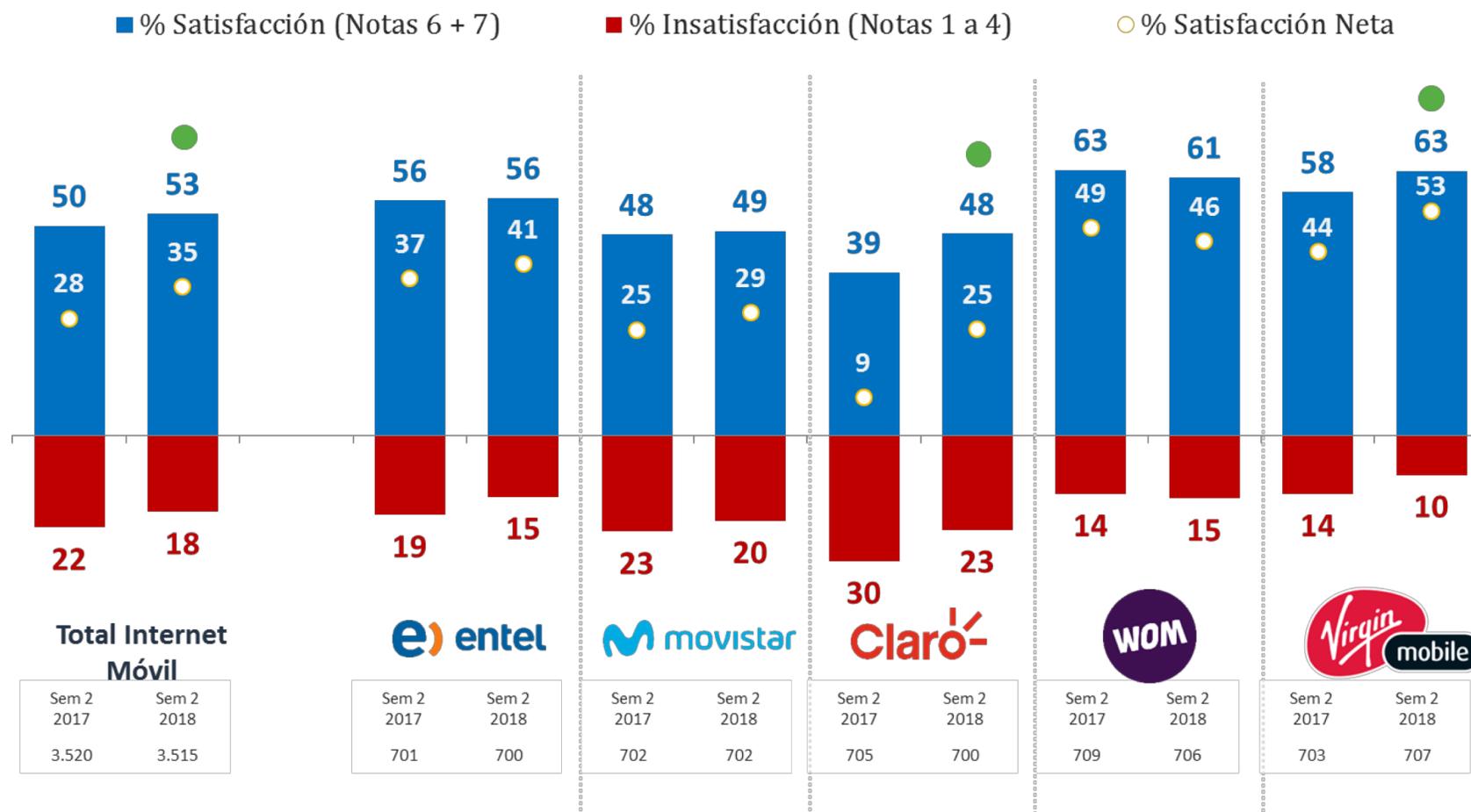
La empresa mejor evaluada por sus clientes de contrato es Entel con **55%** de satisfacción neta. Claro es la peor evaluada con **27%** de neto pero con una mejora significativa de **12 puntos** respecto a la medición anterior.

