



# **INFORME DE RESULTADOS ETAPA I**

## **Preparación Encuesta 2020**

Preparada por Ipsos Chile para Subsecretaría de Telecomunicaciones

Septiembre de 2020

## INDICE

<b>SECCIÓN 1. MODELO Y ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA.....</b>	<b>3</b>
1.1 Introducción.....	3
1.2 Internet Fija.....	4
1.3 Television Pagada .....	12
1.4 Telefonía Móvil .....	19
1.5 Internet Móvil .....	26
<b>SECCIÓN 2. CARACTERÍSTICA DE LA MUESTRA .....</b>	<b>33</b>
2.1 Tamaño Muestral por Empresa, Tipo de Servicio y Cobertura .....	33
2.1.1 Muestra Internet Fija.....	33
2.1.2 Muestra Internet Fija.....	34
2.1.3 Muestra Internet Fija.....	34
2.1.4 Muestra Internet Fija.....	34
<b>SECCIÓN 3. RESULTADOS Y ANALISIS DE LA PRUEBA PILOTO .....</b>	<b>35</b>
3.1 Principales Incidencias y Hallazgos.....	35
3.1.1 Internet Fija .....	35
3.1.2 Television Pagada .....	36
3.1.3 Telefonía Móvil .....	37
3.1.4 Internet Móvil .....	37
3.1.5 Cuadro Resumen .....	38
3.2 Recomendaciones para Encuesta General .....	39
<b>SECCION 4: PLAN DE TRABAJO ENCUESTA GENERAL.....</b>	<b>39</b>
4. 1 Planificación Encuesta General.....	39
4.2 Carta Gantt Encuesta General .....	40
<b>SECCION 5. CUESTIONARIOS A APLICAR POR TIPO DE SERVICIO.....</b>	<b>43</b>
5.1 Internet Fija Recomendado .....	43
5.2 Television Pagada Recomendado.....	50
5.3 Telefonía Movil Recomendado.....	56
5.4 Internet Móvil Recomendado .....	62

## SECCIÓN 1. MODELO Y ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA

### 1.1 Introducción

En las siguientes páginas, Ipsos Chile presenta los resultados, hallazgos y recomendaciones respecto de la medición Piloto realizada en el ámbito de la “Encuesta de Satisfacción de Usuarios y Medición del Nivel de Calidad de Servicios de Telecomunicaciones” con el fin de preparar la Encuesta General que será lanzada a campo en el mes de Octubre del presente año.

La medición Piloto sobre la cual versa el presente informe, fue realizada de la siguiente forma;

- **Setup:** 10 al 14 de Agosto: En este período se revisó el cuestionario con el responsable de Campo, Jefe de Supervisión, Jefe de Scripting y los 2 Scriptor asociados al proyecto, se preparó el script de cada segmento con sus respectivos saltos, consistencias y validaciones y se testeó para asegurar que cumplieran con las condiciones establecidas en los cuestionarios. Durante este período, se realizó también la instrucción a los 7 encuestadores que participaron en el proceso de Levantamiento Piloto y a los 3 Supervisores que controlaron la Calidad de la colecta de datos.
- **Campo Piloto:** 18 de Agosto a 21 de Agosto.
- **Supervisión Piloto:** 18 de Agosto a 24 de Agosto.
- **Procesamiento Piloto:** 25 de Agosto a 27 de Agosto.
- **Encuestadores:** Experiencia promedio 3 años, participantes de encuestas Telco y Satisfacción, condición mandatoria para la participación del proyecto.
- **Supervisión:** Participaron 3 Supervisores, se supervisó el 30 % de las entrevistas totales con muestra por Encuestador, la supervisión constó de la escucha activa del audio de entrevista y la revisión de la data ingresada, de la muestra total se anularon 2 entrevistas (1 por sondeo inadecuado y 1 por error en ingreso de opción respondida), en ambos casos se re instruyó al encuestador y se reemplazó la entrevista anulada. El equipo de Supervisión también estuvo a cargo de la escucha de audios de Rechazo y Abandono, con lo cual se pudo corroborar lo indicado por los encuestadores respecto de la duración del cuestionario como principal motivo de rechazo / abandono.

Respecto de la duración de la entrevista, la duración promedio fue de 10,06 minutos, lo cual será abordado en mayor profundidad en la sección 3 del presente Informe, el detalle por segmento es el siguiente;

Segmento	Tiempo de Encuesta
Internet Fijo	10,33
Televisión Pagada	9,48
Telefonía Móvil	10,51
Internet Móvil	9,97
<b>Promedio</b>	<b>10,06</b>

## 1.2 Internet Fija

A continuación el cuestionario utilizado para el segmento Internet Fija para la medición Piloto de la “Encuesta de Satisfacción de Usuarios y Medición del Nivel de Calidad de Servicios de Telecomunicaciones”;

### ESTUDIO “CALIDAD DE SERVICIO DE INTERNET FIJA”

#### INTRO:

Buenos días/tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ y le llamo por encargo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL, estamos realizando una encuesta para medir la calidad de servicio de INTERNET FIJA / BANDA ANCHA en su hogar.

¿Nos respondería una corta entrevista?

#### SOLO INDICAR EN CASO DE QUE EL ENCUESTADO PREGUNTE:

La información que nos brinde será confidencial, utilizada únicamente para fines de la investigación. Sus datos personales serán confidenciales.

#### Filtro

#### 1. ¿Poseen INTERNET FIJA / BANDA ANCHA en su hogar? RU

1	<i>Si</i>	CONTINUE
2	<i>No</i>	AGRADEZCA Y TERMINE

#### 2. ¿Y Ud. usa INTERNET FIJA en su hogar al menos una vez por semana? RU

1	<i>Si</i>	PASA A A1
2	<i>No</i>	PASA A 2.1

#### 2.1 ¿Podría hablar con algún miembro del hogar, que sea mayor de edad, que use habitualmente Internet Fija en su hogar? RU

1	<i>Si</i>	PASA A A1
2	<i>Si pero no mayor de edad</i>	AGRADEZCA Y TERMINE
3	<i>No</i>	AGRADEZCA Y TERMINE

#### Datos de Clasificación

#### A1. ¿En qué región vive usted?

PROG: INSERTE LISTADO DE REGIONES Y VALIDE CUOTAS

#### A2. ¿Qué edad tiene Ud.?

EDAD EXACTA: \_\_\_\_\_ Si rehúsa contestar preguntar

PROG: CODIFIQUE DE ACUERDO CON A2

**¿En qué rango de edad se encuentra usted?**

0	Menos de 18	<b>AGRADEZCA Y TERMINE</b>
1	18 – 29	<b>CONTINUE</b>
2	30 a 39	<b>CONTINUE</b>
3	40 a 49	<b>CONTINUE</b>
4	50 o más	<b>CONTINUE</b>

**A3. Clasifique Género**

Hombre	1
Mujer	2

**Datos del Proveedor**

Ahora le voy a pedir que hablemos respecto al servicio de INTERNET FIJA / BANDA ANCHA. Entendemos por internet Fija las conexiones que realiza en el hogar, ya sea por cable o por WIFI.

**B1. ¿Qué empresa le presta el servicio de INTERNET FIJA actualmente? RU**

Movistar	1	<b>CONTINUE</b>
ENTEL	2	<b>CONTINUE</b>
VTR	3	<b>CONTINUE</b>
Claro	4	<b>CONTINUE</b>
Telcoy / Telsur	9	<b>CONTINUE</b>
Pacifico Cable	10	<b>CONTINUE</b>
Otra (Especificar _____)	98	<b>AGRADEZCA Y TERMINE</b>

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

Registre Años	
Registre Meses	
No Sabe / No recuerda	99

**B3. Su actual plan de INTERNET FIJA ¿qué velocidad tiene? LEER LISTA RU**

Menos de 100 megabits	1
Entre 101 y 200 megabits	2
Entre 201 y 400 megabits	3
Más de 400 megabits	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 [INSERTAR B1]. Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, en general **¿Qué tan satisfecho está Ud. con el servicio de INTERNET FIJA que tienen en su hogar con [INSERTAR B1]?**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

### PROG: PREGUNTAR A TODOS

**C2.** ¿Si usted tuviera la oportunidad de cambiarse de empresa proveedora de INTERNET FIJA, usted se cambiaría? **RU**

1	<i>Si</i>
2	<i>No</i>

### Problemas recientes con el servicio

**D1.** En los últimos 6 meses, **¿ha tenido algún problema con el servicio de INTERNET FIJA en el hogar?**

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PASA A E1</b>

**D2.** **¿Qué tipo de problema tuvo?** **CLASIFICAR DE ACUERDO CON LAS RESPUESTAS DEL ENTREVISTADO – ESPONTANEA RM**

1	Problemas de señal / Intermitencias / Cortes
2	Problemas con la velocidad / Muy lenta
3	Mencionan problemas con internet sin especificar
4	Problemas con el equipo / Pierde Conexión / No se conecta
5	Velocidad es mucho menor a la contratada
6	Otros : (Especificar _____)

**D3.** Ahora quisiéramos que se enfocara en el último problema que usted tuvo con el servicio de INTERNET FIJA **¿Reclamó o pidió alguna solución en...?** **LEER LUGARES DE RECLAMO – RU**

<b>ROTAR OPCIONES DE 1 a 3</b>	SI	NO
--------------------------------	----	----

1	En la compañía proveedora de INTERNET FIJA	1	2
2	En el SERNAC	1	2
3	En SUBTEL Subsecretaría de Telecomunicaciones	1	2
4	En otro organismo (Especificar: _____)	1	2

**PROG: D3 OPCION 1 = 1 PASAR A D3.1a DE LO CONTRARIO PASAR A D4**

**D3.1.a Considerando también este último reclamo que usted hizo en la compañía proveedora de INTERNET FIJA, ¿Cuál fue el canal a través del cual realizó el reclamo? LEER OPCIONES DE RESPUESTA – RU**

1	De forma telefónica	<b>CONTINUE</b>
2	A través de la web / Sucursal virtual	<b>CONTINUAR</b>
3	De forma presencial, a través de una sucursal	<b>CONTINUE</b>
4	Redes sociales de la empresa (Facebook / Twitter, etc.)	<b>PASA A D4</b>

**D3.1.b En una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría usted la Atención recibida cuando hizo el reclamo por este canal?**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

**PROG: NOTA 1 a 4 CONTINUA, NOTA 5 a 9 PASAR A D3.1d**

**D3.1.c ¿Por qué evalúa con esa nota? CLASIFICAR DE ACUERDO CON LAS RESPUESTAS DEL ENTREVISTADO – ESPONTANEA RM**

1	No solucionaron el problema
2	Espere mucho para la atención (ejecutiva telefónica/ web / presencial)
3	Demoraron en solucionar el problema / Solución es muy lenta
4	No cumplen con lo prometido / Pactado
5	Ejecutivo fue descortés / Poco amable / Mostró poca disposición
6	Otros : Especificar _____

**D3.1d Estos problemas, ¿dieron origen a un agendamiento para una visita técnica a su hogar? RU**

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PASA A D4</b>

**D3.1e En una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría usted el servicio técnico que le prestaron? RU**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

**PROG: NOTA 1 a 4 CONTINUA, NOTA 5 a 9 PASAR A D4**

**D3.1f ¿Por qué evalúa con esa nota? CLASIFICAR DE ACUERDO CON LAS RESPUESTAS DEL ENTREVISTADO – ESPONTANEA RM**

1	Personal poco capacitado / No soluciona el problema
2	El técnico no acudió a la visita agendada
3	Técnico llegó tarde a visita agendada
4	Lentitud en solucionar el problema
5	Solución entregada por el técnico fue temporal / No duró
6	Personal Técnico descortés / Poco Amable / Mala disposición
7	Otros : Especificar _____

**D4. ¿Y su problema fue resuelto? RU**

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PASA A E1</b>

**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? RU**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

### Velocidad Internet Fija

**E1. 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? RU**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

## Percepción Covid - 19

El siguiente conjunto de preguntas se refiere a su evaluación de [INSERTAR DE B1] durante la pandemia de COVID-19.

