

# Informe II

## Resultados Medición 2018

11 de diciembre de 2018

## Contenido

1.	Presentación .....	4
2.	Objetivos del Estudio .....	6
2.1.	Objetivo General.....	6
2.2.	Objetivos Específicos .....	6
3.	Descripción Metodológica .....	8
3.1.	Tipo de Estudio .....	8
3.2.	Universo.....	8
3.3.	Grupo Objetivo y Cobertura .....	9
3.4.	Diseño Muestral .....	9
3.5.	Cuestionarios .....	9
3.6.	Tamaño muestral.....	11
3.7.	Muestras históricas por servicio.....	14
3.8.	Perfil de los Entrevistados .....	15
3.9.	Principales indicadores usados en el informe .....	16
4.	Resumen ejecutivo .....	19
5.	Conocimiento Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones y Rol SUBTEL .....	23
6.	TV Digital.....	27
7.	Resultados Generales .....	30
7.1.	Satisfacción .....	30
7.2.	Problemas, Reclamos y Resolución .....	35
8.	Resultados por servicio.....	41
8.1.	Telefonía Móvil .....	41
8.1.1.	Perfil de los entrevistados .....	41
8.1.2.	Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil .....	43
8.1.3.	Problemas, reclamos y resolución: Telefonía Móvil.....	49
8.1.4.	Principales indicadores: Telefonía Móvil.....	72

8.2.	Internet Móvil.....	75
8.2.1.	Perfil de los entrevistados .....	75
8.2.2.	Satisfacción con empresas de Internet Móvil .....	77
8.2.3.	Problemas, reclamos y resolución: Internet Móvil .....	86
8.2.4.	Principales indicadores: Internet Móvil.....	110
8.3.	Internet Fija .....	113
8.3.1.	Perfil de los entrevistados .....	113
8.3.2.	Satisfacción con empresas de Internet Fija.....	116
8.3.3.	Problemas, reclamos y resolución: Internet Fija .....	130
8.3.4.	Principales indicadores: Internet Fija .....	156
8.4.	Televisión Pagada .....	159
8.4.1.	Perfil de los entrevistados .....	159
8.4.2.	Satisfacción con empresas de Televisión Pagada.....	161
8.4.3.	Problemas, reclamos y resolución: Televisión Pagada.....	168
8.4.4.	Principales indicadores: Televisión Pagada .....	193
9.	Ranking de Calidad 2018 .....	196
10.	Análisis comparativo por Región .....	210
11.	Análisis comparativo 2017 – 2018.....	217
12.	Conclusiones.....	227
13.	Ponderadores .....	230
14.	Cuestionarios .....	231
14.1.	Telefonía Móvil.....	231
14.2.	Internet Móvil.....	238
14.3.	Internet Fija .....	246
14.4.	TV Pagada .....	254
15.	Listado de gráficas .....	262

## 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, 2017 y ha sido ejecutado durante el año 2018 en el mes de octubre con los cuestionarios y metodología que se diseñen al efecto para los servicios sujetos a medición.

## 2. Objetivos del Estudio

### 2.1. Objetivo General

- a) 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.
- b) Disponer de información relativa al grado de conocimiento que tienen los usuarios de servicios de telecomunicación respecto de la entrada en operación de la televisión digital en Chile.

### 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 estos.
- 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) Levantar información asociada al grado de conocimiento que tienen los usuarios de servicios de telecomunicaciones respecto de la entrada en operación de la televisión digital.
- j) Preparar un análisis de benchmarking con los datos obtenidos, que permita comparar y efectuar un ranking de los servicios por empresa.
- k) Generar informes con el análisis y comentarios de los resultados de las encuestas, tablas y gráficos comparativos entre tipos de servicios, por empresas, género, zonales, regionales, grupos etarios, 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 al cierre de abril 2018 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.

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

### 3.5. Cuestionarios<sup>1</sup>

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.

#### **Modificaciones al Cuestionario**

Se testeó la pertinencia del cuestionario ya aplicado en las versiones anteriores del estudio, así como las nuevas preguntas incorporadas por Subtel (de Televisión Digital).

En términos generales, según reportan los/as encuestadores/as, no hubo problemas con las preguntas incorporadas, pues fueron comprendidas por los entrevistados/as. La nueva

---

<sup>1</sup> Se adjuntan cuestionarios en los Anexos del informe.

información levantada con las preguntas incorporadas será incorporada en la discusión del plan de análisis del levantamiento final.

Las nuevas preguntas acordadas con Subtel fueron las siguientes:

### TELEVISIÓN DIGITAL DE LIBRE RECEPCIÓN

**G1.** Para ir finalizando, ¿Qué tipo de televisión tiene en su casa? RESPUESTA MULTIPLE

	<b>Tipo de televisión</b>	<b>G1</b>
<b>1</b>	Televisor antiguo (de los profundos)	1
<b>2</b>	Televisor nuevo (de los planos)	2
<b>3</b>	Televisor digital (con sello TVD)	3
<b>4</b>	No sabe / No contesta	9

**G2.** (SÓLO QUIÉNES INDICAN TENER TELEVISOR NUEVO O DIGITAL) ¿Puede conectarse a internet a través de su televisor? Esto quiere decir que usted puede acceder, por ejemplo, a Netflix o YouTube a través de su televisor.

	<b>Acceso a internet por televisor</b>	<b>G2</b>
<b>1</b>	Sí	1
<b>2</b>	No	2
<b>3</b>	No sabe / No contesta	9

**G3.** ¿Sabe usted qué es o ha oído hablar de **Televisión Digital de libre recepción**?

	<b>Conocimiento TVD</b>	<b>G3</b>
<b>1</b>	Sí	1
<b>2</b>	No	2
<b>3</b>	No sabe / No contesta	9

**G4.** Por lo que usted sabe o se imagina, la Televisión Digital ¿es gratis o pagada?

	<b>Acceso a TVD</b>	<b>G5</b>
<b>1</b>	Gratis	1
<b>2</b>	Pagada	2
<b>3</b>	No sabe / No contesta	9

**G5.** ¿Con cuál de los siguientes atributos relaciona usted la Televisión Digital? ROTAR

	<b>ATRIBUTOS TVD</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1</b>	Mejor calidad de imagen	1	2
<b>2</b>	Mejor calidad de sonido	1	2
<b>3</b>	Permite ver televisión mientras uno se desplaza en auto o bus	1	2
<b>4</b>	Permite ver televisión en celulares y Tablets	1	2
<b>5</b>	Permite ver más canales	1	2

### 3.6. Tamaño muestral

El tamaño muestral está determinado por el requisito del error muestral, el que debe ser igual o menor a 3,7%, con un nivel de confianza de 95%, a nivel nacional, por empresa y para cada uno de los servicios. En base a este requisito, la muestra para la medición de este año tiene las siguientes características:

- 700 casos por compañía, en cada servicio prestado, cumpliendo con el error muestral solicitado de 3,7%, al 95% de confianza y asumiendo varianza máxima. Cabe señalar que para efectos de la muestra Telcoy y Telsur, éstas se consideran como una sola muestra.
- El total de casos por servicio es de 3.500 encuestas (Telefonía Móvil, Internet Móvil, Televisión de Pago e Internet Residencial Fija), con un error muestral por servicio de 1,7% considerando iguales parámetros.
- El total de casos en el estudio (todas las compañías, con todos los servicios) es de 14.000, con un error muestral menor al 1% (considerando iguales parámetros).

Las muestras de cada compañía y servicio serán distribuidas en forma proporcional a sus universos. Dado que las muestras por compañía y servicio son de tamaño único, para

totalizar los resultados, se aplicarán ponderadores según la participación de mercado de cada compañía, en el respectivo servicio (según información entregada por Subtel).

## Diseño y Tamaño Muestral – Subtel

	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	700	3,7%	95%	700	3,7%	95%	No opera		95%	No opera		95%
Entel PCS	700	3,7%	95%	700	3,7%	95%	No opera		95%	No opera		95%
Claro Chile	700	3,7%	95%	700	3,7%	95%	No opera		95%	No opera		95%
WOM	700	3,7%	95%	700	3,7%	95%	No opera		95%	No opera		95%
Virgin Mobile	700	3,7%	95%	700	3,7%	95%	No opera		95%	No opera		95%
VTR Comunicaciones	No opera		95%	No opera		95%	700	3,7%	95%	700	3,7%	95%
Telefónica Chile	No opera		95%	No opera		95%	700	3,7%	95%	700	3,7%	95%
Direc-TV	No opera		95%	No opera		95%	700	3,7%	95%	No opera		95%
Claro Comunicaciones	No opera		95%	No opera		95%	700	3,7%	95%	700	3,7%	95%
Entel S.A.	No opera		95%	No opera		95%	700	3,7%	95%	No opera		95%
Telefónica del Sur/ Telefónica Coyhaique	No opera		95%	No opera		95%	No opera		95%	700	3,7%	95%
Pacifico Cable	No opera		95%	No opera		95%	No opera		95%	700	3,7%	95%
<b>TOTAL</b>	<b>3.500</b>	<b>1,7%</b>	<b>95%</b>	<b>3.500</b>	<b>1,7%</b>	<b>95%</b>	<b>3.500</b>	<b>1,7%</b>	<b>95%</b>	<b>3.500</b>	<b>1,7%</b>	<b>95%</b>

\*VTR Comunicaciones en Internet Fija se mide en todas las regiones menos en la XI y XII

\*\*Telefónica Chile en Internet Fija está en todas las regiones del país

\*\*\*Claro Comunicaciones en Internet Fija se mide en todas las regiones menos la XI

\*\*\*\* Telefónica Coyhaique solo se mide en XI Región

\*\*\*\*\*Pacifico Cable se mide solo en VI, VII, VIII, IX, XIII, XIV Región

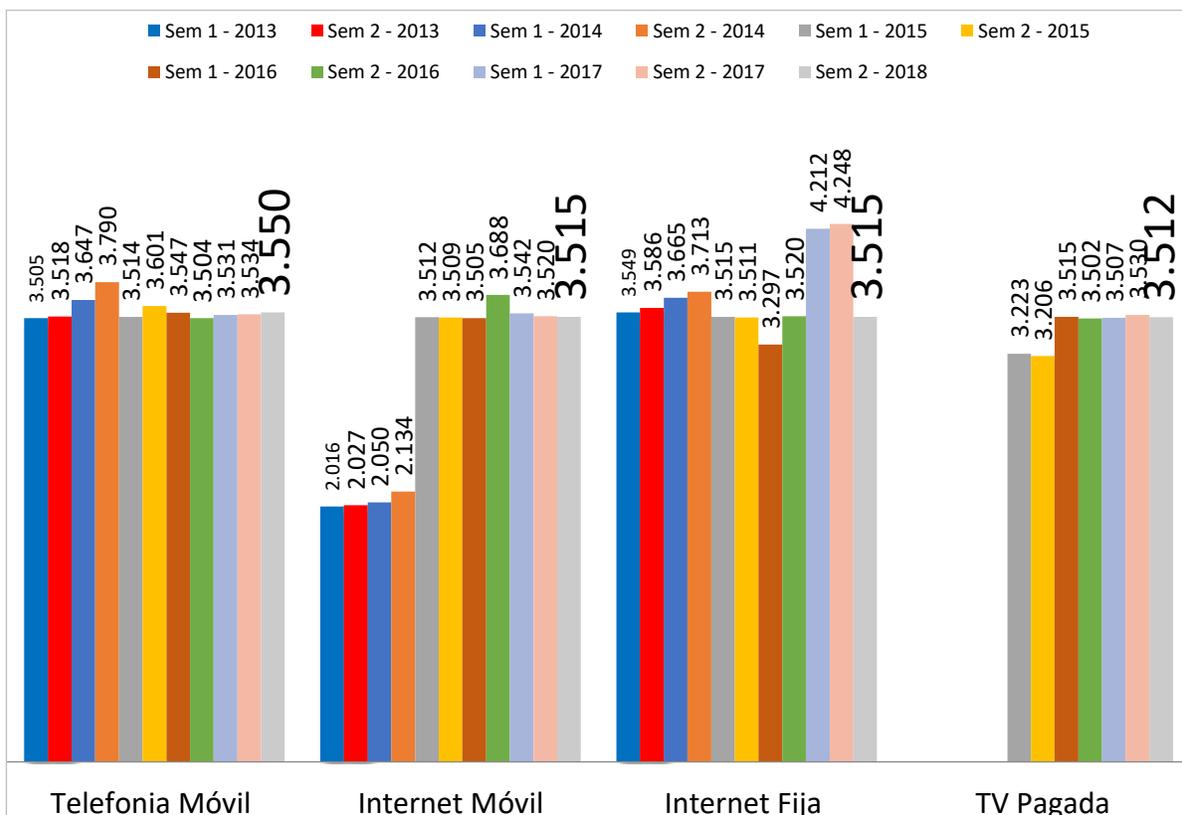
Las ponderaciones por servicio y operador se detallan al final del presente documento.

### 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 e 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 14.000 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 1. 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 2. **Perfil Demográfico por servicio**

	(%) Telefonía Móvil	(%) Internet Móvil	(%) Internet Fija	(%) TV Pagada
<b>Hombre</b>	51	51	50	49
<b>Mujer</b>	49	49	50	51
<b>18 a 39</b>	49	58	42	33
<b>40 o más</b>	51	42	58	67
<b>RM</b>	41	42	48	41
<b>Otras regiones</b>	59	58	52	59

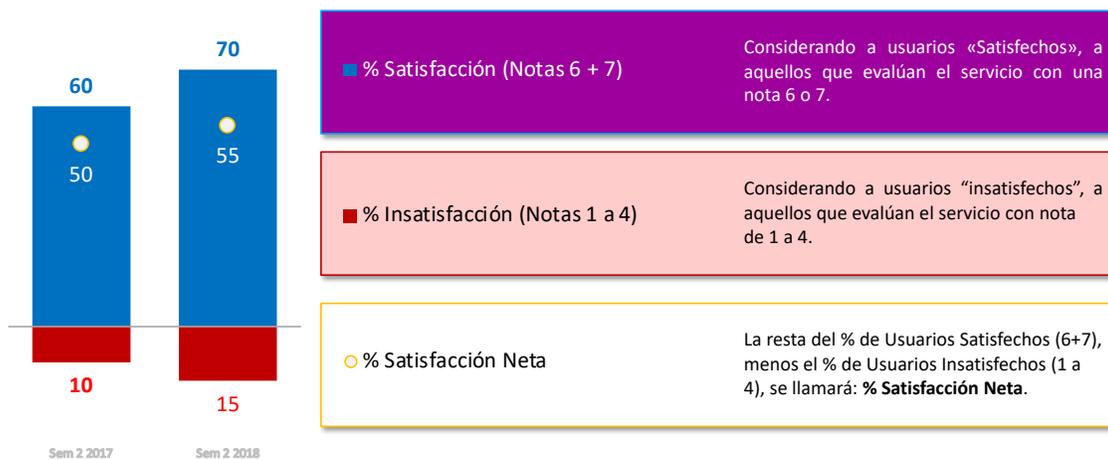
Por servicio no se identifican diferencias en la composición del género de los entrevistados. Por edad destaca la mayor proporción de usuarios con 40 o más años. Por zona geográfica, en Internet Fija un 48% de los entrevistados son de RM. Cabe recordar que este resultado sigue la proporción de conexiones 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 3. 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

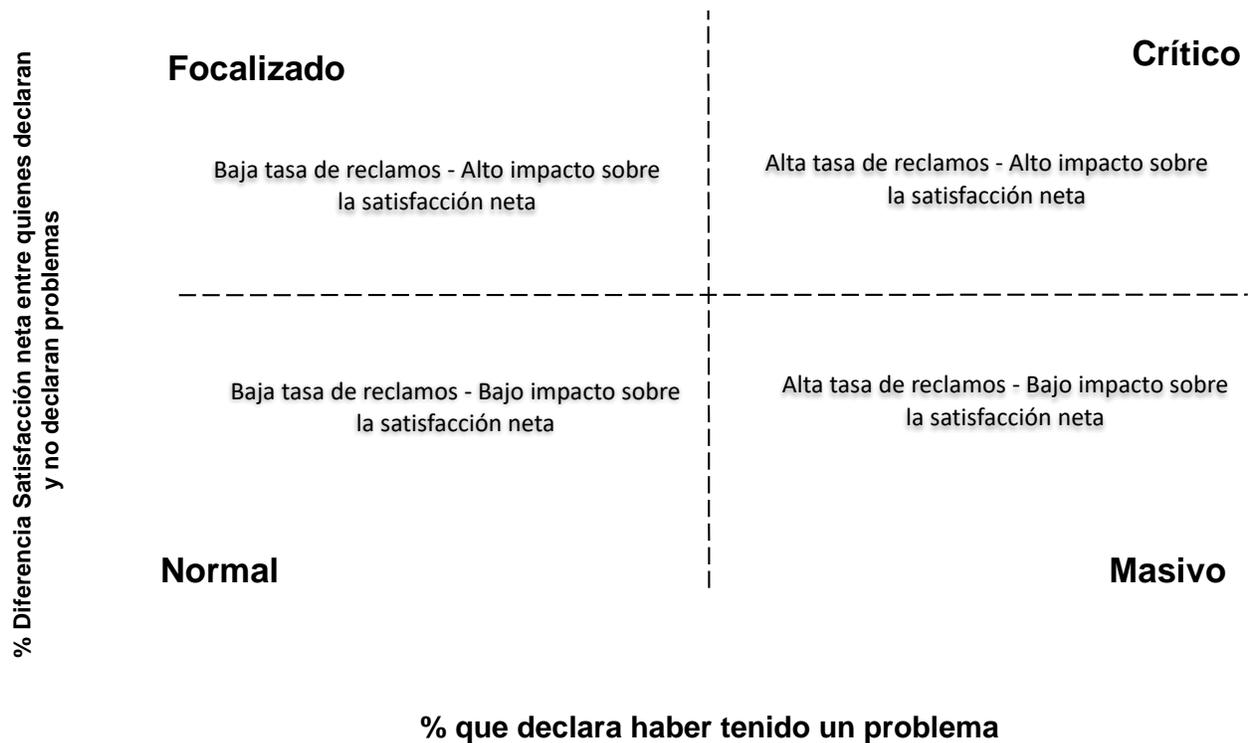
En el informe también se analizan los distintos indicadores, estos son, tasa de problemas, tasa de reclamos y tasa de resolución.

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

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

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

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 medición de 2018 como la segunda medición de 2017.



## 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, Norma Multibanda y TV Digital 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.
- TV Digital

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 N°1 año 2013: Sem 1 - 2013.
- Semestre N°2 año 2013: Sem 2 - 2013.
- Semestre N°1 año 2014: Sem 1 - 2014.
- Semestre N°2 año 2014: Sem 2 - 2014.
- Semestre N°1 año 2015: Sem 1 - 2015.
- Semestre N°2 año 2015: Sem 2 - 2015.
- Semestre N°1 año 2016: Sem 1 - 2016.
- Semestre N°2 año 2016: Sem 2 - 2016.
- Semestre N°1 año 2017: Sem 1 - 2017.
- Semestre N°2 año 2017: Sem 2 - 2017.
- Semestre N°2 año 2018: Sem 2 - 2018.

En la presente medición se observa que:

a) Derechos del Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones:

- Un 92% reconoce al menos un derecho de forma asistida, superando el porcentaje respecto segundo 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 71% y 70% de conocimiento respectivamente.
- En términos evolutivos, el derecho a “reclamar ante la empresa por disconformidad”, aumenta solo 1 punto respecto del segundo 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 59% indica que Sernac es la institución que hace que sus derechos se sientan más protegidos, mientras que un 22% indica que es Subtel. La tasa de no sabe es de un 17%.

b) Satisfacción:

- La satisfacción neta con Telefonía Móvil aumenta 10 puntos y llega a un 59%, respecto a la medición anterior.
- La satisfacción neta con Internet Móvil es 42%, cuatro puntos porcentuales más que en la medición anterior.
- La satisfacción neta con Internet Fija es 22%, siete puntos porcentuales más que la medición anterior.
- La satisfacción neta con Televisión Pagada es 44%, tres puntos porcentuales menos respecto la medición anterior.

- Telefonía Móvil

- ✓ Satisfacción neta (59%)

- ✓ Empresa con Mejor y Peor satisfacción neta
  - Virgin: 81% (solo prepago)
  - Claro: 48%
- ✓ Zona con Mejor y Peor satisfacción neta
  - Centro: 64%
  - Sur: 52%
- ✓ Empresa con Mejor y Peor % de Problemas
  - Virgin: 15% (solo prepago)
  - Claro: 32%

- Internet Móvil:

- ✓ Satisfacción neta (42%)

- ✓ Empresa con Mejor y Peor satisfacción neta
  - Virgin: 67% (solo prepago)
  - Claro: 27%
- ✓ Zona con Mejor y Peor satisfacción neta
  - RM: 47%
  - Centro: 36%
- ✓ Empresa con Mejor y Peor % de Problemas
  - Entel: 33%
  - Claro: 58%

- Internet Fija:

- ✓ Satisfacción neta (22%)

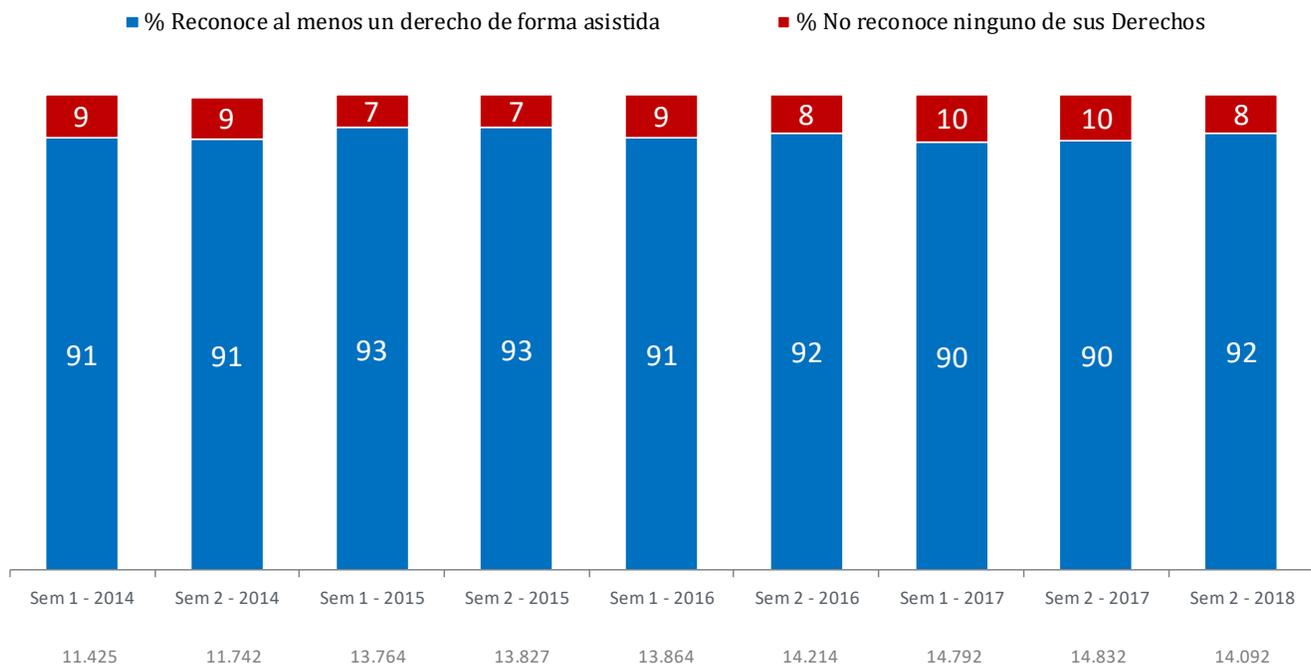
- ✓ Empresa con Mejor y Peor satisfacción neta
  - Telsur/Telcoy: 52%
  - Movistar: 6%

- ✓ Zona con Mejor y Peor satisfacción neta
  - Centro: 31%
  - RM: 14%
  
- ✓ Empresa con Mejor y Peor % de Problemas
  - Telsur/Telcoy: 44%
  - Pacifico Cable: 64%
  
- TV Pagada:
  
- ✓ Satisfacción neta (44%)
  - ✓ Empresa con Mejor y Peor satisfacción neta
    - DirecTV: 57%.
    - Movistar: 29%
  
  - ✓ Zona con Mejor y Peor satisfacción neta
    - Sur: 53%
    - RM: 35%
  
  - ✓ Empresa con Mejor y Peor % de Problemas
    - DirecTV: 24%
    - Movistar: 43%

## 5. Conocimiento Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones y Rol SUBTEL

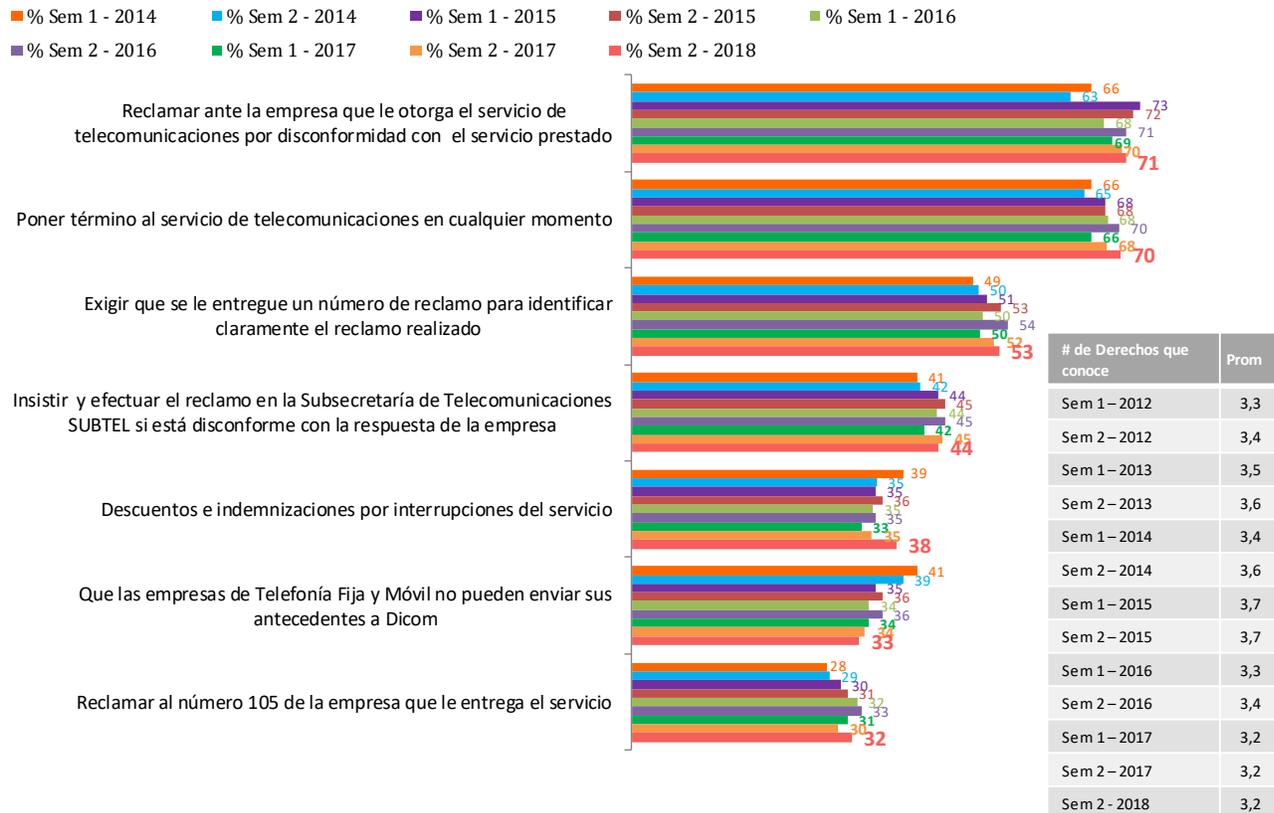
El estudio indaga sobre el conocimiento de los entrevistados sobre derechos del consumidor. La pregunta aplicada fue: *“Le voy a leer algunos derechos que Ud. tiene como consumidor de servicios de Telecomunicaciones y Ud. me dirá si sabía que existía ese derecho. Veamos, ¿Sabía usted que tiene derecho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

Gráfica 4. Conocimiento de los usuarios sobre derechos del consumidor de servicios de Telecomunicaciones



El reconocimiento de al menos un derecho como usuario de telecomunicaciones aumenta a un 92%.

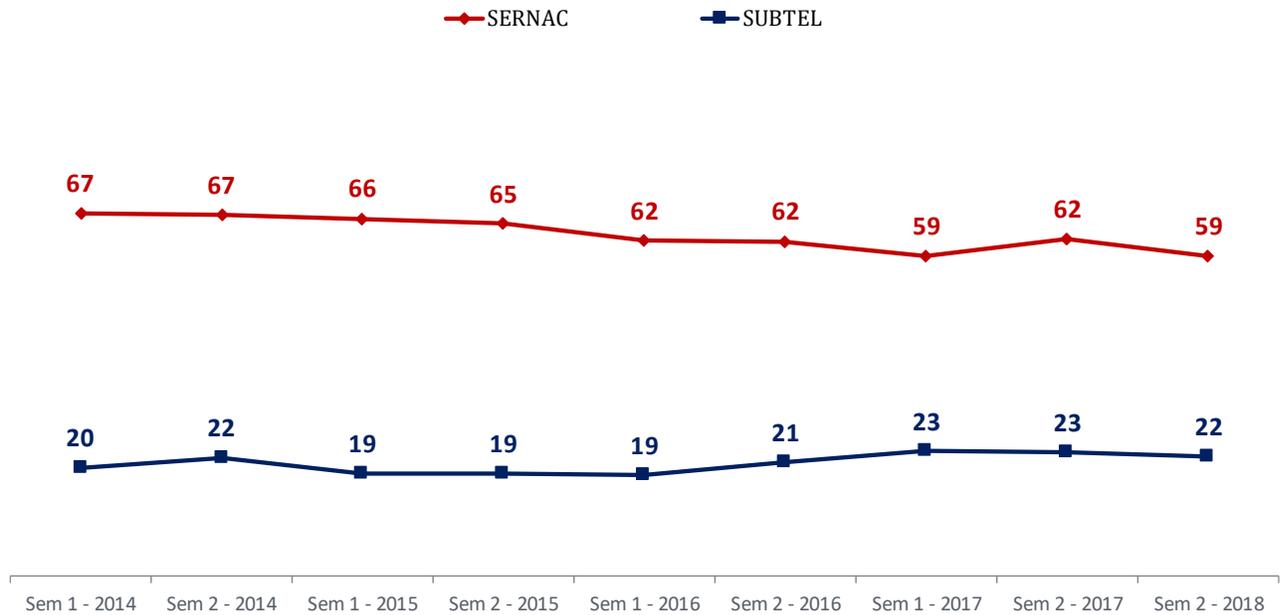
Gráfica 5. Conocimiento de derechos, últimas 9 mediciones



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 (71%). En cuanto al derecho a realizar un reclamo ante la SUBTEL, se mantiene estable en un 44%. Reclamar al número 105 de la empresa es de un 32% 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 6. 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” (17%); “Otras” (1%).

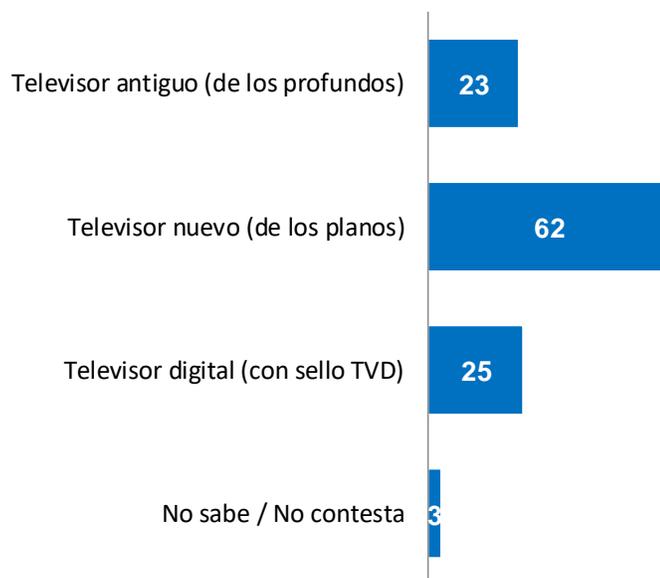
A nivel general, Sernac es la institución que se reconoce mayormente como la que protege los derechos del consumidor en telecomunicaciones (59%). Respecto de la medición anterior cae en 3 puntos porcentuales. En cuanto al sentimiento de protección por parte de Subtel, el porcentaje se mantiene estable en un 22%.

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

- Un 92% 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 (71%) el más reconocido seguido del derecho a poner término al servicio de telecomunicaciones en cualquier momento (70%).
- 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 se mantiene estable la percepción por la SUBTEL respecto a la medición anterior.

## 6. TV Digital

### 3. Acceso a TV Digital, 2 sem. 2018

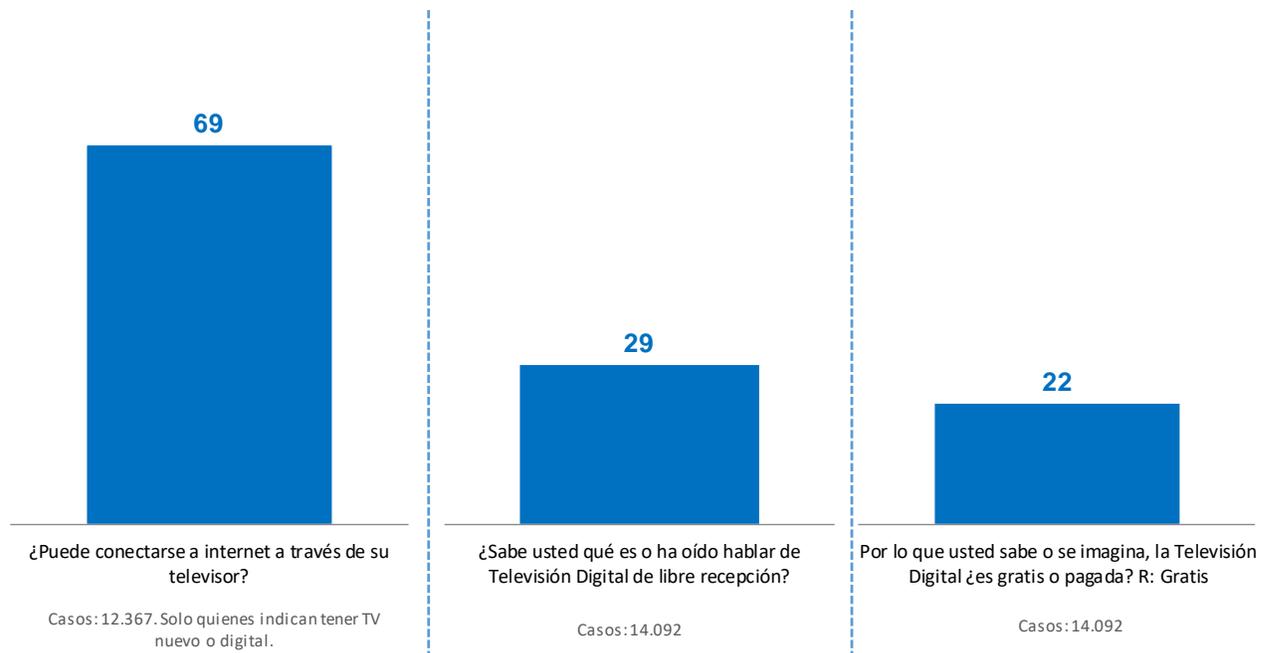


Casos: 14.092

Del total de los entrevistados, un 62% indica tener Televisor Nuevo de los planos, un 25% TV Digital y un 23% TV Antiguo.

#### 4. Conocimiento TV Digital, 2 sem. 2018

### Conocimiento sobre TV Digital



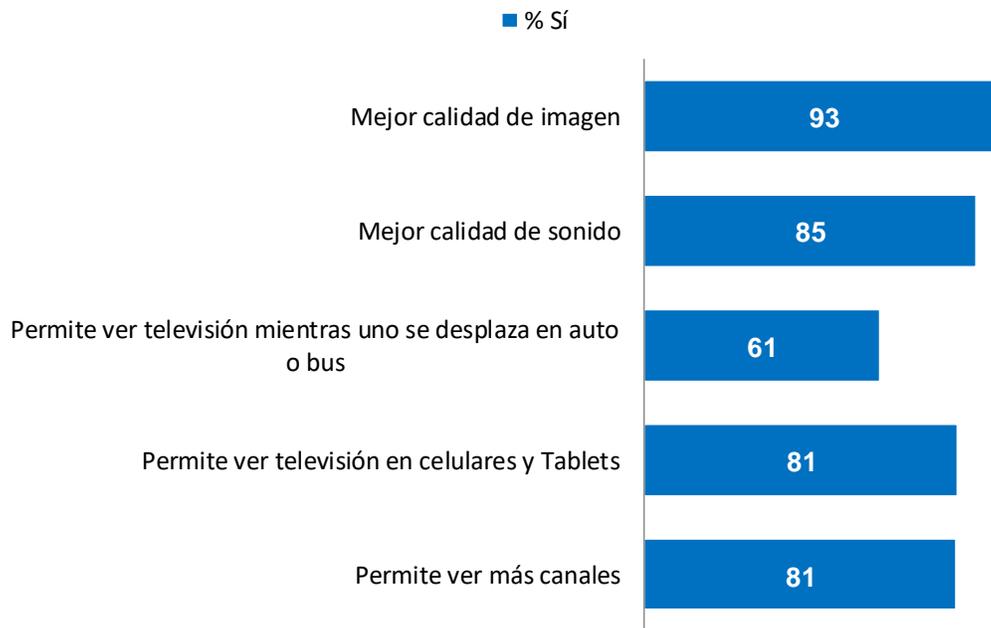
Entre quienes indican tener una TV nueva o digital, un 69% señala que su TV se puede conectar a través de Internet. Del total de los entrevistados, un 29% solamente sabe o ha oído sobre TV Digital de libera recepción y un 22% sostiene que cree que la TV Digital es gratis.

5. Asociaciones espontáneas con TV Digital, 2 sem. 2018

## Asociaciones espontáneas con TV Digital

¿Con cuál de los siguientes atributos relaciona usted la Televisión Digital?

Guiado, Respuesta Múltiple



Casos: Solo quienes indican tener TV nuevo o digital

Las principales asociaciones espontáneas sobre TV Digital están vinculadas a mejor calidad de imagen y sonido. Solo un 61% señala que permite ver televisión mientras uno se desplaza en auto o bus.

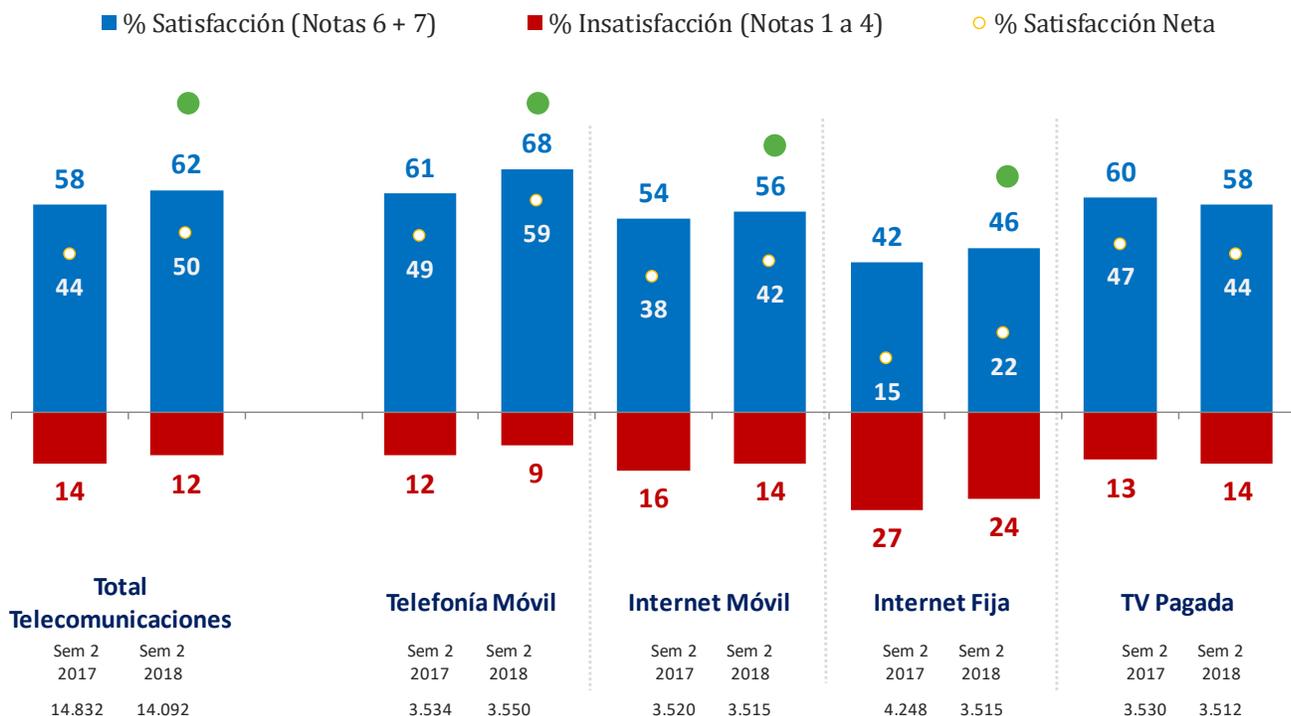
## 7. Resultados Generales

### 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:

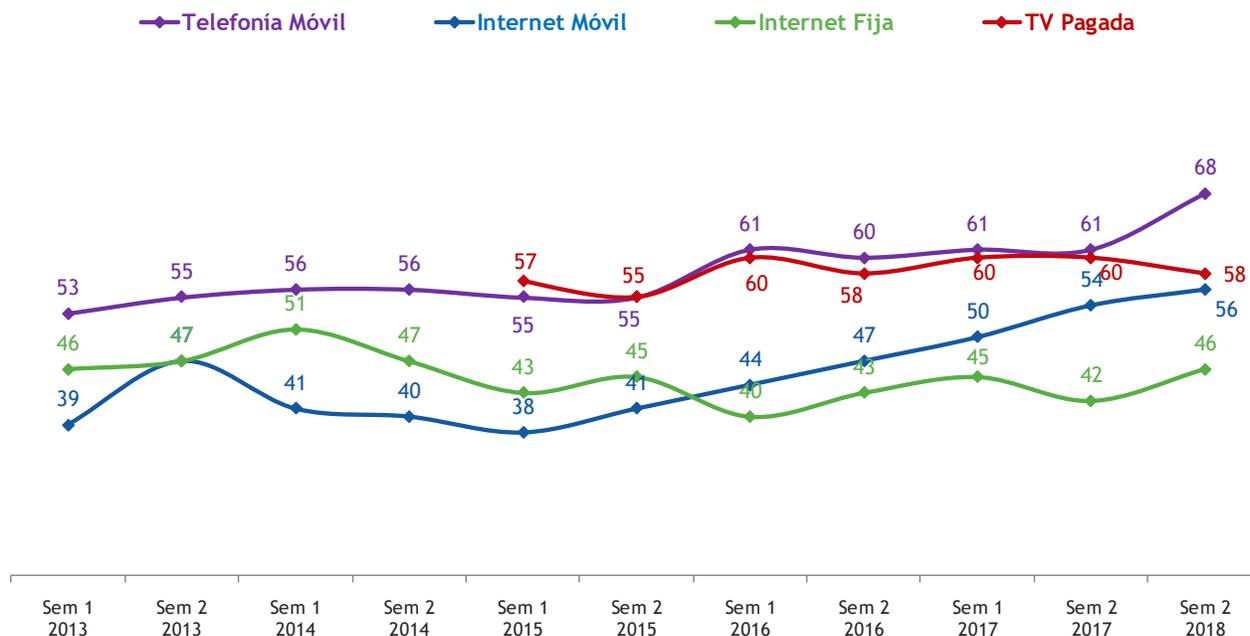
Gráfica 7. **Satisfacción General con servicios de telecomunicaciones – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018**



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

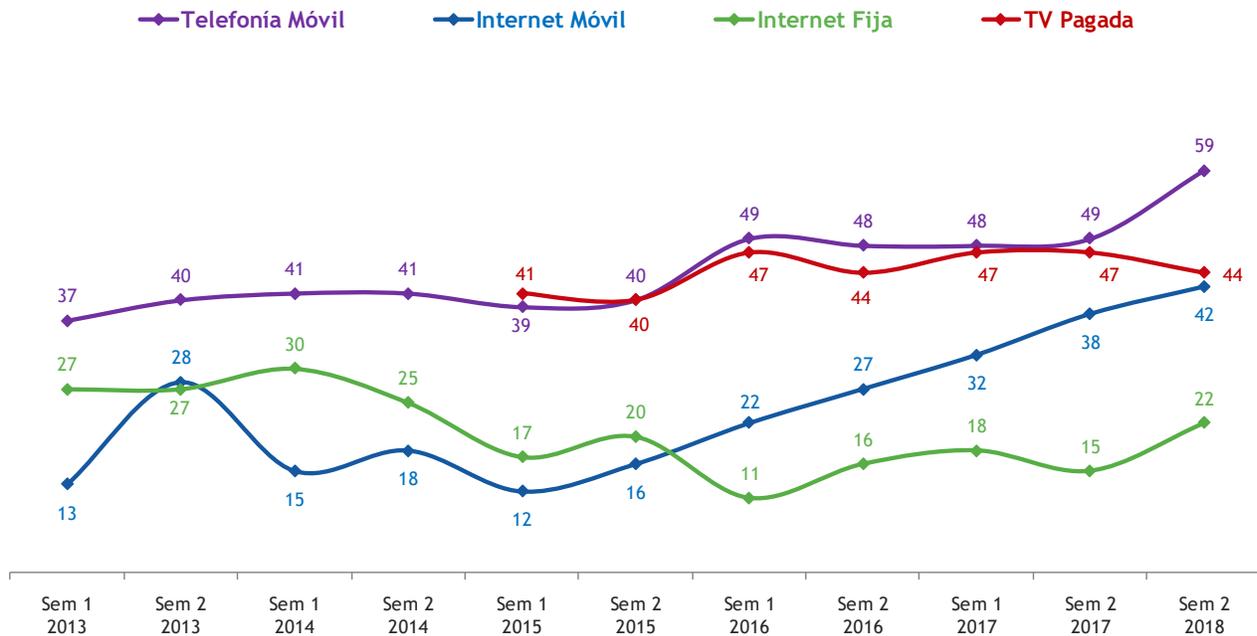
El total de los servicios de telecomunicaciones evaluados alcanza un 50% de satisfacción neta, subiendo 6 puntos respecto de la segunda medición de 2017. Entre los servicios medidos, el mejor evaluado es Telefonía Móvil con 59% de satisfacción neta y el peor es Internet Fija, con 22% de satisfacción neta total. El único servicio que cae en su satisfacción neta es Televisión Pagada.

Gráfica 8. Satisfacción con servicios de telecomunicaciones – Por servicio y medición.



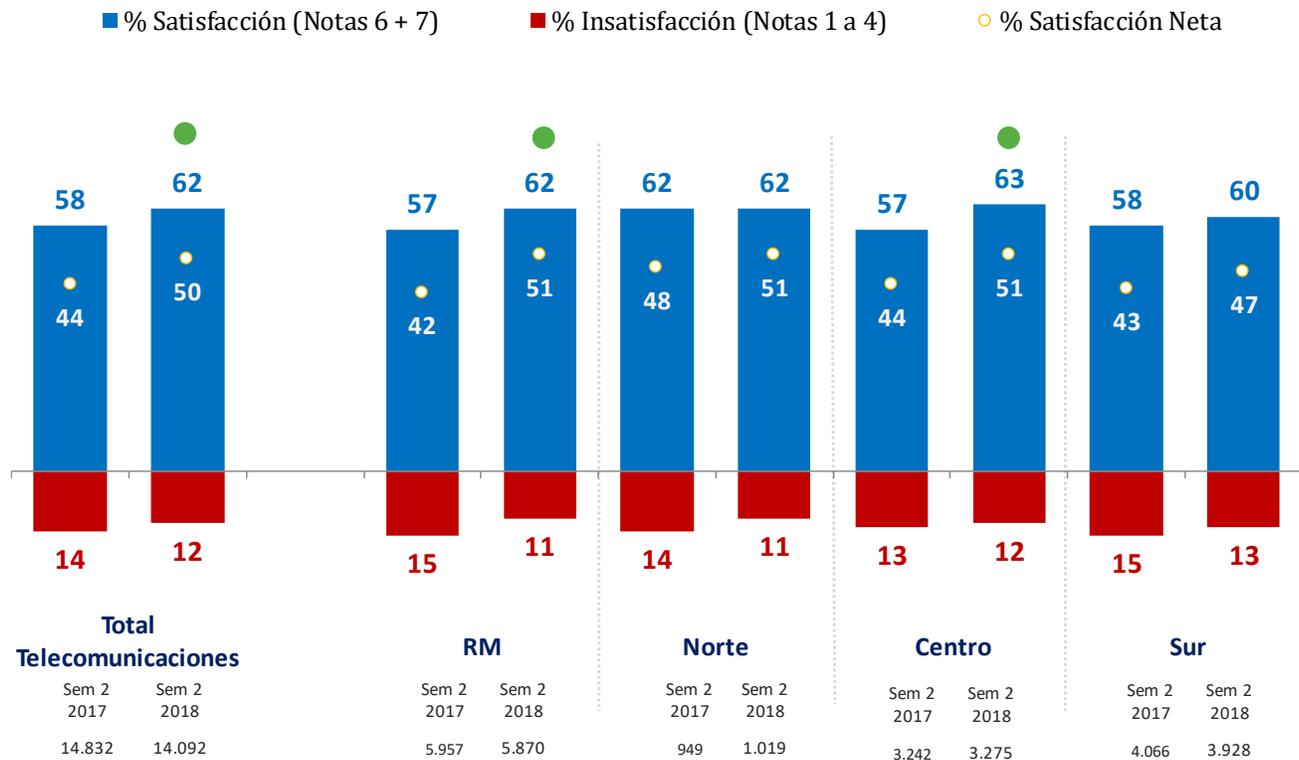
En términos evolutivos, los servicios de Internet Móvil e Internet Fija continúan manteniendo niveles de satisfacción por debajo de Telefonía Móvil y TV Pagada. Lo que destaca en las últimas mediciones es la mejora constante de Internet Móvil.

Gráfica 9. Satisfacción neta con servicios de telecomunicaciones – Por servicio y medición.



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.

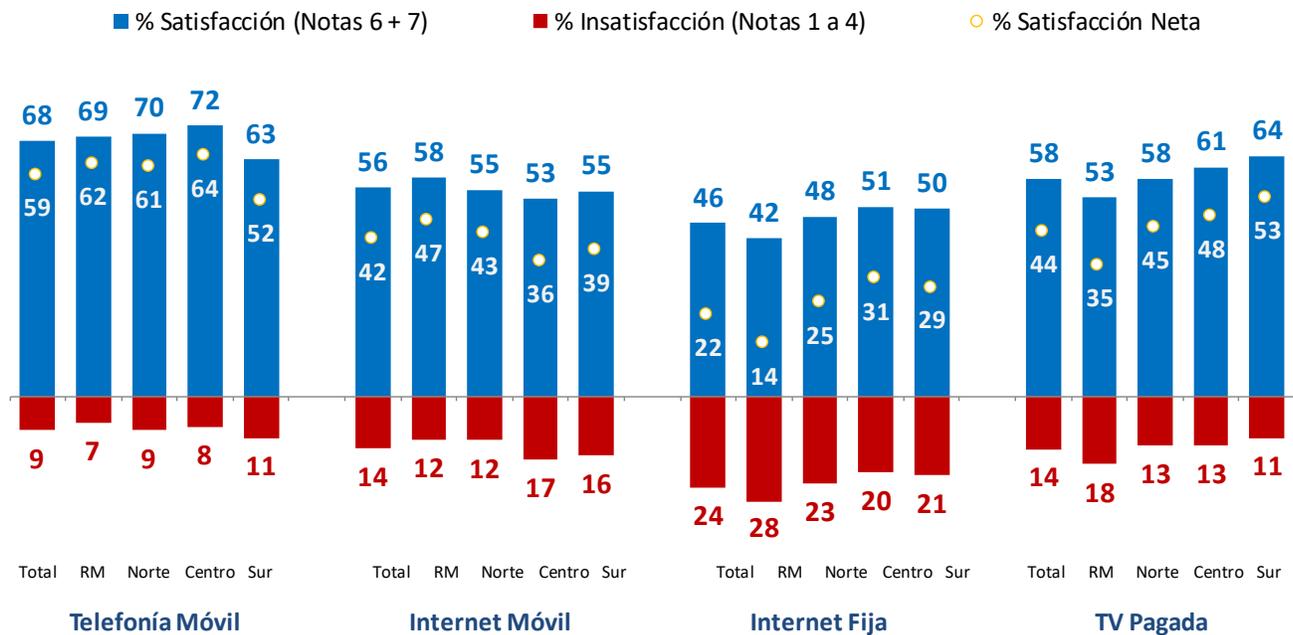
Gráfica 10. Satisfacción neta con servicios de telecomunicaciones – por zona, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



(\*) 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, XIV y XVI)

Por zona, la satisfacción neta solo el Sur es más bajo que el promedio en telecomunicaciones. Respecto del segundo semestre de 2017, la satisfacción neta mejora en 9 puntos en RM y 7 puntos en el Centro.

Gráfica 11. 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: Norte (I a III y XV), Centro (IV, V, VI y VII), Sur (VIII a XII, XIV y XVI)

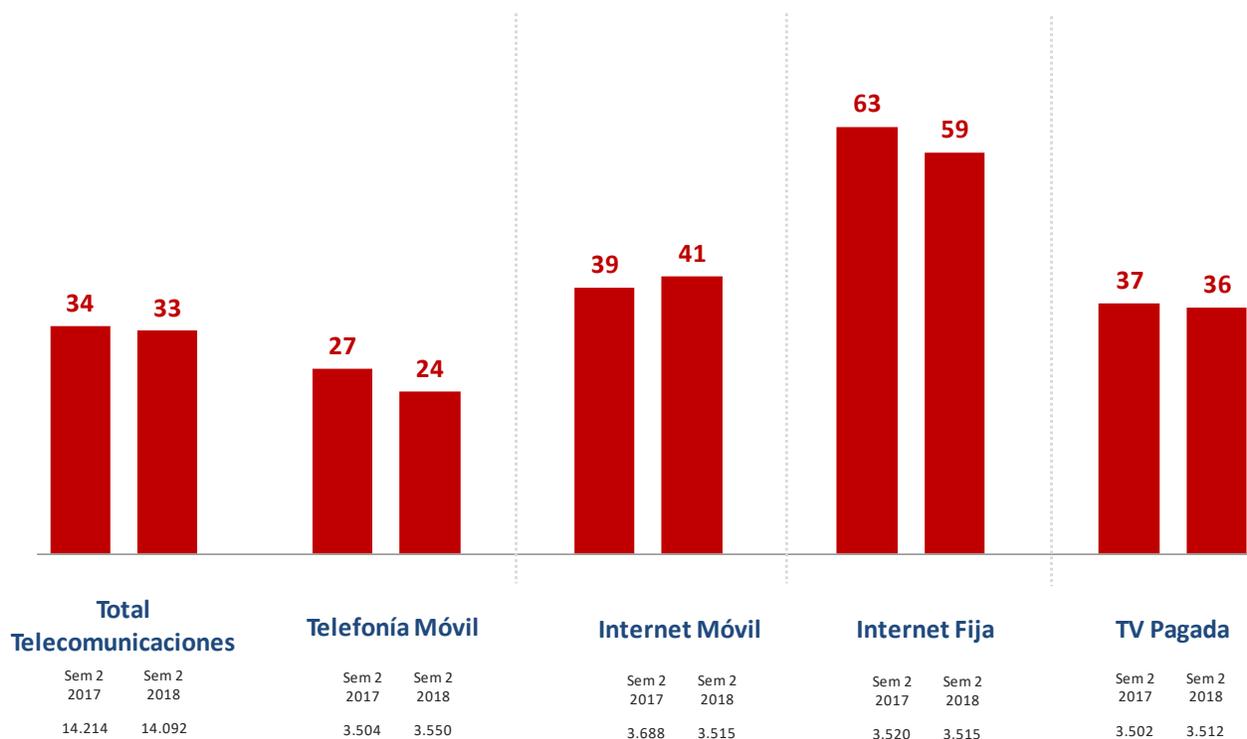
Por servicio, la satisfacción neta tiene variaciones por Zona<sup>2</sup>:

- Telefonía Móvil: en Zona Centro la satisfacción neta es de un 64% siendo la más alta, y 52% en Sur siendo la más baja.
- Internet Móvil: en RM la satisfacción neta es de un 47% siendo la más alta, y 36% en el Centro siendo la más baja.
- Internet Fija: En Zona Centro la satisfacción neta es la más alta (31%), mientras que RM obtiene 14% siendo la más baja.
- TV Pagada: Se identifica un 53% de satisfacción neta en Zona Sur obteniendo la mejor evaluación, mientras que en la RM se identifica un 35% siendo la más baja.

<sup>2</sup> Una versión comparativa a nivel de zona se presenta en el capítulo de cada servicio.

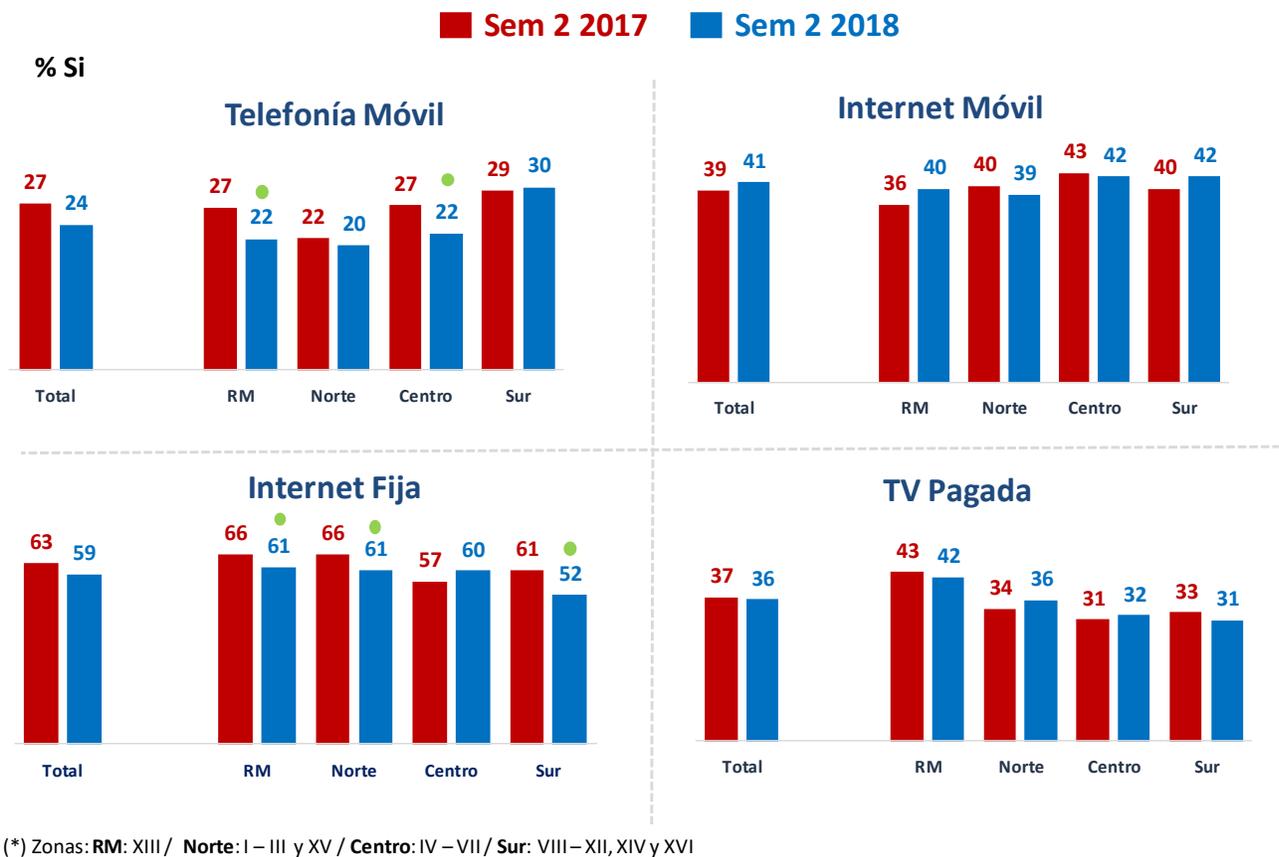
## 7.2. Problemas, Reclamos y Resolución

Gráfica 12. Tasa de Problemas con servicios de telecomunicaciones – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



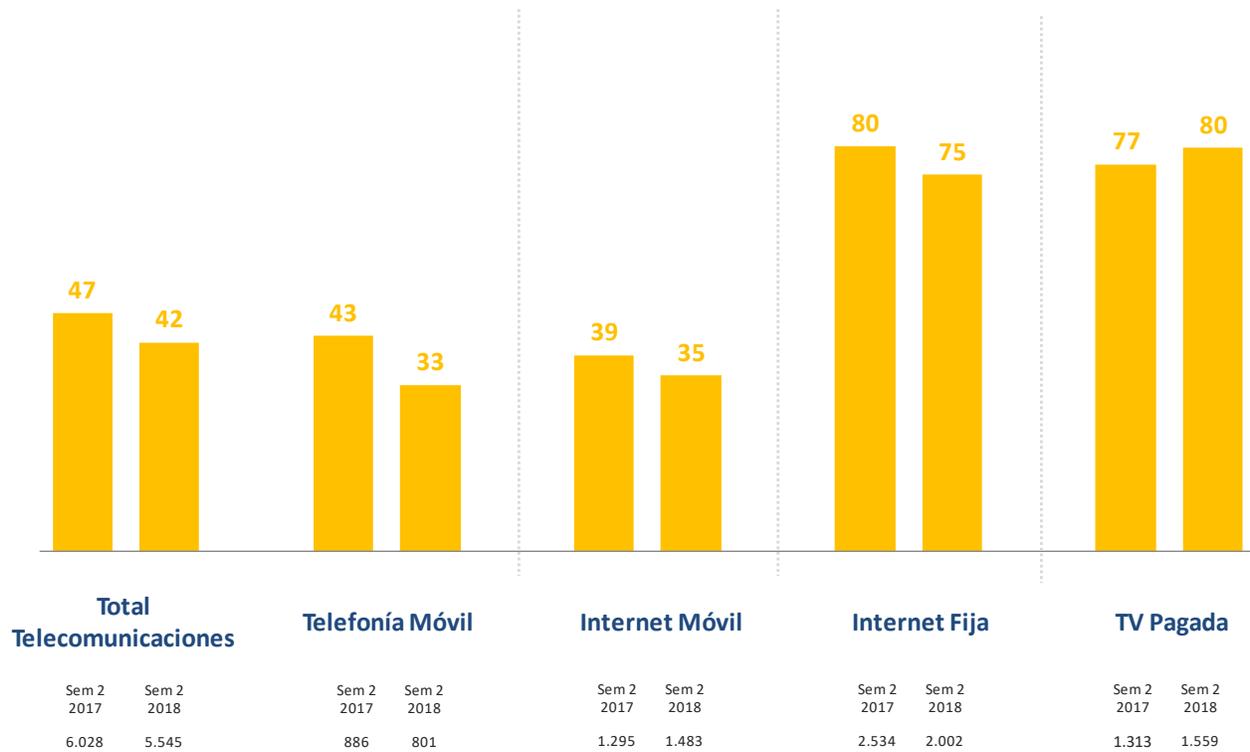
Internet Fija se mantiene como el servicio que cuenta con una tasa de problemas más alta entre los servicios evaluados (59%) y Telefonía Móvil el más bajo (24%).

Gráfica 13. Tasa de Problemas por Zona con servicios de telecomunicaciones – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



En Telefonía Móvil la tasa de problemas más alta es en las zonas sur con un 30%, mientras que la tasa más baja se identifica en el Norte con un 20%. En el caso de Internet Móvil, la tasa de problemas más alta es en el centro y sur (42%), mientras que Norte tiene una tasa de 39%. Internet Fija por su parte, presenta la tasa más alta de problemas en la zona norte y RM (61%) y la más baja en la zona Sur (52%). En TV Pagada la tasa de problemas más alta es en RM (42%), mientras que la zona sur presenta la tasa de problemas más baja (31%). En Telefonía Móvil se identifica una caída de 5 puntos en el centro y RM, en Internet Móvil no se identifican variaciones relevantes en todas las zonas, en Internet Fija se identifica una caída de 5 puntos en RM y Norte y de 9 puntos en el sur, y en TV Pagada no se identifican mayores variaciones.

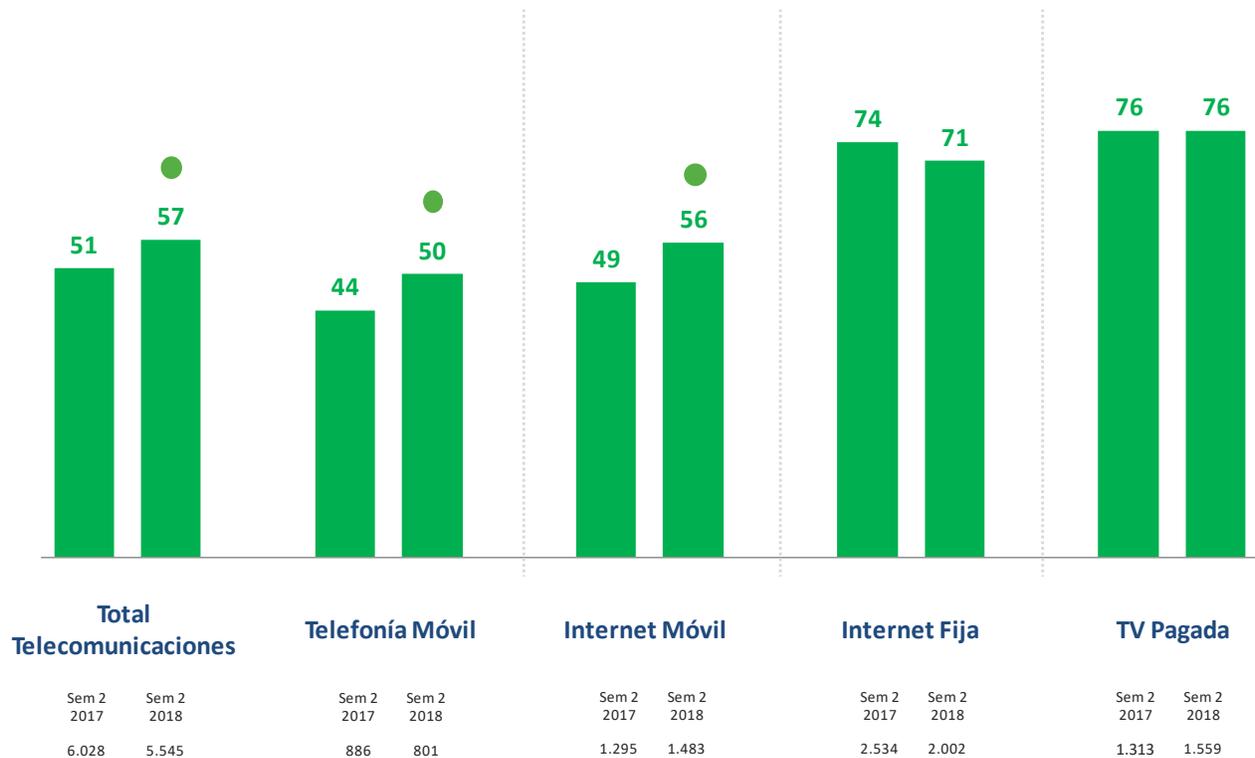
Gráfica 14. Tasa de reclamos con servicios de telecomunicaciones – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.



(\*) Base: Quiénes han tenido problemas

Respecto de la tasa de reclamos, el total de telecomunicaciones presenta un 42%, siendo TV Pagada el servicio que presenta la mayor tasa con un 80% de reclamos y Telefonía Móvil la más baja (33%). Respecto del segundo semestre 2017, por servicio se identifica una baja en general, con excepción de TV Pagada.

Gráfica 15. Tasa de Resolución de problemas con servicios de telecomunicaciones – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.



(\*) Base: Quiénes han tenido problemas

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 (50%). Respecto de la medición anterior, solo los servicios móviles aumentan la tasa de resolución, siendo más significativo en internet móvil (+7%).

Gráfica 16. Cuadros comparativos de satisfacción neta por servicio, según si tuvo problemas o no y si fueron o no resueltos, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.

Telefonía Móvil	2do sem. 2017	2do sem. 2018
<b>Satisfacción Neta</b>		
Total	49%	59%
Sin problemas	70%	77%
Con problemas	-6%	4%
C/P resuelto	18%	28%
C/P no resuelto	-26%	-20%

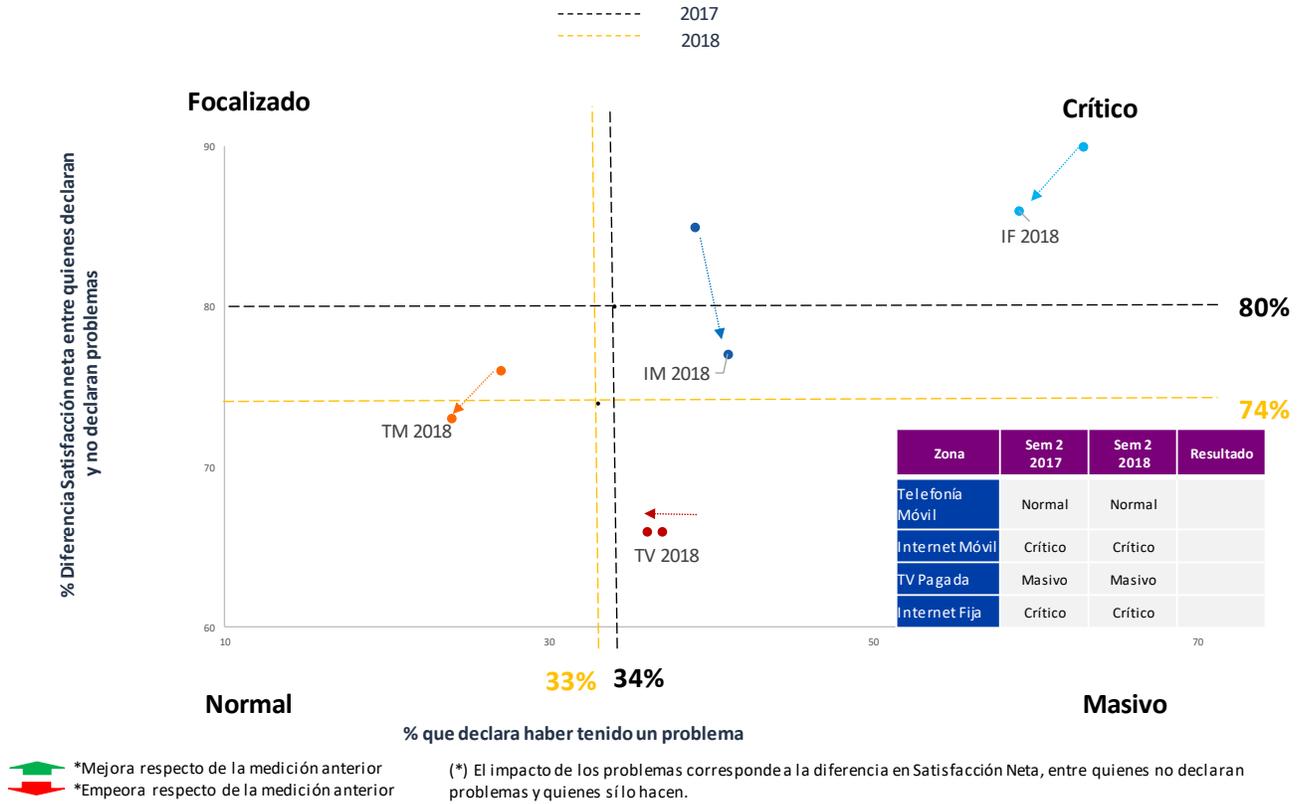
Internet Móvil	2do sem. 2017	2do sem. 2018
<b>Satisfacción Neta</b>		
Total	38%	42%
Sin problemas	71%	73%
Con problemas	-14%	-4%
C/P resuelto	10%	18%
C/P no resuelto	-38%	-31%

Internet Fija	2do sem. 2017	2do sem. 2018
<b>Satisfacción Neta</b>		
Total	15%	22%
Sin problemas	72%	73%
Con problemas	-18%	-13%
C/P resuelto	-4%	4%
C/P no resuelto	-59%	-55%

TV Pagada	2do sem. 2017	2do sem. 2018
<b>Satisfacción Neta</b>		
Total	47%	44%
Sin problemas	71%	68%
Con problemas	5%	2%
C/P resuelto	18%	14%
C/P no resuelto	-35%	-38%

Se observa un fuerte impacto de los problemas que presentan los usuarios, principalmente de Internet (fijo y móvil), donde dicho indicador en estos servicios es negativo. Finalmente, Internet Fija es el servicio en donde se identifica el impacto más negativo entre quienes tienen problemas no resueltos.

Gráfica 17. Impacto problemas en la Satisfacción por Servicio, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



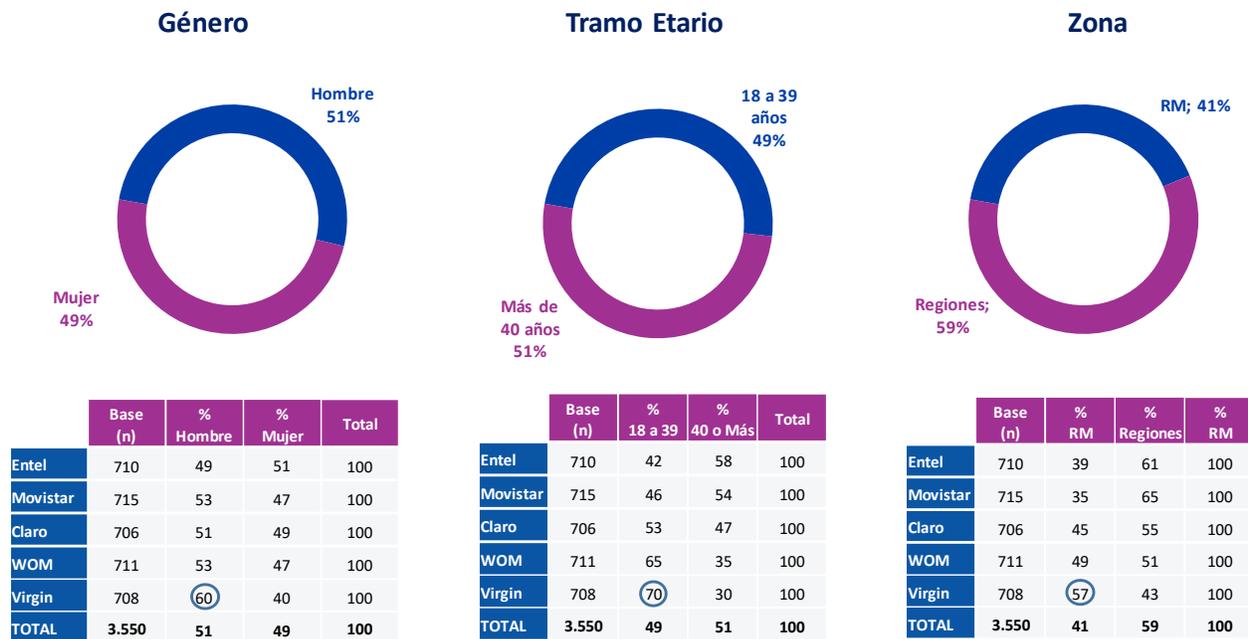
- TM: se mantiene en el mismo cuadrante.
- IM: se mantiene en el mismo cuadrante
- IF: no se visualizan cambios.
- TV: no se visualizan cambios.

## 8. Resultados por servicio

### 8.1. Telefonía Móvil

#### 8.1.1. Perfil de los entrevistados

Gráfica 18. Características demográficas de usuarios de Telefonía Móvil

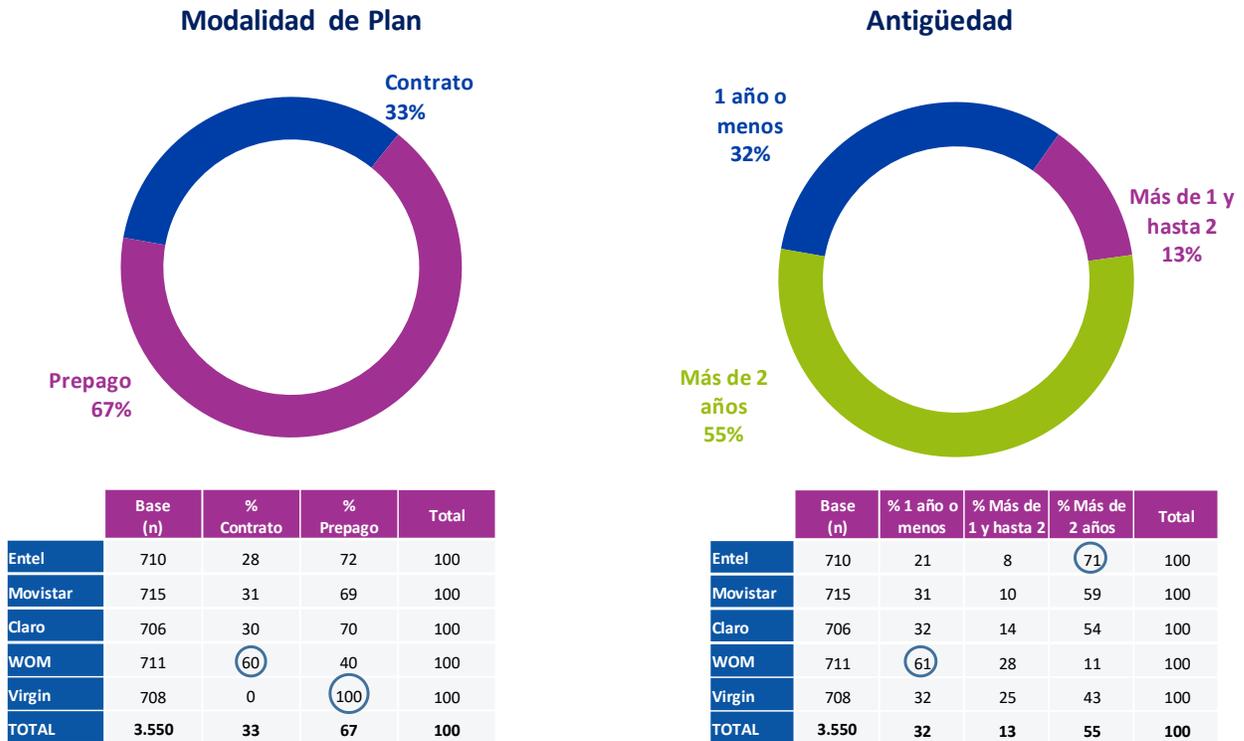


\* Caracterización de la Muestra con datos ponderados y expresado en porcentaje.

En la composición de la muestra la variable genero se distribuye en un 51% de hombres y 49% de mujeres. A su vez, los usuarios con edades que fluctúan entre los 40 años o más es levemente mayor (51%) que los usuarios entre 18 y 39 años (49%). La composición demográfica presenta una proporción mayor en regiones respecto a la Región Metropolitana.

Al igual que en mediciones anteriores, en Telefonía Móvil se entrevistaron usuarios de Entel, Movistar, Claro, Wom y Virgin. Virgin es el proveedor de Telefonía Móvil que alcanza el mayor porcentaje de hombres (60%) respecto de mujeres (40%). 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 65% y 70%, respectivamente. Sobre la ubicación geográfica, los usuarios de Virgin tienen una mayor presencia en la Región Metropolitana (57%), a diferencia de las otras compañías.

Gráfica 19. Características del servicio Telefonía Móvil



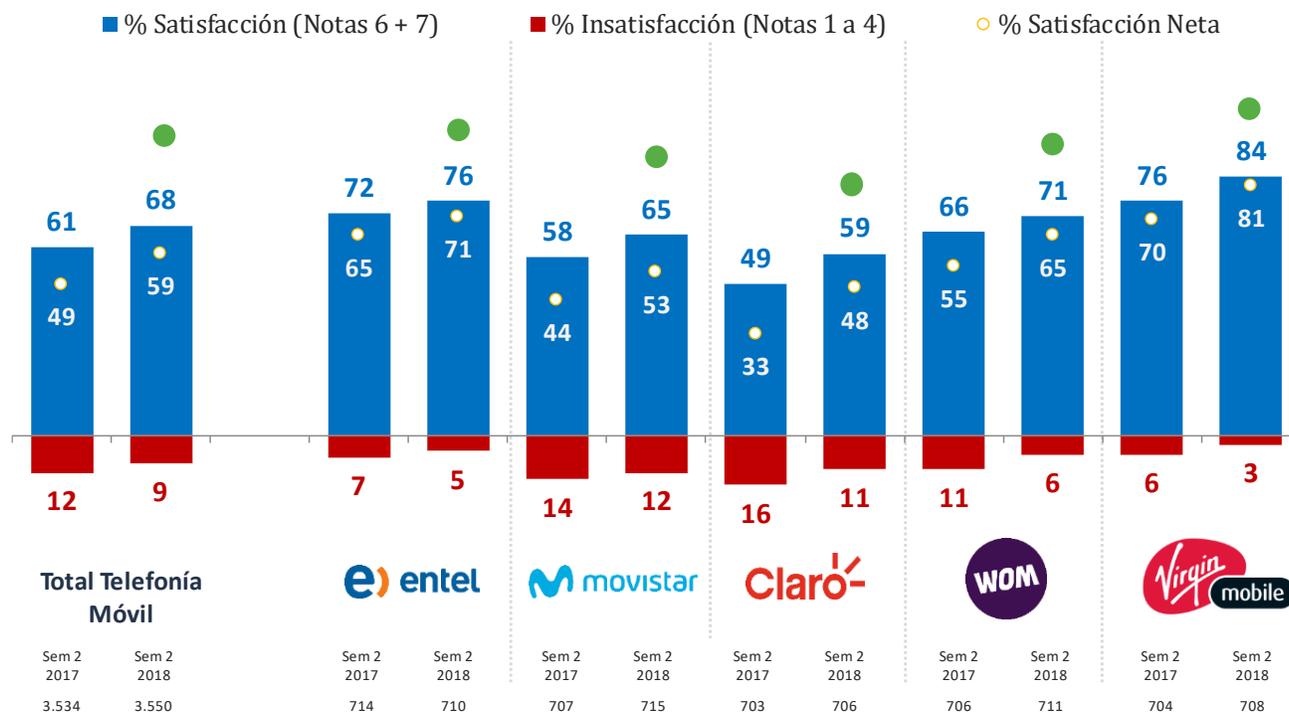
\* Virgin solo presta servicios prepago.