Satisfacción Internet Móvil (por tipo usuario)



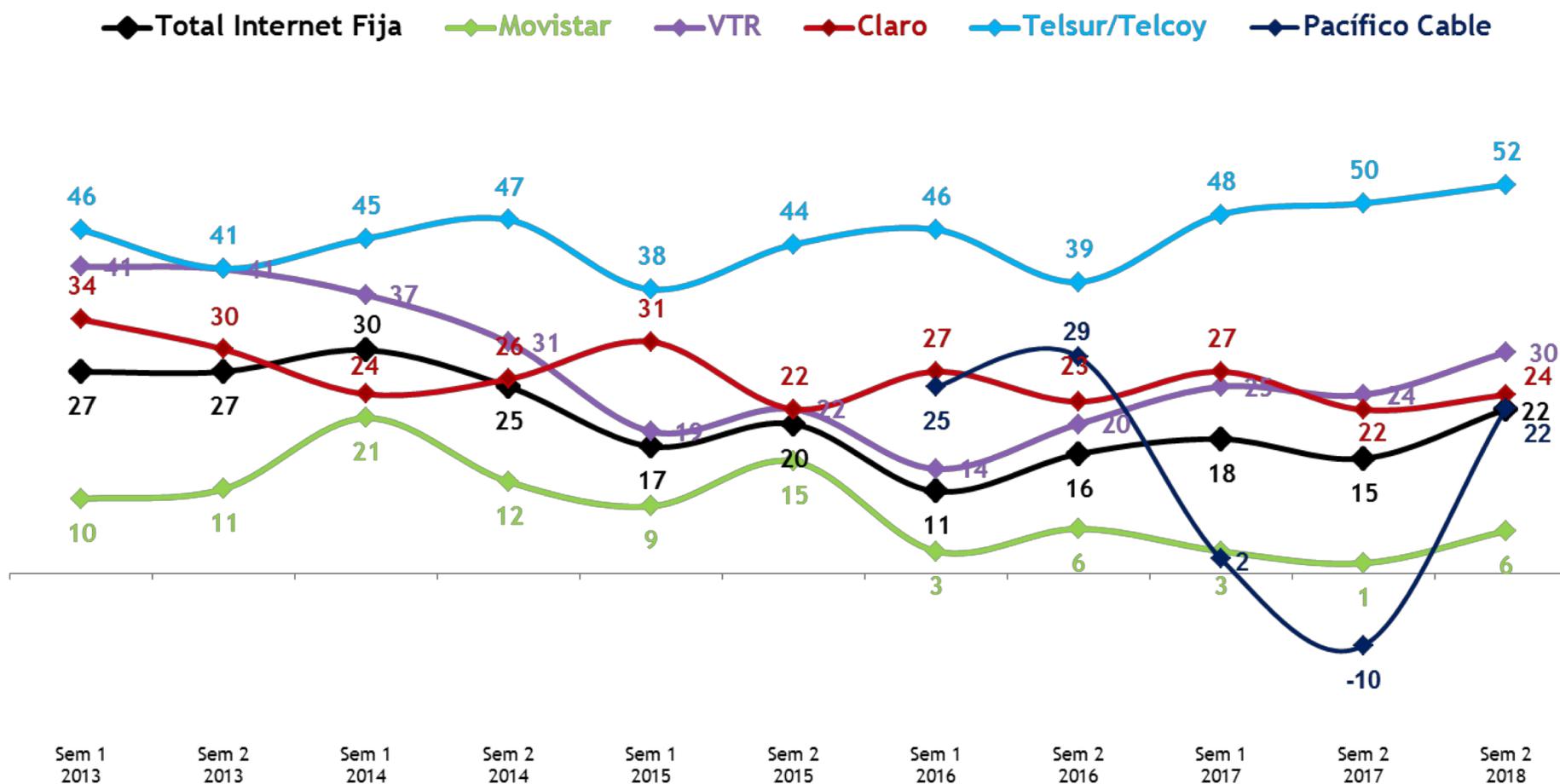
La empresa mejor evaluada por sus clientes de prepago es **Virgin** con **68%** de satisfacción neta. **Claro** es la que presenta el indicador más bajo **27%** pero con una mejora significativa de **12** puntos respecto a la medición anterior.