**I1. ¿Cuán satisfecho está usted con la asistencia, servicio y/o atención que ha tenido de [INSERTAR DE B1] durante la pandemia Covid-19? Califique de 1 a 7 donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho RU**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

**I2. ¿Ha tenido problemas de servicio durante la pandemia? RU**

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PASA A I6</b>

**I3. ¿Se contactó con la empresa para solicitar ayuda? ESPONTANEA RU**

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PASA A I6</b>
3	Lo intenté pero no pude	<b>CONTINUE</b>

**I4. ¿Por qué canal se comunicó o trató de comunicarse? ESPONTANEA RM**

1	De forma telefónica	<b>CONTINUE</b>
2	A través de la web / Sucursal virtual	<b>CONTINUE</b>
3	Otro. Especificar: _____	<b>CONTINUE</b>

**I5. ¿Su problema se resolvió? RU**

1	<i>Si</i>
2	<i>No</i>

**I6. Siempre pensando en el periodo de la pandemia ¿ [INSERTAR DE B1] le ofreció alguno de los siguientes beneficios en relación con la pandemia Covid.19 RU**

<b>ROTAR LISTA</b>	SI	NO	No Sabe
Le ofreció el plan solidario por alguno de sus canales de atención	1	2	99
Durante esta pandemia se ha podido comunicar fácilmente con su empresa	1	2	99
Le ofrecieron facilidades de pago	1	2	99
Le mejoraron su plan por el mismo precio	1	2	99
Le ofrecieron otras ofertas, descuentos o promociones	1	2	99

## Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones

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

**F1. Cuando usted. 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 OPCIONES SEGÚN ROTACIÓN RU**

	<b>ROTAR LISTADO</b>	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 y hacer seguimiento	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 RM**

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. ¿Qué tipo de televisión tiene en su casa? LEER OPCIONES RM**

1	Televisor antiguo (de los grandes y profundos)	1
2	Televisor moderno (de los planos)	2
3	Televisor digital o Smart TV (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. RU**

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? RU**

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? RU**

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? RU**

	<b>ROTAR LISTA</b>	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

### Percepción TV Educa

**H1. ¿Sabe usted qué es o ha escuchado de TV Educa Chile? RU**

1	Sí	1	<b>CONTINUE</b>
2	No	2	<b>AGRADECER Y TERMINAR</b>
3	No sabe / No contesta	9	<b>AGRADECER Y TERMINAR</b>

**PROG: PREGUNTAR SI H1=1**

**H2. Por lo que usted sabe o ha escuchado, ¿Qué es TV Educa Chile?**

**REGISTRAR LA RESPUESTA TEXTUAL, SONDEAR**

**AGRADECER Y TERMINAR**

### 1.3 Televisión Pagada

A continuación el cuestionario utilizado para el segmento Televisión Pagada para la medición Piloto de la “Encuesta de Satisfacción de Usuarios y Medición del Nivel de Calidad de Servicios de Telecomunicaciones”;

#### ESTUDIO “CALIDAD DE SERVICIO DE TELEVISION PAGADA”

**INTRO:**

Buenos días/tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ y le llamo por encargo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL, estamos realizando una encuesta para medir la calidad de servicio de TELEVISION PAGADA de su hogar (cable o satelital)

¿Nos respondería una corta entrevista?

**SOLO INDICAR EN CASO DE QUE EL ENCUESTADO PREGUNTE:**

*La información que nos brinde será confidencial, utilizada únicamente para fines de la investigación. Sus datos personales serán confidenciales.*

#### Filtro

**1. ¿Poseen TELEVISIÓN PAGADA, por cable o satelital, en su hogar? RU**

1	Si	CONTINUE
2	No	AGRADEZCA Y TERMINE

#### Datos de Clasificación

**A1. ¿En qué región vive usted?**

**PROG: INSERTE LISTADO DE REGIONES Y VALIDE CUOTAS**

**A2. ¿Qué edad tiene Ud.?**

EDAD EXACTA: \_\_\_\_\_ **Si rehúsa contestar preguntar**

**PROG: CODIFIQUE DE ACUERDO CON A2**

**¿En qué rango de edad se encuentra usted?**

0	Menos de 18	AGRADEZCA Y TERMINE
1	18 – 29	CONTINUE
2	30 a 39	CONTINUE
3	40 a 49	CONTINUE
4	50 o más	CONTINUE

### A3. Clasifique Género

Hombre	1
Mujer	2

### Datos del Proveedor

Ahora le voy a pedir que hablemos respecto al servicio de TELEVISION PAGADA que tiene en su hogar.

#### B1. ¿Qué empresa le presta el servicio de TELEVISION PAGADA actualmente? **RU**

Movistar	1	<b>CONTINUE</b>
Entel	2	<b>CONTINUE</b>
VTR	3	<b>CONTINUE</b>
Claro	4	<b>CONTINUE</b>
DirecTV	8	<b>CONTINUE</b>
Pacifico Cable	9	<b>CONTINUE</b>
Otra (Especificar _____)	98	<b>AGRADEZCA Y TERMINE</b>

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

Registre Años	
Registre Meses	
No Sabe / No recuerda	99

### Satisfacción con el Servicio

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

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

#### **PROG: PREGUNTAR A TODOS**

**C2.** ¿Si usted tuviera la oportunidad de cambiarse de empresa proveedora de TELEVISION PAGADA, usted se cambiaría? **RU**

1	<i>Si</i>
---	-----------

2	No
---	----

### Problemas recientes con el servicio

**D1. En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con el servicio de TELEVISION PAGADA en el hogar?**

**RU**

1	Si	<b>CONTINUE</b>
2	No	<b>PASA A I1</b>

**D2. ¿Qué tipo de problema tuvo? CLASIFICAR DE ACUERDO CON LAS RESPUESTAS DEL ENTREVISTADO – ESPONTANEA RM**

1	Problemas de señal / Intermitencias / Cortes
2	Problemas con cobranzas
3	Problemas con el funcionamiento del decodificador
4	Hay canales que no se ven / desaparecen
5	Otros : (Especificar _____)

**D3. Ahora quisiéramos que se enfocara en el último problema que usted tuvo con el servicio de TELEVISION PAGADA ¿Reclamó o pidió alguna solución en...? LEER LUGARES DE RECLAMO – RU**

<b>ROTAR OPCIONES DE 1 a 3</b>		SI	NO
1	En la compañía proveedora de TELEVISION PAGADA	1	2
2	En el SERNAC	1	2
3	En SUBTEL Subsecretaría de Telecomunicaciones	1	2
4	En otro organismo (Especificar: _____)	1	2

**PROG: D3 OPCION 1 = 1 PASAR A D3.1 a DE LO CONTRARIO PASAR A D4**

**D3.1.a Considerando también este último reclamo que usted hizo en la compañía proveedora de TELEVISION PAGADA, ¿Cuál fue el canal a través de la cual realizó el reclamo? LEER OPCIONES DE RESPUESTA – RU**

1	De forma telefónica	<b>CONTINUE</b>
2	A través de la web / Sucursal virtual	<b>CONTINUE</b>
3	De forma presencial, a través de una sucursal	<b>CONTINUE</b>
4	Redes sociales de la empresa (Facebook / Twitter, etc.)	<b>PASA A D4</b>

**D3.1.b En una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría usted la Atención recibida cuando hizo el reclamo por este canal? RU**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

**PROG: NOTA 1 a 4 CONTINUA, NOTA 5 a 9 PASAR A D3.1d**

**D3.1.c ¿Por qué evalúa con esa nota? CLASIFICAR DE ACUERDO CON LAS RESPUESTAS DEL ENTREVISTADO – ESPONTANEA RM**

1	No solucionaron el problema
2	Espere mucho para la atención (ejecutiva telefónica/ web / presencial)
3	Demoraron en solucionar el problema / Solución es muy lenta
4	No cumplen con lo prometido / Pactado
5	Ejecutivo fue descortés / Poco amable / Mostró poca disposición
6	Otros : Especificar _____

**D3.1d Estos problemas, ¿dieron origen a un agendamiento para una visita técnica a su hogar? RU**

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PASA A D4</b>

**D3.1e En una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría usted el servicio técnico que le prestaron? RU**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

**PROG: NOTA 1 a 4 CONTINUA, NOTA 5 a 9 PASAR A D4**

**D3.1f ¿Por qué evalúa con esa nota? CLASIFICAR DE ACUERDO CON LAS RESPUESTAS DEL ENTREVISTADO – ESPONTANEA RM**

1	Personal poco capacitado / No soluciona el problema
2	El técnico no acudió a la visita agendada
3	Técnico llegó tarde a visita agendada
4	Lentitud en solucionar el problema
5	Solución entregada por el técnico fue temporal / No duró
6	Personal Técnico descortés / Poco Amable / Mala disposición
7	Otros : Especificar _____

**D4. ¿Y su problema fue resuelto? RU**

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PASA A I1</b>

**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? RU**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

### Percepción Covid - 19

El siguiente conjunto de preguntas se refiere a su evaluación de [INSERTAR B1] durante la pandemia de COVID-19.