Los usuarios de Telefonía Móvil en su mayoría utilizan el Prepago, con un 67%. Wom destaca por tener un porcentaje mayor de usuarios contrato (60%) respecto a las otras compañías, mientras que Virgin sólo está presente en la modalidad prepago. Respecto de la antigüedad de los usuarios en la compañía, un 55% declara estar en la compañía más de 2 años y un 32% un año o menos. Wom destaca por tener en su mayoría usuarios de un año o menos (61%) y Entel por tener clientes con más de 2 años (71%).

### 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)?”.

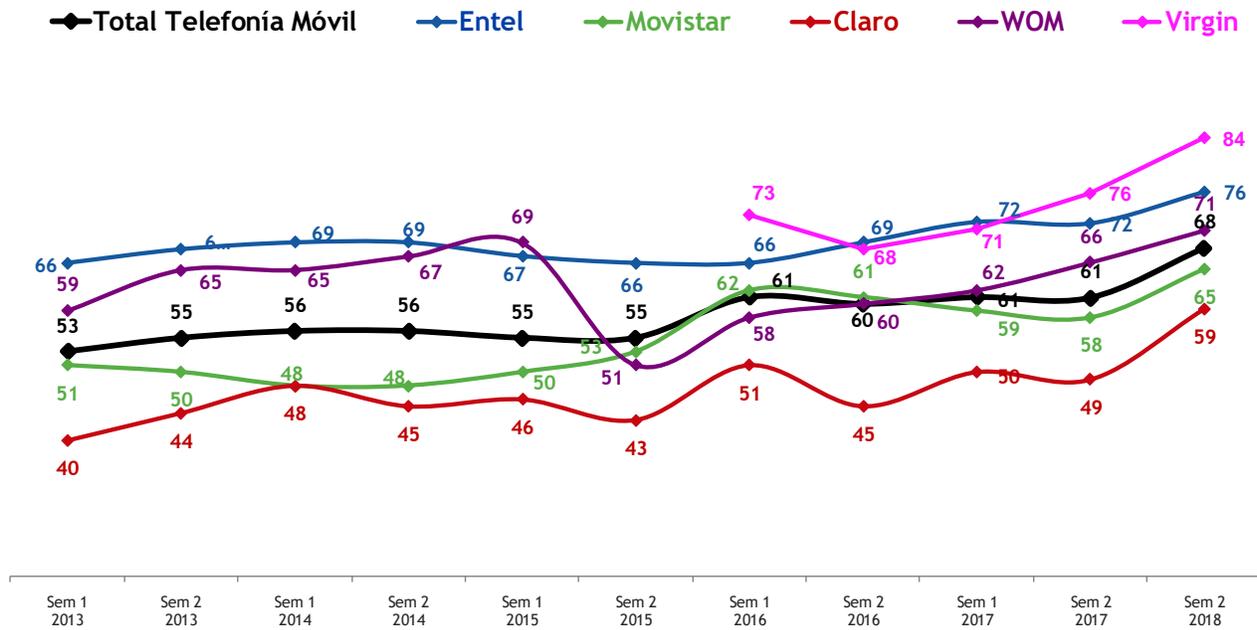
Gráfica 20. Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



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

En la medición de 2018, el nivel de satisfacción con Telefonía Móvil alcanza un 59% de satisfacción neta, 10 puntos más que en la medición anterior. Por compañía, vemos que Virgin presenta la satisfacción neta más alta (81%), seguido de Entel (71%). Claro es la compañía que presenta la satisfacción neta más baja, con un 48%. Todas las compañías tienen alzas en el indicador de satisfacción neta.

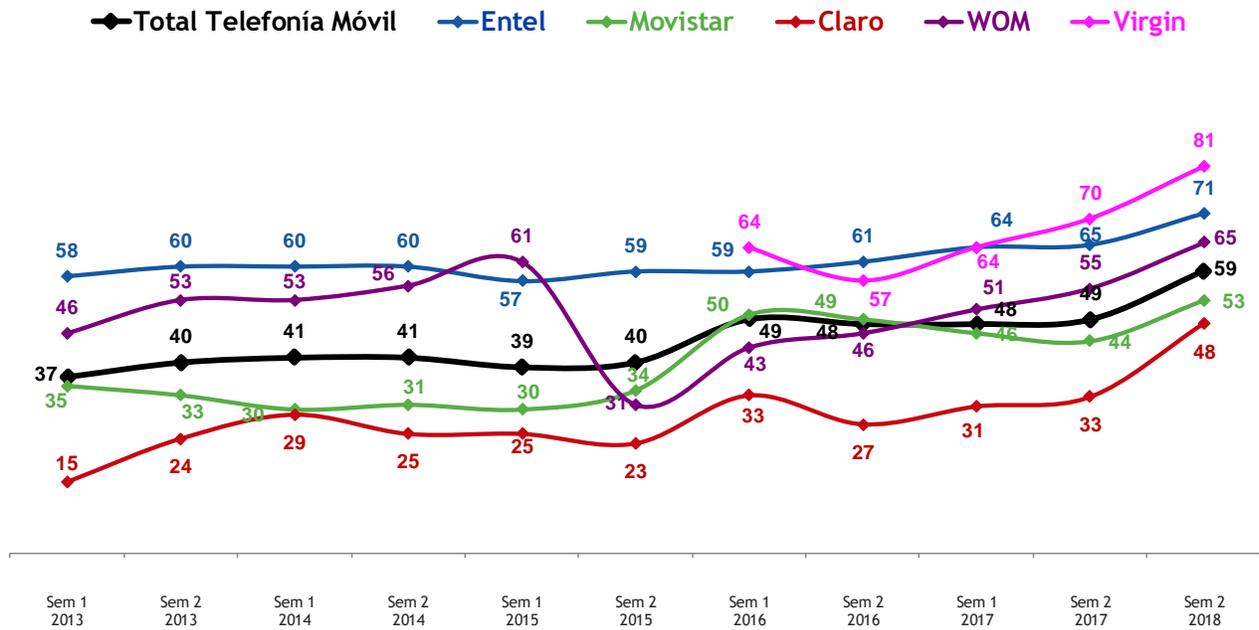
Gráfica 21. Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil – Evolutivo



\* Virgin solo presta servicios prepago.

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.

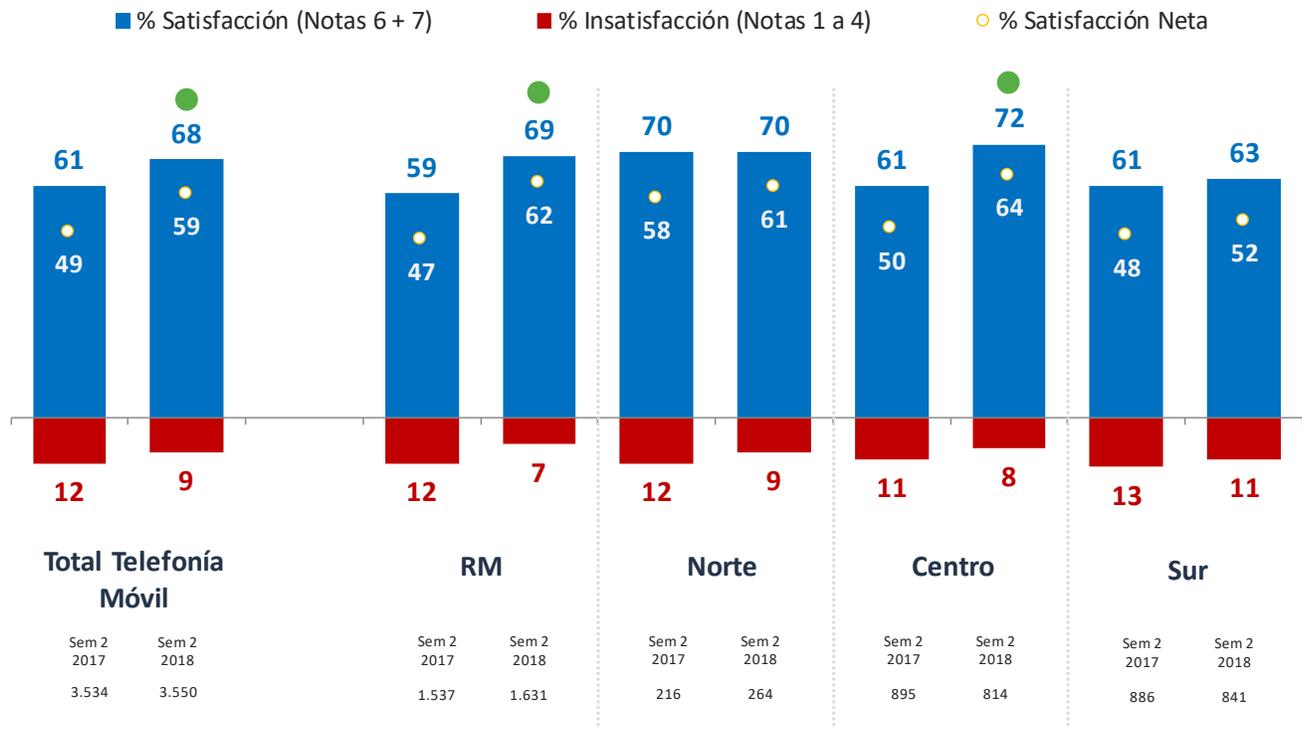
Gráfica 22. Satisfacción Neta con empresas de Telefonía Móvil – Evolutivo



\* Virgin solo presta servicios prepago.

Sobre la satisfacción neta, Claro y Movistar se ubican bajo el promedio del servicio de Telefonía Móvil. Todas las empresas mejoran en este indicador.

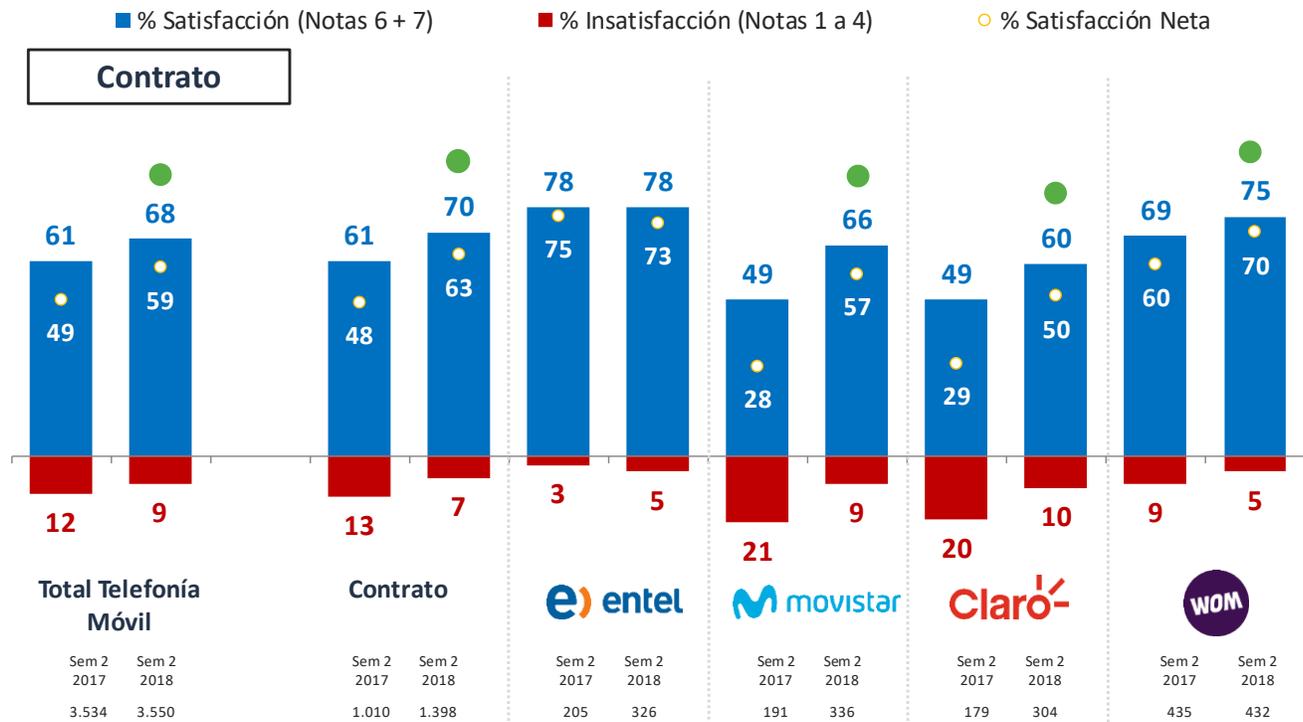
Gráfica 23. Satisfacción por zona con Telefonía Móvil – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



(\*) Zonas: RM: XIII / Norte: I – III y XV / Centro: IV – VII / Sur: VIII – XII, XIV y XVI  
 (\*\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción “5” o “No sabe”.

El Centro es la zona con mejor satisfacción neta y el Sur con la más baja. RM y el Centro presentan mejoras relevantes respecto de la medición anterior.

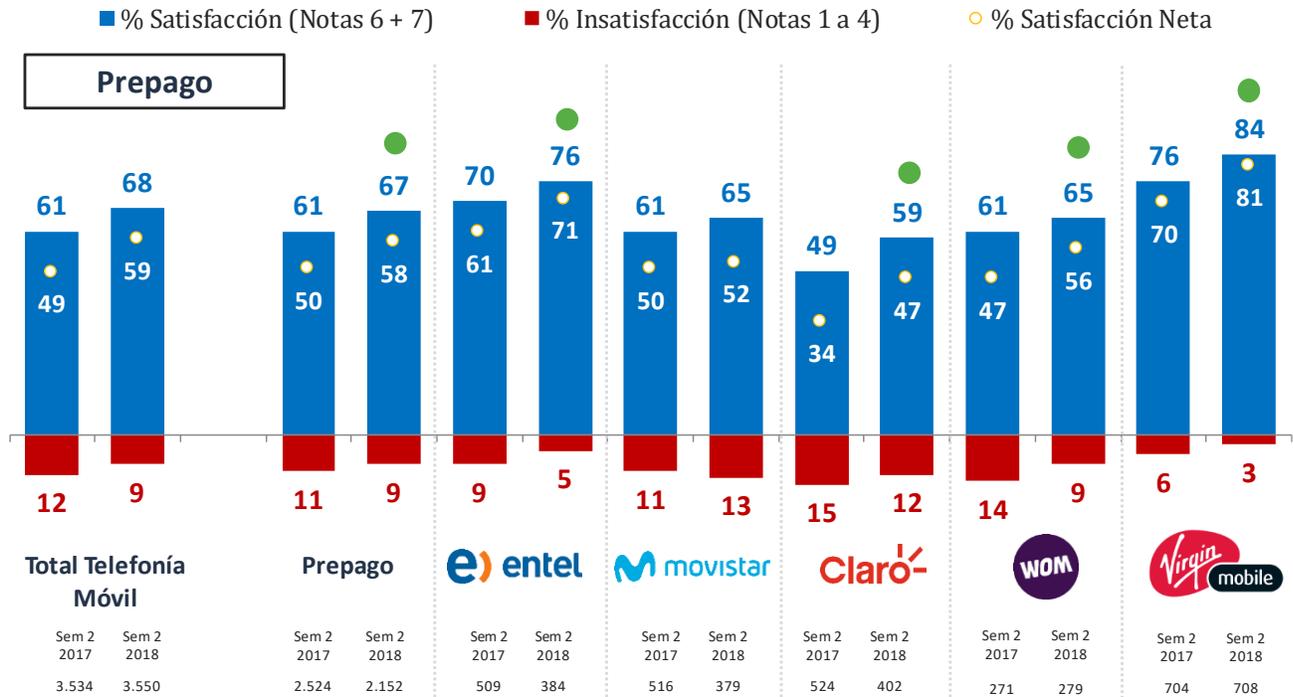
Gráfica 24. Satisfacción con Telefonía Móvil, por tipo de Plan – Contrato 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



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

Respecto de la medición anterior, la satisfacción neta entre los usuarios con contrato mejora en 15 puntos, siendo Entel la compañía con la satisfacción neta más alta (73%) mientras Claro es la compañía con la satisfacción neta más baja con un 50%. Movistar (+29) y Claro (+21) mejoran en este indicador de manera significativa.

Gráfica 25. Satisfacción con Telefonía Móvil, por tipo de Plan – Prepago 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



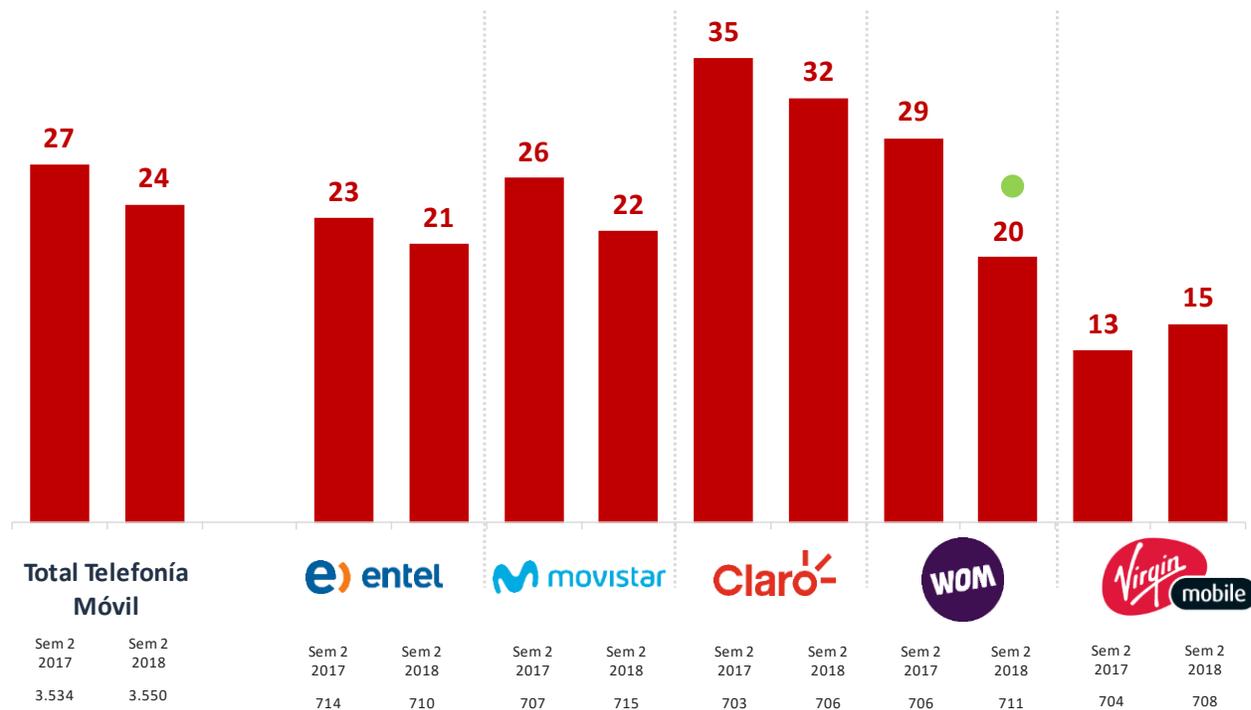
(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".  
 (\*\*) Virgin solo presta servicios prepago.

Entre los usuarios de prepago, Virgin es la compañía con mejor satisfacción neta (81%) y Claro con la más baja (47%). Se identifica una mejora en los usuarios de prepago de todas las compañías.

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

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

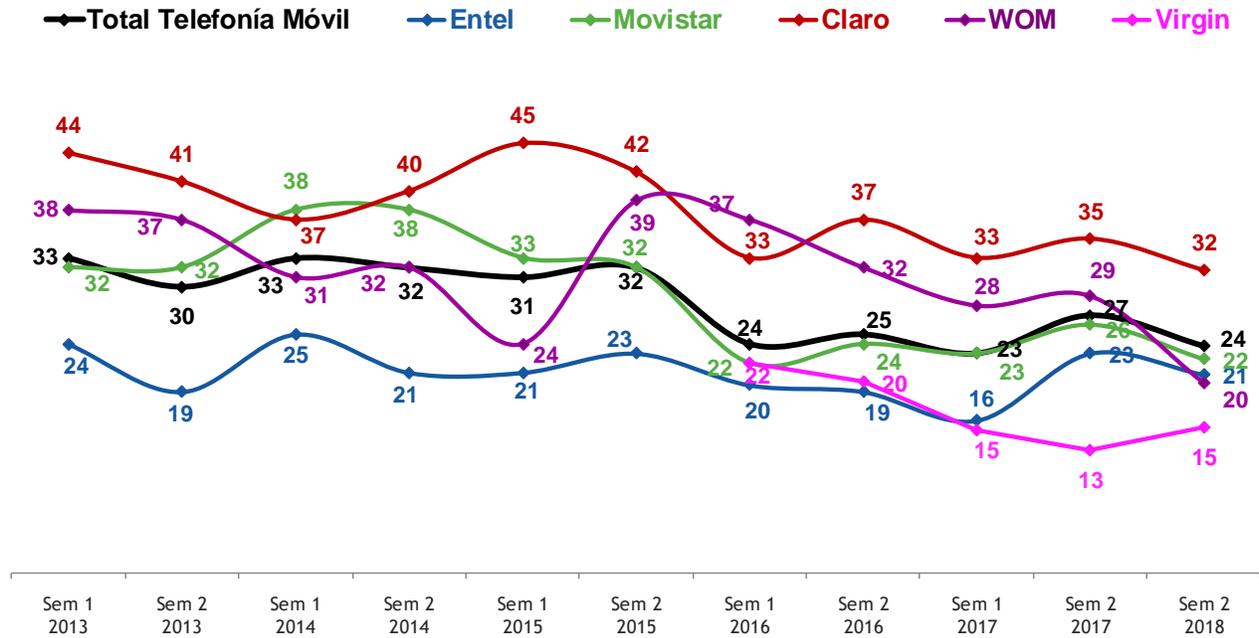
Gráfica 26. Tasa de problemas – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



\* Virgin solo presta servicios prepago

La tasa de problemas total es 24%. Claro presenta la tasa más alta con 32% de usuarios que declaran haber tenido algún problema en los últimos 6 meses. Wom baja 9 puntos menos que la última medición.

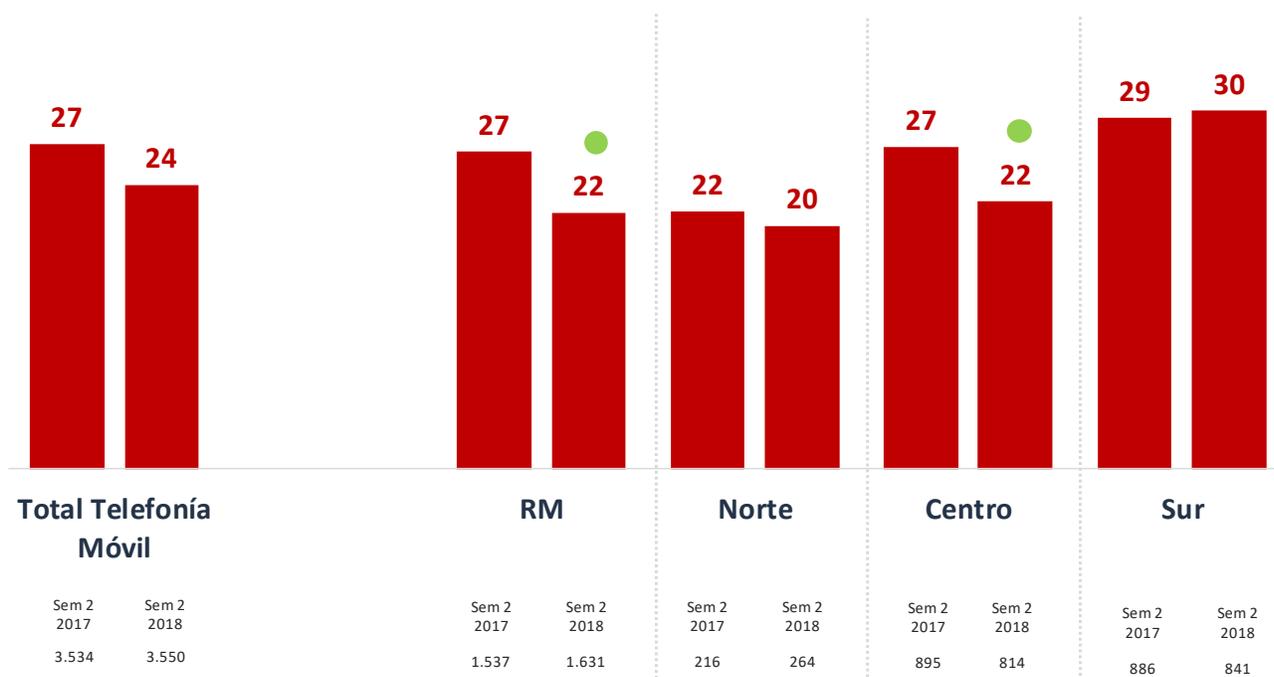
Gráfica 27. Tasa de problemas – Evolutivo



\* Virgin solo presta servicios prepago

Todas las empresas disminuyen la tasa de problemas, donde la caída más sostenida se identifica en WOM.

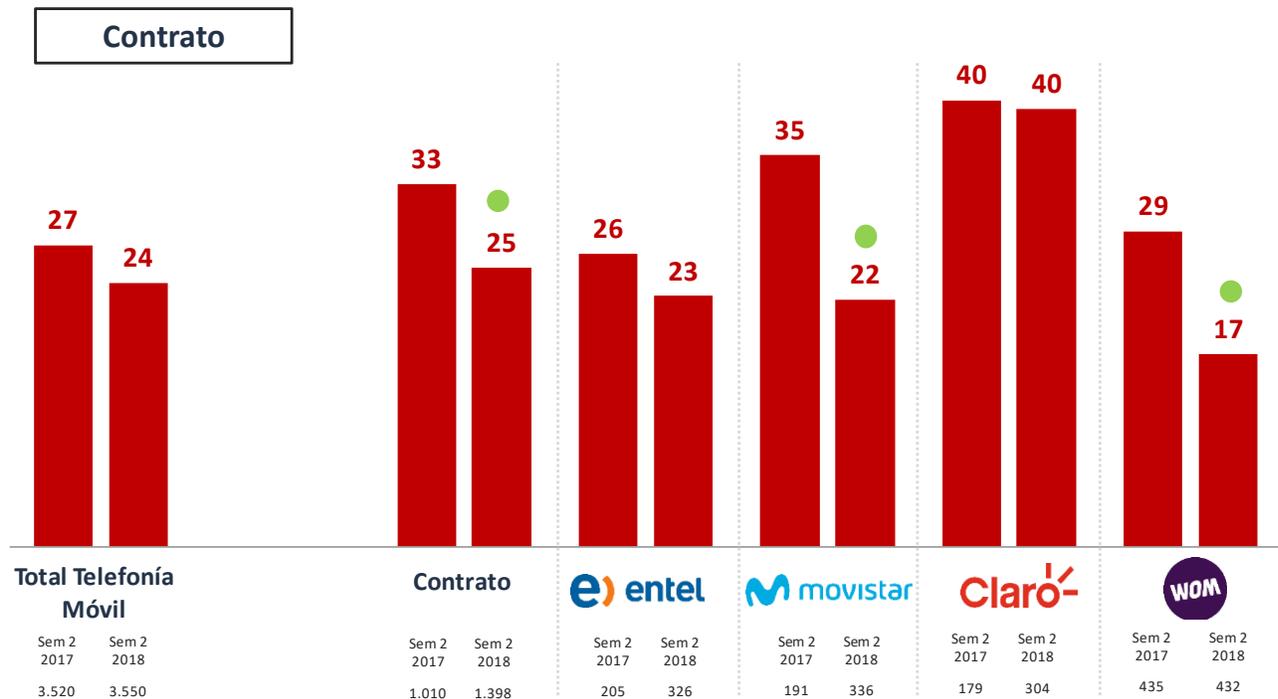
Gráfica 28. Tasa de problemas por Zona – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



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

Al desagregar los datos por Zona geográfica, en RM y Centro del país se observa una baja en la tasa de problemas. El sur es la zona con la tasa de problemas más alta (30%).

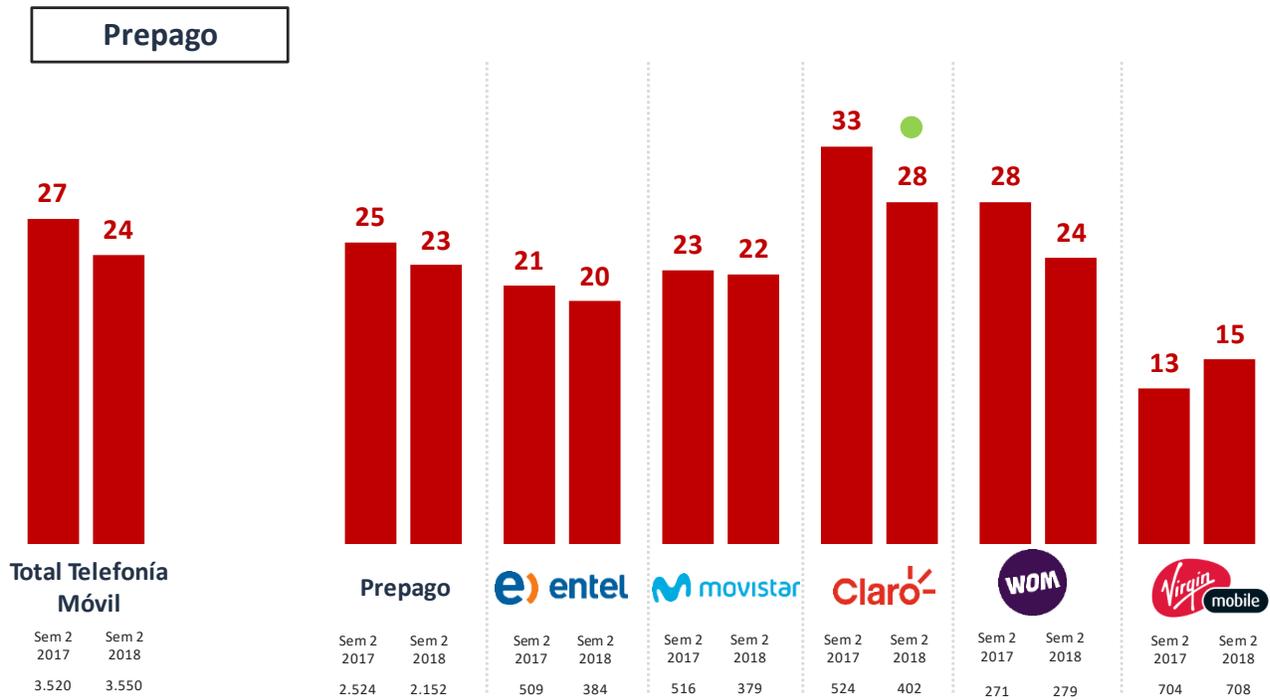
Gráfica 29. Tasa de problemas con servicio de Telefonía Móvil por tipo de plan – Contrato 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



\* Virgin solo presta servicios prepago

En relación con los usuarios con contrato, hubo una caída de 8 puntos en la tasa de problemas con el servicio de Telefonía Móvil. La tasa más alta la presenta Claro con un 40%. Movistar y Wom por su parte disminuyen 13 y 12 puntos respectivamente.

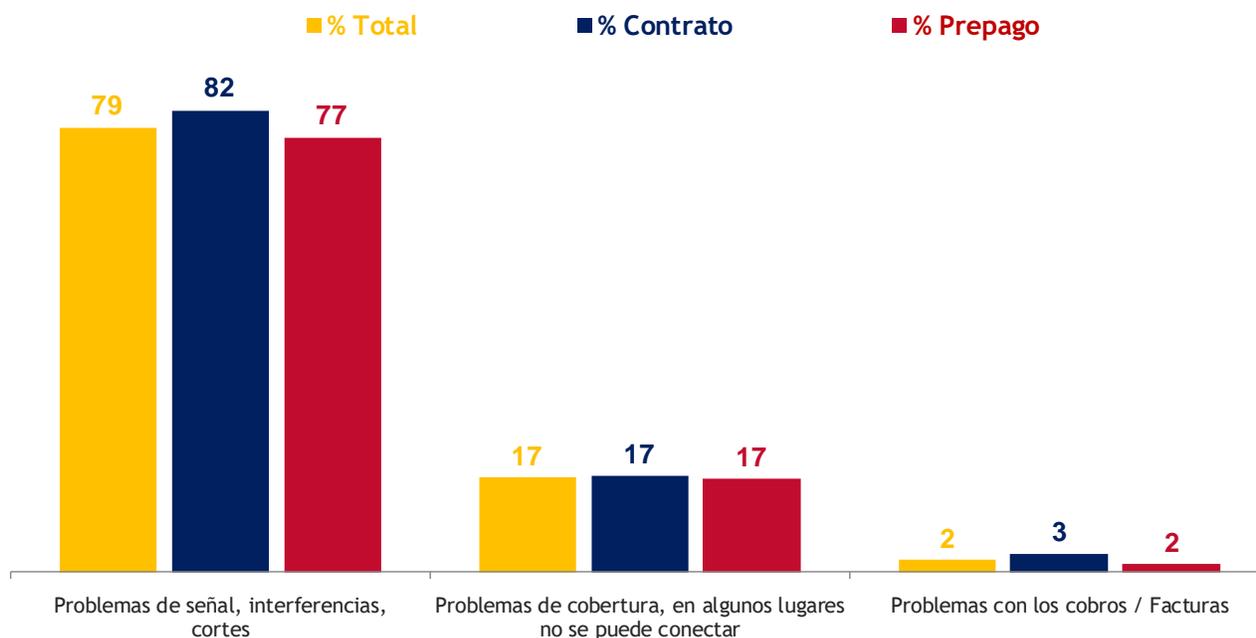
Gráfica 30. Tasa de problemas con servicio de Telefonía Móvil por tipo de plan – Prepago 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



\* Virgin solo presta servicios prepago

A nivel total, cae 2 puntos la tasa de problemas entre los usuarios de telefonía móvil con prepago. Claro continúa siendo la empresa con la tasa de problemas más alta (28%) y Virgin la más baja (15%). Disminuyen significativamente la tasa de problemas de usuarios prepago en Claro.

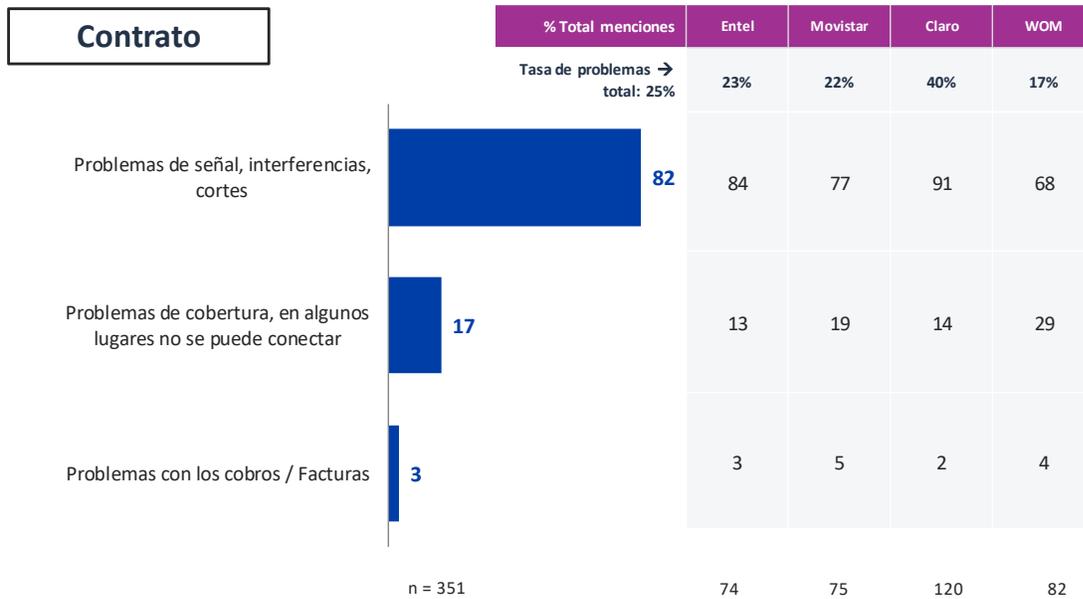
Gráfica 31. Tipo de problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (801)

En relación con los problemas con más menciones, destaca por sobre el resto aquellos vinculados a problemas de señal, con el 79% de total de menciones realizadas, seguido por problemas de cobertura, con un 17%. Según el tipo de plan, los clientes de contrato reportan un 3% más que los clientes de prepago sobre tener problemas de señal.

Gráfica 32. Tipo de problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Contrato



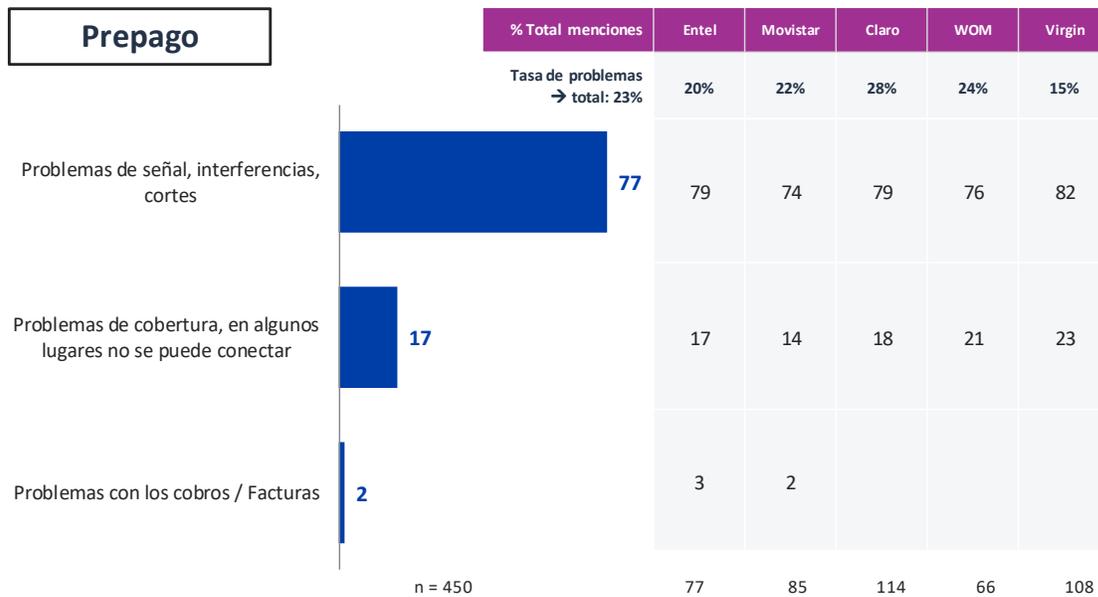
Casos: usuarios contrato que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (351).

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.

Al analizar el tipo de problemas por empresa entre los usuarios con contrato, destaca Claro con 91% de problemas de señal y Wom con 29% de problemas en cobertura.

Gráfica 33. Tipo de problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Prepago



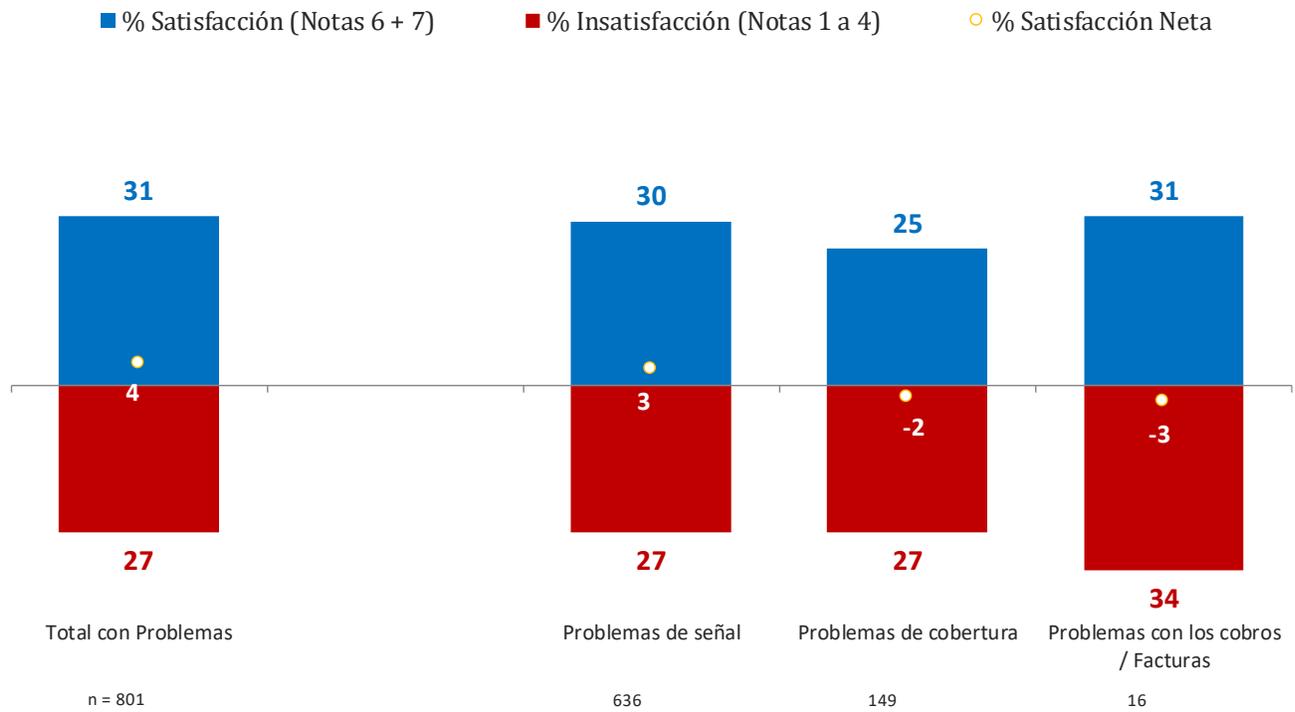
Casos: usuarios prepago que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (450).

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.

Entre los clientes prepago de Virgin los problemas de señal (82%) y cobertura (23%) son especialmente altos en comparación al resto de las compañías.

Gráfica 34. Tipo de problemas de Telefonía Móvil y Satisfacción con el servicio



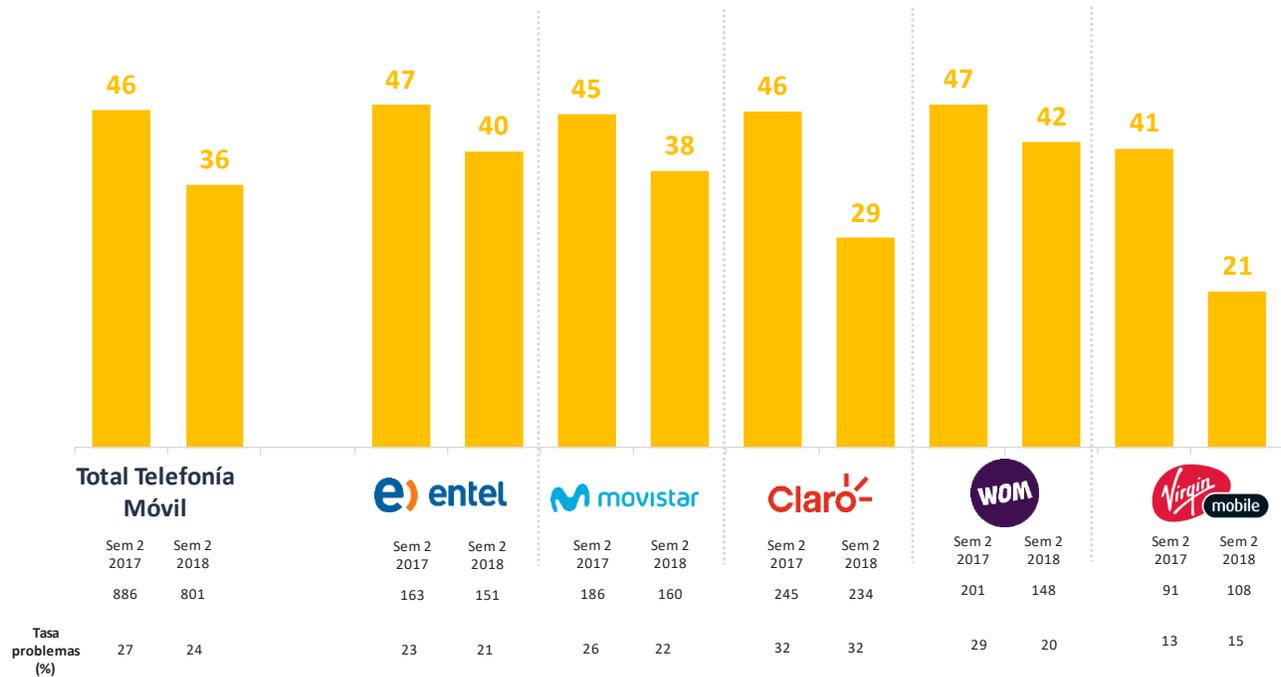
(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (801)

La satisfacción neta de los usuarios de Telefonía Móvil que han tenido problemas alcanza un 4%, donde aquellos vinculados a los problemas con cobros/factura son los que más impacto tienen en la satisfacción (-3% de satisfacción neta), aunque son los menos mencionados.

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

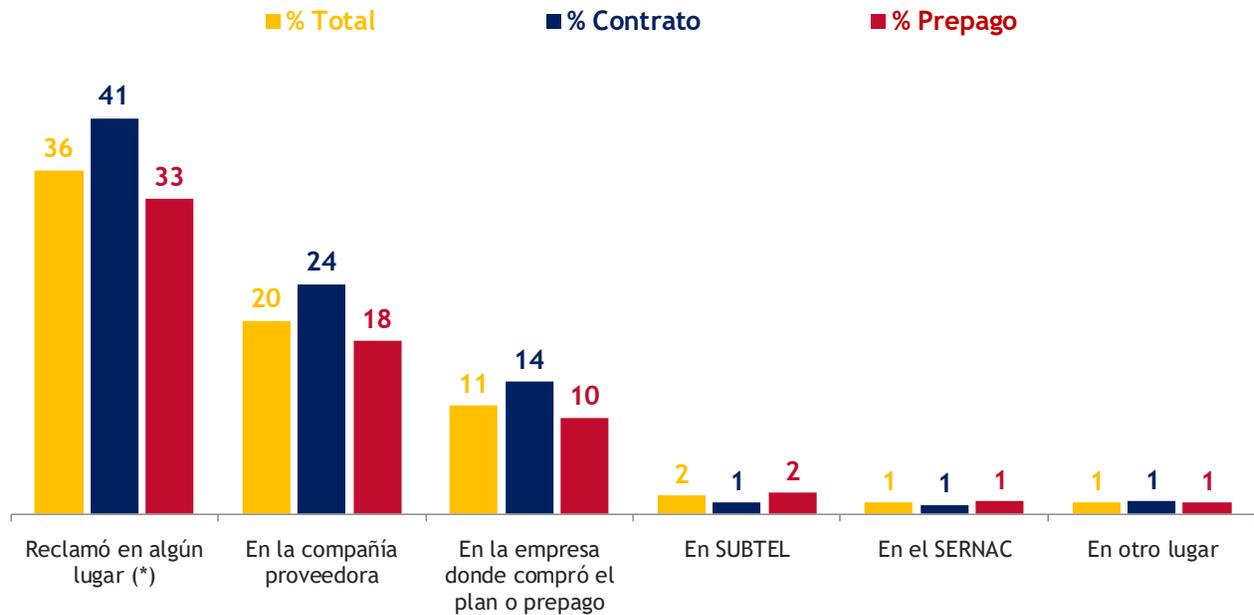
Gráfica 35. Tasa de reclamo – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



\* Virgin solo presta servicios prepago  
Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (801).

Entre quienes indican haber tenido un problema, un 36% declara haber reclamado, 10 puntos porcentuales menos que durante el segundo semestre de 2017. La compañía que presenta el nivel más bajo en su tasa de reclamo es Virgin (21%), y la más alta se identifica en Wom (42%). Todas las empresas disminuyen en este indicador respecto del segundo semestre de 2017.

Gráfica 36. Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Contrato y Prepago



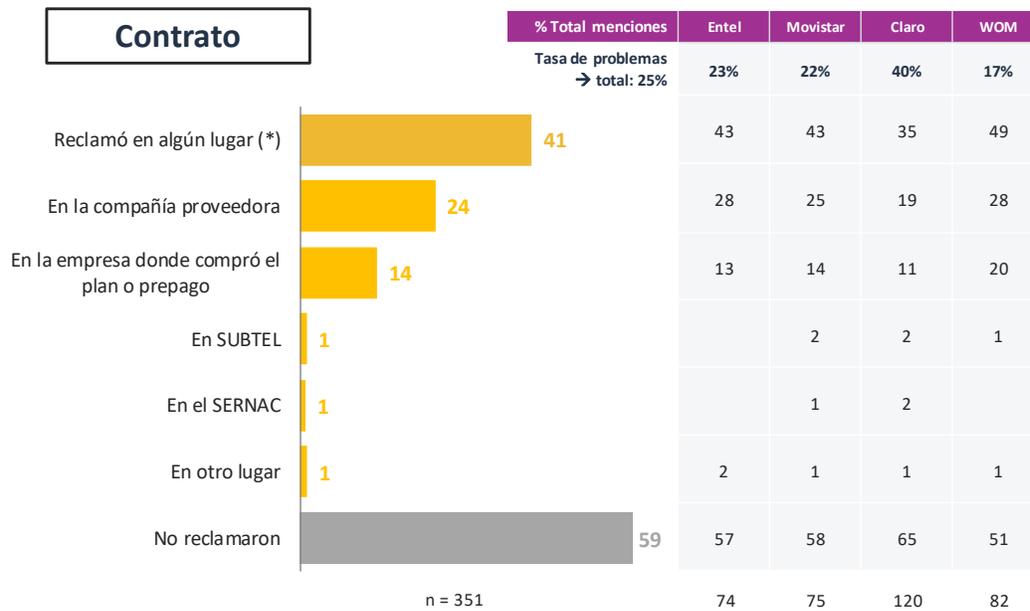
(\*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.

(\*\*) Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (801).

Los usuarios de contrato reclamaron en la compañía proveedora un 24%, un 6% más que los usuarios de prepago. A su vez, un 14% 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 10% en ese lugar.

Gráfica 37. Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Contrato



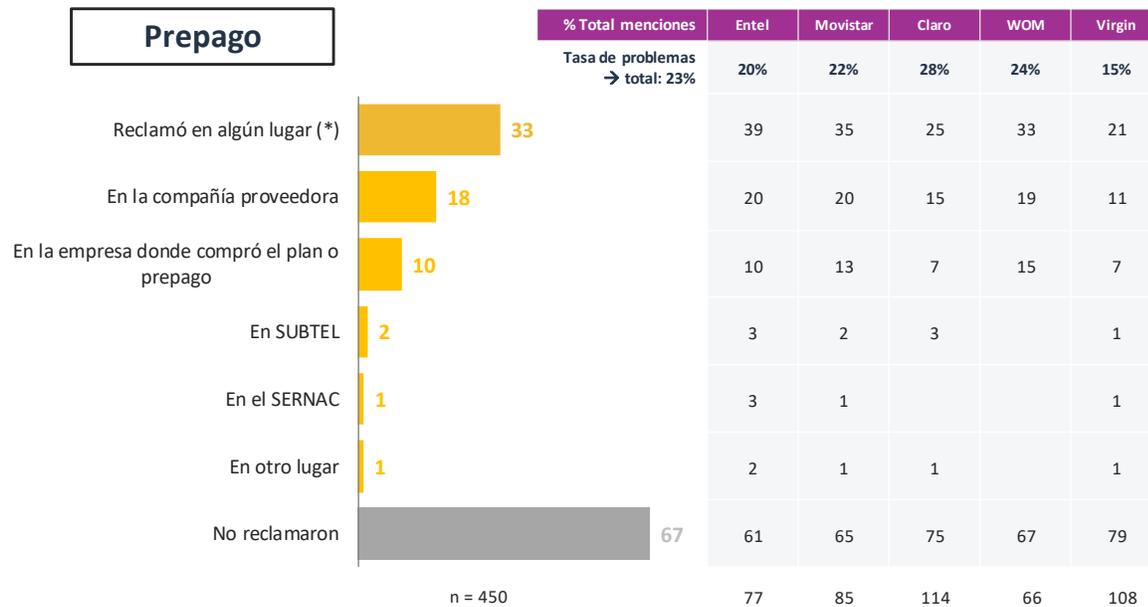
(\*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.

(\*\*) Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: usuarios contrato que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (351).

A nivel de compañía, WOM es la empresa que tiene la mayor tasa de reclamo entre sus usuarios con contrato, con un 49% de las menciones. Entre quienes realizaron sus reclamos a través de su compañía proveedora, la proporción es menor en Claro en comparación con el resto de las compañías (19%).

Gráfica 38. Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Prepago



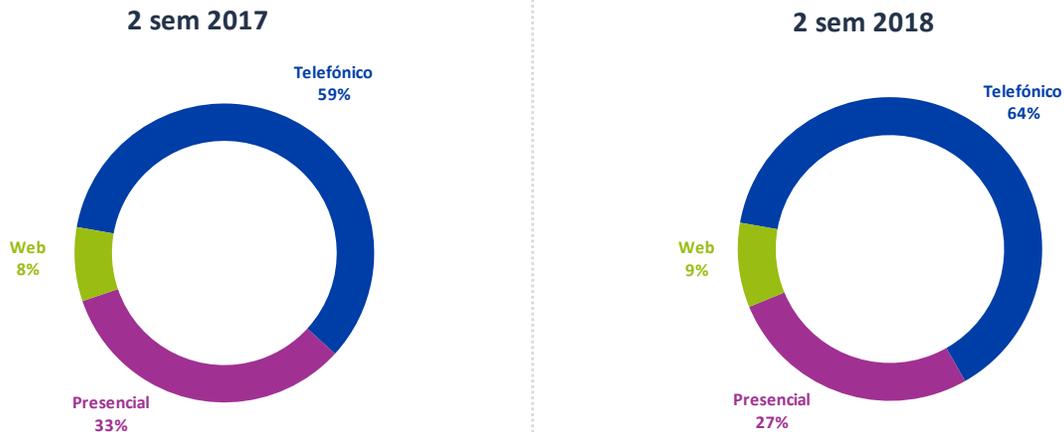
(\*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.  
 (\*\*) Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: usuarios prepago que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (450).

Los usuarios prepago de Entel son quienes declararon en mayor medida realizar reclamos (39%), en relación con el resto de las compañías.

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

Gráfica 39. Plataforma a través de la cual hizo el reclamo – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



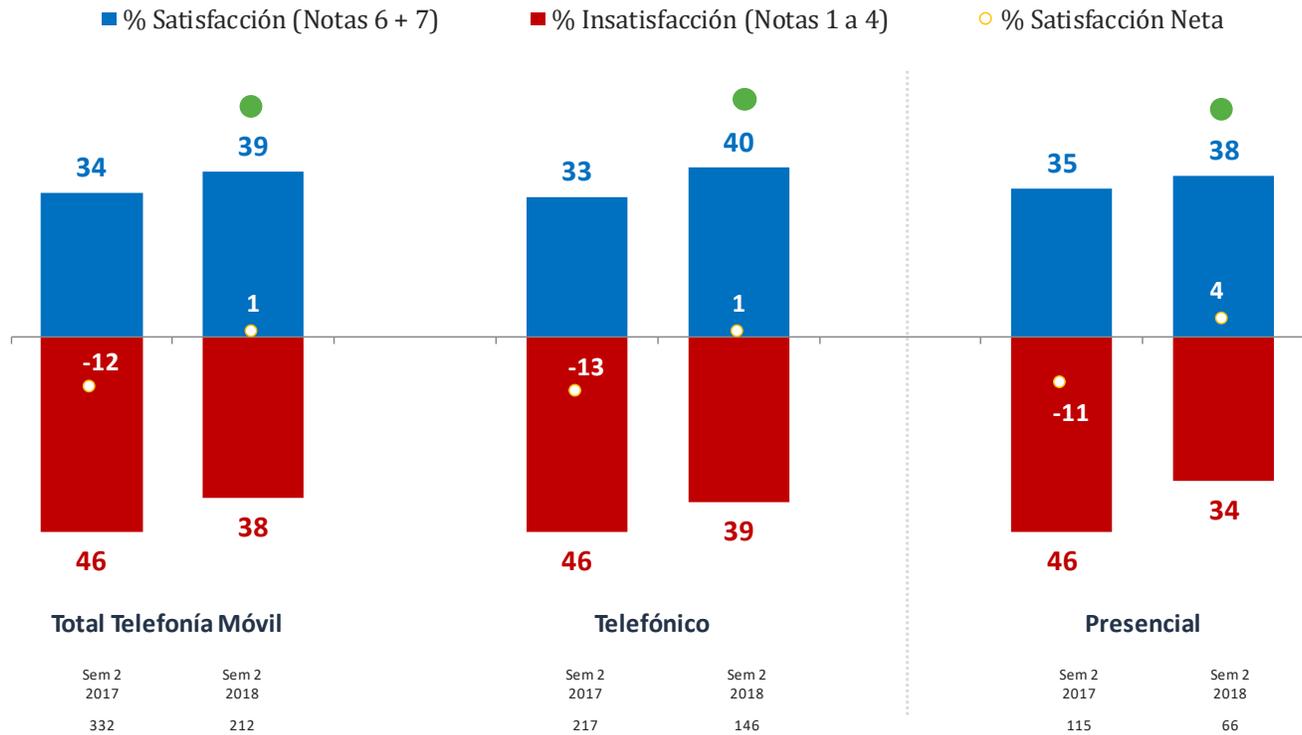
Casos: Usuarios que han reclamado a través de su compañía proveedora de Telefonía Móvil (N: 366)

Casos: Usuarios que han reclamado a través de su compañía proveedora de Telefonía Móvil (N: 245)

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 64% de las menciones, aumentando 5 puntos respecto del segundo semestre de 2017, mientras que el canal presencial cae seis puntos y la web se mantiene estable.

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

Gráfica 40. Satisfacción con la interposición de reclamos, por canal telefónico y empresa – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



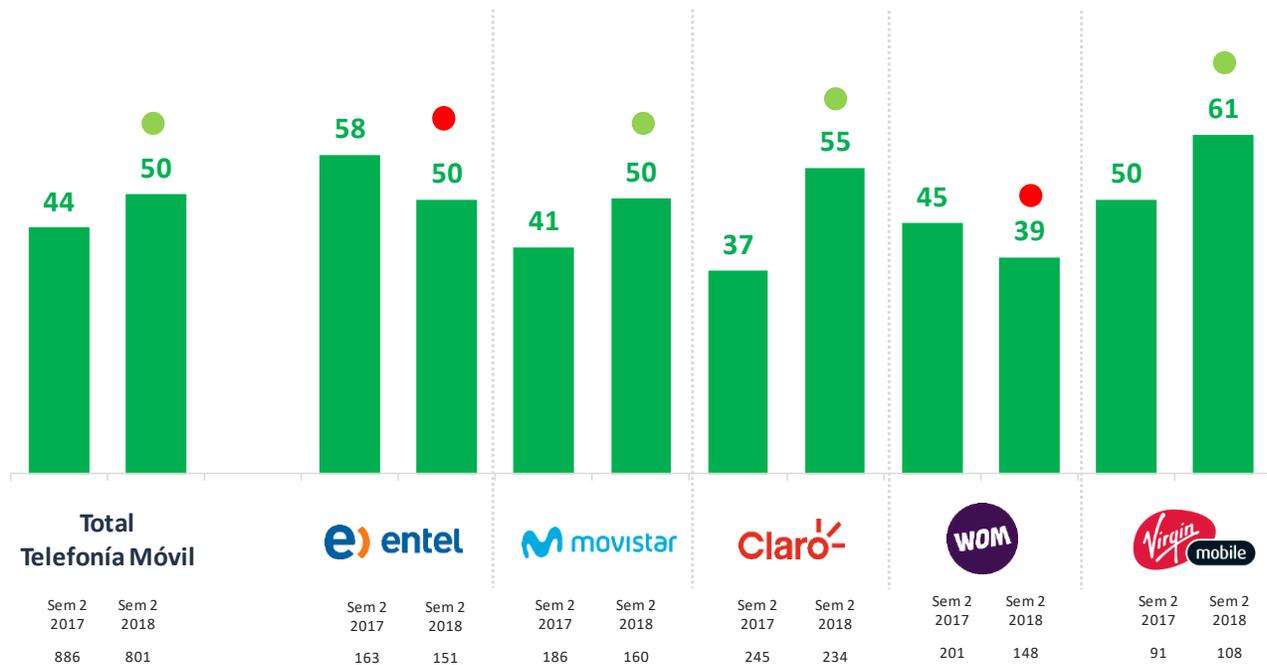
(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe."

Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Telefonía Móvil a través teléfono y presencial (N: 212)

Comparado con la medición anterior, mejora la satisfacción neta en relación con la interposición de reclamo pasando a tener un neto positivo en ambos canales, tanto telefónico como presencial.

¿Y su problema fue resuelto?

Gráfica 41. Tasa de resolución del problema – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018

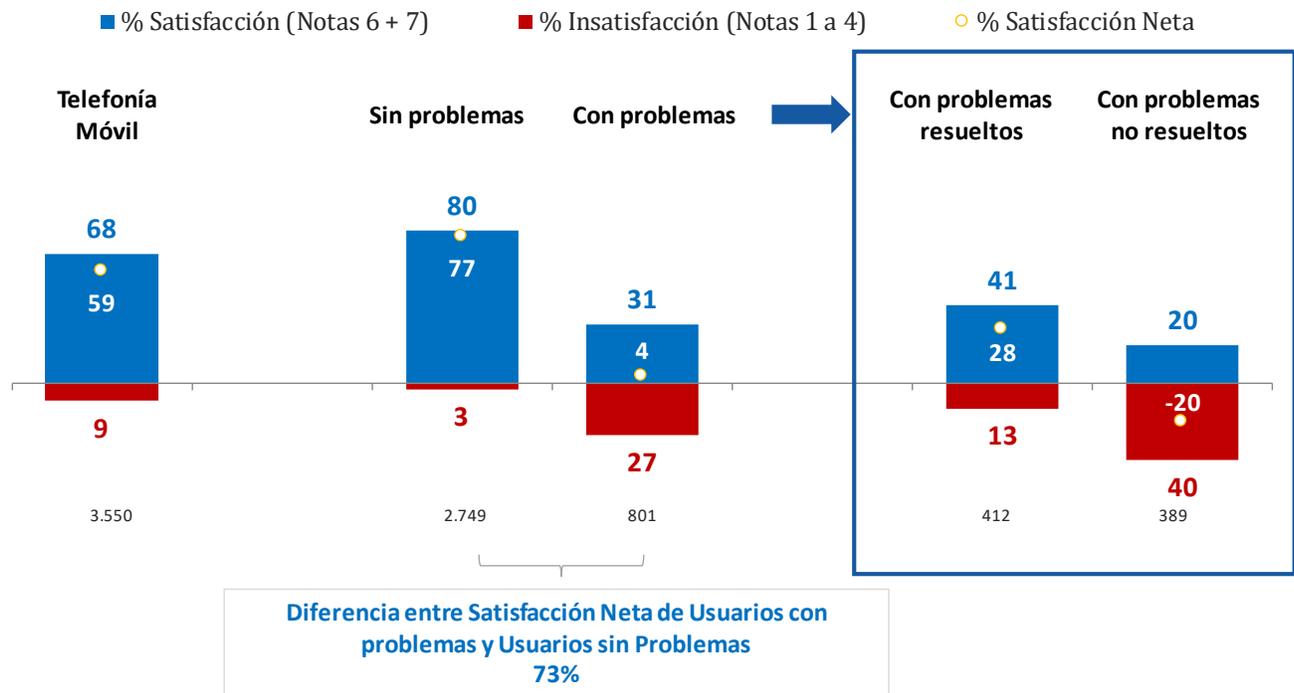


Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil (801).

\* Virgin solo presta servicios prepago

De los usuarios que tuvieron problemas con su servicio de Telefonía Móvil, un 50% declara que este fue resuelto, mejorando 6 puntos respecto de la medición anterior. Todas las empresas, con excepción de Wom y Entel, presentan mejoras significativas.

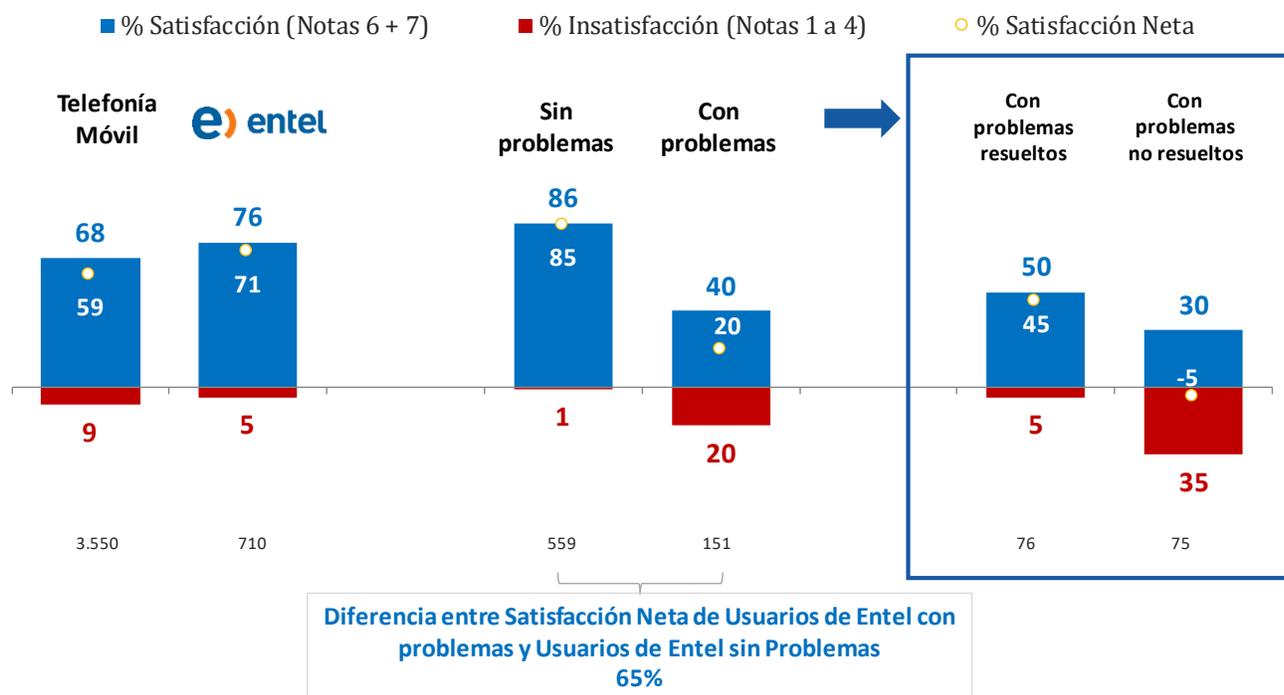
Gráfica 42. Satisfacción con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.



Casos: 3.550. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 73% en la satisfacción neta de los usuarios de Telefonía Móvil, lo que equivale a la diferencia en la 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.

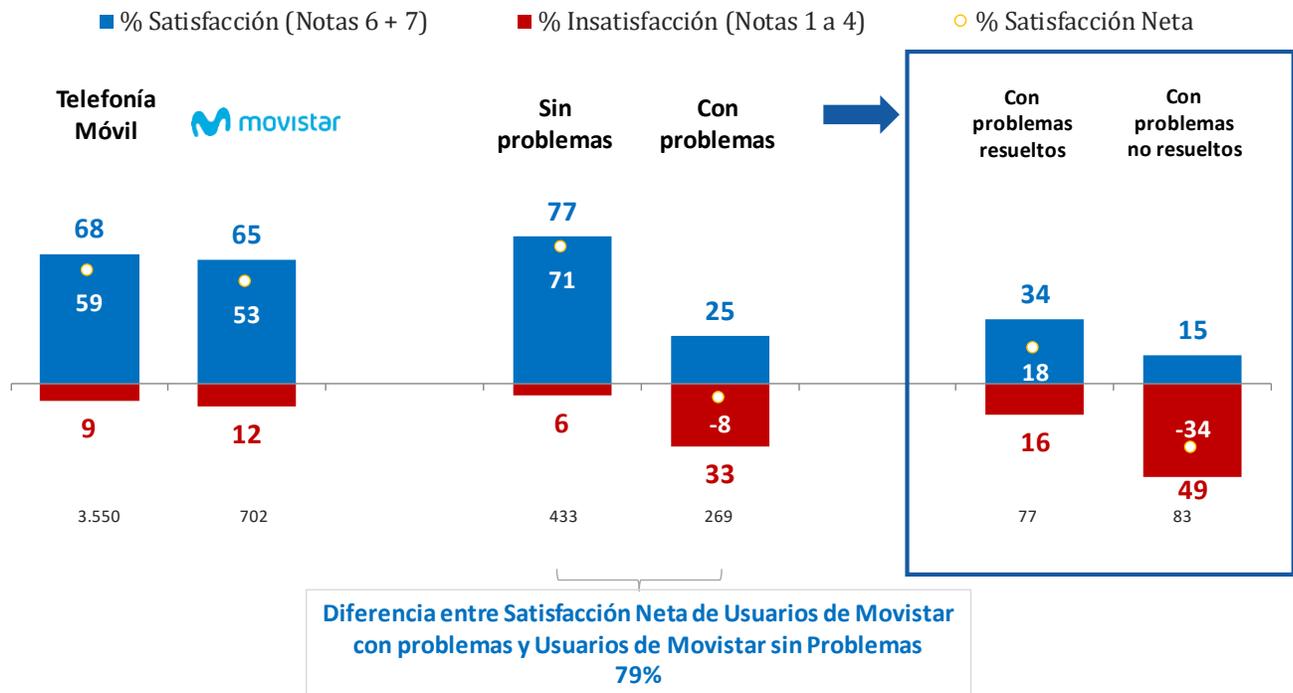
Gráfica 43. Satisfacción de usuarios de Entel con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.



Casos: 3.550. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 65% en la satisfacción neta de los usuarios de Entel, lo que equivale a la diferencia en la 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 50% 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.

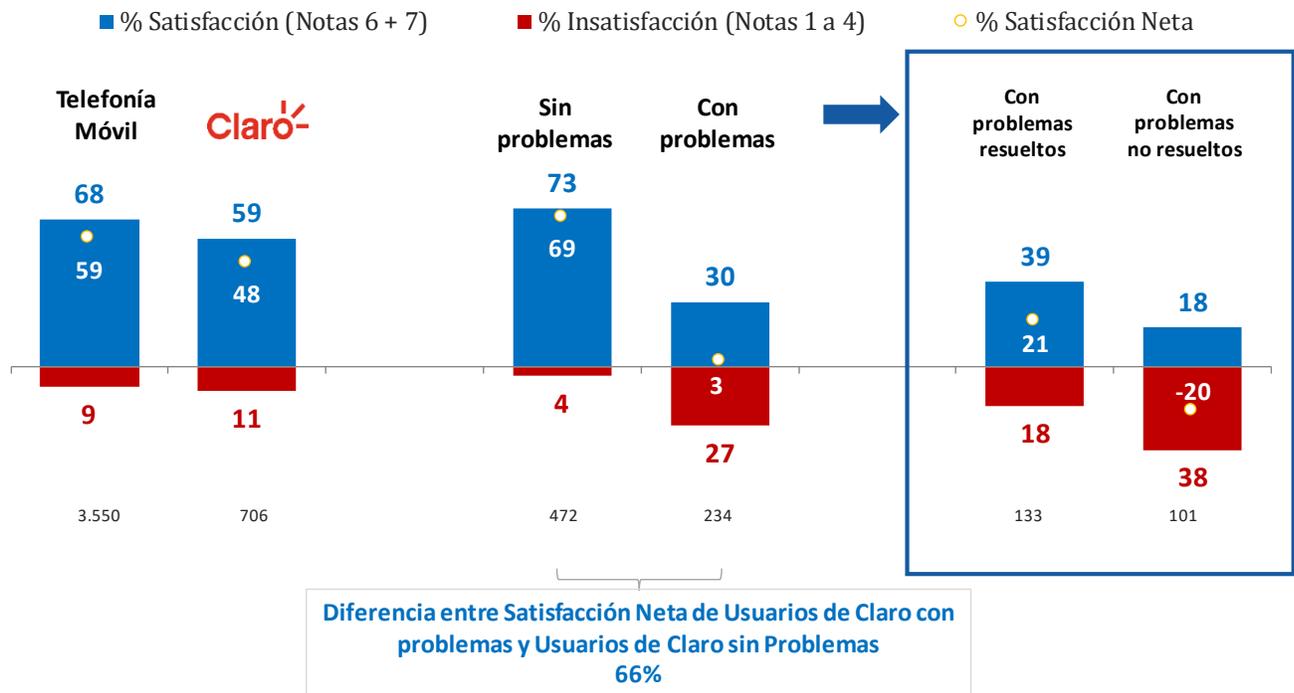
Gráfica 44. Satisfacción de usuarios de Movistar con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.



Casos: 3.550. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 79% en la satisfacción neta de los usuarios de Movistar, lo que equivale a la diferencia en la 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 52% 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.

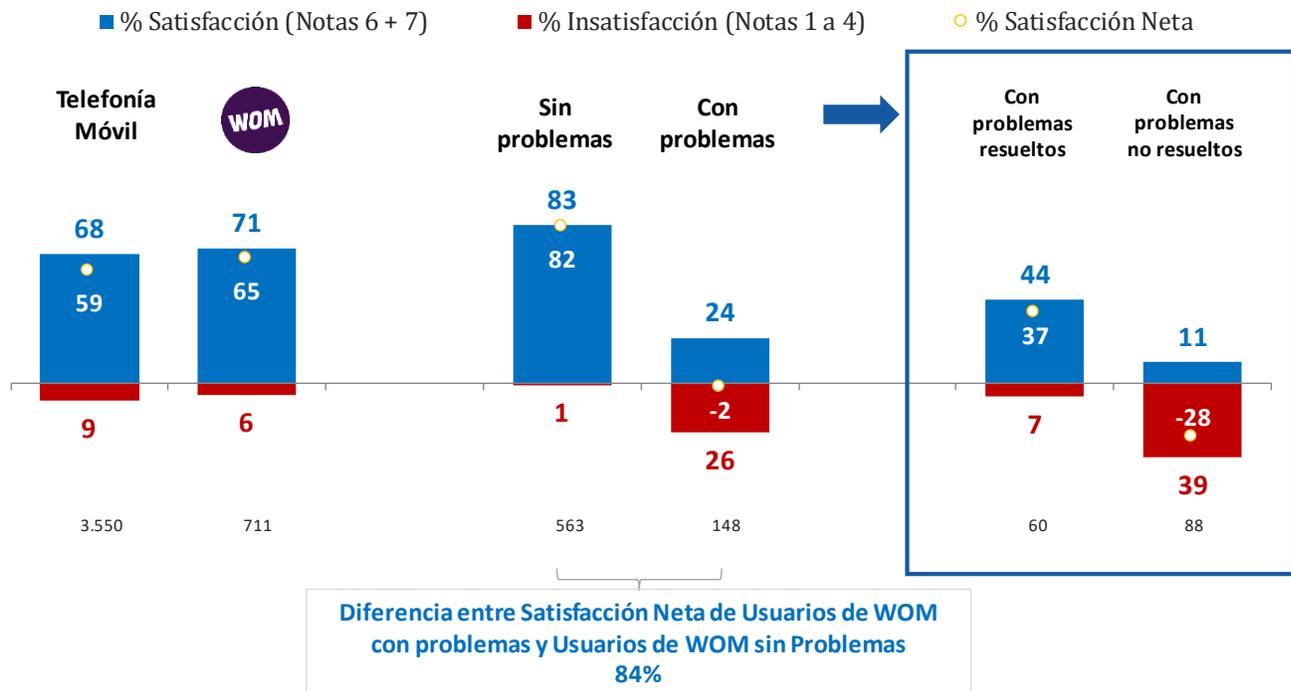
Gráfica 45. Satisfacción de usuarios de Claro con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.



Casos: 3.550. 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 Claro, lo que equivale a la diferencia en la 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.

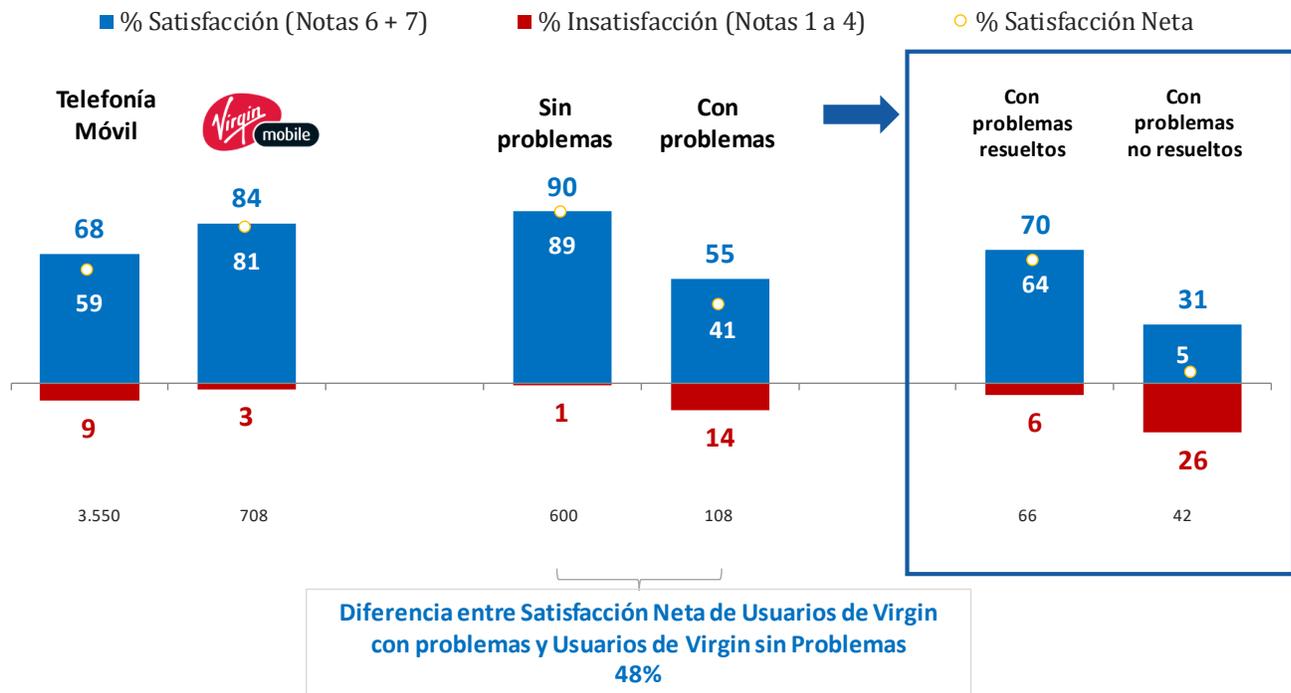
Gráfica 46. Satisfacción de usuarios de Wom con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.



Casos: 3.550. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 84% en la satisfacción neta de los usuarios de Wom, lo que equivale a la diferencia en la 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 65% 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 47. Satisfacción de usuarios de Virgin con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.