Satisfacción con la Velocidad Internet Móvil



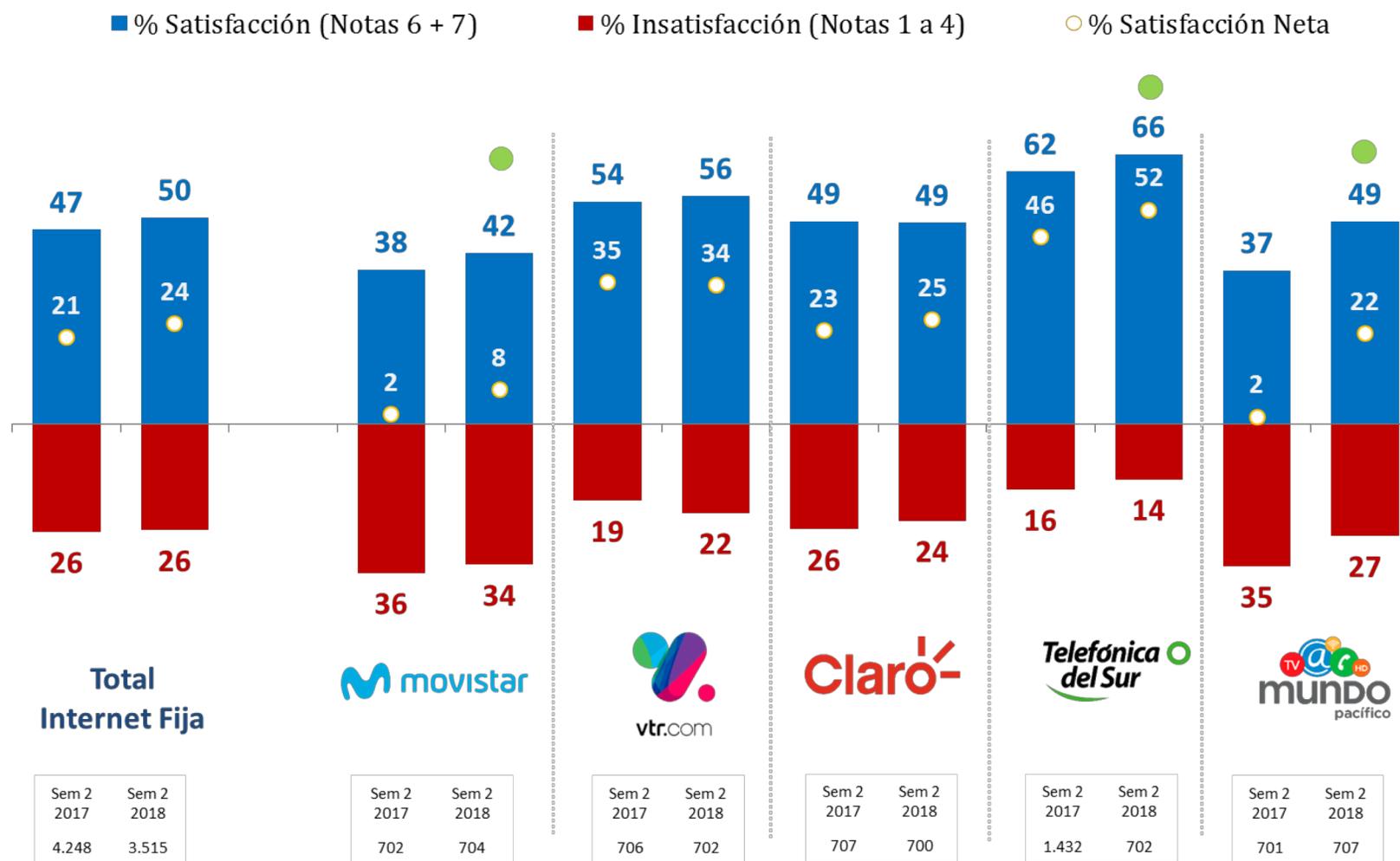
La empresa mejor evaluada por sus clientes respecto a la velocidad es **Virgin** con un **53%** segmento prepago de satisfacción neta y **Claro** se mantiene como la empresa peor evaluada con un **25%**, pero con una mejora significativa de **16** puntos respecto a la última medición.