**I1. ¿Cuán satisfecho está usted con la asistencia, servicio y/o atención que ha tenido de [INSERTAR B1] durante la pandemia Covid-19?. Califique de 1 a 7 donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho RU**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

**I2. ¿Ha tenido problemas de servicio durante la pandemia? RU**

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PASA A I6</b>

**I3. ¿Se contactó con la empresa para solicitar ayuda? ESPONTANEA RU**

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PASA A I6</b>
3	Lo intenté pero no pude	<b>CONTINUE</b>

**I4. ¿Por qué canal se comunicó o trató de comunicarse? ESPONTANEA RM**

1	De forma telefónica	<b>CONTINUE</b>
2	A través de la web / Sucursal virtual	<b>CONTINUE</b>
3	Otro. Especificar: _____	<b>CONTINUE</b>

**I5. ¿Su problema se resolvió? RU**

1	<i>Si</i>
2	<i>No</i>

**I6. Siempre pensando en el periodo de la pandemia ¿[INSERT BRAND] le ofreció alguno de los siguientes beneficios en relación con la pandemia Covid.19 RU**

<b>ROTAR LISTA</b>	SI	NO	No Sabe
Le ofreció el plan solidario por alguno de sus canales de atención	1	2	99
Durante esta pandemia se ha podido comunicar fácilmente con su empresa	1	2	99
Le ofrecieron facilidades de pago	1	2	99
Le mejoraron su plan por el mismo precio	1	2	99
Le ofrecieron otras ofertas, descuentos o promociones	1	2	99

### **Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones**

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

**F1. Cuando usted. 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 OPCIONES SEGÚN ROTACIÓN RU](#)**

	<b>ROTAR LISTADO</b>	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 y hacer seguimiento	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 RM](#)**

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. ¿Qué tipo de televisión tiene en su casa? [LEER OPCIONES RM](#)**

1	Televisor antiguo (de los grandes y profundos)	1
2	Televisor moderno (de los planos)	2

3	Televisor digital o Smart TV (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. RU**

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? RU**

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? RU**

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? RU**

	<b>ROTAR LISTA</b>	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

### Percepción TV Educa

**H1. ¿Sabe usted qué es o ha escuchado de TV Educa Chile? RU**

1	Sí	1	<b>CONTINUE</b>
2	No	2	<b>AGRADECER Y TERMINAR</b>
3	No sabe / No contesta	9	<b>AGRADECER Y TERMINAR</b>

**PROG: PREGUNTAR SI H1=1**

**H2. Por lo que usted sabe o ha escuchado, ¿Qué es TV Educa Chile?**

**REGISTRAR LA RESPUESTA TEXTUAL, SONDEAR**

**AGRADECER Y TERMINAR**

## 1.4 Telefonía Móvil

A continuación el cuestionario utilizado para el segmento Telefonía Móvil para la medición Piloto de la “Encuesta de Satisfacción de Usuarios y Medición del Nivel de Calidad de Servicios de Telecomunicaciones”;

### ESTUDIO “CALIDAD DE SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL”

#### INTRO:

Buenos días/tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ y le llamo por encargo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL, estamos realizando una encuesta para medir la calidad de servicio de TELEFONIA MOVIL.

¿Nos respondería esta corta entrevista?

#### **SOLO INDICAR EN CASO DE QUE EL ENCUESTADO PREGUNTE:**

*La información que nos brinde será confidencial, utilizada únicamente para fines de la investigación. Sus datos personales serán confidenciales.*

#### Filtro

#### 1. ¿Es usted el usuario principal de este teléfono móvil? **RU**

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PIDA HABLAR CON EL USUARIO PRINCIPAL, SI NO ESTA DISPONIBLE AGRADEZCA Y TERMINE</b>

#### 2. ¿Es usted o alguien del hogar quien paga la cuenta de este teléfono móvil, o lo paga una Empresa? **RU**

1	<i>Entrevistado o alguien del hogar</i>	<b>PASA A A1</b>
2	<i>Una Empresa</i>	<b>AGRADEZCA Y TERMINE</b>

#### Datos de Clasificación

#### A1. ¿En qué región vive usted?

**PROG: INSERTE LISTADO DE REGIONES Y VALIDE CUOTAS**

#### A2. ¿Qué edad tiene Ud.?

EDAD EXACTA: \_\_\_\_\_ **Si rehúsa contestar preguntar**

**PROG: CODIFIQUE DE ACUERDO CON A2**

#### ¿En qué rango de edad se encuentra usted? **RU**

0	<i>Menos de 18</i>	<b>AGRADEZCA Y TERMINE</b>
---	--------------------	----------------------------

1	18 – 29	CONTINUE
2	30 a 39	CONTINUE
3	40 a 49	CONTINUE
4	50 o más	CONTINUE

### A3. Clasifique Género

Hombre	1
Mujer	2

### Datos del Proveedor

Ahora le voy a pedir que hablemos respecto al servicio de TELEFONIA MOVIL que usted posee:

### B1. ¿Qué empresa le presta el servicio de TELEFONIA MOVIL actualmente? RU

Movistar	1	CONTINUE
ENTEL	2	CONTINUE
Claro	4	CONTINUE
WOM	5	CONTINUE
Virgin	9	CONTINUE
Otra (Especificar _____)	98	AGRADEZCA Y TERMINE

### B2. ¿Hace cuánto tiempo tiene el servicio de TELEFONIA MOVIL con esta empresa? RU

Registre Años	
Registre Meses	
No Sabe / No recuerda	99

### PROG: B1=1,2,4 O 5 DE LO CONTRARIO PASAR A C1

### 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 TELEFONIA MOVIL que le presta actualmente [INSERTAR B1]. Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, en general **¿Qué tan satisfecho está Ud. con el servicio de TELEFONIA MOVIL de [INSERTAR B1]? RU**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

### PROG: PREGUNTAR A TODOS

**C2.** ¿Si usted tuviera la oportunidad de cambiarse de empresa proveedora de TELEFONIA MOVIL, usted se cambiaría? **RU**

1	<i>Si</i>
2	<i>No</i>

## Problemas recientes con el servicio

**D1.** En los últimos 6 meses, **¿ha tenido algún problema con el servicio de TELEFONIA MOVIL en el hogar?**

### RU1

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PASA A I1</b>

**D2.** **¿Qué tipo de problema tuvo? CLASIFICAR DE ACUERDO CON LAS RESPUESTAS DEL ENTREVISTADO – ESPONTANEA RM**

1	Problemas de señal / Interferencias / Cortes
2	Problemas de cobertura / En algunos lugares no se puede conectar
3	Problemas con cobros / Facturas
6	Otros : (Especificar _____)

**D3.** Ahora quisiéramos que se enfocara en el último problema que usted tuvo con el servicio de TELEFONIA MOVIL **¿Reclamó o pidió alguna solución en...? LEER LUGARES DE RECLAMO – RU**

ROTAR OPCIONES DE 1 a 3		SI	NO
1	En la compañía proveedora de TELEFONIA MOVIL	1	2
2	En el SERNAC	1	2
3	En SUBTEL Subsecretaría de Telecomunicaciones	1	2
4	En otro organismo (Especificar: _____)	1	2

**PROG: D3 OPCION 1 = 1 PASAR A D3.1a DE LO CONTRARIO PASAR A D4**

**D3.1.a** Considerando también este último reclamo que usted hizo en la compañía proveedora de TELEFONIA MOVIL, ¿Cuál fue el canal a través del cual realizó el reclamo? **LEER OPCIONES DE RESPUESTA – RU**

1	De forma telefónica	<b>CONTINUE</b>
2	A través de la web / Sucursal virtual	<b>CONTINUE</b>
3	De forma presencial, a través de una sucursal	<b>CONTINUE</b>
4	Redes sociales de la empresa (Facebook / Twitter, etc.)	<b>PASA A D4</b>

**D3.1.b** En una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría usted la Atención recibida cuando hizo el reclamo por este canal?

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

**PROG: NOTA 1 a 4 CONTINUA, NOTA 5 a 9 PASAR A D4**

**D3.1.c** ¿Por qué evalúa con esa nota? **CLASIFICAR DE ACUERDO CON LAS RESPUESTAS DEL ENTREVISTADO – ESPONTANEA RM**

1	No solucionaron el problema
2	Espere mucho para la atención (ejecutiva telefónica/ web / presencial)
3	Demoraron en solucionar el problema / Solución es muy lenta
4	No cumplen con lo prometido / Pactado
5	Ejecutivo fue descortés / Poco amable / Mostró poca disposición
6	Otros : Especificar _____

**D4. ¿Y su problema fue resuelto? RU**

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PASA A I1</b>

**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? **RU**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

**Percepción Covid - 19**

El siguiente conjunto de preguntas se refiere a su evaluación de **[INSERTAR B1]** durante la pandemia de COVID-19.

**I1. ¿Cuán satisfecho está usted con la asistencia, servicio y/o atención que ha tenido de [INSERTAR B1] durante la pandemia Covid-19?. Califique de 1 a 7 donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho RU**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

**I2. ¿Ha tenido problemas de servicio durante la pandemia? RU**

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PASA A I6</b>

**I3. ¿Se contactó con la empresa para solicitar ayuda? ESPONTÁNEA RU**

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PASA A I6</b>
3	Lo intenté pero no pude	<b>CONTINUE</b>

**I4. ¿Por qué canal se comunicó o trató de comunicarse? ESPONTÁNEA RM**

1	De forma telefónica	<b>CONTINUE</b>
2	A través de la web / Sucursal virtual	<b>CONTINUE</b>
3	Otro. Especificar: _____	<b>CONTINUE</b>

**I5. ¿Su problema se resolvió? RU**

1	<i>Si</i>
2	<i>No</i>

**I6. Siempre pensando en el periodo de la pandemia ¿[INSERTAR BRAND] le ofreció alguno de los siguientes beneficios en relación con la pandemia Covid.19 RU**

<b>ROTAR LISTA</b>	SI	NO	No Sabe
Le ofreció el plan solidario por alguno de sus canales de atención	1	2	99
Durante esta pandemia se ha podido comunicar fácilmente con su empresa	1	2	99
Le ofrecieron facilidades de pago	1	2	99
Le mejoraron su plan por el mismo precio	1	2	99
Le ofrecieron otras ofertas, descuentos o promociones	1	2	99

## Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones

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

**F1. Cuando usted. 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 OPCIONES SEGÚN ROTACIÓN**

	<b>ROTAR LISTADO</b>	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 y hacer seguimiento	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 RM**

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. ¿Qué tipo de televisión tiene en su casa? LEER OPCIONES RM**

1	Televisor antiguo (de los grandes y profundos)	1
2	Televisor moderno (de los planos)	2
3	Televisor digital o Smart TV (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. RU**

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? RU**

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? RU**

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? RU**

	<b>ROTAR LISTA</b>	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

## Percepción TV Educa

**H1. ¿Sabe usted qué es o ha escuchado de TV Educa Chile? RU**

1	Sí	1	<b>CONTINUE</b>
2	No	2	<b>AGRADECER Y TERMINAR</b>
3	No sabe / No contesta	9	<b>AGRADECER Y TERMINAR</b>

**PROG: PREGUNTAR SI H1=1**

**H2. Por lo que usted sabe o ha escuchado, ¿Qué es TV Educa Chile?**

**REGISTRAR LA RESPUESTA TEXTUAL, SONDEAR**

**AGRADECER Y TERMINAR**

## 1.5 Internet Móvil

A continuación el cuestionario utilizado para el segmento Internet Móvil para la medición Piloto de la “Encuesta de Satisfacción de Usuarios y Medición del Nivel de Calidad de Servicios de Telecomunicaciones”;

### ESTUDIO “CALIDAD DE SERVICIO DE INTERNET MOVIL”

#### INTRO:

Buenos días/tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ y le llamo por encargo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL, estamos realizando una encuesta para medir la calidad de servicio de INTERNET MOVIL de su hogar.