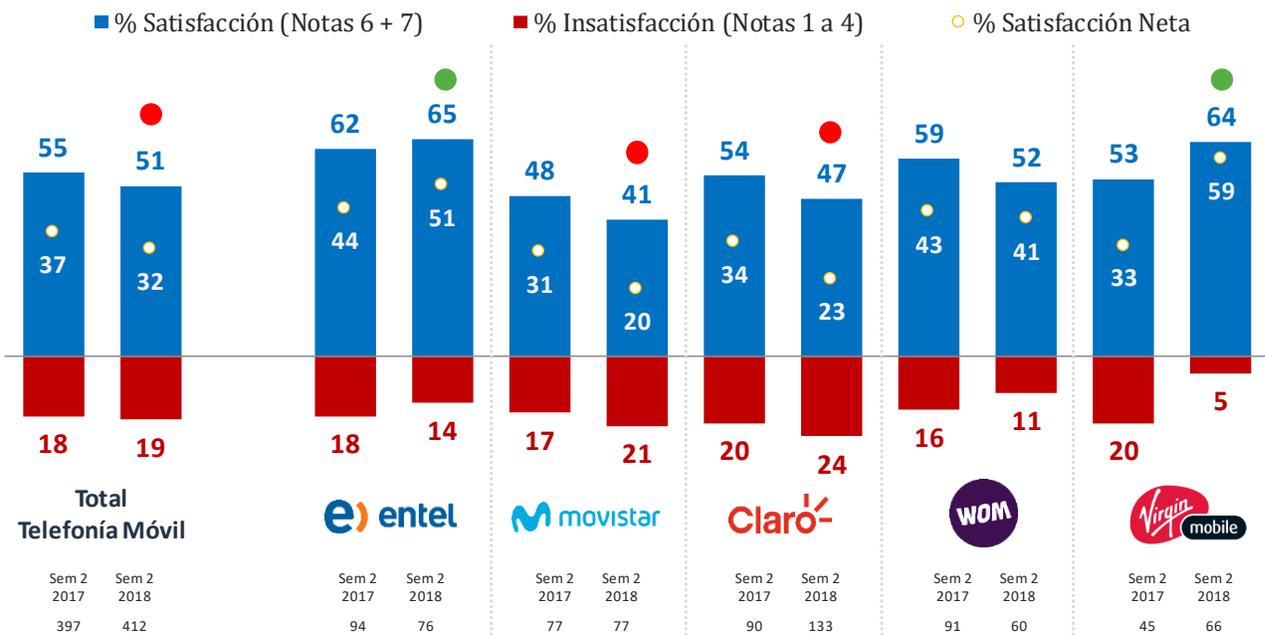


Casos: 3.550. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 48% en la satisfacción neta de los usuarios de Virgin, lo que equivale a la diferencia en la 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 59% 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 48. Satisfacción con la solución de problemas de Telefonía Móvil – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



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

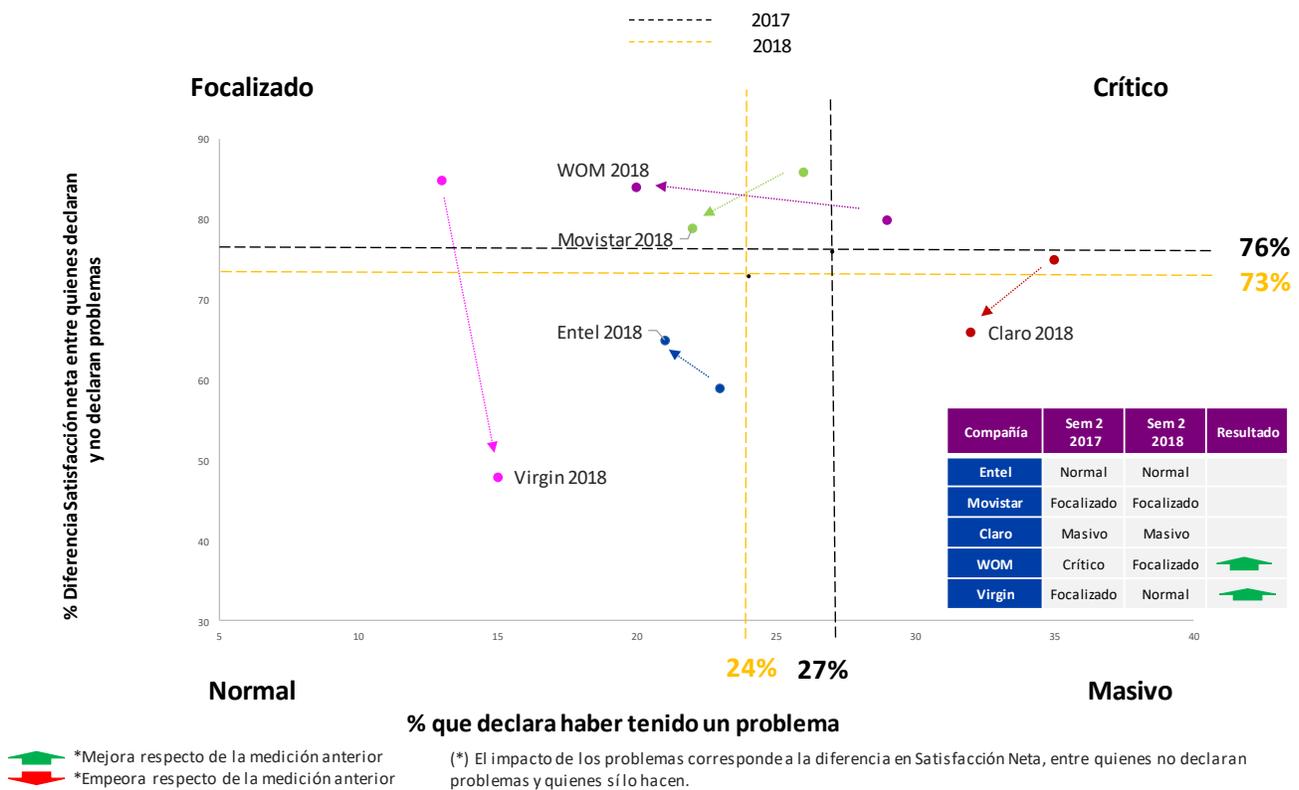
Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Telefonía Móvil y resolvieron su problema (412).

La satisfacción neta con la resolución de problemas es de 32%, un 5% menos que en la medición anterior. Virgin es la compañía con mejor satisfacción neta y Movistar con la más baja. Virgin, que presta solo servicio de prepago, presenta un alza de 26 puntos en su satisfacción neta, mientras que Movistar y Claro disminuyen 11 puntos.

### 8.1.4. Principales indicadores: Telefonía Móvil

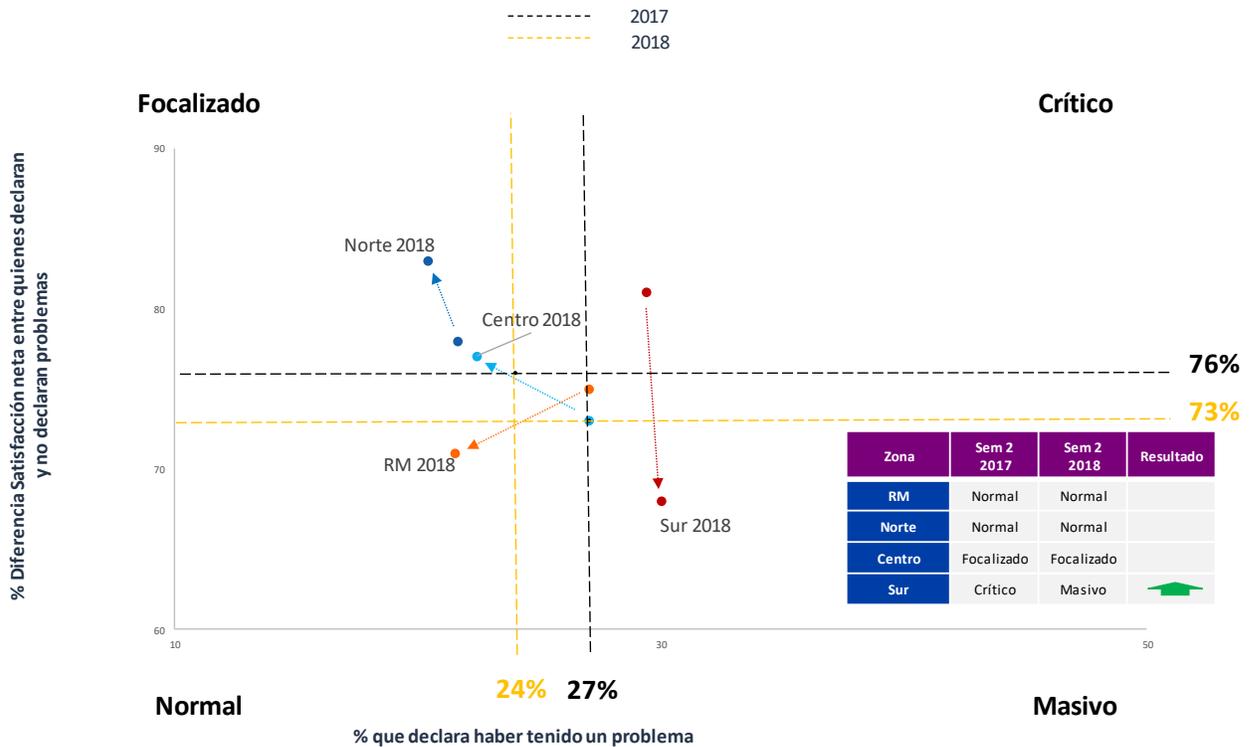
## Análisis de impacto de problemas sobre la satisfacción

Gráfica 49. Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Telefonía Móvil, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.



- Entel: no se visualizan cambios respecto de medición anterior.
- Movistar: no se visualizan cambios respecto de medición anterior.
- Claro: no se visualizan cambios respecto de medición anterior.
- Wom: Disminuye la tasa de problemas, y pasa al cuadrante focalizado. Se mantiene impacto.
- Virgin: Disminuye impacto, y pasa del cuadrante focalizado al normal.

Gráfica 50. Impacto de problemas en la Satisfacción de Telefonía Móvil, por Zona, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



\*Mejora respecto de la medición anterior



\*Empeora respecto de la medición anterior

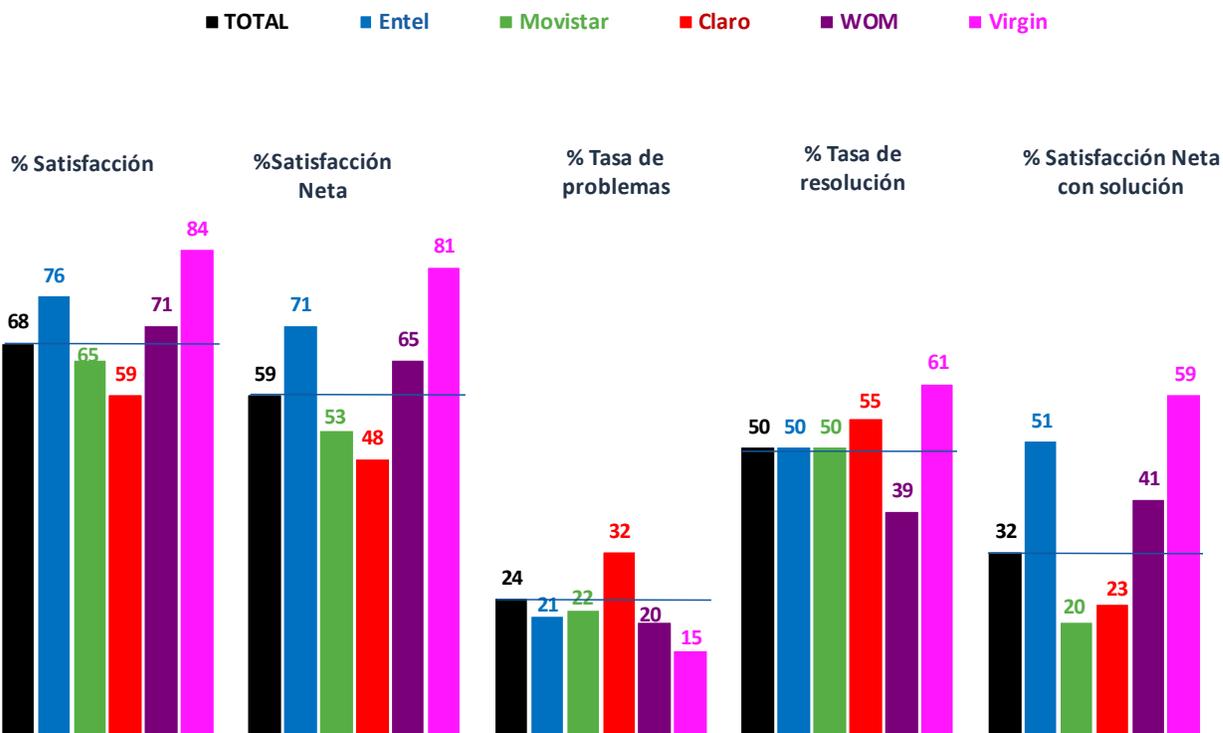
(\*) El impacto de los problemas corresponde a la diferencia en Satisfacción Neta, entre quienes no declaran problemas y quienes sí lo hacen.

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

- RM: Se mantiene en el mismo cuadrante.
- Norte: Se mantiene en el mismo cuadrante.
- Centro: Se mantiene en el mismo cuadrante.
- Sur: Disminuye el impacto de los problemas sobre la satisfacción, y pasa del cuadrante crítico al masivo.

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

Gráfica 51. Principales indicadores de Telefonía Móvil, Medición 2018.



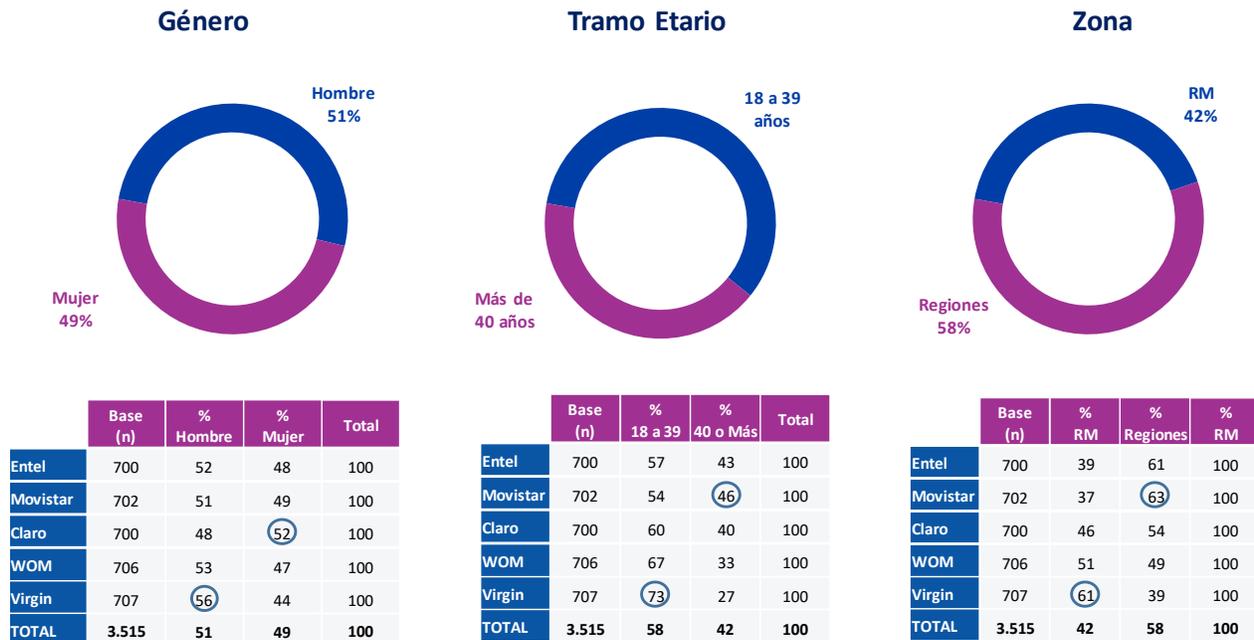
\* Virgin se mide solo en prepago.

Casos: 3.550

## 8.2. Internet Móvil

### 8.2.1. Perfil de los entrevistados

Gráfica 52. Ponderación por segmento de los usuarios de Internet Móvil

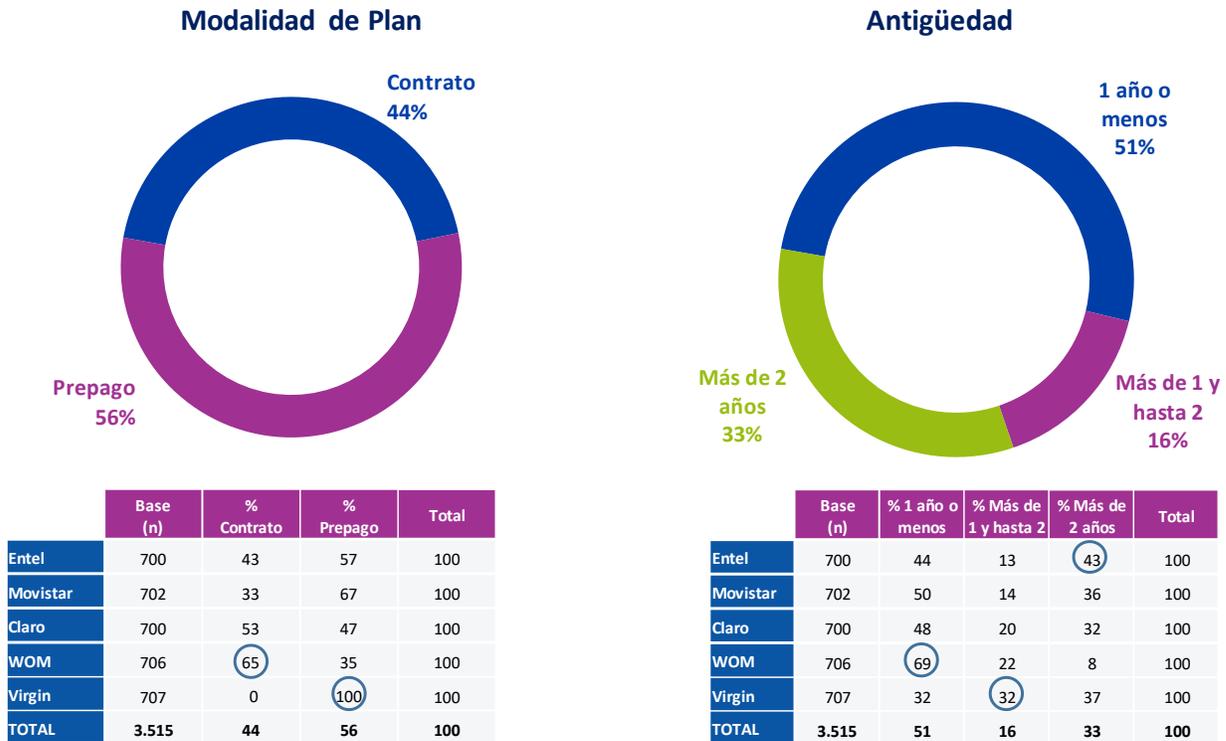


\* Caracterización de la Muestra con datos ponderados y expresado en porcentaje.

En la composición de la muestra la variable genero se distribuye en un 51% de hombres y 49% de mujeres. A su vez, los usuarios con edades entre los 40 años o más es menor (42%) que los usuarios entre 18 y 39 años (58%). La composición demográfica presenta una proporción mayor en regiones respecto a la Región Metropolitana.

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 53. Características de contratos de servicio de Internet Móvil



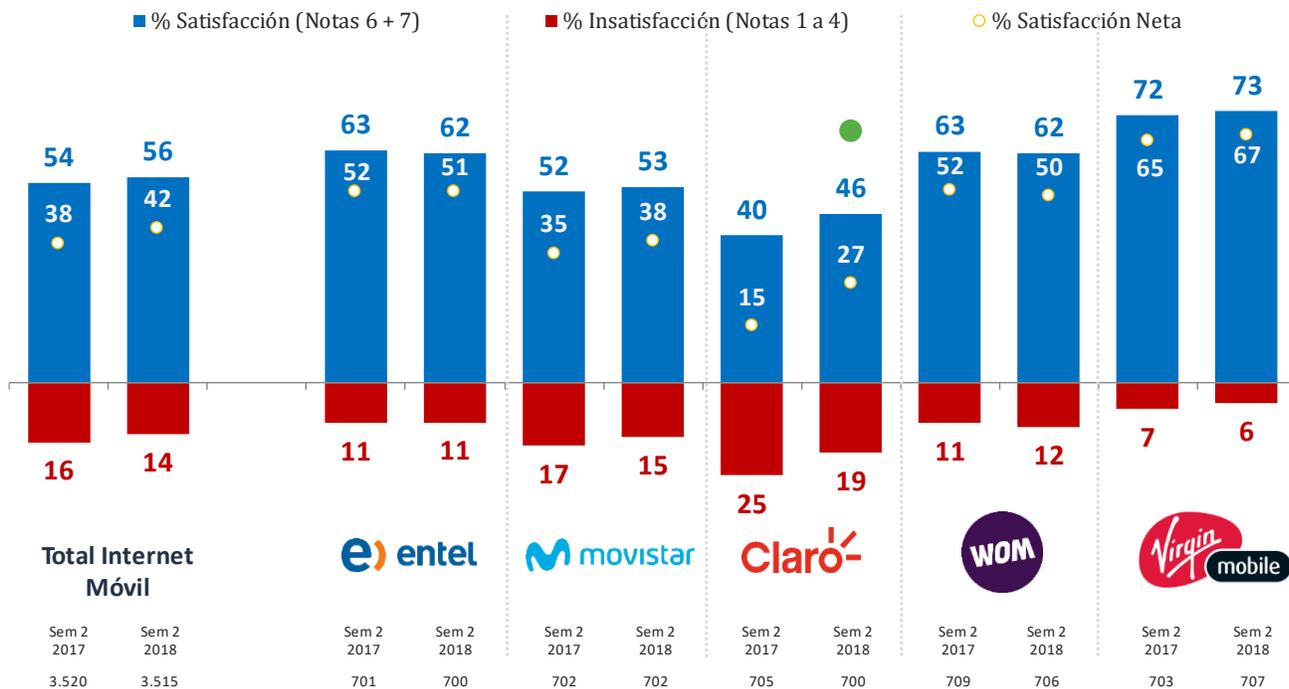
\* Virgin solo presta servicios prepago.

La mayoría de los usuarios de Internet Móvil tienen prepago, con un 56%, mientras que el restante 44% 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 (65%). Respecto a la antigüedad, el 51% 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 (8%).

### 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)?”

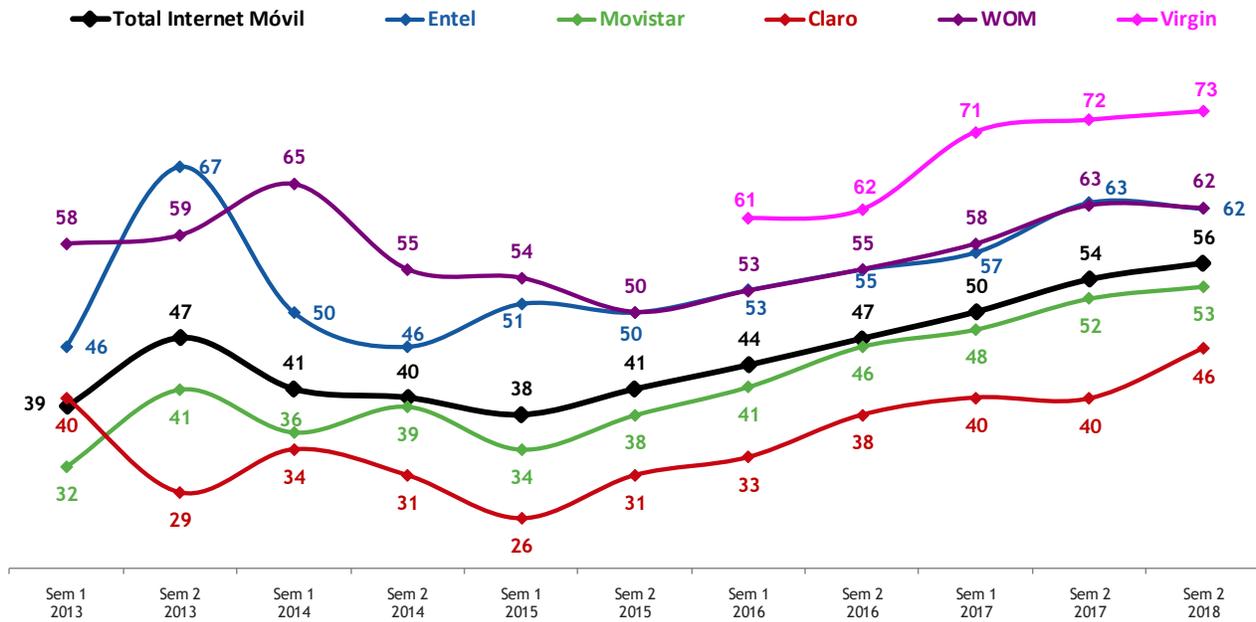
Gráfica 54. Satisfacción con Internet Móvil, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



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

Existe un 42% de satisfacción neta con el servicio de Internet Móvil, mejorando este indicador en 4 puntos porcentuales respecto a la medición anterior. Entre las compañías, Virgin tiene la mayor satisfacción neta (67%). Claro destaca con una mejora relevante en su satisfacción neta respecto al segundo semestre de 2017 aunque se mantiene como la compañía con la satisfacción neta más baja.

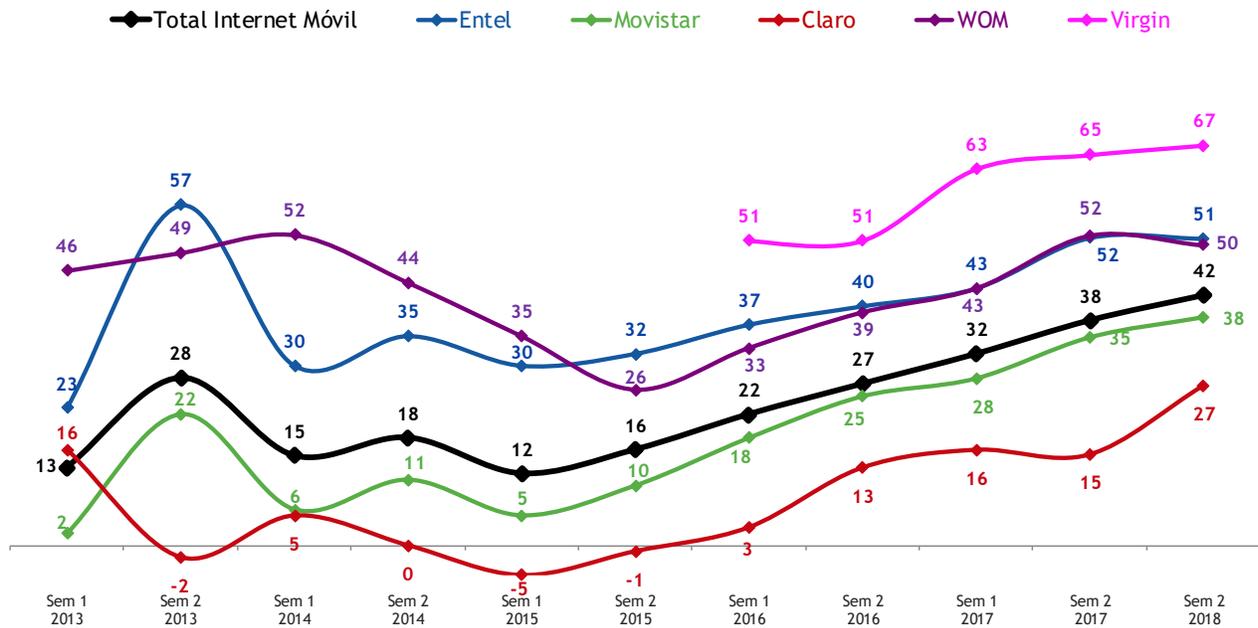
Gráfica 55. Satisfacción con Internet Móvil - Evolutivo



\* Virgin solo presta servicios prepago.

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.

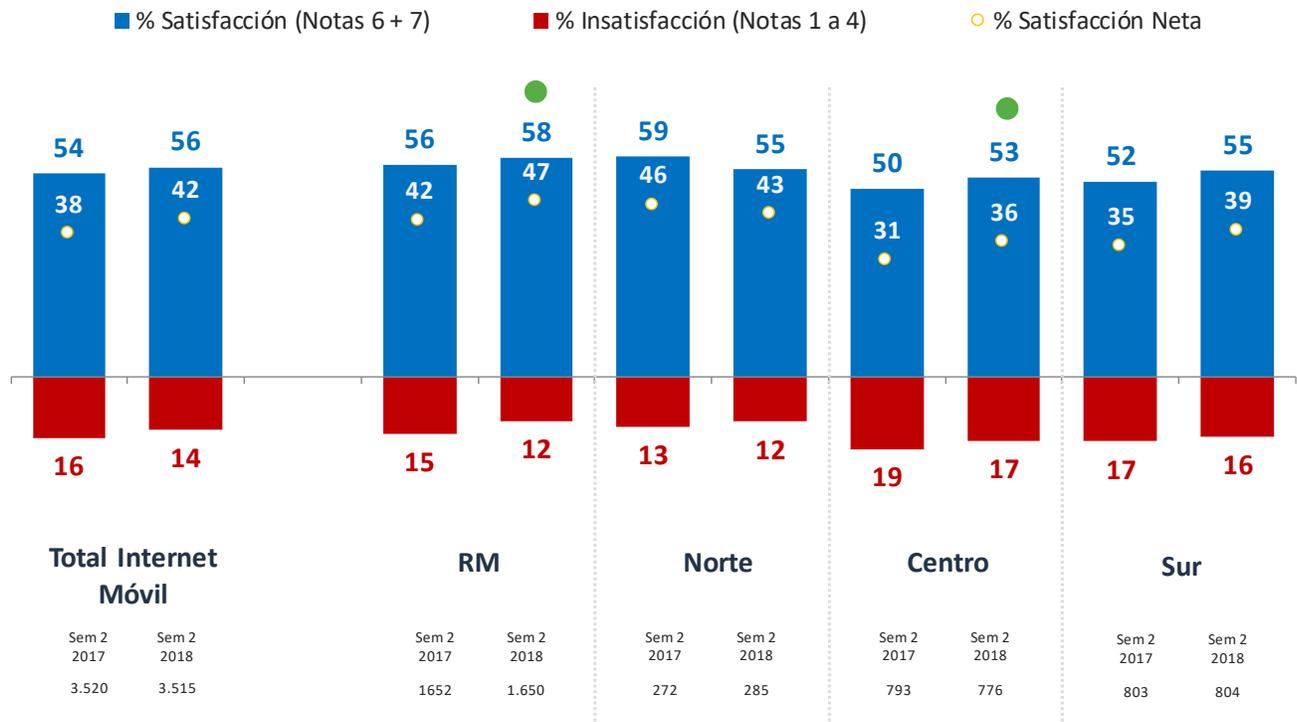
Gráfica 56. Satisfacción neta con Internet Móvil - Evolutivo



\* Virgin solo presta servicios prepago.

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 (67%). Claro y Movistar se mantienen con niveles de satisfacción neta por debajo del promedio.

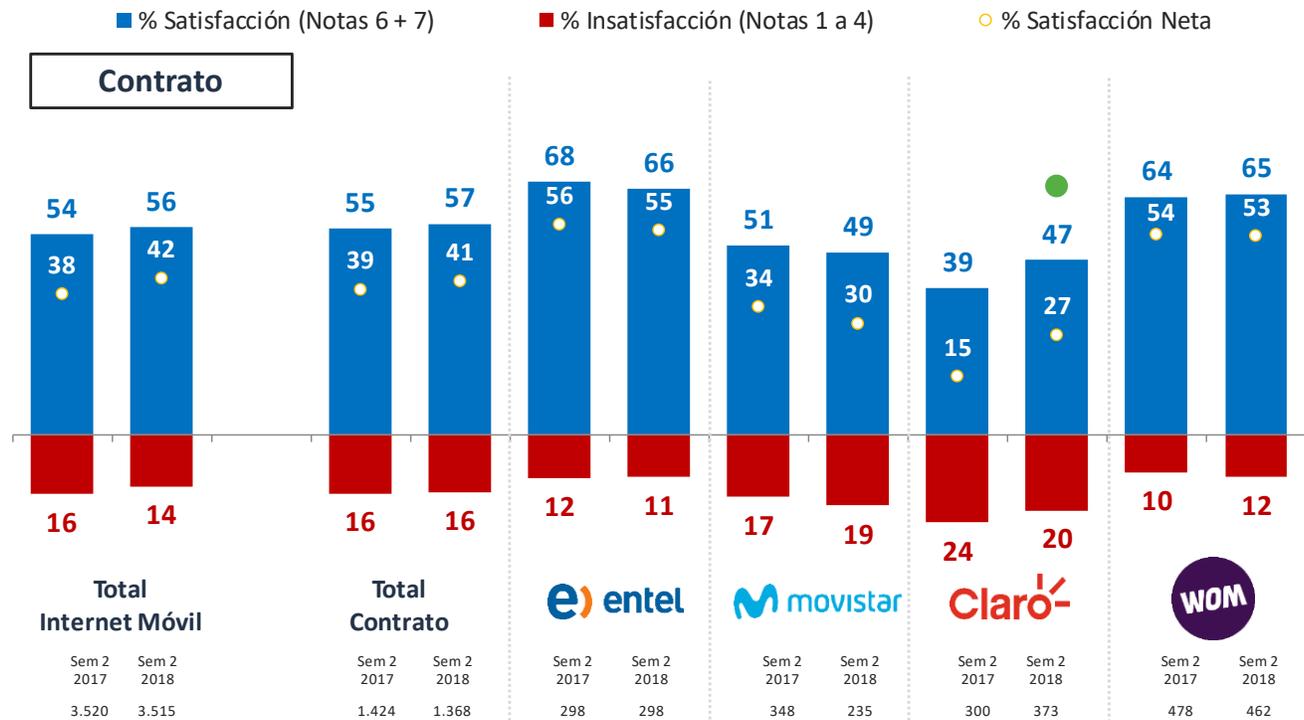
Gráfica 57. Satisfacción con Internet Móvil, por zona 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



(\*) Zonas: RM: XIII / Norte: I – III y XV / Centro: IV – VII / Sur: VIII – XII, XIV y XVI  
 (\*\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción “5” o “No sabe”.

RM es la zona con mejor satisfacción neta (47%) y el Centro la más baja (36%). En estos dos casos, se identifica una mejora de 5 puntos respecto de la medición anterior.

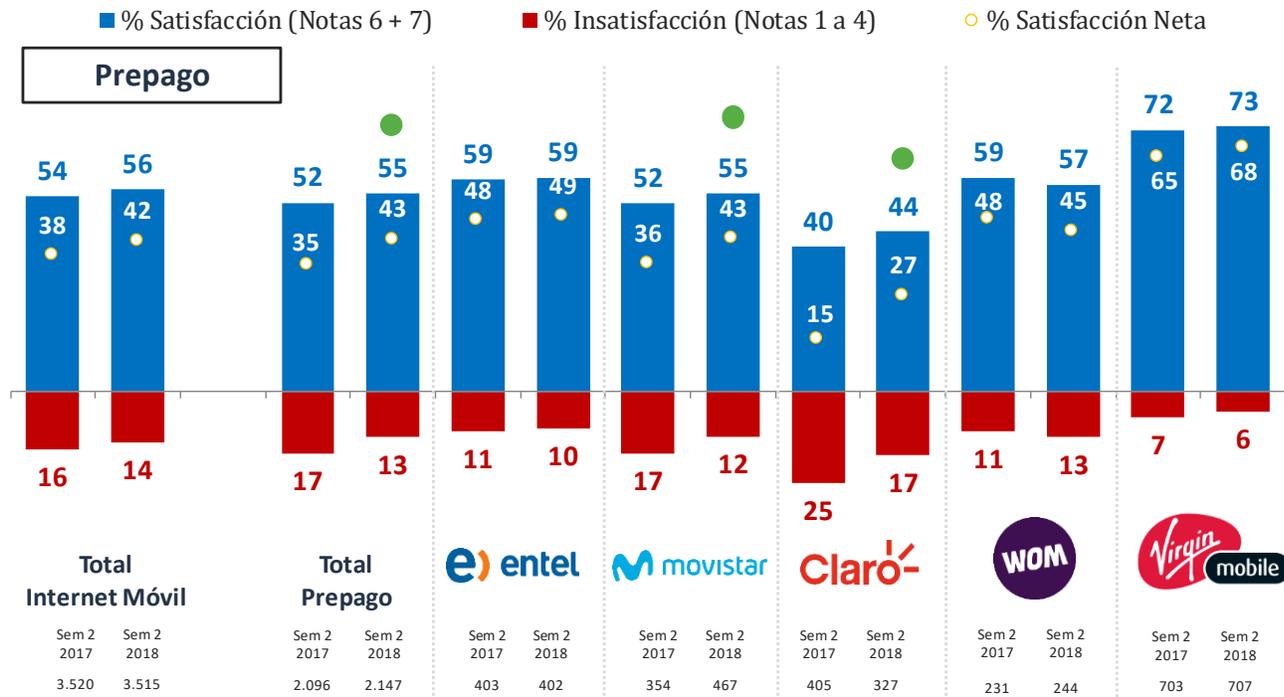
Gráfica 58. Satisfacción con Internet Móvil, por tipo Plan – Contrato, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



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

Respecto del segundo semestre de 2017, mejora la satisfacción neta entre los usuarios de contrato (+2) llegando a un 41%. Los usuarios de contrato en Entel tienen la satisfacción neta más alta (55%), mientras Claro por su parte tiene la satisfacción neta más baja (27%), aunque mejora significativamente en este indicador.

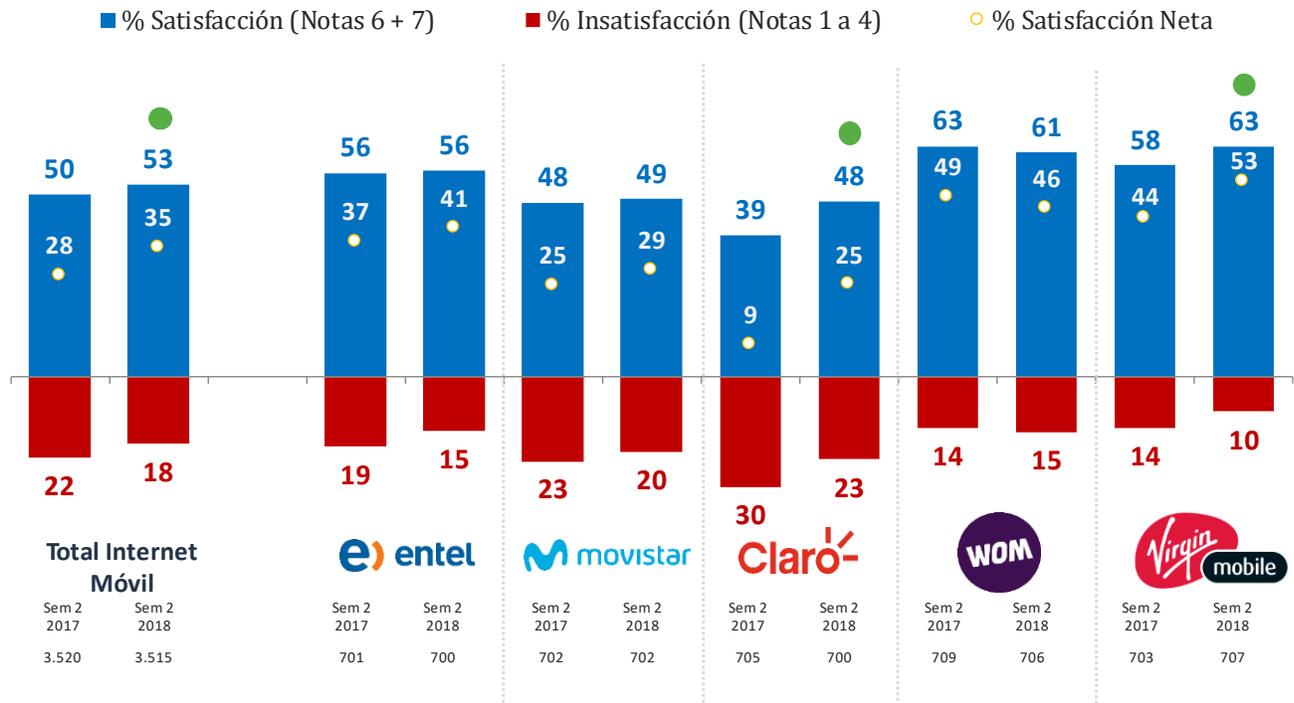
Gráfica 59. Satisfacción con Internet Móvil por tipo Plan – Prepago, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



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

Entre los usuarios de Internet Móvil con prepago, la satisfacción neta es de 43%, lo que corresponde a un alza en 8% respecto a la medición anterior. Movistar y Claro son las compañías que registran las alzas más importantes, de +7% y +12%, respectivamente, no obstante, Virgin sigue liderando con un 68% de satisfacción neta.

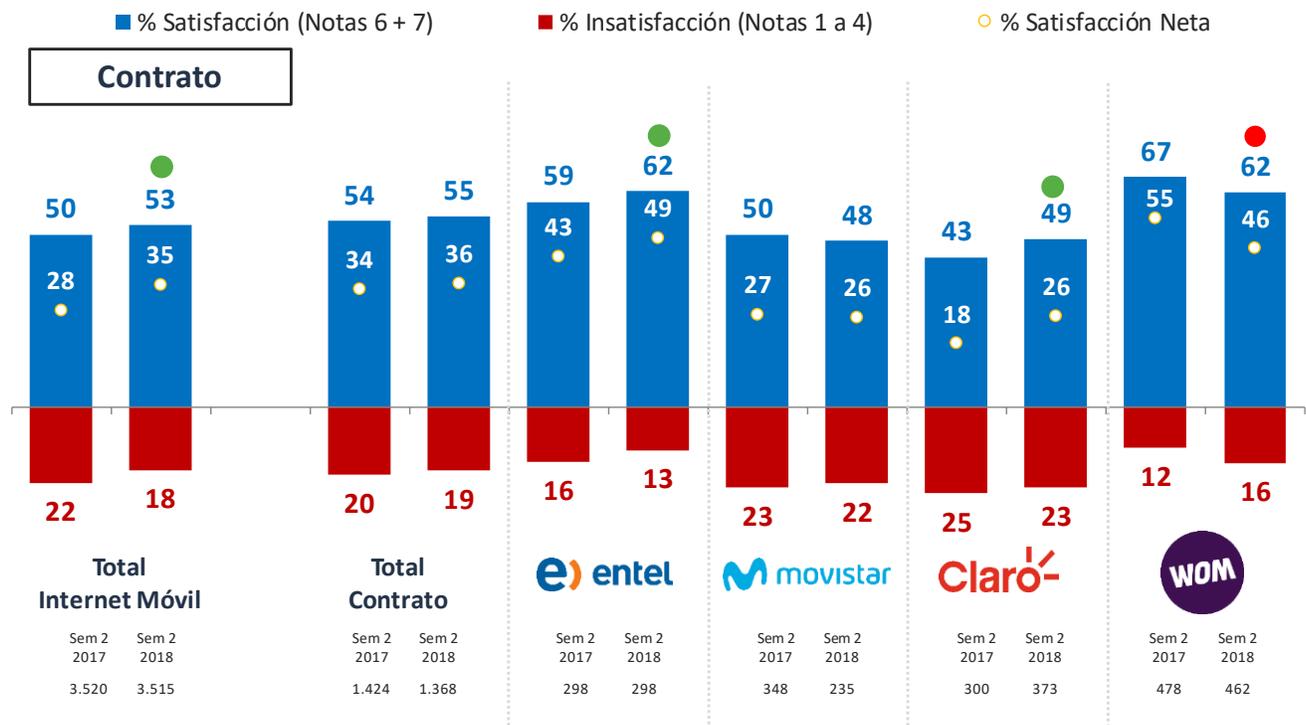
Gráfica 60. Satisfacción con velocidad de Internet Móvil, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



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

La satisfacción neta con la velocidad de Internet Móvil es de 35%, 7 puntos porcentuales más que en la medición anterior. Si bien la mayoría de las compañías registran un alza en este indicador, destaca el alza de 9 puntos en Virgin y +16 puntos de Claro (25% de satisfacción neta). Claro continúa siendo la compañía con la satisfacción neta más baja entre las medidas.

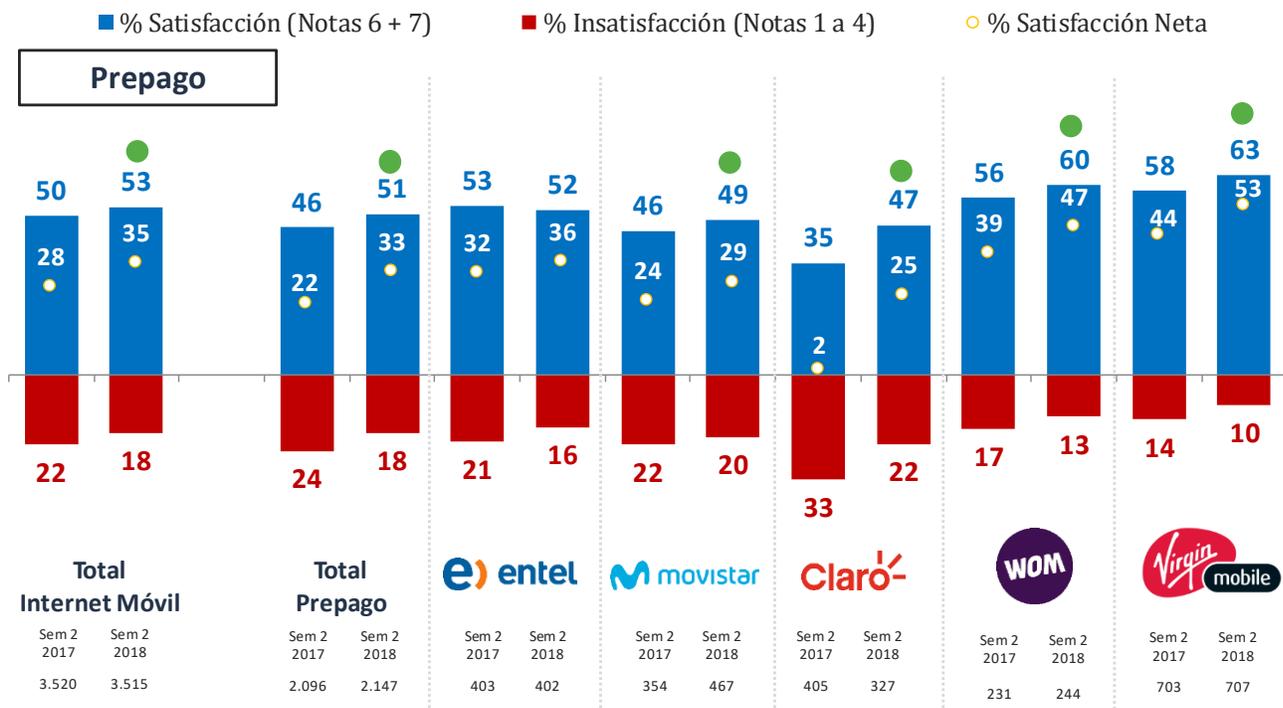
Gráfica 61. Satisfacción con velocidad de Internet Móvil, por tipo Plan – Contrato, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



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

Los usuarios con contrato mejoran en 2% su satisfacción neta con la velocidad de internet, quedando en 36%. Entel tiene la satisfacción neta más alta y registra un alza de 6 puntos respecto de la medición anterior. Wom cae 9 puntos.

Gráfica 62. Satisfacción con velocidad de Internet Móvil, por tipo Plan – Prepago, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



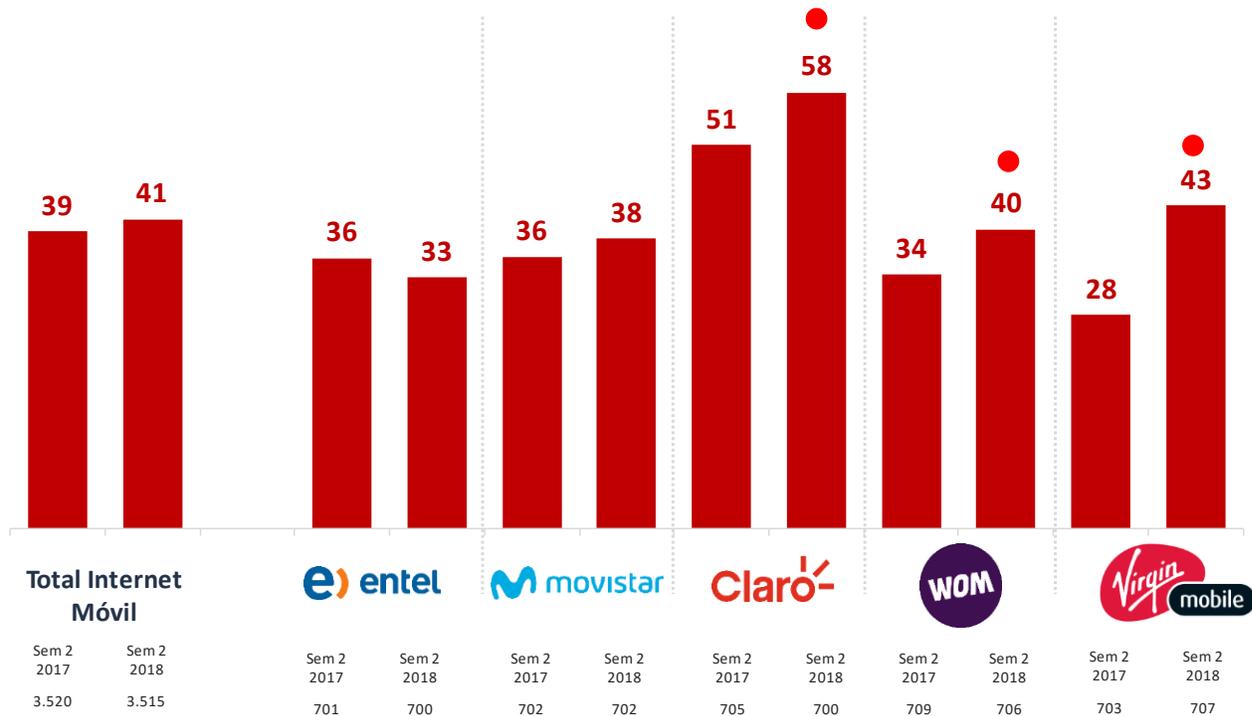
(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".  
 (\*\*) Virgin solo presta servicios prepago.

Entre los clientes de prepago, la satisfacción neta con la velocidad mejora 11 puntos llegando a un 33%. Virgin continúa liderando en este segmento con un 53% de satisfacción neta. Claro es la compañía que registra el alza más relevante (+23%) llegando a una satisfacción neta de 25%. Wom mejora 8 puntos en este indicador y Movistar 5 puntos.

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

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

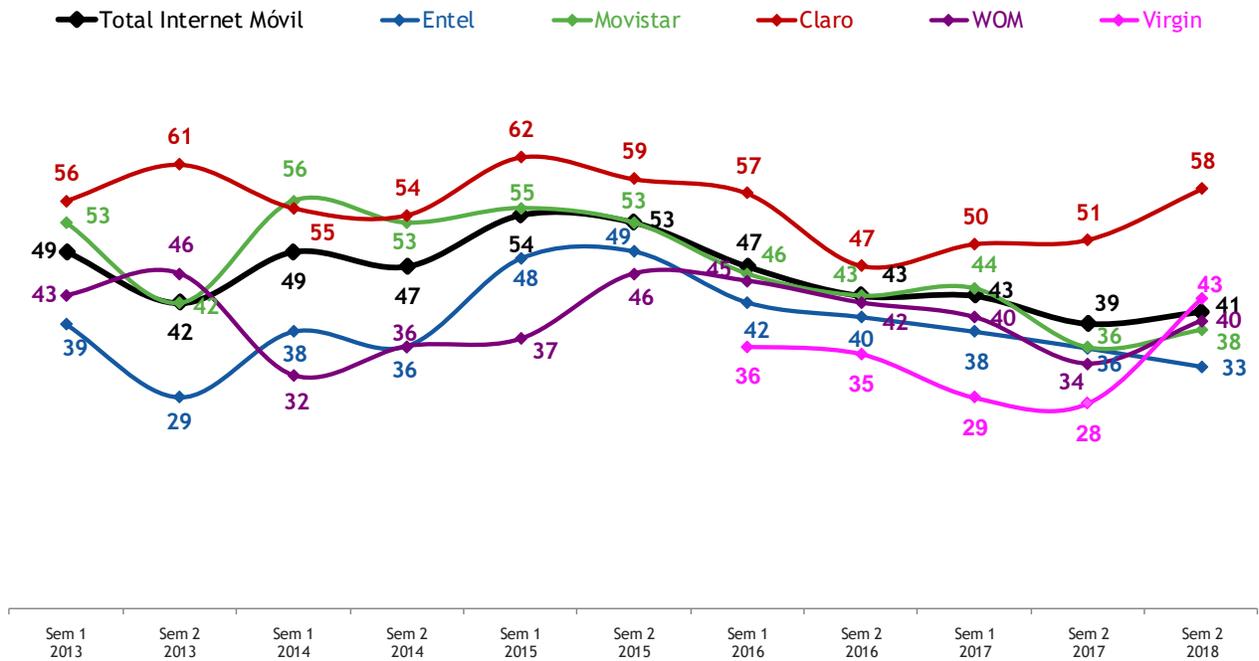
Gráfica 63. Tasa de problemas – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



\* Virgin solo presta servicios prepago

La tasa de problemas sube a un 41%, dos puntos más que en la medición anterior. Entre todas las compañías, Entel es la compañía con la menor tasa de problemas (33%). Aumentan de manera relevante la tasa de problemas en Claro (+7%), Wom (+6%) y Virgin (+15). La tasa de problemas más alta la presenta Claro (58%).

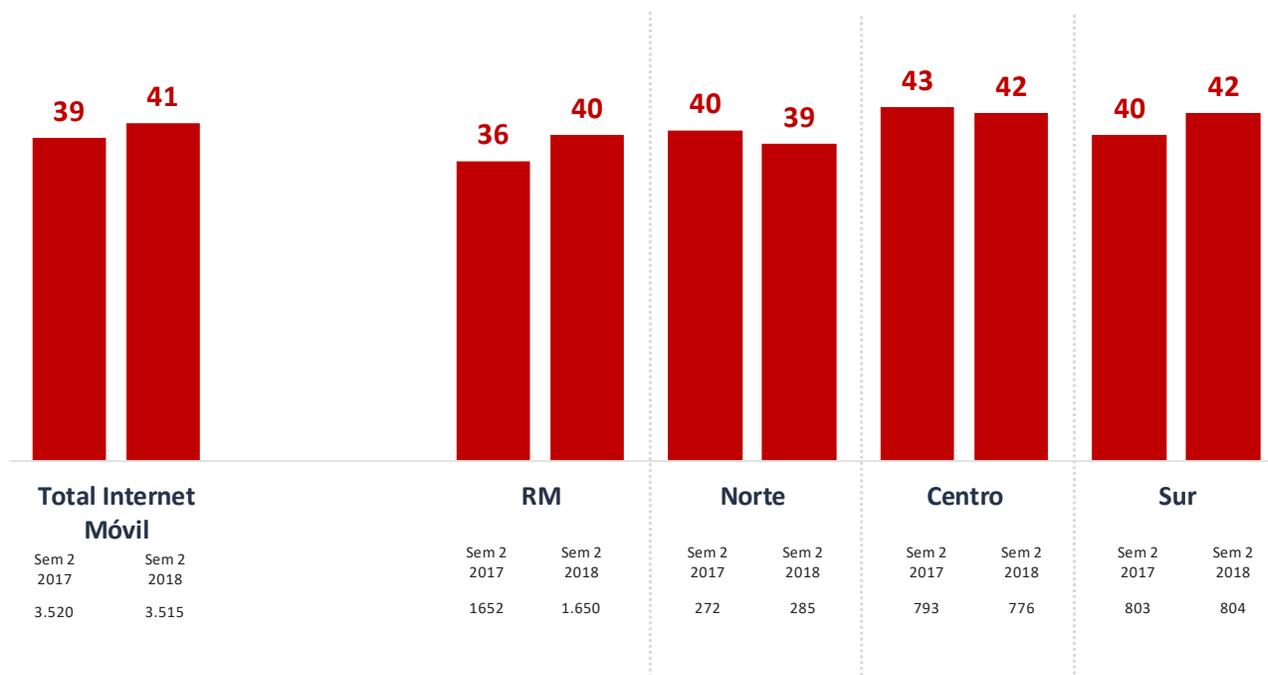
Gráfica 64. Tasa de problemas con servicio de Internet Móvil - Evolutivo



\* Virgin solo presta servicios prepago

Virgin en términos evolutivos tiene un cambio de tendencia brusco pasando a ser la segunda empresa con mayor tasa de problemas con el servicio de Internet Móvil.

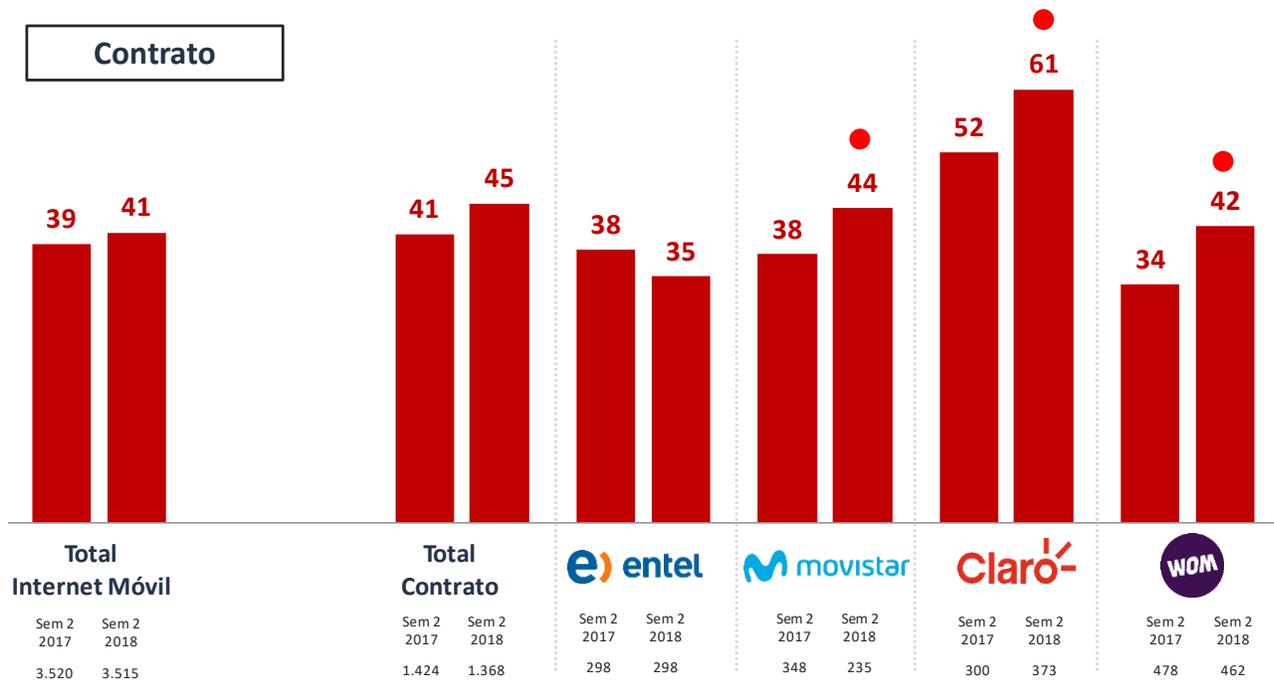
Gráfica 65. Tasa de problemas por Zona – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



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

La zona que registra la tasa de problemas más alta es la zona Centro y Sur (ambas en 42%), mientras que en la zona con menor cantidad de problemas es el Norte (39%).

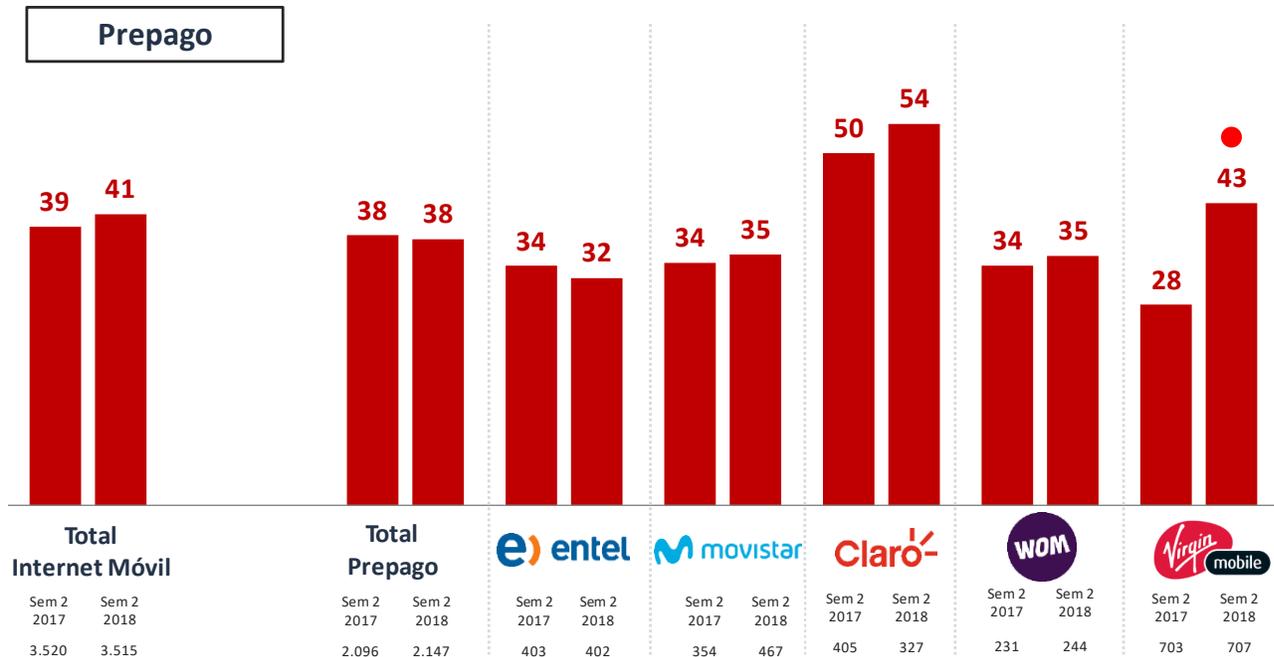
Gráfica 66. Tasa de problemas con servicio de Internet Móvil, por tipo de plan – Contrato, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



\* Virgin solo presta servicios prepago

Entre los usuarios de contrato aumenta la tasa de problemas a 45%. La compañía con la tasa de problemas más baja en contrato es Entel (35%), cayendo además 3 puntos porcentuales respecto de la medición anterior. En el caso de Movistar, Claro y Wom se identifican alzas relevantes. Claro es la compañía con la mayor tasa de problemas (61%) entre los usuarios con contrato.

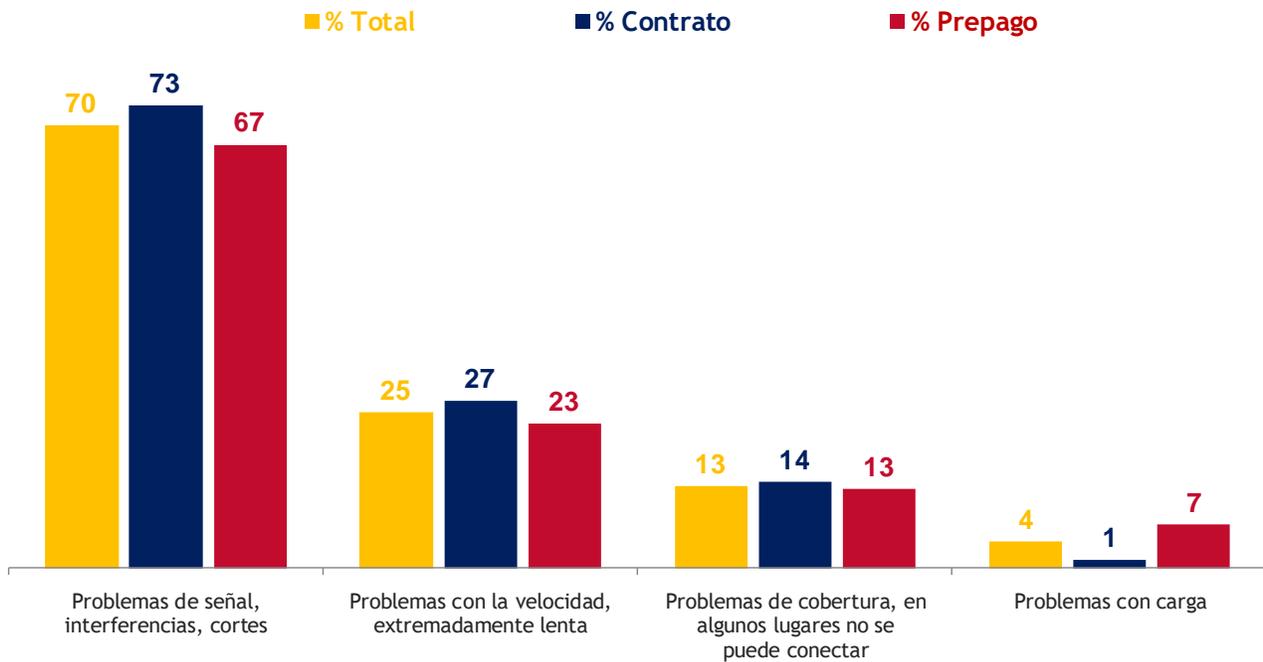
Gráfica 67. Tasa de problemas con el servicio de Internet Móvil por tipo de plan – Prepago, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



\* Virgin solo presta servicios prepago

Los usuarios con prepago mantienen su tasa de problemas (38%). Entel tiene la menor tasa de reclamos en prepago (32%), mientras que Claro tiene la mayor tasa de reclamo (54%). Respecto de la medición anterior, aumentan de manera relevante la tasa de problemas entre usuarios prepago en Virgin (+15%).

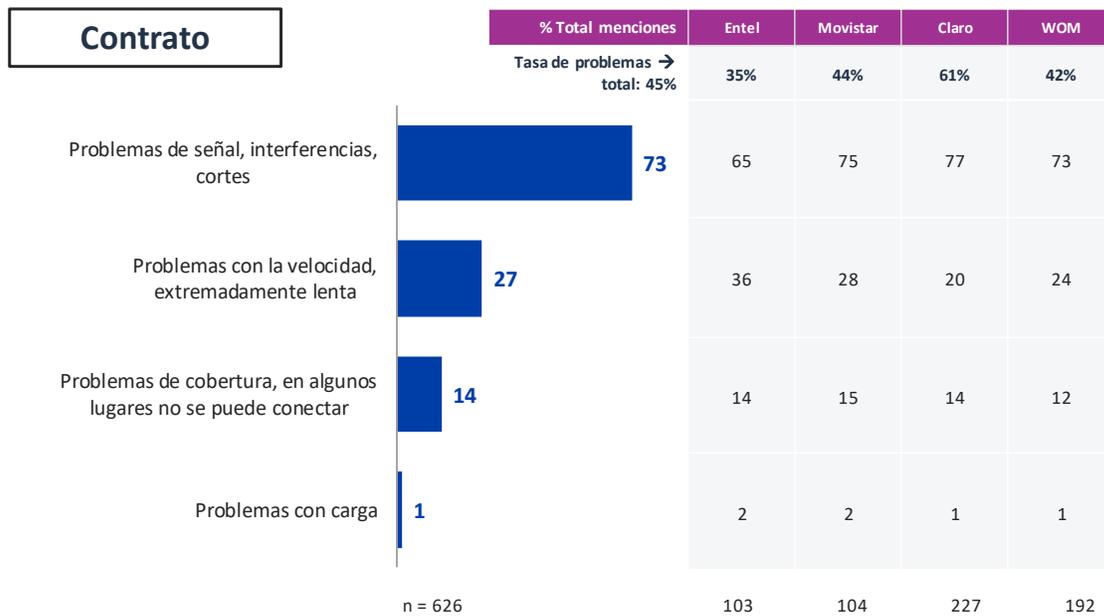
Gráfica 68. Tipos de problemas de Internet Móvil, por tipo de plan



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (1.483)

Los problemas de señal son el problema con mayor porcentaje de menciones (70%), seguido de problemas con la velocidad (25%). En tercer lugar de menciones se ubican problemas de cobertura (13%).

Gráfica 69. Tipos de problemas de Internet Móvil – Contrato

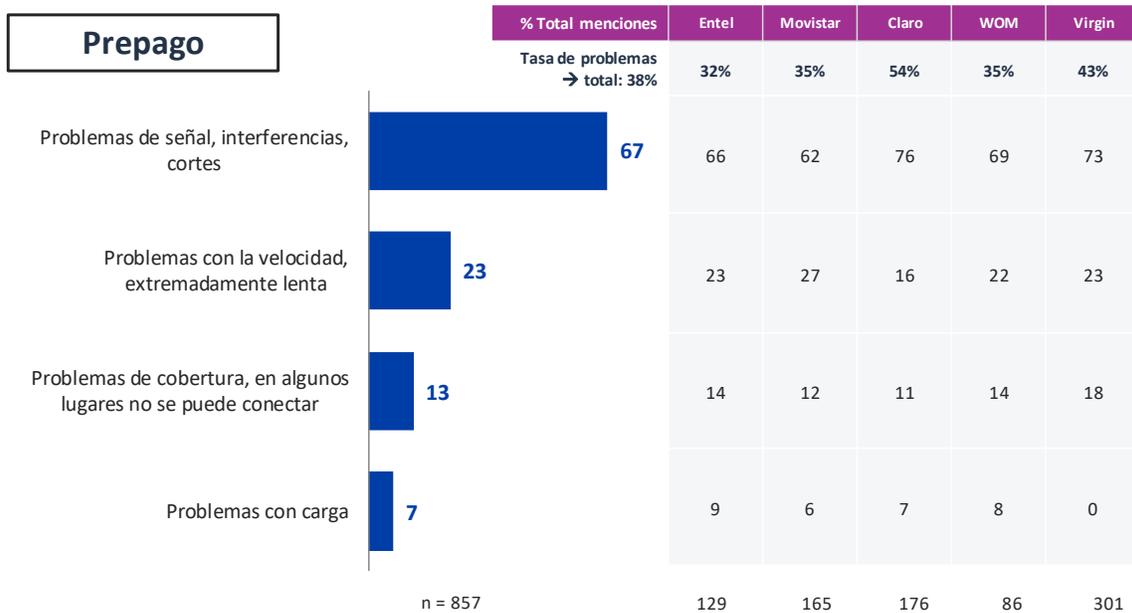


Casos: usuarios contrato que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (626)

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.

En contrato, entre todas las compañías Entel tiene el porcentaje de menciones más bajo en relación con problemas de señal y con la velocidad (65%), mientras que registra una importante mención de problemas vinculados a la velocidad (36%).

Gráfica 70. Tipos de problemas de Internet Móvil – Prepago

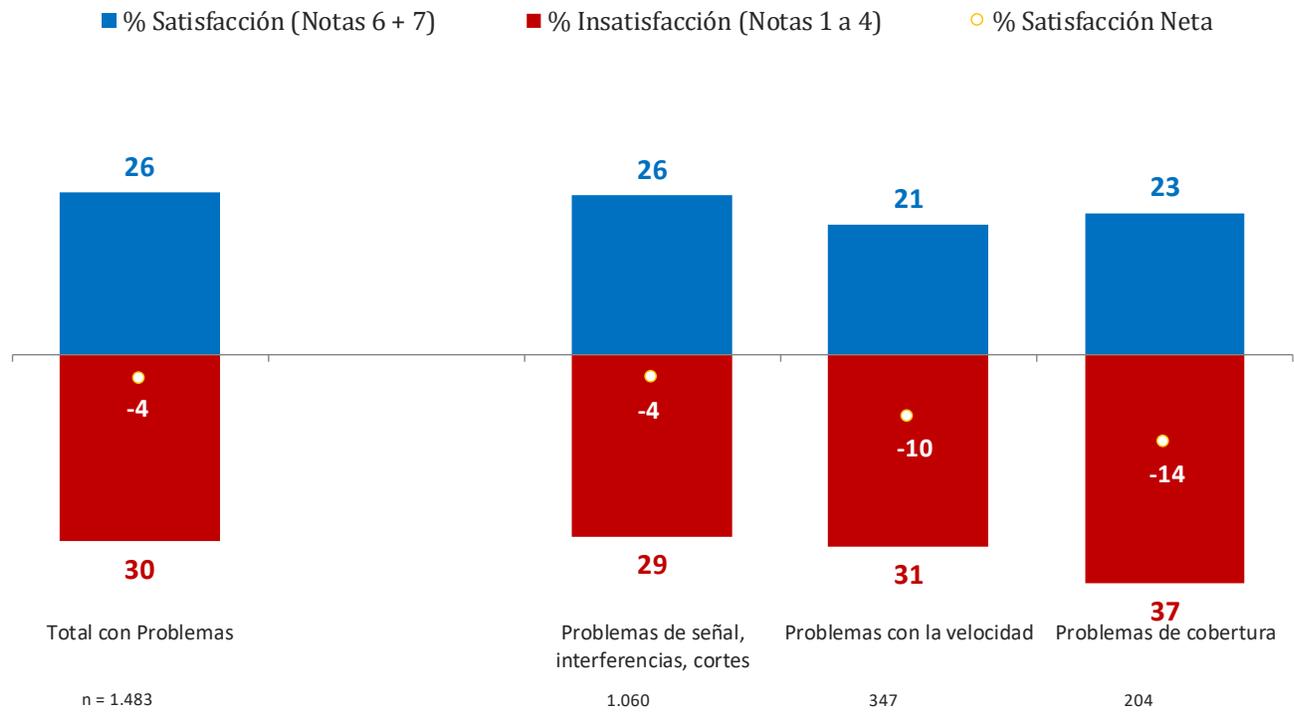


Casos: usuarios prepago que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (857)

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.

En prepago, un 76% de los usuarios de Claro indican tener problemas de señal. Movistar, en cambio, tiene un alto porcentaje de problemas con la velocidad (27%).

Gráfica 71. Tipos de problemas de Internet Móvil y Satisfacción



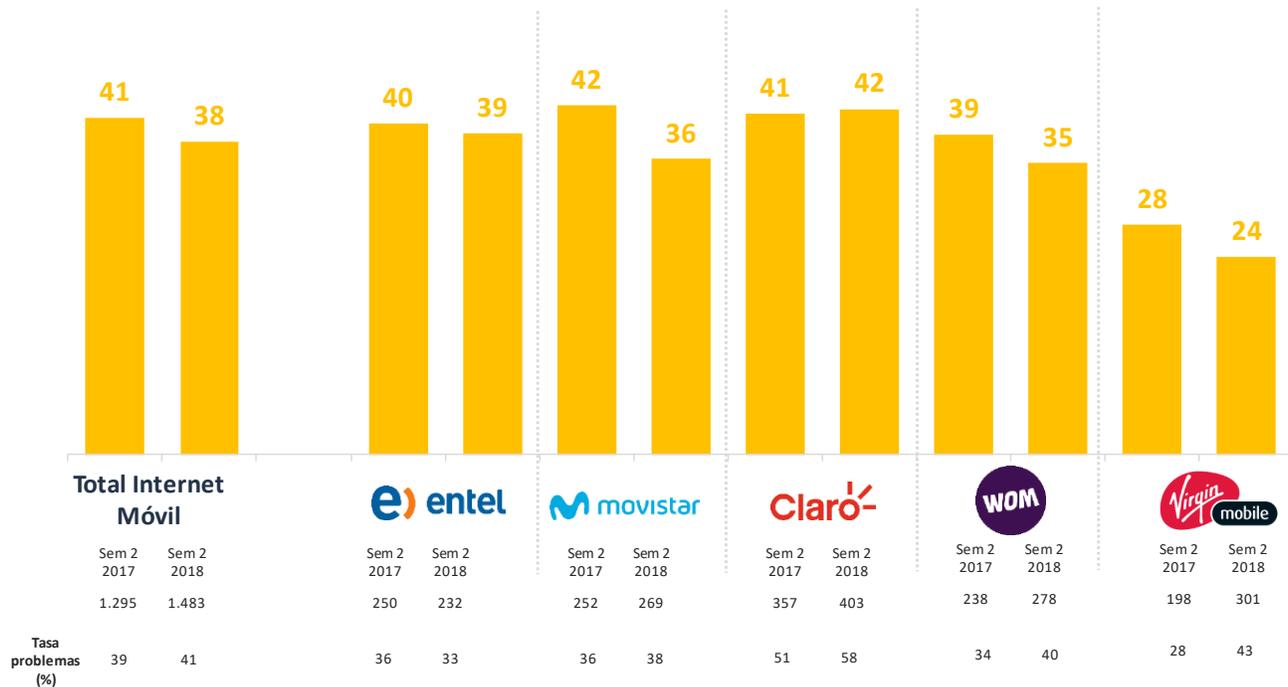
(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (1.483)

La satisfacción neta de los usuarios de Internet Móvil que han tenido problemas es -4%, donde los problemas asociados con la cobertura 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 72. Tasa de reclamo – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018

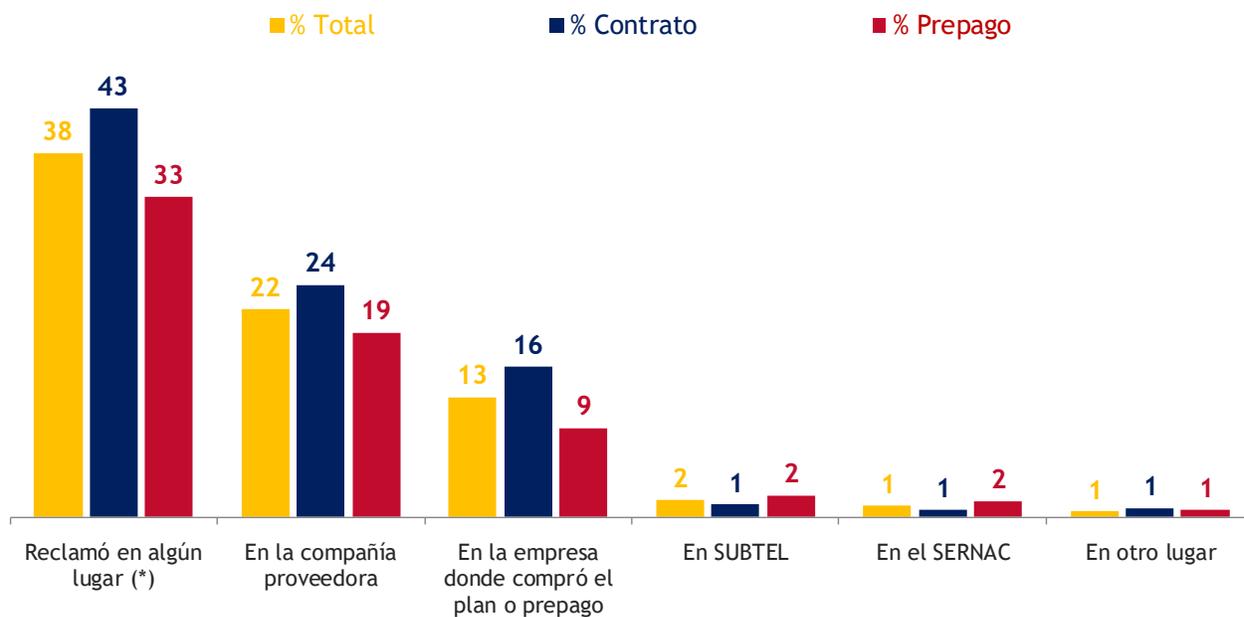


\* Virgin solo presta servicios prepago

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (1.483).

En Internet Móvil, el 38% de los usuarios que tuvo algún problema declara haber realizado un reclamo. La compañía con menor tasa de reclamos es Virgin (24%) que disminuye 4 puntos respecto de la medición anterior y Claro es aquella con la más alta tasa de reclamos (42%).

Gráfica 73. Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil por tipo de plan – Contrato y Prepago



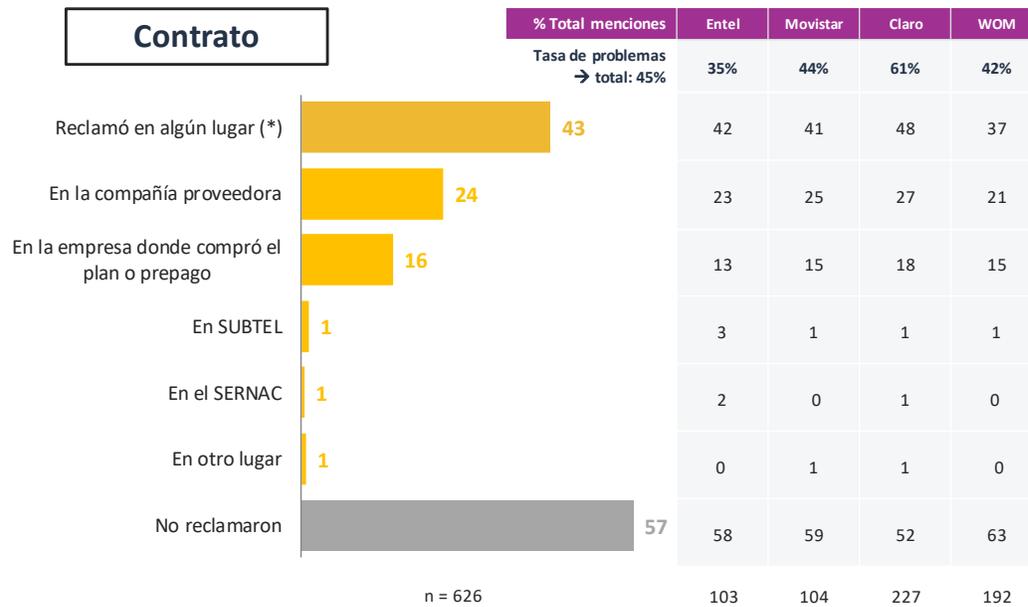
(\*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.

(\*\*) Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (1.483).

Los usuarios de Contrato tienen una mayor tasa de reclamo (43%), equivalente a 5 puntos porcentuales por sobre el promedio del total de usuarios que reclamaron en Internet Móvil, y 10 puntos porcentuales por sobre los usuarios de prepago.

Gráfica 74. Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil por tipo de plan – Contrato



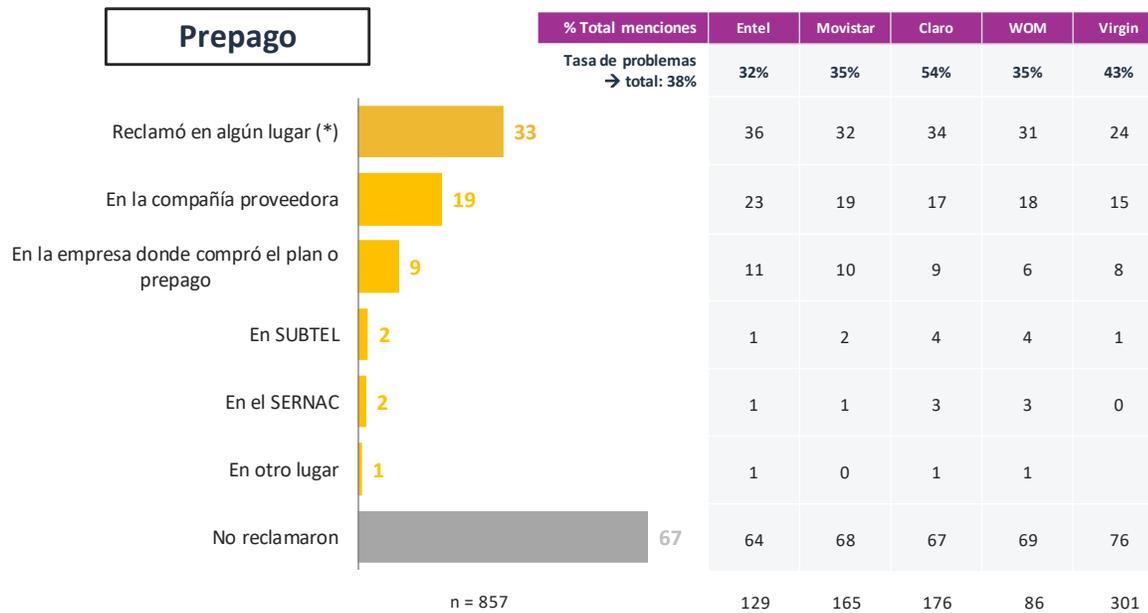
(\*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.