Evolutivo Satisfacción Neta | Internet Fija



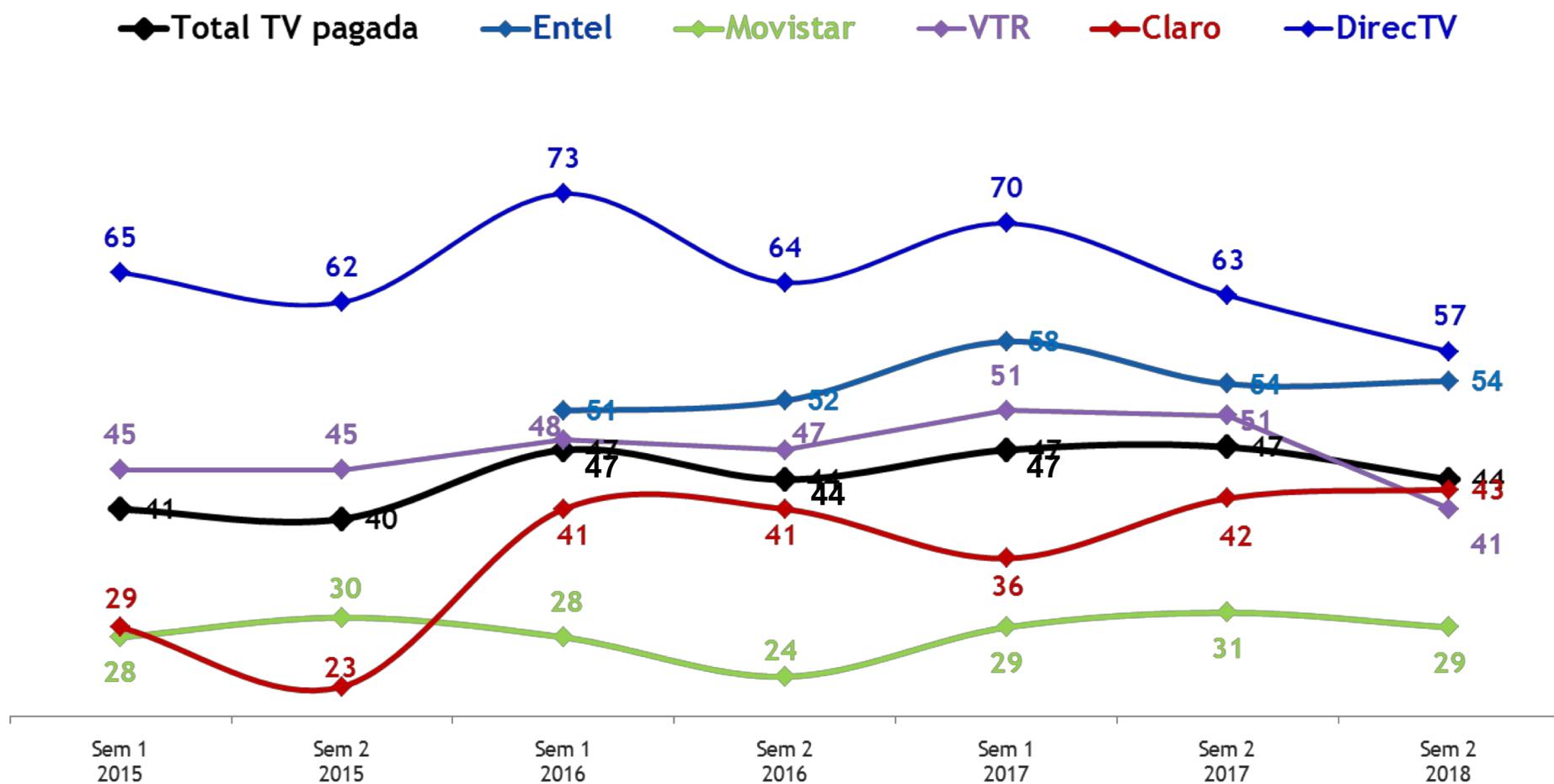
Destaca en este análisis la mejora de **Mundo Pacífico** con un aumento de **32** puntos en la satisfacción neta de sus usuarios de internet fija.

Satisfacción con la Velocidad Internet Fija



La empresa mejor evaluada por sus clientes es **TELSUR**, con un **52%** de satisfacción neta con la velocidad de internet. **Movistar** es la empresa peor evaluada con **8%**.

Evolutivo Satisfacción Neta



Directv es la empresa mejor evaluada con **57%** de satisfacción neta sin embargo mantiene la tendencia a la baja que presentó durante el 2017. **VTR** presenta una disminución significativa en la satisfacción neta de **10** puntos en los últimos 12 meses.

Canales de Reclamos



Canales Reclamos

1

Vía Telefónica

60%



2

Vía Presencial

15% o 27%
(dependiendo del servicio)



3

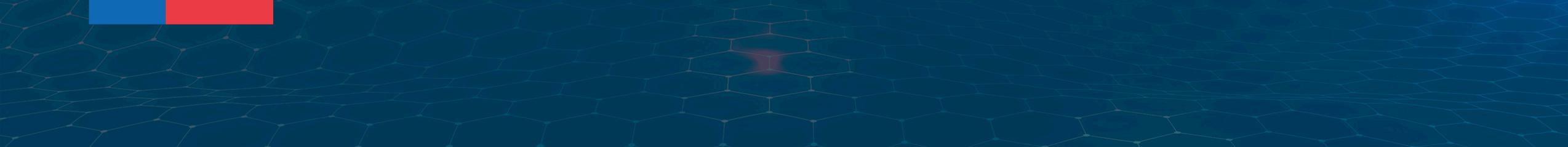
Vía Web

4% o 9%
(dependiendo del sector)



Plan de Acción

- **En virtud de darle continuidad a las acciones de fiscalización realizadas durante el 2018 y frente a los resultados obtenidos en este estudio se propone el siguiente plan de acción:**
- **OFICIAR a las empresas mal evaluadas por sus usuarios.**
- **OFICIAR a las operadoras por presentar disminución significativa en la satisfacción neta en TV.**
- **OFICIAR a las operadoras por disminución en tasa de resolución y/o satisfacción con la solución de los problemas.**
- **En los oficios se solicitará plan de acción a corto y mediano plazo para implementar mejoras.**
- **FISCALIZACIÓN EN TERRENO de los canales de atención de reclamos: Web, Telefónico y Presencial, incluido en el Plan de Fiscalización Preventiva 2019.**



Gracias

@GloriaHutt | @pamgidi | @subtel_chile