¿Nos respondería esta corta entrevista?

#### **SOLO INDICAR EN CASO DE QUE EL ENCUESTADO PREGUNTE:**

*La información que nos brinde será confidencial, utilizada únicamente para fines de la investigación. Sus datos personales serán confidenciales.*

#### Filtro

#### 1. ¿ Es usted el usuario principal de este teléfono móvil? **RU**

1	Si	<b>CONTINUE</b>
2	No	<b>PREGUNTE POR EL USUARIO PRINCIPAL, SI NO ESTA DISPONIBLE AGRADEZCA Y TERMINE</b>

#### 2. ¿Es usted o alguien del hogar quien paga la cuenta de este teléfono móvil, o lo paga una Empresa? **RU**

1	Entrevistado o alguien del hogar	<b>PASA A 3</b>
2	Una Empresa	<b>AGRADEZCA Y TERMINE</b>

#### 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? **RU**

1	Si	<b>PASA A A1</b>
2	No	<b>AGRADEZCA Y TERMINE</b>

#### Datos de Clasificación

#### A1. ¿En qué región vive usted? **RU**

**PROG: INSERTE LISTADO DE REGIONES Y VALIDE CUOTAS**

**A2. ¿Qué edad tiene Ud.?**

EDAD EXACTA: \_\_\_\_\_ **Si rehúsa contestar preguntar**

**PROG: CODIFIQUE DE ACUERDO CON A2**

**¿En qué rango de edad se encuentra usted?**

0	Menos de 18	<b>AGRADEZCA Y TERMINE</b>
1	18 – 29	<b>CONTINUE</b>
2	30 a 39	<b>CONTINUE</b>
3	40 a 49	<b>CONTINUE</b>
4	50 o más	<b>CONTINUE</b>

**A3. Clasifique Género**

Hombre	1
Mujer	2

**Datos del Proveedor**

Ahora le voy a pedir que hablemos respecto al servicio de INTERNET MOVIL. Entendemos por internet Movil las conexiones que realiza desde su celular sin hacer uso de WIFI.

**B1. ¿Qué empresa le presta el servicio de INTERNET MOVIL actualmente? RU**

Movistar	1	<b>CONTINUE</b>
Entel	2	<b>CONTINUE</b>
Claro	4	<b>CONTINUE</b>
WOM	5	<b>CONTINUE</b>
Virgin	9	<b>CONTINUE</b>
VTR	10	<b>CONTINUE</b>
Otra (Especificar_____)	98	<b>AGRADEZCA Y TERMINE</b>

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

Registre Años	
Registre Meses	
No Sabe / No recuerda	99

**PROG: PREGUNTAR SI B1=1, 2, 4, 5 o 10 DE LO CONTRARIO PASE A C1**

### B3. Su actual plan de INTERNET MOVIL ¿Es Contrato o Prepago?

Contrato	1
Prepago	2

### Satisfacción con el Servicio

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

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

### PROG: PREGUNTAR A TODOS

C2. ¿Si usted tuviera la oportunidad de cambiarse de empresa proveedora de INTERNET MOVIL, usted se cambiaría? RU

1	<i>Si</i>
2	<i>No</i>

### Problemas recientes con el servicio

D1. En los últimos 6 meses, **¿ha tenido algún problema con el servicio de INTERNET MOVIL?**

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PASA A E1</b>

D2. **¿Qué tipo de problema tuvo? CLASIFICAR DE ACUERDO CON LAS RESPUESTAS DEL ENTREVISTADO – ESPONTANEA RM**

1	Problemas de señal / Intermitencias / Cortes
2	Problemas con la velocidad / Muy lenta
3	Mencionan problemas con internet sin especificar
4	Problemas con el equipo / Pierde Conexión / No se conecta
5	Velocidad es mucho menor a la contratada
6	Otros : (Especificar _____)

**D3. Ahora quisiéramos que se enfocara en el último problema que usted tuvo con el servicio de INTERNET MOVIL ¿Reclamó o pidió alguna solución en...? LEER LUGARES DE RECLAMO – RU**

ROTAR OPCIONES DE 1 a 3		SI	NO
1	En la compañía proveedora de INTERNET MOVIL	1	2
2	En el SERNAC	1	2
3	En SUBTEL Subsecretaría de Telecomunicaciones	1	2
4	En otro organismo (Especificar: _____)	1	2

**PROG: D3 OPCION 1 = 1 PASAR A D3.1a DE LO CONTRARIO PASAR A D4**

**D3.1.a Considerando también este último reclamo que usted hizo en la compañía proveedora de INTERNET MOVIL, ¿Cuál fue el canal a través del cual realizó el reclamo? LEER OPCIONES DE RESPUESTA – RU**

1	De forma telefónica	<b>CONTINUE</b>
2	A través de la web / Sucursal virtual	<b>CONTINUE</b>
3	De forma presencial, a través de una sucursal	<b>CONTINUE</b>
4	Redes sociales de la empresa (Facebook / Twitter, etc.)	<b>PASA A D4</b>

**D3.1.b En una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría usted la Atención recibida cuando hizo el reclamo por este canal?**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

**PROG: NOTA 1 a 4 CONTINUA, NOTA 5 a 9 PASAR A D4**

**D3.1.c ¿Por qué evalúa con esa nota? CLASIFICAR DE ACUERDO CON LAS RESPUESTAS DEL ENTREVISTADO – ESPONTANEA RM**

1	No solucionaron el problema
2	Espere mucho para la atención (ejecutiva telefónica/ web / presencial)
3	Demoraron en solucionar el problema / Solución es muy lenta
4	No cumplen con lo prometido / Pactado
5	Ejecutivo fue descortés / Poco amable / Mostró poca disposición
6	Otros : Especificar _____

**D4. ¿Y su problema fue resuelto? RU**

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PASA A E1</b>

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? **RU**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

### Velocidad Internet Móvil

E1. 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? **RU**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

### Percepción Covid - 19

El siguiente conjunto de preguntas se refiere a su evaluación de **[INSERTAR B1]** durante la pandemia de COVID-19.

I1. ¿Cuán satisfecho está usted con la asistencia, servicio y/o atención que ha tenido de **[INSERTAR B1]** durante la pandemia Covid-19?. Califique de 1 a 7 donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

I2. ¿Ha tenido problemas de servicio durante la pandemia? **RU**

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PASA A I6</b>

I3. ¿Se contactó con la empresa para solicitar ayuda? **ESPONTANEA RU**

1	Si	<b>CONTINUE</b>
2	No	<b>PASA A I6</b>
3	Lo intenté pero no pude	<b>CONTINUE</b>

I4. ¿Por qué canal se comunicó o trató de comunicarse? **ESPONTANEA RM**

1	De forma telefónica	<b>CONTINUE</b>
2	A través de la web / Sucursal virtual	<b>CONTINUE</b>
3	Otro. Especificar: _____	<b>CONTINUE</b>

**15. ¿Su problema se resolvió? RU**

1	Si
2	No

**16. Siempre pensando en el periodo de la pandemia ¿[INSERT BRAND] le ofreció alguno de los siguientes beneficios en relación con la pandemia Covid.19**

<b>ROTAR LISTA</b>	SI	NO	No Sabe
Le ofreció el plan solidario por alguno de sus canales de atención	1	2	99
Durante esta pandemia se ha podido comunicar fácilmente con su empresa	1	2	99
Le ofrecieron facilidades de pago	1	2	99
Le mejoraron su plan por el mismo precio	1	2	99
Le ofrecieron otras ofertas, descuentos o promociones	1	2	99

**Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones**

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

**F1. Cuando usted. 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 OPCIONES SEGÚN ROTACIÓN RU**

	<b>ROTAR LISTADO</b>	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 y hacer seguimiento	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 RM**

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. ¿Qué tipo de televisión tiene en su casa? LEER ALTERNATIVAS RM

1	Televisor antiguo (de los grandes y profundos)	1
2	Televisor moderno (de los planos)	2
3	Televisor digital o Smart TV (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. RU

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? RU

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? RU

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? RU

	ROTAR LISTA	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

## Percepción TV Educa

### H1. ¿Sabe usted qué es o ha escuchado de TV Educa Chile? RU

1	Sí	1	<b>CONTINUE</b>
2	No	2	<b>AGRADECER Y TERMINAR</b>
3	No sabe / No contesta	9	<b>AGRADECER Y TERMINAR</b>

### PROG: PREGUNTAR SI H1=1

### H2. Por lo que usted sabe o ha escuchado, ¿Qué es TV Educa Chile?

### REGISTRAR LA RESPUESTA TEXTUAL, SONDEAR

### AGRADECER Y TERMINAR

## SECCIÓN 2. CARACTERÍSTICA DE LA MUESTRA

### 2.1 Tamaño Muestral por Empresa, Tipo de Servicio y Cobertura

El tamaño de la muestra acordado para la medición Piloto fue de 100 encuestas finales, con una submuestra por segmento de 25 entrevistas totales, las cuales abarcaron todas las compañías participantes en la Encuesta General y los subsegmentos correspondientes a los segmentos Telefonía Móvil (Contrato / Prepago). Se fijaron muestras para Ciudad Capital y Regiones a fin de establecer si pudieren surgir diferencias de comprensión del lenguaje de la entrevista dependiendo de la ubicación geográfica del respondente.

La muestra medida como Piloto fue la siguiente;

#### 2.1.1 Internet Fija;

Internet Fija							
Región	Movistar	Entel	VTR	Claro	Telcoy / Telsur	Pacifico Cable	TOTAL
	4	4	5	4	4	4	25
2	0	0	1	0	0	0	1
5	1	1	1	1	0	0	4
7	0	0	0	0	0	1	1
8	0	0	0	1	1	1	3
9	0	0	0	0	1	0	1
10	0	0	0	0	1	0	1
13	3	3	3	2	0	2	13
14	0	0	0	0	1	0	1

### 2.1.2 Televisión Pagada;

Televisión Pagada							
Región	Movistar	Entel	VTR	Claro	DirecTV	PACIFICO CABLE	TOTAL
	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>25</b>
2	0	0	1	0	0	0	1
5	1	1	1	1	1	0	5
6	1	0	0	1	0	0	2
7	0	0	0	1	0	1	2
8	0	0	1	0	1	2	4
10	0	0	0	0	1	0	1
13	2	3	2	1	1	1	10

### 2.1.3 Telefonía Móvil;

Telefonía Móvil											
Región	Movistar		Entel		Claro		WOM		Virgin		TOTAL
	CONT	PREP									
	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>25</b>
5	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	4
7	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	5
13	1	1	2	1	2	2	1	1	0	3	14
16	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

### 2.1.4 Internet Móvil;

Internet Móvil							
Región	Movistar	Entel	Claro	WOM	Virgin	VTR	TOTAL
	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>25</b>
5	1	1	1	1	0	2	6
6	0	0	0	0	1	0	1
8	0	1	1	1	0	0	3
9	0	0	0	0	1	0	1
13	3	3	2	2	2	2	14

## SECCIÓN 3. RESULTADOS Y ANALISIS DE LA PRUEBA PILOTO

### 3.1 Principales Incidencias y Hallazgos

A continuación se detallan los principales hallazgos por segmento;

#### 3.1.1 Internet Fija;

En términos de incidencias sobre los registros abordados nos encontramos con que;

- Una alta tasa de Rechazo o Abandono (35%) asociado al largo del cuestionario, inicialmente creímos que reduciendo la introducción de éste, podríamos bajar la tasa de rechazo, sin embargo, el mayor número de Abandonos ocurrió durante la realización de la entrevista, donde algunos participantes indicaron que lo hacían por la duración del cuestionario y otros simplemente cortaban el teléfono, a todos ellos se les volvió a llamar para asegurarnos de que la llamada no haya sido cortada por equivocación, en ninguno de los casos volvieron a respondernos.
- Evidenciamos que la base de datos presenta una baja tasa de registros “Fuera de servicio” con lo que podemos indicar que la calidad de la base provista por los proveedores de servicio es adecuada para la realización de la muestra principal.
- La tasa de “No contesta” es consistente con la cantidad de días de medición (pocos días). El tratamiento a los números que caen en esta incidencia es llamar en diferentes días y horas con un máximo de 5 llamados para no alterar la incidencia de productividad.