(\*\*) Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: usuarios contrato que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (626).

Entre los usuarios de contrato que realizaron un reclamo, en general no se identifican diferencias por compañía respecto a reclamos realizados en la compañía proveedora.

Gráfica 75. Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil por tipo de plan – 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.

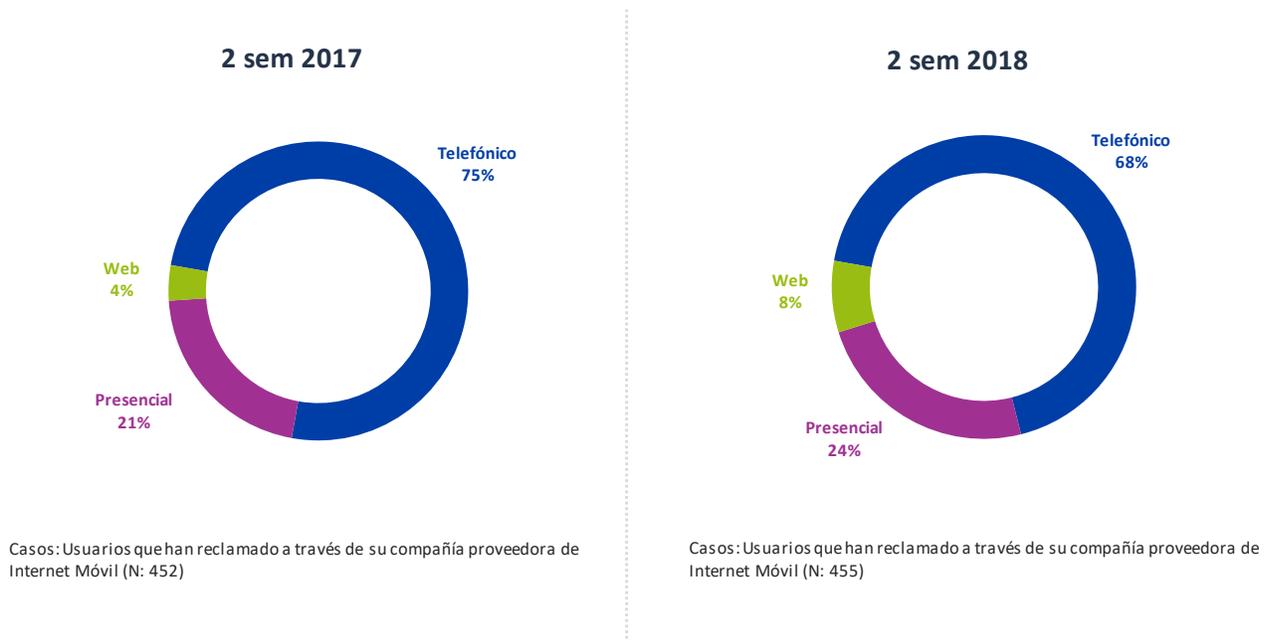
(\*\*) Virgin solo presta servicios prepago.

Casos: usuarios prepago que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (857).

Entre los usuarios de prepago que realizaron un reclamo, son los usuarios prepago de Entel que reclaman proporcionalmente más en la compañía proveedora.

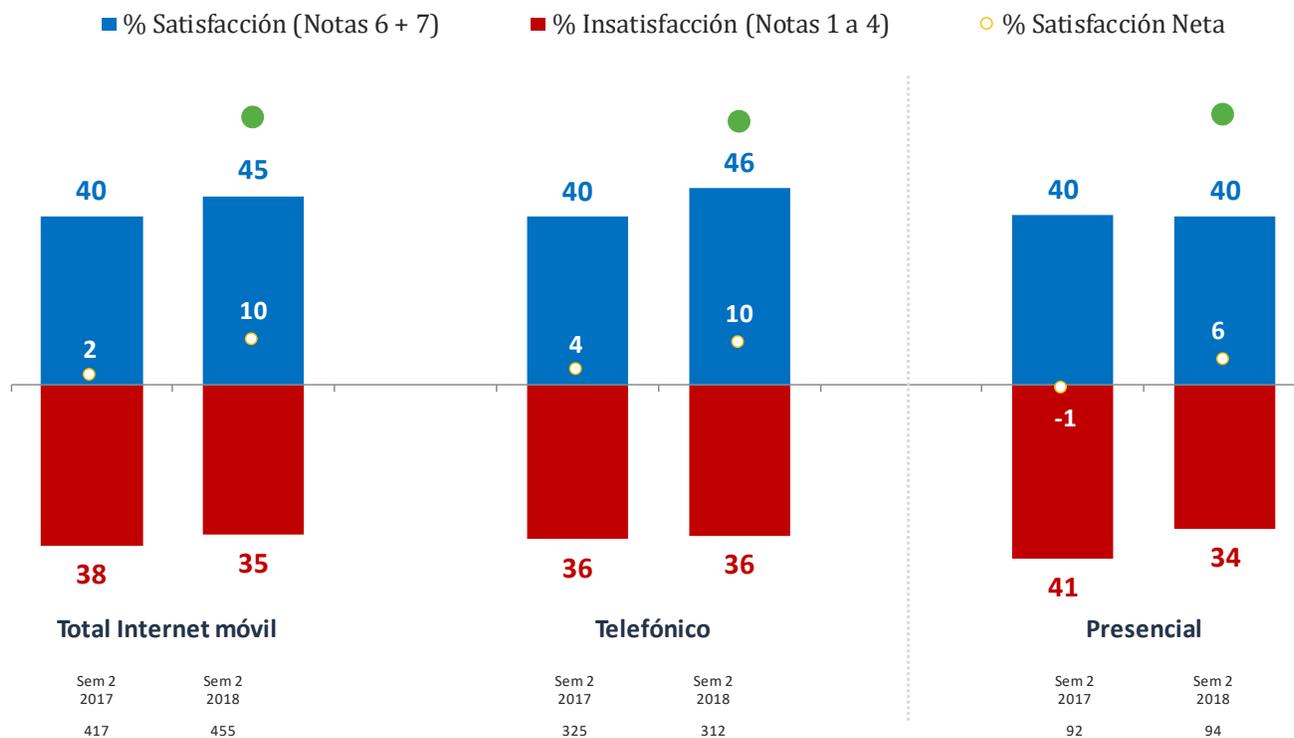
¿Cuál es la plataforma a través de la cual hizo el reclamo?

Gráfica 76. Plataforma a través de la cual hizo el reclamo, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



Entre las personas que indicaron haber realizado un reclamo en su compañía proveedora del servicio, un 68% indica haber realizado este reclamo a través de una plataforma telefónica, disminuyendo 7 puntos respecto de la medición anterior. Mientras que un 24% indica haberlo realizado vía presencial. Sólo un 8% indica haber realizado esta denuncia a través de una plataforma web.

Gráfica 77. Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018

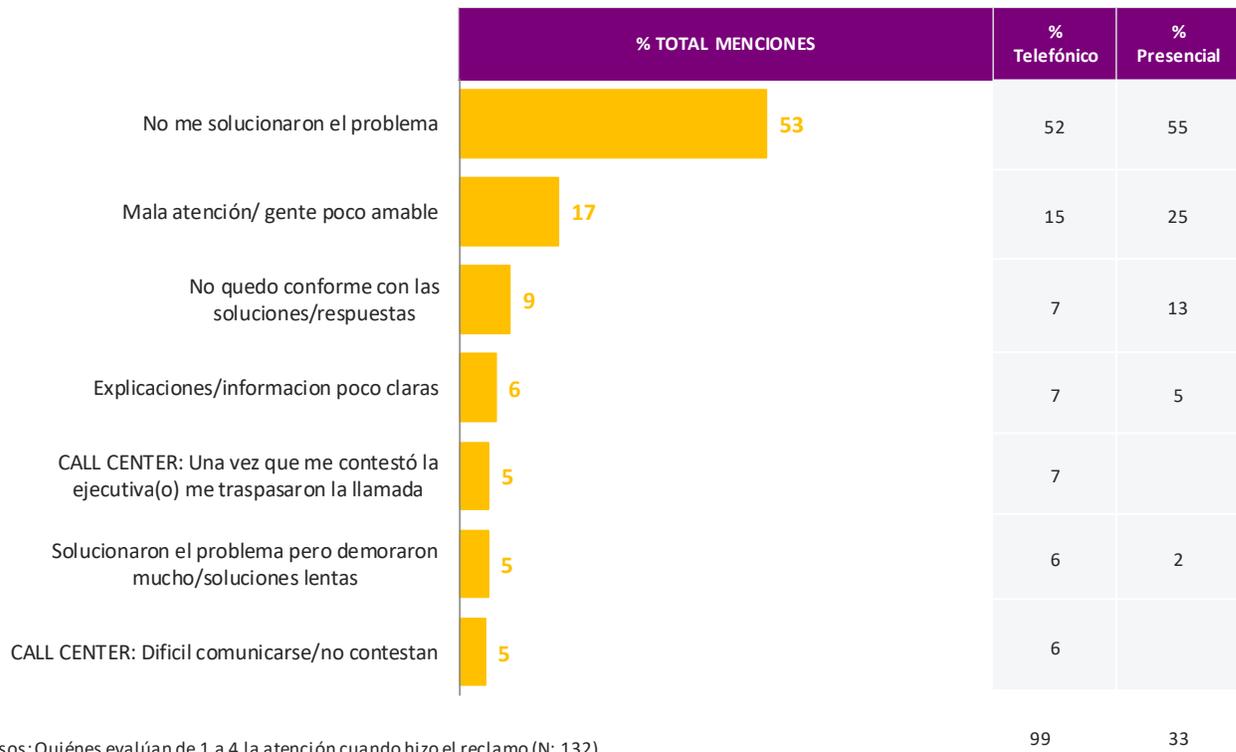


(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe."

Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Internet Móvil a través teléfono y presencial (N: 455)

La satisfacción neta en la evaluación del proceso de interposición del reclamo a través del canal telefónico es de 10%, mejorando en 6 puntos porcentuales. En el caso del canal presencial es de un 6% mejorando 7 puntos.

Gráfica 78. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal



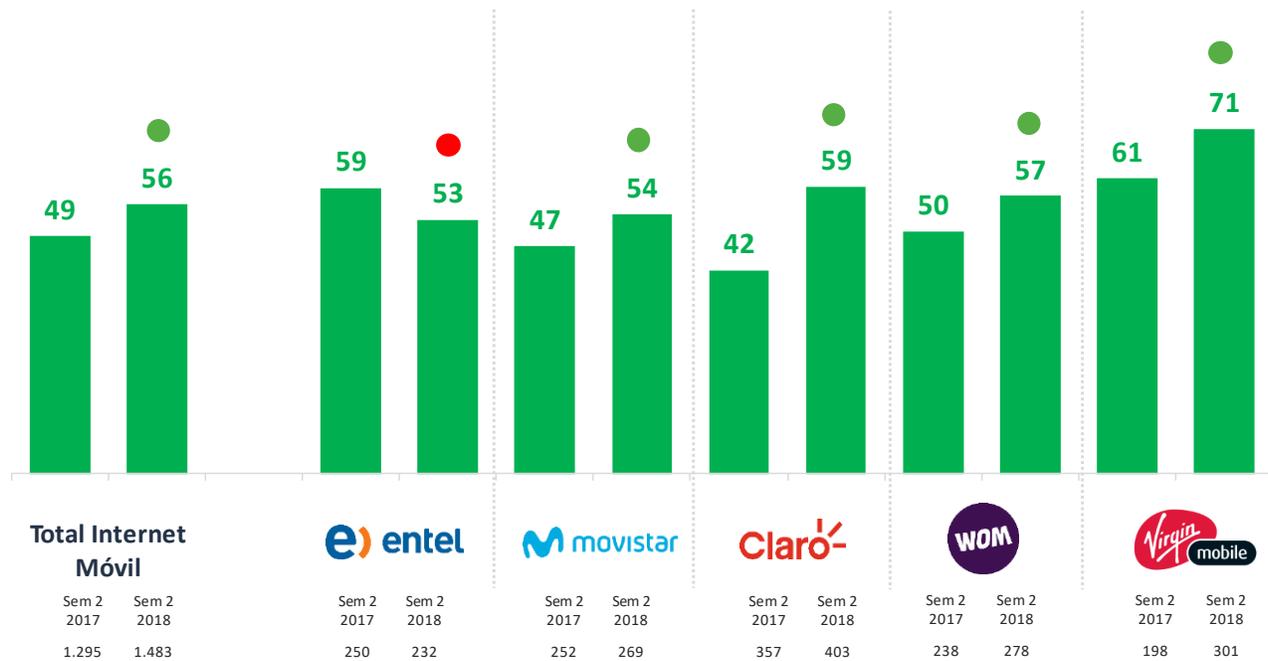
Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo (N: 132)

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

En ambos canales la principal razón de insatisfacción es que los problemas no son finalmente resueltos, siendo más alta esta razón de insatisfacción en el canal presencial (55%) que telefónico (52%). A su vez, en el canal presencial, destaca el 25% de las menciones vinculadas a la mala atención y la poca amabilidad.

¿Y su problema fue resuelto?

Gráfica 79. Tasa de resolución de problemas – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018

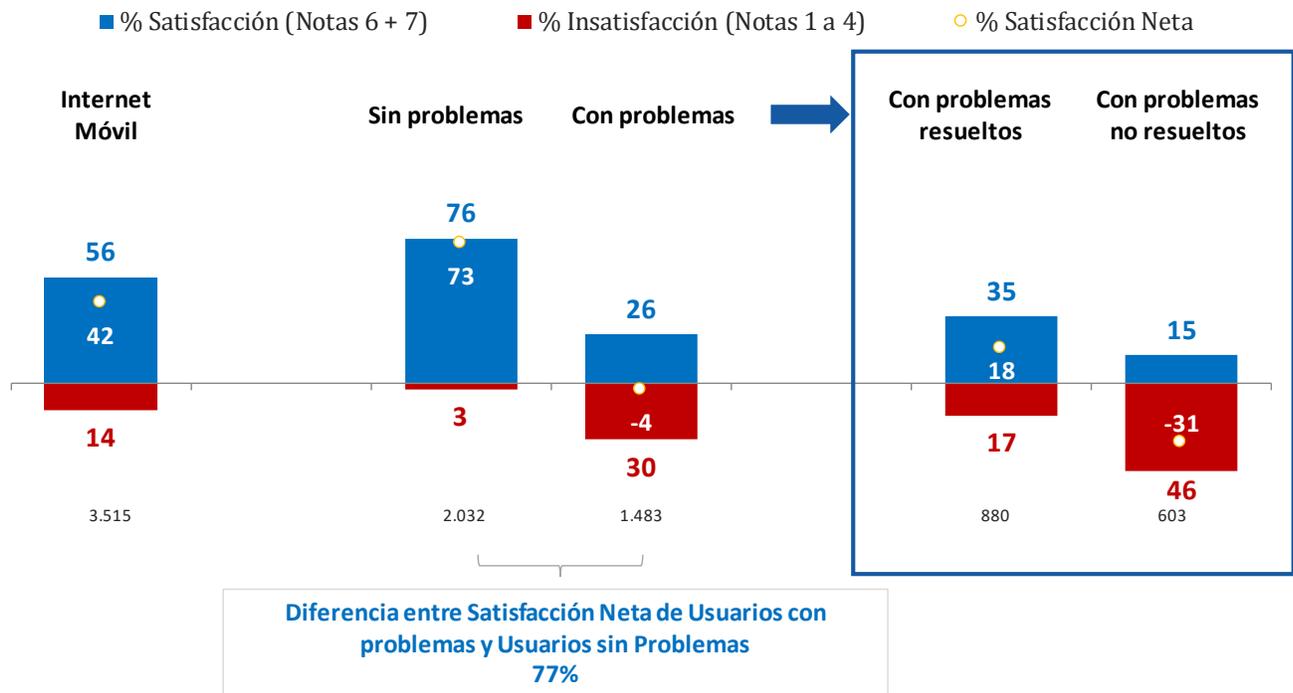


Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil (1.483).

\* Virgin solo presta servicios prepago

Entre los usuarios que reportan haber tenido algún problema durante los últimos 6 meses, un 56% indica que su problema fue resuelto, lo que se identifica como una mejora respecto de la última medición. Virgin es la empresa con la tasa de resolución más alta y Entel en esta medición tiene la más baja. Este último además presenta una caída de 6 puntos respecto de la última medición. Todas las otras empresas presentan alzas relevantes.

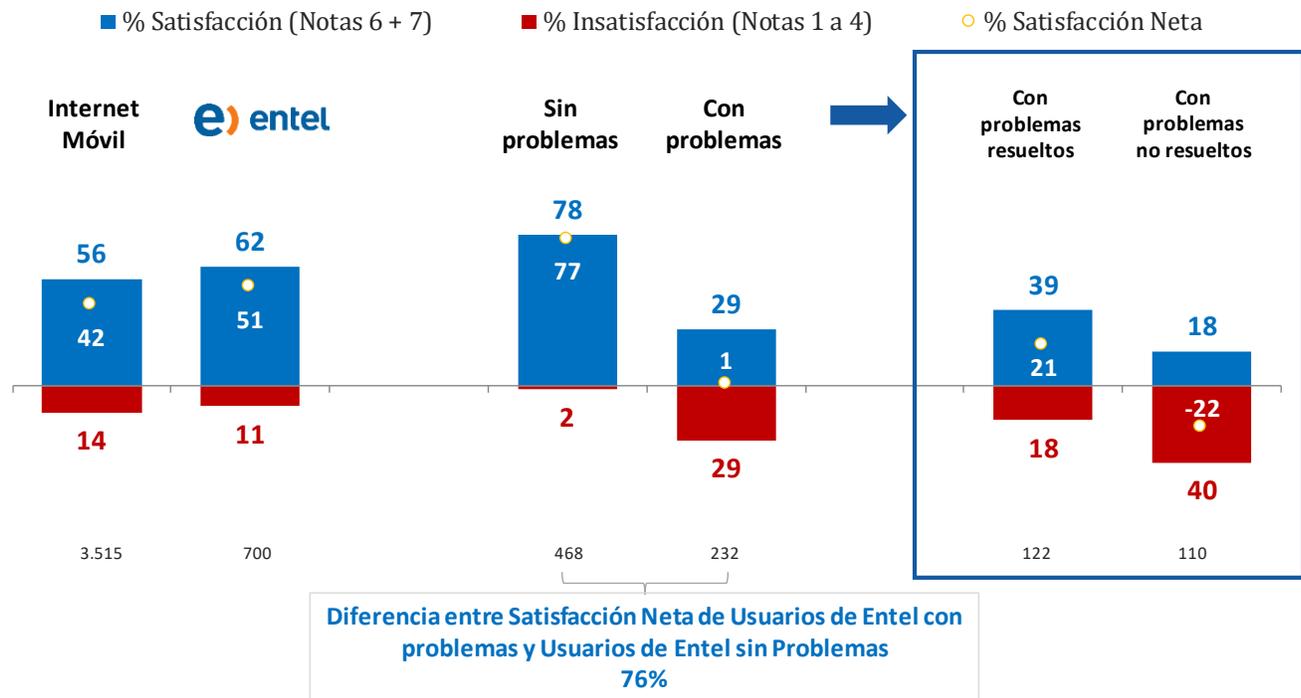
Gráfica 80. Tipos de satisfacción con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.515. 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 Internet Móvil, lo que equivale a la diferencia en la 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.

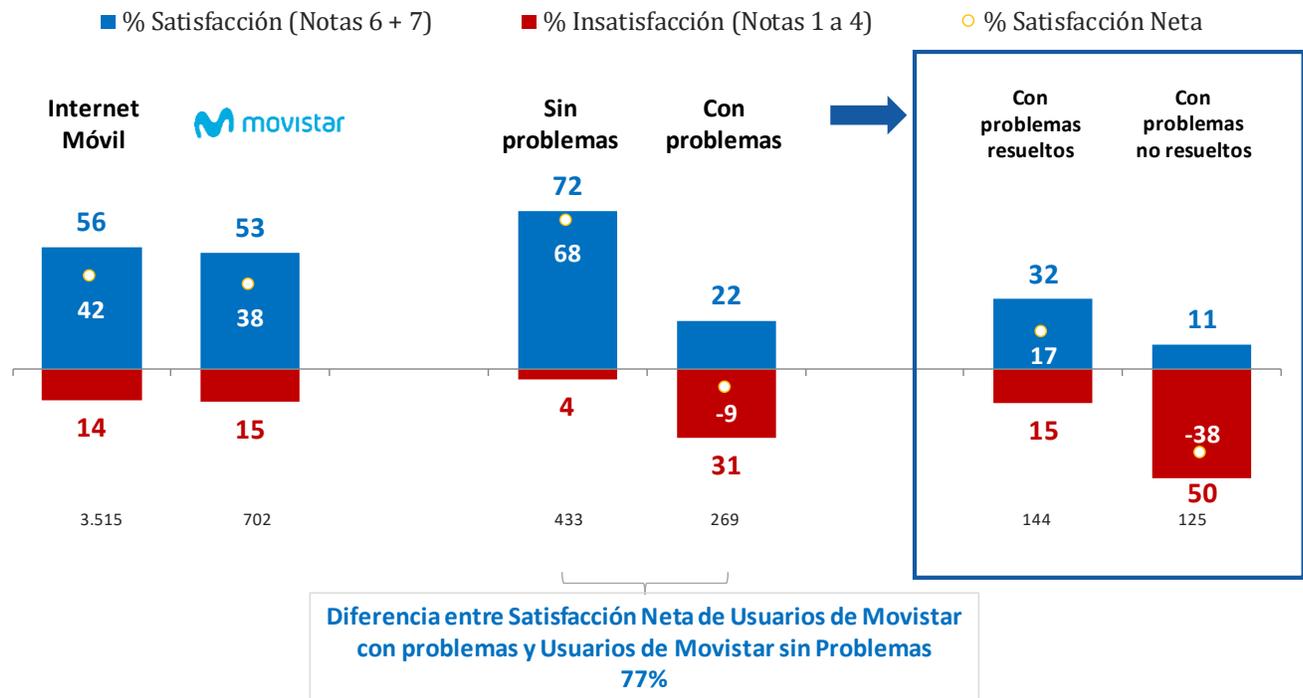
Gráfica 81. Satisfacción de usuarios de Entel con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.515. 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 Entel, lo que equivale a la diferencia en la 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 43% 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.

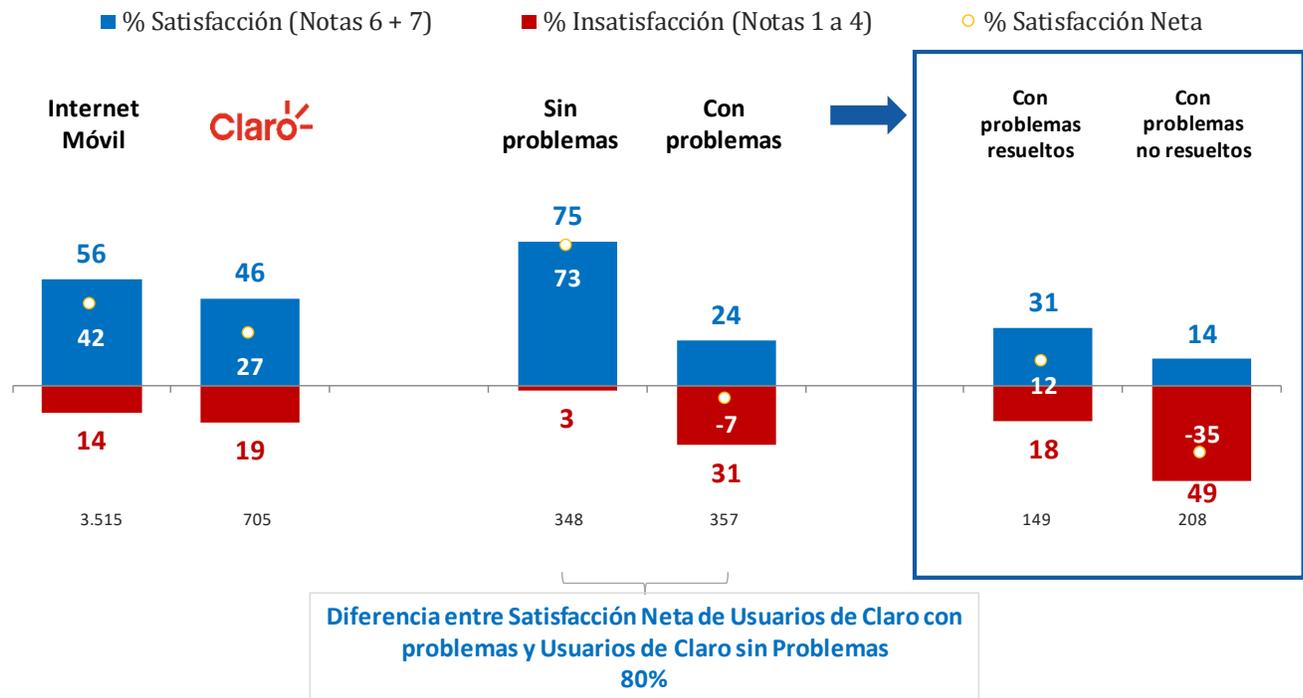
Gráfica 82. Satisfacción de usuarios de Movistar con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.515. 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 la diferencia en la 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.

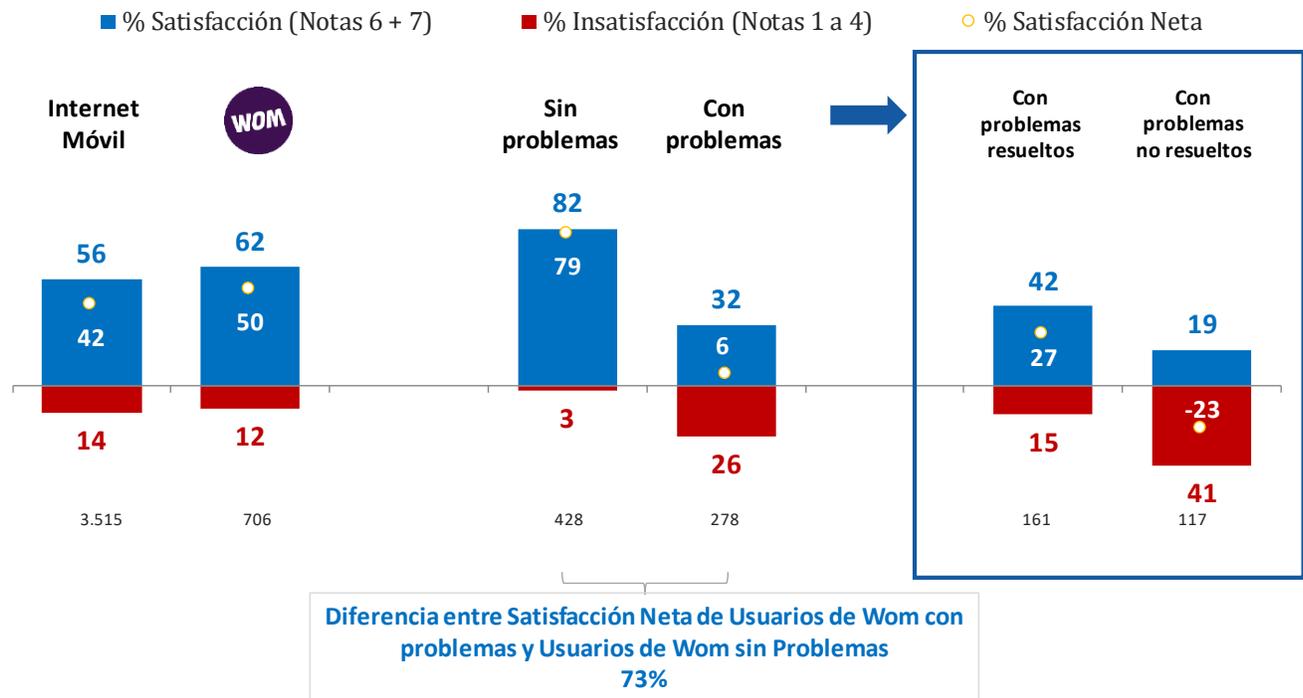
Gráfica 83. Satisfacción de usuarios de Claro con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.515. 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 Claro, lo que equivale a la diferencia en la 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 47% 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.

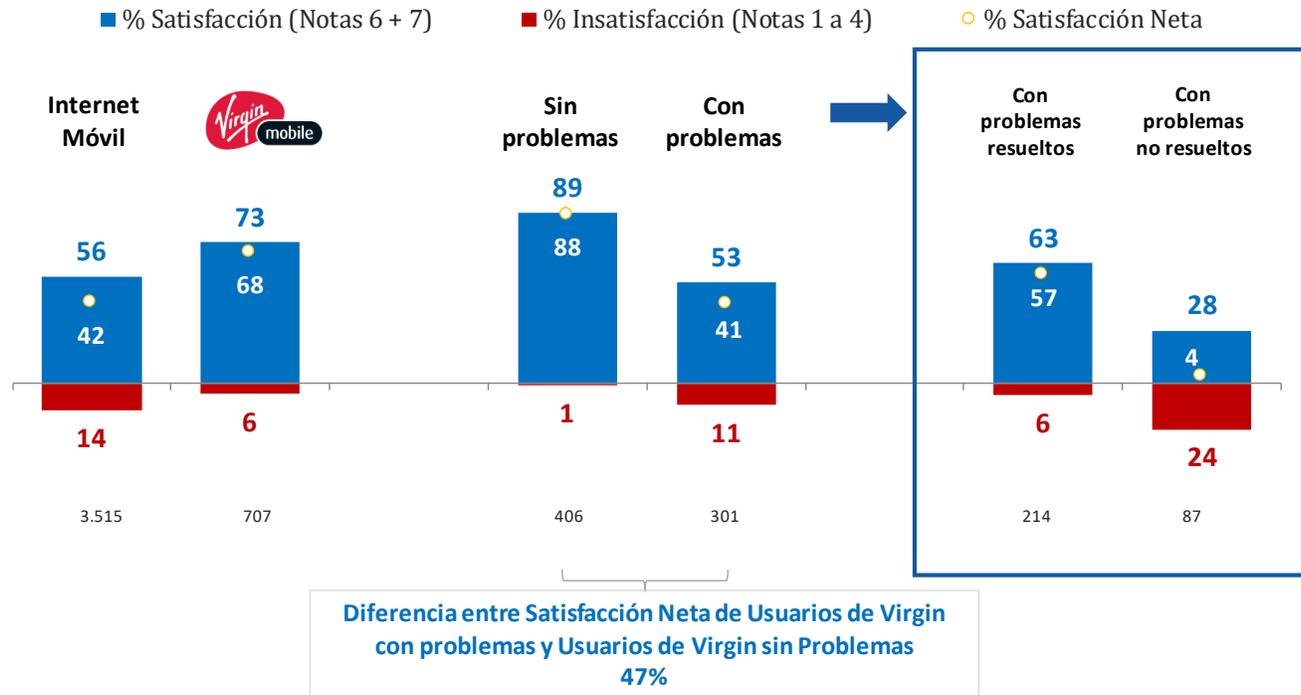
Gráfica 84. Satisfacción de usuarios de Wom con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.515. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 73% en la satisfacción neta de los usuarios de Wom, lo que equivale a la diferencia en la 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 50% 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 85. Satisfacción de usuarios de Virgin con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas

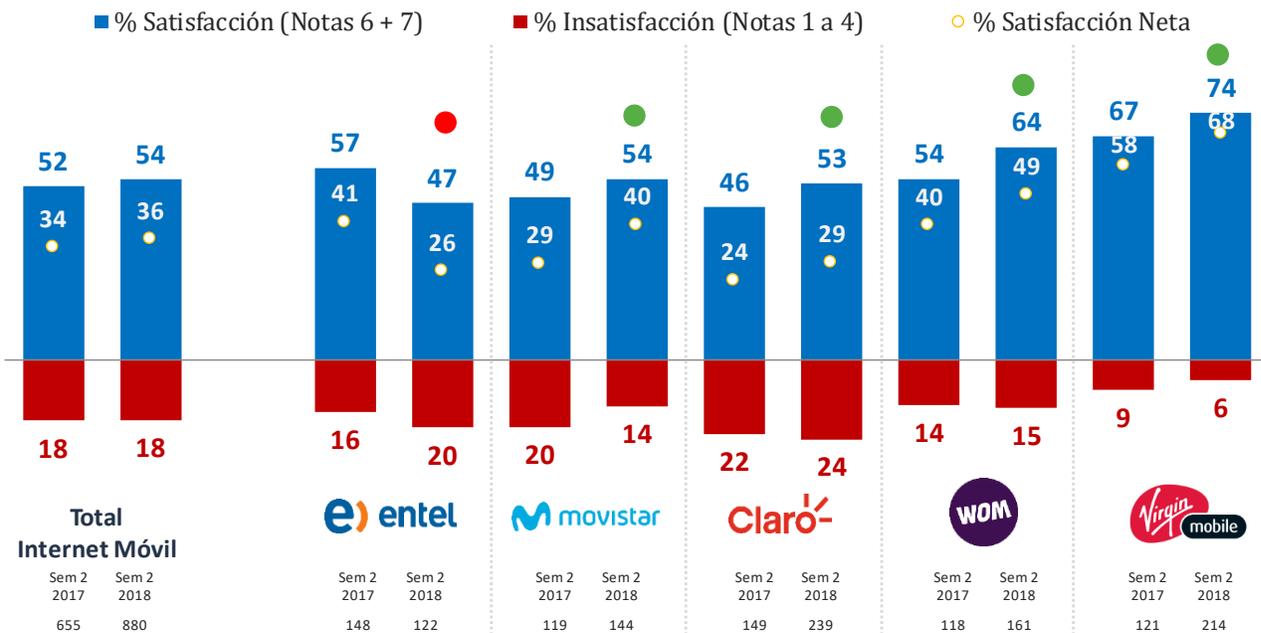


Casos: 3.515. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 47% en la satisfacción neta de los usuarios de Virgin, lo que equivale a la diferencia en la 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, 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 86. Satisfacción con la solución de problemas de Internet Móvil – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



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

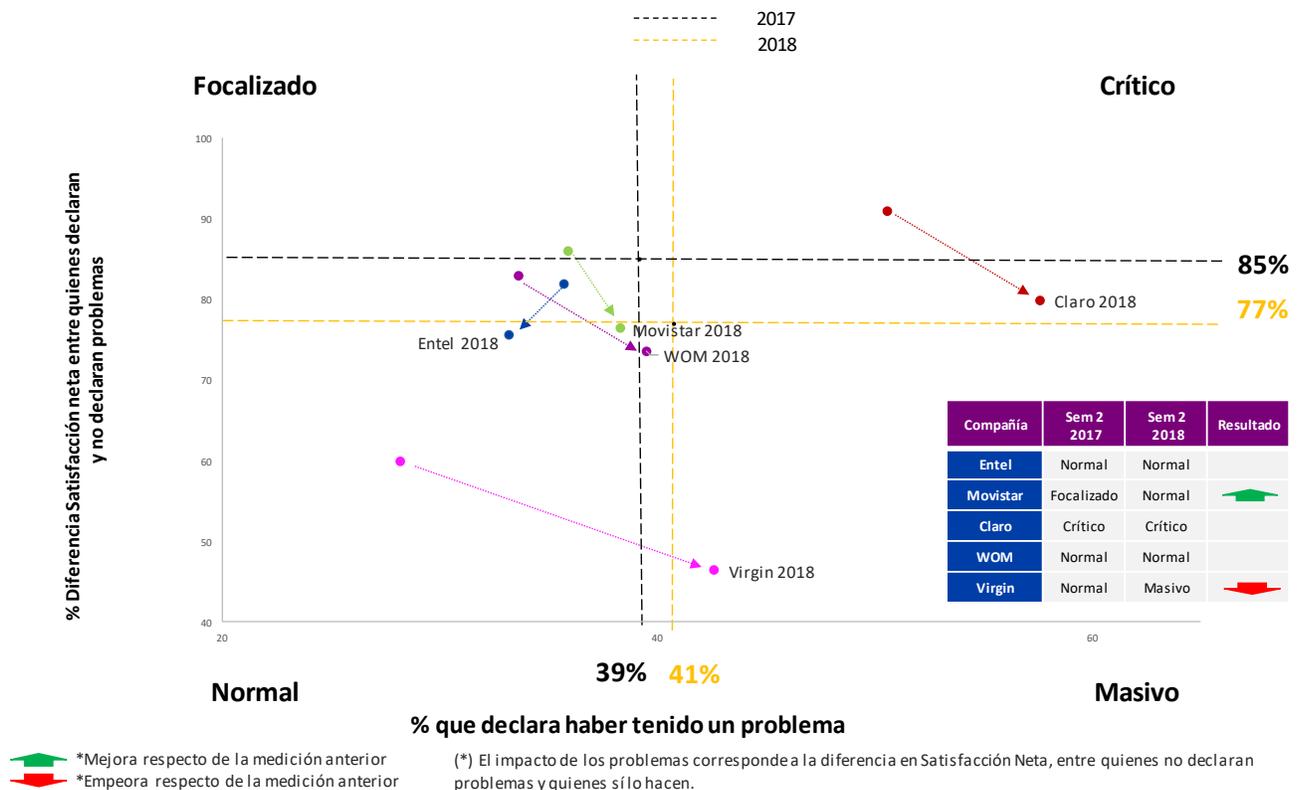
Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Móvil y resolvieron su problema (880).

La satisfacción neta con la resolución de problemas es de 36%, un 2% más que en la medición anterior. Wom es la compañía con mejor satisfacción neta y Entel con la más baja. De todas las empresas, Entel es la única que cae en este indicador de manera relevante (-15%) mientras el resto presenta alzas.

### 8.2.4. Principales indicadores: Internet Móvil

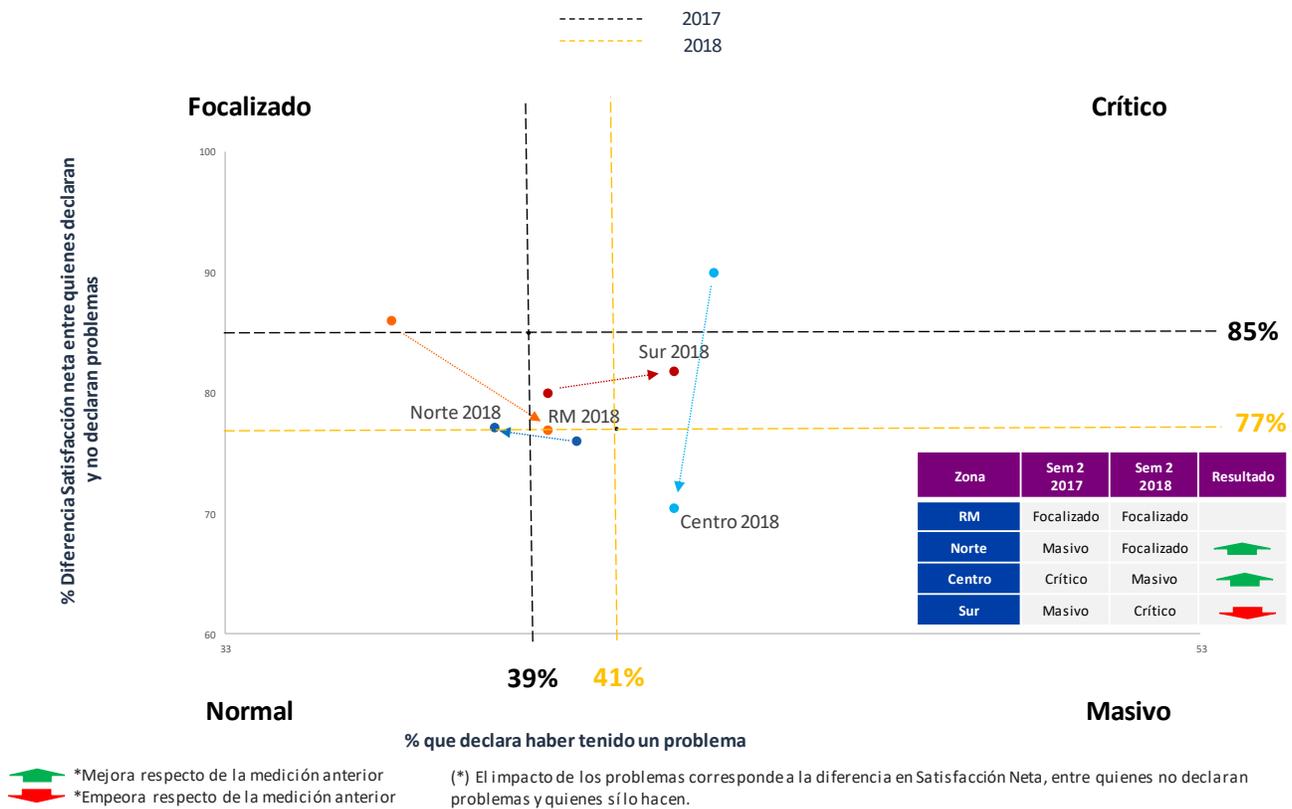
#### Análisis de impacto de problemas sobre la satisfacción

Gráfica 87. Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Internet Móvil, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



- Entel: se mantiene en el mismo cuadrante que medición anterior.
- Movistar: disminuye el impacto, se traslada del cuadrante focalizado al cuadrante normal.
- Claro: se mantiene en el cuadrante crítico, aumentando su tasa de problemas.
- Wom: aumenta la tasa de problemas, pero se mantiene en cuadrante normal.
- Virgin: aumenta tasa de problemas, trasladándose del cuadrante normal al masivo.

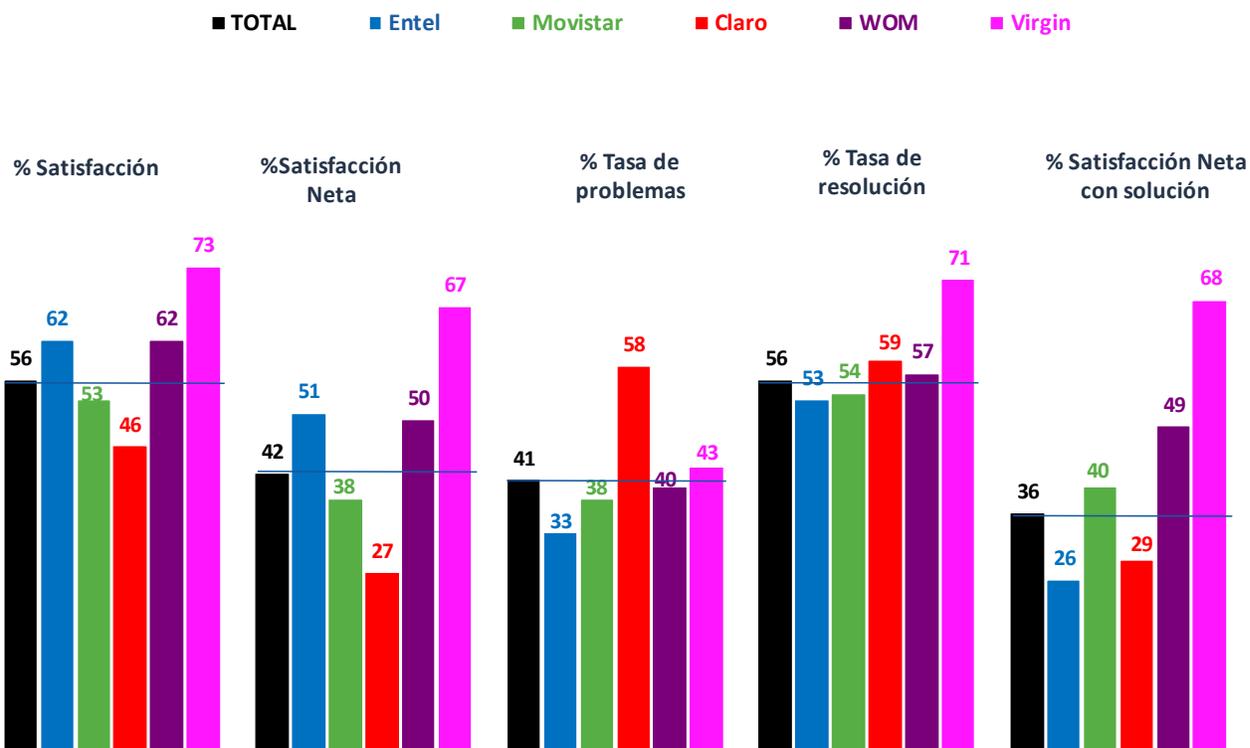
Gráfica 88. Impacto problemas en la Satisfacción de Internet Móvil – Por zona, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



- RM: se mantiene en el mismo cuadrante que medición anterior.
- Norte: disminuye el impacto, se traslada del cuadrante masivo al cuadrante focalizado.
- Centro: disminuye el impacto, se traslada del cuadrante crítico al masivo.
- Sur: aumenta tasa de problemas, se traslada del cuadrante masivo al crítico.

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

Gráfica 89. Principales indicadores de Internet Móvil, Segundo semestre 2018



\* Virgin se mide solo en prepago.  
Casos: 3.515

### 8.3. Internet Fija

#### 8.3.1. Perfil de los entrevistados

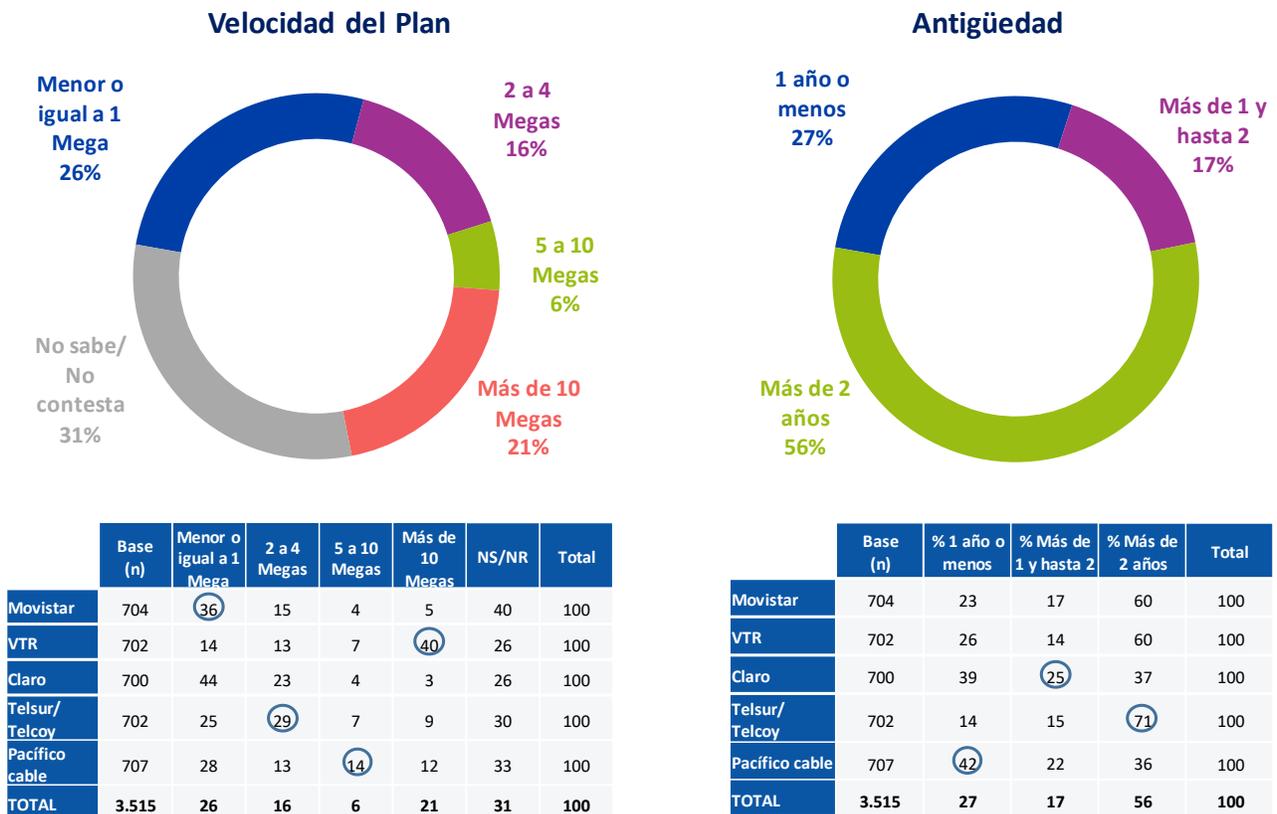
Gráfica 90. Ponderación por segmentos de usuarios de Internet Fija



Para el caso de Internet Fija, es posible observar que la composición demográfica presenta diferencias en cuanto edad, donde el tramo etáreo de 18 a 39 es menor que el de 40 y más, con un 42% y 58%, respectivamente. Los usuarios de RM (48%) se presentan con un porcentaje similar al de regiones (52%). En Internet Fija, las compañías que fueron medidas son Movistar, VTR, Claro, Telsur/Telcoy y Pacífico Cable.

En términos de género, Movistar y Pacífico Cable 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.

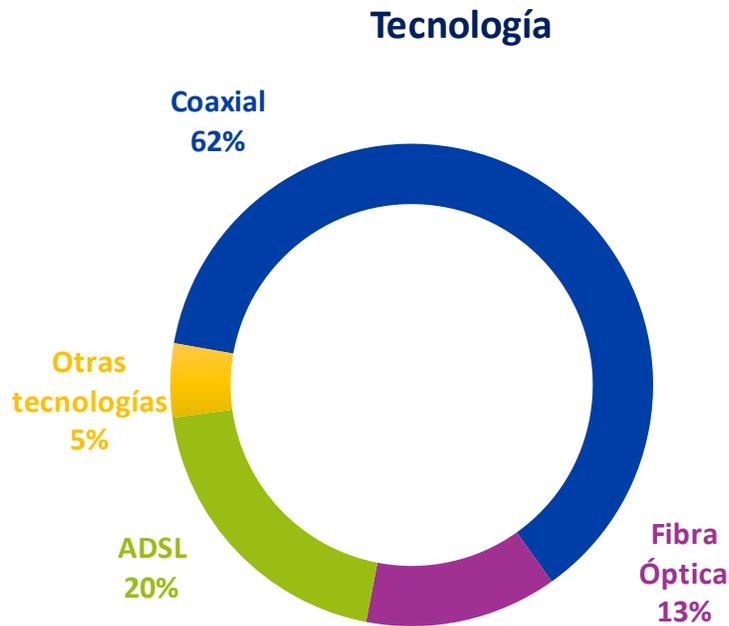
Gráfica 91. Características demográficas de los usuarios de Internet Fija – Por compañía



A nivel total, un 31% no sabe la velocidad de su plan, donde un 40% de los usuarios de Movistar señala no saber. Destacan los usuarios de VTR que indican principalmente tener una conexión con una velocidad superior a los 10MB (40%).

Respecto a la antigüedad de los usuarios, destaca un 71% de los usuarios de Telsur/Telcoy que indican tener más de dos años en la compañía, seguido por los usuarios de Movistar y VTR (60%). En el caso de Pacífico Cable, un 42% de sus usuarios indicó tener 1 año o menos en la compañía.

Gráfica 92. Tecnología utilizada por los usuarios de Internet Fija – Por compañía



	Base (n)	Coaxial	Fibra Óptica	ADSL	Otras tecnologías	Total
Movistar	704	19	14	53	14	100
VTR	702	91	5	3	1	100
Claro	700	98	1	1	-	100
Telsur/Telcoy	702	2	75	23	-	100
Pacífico cable	707	49	51	0	0	100
<b>TOTAL</b>	<b>3.515</b>	<b>62</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

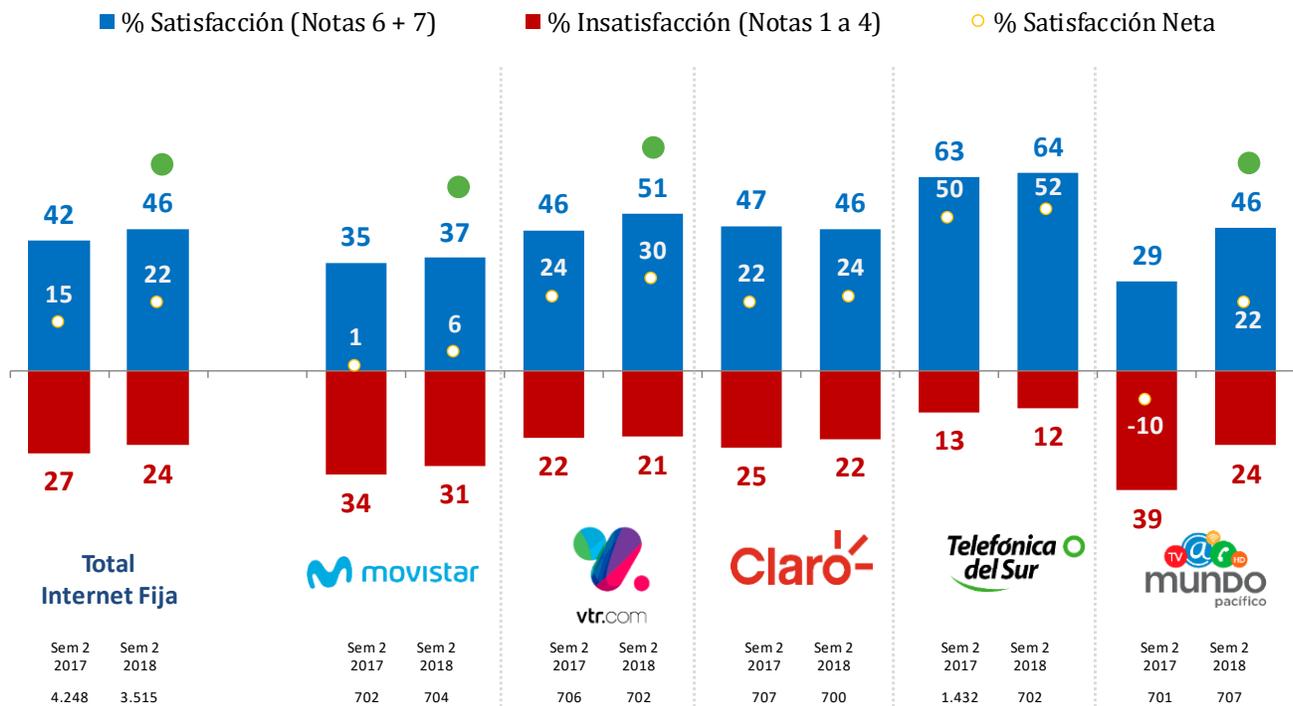
A nivel total, un 63% utiliza como tecnología<sup>3</sup> el cable coaxial para utilizar su servicio de internet fija. VTR y Claro son las empresas que más proporcionan este tipo de conexión, mientras Movistar lo hace en el caso de ADSL (53%) y Telsur/telcoy y Pacifico Cable con fibra óptica.

<sup>3</sup> Cabe señalar que el tipo de tecnología por usuario fue entregado por las distintas compañías a Subtel.

### 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)?”

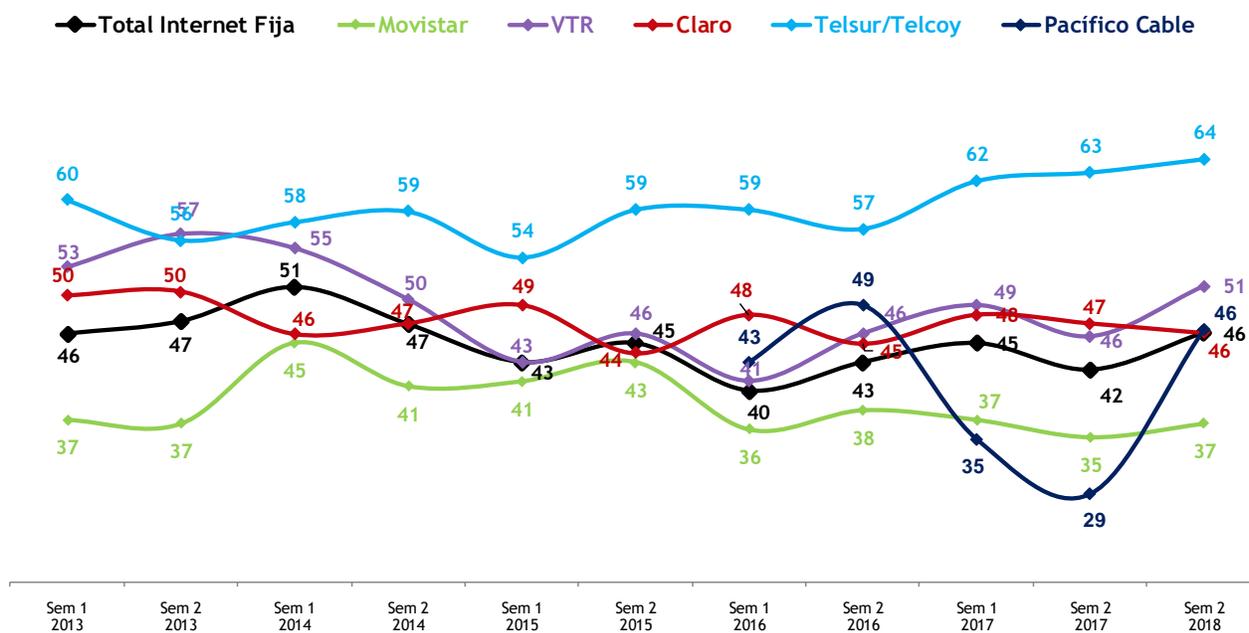
Gráfica 93. Satisfacción con Internet Fija, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



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

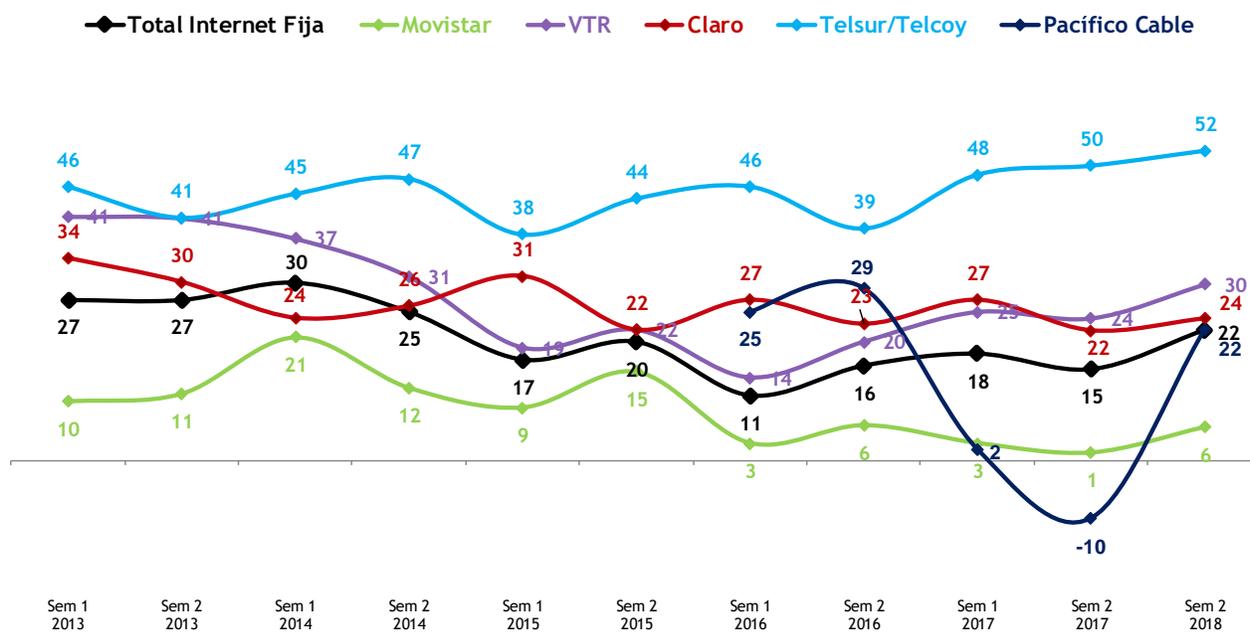
La satisfacción neta con el servicio de Internet Fija es 22%, siete puntos porcentuales más que en medición anterior. Entre las compañías, Telsur/Telcoy destaca con la satisfacción neta más alta (52%) y Movistar es la compañía con la satisfacción neta más baja. Pacífico Cable mejora 32 puntos, saliendo del indicador negativo.

Gráfica 94. Satisfacción con Internet Fija - Evolutivo



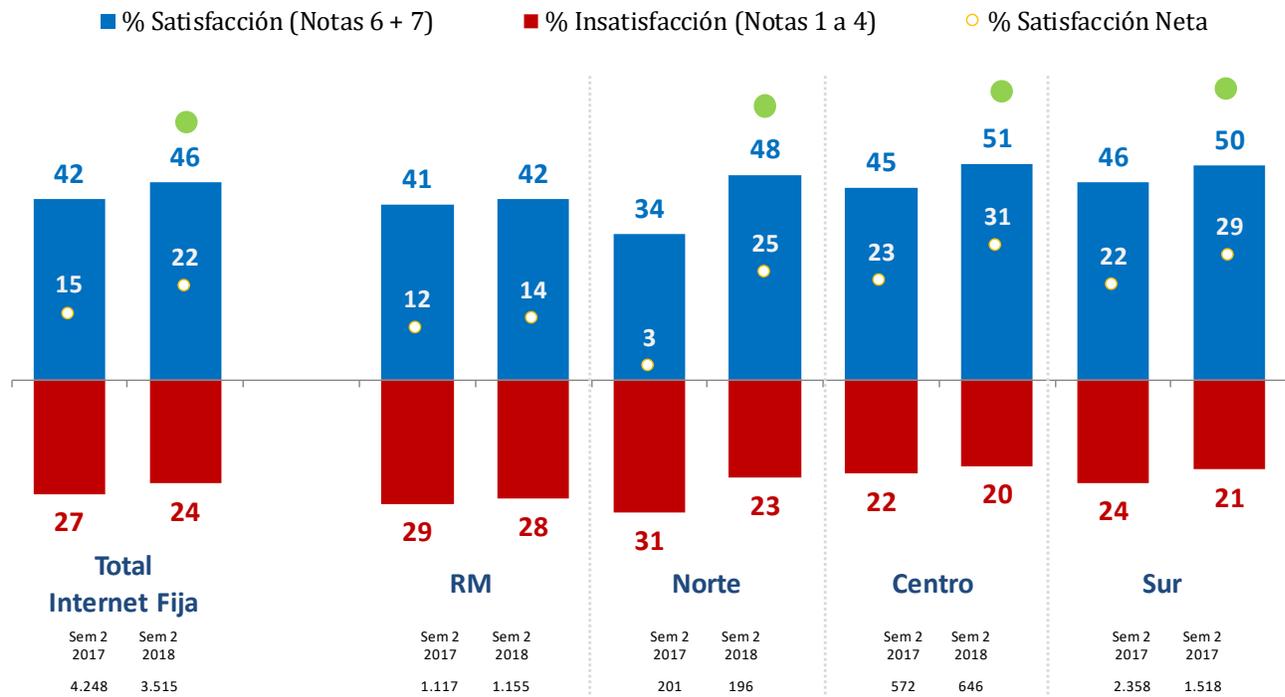
La satisfacción con el servicio de Internet Fija registra un alza de cuatro puntos respecto a la medición anterior, alcanzando un 46%. En Pacifico Cable, después de la baja de las 2 últimas mediciones, ahora se identifica un comportamiento de mejora importante.

Gráfica 95. Satisfacción neta con Internet Fija - Evolutivo



En Pacífico Cable, después de la baja de las 2 últimas mediciones, ahora se identifica un comportamiento de mejora importante.

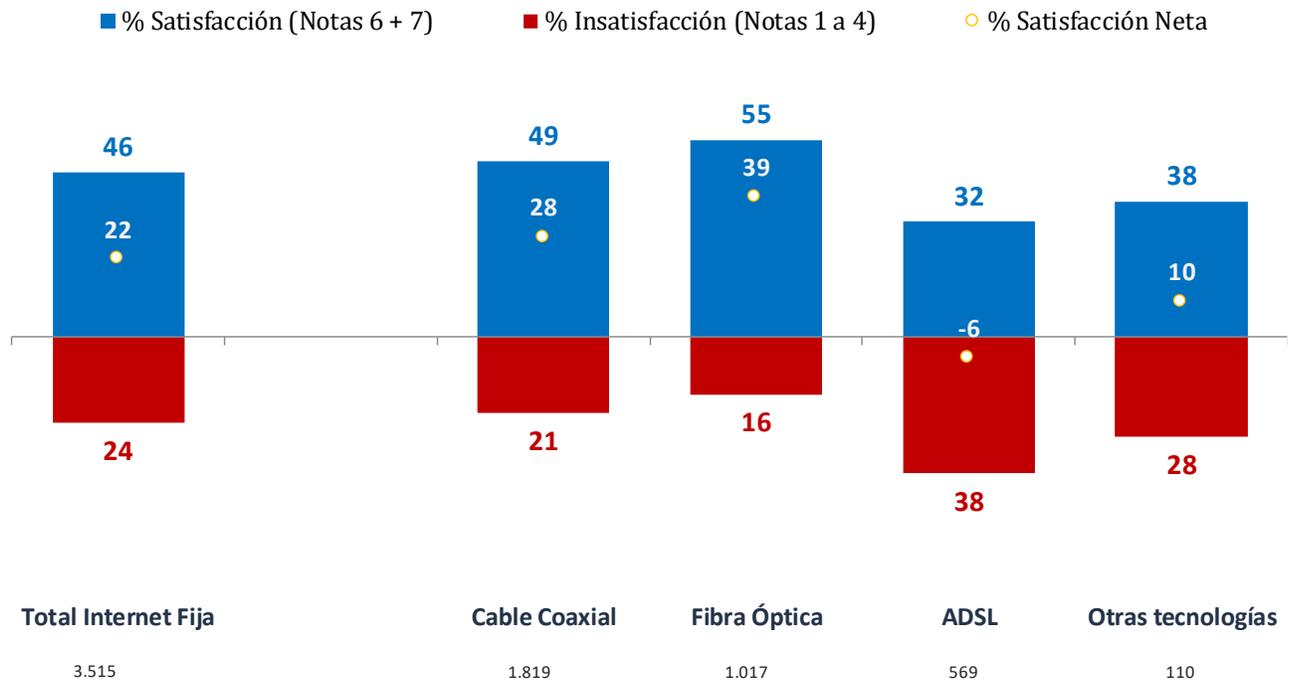
Gráfica 96. Satisfacción con Internet Fija, por zona 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



(\*) Zonas: RM: XIII / Norte: I – III y XV / Centro: IV – VII / Sur: VIII – XII, XIV y XVI  
 (\*\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

En la zona Centro del país se registra la satisfacción neta más alta alcanzando un 31%. Mientras que en RM se registra la satisfacción neta más baja (14%). Se destaca el alza relevante en el norte.

Gráfica 97. Satisfacción con Internet Fija, por tecnología 2 sem. 2018

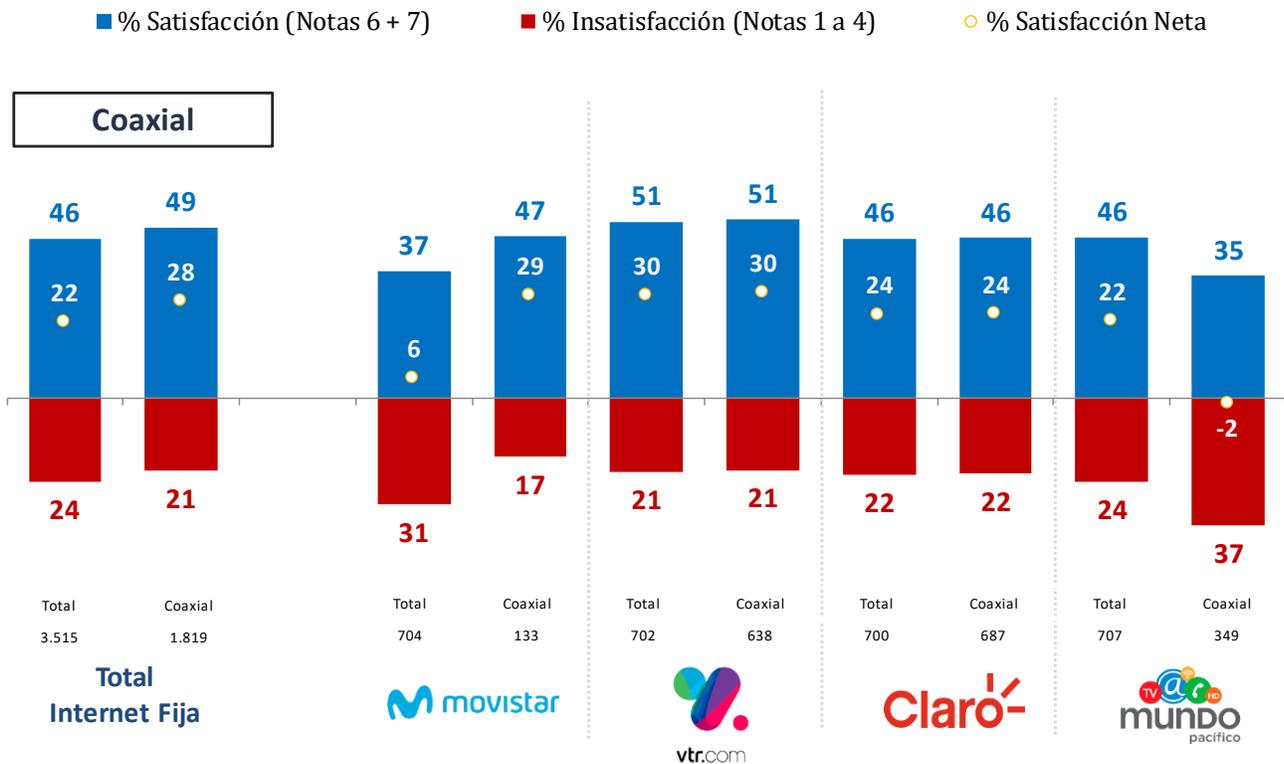


(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

(\*\*) Cabe señalar que el tipo de tecnología por usuario fue entregado por las distintas compañías a Subtel

Por tecnología se identifica que los usuarios con fibra óptica presentan una satisfacción neta más alta, mientras que quienes utilizan ADSL la más baja.

Gráfica 98. Satisfacción con Internet Fija, por tecnología Coaxial, 2 sem. 2018

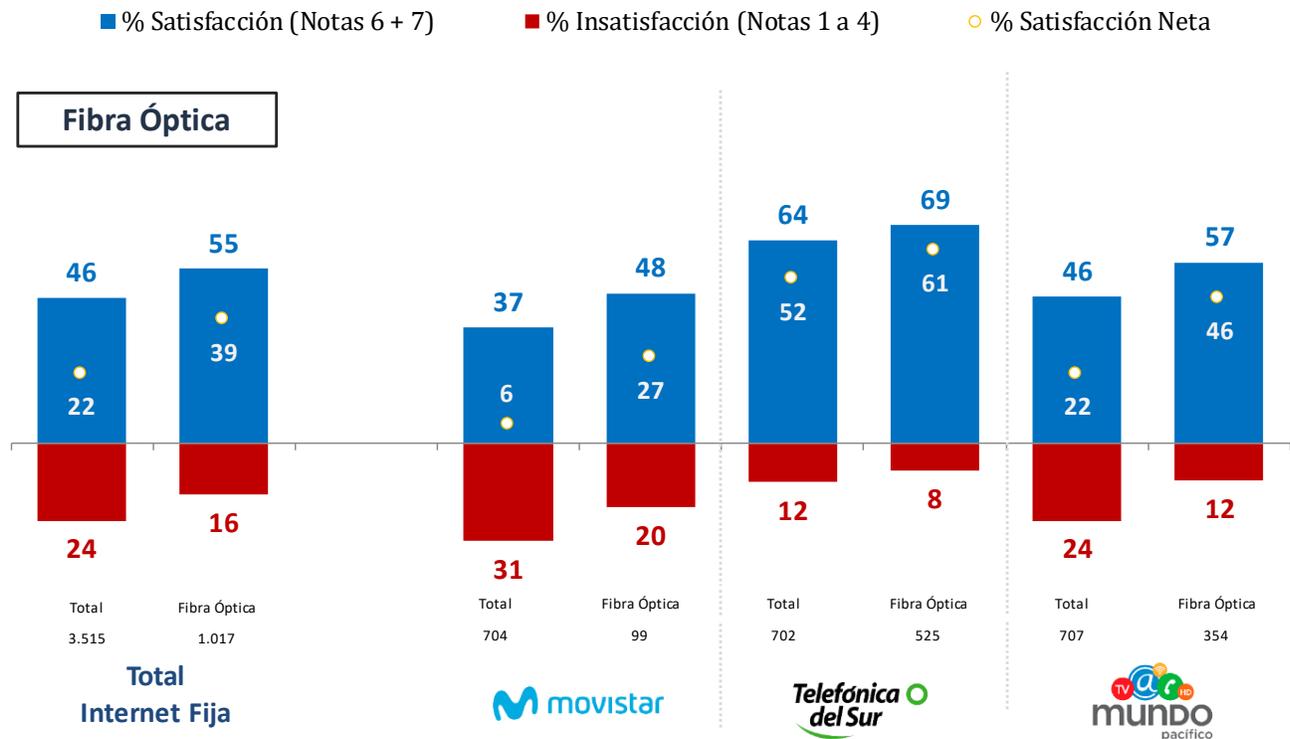


(\*\*) Se grafican solo aquellas compañías que prestan el servicio de Internet Fija con coaxial.

Entre las compañías que proveen servicio de internet fijo a través de cable coaxial, los usuarios de VTR presentan la satisfacción neta más alta, mientras que los usuarios de Pacifico Cable la más baja<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Solo se grafican resultados donde la información de la base de datos indica que la tecnología es Coaxial, esto se realiza para cada caso en cada apertura por tecnología, es decir, para fibra óptica y ADSL también.

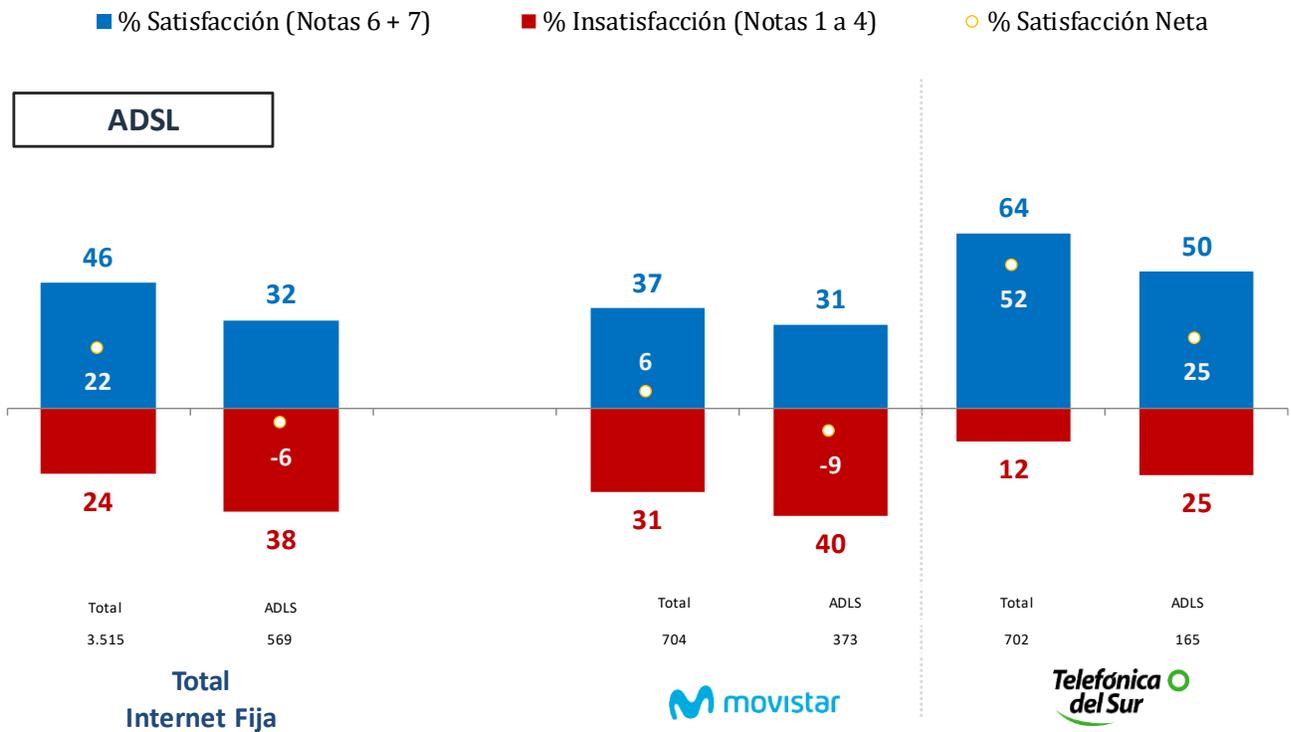
Gráfica 99. Satisfacción con Internet Fija, por tecnología Fibra Óptica, 2 sem. 2018



(\*\*) Se grafican solo aquellas compañías que prestan el servicio de Internet Fija con fibra óptica.

Entre quienes utilizan Fibra Óptica, la satisfacción más alta es entre usuarios telsur/telcoy con un 61% neto.

Gráfica 100. Satisfacción con Internet Fija, por tecnología ADSL, 2 sem. 2018

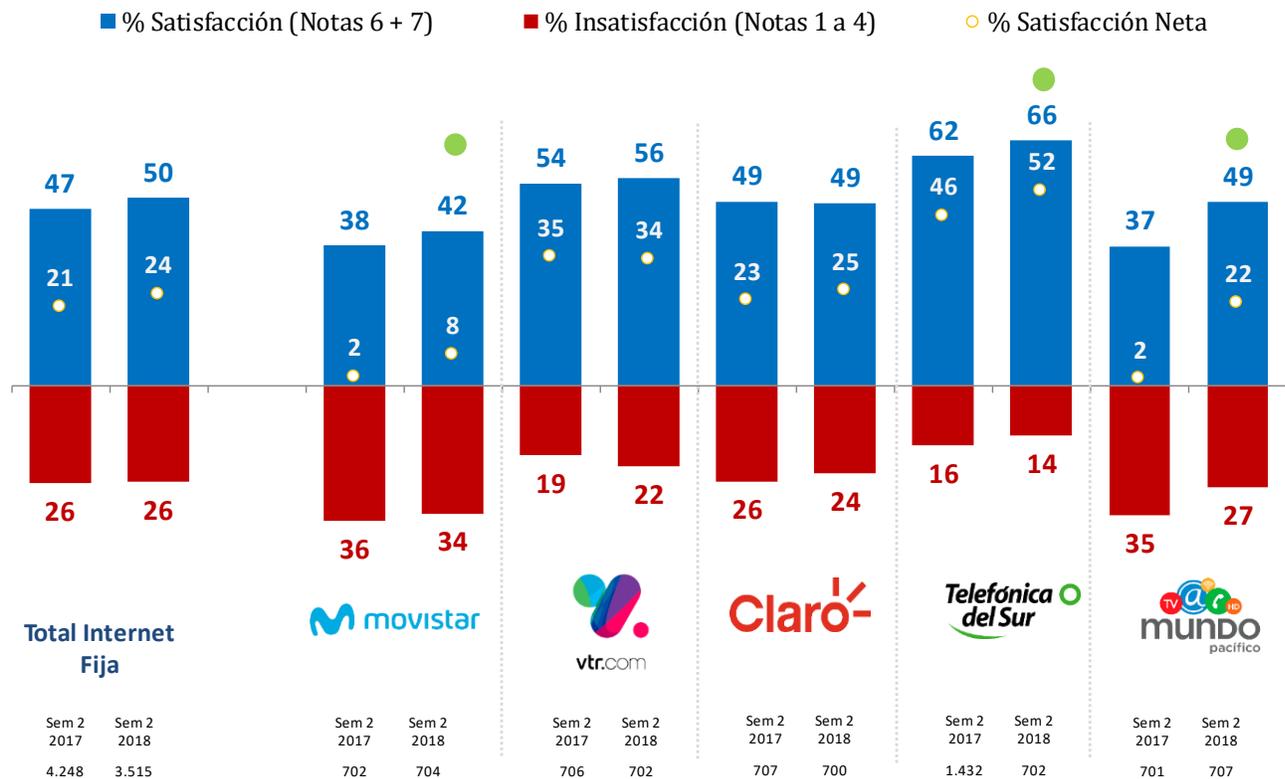


(\*\*) Se grafican solo aquellas compañías que prestan el servicio de Internet Fija con ADSL.

Entre los usuarios con ADSL, los usuarios de telsur/telcoy tienen una satisfacción neta más alta que los usuarios de Movistar.