Internet Fija		
INCIDENCIA	N	%
CONTACTO	233	60%
NO CUMPLE FILTRO	47	12%
RECHAZO /ABANDONA	134	35%
VOLVER A LLAMAR	20	5%
AGENDADO	7	2%
ENCUESTA EFECTIVA	25	6%
NO CONTACTO	155	40%
NO CONTESTA	117	30%
CONTESTADOR AUTOMÁTICO	25	6%
FUERA DE SERVICIO	6	2%
SEGMENTO CERRADO	5	1%
NÚMERO OCUPADO	2	1%
<b>Total general</b>	<b>388</b>	<b>100%</b>

### 3.1.2 Televisión Pagada;

Revisando la incidencia de este segmento los hallazgos son los siguientes;

- En este segmento nos encontramos con que nos respondía el teléfono personas que no estaban capacitadas para responder la encuesta (menores de edad), sin adultos responsables que pudieran tomar la llamada.
- La tasa de Rechazo Abandono es alta respecto de las otras de incidencias del segmento, también asociada al largo de cuestionario.
- Respecto de los casos donde No Contesta, se usó la misma estrategia que para todos los segmentos; el tratamiento a los números que caen en esta incidencia es llamar en diferentes días y horas con un máximo de 5 llamados para no alterar la incidencia de productividad.
- Si bien en este segmento hay un aumento de teléfonos fuera de servicio (6%) aún puede considerarse que la BBDD provista por los proveedores es adecuada.
- En este segmento tenemos una incidencia especial con los registros de DirecTV, dado que al realizar la pregunta B1 que identifica la compañía a la que pertenece unos pocos casos (6) nos indicaron pertenecer a otra compañía, lo que indica cambio reciente, pero el tiempo mínimo de permanencia respondida en B2 de cuestionario es de 4 meses, por lo que podría ser que las BBDD de DirecTV no estén actualizadas y nos encontremos con más casos durante la Encuesta General.

Televisión Pagada		
INCIDENCIA	N	%
CONTACTO	207	43%
NO CUMPLE FILTRO	67	14%
RECHAZO /ABANDONA	65	14%
VOLVER A LLAMAR	38	8%
AGENDADO	12	3%
ENCUESTA EFECTIVA	25	5%
ANULADA	1	0%
NO CONTACTO	294	62%
NO CONTESTA	182	38%
CONTESTADOR AUTOMÁTICO	50	10%
FUERA DE SERVICIO	29	6%
SEGMENTO CERRADO	19	4%
NÚMERO OCUPADO	14	3%
<b>Total general</b>	<b>478</b>	<b>100%</b>

### 3.1.3 Telefonía Móvil;

Telefonía móvil es el segmento que cuenta con más registros para medir y, por ende, debería ser uno de los más fáciles de cerrar, nos encontramos con que;

- Las incidencias de Rechazo / Abandono por largo de entrevista (36%) son aún más notorias en este segmento, dado que por el volumen de registros se puede recorrer de manera más rápida.
- Dado que son teléfonos personales, nos encontramos con usuarios menores de edad pero que por ley no pueden ser entrevistados sin la previa autorización de su tutor legal (11%)
- Las bases en general son de muy buena calidad y la cantidad de registros “Fuera de Servicio” solo llega a un 1%.

Telefonía Móvil		
INCIDENCIA	N	%
CONTACTO	366	56%
NO CUMPLE FILTRO	70	11%
RECHAZO /ABANDONA	234	36%
VOLVER A LLAMAR	28	4%
AGENDADO	9	1%
ENCUESTA EFECTIVA	25	4%
NO CONTACTO	291	44%
NO CONTESTA	170	26%
CONTESTADOR AUTOMÁTICO	103	16%
FUERA DE SERVICIO	9	1%
SEGMENTO CERRADO	7	1%
NÚMERO OCUPADO	2	0%
<b>Total general</b>	<b>657</b>	<b>100%</b>

### 3.1.4 Internet Móvil;

Internet Móvil al igual que el segmento anterior cuenta con una adecuada cantidad de registros, lo que podemos observar de su comportamiento es lo siguiente;

- Al igual que en el segmento Telefonía, nos encontramos con menores de edad que no pueden responder la encuesta sin previa autorización de su tutor legal (24%)
- Se repite en este segmento la alta tasa de Rechazo / Abandono atribuido al largo del cuestionario (28%)

- Otra variable coincidente con Telefonía es la calidad de la BBDD donde no existen números fuera de servicio.

Internet Móvil		
INCIDENCIA	N	%
<b>CONTACTO</b>	<b>239</b>	<b>72%</b>
NO CUMPLE FILTRO	80	24%
RECHAZO /ABANDONA	93	28%
VOLVER A LLAMAR	32	10%
AGENDADO	9	3%
ENCUESTA EFECTIVA	25	7%
ANULADA	1	0%
<b>NO CONTACTO</b>	<b>95</b>	<b>28%</b>
NO CONTESTA	86	26%
CONTESTADOR AUTOMÁTICO	5	1%
FUERA DE SERVICIO	0	0%
SEGMENTO CERRADO	3	1%
NÚMERO OCUPADO	1	0%
<b>Total general</b>	<b>334</b>	<b>100%</b>

### 3.1.5 Cuadro Resumen

A continuación el cuadro de encuestas obtenidas y registros totales recorridos con su correspondiente tasa de conversión;

Segmento	Encuestas Completas	Llamados Realizados	Tasa de Conversión
Internet Fija	25	388	6,4%
Televisión Pagada	25	478	5,2%
Internet Móvil	25	334	7,5%
Telefonía Móvil	25	657	3,8%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>1857</b>	<b>5,4%</b>

### 3.2 Recomendaciones para medicion principal

- ✚ Atendiendo a optimizar la introducción en la presentación del encuestador, recomendamos **mantener la INTRO reducida** de los cuestionarios tal como fueron utilizados durante la medicion Piloto.
- ✚ Las secciones de Filtro, Clasificación, Proveedor y Satisfaccion con el servicio fluyen adecuadamente y no hay problemas de comprensión de parte de los respondentes. Sólo recomendamos que en la pregunta **B1 para los segmentos Internet Fija y Televisión Pagada se cambie el nombre de Pacifico Cable a Pacifico Cable / Mundo Pacífico**.
- ✚ Recomendamos especial atención a la **duplicidad de Tasa de problemas** dentro de la entrevista, dado que la tasa de problemas principal (D1), hace referencia a los últimos 6 meses, mismos que comprenden el período de Pandemia en Chile, por lo que al aplicar nuevamente la pregunta de Tasa de Problemas, haciendo hincapié “durante la Pandemia” (I2), el respondente se confunde. De acuerdo con lo expresado por los encuestadores participantes muy pocos entrevistados podían diferenciar entre los tipos de problemas y si estos eran o no atribuibles a la pandemia, por lo que tendían a mencionar los mismo dicho anteriormente. Nuestra sugerencia es **eliminar la tasa de problemas duplicada, desde I2 hasta I5**, evitando futuras confusiones y aportando a la reducción del cuestionario.
- ✚ Las secciones D, E, I y G fluyen correctamente, dado que no hay que repetir preguntas u opciones y el respondente entiende con claridad sin requerir una mayor explicación de parte de los encuestadores.
- ✚ Respecto de la sección H, en promedio el 65% de los respondentes indica saber que es TV Educa y lo describe correctamente en la pregunta abierta de validación, nuestra recomendación es **eliminar la pregunta abierta que justifica el conocimiento** para aportar a la reducción de entrevista.

## SECCION 4: PLAN DE TRABAJO ENCUESTA GENERAL

### 4.1 Planificación Encuesta General

Una vez que tengamos la aprobación de Subsecretaría de Telecomunicaciones para proceder con los ajustes recomendados a los cuestionario procederemos con la implementación de la Encuesta General.

---

## Planificación por etapas;

- Scripting: Los cambios a los cuestionarios serán implementados por los mismos scripter que trabajaron en la versión Piloto. Esta actividad será realizada apenas contemos con el VVBB de Subtel
- Campo: Inicia el primer día hábil del mes de Octubre, finalizando el último día del mismo mes
- CATI: La medicion se realizará con discador predictivo, cada registro será tomado como agotado después del 5° intento sin respuesta satisfactoria.
- Días de Medicion: Mediremos de Lunes a Domingo (Incluido festivos)
- Horario: Mediremos desde las 9:30 am a 20:30 pm
- Encuestadores: Se capacitará a 60 encuestadores incluidos los participantes de la medicion Piloto, los cuales trabajarán en sistemas de turnos rotativos.
- Supervisores: 10 supervisores a cargo de equipos de 6 encuestadores. Se supervisará el 25% del total de las entrevistas efectivas.
- Reportería: Se enviarán reportes a Subsecretaría de Telecomunicaciones 2 veces por semana (Lunes y Jueves), por Segmento y Compañía.
- Medicion Focalizada: Haremos la medicion concentrando esfuerzos (equipos dedicados) para el cierre temprano de los segmentos más relevantes para Subtel en el siguiente orden; Internet Fija, Televisión Pagada, Internet Móvil, Telefonía Móvil.
- Pre informe: Revisaremos con Subtel los resultados informados del segmento Internet Fija para tener su feedback y aplicar los mismos criterios de análisis al resto de los Segmentos.
- Informe Final: Será entregado como plazo máximo el 20 de Noviembre de 2020.



**Actividades Noviembre;**

N°	Actividades	Noviembre																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
15	Validación y Limpieza de base de datos																				
16	Procesamiento de datos 2020 - 2019 - 2018																				
17	Análisis de información estadística																				
18	Presentación Preliminar Internet Fija																				
19	Feedback presentacion preliminar																				
20	Entrega Informe Resultados Etapa II																				
21	Presentacion de Resultados Final *																				
22	Entrega de BD y productos resultantes																				

\* 21 Presentacion de Resultados a definir con cliente

## SECCION 5: CUESTIONARIOS A APLICAR POR TIPO DE SERVICIO

### 5.1 Cuestionario Internet Fija Recomendado;

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

##### INTRO:

Buenos días/tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ y le llamo por encargo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL, estamos realizando una encuesta para medir la calidad de servicio de INTERNET FIJA / BANDA ANCHA en su hogar.

¿Nos respondería una corta entrevista?

##### SOLO INDICAR EN CASO DE QUE EL ENCUESTADO PREGUNTE:

*La información que nos brinde será confidencial, utilizada únicamente para fines de la investigación. Sus datos personales serán confidenciales.*

#### Filtro

##### 1. ¿Poseen INTERNET FIJA / BANDA ANCHA en su hogar? RU

1	Si	CONTINUE
2	No	AGRADEZCA Y TERMINE

##### 2. ¿Y Ud. usa INTERNET FIJA en su hogar al menos una vez por semana? RU

1	Si	PASA A A1
2	No	PASA A 2.1

##### 2.1 ¿Podría hablar con algún miembro del hogar, que sea mayor de edad, que use habitualmente Internet Fija en su hogar? RU

1	Si	PASA A A1
2	Si pero no mayor de edad	AGRADEZCA Y TERMINE
3	No	AGRADEZCA Y TERMINE

#### Datos de Clasificación

##### A1. ¿En qué región vive usted?

**PROG: INSERTE LISTADO DE REGIONES Y VALIDE CUOTAS**

##### A2. ¿Qué edad tiene Ud.?

EDAD EXACTA: \_\_\_\_\_ Si rehúsa contestar preguntar

**PROG: CODIFIQUE DE ACUERDO CON A2**

¿En qué rango de edad se encuentra usted?

0	Menos de 18	AGRADEZCA Y TERMINE
1	18 – 29	CONTINUE
2	30 a 39	CONTINUE
3	40 a 49	CONTINUE
4	50 o más	CONTINUE

**A3. Clasifique Género**

Hombre	1
Mujer	2

**Datos del Proveedor**

Ahora le voy a pedir que hablemos respecto al servicio de INTERNET FIJA / BANDA ANCHA. Entendemos por internet Fija las conexiones que realiza en el hogar, ya sea por cable o por WIFI.

**B1. ¿Qué empresa le presta el servicio de INTERNET FIJA actualmente? RU**

Movistar	1	CONTINUE
ENTEL	2	CONTINUE
VTR	3	CONTINUE
Claro	4	CONTINUE
Telcoy / Telsur	9	CONTINUE
Pacifico Cable / Mundo Pacífico	10	CONTINUE
Otra (Especificar _____)	98	AGRADEZCA Y TERMINE

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

Registre Años	
Registre Meses	
No Sabe / No recuerda	99

**B3. Su actual plan de INTERNET FIJA ¿qué velocidad tiene? LEER LISTA RU**

Menos de 100 megabits	1
Entre 101 y 200 megabits	2
Entre 201 y 400 megabits	3

Más de 400 megabits	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 [INSERTAR B1]. Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, en general **¿Qué tan satisfecho está Ud. con el servicio de INTERNET FIJA que tienen en su hogar con [INSERTAR B1]?**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

### PROG: PREGUNTAR A TODOS

**C2.** ¿Si usted tuviera la oportunidad de cambiarse de empresa proveedora de INTERNET FIJA, usted se cambiaría? **RU**

1	<i>Si</i>
2	<i>No</i>

### Problemas recientes con el servicio

**D1.** En los últimos 6 meses, **¿ha tenido algún problema con el servicio de INTERNET FIJA en el hogar?**

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PASA A E1</b>

**D2.** **¿Qué tipo de problema tuvo? CLASIFICAR DE ACUERDO CON LAS RESPUESTAS DEL ENTREVISTADO – ESPONTANEA RM**

1	Problemas de señal / Intermitencias / Cortes
2	Problemas con la velocidad / Muy lenta
3	Mencionan problemas con internet sin especificar
4	Problemas con el equipo / Pierde Conexión / No se conecta
5	Velocidad es mucho menor a la contratada
6	Otros : (Especificar _____)

**D3. Ahora quisiéramos que se enfocara en el último problema que usted tuvo con el servicio de INTERNET FIJA ¿Reclamó o pidió alguna solución en...? LEER LUGARES DE RECLAMO – RU**

ROTAR OPCIONES DE 1 a 3		SI	NO
1	En la compañía proveedora de INTERNET FIJA	1	2
2	En el SERNAC	1	2
3	En SUBTEL Subsecretaría de Telecomunicaciones	1	2
4	En otro organismo (Especificar: _____)	1	2

**PROG: D3 OPCION 1 = 1 PASAR A D3.1a DE LO CONTRARIO PASAR A D4**

**D3.1.a Considerando también este último reclamo que usted hizo en la compañía proveedora de INTERNET FIJA, ¿Cuál fue el canal a través del cual realizó el reclamo? LEER OPCIONES DE RESPUESTA – RU**

1	De forma telefónica	<b>CONTINUE</b>
2	A través de la web / Sucursal virtual	<b>CONTINUAR</b>
3	De forma presencial, a través de una sucursal	<b>CONTINUE</b>
4	Redes sociales de la empresa (Facebook / Twitter, etc.)	<b>PASA A D4</b>

**D3.1.b En una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría usted la Atención recibida cuando hizo el reclamo por este canal?**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

**PROG: NOTA 1 a 4 CONTINUA, NOTA 5 a 9 PASAR A D3.1d**

**D3.1.c ¿Por qué evalúa con esa nota? CLASIFICAR DE ACUERDO CON LAS RESPUESTAS DEL ENTREVISTADO – ESPONTANEA RM**

1	No solucionaron el problema
2	Espere mucho para la atención (ejecutiva telefónica/ web / presencial)
3	Demoraron en solucionar el problema / Solución es muy lenta
4	No cumplen con lo prometido / Pactado
5	Ejecutivo fue descortés / Poco amable / Mostró poca disposición
6	Otros : Especificar _____

**D3.1d Estos problemas, ¿dieron origen a un agendamiento para una visita técnica a su hogar? RU**

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PASA A D4</b>

**D3.1e En una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría usted el servicio técnico que le prestaron? RU**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

**PROG: NOTA 1 a 4 CONTINUA, NOTA 5 a 9 PASAR A D4**

**D3.1f ¿Por qué evalúa con esa nota? CLASIFICAR DE ACUERDO CON LAS RESPUESTAS DEL ENTREVISTADO – ESPONTANEA RM**

1	Personal poco capacitado / No soluciona el problema
2	El técnico no acudió a la visita agendada
3	Técnico llegó tarde a visita agendada
4	Lentitud en solucionar el problema
5	Solución entregada por el técnico fue temporal / No duró
6	Personal Técnico descortés / Poco Amable / Mala disposición
7	Otros : Especificar _____

**D4. ¿Y su problema fue resuelto? RU**

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PASA A E1</b>

**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? RU**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

### Velocidad Internet Fija

**E1. 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? RU**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

## Percepción Covid - 19

El siguiente conjunto de preguntas se refiere a su evaluación de **[INSERTAR DE B1]** durante la pandemia de COVID-19.

**I1. ¿Cuán satisfecho está usted con la asistencia, servicio y/o atención que ha tenido de **[INSERTAR DE B1]** durante la pandemia Covid-19? Califique de 1 a 7 donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho **RU****

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

**I6. Siempre pensando en el periodo de la pandemia ¿ **[INSERTAR DE B1]** le ofreció alguno de los siguientes beneficios en relación con la pandemia Covid.19 **RU****

<b>ROTAR LISTA</b>	SI	NO	No Sabe
Le ofreció el plan solidario por alguno de sus canales de atención	1	2	99
Durante esta pandemia se ha podido comunicar fácilmente con su empresa	1	2	99
Le ofrecieron facilidades de pago	1	2	99
Le mejoraron su plan por el mismo precio	1	2	99
Le ofrecieron otras ofertas, descuentos o promociones	1	2	99

## Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones

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

**F1. Cuando usted. 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 OPCIONES SEGÚN ROTACIÓN RU****

	<b>ROTAR LISTADO</b>	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 y hacer seguimiento	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 RM**

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. ¿Qué tipo de televisión tiene en su casa? LEER OPCIONES RM**

1	Televisor antiguo (de los grandes y profundos)	1
2	Televisor moderno (de los planos)	2
3	Televisor digital o Smart TV (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. RU**

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? RU**

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? RU**

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? RU**

	<b>ROTAR LISTA</b>	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

## Percepción TV Educa

### H1. ¿Sabe usted qué es o ha escuchado de TV Educa Chile? RU

1	Sí	1	<b>AGRADECER Y TERMINAR</b>
2	No	2	
3	No sabe / No contesta	9	

**AGRADECER Y TERMINAR**

## 5.2 Cuestionario Televisión Pagada Recomendado;

### ESTUDIO "CALIDAD DE SERVICIO DE TELEVISION PAGADA"

#### INTRO:

Buenos días/tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ y le llamo por encargo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL, estamos realizando una encuesta para medir la calidad de servicio de TELEVISION PAGADA de su hogar (cable o satelital)  
¿Nos respondería una corta entrevista?

#### SOLO INDICAR EN CASO DE QUE EL ENCUESTADO PREGUNTE:

*La información que nos brinde será confidencial, utilizada únicamente para fines de la investigación. Sus datos personales serán confidenciales.*

## Filtro

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

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>AGRADEZCA Y TERMINE</b>

## Datos de Clasificación

### A1. ¿En qué región vive usted?

**PROG: INSERTE LISTADO DE REGIONES Y VALIDE CUOTAS**

### A2. ¿Qué edad tiene Ud.?

EDAD EXACTA: \_\_\_\_\_ **Si rehúsa contestar preguntar**

**PROG: CODIFIQUE DE ACUERDO CON A2**

### ¿En qué rango de edad se encuentra usted?

0	Menos de 18	AGRADEZCA Y TERMINE
1	18 – 29	CONTINUE
2	30 a 39	CONTINUE
3	40 a 49	CONTINUE
4	50 o más	CONTINUE

### A3. Clasifique Género

Hombre	1
Mujer	2

### Datos del Proveedor

Ahora le voy a pedir que hablemos respecto al servicio de TELEVISION PAGADA que tiene en su hogar.