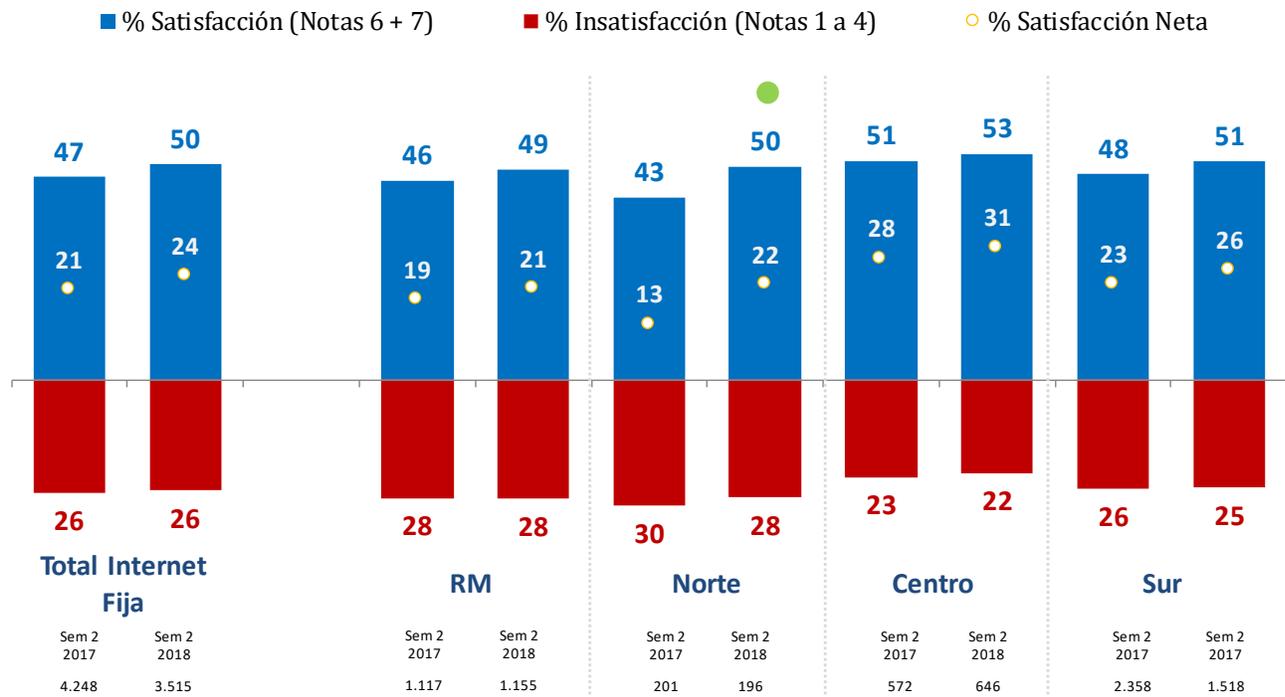
¿Cuán satisfecho está con la velocidad de Internet Fija en su hogar?

Gráfica 101. Satisfacción con velocidad de Internet Fija, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



La satisfacción neta respecto a la velocidad de Internet Fija en el hogar es de 24%, lo que representa una mejora en 3 puntos porcentuales respecto de la medición anterior. Telsur/Telcoy lidera en este indicador con un 52% de satisfacción neta y Movistar tiene la satisfacción neta más baja. Destacan las mejoras en este indicador en Movistar (+6%), Pacifico Cable (+20%) y Telsur/Telcoy (+6%).

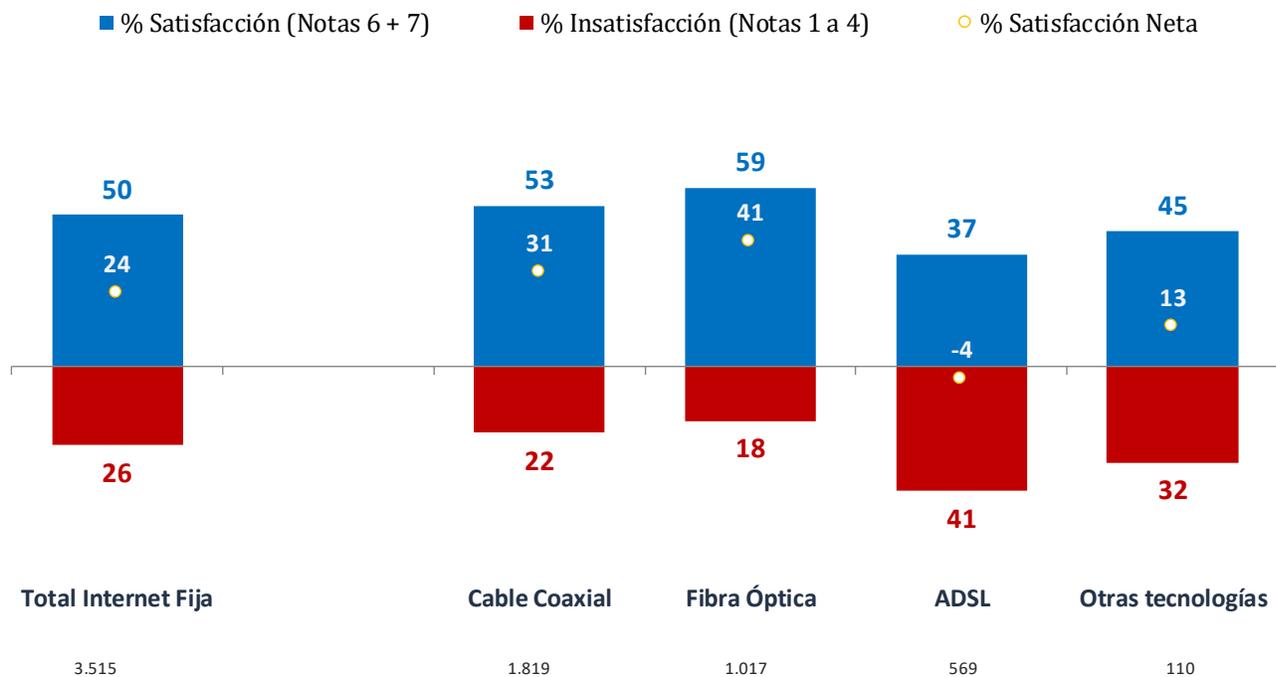
Gráfica 102. Satisfacción con velocidad de Internet Fija por zona, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



(\*) Zonas: RM: XIII / Norte: I – III y XV / Centro: IV – VII / Sur: VIII – XII, XIV y XVI  
 (\*\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

La satisfacción neta más alta se identifica en el centro del país (31%), mientras la más baja en RM (21%). La mayor alza respecto de la medición anterior se identifica en el Norte (+9%).

Gráfica 103. **Satisfacción con velocidad de Internet Fija por tecnología, 2 sem. 2018**

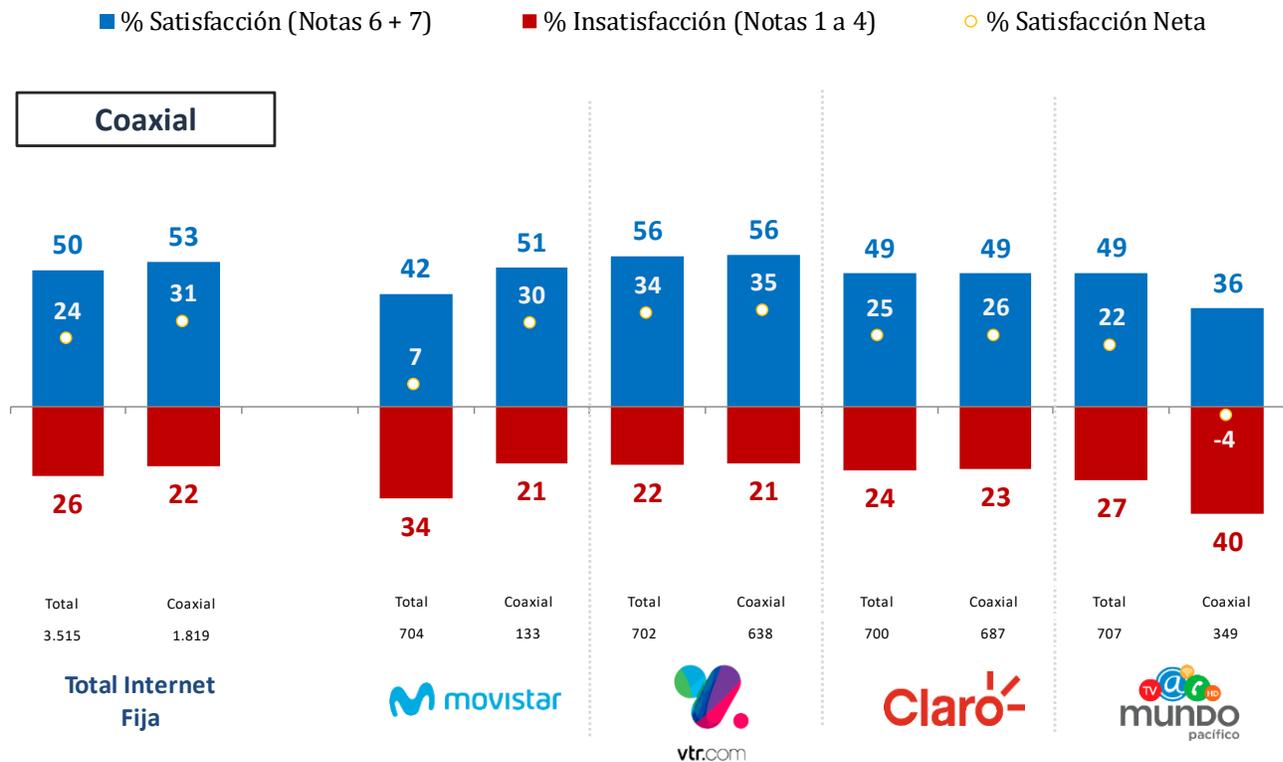


(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

(\*\*) Cabe señalar que el tipo de tecnología por usuario fue entregado por las distintas compañías a Subtel

Por tecnología se identifica que los usuarios con fibra óptica presentan una satisfacción neta con la velocidad de internet fija más alta, mientras que quienes utilizan ADSL la más baja.

Gráfica 104. Satisfacción con velocidad de Internet Fija por tecnología Coaxial, 2 sem. 2018

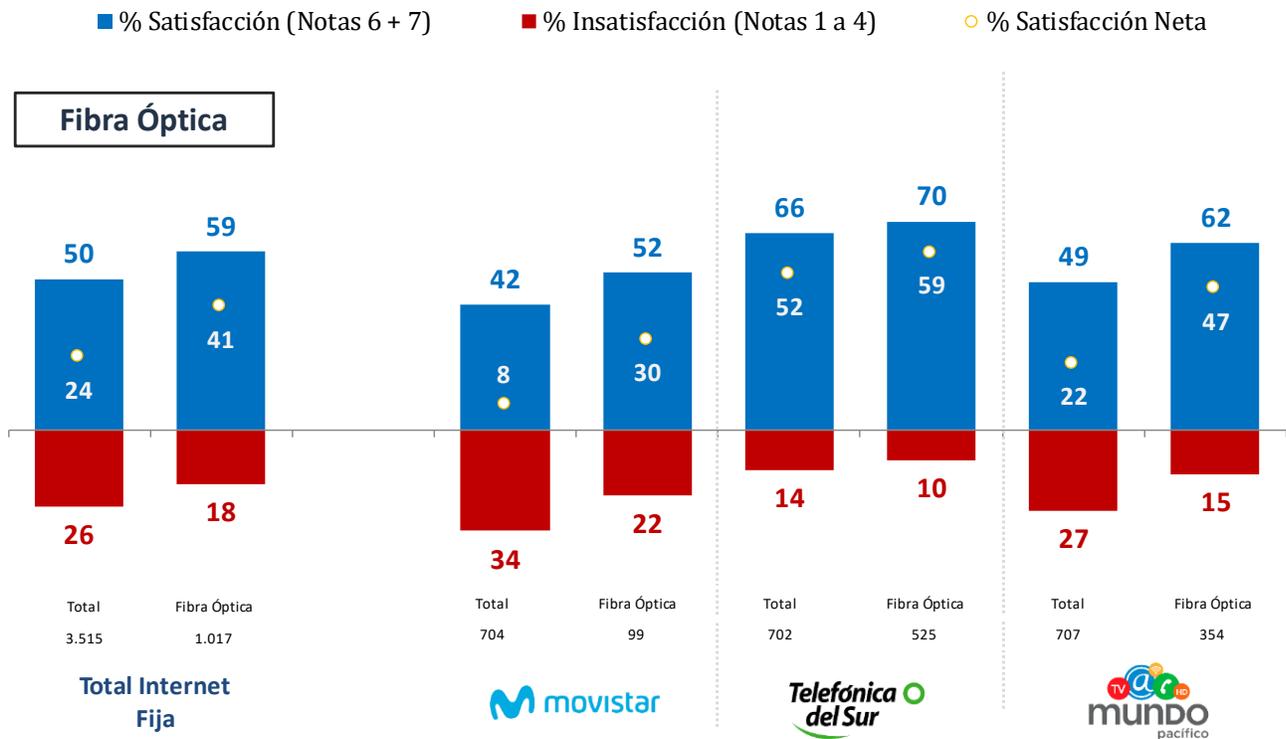


(\*) Se grafican solo aquellas compañías que prestan el servicio de Internet Fija con coaxial.

(\*\*) Cabe señalar que el tipo de tecnología por usuario fue entregado por las distintas compañías a Subtel

Por tecnología Coaxial, los usuarios de VTR son quienes evalúan mejor con un 35% de satisfacción neta, mientras Pacifico Cable presenta el indicador más bajo (-4%).

Gráfica 105. Satisfacción con velocidad de Internet Fija por tecnología Fibra Óptica, 2 sem. 2018

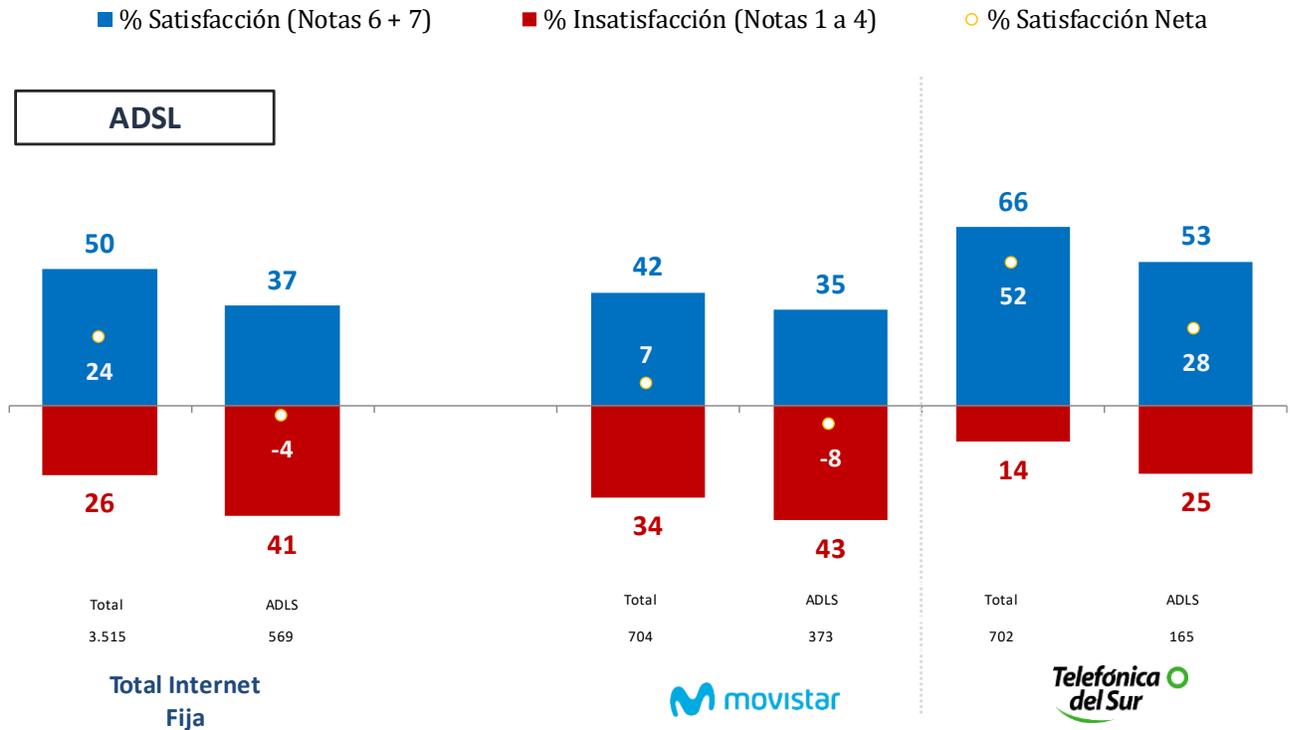


(\*) Se grafican solo aquellas compañías que prestan el servicio de Internet Fija con fibra óptica.

(\*\*) Cabe señalar que el tipo de tecnología por usuario fue entregado por las distintas compañías a Subtel

Por tecnología con fibra óptica, los usuarios de telsur/tecloy presentan una satisfacción neta de un 59%.

Gráfica 106. Satisfacción con velocidad de Internet Fija por tecnología Fibra Óptica, 2 sem. 2018



(\*) Se grafican solo aquellas compañías que prestan el servicio de Internet Fija con ADSL.

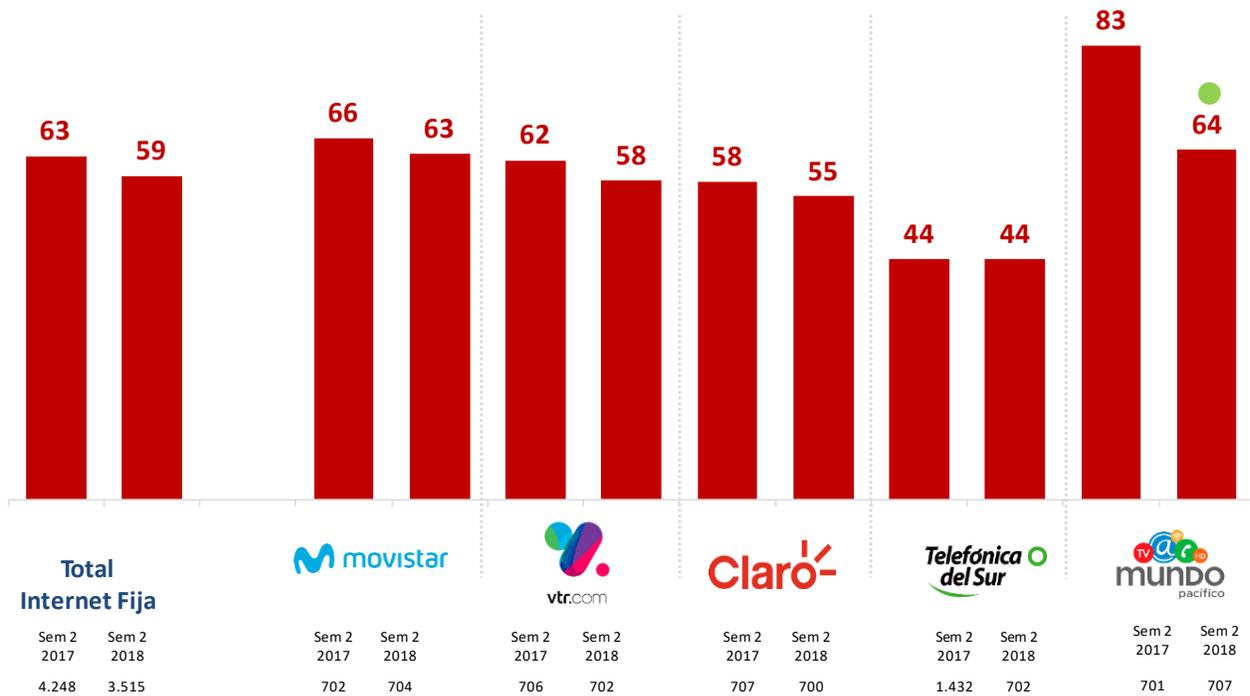
(\*\*) Cabe señalar que el tipo de tecnología por usuario fue entregado por las distintas compañías a Subtel

Por tecnología con ADSL, los usuarios de telsur/tecloy presentan una satisfacción neta de un 28% y los usuarios de Movistar un neto negativo.

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

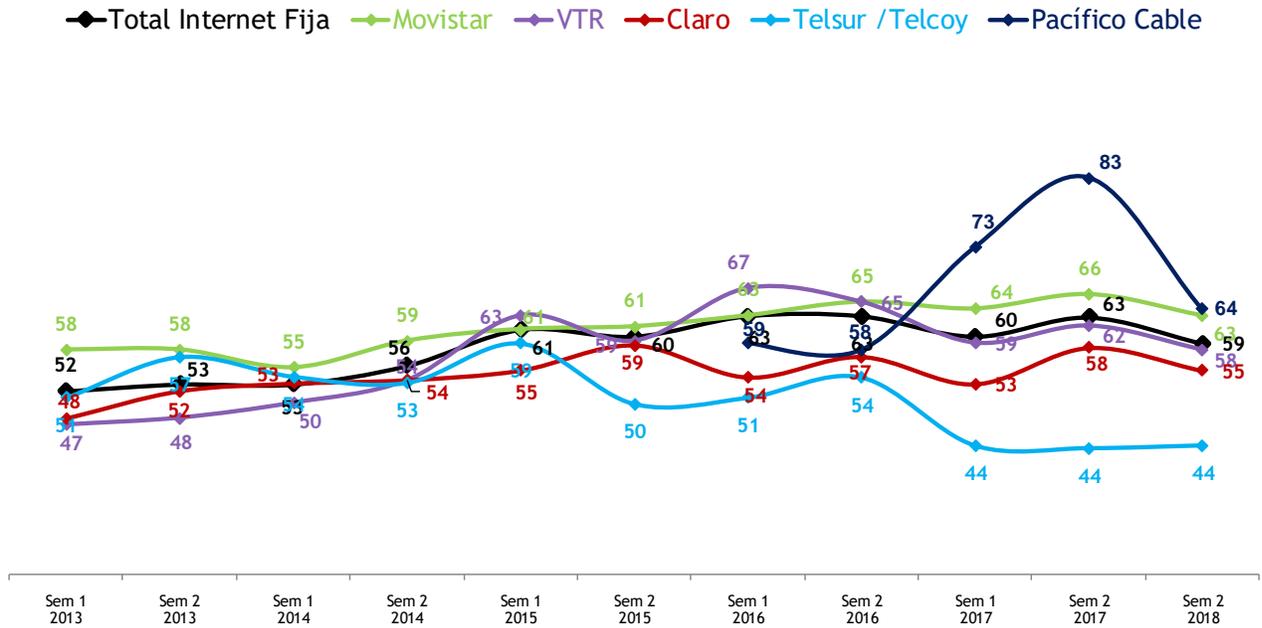
“En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con su servicio de Internet Fija?”.

Gráfica 107. Tasa de problemas – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



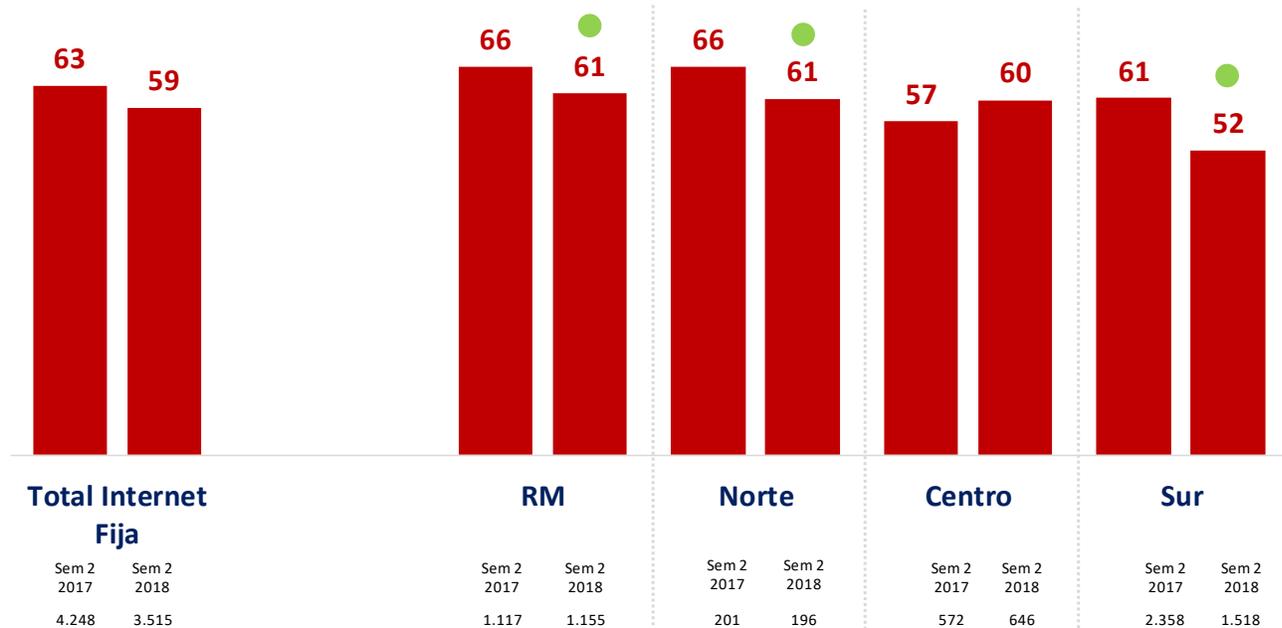
La tasa de problemas en Internet Fija es 59%, un 4% menos respecto de la medición anterior. Telsur/Telcoy es la empresa que tiene la menor tasa de problemas (44%). En el caso de Pacifico Cable, en esta medición alcanza un 64% y presenta una baja relevante de 19 puntos.

Gráfica 108. Tasa de problemas con servicio de Internet Fija - Evolutivo



En comparación con mediciones anteriores, Telsur/Telcoy se mantiene como la compañía con la tasa de problemas más baja y destaca la disminución de la tasa en Pacífico Cable.

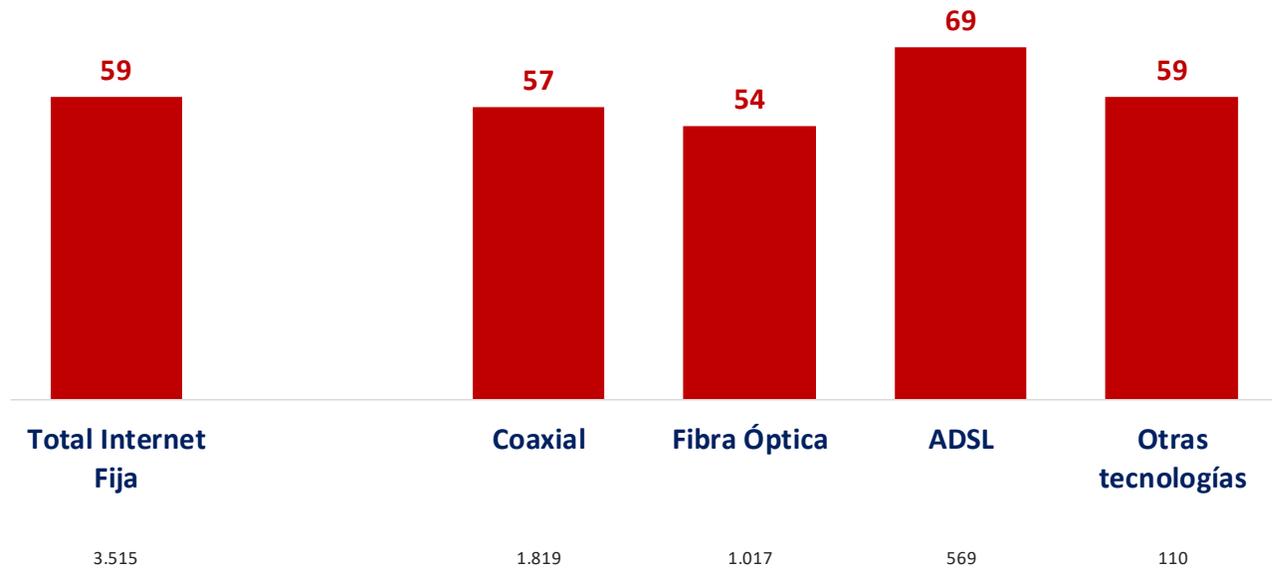
Gráfica 109. Tasa de problemas por zona – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



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

Por zona, la zona norte y RM tienen la mayor tasa de problemas y el Sur la más baja. Se observa una caída en la tasa de problemas de la zona sur (-9%) y RM y el Norte (-5% respectivamente).

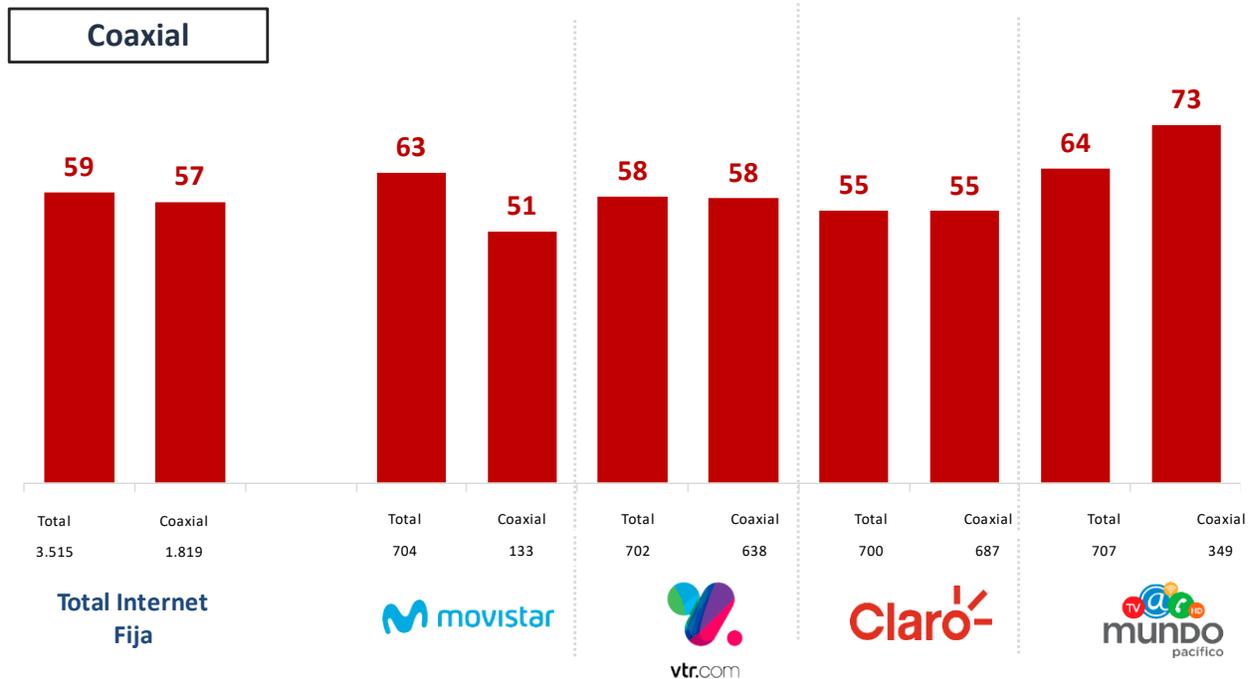
Gráfica 110. Tasa de problemas por tecnología – 2 sem. 2018



(\*\*) Cabe señalar que el tipo de tecnología por usuario fue entregado por las distintas compañías a Subtel

Por tecnología se identifica que los usuarios con ADSL presentan una tasa de problemas más alta, mientras que quienes utilizan fibra óptica la más baja.

Gráfica 111. Tasa de problemas por tecnología Coaxial – 2 sem. 2018

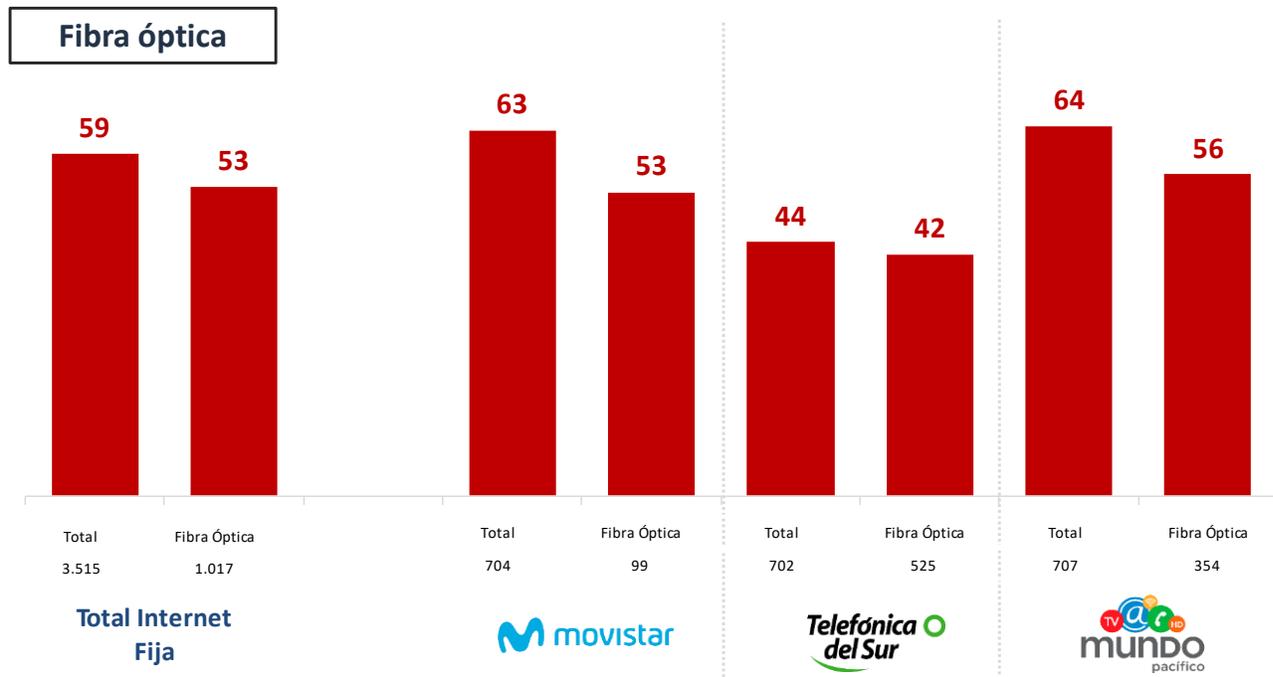


(\*) Se grafican solo aquellas compañías que prestan el servicio de Internet Fija con coaxial.

(\*\*) Cabe señalar que el tipo de tecnología por usuario fue entregado por las distintas compañías a Subtel

Entre los usuarios con tecnología coaxial, la tasa más alta se identifica entre los usuarios de Pacifico Cable, mientras que Movistar presenta una tasa de problemas de 51%.

Gráfica 112. Tasa de problemas por tecnología fibra óptica – 2 sem. 2018

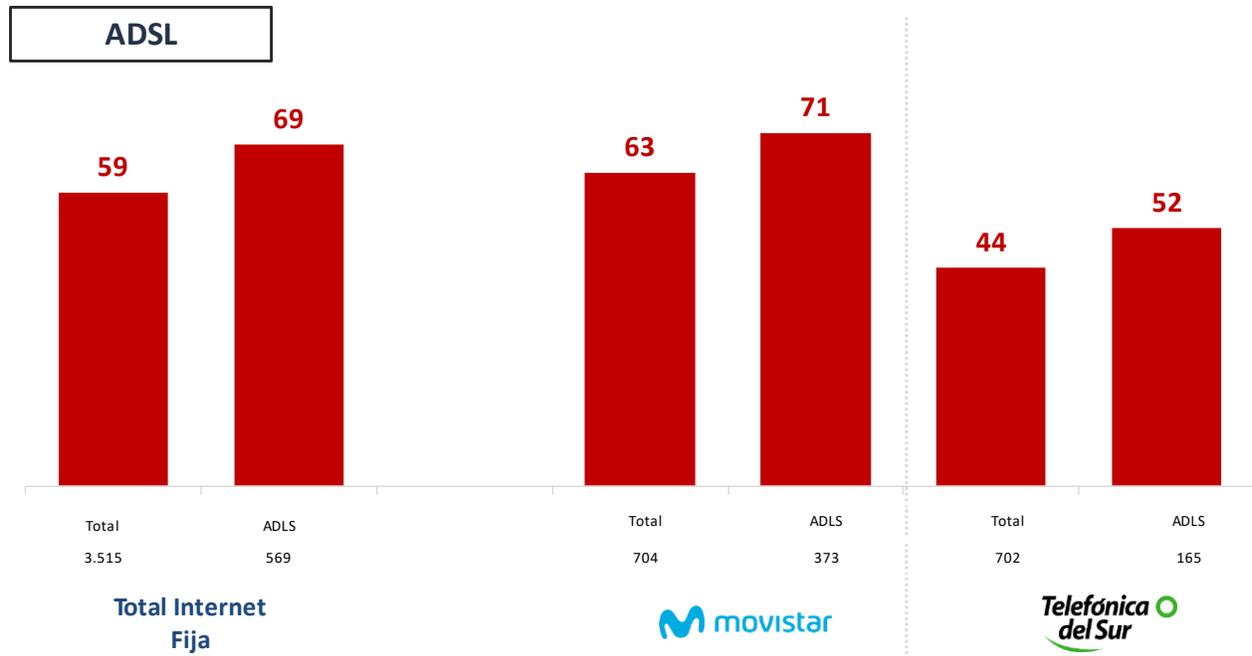


(\*) Se grafican solo aquellas compañías que prestan el servicio de Internet Fija con fibra óptica.

(\*\*) Cabe señalar que el tipo de tecnología por usuario fue entregado por las distintas compañías a Subtel

Entre los usuarios con tecnología fibra óptica, la tasa más alta se identifica entre los usuarios de Pacifico Cable, mientras que Telsur/Telcoy presenta una tasa de problemas de 42%.

Gráfica 113. Tasa de problemas por tecnología ADSL – 2 sem. 2018



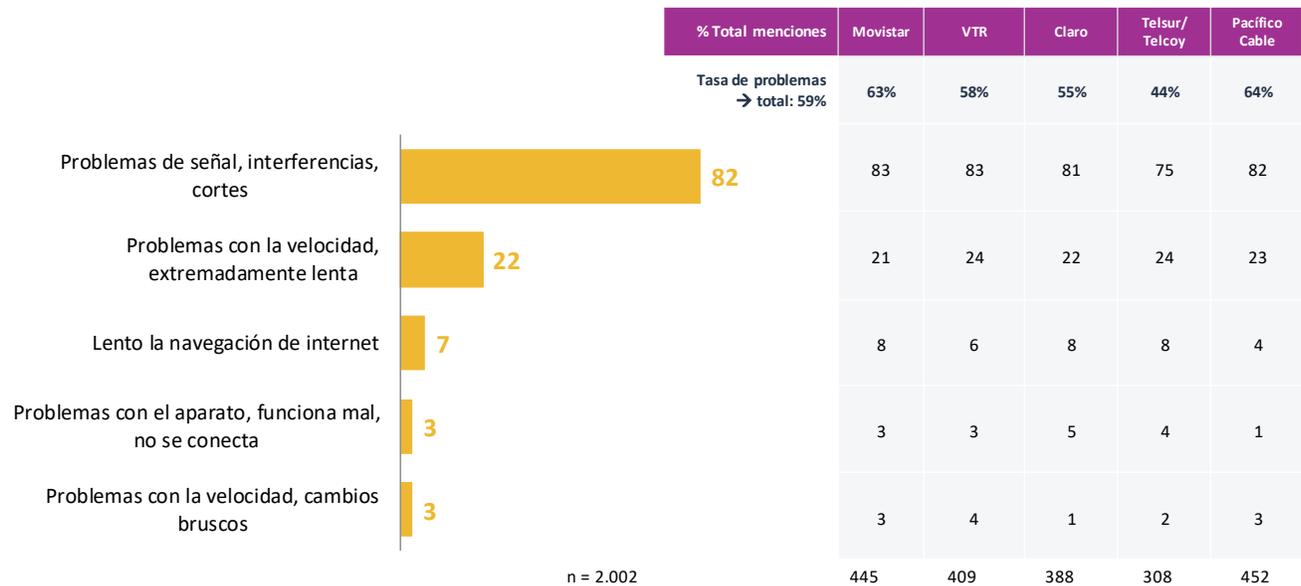
(\*) Se grafican solo aquellas compañías que prestan el servicio de Internet Fija con ADSL.

(\*\*) Cabe señalar que el tipo de tecnología por usuario fue entregado por las distintas compañías a Subtel

Entre los usuarios con tecnología ADSL, la tasa más alta se identifica entre los usuarios de Movistar, mientras que Telsur/Telcoy presenta una tasa de problemas de 52%.

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

Gráfica 114. Tipos de problemas de Internet Fija

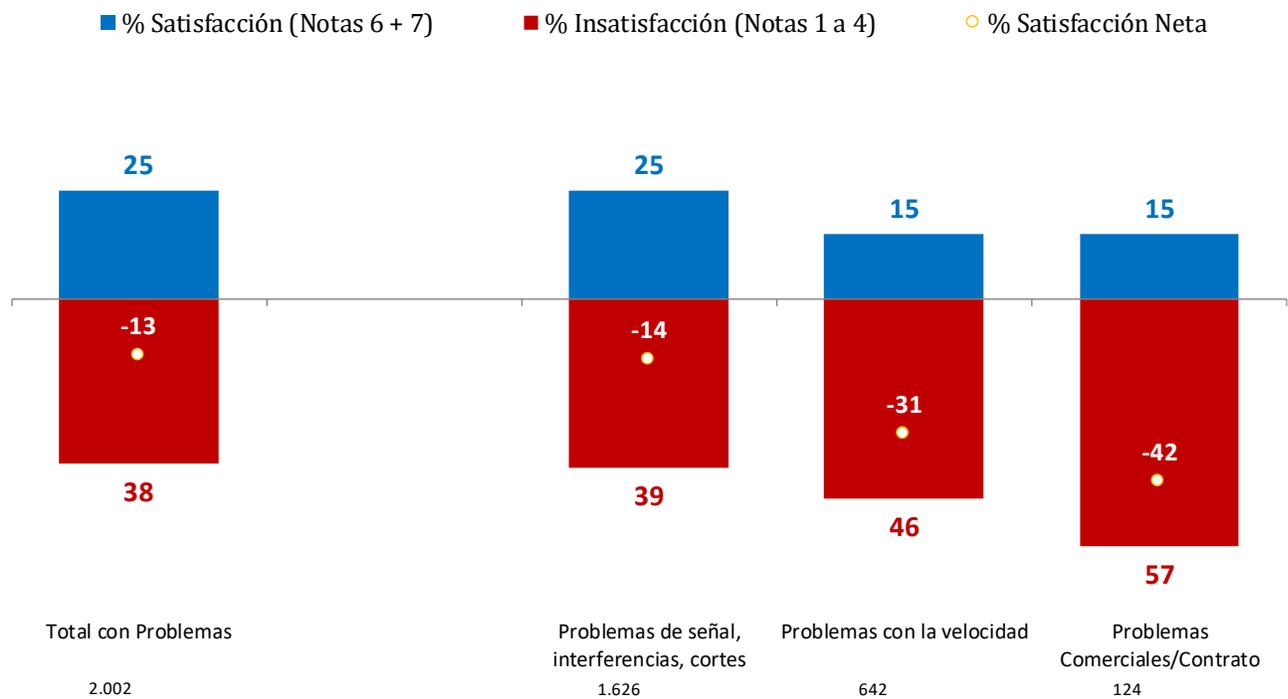


Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija (2.002)

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 82% de las menciones.

Gráfica 115. Tipos de problemas de Internet Fija y Satisfacción



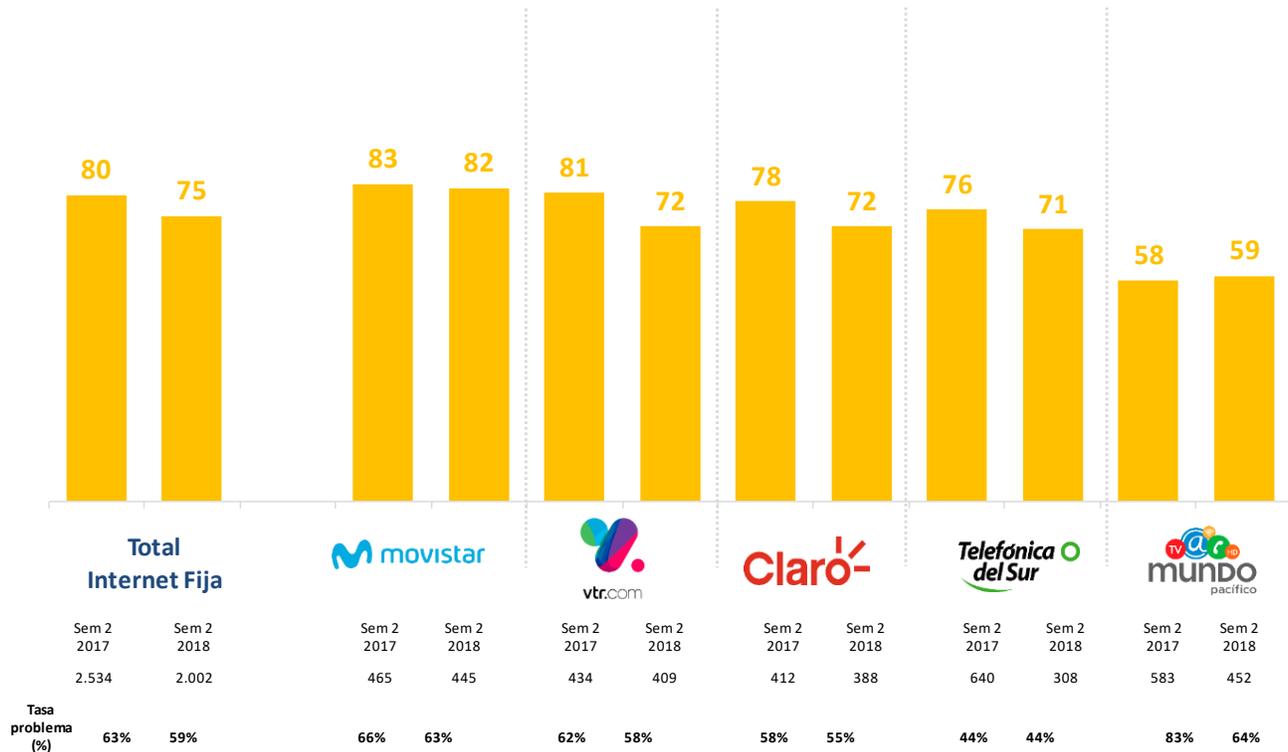
(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija (2.002)

La satisfacción neta de los usuarios de Internet Fija que han tenido problemas alcanza un -13%, donde los problemas asociados a contratos y problemas comerciales 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...?

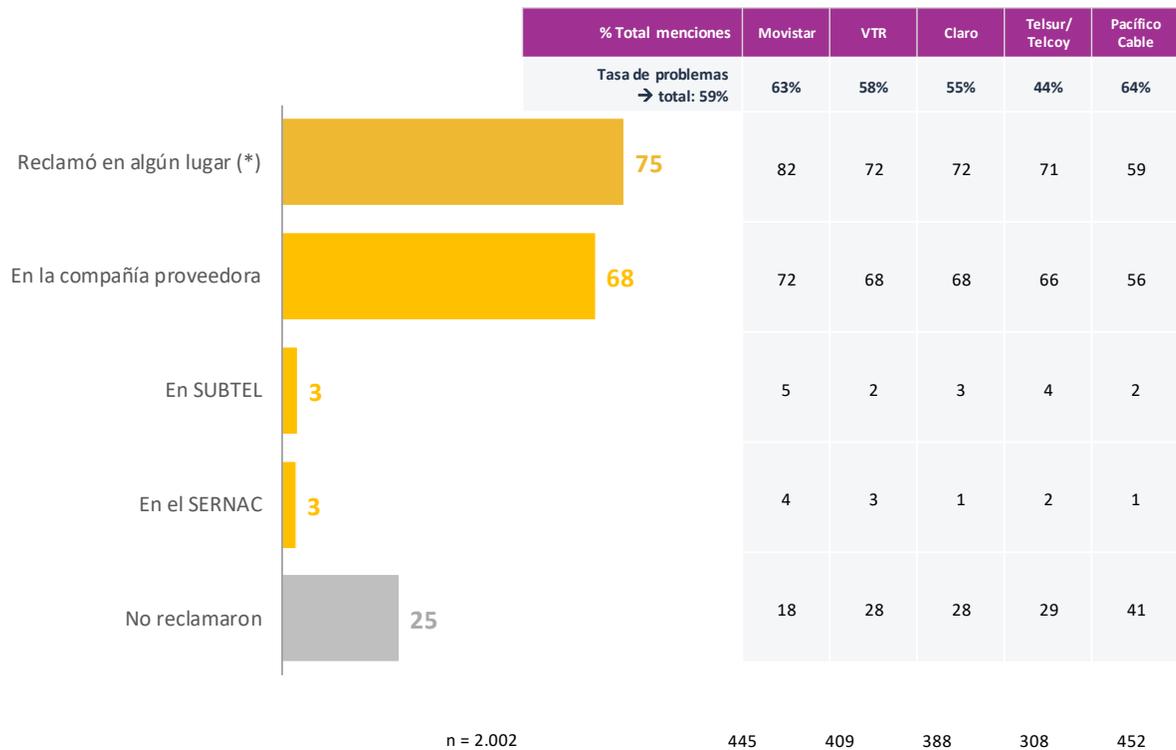
Gráfica 116. Tasa de reclamo – 2 sem 2017 y 2 sem 2018.



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija (2.002).

La tasa de reclamo para esta medición es 75%, 5 puntos porcentuales menos que en la medición anterior. La compañía que registra la menor tasa de reclamos es Pacífico Cable (59%), mientras que Movistar tiene la más alta (82%).

Gráfica 117. Lugar de reclamo para problemas de Internet Fija

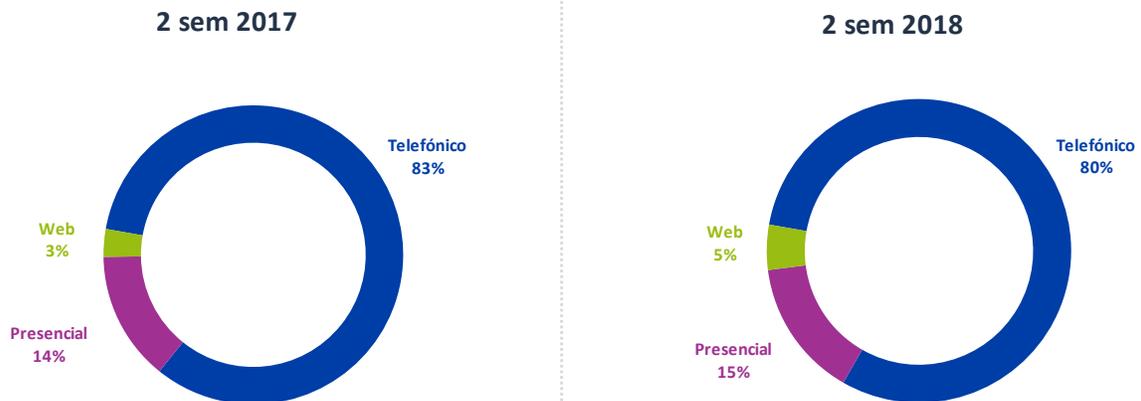


(\*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde contrató, Sernac o Subtel.

Casos: usuarios contrato que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija (2.002).

Entre los lugares de reclamo, el principal lugar es en la compañía proveedora del servicio (68%). En general, Telsur/Telcoy tiene una menor tasa de reclamos en la compañía proveedora en comparación con el resto de las compañías (56%), lo que va de la mano con una mayor tasa de no reclamos entre sus clientes (41%).

Gráfica 118. Plataforma a través de la cual hizo el reclamo, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



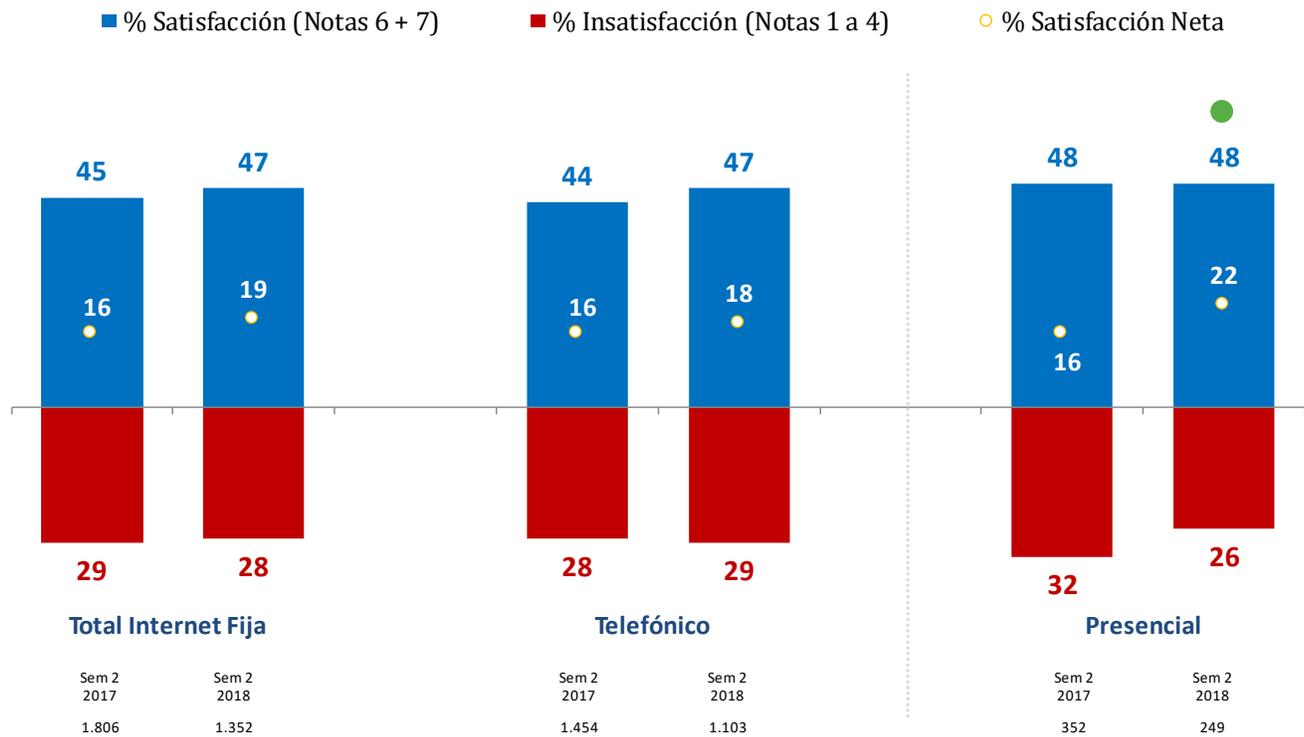
Casos: Usuarios que han reclamado a través de su compañía proveedora de Internet Fija (N: 1.859)

Casos: Usuarios que han reclamado a través de su compañía proveedora de Internet Fija (N: 1.415)

Entre quienes reclaman a través de la compañía de Internet Fija, una amplia mayoría lo realizó vía telefónica (80%).

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

Gráfica 119. Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



(\*) 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 a través teléfono y presencial (N: 1.352)

Se identifica un 19% de satisfacción neta con el proceso de interposición del reclamo, donde por canal se observa una mejora significativa en el canal presencial.

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

Gráfica 120. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal



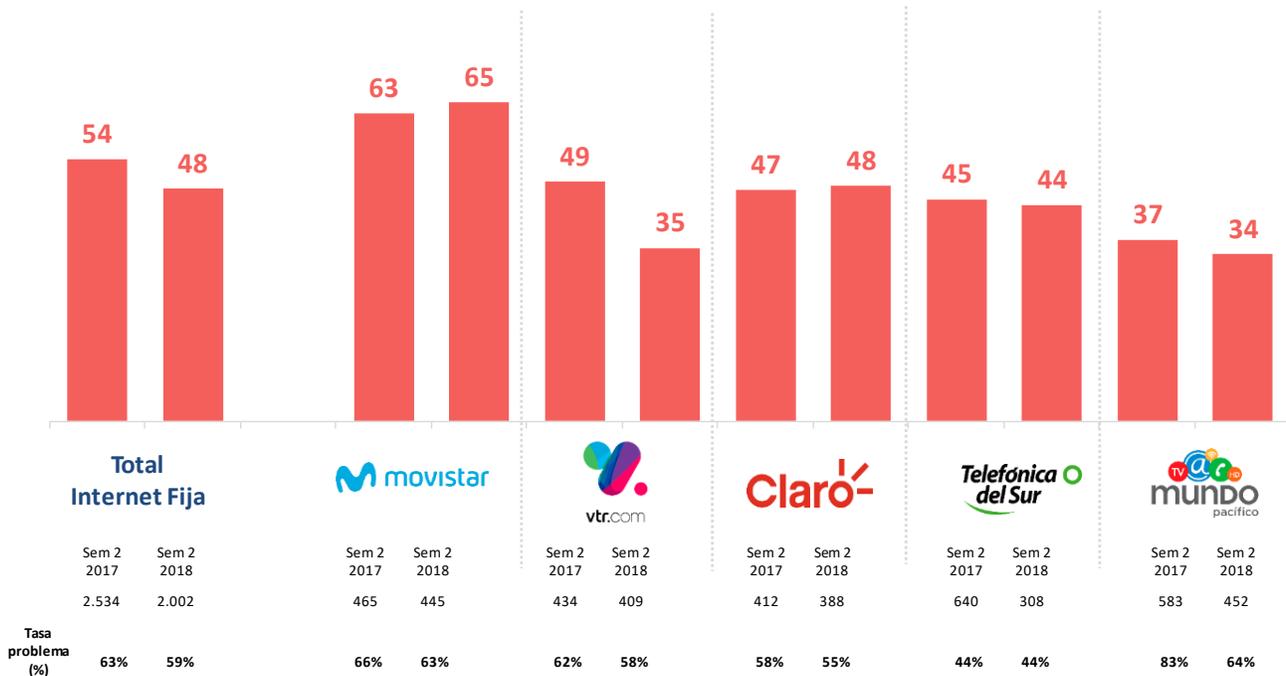
Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo (N: 397)

\*Se grafican los problemas más mencionados.

La principal razón de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo es la no solución del problema (40%), donde es mayor en el canal presencial.

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

Gráfica 121. Asistencia técnica, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018

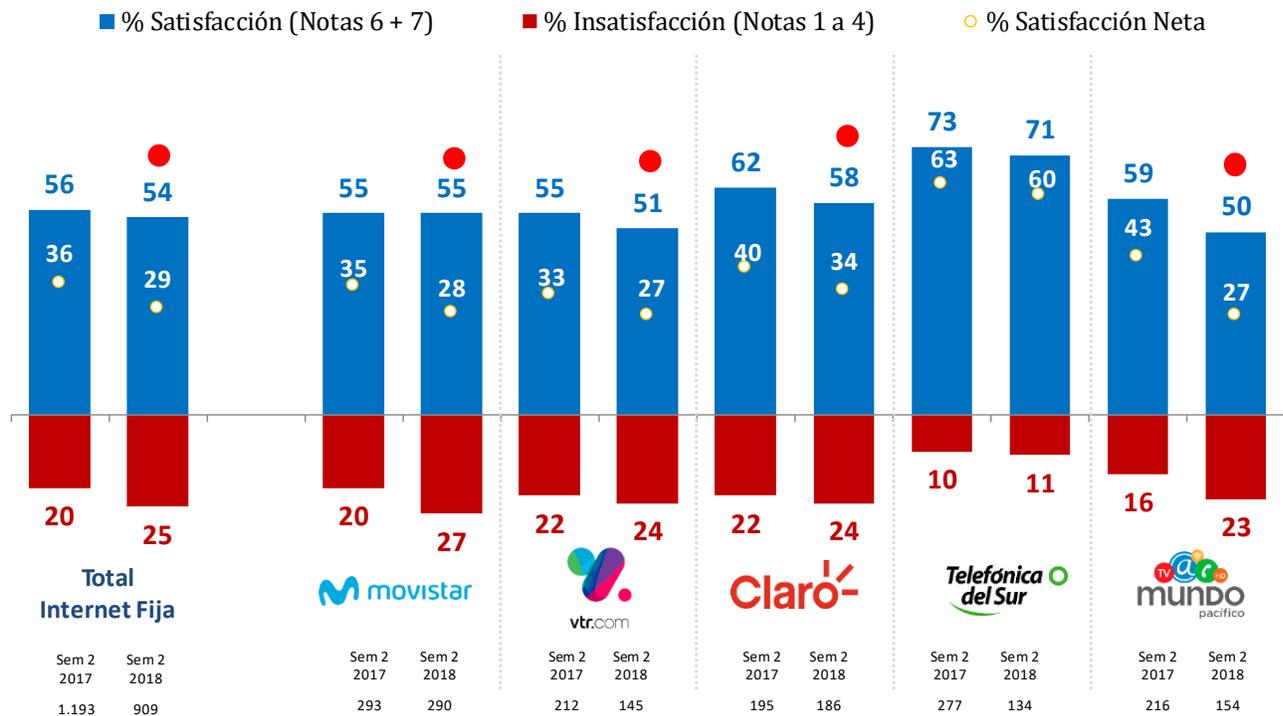


Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija (2.002)

La tasa de agendamiento de visitas técnicas en esta medición es un 48%, seis puntos porcentuales menos que en la medición anterior. Entre las compañías, Movistar es la compañía en que se agendó una mayor cantidad de visitas técnicas al hogar (65%), mientras que Pacífico Cable tiene la menor tasa de agendamiento (34%).

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 122. Satisfacción con el servicio técnico de Internet Fija, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



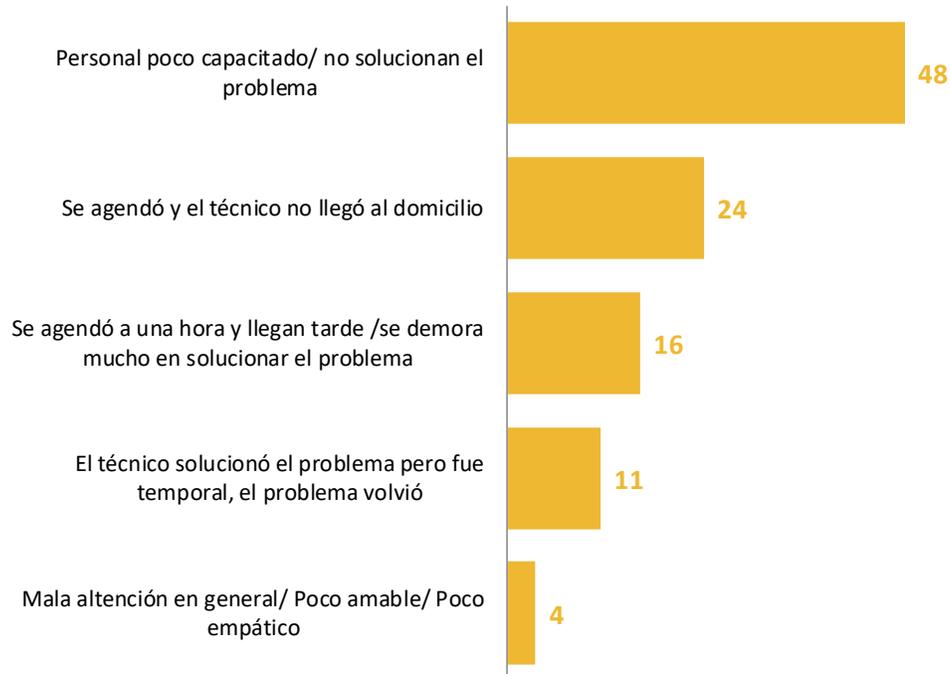
(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe."

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 29%, cayendo 5 puntos porcentuales respecto de la medición anterior. La empresa mejor evaluada en este indicador es Telsur/Telcoy (60%). Pacífico Cable y VTR presentan la satisfacción neta más baja (27% de satisfacción). Respecto de la medición anterior, todas las compañías caen en este indicador.

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

Gráfica 123. Razones de insatisfacción con el servicio técnico



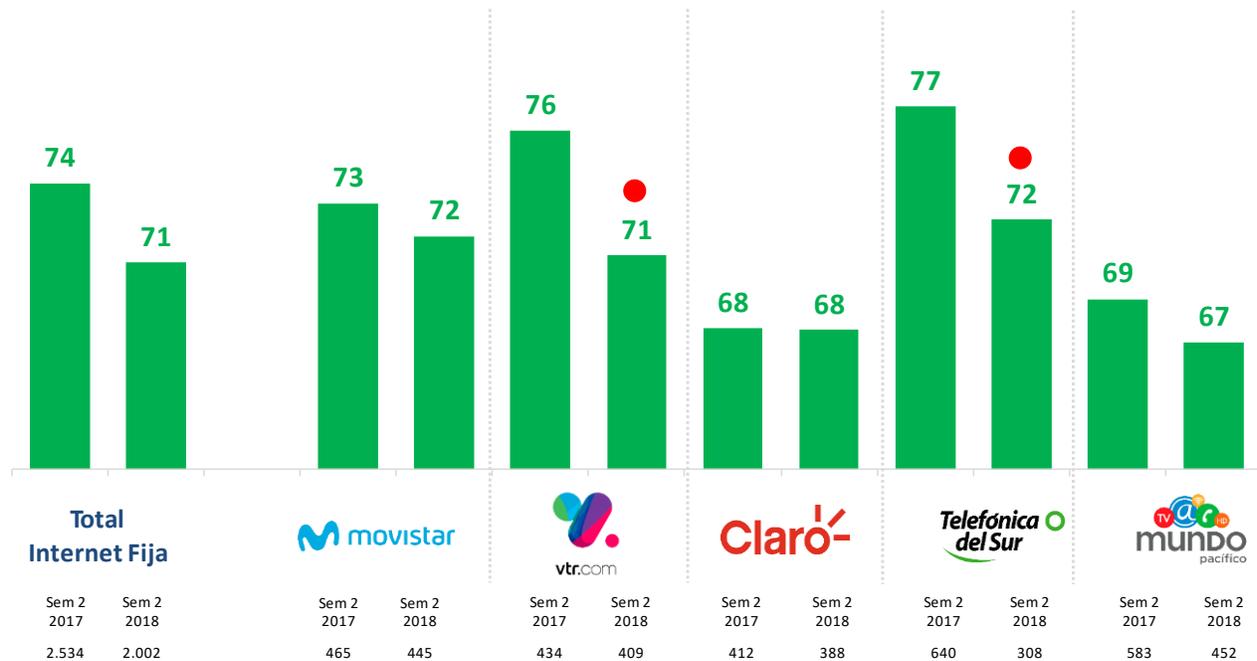
Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 el servicio técnico (N: 194)

\*Se grafican los problemas más mencionados.

Respecto a las razones de insatisfacción con el servicio técnico, la principal razón mencionada es la poca capacitación del personal (48%).

¿Y su problema fue resuelto?

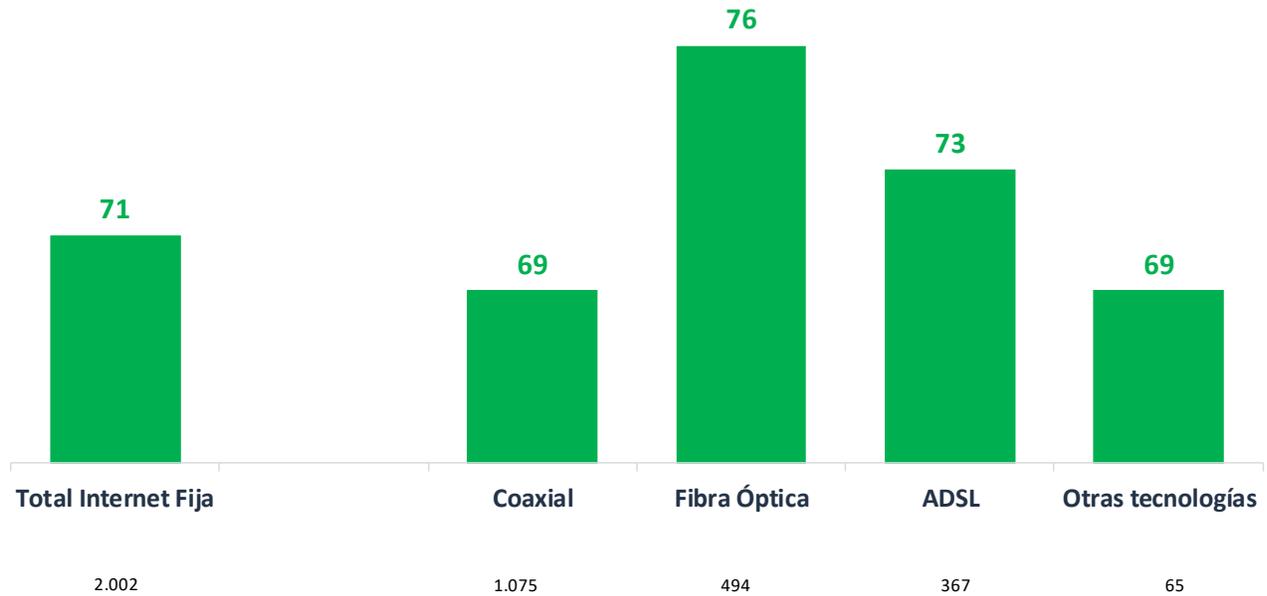
Gráfica 124. Tasa de resolución de problemas, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija (2.002).

La tasa de resolución de problemas en esta medición fue 71%, cayendo 3 puntos respecto de la medición anterior. Movistar y Telsur/Telcoy presentan las mejores tasas de resolución y Pacifico Cable la más baja. Se identifican caídas relevantes en este indicador en VTR y Telsur/Telcoy.

Gráfica 125. Tasa de resolución de problemas, por tecnología 2 sem. 2018

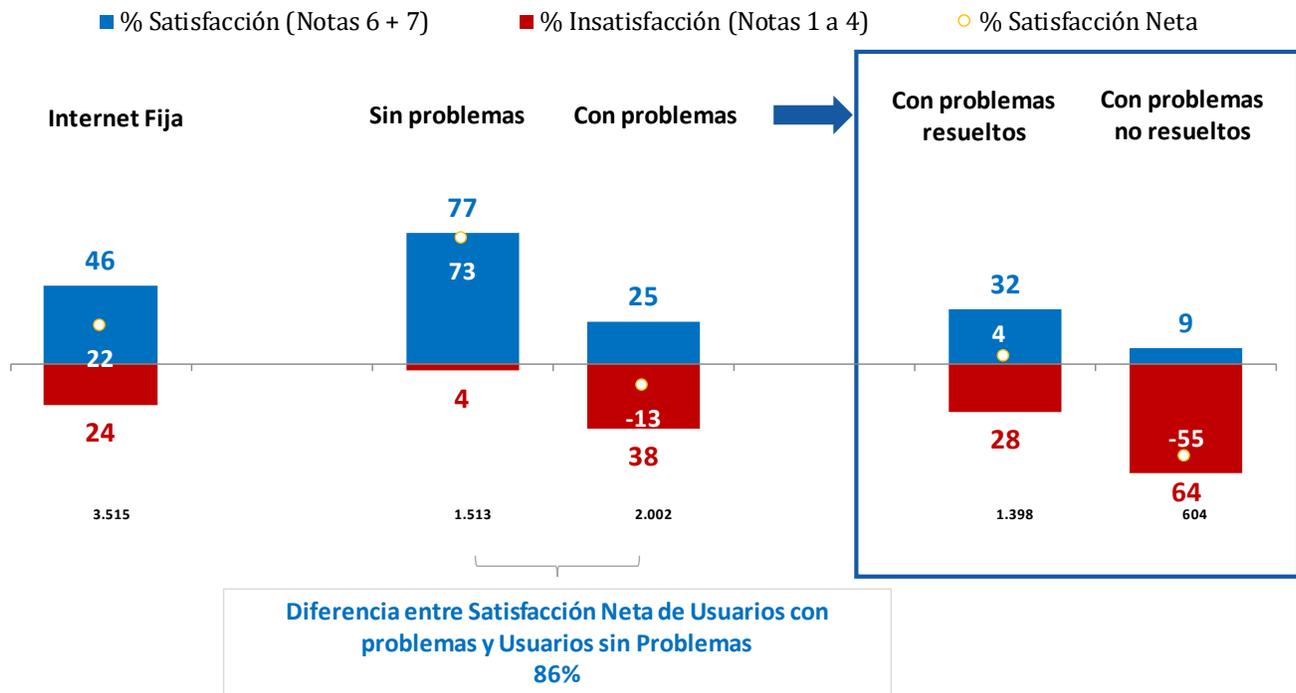


Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija (2.002).

(\*\*) Cabe señalar que el tipo de tecnología por usuario fue entregado por las distintas compañías a Subtel

Por tecnología, la tasa de resolución es más alta entre usuarios con fibra óptica y más baja entre quienes utilizan coaxial.

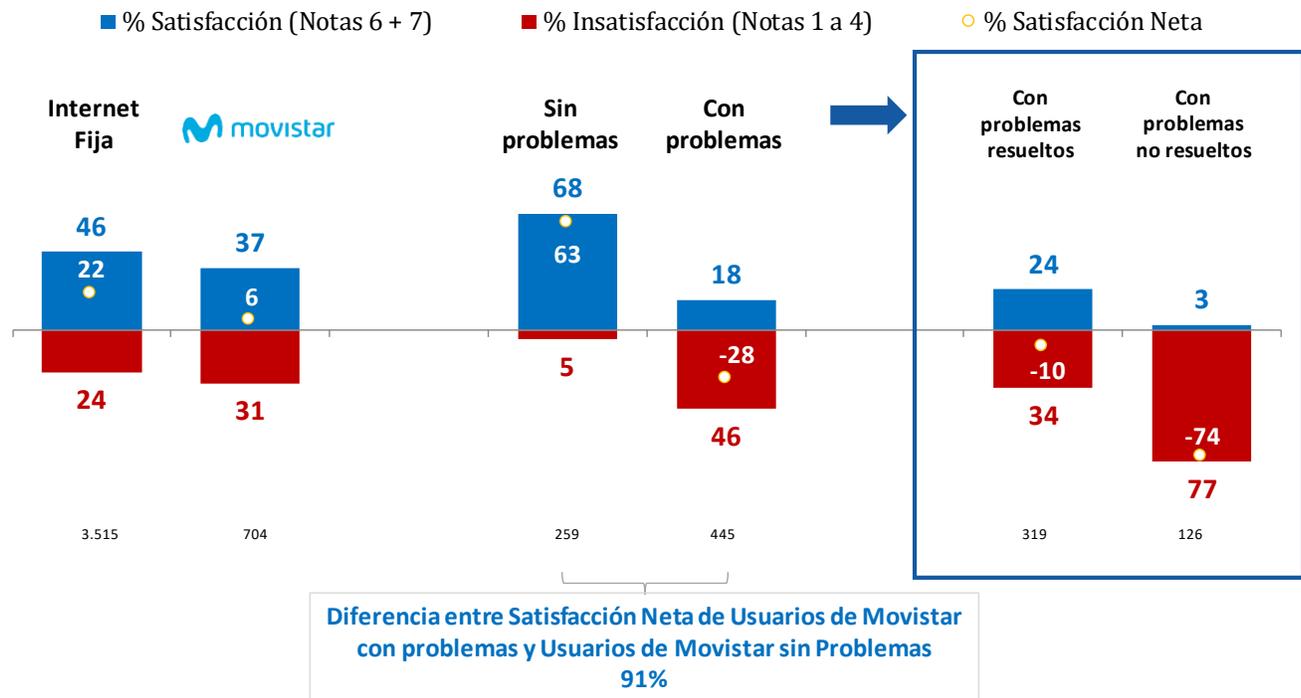
Gráfica 126. Satisfacción con Internet Fija, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.515. 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 Internet Fija, lo que equivale a la diferencia en la 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 59% la satisfacción.

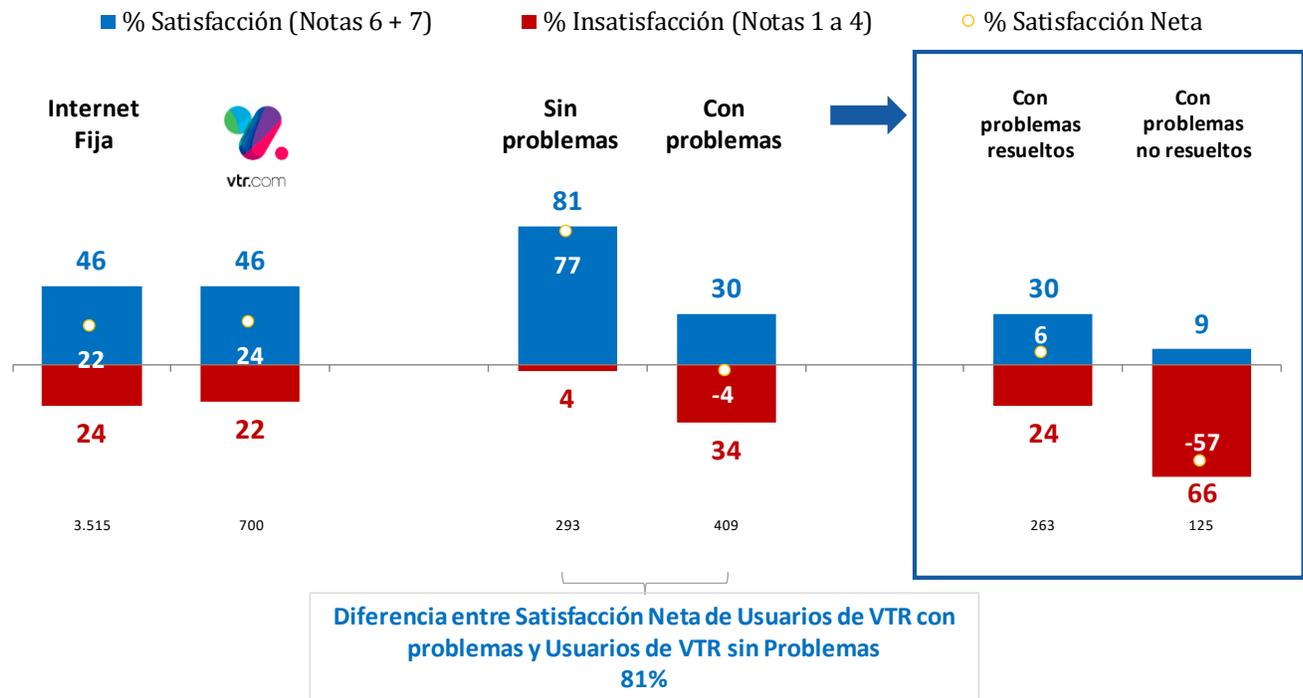
Gráfica 127. Satisfacción de Usuarios de Movistar con Internet Fija, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.515. 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 Movistar, lo que equivale a la diferencia en la 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 64% 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.

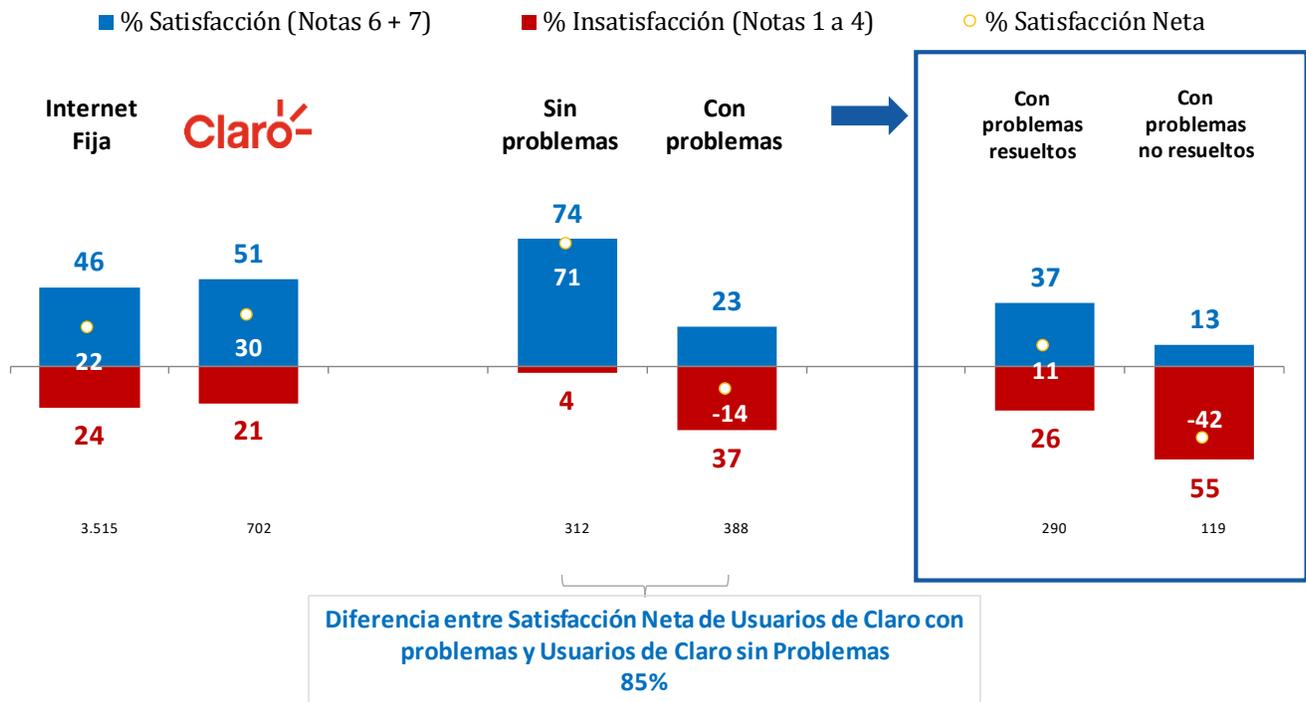
Gráfica 128. Satisfacción de Usuarios de VTR con Internet Fija, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.515. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 81% en la satisfacción neta de los usuarios de VTR, lo que equivale a la diferencia en la 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, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

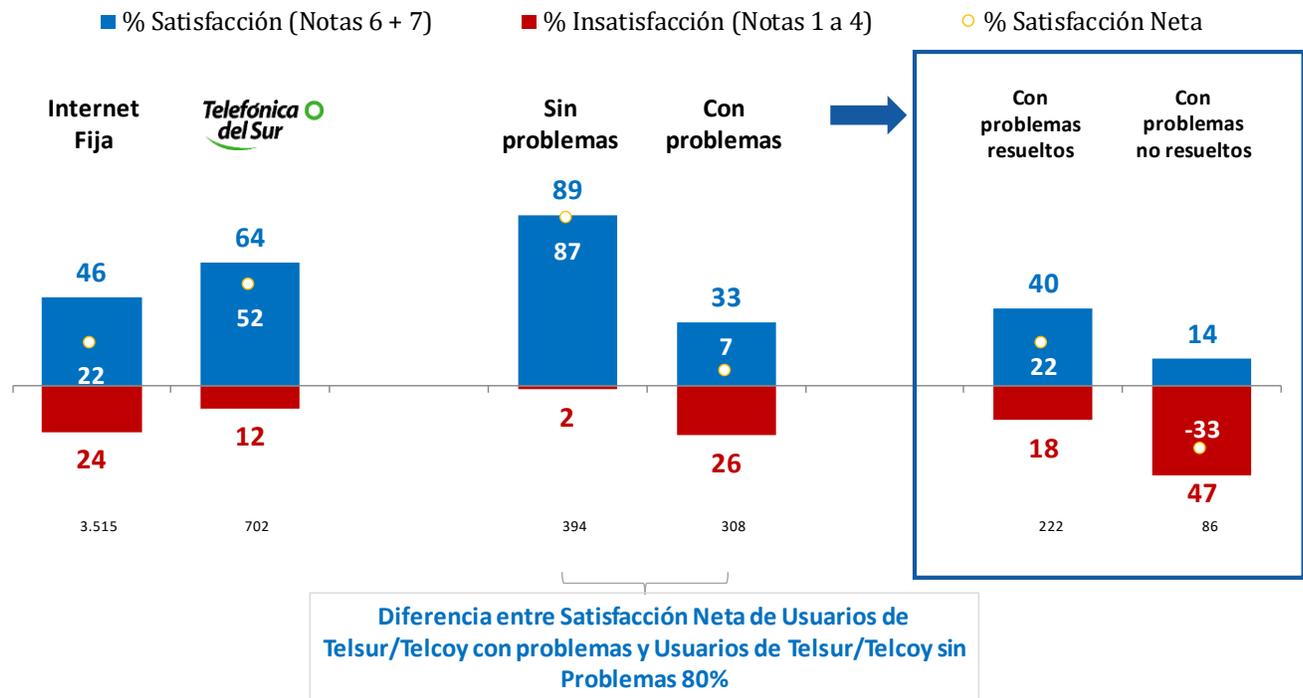
Gráfica 129. Satisfacción de Usuarios de Claro con Internet Fija, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.515. 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 Claro, lo que equivale a la diferencia en la 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, lo que corresponde a la diferencia en la satisfacción neta entre usuarios con problemas resueltos y aquellos con problemas que no fueron resueltos.