### B1. ¿Qué empresa le presta el servicio de TELEVISION PAGADA actualmente? RU

Movistar	1	CONTINUE
Entel	2	CONTINUE
VTR	3	CONTINUE
Claro	4	CONTINUE
DirecTV	8	CONTINUE
Pacifico Cable / Mundo Pacífico	9	CONTINUE
Otra (Especificar _____)	98	AGRADEZCA Y TERMINE

### B2. ¿Hace cuánto tiempo tiene el servicio de TELEVISION PAGADA con esta empresa? RU

Registre Años	
Registre Meses	
No Sabe / No recuerda	99

### Satisfacción con el Servicio

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

Calificación	NS/NC
--------------	-------

1	2	3	4	5	6	7	9
---	---	---	---	---	---	---	---

**PROG: PREGUNTAR A TODOS**

C2. ¿Si usted tuviera la oportunidad de cambiarse de empresa proveedora de TELEVISION PAGADA, usted se cambiaría? **RU**

1	<i>Si</i>
2	<i>No</i>

**Problemas recientes con el servicio**

D1. En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con el servicio de TELEVISION PAGADA en el hogar?

**RU**

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PASA A I1</b>

D2. ¿Qué tipo de problema tuvo? **CLASIFICAR DE ACUERDO CON LAS RESPUESTAS DEL ENTREVISTADO – ESPONTANEA RM**

1	Problemas de señal / Intermitencias / Cortes
2	Problemas con cobranzas
3	Problemas con el funcionamiento del decodificador
4	Hay canales que no se ven / desaparecen
5	Otros : (Especificar _____)

D3. Ahora quisiéramos que se enfocara en el último problema que usted tuvo con el servicio de TELEVISION PAGADA ¿Reclamó o pidió alguna solución en...? **LEER LUGARES DE RECLAMO – RU**

<b>ROTAR OPCIONES DE 1 a 3</b>		SI	NO
1	En la compañía proveedora de TELEVISION PAGADA	1	2
2	En el SERNAC	1	2
3	En SUBTEL Subsecretaría de Telecomunicaciones	1	2
4	En otro organismo (Especificar: _____)	1	2

**PROG: D3 OPCION 1 = 1 PASAR A D3.1 a DE LO CONTRARIO PASAR A D4**

D3.1.a Considerando también este último reclamo que usted hizo en la compañía proveedora de TELEVISION PAGADA, ¿Cuál fue el canal a través de la cual realizó el reclamo? **LEER OPCIONES DE RESPUESTA – RU**

1	De forma telefónica	<b>CONTINUE</b>
2	A través de la web / Sucursal virtual	<b>CONTINUE</b>
3	De forma presencial, a través de una sucursal	<b>CONTINUE</b>
4	Redes sociales de la empresa (Facebook / Twitter, etc.)	<b>PASA A D4</b>

**D3.1.b En una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría usted la Atención recibida cuando hizo el reclamo por este canal? RU**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

**PROG: NOTA 1 a 4 CONTINUA, NOTA 5 a 9 PASAR A D3.1d**

**D3.1.c ¿Por qué evalúa con esa nota? CLASIFICAR DE ACUERDO CON LAS RESPUESTAS DEL ENTREVISTADO**

**– ESPONTANEA RM**

1	No solucionaron el problema
2	Espere mucho para la atención (ejecutiva telefónica/ web / presencial)
3	Demoraron en solucionar el problema / Solución es muy lenta
4	No cumplen con lo prometido / Pactado
5	Ejecutivo fue descortés / Poco amable / Mostró poca disposición
6	Otros : Especificar _____

**D3.1d Estos problemas, ¿dieron origen a un agendamiento para una visita técnica a su hogar? RU**

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PASA A D4</b>

**D3.1e En una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría usted el servicio técnico que le prestaron? RU**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

**PROG: NOTA 1 a 4 CONTINUA, NOTA 5 a 9 PASAR A D4**

**D3.1f ¿Por qué evalúa con esa nota? CLASIFICAR DE ACUERDO CON LAS RESPUESTAS DEL ENTREVISTADO**

**– ESPONTANEA RM**

1	Personal poco capacitado / No soluciona el problema
2	El técnico no acudió a la visita agendada
3	Técnico llegó tarde a visita agendada

4	Lentitud en solucionar el problema
5	Solución entregada por el técnico fue temporal / No duró
6	Personal Técnico descortés / Poco Amable / Mala disposición
7	Otros : Especificar _____

**D4. ¿Y su problema fue resuelto? RU**

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PASA A I1</b>

**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? RU**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

**Percepción Covid - 19**

El siguiente conjunto de preguntas se refiere a su evaluación de **[INSERTAR B1]** durante la pandemia de COVID-19.

**I1. ¿Cuán satisfecho está usted con la asistencia, servicio y/o atención que ha tenido de **[INSERTAR B1]** durante la pandemia Covid-19?. Califique de 1 a 7 donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho RU**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

**I6. Siempre pensando en el periodo de la pandemia ¿**[INSERTAR BRAND]** le ofreció alguno de los siguientes beneficios en relación con la pandemia Covid.19 RU**

<b>ROTAR LISTA</b>	SI	NO	No Sabe
Le ofreció el plan solidario por alguno de sus canales de atención	1	2	99
Durante esta pandemia se ha podido comunicar fácilmente con su empresa	1	2	99
Le ofrecieron facilidades de pago	1	2	99
Le mejoraron su plan por el mismo precio	1	2	99
Le ofrecieron otras ofertas, descuentos o promociones	1	2	99

**Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones**

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

**F1. Cuando usted. 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 OPCIONES SEGÚN ROTACIÓN RU**

<b>ROTAR LISTADO</b>		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 y hacer seguimiento	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 RM**

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. ¿Qué tipo de televisión tiene en su casa? LEER OPCIONES RM**

1	Televisor antiguo (de los grandes y profundos)	1
2	Televisor moderno (de los planos)	2
3	Televisor digital o Smart TV (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. RU**

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? RU**

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? RU**

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? RU**

<b>ROTAR LISTA</b>		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

**Percepción TV Educa**

**H1. ¿Sabe usted qué es o ha escuchado de TV Educa Chile? RU**

1	Sí	1	<b>AGRADECER Y TERMINAR</b>
2	No	2	
3	No sabe / No contesta	9	

**AGRADECER Y TERMINAR**

**5.3 Cuestionario Internet Móvil Recomendado;**

**ESTUDIO “CALIDAD DE SERVICIO DE INTERNET MOVIL”**

**INTRO:**

Buenos días/tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ y le llamo por encargo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL, estamos realizando una encuesta para medir la calidad de servicio de INTERNET MOVIL de su hogar.

¿Nos respondería esta corta entrevista?

**SOLO INDICAR EN CASO DE QUE EL ENCUESTADO PREGUNTE:**

*La información que nos brinde será confidencial, utilizada únicamente para fines de la investigación. Sus datos personales serán confidenciales.*

## Filtro

### 1. ¿Es usted el usuario principal de este teléfono móvil? RU

1	<i>Si</i>	CONTINUE
2	<i>No</i>	PREGUNTE POR EL USUARIO PRINCIPAL, SI NO ESTA DISPONIBLE AGRADEZCA Y TERMINE

### 2. ¿Es usted o alguien del hogar quien paga la cuenta de este teléfono móvil, o lo paga una Empresa? RU

1	<i>Entrevistado o alguien del hogar</i>	PASA A 3
2	Una Empresa	AGRADEZCA Y TERMINE

### 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? RU

1	<i>Si</i>	PASA A A1
2	<i>No</i>	AGRADEZCA Y TERMINE

## Datos de Clasificación

### A1. ¿En qué región vive usted? RU

PROG: INSERTE LISTADO DE REGIONES Y VALIDE CUOTAS

### A2. ¿Qué edad tiene Ud.?

EDAD EXACTA: \_\_\_\_\_ Si rehúsa contestar preguntar

PROG: CODIFIQUE DE ACUERDO CON A2

### ¿En qué rango de edad se encuentra usted?

0	Menos de 18	AGRADEZCA Y TERMINE
1	18 – 29	CONTINUE
2	30 a 39	CONTINUE
3	40 a 49	CONTINUE
4	50 o más	CONTINUE

### A3. Clasifique Género

Hombre	1
Mujer	2

## Datos del Proveedor

Ahora le voy a pedir que hablemos respecto al servicio de INTERNET MOVIL. Entendemos por internet Movil las conexiones que realiza desde su celular sin hacer uso de WIFI.

### B1. ¿Qué empresa le presta el servicio de INTERNET MOVIL actualmente? RU

Movistar	1	CONTINUE
Entel	2	CONTINUE
Claro	4	CONTINUE
WOM	5	CONTINUE
Virgin	9	CONTINUE
VTR	10	CONTINUE
Otra (Especificar_____)	98	AGRADEZCA Y TERMINE

### B2. ¿Hace cuánto tiempo tiene el servicio de INTERNET MOVIL con esta empresa? RU

Registre Años	
Registre Meses	
No Sabe / No recuerda	99

**PROG: PREGUNTAR SI B1=1, 2, 4, 5 o 10 DE LO CONTRARIO PASE A C1**

### B3. Su actual plan de INTERNET MOVIL ¿Es Contrato o Prepago?

Contrato	1
Prepago	2

## Satisfacción con el Servicio

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

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

**PROG: PREGUNTAR A TODOS**

C2. ¿Si usted tuviera la oportunidad de cambiarse de empresa proveedora de INTERNET MOVIL, usted se cambiaría? **RU**

1	<i>Si</i>
2	<i>No</i>

### Problemas recientes con el servicio

**D1. En los últimos 6 meses, ¿ha tenido algún problema con el servicio de INTERNET MOVIL?**

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PASA A E1</b>

**D2. ¿Qué tipo de problema tuvo? CLASIFICAR DE ACUERDO CON LAS RESPUESTAS DEL ENTREVISTADO – ESPONTANEA RM**

1	Problemas de señal / Intermitencias / Cortes
2	Problemas con la velocidad / Muy lenta
3	Mencionan problemas con internet sin especificar
4	Problemas con el equipo / Pierde Conexión / No se conecta
5	Velocidad es mucho menor a la contratada
6	Otros : (Especificar _____)

**D3. Ahora quisiéramos que se enfocara en el último problema que usted tuvo con el servicio de INTERNET MOVIL ¿Reclamó o pidió alguna solución en...? LEER LUGARES DE RECLAMO – RU**

<b>ROTAR OPCIONES DE 1 a 3</b>		SI	NO
1	En la compañía proveedora de INTERNET MOVIL	1	2
2	En el SERNAC	1	2
3	En SUBTEL Subsecretaría de Telecomunicaciones	1	2
4	En otro organismo (Especificar: _____)	1	2

**PROG: D3 OPCION 1 = 1 PASAR A D3.1a DE LO CONTRARIO PASAR A D4**

**D3.1.a Considerando también este último reclamo que usted hizo en la compañía proveedora de INTERNET MOVIL, ¿Cuál fue el canal a través del cual realizó el reclamo? LEER OPCIONES DE RESPUESTA – RU**

1	De forma telefónica	<b>CONTINUE</b>
2	A través de la web / Sucursal virtual	<b>CONTINUE</b>
3	De forma presencial, a través de una sucursal	<b>CONTINUE</b>

4	Redes sociales de la empresa (Facebook / Twitter, etc.)	<b>PASA A D4</b>
---	---	------------------

**D3.1.b En una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría usted la Atención recibida cuando hizo el reclamo por este canal?**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

**PROG: NOTA 1 a 4 CONTINUA, NOTA 5 a 9 PASAR A D4**

**D3.1.c ¿Por qué evalúa con esa nota? CLASIFICAR DE ACUERDO CON LAS RESPUESTAS DEL ENTREVISTADO – ESPONTANEA RM**

1	No solucionaron el problema
2	Espere mucho para la atención (ejecutiva telefónica/ web / presencial)
3	Demoraron en solucionar el problema / Solución es muy lenta
4	No cumplen con lo prometido / Pactado
5	Ejecutivo fue descortés / Poco amable / Mostró poca disposición
6	Otros : Especificar _____

**D4. ¿Y su problema fue resuelto? RU**

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PASA A E1</b>

**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? RU**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

### Velocidad Internet Móvil

**E1. 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? RU**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

## Percepción Covid - 19

El siguiente conjunto de preguntas se refiere a su evaluación de **[INSERTAR B1]** durante la pandemia de COVID-19.

**I1. ¿Cuán satisfecho está usted con la asistencia, servicio y/o atención que ha tenido de **[INSERTAR B1]** durante la pandemia Covid-19?. Califique de 1 a 7 donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

**I6. Siempre pensando en el periodo de la pandemia ¿**[INSERT BRAND]** le ofreció alguno de los siguientes beneficios en relación con la pandemia Covid.19**

<b>ROTAR LISTA</b>	SI	NO	No Sabe
Le ofreció el plan solidario por alguno de sus canales de atención	1	2	99
Durante esta pandemia se ha podido comunicar fácilmente con su empresa	1	2	99
Le ofrecieron facilidades de pago	1	2	99
Le mejoraron su plan por el mismo precio	1	2	99
Le ofrecieron otras ofertas, descuentos o promociones	1	2	99

## Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones

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

**F1. Cuando usted. 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 OPCIONES SEGÚN ROTACIÓN RU****

	<b>ROTAR LISTADO</b>	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 y hacer seguimiento	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 RM**

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. ¿Qué tipo de televisión tiene en su casa? LEER ALTERNATIVAS RM**

1	Televisor antiguo (de los grandes y profundos)	1
2	Televisor moderno (de los planos)	2
3	Televisor digital o Smart TV (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. RU**

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? RU**

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? RU**

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? RU**

	<b>ROTAR LISTA</b>	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

**Percepción TV Educa**

**H1. ¿Sabe usted qué es o ha escuchado de TV Educa Chile? RU**

1	Sí	1	<b>AGRADECER Y TERMINAR</b>
2	No	2	
3	No sabe / No contesta	9	

**AGRADECER Y TERMINAR**

**5.4 Cuestionario Telefonía Móvil Recomendado;**

**ESTUDIO “CALIDAD DE SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL”**

**INTRO:**

Buenos días/tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ y le llamo por encargo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones SUBTEL, estamos realizando una encuesta para medir la calidad de servicio de TELEFONIA MOVIL.

¿Nos respondería esta corta entrevista?

**SOLO INDICAR EN CASO DE QUE EL ENCUESTADO PREGUNTE:**

*La información que nos brinde será confidencial, utilizada únicamente para fines de la investigación. Sus datos personales serán confidenciales.*

**Filtro**

**1. ¿Es usted el usuario principal de este teléfono móvil? RU**

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PIDA HABLAR CON EL USUARIO PRINCIPAL, SI NO ESTA DISPONIBLE AGRADECZA Y TERMINE</b>

**2. ¿Es usted o alguien del hogar quien paga la cuenta de este teléfono móvil, o lo paga una Empresa? RU**

1	Entrevistado o alguien del hogar	PASA A A1
2	Una Empresa	AGRADEZCA Y TERMINE

**Datos de Clasificación**

**A1. ¿En qué región vive usted?**

**PROG: INSERTE LISTADO DE REGIONES Y VALIDE CUOTAS**

**A2. ¿Qué edad tiene Ud.?**

EDAD EXACTA: \_\_\_\_\_ Si rehúsa contestar preguntar

**PROG: CODIFIQUE DE ACUERDO CON A2**

**¿En qué rango de edad se encuentra usted? RU**

0	Menos de 18	AGRADEZCA Y TERMINE
1	18 – 29	CONTINUE
2	30 a 39	CONTINUE
3	40 a 49	CONTINUE
4	50 o más	CONTINUE

**A3. Clasifique Género**

Hombre	1
Mujer	2

**Datos del Proveedor**

Ahora le voy a pedir que hablemos respecto al servicio de TELEFONIA MOVIL que usted posee:

**B1. ¿Qué empresa le presta el servicio de TELEFONIA MOVIL actualmente? RU**

Movistar	1	CONTINUE
ENTEL	2	CONTINUE
Claro	4	CONTINUE
WOM	5	CONTINUE
Virgin	9	CONTINUE
Otra (Especificar _____)	98	AGRADEZCA Y TERMINE

**B2. ¿Hace cuánto tiempo tiene el servicio de TELEFONIA MOVIL con esta empresa? RU**

Registre Años	
Registre Meses	
No Sabe / No recuerda	99

**PROG: B1=1,2,4 O 5 DE LO CONTRARIO PASAR A C1**

**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 TELEFONIA MOVIL que le presta actualmente [INSERTAR B1]. Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho, en general **¿Qué tan satisfecho está Ud. con el servicio de TELEFONIA MOVIL de [INSERTAR B1]? RU**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

**PROG: PREGUNTAR A TODOS**

**C2.** ¿Si usted tuviera la oportunidad de cambiarse de empresa proveedora de TELEFONIA MOVIL, usted se cambiaría? **RU**

1	<i>Si</i>
2	<i>No</i>

**Problemas recientes con el servicio**

**D1.** En los últimos 6 meses, **¿ha tenido algún problema con el servicio de TELEFONIA MOVIL en el hogar?**

**RU1**

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PASA A I1</b>

**D2. ¿Qué tipo de problema tuvo? CLASIFICAR DE ACUERDO CON LAS RESPUESTAS DEL ENTREVISTADO – ESPONTANEA RM**

1	Problemas de señal / Interferencias / Cortes
2	Problemas de cobertura / En algunos lugares no se puede conectar
3	Problemas con cobros / Facturas
6	Otros : (Especificar _____)

**D3. Ahora quisiéramos que se enfocara en el último problema que usted tuvo con el servicio de TELEFONIA MOVIL ¿Reclamó o pidió alguna solución en...? LEER LUGARES DE RECLAMO – RU**

ROTAR OPCIONES DE 1 a 3		SI	NO
1	En la compañía proveedora de TELEFONIA MOVIL	1	2
2	En el SERNAC	1	2
3	En SUBTEL Subsecretaría de Telecomunicaciones	1	2
4	En otro organismo (Especificar: _____)	1	2

**PROG: D3 OPCION 1 = 1 PASAR A D3.1a DE LO CONTRARIO PASAR A D4**

**D3.1.a Considerando también este último reclamo que usted hizo en la compañía proveedora de TELEFONIA MOVIL, ¿Cuál fue el canal a través del cual realizó el reclamo? LEER OPCIONES DE RESPUESTA – RU**

1	De forma telefónica	<b>CONTINUE</b>
2	A través de la web / Sucursal virtual	<b>CONTINUE</b>
3	De forma presencial, a través de una sucursal	<b>CONTINUE</b>
4	Redes sociales de la empresa (Facebook / Twitter, etc.)	<b>PASA A D4</b>

**D3.1.b En una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿Cómo evaluaría usted la Atención recibida cuando hizo el reclamo por este canal?**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

**PROG: NOTA 1 a 4 CONTINUA, NOTA 5 a 9 PASAR A D4**

**D3.1.c ¿Por qué evalúa con esa nota? CLASIFICAR DE ACUERDO CON LAS RESPUESTAS DEL ENTREVISTADO – ESPONTANEA RM**

1	No solucionaron el problema
2	Espere mucho para la atención (ejecutiva telefónica/ web / presencial)
3	Demoraron en solucionar el problema / Solución es muy lenta
4	No cumplen con lo prometido / Pactado

5	Ejecutivo fue descortés / Poco amable / Mostró poca disposición
6	Otros : Especificar _____

**D4. ¿Y su problema fue resuelto? RU**

1	<i>Si</i>	<b>CONTINUE</b>
2	<i>No</i>	<b>PASA A I1</b>

**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? RU**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

**Percepción Covid - 19**

El siguiente conjunto de preguntas se refiere a su evaluación de **[INSERTAR B1]** durante la pandemia de COVID-19.

**I1. ¿Cuán satisfecho está usted con la asistencia, servicio y/o atención que ha tenido de **[INSERTAR B1]** durante la pandemia Covid-19?. Califique de 1 a 7 donde 1 significa muy insatisfecho y 7 significa muy satisfecho RU**

Calificación							NS/NC
1	2	3	4	5	6	7	9

**I6. Siempre pensando en el periodo de la pandemia ¿**[INSERT BRAND]** le ofreció alguno de los siguientes beneficios en relación con la pandemia Covid.19 RU**

<b>ROTAR LISTA</b>	SI	NO	No Sabe
Le ofreció el plan solidario por alguno de sus canales de atención	1	2	99
Durante esta pandemia se ha podido comunicar fácilmente con su empresa	1	2	99
Le ofrecieron facilidades de pago	1	2	99
Le mejoraron su plan por el mismo precio	1	2	99
Le ofrecieron otras ofertas, descuentos o promociones	1	2	99

**Derechos del Consumidor de Telecomunicaciones**

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

**F1. Cuando usted. 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 OPCIONES SEGÚN ROTACIÓN**

<b>ROTAR LISTADO</b>		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 y hacer seguimiento	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 RM**

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. ¿Qué tipo de televisión tiene en su casa? LEER OPCIONES RM**

1	Televisor antiguo (de los grandes y profundos)	1
2	Televisor moderno (de los planos)	2
3	Televisor digital o Smart TV (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. RU**

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? RU**

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? RU**

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? RU**

	<b>ROTAR LISTA</b>	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

## Percepción TV Educa

**H1. ¿Sabe usted qué es o ha escuchado de TV Educa Chile? RU**

1	Sí	1	<b>AGRADECER Y TERMINAR</b>
2	No	2	
3	No sabe / No contesta	9	

**AGRADECER Y TERMINAR**

Les saluda y agradece

**Carolina López,**  
Jefe de Proyecto  
Directora Observer Chile  
**Observer**

Ipsos  
Pedro de Valdivia 555, Piso 7  
7500913 Santiago – Chile  
Phone: +56 2 24 29 70 00  
Mobile: +56 9 97 46 77 83  
Carolina.lopez@ipsos.com



[www.ipsos.com](http://www.ipsos.com)

**GAME CHANGERS**