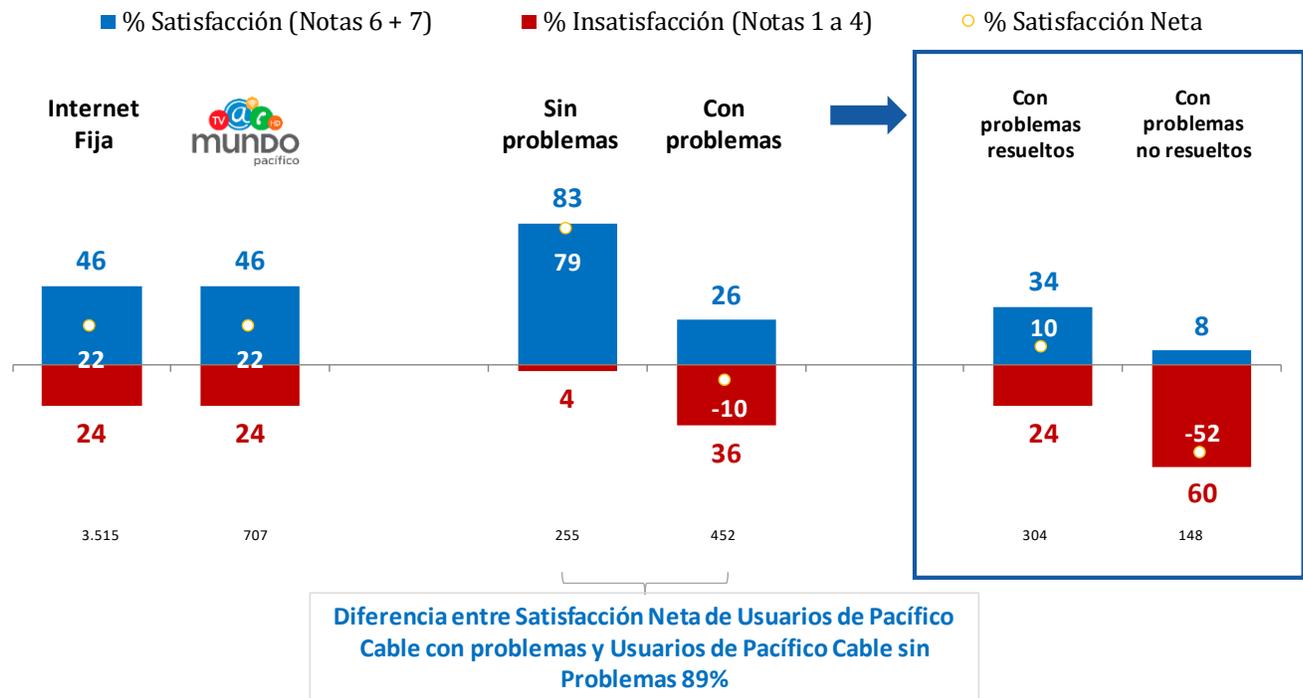
Gráfica 130. Satisfacción de Usuarios de Telsur/Telcoy con Internet Fija, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.515. 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 Telsur/Telcoy, lo que equivale a la diferencia en la 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 131. Satisfacción de Usuarios de Pacífico Cable con Internet Fija, según si le han resuelto problemas

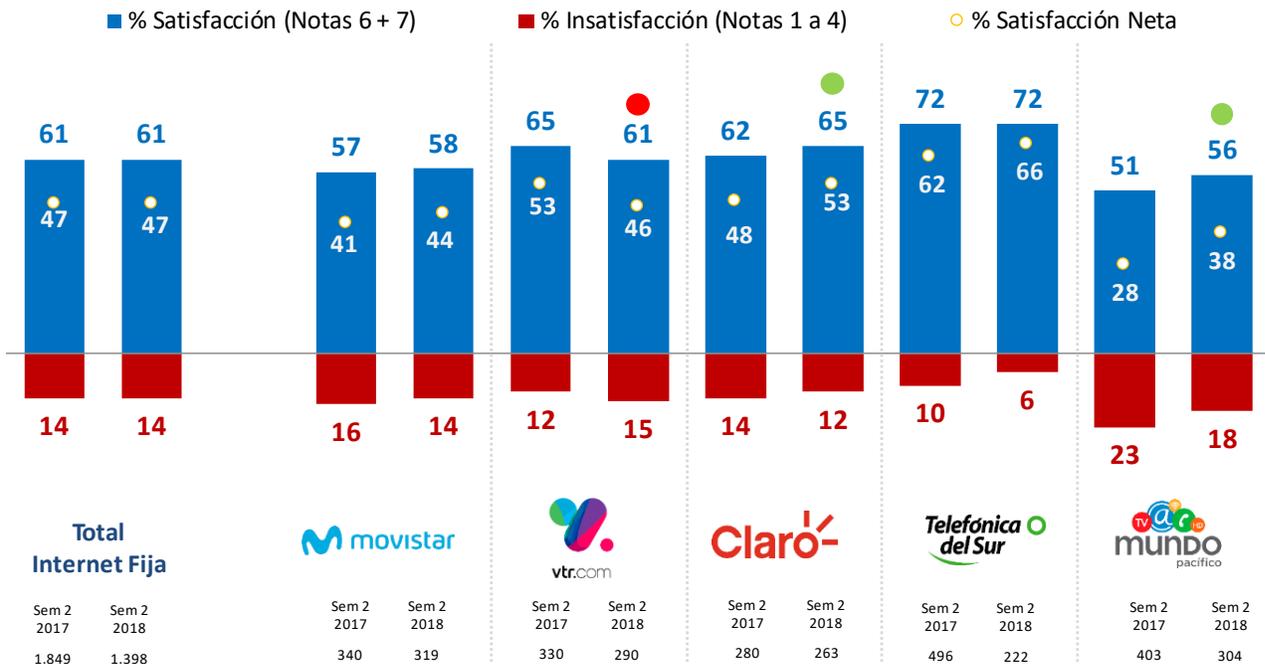


Casos: 3.515. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 89% en la satisfacción neta de los usuarios de Pacífico Cable, lo que equivale a la 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 62% 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 132. Satisfacción con la solución de problemas de Internet Fija – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



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

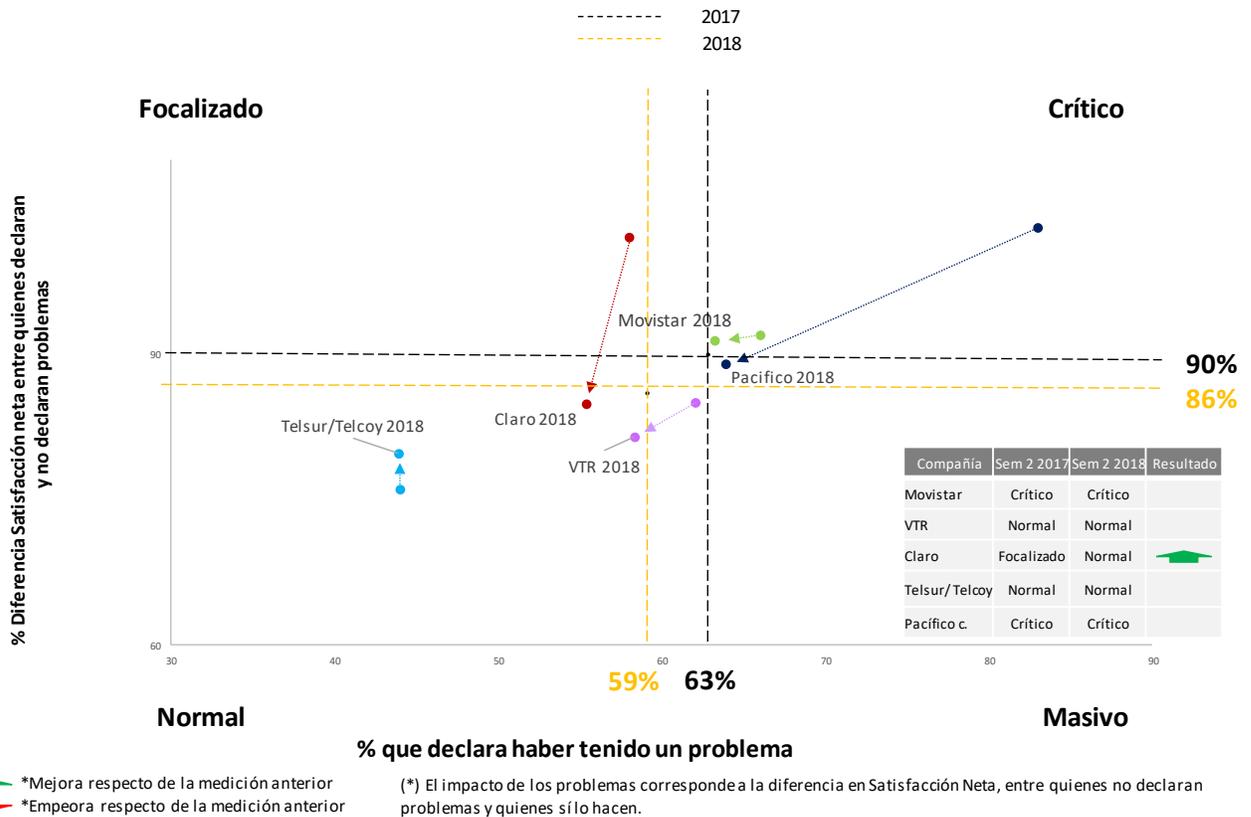
Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Internet Fija y resolvieron su problema (1.398).

Los entrevistados que logran resolver su problema evalúan la resolución de forma positiva, con una satisfacción neta de 47%. Entre las compañías, Telsur/Telcoy se mantiene como la compañía con la mejor satisfacción neta con la resolución de problemas, con 66%, mientras que Pacífico Cable es la compañía con la menor satisfacción neta (38%). Al comparar las tasas de satisfacción neta con la medición anterior, Pacífico Cable tiene una mejora de 10 puntos y Claro de 5, mientras que VTR tuvo una caída de 7 puntos.

### 8.3.4. Principales indicadores: Internet Fija

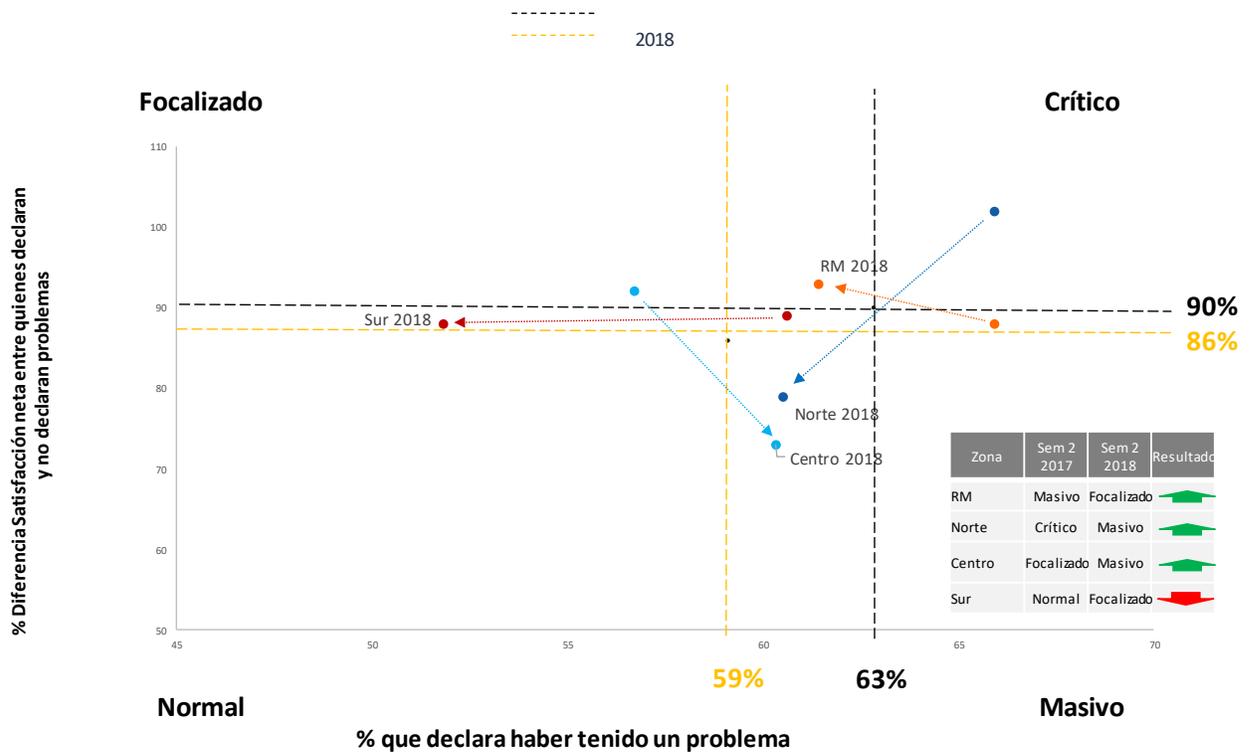
## Análisis de impacto de problemas sobre la satisfacción

Gráfica 133. Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Internet Fija, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



Solo Claro se moviliza del cuadrante focalizado al cuadrante normal ya que disminuye el impacto de los problemas.

Gráfica 134. Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Internet Fija, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



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

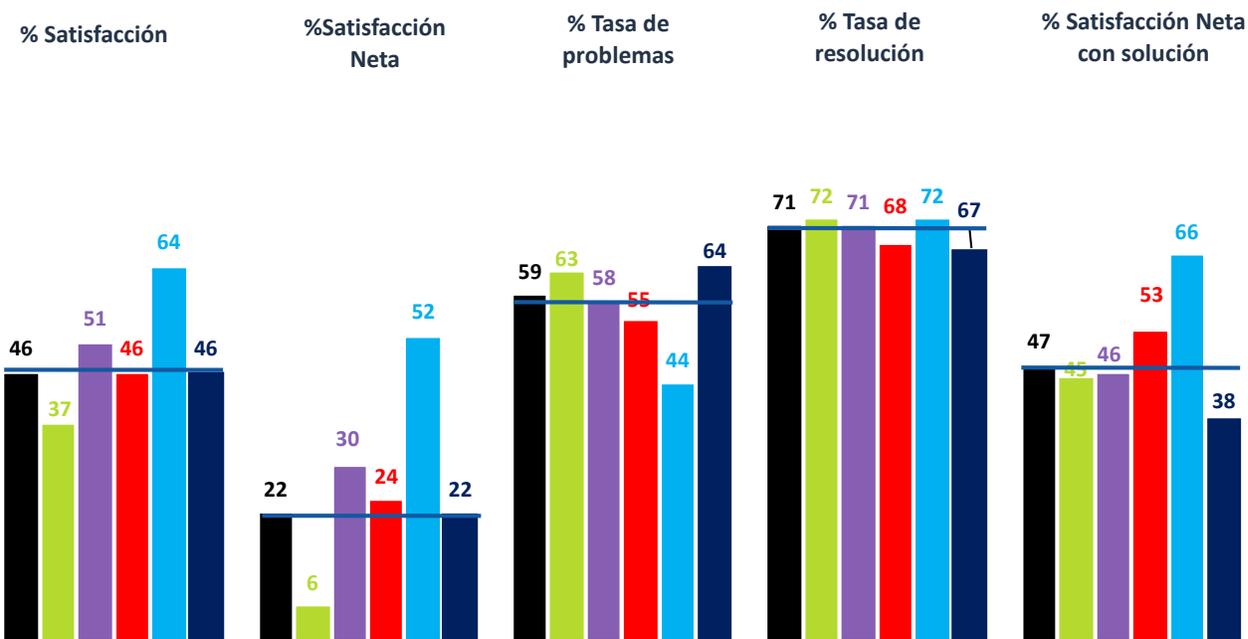
(\*) El impacto de los problemas corresponde a la diferencia en Satisfacción Neta, entre quienes no declaran problemas y quienes sí lo hacen.

- RM: se moviliza del cuadrante masivo al focalizado ya que disminuye su tasa de problemas.
- Norte: se traslada del cuadrante crítico al masivo. Disminuye tanto el impacto de los problemas como la tasa de problemas.
- Centro: pasa del cuadrante focalizado al masivo, ya que, si bien disminuye el impacto, aumenta la tasa de problemas.
- Sur: queda sobre el promedio del impacto, pasando del cuadrante normal al focalizado.

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

Gráfica 135. Principales indicadores de Internet Fija, 2018.

■ TOTAL   ■ Movistar   ■ VTR   ■ Claro   ■ Telsur/Telcoy   ■ Pacífico Cable



## 8.4. Televisión Pagada

### 8.4.1. Perfil de los entrevistados

Gráfica 136. Ponderación por segmento de los usuarios de Televisión Pagada



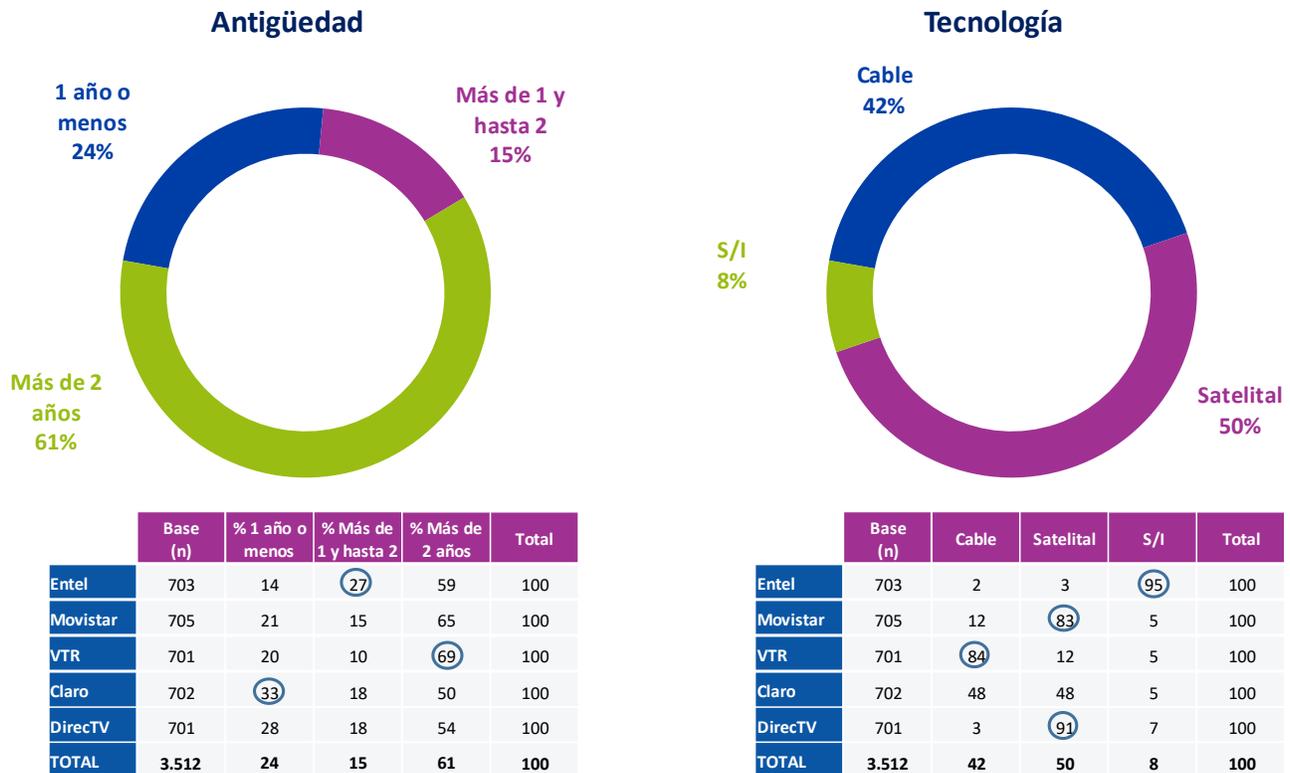
\* Caracterización de la Muestra con datos ponderados y expresado en porcentaje.

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

En relación con la distribución y características demográficas de los usuarios de Televisión Pagada, se identifica un mayor porcentaje de mujeres (51%) que hombres (49%), y de una mayor proporción de mayores de 40 años (67%) en relación con las personas de entre 18 y 39 años (33%). Finalmente, un 41% de los usuarios del servicio vive en la Región Metropolitana y un 59% en el resto de las regiones del país.

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 137. Características del servicio de Televisión Pagada



En relación con la antigüedad, el 61% de los clientes indica tener más de dos años su servicio de televisión Pagada, cifra que es especialmente alta entre los usuarios de VTR (69% de sus clientes). Por el contrario, un tercio de los usuarios de Claro (33%) indican tener 1 año o menos en la compañía.

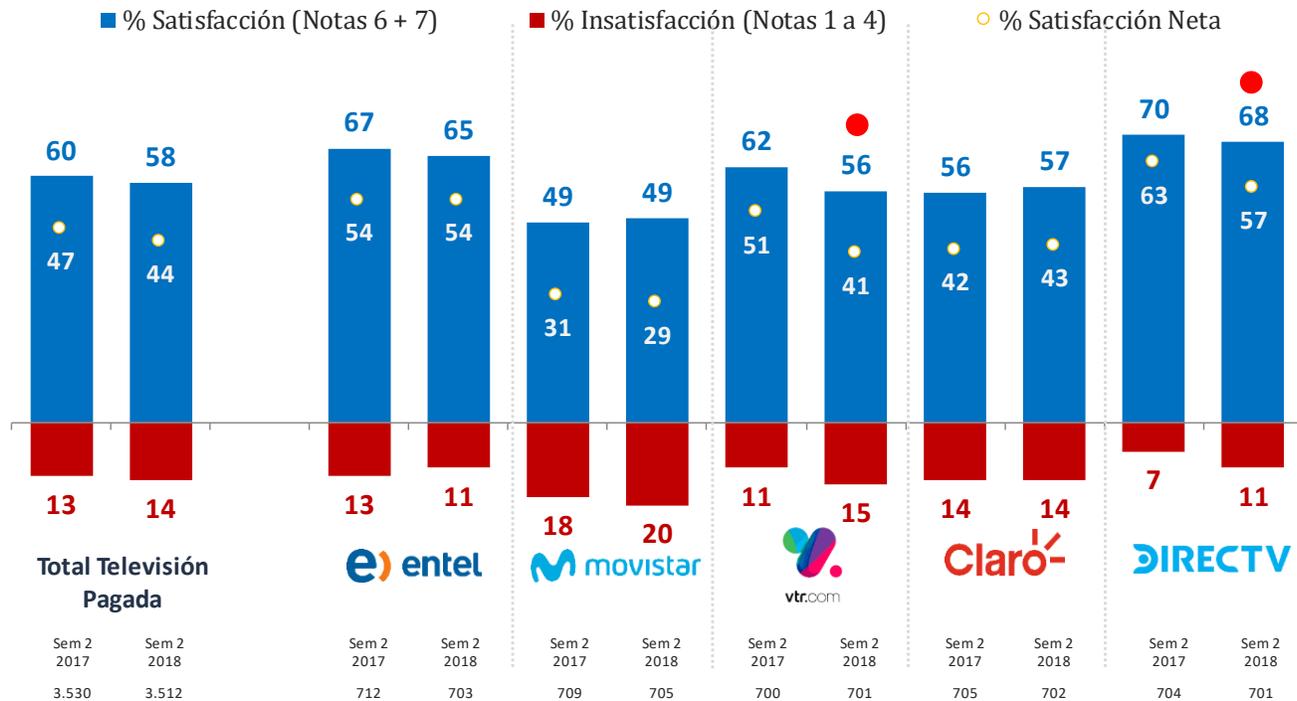
Respecto a la tecnología<sup>5</sup>, un 50% de los usuarios utiliza satelital, mientras que un 42% cable. Por compañía, DirecTV y Movistar tienen preferentemente usuarios con tecnología satelital mientras que VTR un 84% de cable. Claro presenta una distribución de un 48% de cable y un 48% de satelital.

<sup>5</sup> Cabe señalar que el tipo de tecnología por usuario fue entregado por las distintas compañías a Subtel. En el caso de Entel no se recibieron base de datos este año.

### 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)?”

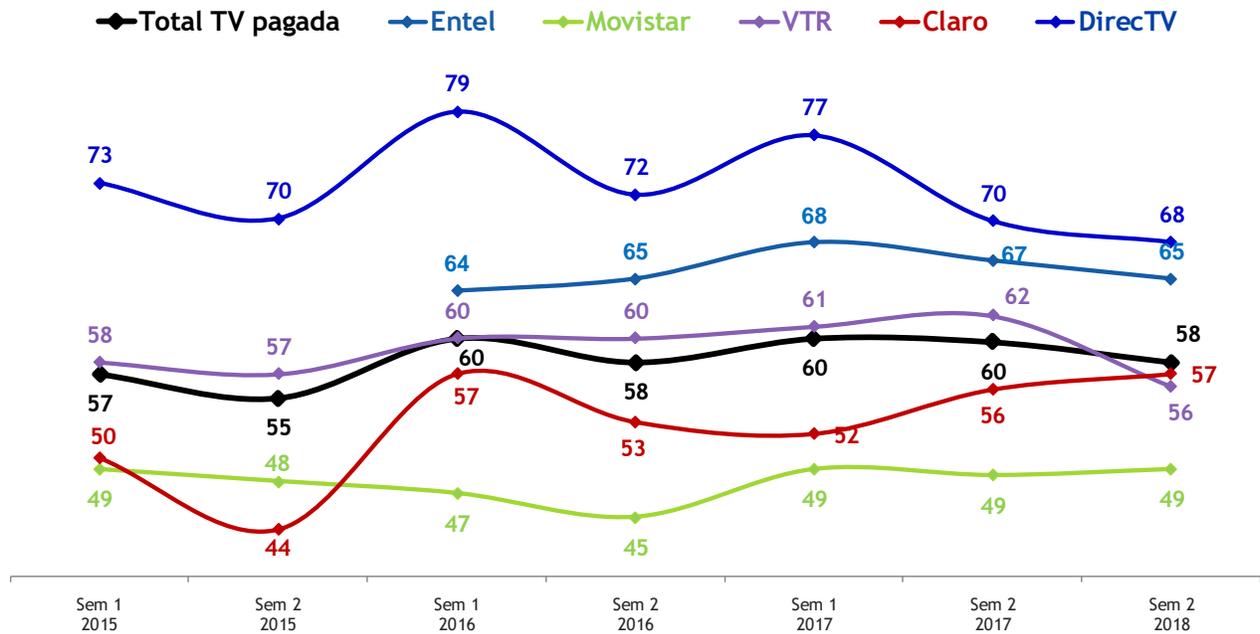
Gráfica 138. Satisfacción con Televisión Pagada, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



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

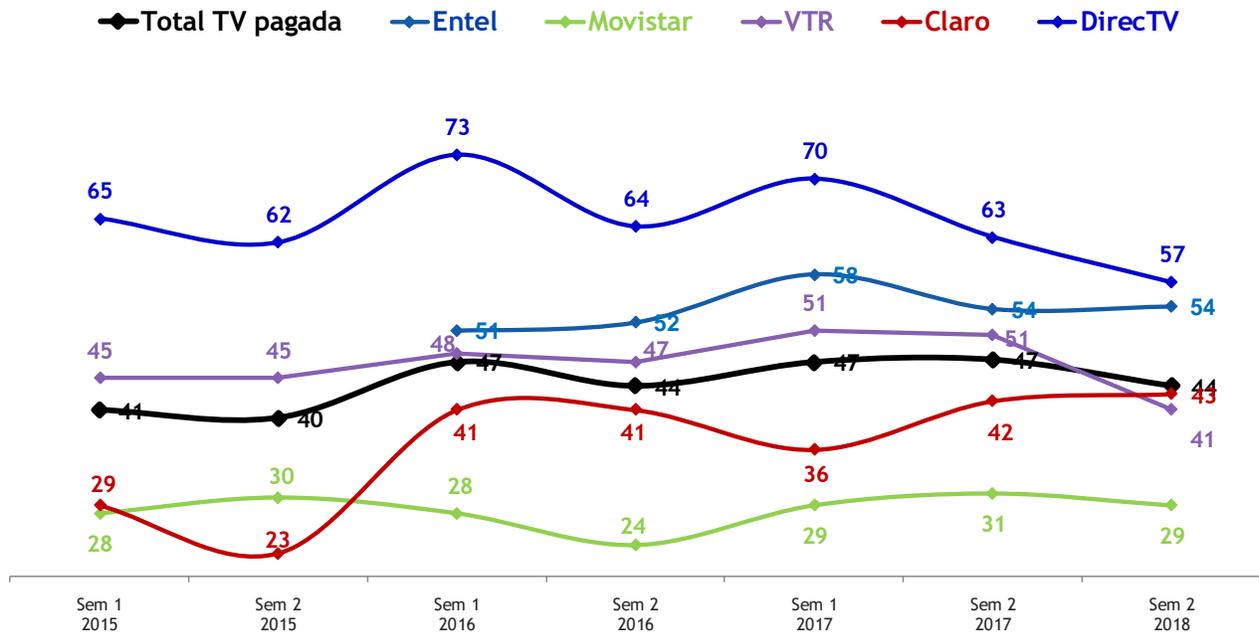
La satisfacción neta con el servicio de Televisión Pagada es de un 44. La compañía que cuenta con la satisfacción neta más alta es DirecTV (57%), pero que registra una caída de 6 puntos. La compañía que registra una satisfacción neta más baja es Movistar (29%). VTR presenta una caída de 10 puntos.

Gráfica 139. Satisfacción con Televisión Pagada – Evolutivo



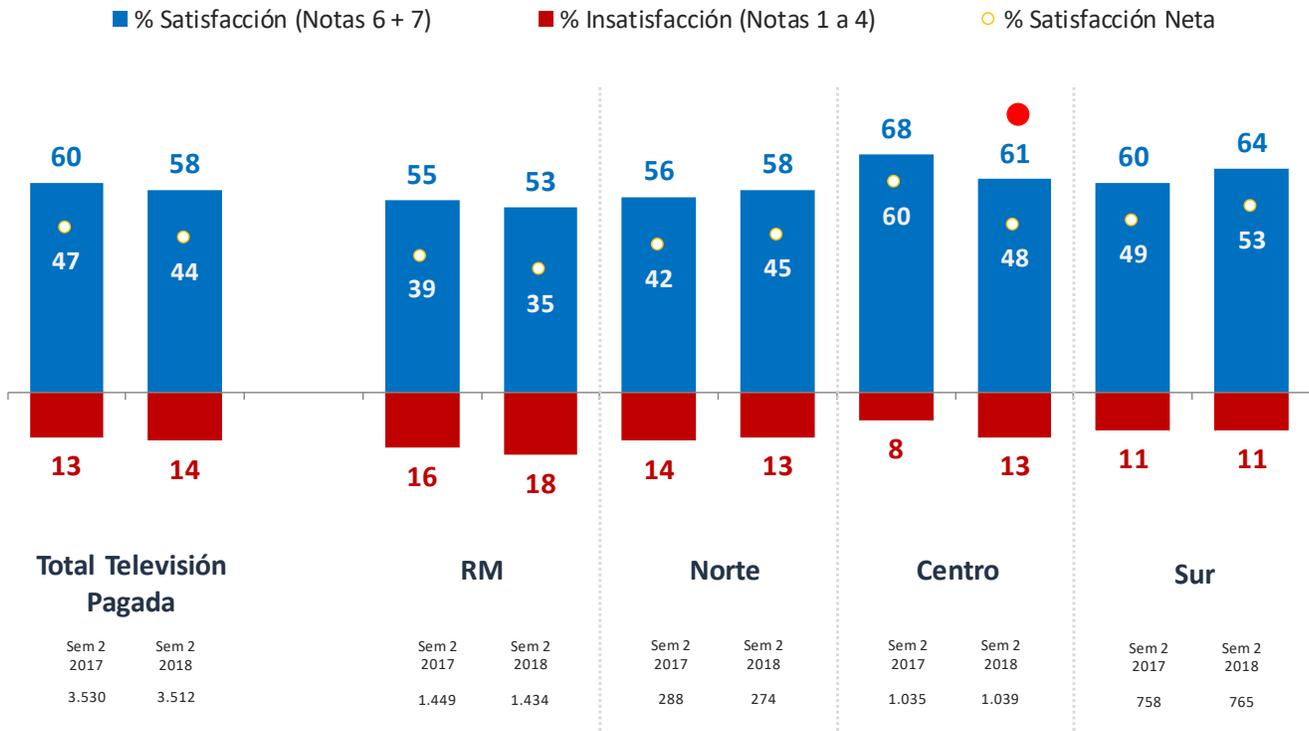
Continúa la caída de DirecTV desde 2017. Claro continúa mejorando y supera a VTR por primera vez.

Gráfica 140. Satisfacción neta con Televisión Pagada, Evolutivo



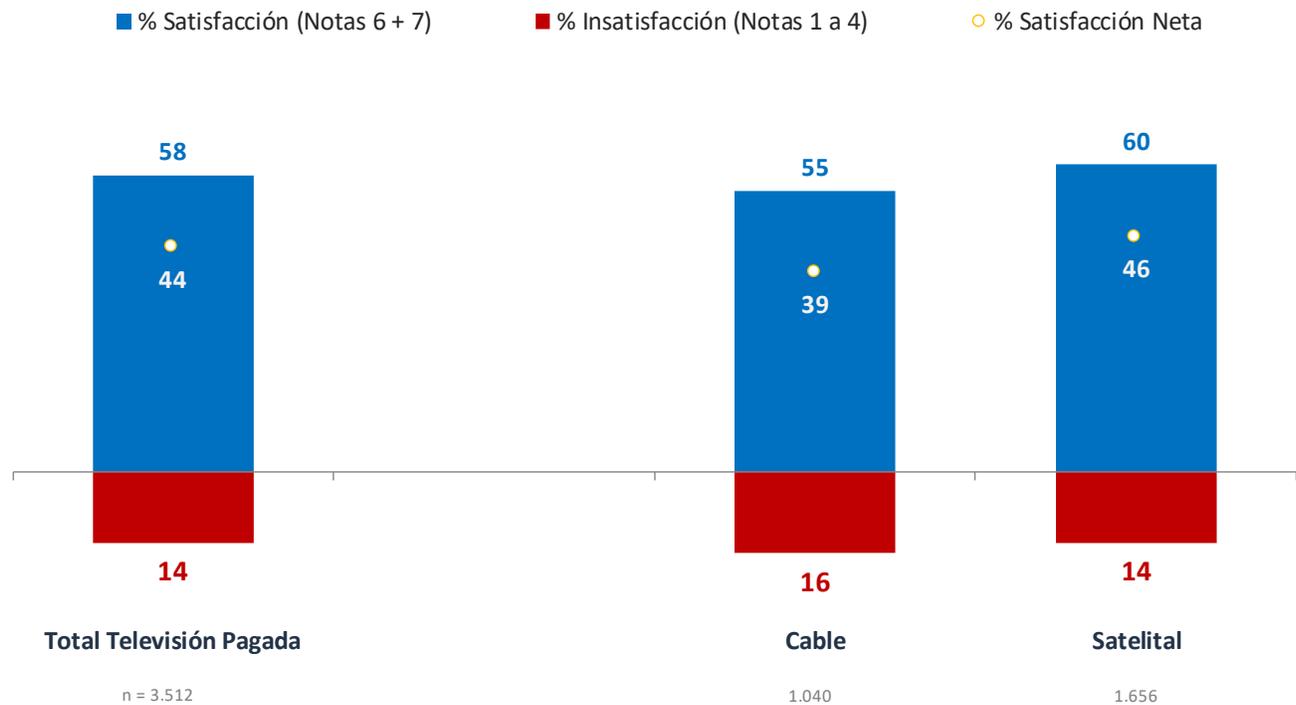
Se acumulan 13 puntos de caída en la satisfacción neta de DirecTV. Claro mejora en este indicador logrando acumular 7 puntos más y supera a VTR por primera vez.

Gráfica 141. Satisfacción con Televisión Pagada, por zona, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



La satisfacción neta más alta se identifica en el Sur (53%) y la más baja en RM (35%). En la presente medición hay caída en la satisfacción neta del Centro (-12%).

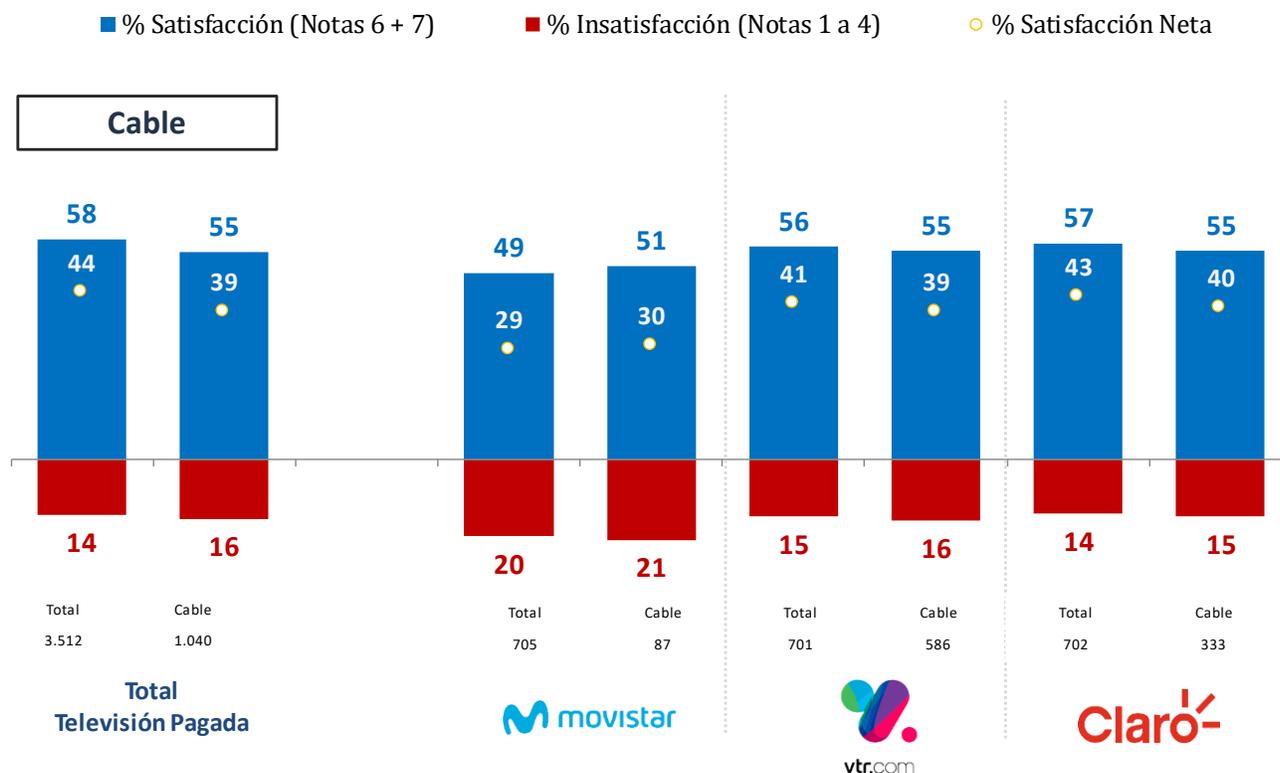
Gráfica 142. Satisfacción con Televisión Pagada, por tecnología, 2 sem. 2018



(\*) Se omiten casos que vienen sin información.

Por tecnología, evalúan mejor el servicio quienes tienen satelital que entre los que tienen cable.

Gráfica 143. Satisfacción con Televisión Pagada, por tecnología Cable, 2 sem. 2018

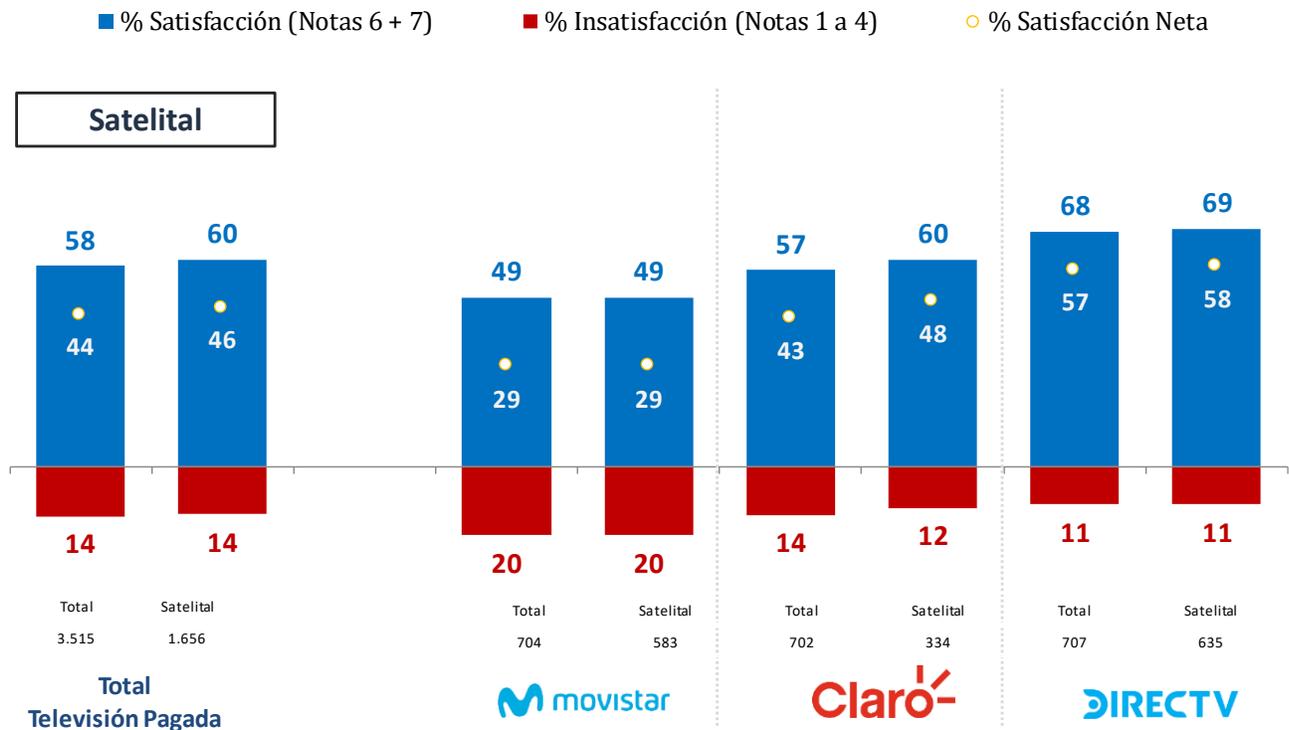


(\*\*) Se grafican solo aquellas compañías que prestan el servicio de Televisión Pagada con Cable.

Por tipo de tecnología de TV Pagada a través de Cable, los usuarios de Claro presentan la satisfacción neta más alta (40%)<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Solo se grafican resultados donde la información de la base de datos indica que la tecnología es Cable, esto se realiza para cada caso en cada apertura por tecnología, tanto para Cable como Satelital.

Gráfica 144. Satisfacción con Televisión Pagada, por tecnología Satelital, 2 sem. 2018



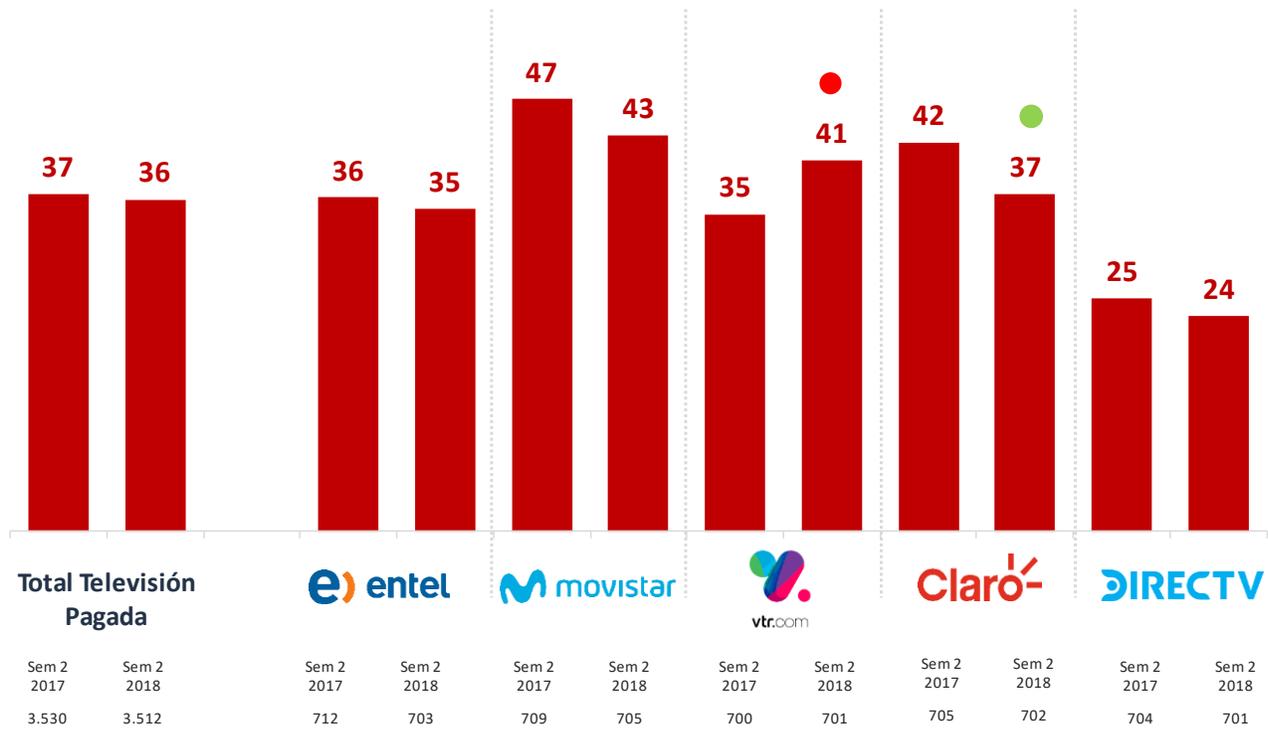
(\*\*) Se grafican solo aquellas compañías que prestan el servicio de Televisión Pagada con Satelital.

(\*) En el caso de Entel, si bien la compañía presta servicios satelital, la no entrega de BBD no nos permite tener esta apertura.

Por tipo de tecnología satelital, los usuarios de Claro presentan la satisfacción neta más alta (58%).

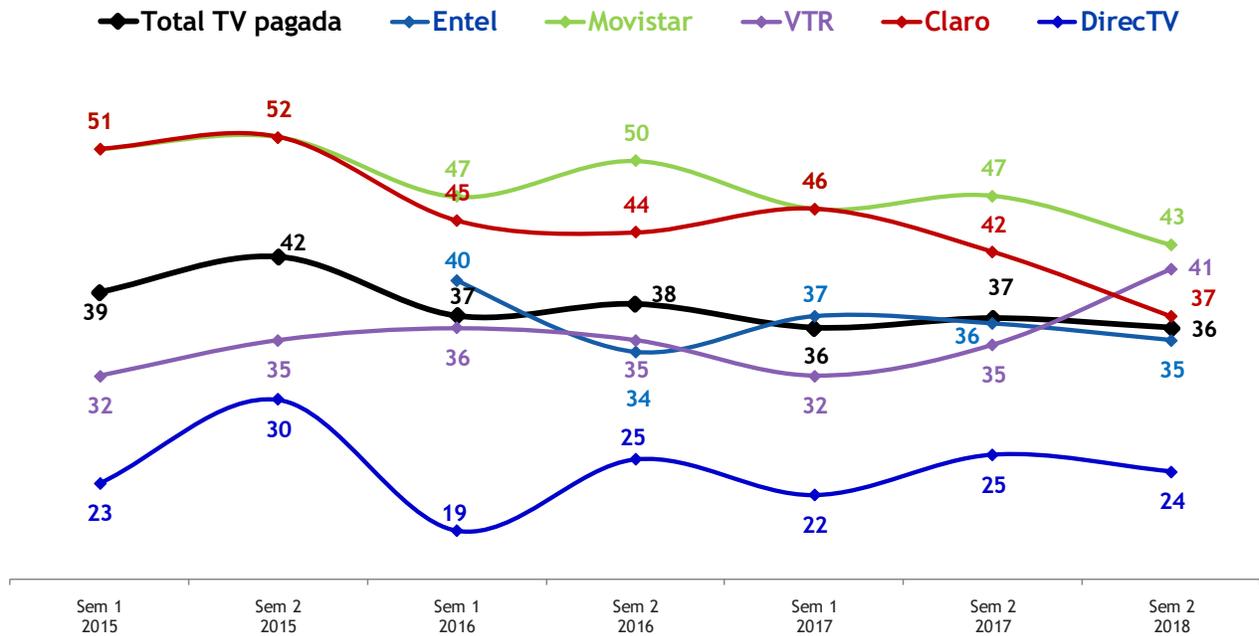
### 8.4.3. Problemas, reclamos y resolución: Televisión Pagada

Gráfica 145. Tasa de problemas – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



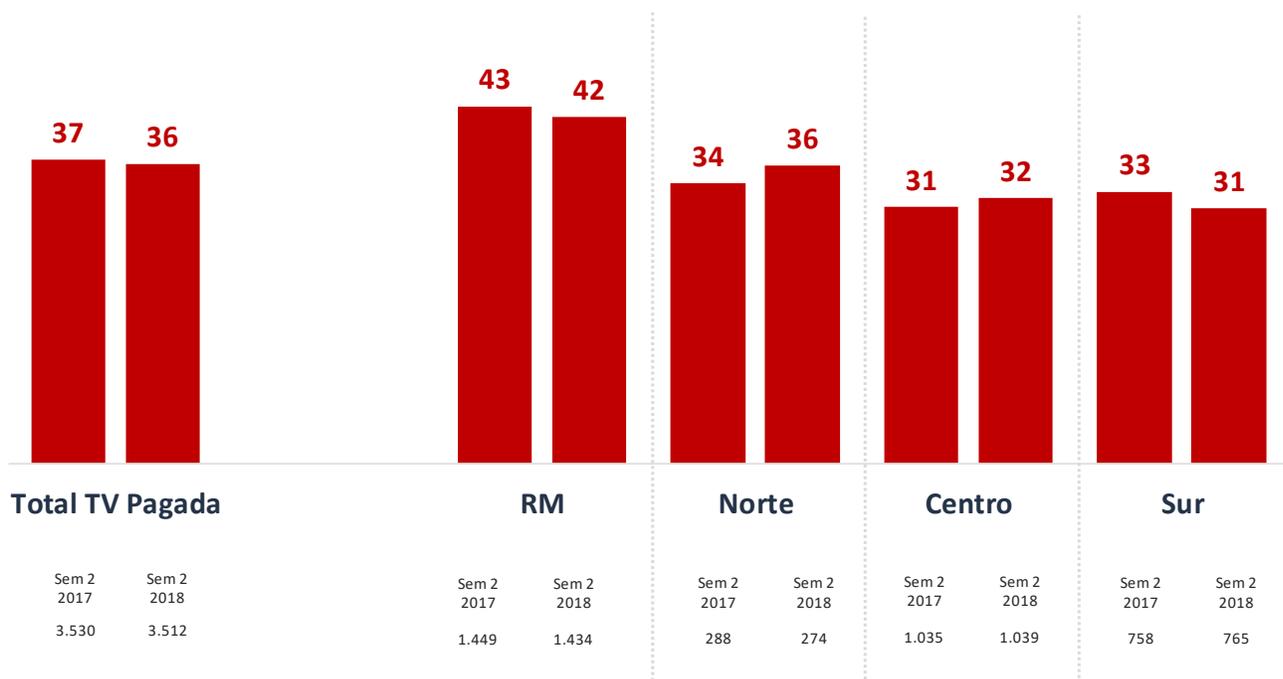
La tasa de problemas alcanza un 36%, un punto porcentual menos que en la medición anterior. DirecTV es la compañía con la tasa de problemas más baja (24%) y Movistar es la compañía con la tasa de problemas más alta (43%). Se identifica una caída de 5 puntos en Claro y un alza de 6 puntos en VTR.

Gráfica 146. Tasa de problemas con el servicio de Televisión Pagada - Evolutivo



Se mantiene DirecTV como la empresa con la menor tasa de problemas entre las compañías de Televisión Pagada (24%). VTR mantiene un alza de su tasa de problemas, situación contraria a la de Claro.

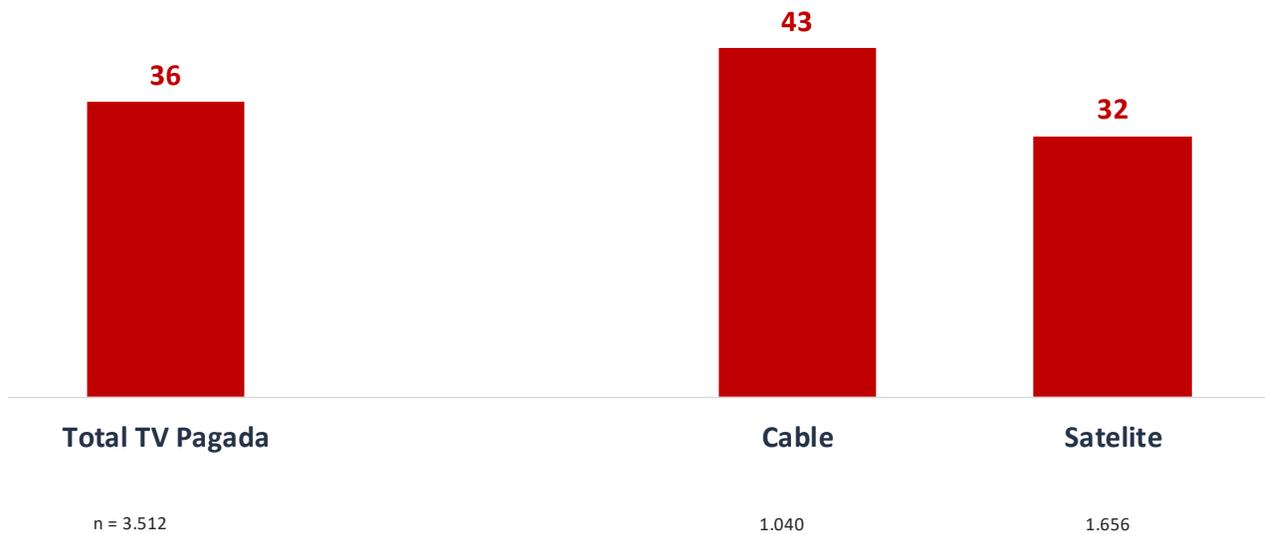
Gráfica 147. Tasa de problemas por Zona – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



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

No se identifican variaciones relevantes por zona. RM continúa siendo la zona con la tasa de problemas más alta y el Sur con la menor.

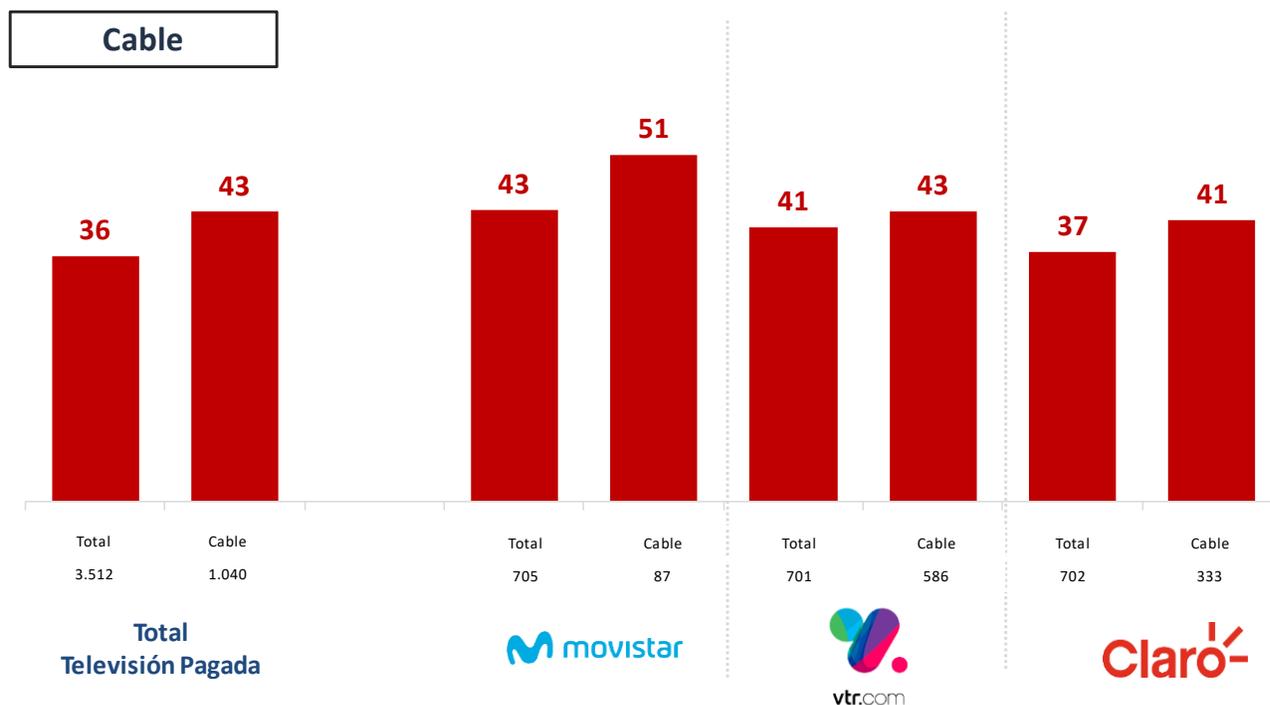
Gráfica 148. Tasa de problemas de Televisión Pagada por tecnología, 2 sem 2018.



(\*) Se omiten casos que vienen sin información.

Por tecnología, un 43% de quienes tienen cable presentan problemas, en comparación a un 32% que utiliza satelital.

Gráfica 149. Tasa de problemas de Televisión Pagada por tecnología Cable, 2 sem 2018.

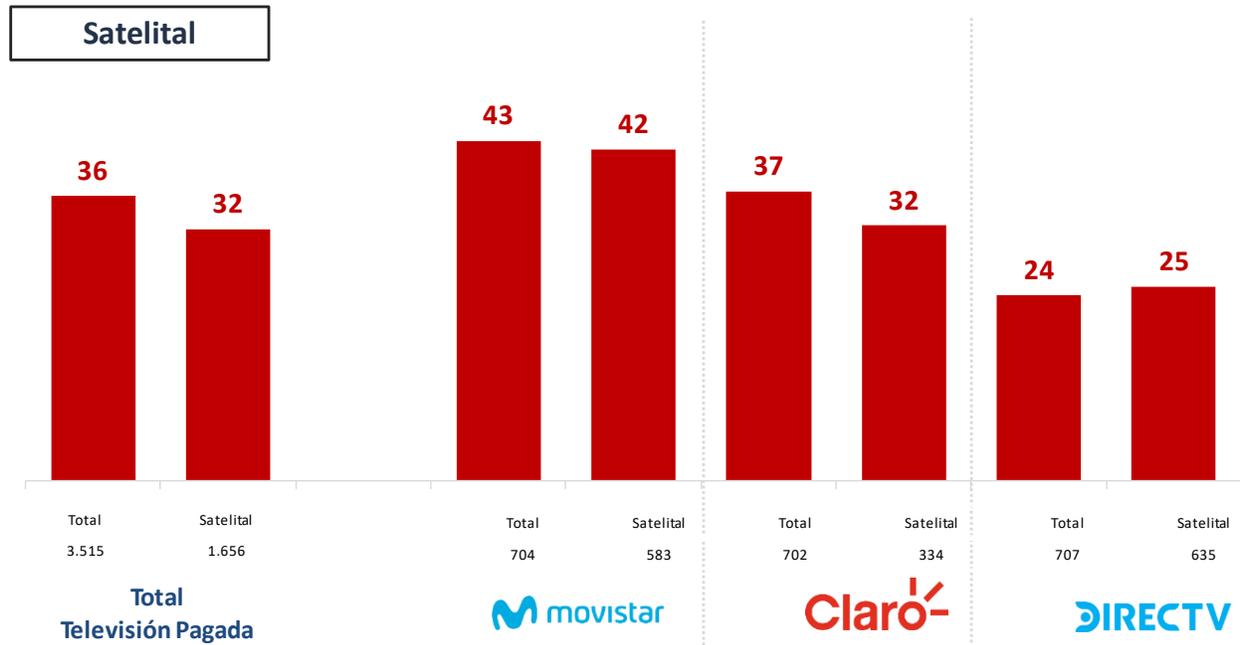


(\*) Se grafican solo aquellas compañías que prestan el servicio de Televisión Pagada con Cable.

(\*\*) Cabe señalar que el tipo de tecnología por usuario fue entregado por las distintas compañías a Subtel

Por tipo de tecnología Cable, los usuarios de Movistar presentan la tasa de problemas más alta, mientras que los usuarios de Claro la más baja (41%).

Gráfica 150. Tasa de problemas de Televisión Pagada por tecnología Satelital, 2 sem 2018.

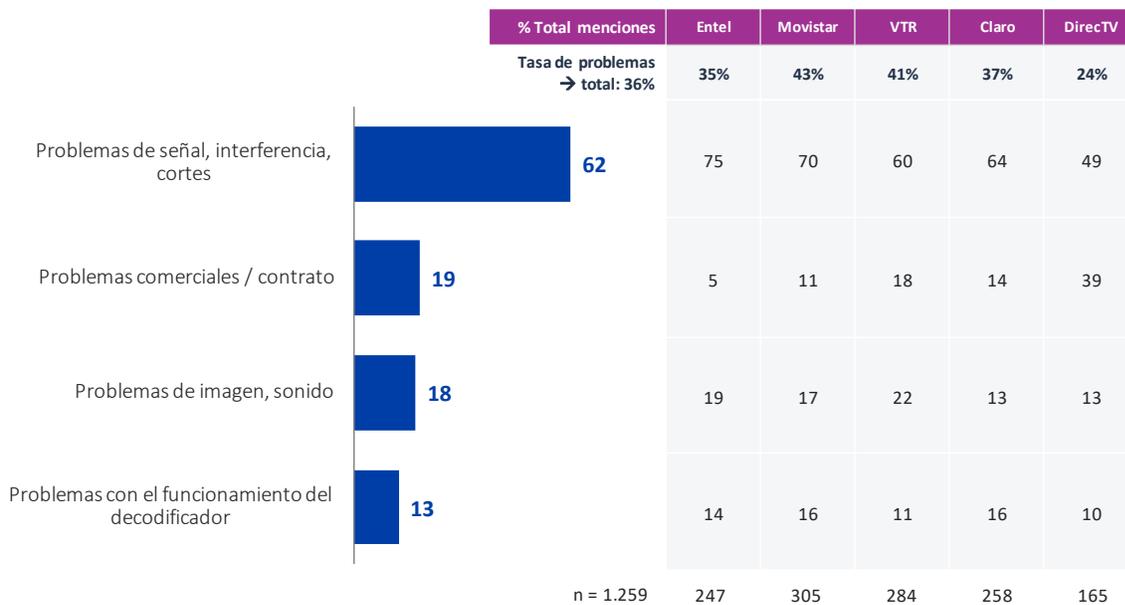


(\*\*) Se grafican solo aquellas compañías que prestan el servicio de Televisión Pagada con Satelital.

(\*) En el caso de Entel, si bien la compañía presta servicios satelital, la no entrega de BBD no nos permite tener esta apertura.

Por tipo de tecnología satelital, los usuarios de Movistar presentan la tasa de problemas más alta, mientras que los usuarios de DirecTV la más baja (25%).

Gráfica 151. Tipos de problemas de Televisión Pagada

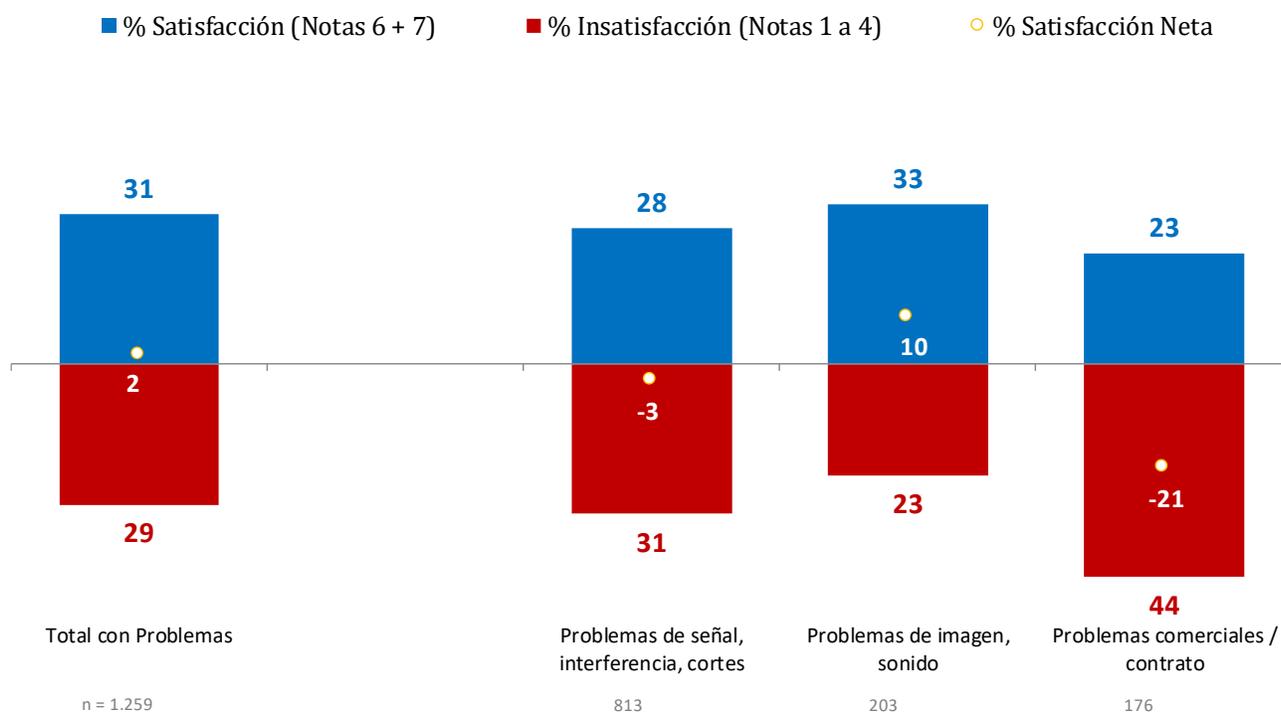


Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.259)

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

Entre los tipos de problemas, los problemas de señal tienen la mayor cantidad de menciones (62%), seguido de los problemas comerciales y de contrato (19%). Se destaca Entel en problemas de interferencias y corte y Directv en problemas comerciales y de contratos.

Gráfica 152. Tipos de problemas y Satisfacción con el servicio de Televisión Pagada

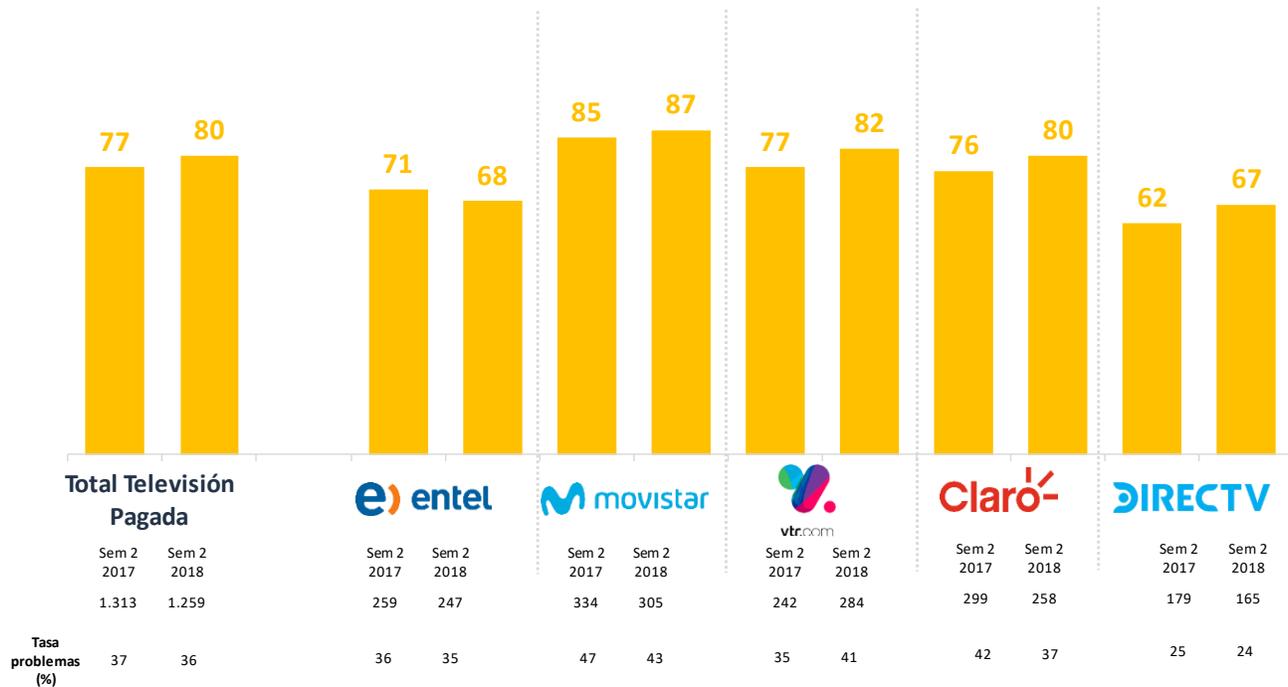


(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.259)

Entre los usuarios de Televisión Pagada que han tenido un problema, su satisfacción neta con el servicio de 2%. De todos los problemas reportados por parte de los clientes, aquellos vinculados a temas comerciales y de contrato son aquellos que tienen el mayor impacto en la satisfacción neta con el servicio (-21%).

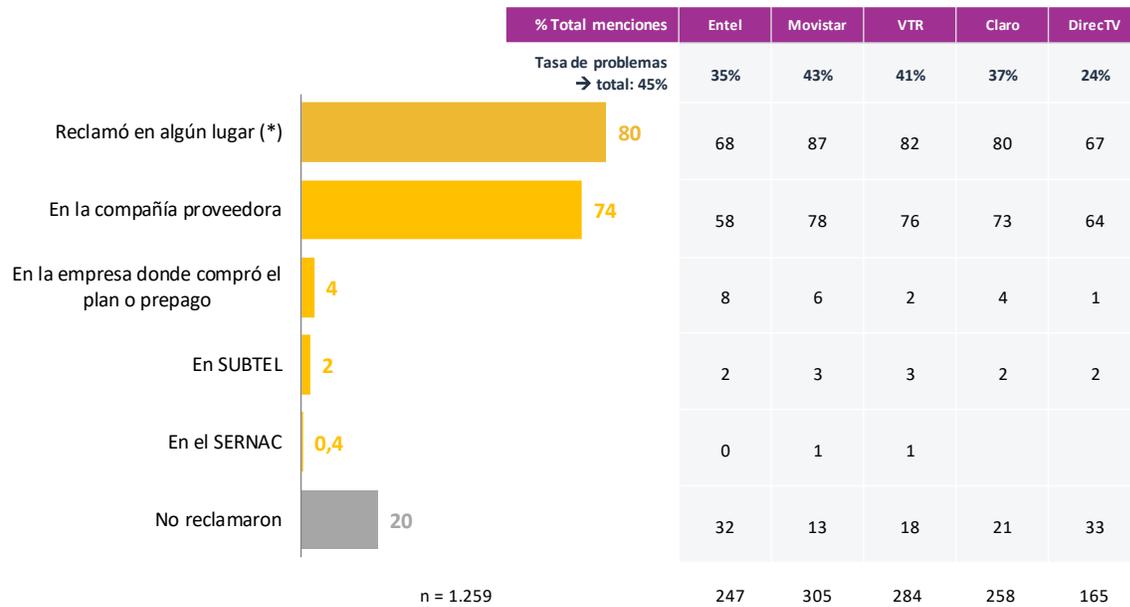
Gráfica 153. Tasa de reclamo - 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.483).

En esta medición se registra un 80% de reclamos. La compañía con la tasa de reclamos más alta es Movistar (87%), mientras que la empresa con menor tasa es DirectTV (67%).

Gráfica 154. Lugar de reclamo para problemas de Televisión Pagada

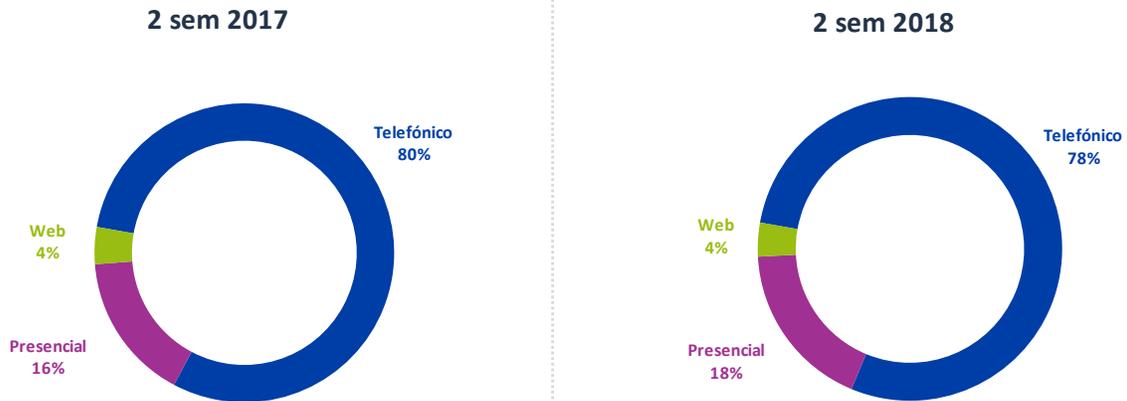


(\*) Corresponde al % de los entrevistados que declara haber reclamado su problema, en alguno de los canales indicados: Compañía Proveedora, Empresa donde compró plan/prepago, Sernac o Subtel.

Casos: usuarios contrato que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.259).

En general, del total de personas que tuvo algún problema con su servicio de Televisión Pagada, un 74% indicó que realizó un reclamo en su compañía proveedora del servicio. Entre las compañías, son los clientes de Movistar aquellos que realizan en mayor medida reclamos en su propia compañía proveedora (78%).

Gráfica 155. Plataforma a través de la cual hizo el reclamo, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018

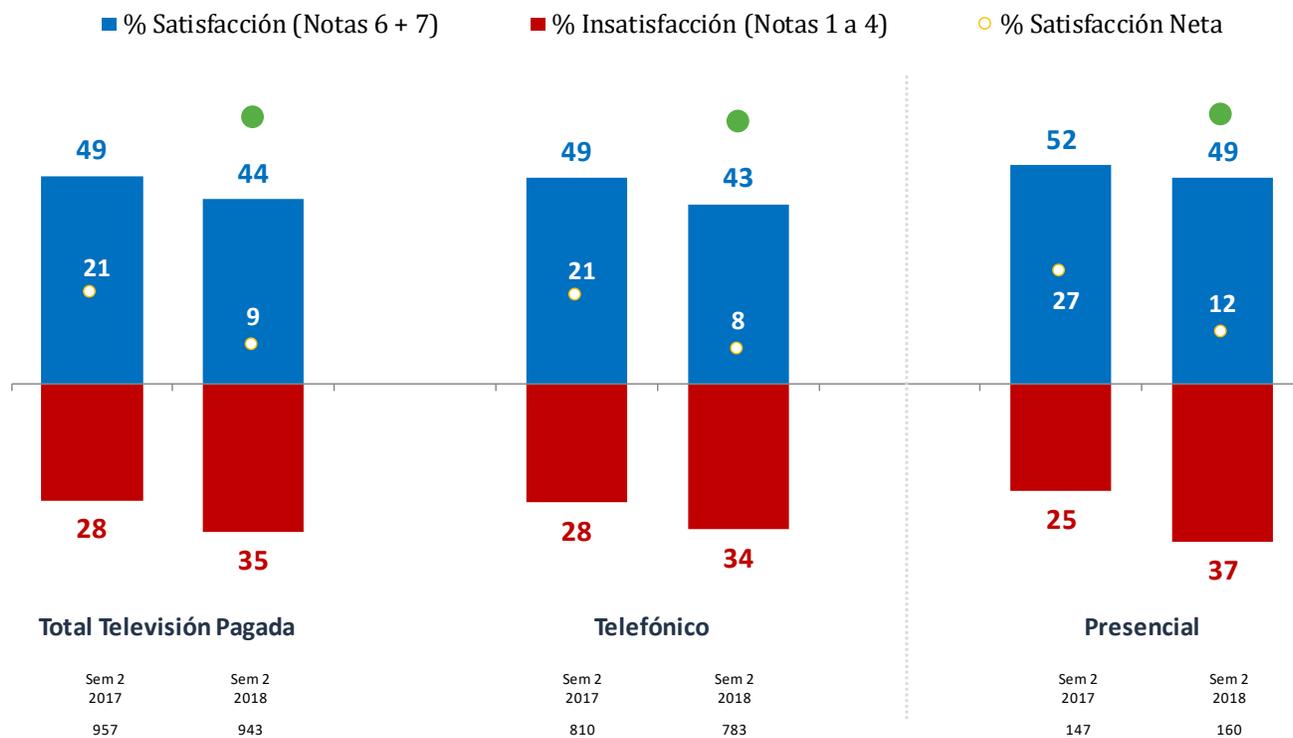


Casos: Usuarios que han reclamado a través de su compañía proveedora de Televisión Pagada (N:986)

Casos: Usuarios que han reclamado a través de su compañía proveedora de Televisión Pagada (N:973)

Entre los usuarios de Televisión Pagada que declararon haber tenido un problema con su servicio y que interpusieron un reclamo en su compañía, un 78% lo hizo a través de canales telefónicos, mientras que un 18% lo hizo vía presencial, resultados similares a la medición anterior.

Gráfica 156. Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Telefónico, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



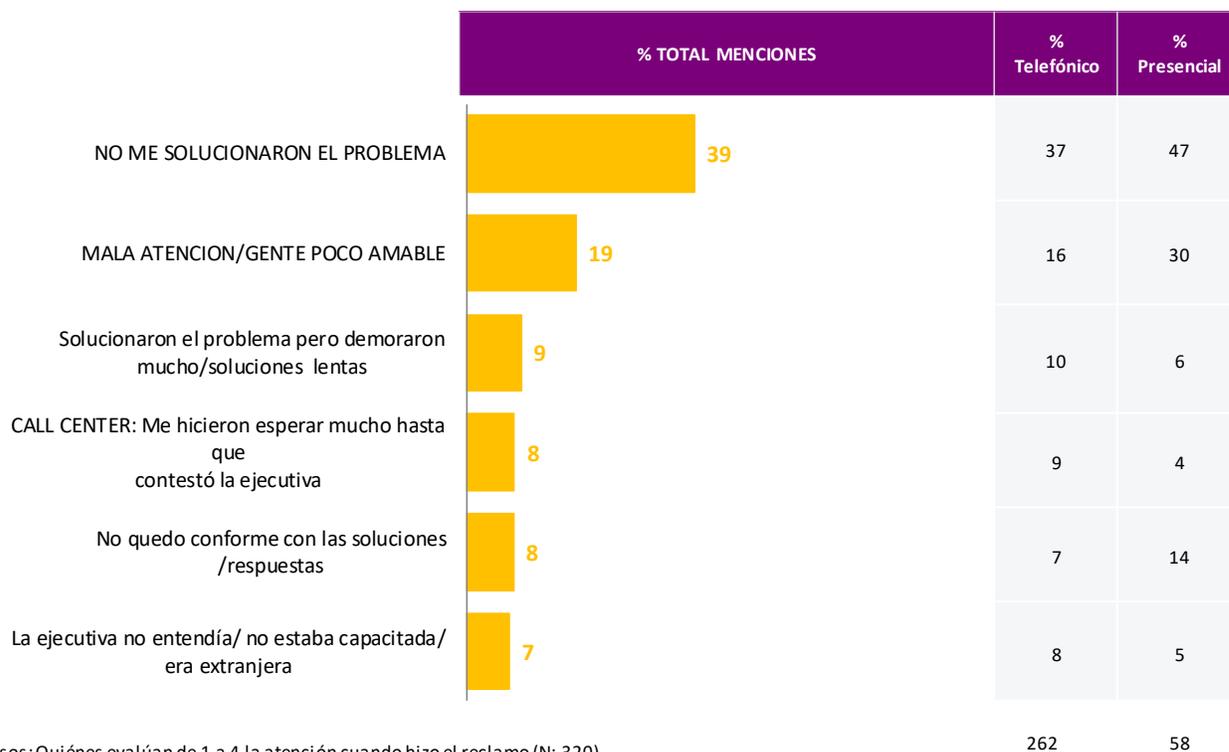
(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe."

Casos: Solo usuarios que han reclamado a través de su compañía de Televisión Pagada a través teléfono y presencial (N: 943)

La satisfacción con la interposición del reclamo es de un 9%, 12 puntos menos que en la medición anterior. Las caídas se identifican por iguales por tipo de canal.

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

Gráfica 157. Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal



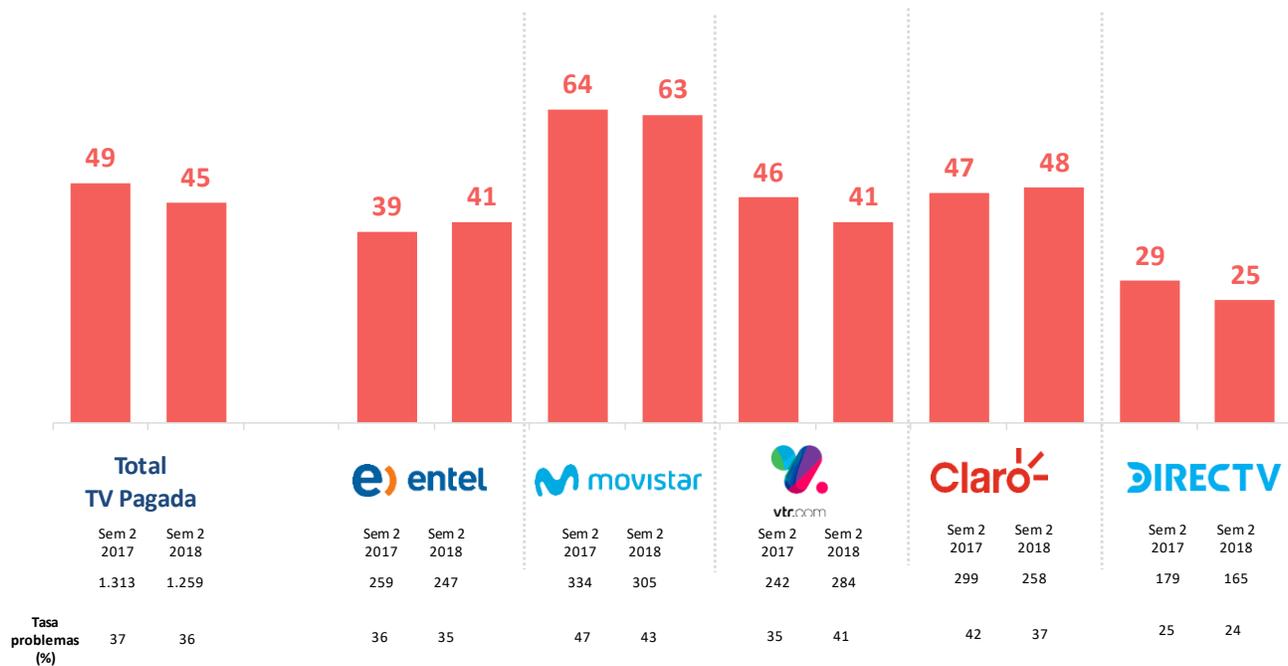
Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 la atención cuando hizo el reclamo (N: 320)

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

Entre las principales razones de la insatisfacción, hay un 39% de menciones relacionadas a la no solución de los problemas, lo que es mayor entre quienes realizaron su reclamo vía presencial (47%).

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

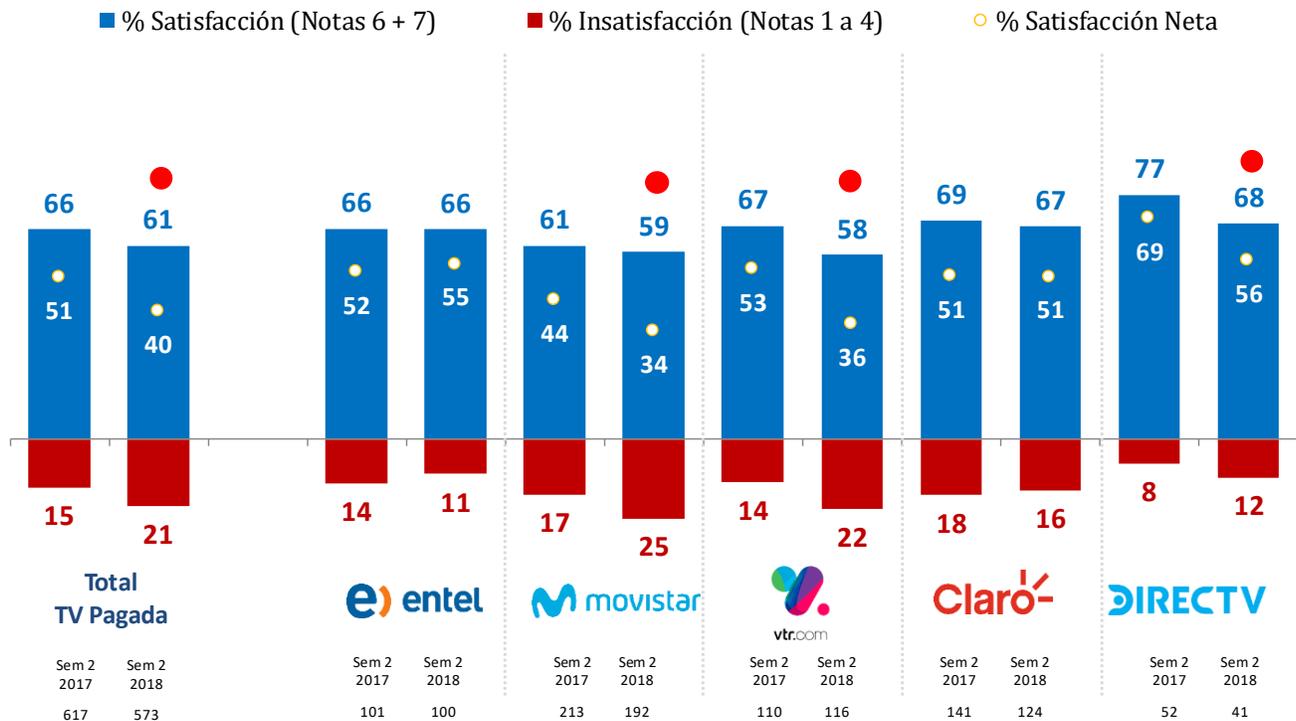
Gráfica 158. Asistencia Técnica – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.483)

Un 45% de los usuarios mencionó que se agendó una visita técnica a su hogar, lo que corresponde a un 4% menos que en la medición anterior. El agendamiento es mayor en Movistar (63%), y DirecTV es la compañía con la menor tasa (25%).

Gráfica 159. Evaluación del servicio técnico de Televisión Pagada – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



(\*) 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: 573)

En un contexto de bases menos robustas, A nivel total, la satisfacción neta con el servicio técnico recibido en el hogar es de un 40%, lo que corresponde a 11 puntos porcentuales menos que en la medición anterior. Por compañía, la satisfacción neta más alta es en DirecTV y la más baja en Movistar. Cae de manera relevante el indicador en Movistar, VTR y DirecTV.

Gráfica 160. Razones de insatisfacción con el servicio técnico



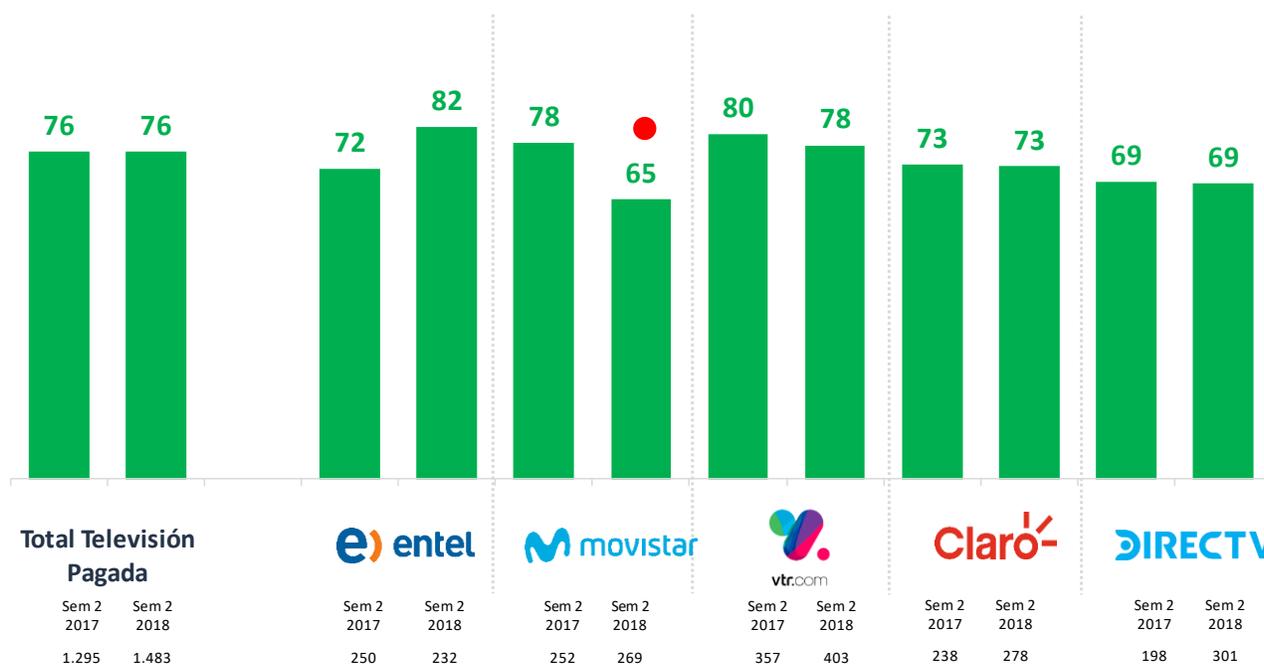
Casos: Quiénes evalúan de 1 a 4 el servicio técnico (N: 194)

\*Se grafican los problemas más mencionados.

A nivel total un 40% de las razones de insatisfacción se deben al personal poco capacitado y que no logran solucionar el problema.

¿Y su problema fue resuelto?

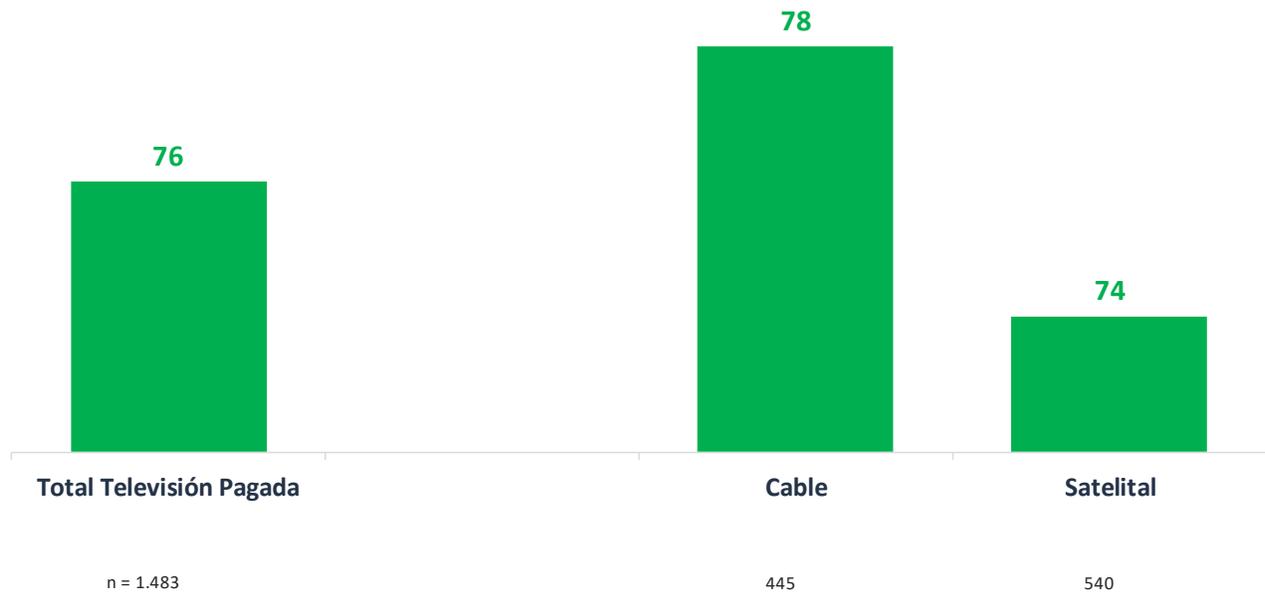
Gráfica 161. Tasa de resolución del problema – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.483).

Entre los usuarios que mencionaron haber tenido un problema en los últimos 6 meses, un 76% declaró que su problema fue resuelto, lo que no indica variación respecto de la medición anterior. Entel tienen la tasa de resolución más alta (82%), que de hecho mejora 10 puntos respecto de la medición anterior. Movistar tiene la tasa más baja (65%) y además presenta una caída del 13%.

Gráfica 163. Tasa de resolución del problema por tecnología – 2 sem. 2018



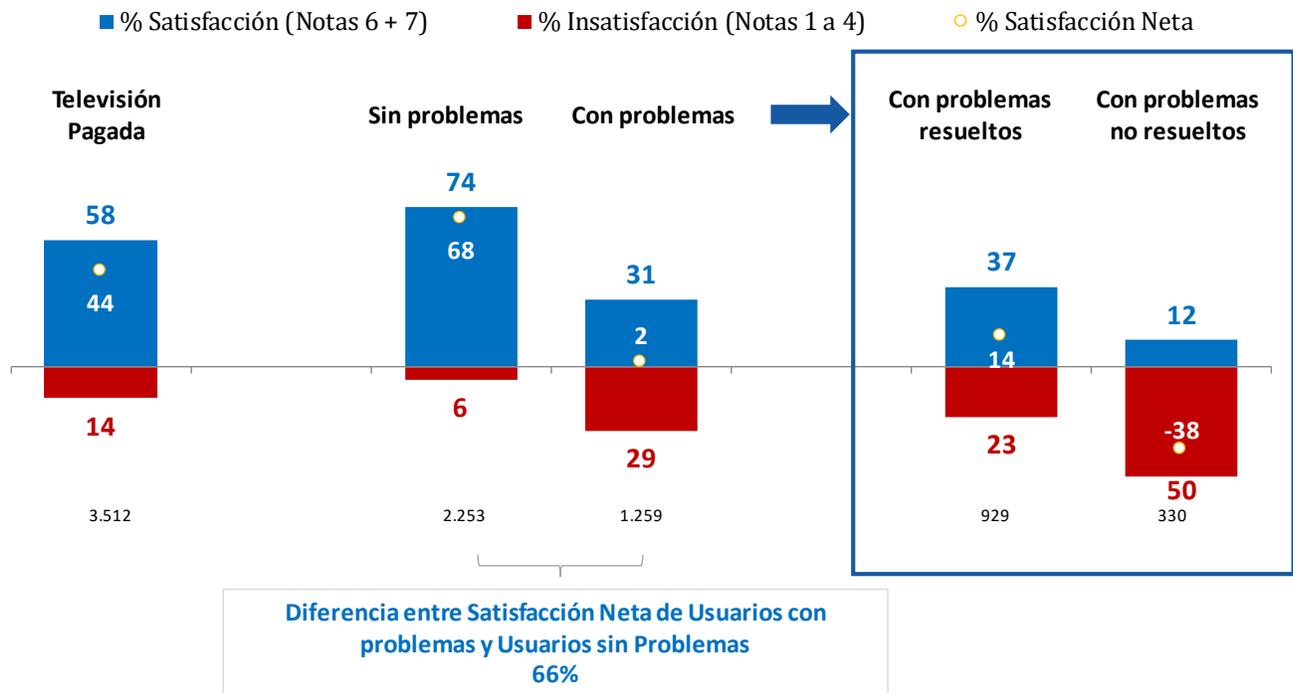
Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada (1.483).

(\*) Se omiten casos que vienen sin información.

(\*\*) Cabe señalar que el tipo de tecnología por usuario fue entregado por las distintas compañías a Subtel

Se identifica por tecnología una tasa de resolución más alta en Cable que en Satelital.

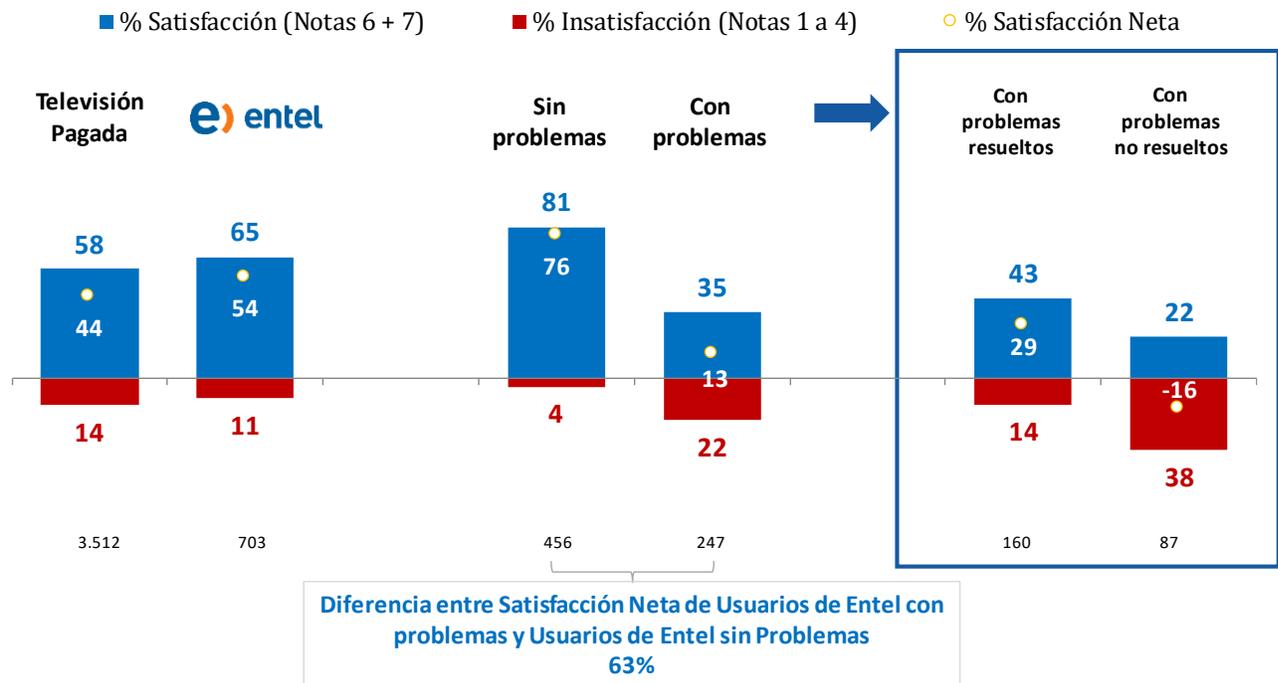
Gráfica 164. Satisfacción con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.512. 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 la diferencia en la 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 52% la satisfacción.

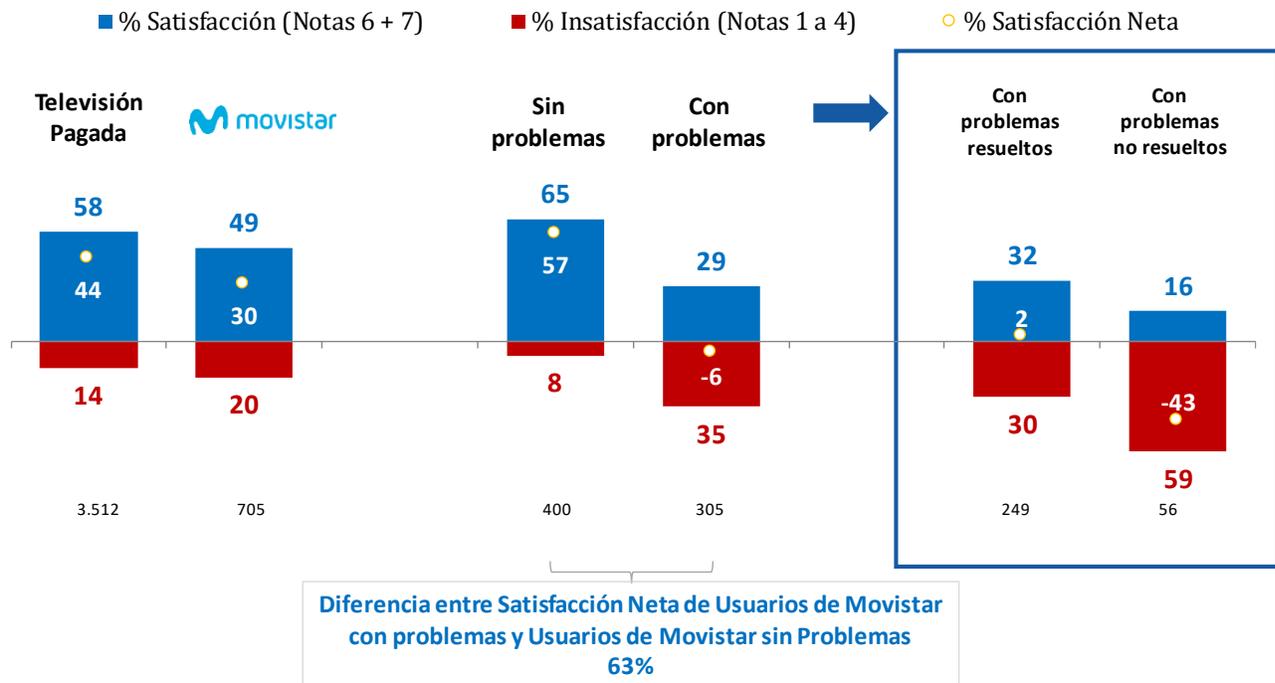
Gráfica 165. Satisfacción de Usuarios de Entel con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.512. 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 Entel, lo que equivale a la diferencia en la 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 45% 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.

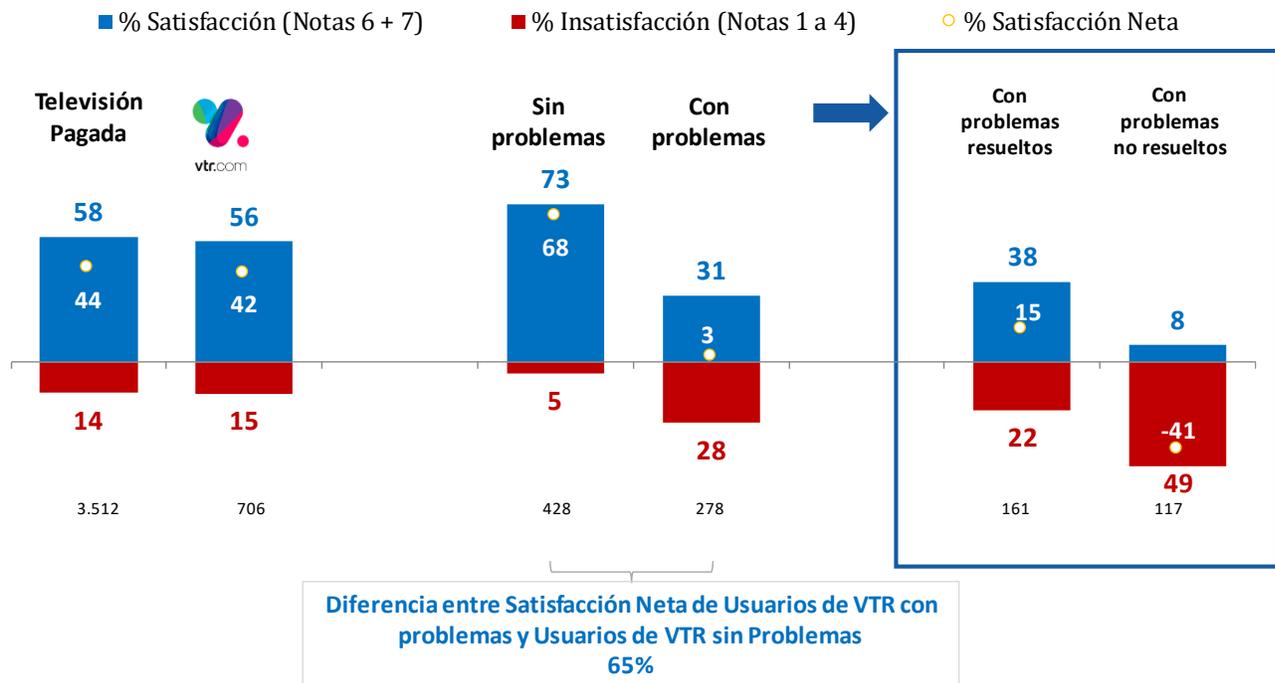
Gráfica 166. Satisfacción de Usuarios de Movistar con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.512. 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 Movistar, lo que equivale a la diferencia en la 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 45% 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.

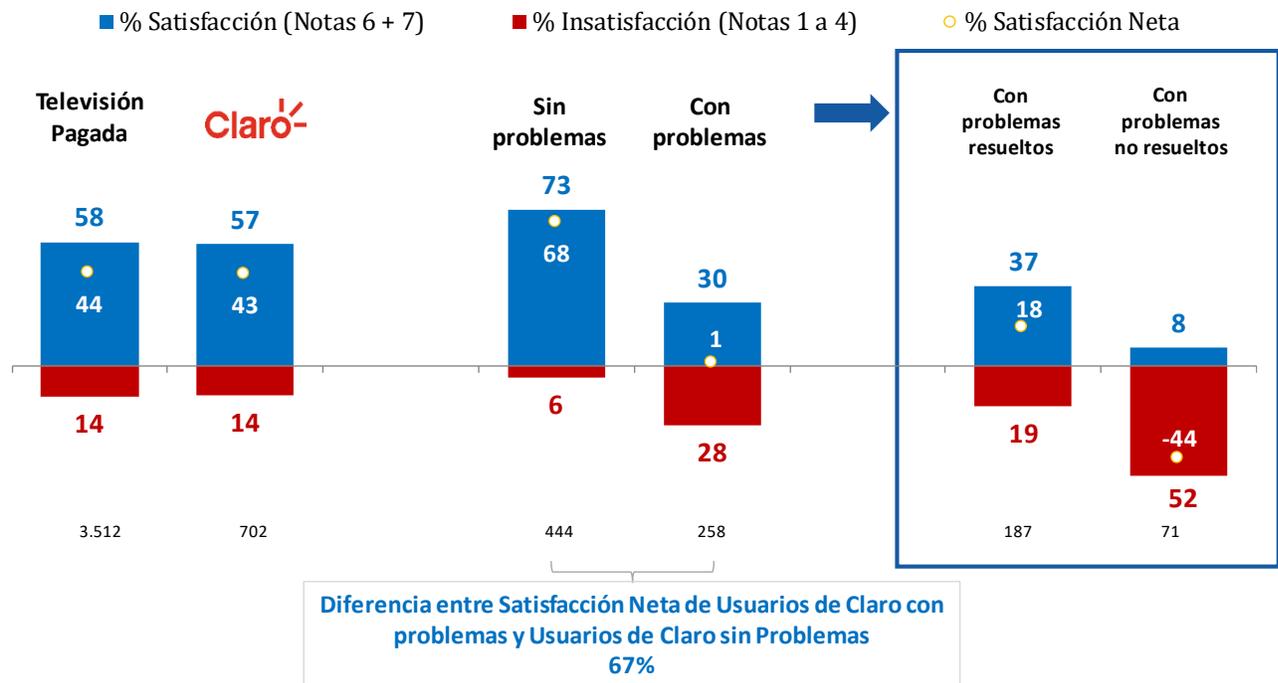
Gráfica 167. Satisfacción de Usuarios de VTR con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.512. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 65% en la satisfacción neta de los usuarios de VTR, lo que equivale a la diferencia en la 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 56% 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.

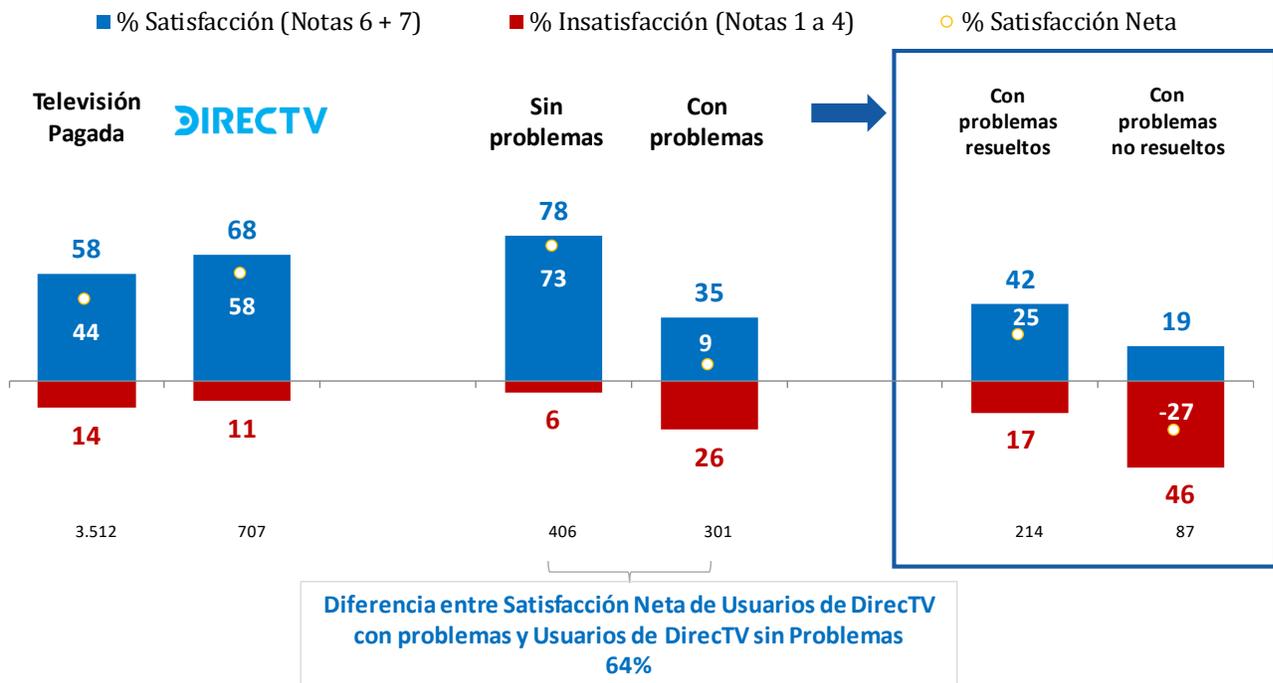
Gráfica 168. Satisfacción de Usuarios de Claro con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas



Casos: 3.512. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 67% en la satisfacción neta de los usuarios de Claro, lo que equivale a la diferencia en la 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 62% 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 169. Satisfacción de Usuarios de DirecTV con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas

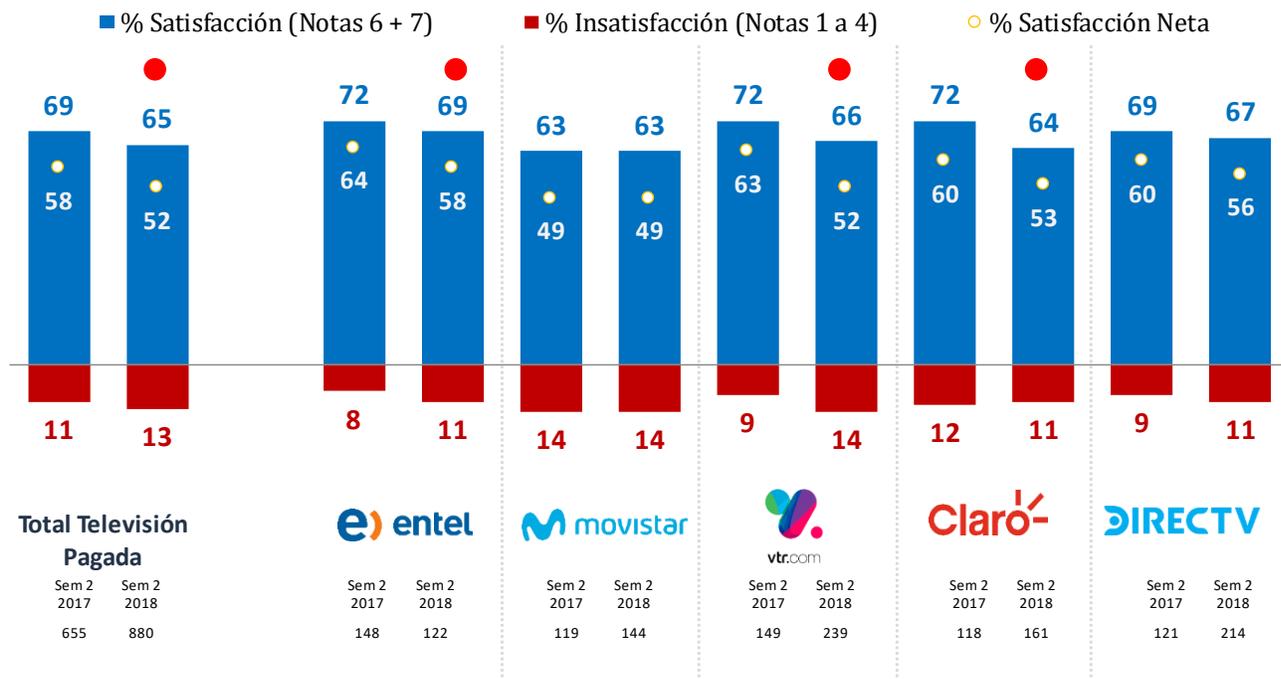


Casos: 3.512. Se señala el número de casos según filtro sobre problemas.

El tener problemas impacta en un 64% en la satisfacción neta de los usuarios de DirecTV, lo que equivale a la diferencia en la 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 52% 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 170. Satisfacción con la solución de problemas de Televisión Pagada – Evolutivo



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

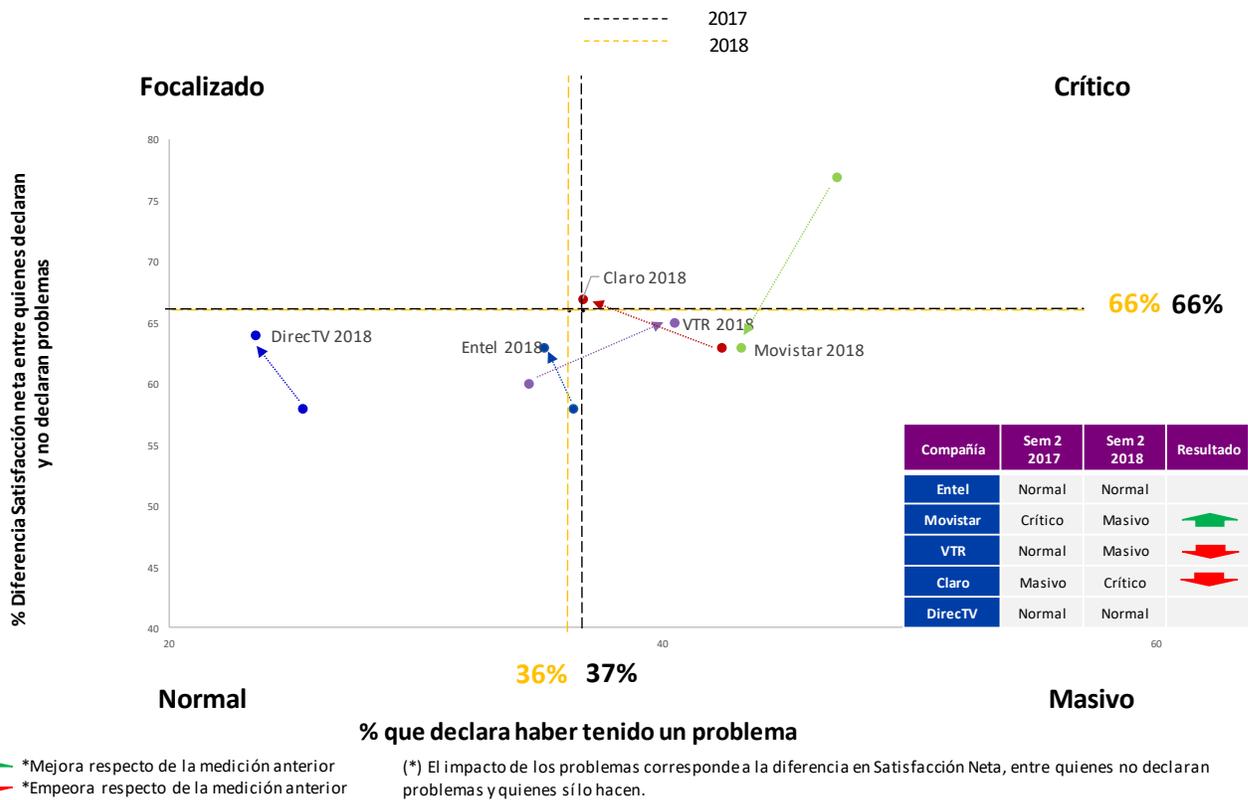
Casos: usuarios que han tenido problemas con el servicio de Televisión Pagada y resolvieron su problema (880).

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 52%, 6 puntos menos que en 2017. Entre las compañías, destaca la caída de VTR (-11%).

### 8.4.4. Principales indicadores: Televisión Pagada

## Análisis de impacto de problemas sobre la satisfacción

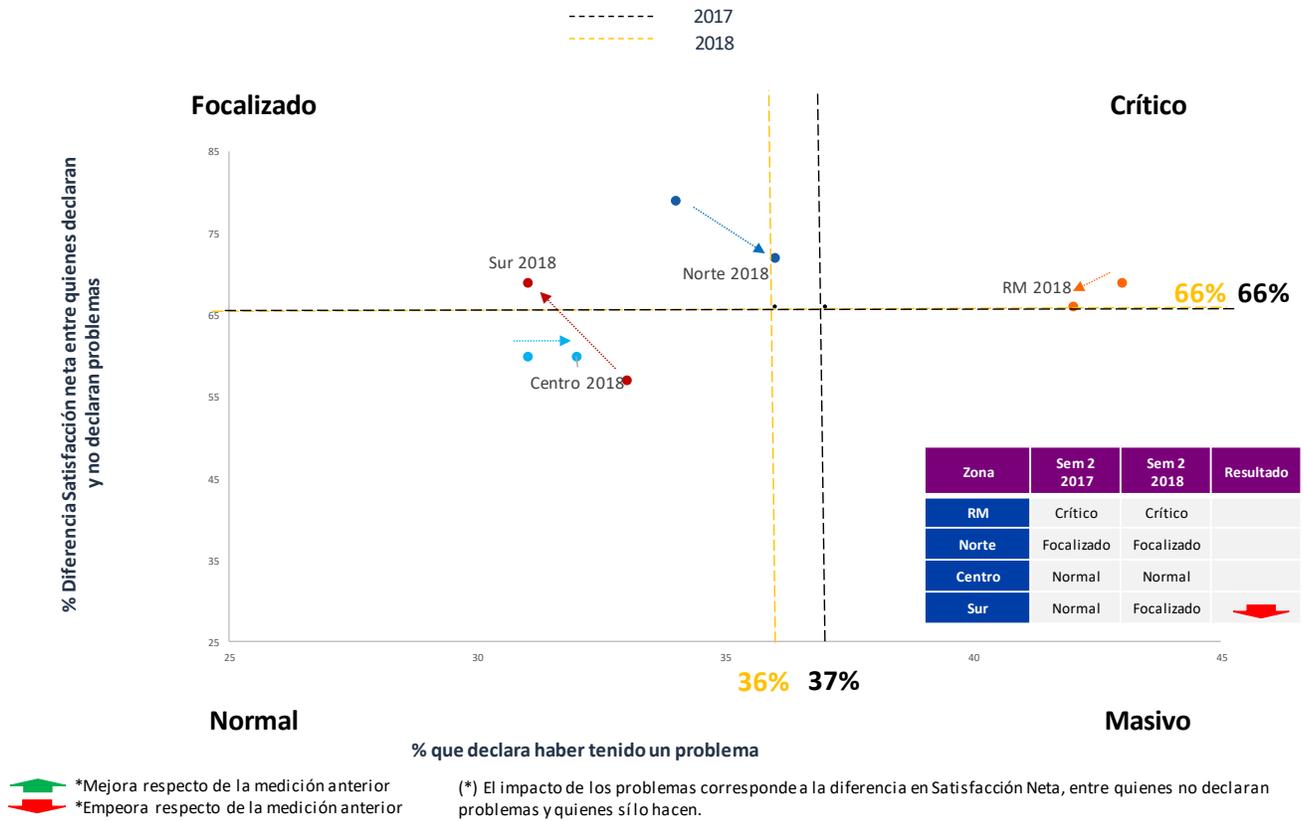
Gráfica 171. Impacto de problemas en la Satisfacción, por Operador de Televisión Pagada, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



Entel y DirecTV se mantienen en sus cuadrantes. En cambio:

- VTR: pasa del cuadrante normal al masivo ya que aumenta su tasa de problemas.
- Claro: se traslada del cuadrante masivo al crítico ya que aumenta el impacto sobre la tasa de problemas.
- Movistar: se mueve del cuadrante crítico al masivo ya que el impacto y su tasa de problemas disminuyen.

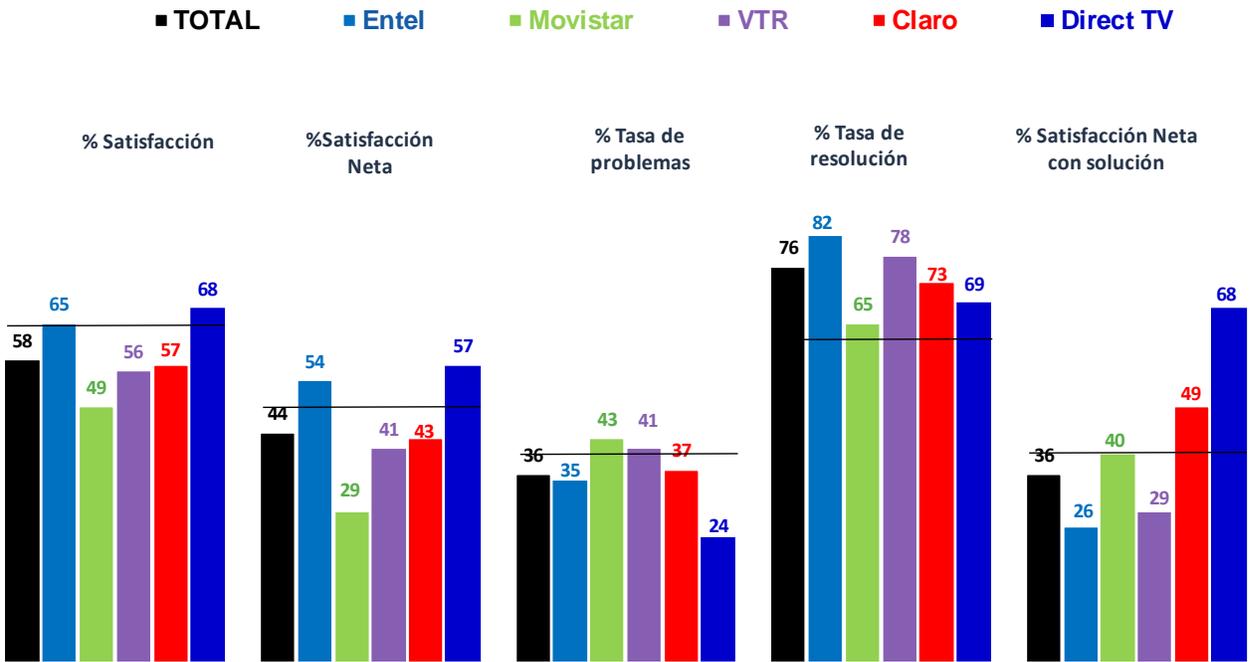
Gráfica 172. Impacto de problemas en la Satisfacción de Televisión Pagada – Por Zona, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018



Sobre las zonas, se mantienen la mayoría en sus cuadrantes respectivos, solo se identifica que el sur mueve del cuadrante normal al focalizado ya que el impacto de los problemas aumenta.

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

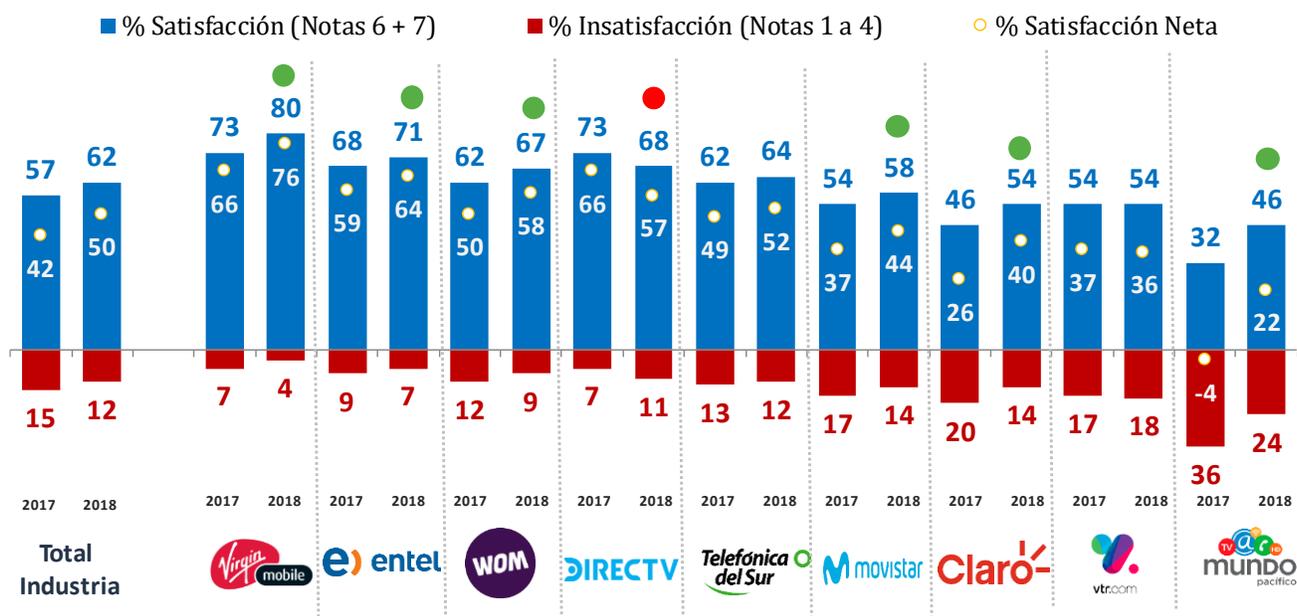
Gráfica 173. Principales indicadores de Televisión Pagada



## 9. Ranking de Calidad 2018

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 174. Ranking Satisfacción Usuarios Año 2017 vs 2018



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

El Indicador Único<sup>7</sup> 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. Virgin, la empresa mejor evaluada por sus usuarios sólo

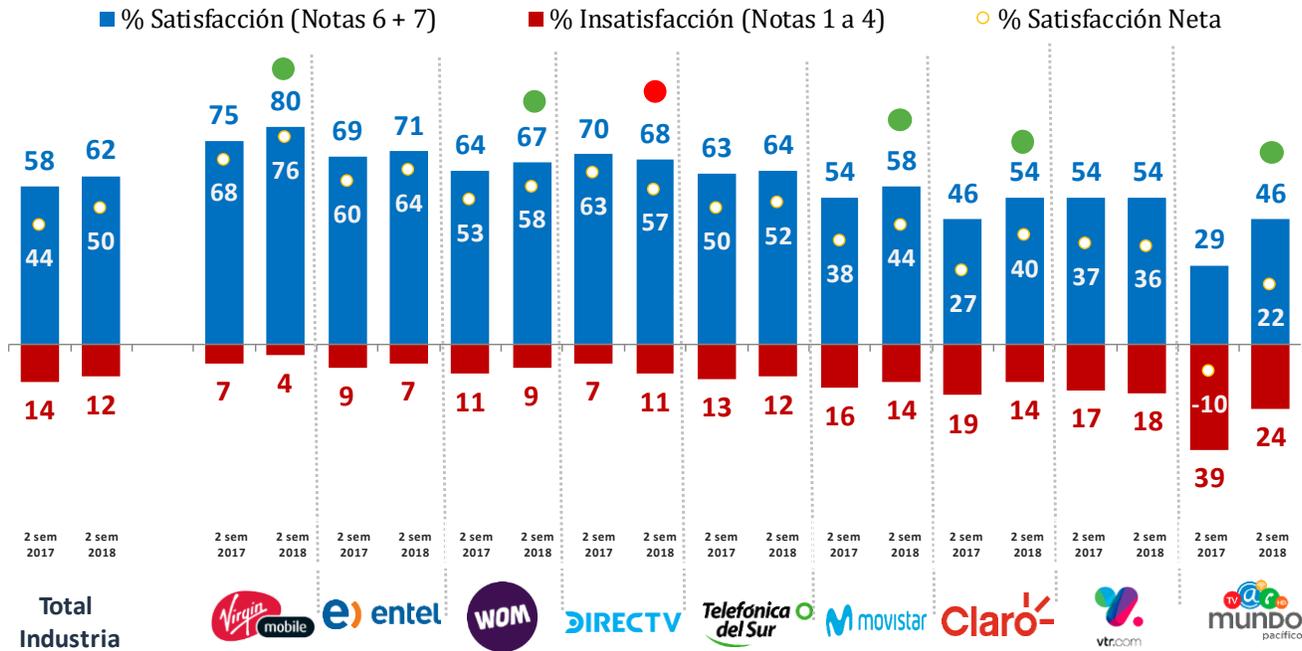
<sup>7</sup> (\*\*) Indicador Único: corresponde a la evaluación de cada operador en el total de los servicios. Debe ser considerado sólo a modo referencial puesto que los operadores no son comparables por los servicios que ofrecen. Es así como DirecTV, el número uno, sólo ofrece servicio de televisión 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.

participa en servicios móviles (Telefonía e Internet) y en categoría prepago, mientras que Entel, proveedor que obtiene la segunda mejor evaluación, presta servicios en todas las categorías evaluadas excepto en Internet Fija. WOM aparece en el podio, pero cabe señalar que solo participa en servicios móviles.

En concreto, los servicios que han sido evaluados en cada empresa son los siguientes:

- Claro y Movistar: únicas dos empresas que son evaluadas en los 4 servicios
- Wom: sólo servicios móviles
- Virgin: Sólo servicios móviles prepago
- Entel: servicios móviles y Televisión
- VTR: Sólo servicios fijos
- Pacifico Cable y Telsur: sólo en internet fija

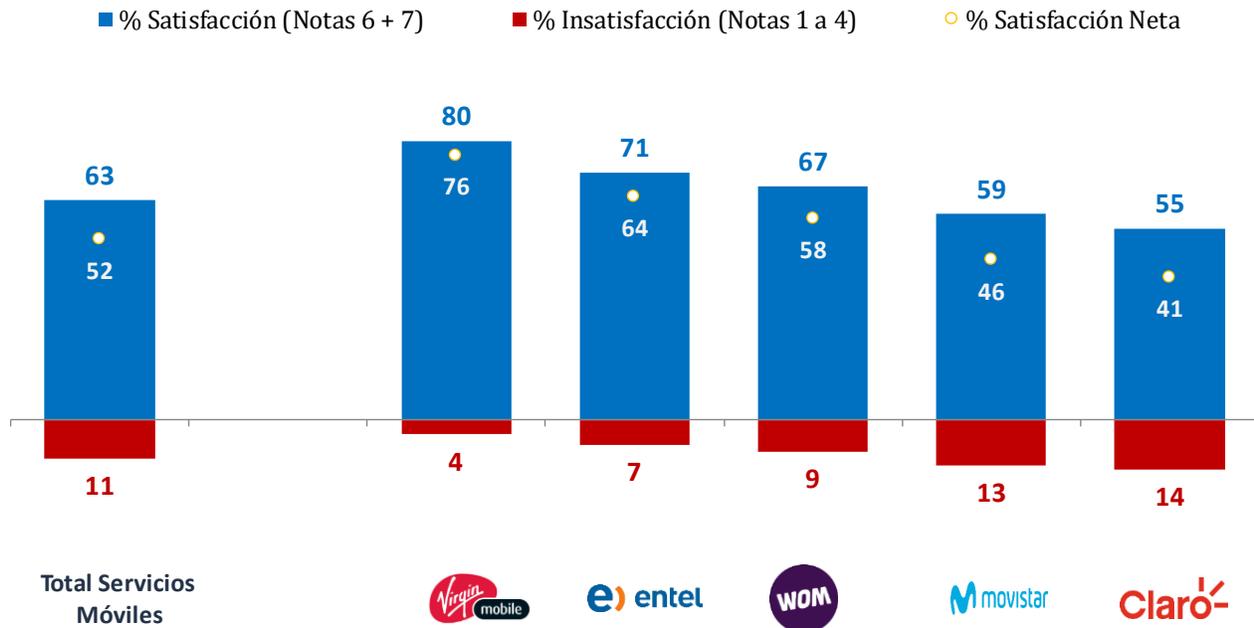
Gráfica 175. Ranking Satisfacción Usuarios 2 sem 2017 vs 2 sem 2018



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

En comparación al segundo semestre 2017, vemos que Pacifico Cable mejora en su satisfacción neta en 32 puntos.

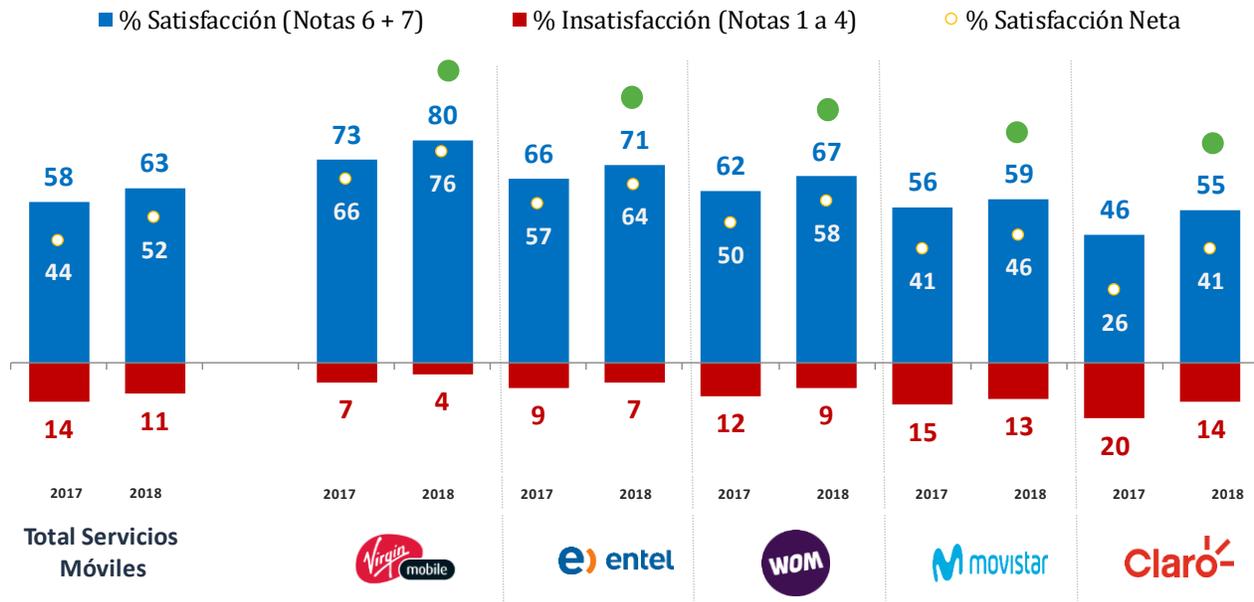
Gráfica 176. Ranking Satisfacción Usuarios Servicios Móviles Año 2018



(\*) 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".

En el caso de los servicios móviles Virgin que solo presta servicios en prepago, lidera el ranking.

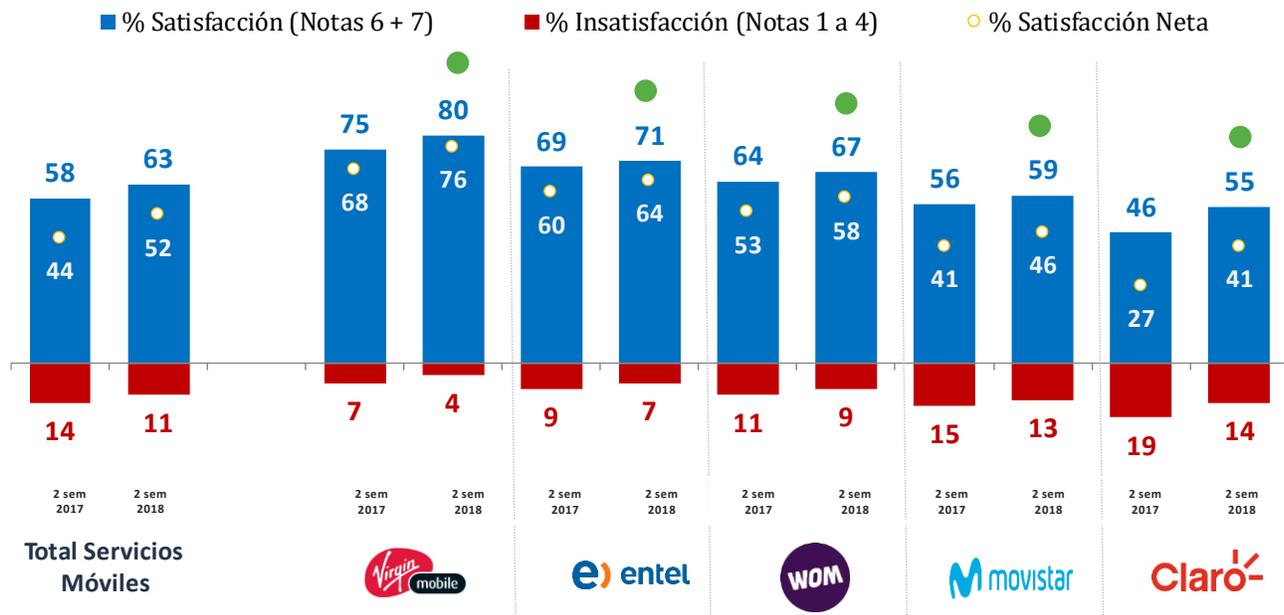
Gráfica 177. Ranking Satisfacción Usuarios Servicios Móviles Año 2017 vs 2018



(\*) El 87,3% de la información son servicios móviles, por lo tanto el total del índices muy similar al índice total considerando todos los servicios.  
 (\*\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

En comparación al año 2017, se identifican mejoras en todas las compañías.

Gráfica 178. Ranking Satisfacción Usuarios Servicios Móviles 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018

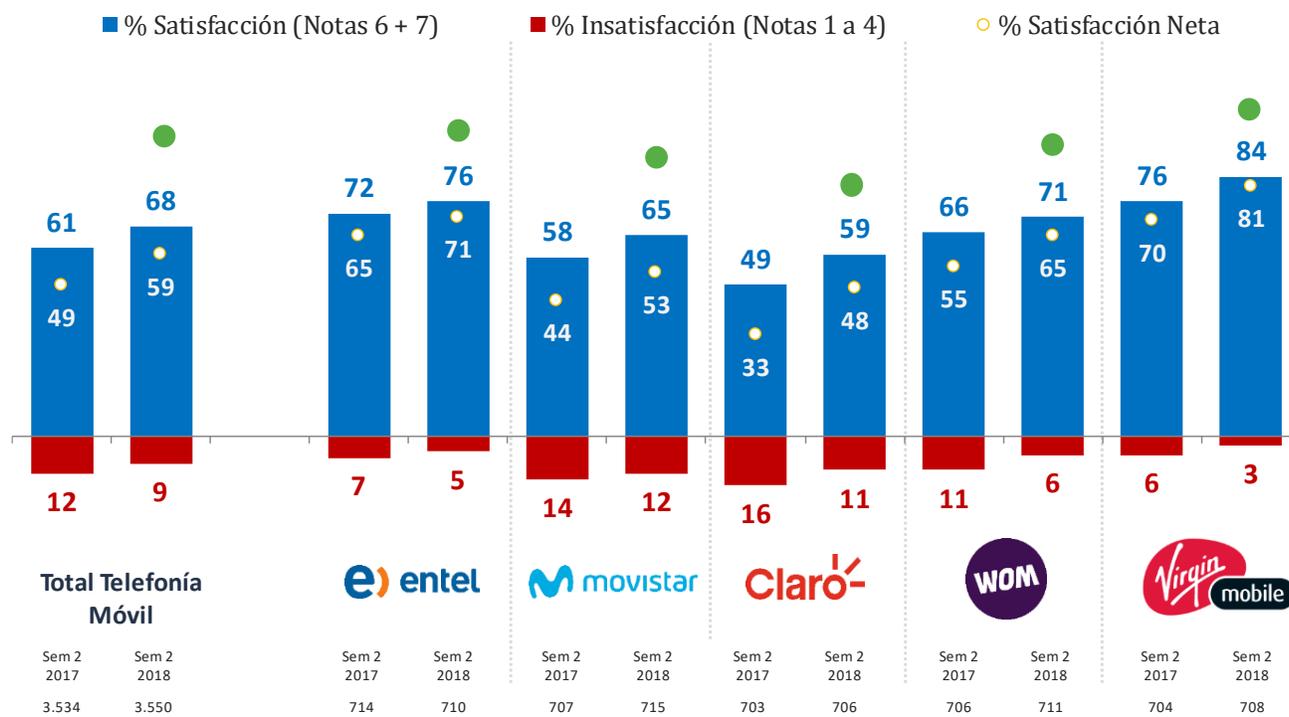


(\*) El 87,3% de la información son servicios móviles, por lo tanto el total del índice es muy similar al índice total considerando todos los servicios.

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

En comparación al 2 semestre 2017, se identifican mejoras en todas las compañías, siendo la más destacada Claro (+14).

Gráfica 179. Satisfacción Usuarios Telefonía Móvil 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018

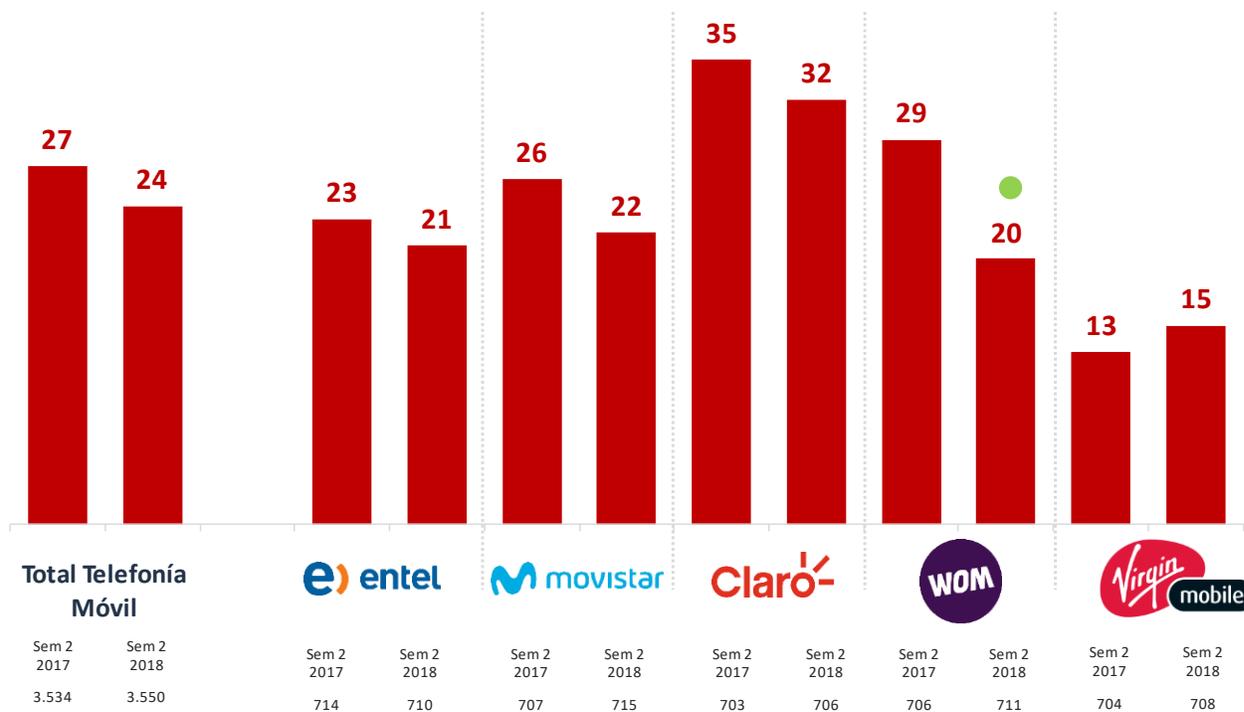


(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

(\*\*) Virgin solo presta servicios prepago.

En la medición de 2018, el nivel de satisfacción con Telefonía Móvil alcanza un 59% de satisfacción neta, 10 puntos más que en la medición anterior. Por compañía, vemos que Virgin presenta la satisfacción neta más alta (81%), seguido de Entel (71%). Claro es la compañía que presenta la satisfacción neta más baja, con un 48%. Todas las compañías tienen alzas en el indicador de satisfacción neta.

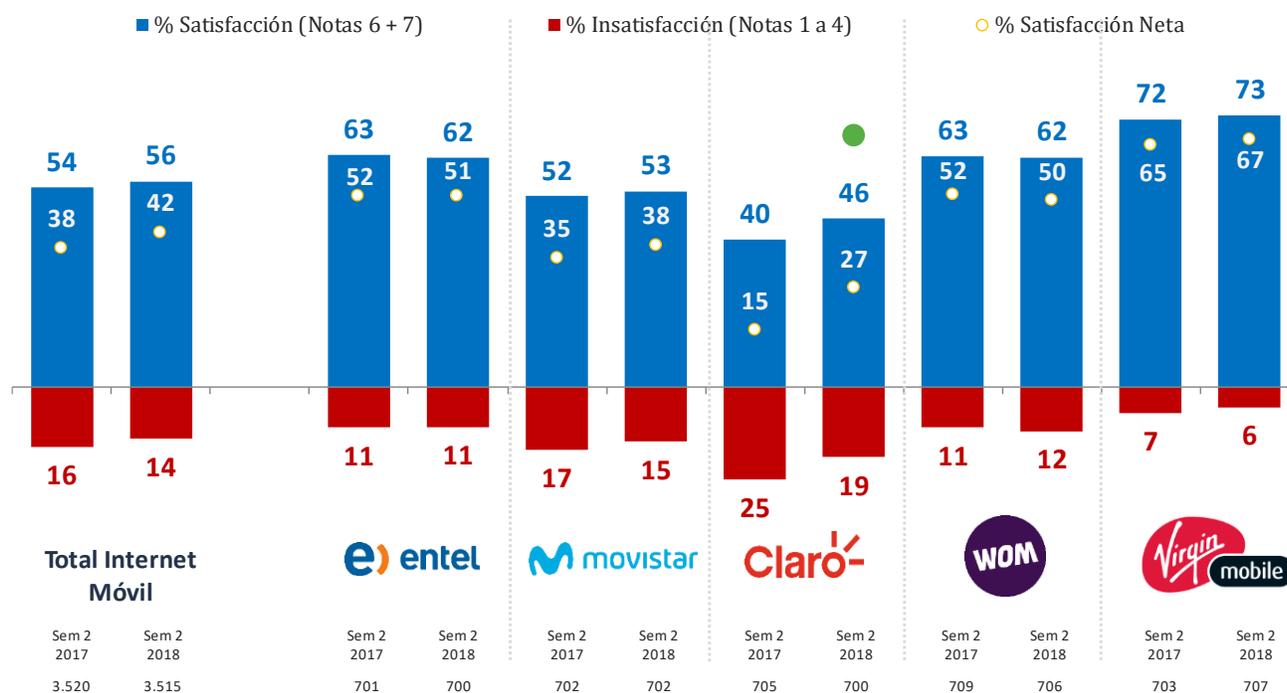
Gráfica 180. Tasa de problemas Usuarios Telefonía Móvil 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018



\* Virgin solo presta servicios prepago

La tasa de problemas total es 24%. Claro presenta la tasa más alta con 32% de usuarios que declaran haber tenido algún problema en los últimos 6 meses. Wom baja 9 puntos menos que la última medición.

Gráfica 181. Satisfacción Usuarios Internet Móvil 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018

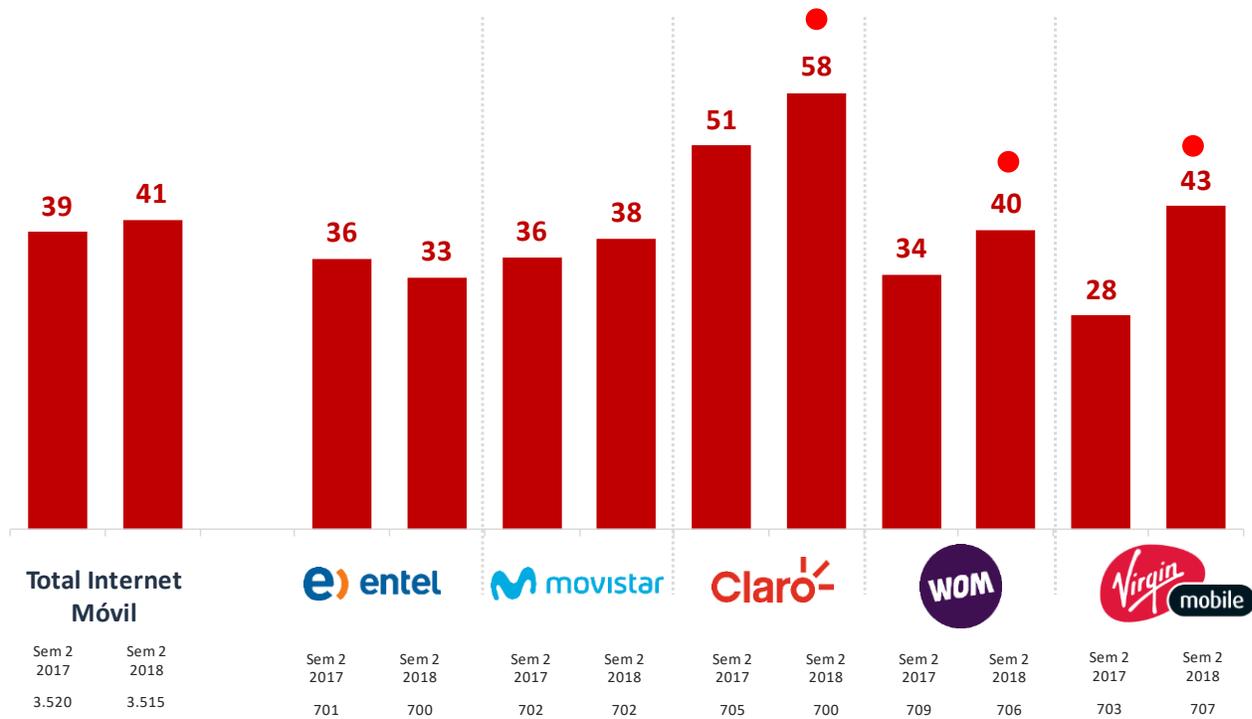


(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

(\*\*) Virgin solo presta servicios prepago.

Existe un 42% de satisfacción neta con el servicio de Internet Móvil, mejorando este indicador en 4 puntos porcentuales respecto a la medición anterior. Entre las compañías, Virgin tiene la mayor satisfacción neta (67%). Claro destaca con una mejora relevante en su satisfacción neta respecto al segundo semestre de 2017 aunque se mantiene como la compañía con la satisfacción neta más baja.

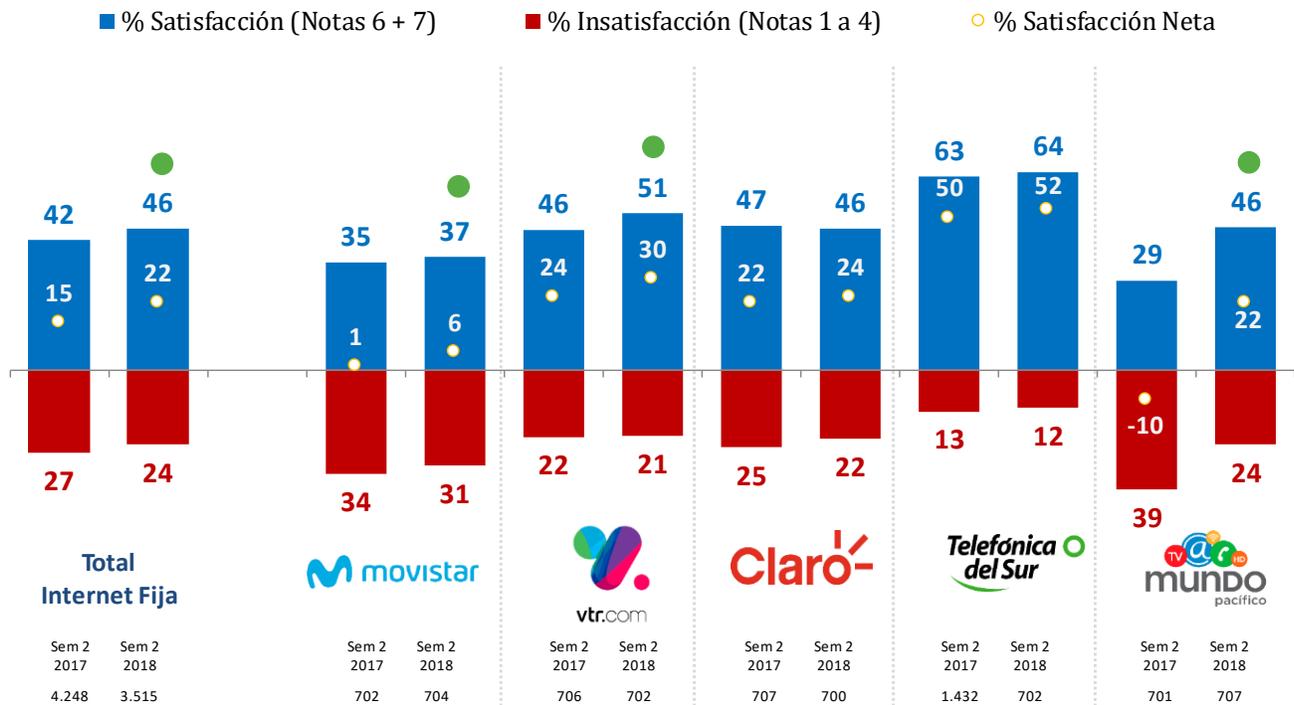
Gráfica 182. Tasa de problemas Usuarios Internet Móvil 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018



\* Virgin solo presta servicios prepago

La tasa de problemas sube a un 41%, dos puntos más que en la medición anterior. Entre todas las compañías, Entel es la compañía con la menor tasa de problemas (33%). Aumentan de manera relevante la tasa de problemas en Claro (+7%), Wom (+6%) y Virgin (+15). La tasa de problemas más alta la presenta Claro (58%).

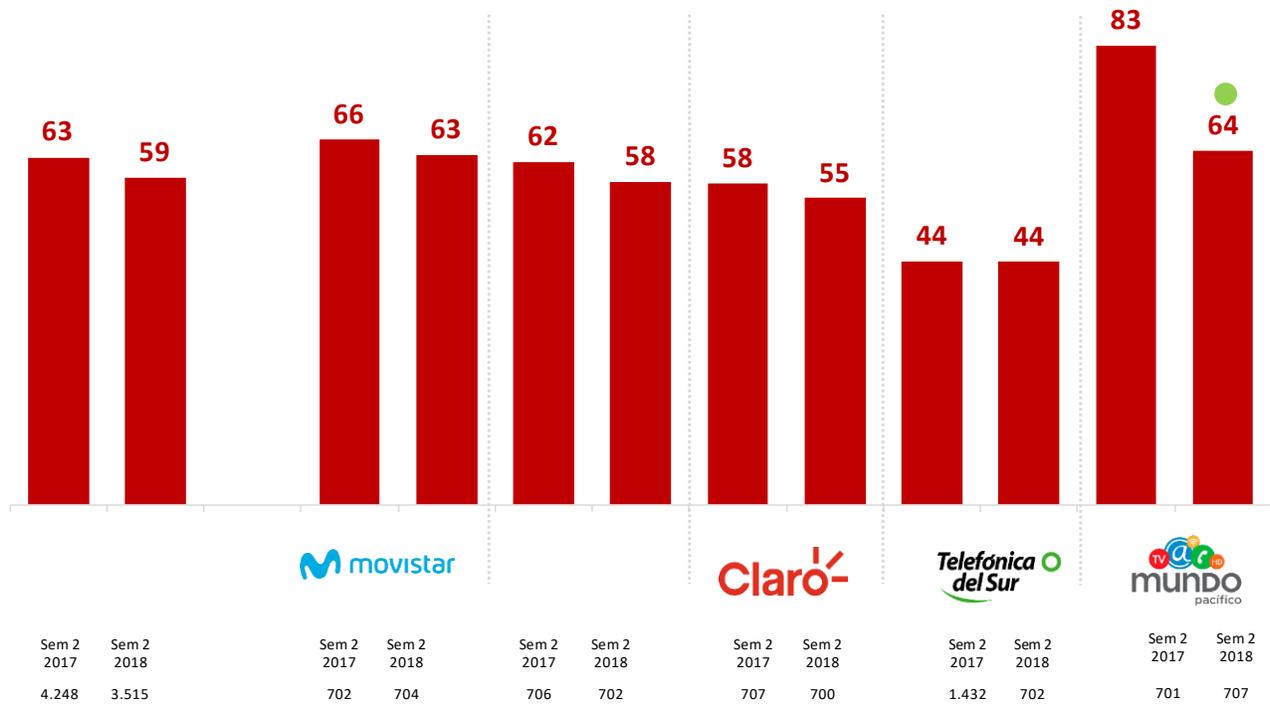
Gráfica 183. Satisfacción Usuarios Internet Fija 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018



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

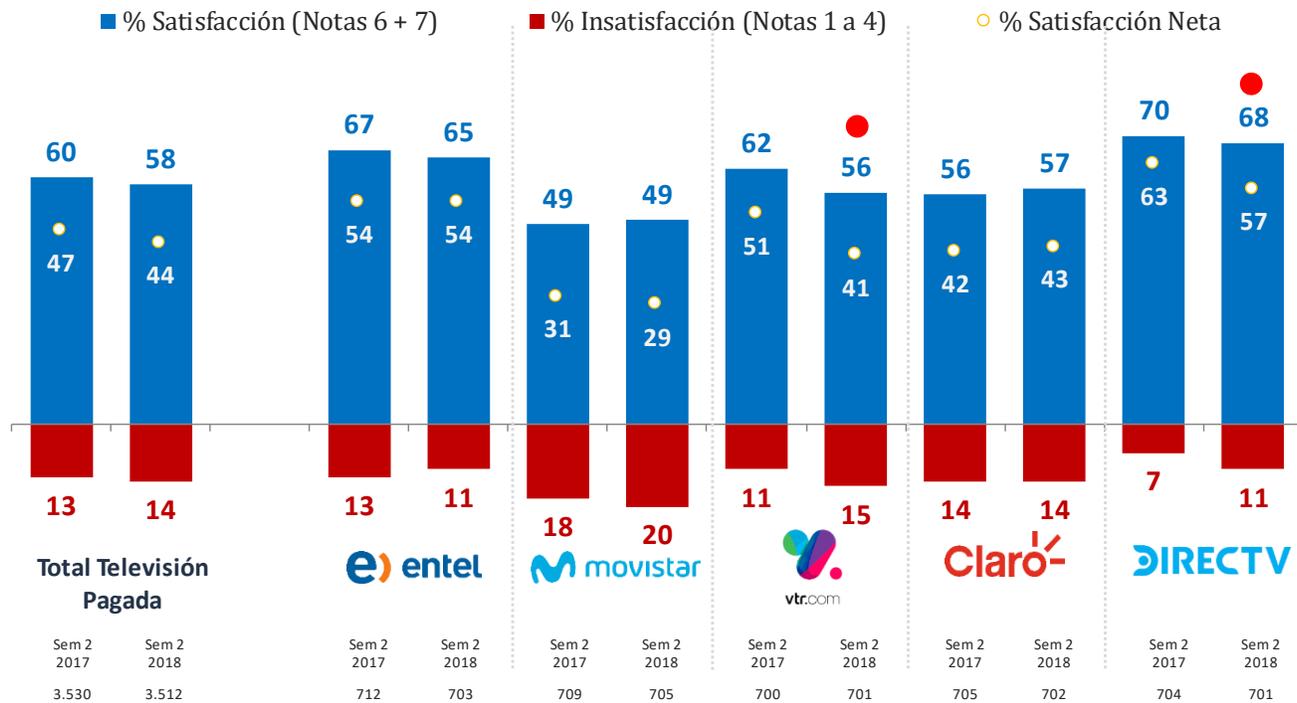
La satisfacción neta con el servicio de Internet Fija es 22%, siete puntos porcentuales más que en medición anterior. Entre las compañías, Telsur/Telcoy destaca con la satisfacción neta más alta (52%) y Movistar es la compañía con la satisfacción neta más baja. Pacifico Cable mejora 32 puntos, saliendo del indicador negativo.

Gráfica 184. Tasa de problemas Usuarios Internet Fija 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018



La tasa de problemas en Internet Fija es 59%, un 4% menos respecto de la medición anterior. Telsur/Telcoy es la empresa que tiene la menor tasa de problemas (44%). En el caso de Pacifico Cable, en esta medición alcanza un 64% y presenta una baja relevante de 19 puntos.

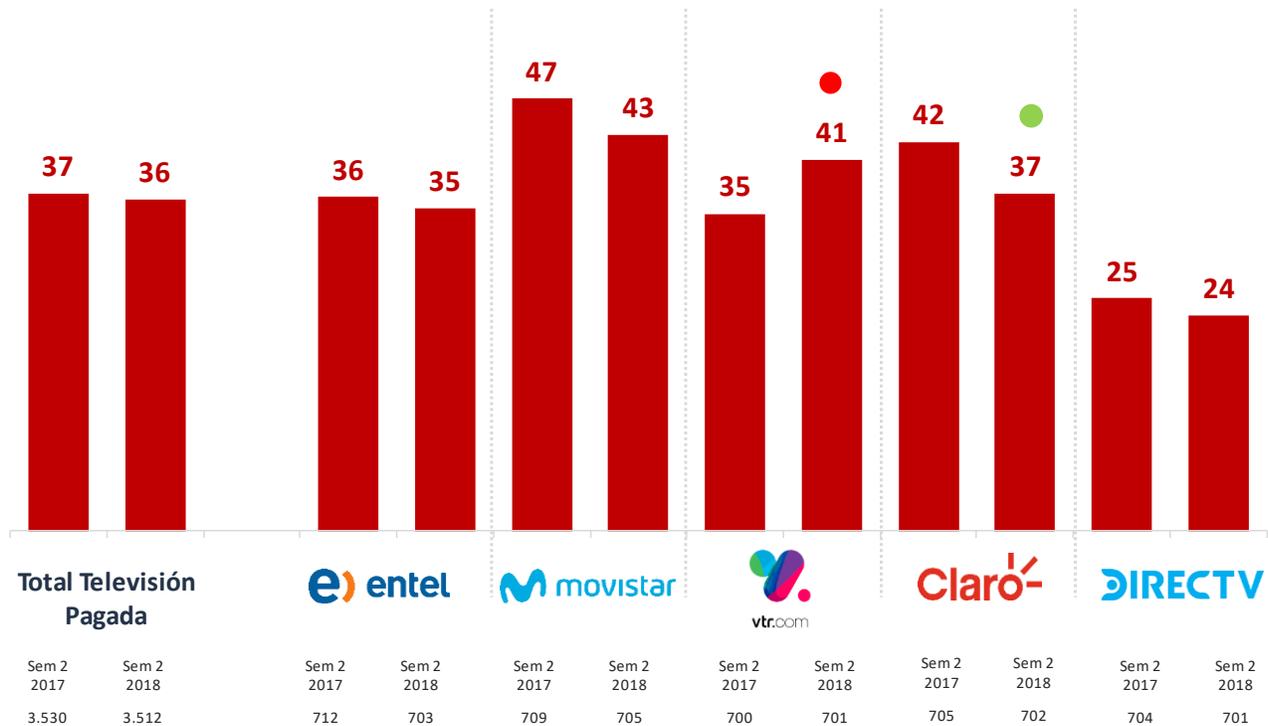
Gráfica 185. Satisfacción Usuarios Televisión Pagada 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018



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

La satisfacción neta con el servicio de Televisión Pagada es de un 44. La compañía que cuenta con la satisfacción neta más alta es DirectTV (57%), pero que registra una caída de 6 puntos. La compañía que registra una satisfacción neta más baja es Movistar (29%). VTR presenta una caída de 10 puntos.

Gráfica 186. Tasa de problemas Usuarios Televisión Pagada 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018

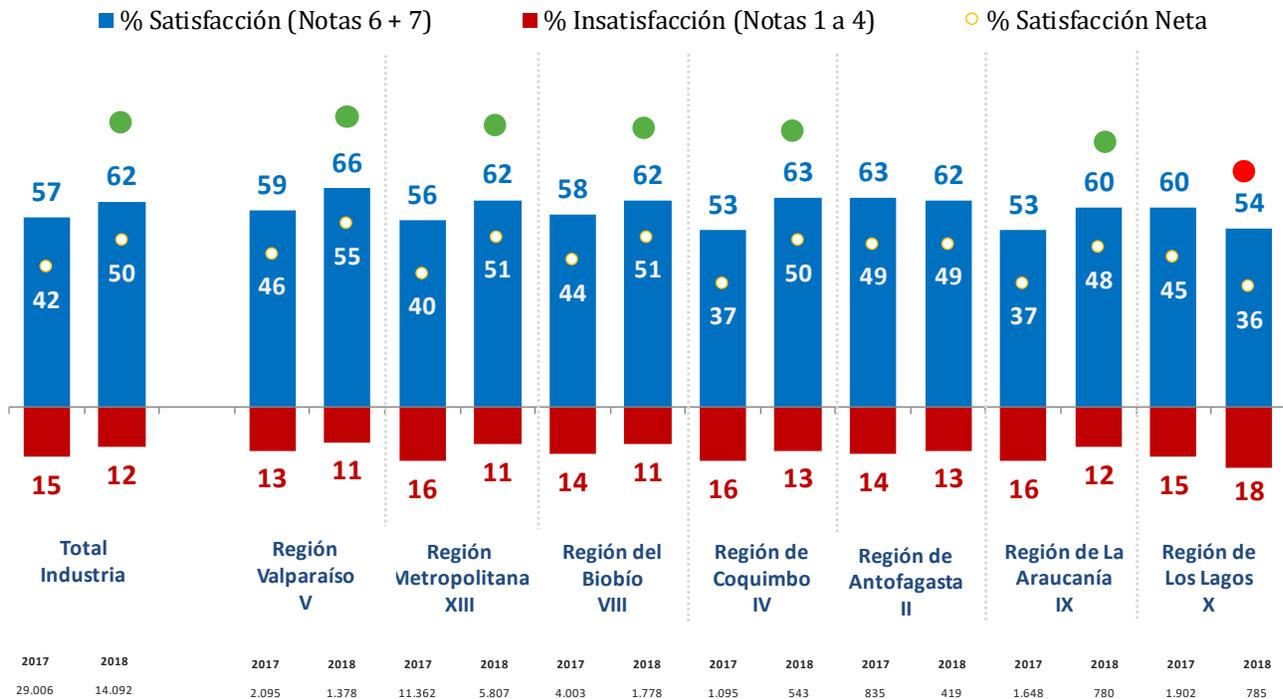


La tasa de problemas alcanza un 36%, un punto porcentual menos que en la medición anterior. DirectTV es la compañía con la tasa de problemas más baja (24%) y Movistar es la compañía con la tasa de problemas más alta (43%). Se identifica una caída de 5 puntos en Claro y un alza de 6 puntos en VTR.

## 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 año 2017. Se exponen descripciones de los principales resultados en las regiones II (Antofagasta), IV (Coquimbo), V (Valparaíso), VIII (Biobío), IX (Araucanía), X (Los Lagos) y RM (Metropolitana), en conformidad a lo indicado en las bases técnicas de la licitación.

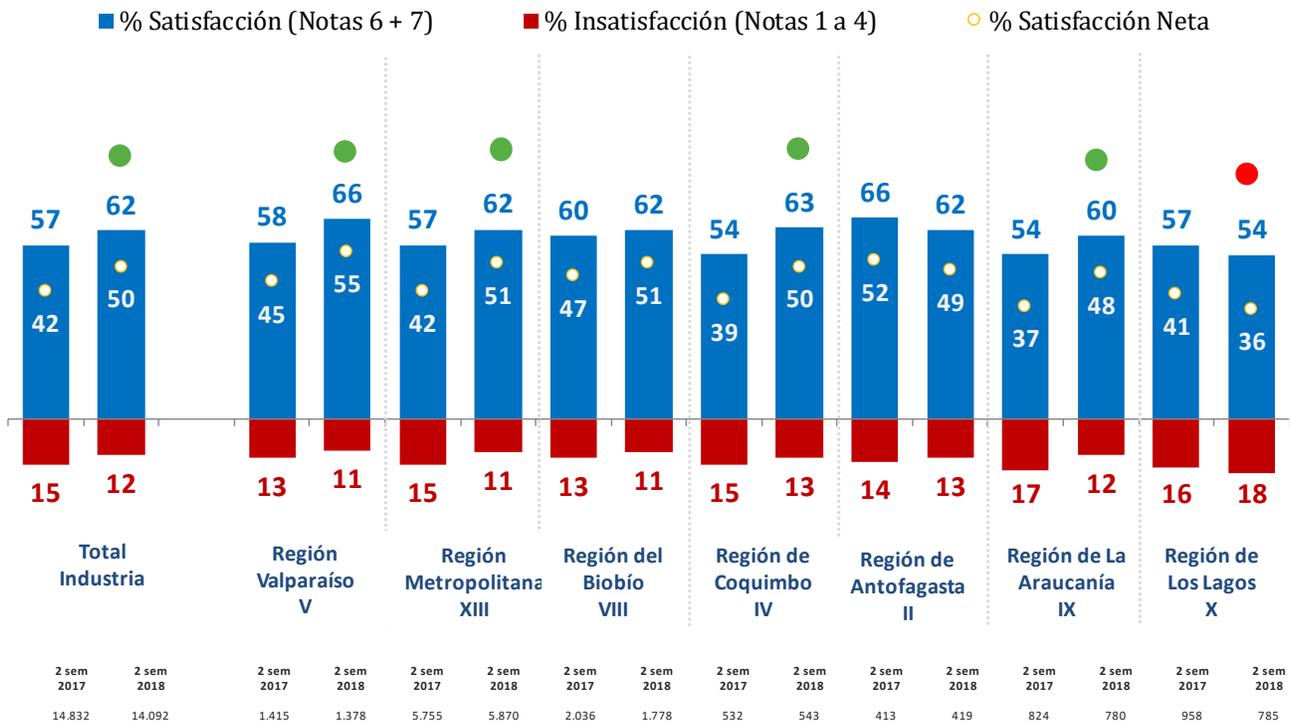
Gráfica 187. Satisfacción telecomunicaciones por región, 2017 vs 2018.



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

A nivel anual, la región con la mejor evaluación en 2018 es la V, con un 55% de satisfacción neta y se identifica una mejora de 9 puntos respecto de 2017. A su vez, se identifican mejoras en RM, Coquimbo y la Araucanía respecto del segundo semestre de 2017, mientras que se identifica una caída en la satisfacción neta la Región de Los Lagos.

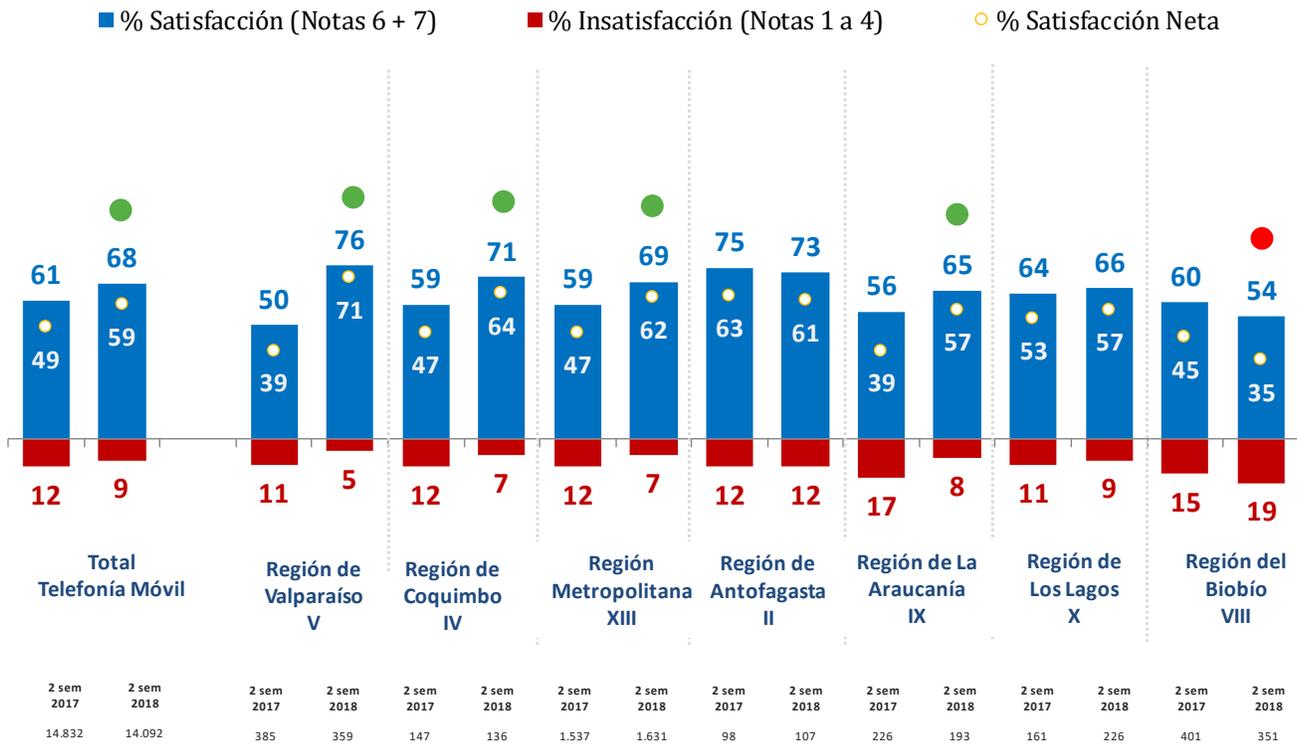
Gráfica 188. Satisfacción telecomunicaciones por región, 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018.



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

La región con la mejor evaluación es la V, con un 55% de satisfacción neta y se identifica una mejora de 10 puntos respecto de la medición anterior. A su vez, se identifican mejoras en RM, Coquimbo y la Araucanía respecto del segundo semestre de 2017, mientras que se identifica una caída en la satisfacción neta la Región de Los Lagos.

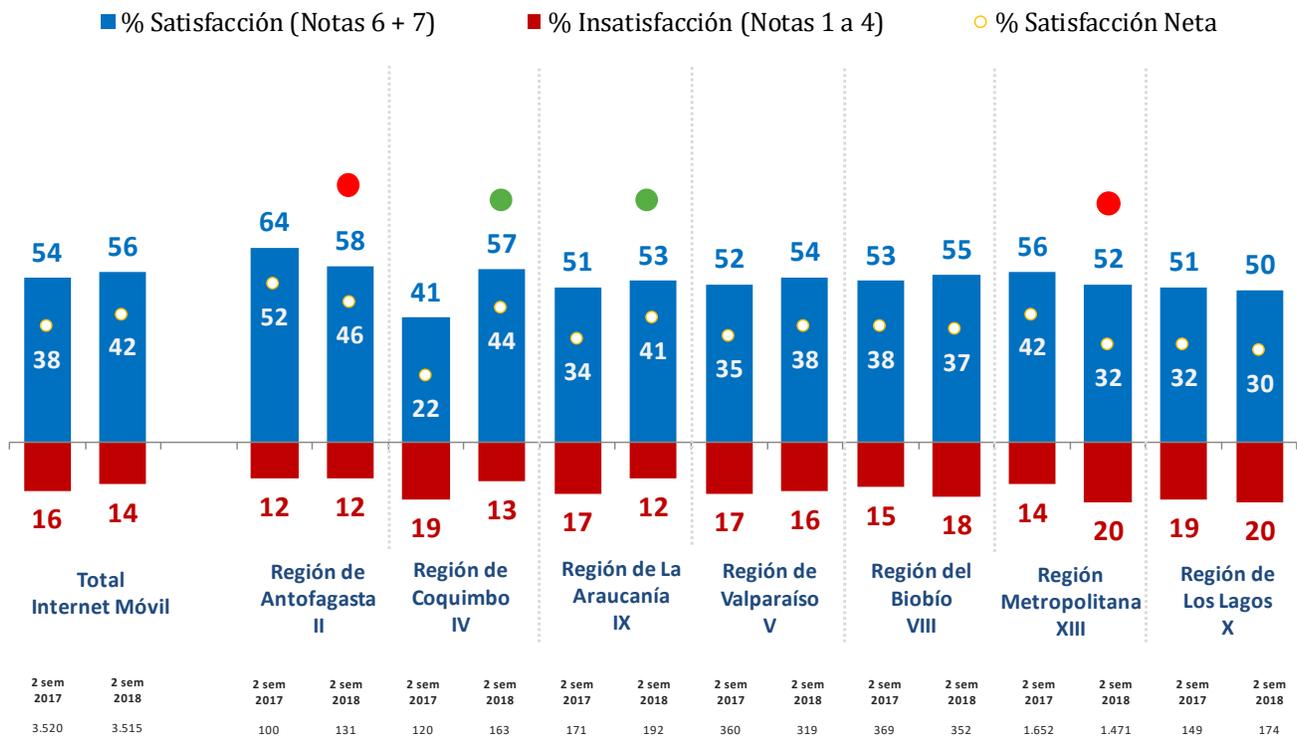
Gráfica 189. Satisfacción Telefonía Móvil por región, 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018.



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

Se identifican mejoras en las regiones de Valparaíso, Coquimbo, Metropolitana y la Araucanía, y solo se identifica una caída en la Región del Biobío. La mejor región evaluada es Coquimbo y la peor Biobío.

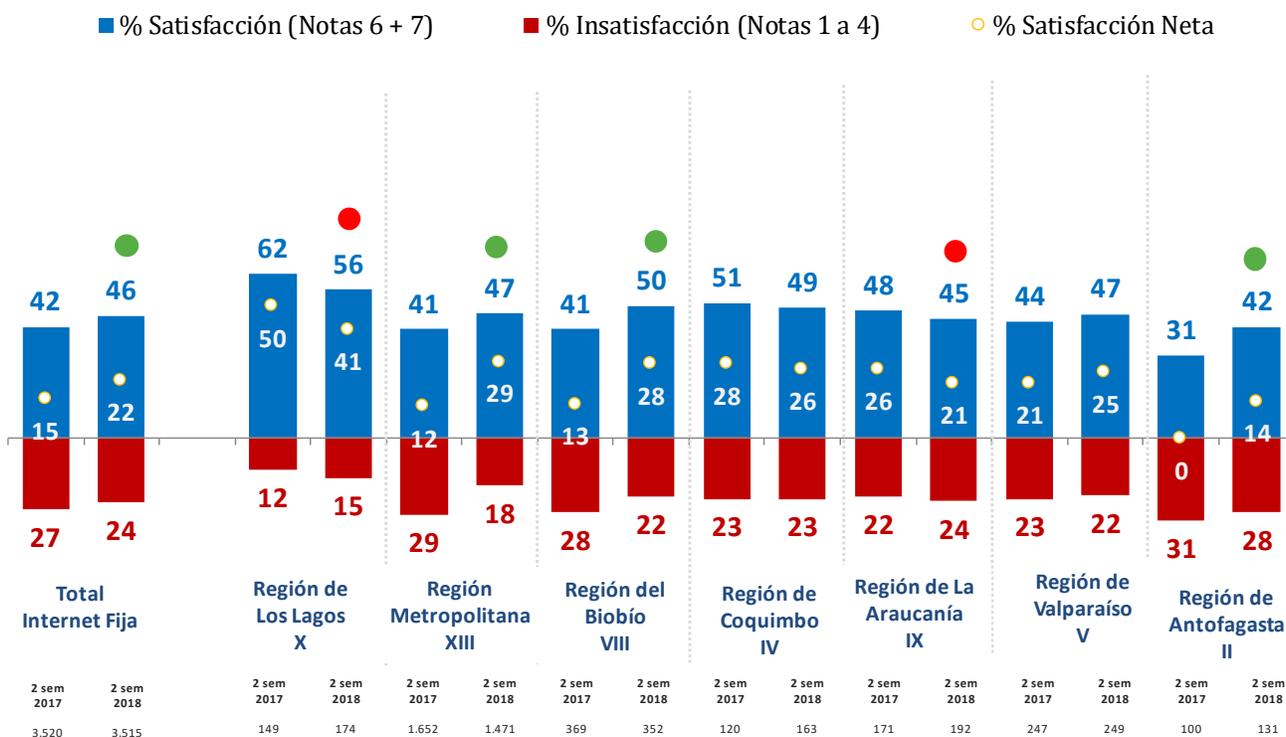
Gráfica 190. Satisfacción Internet Móvil por región, 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018.



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

Si bien la región de Antofagasta es la mejor evaluada en Internet Móvil, tiene una caída relevante respecto del segundo semestre 2017. En RM también se identifica una caída, mientras que en Coquimbo y Araucanía se reflejan mejoras. La Región de Los Lagos tiene la satisfacción neta más baja.

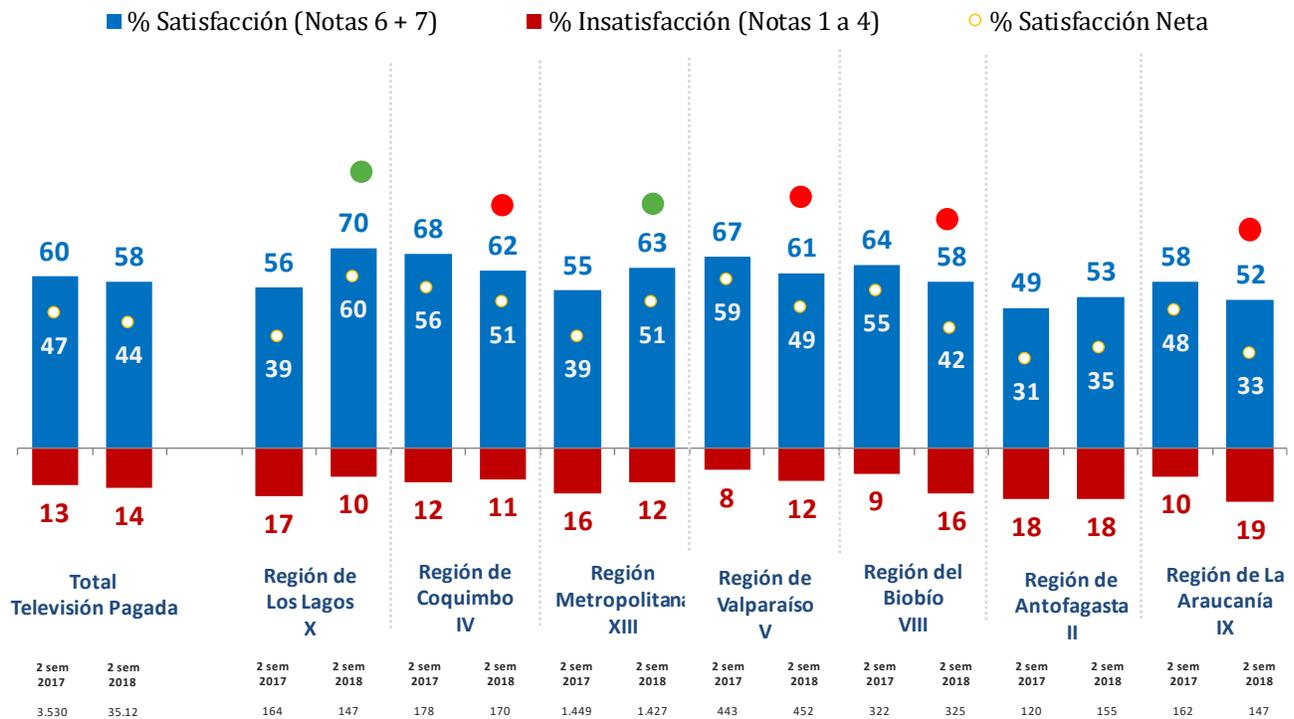
Gráfica 191. Satisfacción Internet Fija por región, 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018.



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

En Internet Fija, se identifica que la región de Los Lagos y Araucanía presentan caídas respecto del 2 semestre de 2017, mientras que la Metropolitana, Biobío y Antofagasta presentan mejoras. Lidera como mejor región evaluada Los Lagos y la más baja Antofagasta.

Gráfica 192. Satisfacción TV Pagada por región, 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018.

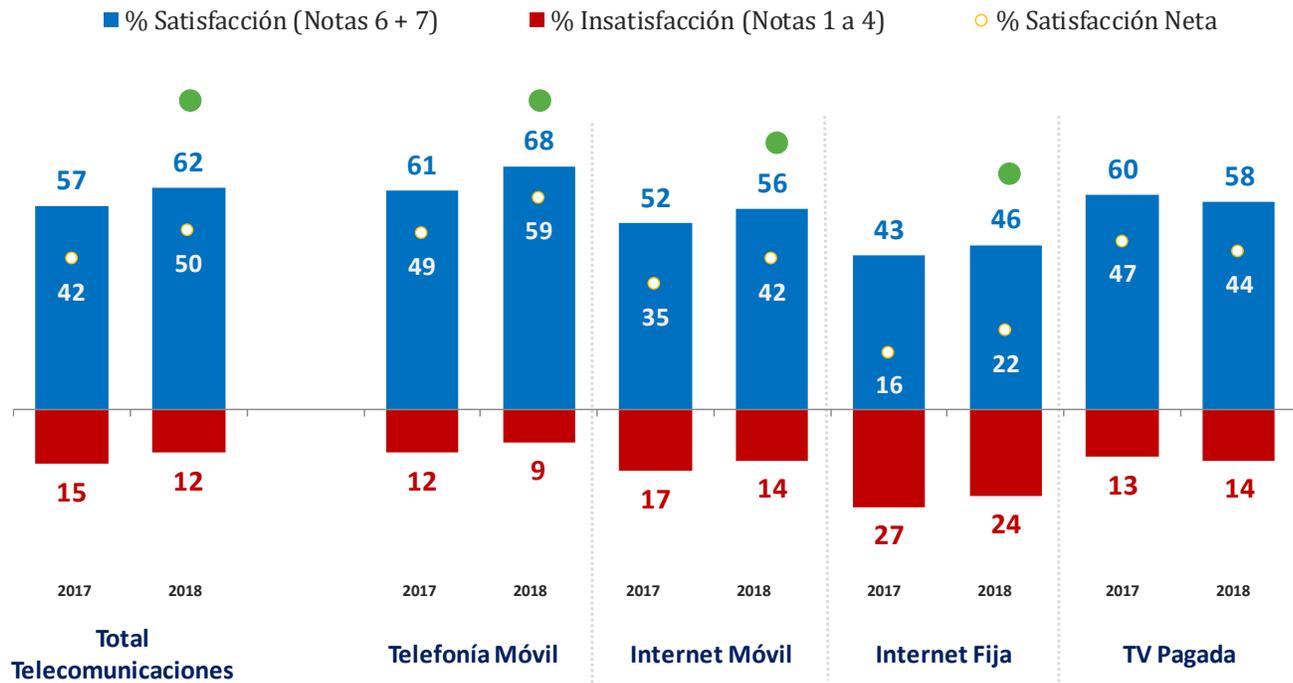


(\*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe".

En televisión pagada, se identifican mejoras respecto del segundo semestre de 2017 en Los Lagos y en RM, mientras que se identifican caídas en la satisfacción neta de Coquimbo, Biobío y Araucanía. Lidera como mejor región evaluada la Región de Los Lagos, mientras que la peor evaluada es la de la Araucanía.

## 11. Análisis comparativo 2017 – 2018

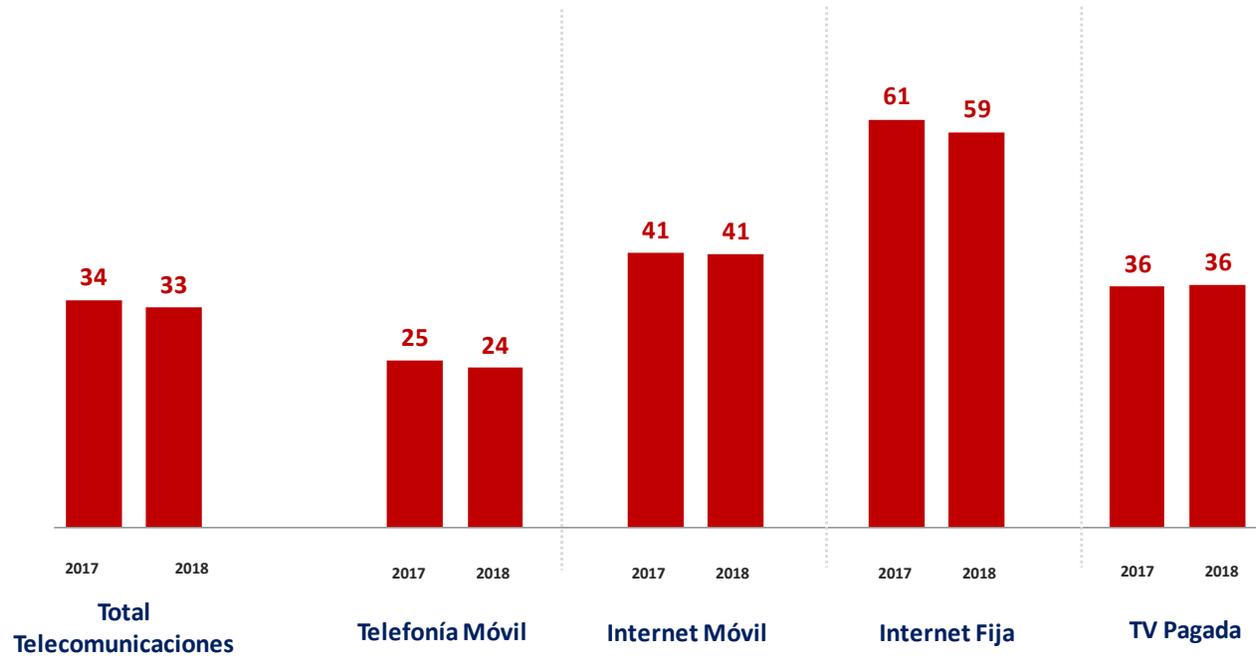
Gráfica 193. Satisfacción con servicios 2017 vs 2018



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

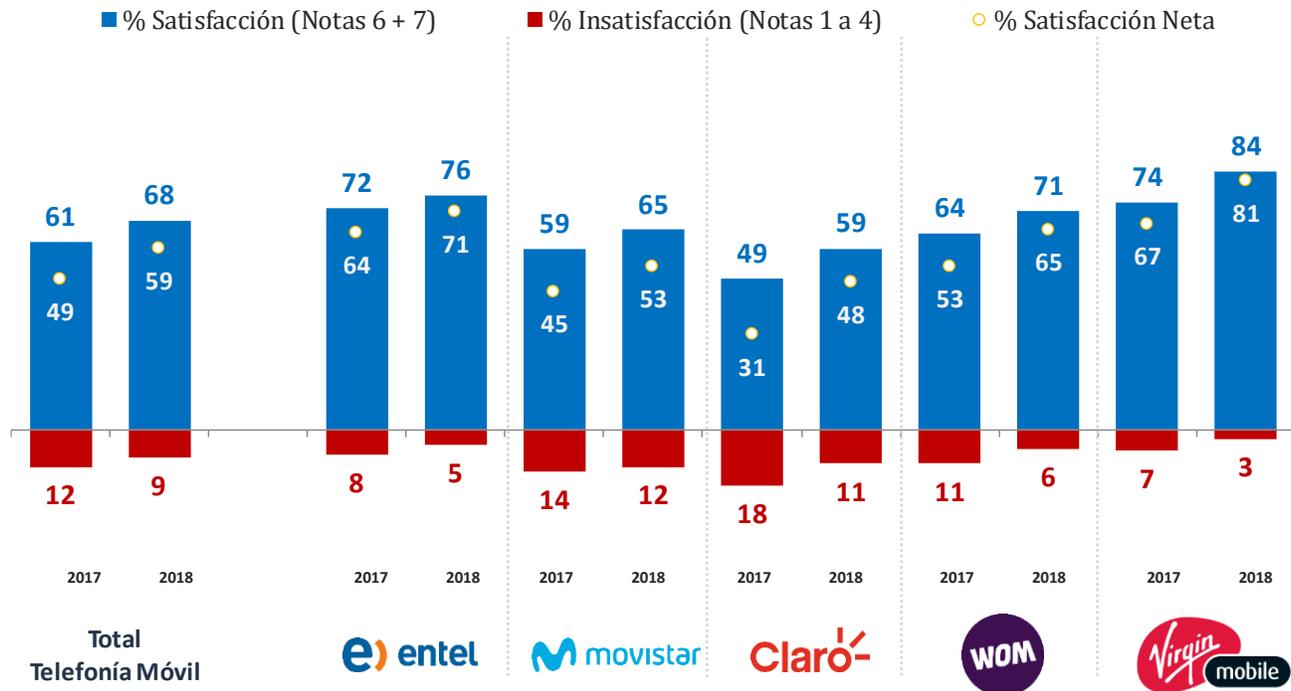
A nivel general, mejora la satisfacción neta anual en el total de telecomunicaciones, donde por servicio se evidencia la mejora en la satisfacción usuaria en todos los servicios con excepción de TV Pagada, siendo más significativa la mejora en Telefonía Móvil (+10%).

Gráfica 194. Tasa Problemas con servicios 2017 vs 2018



En relación al año 2017 no se identifican mayores variaciones considerando la medición anual en 2018.

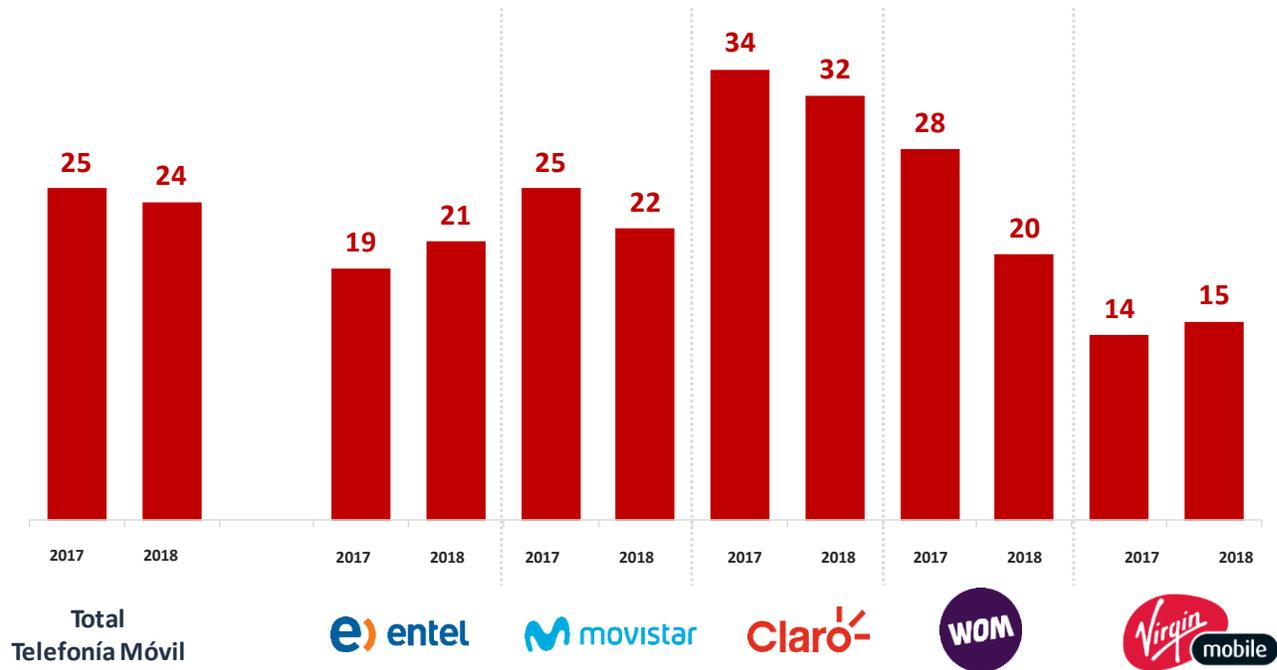
Gráfica 195. Satisfacción con Telefonía Móvil 2017 vs 2018



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

En relación al año 2017, en telefonía móvil mejora el indicador de satisfacción neta, aumentando de un 49% a un 59%. Virgin cierra el año con la satisfacción neta más alta (81%), en comparación al resto de las empresas. Mejora de manera importante la satisfacción neta Claro (+17%).

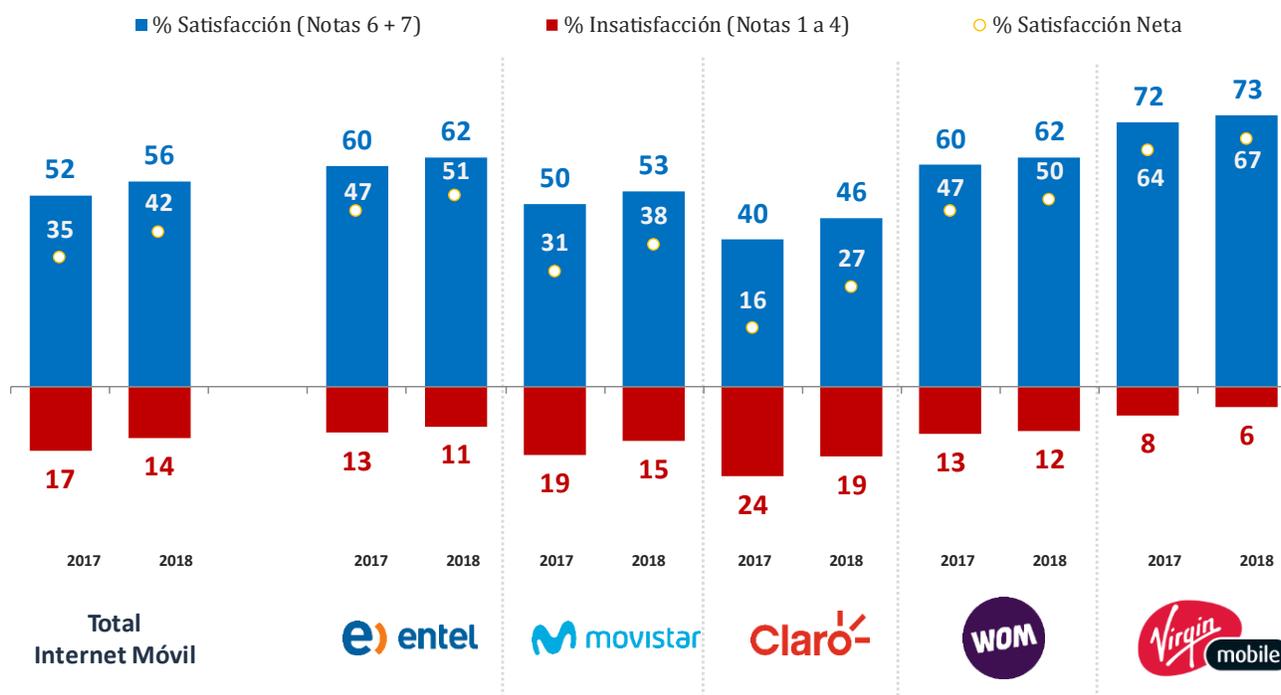
Gráfica 196. Tasa de Problemas con Telefonía Móvil 2017 vs 2018



\* Virgin solo presta servicios prepago

A nivel general se mantiene la tasa de problemas estable, mientras que por compañía disminuye 8 puntos en Wom en relación con el año 2017.

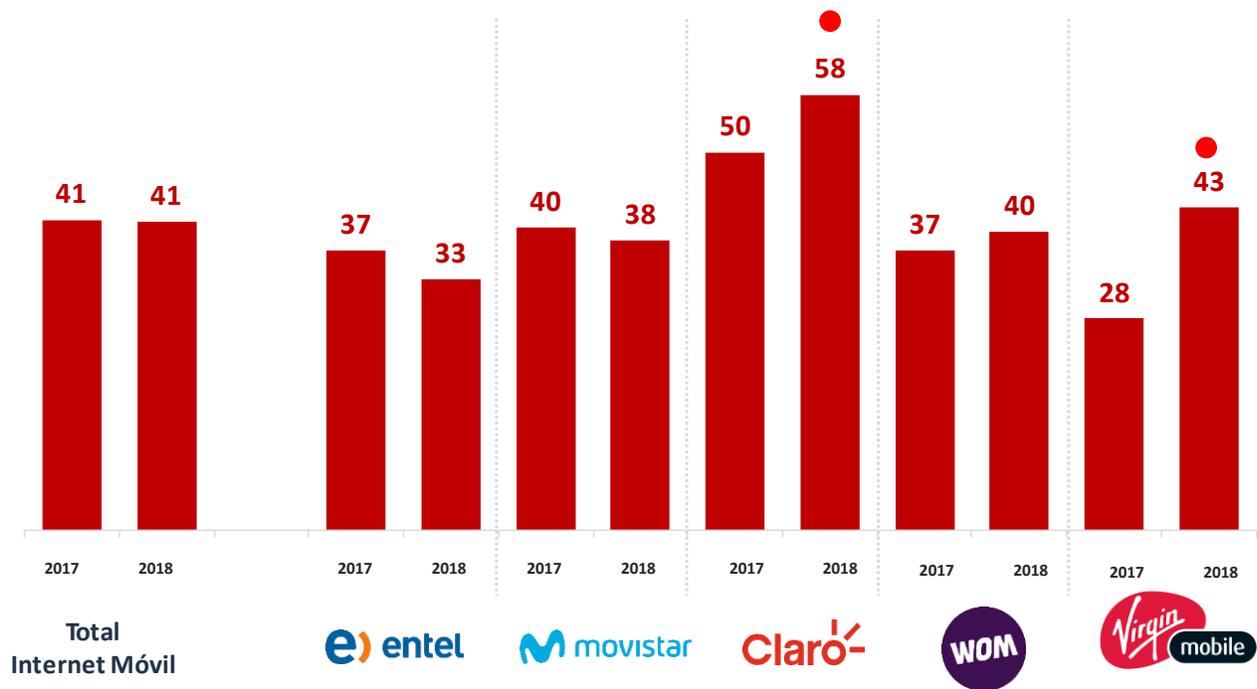
Gráfica 197. Satisfacción con Internet Móvil 2017 vs 2018



(\*) 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 2018 respecto de 2017 (+7%). Por empresa la mejora en la satisfacción neta es transversal, siendo las que más destacan Claro (+11%) y WOM (+7%).

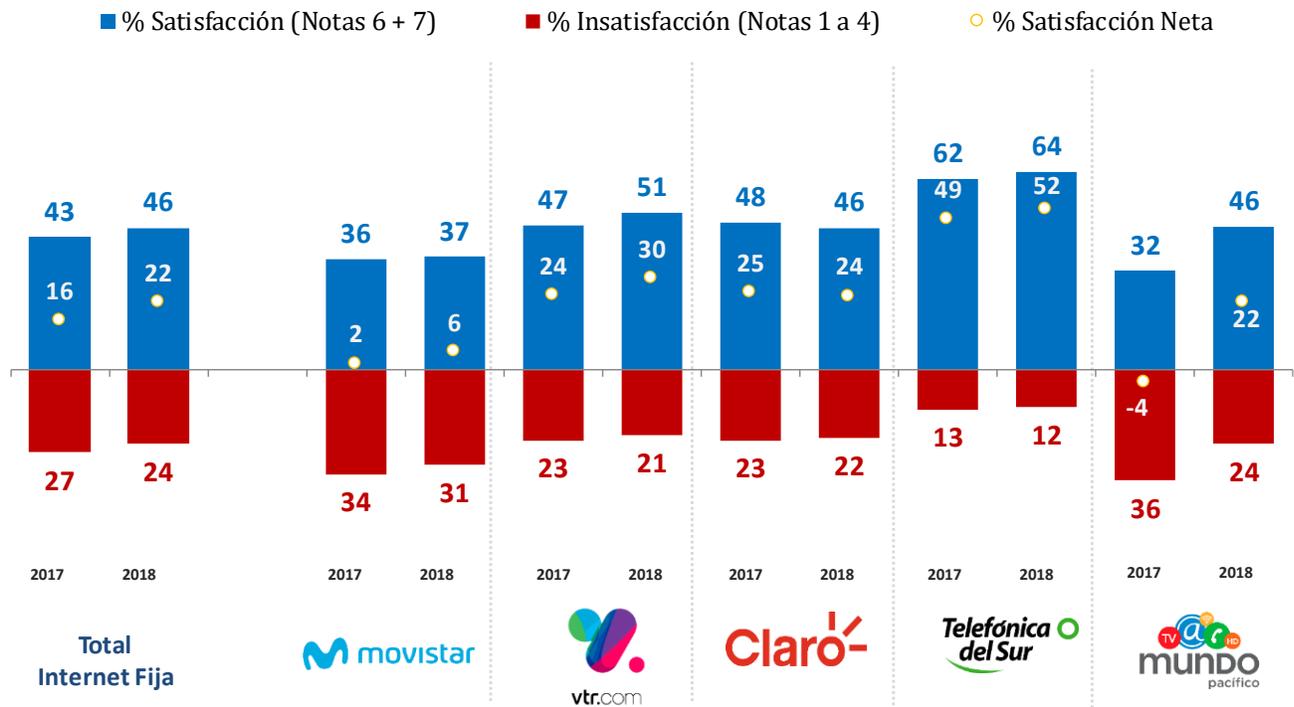
Gráfica 198. Tasa de problemas con Internet Móvil 2017 vs 2018



\* Virgin solo presta servicios prepago

A nivel general se mantiene la tasa de problemas estable, mientras que por compañía aumenta 15 puntos en WOM y 8 puntos en Claro en relación con el año 2017.

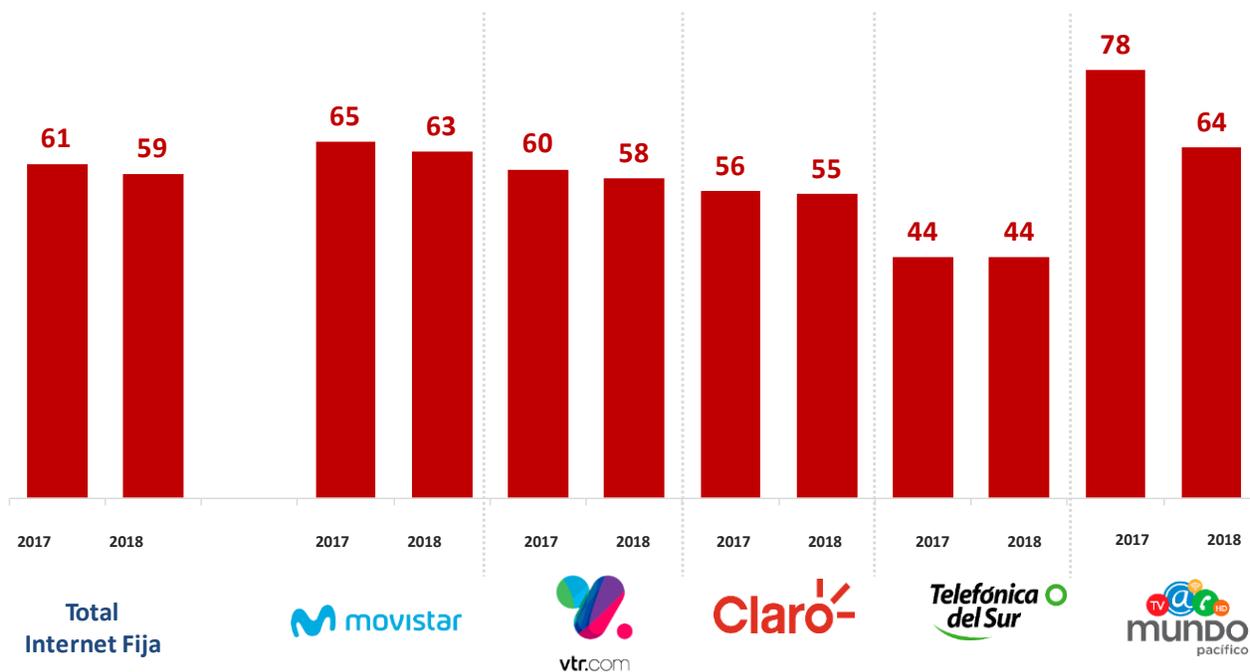
Gráfica 199. Satisfacción con Internet Fija 2017 vs 2018



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

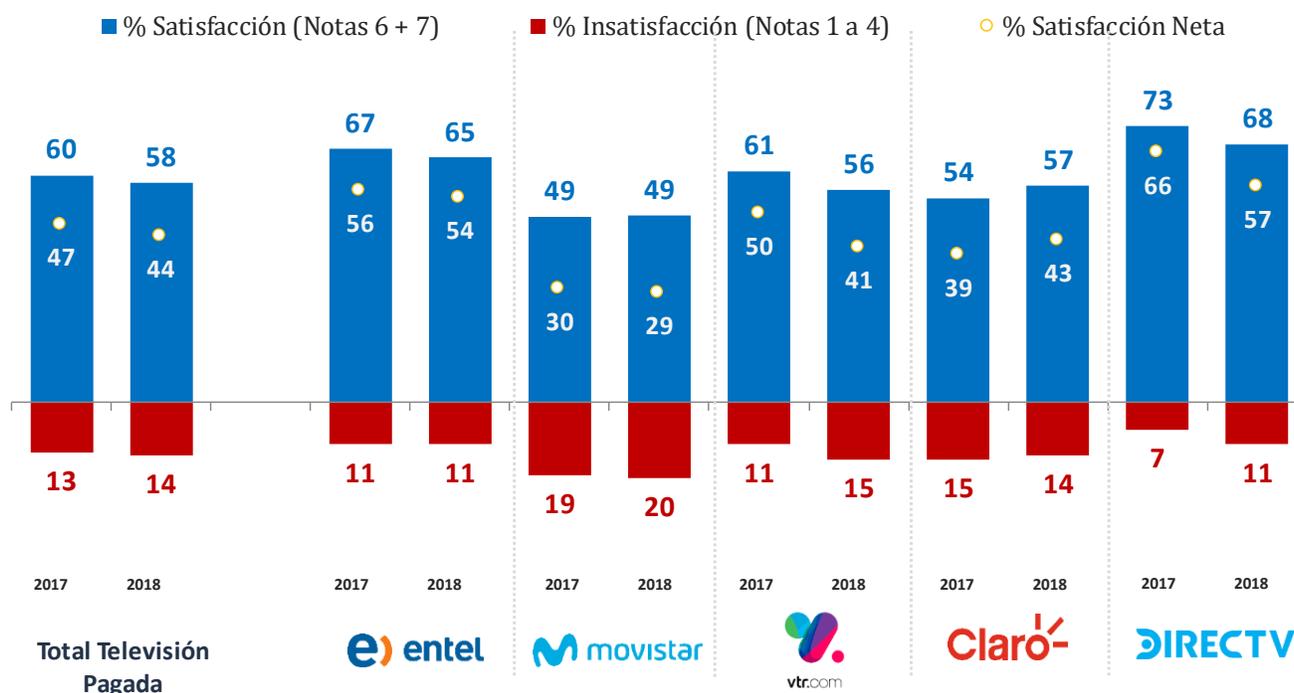
Respecto del 2017, la satisfacción usuaria en Internet Fija mejora en 2018, aumentando la satisfacción neta en 6 puntos. Por empresa, la mejora más importante en la satisfacción neta se da en Pacífico Cable (+26%).

Gráfica 200. Tasa de problemas con Internet Fija 2017 vs 2018



La tasa de problemas disminuye dos puntos en 2018. La disminución más relevante se identifica en Pacífico Cable (-14%).

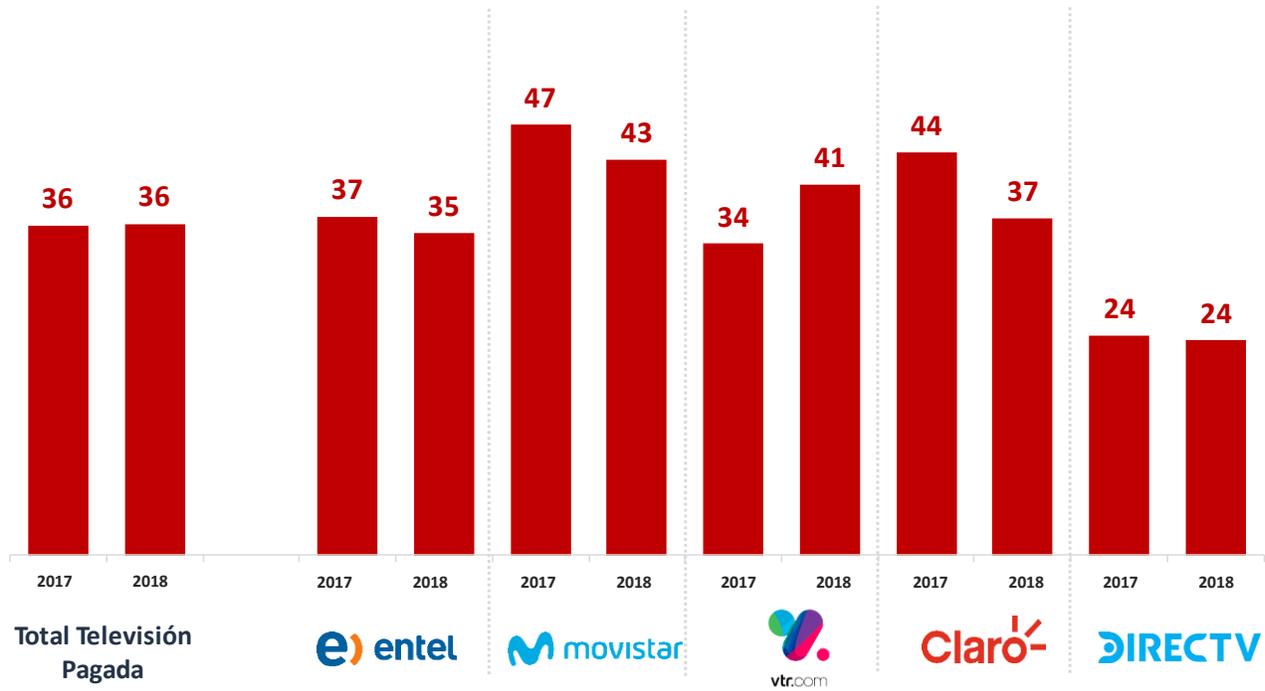
Gráfica 201. Satisfacción con Televisión Pagada 2017 vs 2018



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

En el caso de TV Pagada, entre 2017 y 2018 disminuye 3 puntos la satisfacción usuaria. En el caso de VTR y DirectTV cae 9 puntos la satisfacción neta respectivamente.

Gráfica 202. Tasa de problemas con Televisión Pagada 2017 vs 2018



La tasa de problemas disminuye se mantiene estable en 2018. Sí se identifica que VTR aumenta en 7 puntos su tasa de problemas y Claro disminuye 7 puntos.

## 12. Conclusiones

Las principales **conclusiones** de la medición de 2018 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 59% y **Televisión de Pago** en el segundo lugar con un 44%.
- b. El servicio de **Internet** es mal evaluado por sus usuarios, presentando en el caso de la satisfacción neta de Internet Fija un 22% y un 42% en Internet Móvil. Sin embargo, en Internet Móvil e Internet Fija se presentó una mejora en la satisfacción neta de 4 y 7 respectivamente.
- c. Respecto a la Satisfacción de los usuarios por zona geográfica, la **Zona Norte, RM y Centro** presentan la mejor satisfacción de usuario, con un neto de 51% y la Zona Sur la peor con un 47%, donde los usuarios de Internet Fija de del sur presentan la satisfacción neta más baja con un 29%.

### Satisfacción con las compañías por servicio

#### ✓ Telefonía Móvil

**Virgin** (81% 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 (48% 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 (73%) y satisfacción neta (67%) entre las compañías evaluadas, mientras que la evaluación más baja es en **Claro** (27% satisfacción neta). Respecto del segundo semestre 2017, solo Claro mejora su nivel de satisfacción y satisfacción neta en términos relevantes, de un 40 a un 46% en la satisfacción y de un 15 a un 27% en la satisfacción neta.

- ✓ Internet Fija
  - **Telsur/Telcoy** es la empresa con la mejor satisfacción usuaria, con un 64% de satisfacción y 52% de satisfacción neta, mientras que la evaluación más baja es en **Pacífico Cable**, con un 46% de satisfacción y 22% de satisfacción neta. Respecto al segundo semestre de 2017, **Pacífico Cable, VTR y Movistar** registran importantes mejoras en su satisfacción neta, de +32, +6 y +5 puntos porcentuales, respectivamente.
  
- ✓ Televisión Pagada
  - En Televisión Pagada la compañía que cuenta con la satisfacción neta más alta es **DirectTV** (57%), aunque registra una caída de 6 puntos en comparación con el segundo semestre de 2017. **VTR** presenta una caída de 10 puntos en su satisfacción neta llegando a un 41%.

#### Tasa de Problemas por servicio y empresa

- ✓ En el segundo semestre de 2018, Telefonía móvil obtiene la tasa de problemas más baja de los servicios evaluados (24%), mientras que Internet Fija mantiene la tasa de problemas más alta (59%).
- ✓ Por servicio, en Telefonía móvil la tasa de problemas más alta en este segundo semestre de 2018 se registra en Claro (32%), mientras que la más baja en Virgin (15%). Respecto del segundo semestre de 2017, cae de manera relevante la tasa de problemas en Claro (-9%).
- ✓ En el caso de Internet móvil, la tasa de problemas más alta es en Claro (58%), mientras que la más baja en Entel (33%). Respecto al segundo semestre de 2017, aumenta de manera importante la tasa de problemas en Claro (+7%), WOM (+6%) y Virgin (+15%).
- ✓ En Internet Fija, la empresa con la tasa de problemas más alta registrada es Pacífico Cable (64%), mientras que la más baja es en Telsur/Telcoy (44%). Pacífico Cable presenta una disminución de 19 puntos respecto al segundo semestre de 2017.

- ✓ Finalmente en TV Pagada, la tasa de problemas más alta se registra en Movistar (43%), mientras que la más baja en DirecTV (24%). Respecto del segundo semestre de 2017, se registran alzas de 6 puntos en VTR y una caída de 5 puntos en Claro.

### 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

#### 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 de voz actualmente? RESPUESTA ÚNICA.**

**ENCUESTADOR:** 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]**; es decir, su servicio de telefonía de voz y **NO internet**. 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]?**

Satisfacción general con el servicio de TELEFONÍA MÓVIL	NOTA							NS/NC
	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 de voz?**

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 **de voz** **¿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 <b>de voz</b>	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 de voz, ¿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 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

### TELEVISIÓN DIGITAL DE LIBRE RECEPCIÓN

**G1.** Para ir finalizando, ¿Qué tipo de televisión tiene en su casa? **RESPUESTA MULTIPLE**

	Tipo de televisión	G1
1	Televisor antiguo (de los profundos)	1
2	Televisor nuevo (de los planos)	2
3	Televisor digital (con sello TVD)	3
4	No sabe / No contesta	9

**G2.** ¿Puede conectarse a internet a través de su televisor? Esto quiere decir que usted puede acceder, por ejemplo, a Netflix o YouTube a través de su televisor.

	Acceso a internet por televisor	G2
1	Sí	1
2	No	2
3	No sabe / No contesta	9

**G3.** ¿Sabe usted qué es o ha oído hablar de **Televisión Digital de libre recepción**?

	Conocimiento TVD	G3
1	Sí	1
2	No	2
3	No sabe / No contesta	9

**G4.** Por lo que usted sabe o se imagina, la **Televisión Digital de libre recepción** ¿es gratis o pagada?

	Acceso a TVD	G5
1	Gratis	1
2	Pagada	2
3	No sabe / No contesta	9

**G5.** ¿Con cuál de los siguientes atributos relaciona usted la **Televisión Digital de libre recepción**?

ROTAR

	ATRIBUTOS TVD	SI	NO
1	Mejor calidad de imagen	1	2
2	Mejor calidad de sonido	1	2
3	Permite ver televisión mientras uno se desplaza en auto o bus	1	2
4	Permite ver televisión en celulares y Tablets	1	2
5	Permite ver más canales	1	2

**AGRADEZCA Y CIERRE**

14.2. Internet Móvil

**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	→ <b>PASAR A D4</b>
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 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?**

**USOS ESPECÍFICOS DE INTERNET MÓVIL**

**E1. Y usando la misma escala, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Cuán satisfecho está con la velocidad de INTERNET MOVIL en su celular?**

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

## DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

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

**F1.** Cuando Ud. contrata un servicio de telecomunicaciones tiene derechos como usuario, pero también deberes tales como por ej., la obligación de pagar la cuenta mes a mes. Le voy a leer algunos derechos que Ud. tiene como consumidor de servicios de Telecomunicaciones y Ud. me dirá si sabía que existía ese derecho. Veamos, **¿Sabía usted que tiene derecho a...? LEA UNO A UNO SEGÚN ROTACIÓN**

DERECHOS – ROTAR		SI	NO
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	F2
1	SUBTEL , Subsecretaria de telecomunicaciones	1
2	SERNAC, Servicio nacional del consumidor	2
3	Otra (Especifique) _____	3
4	No sabe / No contesta	9

## TELEVISIÓN DIGITAL DE LIBRE RECEPCIÓN

**G1.** Para ir finalizando, ¿Qué tipo de televisión tiene en su casa? RESPUESTA MULTIPLE

	<b>Tipo de televisión</b>	<b>G1</b>
<b>1</b>	Televisor antiguo (de los profundos)	1
<b>2</b>	Televisor nuevo (de los planos)	2
<b>3</b>	Televisor digital (con sello TVD)	3
<b>4</b>	No sabe / No contesta	9

**G2.** ¿Puede conectarse a internet a través de su televisor? Esto quiere decir que usted puede acceder, por ejemplo, a Netflix o YouTube a través de su televisor.

	Acceso a internet por televisor	G2
1	Sí	1
2	No	2
3	No sabe / No contesta	9

**G3.** ¿Sabe usted qué es o ha oído hablar de **Televisión Digital de libre recepción**?

	Conocimiento TVD	G3
1	Sí	1
2	No	2
3	No sabe / No contesta	9

**G4.** Por lo que usted sabe o se imagina, la **Televisión Digital de libre recepción** ¿es gratis o pagada?

	Acceso a TVD	G5
1	Gratis	1
2	Pagada	2
3	No sabe / No contesta	9

**G5.** ¿Con cuál de los siguientes atributos relaciona usted la **Televisión Digital de libre recepción?**

ROTAR

	ATRIBUTOS TVD	SI	NO
1	Mejor calidad de imagen	1	2
2	Mejor calidad de sonido	1	2
3	Permite ver televisión mientras uno se desplaza en auto o bus	1	2
4	Permite ver televisión en celulares y Tablets	1	2
5	Permite ver más canales	1	2

**CERRAR Y AGRADECER**

### 14.3. Internet Fija

## 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	→	<b>CIERRE</b>
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	→ <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;"><b>CIERRE</b></span>

**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?**

20 megas o menos	1
De 21 a 50 megas	2
51 megas a 100 megas	3
101 megas y más	4
No sabe / No Contesta	9

**SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO**

**C1.** Quisiera pedirle que evalúe su satisfacción general con el servicio de INTERNET FIJA que le presta actualmente... [PROVEEDOR SEGÚN B1]. Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está Ud. en general con el servicio de INTERNET FIJA que tienen en su hogar con [PROVEEDOR SEGÚN B1]?

Satisfacción general con el servicio de INTERNET FIJA	NOTA							NS/NC
	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 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	→ <b>PASAR A D3.1d</b>
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	F2
1	SUBTEL, Subsecretaria de telecomunicaciones	1
2	SERNAC, Servicio nacional del consumidor	2
3	Otra (Especifique) _____	3
4	No sabe / No contesta	9

### TELEVISIÓN DIGITAL DE LIBRE RECEPCIÓN

**G1.** Para ir finalizando, ¿Qué tipo de televisión tiene en su casa? RESPUESTA MULTIPLE

	Tipo de televisión	G1
1	Televisor antiguo (de los profundos)	1
2	Televisor nuevo (de los planos)	2
3	Televisor digital (con sello TVD)	3
4	No sabe / No contesta	9

**G2.** ¿Puede conectarse a internet a través de su televisor? Esto quiere decir que usted puede acceder, por ejemplo, a Netflix o YouTube a través de su televisor.

	Acceso a internet por televisor	G2
1	Sí	1
2	No	2
3	No sabe / No contesta	9

**G3.** ¿Sabe usted qué es o ha oído hablar de **Televisión Digital de libre recepción**?

	Conocimiento TVD	G3
1	Sí	1
2	No	2
3	No sabe / No contesta	9

**G4.** Por lo que usted sabe o se imagina, la **Televisión Digital de libre recepción** ¿es gratis o pagada?

	Acceso a TVD	G5
1	Gratis	1
2	Pagada	2
3	No sabe / No contesta	9

**G5.** ¿Con cuál de los siguientes atributos relaciona usted la **Televisión Digital de libre recepción**?

ROTAR

	ATRIBUTOS TVD	SI	NO
1	Mejor calidad de imagen	1	2
2	Mejor calidad de sonido	1	2
3	Permite ver televisión mientras uno se desplaza en auto o bus	1	2
4	Permite ver televisión en celulares y Tablets	1	2
5	Permite ver más canales	1	2

**AGRADEZCA Y CIERRE**

14.4. TV Pagada

**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	→	<b>AGRADEZCA Y CIERRE</b>

## 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	→	<b>CIERRE</b>
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 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;"><b>CIERRE</b></span>

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

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

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

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

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

**TELEVISIÓN DIGITAL DE LIBRE RECEPCIÓN**

**G1.** Para ir finalizando, ¿Qué tipo de televisión tiene en su casa? RESPUESTA MULTIPLE

	<b>Tipo de televisión</b>	<b>G1</b>
<b>1</b>	Televisor antiguo (de los profundos)	1
<b>2</b>	Televisor nuevo (de los planos)	2
<b>3</b>	Televisor digital (con sello TVD)	3
<b>4</b>	No sabe / No contesta	9

**G2.** ¿Puede conectarse a internet a través de su televisor? Esto quiere decir que usted puede acceder, por ejemplo, a Netflix o YouTube a través de su televisor.

	Acceso a internet por televisor	G2
1	Sí	1
2	No	2
3	No sabe / No contesta	9

**G3.** ¿Sabe usted qué es o ha oído hablar de **Televisión Digital de libre recepción**?

	Conocimiento TVD	G3
1	Sí	1
2	No	2
3	No sabe / No contesta	9

**G4.** Por lo que usted sabe o se imagina, la **Televisión Digital de libre recepción** ¿es gratis o pagada?

	Acceso a TVD	G5
1	Gratis	1
2	Pagada	2
3	No sabe / No contesta	9

**G5.** ¿Con cuál de los siguientes atributos relaciona usted la **Televisión Digital de libre recepción?**

ROTAR

	ATRIBUTOS TVD	SI	NO
1	Mejor calidad de imagen	1	2
2	Mejor calidad de sonido	1	2
3	Permite ver televisión mientras uno se desplaza en auto o bus	1	2
4	Permite ver televisión en celulares y Tablets	1	2
5	Permite ver más canales	1	2

**AGRADEZCA Y CIERRE**

## 15. Listado de gráficas

Gráfica 1.	Muestras reales en mediciones desde 2013 .....	14
Gráfica 2.	Perfil Demográfico por servicio .....	15
Gráfica 3.	Principales indicadores .....	16
Gráfica 4.	Conocimiento de los usuarios sobre derechos del consumidor de servicios de Telecomunicaciones .....	23
Gráfica 5.	Conocimiento de derechos, últimas 9 mediciones .....	24
Gráfica 6.	Evolutivo Institución con la cual se siente más protegido para hacer valer derechos de telecomunicaciones.....	25
3.	Acceso a TV Digital, 2 sem. 2018 .....	27
4.	Conocimiento TV Digital, 2 sem. 2018.....	28
5.	Asociaciones espontáneas con TV Digital, 2 sem. 2018 .....	29
Gráfica 7.	Satisfacción General con servicios de telecomunicaciones – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018 30	
Gráfica 8.	Satisfacción con servicios de telecomunicaciones – Por servicio y medición.....	31
Gráfica 9.	Satisfacción neta con servicios de telecomunicaciones – Por servicio y medición.....	32
Gráfica 10.	Satisfacción neta con servicios de telecomunicaciones – por zona, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018	33
Gráfica 11.	Satisfacción general con servicios de telecomunicaciones – Por Servicio y Zona. ....	34
Gráfica 12.	Tasa de Problemas con servicios de telecomunicaciones – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018	35
Gráfica 13.	Tasa de Problemas por Zona con servicios de telecomunicaciones – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018	36
Gráfica 14.	Tasa de reclamos con servicios de telecomunicaciones – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.	37
Gráfica 15.	Tasa de Resolución de problemas con servicios de telecomunicaciones – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.	38

Gráfica 16.	Cuadros comparativos de satisfacción neta por servicio, según si tuvo problemas o no y si fueron o no resueltos, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018. ....	39
Gráfica 17.	Impacto problemas en la Satisfacción por Servicio, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.....	40
Gráfica 18.	Características demográficas de usuarios de Telefonía Móvil .....	41
Gráfica 19.	Características del servicio Telefonía Móvil .....	42
Gráfica 20.	Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.....	43
Gráfica 21.	Satisfacción con empresas de Telefonía Móvil – Evolutivo.....	44
Gráfica 22.	Satisfacción Neta con empresas de Telefonía Móvil – Evolutivo.....	45
Gráfica 23.	Satisfacción por zona con Telefonía Móvil – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018 .....	46
Gráfica 24.	Satisfacción con Telefonía Móvil, por tipo de Plan – Contrato 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018 47	
Gráfica 25.	Satisfacción con Telefonía Móvil, por tipo de Plan – Prepago 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018 48	
Gráfica 26.	Tasa de problemas – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.....	49
Gráfica 27.	Tasa de problemas – Evolutivo.....	50
Gráfica 28.	Tasa de problemas por Zona – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018 .....	51
Gráfica 29.	Tasa de problemas con servicio de Telefonía Móvil por tipo de plan – Contrato 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.....	52
Gráfica 30.	Tasa de problemas con servicio de Telefonía Móvil por tipo de plan – Prepago 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.....	53
Gráfica 31.	Tipo de problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan .....	54
Gráfica 32.	Tipo de problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Contrato.....	55
Gráfica 33.	Tipo de problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Prepago.....	56
Gráfica 34.	Tipo de problemas de Telefonía Móvil y Satisfacción con el servicio .....	57
Gráfica 35.	Tasa de reclamo – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.....	58

Gráfica 36.	Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Contrato y Prepago	59
Gráfica 37.	Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Contrato	60
Gráfica 38.	Lugar de reclamo para problemas de Telefonía Móvil, por tipo de plan – Prepago	61
Gráfica 39.	Plataforma a través de la cual hizo el reclamo – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.....	62
Gráfica 40.	Satisfacción con la interposición de reclamos, por canal telefónico y empresa – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.....	63
Gráfica 41.	Tasa de resolución del problema – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.....	64
Gráfica 42.	Satisfacción con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema. ....	65
Gráfica 43.	Satisfacción de usuarios de Entel con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.	66
Gráfica 44.	Satisfacción de usuarios de Movistar con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.	67
Gráfica 45.	Satisfacción de usuarios de Claro con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.	68
Gráfica 46.	Satisfacción de usuarios de Wom con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.	69
Gráfica 47.	Satisfacción de usuarios de Virgin con Telefonía Móvil, según si le han resuelto un problema.	70
Gráfica 48.	Satisfacción con la solución de problemas de Telefonía Móvil – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018	71
Gráfica 49.	Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Telefonía Móvil, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.	72
Gráfica 50.	Impacto de problemas en la Satisfacción de Telefonía Móvil, por Zona, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018	73
Gráfica 51.	Principales indicadores de Telefonía Móvil, Medición 2018.....	74
Gráfica 52.	Ponderación por segmento de los usuarios de Internet Móvil.....	75

Gráfica 53.	Características de contratos de servicio de Internet Móvil.....	76
Gráfica 54.	Satisfacción con Internet Móvil, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018 .....	77
Gráfica 55.	Satisfacción con Internet Móvil - Evolutivo.....	78
Gráfica 56.	Satisfacción neta con Internet Móvil - Evolutivo.....	79
Gráfica 57.	Satisfacción con Internet Móvil, por zona 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.....	80
Gráfica 58.	Satisfacción con Internet Móvil, por tipo Plan – Contrato, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018	81
Gráfica 59.	Satisfacción con Internet Móvil por tipo Plan – Prepago, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018	82
Gráfica 60.	Satisfacción con velocidad de Internet Móvil, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.....	83
Gráfica 61.	Satisfacción con velocidad de Internet Móvil, por tipo Plan – Contrato, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018	84
Gráfica 62.	Satisfacción con velocidad de Internet Móvil, por tipo Plan – Prepago, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018	85
Gráfica 63.	Tasa de problemas – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.....	86
Gráfica 64.	Tasa de problemas con servicio de Internet Móvil - Evolutivo .....	87
Gráfica 65.	Tasa de problemas por Zona – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018 .....	88
Gráfica 66.	Tasa de problemas con servicio de Internet Móvil, por tipo de plan – Contrato, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.....	89
Gráfica 67.	Tasa de problemas con el servicio de Internet Móvil por tipo de plan – Prepago, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.....	90
Gráfica 68.	Tipos de problemas de Internet Móvil, por tipo de plan .....	91
Gráfica 69.	Tipos de problemas de Internet Móvil – Contrato.....	92
Gráfica 70.	Tipos de problemas de Internet Móvil – Prepago.....	93
Gráfica 71.	Tipos de problemas de Internet Móvil y Satisfacción .....	94
Gráfica 72.	Tasa de reclamo – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.....	95
Gráfica 73.	Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil por tipo de plan – Contrato y Prepago	96

Gráfica 74.	Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil por tipo de plan – Contrato .....	97
Gráfica 75.	Lugar de reclamo para problemas de Internet Móvil por tipo de plan – Prepago .....	98
Gráfica 76.	Plataforma a través de la cual hizo el reclamo, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.....	99
Gráfica 77.	Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.....	100
Gráfica 78.	Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal	101
Gráfica 79.	Tasa de resolución de problemas – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.....	102
Gráfica 80.	Tipos de satisfacción con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas .....	103
Gráfica 81.	Satisfacción de usuarios de Entel con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas	104
Gráfica 82.	Satisfacción de usuarios de Movistar con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas	105
Gráfica 83.	Satisfacción de usuarios de Claro con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas	106
Gráfica 84.	Satisfacción de usuarios de Wom con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas	107
Gráfica 85.	Satisfacción de usuarios de Virgin con Internet Móvil, según si le han resuelto problemas	108
Gráfica 86.	Satisfacción con la solución de problemas de Internet Móvil – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018	109
Gráfica 87.	Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Internet Móvil, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018	110
Gráfica 88.	Impacto problemas en la Satisfacción de Internet Móvil – Por zona, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018	111
Gráfica 89.	Principales indicadores de Internet Móvil, Segundo semestre 2018.....	112
Gráfica 90.	Ponderación por segmentos de usuarios de Internet Fija .....	113

Gráfica 91.	Características demográficas de los usuarios de Internet Fija – Por compañía.....	114
Gráfica 92.	Tecnología utilizada por los usuarios de Internet Fija – Por compañía.....	115
Gráfica 93.	Satisfacción con Internet Fija, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.....	116
Gráfica 94.	Satisfacción con Internet Fija - Evolutivo .....	117
Gráfica 95.	Satisfacción neta con Internet Fija - Evolutivo .....	118
Gráfica 96.	Satisfacción con Internet Fija, por zona 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018 .....	119
Gráfica 97.	Satisfacción con Internet Fija, por tecnología 2 sem. 2018.....	120
Gráfica 98.	Satisfacción con velocidad de Internet Fija, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018 .....	124
Gráfica 99.	Satisfacción con velocidad de Internet Fija por zona, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018 .....	125
Gráfica 100.	Satisfacción con velocidad de Internet Fija por tecnología, 2 sem. 2018 .....	126
Gráfica 101.	Tasa de problemas – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018 .....	130
Gráfica 102.	Tasa de problemas con servicio de Internet Fija - Evolutivo .....	131
Gráfica 103.	Tasa de problemas por zona – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018 .....	132
Gráfica 104.	Tasa de problemas por tecnología – 2 sem. 2018 .....	133
Gráfica 105.	Tipos de problemas de Internet Fija .....	137
Gráfica 106.	Tipos de problemas de Internet Fija y Satisfacción .....	138
Gráfica 107.	Tasa de reclamo – 2 sem 2017 y 2 sem 2018. ....	139
Gráfica 108.	Lugar de reclamo para problemas de Internet Fija .....	140
Gráfica 109.	Plataforma a través de la cual hizo el reclamo, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018 .....	141
Gráfica 110.	Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018	142
Gráfica 111.	Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo, por tipo de canal	143
Gráfica 112.	Asistencia técnica, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.....	144
Gráfica 113.	Satisfacción con el servicio técnico de Internet Fija, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018..	145

Gráfica 114.	Razones de insatisfacción con el servicio técnico.....	146
Gráfica 115.	Tasa de resolución de problemas, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018 .....	147
Gráfica 116.	Tasa de resolución de problemas, por tecnología 2 sem. 2018 .....	148
Gráfica 117.	Satisfacción con Internet Fija, según si le han resuelto problemas.....	149
Gráfica 118.	Satisfacción de Usuarios de Movistar con Internet Fija, según si le han resuelto problemas	150
Gráfica 119.	Satisfacción de Usuarios de VTR con Internet Fija, según si le han resuelto problemas	151
Gráfica 120.	Satisfacción de Usuarios de Claro con Internet Fija, según si le han resuelto problemas	152
Gráfica 121.	Satisfacción de Usuarios de Telsur/Telcoy con Internet Fija, según si le han resuelto problemas	153
Gráfica 122.	Satisfacción de Usuarios de Pacífico Cable con Internet Fija, según si le han resuelto problemas	154
Gráfica 123.	Satisfacción con la solución de problemas de Internet Fija – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018	155
Gráfica 124.	Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Internet Fija, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018	156
Gráfica 125.	Impacto problemas en la Satisfacción por Operador de Internet Fija, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018	157
Gráfica 126.	Principales indicadores de Internet Fija, 2018.....	158
Gráfica 127.	Ponderación por segmento de los usuarios de Televisión Pagada.....	159
Gráfica 128.	Características del servicio de Televisión Pagada.....	160
Gráfica 129.	Satisfacción con Televisión Pagada, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.....	161
Gráfica 130.	Satisfacción con Televisión Pagada – Evolutivo.....	162
Gráfica 131.	Satisfacción neta con Televisión Pagada, Evolutivo .....	163

Gráfica 132.	Satisfacción con Televisión Pagada, por tecnología, 2 sem. 2018.....	164
Gráfica 133.	Satisfacción con Televisión Pagada, por zona, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.....	164
Gráfica 134.	Tasa de problemas – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018 .....	168
Gráfica 135.	Tasa de problemas con el servicio de Televisión Pagada - Evolutivo .....	169
Gráfica 136.	Tasa de problemas por Zona – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.....	170
Gráfica 137.	Tasa de problemas de Televisión Pagada por tecnología, 2 sem 2018. ....	171
Gráfica 138.	Tipos de problemas de Televisión Pagada.....	174
Gráfica 139.	Tipos de problemas y Satisfacción con el servicio de Televisión Pagada .....	175
Gráfica 140.	Tasa de reclamo - 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.....	176
Gráfica 141.	Lugar de reclamo para problemas de Televisión Pagada .....	177
Gráfica 142.	Plataforma a través de la cual hizo el reclamo, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018 .....	178
Gráfica 143.	Satisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal – Telefónico, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018 .....	179
Gráfica 144.	Razones de insatisfacción con el proceso de interposición del reclamo por tipo de canal	180
Gráfica 145.	Asistencia Técnica – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018 .....	181
Gráfica 146.	Evaluación del servicio técnico de Televisión Pagada – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018	182
Gráfica 147.	Razones de insatisfacción con el servicio técnico.....	183
Gráfica 148.	Tasa de resolución del problema – 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.....	184
Gráfica 150.	Tasa de resolución del problema por tecnología – 2 sem. 2018.....	185
Gráfica 151.	Satisfacción con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas .....	186
Gráfica 152.	Satisfacción de Usuarios de Entel con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas	187
Gráfica 153.	Satisfacción de Usuarios de Movistar con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas	188

Gráfica 154.	Satisfacción de Usuarios de VTR con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas	189
Gráfica 155.	Satisfacción de Usuarios de Claro con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas	190
Gráfica 156.	Satisfacción de Usuarios de DirecTV con Televisión Pagada, según si le han resuelto problemas	191
Gráfica 157.	Satisfacción con la solución de problemas de Televisión Pagada – Evolutivo .....	192
Gráfica 158.	Impacto de problemas en la Satisfacción, por Operador de Televisión Pagada, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018.....	193
Gráfica 159.	Impacto de problemas en la Satisfacción de Televisión Pagada – Por Zona, 2 sem. 2017 y 2 sem. 2018	194
Gráfica 160.	Principales indicadores de Televisión Pagada .....	195
Gráfica 161.	Ranking Satisfacción Usuarios Año 2017 vs 2018.....	196
Gráfica 162.	Ranking Satisfacción Usuarios 2 sem 2017 vs 2 sem 2018 .....	198
Gráfica 163.	Ranking Satisfacción Usuarios Servicios Móviles Año 2018 .....	199
Gráfica 164.	Ranking Satisfacción Usuarios Servicios Móviles Año 2017 vs 2018 .....	200
Gráfica 165.	Ranking Satisfacción Usuarios Servicios Móviles 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018 .....	201
Gráfica 166.	Satisfacción Usuarios Telefonía Móvil 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018.....	202
Gráfica 167.	Tasa de problemas Usuarios Telefonía Móvil 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018 .....	203
Gráfica 168.	Satisfacción Usuarios Internet Móvil 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018.....	204
Gráfica 169.	Tasa de problemas Usuarios Internet Móvil 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018 .....	205
Gráfica 170.	Satisfacción Usuarios Internet Fija 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018 .....	206
Gráfica 171.	Tasa de problemas Usuarios Internet Fija 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018.....	207
Gráfica 172.	Satisfacción Usuarios Televisión Pagada 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018 .....	208
Gráfica 173.	Tasa de problemas Usuarios Televisión Pagada 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018.....	209
Gráfica 174.	Satisfacción telecomunicaciones por región, 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018.....	212

Gráfica 175.	Satisfacción Telefonía Móvil por región, 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018.....	213
Gráfica 176.	Satisfacción Internet Móvil por región, 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018.....	214
Gráfica 177.	Satisfacción Internet Fija por región, 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018. ....	215
Gráfica 178.	Satisfacción TV Pagada por región, 2 sem. 2017 vs 2 sem. 2018. ....	216
Gráfica 179.	Satisfacción con servicios 2017 vs 2018 .....	217
Gráfica 180.	Tasa Problemas con servicios 2017 vs 2018 .....	218
Gráfica 181.	Satisfacción con Telefonía Móvil 2017 vs 2018 .....	219
Gráfica 182.	Tasa de Problemas con Telefonía Móvil 2017 vs 2018.....	220
Gráfica 183.	Satisfacción con Internet Móvil 2017 vs 2018.....	221
Gráfica 184.	Tasa de problemas con Internet Móvil 2017 vs 2018.....	222
Gráfica 185.	Satisfacción con Internet Fija 2017 vs 2018.....	223
Gráfica 186.	Tasa de problemas con Internet Fija 2017 vs 2018 .....	224
Gráfica 187.	Satisfacción con Televisión Pagada 2017 vs 2018 .....	225
Gráfica 188.	Tasa de problemas con Televisión Pagada 2017 vs 2018 .....	226